

---

# **Raport z badań satysfakcji mieszkańców Lublina**

zrealizowanych w ramach projektu

## **Korzystamy z doświadczeń – szwajcarski benchmark w Lublinie**

---

**Lublin, luty 2014**

**Zespół Projektu „Korzystamy z doświadczeń – szwajcarski benchmark w Lublinie”**

Krzysztof Łątka - Przewodniczący Komitetu Sterującego  
Mariusz Sagan - Członek Komitetu Sterującego  
Tetyana Myrovych - Kierownik Projektu  
Jacek Jakubowski - Asystent Kierownika Projektu  
Jacek Warda - Członek Biura Projektu  
Monika Kłos i Tomasz Tkaczyk - Nadzór Projektu  
Władysław Grasza – Kierownik Zespołu Badawczego  
Monika Hermanowicz-Górny – Kierownik Projektu Badawczego  
Dariusz Wadowski - Ekspert ds. badań

**Ankieterzy i koderzy:**

Jabłońska Iwona  
Kępka Ewelina  
Majewska Agnieszka  
Olejarz Agnieszka  
Panasiuk Katarzyna  
Poniatowska Anna  
Reszka Justyna  
Rzewuska Aleksandra  
Stanowski Adam  
Starek Anna  
Szulińska Agnieszka  
Tomczyk Monika  
Zubczyńska Monika

**Raport opracował:** Dariusz Wadowski

**Kontakt:** Wydział Projektów Nieinwestycyjnych Urzędu Miasta Lublin  
Ul. Okopowa 11  
20-022 Lublin  
Tel. 81-466-28-50  
projekty@lublin.eu

## Spis treści

---

<b>Spis treści.....</b>	<b>3</b>
<b>Spis wykresów.....</b>	<b>4</b>
<b>1 Instrukcja odczytywania.....</b>	<b>5</b>
1.1 Wykresy z przekątną (diagonalne).....	5
1.2 Wykresy słupkowe .....	6
<b>2 Raport.....</b>	<b>7</b>
Wprowadzenie.....	7
Obszar 1. Władze miasta, administracja miasta, komunikacja/informacja .....	10
Obszar 2. Transport i komunikacja publiczna .....	12
Obszar 3. Kultura, rekreacja i infrastruktura.....	14
Obszar 4. Gospodarka odpadami .....	16
Obszar 5. Szkolnictwo .....	18
Obszar 6. Inne .....	20
Społeczno-demograficzna charakterystyka respondentów .....	22
Podsumowanie .....	27
Wyznaczenie priorytetów.....	28
<b>3 Benchmark.....</b>	<b>39</b>

## Spis wykresów

---

Wykres 1: Przykład wykresu diagonalnego.....	5
Wykres 2: Przykład wykresu słupkowego .....	6
Wykres 3: Władze miasta, administracja miasta, komunikacja/informacja (Ważność i ocena) .....	10
Wykres 4: Władze miasta, administracja miasta, komunikacja/informacja (Ocena) .....	11
Wykres 5: Transport i komunikacja publiczna (Ważność i ocena) .....	12
Wykres 6: Transport i komunikacja publiczna (Ocena) .....	13
Wykres 7: Kultura, rekreacja i infrastruktura (Ważność i ocena) .....	14
Wykres 8: Kultura, rekreacja i infrastruktura (Ocena) .....	15
Wykres 9: Gospodarka odpadami (Ważność i ocena) .....	16
Wykres 10: Gospodarka odpadami (Ocena) .....	17
Wykres 11: Szkolnictwo (Ważność i ocena).....	18
Wykres 12: Szkolnictwo (Ocena).....	19
Wykres 13: Inne (Ważność i ocena).....	20
Wykres 14: Inne (Ocena).....	21
Wykres 15: Płeć respondentów .....	22
Wykres 16: Wiek respondentów .....	22
Wykres 17: Czas zamieszkiwania w Lublinie .....	23
Wykres 18: Wykształcenie respondentów .....	23
Wykres 19: Typ gospodarstwa domowego respondentów .....	24
Wykres 20: Wielkość gospodarstw domowych respondentów .....	24
Wykres 21: Źródła utrzymania gospodarstw domowych respondentów .....	25
Wykres 22: Środki komunikacji.....	25
Wykres 23: Sytuacja zawodowa respondentów .....	26
Wykres 24: Rejon zamieszkania respondentów .....	26
Wykres 25: Ogólne porównanie wyników (Średnie wartości ocen i ważności poszczególnych obszarów) .....	27
Wykres 26: Ranking ocen obszarów szczegółowych.....	38
Wykres 27: Benchmark (Obszary).....	39

# 1 Instrukcja odczytywania

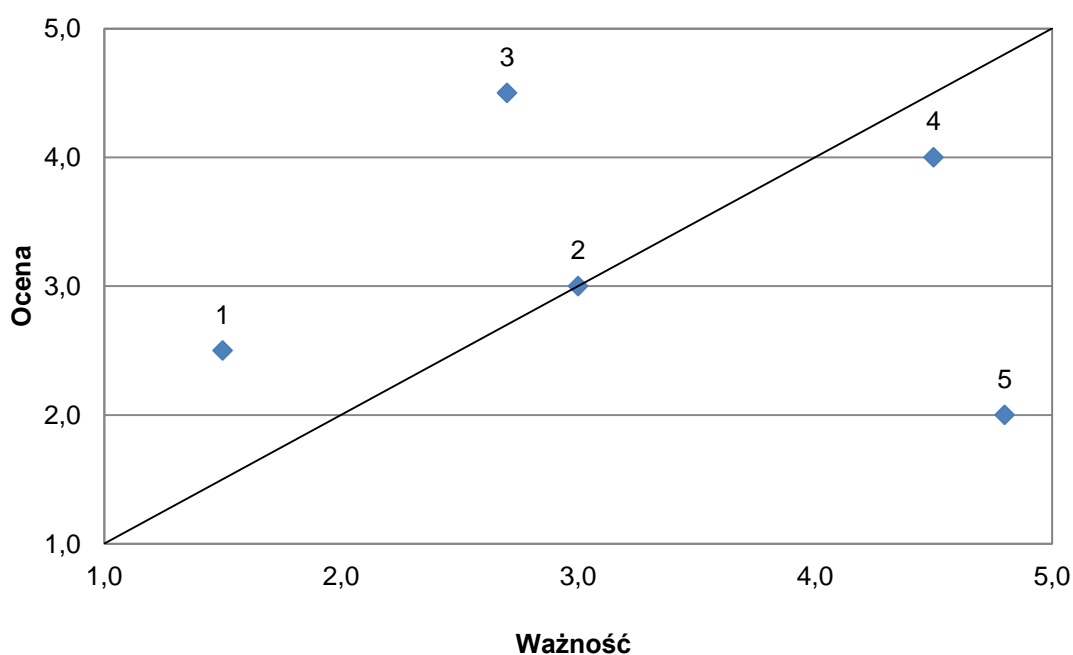
## 1.1 Wykresy z przekątną (diagonalne)

Interpretacja wykresów zawierających linie ukośne jest następująca:

Umieszczenie danego punktu dokładnie na linii ukośnej oznacza, że oceny zadowolenia i ważności danej kwestii są takie same. Usytuowanie punktów poniżej przekątnej oznacza, że znaczenie danej sprawy jest większe aniżeli stopień zadowolenia. Natomiast jeśli punkty usytuowane są powyżej przekątnej to znaczy, że stopień zadowolenia jest wyższy niż ważność danej sprawy. Im wyższa odległość punktów od przekątnej, tym większa rozbieżność ocen w zakresie zadowolenia i ważności.

Poziome położenie punktów ukazuje stopień ważności danej sprawy, a więc im bardziej na prawo znajduje się dany punkt tym sprawa bardziej priorytetowa. Natomiast pionowe położenie wskazuje stopień zadowolenia z tej sprawy: im wyżej znajduje się punkt, tym bardziej zadowoleni respondenci.

Na tej podstawie można wnioskować o priorytetach działań władz miasta. Im niżej i bardziej na prawo położony dany punkt, tym bardziej wymaga pilnych działań. Natomiast jeśli punkt znajduje się wysoko na wykresie i jednocześnie przesunięty jest na lewo oznacza to, że sprawa nie jest priorytetowa i jednocześnie mieszkańcy są z niej zadowoleni.



Wykres 1: Przykład wykresu diagonalnego

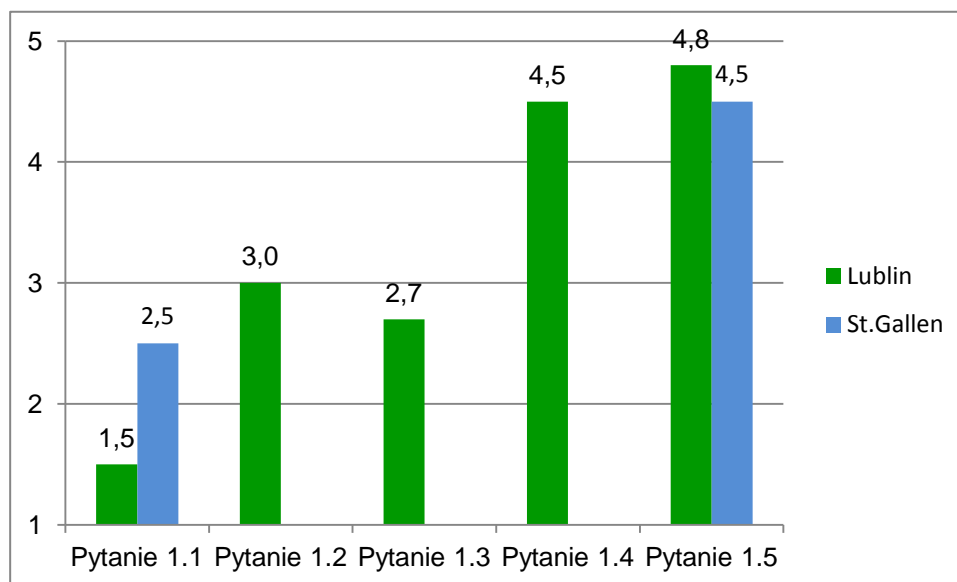
### Skalowanie

Skalowanie ocen zadowolenia (oś Y) i ważności (oś X) jest analogiczne do skal zastosowanych w kwestionariuszu: we wszystkich przypadkach od 1 do 5. Ponieważ jednak większość przeciętnych ocen respondentów sytuowała się bardzo blisko siebie, tak że trudno było na wykresie dostrzec różnice, prezentując dane na wykresach skalę skrócono i zaczyna się ona od 2,5.

## 1.2 Wykresy słupkowe

Interpretacja wykresów słupkowych jest następująca:

Wykresy słupkowe obrazują wyłącznie stopień zadowolenia respondentów ze spraw poruszanych w poszczególnych pytaniach kwestionariusza. Ich wysokość oznacza przeciętną wartość ocen w skali od 1 do 5. Słupki zielone prezentują dane z badań w Lublinie, słupki niebieskie – z badań w St. Gallen w Szwajcarii. Ponieważ w St. Gallen nie wszystkie pytania z kwestionariusza lubelskiego zostały zastosowane, nie wszędzie możliwe było dokonanie porównań.



Wykres 2: Przykład wykresu słupkowego

## 2 Raport

### Wprowadzenie

Urząd Miasta Lublin we współpracy z Miastem St. Gallen oraz Institute for Quality Management and Business z University of Applied Science w St. Gallen (IQB-FHS) w listopadzie i grudniu 2013 r. przeprowadził badania sondażowe mieszkańców Lublina w ramach projektu „Korzystamy z doświadczeń – szwajcarski benchmark w Lublinie”. Projekt obejmował opracowanie kwestionariusza badawczego, dobór próby, zebranie danych oraz analizę statystyczną zebranego materiału. Całość projektu badawczego składała się z następujących etapów:

Wizyta studyjna przedstawicieli IQB-FHS w Lublinie, rekrutacja członków Zespołu Badawczego	Lipiec 2013 r.
Wizyta studyjno-szkoleniowa w St. Gallen	Wrzesień 2013 r.
Przygotowanie wstępnej wersji kwestionariusza badawczego	Wrzesień/Październik 2013 r.
Konsultacje kwestionariusza: Urząd Miasta Lublin, IQB-FHS	Październik/Listopad 2013 r.
Przygotowanie ostatecznej wersji kwestionariusza	Listopad 2013 r.
Zbieranie danych w Lublinie	Listopad/Grudzień 2013 r.
Kodowanie i weryfikacja danych	Grudzień/Styczeń 2014 r.
Przygotowanie raportu z badań, benchmark z St. Gallen	Styczeń-Luty 2014 r.
Konsultacje raportu badawczego: Urząd Miasta Lublin, IQB-FHS	Luty 2014 r.
Rozmowy z zainteresowanymi stronami na temat priorytetów i sposobów rozwiązywania problemów	Luty/Marzec 2014 r.
Wizyty studyjne w innych miastach Polski	Marzec/Kwiecień 2014 r.
Konferencja promująca i informacyjna w Lublinie	Kwiecień 2014 r.

Przedmiotem badania były następujące obszary tematyczne:

- Władze miasta, administracja miasta, komunikacja/informacja
- Transport i komunikacja publiczna
- Kultura, rekreacja i infrastruktura
- Gospodarka odpadami
- Szkolnictwo
- Inne

Jako narzędzie badawcze zastosowano kwestionariusz oparty na wzorcu szwajcarskim wypracowanym przez IQB-FHS i zastosowanym w wielu badaniach miast Szwajcarii w latach 2001-2013. Ogółem w oparciu o ten wzorec kwestionariusza przeprowadzonych zostało 29 badań.

Dla każdego obszaru sformułowano po kilka pytań (od 6 do 14) dotyczących spraw ważnych dla miasta i mieszkańców. Respondenci byli proszeni o wyrażenie swoich opinii na te tematy w zakresie dwóch kryteriów: stopnia zadowolenia oraz ważności. Posługiwali się w tym celu zaproponowaną w kwestionariuszu skalą odpowiedzi, która została następnie przeliczona na punkty (od 1 do 5). W oparciu o te odpowiedzi policzono średnie arytmetyczne dla każdego z pytań oraz całych obszarów.

Dodatkowo badani mieli możliwość sformułowania własnych opinii na poszczególne tematy. Kwestionariusz wykorzystany w badaniach znajduje się w załączniku.

**Dobór próby.** Początkowo zakładano liczebność próby badawczej na 1000 respondentów. W oparciu o dane dotyczące liczby mieszkańców w poszczególnych dzielnicach miasta określono proporcje respondentów z poszczególnych dzielnic Lublina. Wyłaniając próbę badawczą uwzględniono również rozkład wieku mieszkańców Lublina, aby wszystkie kategorie wiekowe spośród osób liczących 18 i więcej lat były proporcjonalnie reprezentowane. Jako dodatkowe kryterium doboru próby przyjęto płeć ustalając, że połowę badanych będą stanowili mężczyźni, a połowę kobiety.

W trakcie prowadzenia badań okazało się, że niektóre dzielnice są nadreprezentowane, a inne niedoreprezentowane. W celu zmniejszenia tych dysproporcji próba badawcza została uzupełniona o niezbędną liczbę respondentów z niektórych dzielnic. W efekcie przebadano 1058 respondentów w wieku 18 i więcej lat z wszystkich dzielnic Lublina.

Dzielnica miasta	Próba zakładana		Próba zrealizowana	
Abramowice	5		15	
Bronowice	45		50	
Czechów Południowy	76		81	
Czechów Północny	52		53	
Czuby Południowe	60		64	
Czuby Północne	86		86	
Dziesiąta	68		72	
Felin	21		20	
Głusk	6		7	
Hajdów-Zadębie	6		6	
Kalinowszczyzna	73		76	
Konstantynów	26		26	
Kośminek	41		43	
Ponikwoda	37		39	
Rury	96		97	
Sławin	32		33	
Sławinek	22		28	
Stare Miasto	8		9	
Szerokie	9		9	
Śródmieście	65		70	
Tatary	39		40	
Węglin Południowy	12		14	
Węglin Północny	11		10	
Wieniawa	40		41	
Wrotków	44		48	
Za Cukrownią	12		11	
Zemborzyce	9		10	
<b>Wiek</b>				
do 24 lat	110	10,9%	111	10,5%
25-34 lat	210	21,1%	244	23,1%
35-44 lat	166	16,7%	179	16,9%
45-54 lat	155	14,9%	145	13,7%
55-64 lat	181	18,2%	186	17,6%
65 i więcej lat	178	18,2%	193	18,2%
<b>Płeć</b>				
Kobieta	500	50,0%	560	52,9%
Mężczyzna	500	50,0%	498	47,1%
<b>Ogółem</b>	<b>1000</b>	<b>100,0%</b>	<b>1058</b>	<b>100,0%</b>

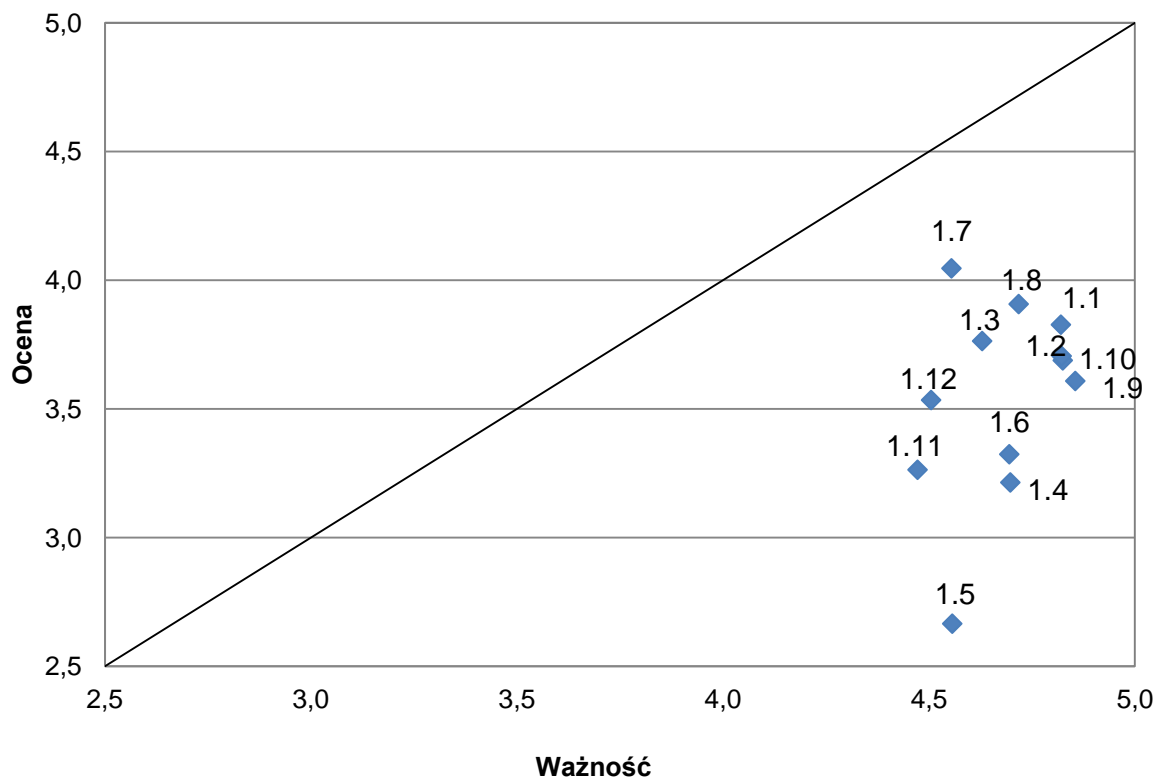
W świetle powyższych danych próbę należy uznać za reprezentatywną dla miasta Lublina.



**Procedura badań.** Badania zostały zrealizowane w dniach 12 listopada – 10 grudnia 2013 r. Miejscem zbierania danych były Biura Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Lublina, a respondentów dopierano spośród interesantów BOM-ów. Specjalnie przeszkoleni ankieterzy selekcjonowali respondentów ze względu na dwa kryteria: miejsce zamieszkania i wiek kierując się wcześniej opracowanymi wytycznymi dotyczącymi zasad doboru próby. Przed przystąpieniem do badań każdy z respondentów został poinformowany o ich celu oraz poproszony o wyrażenie zgody na udział w badaniu. Większość respondentów samodzielnie wypełniała kwestionariusz ankiety, jednak niektórzy potrzebowali pomocy ankietera.

Zebrane dane zostały zakodowane, zweryfikowane, a następnie poddane analizie statystycznej, której wyniki zostały zaprezentowane w niniejszym raporcie.

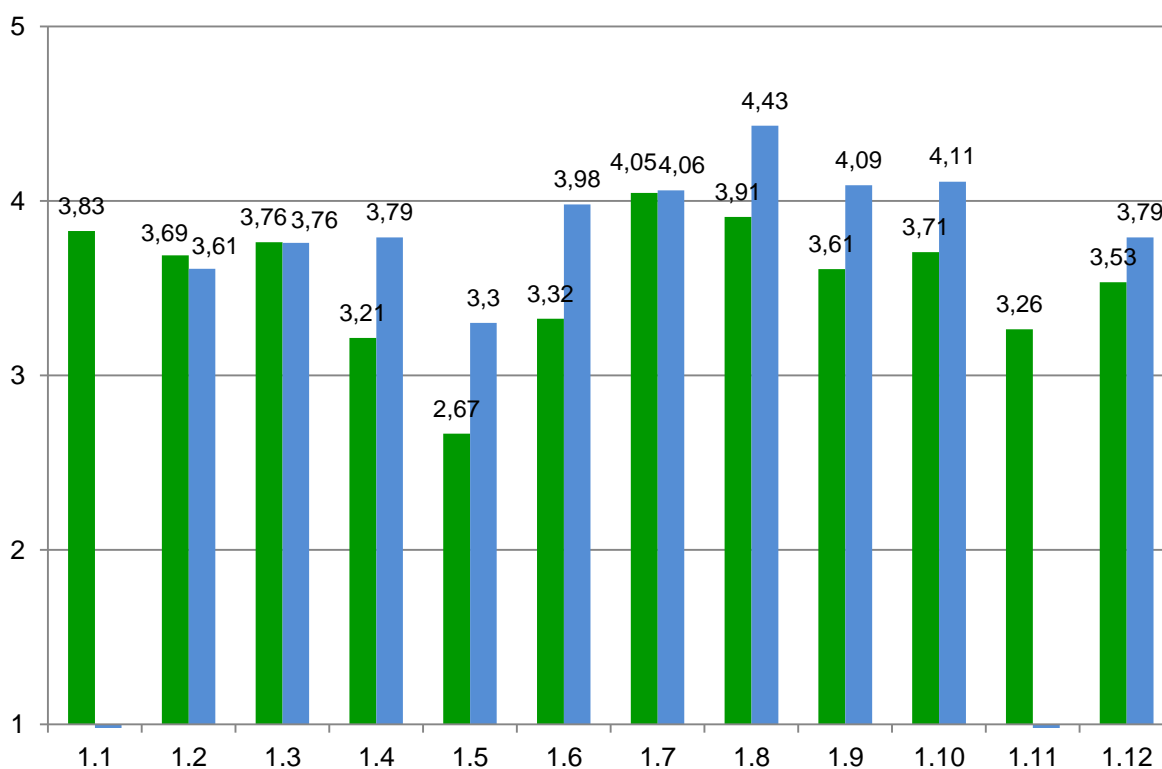
## Obszar 1. Władze miasta, administracja miasta, komunikacja/informacja



Wykres 3: Władze miasta, administracja miasta, komunikacja/informacja (Ważność i ocena)

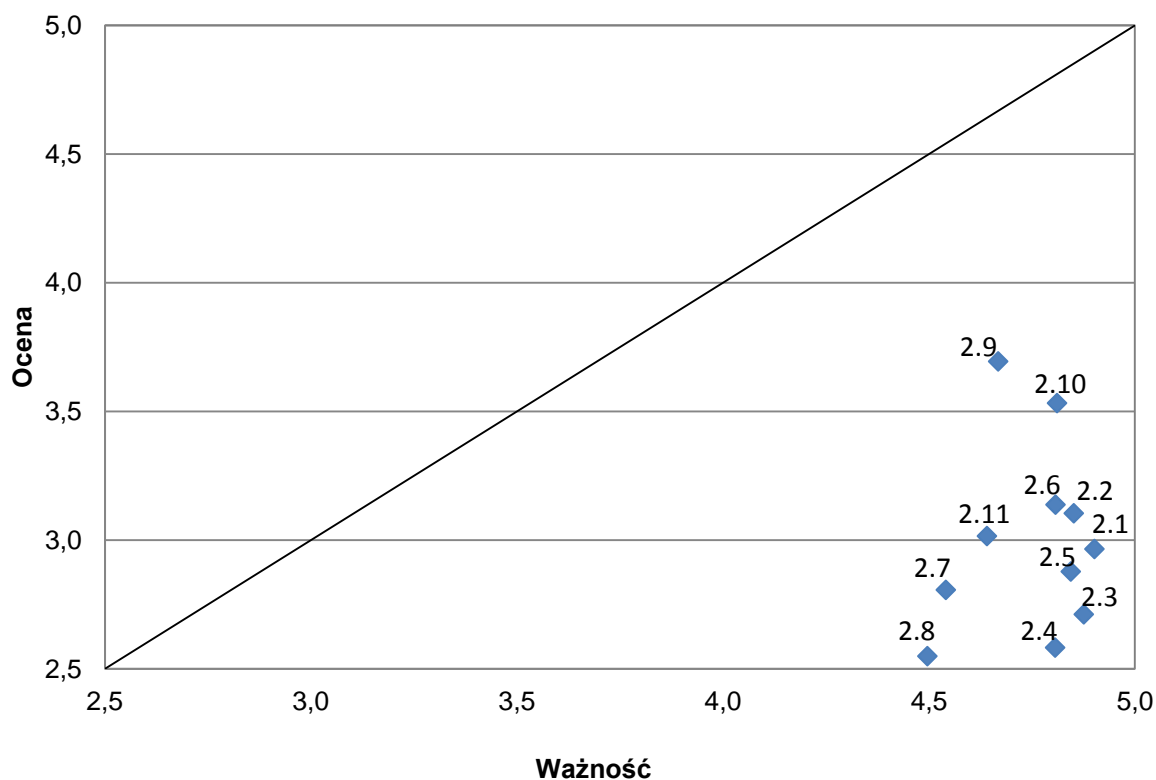
### Legenda

- 1.1 Prezydent Lublina właściwie zarządza miastem
- 1.2. Prezydent Lublina kieruje się interesem obywateli miasta
- 1.3 Popieram działania obecnego Prezydenta Miasta Krzysztofa Żuka
- 1.4 Rada Miasta dobrze reprezentuje interesy mieszkańców Lublina
- 1.5 Radni miejscy utrzymują kontakt z mieszkańcami miasta
- 1.6 Informacje dotyczące ważnych decyzji i planów miasta są łatwo dostępne dla mieszkańców
- 1.7 Strona internetowa Urzędu Miasta zawiera przydatne informacje
- 1.8 Mieszkańcy nie mają problemów ze znalezieniem potrzebnych im dla załatwienia sprawy budynków Urzędu Miasta
- 1.9 Urzędnicy miasta sprawnie załatwiają sprawy mieszkańców
- 1.10 Urzędnicy miasta udzielają wyczerpujących informacji w sprawach mnie interesujących
- 1.11 Urząd Miasta aktywnie współpracuje z organizacjami pozarządowymi rozwiązując problemy mieszkańców
- 1.12 Działania promocyjne realizowane przez Urząd Miasta są właściwe.



Wykres 4: Władze miasta, administracja miasta, komunikacja/informacja (Ocena)

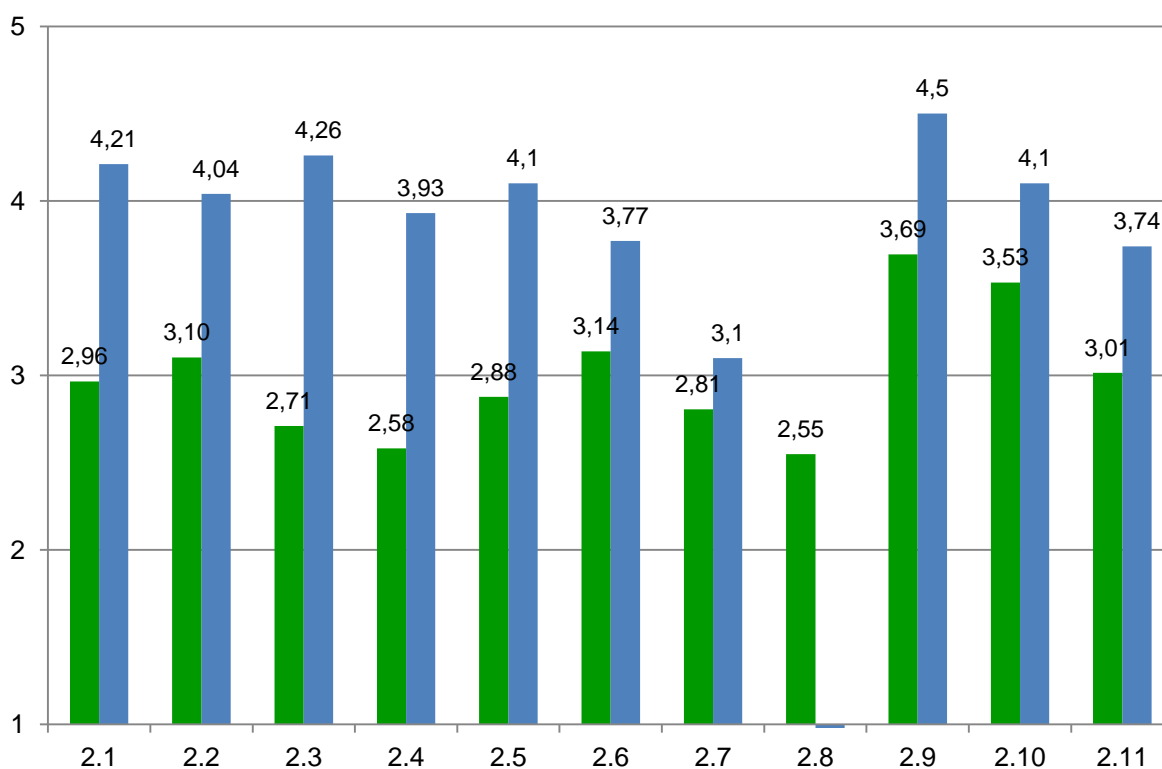
## Obszar 2. Transport i komunikacja publiczna



Wykres 5: Transport i komunikacja publiczna (Ważność i ocena)

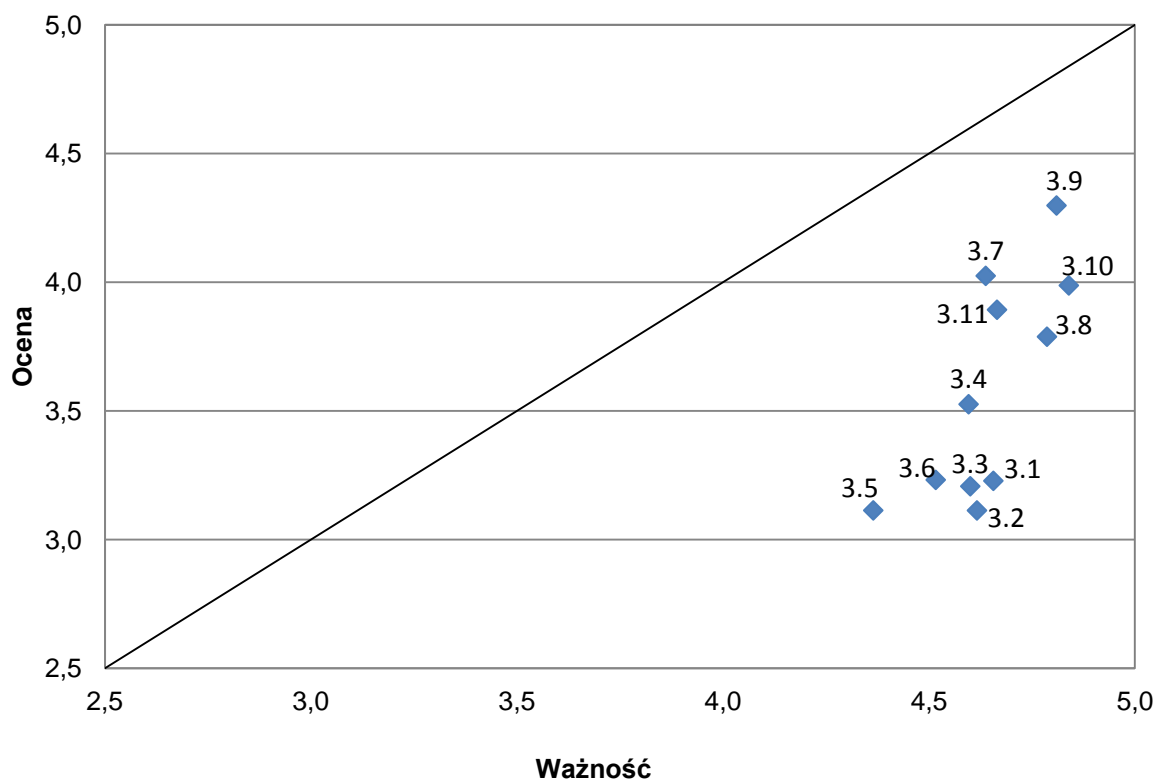
### Legenda

- 2.1 Ulice w mieście są właściwie utrzymane
- 2.2 Chodniki, drogi rowerowe i place w mieście są właściwie utrzymane
- 2.3 Ulice w mieście są odśnieżane we właściwym czasie
- 2.4 Chodniki i drogi rowerowe w mieście są odśnieżane we właściwym czasie
- 2.5 Ulice w mieście umożliwiają płynne przemieszczanie się między dzielnicami
- 2.6 Działania podejmowane przez władze miasta w celu zapewnienia płynnego ruchu są właściwe
- 2.7 Liczba płatnych miejsc parkingowych w centrum miasta jest wystarczająca
- 2.8 Liczba i długość ścieżek rowerowych w mieście jest wystarczająca
- 2.9 Oferta komunikacji publicznej w mieście jest zgodna z moimi potrzebami
- 2.10 Piesi mogą bezpiecznie poruszać się po chodnikach i ulicach miasta
- 2.11 Rowerzyści mogą bezpiecznie poruszać się po ulicach i ścieżkach rowerowych w mieście



Wykres 6: Transport i komunikacja publiczna (Ocena)

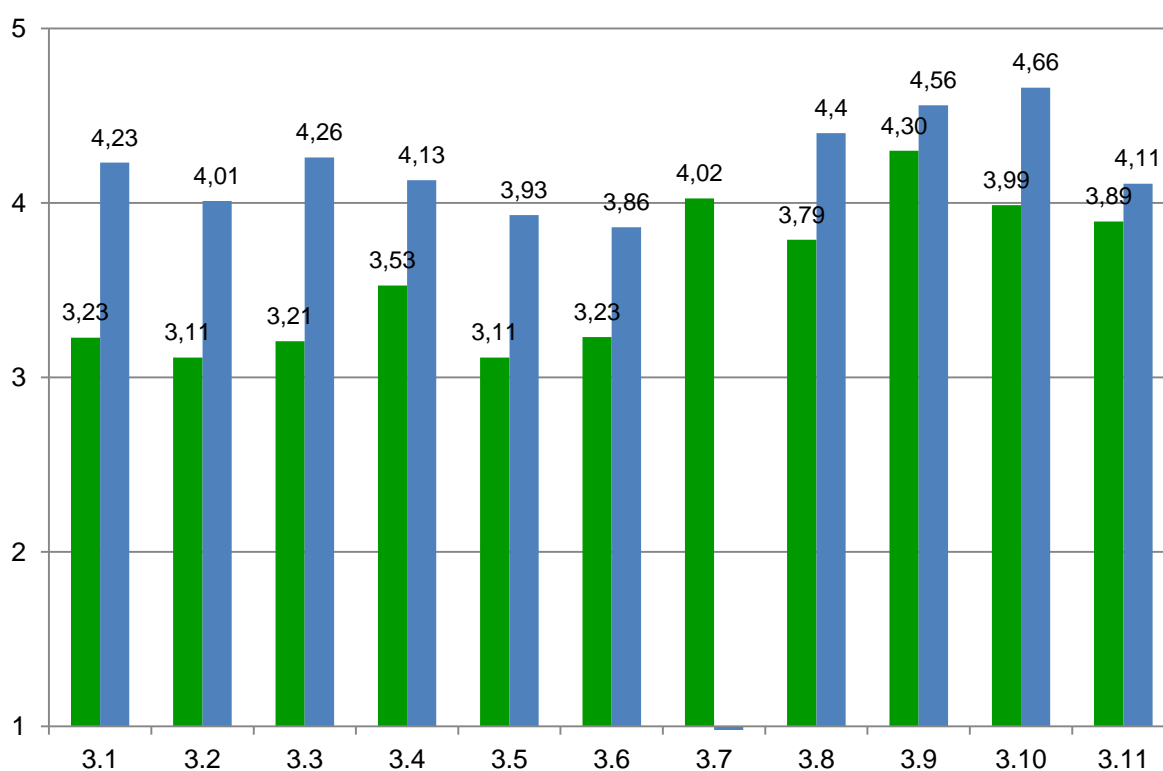
## Obszar 3. Kultura, rekreacja i infrastruktura



Wykres 7: Kultura, rekreacja i infrastruktura (Ważność i ocena)

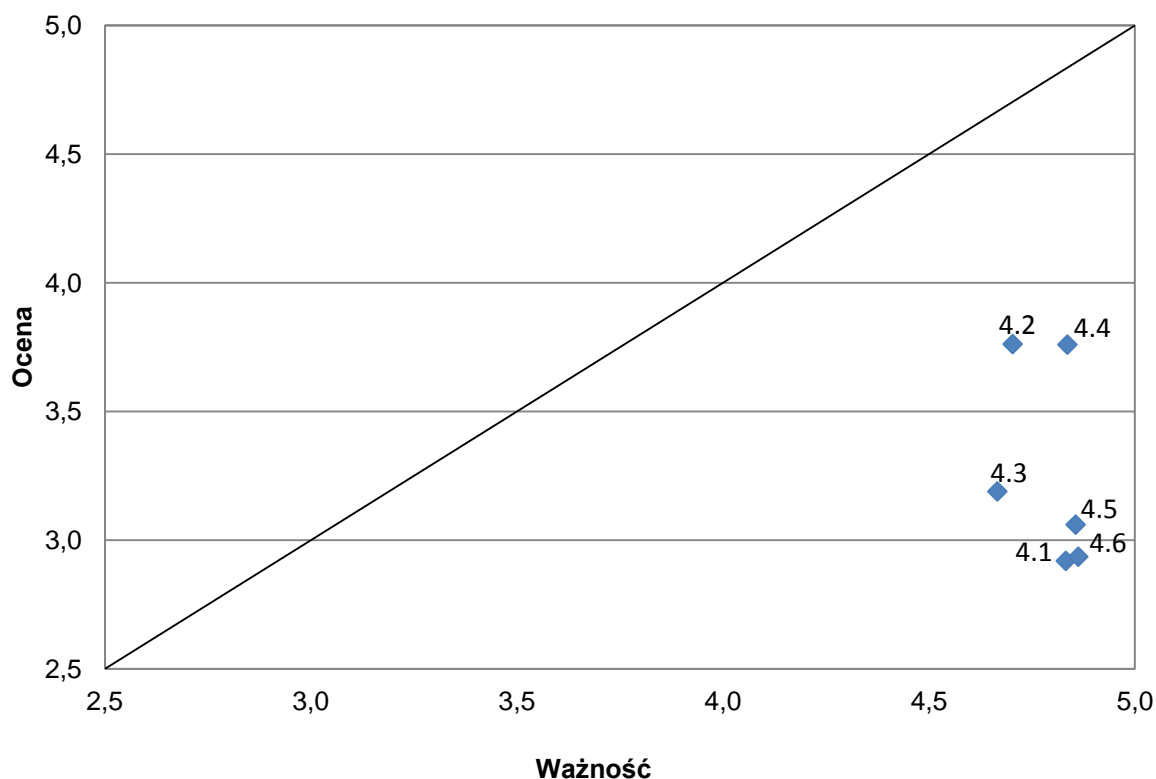
### Legenda

- 3.1 W mieście jest właściwa liczba miejsc spędzania czasu wolnego i rekreacji
- 3.2 Miasto tworzy właściwe warunki do spędzania czasu wolnego i rekreacji dla rodzin z dziećmi
- 3.3 W mieście istnieją wystarczające możliwości uprawiania różnych sportów
- 3.4 Oferta wydarzeń kulturalno-rozrywkowych w mieście jest atrakcyjna
- 3.5 Możliwości, jakie oferuje miasto dla rozwoju zainteresowań kulturalnych osób starszych są zgodne z ich potrzebami
- 3.6 Możliwości, jakie oferuje miasto dla rozwoju zainteresowań kulturalnych młodzieży są zgodne z jej potrzebami
- 3.7 Placówki kulturalne (muzea, teatry, biblioteki, domy kultury, itp.) w mieście są łatwo dostępne
- 3.8 Miasto Lublin jest atrakcyjnym miejscem do mieszkania
- 3.9 Dotarcie do sklepów i placówek usługowych dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe
- 3.10 Dotarcie do przychodni, szpitali, aptek dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe
- 3.11 Dotarcie do przedszkoli, żłobków dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe



Wykres 8: Kultura, rekreacja i infrastruktura (Ocena)

## Obszar 4. Gospodarka odpadami

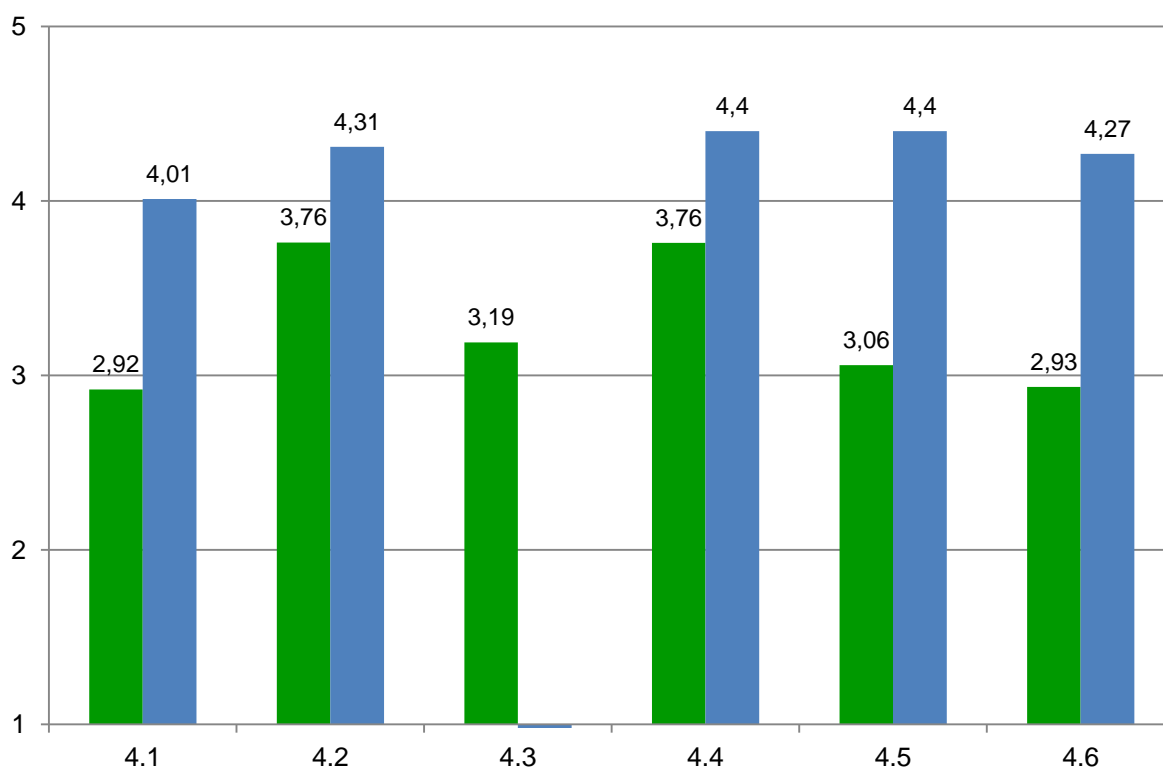


Wykres 9: Gospodarka odpadami (Ważność i ocena)

### Legenda

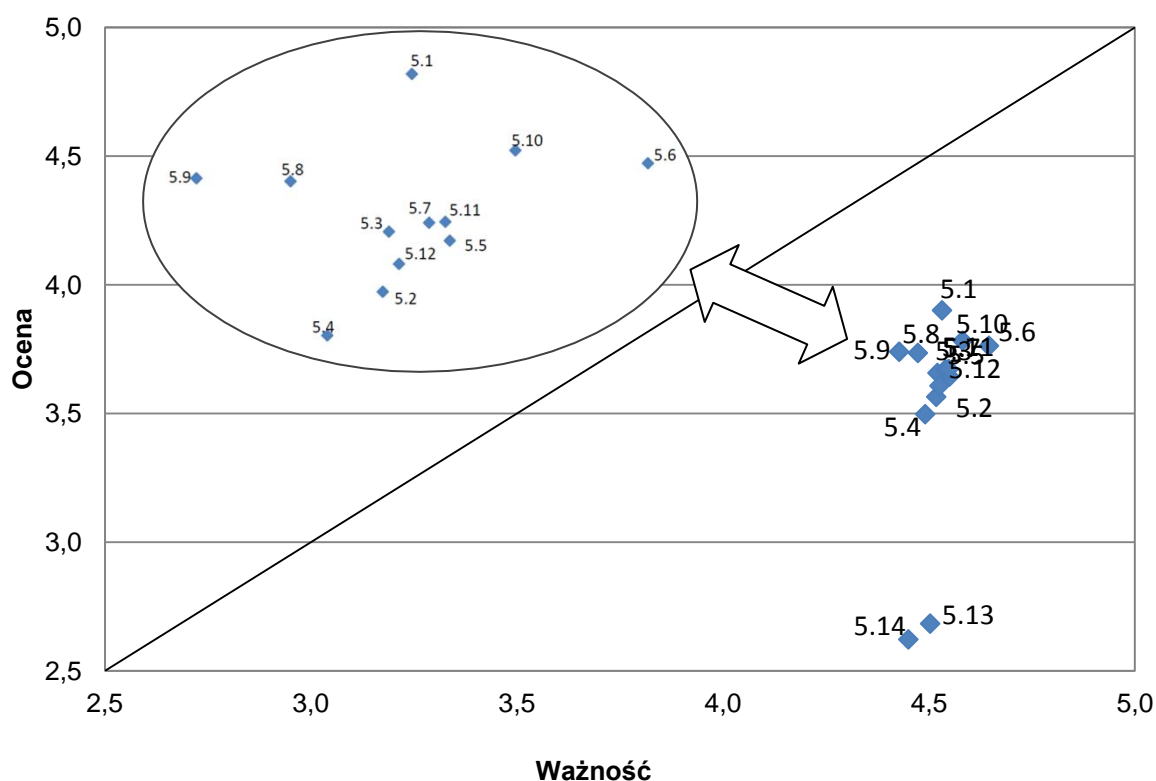
- 4.1 Liczba koszy na śmieci na ulicach miasta jest wystarczająca
- 4.2 Jestem dobrze poinformowany o zasadach segregacji śmieci
- 4.3 Jestem dobrze poinformowany o tym, gdzie w Lublinie można oddawać zużyty sprzęt elektryczny/elektroniczny
- 4.4 Śmieci na moim osiedlu są odbierane zgodnie z moimi oczekiwaniami
- 4.5 Chodniki i place w mieście są czyste, niezaśmiecone
- 4.6 Parki, skwery, trawniki w mieście są czyste, niezaśmiecone





Wykres 10: Gospodarka odpadami (Ocena)

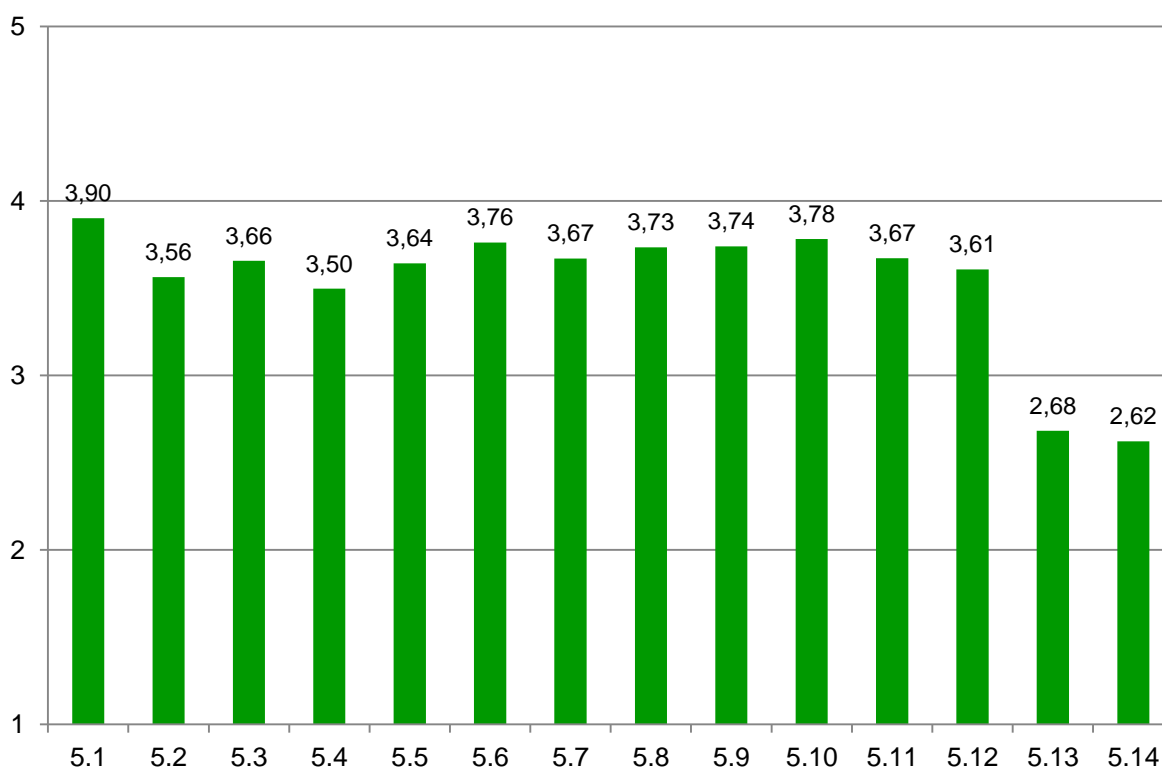
## Obszar 5. Szkolnictwo



Wykres 11: Szkolnictwo (Ważność i ocena)

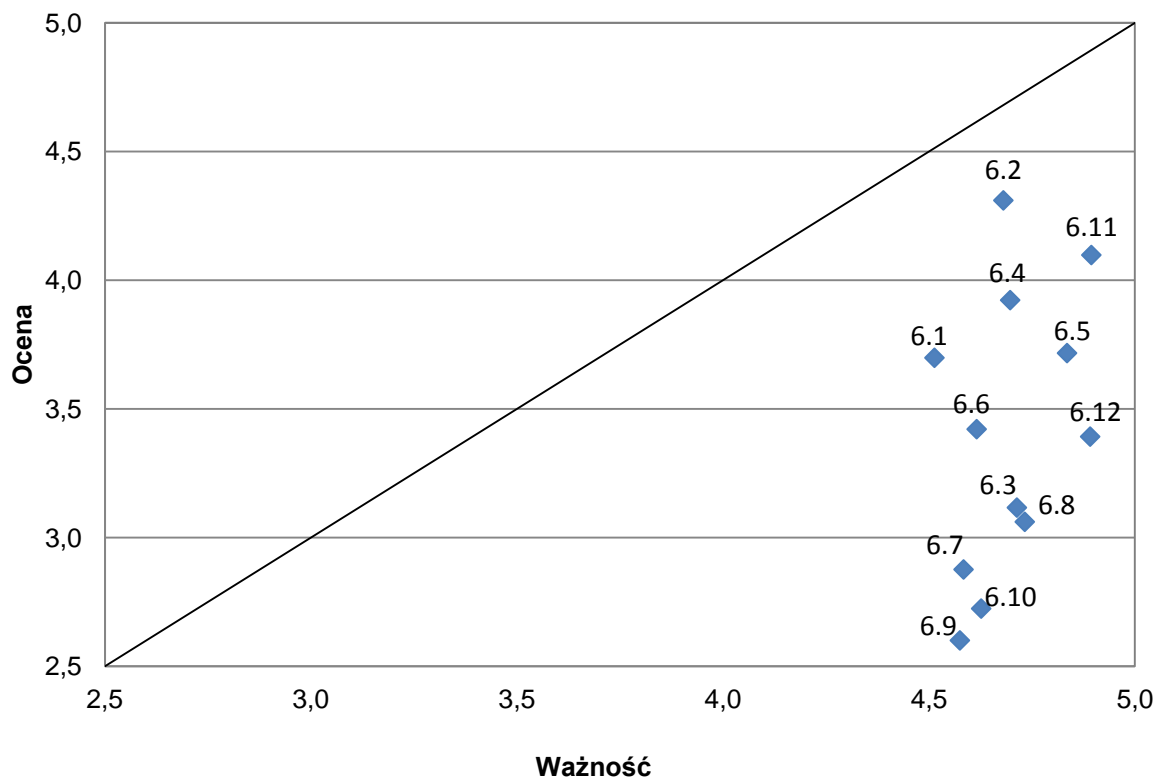
### Legenda

- 5.1 Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu jest otwarta na współpracę z rodzicami
- 5.2 Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu właściwie wspiera uczniów z trudnościami w nauce i mniej zdolnych
- 5.3 Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu właściwie wspiera uczniów wybitnie uzdolnionych
- 5.4 Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu oferuje uczniom wiele zajęć pozalekcyjnych
- 5.5 Infrastruktura i wyposażenie szkoły podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są dobre
- 5.6 Droga do szkoły dla dzieci z mojego osiedla jest łatwa i bezpieczna
- 5.7 Nauczyciele w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są kompetentni i przyjaźni
- 5.8 Pracownicy administracyjni w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są kompetentni
- 5.9 Pracownicy administracyjni w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są przyjaźni
- 5.10 Dzieci w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu mają dobrą opiekę i są bezpieczne
- 5.11 Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu dobrze przygotowuje uczniów do egzaminów państwowych
- 5.12 Ogólnie rzecz biorąc poziom nauczania w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu jest wysoki
- 5.13 Ogólnie rzecz biorąc dostępność miejsc w przedszkolach jest wystarczająca
- 5.14 Ogólnie rzecz biorąc dostępność miejsc w żłobkach jest wystarczająca



Wykres 12: Szkolnictwo (Ocena)

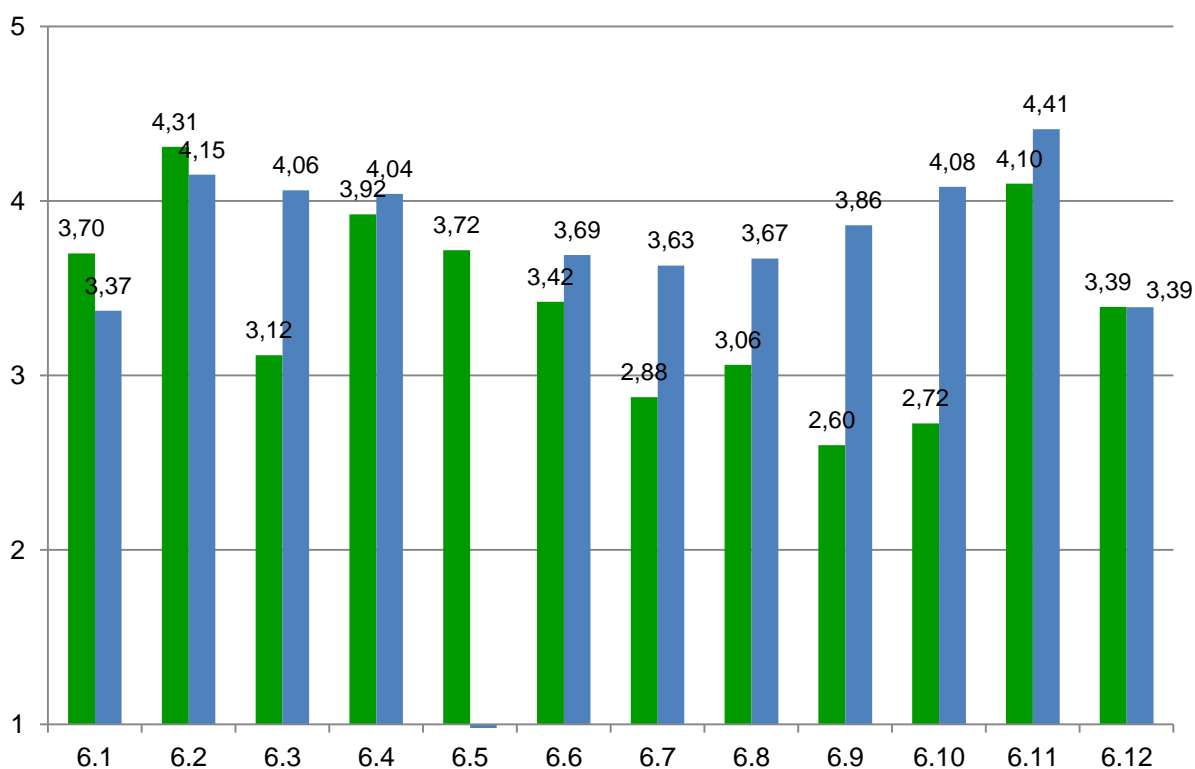
## Obszar 6. Inne



Wykres 13: Inne (Ważność i ocena)

### Legenda

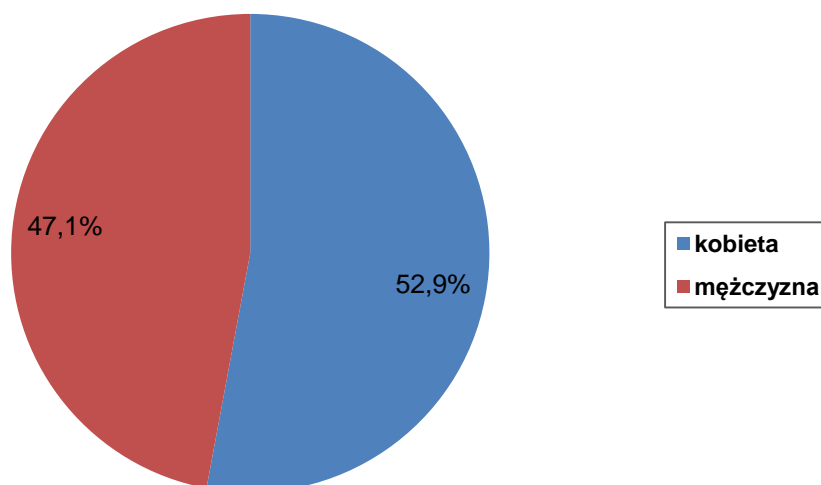
- 6.1 Lublin jest miastem inspiracji.
- 6.2 Osobiście jestem przywiązany do swego miasta
- 6.3 W Lublinie mam szansę osobistego rozwoju
- 6.4 Osobiście jestem dumny ze swego miasta
- 6.5 Jakość wody pitnej z kranu w moim mieszkaniu domu jest dobra
- 6.6 Miasto tworzy dogodne warunki do rozwoju budownictwa mieszkaniowego
- 6.7 Przedsiębiorcy otrzymują ze strony miasta należyte wsparcie
- 6.8 Działania podejmowane przez miasto na rzecz rozwoju gospodarczego są właściwe
- 6.9 Liczba domów pomocy społecznej i dla osób starszych jest wystarczająca
- 6.10 Wsparcie dla osób ubogich, bezdomnych i w trudnej sytuacji życiowej ze strony miasta jest właściwe
- 6.11 W dzień czuję się bezpiecznie na swoim osiedlu
- 6.12 W nocy czuję się bezpiecznie na swoim osiedlu



Wykres 14: Inne (Ocena)

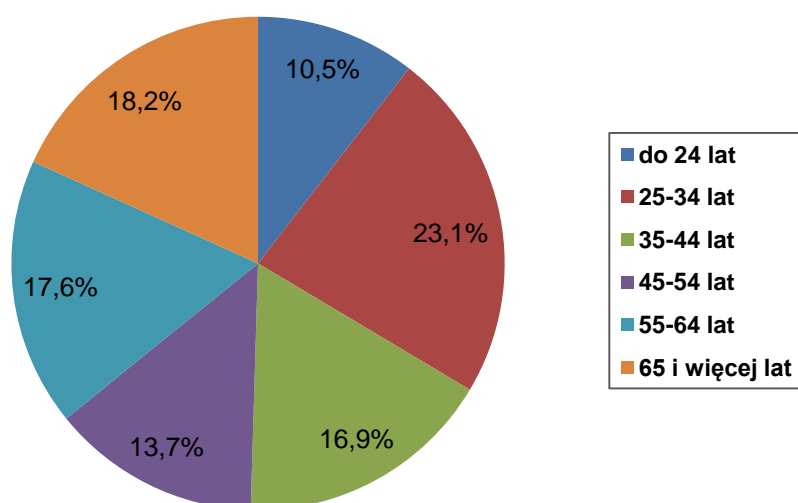
## Społeczno-demograficzna charakterystyka respondentów

### 7.1. Płeć respondentów



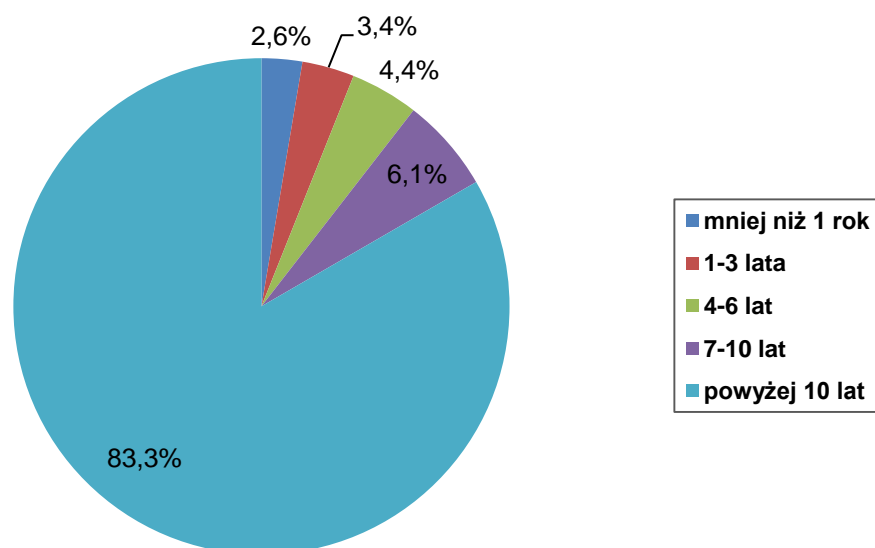
Wykres 15: Płeć respondentów

### 7.2. Wiek



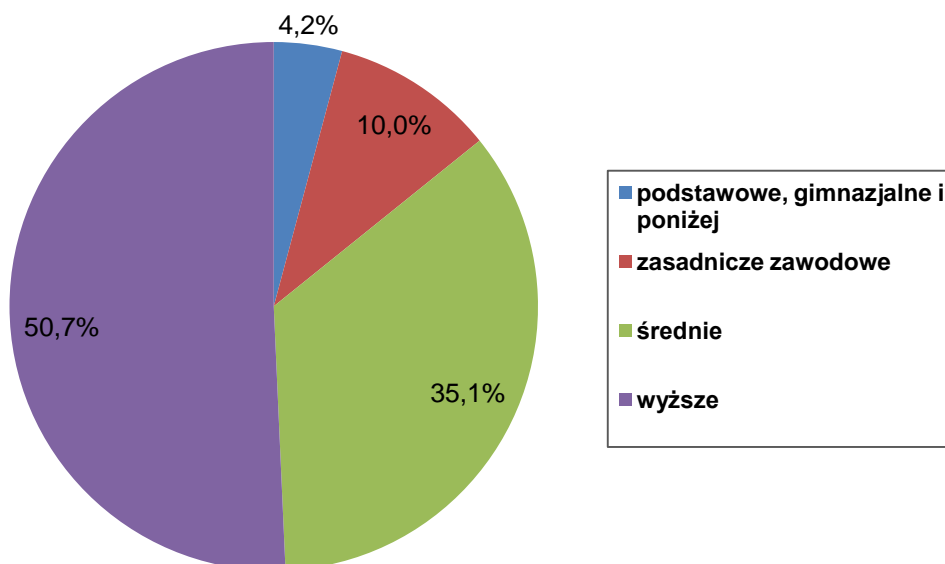
Wykres 16: Wiek respondentów

### 7.3. Jak długo mieszkasz w Lublinie?



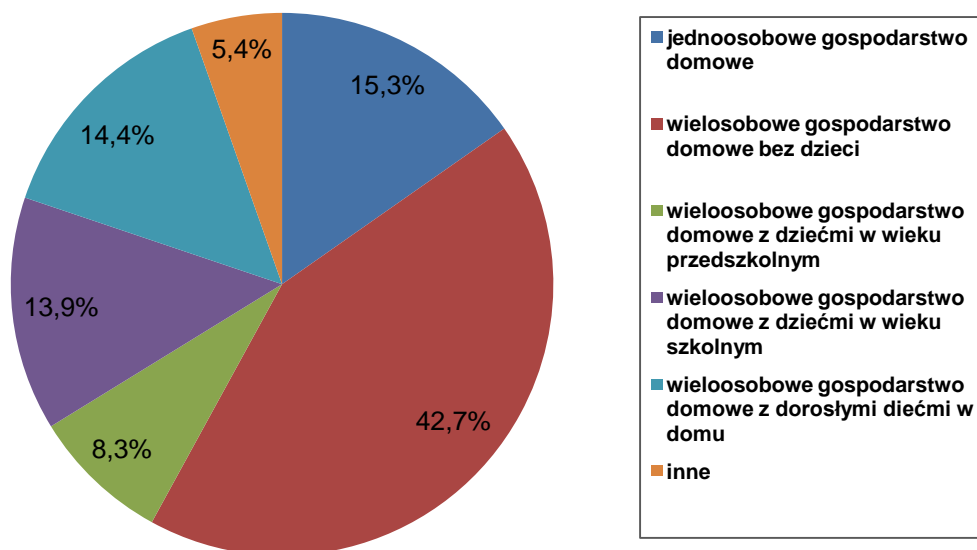
Wykres 17: Czas zamieszkiwania w Lublinie

### 7.4. Jak jest Twoje wykształcenie?



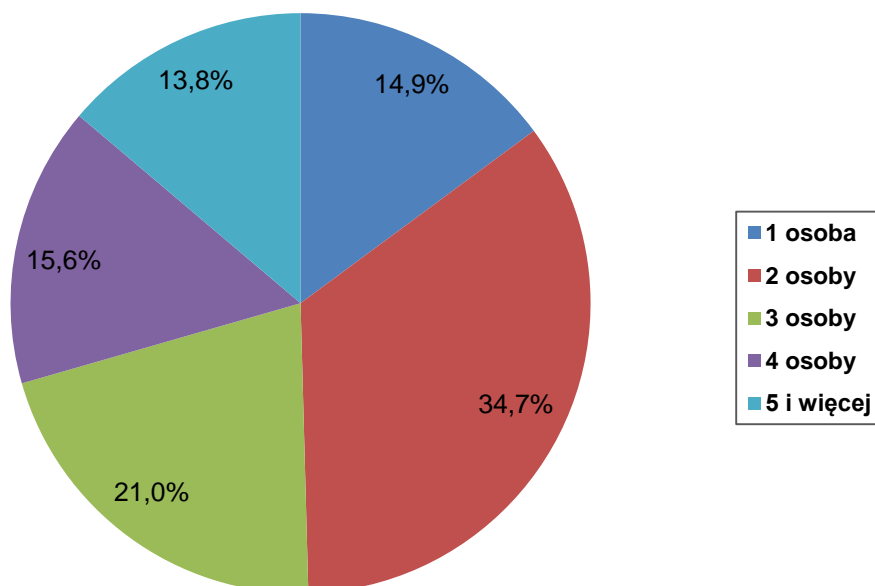
Wykres 18: Wykształcenie respondentów

### 7.5. W jakim gospodarstwie domowym żyjesz?



Wykres 19: Typ gospodarstwa domowego respondentów

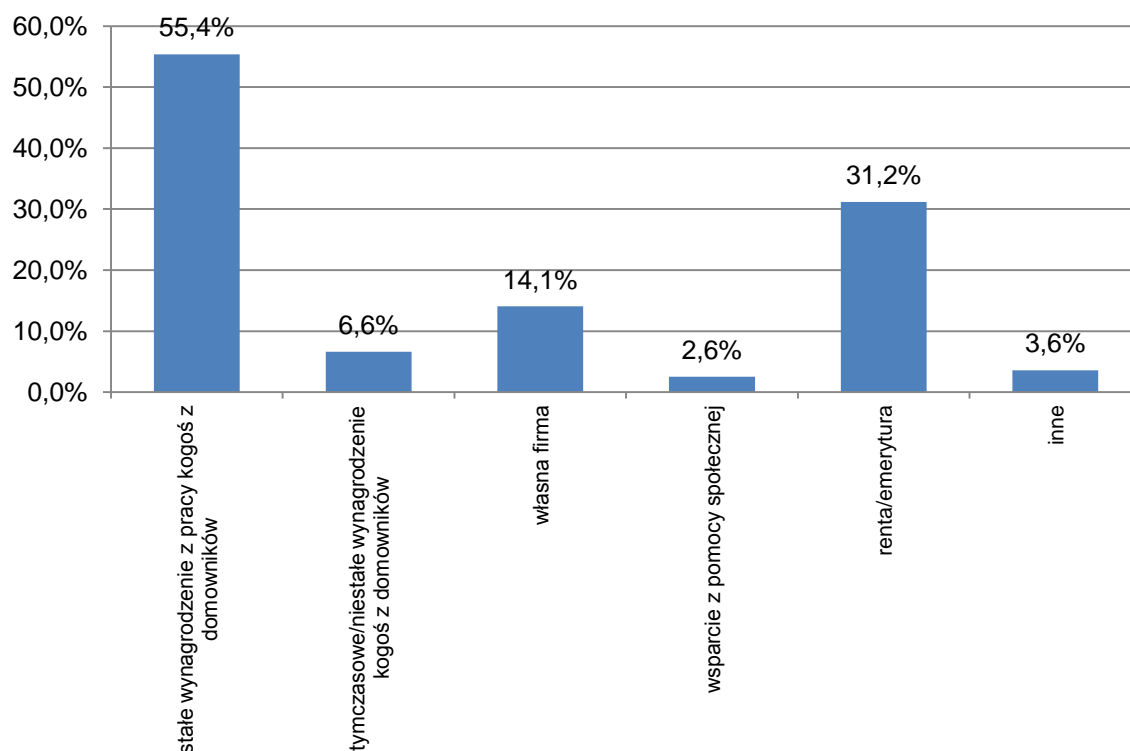
### 7.6. Ile osób (wraz z Tobą) liczy gospodarstwo domowe, w którym żyjesz?



Wykres 20: Wielkość gospodarstw domowych respondentów



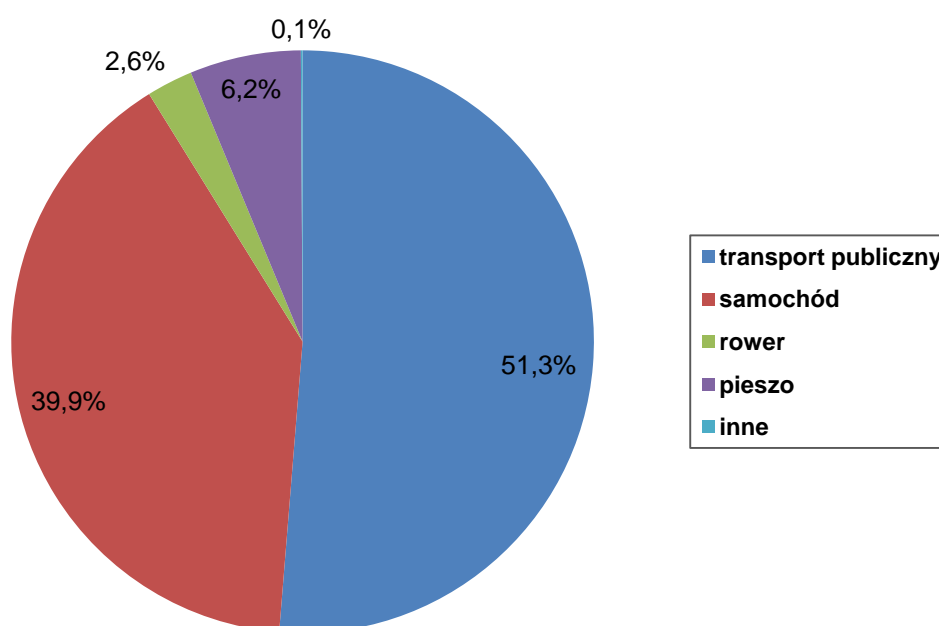
### 7.7. Jakie są główne źródła utrzymania Twojego gospodarstwa domowego?



Uwaga: Procenty nie sumują się do 100,0%, ponieważ respondenci mogli wskazywać po kilka źródeł utrzymania.

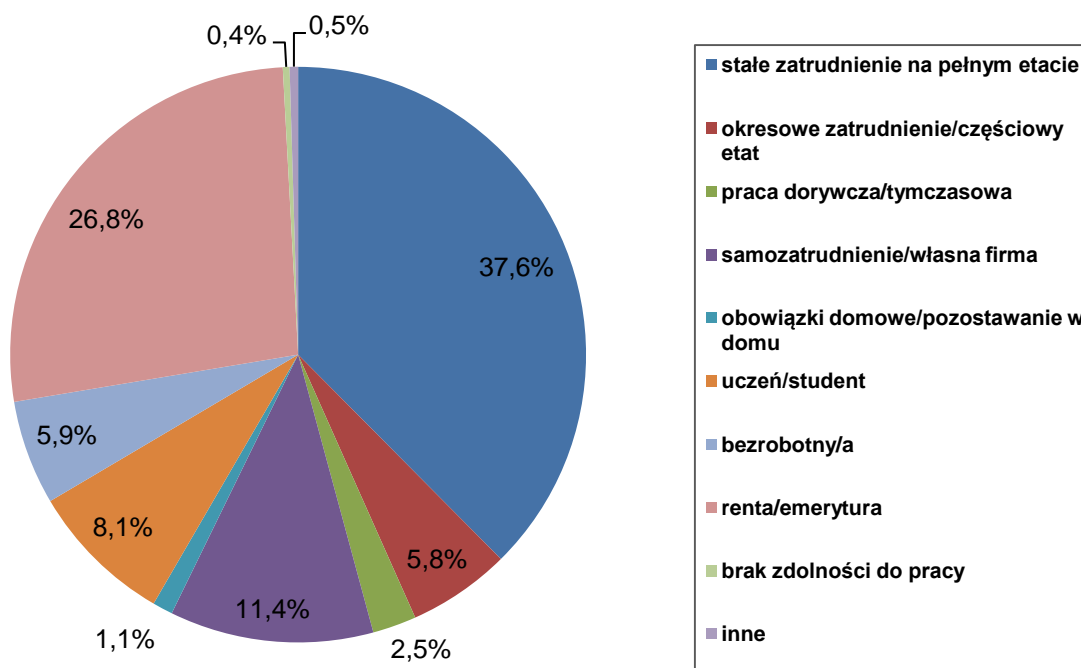
Wykres 21: Źródła utrzymania gospodarstw domowych respondentów

### 7.8. W jaki sposób najczęściej poruszasz się po mieście?



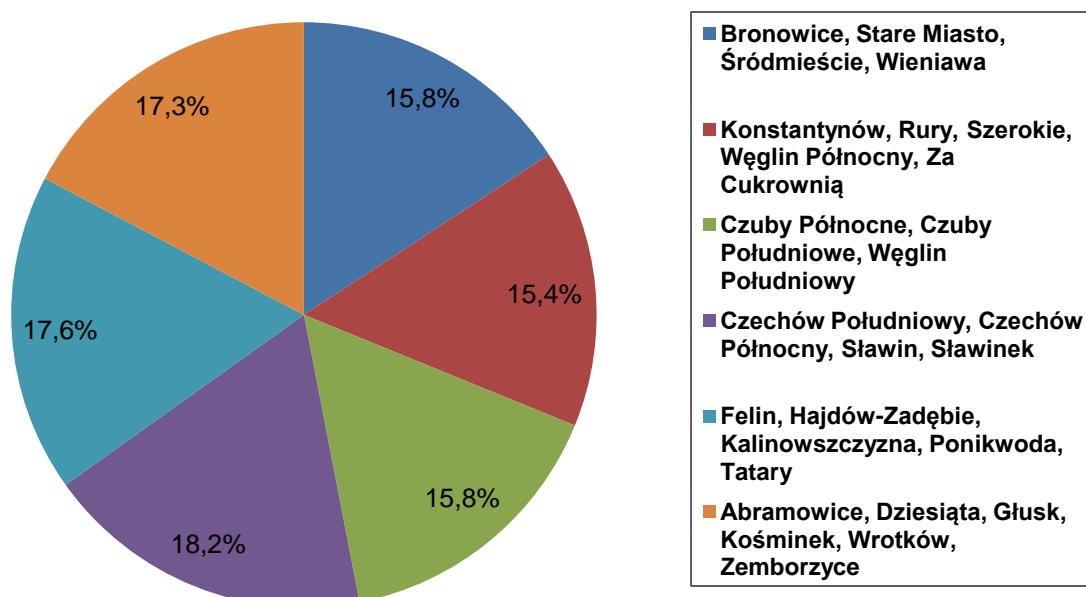
Wykres 22: Środki komunikacji

### 7.9. Jaka jest Twoja sytuacja zawodowa?



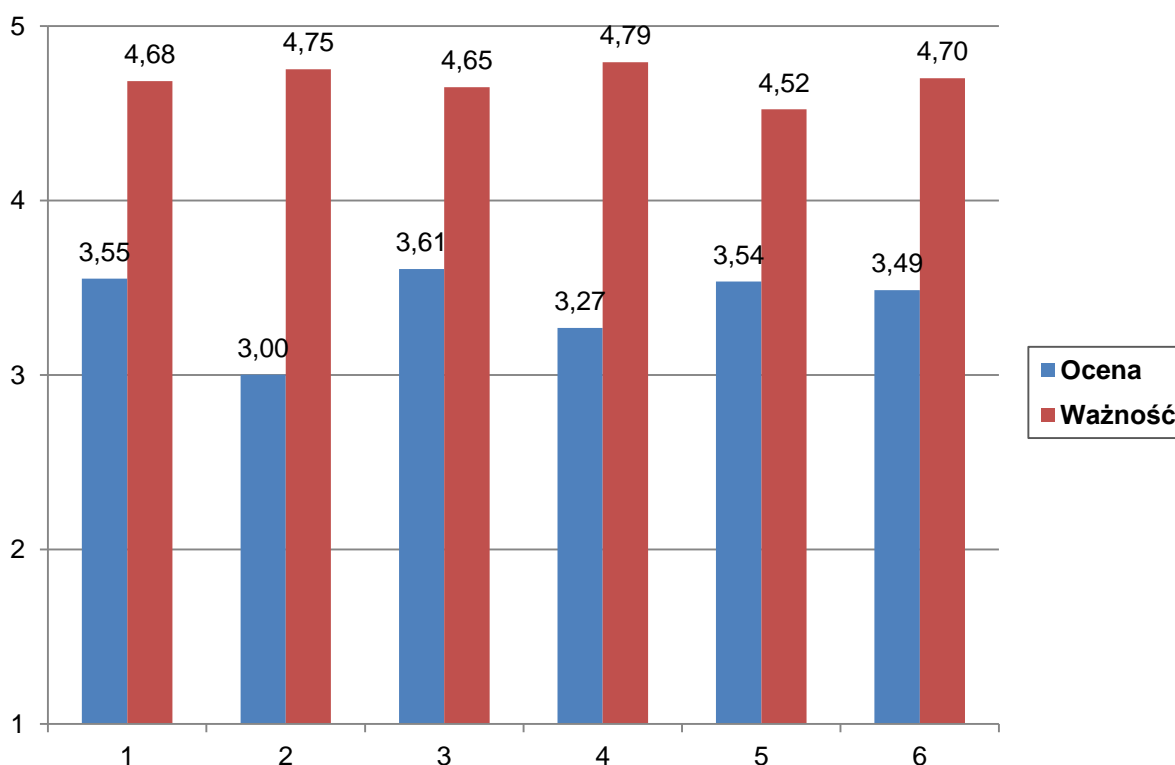
Wykres 23: Sytuacja zawodowa respondentów

### 7.10. W jakiej dzielnicy Lublina mieszkasz?



Wykres 24: Rejon zamieszkania respondentów

## Podsumowanie



Wykres 25: Ogólne porównanie wyników (Średnie wartości ocen i ważności poszczególnych obszarów)

### Legenda

- 1 – Obszar 1. Władze miasta, administracja miasta, komunikacja/informacja
- 2 – Obszar 2. Transport i komunikacja publiczna
- 3 – Obszar 3. Kultura, rekreacja i infrastruktura
- 4 – Obszar 4. Gospodarka odpadami
- 5 – Obszar 5. Szkolnictwo
- 6 – Obszar 6. Inne

## Wyznaczenie priorytetów

Poniżej znajduje się zestawienie wszystkich szczegółowych spraw poruszanych w kwestionariuszu uporządkowane w kolejności od wymagających najbardziej pilnej interwencji do takich, gdzie interwencja może być bardziej odsunięta w czasie. Zestawienie to opracowano w oparciu o wykresy diagonalne, gdzie obliczono najmniejsze odległości między poszczególnymi punktami a linią przekątną. Im większy dystans między przekątną a danym punktem, tym bardziej pilna interwencja. Kolorami wyróżniono po 10 kwestii, które respondenci ocenili najlepiej (zielony) i najgorzej (pomarańczowy).

Nr pytania	Treść	Dystans
2.4	Chodniki i drogi rowerowe w mieście są odśnieżane we właściwym czasie	1,5728
2.3	Ulice w mieście są odśnieżane we właściwym czasie	1,5307
6.9	Liczba domów pomocy społecznej i dla osób starszych jest wystarczająca	1,3959
2.5	Ulice w mieście umożliwiają płynne przemieszczanie się między dzielnicami	1,3908
2.8	Liczba i długość ścieżek rowerowych w mieście jest wystarczająca	1,3772
2.1	Ulice w mieście są właściwie utrzymane	1,3694
4.6	Parki, skwery, trawniki w mieście są czyste, niezaśmiecone	1,3628
4.1	Liczba koszy na śmieci na ulicach miasta jest wystarczająca	1,3530
6.10	Wsparcie dla osób ubogich, bezdomnych i w trudnej sytuacji życiowej ze strony miasta jest właściwe	1,3451
1.5	Radni miejscy utrzymują kontakt z mieszkańcami miasta	1,3369
5.14	Ogólnie rzecz biorąc dostępność miejsc w żłobkach jest wystarczająca	1,2928
5.13	Ogólnie rzecz biorąc dostępność miejsc w przedszkolach jest wystarczająca	1,2870
4.5	Chodniki i place w mieście są czyste, niezaśmiecone	1,2702
2.2	Chodniki, drogi rowerowe i place w mieście są właściwie utrzymane	1,2359
2.7	Liczba płatnych miejsc parkingowych w centrum miasta jest wystarczająca	1,2268
6.7	Przedsiębiorcy otrzymują ze strony miasta należyte wsparcie	1,2074
6.8	Działania podejmowane przez miasto na rzecz rozwoju gospodarczego są właściwe	1,1816
2.6	Działania podejmowane przez władze miasta w celu zapewnienia płynnego ruchu są właściwe	1,1808
2.11	Rowerzyści mogą bezpiecznie poruszać się po ulicach i ścieżkach rowerowych w mieście	1,1494
6.3	W Lublinie mam szanse osobistego rozwoju	1,1290
3.2	Miasto tworzy właściwe warunki do spędzania czasu wolnego i rekreacji dla rodzin z dziećmi	1,0627
6.12	W nocy czuję się bezpiecznie na swoim osiedlu	1,0597
1.4	Rada Miasta dobrze reprezentuje interesy mieszkańców Lublina	1,0486
4.3	Jestem dobrze poinformowany o tym, gdzie w Lublinie można oddawać zużyty sprzęt elektryczny/elektroniczny	1,0446

3.1	W mieście jest właściwa liczba miejsc spędzania czasu wolnego i rekreacji	1,0095
3.3	W mieście istnieją wystarczające możliwości uprawiania różnych sportów	0,9848
1.6	Informacje dotyczące ważnych decyzji i planów miasta są łatwo dostępne dla mieszkańców	0,9693
3.6	Możliwości, jakie oferuje miasto dla rozwoju zainteresowań kulturalnych młodzieży są zgodne z jej potrzebami	0,9080
2.10	Piesi mogą bezpiecznie poruszać się po chodnikach i ulicach miasta	0,9044
3.5	Możliwości, jakie oferuje miasto dla rozwoju zainteresowań kulturalnych osób starszych są zgodne z ich potrzebami	0,8847
1.9	Urzędnicy miasta sprawnie załatwiają sprawy mieszkańców	0,8813
1.11	Urząd Miasta aktywnie współpracuje z organizacjami pozarządowymi rozwiązując problemy mieszkańców	0,8545
6.6	Miasto tworzy dogodne warunki do rozwoju budownictwa mieszkaniowego	0,8444
1.2	Prezydent Lublina kieruje się interesem obywateli miasta	0,8032
6.5	Jakość wody pitnej z kranu w moim mieszkaniu/domu jest dobra	0,7905
1.10	Urzędnicy miasta udzielają wyczerpujących informacji w sprawach mnie interesujących	0,7895
4.4	Śmieci na moim osiedlu są odbierane zgodnie z moimi oczekiwaniami	0,7616
3.4	Oferta wydarzeń kulturalno-rozrywkowych w mieście jest atrakcyjna	0,7566
3.8	Miasto Lublin jest atrakcyjnym miejscem do mieszkania	0,7055
5.4	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu oferuje uczniom wiele zajęć pozalekcyjnych	0,7030
1.1	Prezydent Lublina właściwie zarządza miastem	0,7020
2.9	Oferta komunikacji publicznej w mieście jest zgodna z moimi potrzebami	0,6888
1.12	Działania promocyjne realizowane przez Urząd Miasta są właściwe.	0,6862
5.2	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu właściwie wspiera uczniów z trudnościami w nauce i mniej zdolnych	0,6743
4.2	Jestem dobrze poinformowany o zasadach segregacji śmieci	0,6661
5.12	Ogólnie rzecz biorąc poziom nauczania w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu jest wysoki	0,6495
5.5	Infrastruktura i wyposażenie szkoły podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są dobre	0,6414
5.6	Droga do szkoły dla dzieci z mojego osiedla jest łatwa i bezpieczna	0,6246
5.11	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu dobrze przygotowuje uczniów do egzaminów państwowych	0,6193
5.7	Nauczyciele w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są kompetentni i przyjaźni	0,6148
1.3	Popieram działania obecnego Prezydenta Miasta Krzysztofa Żuka	0,6117
5.3	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu właściwie wspiera uczniów wybitnie uzdolnionych	0,6108
3.10	Dotarcie do przychodni, szpitali, aptek dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe	0,6022
6.1	Lublin jest miastem inspiracji	0,5759

1.8	Mieszkańcy nie mają problemów ze znalezieniem potrzebnych im dla załatwienia sprawy budynków Urzędu Miasta	0,5728
5.10	Dzieci w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu mają dobrą opiekę i są bezpieczne	0,5653
6.11	W dzień czuję się bezpiecznie na swoim osiedlu	0,5627
6.4	Osobiście jestem dumny ze swego miasta	0,5474
3.11	Dotarcie do przedszkoli, żłobków dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe	0,5458
5.8	Pracownicy administracyjni w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są kompetentni	0,5223
5.9	Pracownicy administracyjni w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są przyjaźni	0,4869
5.1	Szkola podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu jest otwarta na współpracę z rodzicami	0,4466
3.7	Placówki kulturalne (muzea, teatry, biblioteki, domy kultury, itp.) w mieście są łatwo dostępne	0,4332
3.9	Dotarcie do sklepów i placówek usługowych dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe	0,3615
1.7	Strona internetowa Urzędu Miasta zawiera przydatne informacje	0,3593
6.2	Osobiście jestem przywiązany do swego miasta	0,2617

Poniżej znajduje się zestawienie wszystkich szczegółowych spraw poruszanych w kwestionariuszu uporządkowanych ze względu na odsetek skrajnie negatywnych odpowiedzi („zdecydowanie się nie zgadzam”). Kolorami wyróżniono po 10 kwestii, gdzie odnotowano najwięcej (pomarańczowy) i najmniej (zielony) takich odpowiedzi.

Nr pytania	Treść	%
2.8	Liczba i długość ścieżek rowerowych w mieście jest wystarczająca	29,93%
5.14	Ogólnie rzecz biorąc dostępność miejsc w żłobkach jest wystarczająca	26,47%
2.7	Liczba płatnych miejsc parkingowych w centrum miasta jest wystarczająca	26,05%
5.13	Ogólnie rzecz biorąc dostępność miejsc w przedszkolach jest wystarczająca	25,24%
6.9	Liczba domów pomocy społecznej i dla osób starszych jest wystarczająca	24,32%
2.4	Chodniki i drogi rowerowe w mieście są odśnieżane we właściwym czasie	22,92%
6.10	Wsparcie dla osób ubogich, bezdomnych i w trudnej sytuacji życiowej ze strony miasta jest właściwe	22,70%
4.1	Liczba koszy na śmieci na ulicach miasta jest wystarczająca	21,75%
1.5	Radni miejscy utrzymują kontakt z mieszkańcami miasta	21,68%
2.5	Ulice w mieście umożliwiają płynne przemieszczanie się między dzielnicami	20,72%
2.3	Ulice w mieście są odśnieżane we właściwym czasie	19,77%
4.3	Jestem dobrze poinformowany o tym, gdzie w Lublinie można oddawać zużyty sprzęt elektryczny/elektroniczny	18,45%
6.7	Przedsiębiorcy otrzymują ze strony miasta należyte wsparcie	17,49%
2.11	Rowerzyści mogą bezpiecznie poruszać się po ulicach i ścieżkach rowerowych w mieście	17,25%

6.3	W Lublinie mam szanse osobistego rozwoju	16,93%
4.6	Parki, skwery, trawniki w mieście są czyste, niezaśmiecone	16,63%
2.1	Ulice w mieście są właściwie utrzymane	16,22%
6.8	Działania podejmowane przez miasto na rzecz rozwoju gospodarczego są właściwe	15,20%
4.5	Chodniki i place w mieście są czyste, niezaśmiecone	14,38%
6.12	W nocy czuję się bezpiecznie na swoim osiedlu	14,36%
2.6	Działania podejmowane przez władze miasta w celu zapewnienia płynnego ruchu są właściwe	13,59%
2.2	Chodniki, drogi rowerowe i place w mieście są właściwie utrzymane	13,22%
3.5	Możliwości, jakie oferuje miasto dla rozwoju zainteresowań kulturalnych osób starszych są zgodne z ich potrzebami	13,14%
3.2	Miasto tworzy właściwe warunki do spędzania czasu wolnego i rekreacji dla rodzin z dziećmi	11,55%
3.3	W mieście istnieją wystarczające możliwości uprawiania różnych sportów	11,26%
6.5	Jakość wody pitnej z kranu w moim mieszkaniu/domu jest dobra	10,97%
3.1	W mieście jest właściwa liczba miejsc spędzania czasu wolnego i rekreacji	10,91%
1.6	Informacje dotyczące ważnych decyzji i planów miasta są łatwo dostępne dla mieszkańców	10,48%
6.6	Miasto tworzy dogodne warunki do rozwoju budownictwa mieszkaniowego	10,18%
3.6	Możliwości, jakie oferuje miasto dla rozwoju zainteresowań kulturalnych młodzieży są zgodne z jej potrzebami	10,05%
4.2	Jestem dobrze poinformowany o zasadach segregacji śmieci	9,84%
2.10	Piesi mogą bezpiecznie poruszać się po chodnikach i ulicach miasta	8,73%
4.4	Śmieci na moim osiedlu są odbierane zgodnie z moimi oczekiwaniami	8,37%
2.9	Oferta komunikacji publicznej w mieście jest zgodna z moimi potrzebami	8,27%
1.4	Rada Miasta dobrze reprezentuje interesy mieszkańców Lublina	8,01%
5.4	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu oferuje uczniom wiele zajęć pozalekcyjnych	7,61%
1.11	Urząd Miasta aktywnie współpracuje z organizacjami pozarządowymi rozwiązując problemy mieszkańców	7,49%
5.6	Droga do szkoły dla dzieci z mojego osiedla jest łatwa i bezpieczna	7,15%
1.3	Popieram działania obecnego Prezydenta Miasta Krzysztofa Żuka	6,91%
3.4	Oferta wydarzeń kulturalno-rozrywkowych w mieście jest atrakcyjna	6,82%
1.9	Urzednicy miasta sprawnie załatwiają sprawy mieszkańców	6,76%
5.2	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu właściwie wspiera uczniów z trudnościami w nauce i mniej zdolnych	6,65%
1.10	Urzednicy miasta udzielają wyczerpujących informacji w sprawach mnie interesujących	6,51%
6.1	Lublin jest miastem inspiracji	6,37%
3.11	Dotarcie do przedszkoli, żłobków dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe	6,24%

1.2	Prezydent Lublina kieruje się interesem obywateli miasta	6,17%
3.8	Miasto Lublin jest atrakcyjnym miejscem do mieszkania	6,02%
5.5	Infrastruktura i wyposażenie szkoły podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są dobre	6,01%
1.12	Działania promocyjne realizowane przez Urząd Miasta są właściwe.	5,85%
6.11	W dzień czuję się bezpiecznie na swoim osiedlu	5,38%
5.7	Nauczyciele w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są kompetentni i przyjaźni	5,10%
5.10	Dzieci w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu mają dobrą opiekę i są bezpieczne	4,96%
5.12	Ogólnie rzecz biorąc poziom nauczania w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu jest wysoki	4,94%
1.1	Prezydent Lublina właściwie zarządza miastem	4,65%
3.10	Dotarcie do przychodni, szpitali, aptek dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe	4,22%
5.11	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu dobrze przygotowuje uczniów do egzaminów państwowych	4,13%
1.8	Mieszkańcy nie mają problemów ze znalezieniem potrzebnych im dla załatwienia sprawy budynków Urzędu Miasta	4,02%
6.4	Osobiście jestem dumny ze swego miasta	3,91%
5.1	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu jest otwarta na współpracę z rodzicami	3,67%
5.8	Pracownicy administracyjni w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są kompetentni	3,63%
5.9	Pracownicy administracyjni w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są przyjaźni	3,48%
6.2	Osobiście jestem przywiązany do swego miasta	3,46%
5.3	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu właściwie wspiera uczniów wybitnie uzdolnionych	3,44%
1.7	Strona internetowa Urzędu Miasta zawiera przydatne informacje	2,88%
3.9	Dotarcie do sklepów i placówek usługowych dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe	2,88%
3.7	Placówki kulturalne (muzea, teatry, biblioteki, domy kultury, itp.) w mieście są łatwo dostępne	2,87%



W oparciu o powyższe zestawienia możliwe jest wskazanie zagadnień priorytetowych wymagających pilnej interwencji oraz takich, które takiej interwencji nie wymagają. Poniższe zestawienie zawiera kwestie najlepiej i najgorzej oceniane występujące w obu rankingach.

Sprawy wymienione w pytaniach wymagające pilnej interwencji		Sprawy wymienione w pytaniach najmniej pilne do interwencji	
2.4	Chodniki i drogi rowerowe w mieście są odśnieżane we właściwym czasie	6.4	Osobiście jestem dumny ze swego miasta
6.9	Liczba domów pomocy społecznej i dla osób starszych jest wystarczająca	5.8	Pracownicy administracyjni w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są kompetentni
2.5	Ulice w mieście umożliwiają płynne przemieszczanie się między dzielnicami	5.9	Pracownicy administracyjni w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są przyjaźni
2.8	Liczba i długość ścieżek rowerowych w mieście jest wystarczająca	5.1	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu jest otwarta na współpracę z rodzicami
4.1	Liczba koszy na śmieci na ulicach miasta jest wystarczająca	3.7	Placówki kulturalne (muzea, teatry, biblioteki, domy kultury, itp.) w mieście są łatwo dostępne
6.10	Wsparcie dla osób ubogich, bezdomnych i w trudnej sytuacji życiowej ze strony miasta jest właściwe	3.9	Dotarcie do sklepów i placówek usługowych dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe
1.5	Radni miejscy utrzymują kontakt z mieszkańcami miasta	1.7	Strona internetowa Urzędu Miasta zawiera przydatne informacje
		6.2	Osobiście jestem przywiązany do swego miasta

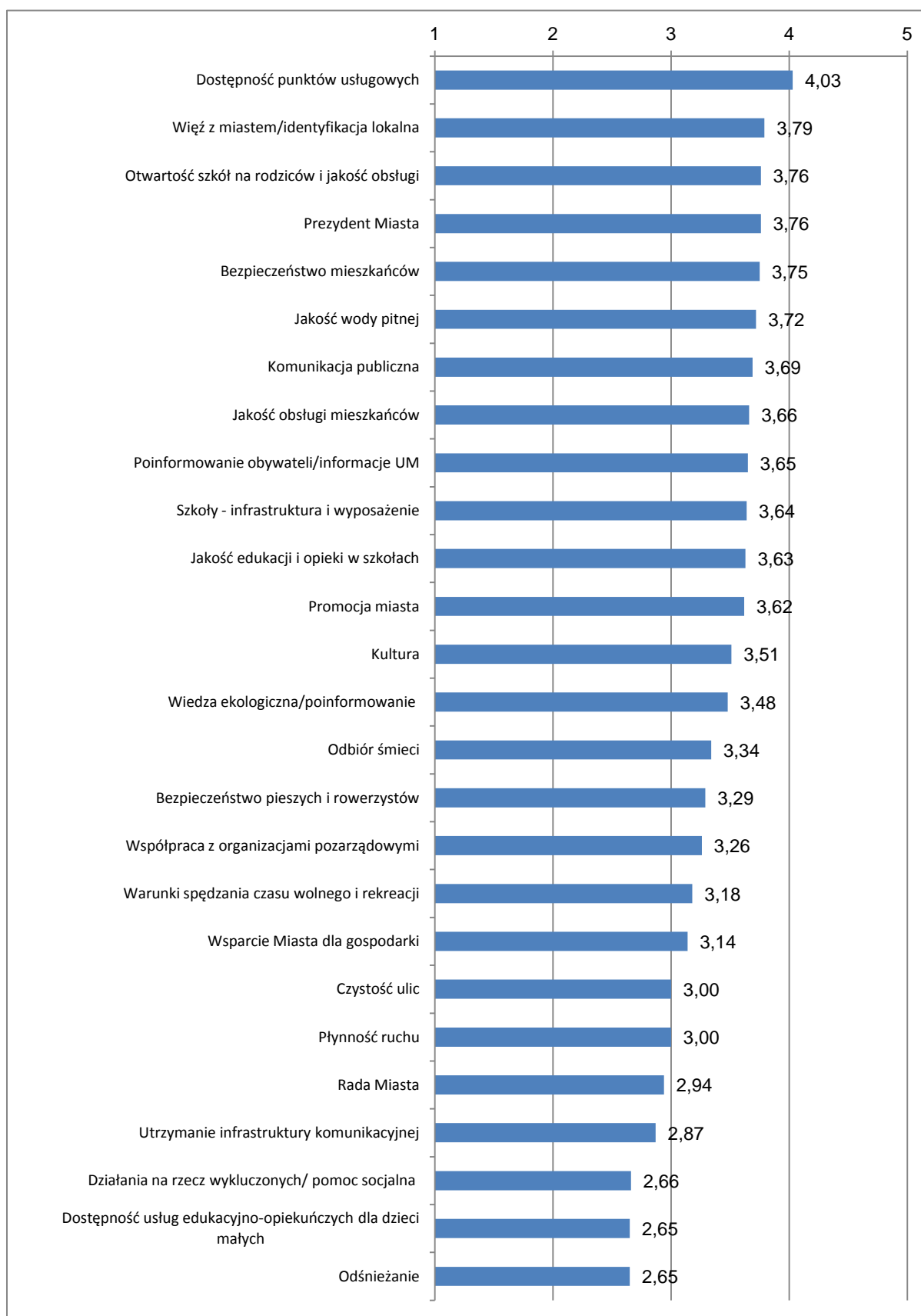
W celu dostarczenia najbardziej użytecznych informacji płynących z badania pytania kwestionariusza zostały przyporządkowane do bardziej szczegółowych obszarów tematycznych. W oparciu o to przyporządkowanie obliczono średnie wyniki dla każdego zagadnienia. W efekcie otrzymano ranking spraw od najlepiej do najgorzej ocenianych przez badanych mieszkańców Lublina.

<b>1</b>	<b>Dostępność punktów usługowych</b>	
1.8	Mieszkańcy nie mają problemów ze znalezieniem potrzebnych im dla załatwienia sprawy budynków Urzędu Miasta	4,03
3.9	Dotarcie do sklepów i placówek usługowych dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe	
3.10	Dotarcie do przychodni, szpitali, aptek dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe	
3.11	Dotarcie do przedszkoli, żłobków dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe	
<b>2</b>	<b>Więź z miastem/identyfikacja lokalna</b>	
6.2	Osobiście jestem przywiązany do swego miasta	3,79
6.3	W Lublinie mam szanse osobistego rozwoju	
6.4	Osobiście jestem dumny ze swego miasta	
3.8	Miasto Lublin jest atrakcyjnym miejscem do mieszkania	
<b>3</b>	<b>Otwartość na rodziców i jakość obsługi</b>	
5.1	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu jest otwarta na współpracę z rodzicami	3,76
5.7	Nauczyciele w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są kompetentni i przyjaźni	
5.8	Pracownicy administracyjni w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są kompetentni	
5.9	Pracownicy administracyjni w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są przyjaźni	
<b>4</b>	<b>Prezydent Miasta</b>	
1.1	Prezydent Lublina właściwie zarządza miastem	3,76
1.2	Prezydent Lublina kieruje się interesem obywateli miasta	
1.3	Popieram działania obecnego Prezydenta Miasta Krzysztofa Żuka	
<b>5</b>	<b>Bezpieczeństwo mieszkańców</b>	
6.11	W dzień czuję się bezpiecznie na swoim osiedlu	3,75
6.12	W nocy czuję się bezpiecznie na swoim osiedlu	
5.6	Droga do szkoły dla dzieci z mojego osiedla jest łatwa i bezpieczna	
<b>6</b>	<b>Jakość wody pitnej</b>	
6.5	Jakość wody pitnej z kranu w moim mieszkaniu domu jest dobra	3,72
<b>7</b>	<b>Komunikacja publiczna</b>	
2.9	Oferta komunikacji publicznej w mieście jest zgodna z moimi potrzebami	3,69

<b>8</b>	<b>Jakość obsługi mieszkańców</b>	
1.9	Urzednicy miasta sprawnie załatwiają sprawy mieszkańców	3,66
1.10	Urzednicy miasta udzielają wyczerpujących informacji w sprawach mnie interesujących	
<b>9</b>	<b>Poinformowanie obywateli/informacje UM</b>	
1.6	Informacje dotyczące ważnych decyzji i planów miasta są łatwo dostępne dla mieszkańców	3,65
1.7	Strona internetowa Urzędu Miasta zawiera przydatne informacje	
<b>10</b>	<b>Szkoły – infrastruktura i wyposażenie</b>	
5.5	Infrastruktura i wyposażenie szkoły podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są dobre	3,64
<b>11</b>	<b>Jakość edukacji i opieki w szkołach</b>	
5.2	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu właściwie wspiera uczniów z trudnościami w nauce i mniej zdolnych	3,63
5.3	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu właściwie wspiera uczniów wybitnie uzdolnionych	
5.4	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu oferuje uczniom wiele zajęć pozalekcyjnych	
5.10	Dzieci w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu mają dobrą opiekę i są bezpieczne	
5.11	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu dobrze przygotowuje uczniów do egzaminów państwowych	
5.12	Ogólnie rzecz biorąc poziom nauczania w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu jest wysoki	
<b>12</b>	<b>Promocja miasta</b>	
1.12	Działania promocyjne realizowane przez Urząd Miasta są właściwe.	3,62
6.1	Lublin jest miastem inspiracji	
<b>13</b>	<b>Kultura</b>	
3.4	Oferta wydarzeń kulturalno-rozrywkowych w mieście jest atrakcyjna	3,51
3.5	Możliwości, jakie oferuje miasto dla rozwoju zainteresowań kulturalnych osób starszych są zgodne z ich potrzebami	
3.6	Możliwości, jakie oferuje miasto dla rozwoju zainteresowań kulturalnych młodzieży są zgodne z jej potrzebami	
3.7	Placówki kulturalne (muzea, teatry, biblioteki, domy kultury, itp.) w mieście są łatwo dostępne	
<b>14</b>	<b>Wiedza ekologiczna/poinformowanie</b>	
4.2	Jestem dobrze poinformowany o zasadach segregacji śmieci	3,48
4.3	Jestem dobrze poinformowany o tym, gdzie w Lublinie można oddawać zużyty sprzęt elektryczny/elektroniczny	
<b>15</b>	<b>Odbiór śmieci</b>	
4.1	Liczba koszy na śmieci na ulicach miasta jest wystarczająca	3,34
4.4	Śmieci na moim osiedlu są odbierane zgodnie z moimi oczekiwaniami	

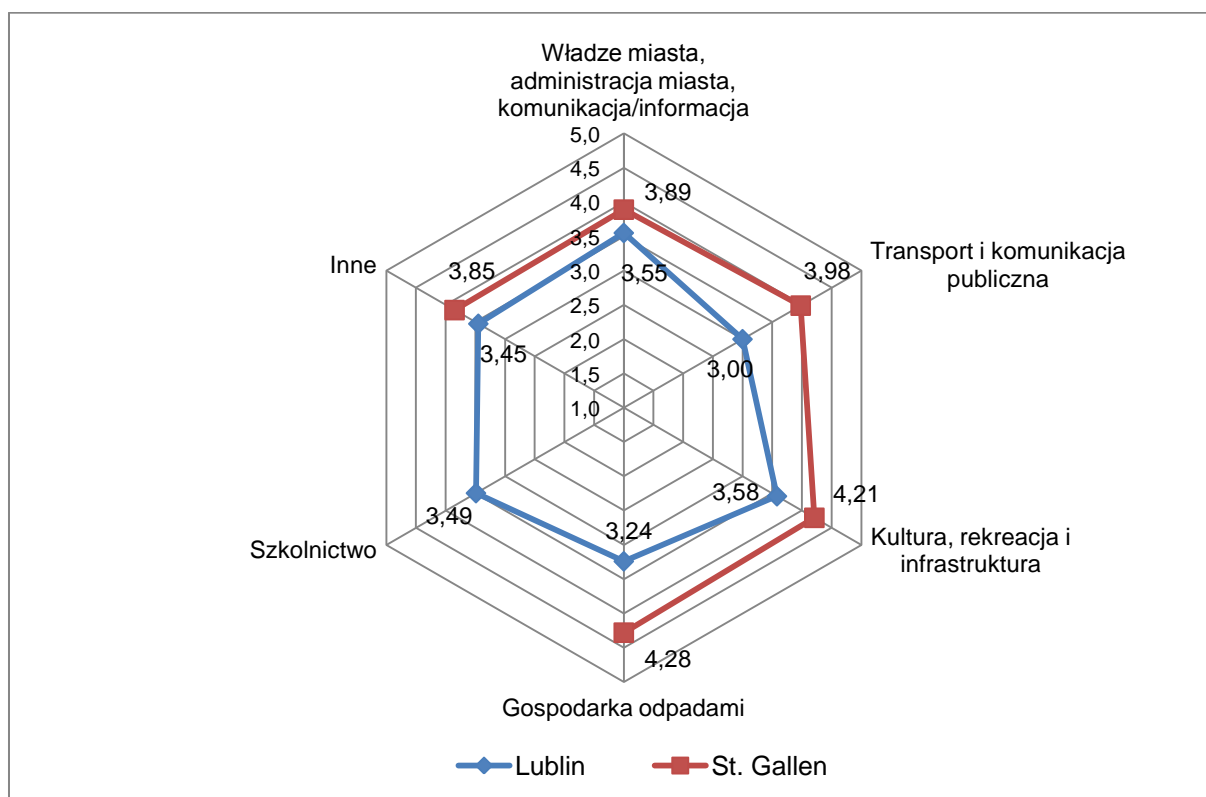
<b>16</b>	<b>Bezpieczeństwo pieszych i rowerzystów</b>	
2.10	Piesi mogą bezpiecznie poruszać się po chodnikach i ulicach miasta	3,29
2.11	Rowerzyści mogą bezpiecznie poruszać się po ulicach i ścieżkach rowerowych w mieście	
<b>17</b>	<b>Współpraca z organizacjami pozarządowymi</b>	
1.11	Urząd Miasta aktywnie współpracuje z organizacjami pozarządowymi rozwiązując problemy mieszkańców	3,26
<b>18</b>	<b>Warunki spędzania czasu wolnego i rekreacji</b>	
3.1	W mieście jest właściwa liczba miejsc spędzania czasu wolnego i rekreacji	3,18
3.2	Miasto tworzy właściwe warunki do spędzania czasu wolnego i rekreacji dla rodzin z dziećmi	
3.3	W mieście istnieją wystarczające możliwości uprawiania różnych sportów	
<b>19</b>	<b>Wsparcie Miasta dla gospodarki</b>	
6.6	Miasto tworzy dogodne warunki do rozwoju budownictwa mieszkaniowego	3,14
6.7	Przedsiębiorcy otrzymują ze strony miasta należyte wsparcie	
6.8	Działania podejmowane przez miasto na rzecz rozwoju gospodarczego są właściwe	
<b>20</b>	<b>Czystość ulic</b>	
4.5	Chodniki i place w mieście są czyste, niezaśmiecone	3,00
4.6	Parki, skwery, trawniki w mieście są czyste, niezaśmiecone	
<b>21</b>	<b>Płynność ruchu</b>	
2.5	Ulice w mieście umożliwiają płynne przemieszczanie się między dzielnicami	3,00
2.6	Działania podejmowane przez władze miasta w celu zapewnienia płynnego ruchu są właściwe	
<b>22</b>	<b>Rada Miasta</b>	
1.4	Rada Miasta dobrze reprezentuje interesy mieszkańców Lublina	2,94
1.5	Radni miejscy utrzymują kontakt z mieszkańcami miasta	
<b>23</b>	<b>Utrzymanie infrastruktury komunikacyjnej</b>	
2.1	Ulice w mieście są właściwie utrzymane	2,87
2.2	Chodniki, drogi rowerowe i place w mieście są właściwie utrzymane	
2.7	Liczba płatnych miejsc parkingowych w centrum miasta jest wystarczająca	
2.8	Liczba i długość ścieżek rowerowych w mieście jest wystarczająca	
<b>24</b>	<b>Działania na rzecz wykluczonych/pomoc socjalna</b>	
6.9	Liczba domów pomocy społecznej i dla osób starszych jest wystarczająca	2,66

6.10	Wsparcie dla osób ubogich, bezdomnych i w trudnej sytuacji życiowej ze strony miasta jest właściwe	
<b>25</b>	<b>Dostępność usług edukacyjno-opiekuńczych dla dzieci małych</b>	
5.13	Ogólnie rzecz biorąc dostępność miejsc w przedszkolach jest wystarczająca	2,65
5.14	Ogólnie rzecz biorąc dostępność miejsc w żłobkach jest wystarczająca	
<b>26</b>	<b>Odśnieżanie</b>	
2.3	Ulice w mieście są odśnieżane we właściwym czasie	2,65
2.4	Chodniki i drogi rowerowe w mieście są odśnieżane we właściwym czasie	



**Wykres 26: Ranking ocen obszarów szczegółowych**

### 3 Benchmark



Wykres 27: Benchmark (Obszary)

<b>Obszar 1. Władze miasta, administracja miasta, komunikacja/informacja</b>		<b>Lublin</b>	<b>St. Gallen</b>	<b>Różnica</b>	
1.1	Prezydent Lublina właściwie zarządza miastem	3,83	-	-	-
1.2	Prezydent Lublina kieruje się interesem obywateli miasta *	3,69	3,61	2,2%	↑
1.3	Popieram działania obecnego Prezydenta Miasta Krzysztofa Żuka **	3,76	3,76	0,0%	→
1.4	Rada Miasta dobrze reprezentuje interesy mieszkańców Lublina	3,21	3,79	-18,1%	↓
1.5	Radni miejscy utrzymują kontakt z mieszkańcami miasta	2,67	3,30	-23,6%	↓
1.6	Informacje dotyczące ważnych decyzji i planów miasta są łatwo dostępne dla mieszkańców	3,32	3,98	-19,9%	↓
1.7	Strona internetowa Urzędu Miasta zawiera przydatne informacje	4,05	4,06	-0,2%	↓
1.8	Mieszkańcy nie mają problemów ze znalezieniem potrzebnych im dla załatwienia sprawy budynków Urzędu Miasta	3,91	4,43	-13,3%	↓
1.9	Urzędnicy miasta sprawnie załatwiają sprawy mieszkańców	3,61	4,09	-13,3%	↓
1.10	Urzędnicy miasta udzielają wyczerpujących informacji w sprawach mnie interesujących	3,71	4,11	-10,8%	↓
1.11	Urząd Miasta aktywnie współpracuje z organizacjami pozarządowymi rozwiązując problemy mieszkańców	3,26	-	-	-
1.12	Działania promocyjne realizowane przez Urząd Miasta są właściwe.	3,53	3,79	-7,4%	↓
<b>Średnia dla Obszaru 1. Władze miasta, administracja miasta, komunikacja/informacja</b>		<b>3,55</b>	<b>3,89</b>	<b>-10,5%</b>	<b>↓</b>

Uwagi:

\* W kwestionariuszu w St. Gallen zastąpiono określenie „Prezydent Lublina” określeniem „Rada Miasta”

\*\* W kwestionariuszu w St. Gallen zastąpiono określenie „Prezydenta Lublina Krzysztofa Żuka” określeniem „Rada Miasta”



<b>Obszar 2. Transport i komunikacja publiczna</b>		<b>Lublin</b>	<b>St. Gallen</b>	<b>Różnica</b>	
2.1	Ulice w mieście są właściwie utrzymane	2,96	4,21	-42,2%	↓
2.2	Chodniki, drogi rowerowe i place w mieście są właściwie utrzymane	3,10	4,04	-30,3%	↓
2.3	Ulice w mieście są odśnieżane we właściwym czasie	2,71	4,26	-57,2%	↓
2.4	Chodniki i drogi rowerowe w mieście są odśnieżane we właściwym czasie	2,58	3,93	-52,3%	↓
2.5	Ulice w mieście umożliwiają płynne przemieszczanie się między dzielnicami	2,88	4,10	-42,4%	↓
2.6	Działania podejmowane przez władze miasta w celu zapewnienia płynnego ruchu są właściwe	3,14	3,77	-20,1%	↓
2.7	Liczba płatnych miejsc parkingowych w centrum miasta jest wystarczająca	2,81	3,10	-10,3%	↓
2.8	Liczba i długość ścieżek rowerowych w mieście jest wystarczająca	2,55	-	-	-
2.9	Oferta komunikacji publicznej w mieście jest zgodna z moimi potrzebami	3,69	4,50	-22,0%	↓
2.10	Piesi mogą bezpiecznie poruszać się po chodnikach i ulicach miasta	3,53	4,10	-16,1%	↓
2.11	Rowerzyści mogą bezpiecznie poruszać się po ulicach i ścieżkach rowerowych w mieście	3,01	3,74	-24,3%	↓
<b>Średnia dla Obszaru 2. Transport i komunikacja publiczna</b>		<b>3,00</b>	<b>3,98</b>	<b>-33,1%</b>	<b>↓</b>

Obszar 3. Kultura, rekreacja i infrastruktura		Lublin	St. Gallen	Różnica	
3.1	W mieście jest właściwa liczba miejsc spędzania czasu wolnego i rekreacji	3,23	4,23	-31,0%	↓
3.2	Miasto tworzy właściwe warunki do spędzania czasu wolnego i rekreacji dla rodzin z dziećmi	3,11	4,01	-28,9%	↓
3.3	W mieście istnieją wystarczające możliwości uprawiania różnych sportów	3,21	4,26	-32,7%	↓
3.4	Oferta wydarzeń kulturalno-rozrywkowych w mieście jest atrakcyjna	3,53	4,13	-17,0%	↓
3.5	Możliwości, jakie oferuje miasto dla rozwoju zainteresowań kulturalnych osób starszych są zgodne z ich potrzebami	3,11	3,93	-26,4%	↓
3.6	Możliwości, jakie oferuje miasto dla rozwoju zainteresowań kulturalnych młodzieży są zgodne z jej potrzebami	3,23	3,86	-19,5%	↓
3.7	Placówki kulturalne (muzea, teatry, biblioteki, domy kultury, itp.) w mieście są łatwo dostępne	4,02	-	-	-
3.8	Miasto Lublin jest atrakcyjnym miejscem do mieszkania	3,79	4,40	-16,1%	↓
3.9	Dotarcie do sklepów i placówek usługowych dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe	4,30	4,56	-6,0%	↓
3.10	Dotarcie do przychodni, szpitali, aptek dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe	3,99	4,66	-16,8%	↓
3.11	Dotarcie do przedszkoli, żłobków dla mieszkańców mojego osiedla jest łatwe	3,89	4,11	-5,7%	↓
<b>Średnia dla Obszaru 3. Kultura, rekreacja i infrastruktura</b>		<b>3,58</b>	<b>4,21</b>	<b>-17,6%</b>	<b>↓</b>

<b>Obszar 4. Gospodarka odpadami</b>		<b>Lublin</b>	<b>St. Gallen</b>	<b>Różnica</b>	
4.1	Liczba koszy na śmieci na ulicach miasta jest wystarczająca	2,92	4,01	-37,3%	↓
4.2	Jestem dobrze poinformowany o zasadach segregacji śmieci	3,76	4,31	-14,6%	↓
4.3	Jestem dobrze poinformowany o tym, gdzie w Lublinie można oddawać zużyty sprzęt elektryczny/elektroniczny	3,19	-	-	-
4.4	Śmieci na moim osiedlu są odbierane zgodnie z moimi oczekiwaniami	3,76	4,40	-17,0%	↓
4.5	Chodniki i place w mieście są czyste, niezaśmiecone	3,06	4,40	-43,8%	↓
4.6	Parki, skwery, trawniki w mieście są czyste, niezaśmiecone	2,93	4,27	-45,7%	↓
<b>Średnia dla Obszaru 4. Gospodarka odpadami</b>		<b>3,24</b>	<b>4,28</b>	<b>-32,1%</b>	<b>↓</b>

<b>Obszar 5. Szkolnictwo</b>		<b>Lublin</b>	<b>St. Gallen</b>	<b>Różnica</b>	
5.1	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu jest otwarta na współpracę z rodzicami	3,90	-	-	-
5.2	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu właściwie wspiera uczniów z trudnościami w nauce i mniej zdolnych	3,56	-	-	-
5.3	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu właściwie wspiera uczniów wybitnie uzdolnionych	3,66	-	-	-
5.4	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu oferuje uczniom wiele zajęć pozalekcyjnych	3,50	-	-	-
5.5	Infrastruktura i wyposażenie szkoły podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są dobre	3,64	-	-	-
5.6	Droga do szkoły dla dzieci z mojego osiedla jest łatwa i bezpieczna	3,76	-	-	-
5.7	Nauczyciele w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są kompetentni i przyjaźni	3,67	-	-	-
5.8	Pracownicy administracyjni w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są kompetentni	3,73	-	-	-
5.9	Pracownicy administracyjni w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu są przyjaźni	3,74	-	-	-
5.10	Dzieci w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu mają dobrą opiekę i są bezpieczne	3,78	-	-	-
5.11	Szkoła podstawowa/gimnazjum na moim osiedlu dobrze przygotowuje uczniów do egzaminów państwowych	3,67	-	-	-
5.12	Ogólnie rzecz biorąc poziom nauczania w szkole podstawowej/gimnazjum na moim osiedlu jest wysoki	3,61	-	-	-
5.13	Ogólnie rzecz biorąc dostępność miejsc w przedszkolach jest wystarczająca	2,68	-	-	-
5.14	Ogólnie rzecz biorąc dostępność miejsc w żłobkach jest wystarczająca	2,62	-	-	-
<b>Średnia dla Obszaru 5. Szkolnictwo</b>		<b>3,49</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Uwaga:

Obszar 5 nie był badany w St. Gallen

Obszar 6. Inne		Lublin	St. Gallen	Różnica	
6.1	Lublin jest miastem inspiracji	3,70	3,37	8,9%	↑
6.2	Osobiście jestem przywiązany do swego miasta	4,31	4,15	3,7%	↑
6.3	W Lublinie mam szanse osobistego rozwoju	3,12	4,06	-30,1%	↓
6.4	Osobiście jestem dumny ze swego miasta	3,92	4,04	-3,1%	↓
6.5	Jakość wody pitnej z kranu w moim mieszkaniu/domu jest dobra	3,72	-	-	-
6.6	Miasto tworzy dogodne warunki do rozwoju budownictwa mieszkaniowego	3,42	3,69	-7,9%	↓
6.7	Przedsiębiorcy otrzymują ze strony miasta należyte wsparcie	2,88	3,63	-26,0%	↓
6.8	Działania podejmowane przez miasto na rzecz rozwoju gospodarczego są właściwe	3,06	3,67	-19,9%	↓
6.9	Liczba domów pomocy społecznej i dla osób starszych jest wystarczająca	2,60	3,86	-48,5%	↓
6.10	Wsparcie dla osób ubogich, bezdomnych i w trudnej sytuacji życiowej ze strony miasta jest właściwe	2,72	4,08	-50,0%	↓
6.11	W dzień czuję się bezpiecznie na swoim osiedlu	4,10	4,41	-7,6%	↓
6.12	W nocy czuję się bezpiecznie na swoim osiedlu	3,39	3,39	0,0%	→
<b>Średnia dla Obszaru 6. Inne</b>		<b>3,45</b>	<b>3,85</b>	<b>-11,6%</b>	<b>↓</b>

### Podsumowanie benchmarku

Liczba porównywanych wyników (pytań):	46
Liczba wyników (pytań) nieporównywanych:	20
Liczba wyników (pytań) o wartości wyższej w Lublinie niż w St. Gallen:	3
Liczba wyników (pytań) o wartości niższej w Lublinie niż w St. Gallen:	41
Liczba wyników (pytań) o wartości równej w Lublinie i St. Gallen:	2

### Ranking wyników (pytań) o największych pozytywnych różnicach między Lublinem i St. Gallen

Ranga	Różnica	Pytania
1	8,9%	Lublin jest miastem inspiracji
2	3,7%	Osobiście jestem przywiązany do swego miasta
3	2,2%	Prezydent Lublina kieruje się interesem obywateli miasta

### Ranking wyników (pytań) o największych negatywnych różnicach między Lublinem i St. Gallen

Ranga	Różnica	Pytania
1	-57,2%	Ulice w mieście są odśnieżane we właściwym czasie
2	-52,3%	Chodniki i drogi rowerowe w mieście są odśnieżane we właściwym czasie
3	-50,0%	Wsparcie dla osób ubogich, bezdomnych i w trudnej sytuacji życiowej ze strony miasta jest właściwe
4	-48,5%	Liczba domów pomocy społecznej i dla osób starszych jest wystarczająca
5	-45,7%	Parki, skwery, trawniki w mieście są czyste, niezaśmiecone
6	-43,8%	Chodniki i place w mieście są czyste, niezaśmiecone
7	-42,4%	Ulice w mieście umożliwiają płynne przemieszczanie się między dzielnicami
8	-42,2%	Ulice w mieście są właściwie utrzymane
9	-37,3%	Liczba koszy na śmieci na ulicach miasta jest wystarczająca
10	-32,7%	W mieście istnieją wystarczające możliwości uprawiania różnych sportów

W wyniku realizacji badań satysfakcji mieszkańców miasta Lublina:

- ◆ zidentyfikowano dobrze i słabiej realizowane usługi publiczne,
- ◆ zdiagnozowano potrzeby mieszkańców i interesariuszy,
- ◆ zostanie poprawiona jakość procesów zarządzania miastem,
- ◆ wzrośnie partycypacja mieszkańców w zarządzaniu,
- ◆ poprawi się wizerunek Urzędu Miasta Lublin w społeczności lokalnej,
- ◆ w wyniku przeprowadzenia benchmarku (porównania wyników badań) zawieszono współpracę między samorządami miasta Lublin i St. Gallen (Szwajcaria),
- ◆ zrealizowano transfer wiedzy i doświadczeń szwajcarskich w zakresie podejmowania decyzji strategicznych przy udziale procesów partycypacji społecznej.

Miasto Lublin planuje cykliczną kontynuację badań w następnych latach. Kolejnym działaniem mogłoby być też wypromowanie szwajcarskiej metody w innych miastach Polski, co docelowo doprowadziłoby do stworzenia polskiego indeksu porównawczego (benchmarku). Lublin jest w tym zakresie otwarty na projekty partnerskie i wymianę doświadczeń.

Metoda badawcza jest wyłączną własnością Institute for Quality Management and Business Administration IQB-FHS, University of Applied Science St. Gallen (Institut für Qualitätsmanagement und Angewandte Betriebswirtschaft IQB-FHS). Fundacja Rozwoju Europy Środkowo-Wschodniej z siedzibą w Lublinie posiada wyłączność na stosowanie metody badawczej na terytorium Polski. Prawa autorskie do adaptacji metody badawczej oraz jej polskie tłumaczenie jest wyłączną własnością Fundacji Rozwoju Europy Środkowo-Wschodniej.

W razie zainteresowania współpracą, zapraszamy do kontaktu:

e-mail: [biuro@fresw.pl](mailto:biuro@fresw.pl)

tel.: [+48 535 360 387](tel:+48535360387)