

Poprawa gospodarki wodno-ściekowej na terenie Gminy Zabrze

Projekt ten, współfinansowany przez Unię Europejską, przyczynia się do zmniejszania różnic społecznych i gospodarczych pomiędzy obywatelami Unii

Raport nr 2 z badań społecznego odbioru prowadzonych działań inwestycyjnych

Opracowany przez WYG International Sp. z o.o.

Katowice, czerwiec 2009



**Zabrzeńskie Przedsiębiorstwo
Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.**



Wnioski

- Odsetek osób deklarujących wiedzę o prowadzonej na terenie Gminy Zabrze inwestycji, wynosi 67%.
- Utrudnienia związane z prowadzonymi pracami dostrzega 50% badanych, co uznać można za efekt objęcia pracami inwestycyjnymi już niemal całego miasta. W tym kontekście konieczne są dalsze działania promocyjne, które powinny szczególnie mocno koncentrować się na akcentowaniu docelowych korzyści z realizowanego projektu.
- Do 85% zwiększył się odsetek respondentów wskazujących na uciążliwości w ruchu drogowym wynikające z prowadzonych robót.
- Podobnie, jak w przypadku ewaluacji ex-ante, w społecznym odbiorze działania inwestycyjne obejmują tereny, które tego wymagają, nie ma znaczących liczebnie postulatów rozszerzenia ich zasięgu, większość respondentów nie ma w tej kwestii zdania.



Zabrzeńskie Przedsiębiorstwo
Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.



Wnioski

- Wzrosło zdecydowanie społeczne poparcie dla prowadzonej inwestycji, zdaniem przeważającej większości badanych działania inwestycyjne przyczynią się do poprawy stanu środowiska naturalnego w Gminie Zabrze.
- Stopień poinformowania o prowadzonej inwestycji jest w opinii badanych wystarczający, większość deklaruje, że ma dostateczne informacje na ten temat. Prowadzone działania promocyjno-informacyjne są zauważalne. Deklarowanymi źródłami czerpania informacji są przede wszystkim media: prasa i telewizja lokalna, Internet, a także tablice informacyjne.
- Zdecydowana większość badanej populacji w dalszym ciągu, mimo rozszerzenia obszaru i wzrostu intensywności prac, raczej nie wykazuje potrzeby i nie prezentuje postawy czynnego, zainteresowanego, bądź roszczeniowego partnera prowadzonych działań. Deklaracji o zasięganiu informacji w Urzędzie czy zgłaszaniu negatywnych uwag jest jeszcze mniej, niż w badaniu ex-ante.



Zabrzeńskie Przedsiębiorstwo
Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.



Cel badań

- Jednym z założeń Projektu, a tym samym zadań Wykonawcy, jest zarządzanie komunikacją zewnętrzną, ukierunkowaną na grupy celowe.
- Badania społecznego odbioru prowadzonych działań inwestycyjnych, poznanie opinii i oczekiwań mieszkańców miasta Zabrze to podstawa promocji Projektu i właściwej komunikacji osób uczestniczących w jego realizacji z otoczeniem.
- Wykonawca przeprowadził badania społecznego odbioru prowadzonych działań inwestycyjnych, tzw. badania ex-ante, na początku prowadzonej kampanii.
- Wnioski z badań posłużyły między innymi opracowaniu procedur komunikacji zwrotnej o zakresie prowadzonych robót, powstających utrudnieniach oraz zasad reagowania na krytykę mieszkańców.
- Aktualnie zrealizowane badania są tzw. badaniami ex-post, sprawdzającymi niejako skuteczność prowadzonych działań promocyjnych.

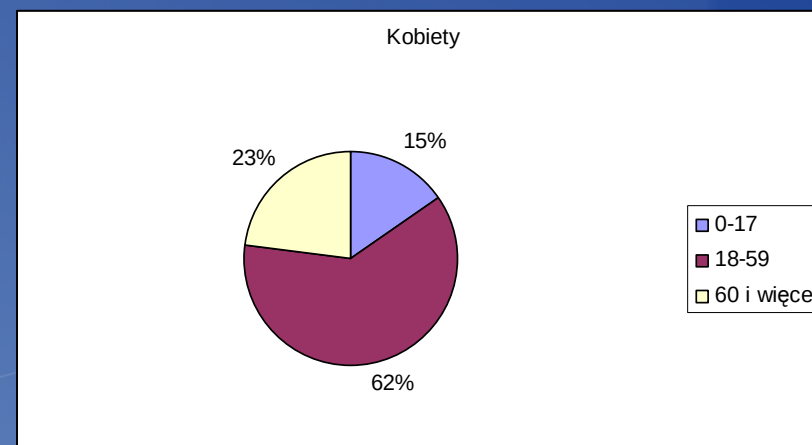
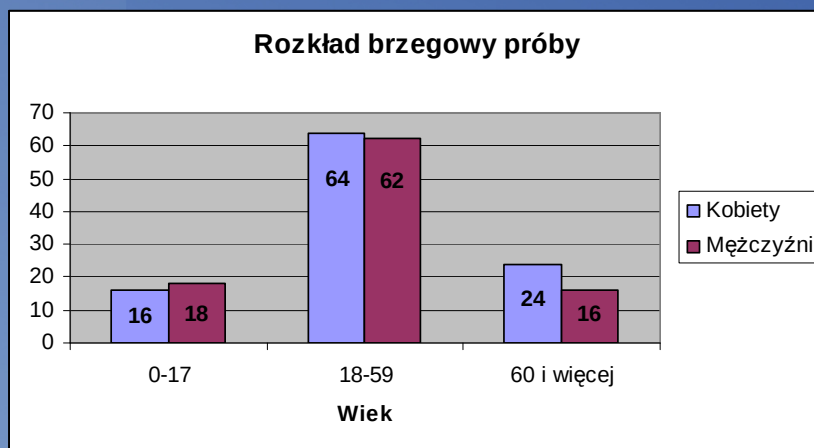


Zabrzeńskie Przedsiębiorstwo
Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.



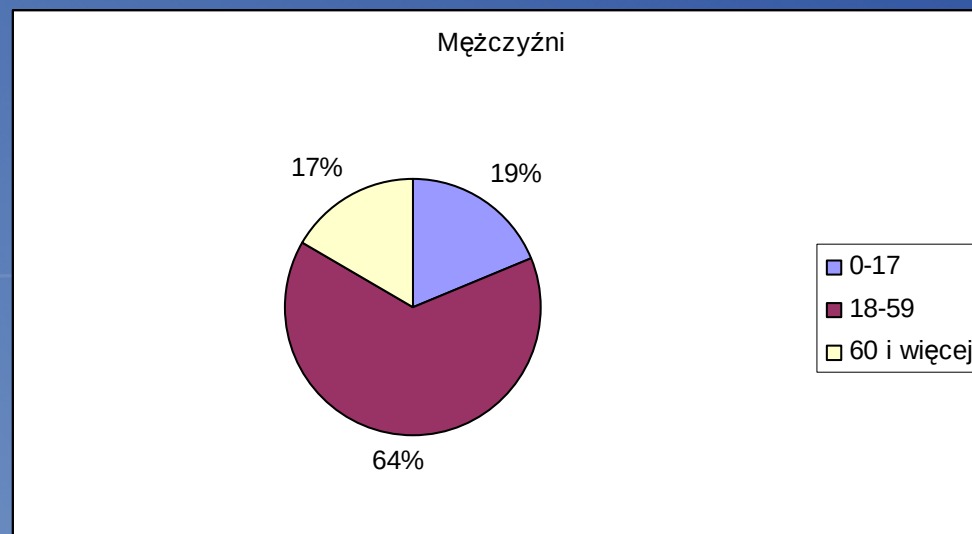
Metoda i dobór próby

Badania przeprowadzone zostały metodą wywiadów ankierskich na próbie kwotowo-losowej 200 respondentów – mieszkańców Zabrza.



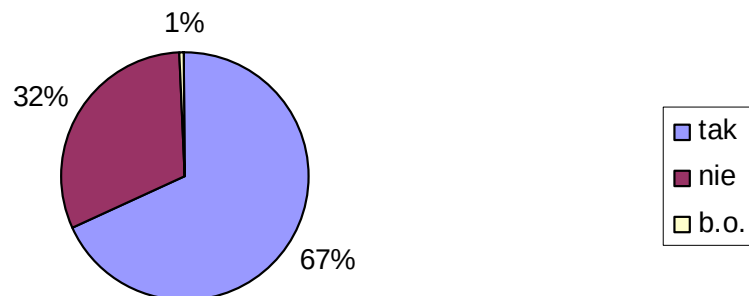
Metoda i dobór próby

Badania przeprowadzone zostały metodą wywiadów ankieterskich na próbie kwotowo-losowej 200 respondentów – mieszkańców Zabrza.



Analiza odpowiedzi respondentów

Czy wie Pan(i), że na terenie Gminy Zabrze prowadzone są prace związane z przebudową sieci wodno-kanalizacyjnej?

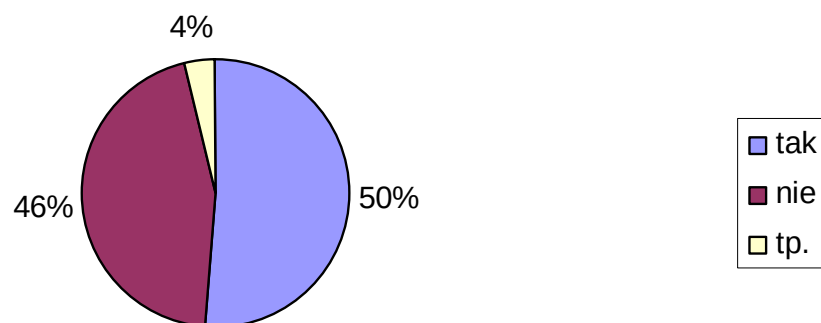


b.o. – brak odpowiedzi

Okazuje się, że 67% respondentów deklaruje, że wie o prowadzonych pracach, w przypadku badania ex-ante było to nieznacznie więcej – 75 % badanych.

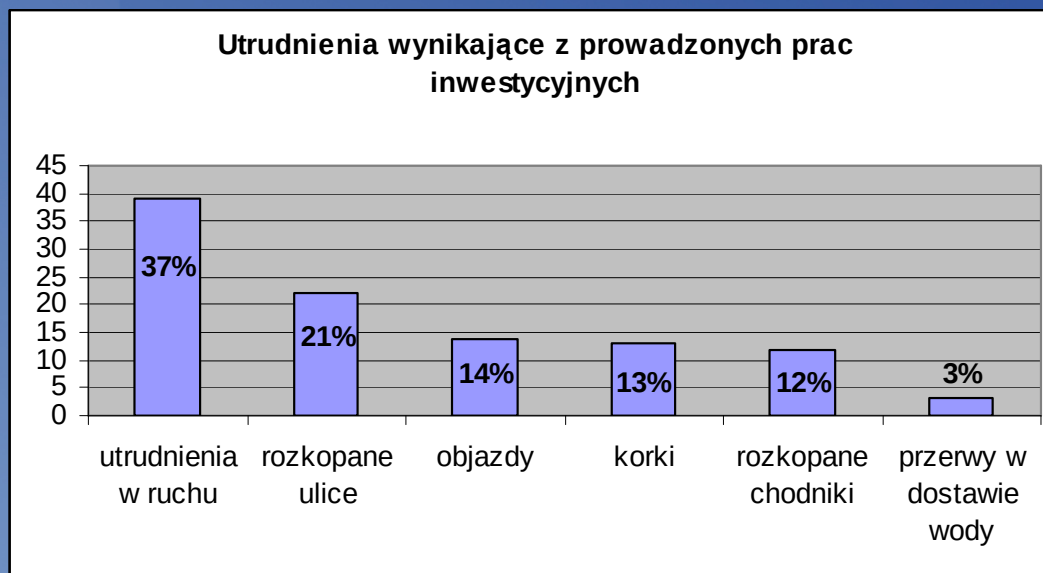
Analiza odpowiedzi respondentów

Czy spotkał(a) się Pan(i) z utrudnieniami wynikającymi z prowadzonych prac inwestycyjnych?



Z 35% do 50 % zwiększył się odsetek respondentów deklarujących, że spotkali się z utrudnieniami wynikającymi z przebudowy sieci wodno-kanalizacyjnej, jest to więc już połowa badanej populacji. Wynik ten związany jest niewątpliwie z większym, niż było to w czasie przeprowadzania ewaluacji ex-ante, zaawansowaniem prac inwestycyjnych.

Analiza odpowiedzi respondentów

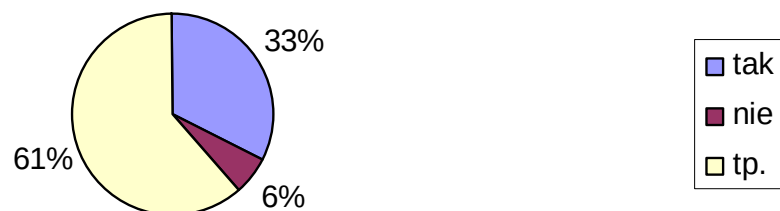


Wśród utrudnień stosunkowo najczęściej wymienia się problemy związane z ruchem drogowym, różnie egzemplifikując je, wskazuje na nie aż 85% respondentów, którzy wcześniej odpowiedzieli twierdząco na pytania o utrudnienia. Jest to więc zdecydowanie więcej, niż w ewaluacji ex-ante (45%). Jako miejsca szczególnych utrudnień wymieniane są:

Kończyce, Grzybowice, Biskupice, Maciejów, ulice: Wolności, Bytomska, Wawelska, Pawliczka, 3 Maja, Lompy.

Analiza odpowiedzi respondentów

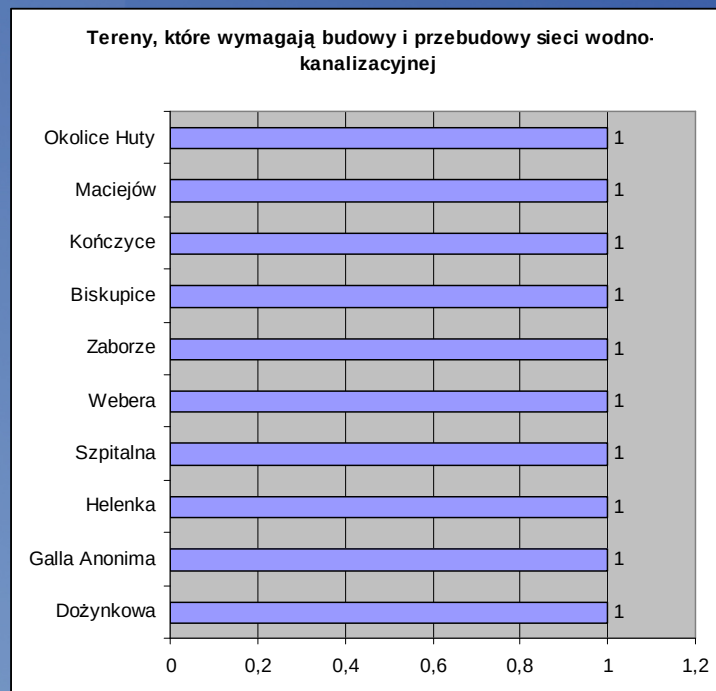
Czy Pani(a) zdaniem prowadzona inwestycja obejmuje swoim zasięgiem wszystkie tereny gminne, które wymagają budowy, przebudowy lub remontu sieci wodno-kanalizacyjnej?



Tylko 6% badanych wskazuje, że prowadzona inwestycja nie obejmuje swoim zasięgiem wszystkich terenów, które tego wymagają, jest to więc mniej, niż w badaniu poprzednim, w którym pogląd taki wyraziło 12% respondentów.

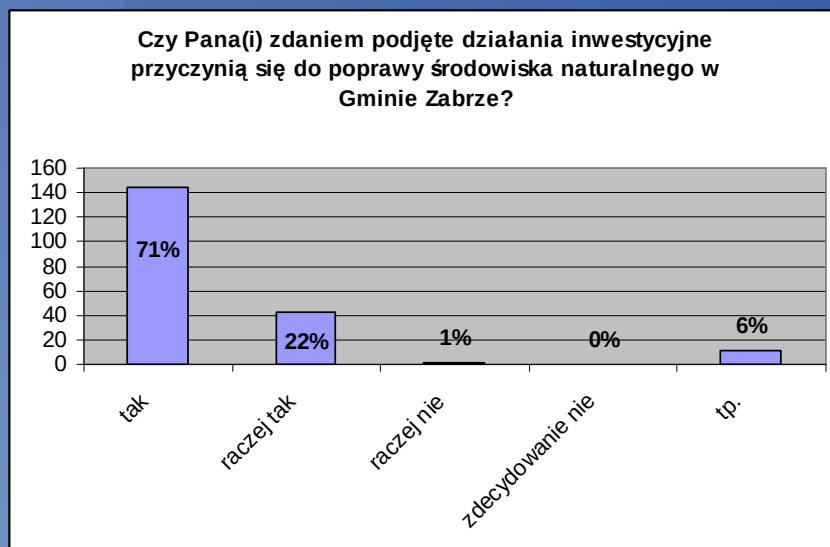
Dla 33% prace obejmują wszystkie wymagające tego dzielnice miasta. Podobnie, jak uprzednio jednak, większość respondentów nie ma w tej kwestii zdania.

Analiza odpowiedzi respondentów



Pojedyncze odpowiedzi na pytania o tereny, które wymagają przebudowy, są bardzo zróżnicowane, wymienia się w tym kontekście również dzielnice, które już są objęte pracami inwestycyjnymi.

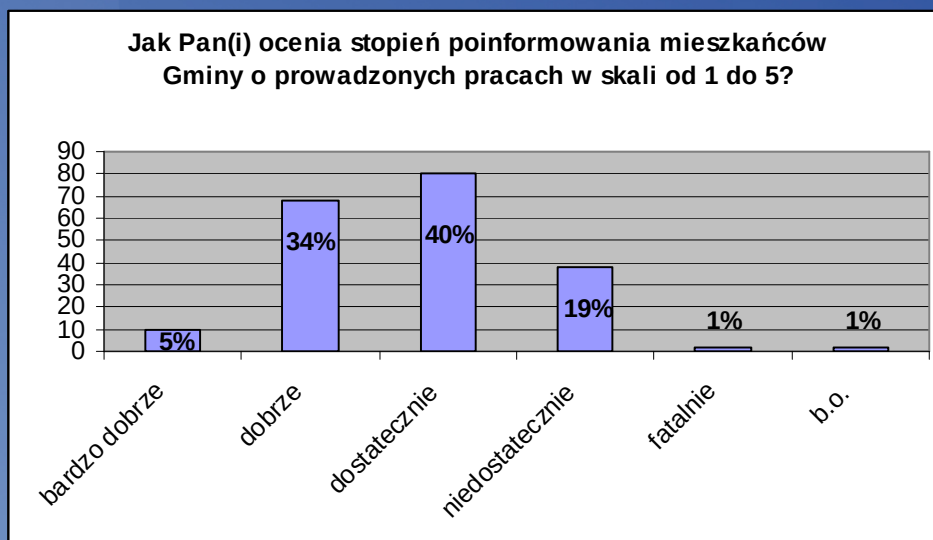
Analiza odpowiedzi respondentów



Spółeczny odbiór prowadzonej inwestycji jest jeszcze lepszy, niż deklarowany w badaniu ex-ante. Zdaniem przeważającej większości respondentów prowadzone działania inwestycyjne przyczynią się do poprawy stanu środowiska naturalnego w Gminie Zabrze. Odpowiedzi pozytywne stanowią aż 93% wszystkich wskazań, negatywne – zaledwie 7%. W badaniu ex-ante było to odpowiednio – 67% i 18%.

Można więc wysnuć wniosek, że klimat dla prowadzonej inwestycji jest – mimo związanych z nią trudnień – dobry, również dzięki prowadzonym działaniom promocyjnym, podkreślającym docelowe korzyści przebudowy sieci wodno-kanalizacyjnej w mieście.

Analiza odpowiedzi respondentów



b.o. – brak odpowiedzi

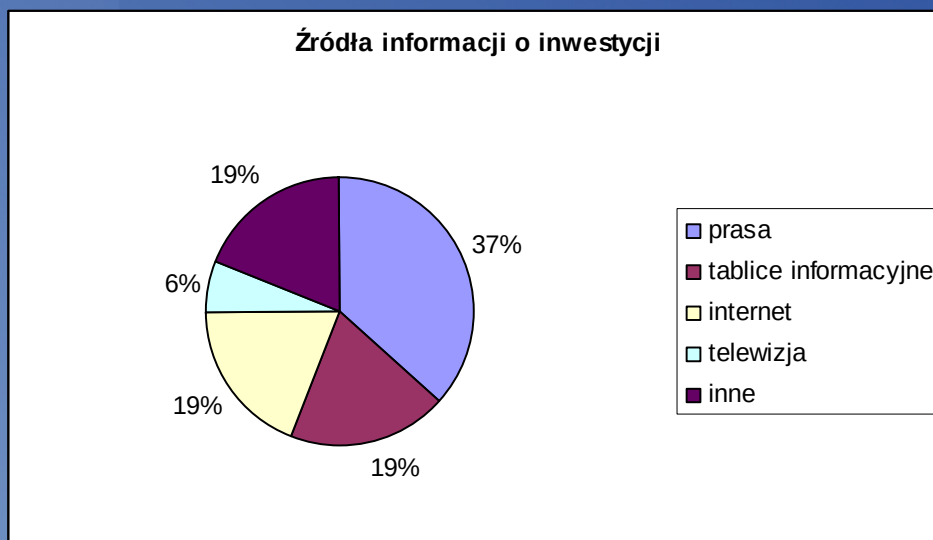
Ostatni blok pytań w kwestionariuszu ankiety dotyczył, podobnie, jak w przypadku badania ex-ante, oceny polityki informacyjnej, związanej z prowadzonymi pracami.

Jest ona oceniana lepiej, niż w badaniu ex-ante.

Wskazania pozytywne stanowią aż 79 % odpowiedzi (w tym bardzo dobrze – 5%, dobrze – 34%,

dostatecznie – 40%). Zwiększył się wyraźnie odsetek osób oceniających politykę informacyjną dobrze i dostatecznie (w badaniu ex-ante odpowiednio 25% i 35%). Jako niedostateczną i fatalną ocenia ją już tylko 20% badanych, na początku kampanii było to 33%. Uzyskane w badaniu odpowiedzi sugerują, iż prowadzone działania informacyjne i wykorzystywane narzędzia komunikacyjne są dla większości respondentów wystarczające, a przede wszystkim – zauważalne i spełniające zakładane w kampanii cele.

Analiza odpowiedzi respondentów



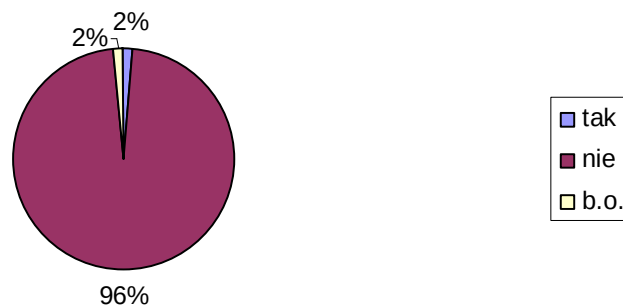
Uzasadniając powyższe opinie, badani przede wszystkim o czerpaniu informacji z mediów (łącznie aż 75% wskazań) – prasy lokalnej, Internetu i telewizji. Dla 19% zauważalne są również tablice informacyjne, billboardy. Pozytywnie ocenia się w tym kontekście politykę miasta, podobnie, jak w badaniu ex-ante pojawiają się opinie, iż miasto stara się dostarczać wyczerpujące informacje, można je uzyskać w Urzędzie.

Pozostałe wskazania zaliczone do kategorii „inne” to ogłoszenie w kościele, kartka wywieszona w bloku o przerwie w dostawie wody, informacje od znajomych. Nie ma wśród badanych, jak w przypadku ewaluacji ex-ante, deklaracji o braku zainteresowania prowadzonymi pracami.

Uzasadniając negatywne oceny prowadzonej polityki informacyjnej, respondenci podkreślają brak informacji o harmonogramie prac, czy deklarują, iż wiedzę na temat inwestycji mają tylko z naocznej obserwacji.

Analiza odpowiedzi respondentów

Czy zwracał(a) się Pan(i) do osób uczestniczących w realizacji projektu w sprawach dotyczących inwestycji?



W kwestii zwracania się do osób uczestniczących w realizacji projektu w sprawach dotyczących inwestycji, respondenci prezentują postawę jeszcze bardziej bierną, niż miało to miejsce przed rokiem, być może dlatego, że większość z nich wystarczające informacje, dzięki prowadzonej kampanii, znajduje przede wszystkim w mediach i nie ma potrzeby ich uzupełniania.

Nawet ci, którzy uważają się za niedostatecznie poinformowanych, nie są aktywnym i roszczeniowym partnerem prowadzonych działań, nie zasięgają informacji i nie zgłaszają uwag do instytucji odpowiedzialnych za inwestycję. Tylko 3 osoby na pytanie o kontakt z osobami uczestniczącymi w realizacji projektu odpowiedziały twierdząco.

Respondenci, którzy kontaktowali się z osobami uczestniczącymi w realizacji projektu, oceniają ten kontakt pozytywnie, mówiąc o uzyskaniu „rzetelnych informacji” czy „otrzymaniu pomocy”.

Analiza odpowiedzi respondentów

Szczegółowa analiza odpowiedzi uzyskanych w badaniu ilościowym nie wykazała żadnego wyraźnego zróżnicowania wypowiedzi respondentów ze względu na dane metryczkowe – płeć i wiek.



Zabrzeńskie Przedsiębiorstwo
Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.



Dziękujemy za uwagę



Zabrzeńskie Przedsiębiorstwo
Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.

