

Określenie i analiza luki jakościowej
w odniesieniu do usług publicznych świadczonych
na terenie Związku Celowego Gmin MG-6

Raport

Projekt realizowany przez Związek Celowy Gmin MG-6 z siedzibą w Gorzowie Wlkp.

ul. Sikorskiego 3-4

66-400 Gorzów Wlkp.

Biuro Związku Celowego Gmin MG-6

Gorzów Wlkp., ul. Warszawska 6

tel.: 95 733 04 93/94, fax: 95 733 04 95

e-mail: zcg-mg6@wp.pl, zcg-img6@o2.pl

<http://www.zcg.net.pl>

Opracowanie merytoryczne

Stowarzyszenie Wspierania Inicjatyw Gospodarczych DELTA PARTNER

43-400 Cieszyn, ul. Zamkowa 3a/1

tel./fax: +48 33 851 44 81

www.deltapartner.org.pl

Gorzów Wielkopolski – Cieszyn – 2013

Projekt „Profesjonalizacja usług publicznych na terenie Związku Celowego Gmin MG-6 – poprzez diagnozę potrzeb społecznych i doskonalenie kompetencji kadr” jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna.



POMOC TECHNICZNA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



MINISTERSTWO
ROZWOJU
REGIONALNEGO

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Spis treści

1. Wprowadzenie.....	4
2. Metody wykorzystane przy wyznaczaniu luki jakościowej.....	5
3. Luka jakościowa – edukacja	9
4. Luka jakościowa – kultura	17
5. Luka jakościowa – pomoc społeczna.....	19
6. Luka jakościowa – transport zbiorowy	22
7. Rekomendacje w zakresie niwelacji luk w poszczególnych obszarach.....	27
7.1. Rekomendacje – edukacja	27
7.1. Rekomendacje – kultura	28
7.1. Rekomendacje – pomoc społeczna.....	28
7.1. Rekomendacje – transport zbiorowy	29
Spis tabel.....	32

1. Wprowadzenie

Niniejsze opracowanie stanowi analityczną syntezę wyników uzyskanych w ramach badań przeprowadzonych w ramach projektu pt. „Profesjonalizacja usług publicznych na terenie Związku Celowego Gmin MG-6 poprzez diagnozę potrzeb społecznych i doskonalenie kompetencji kadr”. W ramach zadania polegającego na kompleksowych badaniach subiektywnych ocen, potrzeb i preferencji mieszkańców na terenie Związku Celowego Gmin MG-6 założono wyznaczenie tzw. luki jakościowej w odniesieniu do usług publicznych świadczonych na obszarze MG-6 w zakresie edukacji, kultury, spraw społecznych i transportu publicznego.

Określenie i analiza luki jakościowej stanowi interpretację wyników uzyskanych w ramach badań ilościowych. Prezentowany raport zawiera także rekomendacje dotyczące kierunków interwencji publicznej w obszarach, w których zidentyfikowano największe wartości luki jakościowej (co jest równoznaczne z najwyższym poziomem deficytu jakości w odniesieniu do analizowanych usług). Należy uznać, że wskazane w niniejszym opracowaniu wytyczne dotyczące zakresu niwelacji luki jakościowej w odniesieniu do poszczególnych obszarów tematycznych projektu stanowić mogą rzetelną i udokumentowaną podstawę dla podjęcia konkretnych działań na rzecz poprawy jakości życia mieszkańców obszaru aktywności Związku Celowego Gmin MG-6.

2. Metody wykorzystane przy wyznaczaniu luki jakościowej

Metoda wykorzystania tzw. luki jakościowej w zarządzaniu organizacjami wywodzi się z koncepcji *Total Quality Management* (TQM, w Polsce tłumaczone często jako „zarządzanie przez jakość” lub „zarządzanie przez jakość totalną”). Jest to filozofia zarządzania organizacjami, która poprzez odpowiednią strategię, procesy, kształcenie, motywację, zaangażowanie, narzędzia i środki prowadzi do wielowymiarowego sukcesu organizacji, który w pierwszej kolejności odnosi się do zadowolenia i pełnej satysfakcji klientów. Generalnie TQM stanowi rodzaj systemu zapewnienia jakości, w którym uczestniczą wszyscy pracownicy organizacji poprzez pracę zespołową i przy wiodącej roli kadry kierowniczej.

Jednym z modeli analitycznych dla identyfikacji i wyznaczania istotnych elementów w systemach jakości usług jest teoretyczny „model luk” lub „model GAP”.

Punktem wyjścia do stworzenia tej koncepcji stało się założenie, iż ocena jakości usługi dokonywana przez klienta wynika stanowi *de facto* różnicę pomiędzy oczekiwaniami, a rzeczywistymi spostrzeżeniami w zakresie uzyskanej usługi. Wyodrębnienie luki jakościowej w odniesieniu do konkretnych aspektów realizacji danej usługi pozwalają wynikać z defektów kolejnych etapów przygotowania i świadczenia usługi, co oznacza, iż podczas całego procesu świadczenia danej usługi mogą powstawać pewne rozbieżności pomiędzy usługodawcą a usługobiorcą.¹

Metodologia luki jakościowej wyznaczonej w ujęciu bezwzględnym z jednej strony stanowi wyraz dążenia do tzw. jakości totalnej w ramach TQM, z drugiej strony jest adekwatny dla analizy jakości usług w sektorze publicznym. Ujęcie bezwzględne luki jakościowej opiera się na założeniu, że celem działania jednostki publicznej w zakresie realizacji usług publicznych jest uzyskanie najwyższego poziomu zaspokojenia potrzeb mieszkańców, co zostanie wyrażone poprzez uzyskanie najwyższej oceny świadczonej usługi w odniesieniu do wszystkich jej aspektów, przez zupełną grupę usługobiorców – klientów. Wyznaczenie bezwzględnej luki jakościowej polega na porównaniu ocen respondentów z maksymalnym możliwym do uzyskania w danej skali wskaźnikiem (100% najwyższych ocen w danej kategorii). Z uwagi na

¹ zob. Monika Stoma, *Modele i metody pomiaru jakości usług*, wydawnictwo Q&R Polska, Lublin 2012, s. 39-34.

specyfikę prowadzonych badań (tj. usług publicznych na obszarze MG-6 – co do zasady niekomercyjnych oraz świadczonych w zróżnicowanych formach organizacyjnych przez różne instytucje czy grupy podmiotów) uznano za niewykonalne metodologicznie uzyskanie danych, które pozwoliłyby na rzetelne wyznaczanie luk jakościowych w wymiarach względnych, tj. odnoszących się np. do:

- Oczekiwań klienta, a oceną tych oczekiwań przez kierownictwo danej instytucji,
- Świadczeniem usługi a treścią komunikacji z konsumentami,
- Między oczekiwaną, a otrzymaną usługą.

Wyznaczenie bezwzględnej luki jakościowej umożliwia uzyskanie zupełnie nowego wymiaru dla zarządzania procesami realizacji usług publicznych. Metoda ta pozwala bowiem w prosty sposób zidentyfikować te elementy systemów świadczenia usług publicznych w danym obszarze, w ramach których deficyty są największe i wskazują na konieczność podjęcia interwencji w pierwszej kolejności.²

Procedura wyznaczenia bezwzględnej luki jakościowej została zrealizowana w ramach następujących kroków metodologicznych:

- Wyznaczenie kategorii, w ramach których zostanie wyznaczona luka jakościowa,
- Uzyskanie kompletnego zestawu odpowiedzi wartościujących w ramach poszczególnych grup respondentów (pod uwagę brano przekrojowo wszystkie przeprowadzone elementy projektu badawczego),
- Obliczanie średniej wartości ocen dla danych kategorii oceny usług w grupach respondentów (poprzedzone w przypadku potrzeby odwzorowaniem ocen na pięciostopniowej skali, w której 1 stanowi ocenę najniższą, natomiast 5 ocenę najwyższą) - ocena dla jest średnią ważoną ocen i liczności ich wskazań (tj. ocena x liczność wskazań / liczbę ankietowanych)
- Obliczenie luki bezwzględnej poprzez wyznaczenie różnicy pomiędzy maksymalnym potencjalnym wynikiem (odwzorowującym poziom bezwzględnej jakości w ocenie usługobiorców), a wynikiem uzyskanym bezpośrednio badaniu.

² zob. Anna Bielawa, *Miejsce jakości w usługach*, Uniwersytet Szczeciński, Studia i prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Nr 17/2010

- Wytypowanie kategorii (3 lub więcej w uzasadnionych przypadkach), w których luka jakościowa przyjmuje największą wartość oraz analogicznie wyznaczenie kategorii, w których luka jakościowa przyjmuje najmniejszą wartość.

Ilościowe i jakościowe badania społeczne przeprowadzone na obszarze Związku Celowego Gmin MG-6 dostarczyły informacji nt. subiektywnych ocen, potrzeb i preferencji mieszkańców w zakresie usług publicznych w obszarach edukacji, kultury, pomocy społecznej i transportu publicznego. Wymiar badania pozwolił na uzyskanie skwantyfikowanych ocen usług publicznych w odniesieniu do różnych aspektów ich realizacji w kontekście zaspokojenia potrzeb ostatecznych odbiorców. Poniżej zaprezentowano kluczowe zagadnienia jakie były przedmiotem zrealizowanych badań, także w kontekście wyznaczenia luki jakościowej.

- W odniesieniu do usług publicznych realizowanych w sektorze edukacji:
 - Ocena działalności dydaktycznej szkoły: poziomu wymagań, dostępności zajęć wyrównawczych, zajęć pozalekcyjnych,
 - Ocena relacji społecznych (w tym formy komunikowania): nauczyciele – rodzice – uczniowie,
 - Ocena znajomości praw i przepisów obowiązujących w szkole
 - Ocena współpracy szkoły z innymi placówkami, w tym także działalności międzynarodowej,
 - Ocena szans i perspektyw na dalszy rozwój (w sensie ścieżki edukacyjnej, zawodowej).
- W odniesieniu do usług publicznych realizowanych w sektorze kultury:
 - Ocena możliwości i warunków spędzania czasu wolnego w poszczególnych gminach (ocena dostępności oferty kulturalnej),
 - Ocena zaspokojenia potrzeb kulturalnych (rodzaj, jakość, dostępność),
 - Koszty związane z uczestnictwem w kulturze, czy, a jeśli tak to na ile stanowią barierę dla korzystania z oferty kulturalnej,
 - Ocena informacji o przedsięwzięciach kulturalnych w poszczególnych gminach MG6,
 - Ocena stanu promocji kultury w poszczególnych gminach MG6 (skuteczność komunikacji i dystrybucji informacji kulturalnej).

- W odniesieniu do usług publicznych realizowanych w sektorze pomocy społecznej:
 - Poziom satysfakcji z zakresu usług,
 - Ocena jakości kontaktu z personelem instytucji udzielającej wsparcie
 - Ocena systemu informacji o dostępnych usługach,
 - Kryteria i parametry, które mogą służyć ocenie działania instytucji świadczącej usługi publiczne – ocena kadr systemu,
 - Warunki materialne i techniczne udzielania pomocy,
 - Dopasowanie pomocy w odniesieniu do specyfiki potrzeb różnych odbiorców.
- W odniesieniu do usług publicznych realizowanych w sektorze transportu zbiorowego:
 - Możliwość dotarcia od źródła do celu podróży (zasięg i dostępność sieci, odległości dojścia do przystanków), możliwość dojazdu do i z pracy, szkoły, imprezy kulturalnej, sportowej,
 - Niezawodność sieci (zakłócenia ruchu, regularność, spóźnienia),
 - Czas trwania podróży (odległość z uwzględnieniem prędkości, oczekiwania, przesiadek),
 - Uciążliwość podróży (czytelność powiązań i relacji, systemy informacji podróżnych, przesiadkowość, regularność),
 - Komfort podróży (przystanki i pojazdy, zatłoczenie pojazdów, komfort klimatyczny, łatwość wsiadania i wysiadania),
 - Bezpieczeństwo podróży (poczucie zagrożenia związane z ruchem oraz przestępstwami pospolitymi),
 - Dostępność finansowa systemu,
 - Jakość zarządu (organizator, przewoźnik, wydający zezwolenie, gmina jako zarządzający przestrzenią),
 - Poziom poinformowania o sytuacjach nadzwyczajnych (zmianach tras przejazdu, awariach, itp.).

3. Luka jakościowa – edukacja

Analiza luki jakościowej dla usług publicznych świadczonych na obszarze MG-G w zakresie edukacji opiera się na wynikach uzyskanych w ramach grup badawczych:

- Dorośli mieszkańcy obszaru MG-6 (próba reprezentatywna)
- Rodzice uczniów (podgrupa badawcza wyodrębniona w grupie dorosłych mieszkańców MG-6),
- Młodzież ucząca się w gimnazjach oraz szkołach ponadgimnazjalnych na obszarze MG-6,
- Nauczyciele zatrudnieni w szkołach na obszarze MG-6.

Skala dla wskaźników obejmuje zakres od 1 (najniższa ocena) do 5 (najwyższa ocena) Maksymalny poziom wskaźnika (jakość bezwzględna) w dla wszystkich analizowanych cech przybiera wartość 5.

Tabela 1 Grupa badawcza - mieszkańcy MG-6. Luka jakościowa w usługach publicznych (edukacja)

Kategoria	Ocena respondentów (wskaźnik)	Bezwzględna luka jakościowa
Dostępność miejsc w przedszkolach	3,74	1,26
Dostępność szkół podstawowych	3,89	1,11
Dostępność gimnazjów	3,97	1,03
Możliwość kształcenia zawodowego	3,84	1,16
Możliwość kształcenia średniego ogólnego	3,94	1,06
Możliwość kształcenia średniego zawodowego	3,84	1,16
Możliwość kształcenia na poziomie wyższym	3,81	1,19
Stan techniczny obiektów szkolnych	3,74	1,26
Jakość programów szkolnych	3,77	1,23

Wyposażenie placówek (np. w pomoce naukowe, sprzęt komputerowy)	3,79	1,21
Współpraca szkoły ze służbami pomocy społecznej, policją	3,83	1,17
Współpraca szkoły z przedsiębiorstwami z terenu miasta/gminy	3,82	1,18
Poziom kadry pedagogicznej	3,88	1,12
Wyniki w nauce uczniów szkół waszego miasta/gminy	3,88	1,12
Ofertę zajęć pozalekcyjnych	3,90	1,10
Pomoc ze strony szkoły w planowaniu kariery zawodowej ucznia	3,85	1,15
Dopasowanie komunikacji publicznej do potrzeb dojeżdżających uczniów	3,76	1,24
Dopasowanie oferty edukacyjnej do potrzeb rynku pracy	3,80	1,20
Współpraca placówek edukacyjnych z urzędami pracy	3,86	1,14
Współpraca szkoły z rodzicami/opiekunami uczniów	3,86	1,14
Jakość i efekty pracy wychowawczej szkół	3,93	1,07

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech w ramach grupy badawczej dorosłych mieszkańców MG-6 przyjęła największą wartość dla następujących pozycji:

- Dostępność miejsc w przedszkolach [1,26],
- Stan techniczny obiektów szkolnych [1,26],
- Dopasowanie komunikacji publicznej do potrzeb dojeżdżających uczniów [1,24],
- Jakość programów szkolnych [1,23],
- Wyposażenie placówek (np. w pomoce naukowe, sprzęt komputerowy) [1,21].

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech przyjęła najmniejszą wartość dla następujących pozycji:

- Dostępność gimnazjów [1,03],
- Możliwość kształcenia średniego ogólnego [1,06],
- Jakość i efekty pracy wychowawczej szkół [1,07].

Tabela 2 Grupa badawcza – rodzice uczniów. Luka jakościowa w usługach publicznych (edukacja)

Kategoria	Ocena respondentów (wskaźnik)	Bezwzględna luka jakościowa
Przestrzeganie praw ucznia w szkole	3,80	1,20
Jakość programów szkolnych	3,52	1,48
Jakość obiektów szkolnych	3,63	1,37
Pomoc materialna dla uczniów z rodzin o niskich dochodach	3,64	1,36
Liczebność uczniów w klasach	3,43	1,57
Wyposażenie szkół (np. pomoce naukowe, sprzęt komputerowy)	3,44	1,56
Zachowanie uczniów w stosunku do nauczycieli	3,32	1,68
Liczba pedagogów szkolnych, psychologów w szkołach	3,33	1,67
Współpraca szkoły z rodzicami/opiekunami uczniów	3,34	1,66
Pomoc ze strony szkoły w planowaniu kariery zawodowej ucznia	3,44	1,56
Dopasowanie liczby placówek edukacyjnych do potrzeb mieszkańców	3,46	1,54
Dostępność bezpłatnych posiłków dla uczniów	3,50	1,50
Dostępność zajęć pozalekcyjnych rozwijających zainteresowania uczniów	3,49	1,51
Jakość zajęć pozalekcyjnych	3,53	1,47
Dopasowanie komunikacji publicznej do potrzeb dojeżdżających uczniów	3,43	1,57
Autorytet nauczycieli, ich poważanie przez uczniów	3,43	1,57
Imprezy kulturalne i rozrywkowe adresowane do młodzieży	3,42	1,58
Przygotowanie uczniów do przyszłej pracy zawodowej	3,44	1,56
Stosunek nauczycieli do uczniów	3,49	1,51
Przydatność wiedzy zdobytej w szkole w dalszej nauce i życia zawodowym	3,55	1,45

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech w ramach grupy badawczej dorosłych mieszkańców MG-6 – rodziców, których dzieci uczęszczają do szkół na

obszarze

MG-6, przyjęła największą wartość dla następujących pozycji:

- Zachowanie uczniów w stosunku do nauczycieli [1,68],
- Liczbę pedagogów szkolnych, psychologów w szkołach [1,67],
- Współpraca szkoły z rodzicami/opiekunami uczniów [1,66].

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech przyjęła najmniejszą wartość dla następujących pozycji:

- Przestrzeganie praw ucznia w szkole [1,20]
- Pomoc materialną dla uczniów z rodzin o niskich dochodach [1,36],
- Jakość obiektów szkolnych [1,37].

Tabela 3 Oceny młodzieży – luka jakościowa w usługach publicznych (edukacja)

Kategoria	Ocena respondentów (wskaźnik)	Bezwzględna luka jakościowa
Przestrzeganie praw ucznia w Twojej szkole	3,53	1,47
Jakość programów szkolnych	3,45	1,55
Jakość obiektów szkolnych	3,32	1,68
Pomoc materialną udzielaną uczniom z rodzin o niskich dochodach	3,34	1,66
Liczebność uczniów w klasach	3,66	1,34
Wyposażenie szkół (np. pomoce naukowe, sprzęt komputerowy)	3,54	1,46
Zachowanie uczniów w stosunku do nauczycieli	3,58	1,42
Liczbę pedagogów szkolnych, psychologów	3,45	1,55
Współpraca szkoły z rodzicami/opiekunami uczniów	3,47	1,53
Pomoc ze strony szkoły w planowaniu przyszłej kariery zawodowej uczniów	3,32	1,68
Dopasowanie liczby placówek edukacyjnych do potrzeb mieszkańców	3,39	1,61
Dostępność zajęć pozalekcyjnych rozwijających zainteresowania uczniów	3,22	1,78
Jakość zajęć pozalekcyjnych	3,34	1,66

Autorytet nauczycieli, ich poważanie przez uczniów	3,49	1,51
Przygotowanie uczniów do przyszłej pracy zawodowej	3,18	1,83

Generalnie oceny młodzieży w odniesieniu do jakości usług w obszarze edukacji są bardziej krytyczne niż ma to w przypadku grupy badawczej dorosłych mieszkańców miasta.

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech w ramach grupy badawczej młodzieży uczącej się w gimnazjach i szkołach ponadgimnazjalnych MG-6 przyjęła największą wartość dla następujących pozycji:

- Przygotowanie uczniów do przyszłej pracy zawodowej [1,83],
- Dostępność zajęć pozalekcyjnych rozwijających zainteresowania uczniów [1,78],
- Jakość obiektów szkolnych [1,68],
- Pomoc ze strony szkoły w planowaniu przyszłej kariery zawodowej uczniów [1,68].

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech przyjęła najmniejszą wartość dla następujących pozycji:

- Liczebność uczniów w klasach [1,34],
- Zachowanie uczniów w stosunku do nauczycieli [1,42],
- Wyposażenie szkół (np. pomoce naukowe, sprzęt komputerowy) [1,46].

Tabela 4 Grupa badawcza – nauczyciele. Luka jakościowa w usługach publicznych (edukacja)

Kategoria	Ocena respondentów (wskaźnik)	Bezwzględna luka jakościowa
Dostępność miejsc w przedszkolach	2,94	2,06
Dostępność szkół podstawowych	4,45	0,55
Dostępność gimnazjów	4,48	0,52
Możliwość kształcenia zawodowego	3,36	1,64
Możliwość kształcenia średniego ogólnego	4,21	0,79
Możliwość kształcenia średniego zawodowego	3,26	1,74
Możliwość kształcenia na poziomie wyższym	2,92	2,08
Wyposażenie placówek oświatowych	2,87	2,13

Jakość kadry pedagogicznej	4,17	0,83
System oceny pracy szkół przez organy prowadzące	3,62	1,38
Wyniki nauce uczniów szkół waszego miasta/gminy	3,60	1,40
Ofertę zajęć pozalekcyjnych	3,83	1,17
Dopasowanie oferty edukacyjnej do potrzeb rynku pracy	3,15	1,85

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech w ramach grupy badawczej nauczycieli zatrudnionych w szkołach MG-6 przyjęła największą wartość dla następujących pozycji:

- Wyposażenie placówek oświatowych [2,13],
- Możliwość kształcenia na poziomie wyższym [2,08]
- Dostępność miejsc w przedszkolach [2,06].

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech przyjęła najmniejszą wartość dla następujących pozycji:

- Dostępność gimnazjów [0,52]
- Dostępność szkół podstawowych [0,55]
- Możliwość kształcenia średniego ogólnego [0,79]

Tabela 5 Grupa badawcza – nauczyciele. Luka jakościowa w usługach publicznych (edukacja) część 2

Kategoria	Ocena respondentów (wskaźnik)	Bezwzględna luka jakościowa
Przestrzeganie praw ucznia	4,51	0,49
Jakość programów szkolnych	4,26	0,74
Jakość obiektów szkolnych	3,49	1,51
Poziom kwalifikacji kadry pedagogicznej	4,67	0,33
Pomoc materialna udzielana uczniom z rodzin o niskich dochodach	3,94	1,06
Liczebność uczniów w klasach	3,32	1,68
Wyposażenie szkół (np. w pomoce naukowe, sprzęt komputerowy)	3,46	1,54
Zachowanie uczniów w stosunku do nauczycieli	3,74	1,26
Liczbę pedagogów szkolnych, psychologów	3,86	1,14
Współprace placówek edukacyjnych z urzędami pracy	3,62	1,38
Możliwość stałego podnoszenia kwalifikacji przez kadre pedagogiczną	4,51	0,49
Współpraca szkoły z rodzicami/opiekunami uczniów	4,00	1,00
Pomoc ze strony szkoły w planowaniu przyszłej kariery zawodowej uczniów	4,12	0,88
Współpraca pedagoga szkolnego ze służbami pomocy społecznej, policją	4,49	0,51
Wynagrodzenia kadry pedagogicznej	2,88	2,12
Współpraca szkoły z przedsiębiorcami z terenu miasta/gminy	3,61	1,39
Dopasowanie liczby placówek edukacyjnych do potrzeb mieszkańców	3,80	1,20
Dostępność bezpłatnych posiłków dla uczniów	3,28	1,72
Dostępność zajęć pozalekcyjnych rozwijających zainteresowania uczniów	4,17	0,83
Jakość tych zajęć	4,29	0,71
Dopasowanie komunikacji publicznej do potrzeb dojeżdżających uczniów	3,75	1,25
Autorytet nauczycieli, ich poważanie przez uczniów	3,81	1,19

Przygotowanie uczniów do przyszłej pracy zawodowej	3,79	1,21
Stosunek nauczycieli do uczniów w Pani / Pana szkole	4,36	0,64
Przydatność wiedzy zdobytej w szkole w dalszej nauce i życiu zawodowym	4,19	0,81

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech w ramach grupy badawczej nauczycieli zatrudnionych w szkołach na terenie MG-6 przyjęła największą wartość dla następujących pozycji:

- Wynagrodzenia kadry pedagogicznej [2,12],
- Dostępność bezpłatnych posiłków dla uczniów [1,72],
- Liczebność uczniów w klasach [1,68].

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech przyjęła najmniejszą wartość dla następujących pozycji:

- Poziom kwalifikacji kadry pedagogicznej [0,33],
- Przestrzeganie praw ucznia [0,49],
- Możliwość stałego podnoszenia kwalifikacji przez kadre pedagogiczną [0,49].

4. Luka jakościowa – kultura

Analiza luki jakościowej dla usług publicznych świadczonych na obszarze MG-G w zakresie edukacji opiera się na wynikach uzyskanych w ramach grup badawczych:

- Dorośli mieszkańcy obszaru MG-6 (próba reprezentatywna).

W charakterze uzupełnienia zaprezentowano dane uzyskane w ramach badań w następujących grupach:

- Młodzież ucząca się w gimnazjach oraz szkołach ponadgimnazjalnych na obszarze MG-6,
- Nauczyciele zatrudnieni w szkołach na obszarze MG-6.

Skala dla wskaźników obejmuje zakres od 1 (najniższa ocena) do 5 (najwyższa ocena) Maksymalny poziom wskaźnika (jakość bezwzględna) w dla wszystkich analizowanych cech przybiera wartość 5.

Tabela 6 Grupa badawcza – mieszkańcy MG-6. Luka jakościowa dla usług publicznych - kultura

Kategoria	Ocena respondentów (wskaźnik)	Bezwzględna luka jakościowa
Liczba instytucji kultury aktywnych na terenie miasta/gminy	3,65	1,35
Stan techniczny obiektów instytucji kultury	3,73	1,27
Współpraca różnych instytucji kultury	3,84	1,16
Zainteresowanie mieszkańców ofertą kulturalną miasta/gminy	3,70	1,30
Promocja kultury się na terenie miasta/gminy	3,73	1,27
Promocja lokalnych artystów w całej Polsce i w Europie	3,81	1,19
Infrastruktura ośrodków rekreacji i wypoczynku	3,82	1,18
Dopasowanie oferty kultury do potrzeb mieszkańców	3,81	1,19
Współpraca administracji miasta/gminy z instytucjami kultury	3,82	1,18
Liczba wydarzeń kulturalnych organizowanych na terenie miasta/gminy	3,76	1,24

Wielkość środków, jakie samorząd przeznacza na kulturę	3,81	1,19
Celowość wydatkowania środków samorządowych na kulturę	3,73	1,27
Fachowość kadr instytucji i organizacji zajmujących się kulturą	3,79	1,21
Wiedza animatorów kultury na temat potrzeb kulturalnych mieszkańców	3,83	1,17
Współpraca Gorzowa Wlkp. i sąsiednich gmin w zakresie kultury	3,85	1,15

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech w ramach grupy badawczej dorosłych mieszkańców MG-6 przyjęła największą wartość dla następujących pozycji:

- Liczba instytucji kultury aktywnych na terenie miasta/gminy [1,35]
- Zainteresowanie mieszkańców ofertą kulturalną miasta/gminy [1,30]
- Promocja kultury się na terenie miasta/gminy [1,27]
- Celowość wydatkowania środków samorządowych na kulturę [1,27]
- Stan techniczny obiektów instytucji kultury [1,27]

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech przyjęła najmniejszą wartość dla następujących pozycji:

- Współpraca Gorzowa Wlkp. i sąsiednich gmin w zakresie kultury [1,15],
- Współpraca różnych instytucji kultury [1,16],
- Wiedza animatorów kultury na temat potrzeb kulturalnych mieszkańców [1,17].

Tabela 7 Luka jakościowa dla dostępności usług publicznych w kulturze – nauczyciele i uczniowie

Dostępność imprez kulturalnych i rozrywkowych adresowanych do młodzieży szkolnej	Ocena respondentów (wskaźnik)	Bezwzględna luka jakościowa
W ocenie nauczycieli	4,10	0,90
W ocenie młodzieży	3,05	1,95

Zaprezentowana w tabeli powyżej luka jakościowa zidentyfikowana w odniesieniu do kulturalnych i rozrywkowych adresowanych do młodzieży szkolnej wskazuje na istotną różnicę postrzegania tej cechy w badanych grupach młodzieży (wysoka wartość luki) i nauczycieli (stosunkowo niska wartość luki).

5. Luka jakościowa – pomoc społeczna

Analiza luki jakościowej dla usług publicznych świadczonych na obszarze MG-G w zakresie pomocy społecznej opiera się na wynikach uzyskanych w ramach grup badawczych:

- Dorośli mieszkańcy obszaru MG-6 (próba reprezentatywna)
- Gospodarstwa domowe korzystające ze wsparcia w ramach systemu pomocy społecznej.

Skala dla wskaźników obejmuje zakres od 1 (najniższa ocena) do 5 (najwyższa ocena) Maksymalny poziom wskaźnika (jakość bezwzględna) w dla wszystkich analizowanych cech przybiera wartość 5.

Tabela 8 Grupa badawcza – mieszkańcy MG-6. Luka jakościowa dla usług publicznych – pomoc społeczna

Kategoria	Ocena respondentów (wskaźnik)	Bezwzględna luka jakościowa
Dostępność instytucji i organizacji realizujących usługi społeczne na terenie miasta/gminy; liczba ośrodków świadczenia usług społecznych	3,77	1,23
Wyposażenie techniczne tych instytucji i organizacji	3,75	1,25
Różnorodność świadczonych usług	3,83	1,17
Aktywność społeczną mieszkańców (na rzecz miasta/gminy i osób potrzebujących pomocy)	3,73	1,27
Dopasowanie oferty usług społecznych, oferty pomocy do potrzeb mieszkańców	3,83	1,17
Współpraca instytucji realizujących usługi społeczne, przepływ informacji pomiędzy instytucjami i organizacjami świadczącymi usługi społeczne	3,89	1,11
Dostosowanie obiektów użyteczności publicznej do potrzeb niepełnosprawnych	3,82	1,18
Sposób realizacji zadań z zakresu usług społecznych przez miasto/gminę	3,85	1,15
Udział organizacji pozarządowych i podmiotów ekonomii społecznej w realizacji zadań z dziedziny usług społecznych	3,87	1,13

Wielkość środków, jakie władze miasta/gminy przeznaczają na realizację przedsięwzięć związanych z realizacją usług społecznych	3,84	1,16
Celowość kierunków wydatkowania tych środków	3,83	1,17
Warunki dojazdu środkami komunikacji zbiorowej do placówek świadczących usługi społeczne	3,89	1,11
Fachowość kadr instytucji i organizacji zajmujących się realizacją usług społecznych, świadczących pomoc potrzebującym wsparcia	3,90	1,10
Dbłość o potrzeby osób niepełnosprawnych w waszym mieście/gminie	3,98	1,02

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech w ramach grupy badawczej dorosłych mieszkańców MG-6 przyjęła największą wartość dla następujących pozycji:

- Aktywność społeczną mieszkańców (na rzecz miasta/gminy i osób potrzebujących pomocy) [1,27]
- Wyposażenie techniczne tych instytucji i organizacji [1,25],
- Dostępność instytucji i organizacji realizujących usługi społeczne na terenie miasta/gminy; liczba ośrodków świadczenia usług społecznych [1,23].

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech przyjęła najmniejszą wartość dla następujących pozycji:

- Dbłość o potrzeby osób niepełnosprawnych w waszym mieście/gminie [1,02],
- Fachowość kadr instytucji i organizacji zajmujących się realizacją usług społecznych, świadczących pomoc potrzebującym wsparcia [1,10],
- Współpraca różnych instytucji realizujących usługi społeczne, przepływ informacji pomiędzy instytucjami i organizacjami świadczącymi usługi społeczne [1,11],
- Warunki dojazdu środkami komunikacji zbiorowej do placówek świadczących usługi społeczne [1,11].

Tabela 9 Gospodarstwa domowe korzystające z pomocy społecznej. Luka jakościowa dla usług publicznych

Kategoria	Ocena respondentów (wskaźnik)	Bezwzględna luka jakościowa
Dostępność instytucji i organizacji realizujących usługi społeczne na terenie miasta/gminy, (czy każdy kto potrzebuje pomocy może ją otrzymać?)	3,92	1,08
Działalność różnych instytucji pomocy społecznej szczególnie dla najbiedniejszych grup mieszkańców	3,73	1,27
Możliwość dojazdu do placówki udzielającej pomocy	4,27	0,73
Podejście osób świadczących pomoc potrzebującym wsparcia	4,14	0,86
Dbłość o potrzeby osób niepełnosprawnych w waszym mieście/gminie	3,09	1,91

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech w ramach grupy badawczej respondentów reprezentujących gospodarstwa domowe korzystające ze wsparcia w ramach system pomocy społecznej na terenie MG-6 przyjęła największą wartość dla następujących pozycji:

- Dbłość o potrzeby osób niepełnosprawnych w waszym mieście/gminie [1,91],
- Działalność różnych instytucji pomocy społecznej szczególnie dla najbiedniejszych grup mieszkańców [1,27].

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech przyjęła najmniejszą wartość dla następujących pozycji:

Możliwość dojazdu do placówki udzielającej pomocy [0,73],

Podejście osób świadczących pomoc potrzebującym wsparcia [0,86].

6. Luka jakościowa – transport zbiorowy

Analiza luki jakościowej dla usług publicznych świadczonych na obszarze MG-G w zakresie pomocy społecznej opiera się na wynikach uzyskanych w ramach grup badawczych:

- Dorośli mieszkańcy obszaru MG-6 (próba reprezentatywna)
- Młodzież ucząca się w gimnazjach oraz szkołach ponadgimnazjalnych na obszarze MG-6,

Skala dla wskaźników obejmuje zakres od 1 (najniższa ocena) do 5 (najwyższa ocena) Maksymalny poziom wskaźnika (jakość bezwzględna) w dla wszystkich analizowanych cech przybiera wartość 5.

Tabela 10 Grupa badawcza –mieszkańcy MG-6. Luka jakościowa w usługach publicznych – transport zbiorowy

Kategoria	Ocena respondentów (wskaźnik)	Bezwzględna luka jakościowa
Sposób zarządzania komunikacją publiczną	3,69	1,31
Warunki podróży w pojazdach	3,76	1,24
Dopasowanie układu linii komunikacji publicznej do potrzeb mieszkańców	3,81	1,19
Integracja komunikacji autobusowej, tramwajowej i kolejowej	3,57	1,43
Efektywność polityki transportowej na terenie MG-6	3,65	1,35
Jakość taboru komunikacji publicznej	3,73	1,27
Czystość na przystankach	3,76	1,24
Współpraca samorządów MG-6 w organizacji komunikacji publicznej	3,77	1,23
Częstotliwość połączeń Gorzowa Wlkp. z innymi gminami MG-6	3,87	1,13

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech w ramach grupy badawczej dorosłych mieszkańców MG-6 przyjęła największą wartość dla następujących pozycji:

- Integracja komunikacji autobusowej, tramwajowej i kolejowej [1,43],

- Efektywność polityki transportowej na terenie MG-6 [1,35],
- Sposób zarządzania komunikacją publiczną [1,31].

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech przyjęła najmniejszą wartość dla następujących pozycji:

- Częstotliwość połączeń Gorzowa Wlkp. z innymi gminami MG-6 [1,13],
- Dopasowanie układu linii komunikacji publicznej do potrzeb mieszkańców [1,19],
- Współpraca samorządów MG-6 w organizacji komunikacji publicznej [1,23].

Tabela 11 Grupa badawcza – młodzież. Luka jakościowa w usługach publicznych – transport zbiorowy

Kategoria	Ocena respondentów (wskaźnik)	Bezwzględna luka jakościowa
Możliwość dojazdu środkami komunikacji zbiorowej na imprezy kulturalne i sportowe i późniejszy powrót do domu	2,92	2,08
Stan komunikacji publicznej i jej dopasowanie do potrzeb uczniów dojeżdżających do szkoły	3,07	1,93
Częstotliwość kursów	3,10	1,90
Punktualność kursów	3,19	1,81
Warunki podróży w pojazdach	2,98	2,02
Dopasowanie połączeń	3,01	1,99
Czas podróży	3,34	1,66
Informacja w pojazdach i na przystankach	3,39	1,61
Bezpieczeństwo w pojazdach	3,39	1,61
Cena przejazdu	2,64	2,36
Warunki oczekiwania na pojazd	3,04	1,96

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech w ramach grupy badawczej uczniów gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych na terenie MG-6 przyjęła największą wartość dla następujących pozycji:

- Cena przejazdu [2,36],
- Możliwość dojazdu środkami komunikacji zbiorowej na imprezy kulturalne i sportowe i późniejszy powrót do domu [2,08],
- Warunki podróży w pojazdach [2,02].

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech przyjęła najmniejszą wartość dla następujących pozycji:

- Informacja w pojazdach i na przystankach [1,61],
- Bezpieczeństwo w pojazdach [1,61],
- Czas podróży [1,66].

Tabela 12 Dorośli mieszkańcy MG-6 korzystający z komunikacji publicznej - luka jakościowa 1

Kategoria	Ocena respondentów (wskaźnik)	Bezwzględna luka jakościowa
Cechy odnoszące się do systemu transportu publicznego na obszarze miasta Gorzowa Wlkp.		
Częstotliwość kursów	3,70	1,30
Punktualność kursów	3,42	1,58
Warunki podróży w pojazdach	3,58	1,42
Dopasowanie połączeń	3,48	1,52
Czas podróży	3,53	1,47
Informacja w pojazdach i na przystankach	3,68	1,32
Bezpieczeństwo w pojazdach	3,64	1,36
Cena przejazdu	3,39	1,61
Warunki oczekiwania na pojazd	3,55	1,45

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech w ramach grupy badawczej dorosłych mieszkańców MG-6, którzy deklarują korzystanie z usług publicznych w zakresie transportu publicznego przyjęła największą wartość dla następujących pozycji:

- Cena przejazdu [1,61],
- Punktualność kursów [1,58],
- Dopasowanie połączeń [1,52].

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech przyjęła najmniejszą wartość dla następujących pozycji:

- Częstotliwość kursów [1,30],
- Informacja w pojazdach i na przystankach [1,32],
- Bezpieczeństwo w pojazdach [1,36].

Tabela 13 Dorośli mieszkańcy MG-6 korzystający z komunikacji publicznej - luka jakościowa 2

Kategoria	Ocena respondentów (wskaźnik)	Bezwzględna luka jakościowa
Cechy odnoszące się do systemu transportu publicznego na obszarze MG-6, „do” i „z” Gorzowa Wlkp.		
Częstotliwość kursów	3,56	1,44
Punktualność kursów	3,61	1,39
Warunki podróży w pojazdach	3,60	1,40
Dopasowanie połączeń	3,50	1,50
Czas podróży	3,44	1,56
Informacja w pojazdach i na przystankach	3,51	1,49
Bezpieczeństwo w pojazdach	3,57	1,43
Cena przejazdu	3,48	1,52
Warunki oczekiwania na pojazd	3,47	1,53

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech w ramach grupy badawczej dorosłych mieszkańców MG-6, którzy deklarują korzystanie z usług publicznych w zakresie transportu publicznego przyjęła największą wartość dla następujących pozycji:

- Czas podróży [1,56],
- Warunki oczekiwania na pojazd [1,53],
- Cena przejazdu [1,52].

Bezwzględna luka jakościowa w odniesieniu do analizowanych cech przyjęła najmniejszą wartość dla następujących pozycji:

- Punktualność kursów [1,61],
- Warunki podróży w pojazdach [1,61],
- Bezpieczeństwo w pojazdach [1,66].

7. Rekomendacje w zakresie niwelacji luk w poszczególnych obszarach

7.1. Rekomendacje – edukacja

Zidentyfikowane luki jakościowych w odniesieniu do usług publicznych w systemie edukacji na obszarze działania Związku celowego Gmin MG-6 wskazują na dość znaczne różnice w ocenach poszczególnych analizowanych cech w badanych grupach respondentów. W opiniach reprezentatywnej grupy dorosłych mieszkańców obszaru MG-6 czynniki, które wymagają najpilniejszej interwencji w celu zaspokojenia potrzeb w ramach systemu usług edukacyjnych to: zwiększenie dostępności liczby miejsc w przedszkolach, poprawa stanu technicznego placówek oświatowych oraz ich wyposażenie, a także dopasowanie komunikacji publicznej do potrzeb dojeżdżających uczniów.

Grupa reprezentatywna zawężona do rodziców, których dzieci uczą się w szkołach na obszarze MG-6 jest generalnie bardziej krytyczna w odniesieniu do poszczególnych analizowanych cech oraz wskazuje inne elementy systemu edukacji, które wymagają znaczącej poprawy:

- Zachowanie uczniów w stosunku do nauczycieli,
- Liczba pedagogów i psychologów w szkołach,
- Współpraca szkoły z rodzicami lub opiekunami uczniów.

Jak widać, elementy usług publicznych w obszarze edukacji, które w najmniejszym stopniu zaspokajają oczekiwania klientów (rodziców), związane są bardziej z aspektami społeczno-wychowawczymi, niż ściśle z dydaktyką czy stanem technicznym placówek.

Innym punktem widzenia prezentują uczniowie, którzy identyfikują kluczowe potrzeby odnoszące się do jakości usług publicznych w systemie edukacji jako:

- zwiększenie efektywności przygotowanie przyszłej pracy zawodowej oraz zwiększenie zakresu wsparcia ze strony szkoły w planowaniu przyszłej kariery zawodowej,
- poprawa dostępności zajęć pozalekcyjnych,
- poprawa stanu technicznego placówek.

Nie dziwi fakt, że kluczowym deficytem systemu usług publicznych w systemie edukacji na obszarze MG-6 w ocenie nauczycieli są niskie wynagrodzenia kadry pedagogicznej. Inne

deficyty identyfikowane w tej grupie badawczej to dostępność bezpłatnych posiłków dla uczniów oraz zbyt duża liczebność klas.

Analiza luki jakościowej w odniesieniu do usług publicznych w ramach systemu edukacji na obszarze Związku Celowego Gmin MG-6 daje podstawy do rekomendowania podjęcia strategicznych działań mających na celu:

- poprawę efektywności systemu w zakresie opieki pedagogicznej i wychowawczej,
- wzmocnienie zakresu usług związanych z przygotowaniem uczniów do wyboru zawodu, kształcenia zorientowanego na zdobywanie kompetencji przydatnych na rynku pracy.

7.1. Rekomendacje – kultura

Analiza zidentyfikowanej luki jakościowej w odniesieniu do usług publicznych w sektorze kultury na obszarze działania Związku celowego Gmin MG-6 wskazuje na potrzebę interwencji w następujących zakresach:

- Rozwój aktywnych instytucji kultury, w tym także poprawa stanu ich zaplecza technicznego,
- Wzmocnienie efektywności promocji kultury i zwiększenie zainteresowania mieszkańców ofertą kulturalną,
- Poprawa komunikowania się z odbiorcami w zakresie przejrzystości i celowości wydatkowania środków samorządowych na kulturę.

Warto zasygnalizować w tym miejscu także deficyt identyfikowany w grupie badawczej młodzieży na obszarze MG-6 w odniesieniu do dostępności imprez kulturalnych i rozrywkowych adresowanych do młodzieży szkolnej.

7.1. Rekomendacje – pomoc społeczna

Rekomendacje odnoszące się do niwelacji luki jakościowej w odniesieniu do systemu usług publicznych na obszarze MG-6 w zakresie pomocy społecznej koncentrują się na potrzebie wzmocnienia potencjału instytucjonalnego systemu. Istotne jest podjęcie inwestycji w zakresie wyposażenia technicznego placówek i ośrodków pomocowych, rozwoju sieci punktów obsługi klientów pomocy społecznej. Podstawowy element systemu świadczenia usług w tym sektorze, jakim jest dostępność instytucji (w sensie odległości, układu

komunikacyjnego, godzin otwarcia, itp.) została zidentyfikowana przez respondentów jako istotny deficyt. Wydaje się, że w kontekście strategicznych kierunków rozwoju systemu usług publicznych w sektorze pomocy społecznej poprawa dostępności tych usług może zostać uznana za kluczowe wyzwanie.

Analiza wskaźników metodą luki jakościowej pozwala wskazywać również na istotne znaczenie aktywności mieszkańców i ich zaangażowania w działalności społecznej jako wyznacznik efektywności działania całego systemu pomocy społecznej. Stąd rekomenduje się zwiększenie zakresu współpracy z organizacjami pozarządowymi operującymi w tym sektorze, także w formule zwiększenia zakresu *outsourcingu* zadań publicznych.

7.1. Rekomendacje – transport zbiorowy

Podstawowe deficyty zidentyfikowane dzięki zastosowaniu metody luki jakościowej w ramach oceny poziomu jakości usług w odniesieniu do sektora transportu publicznego na terenie Związku Celowego Gmin MG-6 to:

- Niski poziom integracji systemu komunikacji autobusowej, tramwajowej i kolejowej,
- Niewystarczająca efektywność polityki transportowej na terenie MG-6 oraz zarządzania komunikacją publiczną.

W odniesieniu do luki jakościowej zidentyfikowanej w obrębie grupy respondentów – młodzieży uczącej się w szkołach na terenie ZCG MG-6, kluczowe deficyty obejmują:

- Cena przejazdów,
- Możliwość dojazdu środkami komunikacji zbiorowej na imprezy kulturalne i sportowe, a także możliwości późniejszego powrotu do domu (wieczorem, w nocy),
- Warunki podróży w pojazdach – tłok, stan taboru.

W odniesieniu do luki jakościowej zidentyfikowanej w obrębie grupy respondentów – mieszkańcy MG-6, korzystających z komunikacji publicznej na obszarze Gorzowa Wielkopolskiego kluczowe deficyty obejmują:

- Cena przejazdu,
- Punktualność kursów,
- Dopasowanie połączeń.

W odniesieniu do luki jakościowej zidentyfikowanej w obrębie grupy respondentów – mieszkańcy MG-6, korzystających z komunikacji publicznej „do” i „z” Gorzowa Wielkopolskiego kluczowe deficyty obejmują:

- Czas podróży,
- Warunki oczekiwania na pojazd,
- Cena przejazdu.

Kluczowa rekomendacja, która stanowi konsekwencję wyników przeprowadzonych badań, musi koncentrować się zatem na opracowaniu i realizacji strategicznego programu integracji zarządzania systemu transportu publicznego obejmującego cały obszar MG-6. Realizacja tego programu musi być integralnie związana z przygotowaniem i wdrożeniem kompleksowego planu transportowego, który pozwoli zdecydowanie zwiększyć możliwości i efektywność integracji różnych środków transportu w ramach wydajnego i przyjaznego systemu komunikacji publicznej.

Wyznaczenie luki jakościowej wskazało na odmienne oczekiwania mieszkańców dojeżdżających „do” i „z” Gorzowa Wielkopolskiego (jak można przypuszczać osób zamieszkujących obszary wiejskie MG-6) od tych korzystających z komunikacji publicznej w obrębie samego miasta. Dla pierwszej grupy ważne jest przede wszystkim zapewnienie komfortu podróży (warunki oczekiwania na pojazd) i maksymalne skrócenie czasu przejazdu. Mieszkańcy korzystający z komunikacji w Gorzowie Wielkopolskim zwracają uwagę na zbyt wysokie ceny biletów oraz brak punktualności kursów.

Analiza zidentyfikowanej luki jakościowej w odniesieniu do usług publicznych w sektorze komunikacji publicznej na obszarze działania Związku celowego Gmin MG-6 w zakresie komunikacji w Gorzowie Wielkopolskim wskazuje na potrzebę interwencji w następujących zakresach:

- Lepsze dopasowanie połączeń różnymi środkami transportu – dopasowanie połączeń różnych systemów (monitoring strumienia pasażerskich),
- Wprowadzenie systemu informowania pasażerów o czasie przejazdu (poprawa efektywności systemu informacji dla pasażerów),
- Poprawa jakości taboru (zakup nowych autobusów i tramwajów),

- Obejmowanie obsługą obszarów rozwojowych miasta oraz intensyfikacja obsługi obszarów zagospodarowanych częściowo.

Analiza zidentyfikowanej luki jakościowej w zakresie komunikacji „do” i „z” Gorzowa Wielkopolskiego wskazuje na potrzebę interwencji w następujących zakresach:

- Budowa systemu transportu publicznego wewnątrz gmin wiejskich MG-6, poprzez wprowadzenie mniejszych autobusów, kursujących wewnątrz gmin (wprowadzanie obsługi pojazdami niskopodłogowymi),
- Dalsza modernizacja zatok przystankowych oraz infrastruktury przystankowej (wyposażanie przystanków we wiaty i ławki, system monitoringu),
- Wprowadzenie zintegrowanego, jednego biletu w ramach MG-6,
- Tworzenie stref park&ride w obrębie miasta.

Podjęte działania naprawcze w ramach komunikacji publicznej, wobec różnych oczekiwań mieszkańców, powinny być oparte na ścisłej współpracy samorządów ZCG MG-6 wraz z uwzględnieniem możliwości powołania związku komunikacyjnego, w skład którego weszłyby wszystkie gminy należące do MG-6.

Spis tabel

<i>Tabela 1 Grupa badawcza - mieszkańcy MG-6. Luka jakościowa w usługach publicznych (edukacja)</i>	<i>9</i>
<i>Tabela 2 Grupa badawcza – rodzice uczniów. Luka jakościowa w usługach publicznych (edukacja).....</i>	<i>11</i>
<i>Tabela 3 Oceny młodzieży – luka jakościowa w usługach publicznych (edukacja)</i>	<i>12</i>
<i>Tabela 4 Grupa badawcza – nauczyciele. Luka jakościowa w usługach publicznych (edukacja)</i>	<i>13</i>
<i>Tabela 5 Grupa badawcza – nauczyciele. Luka jakościowa w usługach publicznych (edukacja) część 2</i>	<i>15</i>
<i>Tabela 6 Grupa badawcza – mieszkańcy MG-6. Luka jakościowa dla usług publicznych - kultura.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabela 7 Luka jakościowa dla dostępności usług publicznych w kulturze – nauczyciele i uczniowie</i>	<i>18</i>
<i>Tabela 8 Grupa badawcza – mieszkańcy MG-6. Luka jakościowa dla usług publicznych – pomoc społeczna</i>	<i>19</i>
<i>Tabela 9 Gospodarstwa domowe korzystające z pomocy społecznej. Luka jakościowa dla usług publicznych</i>	<i>21</i>
<i>Tabela 10 Grupa badawcza –mieszkańcy MG-6. Luka jakościowa w usługach publicznych – transport zbiorowy .</i>	<i>22</i>
<i>Tabela 11 Grupa badawcza – młodzież. Luka jakościowa w usługach publicznych – transport zbiorowy</i>	<i>23</i>
<i>Tabela 12 Dorośli mieszkańcy MG-6 korzystający z komunikacji publicznej - luka jakościowa 1.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabela 13 Dorośli mieszkańcy MG-6 korzystający z komunikacji publicznej - luka jakościowa 2.....</i>	<i>25</i>