

Jak usłyszeć głos seniora?

Praktyczny przewodnik
po partycypacji obywatelskiej
osób starszych



Jak usłyszeć głos seniora?

Praktyczny przewodnik
po partycypacji obywatelskiej
osób starszych

pracownia badań
i innowacji społecznych



stocznia

Warszawa 2013

„Jak usłyszeć głos seniora? Praktyczny przewodnik po partycypacji obywatelskiej osób starszych”

Wydawca: Fundacja Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”, www.stocznia.org.pl

Koncepcja publikacji: zespół Laboratorium Partycypacji Obywatelskiej
(Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”)

Opracowanie przewodnika: Zofia Komorowska, Maria Perchuć, Katarzyna Starzyk,
Ewa Stokłuska

Współpraca przy opracowaniu tekstów: Katarzyna Jezierska, Jakub Rozenbaum,
Paweł Wiejski, Jan Wiśniewski

Zdjęcia: Wojtek Radwański, www.wojtekradwanski.com oraz zdjęcia organizatorów
(Gdyńskiego Centrum Innowacji na str. 35, Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdyni,
www.mopsgdynia.pl na str. 66 oraz Centrum Komunikacji Społecznej m.st. Warszawy,
www.konsultacje.um.warszawa.pl na str. 61)

Redakcja i korekta: Weronika Styś

Projekt graficzny, skład i łamanie: Studio Kotbury, www.kotbury.pl

Druk: RDS Stanisław Chłaściak, www.reklamadrukservis.pl

Warszawa 2013

Nakład: 300 egz.

ISBN 978-83-62590-07-0

Publikacja współfinansowana przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej ze środków
Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2012-2013
oraz Fundację im. Stefana Batorego.



**Ministerstwo Pracy
i Polityki Społecznej**

Publikacja dostępna na licencji Creative Commons. Uznanie autorstwa – na tych samych warunkach 3.0 Polska.



O publikacji

Przedstawiamy Państwu publikację poświęconą zasięganii opinii osób starszych w kwestiach ich dotyczących i włączaniu ich w procesy decyzyjne. Ma ona charakter praktycznego przewodnika po tego typu procesach – podpowiada, jak je organizować i prowadzić oraz wskazuje przykłady działań, z których warto czerpać inspirację. Mamy nadzieję, że publikacja ta okaże się przydatna dla szerokiego grona odbiorców, a zwłaszcza osób pracujących w samorządach lokalnych i instytucjach świadczących różnego typu usługi publiczne dla seniorów oraz w organizacjach pozarządowych pracujących na rzecz aktywizacji społecznej i obywatelskiej osób starszych.

Seniorzy stanowią coraz liczniejszą grupę odbiorców usług publicznych, jak i ogólnie – mieszkańców czy członków poszczególnych wspólnot lokalnych, a co za tym idzie ważną grupę obywateli, których głos powinien być brany pod uwagę przy projektowaniu polityk publicznych i szczegółowych działań podejmowanych przez samorządy i instytucje publiczne. Dotychczas jednak rzadko wyodrębniano seniorów jako grupę docelową procesów partycypacyjnych, a w realizowanych działaniach nieczęsto uwzględnia się szczególne potrzeby tej grupy, jeśli chodzi np. o organizację procesów konsultacyjnych. Niniejszy przewodnik przygotowaliśmy z myślą, że czas wprowadzić tę perspektywę do myślenia o włączaniu obywateli we współdecydowanie o ich wspólnotach.

Piszemy zatem o obszarach z zakresu polityk i usług publicznych, w których warto włączać osoby starsze w procesy decyzyjne (np. angażując seniorów w planowanie i recenzowanie usług publicznych, których są odbiorcami). Wskazujemy konkretne tematy dla procesów partycypacyjnych z udziałem osób starszych i podpowiadamy metody, z wykorzystaniem których takie działania można prowadzić. Prezentujemy również cztery gotowe do realizacji scenariusze działań włączających osoby starsze w procesy decyzyjne.

Spis treści

1.	Wprowadzenie. O partycypacji obywatelskiej osób starszych	5
2.	Praktyczne wskazówki dotyczące organizacji procesów partycypacyjnych	9
	Funkcje i etapy procesów partycypacyjnych	9
	Kanały dotarcia	13
	Komunikowanie	18
	Organizowanie spotkań	20
3.	Słownik technik	25
4.	Przykłady procesów partycypacyjnych z udziałem osób starszych	31
	Spacer badawczy z osobami starszymi w Gdyni	32
	Fora seniorów w Wielkiej Brytanii – program AGE UK Speaking Up For Our Age	37
	Warsztaty przyszłościowe w gminie Mora (Szwecja)	42
	Gdyński Dialog z Seniorami – panel obywatelski z udziałem osób starszych	46
	Miejska Rada Seniorów w Poznaniu	53
	Konsultacje programu „Warszawa Przyjazna Seniorom”	58
	Ustalanie kryteriów jakości usług opiekuńczych w Gdyni	64
	Projektowanie z udziałem osób starszych	70
5.	Scenariusze procesów partycypacyjnych	76
	Spacer badawczy	76
	Warsztaty przyszłościowe	79
	Konsultowanie dokumentów publicznych	82
	Ustalanie kryteriów jakości usług	86
6.	Bibliografia	90

1. WPROWADZENIE

O partycypacji obywatelskiej osób starszych

O tym, że społeczeństwo w Polsce starzeje się, a proces ten będzie jeszcze postępował, słychać już niemal na każdym kroku. Prognozy ludności sporządzone przez Główny Urząd Statystyczny pokazują, że do roku 2035 zmniejszy się wyraźnie względem lat poprzednich odsetek dzieci do lat 14 oraz osób w wieku średnim, natomiast spodziewany jest (obserwowany już od kilku lat w Polsce, a od kilkudziesięciu w krajach Europy Zachodniej) znaczący wzrost liczby ludności powyżej 50-, 60-, a nawet 70-tego roku życia¹.

Niejednokrotnie słychać też, jakie konsekwencje powoduje i będzie powodować to zjawisko. Zwiększenie populacji osób starszych oznacza nie tylko zmianę społeczno-kulturową, rozwój obyczajów i szeroko rozumianego „stylu życia” społeczeństw, ale też niesie za sobą konieczność kształtowania pod tym kątem polityk publicznych na różnych szczeblach organizacji państwa. Władze próbują mierzyć się z tym faktem na wiele różnych sposobów, przeznaczając w miarę możliwości dodatkowe środki finansowe na usługi skierowane bezpośrednio do osób starszych czy też podwyższając próg wieku emerytalnego. Dziś jak nigdy dotąd paląca staje się potrzeba, by ludzie pozostawali jak najdłużej aktywni i wspierali państwo w procesie ciągłego rozwoju, także – a może przede wszystkim – w zakresie działań podejmowanych przez instytucje publiczne na ich rzecz.

Poza faktami, które przemawiają z danych statystycznych i zmuszają rządzących do podejmowania ważkich decyzji na poziomie systemowym, istnieje – o czym nie należy zapominać – świat codziennych problemów i potrzeb najstarszej grupy społeczeństwa, który można poznać, zwracając się do ekspertów, którymi są... same osoby starsze.

Włączanie seniorów w podejmowanie decyzji, które ich dotyczą, wciąż jest w Polsce zjawiskiem marginalnym. O samej partycypacji obywatelskiej mówi się coraz więcej, jednak procesy skierowane wprost do osób starszych i dotyczące zagadnień szczególnie dla nich ważnych pozostają rzadkością – można wręcz mówić zaledwie o pojedynczych przypadkach takich inicjatyw. Działania kierowane dotychczas do osób starszych mają przede wszystkim na celu ich aktywizację w dwóch głównych obszarach: kulturowo-edukacyjnym (projekty animacyjne, oferty szkoleniowe) oraz zawodowym (różnego rodzaju programy aktywizacji zawodowej osób powyżej 50 roku życia). Rośnie też zainteresowanie tą (coraz liczniejszą) grupą jako odrębnym segmentem konsumentckim, o specyficznych potrzebach, wymagającym specjalnego podejścia.

Tymczasem seniorzy pozostają niemal niezauważani jako obywatele, brak jest systemowych mechanizmów komunikowania się oraz włączania osób starszych w procesy decyzyjne w obszarach polityk i usług publicznych dotyczących tej grupy społecznej. W debacie publicznej na ten temat zwraca się uwagę na pomijanie głosu grupy osób starszych, ale też często, w przypadku zasięgania opinii seniorów, na niedostosowywanie sposobów prowadzenia procesów konsultacyjnych do ich potrzeb (choćby w zakresie informowania o konsultacjach).

¹ http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbr/gus/L_prognoza_ludnosci_na_lata2008_2035.pdf

URZĄD M. ST. WARSZAWY
URZĄD DZIELNICY MOKOTÓW
01-517 Warszawa ul. Rakowicka 152T

25/21
Stary Mokotów



Dlaczego warto?

Fakty obrazujące zjawisko starzenia się ludności, a także obserwowane praktyki angażowania osób starszych w podejmowanie różnego rodzaju decyzji w krajach Europy Zachodniej pomagają zrozumieć, że tak liczna i zróżnicowana grupa społeczna nie może pozostać na marginesie procesów komunikacyjnych i dialogu obywatelskiego w społeczeństwie. Wszystko wskazuje na to, że jest to po prostu nieopłacalne.

Na procesy partycypacyjne z udziałem osób starszych należy jednak patrzeć z dwóch perspektyw. Z jednej strony mogą to być bowiem procesy, których tematyka dotyczy wyłącznie tej grupy obywateli (np. konkretnych usług skierowanych do seniorów czy dokumentów strategicznych poświęconych polityce senioralnej). Z drugiej strony osoby starsze, jako jedna z grup obywateli, powinny być uczestnikami każdego otwartego procesu partycypacyjnego, który skierowany jest do wszystkich członków danej społeczności, i trzeba o to w specjalny sposób zabiegać. W organizowaniu takich procesów należy uwzględnić szczególne potrzeby grupy osób starszych (wpływające np. na wybór kanałów dotarcia, sposób informowania o procesie i wiele innych elementów), aby nie poczuły się wykluczone z zasięgania opinii danej społeczności.

Pytanie o opinię osób starszych (jak i każdego obywatela) nie tylko wzmacnia poczucie własnej wartości (świadomość bycia osobą, której warto słuchać). Udział w procesach podejmowania decyzji bezpośrednio dotyczących danej grupy pozwala też budować poczucie sprawczości i wpływu na zapadające decyzje. Zaproszenie do wyrażenia swojego zdania oraz – w uzasadniony sposób – wzięcie go lub nie pod uwagę, działają na rzecz wzmacniania kontaktu obywateli z władzą. Nie chodzi tu oczywiście o jednorazowe sytuacje zasięgania opinii, ale o **partycypację rozumianą jako ciągły dialog ze społecznością i wypracowanie takich mechanizmów komunikacji i wspólnego podejmowania decyzji, które będą skutkować coraz większą przejrzystością tego rodzaju procesów, wzrostem otwartości i wzajemnego zaufania.**

Tworzenie wyraźnych reguł dialogu i mechanizmów służących obywatelom do wypowiedzenia się w sprawach publicznych (m.in. uchwalanie regulaminów konsultacji społecznych czy też wykorzystywanie innowacyjnych metod prowadzenia procesów konsultacyjnych, a także określenie obszarów, gdzie ich głos byłby szczególnie pożądany), niewątpliwie ułatwia podejmowanie aktywności obywatelskiej. Dotyczy to zwłaszcza grup zwyczajowo mniej widocznych w sferze publicznej, do których zaliczyć trzeba osoby starsze². Wobec braku określonych ram w tym zakresie, zdarza się, że z własnym zdaniem i interesami potrafią się przebić jedynie najsilniejsi aktorzy, skutecznie zagłuszający osoby i grupy o mniejszej sile perswazji.

Osoby starsze niewątpliwie stanowią grupę, która potrzebuje wsparcia w artykułowaniu swoich potrzeb i problemów. Jej głębokie zróżnicowanie wewnętrzne (wynikające np. z sytuacji zawodowej czy stanu zdrowia) sprawia, że szczególnie istotne staje się świadome porozumiewanie się, uwzględniające potrzeby i możliwości komunikacyjne każdej z podgrup w ramach populacji seniorów. Szerokie zasięganie opinii na etapach projektowania usług publicznych

² Konsultacje społeczne często wymagane są w projektach finansowanych ze środków europejskich – konsultacje mają być gwarantem dobrze podjętych decyzji oraz stałego myślenia o aktywnym włączaniu obywateli w procesy rządzenia. Aktywizację osób starszych w różnych obszarach (m.in. w życiu społecznym) za kluczowe zagadnienie uznano też na szczelnie europejskim, czego wyrazem było ustanowienie przez Parlament i Radę UE roku 2012 Europejskim Rokiem Aktywności Osób Starszych i Solidarności Międzypokoleniowej.



czy też konsultowania dokumentów strategicznych z punktu widzenia osób starszych pozwala na bieżąco odpowiadać na ich problemy i oczekiwania. Niepodejmowanie tego typu działań może natomiast sprawić, że osoby starsze będą spychane na margines życia publicznego, społecznego, kulturalnego.

Wyrażna staje się więc potrzeba określenia obszarów, w których szczególnie pożądane i możliwe byłoby angażowanie osób starszych we współdecydowanie o kształcie dotyczących ich polityk i strategii, a w szczególności kierowanych do nich usług.

Niewątpliwie jednym z obszarów, który powinien być poddawany recenzowaniu przez osoby starsze, jest przestrzeń publiczna. W badaniach Komisji Europejskiej „Eurobarometer” z 2011 roku odsetek osób powyżej 55 roku życia, które potwierdziły, że ich okolica jest „przyjazna osobom starszym” (*age-friendly*) wyniósł dla Polski 52%, co nie jest złym wynikiem, jednak w porównaniu z analogicznymi danymi ze wszystkich krajów Unii Europejskiej (67% w 27 krajach)³ sugeruje, że w temacie projektowania wspólnie z osobami starszymi nie tylko usług, ale i przestrzeni publicznej, dużo jest jeszcze do zrobienia⁴.

Naturalnym obszarem partycypacji seniorów stają się też usługi socjalne, których koszty będą wzrastać wraz z przyrostem liczby osób w podeszłym wieku.

Działania z zakresu partycypacji obywatelskiej powinny uwzględniać angażowanie różnych specyficznych grup społecznych. Osoby starsze stanowią jedną z tych grup, która rzadko wyodrębniana jest w działaniach z zakresu partycypacji/konsultacji jako priorytetowa grupa odbiorców. Mamy nadzieję, że niniejszy przewodnik nie tylko zwróci uwagę na ogromne znaczenie zagadnienia partycypacji osób starszych w dzisiejszym świecie, ale także dostarczy konkretnej wiedzy, która pomoże uczynić głos tej grupy lepiej słyszalnym.

Oczywiście wskazówki, o których piszemy, i elementy, na które zwracamy uwagę, składają się na pewien idealny model procesów partycypacyjnych z udziałem osób starszych – zdajemy sobie sprawę, że nie zawsze możliwe jest zastosowanie ich wszystkich. Zachęcamy jednak, by traktować naszą publikację jako zbiór propozycji, pomysłów i rozwiązań, spośród których można wybierać te najlepsze, w zależności od potrzeb i możliwości organizacyjnych, by jak najlepiej zadbać o potrzeby osób starszych jako uczestników konkretnego procesu partycypacyjnego.

³ http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_378_fact_pl_pl.pdf

⁴ Problem ten oraz zagadnienie włączania osób starszych w kształtowanie polityki lokalnej zostały szeroko przedstawione w raporcie Światowej Organizacji Zdrowia „Global Age-friendly Cities: A Guide” z 2007 roku, zgodnie z rekomendacjami Organizacji Narodów Zjednoczonych w sprawie wzmacniania głosu osób starszych i stwarzania im okazji do udziału w procesach decyzyjnych.

2. PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI dotyczące organizacji procesów partycypacyjnych

Zabierając się za organizację procesu partycypacyjnego, warto go szczegółowo zaplanować i uważnie realizować. W tym rozdziale znaleźć można serię wskazówek, na co zwracać szczególną uwagę i o czym pamiętać, zarówno przygotowując proces partycypacyjny (o jakich etapach procesu należy pamiętać, w jaki sposób o nim informować, jak dobrać kanały dotarcia), jak i już w trakcie jego realizacji (jak prowadzić spotkania). Mamy nadzieję, że te krótkie, praktyczne wskazówki ułatwią przygotowanie się do przedsięwzięcia, jakim jest proces partycypacyjny.

FUNKCJE I ETAPY PROCESÓW PARTYCYPACYJNYCH

Planując proces partycypacyjny, warto na początku zdecydować, jaką funkcję ma on spełnić. Może stanowić sposób na przeprowadzenie diagnozy i rozpoznanie potrzeb osób starszych zanim zostaną podjęte dalsze działania (np. stworzenie Centrum Seniora). Może także być narzędziem generowania pomysłów i propozycji, nie prowadząc tym samym do jednoznacznych rozstrzygnięć (np. jakie funkcje powinien pełnić budynek publiczny). Wreszcie procesy partycypacyjne mogą być procesem recenzowania już istniejących rozwiązań (np. usług opiekuńczych) lub nowych propozycji.

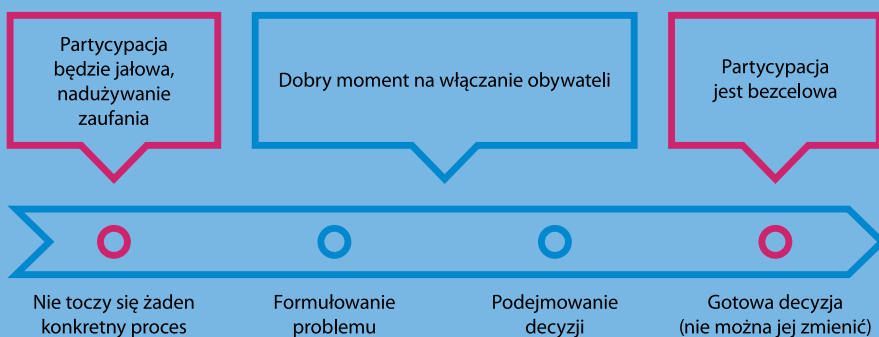
Warto pamiętać o wybranej funkcji przy doborze odpowiednich technik i narzędzi (np. w procesie służącym generowaniu pomysłów skupić się raczej na technikach kreatywnych i dających swobodę wypowiedzi).

Inną kwestią, którą należy rozstrzygnąć, jest stopień współdecydowania założony przez proces. Rozpoczynając go, należy zdecydować, jaką moc będą miały zgłoszone uwagi czy wypracowane rozwiązania. Mogą stanowić głos doradczy dla osób podejmujących ostateczne decyzje (jak w przypadku konsultacji społecznych) lub być wiążące, co stanowi kwintesencję współdecydowania.

Zarówno wybrany cel, jak i stopień współdecydowania należy jasno komunikować od początku prowadzenia procesu – tak, aby wszyscy w niego zaangażowani mieli pełną świadomość, co stanie się z jego rezultatem.

Warto pamiętać przy tym, że najlepiej zasięgać opinii mieszkańców wtedy, gdy rozpoczął się już konkretny proces pracy nad danym zagadnieniem (np. zarezerwowano określone środki w budżecie na działania skierowane do osób starszych), ale nie zapadły jeszcze wiążące decyzje. To sprawi, że opinie i uwagi mieszkańców będą mogły być wzięte pod uwagę zarówno w trakcie bardziej precyzyjnego formułowania problemu, jak i podejmowania najważniejszych decyzji.

Obrazuje to poniższy diagram:



Proces współdecydowania powinien składać się z kilku kluczowych etapów, z których każdy służy nieco innym celom szczegółowym. Organizacja procesu zgodnie z tak określonym planem zwiększa szansę na skuteczność całego przedsięwzięcia.



Aby jak najlepiej przygotować każdy z etapów, warto na samym początku poszukać odpowiedzi na kilka pomocniczych pytań, które podpowiadamy poniżej.

Diagnoza

to uważne przyjrzenie się dotychczasowej sytuacji: podejmowanym działaniom, zaangażowanym grupom czy zebranej już wiedzy i informacjom o ważnym dla nas temacie. Służy przede wszystkim dobremu zidentyfikowaniu punktu wyjścia dla całego procesu (co już wiadomo, a czego jeszcze nie określono) i zdefiniowaniu jego celu (co będzie szczególnie pomocne na etapie ewaluacji). Dodatkowo może pomóc w określeniu zasobów, którymi dysponujemy, potencjalnych partnerów i ewentualnych trudności.

?
co warto
sprawdzić

- Czy ktoś poruszał już ten temat?
- Czy wcześniej były podejmowane jakieś działania w tym obszarze?
- Czy ktoś dysponuje jakąś wiedzą w tym zakresie?
- Kogo należy zapytać o zdanie w danej sprawie i jak trafić do tych osób?
- Czy jasno określono główny cel procesu?

Informowanie

to zaproszenie do planowanych przez nas działań. Powodzenie całego procesu w dużym stopniu zależy właśnie od tego etapu. Służy nie tylko poinformowaniu, ale również zachęceniu naszych potencjalnych uczestników do zaangażowania w proponowane działania. Warto pamiętać, by przekazać wszystkie najważniejsze informacje na temat procesu, m.in. jego cel, charakter (jaki to poziom współdecydowania), ewentualne ograniczenia, ale i korzyści dla osób, które zapraszamy.

- Czy nasz komunikat jest zrozumiały i konkretny?
[patrz: wskazówki nt. komunikowania, s. 18]
- Jaka jest grupa naszych odbiorców?
- Jakie wybrać kanały dotarcia?
[patrz: wskazówki nt. kanałów dotarcia, s. 13]
- Jakiego języka używać w komunikatach?



**co warto
sprawdzić**

Zasięganie opinii

to główny etap całego procesu, w trakcie którego poznaje się opinie w danej sprawie, wypracowuje rozwiązania czy stanowiska (w zależności od charakteru procesu).

- Czy wybrano odpowiednią metodę? Dostępnych jest wiele różnych technik i metod zasięganania opinii – warto dostosować je do konkretnego tematu i grupy, z którą pracujemy.
- Czy ramy działania są jasno określone? Czego dokładnie dotyczy rozmowa, na co można mieć wpływ, co stanie się dalej z efektami wspólnej pracy?
- Czy działania są odpowiednio zaplanowane? Jaki jest czas trwania, a jaka dostępność dla uczestników (np. czas, miejsce)?
- Czy gromadzone są bezpośrednie dane kontaktowe do osób, które brały udział w pracy? Warto je zbierać – mogą przydać się na późniejszych etapach⁵.



**co warto
sprawdzić**

Informacja zwrotna

to „zdanie relacji” z podjętych działań. Przekazanie wszystkim zaangażowanym osobom (ale też upublicznienie) informacji na temat podjętych decyzji, przedstawienie zebranych uwag, komentarzy i odniesienie się do nich. Stanowi także podsumowanie dotychczasowej pracy i zapowiedź kolejnych kroków.

⁵ Najpierw warto jednak zapoznać się z regulacjami i wskazówkami Generalnego Inspektora Danych Osobowych odnośnie przetwarzania takich informacji – podlegają im także adresy e-mail, patrz np. http://www.giodo.gov.pl/330/id_art/3529/j/pl/. W sytuacji obowiązku rejestracji bazy danych, można rozpocząć tę procedurę wcześniej i zgłosić chęć rejestracji bazy zanim jeszcze zgromadzimy w niej właściwe dane.



**co warto
sprawdzić**

- Czy wykorzystywane są te same kanały informowania, które wykorzystywano na etapie informowania?
- Czy wykorzystano zebrane w trakcie zasięgnięcia opinii bezpośrednie kontakty?
- Czy przekazano wszystkie najważniejsze informacje: o rezultacie procesu, wykorzystaniu efektów wspólnej pracy, kolejnych krokach w związku z danym tematem?
- Czy przygotowano rzetelne podsumowanie procesu (najlepiej w dwóch wersjach – pełnej i skróconej)?

Ewaluacja⁶

to ocena zrealizowanego procesu: czy zakładany cel został zrealizowany, czy zastosowane metody i środki okazały się skuteczne, co sądzą o procesie jego uczestnicy i organizatorzy, co się udało, a co okazało się działaniem nietrafionym lub o czym zapomniano.

⁶ Szczegółowe wskazówki dotyczące ewaluacji procesów partycypacyjnych dostępne są na stronie www.partycypacjaobywatelska.pl/abc.

- Którą formę oceny wybrać: wewnętrzną (ewaluacja dokonywana przez organizatorów) czy zewnętrzną (badanie zleczone komuś nie zaangażowanemu w proces)?
- Na jaki zakres ewaluacji się zdecydować – obejmujący jedynie organizatorów procesu czy także jego uczestników?
- Czy sformułowano konkretne i zrozumiałe pytania odnoszące się do głównego celu procesu (np. Jak zorganizowano spotkania? Czy uczestnicy byli dobrze poinformowani? Czy do wszystkich dotarła informacja zwrotna?)
- Czy wyniki ewaluacji (lub ich fragmenty) zostaną opublikowane?



**co warto
sprawdzić**

KANAŁY DOTARCIA

Organizując procesy partycypacyjne, których głównymi uczestnikami mają być osoby starsze, należy włożyć **szczególny wysiłek w dotarcie do tej grupy** z informacjami na temat procesu i zaproszeniem do udziału w nim. W dobie coraz częstszego przenoszenia większości działań informacyjnych do internetu, nie należy zapominać, że **seniorzy wciąż jeszcze dość rzadko korzystają z sieci i kierowane do nich działania powinny skupiać się na kanałach off-line.**

Dokładne określenie grup docelowych procesu...

Konsultacje społeczne z założenia powinny być procesem otwartym, umożliwiającym uczestnictwo i wyrażenie opinii każdemu zainteresowanemu obywatelowi. Organizując tego typu procesy, należy więc zadbać o to, by uwzględniały one przynajmniej jedną formę działań otwartą dla wszystkich chętnych, a informacja o całej procedurze i możliwościach wzięcia udziału w konsultacjach była publiczna i jak najszerszej dystrybuowana. Zawsze jednak warto zastanowić się, czy na jakiejś grupie uczestników szczególnie nam zależy i skupić się na dobrym rozpoznaniu i wykorzystaniu specyficznych dla niej kanałów dotarcia.

Jednym z podstawowych pytań, na które należy sobie odpowiedzieć, planując proces partycypacyjny, jest to, **kto dokładnie jest naszą grupą docelową** – czy chcemy pytać o zdanie w danej sprawie wszystkich mieszkańców danego terenu, czy też zależy nam na zaangażowaniu tylko jakiejś specyficznej grupy, np. odbiorców danego typu usług.

W przypadku procesów znajdujących się w centrum zainteresowania niniejszej publikacji, zwykle jako grupę docelową traktujemy osoby starsze – niezależnie od tego, czy będzie to jedyna grupa docelowa wybranego cyklu działań (np. w sytuacji, w której konsultujemy strategię miejskich działań na rzecz osób starszych czy ofertę skierowanych do nich usług opiekuńczych), czy też jedna z podgrup uczestników szerszego procesu (np. seniorzy jako grupa użytkowników przestrzeni publicznej o specyficznych potrzebach).

Pomocne w procesie określania grupy docelowej może być **stworzenie profilu uczestnika procesu**. W oparciu o dane dostępne np. w gminie czy podległych jej instytucjach można dowiedzieć się więcej o seniorach w danej miejscowości, np. o proporcjach przedstawicieli obydwu płci, rozkładzie wieku, liczbie starszych mieszkańców w różnych częściach miasta⁷.

⁷ Czasami takie dane można znaleźć na stronach internetowych gminy, a niektóre większe miasta wydają nawet własne roczniki statystyczne, np. Gdynia. Patrz: http://www.gdynia.pl/wszystko/o/gdyni/liczby/101_.htm. Warto też sięgnąć po dane z ostatniego spisu powszechnego, które można znaleźć na stronie Głównego Urzędu Statystycznego, patrz: www.stat.gov.pl/gus.



Te informacje będą szczególnie pomocne – a czasami wręcz niezbędne – jeśli planowany proces wymaga, by grupa uczestników była reprezentatywna i należy zadbać o obecność w niej przedstawicieli różnych podgrup reprezentowanych w populacji osób starszych.

...ma wpływ na wybór kanałów dotarcia

Dotarcie z zaproszeniem do udziału w procesie partycypacyjnym do wybranej grupy uczestników wymaga odpowiedniej **selekcji kanałów dotarcia** – w ten sposób zwiększa się prawdopodobieństwo, że informacja skutecznie trafi akurat do tych odbiorców, na których najbardziej zależy nam w danym przypadku. Dlatego planując proces, powinniśmy wcześniej **„zmapować” potencjalne kanały dotarcia z informacjami i zaproszeniem do udziału w naszych działaniach.**

Używamy słowa **mapowanie**, bo zamiast zwykłej listy, dobrze jest rozpisać sobie bardziej szczegółowo wszelkie **możliwe kanały dotarcia** i np.:

- przyporządkować im różne podgrupy osób starszych, które są ich odbiorcami,
- określić najważniejsze cechy komunikatów, które powinny być przekazane za ich pośrednictwem (w tym formę ich przekazu, np. gdzie powinniśmy wysłać materiał prasowy z podstawowymi informacjami o działaniach, gdzie dostarczyć wydrukowane ulotki, a gdzie pójść i opowiedzieć o procesie osobiście),
- zastanowić się, czy mamy jakichś sojuszników lub kontakty, po które możemy sięgnąć, by uzyskać dostęp do każdego z tych kanałów,
- zaplanować, z jakim wyprzedzeniem należy ich użyć.

Sporządzona w ten sposób mapa różnych kanałów i różnych podgrup seniorów pomoże zorientować się, czy na pewno zaplanowane zostały sposoby dotarcia do wszystkich interesujących nas grup.

MAPOWANIE może być działaniem grupowym, podejmowanym w szerszym gronie organizatorów procesu partycypacyjnego, np. w trakcie krótkiego warsztatu czy burzy mózgów. Każdy z uczestników może wpaść na jakieś znane tylko sobie lokalne kanały dotarcia do seniorów albo mieć unikalne kontakty wśród niektórych z nich. Dzięki temu zwiększamy prawdopodobieństwo powstania jak najszerzej listy. Zachęcamy do jej tworzenia w formie jak najbliższej prawdziwej mapie: z wykorzystaniem flipchartów, różnokolorowych flamastrów, samoprzylepnych karteczek (pozwalają one np. na bieżąco zmieniać przyporządkowania poszczególnych kanałów i podgrup odbiorców). Aby łatwiej było korzystać z efektów takiego procesu, ostateczną wersję można przenieść do wygodnej formy elektronicznej za pomocą jednego z darmowych programów do sporządzania grafów i map myśli (np. XMind – www.xmind.net lub Freemind – freemind.sourceforge.net/wiki/index.php/Download).

Zastanawiając się nad kanałami dotarcia, warto **wyjsc poza tradycyjnie rozumiane kategorie kanałów informacyjnych** i pomyśleć nie tylko o różnych **mediach**, ale też np. o **instytucjach czy organizacjach**, poprzez które możemy dystrybuować informacje (nie tylko organy bezpośrednio zaangażowane w pracę z osobami starszymi, ale też np. współpracujące z sektorem pozarządowym), czy wręcz o pewnych **grupach i sieciach kontaktów**, które mogą służyć rozprzestrzenianiu informacji bezpośrednio pomiędzy potencjalnymi uczestnikami procesu. Jako kanały dotarcia można potraktować również takie **obiekty** jak autobusy czy tramwaje, gdzie mogą pojawić się plakaty lub ulotki dotyczące procesu.

Jakie elementy uwzględnić, mapując kanały dotarcia:

- Różne grupy/podgrupy osób starszych, do których chcemy dotrzeć, np. mieszkańcy konkretnej dzielnicy, osoby w wieku sędziwym, osoby z niepełnosprawnościami.
- Różne rodzaje kanałów dotarcia (instytucje, organizacje, media, sieci kontaktów – formalne i nieformalne itd.).
- Różne typy komunikatów, które można przekazać za pośrednictwem poszczególnych kanałów (zaproszenia na konkretne wydarzenia, informacje o kontekście i materiały dostarczające wiedzy o temacie procesu jego potencjalnym uczestnikom).
- Formę komunikatów, która powinna być dopasowana do poszczególnych kanałów (materiał prasowy, zaproszenie, ulotki/plakaty informacyjne, osobista prezentacja o procesie itd.).

Kanały dotarcia do seniorów – krok po kroku:

- **Zmapuj populację osób starszych, do których chcesz dotrzeć** – wypisz różne grupy seniorów, które można wyodrębnić w oparciu o różne cechy, a które potencjalnie mogą posiadać specyficzne dla siebie kanały informowania.
- **Sporządź listę organizacji i instytucji pracujących z osobami starszymi i na ich rzecz** na obszarze, którego dotyczy proces⁸. Uwzględnij miejsca, w których z różnych powodów często bywają seniorzy, także te niekoniecznie związane z tematem procesu partycypacyjnego – np. przychodnie zdrowia, biblioteki, kluby seniora, parafie. Pomyśl nad nieoczywistymi lokalizacjami, gdzie bywają osoby starsze i mogą tam trafić na przekaz o procesie – także nad obiektami prywatnymi, np. sklepami, aptekami, czy też takimi, których zgoda jest zwykle potrzebna, by dotrzeć z informacjami do przestrzeni o charakterze półpublicznym, jak spółdzielnie czy wspólnoty mieszkaniowe, od których przyzwolenia może zależeć, czy np. będzie można powiesić plakaty z zaproszeniem na klatkach schodowych w okolicznych blokach.
- **Spróbuj z wyprzedzeniem dotrzeć do osób decyzyjnych w ww. instytucjach** – nawiąż kontakt z dyrektorami placówek publicznych, pracownikami organizacji pozarządowych, właścicielami sklepów (zadzwoń, napisz e-maila lub spotkaj się z nimi osobiście). Zapowiedz, że chciałbyś zaprosić ich do współpracy i poprosić o wsparcie w dystrybuowaniu informacji o organizowanych działaniach. Wyjaśnij, na czym polega proces i dlaczego zależy Ci na ich wsparciu: zachęć ich do zaangażowania się w ten – nieobciążający dla nich – sposób w życie lokalnej społeczności.
- Równolegle **zastanów się nad osobami, które mogłyby być ambasadorami Twojej inicjatywy**: lokalnymi liderami, aktywistami, osobami o szerokich kręgach kontaktów i znajomych, które mogą rozprzestrzeniać informacje o procesie, zachęcać innych do udziału w nim, a wręcz w końcowym etapie służyć jako rekruterzy uczestników procesu.
- **Zastanów się, jakie formy komunikatów mogą najlepiej sprawdzić się w różnych kanałach, którymi chcesz się posłużyć** – jeśli możesz, skonsultuj się w tej sprawie z osobami związanymi z tymi kanałami. Wypisz typy komunikatów i materiałów informacyjnych, które należy przygotować, zaplanuj ich wytworzenie (kto je napisze, kto wydrukuje itd.).
- **Ustal harmonogram korzystania z poszczególnych kanałów** – dopasuj go do cyklu działań w ramach całego procesu i ustal, za pośrednictwem których kanałów warto zwracać się do seniorów więcej niż raz i w jakich zróżnicowanych formach to robić (np. biorąc udział w spotkaniu klubu seniora i zostawiając ulotki w jego siedzibie).

⁸ Dobrym źródłem poszukiwań organizacji pozarządowych pracujących w tej tematyce może być urząd gminy, miasta lub dzielnicy, a zwłaszcza pełnomocnik ds. organizacji pozarządowych lub wydział spraw społecznych. Można też skontaktować się w tej sprawie z lokalnym ośrodkiem pomocy społecznej – tego typu instytucje posiadają zwykle bazy lokalnych organizacji pracujących z osobami starszymi oraz osobami o szczególnych potrzebach, np. niepełnosprawnymi.

O jakich kanałach dotarcia warto pamiętać:

- Instytucje i organizacje związane z osobami starszymi⁹:
 - organizacje pozarządowe specjalizujące się w pracy z i na rzecz seniorów oraz z grupami o specyficznych potrzebach (np. z osobami niepełnosprawnymi), wśród których mogą znaleźć się osoby starsze,
 - lokalne centra i ośrodki aktywizacji osób starszych i kluby seniora (gminne, prowadzone przy różnych instytucjach, np. domach kultury, spółdzielniach),
 - uniwersytety trzeciego wieku (działające przy instytucjach, np. domach kultury, uniwersytetach, bibliotekach, ale też jako samodzielne stowarzyszenia),
 - lokalne ciała konsultacyjne, np. rada seniorów, rada pożytku publicznego, miejskie/gminne/dzielnicowe komisje dialogu społecznego (lub ich odpowiedniki), np. ds. osób starszych, dialogu obywatelskiego/partycypacji, pomocy społecznej,
 - miejscowy ośrodek pomocy społecznej.
- Inne instytucje i lokalizacje, w których bywają seniorzy:
 - biblioteki publiczne,
 - domy/ośrodki kultury,
 - przychodnie zdrowia, szpitale,
 - apteki,
 - sklepy (zwłaszcza lokalne sklepy spożywcze),
 - kościoły, parafie,
 - spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe,
 - placówki poczty,
 - kioski,
 - przystanki autobusowe, pojazdy komunikacji publicznej,
 - parki, skwery.
- Media:
 - stacje radiowe,
 - stacje telewizyjne,
 - gazety lokalne,
 - biuletyny informacyjne, np. urzędu gminy, spółdzielni mieszkaniowych,
 - lokalne strony internetowe, np. fora dyskusyjne, strony organizacji pozarządowych, urzędów i instytucji publicznych.



Podobnie jak w przypadku każdego innego procesu partycypacyjnego, aby mieszkańcy-seniorzy mogli i chcieli wziąć w nim udział, warto zadbać o co najmniej dwa aspekty:

- **Dostarczenie osobom starszym rzetelnej informacji o procesie:** co jest jego przedmiotem, jaki będzie miał przebieg i jaki jest jego planowany efekt.
- W zależności od tego, co jest właściwym przedmiotem procesu – **udostępnienie mieszkańcom informacji na ten temat, tak by mogli się przygotować do uczestnictwa w działaniach partycypacyjnych i brać w nich udział w świadomy sposób** (np. jeśli proces dotyczy konsultowania lub zbierania pomysłów na inwestycje, należy dostarczyć informacji na temat planowanego zakresu projektu i jego uwarunkowań – m.in. ograniczeń prawnych, zasobów finansowych, innych planów inwestycyjnych, które mogą mieć nań wpływ).

⁹ Oczywiście nie wszystkie wymienione tu instytucje/organizacje działają w każdej miejscowości, czasami też mogą mieć lokalnie nieco inne nazwy – sprawdź, które funkcjonują w interesującej Cię okolicy.

Niektóre kanały dotarcia mogą przerodzić się także w partnerów w realizacji procesu partycypacyjnego, np. warsztaty z osobami starszymi można zorganizować w siedzibie klubu seniora, centrum aktywizacji lub domu kultury.

KOMUNIKOWANIE

Komunikowanie się z otoczeniem jest jednym z najważniejszych elementów procesu partycypacyjnego. Pełni nie tylko funkcję informowania o podejmowanych działaniach, ale także zachęty do zaangażowania się w proponowane aktywności, co często bywa dość trudne. Dlatego właśnie niezwykle istotne jest, w jaki sposób komunikaty są tworzone – na poziomie zarówno treści, jak i formy.

Zdefiniowanie grupy odbiorców

Każdy przekaz skierowany jest do kogoś. Warto zastanowić się, **kim są odbiorcy naszego komunikatu:**

- W jakim są wieku?
- Jakiego języka używają?
- Jaką mają wiedzę na dany temat?
- Gdzie przebywają? Z jakich źródeł informacji korzystają?

Jasny przekaz

Czyli **koncentracja na tych treściach, które odbiorcy powinni lub chcą otrzymać**. Aby komunikat był rzeczywiście przejrzysty i zrozumiały dla wszystkich, warto określić, jaki jest jego najważniejszy przekaz. Powinien on być:

- wiarygodny,
- jasno sformułowany,
- łatwy do zapamiętania,
- pozytywny.

Zrozumiały język

Stosowany w komunikacji **język powinien być zrozumiały dla określonej grupy odbiorców**. Nie może zawierać specyficznego, branżowego słownictwa. Warto również by był **dostosowany do odbiorców przekazu** – uwzględniał ich poziom wykształcenia czy kompetencji językowych.

Układ graficzny

Aby komunikat był czytelny i łatwy do przyswojenia, należy zadbać nie tylko o jego treść, ale również o formę. To ona przesądza o czytelności i zainteresowaniu informacją. Planując układ graficzny komunikatu, należy pamiętać o:

- odpowiednio dużym rozmiarze czcionki (ok. 14 pkt) i jej zróżnicowaniu – najważniejsze informacje i nagłówki pisane czcionką o większym rozmiarze,
- stosowaniu czcionek szeryfowych w dłuższych tekstach (tekście ciągłym) i materiałach drukowanych oraz bezszeryfowych w krótszych komunikatach i materiałach elektronicznych, np. prezentacjach multimedialnych,

Czcionka szeryfowa to czcionka, w której kreski w literach zakończone są tzw. zaciosami, czyli poprzecznymi lub ukośnymi ogonkami, zawijasami. Czcionki bezszeryfowe charakteryzują się prostymi, pozbawionymi ozdobników zakończeniami kresek. Popularnymi czcionkami szeryfowymi są np. Times New Roman, Georgia czy Garamond, a bezszeryfowymi – Arial, Verdana czyTahoma.

czcionka szeryfowa

czcionka bezszeryfowa

- nielączeniu więcej niż 3 typów czcionek na jednej stronie,
- wyraźnych odstępach – wolnej przestrzeni pomiędzy informacjami,
- stosowaniu wysokiego kontrastu między tekstem a tłem w materiałach kolorowych,
- wykorzystaniu materiałów graficznych: zdjęć, ilustracji – obrazują one przekazywaną treść, pomagają w jej podkreśleniu i zapamiętaniu (należy przy tym pamiętać, by pojawiły się możliwie blisko odnoszących się do nich informacji i by przedstawiały przede wszystkim rzeczywiste sytuacje i ludzi),
- wyraźnym wyróżnieniu najważniejszych informacji, tak aby ich znalezienie w tekście było proste.

Ankieta

Jasne i zrozumiałe formułowanie komunikatu jest ważne nie tylko przy tworzeniu materiałów informacyjnych. Równie istotne jest przy tworzeniu różnego rodzaju ankiet wykorzystywanych często w procesach partycypacyjnych, np. do zbierania opinii na wybrany temat lub w celu ewaluacji przeprowadzonych działań. Oprócz zasad opisanych powyżej warto pamiętać, by:

- nie umieszczać w ankiecie zbyt wielu pytań (max. 15),
- pytania formułować w prosty i jednoznaczny sposób, tak aby każde dotyczyło jednej rzeczy i nie budziło wątpliwości co do zamysłu autora ankiety,
- wprowadzić zróżnicowanie pytań (otwarte, zamknięte), co pomaga utrzymać zainteresowanie respondenta.

Zamiast pytać: *Jak oceniasz sposób prowadzenia spotkania i czas jego trwania?*

→ zadaj dwa odrębne pytania

Zamiast pytać: *Jak często odwiedzasz Centrum Seniora:* codziennie/raz w tygodniu /nigdy?

→ zastanów się, czy podane odpowiedzi wyczerpują wszystkie możliwości (np. gdy ktoś przychodzi raz na dwa tygodnie)

ORGANIZOWANIE SPOTKAŃ

Kluczowe znaczenie dla przebiegu różnego rodzaju procesów włączających osoby starsze w podejmowanie decyzji mogą mieć organizowane z ich udziałem spotkania, zarówno te o charakterze czysto informacyjnym, jak i konsultacyjnym, np. w formie warsztatu. Jest to ważny moment bezpośredniego kontaktu z seniorami-odbiorcami prowadzonych działań, którego powodzenie (rozumiane jako zadowolenie obu stron procesu z przebiegu spotkania) zależy nie tylko od przygotowania merytorycznego osób prowadzących, ale też od wielu czynników techniczno-organizacyjnych.

Poniżej przedstawiamy listę rzeczy, o których warto pomyśleć przed organizacją spotkania z osobami starszymi i pamiętać w jego trakcie. Po konkretne metody prowadzenia spotkań odsyłamy do Słownika technik (s. 25).

Lokalizacja

Wybór lokalizacji spotkania może zaważyć na ostatecznej liczbie osób, które wezmą w nim udział. Aby umożliwić uczestnictwo jak największej liczbie zainteresowanych, warto zwrócić uwagę na następujące kwestie:

- organizacja spotkania w miejscu, które jest znane osobom starszym (np. Urząd Miasta, dom kultury, szkoła, centrum aktywności seniora, klub seniora),
- organizacja spotkania w miejscu, do którego można się łatwo dostać z różnych części miejscowości – pieszo bądź komunikacją miejską,
- dobrym rozwiązaniem (szczególnie w przypadku większych miejscowości) jest organizowanie kilku spotkań w różnych miejscach, aby każdy uczestnik mógł wybrać lokalizację najbardziej dogodną dla siebie (nie dotyczy to spotkań, których tematyka jest ściśle związana ze sprawami lokalnymi, angażującymi określoną społeczność lub grupy sąsiedzkie – te spotkania zawsze powinny być organizowane jak najbliżej miejsca, którego dotyczy proces),
- dostępność miejsca spotkania dla osób niepełnosprawnych (brak schodów, działająca winda),
- dobre oznakowanie dojścia do miejsca spotkania (jeśli brak jest stałych oznaczeń wybranego miejsca, należy pamiętać o umieszczeniu w dniu spotkania własnych materiałów wskazujących drogę dojścia na miejsce, np. strzałek, kartek z nazwą miejsca, spotkania czy organizatora),
- parking położony blisko miejsca spotkania.

Termin spotkania

Planując termin spotkania, należy pamiętać o tym, kim są osoby, które na nie zaprosiliśmy (np. osoby pracujące lub nie) i jakie czynniki związane ze stylem życia mogą warunkować ich udział w spotkaniu w określonym dniu czy porze dnia.

- Przed organizacją spotkania należy sprawdzić, czy planowany termin nie koliduje z innym, ważnym dla grupy osób starszych wydarzeniem (np. imprezą organizowaną przez lokalny klub seniora czy dniem otwartych badań lekarskich w ośrodkach zdrowia).
- Powinno się zaplanować spotkanie za dnia (w porze, kiedy nie robi się jeszcze ciemno i osoby starsze chodzą po mieście). Dobrą porą są jednak też godziny popołudniowe, szczególnie, jeśli naszą priorytetową grupą odbiorców są osoby jeszcze pracujące, a także takie, które w ciągu dnia mogą zajmować się wnukami. Czasami, aby zapewnić możliwość uczestniczenia w spotkaniu różnym grupom odbiorców, warto zaplanować dwa różne terminy do wyboru.

Przygotowanie sali

Przyjazną atmosferę i sprawny przebieg spotkania można zapewnić nie tylko poprzez dobre nagłośnienie i odpowiednie ustawienie krzeseł, ale także zadbanie o przyjazny i estetyczny wygląd sali.

- Należy upewnić się, że sala jest odpowiednio duża, aby pomieścić wszystkich spodziewanych uczestników, że jest zaopatrzona w wygodne miejsca do siedzenia dla wszystkich, a ustawienie siedzeń i stołów zapewnia dobrą widoczność osób prowadzących spotkanie i pozwala wszystkim obecnym na aktywne w nim uczestnictwo.
- Jeśli zaplanowane jest prowadzenie warsztatów w grupach, należy zapewnić uczestnikom stoły, przy których będą mogli wygodnie pracować.
- Należy zarezerwować mikrofon, jeśli na sali będzie więcej niż 15 osób, tak aby wszyscy wszystko dobrze słyszeli.
- Uczestnicy powinni dostać na początku spotkania wszelkie potrzebne materiały informacyjne w formie drukowanej. Najlepiej wyłożyć je w widocznym miejscu (np. na stoliku przy wejściu do sali lub na krzesłach) i mówić o nich osobom przychodzącym lub od razu wręczać je im przy wejściu.
- W razie potrzeby należy pamiętać o zapewnieniu wszelkich materiałów pomocnych w prowadzeniu spotkania, np. flipchartów, kartek papieru, flamastrów, długopisów etc.
- W przypadku prezentowania materiałów na ekranie, należy upewnić się, że jest on wystarczająco duży, a prezentacja widoczna nawet dla osób siedzących na końcu sali.
- Przed rezerwacją sali, powinno się osobiście sprawdzić jej przystosowanie pod względem akustyki, oświetlenia, temperatury i możliwości wietrzenia sali (szczególnie latem i zimą), a także przyjaznego i estetycznego wyglądu.
- Przed samym spotkaniem należy przetestować działanie sprzętu elektronicznego.
- Salę powinno się oznaczyć plakatami lub zwykłymi kartkami z informacją, jakie spotkanie i w jakich godzinach się w niej odbywa.
- Ważne, by blisko sali znajdowała się czysta toaleta, dostępna dla uczestników spotkania. Powinna być dobrze oznakowana i w miarę możliwości przystosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Przebieg spotkania

Struktura spotkania może zaważyć na jego ostatecznym wyniku, np. ile ważnych z punktu widzenia przedmiotu konsultacji informacji zostanie przekazanych, ile uwag będą miały szansę wypowiedzieć osoby starsze.

- Należy ułożyć dokładny plan spotkania (wyłożony wraz z materiałami informacyjnymi dla uczestników) i postarać się, aby spotkanie nie trwało dłużej niż 2 godziny.
- W trakcie spotkań o charakterze warsztatowym, wymagających bardziej intensywnego uczestnictwa, należy zapewnić seniorom krótką przerwę w trakcie spotkania oraz drobny poczęstunek, a także pamiętać, aby picie i jedzenie były odpowiednie dla zdrowia i diety osób starszych.
- Należy upewnić się, że przeznaczony jest odpowiednio długi czas na dyskusję i pytania ze strony uczestników. Do prowadzenia rozmowy warto wynająć doświadczonego moderatora, chyba że ktoś z organizatorów ma doświadczenie w tym zakresie.
- Na początku spotkania należy przekazać jego uczestnikom wszystkie najważniejsze informacje – przedstawić organizatorów i prowadzących, cel spotkania oraz planowany harmonogram (z uwzględnieniem momentów przeznaczonych na aktywność uczestników – zabieranie głosu, zadawanie pytań).
- Przed każdym spotkaniem dobrze jest przygotować dokładny zestaw pytań do osób starszych, które pomogą utrzymać rozmowę na wyznaczony temat.
- Oprócz osób bezpośrednio zaangażowanych w temat spotkania, warto czasami zaprosić na nie gości specjalnych, którzy pomogą spojrzeć na sprawę z innej strony (np. badaczy, pracowników akademickich, specjalistów w danej dziedzinie).
- Jeśli uczestników spotkania jest niewielu, można ich poprosić o przedstawienie się.
- Jeśli uczestnicy będą pracować metodą warsztatową, angażującą ich w rozmaite aktywności i będą musieli działać w grupie, warto na początek przeprowadzić jakieś zadanie integrujące, które ułatwi nawiązanie pierwszego kontaktu między uczestnikami i przygotowuje grunt pod późniejszą pracę.

ZADANIE INTEGRUJĄCE. Jednym ze sprawdzonych ćwiczeń, które można przeprowadzić na początku spotkania, aby ułatwić jego uczestnikom poznanie się i zabranie głosu, jest przyjmowanie przez nich roli reportera. Uczestnicy dobierani są w pary (najlepiej, żeby osoby w parze się nie znały), a następnie każda osoba w parze przez minutę zadaje tej drugiej pytania, dotyczące np. najprostszych faktów z jej codziennego życia (czym się zajmuje, jak lubi spędzać wolny czas itp.). Na koniec każdy, na bazie usłyszanych odpowiedzi, prezentuje pozostałym uczestnikom swojego partnera rozmowy.

- Na zakończenie należy podziękować uczestnikom spotkania za udział oraz poinformować ich o dalszych krokach w projekcie i ewentualnych możliwościach dalszego zaangażowania się. Dobrze jest pozostawić wszelkie potrzebne dane kontaktowe do organizatorów oraz wskazać miejsca i adresy stron internetowych, gdzie można uzyskać więcej informacji.
- Dobrą praktyką jest zbieranie adresów mailowych lub numerów telefonów do uczestników spotkania – umożliwia to zachowanie z nimi kontaktu i informowanie ich o dalszych działaniach, np. poprzez wysyłkę e-maili czy komunikatów SMS-owych.



KOMUNIKATY SMS-OWE mogą okazać się skuteczną formą dotarcia z informacjami o działaniach partycypacyjnych do wielu starszych osób. O ile wciąż jeszcze stosunkowo niewielu seniorów korzysta z poczty elektronicznej, o tyle wielu posługuje się już telefonami komórkowymi – często więc skuteczniej niż przez e-mail można dotrzeć do nich z komunikatem za pośrednictwem wiadomości SMS. Pomóc w tym mogą bezpłatne programy obsługujące masową wysyłkę SMS-ów, takie jak np. FrontlineSMS, www.frontlinesms.com. Jest to program oparty na otwartym kodzie informatycznym (tzw. **open source**), który można zainstalować bezpłatnie na komputerze i za którego pośrednictwem, wykorzystując lokalny numer telefonii komórkowej, można w prosty sposób koordynować wysyłkę grupowych powiadomień i dystrybuować do wielu odbiorców różne komunikaty SMS-owe.

- Warto rejestrować spotkanie (np. nagrywać, robić zdjęcia, sporządzać notatki). Zebrany materiał może wzbogacić podsumowanie, relację ze spotkania. Należy jednak na samym początku uprzedzić o tym uczestników.
- Na koniec spotkania warto poprosić uczestników o wypełnienie krótkiej ankiety ewaluacyjnej, której wyniki pokażą, co im się podobało, a co oceniają negatywnie.

ANKIETA EWALUACYJNA

Anonimową ankietę ewaluacyjną należy rozdać uczestnikom na koniec spotkania i poprosić o wypełnienie jej i oddanie jeszcze przed wyjściem. Ankieta powinna być krótka (najlepiej nie dłuższa niż jedna strona A4), zawierać proste i konkretne pytania (zarówno zamknięte, jak i otwarte – w celu pogłębienia niektórych odpowiedzi), np.

- *Czy jest Pan/Pani zadowolony z udziału w spotkaniu?*
- *Jeśli tak/jeśli nie, to dlaczego?*

- *Którą z części spotkania uważa Pan/Pani za najbardziej przydatną?*
- *Czego Pana/Pani zdaniem zabrakło na dzisiejszym spotkaniu?*
- *Czy ma Pan/Pani jakieś sugestie/uwagi do osoby prowadzącej spotkanie?* (w osobnym pytaniu o tej samej treści można też zapytać o kwestie organizacyjne lub przekazywane uczestnikom materiały informacyjne)

Chcąc przeanalizować zastosowane przez nas kanały dotarcia z informacją o spotkaniu, można dodać pytanie:

- *Skąd dowiedział się Pan/dowiedziała się Pani o spotkaniu?*

Bardzo ważną częścią ankiety jest tzw. metryczka, czyli krótkie pytania, które pozwalają określić profil respondenta i podnoszą zdecydowanie wartość przeprowadzanych na podstawie wyników ankiety analiz. Do informacji metryczkowych należą np. informacja o płci, wieku, wykształceniu.

Moderowanie spotkania

Gdy w jednej sali spotykają się osoby z różnych środowisk, często o odmiennych interesach i nastawieniu do spotkania, nieodzowny jest udział moderatora. Jest to osoba, która pomoże w procesie wzajemnego komunikowania się w grupie, co z pewnością podniesie efektywność spotkania i ułatwi jego przebieg. Nie zawsze musi być to „profesjonalny moderator” – czasami wystarczy osoba, która posiada po prostu kompetencje w prowadzeniu rozmów w grupie; dobrze, by miała doświadczenie w podobnych sytuacjach, najlepiej w moderowaniu rozmów z udziałem osób starszych.

Taka osoba powinna:

- cechować się wysoką kulturą osobistą i umieć nawiązać bezpośredni kontakt z uczestnikami, odnosić się do każdego z szacunkiem,
- uważnie słuchać, być dobrym obserwatorem,
- być taktowna, cierpliwa i szczególnie wrażliwa na osoby mające różne problemy w komunikowaniu się (słabo słyszące, wysławiające się z trudem itp.),
- być schludnie ubrana, mieć przyjazny i zadbany wygląd,
- umieć wysławiać się głośno i wyraźnie, używać prostego języka i przestrzegać zasad poprawnej polszczyzny,
- zachęcać wszystkich uczestników spotkania do zabierania głosu (mając szczególnie na uwadze osoby nieśmiałe i ciche),
- dbać o przebieg spotkania zgodnie z harmonogramem, mieć dobre poczucie czasu, aby nie pośpieszać uczestników ani nie dopuszczać do rozwlekania wypowiedzi,
- być dobrze przygotowana do spotkania, wcześniej zapoznać się z tematem, być gotowa na ewentualne pytania ze strony uczestników,
- umieć rozwiązywać sytuacje konfliktowe, budzące dużo emocji,
- nie roztrząsać podczas spotkania kwestii, które nie są z nim związane (w tym powodów codziennych narzekania i osobistych frustracji uczestników),
- czasami warto, aby moderatorem spotkania był ktoś z zewnątrz, kto nie jest bezpośrednio zaangażowany w sprawę, która jest tematem spotkania.

3. SŁOWNIK TECHNIK

W niniejszej publikacji przywołujemy wiele różnych technik, które można stosować, przeprowadzając procesy partycypacyjne z udziałem seniorów. W tym rozdziale każdą z nich krótko opisujemy, określając zarówno to, kiedy warto ją wykorzystać, jak również czego potrzeba, by móc to zrobić.

Ankieta

Ankieta jest popularną metodą badania opinii, wykorzystywaną przez socjologów, jak i specjalistów od marketingu. Może służyć jako technika partycypacyjna sama w sobie lub jako materiał pomocniczy dla innych metod. Różne mogą też być sposoby dystrybucji ankiet wśród mieszkańców, np. drogą pocztową, poprzez wyłożenie jej w miejscu ogólnodostępnym czy przez internet.

Istnieje wiele reguł dotyczących tworzenia ankiet. Poniżej kilka z nich:

- Ankieta może (i powinna) zawierać zarówno pytania otwarte, jak i zamknięte, co pozwala utrzymać zainteresowanie osoby ją wypełniającej oraz pozwala na zdobycie różnorodnych informacji.
- Aby dobrze sformułować pytanie, należy wykazywać się dobrą znajomością tematu, którego dotyczy, oraz grupy docelowej i języka, jakim się ona posługuje.
- Musi dotyczyć tematów, na które badany ma coś do powiedzenia.
- Pytania w ankiecie powinny być krótkie, pisane prostym językiem, jednoznaczne.
- W jednym pytaniu powinno się pytać zawsze o jedną rzecz.
- Należy unikać przeczeń w formułowaniu pytań oraz sformułowań, które mogłyby sugerować odpowiedź.
- Pytania powinny być ułożone logicznie (np. od ogólnych do bardziej szczegółowych).
- Kafeteria (czyli propozycje odpowiedzi, które czasem zamieszcza się pod pytaniami) musi być wyczerpująca, ale nie może być zbyt długa.
- Obowiązkową częścią ankiety powinna być tzw. metryczka, czyli kilka krótkich pytań, które pozwalają określić profil społeczno-demograficzny respondenta. Do informacji metryczkowych należą np. informacja o płci, wieku, wykształceniu respondenta.

Zgromadzone wiadomości można stosunkowo łatwo zestawiać i porównywać. Przygotowanie dobrej ankiety wymaga jednak, oprócz znajomości ścisłych reguł dotyczących jej tworzenia, także czasu. Odpowiedzi respondentów są zazwyczaj mniej dogłębne niż w przypadku bardziej „osobistych” metod partycypacji.





Dni otwarte

Dni otwarte to metoda dobrze znana, chociażby ze szkół czy uczelni wyższych. Może służyć też jako technika wspierająca procesy partycypacyjne. Przez cały jeden dzień lub weekend zaprasza się zainteresowanych do lokalu (najlepiej dobrze rozpoznawalnego), gdzie dyżurują organizatorzy procesu. Celem zaaranżowanych spotkań jest niemoderowana rozmowa o wybranym problemie oraz akcja informacyjna. Dni otwarte mogą odbywać się np. na terenie urzędu gminy lub innych obiektów użyteczności publicznej. Bardzo dobrze sprawdzają się w przypadku konsultacji rozwiązań dotyczących przestrzeni – mogą obejmować np. wystawę prezentującą proponowane projekty zagospodarowania, pozwalać mieszkańcom na objerzenie i skomentowanie makiet projektowych itd. Można też wykorzystać tę okazję do przeprowadzenia krótkiej ankiety powiązanej z tematem. Dzień otwarty powinien być dobrze zorganizowany i zareklamowany. Warto zadbać o materiały wizualne, pomagające zrozumieć dany problem.

Organizując wydarzenie, jakim jest dzień otwarty, stosunkowo łatwo zgromadzić dużo ludzi, co jest już bardzo cenne w mało aktywnych społecznościach. Metoda ta pomaga wzbudzić w uczestnikach zainteresowanie problemem oraz stworzyć bazy danych kontaktowych do potencjalnych uczestników dalszych działań w procesie. Organizacja wymaga jednak sporych nakładów pracy i często niemałych kosztów, np. związanych z przygotowaniem wystawy informacyjnej.

Kawiarnia obywatelska

Kawiarnia obywatelska (ang. *conversation café*) to metoda podobna do World Café, choć przeprowadzana na dużo mniejszą skalę. Około 10 osób przez 1 do 2 godzin dyskutuje (na przykład w kawiarni) na wybrany temat. Rozmowa powinna być pogłębiona, czemu sprzyjają trzy jej etapy.

W pierwszej części każdy uczestnik przedstawia swoją opinię na dany temat. W drugiej następuje swobodna wymiana myśli, dialog, możliwie ożywiona debata. W ostatniej fazie uczestnicy podsumowują to, co wynieśli z rozmowy, w jaki sposób wpłynęła ona na ich odbiór tematu.

Podobnie jak w World Café, zadaniem uczestników kawiarni obywatelskiej nie jest wymyślenie konkretnego rozwiązania – rozmowa jest celem samym w sobie. O to, żeby dyskusja była jak najbardziej pogłębiona i miała jak największą wartość dla poruszanej kwestii, powinien dbać odpowiednio przeszkolony moderator.

Panel obywatelski

Panel obywatelski jest zaawansowaną techniką konsultacji społecznych polegającą na powtarzalnym badaniu opinii dużej grupy respondentów (od kilkuset do nawet kilkunastu tysięcy osób) stanowiących próbę danej populacji mieszkańców. Uczestnicy dobierani są zwykle drogą losową, aby zapewnić wynikom reprezentatywność, ewentualnie w sposób celowy, przy zachowaniu odzwierciedlenia w próbie struktury badanej populacji ze względu na wybrane kryteria (np. płeć, wiek, miejsce zamieszkania, stopień niepełnosprawności). Uczestnikami panelu mogą to być wszyscy mieszkańcy danego terytorium, ale też jakaś sprecyzowana grupa, na przykład odbiorcy określonych usług publicznych czy osoby powyżej danego roku życia. Te same osoby biorą udział w panelu przez okres od dwóch do czterech lat. Co pewien czas następuje wymiana części respondentów, zwłaszcza tych najmniej aktywnych.

Podstawą panelu obywatelskiego są ankiety, regularnie wypełniane przez wszystkich uczestników w określonych odstępach czasu, zwykle 2 do 4 razy w roku. Czasem po badaniu ankietowym część respondentów jest dodatkowo zapraszana do udziału w badaniach jakościowych, na przykład warsztatach lub fokusach (zogniskowanych wywiadach grupowych, ang. **focus group interviews**). Powtarzalność działań z udziałem tych samych uczestników jest istotą tej techniki – pozwala ona śledzić na bieżąco zmiany opinii oraz obserwować, jaki wpływ na odczucia i oceny respondentów mają działania decydentów.

Ze względu na dużą liczbę respondentów i długi czas trwania metoda ta jest dosyć droga i czasochłonna. Daje jednak dobre rezultaty i może być długofalowym, systemowym rozwiązaniem pozwalającym władzom lokalnym uzyskiwać informacje na temat potrzeb, preferencji i ocen formułowanych przez mieszkańców w różnych obszarach tematycznych, dzięki czemu jest stosowana między innymi w wielu miastach Wielkiej Brytanii (np. w Bristolu, Leeds i Oxfordzie). W 2012 roku w Gdyni rozpoczęła się pierwsza edycja panelu obywatelskiego dedykowanego właśnie osobom starszym – Gdyński Dialog z Seniorami (patrz: opis przykładu, s. 46).

Sąd obywatelski

Sąd obywatelski pozwala na wypracowanie opinii społeczności lokalnej w skomplikowanej lub kontrowersyjnej sprawie. Na wzór prawdziwego sądu powołuje się grupę mieszkańców niezwiązanych w żaden sposób z danym problemem, którzy mają rozstrzygnąć sprawę na podstawie dostarczonych materiałów informacyjnych, poprzez przesłuchiwanie „świadków” (np. ekspertów w danej dziedzinie lub osób, których bezpośrednio sprawa dotyczy) oraz poprzez debatę. Skład „trybunału” (zazwyczaj liczącego kilkanaście osób) powinien jak najdokładniej odzwierciedlać strukturę społeczności.

Dzięki takiemu procesowi, trwającemu zwykle 2-4 dni, decydenci mogą poznać zdanie dobrze poinformowanych członków społeczności lokalnej. To właśnie dogłębność stanowi największą przewagę sądu obywatelskiego nad innymi metodami rozstrzygnięcia kontrowersyjnych kwestii na forum społeczności lokalnej. Werdykt wydany na podstawie obrad sądu obywatelskiego zazwyczaj stanowi głos doradczy w procesie decyzyjnym.

Skrzynki na anonimowe wnioski

Skrzynki na anonimowe wnioski to metoda o długiej tradycji, którą można zaadaptować również do działań partycypacyjnych. Pozwala ona mieszkańcom przekazać swoją opinię w wybranej sprawie anonimowo, co może być istotne przy delikatnych lub drażliwych tematach konsultacji. Skrzynki nie wymagają obsługi, co znacząco zmniejsza koszty i upraszcza proces. Mogą być wystawiane w miejscach publicznych lub w lokalach (np. urzędach lub miejscach, gdzie często przebywają osoby, które chcemy zapytać o zdanie – np. przychodniach zdrowia, bibliotekach, sklepach osiedlowych).

Podobnie jak terenowe punkty konsultacyjne, skrzynki na anonimowe wnioski warto zastosować na początek procesu partycypacyjnego. Dobrze oznakowane mogą przyciągać wielu respondentów. Należy tylko zadbać o to, by znajdowało się przy nich dokładne wyjaśnienie, jakie wnioski są zbierane przy ich pomocy (choćby sformułowane wprost pytanie – np. ***Jakiego typu obiekty usługowe chciałbyś/chciałabyś widzieć w dawnym budynku urzędu gminy przy ulicy...?***). Niestety, istnieje ryzyko, że część wniosków będzie niezwiązana z tematem procesu.

Terenowy punkt konsultacyjny

Działania partycypacyjne nie muszą wcale wymagać zamkniętego pomieszczenia. Aby wyjść naprzeciw ludziom i poznać ich opinię w niemal dowolnym miejscu i czasie, można sięgnąć po pomysł terenowych punktów konsultacyjnych. Ma on formę stoiska (zaaranżowanego np. w postaci namiotu wystawienniczego lub stolika z krzesłami) obsługiwanego przez kompetentną osobę zaopatrzoną w materiały informacyjne dotyczące przedmiotu konsultacji oraz narzędzia pozwalające wypowiedzieć swoje zdanie w temacie, np. proste ankiety z pytaniami dotyczącymi tematu będącego przedmiotem konsultacji lub makiet, na których można nanosić swoje pomysły na rozwiązania przestrzenne dla wybranego terenu. Do ustawienia takiego punktu najlepsze jest miejsce, w którym ludzie spacerują, nie spiesząc się (np. park, deptak, nadmorski bulwar); w przypadku procesów dotyczących spraw przestrzeni publicznej, punkt konsultacyjny powinien oczywiście mieścić się jak najbliżej miejsca, którego dotyczy konsultacje.

Taka metoda jest doskonałym otwarciem dłuższego i bardziej dogłębnego procesu partycypacyjnego. Pozwala organizatorom poznać ogólne opinie i obserwacje, bez ponoszenia dużych kosztów organizacyjnych. Liczba ludzi, którzy podzielą się swoimi uwagami, zależy tylko od wytrwałości badaczy i umiejętności aktywnego zapraszania do wzięcia udziału w procesie. Niestety, nie jest on pozbawiony pewnych ograniczeń, wśród których należy wymienić zależność od warunków atmosferycznych oraz pewną powierzchowność opinii zasięganym w ten sposób – warto więc, by był jedynie elementem wstępnym w dłuższym procesie konsultacji, w ramach którego uczestnicy będą mieli też okazję na pogłębiony kontakt z organizatorami



i ekspertami. Na pewno warto też docenić jego potencjał promocyjny – punkt terenowy sprawia, że konsultacje mogą być widoczne w przestrzeni miasta (np. w sąsiedztwie ważnych szlaków komunikacyjnych, przy okazji ważnych wydarzeń publicznych) i może być znakomitym miejscem pierwszego kontaktu mieszkańców z danymi konsultacjami, gdzie można ich zaciekawić tematem i zachęcić do dalszego zaangażowania się.

Warsztaty przyszłościowe

Warsztaty przyszłościowe (ang. *future workshop*) to technika pozwalająca na dialog w obrębie lokalnej społeczności (w tym np. pomiędzy mieszkańcami, lokalnymi władzami, przedsiębiorcami) w celu stworzenia wspólnej wizji danej sytuacji (np. rozwoju dzielnicy). Łącznie w warsztatach powinno uczestniczyć około 25-30 osób, które najpierw zapoznają się z tematem i ze sobą nawzajem w ramach krótkiej fazy przygotowawczej. Właściwa praca warsztatowa odbywa się w podziale na 3 fazy. Pierwsza z nich to faza krytyki, skupiająca się na negatywnych cechach i krytycznej ocenie omawianego tematu i dotychczasowych rozwiązaniach w tym obszarze. W drugiej fazie, zwanej fazą utopii lub fantazji, uczestnicy mają za zadanie stworzyć obraz idealnego rozwiązania wszystkich problemów, nie bacząc na rzeczywistą możliwość realizacji tych postulatów. Końcowy etap to faza realizacji: wizje stworzone w poprzedniej części warsztatów zostają przełożone przez uczestników na realistyczne plany działania.

Siła tej techniki tkwi w dwóch jej aspektach. Po pierwsze, pozwala na odnajdowanie kreatywnych i nietuzinkowych rozwiązań problemów trapiących uczestników. Po drugie, jej ściśle określona struktura jest czytelna nawet dla osób, które wcześniej nie miały styczności z działaniami partycypacyjnymi, choć samo przeprowadzenie warsztatów wymaga dobrego przygotowania moderatora.

World café

World Café to proces wykorzystujący zalety kawiarnianej atmosfery, aby wywołać swobodną dyskusję na dany temat. Zgromadzeni uczestnicy (od kilkunastu do nawet tysiąca osób) dzielą się na małe grupy i rozmawiają przy stolikach, wymieniając się doświadczeniami i wiedzą. Każda grupa ma przydzielony temat do rozmowy. Po 20-30 minutach następuje zmiana miejsc wszystkich rozmówców poza „gospodarzem stolika”, który referuje dotychczasową dyskusję nowoprzybyłym. Ważnymi elementami są znajdujące się przy każdym stoliku papier (lub papierowy obrus) i przybory do rysowania, pomagające na bieżąco zapisywać wyłaniające się pomysły. Cała dyskusja zostaje podsumowana w końcowej fazie procesu, z udziałem wszystkich uczestników.

Kluczowe dla tego procesu jest miejsce, w którym się odbywa. Powinna to być kawiarnia lub miejsce ją imitujące. Okrągłe stoliki, spokojna muzyka, przekąski i napoje – to wszystko ma wpływ na atmosferę World Café. Taka inicjatywa nie ma skutkować podejmowaniem konkretnych rozwiązań czy decyzji – celem samym w sobie jest tu dialog między uczestnikami, uruchomienie procesu kreatywnego myślenia. Jest to metoda dobra na początek procesu partycypacyjnego, pomaga zintegrować daną grupę i wzbudzić zainteresowanie wspólnymi sprawami. World Café można również zastosować na wczesnym etapie procedury konsultacji – np. do zbierania i wypracowywania pomysłów na projekt czy propozycji założeń do dokumentu.

4. PRZYKŁADY PROCESÓW PARTYCYPACYJNYCH z udziałem osób starszych

W tym rozdziale opisujemy 8 przykładów różnego typu działań partycypacyjnych z udziałem seniorów. Są wśród nich inicjatywy jednorazowe i systemowe, zamknięte cykle działań i mechanizmy funkcjonujące długookresowo w strukturach lokalnych, obejmujące różne obszary tematyczne – od przestrzeni miejskiej do usług opiekuńczych. Staraliśmy się, by przykłady dawały wyobrażenie o tym, jak w praktyce może wyglądać stosowanie różnych metod opisywanych w niniejszej publikacji, zwłaszcza w polskich realiach – stąd większość opisów dotyczy procesów zrealizowanych w naszym kraju. Mamy nadzieję, że wybrane przykłady posłużą jako wskazówki co do obszarów, w których można i warto angażować osoby starsze we współtworzenie otaczającej je rzeczywistości, a przede wszystkim staną się dla czytelników i czytelniczek tego przewodnika inspiracją do samodzielnych działań w obszarze włączania osób starszych w procesy decyzyjne różnego typu.



Spacery badawcze z osobami starszymi w Gdyni

CEL	Poznanie opinii na temat określonej przestrzeni miejskiej (jej wyglądu, rozwiązań funkcjonalnych, barier) specyficznej grupy użytkowników, którą stanowią osoby starsze. Zebrane w ten sposób informacje będą brane pod uwagę przez odpowiednie instytucje miejskie w planowaniu przyszłych remontów i inwestycji.
METODA	spacer badawczy
GRUPY DOCELOWE – UCZESTNICY	osoby starsze jako użytkownicy posiadający szczególne potrzeby i oczekiwania względem przestrzeni
ORGANIZATOR / KONTAKT	Gdyńskie Centrum Innowacji Aleksandra Dębska-Cenian a.debska-cenian@gci.gdynia.pl tel.: +48 58 735 11 87
AKTORZY ZAANGAŻOWANI W PROCES	<ul style="list-style-type: none">● Gdyńskie Centrum Innowacji● Centrum Aktywności Seniora w Gdyni● Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni● Urząd Miasta Gdyni● Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”
FINANSE	Główne koszty procesu stanowiła praca merytoryczna osób zaangażowanych w przygotowanie scenariusza (osoby po stronie Urzędu Miasta Gdyni robiły to w ramach swojego czasu pracy). Dodatkowymi kosztami było przygotowanie i przeprowadzenie dwugodzinnego szkolenia dla wolontariuszy oraz stworzenie i wydrukowanie dla nich niezbędnych materiałów (scenariusze, mapy, instrukcje).

I. PRZYGOTOWANIE PROCESU

Spacery badawcze z udziałem seniorów są elementem szerszej polityki Gdyni związanej z kształtowaniem przestrzeni publicznej. Kilka lat temu miasto zdecydowało się wdramać podejście zwane „design for all”, które zakłada, że na ostateczny wygląd przestrzeni mają wpływ nie tylko jej projektanci (architekci, designerzy), ale również użytkownicy. Działania spełniające te założenia były prowadzone już w dwóch różnych dzielnicach (Dąbrowie i Chyloni), gdzie mieszkańcy byli zachęceni do udziału w konsultowaniu otaczającej ich przestrzeni. Na bazie tych doświadczeń stwierdzono, że jeszcze większą korzyść przyniosą działania konsultacyjne skierowane do poszczególnych, specyficznych grup użytkowników przestrzeni. Dlatego zdecydowano się na proces dedykowany osobom starszym.

Zrealizowane spacery badawcze zostały potraktowane jako pilotaż tego typu działań planowanych w przyszłości na szerszą skalę.

Wybór tras

Ze względu na pilotażowy charakter przedsięwzięcia zdecydowano się wybrać drogę prowadzącą do Urzędu Miasta – uniwersalną i znaną wszystkim mieszkańcom Gdyni.

Spacerory realizowane były na trzech różnych trasach prowadzących z pobliskiej stacji Szybkiej Kolei Miejskiej do Urzędu Miasta. Zostały one wytyczone tak, aby były jak najbardziej do siebie zbliżone pod względem ilości barier czy tematów, które można było poruszyć w trakcie spaceru. Długość odcinków została dobrana tak, aby ich przejście wraz z dyskusją nie zajęło więcej niż ok. 40-50 minut. Taki czas pozwalał na swobodną rozmowę o przestrzeni, dopytywanie się o szczegóły oraz spokojne i komfortowe dla osób starszych tempo marszu.

Stworzenie scenariusza spacerów

Zagadnienia poruszane w trakcie spacerów badawczych zostały określone w ścisłej współpracy z Urzędem Miasta. Na etapie wymyślania najważniejszych kwestii poruszanych podczas spacerów zorganizowane zostały spotkania z wiceprezydentem oraz pracownikami m.in. Zarządu Dróg i Zieleni oraz Referatu ds. Osób Niepełnosprawnych. Pomogło to w sformułowaniu pytań, na które odpowiedzi rzeczywiście mogą być wykorzystane i pozwolić na wprowadzenie realnej zmiany w przestrzeni.

Następnie we współpracy z Pracownią Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” przygotowano scenariusz wywiadu prowadzonego w trakcie spaceru. Został on sformułowany tak, aby tematy kluczowe z perspektywy Urzędu Miasta przyjęły formę pytań przyjaznych i zrozumiałych dla osób starszych. Dbano przy tym, aby całość rozmowy miała możliwie luźny i swobodny charakter, a konstrukcja scenariusza sprzyjała szerszym odpowiedziom i komentarzom badanych. Do najważniejszych zagadnień poruszanych w trakcie spacerów należą:

- subiektywne poczucie bezpieczeństwa,
- wysokość krawężników,
- dostosowanie zejść w tunelach przejść podziemnych,
- możliwość korzystania z windy,
- dostęp do toalet,
- oznaczenia informacyjne – ich widoczność, czytelność,
- przejścia przez ulicę – długość świateł, oznaczenia dźwiękowe,
- ścieżki rowerowe – ich rozmieszczenie, wpływ na poczucie bezpieczeństwa seniorów,
- dostęp do komunikacji miejskiej – dworzec SKM, przystanki autobusowe (rozkłady jazdy, wiaty przystankowe).

II. WŁAŚCIWY PROCES

Proces rozpoczął się od szkolenia dla wolontariuszy zaangażowanych w prowadzenie spacerów. Jego celem było dokładne zapoznanie wszystkich ze scenariuszem, jak i rolą prowadzącego spacer oraz zaprezentowanie najważniejszych zasad moderowania rozmów badawczych. Bardzo ważnym elementem był pilotażowy spacer wybraną trasą, w trakcie którego sprawdzono przygotowany scenariusz (na tej podstawie dopracowano jego układ graficzny, pod kątem dostosowania go do potrzeb osób robiących notatki), a ochotnicy mogli sprawdzić nabyte podczas szkolenia umiejętności.

Wolontariuszami zaangażowanymi w całość przedsięwzięcia była młodzież działająca w miejskim Programie Aktywności Lokalnej. Program ten, koordynowany przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, łączy młodych ludzi z różnych środowisk, podnosi ich kompetencje w różnych obszarach i daje możliwość włączania się w różnego typu działania społeczne.

Decyzja zaangażowania młodych ludzi do roli prowadzących spacer i pytających seniorów okazała się niezwykle trafna i sprawiła, że projekt przyniósł dodatkową wartość spotkania międzypokoleniowego. Młodzież okazała się być świetnymi rozmówcami dla starszych osób – zadawała trafne pytania, a młody wiek budził w seniorach sympatię i zachęcał do udzielania szerszych wyjaśnień. Takie rozwiązanie przyczyniło się też do zburzenia wzajemnych stereotypów i uprzedzeń.

Do zapraszania seniorów na spacerunki badawcze wykorzystano już sprawdzone kanały dotarcia, przede wszystkim poprzez miejskie instytucje – Centrum Aktywności Seniora, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej oraz dzienne Domy Opieki Społecznej. Przeprowadzona w ten sposób rekrutacja pozwoliła zaprosić w sumie ok. 20 seniorów uczestniczących w siedmiu spacerach. Grupy spacerujących były bardzo zróżnicowane – najliczniejsza miała 12 uczestników, ale zdarzył się też spacer z jedną seniorką. Ze względu na pilotażowy charakter projektu nie zastosowano szerokiej i otwartej rekrutacji, choć taka planowana jest w przyszłości.

Każdy z zaplanowanych spacerów rozpoczynał się przywitaniem przez wiceprezydenta Gdyni Michała Gucia. Taki oficjalny początek bardzo uwiarygodniał całe, dość nietypowe, przedsięwzięcie w oczach seniorów. Następnie, w zależności od wielkości grupy, uczestnicy byli dzieleni na podgrupy, z których każda poruszała się inną trasą.

Scenariusz skonstruowano w ścisłym powiązaniu z badaną trasą: zakładał on przystanki przy ważniejszych miejscach – kluczowych dla przemierzających się seniorów, np. zejściach do przejść podziemnych, schodach, przystankach autobusowych czy przejściach przez jezdnię. Innym założeniem scenariusza było wywoływanie określonych tematów i umożliwianie swobodnej wypowiedzi badanych. Przyniosło to oczekiwane skutki – seniorzy wypowiadali się chętnie, komentowali obserwowaną przestrzeń, zastosowane rozwiązania czy zauważone braki. Powodowało to wręcz trudność w zapisywaniu wszystkich uwag. Dlatego też dość szybko wprowadzono zasadę dwóch prowadzących – zwiększało to szansę na zanotowanie wszystkich opinii i równoczesne dokumentowanie przestrzeni poprzez robienie zdjęć czy filmów omawianych miejsc.

Spacerunki realizowane były zarówno w ciągu dnia, jak i wieczorem, ponieważ pory dnia wyraźnie różnicują postrzeganie przestrzeni. Np. stopień oświetlenia bardzo wpływał na ocenę bezpieczeństwa czy dostępności określonych miejsc. Jednak okazało się również, że spacerunki realizowane w późniejszych godzinach nastrożają wiele trudności technicznych – zdecydowanie zmniejsza się komfort zarówno uczestników spaceru, jak i prowadzących. Dlatego ostatecznie zdecydowano się zrealizować tylko jeden wieczorny spacer badawczy.



Największym zaskoczeniem dla mnie było to, że mogłam tak łatwo dogadać się ze starszymi osobami, bo to są dwa różne światy. Te panie, z którymi rozmawiałam, były bardzo uprzejme i bardzo pozytywnie patrzyły na Gdynię, a mi się starsza osoba kojarzyła trochę z narzekaniem.

(Natalia Dziarnowska, wolontariuszka)¹⁰

Seniorzy naprawdę poczuli się dostrzeżeni i ważni. A kontakt z młodymi jeszcze bardziej wzmocnił to poczucie – burzyło to stereotyp niechętniej, niezainteresowanej nimi młodzieży. Ta niedostępna „dzisiejsza” młodzież nagle chętnie poświęca im czas i uwagę – spaceruje, rozmawia, nie zwraca uwagi na komentarze z boku, tylko jest w pełni poświęcona im.

(Adam Cenian, pracownik MOPS)

¹⁰ O ile nie zaznaczono inaczej, wszystkie wypowiedzi cytowane w tej części przewodnika zostały zebrane przez autorów w trakcie wizyt badawczych i rozmów z organizatorami i uczestnikami opisywanych procesów.



III. WYKORZYSTANIE WYNIKÓW PROCESU

Przeprowadzone spacerzy badawcze stanowiły pilotaż działań planowanych na szerszą skalę. Zgromadzone w trakcie procesu informacje zostaną przekazane odpowiednim instytucjom miejskim, które będą brać je pod uwagę w swoich bieżących działaniach. Na podstawie zebranych w trakcie pilotażu doświadczeń planowane są też działania na szerszą skalę – angażujące większą liczbę seniorów (a także inne grupy użytkowników) w ocenę przestrzeni poszczególnych rejonów Gdyni.

Całość przedsięwzięcia została pozytywnie oceniona przez osoby w nie zaangażowane. Oprócz planowanych rezultatów – rekomendacji dotyczących planowania przestrzeni – przyniosło ono także wartość dodaną – międzypokoleniową współpracę przynoszącą satysfakcję zarówno osobom starszym, jak i młodym wolontariuszom.

Dzięki realizacji pilotażu wyciągnięto wiele cennych wniosków dotyczących powtórnej realizacji tego typu procesów:

- Dużą wagę trzeba poświęcić rekrutacji uczestników – zadbać o to, by mieć potwierdzoną grupę osób na każdy spacer.
- Takie działania to duże obciążenie czasowe wolontariuszy – wymaga od nich sporo wysiłku, więc trzeba zapewnić odpowiednio dużą grupę wolontariuszy, żeby nadmiernie ich nie eksploatować.
- Warto realizować takie przedsięwzięcia we współpracy z samorządem – dzięki temu zbierane dane są naprawdę wartościowe i użyteczne z perspektywy samorządu i mogą być podstawą dla realnych zmian.
- Dużo uwagi należy poświęcić przygotowaniu całego przedsięwzięcia: metodologii, scenariuszom, przeszkoleniu osób prowadzących spacerzy – pozwala to zwiększyć efektywność metody.
- Bardzo ważny jest odpowiedni dobór tras spacerów – tak, by były to miejsca zróżnicowane, a trasa niezbyt długa. Równocześnie warto postarać się, aby na trasie pojawiały się jakieś uniwersalne dla miasta elementy, miejsca (np. przystanek komunikacji miejskiej), co pozwoli na sformułowanie szerszych rekomendacji.
- Przy okazji tego typu przedsięwzięć warto zadbać o pilotaż, czyli wypróbowanie przygotowanych narzędzi, tras, żeby móc je jeszcze poprawić, zaktualizować i zwiększyć ich efektywność.



Fora seniorów w Wielkiej Brytanii – Program AGE UK Speaking Up For Our Age

Stworzenie stałej przestrzeni dla osób starszych do zabierania głosu w ważnych dla nich sprawach i ich jednoczesna aktywizacja społeczna.	CEL
lokalne fora seniorów	METODA
osoby w wieku 50+, dobrowolnie zgłaszające chęć udziału w forach	GRUPY DOCELOWE – UCZESTNICY
AGE UK – brytyjska organizacja pozarządowa zajmująca się działaniem na rzecz osób starszych, w tym przeciwdziałaniem wykluczeniu, integracją społeczną i aktywizacją obywatelską seniorów. AGE UK, e-mail: contact@ageuk.org.uk http://www.ageuk.org.uk/get-involved/social-groups/older-peoples-forums/	ORGANIZATOR / KONTAKT
<ul style="list-style-type: none"> ● lokalne oddziały AGE UK ● seniorzy z poszczególnych miejscowości ● lokalne władze samorządowe (zwłaszcza rady gmin i hrabstw) 	AKTORZY ZAANGAŻOWANI W PROCES

Formuła działania forów

Fora seniorów są jedną z form aktywizacji społecznej osób starszych na poziomie lokalnym w ramach niezależnych grup obywatelskich, promowaną przez AGE UK w ramach programu Speaking Up For Our Age. Fora nastawione są na stworzenie seniorom narzędzi umożliwiających zaangażowanie w kształtowanie polityk publicznych, współdecydowanie o sprawach ważnych dla ich grupy społecznej, partycypację obywatelską. Pozostałe dwie formy rozwijane pod auspicjami AGE UK to tzw. Centra Przyjaźni (ang. *Friendships Centres*) – nieformalne centra czy koła aktywności, rodzaj odpowiedników polskich Klubów Seniora oraz Seniorские Grupy Zainteresowań (ang. *Special Interests Groups*), które skupiają się na rozwijaniu i kształtowaniu wśród seniorów różnego typu pasji i zainteresowań¹¹.

Do roku 2012 na terenie całej Wielkiej Brytanii działało ponad 620 lokalnych forów seniorskich, skupiających ponad 200 000 osób w wieku 50+. Głównymi obszarami, w których fora zabierają głos, reprezentując stanowisko i potrzeby seniorów, są usługi publiczne skierowane do osób starszych (zwłaszcza usługi opiekuńcze) świadczone na wszystkich poziomach – od lokalnego do centralnego.

Fora seniorów przyjmują bardzo różne formy w zależności od lokalnych potrzeb – praktyka ich działania wypracowywana jest lokalnie przez samych członków. Fora mogą być kilku /kilkunastoosobowymi grupami, ale również około tysięcosobowymi ciałami o silnie ustrukturyzowanej formule działania. Fora powstające i działające w ramach inicjatywy AGE UK charakteryzuje to, że zachowują status niezależnych jednostek, powiązanych z tą organi-

¹¹ Więcej informacji o innych formach działań włączających seniorów realizowanych przez AGE UK można znaleźć na stronie www.ageuk.org.uk/get-involved/social-groups/.

zacja w zakresie bycia częścią sieci analogicznych forów na terenie całej Wielkiej Brytanii, ale zachowujących pełnię niezależności w zakresie podejmowanych na co dzień działań i wydawanych opinii i stanowisk oraz samorządności i organizacji własnej pracy (aczkolwiek mogą zwracać się do pracowników AGE UK o pomoc w zakresie wsparcia logistycznego czy różnego typu doradztwa).

Występują one jako aktorzy zbiorowi w procesach konsultacyjnych organizowanych przez lokalne samorządy i innych aktorów administracji publicznej, animując dyskusje w środowiskach seniorskich na temat różnych istotnych kwestii życia publicznego dotyczących osób starszych, ale także różnych bardziej uniwersalnych kwestii lokalnych, jako przedstawiciele populacji seniorskiej. Bywa, że to właśnie fora są tymi aktorami, którzy pewne tematy wprowadzają do lokalnej debaty publicznej, otwierają na głosy tych, których dane decyzje czy mechanizmy bezpośrednio dotyczą. W ramach działań forów mają miejsce regularne spotkania, wymiana informacji, kampanie informacyjne, ale też rozmaite zajęcia aktywizujące. Fora są prowadzone przez same osoby starsze, które działają w nich na zasadzie wolontariatu. Przynależność ma tu charakter dobrowolny i zwykle dopuszczalne jest członkostwo nieformalne. Zasadami, które przyświecają zakładaniu forów, są ich demokratyczność i inkluzywność, stąd promowana przez AGE UK dbałość o otwieranie tych ciał na osoby z niepełnosprawnością, reprezentujące różne warstwy społeczne czy – co szczególnie istotne w realiach Wielkiej Brytanii – różne grupy etniczne i kulturowe.

W ramach programu Speaking Up For Our Age osoby starsze z całej Wielkiej Brytanii mogły uzyskać od przedstawicieli organizacji wsparcie w zakresie doradztwa, jak założyć i prowadzić lokalne forum, w tym także niewielkie granty na rozkręcenie działalności takiej grupy (np. na organizację spotkania informacyjnego, druk plakatów itd.). Fora powstałe pod auspicjami programu były też odbiorcami regularnego newslettera programu Speaking Up For Our Age – „Forum to Forum”, w którym opisywano działalność podobnych grup w różnych częściach kraju, a ich członkowie mogli brać udział w wydarzeniach organizowanych przez AGE UK, np. różnego typu seminariach i szkoleniach.

Jednym z produktów programu Speaking Up For Our Age jest publikacja „Are you listening? A booklet produced for statutory bodies on the effective engagement of older people”¹². Zawiera ona opis dobrych praktyk z zakresu angażowania osób starszych w procesy decyzyjne i szereg wskazówek, skierowanych przede wszystkim do lokalnych samorządów i podległych im instytucji, które mogą i powinny być zainteresowane pobudzeniem aktywności obywatelskiej osób starszych, m.in. na temat tego, jak zachęcać do tworzenia forów seniorów, jak z nimi współpracować i jak wykorzystać ich partycypacyjny potencjał.

Działanie forów w praktyce

Program Speaking Up For Our Age dostarcza wielu przykładów dobrych praktyk z zakresu udziału seniorów w kształtowaniu decyzji publicznych za pośrednictwem forów.

Wiele samorządów lokalnych zwraca się do forów seniorów jako przedstawicieli osób starszych i angażuje ich członków w prace różnego rodzaju ciał konsultacyjnych czy komitetów powołanych w celu ewaluacji lub przeprojektowywania lokalnych usług publicznych. Dobrą praktyką

¹² Publikacja ta była jedną z inspiracji do powstania niniejszego przewodnika. Jest dostępna w wersji elektronicznej (w języku angielskim) pod adresem http://www.ageuk.org.uk/PageFiles/2810/are_you_listening_interactive.pdf.

jest zapraszanie uczestników forów do delegowania swoich przedstawicieli do wszystkich społecznych ciał powstających w danej gminie, np. konsultacyjnych, doradczych.

Niektóre samorządy regularnie odwołują się do wiedzy seniorów w wybranych dziedzinach, np. samorząd Weston-super-Mare regularnie prosi seniorów o zgłaszanie miejsc publicznych, w których przestrzeń nie jest dostosowana do ich potrzeb, np. utrudnia przemieszczanie się osobom o ograniczonej motoryce. Ta akcja mapowania przestrzeni odbywa się dorocznie w formie wysyłania pocztówek do Urzędu Miasta. Są one dystrybuowane wśród osób starszych poprzez fora, organizacje pomocowe i społeczne – wystarczy tylko wpisać na nich typowane miejsca i wrzucić do skrzynki (samorząd z góry ponosi opłatę pocztową za przesyłkę). Z kolei w miejscowości Eastleigh członkowie forum, na prośbę i we współpracy z miejskim inspektorem ds. mieszkalnictwa, przeprowadzili wśród swoich członków i innych osób starszych ankietę nt. potrzeb mieszkaniowych, która dostarczyła danych potrzebnych przy tworzeniu strategii polityki mieszkaniowej dla Rady Miasta. Jest to przykład bardzo ciekawego rozwiązania, w którym to sami seniorzy są zaangażowani w prowadzenie procesów partycypacyjnych ze swoimi rówieśnikami: takie działania nie tylko aktywizują osoby bezpośrednio w nie zaangażowane, ale też zwiększają zaufanie do podejmowanych działań wśród osób, które potencjalnie mogą brać w nich udział. Seniorzy pytający innych seniorów o opinię w ich wspólnych sprawach są bardziej wiarygodni w tej roli.

W hrabstwie West Midlands (ok. 2,7 mln mieszkańców) działa 65 forów seniorów założonych w ramach programu Speaking Up for Our Age. W ich spotkaniach co miesiąc bierze udział około 900 osób, a cała sieć zrzesza ponad 4 500 seniorów. W roku 2011 fora przeprowadziły m.in. 23 badania ankietowe wśród osób starszych na swoich obszarach działania, dotyczące oceny lokalnych usług, z których wynikami dotarły do przedstawicieli odpowiedzialnych za nie instytucji.

Fora seniorskie (podobnie zresztą jak inne organizacje i grupy dotąd niekoniecznie mające aktywność obywatelską w centrum swoich działań) mogą być bardzo cennymi sojusznikami administracji publicznej w organizacji różnego typu działań skierowanych do osób starszych – są np. znakomitym kanałem komunikacyjnym wśród swoich członków i potrafią zachęcić ich do udziału w różnych wydarzeniach i inicjatywach podejmowanych przez samorząd (mają np. swoje gazetki, newslettery, tablice ogłoszeń lub po prostu przekazują takie informacje „pocztą pantoflową”). Mogą też służyć wiedzą ekspercką na temat rozmaitych szczegółów, o których warto pamiętać, przygotowując różne procesy pod kątem udziału osób starszych, np. w jakich godzinach najlepiej organizować spotkania, jakie miejsca będą dobrze przystosowane do potrzeb seniorów, w jakich punktach uczęszczanych przez nich warto rozwiesić materiały informacyjne.

Warto zauważyć, że fora w modelu brytyjskim są ciałami niezależnymi i zwykle nie ma jednego forum, które jest wyłączną reprezentacją seniorów na danym obszarze. Wręcz przeciwnie – fora są zakładane zwykle na niewielkich terytoriach i np. w jednej dzielnicy może działać ich kilka (np. na każdym osiedlu). W zależności od lokalnych regulacji nt. finansowania działalności społecznej i decyzji samorządów w zakresie wspierania działań na rzecz osób starszych, fora mogą być dofinansowywane ze środków publicznych, np. w ramach lokalnych grantów. Czasami wsparcie ze strony samorządu może mieć charakter niefinansowy, ale rzeczowy lub organizacyjny – np. polegać na udostępnieniu za darmo sali do spotkań w obiektach miejskich, umożliwieniu druku materiałów informacyjnych, zorganizowaniu bezpłatnego transportu na spotkania osobom z trudnościami w poruszaniu się.

Specyfiką warunków brytyjskich jest bogata sieć różnego typu społecznych ciał reprezentujących głos obywateli w dialogu z władzą i w dyskusjach o polityce publicznej. Stąd np. członkowie forów zakładanych jako grupy czysto sąsiedzkie trafiają do lokalnych Partnerstw na Rzecz Osób Starszych (ang. *Older People's Partnership Board*) organizowanych przy samorządach. Na poziomie regionalnym zakładane są np. stowarzyszenia i sieci forów seniorskich, które zbierają grupy z jednego obszaru i ułatwiają im relacje z samorządem wyższego szczebla. Takie regionalne sieci działają np. w regionach Anglii Południowo-Wschodniej (sieć 60 forów, zrzeszająca ponad 40 000 członków), Anglii Południowo-Zachodniej oraz w metropolii londyńskiej.

Przykład East Sussex

W hrabstwie East Sussex działa siedem forów seniorów zrzeszonych w regionalnej organizacji parasolowej East Sussex Seniors Association (ESSA). Wszystkie fora oraz ESSA otrzymują granty na obsługę kosztów bieżących związanych ze swoim działaniem ze środków Rady Hrabstwa East Sussex. ESSA prowadzi dwie grupy tematyczne, których obszary zainteresowania zostały wybrane przez członków jako priorytetowe: zdrowie i usługi socjalne oraz transport i środowisko. Poprzez te grupy środowisko seniorów współpracuje z przedstawicielami samorządu hrabstwa zajmującymi się tymi tematami. Rada Hrabstwa przygotowała we współpracy z seniorami dokument strategiczny pt. „Time of Our Lives”, którego celem jest koordynacja działań na rzecz promocji wysokiej jakości życia osób starszych. Opisanych jest w nim m.in. osiem obszarów wyznaczonych jako priorytetowe pod kątem zapewnienia tej jakości. Po trzech przedstawicieli ESSA zasiada również w składzie regionalnego Partnerstwa Na Rzecz Osób Starszych (ang. *Older People's Partnership Board*) oraz Rady ds. Podnoszenia Jakości Życia (ang. *Improving Life Chances Board*) – organów nadzorujących planowanie i realizację usług publicznych w zakresie polityki zdrowotnej, opieki społecznej i mieszkaniowej na terenie hrabstwa. Wszystkie te rozwiązania zostały zaproponowane przez Radę Hrabstwa, która wewnętrznie wypracowała bardzo przemyślane podejście do włączania osób starszych we współdecydowanie o sprawach publicznych.

Więcej informacji o działaniach forów seniorów w hrabstwie East Sussex można znaleźć na stronie ESSA (w języku angielskim): <http://www.essaforums.org.uk>.

Mocne strony zastosowanego rozwiązania

- Stałe grono seniorów, do których można zwracać się z prośbą o opinie w różnych sprawach ich dotyczących.
- Sposób angażowania osób starszych w życie publiczne o stosunkowo niskich barierach wejścia.
- Dodatkowa wartość aktywizacyjno-integracyjna (charakter towarzyski) – narzędzie nie tylko partycypacji, ale także przeciwdziałające izolacji i samotnieniu osób starszych, np. w połączeniu aktywności w sferze publicznej z zajęciami komputerowymi, aktywnością fizyczną itp.

- Zorganizowana struktura forum, które może być partnerem samorządu, np. w realizacji diagnoz lokalnych (możliwość prowadzenia diagnoz własnymi siłami, np. z zastosowaniem metody oceny partycypacyjnej)¹³.
- Stałe i aktualne źródło wiedzy na temat potrzeb lokalnych seniorów.

Uwagi do replikacji

- Aby fora mogły dobrze funkcjonować, potrzebne jest zapewnienie przynajmniej minimalnych środków na ich regularne działanie (w wariancie minimum – lokalu na działania, np. w lokalnym centrum kulturalnym, szkole etc.).
- Wielość niezależnych forów może w skrajnych przypadkach doprowadzić do konfliktów na tle tego, które z nich ma stanowić lub mianować reprezentację środowisk seniorskich w publicznych ciałach konsultacyjnych o ograniczonym liczebno składzie, do których należy wyłonić delegatów.

¹³ Przykładem jest Eastleigh Southern Parishes Older People's Forum, które przeprowadziło kilka własnych projektów badawczych i tworzy własne publikacje dotyczące sytuacji osób starszych, por. <http://www.espopf.org/research>.

Warsztaty przyszłościowe w gminie Mora (Szwecja)

CEL	Poznanie wizji gminy Mora widzianej oczami seniorów – ich oczekiwań i propozycji kierowanych do nich działań.
METODA	warsztaty przyszłościowe (ang. <i>Future Scenario Workshops</i>)
GRUPY DOCELOWE – UCZESTNICY	seniorzy-ochotnicy (w tym m.in. członkowie lokalnych organizacji emerytów)
ORGANIZATOR / KONTAKT	Urząd Gminy Mora (Szwecja) Åke Nyström ake.nystrom@mora.se
AKTORZY ZAANGAŻOWANI W PROCES	<ul style="list-style-type: none">● Urząd Gminy Mora● Rada Młodzieży Gminy Mora
FINANSE	Dni Demokracji, podczas których odbywały się opisane poniżej warsztaty przyszłościowe z udziałem osób starszych, organizowane są niewielkimi nakładami finansowymi. Wykorzystuje się lokale gminy, a jedynym bezpośrednim wydatkiem są koszty związane z cateringiem. W 2010 roku gmina zatrudniła na czas organizacji i przeprowadzenia Dnia Demokracji dla seniorów dziesięcioro młodych ludzi z Rady Młodzieżowej Mora; w 2011 roku nie było takiej potrzeby, ponieważ młodzież, która zajęła się prowadzeniem warsztatów, chodziła jeszcze do szkoły i swoje zadania wykonała w ramach praktyk szkolnych. Wliczając koszty reklamy, na organizowanie Dnia Demokracji dla seniorów w 2011 roku gmina wyłożyła około 10 000 koron szwedzkich (około 5000 zł).

I. PRZYGOTOWANIE PROCESU

Gmina Mora od kilku lat próbuje włączyć aktywnie swoich obywateli we współdecydowanie o tym, co dzieje się na jej terenie. Władze lokalne powołały m.in. Panel Mora – ciało doradcze dostarczające lokalnym politykom dodatkowych informacji pomocnych przy podejmowaniu decyzji. Aktualnie jest to grupa około 160 obywateli powyżej 16. roku życia, którzy regularnie (mniej więcej 4 razy do roku) dostają od władz zapytania ankietowe dotyczące różnych aspektów życia w Mora – z prośbą o ich ocenę lub zaproponowanie pomysłów na zmiany i nowe rozwiązania.

Od lat w Mora organizowane są także Dni Demokracji dla młodzieży, dające jej możliwość bezpośredniego spotkania się z lokalnymi politykami i urzędnikami gminy, a także przedyskutowania i sprecyzowania problemów i oczekiwań specyficznych dla tej grupy. Seniorzy wyrazili chęć przetestowania tego samego modelu spotkań.

II. WŁAŚCIWY PROCES

Działania w ramach Dnia Demokracji dla seniorów polegały na zastosowaniu metody partycypacyjnej sprawdzonej wielokrotnie podczas Dni Demokracji dla młodzieży, zorganizowanych przez gminę już 12 razy. Organizatorzy ze strony Urzędu Gminy zaadaptowali i częściowo uprościli na własne potrzeby metodę warsztatów przyszłościowych (patrz: Słownik technik, s. 30). Metoda ta, wypracowana przez Roberta Jungka w latach 60. XX wieku w Niemczech, pozwala grupie ludzi o różnym zapleczu, doświadczeniach i poglądach wypracować wspólny plan działania w wybranej sprawie. Zachęca do przełamania stereotypów w myśleniu i oczekiwaniach, dzięki czemu prowadzi często do nieoczekiwanych pomysłów i kreatywnych rozwiązań. Podkreśla się też mobilizujący potencjał tej metody.

Warsztaty przyszłościowe składają się z trzech faz:

- **fazy krytyki**, podczas której uczestnicy definiują problemy w aktualnym funkcjonowaniu gminy lub związane z zagadnieniem, które jest przedmiotem spotkania, skupiając się na krytycznej ocenie status quo;
- **fazy utopii**, podczas której uczestnicy mają się oderwać od rzeczywistych problemów i naszkicować idealistyczną wizję rozwiązania dla danego problemu;
- **fazy działania**, podczas której wypracowuje się konkretne plany działania, biorąc za punkt wyjścia wyniki fazy utopii; uczestnicy zastanawiają się, czy i w jaki sposób można wprowadzić w życie cele sformułowane w fazie utopii.

Przebieg warsztatów

W Dniu Demokracji dla seniorów w 2011 roku wzięło udział 34 mieszkańców gminy. Spotkanie prowadzone było przez dziesięciu wcześniej przeszkolonych przedstawicieli Rady Młodzieży Mora, którym przez cały dzień asystowało trzech urzędników miejskich. Seniorów podzielono na cztery grupy, w których dyskutowano na temat „Wizji gminy Mora”. Większość uczestników stanowili członkowie organizacji emerytów, obecni byli również przedstawiciele gminy – politycy i urzędnicy.

W fazie krytyki seniorzy mieli możliwość wyrażenia niezadowolenia z konkretnego obszaru działalności gminy bądź wypunktowania, czego brakuje w ofercie dostarczanych przez nią usług. Prowadzący notowali wszystkie uwagi na tablicy. Każdy z uczestników otrzymał pięć kolorowych znaczników, które miał przykleić przy pozycjach najbardziej przez siebie popieranym. Dzięki temu stworzono listę spraw wzbudzających najwięcej negatywnych opinii.

Po krótkiej przerwie seniorzy wracali do swoich grup, aby przejść do kreatywnej fazy utopii. Zamiast krytykować to, co jest, uczestnicy mieli możliwość przedstawienia swoich marzeń i oczekiwań dotyczących funkcjonowania gminy Mora z punktu widzenia seniorów. Również tutaj zastosowano kolorowe znaczniki do utworzenia listy priorytetów.

Kolejnym etapem była faza działania, podczas której poszczególne grupy przekazywały idealistyczne wizje z fazy utopii na plany działania, które można by wdrożyć w gminie. Decydowano o tym, co i jak wprowadzić w życie oraz kto i kiedy powinien się podjąć realizacji konkretnych pomysłów. Celem zadania było stworzenie dla pracowników instytucji gminy bazy pomysłów uwzględniających interesy seniorów.

Wśród planów działania znalazły się między innymi:

CO ZROBIĆ:	Przywrócić atrakcyjność wioskom położonym na terenie gminy; działać na rzecz zachowania w nich szkół, sklepów; zagospodarować opuszczone działki.
DLACZEGO:	Ważne dla społeczności lokalnej, atrakcja dla turystów
KTO ODPOWIEDZIALNY:	Rady wiejskie, mieszkańcy wiosek, gmina Mora
KIEDY:	Od zaraz, długofalowa praca
JAK:	Zapewnić dostępność działek i domów na sprzedaż, by zachęcić młode rodziny do osiedlania się na wsi. Mieszkańcy wsi muszą kupować w lokalnych sklepikach, jeżeli chcą je utrzymać. Przygotować do sprzedaży nieużytkowane grunty gminy i niezagospodarowane domy.
GDZIE:	We wsiach na terenie gminy

III. WYKORZYSTANIE WYNIKÓW I EWALUACJA PROCESU

Po zakończonym Dniu Demokracji, wypracowane plany działania zostały przekazane Radzie Gminy, która rozesłała poszczególne postulaty do odpowiednich jednostek gminy. Po paru miesiącach odbyło się spotkanie, podczas którego seniorzy mogli jeszcze raz dogłębnie przedyskutować swoje plany działania oraz dowiedzieć się, co gmina zrobiła lub zamierza zrobić w odpowiedzi na przedstawione postulaty.

W spotkaniu uczestniczyło 40 seniorów oraz urzędnicy gminni odpowiedzialni za obszary, których dotyczyły propozycje seniorów. Plany działania wypracowane przez seniorów pogrupowano w trzy bloki tematyczne: rozwój centrum, rozwój obszarów wiejskich i komunikacja miejska. Każdy z tych bloków został omówiony w odniesieniu do prac aktualnie prowadzonych oraz planowanych w gminie przez odpowiednich urzędników, co stanowiło cenną informację zwrotną dla uczestników procesu i autorów konkretnych propozycji.

Raport z Dnia Demokracji dla seniorów opublikowany został na stronie internetowej gminy Mora. Zamieszczono tam również kompletne listy priorytetowe z poszczególnych faz warsztatów oraz ewaluację procesu.

Wymierne efekty działań to odniesienie się gminy do priorytetów wyznaczonych przez seniorów w 2010 i 2011 roku. Zarówno młodzież, jak i seniorzy podczas swoich Dni Demokracji wskazywali na potrzebę przebudowy i odświeżenia dworca centralnego. Prace w tym kierunku zostały podjęte, przebudowa dworca zakończy się w 2013 roku. Inną kwestią, której seniorzy dawali pierwszeństwo na swoich listach, była budowa mieszkań komunalnych przeznaczonych dla osób starszych. Również w tym przypadku stosowne prace zostały już rozpoczęte, a związki emerytów będą uczestniczyły w konsultacjach na różnych etapach planowania i budowy.

W porównaniu z Dniami Demokracji dla młodzieży, Dni Demokracji dla seniorów są mniej popularne. Częściowo jest to spowodowane tym, że w przypadku dzieci i młodzieży podstawową komórką reklamującą oraz pomagającą w przygotowaniach do Dnia Demokracji jest szkoła. Wszystkie placówki edukacyjne w Mora są zaangażowane w tę akcję, ponadto wielu nauczycieli włączyło tę formę partycypacji obywatelskiej w nauczanie o demokracji. Dzieci i młodzież

przygotowują się w klasach do tego wydarzenia. W przypadku seniorów brak jest takiego jednoczącego forum. Gmina korzystała z różnych kanałów dotarcia do osób starszych, m.in. ogłaszano to spotkanie w lokalnym radio i gazecie, na stronie internetowej gminy; zwrócono się również do związków i organizacji zrzeszających emerytów. Można jednak przypuszczać, że bardzo pozytywne oceny ludzi starszych uczestniczących w Dniach Demokracji oraz wymierne efekty, jakie te spotkania przyniosły, zaowocują większym zainteresowaniem tą formą partycypacji obywatelskiej w kolejnych latach.

Metoda warsztatu przyszłościowego (częściowo uproszczona na potrzeby organizatorów) pozwala na wypracowywanie ciekawych pomysłów, będących odpowiedzią na wyartykułowane wcześniej problemy. Jest przydatna do docierania do specyficznych potrzeb określonych grup społecznych – daje im szansę nie tylko przedstawienia braków i niedociągnięć aktualnych praktyk, ale również kreatywnego, pozytywnego zarysowania oczekiwań. Jest też dobra do wzmacniania poczucia wspólnoty w grupie, mobilizuje do współdziałania.

Mocne strony zastosowanego rozwiązania

- Kreatywny potencjał procesu: konstruktywna krytyka dotychczasowych rozwiązań, dyskusja nad pomysłami na konkretne, nowe rozwiązania i przygotowanie propozycji działania w celu realizacji określonych celów.
- Konfrontacja interesów i wizji różnych grup, wypracowanie konsensusu pomiędzy nimi.
- Potencjał wzmacniania poczucia wspólnoty między uczestnikami procesu.

Uwagi do replikacji

- Potencjalne zagrożenie wystąpienia konfliktu interesów pomiędzy przedstawicielami różnych grup, który może utrudnić wypracowywanie wspólnej wizji rozwiązań.
- Dzięki precyzyjnej strukturze warsztatów mogą je samodzielnie przygotować i przeprowadzić nawet osoby, które wcześniej nie miały do czynienia z tą metodą.



Gdyński Dialog z Seniorami – panel obywatelski z udziałem osób starszych

CEL

Zdobycie wiedzy na temat oceny i opinii mieszkańców Gdyni powyżej 55 roku życia dotyczących usług publicznych świadczonych przez Miasto Gdynia na rzecz tych osób, innych działań miejskich skierowanych do osób starszych oraz ważnych z ich punktu widzenia obszarów podlegających Miastu, a wymagających zmian, w powiązaniu z informacjami na temat specyficznych potrzeb różnych podgrup populacji seniorów (np. osób niepełnosprawnych, sędziwych, mieszkańców poszczególnych dzielnic miasta).

METODA

panel obywatelski

GRUPY DOCELOWE – UCZESTNICY

Reprezentatywna próba populacji gdyńskich seniorów – w połowie wybrana losowo, a w połowie celowo. Respondenci panelu, zgodnie z założeniami tej metody, zostali wytypowani z zapewnieniem maksymalnej różnorodności, w oparciu o dane nt. występowania poszczególnych cech w populacji gdynian powyżej 55 roku życia (wytyczne do próby zostały przygotowane w oparciu o dostępne dane nt. całej populacji, m.in. z bazy PESEL i danych Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej nt. liczby i typów orzeczeń o niepełnosprawności). Próba została skonstruowana w oparciu o następujące kryteria:

- 1) miejsce zamieszkania (dzielnica Gdyni),
- 2) płeć,
- 3) wiek,
- 4) niepełnosprawność i jej typ.

ORGANIZATOR / KONTAKT

Gdyńskie Centrum Innowacji
Aleksandra Dębska-Cenian
a.debska-cenian@gci.gdynia.pl
tel.: +48 58 735 11 87

AKTORZY ZAANGAŻOWANI W PROCES

- Gdyńskie Centrum Innowacji
- Wiceprezydent Miasta Gdyni odpowiedzialny m.in. za aktywizację i wsparcie seniorów, pomoc społeczną, innowacje społeczne
- Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni
- organizacje pozarządowe działające na terenie Gdyni, zaangażowane w pracę z i na rzecz osób niepełnosprawnych
- Samodzielny Referat ds. Osób Niepełnosprawnych Urzędu Miasta Gdyni (na etapie konstrukcji próby i rekrutacji ankierów)

FINANSE

ok. 50 000 złotych
Koszty realizacji panelu (wydruk zaproszeń i kwestionariuszy, koordynacja badania, wynagrodzenie osób przeprowadzających badanie) zostały pokryte ze środków własnych UM Gdyni. Część kosztów, związanych z przygotowaniem procesu (przygotowanie próby badania i narzędzi badawczych, konstrukcja kwestionariusza) i z analizą danych zebranych w ramach panelu, w które zaangażowana była organizacja pozarządowa (Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”) zostały pokryte ze środków projektu „Dane, Debata, Demokracja (3D)”, realizowanego przy wsparciu Szwajcarii w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.



I. PRZYGOTOWANIE PROCESU

Decyzja o realizacji w Gdyni panelu obywatelskiego z udziałem seniorów była elementem świadomej polityki Miasta mającej na celu podniesienie jakości życia jego najstarszych mieszkańców. Gdynia posiada m.in. Radę Seniorów, dedykowaną instytucję z ofertą aktywizacyjną – Centrum Aktywności Seniora, konsultowała też z osobami starszymi standardy świadczenia usług opiekuńczych. Tamtejszy samorząd wciąż chce bardziej systemowo włączać osoby starsze w kształtowanie kierowanych do nich działań i usług w sposób partycypacyjny.

W związku z tym w marcu 2012 roku Miasto Gdynia przystąpiło do partnerstwa z Pracownią Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” w przygotowaniu i wdrożeniu partycypacyjnych mechanizmów angażowania seniorów w kształtowanie decyzji o polityce Miasta. Jako jeden z nich wybrany został panel obywatelski, który miał posłużyć do zdobycia szerokiej wiedzy na temat opinii osób starszych o różnych aspektach życia w Gdyni oraz do zbudowania bazy osób starszych, do których Miasto mogłoby zwracać się z kolejnymi kwestiami do konsultacji.

Koncepcja realizacji panelu oraz narzędzia do tego potrzebne (kwestionariusz, formatka bazy danych, konstrukcja próby respondentów) zostały opracowane w efekcie 3 miesięcznych konsultacji na linii Gdynia-Stocznia (zdalnych i podczas 3 spotkań roboczych). Ostatecznie zdecydowano o przeprowadzeniu badania panelowego na próbie 500-osobowej, o charakterze losowo-celowym (połowa respondentów dobierana była losowo, a połowa w sposób celowy). Aby poznać opinie nt. usług o charakterze pomocowym, których rozwój leży w centrum zainteresowania władz Miasta, zdecydowano o nieproporcjonalnym doborze seniorów niepełnosprawnych spośród wszystkich respondentów. Próba losowa w panelu warstwowana była proporcjonalnie w oparciu o płeć, wiek (w podziale na 3 kategorie: od 55 do 65 roku życia,

od 66 do 80 roku życia oraz od 81 roku życia wzwyż) i miejsce zamieszkania (według okręgów wyborczych). W części dobieranej celowo struktura próby odzwierciedlała strukturę populacji ze względu na płeć, wiek, miejsce zamieszkania oraz stopień niepełnosprawności (3 kategorie: osoby całkowicie samodzielne, osoby samodzielne wymagające wsparcia, osoby niesamodzielne). Respondentami w tej próbie miały być głównie osoby niepełnosprawne korzystające ze wsparcia Miasta (podopieczni MOPS) lub różnych organizacji pozarządowych, m.in. Gdyńskiego Stowarzyszenia Osób Niełyszących Ich Rodzin i Przyjaciół Effetha, Polskiego Towarzystwa Laryngotomowanych, Polskiego Związku Niewidomych, Polskiego Towarzystwa Stwardnienia Rozsianego, Fundacji Wsparcia Osób z Zaburzeniami Komunikacji „Między słowami”. Rozkład respondentów między poszczególnymi organizacjami był proporcjonalny do skali ich działalności, tj. liczby podopiecznych objętych ich działaniami i odsetku, jaki osoby z tym typem niepełnosprawności stanowią w ogóle populacji seniorskiej Gdyni.

Do losowania jako operatu użyto bazy PESEL znajdującej się w posiadaniu Urzędu Miasta. Rozkład próby celowej skonstruowano natomiast w oparciu o dane nt. populacji seniorów w Gdyni oraz wyników badania Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, zawierającego informacje nt. populacji gdyńskich niepełnosprawnych i dane z bazy POMOST będącej w posiadaniu MOPS (dane dotyczące m.in. wydanych orzeczeń o niepełnosprawności w latach 2008-2011) – na tej podstawie stworzono listę respondentów o określonych cechach, za których rekrutację odpowiadali ankieterzy dedykowani do próby celowej¹⁴.

II. WŁAŚCIWY PROCES

Ankieterami w badaniu byli przedstawiciele MOPS, w większości doświadczeni w realizacji ankiet w trakcie procesu konsultacji kryteriów jakości usług opiekuńczych, oraz przedstawiciele organizacji pozarządowych pracujących na terenie Gdyni z osobami niepełnosprawnymi, wskazanych przez miejskie instytucje pomocowe (MOPS i Referat ds. Osób Niepełnosprawnych UM).

Ankieterzy wzięli udział w szkoleniu przygotowującym do realizacji badania, na którym m.in. szczegółowo analizowano kwestionariusz i rozmawiano o specyfice sytuacji badawczej z udziałem osób starszych, w tym możliwych problemach w realizacji tego typu badania i sposobach radzenia sobie z nimi.

Prace nad samym kwestionariuszem okazały się dość czasochłonne i zajęły ponad 3 miesiące. Ostatecznie w pierwszej edycji badania zawarto dość szerokie pytania dotyczące m.in. ogólnej oceny okolicy, w której zamieszkują respondenci, ich oceny działań podejmowanych przez władze Miasta na rzecz seniorów i krytyki różnych usług do nich skierowanych (m.in. oferty Centrum Aktywności Seniora, usług Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej); pytano również o obszary z zakresu organizacji przestrzeni i komunikacji miejskiej, które zdaniem seniorów powinny znaleźć się na liście priorytetów miasta, jeśli chodzi o poprawę przyjazności Gdyni wobec tej grupy mieszkańców.

¹⁴ Sporządzenie takiej bazy i korzystanie z niej do celów badania, wymaga zarejestrowania jej w GIODO, gdyż wedle wykładni ustawy o ochronie danych osobowych realizacja panelu kwalifikuje się jako czynność przetwarzania danych osobowych. W tym przypadku takiego zgłoszenia dokonał Urząd Miasta Gdyni, a wykorzystanie danych z bazy było ograniczone do wyznaczonego przezeń oficera ds. danych osobowych, który odpowiadał m.in. za losowanie próby. Osoby trzecie (ankieterzy, osoba odpowiadająca za kodowanie danych i osoby analizujące dane) miały dostęp jedynie do danych w postaci zanonimizowanej.

Zaproszenie do udziału w badaniu zostało skierowane do respondentów z próby losowej w formie indywidualnych listów podpisanych przez Prezydenta Miasta. W trosce o zaspokojenie ewentualnych wątpliwości osób starszych i zapewnienie im bezpieczeństwa w związku z udziałem w badaniu, w liście wskazano przybliżoną datę realizacji badania oraz udostępniono numer telefonu, pod którym respondenci mogli potwierdzić tożsamość ankietera i ewentualnie zmienić termin jego wizyty.

Realizację właściwego rzutu badania poprzedził trwający dwa tygodnie pilotaż ankiety na próbie 50 osób, z której to grupy udało się zrealizować w ciągu 2 tygodni 49 ankiet. Trzeba zauważyć, że stopa zwrotu w próbie podstawowej była na poziomie 43% (oznacza to, że tylko taki odsetek osób z pierwszej wylosowanej próby zgodził się na udział w badaniu – pozostałe osoby zostały dobrane z tzw. prób rezerwowych, tzn. kolejnych tur losowania; spełniały jednak te same kryteria, co osoby z próby podstawowej). Po zakończeniu pilotażu rozpoczęła się realizacja pozostałej części panelu, która trwała od początku lutego do końca maja.

Planując badanie, zadbano o to, by narzędzia badawcze były jak najbardziej przyjazne dla respondentów, m.in. by kwestionariusze nie były za długie (obejmowały 30 pytań merytorycznych różnych typów – od kafeterii jednokrotnego wyboru do pytań otwartych, oraz 4 pytania metryczkowe), ankieterzy dysponowali kartami odpowiedzi, które mogli pokazywać respondentom w trakcie zadawania poszczególnych pytań, tak by sami respondenci mogli je przeczytać i mieli przed oczami możliwe odpowiedzi. Pozwalało to lepiej skupić uwagę i ułatwiało udział w badaniu. W sytuacjach, w których respondent był z jakichś względów niezdolny do samodzielnego udziału w badaniu, w jego imieniu na pytania odpowiadać mógł jego pełnomocnik, np. opiekun lub członek rodziny. Zadbano również o to, by pytania były możliwie prosto sformułowane. Myśląc o kolejnych edycjach badań, ankieterzy pytali respondentów również o tematy, które ich zdaniem powinny zostać poruszone w kolejnych panelach, jak również o preferowane formy udziału w kolejnych badaniach. Oprócz realizacji badań metodą wywiadu ankierskiego, przewidziano także w przyszłości możliwość samodzielnego wypełnienia i odesłania ankiety do Urzędu Miasta (ankieta pocztowa) oraz wypełnienia ankiety w trybie online.

III. DALSZY LOSY PANELU

Docelowo panel obywatelski ma stać się systemowym mechanizmem zasięgania przez Urząd Miasta Gdyni opinii osób starszych nt. różnych aspektów polityki miejskiej skierowanej do tej grupy. Ma być organizowany raz na pół roku i ma w nim uczestniczyć stała grupa 500 mieszkańców Gdyni (osób, które są zarejestrowane na pobyt stały lub czasowy powyżej 3 miesięcy, w wieku 55+, dobranych częściowo metodą losową, częściowo zaś w sposób celowy – za pośrednictwem instytucji i organizacji pozarządowych świadczących usługi na rzecz seniorów). Badanie będzie miało charakter panelowy (stały), jednak próba badawcza będzie podlegała wymianie – część respondentów, którzy uczestniczą w panelu najdłużej, będzie co pewien czas zastępowana nowymi osobami w taki sposób, aby umożliwić kolejnym mieszkańcom Gdyni udział w panelu, ale przy tym zapewnić minimalny poziom porównywalności wyników w czasie. Założenie o rotacji uczestników panelu wynika po pierwsze z jego częściowo nielosowego charakteru, po drugie z potrzeby zapewnienia możliwości włączania osób, które zasilają na bieżąco populację gdyńskich seniorów (przeprowadzają się do Gdyni lub kończą 55 lat), po trzecie – z potrzeby ograniczenia wpływu samego uczestnictwa w badaniu na poglądy respondentów (wpływ taki dokumentują liczne

prace metodologiczne). Po pierwszym roku założono rotację połowy próby (po ½ w każdej z podprób – losowej i dobieranej celowo). Oznacza to, że w pierwszym roku w panelu mają uczestniczyć wszyscy początkowi respondenci, poza tymi, którzy przestaną brać udział w badaniu z przyczyn naturalnych lub odmówią dalszego uczestnictwa (ubytki w próbie będą uzupełniane z edycji na edycję). Po tym okresie połowa pozostałych uczestników zostanie wymieniona na nowych, połowa zaś zostanie poproszona o uczestnictwo w panelu przez jeszcze jeden rok (w celu zachowania porównywalności wyników między poszczególnymi latami). Nowi uczestnicy zobowiążą się do udziału przez okres dwóch lat. W ten sposób po pierwszym „rozruchowym” roku, osiągnięty zostanie docelowy schemat realizacji panelu, zakładający istnienie dwóch wymiennych podprób, uczestniczących w panelu „na zakładkę”. Zasada dwuletniego uczestnictwa będzie też dotyczyć osób zapraszanych do panelu w zastępstwie dotychczasowych uczestników, którzy przestaną brać w nim udział wcześniej. Byli uczestnicy panelu nie będą mogli wziąć w nim udziału (zostać wylosowani lub wybrani w próbie celowej przez organizację) przez okres 2 lat.

Mocne strony zastosowanego rozwiązania

- Szerokie spektrum zebranych opinii i ocen od osób starszych (poprzez zapewnienie zróżnicowanej reprezentacji seniorów będących uczestnikami badania).
- Budowa bazy respondentów, do których można powracać z dalszymi pytaniami i prośbami o konsultacje kolejnych zagadnień i potencjalnego zasobu uczestników procesów partycypacyjnych, np. dla instytucji pracujących z osobami starszymi.
- Łatwo dostępna dla decydentów grupa ekspercka, z którą można konsultować wiele dodatkowych kwestii dotyczących osób starszych – np. do konsultacji szczegółowych rozwiązań, tworząc mniejsze grupy fokusowe złożone z respondentów panelu.
- Celowe dotarcie do wybranej grupy, rzadko reprezentowanej w innych formach partycypacji.
- Zwykle niskie koszty uczestnictwa dla osób starszych (czas, łatwość udziału).
- Potencjał dla kontynuacji zaangażowania – udział w panelu (i utrzymanie kontaktu z respondentem) może być pierwszym krokiem do dalszego zaangażowania.
- Udział w panelu daje seniorom poczucie bycia ekspertami i realnego wkładu w dyskusję nad poszczególnymi rozwiązaniami.

Potencjalne trudności w zastosowaniu metody

- Stosunkowo wysokie koszty i czasochłonność realizacji panelu (m.in. konieczność dolosowywania prób rezerwowych, czas potrzebny na realizację wywiadów, konieczność podtrzymywania kontaktu z respondentami).
- Trudność w przekonaniu respondentów o znaczeniu ich udziału w panelu.
- Udział w nim bierze tylko wybrana grupa seniorów (bariera dostępu).

Uwagi do replikacji

- Zapewnienie możliwości udziału w ankiecie w różnych formach: osobiste wypełnianie przez respondenta kwestionariusza w formie papierowej, osobiste wypełnianie kwestionariusza online, wizyta ankietera, ankieta telefoniczna.
- Dbłość o konstrukcję kwestionariusza, m.in. jednoznaczne formułowanie pytań, mieszanka pytań otwartych i zamkniętych.
- W przypadku ankiety do wypełniania na papierze: zapewnienie odpowiedniej ilości miejsca na wpisywanie odpowiedzi do pytań otwartych oraz odpowiednio dużej i wyraźnej czcionki, odstępów między pytaniami itd. W przypadku kwestionariusza realizowanego przez ankietera – przygotowanie kart odpowiedzi, z których w trakcie wywiadu może korzystać respondent, a które mogą ułatwić mu śledzenie pytań.
- Ograniczenie długości kwestionariusza do niezbędnego minimum.
- Przeprowadzenie pilotażu kwestionariusza przed rozpoczęciem właściwej realizacji panelu, aby przetestować jego zrozumiałość, długość, dostosowanie formatu do potrzeb i możliwości respondentów-seniorów.
- Zapewnienie wygodnego sposobu zwrotu papierowej ankiety, np. dostarczenie wraz z kwestionariuszem zaadresowanej koperty zwrotnej ze znacznikiem, ustawienie w obiektach użyteczności publicznej (np. urządzie gminy, bibliotece) skrzynek, do których można wrzucać wypełnione dokumenty.
- Wysłanie papierowych zaproszeń do respondentów, sygnowanych np. przez prezydenta czy burmistrza oraz udostępnienie numeru telefonu i adresu e-mail, pod którym respondenci mogą uzyskać więcej informacji o badaniu, zweryfikować tożsamość ankietera lub umówić dogodny dla siebie termin wywiadu.
- Przygotowanie ankieterów na możliwość realizacji wywiadu z pełnomocnikiem osoby wylosowanej do próby, np. współmałżonkiem lub opiekunem w przypadku osób niezdolnych do samodzielnego udziału w badaniu.

Wariacje na temat paneli obywatelskich

Seniorski panel użytkowników usług publicznych w Fife (Szkocja)

Od 1992 roku szkocka odnoga organizacji AGE UK (dawniej Age Concern Scotland) organizuje panele obywatelskie z osobami starszymi, służące recenzowaniu usług publicznych wspomagających życiową niezależność seniorów wobec problemów zdrowotnych, a świadczonych w miejscowościach rejonu Fife. Celem tych działań jest regularna ocena jakości ww. usług i zbieranie uwag, które mogą posłużyć ich zmodyfikowaniu i podniesieniu ich jakości. Grupę odbiorców stanowi reprezentacja specyficznej grupy seniorów – osób starszych o szczególnych potrzebach zdrowotnych, korzystających z określonych usług publicznych.



Panele w Fife są nieco inną propozycją niż typowe panele obywatelskie o charakterze badawczym – nie mają formy ankietowej, lecz dyskusyjną. Panelami nazywanych jest siedem ok. 10-osobowych grup mieszkańców w wieku 70+, którzy są odbiorcami określonych usług miejskich. Organizowane są na poziomie osiedli (po jednym na każde) i odbywają się raz w miesiącu. Podczas takich spotkań, zgodnie z wcześniej zaproponowaną agendą, członkowie paneli dyskutują nad jakością świadczenia usług zdrowotnych i społecznych, zaobserwowanymi i doświadczanymi problemami w korzystaniu z nich oraz o swoich propozycjach zmian i ulepszeń w funkcjonujących mechanizmach. Agendy kolejnych spotkań ustalane są przez samych uczestników, ewentualnie uwzględniają specjalne prośby i zapytania kierowane do nich przez władze lokalne.

Aby ułatwić seniorom udział w panelach, władze samorządowe zapewniają uczestnikom bezpłatny transport, a w trakcie spotkania czeka na nich drobny poczęstunek. Spotkania prowadzone są przez zewnętrznego moderatora czy facylitatora, który kieruje pracą grup, jak również odpowiada za przekazywanie wypracowanych uwag do osób w Urzędzie Miasta i instytucjach miejskich odpowiedzialnych za świadczenie danych usług.

Taki stały model spotkań i pytania o opinie pomagają budować relacje współpracy między mieszkańcami i władzami oraz zachęcają do dzielenia się przez odbiorców usług własnymi doświadczeniami.

Seniors Voice (Exeter, Wielka Brytania)

Inicjatywa Seniors Voice jest realizowana przez władze lokalne Exeter we współpracy z tamtejszymi organizacjami pozarządowymi pracującymi z seniorami. Składają się na nią 3 typy mechanizmów:

- regularne ankiety ewaluacyjne (ankietowe panele obywatelskie) lub grupy fokusowe nt. usług publicznych (do 4 razy w roku, różne tematy w różnych latach);
- rada seniorów: ciało konsultacyjne składające się z przedstawicieli organizacji seniorskich z terenu miasta wybieranych przez same osoby starsze, będące ich członkami; rada spotyka się raz w miesiącu z urzędnikami i przedstawicielami władz i dyskutuje nad bieżącymi sprawami miasta;
- doroczne otwarte spotkania seniorów organizowane przez Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta oraz Radę Miasta, na których przedstawiane są działania na rzecz osób starszych podjęte w danym roku przez władze samorządowe oraz dyskutowane wnioski i sprawy, którymi powinny się one zająć w roku następnym.

Miejska Rada Seniorów w Poznaniu

Reprezentowanie interesów osób starszych, funkcja doradczo-konsultacyjna i inicjatywna wobec władz Miasta	CEL
organ doradczy, opiniodawczy, inicjatywny w strukturze władz Miasta	METODA
15 osób powyżej 60. roku życia, wyznaczanych przez organizacje pozarządowe działające na rzecz osób starszych, Prezydenta Miasta i Radę Miasta Poznania	GRUPY DOCELOWE – UCZESTNICY
Miejska Rada Seniorów w Poznaniu e-mail: Rada_Seniorow@um.poznan.pl tel.: +48 61 878 58 54 http://www.centrumis.pl/miejska-rada-seniorow.html	ORGANIZATOR / KONTAKT
<ul style="list-style-type: none">● poznańscy seniorzy● władze Miasta Poznania● Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Poznania● Centrum Inicjatyw Senioralnych w Poznaniu	AKTORZY ZAANGAŻOWANI W PROCES
Miejska Rada Seniorów jest ciałem społecznym – nie ma wyodrębnionego budżetu, a jej członkowie nie pobierają żadnych diet.	FINANSE

Wiek senioralny jest naturalną i wartościową częścią ludzkiej egzystencji, tak jak dzieciństwo, młodość i lata średnie. Każda forma życia obejmuje zarówno rozwój, jak też utratę czegoś, posiadania możliwości i ograniczeń, ma coś do dania i otrzymywania, a także jest okresem nabycia określonych praw, jak przypisanych obowiązków. Konieczne jest zatem aktywne i zobiektywizowane przeciwdziałanie pomijaniu i wykluczaniu najstarszego pokolenia z uczestnictwa w życiu społecznym oraz stworzenie warunków, które zapewnią seniorom wysoką jakość życia.

(z preambuły Uchwały w sprawie powołania Miejskiej Rady Seniorów w Poznaniu)

Powołanie Rady

Miejska Rada Seniorów (MRS) w Poznaniu została powołana 27 października 2007 roku Uchwałą Rady Miasta Poznania, a jej główną funkcją jest reprezentowanie interesów osób starszych w Poznaniu wobec władz Miasta. Mocą Uchwały powoływany jest także skład osobowy Rady, a realizatorem Uchwały jest Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych.

Jak zostało to ujęte w treści Uzasadnienia do projektu Uchwały w sprawie powołania MRS, wobec zachodzących zmian demograficznych związanych ze starzeniem się społeczeństwa, „konieczne staje się zwiększenie działań poprawiających komunikację pomiędzy samorządem a mieszkańcami miasta”, w tym szczególnie seniorami¹⁵. Dalej w Uzasadnieniu przeczytać można wprost,

¹⁵ Już Uchwała Rady Miasta z 18 listopada 2003 roku w sprawie miejskiej strategii polityki społecznej wskazywała na potrzebę utworzenia w Poznaniu grupy doradczej przy strukturach miejskich, złożonej z seniorów i funkcjonującej w ich interesie.

że „powołanie Miejskiej Rady Seniorów gwarantować ma partycypację, tj. włączać osoby starsze w życie społeczne, w działania, które mają zaspokoić ich potrzeby i rozwiązywać istotne problemy indywidualne i grupowe”. Partycypacja jest tutaj rozumiana jako możliwość wpływania seniorów na zapadające w stosunku do nich postanowienia. Seniorzy mają zatem poprzez Radę „prawo konsultowania danych dokumentów, zgłaszania uwag, zgłaszania własnych inicjatyw”.

Gdyby nie było Miejskiej Rady Seniorów, to nie byłoby bezpośredniego głosu ludzi starszych, którzy by powiedzieli (...) «to nam się bardzo podoba, ale chętnie byśmy dodali jeszcze to czy tamto». I to jest właśnie po prostu ten przyczynek. Gdyby nie było takiego ciała, to nikt by tego nie wyartykułował, nikt by tego nie zgłosił, nikt by o tym nie pomyślał. To jest wartość tej partycypacji. Chociaż jest rzeczą oczywistą, że nie wszystko, co jedna strona powie, musi się przyjąć, bo taka jest prawda.

(Maria Nowicka, radna Rady Miasta Poznania, osoba powołana do kontaktów z Miejską Radą Seniorów)

Dobłą podstawą do powołania MRS okazał się zawarty w Planie Rozwoju Miasta Poznania na lata 2005–2010 Program „Seniorzy”¹⁶. Na podstawie zagadnień, które obejmował, wypracowany został kolejny model działania w ramach polityki senioralnej w mieście, czyli MRS.

Zadania MRS

Miejska Rada Seniorów powstała, aby zapewnić starszym mieszkańcom wpływ na dotyczące ich sprawy dziejące się w mieście i podlegające władzom lokalnym. Paragraf 2 Uchwały w sprawie powołania Rady określa obszary jej działania – od wspierania aktywności, promocji zdrowia i dostępu do kultury dla osób starszych po przełamywanie stereotypów na temat seniorów i budowanie ich autorytetu.

MRS pełni wobec władz Miasta funkcję opiniotwórczą i doradczą.

Miejska Rada Seniorów powstała po to, żeby po prostu seniorzy mieli łatwiejszy, lepszy, bezpośredni dostęp do władz miasta i mogli wyartykułować swoje oczekiwania, swoje potrzeby, a także mogli się ustosunkować do propozycji, które (...) wysuwa miasto, do zamierzeń, które chce podjąć (...) – i stąd się wzięła ta rola konsultacyjna i rola inicjatywna tego gremium.

(Maria Nowicka, radna Rady Miasta Poznania, osoba powołana do kontaktów z Miejską Radą Seniorów)

Do zadań MRS należy m.in. przedstawianie propozycji w zakresie ustalania priorytetowych zadań polityki miejskiej, opiniowanie projektów uchwał, monitorowanie potrzeb seniorów w Poznaniu, zgłaszanie uwag do aktów prawa miejscowego, inicjowanie działań na rzecz osób starszych, informowanie o kierunkach i konkretnych rozwiązaniach w zakresie działań Miasta i innych organizacji na rzecz seniorów.

¹⁶ Głównym celem Programu była poprawa jakości życia mieszkańców Poznania w wieku poprodukcyjnym. Miał być on realizowany m.in. poprzez zwiększenie dostępu osób starszych do usług opieki medycznej, przeciwdziałanie marginalizacji i izolacji seniorów, zwiększenie ich poczucia bezpieczeństwa, a także możliwości aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym.

Przedstawiciele MRS uczestniczyli lub uczestniczą w pracach kilku komisji stałych Rady Miasta, m.in. Komisji Rady Miasta Poznania ds. Programu „Seniorzy”, Komisji ds. przydziałów lokali w zasobach komunalnych i budownictwa TBS, Komisji konkursowej ds. pomocy społecznej oraz działań na rzecz osób niepełnosprawnych czy Zespołu ds. opracowania Strategii Rozwoju Miasta Poznania do roku 2030. MRS opiniuje też Programy Współpracy Miasta Poznania z organizacjami pozarządowymi w zakresie działalności na rzecz seniorów.

MRS ma bezpośredni wpływ na politykę zarządzania środkami, które są do dyspozycji Rad Osiedli, ponieważ proponowane zadania zgłaszane do realizacji dla organizacji pozarządowych w obszarze działań na rzecz osób starszych weryfikowane są pod kątem priorytetów ustalonych przez MRS.

Skład MRS

MRS powołana jest na czas nieokreślony, jednak jej skład osobowy zmienia się wraz z każdą kolejną kadencją Rady Miasta. W skład MRS mogą wchodzić jedynie osoby, które ukończyły 60 lat. Każda Rada liczy 15 osób. 9 z nich wybieranych jest przez przedstawicieli organizacji pozarządowych działających na rzecz osób starszych oraz przez przedstawicieli rad osiedli i klubów seniora na specjalnym spotkaniu organizacji z Prezydentem. Po 3 osoby rekomendują Prezydent Miasta oraz Rada Miasta. Nie mogą to być jednak osoby zatrudnione w Urzędzie Miasta ani czynni radni. Dodatkowo, żeby mieć ścisły kontakt z MRS, Rada Miasta wskazuje każdorazowo osobę za to odpowiedzialną. Jest to również mieszkaniec, który ukończył 60 lat. Osoba będąca łącznikiem pomiędzy Radą Miasta a MRS ze względu na swoje doświadczenie zajmuje się m.in. doradzaniem, czy warto w danym momencie występować do władz Miasta z określoną sprawą, zapoznaje się bliżej z zagadnieniami podnoszonymi przez MRS, inicjuje ewentualne rozmowy z przedstawicielami Rady i władz Miasta.



Na czele MRS stoi Prezydium, wybierane na całą jej kadencję, a składające się z Przewodniczącego (reprezentuje Radę na zewnątrz, zwołuje i przewodniczy zebraniom Rady), Wiceprzewodniczącego (zastępuje Przewodniczącego w razie potrzeby) oraz Sekretarza Rady (opracowuje sprawozdania z działalności Rady, zawiadamia o posiedzeniach, sporządza protokoły z posiedzeń).

Ogólne zasady funkcjonowania MRS

MRS nie ma stałego biura, ponieważ nie pracuje w trybie urzędowym. Wszelkiej pomocy (np. prawnej czy związanej z delegacjami) może zasięgać w Wydziale Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta, który jest realizatorem Uchwały powołującej Radę. Tam MRS spotyka się i obraduje oraz może korzystać z tamtejszych sal konferencyjnych.

Zajmujemy się obsługą i zapewnieniem wsparcia dla Miejskiej Rady Seniorów. (...) Nasza współpraca opiera się na podstawowej zasadzie podmiotowości i samodzielności członków Miejskiej Rady w kształtowaniu planu pracy i uchwał. Odnosimy się do uchwał w kontekście materiałów nam dostępnych i uchwał Rady Miasta, które już obowiązują. Staramy się też proponować nowe rozwiązania w kontekście czy dorobku naukowego, czy też doświadczeń innych samorządów w realizacji zadań publicznych.

(Alicja Szcześniak, kierownik Oddziału Polityki Społecznej w Wydziale Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Poznania)

Zebrania plenarne MRS zwoływane są nie rzadziej niż raz na kwartał. W pilnych przypadkach mogą zostać zorganizowane obrady na zebraniu nadzwyczajnym.

Rada działa w oparciu o Regulamin i Plan pracy. MRS wypowiada się zawsze w uchwałach, w których postuluje określone kwestie do władz Miasta czy zgłasza swoje oczekiwania.

Członkowie MRS prowadzą też stałe dyżury, które odbywają się co tydzień w siedzibie Urzędu Miasta Poznania, gdzie Rada na dni dyżurów ma wyznaczony pokój. Wtedy przychodzą tam osoby z różnymi sprawami i problemami, np. związanymi z kwestiami mieszkaniowymi. W takich przypadkach członkowie Miejskiej Rady Seniorów pomagają skierować zainteresowaną osobę bezpośrednio do osoby odpowiedzialnej za daną kwestię lub do jednej z kilkunastu dostępnych bezpłatnie poradni prawnych. Jak określone jest to w Regulaminie MRS drugiej kadencji, **Rada utrzymuje więź z seniorami poprzez przyjmowanie zgłaszanych postulatów** (§8, punkt 4).

Inną jednostką, która udziela w razie potrzeby pomocy MRS, jest też powstałe z jej inicjatywy w grudniu 2009 roku Centrum Inicjatyw Senioralnych (CIS), gdzie Rada może korzystać m.in. z dostępnych pomieszczeń.

Wszelkie ważne informacje o Miejskiej Radzie Seniorów są podpisane pod stroną internetową Centrum Inicjatyw Senioralnych – www.centrumis.pl/miejska-rada-seniorow.html.

Przykładowe procesy doradczo-konsultacyjne oraz inicjatywy MRS

- Z inicjatywy MRS na mocy Uchwały Rady Miasta Poznania z 8 grudnia 2009 roku zostało powołane Centrum Inicjatyw Senioralnych, które rozpoczęło działalność 1 maja 2010 roku.
- Przedstawiciele MRS brali udział w pracach Komisji ds. przydziałów lokali w zasobach komunalnych i budownictwa TBS (Towarzystwo Budownictwa Społecznego). W Poznaniu na przestrzeni ostatnich 4 lat oddano ok. 200 mieszkań wybudowanych w systemie TBS, całkowicie przystosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych. Podczas prac Komisji, która przydzielała mieszkania, przedstawiciele MRS dbali o to, żeby w takich przydziałach uwzględniane były też starsze osoby.
- Program Współpracy Miasta Poznania z organizacjami pozarządowymi jako jedno z zadań priorytetowych współpracy ustanawia „Działalność na rzecz osób w wieku emerytalnym”. Planowana na 2013 rok wysokość środków na realizację zadań publicznych określonych w tym obszarze wynosi 900 000 zł. MRS co roku opiniuje Program w części dotyczącej osób starszych.
- Przedstawiciele MRS byli członkami Komisji, która opracowywała Strategię Rozwoju Miasta Poznania do roku 2030. Kwestia wzmocnienia samodzielności osób starszych w Poznaniu ujęta jest tam w jednym z programów strategicznych pt. „Poznań wrażliwy społecznie”.
- We wrześniu 2012 roku przedstawiciele MRS wraz z Centrum Inicjatyw Senioralnych oraz Wydziałem Zdrowia i Spraw Społecznych organizowali i uczestniczyli w spotkaniach z seniorami w ramach konsultowania ogólnych zagadnień Programu „Wsparcie i Aktywizacja Społeczna Seniorów w Poznaniu”, wynikającego z programu strategicznego „Poznań wrażliwy społecznie” Strategii Rozwoju Miasta Poznania do roku 2030. Celem spotkań było zapoznanie seniorów z tematyką Programu oraz przyjmowanie uwag i wniosków do projektu. Zaplanowano pięć spotkań (tzw. forów społeczności), które odbyły się w lokalnych Klubach Seniora. W sumie wzięło w nich udział 170 seniorów. Informacje o możliwości wzięcia udziału w spotkaniu przekazywane były do Klubów Seniora, ich harmonogram dostępny był również na stronie internetowej Centrum Inicjatyw Senioralnych. Zainteresowane osoby mogły się zapoznać z materiałami prezentowanymi na spotkaniach w siedzibach Klubów.

Każde spotkanie składało się z wprowadzenia, omówienia celów spotkania i założeń Programu. Następnie moderator spotkania (przedstawiciel Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych) przedstawiał panelistów i omawiał zasady uczestnictwa. Rozdawane były wtedy także formularze do zgłaszania propozycji do projektu Programu, które uczestnicy mogli wypełniać w trakcie lub po spotkaniu. Prezentacji poszczególnych zagadnień dokonywali przedstawiciele ze strony organizatorów, następnie był czas na dyskusję i pytania ze strony uczestników. Na koniec przybyłe osoby były informowane o sposobie przekazania wyników spotkania i dalszych etapach w procesie tworzenia dokumentu. Miejska Rada Seniorów pozytywnie zaopiniowała program w grudniu 2012 roku. Po raz pierwszy w Poznaniu, przy udziale Miejskiej Rady Seniorów, przeprowadzono tego typu proces wypracowywania rozwiązań na poziomie uchwały strategicznej dla grupy osób starszych.

Konsultacje programu „Warszawa Przyjazna Seniorom”

CEL

Celem konsultacji było poznanie opinii mieszkańców stolicy, w tym zwłaszcza seniorów, na temat wstępnej wersji programu polityki Miasta wobec osób starszych pod nazwą „Warszawa Przyjazna Seniorom”. Organizatorzy procesu chcieli się w szczególności dowiedzieć:

- czy mieszkańcy zgadzają się z założeniami dokumentu,
- które z zaproponowanych obszarów działań są według nich najważniejsze,
- o jakie działania warto uzupełnić program.

METODA

warsztaty

GRUPY DOCELOWE – UCZESTNICY

- seniorzy i osoby zbliżające się do wieku emerytalnego jako obecni i przyszli odbiorcy programu „Warszawa Przyjazna Seniorom”
- organizacje zajmujące się problematyką seniorską
- inne osoby zainteresowane polityką senioralną Warszawy

ORGANIZATOR / KONTAKT

Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy
Justyna Wasiuk
jwasiuk@um.warszawa.pl
tel.: +48 22 443 34 20

Biuro Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st. Warszawy
Robert Kadej
rkadej@um.warszawa.pl
tel.: +48 22 443 14 42

AKTORZY ZAANGAŻOWANI W PROCES

- Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy
- Biuro Polityki Społecznej Urzędu m.st. Warszawy (obecnie: Biuro Pomocy i Projektów Społecznych)
- Komisja Dialogu Społecznego m.st. Warszawy ds. Osób Starszych i Kombatantów
- Komisja Dialogu Społecznego m.st. Warszawy ds. Uniwersytetów Trzeciego Wieku
- Pracownia z Oknem na Świat

FINANSE

Zdecydowana większość pracy została wykonana przez pracowników Urzędu w ramach czasu pracy. Sale na warsztaty zostały użyte bezpłatnie przez instytucje podlegające miastu.

Dodatkowo trzeba było opłacić jedynie:

- druk plakatów i ulotek informujących o konsultacjach,
- firmę odpowiedzialną za moderację i opracowanie raportu z warsztatów,
- osobę moderującą spotkanie podsumowujące konsultacje.
- W sumie koszt ten wyniósł niecałe 6,5 tys. zł.

I. PRZYGOTOWANIE PROCESU

„Warszawa Przyjazna Seniorom” to jeden z programów operacyjnych Społecznej Strategii Warszawy – Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych na lata 2009-2020. Po uchwaleniu Strategii pod koniec 2008 roku rozpoczęto prace nad programami, które miały precyzować jej zapisy w poszczególnych obszarach. Jednym z tych obszarów była polityka wobec osób starszych. W 2009 roku zaczęto przygotowywać program pod nazwą „Warszawa Przyjazna Seniorom” – jego cel główny został określony jako podniesienie jakości życia seniorów w Warszawie.

Prace nad programem były prowadzone przez Biuro Polityki Społecznej Urzędu m.st. Warszawy we współpracy z organizacjami pozarządowymi skupionymi w dwóch Komisjach Dialogu Społecznego: ds. Uniwersytetów Trzeciego Wieku oraz ds. Osób Starszych i Kombatantów. Punktem wyjścia była analiza dotychczasowych działań miasta skierowanych do seniorów oraz przygotowana przez Instytut Pracy i Spraw Społecznych diagnoza potrzeb tej grupy mieszkańców.

Pierwotna wersja programu, napisana przez jedną z organizacji wyłonioną w konkursie, została w 2011 roku skierowana do konsultacji wewnętrznych w Urzędzie Miasta i Urzędach Dzielnic. Później omawiano ją również w Komisjach Dialogu Społecznego oraz na obradach Warszawskiej Rady Działalności Pożytku Publicznego. Następnie zaplanowano proces konsultacji dokumentu z mieszkańcami.

Przed konsultacjami Centrum Komunikacji Społecznej przeprowadziło ankietę wśród uczestników dwóch wydarzeń plenerowych skierowanych do seniorów: Senioraliów oraz Jarmarku Kreatywności. Zebrano wtedy 278 opinii osób powyżej 50 roku życia, dotyczących jakości usług, z których korzystają, oraz problemów, jakie napotykają w mieście. Badanie miało charakter rozpoznania potrzeb przed właściwym procesem konsultacji.

Został on zaplanowany na kwiecień 2012 roku. Były to pierwsze w Warszawie konsultacje społeczne, w których seniorzy zostali potraktowani priorytetowo. Przygotowały je wspólnie Biuro Polityki Społecznej, odpowiedzialne za program „Warszawa Przyjazna Seniorom” oraz Centrum Komunikacji Społecznej, które w stolicy odpowiada za prowadzenie konsultacji. Był to proces o tyle trudny, że dotyczył dokumentu strategicznego, który dla przeciętnego mieszkańca jest abstrakcyjny i oderwany od codziennego życia. Dlatego też poza podstawowymi formami (wyłożenie dokumentu w Biurze Polityki Społecznej, możliwość zgłaszania uwag przez telefon, pocztą elektroniczną i na internetowej platformie konsultacyjnej) zdecydowano się na warsztaty.

Centrum Komunikacji Społecznej wyłoniło w konkursie firmę (Pracownia z Oknem na Świat), która była odpowiedzialna za moderację spotkań. Wspólnie z nią stworzono scenariusz warsztatów. Zaplanowano cztery spotkania, a każde z nich odbyło się w innej dzielnicy – dwa na lewym brzegu Wisły (w Śródmieściu i na Żoliborzu) i dwa na prawym (na Targówku oraz na Pradze Południe). Miało to umożliwić dogodny dojazd na warsztaty osobom z różnych części miasta. Miejsca, w których odbywały się spotkania, zostały zorganizowane poprzez kontakty Biura Polityki Społecznej i Centrum Komunikacji Społecznej: była to m.in. biblioteka publiczna na Targówku czy Żoliborskie Centrum Aktywizacji i Integracji Seniorów. Każdy z warsztatów odbył się w inny dzień tygodnia. Trzy z nich zaplanowano o wczesnej porze (godziny 12–14.30) z założeniem, że bardziej odpowiada ona potrzebom większości seniorów, natomiast jeden odbył się w godzinach wieczornych (17.30–19.30), by umożliwić udział również osobom czynnym zawodowo.

II. WŁAŚCIWY PROCES

Jednym z kluczowych elementów procesu było dotarcie z informacją o konsultacjach do możliwie szerokiego grona zainteresowanych osób i przeprowadzenie rekrutacji uczestników warsztatów. Biuro Polityki Społecznej wykorzystało w tym celu swoją rozbudowaną sieć kontaktów wśród organizacji i instytucji pracujących z osobami starszymi. Plakaty i ulotki dotyczące konsultacji były przekazywane do Uniwersytetów Trzeciego Wieku, Klubów Seniora, Ośrodków Sportu i Rekreacji, bibliotek, Ośrodków oraz Domów Pomocy Społecznej, poradni geriatrycznych, Domów Dziennego Pobytu, a także do organizacji pozarządowych. Nie powiodła się promocja wydarzeń w przychodniach, na co liczyli organizatorzy – nie były one zainteresowane wieszaniem takich materiałów informacyjnych.

Dzięki szeroko zakrojonej akcji informacyjnej udało się zgromadzić na czterech warsztatach w sumie 77 uczestników. Najwięcej osób – ponad 30 – pojawiło się na Żoliborzu, gdzie funkcjonuje kilka Klubów Seniora. Najmniejszą frekwencją cieszył się jedyny warsztat zorganizowany w godzinach popołudniowych – zgodnie z przewidywaniami okazało się, że osobom starszym dużo bardziej odpowiadała wcześniejsza pora. Organizatorzy zadbali o to, żeby spotkania były dostosowane do potrzeb tej konkretnej grupy odbiorców. Wszystkie odbyły się w pomieszczeniach na parterze, były również odpowiednio nagłośnione. Materiały dotyczące programu „Warszawa Przyjazna Seniorom” zostały wydrukowane większą czcionką niż standardowo.

Jednocześnie pracownicy Urzędu wyszli z założenia, że na temat polityki senioralnej Warszawy powinien móc się wypowiedzieć każdy: osoby, które program „Warszawa Przyjazna Seniorom” będzie obejmować teraz, ale też w przyszłości (ma on obowiązywać do 2020 roku), a także wszyscy inni zainteresowani. Dlatego, choć na warsztatach dominowały osoby starsze, to obecnych było również kilka osób z innych przedziałów wiekowych.

Sam przebieg warsztatu był zaplanowany tak, by uczynić jak najbardziej przystępnym abstrakcyjny dokument, który podlegał konsultacjom. Uczestnicy pracowali nie na pełnym tekście, lecz na streszczeniu, które wyodrębniło trzy główne cele programu:

- Aktywizacja i integracja społeczna seniorów.
- Zapobieganie deprywacji potrzeb seniorów.
- Poprawa społecznego wizerunku starości.

Na początku każdego spotkania uczestnicy wypełniali ankietę, w której mogli wypowiedzieć się na temat ważności każdego z celów i poszczególnych działań, które proponuje program. Następnie byli dzieleni na trzy grupy i każda z nich szczegółowo omawiała jeden z celów. Praca w małych zespołach i skupienie się na jednym określonym problemie sprzyjała przybliżeniu omawianej tematyki do codziennych doświadczeń mieszkańców.

Zdaniem urzędników, uczestnicy konsultacji dobrze odnaleźli się w formie warsztatowej. Początkowe etapy spotkań bywały trudne ze względu na emocjonalne nastawienie niektórych uczestników, ale później podział na mniejsze grupy sprzyjał zabieraniu głosu przez osoby cichsze i zmniejszeniu dominacji osób najbardziej aktywnych – co jest uważane za największą trudność podczas tradycyjnych otwartych spotkań konsultacyjnych. Moderacja warsztatów przez osobę zewnętrzną umożliwiła natomiast skupienie się na wypracowywaniu rekomendacji zamiast zgłaszania indywidualnych skarg, co jest częste w przypadku spotkań prowadzonych przez urzędników.

W wyniku warsztatów wypracowano 49 rekomendacji do programu. Poprzez pozostałe kanały konsultacji zostało zgłoszonych dodatkowo 18 kolejnych – najwięcej przez pocztę elektroniczną. Wszystkie uwagi zostały skomentowane przez pracowników Urzędu Miasta na spotkaniu podsumowującym konsultacje 29 maja 2012 roku. Tego dnia proces konsultacji programu „Warszawa Przyjazna Seniorom” oficjalnie się zakończył.



III. WYKORZYSTANIE WYNIKÓW PROCESU

Program „Warszawa Przyjazna Seniorom” z poprawkami wprowadzonymi po konsultacjach został przesłany do ponownej akceptacji przez poszczególne komórki Urzędu Miasta oraz Komisje Dialogu Społecznego, po czym miał zostać uchwalony przez Radę Miasta. W międzyczasie jednak doszło do reorganizacji Biura Polityki Społecznej odpowiedzialnego za program. Wywołało to konieczność dalszych prac nad dokumentem, aby cele i oczekiwane rezultaty były bardziej precyzyjnie określone i dostosowane do założeń obowiązujących w nowej jednostce – Biurze Pomocy i Projektów Społecznych. Nowa wersja programu ma zostać ponownie poddana konsultacjom społecznym.

Nie oznacza to jednak, że uwagi wyrażone przez uczestników warsztatów nie zostały wykorzystane. Postulaty mieszkańców biorących udział w konsultacjach zostały wzięte pod uwagę w bieżącej działalności Biura Pomocy i Projektów Społecznych – program „Warszawa Przyjazna Seniorom” nie został jeszcze formalnie uchwalony, jednak w praktyce jest on realizowany. Na przykład w wyniku uwag mieszkańców dotyczących rozproszonej informacji na temat oferty dla osób starszych Biuro zdecydowało się stworzyć miejskie Centrum Seniora, które będzie zbierać w jednym miejscu wszystkie dostępne materiały i wiadomości.

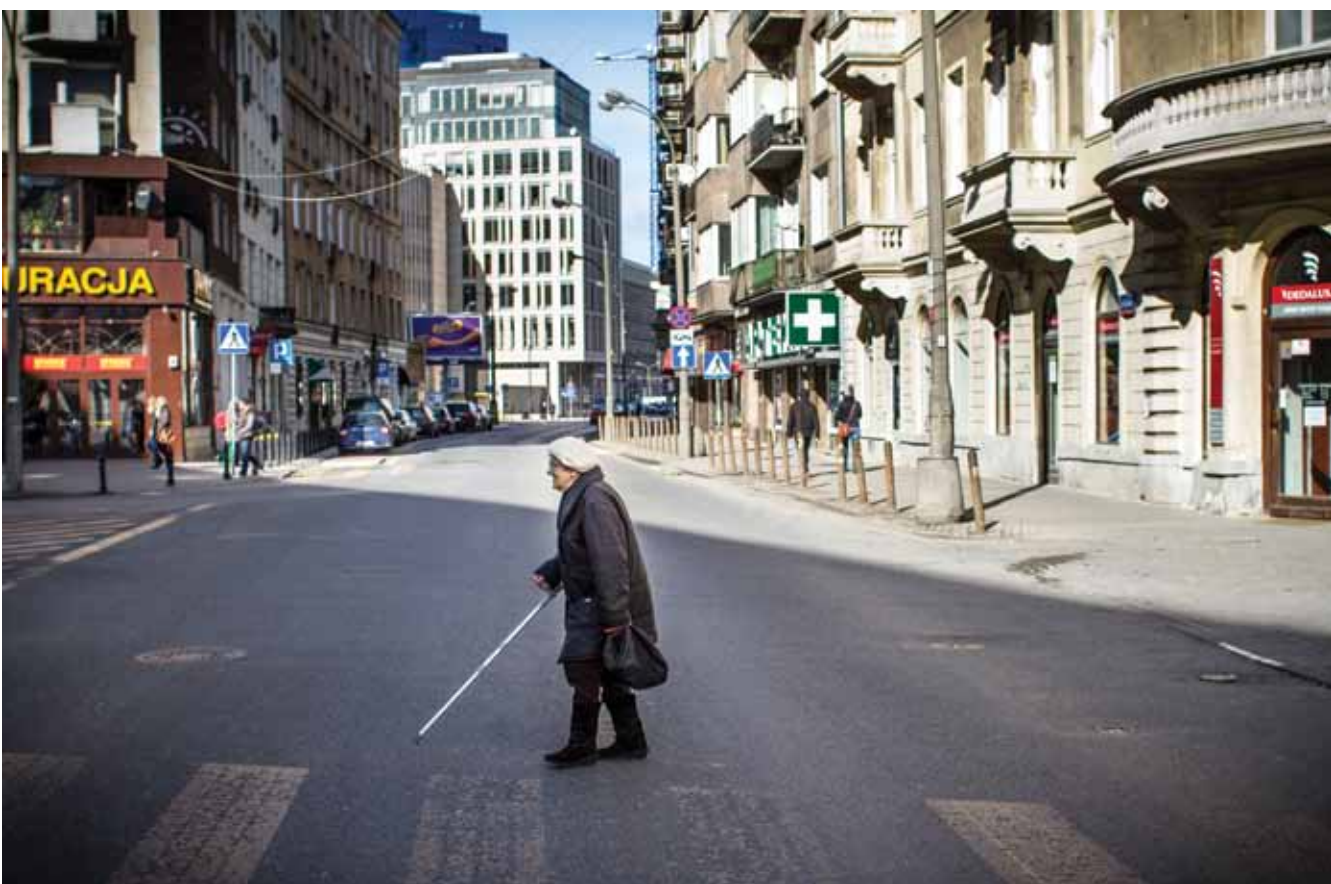
Nie wszystkie rekomendacje mogły jednak zostać uwzględnione. Wiele z nich było zbyt szczegółowych, by wprowadzać je do dokumentu. Wskazuje to na pewien problem związany z zaplanowaniem konsultacji programu. Mieszkańcom został przedstawiony gotowy już efekt prac, z którym mogli się zgodzić lub nie, mogli dodać do niego poprawki, ale nie mieli możliwości przeformułowania go w zasadniczy sposób. Jak przyznali sami urzędnicy, lepszym pomysłem byłoby przeprowadzenie konsultacji przed napisaniem programu, by dać ich uczestnikom więcej przestrzeni do zgłaszania swoich pomysłów. W procesie, który został przeprowadzony, mieszkańcy mogli co najwyżej komentować już gotowy dokument. Należy jednak zaznaczyć, że choć program był przygotowany bez otwartych konsultacji z mieszkańcami, to powstawał we współpracy z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz seniorów.

Dodatkowy problem związany ze zgłaszanymi przez uczestników warsztatów uwagami wiązał się z ich tematyką. Wiele starszych osób skarżyło się na kwestie związane ze służbą zdrowia, np. dostępem do lekarza. Jest to jednak obszar, na który Miasto ma ograniczony wpływ, a w związku z tym urzędnicy nie mogli uwzględnić w programie tego typu uwag.

Ostatnią wątpliwość dotyczącą konsultacji programu „Warszawa Przyjazna Seniorom” budzi to, jaki typ osób brał w nich udział. Jest to ogólny problem procesów partycypacyjnych, ale wydaje się, że w przypadku osób starszych jest on szczególnie istotny. Na warsztatach pojawiali się przede wszystkim aktywni seniorzy, którzy tak czy inaczej uczestniczą w życiu społecznym i korzystają z oferty Miasta skierowanej do osób starszych. Zabrakło jednak głosu znaczącej grupy tych, którzy rzadko wychodzą z domu.

Uwagi do replikacji:

- Warto przeprowadzić konsultacje z mieszkańcami jeszcze przed napisaniem dokumentu – pozwala to na rzeczywiste wykorzystanie ich potencjału oraz umożliwia im realne wpływanie na jego kształt.
- Warsztaty są bardzo dobrą metodą konsultowania dokumentów strategicznych – pozwalają przełożyć abstrakcyjną treść na coś bliższego codziennemu doświadczeniu mieszkańców. Niezbędne jest jednak dokładne przemyślenie, w jaki sposób zaprojektować takie warsztaty – niemożliwa jest bowiem praca na „suchym” tekście dokumentu.
- Czasami dobrze jest skorzystać z usług zewnętrznego moderatora. Umożliwia to stworzenie sytuacji, w której uczestnicy warsztatów skupiają się na pracy nad konsultowanym dokumentem zamiast kierować swoje osobiste sprawy do prowadzącego spotkanie urzędnika.
- Ważnym elementem konsultacji jest akcja informacyjna. W przypadku seniorów warto wykorzystać jako kanały dotarcia instytucje pracujące z tą grupą, takie jak Domy Seniora czy Uniwersytety Trzeciego Wieku. Należy jednak pamiętać, że w ten sposób dociera się tylko do najbardziej aktywnych osób starszych.
- Należy uwzględnić specyficzne potrzeby osób starszych, zapewniając łatwo dostępną i dobrze nagłośnioną salę oraz materiały wydrukowane lub wyświetlane dużą czcionką. Proces konsultacji programu „Warszawa Przyjazna Seniorom” pokazuje też, że większości seniorów odpowiadają spotkania organizowane w środku dnia – nie należy jednak zapominać o tych, którzy są jeszcze w pełni czynni zawodowo.



Ustalanie kryteriów jakości usług opiekuńczych w Gdyni

CEL	Opracowanie kryteriów jakości usług opiekuńczych dostarczanych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni przy aktywnym udziale wszystkich grup interesariuszy.
METODA	spotkania informacyjno-konsultacyjne, wywiady indywidualne
GRUPY DOCELOWE – UCZESTNICY	odbiorcy usług opiekuńczych Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdyni (osoby starsze, niepełnosprawne) oraz członkowie ich rodzin, opiekunki, pracownicy socjalni, przedstawiciele firm świadczących ww. usługi
ORGANIZATOR / KONTAKT	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni: Katarzyna Stec k.stec@mopsgdynia.pl Jarosław Józefczyk j.jozefczyk@mopsgdynia.pl tel. +48 58 625 93 30
AKTORZY ZAANGAŻOWANI W PROCES	<ul style="list-style-type: none"> ● Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni ● Centrum Aktywności Seniora w Gdyni ● Urząd Miasta Gdyni ● przedstawiciele organizacji pozarządowych (Fundacji „Niesiemy Pomoc” z Gdyni i Regionalnego Centrum Informacji i Wspomagania Organizacji Pozarządowych z Gdańska)
FINANSE	Organizatorzy procesu wypracowywania kryteriów jakości usług opiekuńczych wykonywali swoją pracę w ramach swoich obowiązków służbowych, bez dodatkowego wynagrodzenia finansowego. Koszty stanowiła kampania informacyjna oraz wysyłka indywidualnych listów zapraszających na spotkania. Wsparcie merytoryczne udzielane przez sieć REVES finansowane było ze środków europejskich.

Potrzeba opracowania kryteriów jakości usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania stała się w Gdyni szczególnie istotna w obliczu stale rosnącej liczby osób starszych oraz analizy konsekwencji tego zjawiska dla obszaru pomocy społecznej w mieście. Rozpoczęty w 2009 roku proces miał na celu zapewnienie skuteczności i efektywności usług opiekuńczych w przyszłości (co roku z usług opiekuńczych MOPS w Gdyni, świadczonych w miejscu zamieszkania, korzysta ok. 1000 osób, z czego 80% to osoby samotne), optymalizację ich kosztów oraz wzmocnienie udziału osób starszych i niepełnosprawnych w życiu społeczności. Już wcześniej zespół MOPS pracował nad udoskonalaniem jakości dostarczanych usług – prowadzona była diagnoza problemów związanych z procesem ich zlecenia i świadczenia oraz wymiana doświadczeń z innymi instytucjami z Trójmiasta podejmującymi podobne inicjatywy. Realizację właściwego procesu ustalania kryteriów jakości usług opiekuńczych umożliwiło przystąpienie przez MOPS do projektu REVES (Europejska Sieć Miast i Regionów dla Ekonomii Społecznej) finansowanego ze środków unijnych.

I. PRZYGOTOWANIE PROCESU

W ramach projektu REVES wypracowano schemat działań, służących przeprowadzeniu procesu ustalania kryteriów jakości usług opiekuńczych, który zakładał zorganizowanie rozbudowanych konsultacji z udziałem wszystkich grup interesariuszy zaangażowanych w świadczenie i odbiór tych usług w Gdyni. Schemat powstawał podczas spotkań roboczych, na których

przy wsparciu sieci REVES doprecyzowano także definicje pojęć używanych w odniesieniu do obszaru pomocy społecznej i usług opiekuńczych (takich jak „jakość”, „kryteria jakości”, „usługa społeczna”), określono grupy docelowe, możliwe źródła ryzyka i środki zaradcze oraz ustalono harmonogram procesu.

Na spotkaniach roboczych podjęto decyzję o przeprowadzeniu pięciu warsztatów dla większego grona osób działających w obszarze usług społecznych. W dalsze prace przygotowawcze, których celem była głównie wymiana doświadczeń i uspołnienie wizji całego procesu, zaangażowani byli: przedstawiciele organizacji pozarządowych (Fundacja „Niesiemy Pomoc” z Gdyni, Regionalne Centrum Informacji i Wspomagania Organizacji Pozarządowych z Gdańska), ośrodków pomocy społecznej z Gdyni i Sopotu, Centrum Aktywności Seniora z Gdyni i reprezentanci policji oraz pielęgniarki środowiskowe i lekarze, prawnicy, a także podmioty realizujące usługi z zakresu opieki społecznej oraz osoby korzystające z takich usług.

W trakcie warsztatów zidentyfikowane zostały główne grupy interesariuszy procesu, dopasowane do poszczególnych poziomów dostarczania usługi:

- poziom decyzyjny (zlecający usługę, np. prezydent miasta i jednostki zamawiające usługi, np. MOPS oraz zleceniobiorcy, czyli podmioty świadczące usługi opiekuńcze),
- poziom koordynacji (pracownicy socjalni oraz koordynatorzy opiekunek świadczących usługi opiekuńcze),
- poziom wykonania (opiekunki oraz wolontariusze świadczący usługi opiekuńcze),
- poziom odbiorcy (osoby korzystające z usług opiekuńczych oraz ich rodziny).

Do grupy interesariuszy zaliczono także osoby starsze, które obecnie nie korzystają z usług MOPS, ale potencjalnie mogą w późniejszym okresie stać się ich odbiorcami. Określone zostały sposoby komunikowania się z poszczególnymi grupami, w tym kanały dotarcia. Efektem warsztatów było też wypracowanie pięciu planów działania, które przerodziły się w jeden model partycypacyjnego ustalania kryteriów jakości usług opiekuńczych. Podjęto decyzję o przetestowaniu modelu w praktyce (po zakończeniu projektu REVES) poprzez przeprowadzenie serii spotkań grupowych i indywidualnych.

[Praca socjalna – red.] *to jest usługa misyjna (...), która łączy się z tym wymiarem wartości, nawiązywania relacji, bardzo mocno zwartościowana też etycznie. Co nie jest bez znaczenia, bo po to uruchamia się dialog, żeby troszeczkę usłyszeć o tym, jaką formę i etyczną, i właśnie formę ludzką, powinna dana usługa mieć.*

(Jarosław Józefczyk, Zastępca Dyrektora MOPS ds. wsparcia osób bezdomnych i rynku pracy)

Informowanie

Dla każdej grupy interesariuszy wybrano odpowiednie kanały informowania o procesie konsultacji i zachęcenia do wzięcia w nim udziału. Dyrektorzy poszczególnych jednostek i instytucji zaangażowanych w proces otrzymali pisemną informację o rozpoczęciu konsultacji i zaproszenie do udziału w spotkaniach. Natomiast osoby starsze, będące odbiorcami usług (także te niezdolne do samodzielnego uczestniczenia w spotkaniach), otrzymały podpisany przez wiceprezydenta Gdyni list zapraszający do wzięcia udziału w konsultacjach. Zgodę na wzięcie udziału w procesie osoby starsze przekazywały swoim opiekunkom, które informowały je o dalszych krokach. Organizatorzy dotarli do wszystkich osób, które korzystają z usług opiekuńczych.

Procesowi, który funkcjonował pod nazwą „Gdyński dialog o jakości usług opiekuńczych”, towarzyszyła ograniczona pod względem zasięgu i formy kampania społeczna (w projekcie nie zostały przeznaczone środki na tego typu działania).

II. WŁAŚCIWY PROCES

Właściwy proces konsultacyjny odbył się w latach 2010 i 2011. Polegał na zbieraniu od poszczególnych grup interesariuszy opinii, informacji o ewentualnych problemach oraz propozycji zmian w zakresie oczekiwanych standardów usług opiekuńczych w celu ustalenia kryteriów jakości.

Pierwsze spotkanie usługodawców i odbiorców usług miało na celu zaprezentowanie wizji i celów procesu. W kolejnych organizatorzy procesu wzięli pod uwagę duże zróżnicowanie tej grupy osób starszych, szczególnie pod względem mobilności. Osoby poruszające się uczestniczyły w spotkaniach grupowych (część z nich była nawet osobiście dowożona przez organizatorów spotkania), natomiast osobom, które ze względu na ograniczenia zdrowotne nie mogły w nich uczestniczyć, zaproponowano przeprowadzenie wywiadów indywidualnych. Z poszczególnymi grupami komunikowały się zazwyczaj osoby niezaangażowane w świadczenie usług, aby zapewnić rozmówcom pełną swobodę wypowiedzi.



Wywiady indywidualne

Wywiady na temat oczekiwań i wyobrażeń co do świadczonych usług opiekuńczych z osobami starszymi, które nie mogły uczestniczyć w spotkaniach, były przeprowadzane przez wolontariuszy-seniorów z Centrum Aktywności Seniora w Gdyni. Każdy wolontariusz na specjalnym spotkaniu został starannie dobrany do danego rozmówcy. Cały ten proces budził po stronie ochotników z Centrum Aktywności Seniora wiele emocji, będących wyrazem przejęcia swoją rolą, i wielokrotnie wymagał indywidualnego wsparcia pracowników MOPS, którzy starali się jak najlepiej przygotować ich do sytuacji spotkania z rozmówcami. Wybór wolontariuszy z CAS nie był przypadkowy również ze względu na często intymną tematykę rozmów oraz trudny język, który związany jest z celem całego procesu:

(...) to jest ta sama grupa rówieśnicza, więc podobny język. Więc jeżeli my [organizatorzy procesu – red.] będziemy potrafili tak zadać pytania, tak sformułować te pytania, że sam wolontariusz będzie wiedział, o co chodzi, to tym bardziej dogada się z drugą osobą starszą. (...) bardzo ważnym etapem przygotowań było dla nas przełożenie tego języka troszeczkę naukowego na język potoczny i nauczanie, pokazanie samym seniorom wolontariuszom, o co chodzi w tym całym procesie, żeby potrafili zadać pytanie i uzyskać odpowiedź, którą my będziemy w stanie wykorzystać.

(Katarzyna Stec, Zastępca Dyrektora MOPS ds. wsparcia osób starszych i niepełnosprawnych)

(...) nie bez znaczenia było to, że te seniorki z CAS-u to są osoby, które potencjalnie mogą z usług opiekuńczych za chwilę korzystać. Ja myślę, że to też wywołuje pewien taki emocjonalny stosunek do tematu. I że to też pomogło się tym paniom jakby związać emocjonalnie z tym tematem i też zasilić te wywiady jakimiś być może troszeczkę swoimi emocjami i przemyśleniami, związanymi z czymś, co ich również może dotyczyć.

(Monika Rudnik, Kierownik Zespołu ds. Rozwoju Pomocy Społecznej)

Wolontariusze otrzymali instrukcje dotyczące prowadzenia wywiadu oraz ogólne pytania do zadawania. Osoba przeprowadzająca wywiad miała być wprowadzona przez opiekunkę, aby zapewnić zaufanie rozmówcy. Ważne było, aby wywiad odbywał się w swobodnej atmosferze, przypominającej codzienną rozmowę, a sama osoba starsza czuła się ważna i miała poczucie, że jej opinia jest dla przeprowadzającego wywiad cenna. Dostarczone obserwacje, notatki i wnioski z wszystkich rozmów zostały ujęte w jeden dokument. Po zebraniu całości materiałów odbyło się spotkanie podsumowujące, na którym wolontariusze otrzymali podziękowanie i specjalne dyplomy od wiceprezydenta Gdyni.

Spotkania grupowe

Łącznie odbyło się 18 spotkań grupowych, które organizował MOPS. Uczestniczyło w nich ponad 180 osób (przedstawiciele wszystkich grup interesariuszy). Głównym celem spotkań i prowadzonego dialogu było wypracowanie spójnej wersji kryteriów jakości usług opiekuńczych, uwzględniających różne potrzeby i interesy. Czas i miejsce zostały tak zaplanowane, aby ułatwić wzięcie udziału w rozmowach jak największej liczbie chętnych.

Na początku odbyły się otwarte spotkania informacyjne (organizowanych w różnych częściach miasta, miejscach rozpoznawanych przez seniorów) skierowane do grupy interesariuszy

procesu z każdego poziomu dostarczania usługi (odbiorców usług i ich rodzin, opiekunek i wolontariuszy, pracowników socjalnych i koordynatorów opiekunek, zleceniobiorców i zleceńodawców). Organizatorzy dzwoniли do osób, które zgłosiły się na spotkanie, w celu przypomnienia ustalonego terminu.

Dla każdej z grup zorganizowane zostało także spotkanie konsultacyjne. Podczas nich uczestnicy byli pytani m.in. czym powinna się charakteryzować dobra usługa opiekuńcza, jak budować wzajemne zaufanie, jakie są potrzeby związane z usługami opiekuńczymi, czego w nich brakuje. Wypowiedzi nie były nagrywane, tylko notowane, a na ich podstawie próbowano potem stworzyć listę kryteriów jakości usług ważnych dla danej grupy. Spotkania były moderowane przez osobę z zewnątrz. Ustalono, że w celu zapewnienia bezpieczeństwa wypowiedzi osób starszych, nie będą uczestniczyły w nich osoby (opiekunki, pracownicy socjalni), które mogłyby mieć wpływ na to, co usłyszą na spotkaniu, i w jakiś sposób to wykorzystać do załatwiania prywatnych spraw.

Ważne było, aby spotkanie odbywało się w miejscu o przyjemnym wyglądzie, gdzie można się napić kawy i herbaty – wszystko po to, aby seniorzy mogli swobodnie się wypowiadać i nie czuli się przepytывani, lecz bardziej jak na spotkaniu towarzyskim.

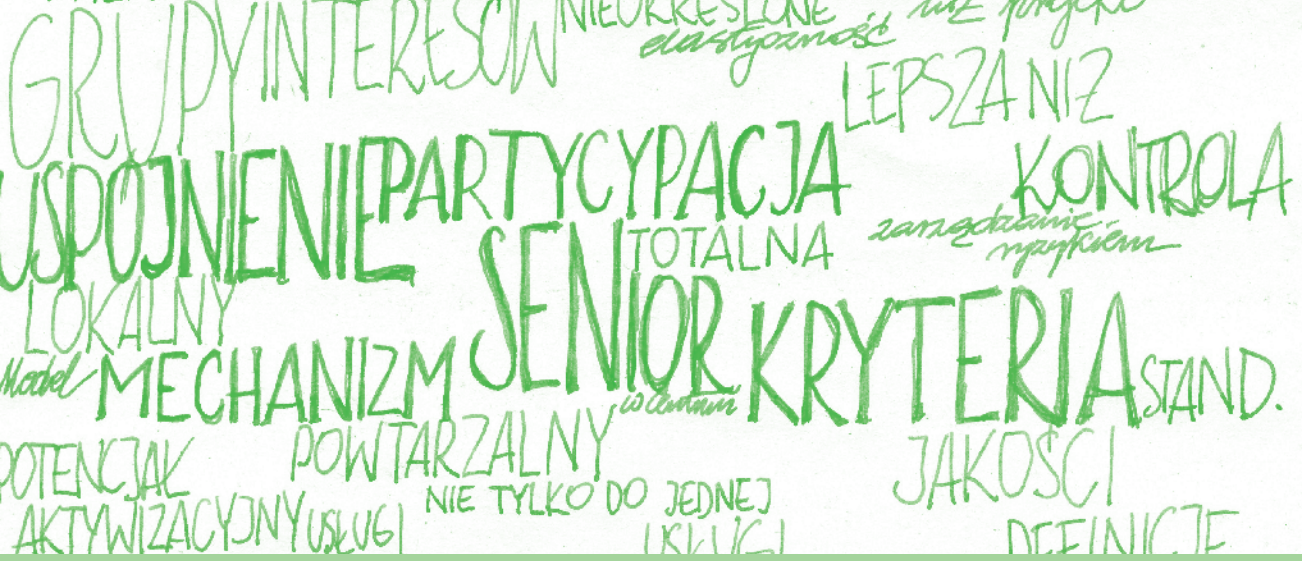
Następnie zaplanowane były dwa spotkania dla reprezentantów grup z sąsiadujących poziomów dostarczania usługi (poziom wykonawców i poziom odbiorców oraz poziom decydentów i poziom koordynatorów). Reprezentanci byli wyłonieni podczas konsultacji w obecności wszystkich uczestników. Przed spotkaniami „międzygrupowymi” zapoznawali się oni z notatkami z wcześniejszych dyskusji, aby zyskać wgląd w pełne spektrum zgłaszanych uwag i wniosków. Celem tego etapu spotkań była próba wzajemnego zrozumienia i uspołnienienia listy kryteriów jakości usług.

Na koniec odbyło się otwarte spotkanie w Urzędzie Miasta, prowadzone przez wiceprezydenta Gdyni, na które zaproszone zostały wszystkie osoby, które brały udział w konsultacjach. Zaprezentowane zostały wypracowane wnioski oraz rekomendacje działań, które należałoby podjąć w celu podniesienia jakości usług opiekuńczych.

Osoby starsze, które nie mogły uczestniczyć w spotkaniach, były informowane o efektach procesu przez opiekunki, którym były one przekazywane przez pracodawcę.

III. WYKORZYSTANIE WYNIKÓW PROCESU

Przez kilka kolejnych miesięcy po zakończeniu konsultacji, grupa robocza pracowała nad przekształceniem zebranych wniosków i informacji ze wszystkich spotkań oraz doświadczeń z prac grupy roboczej na początkowym etapie procesu w ujednoczone standardy usług opiekuńczych. Efektem tych analiz był dokument pt. „Gdyński standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania”, który został wdrożony Zarządzeniem Prezydenta Miasta Gdyni w maju 2011 roku. Uwzględnia on ustalone w procesie konsultacyjnym kryteria jakości usług opiekuńczych, tj. dostępność, bezpieczeństwo, efektywność, współdziałanie, oraz określa wartości przyjęte w procesie ustalania kryteriów: podmiotowość, szacunek, wolność wyboru i solidarność społeczną.



W tej chwili stanowi on bazę do ustalania warunków specyfikacji przetargowych i konkursowych na świadczenie usług opiekuńczych w mieście. A więc rezultatem konkretnym jest to, że w momencie, kiedy zamawiamy usługę, korzystamy z tych ustaleń powstałych w «Gdyńskim dialogu...» i stają się one elementem nie tylko specyfikacji konkursowych czy przetargowych, ale również załącznikiem umowy na świadczenie tych usług.

(Katarzyna Stec, Zastępca Dyrektora MOPS ds. wsparcia osób starszych i niepełnosprawnych)

Ostatnim zaplanowanym etapem było monitorowanie realizacji ustalonych standardów jakości usług oraz ewaluacja całego procesu i oceny realizacji usług.

Na podstawie porozumienia dyrektorów MOPS z Sopotu, Gdyni i Gdańska pojawiły się też plany tworzenia Trójmiejskiego Standardu Usług Opiekuńczych.

Uwagi do replikacji

- Jak twierdzą sami organizatorzy, przetestowany model uzgadniania kryteriów jakości usług opiekuńczych można stosować też do usług innego rodzaju. Jednym z kluczowych założeń w całym procesie było włączenie w jednakowym stopniu grup interesantów z każdego etapu powstawania i wdrażania usługi. Takie podejście okazało się bardzo cenne i zaowocowało wypracowaniem uwspólnionej listy kryteriów jakości, uwzględniającej wiele różnych perspektyw. Zaangażowanie w proces i spotkanie ze sobą wielu grup interesariuszy sprawiło, że poszczególni reprezentanci otworzyli się na siebie nawzajem, próbując przyjąć odmienne punkty widzenia.
- Widoczne zaangażowanie organizatorów w przebieg procesu, np. organizowanie w razie potrzeby dojazdu na spotkania dla seniorów, poskutkowało wzrostem zaangażowania ze strony osób starszych.
- Duże znaczenie miało dowartościowywanie uczestników procesu, chociażby poprzez wysyłanie indywidualnych zaproszeń na spotkania.
- W tego typu procesie, który dotyczył dość specjalistycznego obszaru, dobrze jest poświęcić czas na wspólne określenie w grupie roboczej podstawowych definicji stosowanych w danej tematyce oraz konsekwentne ich stosowanie.

Projektowanie z udziałem osób starszych

„Dizajn stał się zbyt ważny, by pozostawiać go w rękach projektantów” – ten cytat otwiera publikację „Dizajn w przestrzeni publicznej. Partycypacja”, wydaną przez Zamek Cieszyń¹⁷. Z kolei w działaniach fundacji Culture Shock, partycypacyjny dizajn jako uosobienie innowacji społecznej, technologicznej i kulturowej, nazwany został z języka niemieckiego *zeitgeistem*, duchem epoki. Teoretycy podkreślają, że wsłuchiwanie się w głos zwykłego użytkownika jest istotą dobrze tworzonego dizajnu: *Proces projektowy zawiera bowiem zarówno etap zbierania informacji, jak i proponowania nowych rozwiązań oraz ich ciągłego analizowania i ulepszania. Współpraca od samego początku z użytkownikami jest najważniejsza. Proces projektowy powinien odbywać się nie tylko dla ludzi, ale zwłaszcza z nimi*¹⁸.

Wydaje się, że można wręcz mówić o przyrodzonej partycypacyjności dizajnu: użytkownik oceni przestrzeń publiczną czy przedmioty codziennego użytku jako funkcjonalne tylko wtedy, gdy będą one odpowiadać na jego potrzeby, a projektant nie pozna potrzeb, jeśli nie wsłucha się w głos potencjalnego użytkownika. Regułę tę można uznać za uniwersalną, jednak nabiera ona szczególnej wagi w odniesieniu do dizajnu dla grup osób o swoistych potrzebach, do których zaliczają się osoby starsze. Poniżej opisujemy dwa procesy, w których zastosowano ją w projektowaniu dla tej właśnie grupy użytkowników, wprowadzając mechanizmy partycypacyjne dedykowane seniorom.

FUNDACJA CULTURESHOCK

Działania projektowe podejmowane przez Fundację Cultureshock wciąż można zaliczyć do wyjątkowo nowatorskich w skali Polski: zarówno jeśli chodzi o projektowanie przedmiotów, jak i przestrzeni publicznej, łączenie dizajnu z partycypacją wciąż jeszcze nie jest w naszym kraju sprawą oczywistą.

W ramach realizowanych na przestrzeni 2012 roku dwóch projektów – Rzeczoznawcy oraz Medialab Senior – pracownicy Fundacji Cultureshock przeprowadzili warsztaty z udziałem osób starszych, których efektem był szereg konkretnych projektów: na przedmioty codziennego użytku, przearanżowanie ulicy czy systemy interfejsowe¹⁹.

Rzeczoznawcy

Projekt miał charakter warsztatowy: w trakcie dwóch cykli (każdy po osiem spotkań) kilkuosobowa grupa seniorów brała udział w prowadzonych przez socjolożkę i projektantkę zajęciach z teorii i praktyki dizajnu. Zapoznanie się z filozofią projektowania czy przyswajanie

¹⁷ Publikacja „Dizajn w przestrzeni publicznej. Partycypacja”, wydana przez Zamek Cieszyń w ramach projektu Design Silesia, jest dostępna w formie elektronicznej pod adresem http://design-silesia.pl/upfiles/nasze%20publikacje/dizajn_w_przestrzeni_publicznej_partycypacja_katalog.pdf

¹⁸ Ibidem.

¹⁹ Wszystkie zaprezentowane w tym rozdziale materiały ilustrujące efekty projektów Rzeczoznawcy i Medialab Senior pochodzą z zasobów Fundacji Cultureshock, dostępnych na otwartych licencjach na stronie internetowej www.cultureshock.pl.

technicznych wiadomości na temat tworzenia akcesoriów codziennego użytku było wstępem do przygotowania zaprojektowanego od zera modelu przedmiotu. Każdy z opracowanych projektów miał być odpowiedzią na problem, który – bazując na własnych doświadczeniach – diagnozowali uczestnicy warsztatów, wykorzystując przy tym narzędzia takie jak „dziennik projektanta”. Modele przedmiotów zostały zwizualizowane przy wykorzystaniu drukarki 3D, a projekty udostępnione na licencji Creative Commons²⁰.



Lokalizator małych przedmiotów z pilotem, Anna Chlebińska

„Ten lokalizator można wygodnie przymocować do okularów, jak i do kluczy, telefonu, pilota i innych drobnych przedmiotów, które często się gubią. Każdemu lokalizatorowi odpowiada pilot, który jest na stałe przyczepiony w konkretnym miejscu domu. Projekt zakłada występowanie kil-

ku lokalizatorów, z których każdy będzie miał przypisaną inną rzecz. Czytelność funkcji zostanie rozwiązana poprzez identyfikację wizualną, wykorzystującą ikonki popularnie gubionych przedmiotów. Poprzez system bluetooth lokalizator komunikuje się z bazą szukającą i emituje sygnał dźwiękowy. Lokalizator przypomina wyglądem element biżuterii, nie jest stygmatyzujący, wręcz przeciwnie, może pełnić funkcję ozdoby. Będzie pomocny zarówno w gospodarstwie domowym seniora, jak i u osób wymagających opieki.”²¹

Medialab Senior

W tym projekcie w trakcie czterodniowej sesji warsztatowej trzy międzypokoleniowe zespoły (każdy po 10 osób, mniej więcej połowę uczestników stanowili seniorzy) we współpracy ze specjalistami z danej dziedziny, musiały zmierzyć się z zaprojektowaniem:

- przestrzeni publicznej uwzględniającej potrzeby osób 55+,
- interfejsów urządzeń z myślą o osobach 55+,
- przedmiotów i usług przyjaznych osobom 55+.

Przestrzeń publiczna uwzględniająca potrzeby osób 55+

Zadaniem dla zespołu projektowego była krytyczna analiza wycinka przestrzeni publicznej (ulicy Warszawskiej w Konstancynie) oraz opracowanie pakietu rekomendacji do zmian w jej obrębie. Wstępem do wizji lokalnej były warsztaty teoretyczne, w trakcie których uczestnicy wspólnie próbowali zdefiniować pojęcie „przestrzeni publicznej” oraz tworzyli listę czynników, które wpływają na jej przyjazność bądź wrogość. Następnym etapem była praca w terenie: zaopatrzeni w mapy uczestnicy spacerowali po analizowanym obszarze, oznaczając wybrane cechy. Obserwacje naniesione zostały na trójwymiarową makietę miasta, która w trakcie dalszej pracy była punktem wyjścia do tworzenia rekomendacji. Zgłoszone przez uczestników pomysły interwencji przestrzennych odnosiły się zarówno do rozwiązań w skali urbanistycznej, jak i do konkretnych propozycji wprowadzenia elementów małej architektury.

²⁰ Pełny katalog projektów można znaleźć na stronie <http://www.cultureshock.pl/projekty/rzeczoznawcy>.

²¹ Źródło: materiały własne organizatorów.

Interfejsy z myślą o osobach 55+

O warsztacie poświęconym projektowaniu interfejsów organizatorzy mówią, że był miejscem idealnego przenikania się dizajnu, idei, estetyk i technik. Uczestnicy rozpoczęli pracę od przyjrzenia się przykładom istniejących interfejsów, a następnie, bazując na własnych doświadczeniach i zapotrzebowaniach, projektowali zupełnie nowe rozwiązania. W efekcie warsztatów przygotowane zostały dwie propozycje:

- Domofon społecznościowy, określany przez twórców jako „pomocnik w konstrukcji stosunków dobrosąsiedzkich” – który pozwalałby na organizację życia w bloku np. w oparciu o kojarzenie i ułatwianie kontaktów pomiędzy mieszkańcami o podobnych zainteresowaniach i potrzebach.



- „Na miejsce” – system ułatwiający poruszanie się po mieście osobom niepełnosprawnym, czyli geolokacyjna aplikacja, łącząca elementy nawigacyjne z wydawaniem dyspozycji o konieczności udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej (np. wskaże drogę do kina z wykorzystaniem środków komunikacji dostępnych dla niepełnosprawnych, ale także poinformuje kierowcę o konieczności pomocy przy wysiadaniu oraz uprzedzi obsługę kina, że osoba niepełnosprawna będzie chciała skorzystać z windy).

Przedmioty i usługi przyjazne osobom 55+

W trakcie warsztatów designerskich uczestnicy przechodzili bardzo podobną drogę, jak w przypadku udziału w projekcie Rzeczoznawcy. Proces rozpoczął się od diagnozy kluczowych potrzeb i problemów związanych ze starzeniem się, w oparciu o które na dalszych etapach prowadzone były działania projektowe. Wśród zagadnień wskazywanych przez seniorów znajdowały się:

- ograniczenie sprawności ruchowej i umysłowej: trudności w zapamiętywaniu, kłopoty z orientacją, pogorszenie słuchu, kłopoty z przemieszczaniem się, niechęć do aktywności fizycznej,
- strach przed zmianami, niechęć do wyrzucania zniszczonych przedmiotów, lęk przed nowoczesną techniką, strach o bezpieczeństwo czy konieczność kontroli domowych urządzeń,
- problematyka związana z otoczeniem społecznym, potrzeba przekazywania wiedzy i wspomnień, poczucie odosobnienia.

Odpowiedzią na tak zdiagnozowane problemy i potrzeby były m.in. projekty serii piktogramów ułatwiających osobom chorym zarządzanie procesem przyjmowania leków czy bransoletka sygnalizująca sytuacje mogące stanowić źródło zagrożenia dla bezpieczeństwa osoby starszej w gospodarstwie domowym (np. ułatnianie się gazu).



Bransoletka

„Wśród problemów związanych ze starzeniem się rozpoznano niepokój o bezpieczeństwo domu, w szczególności o to, czy są wyłączone urządzenia elektryczne, zamknięte drzwi, czy nie ma wycieku wody. Pojawiła się potrzeba, by starsza osoba miała przy sobie urządzenie, które przypominałoby jej i sygnalizowało wyżej wymienione nieprawidłowości. Powinno być to urządzenie osobiste, łatwe do obsługi i odczytu.”²²

Autorki:

Marta Cichecka i Ewa Zalewska



Oba projekty można uznać za swego rodzaju zapowiedź nowych trendów oraz za test zachodnich rozwiązań w polskich warunkach. Z tego względu charakter prowadzonych działań pozostać musiał kameralny i nieco wyrwykowy – warsztaty organizowane były dla kilkudziesięciu osób, a na obecnym etapie trudno jest jeszcze przewidzieć, czy ich efekty będą miały szansę na wdrożenie.

WŁĄCZAJĄCY DIZAJN DLA PRZESTRZENI PUBLICZNYCH

(ang. *Inclusive Design for Getting Outdoors*)

Zupełnie inny charakter od projektów Fundacji Cultureshock ma realizowany nieprzerwanie od 2003 roku brytyjski projekt badawczo-wdrożeniowy I'DGO (ang. *Inclusive Design for Getting Outdoors*). Jest to wieloetapowy, dogłębny proces badawczy, który stawia sobie za cel całościową analizę funkcjonowania osób starszych w przestrzeni publicznej (stąd m.in. pierwsza wersja poradnika dla dizajnerów opublikowana została dopiero po 4 latach trwania projektu, a inauguracja warsztatów dedykowanych bezpośredniemu projektowaniu przez osoby starsze ma mieć miejsce dopiero na dalszych etapach projektu – do tej pory seniorzy mogli „tylko” recenzować swoje otoczenie oraz tworzyć rekomendacje).

Projekt I'DGO jest interdyscyplinarną inicjatywą trzech brytyjskich ośrodków akademickich, które łączy zainteresowanie wpływem dizajnu i aranżacji przestrzeni na jakość życia. Skala prowadzonych badań oraz zaangażowanie w proces badawczy licznych partnerów (firm, zakładów, instytucji rządowych oraz kancelarii prawniczych – łącznie 38 podmiotów) pozwala przypuszczać, że ambitny cel, który postawili sobie organizatorzy – przekrojowa analiza wpływu przystępności i przyjazności przestrzeni publicznej na jakość życia seniorów oraz opracowanie pełnego zestawu rekomendacji – jest możliwy do zrealizowania. Wnioski opracowane w trakcie I'DGO zostały włączone w opracowania Światowej Organizacji Zdrowia i brytyjskiego Departamentu Transportu²³.

²² Źródło: materiały własne organizatorów.

²³ Opracowanie „Global Age-friendly Cities: A Guide” (w języku angielskim) dostępne jest w formie pliku pdf pod adresem http://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf.

Do tej pory przeprowadzone zostały dwie fazy projektu. W ramach pierwszej edycji (IDGO One, realizowana w latach 2003-2007) zaangażowanych zostało 770 seniorów, których opinie miały pozwolić inicjatorom projektu na określenie, czy rzeczywiście możliwość przebywania w przestrzeni publicznej ma wpływ na jakość życia osób starszych oraz jakie są najważniejsze bariery, sprawiające, że senior staje się „więźniem we własnym domu”. Rozważane były zarówno czynniki urbanistyczne (np. organizacja ruchu samochodowego), jak i rozwiązania małej architektury (np. ilość i rodzaje ławek). Ponieważ w opinii organizatorów wynikiem pierwszej fazy projektu było potwierdzenie tezy o korelacji między przebywaniem „na zewnątrz” i jakością życia seniorów oraz o bezpośrednim wpływie przyjazności przestrzeni na częstotliwość wychodzenia na zewnątrz, w 2007 roku zainicjowana została druga faza projektu (IDGO TOO), w której działania przyjęły zdecydowanie większą skalę. W proces zaangażowanych zostało 3580 seniorów, a efektem zróżnicowanych działań badawczych były pogłębione wnioski, dotyczące konkretnych elementów przestrzeni publicznej (np. kwestii przyjazności dla pieszych, pomysłów na chodniki z elementami dotykowymi czy roli przestrzeni zielonych).

By w jak największym stopniu poznać opinie seniorów o ich otoczeniu, organizatorzy projektu posługiwali się różnorodnymi metodami badawczymi. W trakcie obu faz odbyło się m.in. kilkanaście spotkań warsztatowych na temat aranżacji przestrzeni z udziałem seniorów oraz przeprowadzonych zostało kilkanaście różnorodnych ankiet. Seniorzy mieli także okazję recenzować kilkadziesiąt lokalizacji pod kątem przyjazności, posługując się metodą spaceru badawczego (w przestrzeni fizycznej lub za pośrednictwem wirtualnych map). Aktywność osób starszych w przestrzeni publicznej była badana także za pomocą „dzienników aktywności”, w których uczestnicy projektu na bieżąco zapisywali podejmowane przez siebie działania. Dopelnieniem procesu badawczego była praca laboratoryjna, w trakcie której uczestnicy mieli okazję recenzować pod kątem przyjazności różnorodne materiały, wykorzystywane do aranżacji przestrzeni publicznej (np. różne rodzaje nawierzchni). Dodatkowo, w trakcie procesu odbyły się także pogłębione studia przypadków w ośmiu parkach, uznawanych za zaprojektowane z uwzględnieniem potrzeb osób starszych: seniorzy recenzowali konkretne zastosowane tam rozwiązania, a uzupełnieniem badania była obserwacja, jak sprawdzają się one w praktyce.

Jak zostało już powiedziane, pierwsze dwie fazy projektu miały przede wszystkim charakter badawczy. Jednak obok przygotowanych raportów (które służyć mają tworzeniu polityk samorządowych oraz środowisku akademickiemu), w trakcie procesu został wypracowany również zestaw niezwykle konkretnych rekomendacji, przeznaczonych dla projektantów przestrzeni publicznej. Przewodnik ma charakter internetowy (zdecydowana większość artykułów prezentowana jest w formie typowej dla stron www, jedynie część złożona jest jako dokumenty pdf) i zbiera wyniki badań i rekomendacje w podziale na dwa obszary tematyczne – środowisko ulicy oraz parki i otwarte przestrzenie²⁴.

Środowisko ulicy (ang. *street environment*)

Na tę część przewodnika składają się rekomendacje związane z przyjaznym dla seniorów projektowaniem ciągów komunikacyjnych: ulic i chodników, a także innej infrastruktury związanej z przemieszczaniem się. Całość podzielona jest na 13 części, z których każda opisuje jeden zakres problemów wpływających na komfort funkcjonowania seniorów w przestrzeni. Wyszczególnione zostały następujące kategorie:

²⁴ Przewodnik (w języku angielskim) można pobrać w formie pliku pdf pod adresem http://www.idgo.ac.uk/design_guidance/index.htm.

- miejsca do siedzenia,
- przystanki i wiaty,
- chodniki z elementami dotykowymi (wypustkami),
- skrzyżowania,
- szerokość ciągów komunikacyjnych,
- wspólne użycie ciągów komunikacyjnych przez pieszych i rowerzystów,
- materiały,
- różnice poziomów,
- krawężniki,
- oznakowania,
- publiczne toalety,
- sztuka ulicy (ang. *street art*),
- uliczna zieleń.

Parki i otwarte przestrzenie (ang. *parks and open spaces*)

W tej części przewodnika określone zostały warunki, które muszą zaistnieć, by otwarta przestrzeń publiczna była przyjazna osobom starszym (dostępność, poczucie bezpieczeństwa), oraz zostały wymienione ogólne elementy estetyczne, infrastrukturalne i techniczne, które seniorzy wskazywali jako najważniejsze z ich punktu widzenia.

Znalazły się w niej również rekomendacje wypracowane przez seniorów w trakcie warsztatów, spacerów badawczych oraz w trakcie studiów przypadków. Na listę składa się 30 punktów, każdy opisuje kategorię, wyzwanie czy problem, odpowiedź na problem oraz ilustrację dobrze funkcjonującego rozwiązania (w formie zdjęcia lub rysunku przygotowanego w trakcie warsztatów).

Dobre ścieżki, przyjemne do spacerowania	KATEGORIA
Wielofunkcyjne murki	WYZWANIE
Niskie murki, nadające się zarówno do siadania, jak i opierania się na nich, mogą inicjować przypadkowy kontakt o charakterze międzypokoleniowym: młodzi ludzie będą mogli na nich siadać, podczas gdy seniorzy będą się na nich opierać. Takie murki, w zależności od wysokości, mogą generować dwa rodzaje aktywności: bierną (siedzenie lub opieranie się) oraz czynną (umożliwiając dzieciom przechadzanie się po nich).	OPIS

Wyszczególnione przez seniorów wyzwania obejmują zdecydowaną większość aktywności parkowych: od łatwego parkowania, przez problemy estetyczne i infrastrukturalne (toalety, kawiarnie, wybiegi dla psów), a skończywszy na tak szczegółowych uwagach, jak oddzielne wskazówki techniczne i lokalizacyjne dla ławek o różnych przeznaczeniach („siedzenie”, „kontemplacja przyrody” czy „drzemka”).

Na końcu rozdziału znajduje się lista typów przestrzeni parkowej wraz z ich cechami charakterystycznymi, potencjalnymi sytuacjami konfliktowymi, które mogą one generować oraz wskazówkami na co, zdaniem seniorów, należy zwrócić uwagę przy projektowaniu ich zagospodarowania.

Opisywane działania w Polsce i Wielkiej Brytanii były inicjatywami środowisk pozarządowych i akademickich, ale ten kierunek działań – włączanie osób starszych w projektowanie różnych rozwiązań, z których będą później sami korzystać – wydaje się bardzo istotny także dla instytucji publicznych odpowiedzialnych za planowanie i projektowanie przestrzeni, budynków użyteczności publicznej itp.

5. SCENARIUSZE PROCESÓW PARTYCYPACYJNYCH

Oto najbardziej praktyczna część naszej publikacji: zapraszamy do zapoznania się ze scenariuszami procesów partycypacyjnych. Pokazują one krok po kroku najważniejsze etapy w przygotowywaniu i prowadzeniu czterech typów procesów partycypacyjnych z udziałem osób starszych:

- spaceru badawczego,
- warsztatów przyszłościowych,
- konsultacji dokumentu publicznego,
- procesu wypracowywania kryteriów jakości usług publicznych.

Część scenariuszy opisuje szczegółowo elementy konkretnych działań (spacer badawczy, warsztat przyszłościowy), inne opisują etapy pełnego złożonego cyklu działań (konsultacje dokumentów, recenzowanie usług), w ramach którego należy jeszcze dokonać wyboru konkretnych technik partycypacyjnych (np. metody prowadzenia spotkań publicznych).

Oczywiście nie w każdej sytuacji proces partycypacyjny, do którego wybrano daną metodę, da się przeprowadzić dokładnie tak, jak to opisujemy – za każdym razem trzeba uwzględnić lokalny kontekst, w tym specyfikę populacji osób starszych, do których chcemy dotrzeć, ale też czas i zasoby, jakie mamy do dyspozycji. Mamy jednak nadzieję, że scenariusze mogą stanowić rodzaj **checklisty**, która pozwoli się do takiego zadania dobrze przygotować, prezentując najważniejsze etapy poszczególnych procesów i kluczowe elementy, o którym nie można przy ich okazji zapomnieć.

SCENARIUSZ PROCESU: Spacer badawczy

Spacer badawczy to interaktywna, terenowa metoda pytania mieszkańców o ich opinie w jakiejś kwestii – stosuje się ją przede wszystkim do badania przestrzeni. Można z niej skorzystać, chcąc dokonać oceny przestrzeni oczami jej użytkowników (np. pod kątem dostosowania do potrzeb osób starszych lub niepełnosprawnych, ogólnej oceny konkretnych rozwiązań architektonicznych czy infrastrukturalnych) lub w celu zebrania pomysłów na nowe rozwiązania w sposobie zagospodarowania przestrzeni (np. nowe lokalizacje ławek, przystanków).

Spacer badawczy jest techniką pozwalającą dość łatwo zaangażować uczestników i umożliwiającą interakcje z nimi w przyjaznej atmosferze. Jednocześnie wymaga bardzo dobrego przygotowania i kompetencji osoby prowadzącej (od znajomości badanej przestrzeni po umiejętność zadawania pytań i notowania odpowiedzi w trakcie przemieszczania się).

Krok po kroku

- Wyznacz przestrzeń, którą chcesz zbadać. Pamiętaj, by:
 - nie była ona zbyt rozległa – spacer nie powinien trwać dłużej niż ok. 1,5 godziny (weź pod uwagę zwykle nieco wolniejsze tempo spaceru osób starszych),
 - na trasie znalazło się przynajmniej jedno miejsce, w którym można skorzystać z toalety, w którym ewentualnie można schronić się w razie załamania pogody i dokończyć spacer „na sucho”, z wykorzystaniem mapy.
- Określ szczegółowo kwestie i problemy, które chcesz zdiagnozować w trakcie spaceru, a pod ich kątem wyznacz listę spraw czy elementów przestrzeni, o które chcesz pytać uczestników spaceru.
- Zaplanuj, kto będzie prowadził spacer – np. zrekrutuj do tego wolontariuszy. Powinny być to osoby dobrze znające daną przestrzeń.
- Przygotuj dokładny scenariusz spaceru:
 - rozpisz po kolei punkty na trasie,
 - do każdego punktu przyporządkuj pytania, które będą zadawane uczestnikom,
 - zostaw w formularzu odpowiednio dużo miejsca na wpisywanie przez prowadzącego spacer odpowiedzi na poszczególne pytania
 - uwzględnij w scenariuszu wskazówki dla prowadzącego – zarówno przy poszczególnych pytaniach, jak i sugestie ogólne, np. listę rekwizytów niezbędnych do prowadzenia spaceru.
- Urządź „próbny spacer” i przetestuj trasę oraz scenariusz z osobami, które będą go prowadzić. Najlepiej, gdyby udało Ci się przeprowadzić taki pilotaż także z udziałem jakiejś zaprzyjaźnionej osoby starszej. Zweryfikuj scenariusz spaceru zgodnie z ich sugestiami, np. co do długości trasy, zrozumiałości pytań, wygody korzystania ze scenariusza dla prowadzącego spacer.





o czym należy pamiętać

- Minimum dzień wcześniej **upewnij się co do dokładnego miejsca i godziny spotkania**, które zostały ustalone z uczestnikami. Dobrze jest też **sprawdzić prognozę pogody na czas spaceru** – a potem odpowiednio się do niej przygotować.
- W dniu spaceru, przed wyruszeniem w teren, upewnij się, że masz wszystkie niezbędne rekwizyty, **zrw. niezbędnik prowadzącego spacer**, czyli np.:
 - wydrukowany scenariusz spaceru, który jest jednocześnie kartą odpowiedzi,
 - mapę trasy,
 - długopis, ew. kolorowe flamastry,
 - aparat fotograficzny,
 - parasol i odpowiedni ubiór.
- Przybądź punktualnie na miejsce zbiórki. Wypatruj swoich uczestników – czasami warto zagadnąć osobę, która rozgląda się w miejscu rozpoczęcia spaceru i pasuje do profilu Twojego uczestnika.
- Daj uczestnikom kilka minut marginesu czasowego na ewentualne spóźnienie się – nie więcej jednak niż 5–7 minut. Uprzedź tych, którzy już są na miejscu, że jeszcze chwilę poczekacie.
- Postaraj się zamienić kilka słów z uczestnikami nim oficjalnie rozpoczniecie spacer – ta metoda badawcza stawia na kameralną, familiarną atmosferę, którą dobrze zbudować na przyjaznej rozmowie.

Przebieg spaceru:

- **Przedstawienie się prowadzących i krótkie wprowadzenie nt. spaceru:** o jego celu (ew. szerszym projekcie, którego są częścią), o jego przebiegu (ile potrwa, którędy przebiega trasa, o co będziesz pytać) oraz o tym, co się potem będzie działo z zebranymi informacjami.
- **Spacer po wyznaczonej trasie** z przystankami w wytypowanych wcześniej miejscach, dodatkowo ewentualnie w miejscach, które wskazali sami uczestnicy. Odpowiedzi na pytania i inne komentarze uczestników zapisuj w przeznaczonych do tego częściach scenariusza.
- W trakcie całego spaceru, niezależnie od miejsca, w którym aktualnie się znajdujecie, warto zadawać bardziej ogólne pytania dotyczące przestrzeni, np.
 - *Jak czują się Państwo, spacerując tutaj wieczorem?* (po chwili można dopytać: Czy czują się Państwo bezpiecznie? Dlaczego tak? Dlaczego nie? Czy jest dobre oświetlenie?)
 - *A jak jest tutaj zimą, kiedy spadnie dużo śniegu?* (po chwili można dopytać: Czy czuliby się Państwo bezpiecznie? Czy nie byłoby ślisko?)
 - *Czy czegoś Państwu brakuje w tej przestrzeni?*
 - *Co by Państwo zrobili, gdyby poczuli nagłe zmęczenie?* (ew. dopytać: Czy gdzieś tutaj w pobliżu jest miejsce, gdzie mogliby Państwo odpocząć? Jakież?)

Odpowiedzi na te pytania zapisuj w ramach przy poszczególnych punktach na trasie, przy których je zadajesz.

- **Zakończenie spaceru** i podziękowanie uczestnikom.

- Zaplanuj przynajmniej po jednym spacerze w różnych porach dniach – gdy jest jasno i w porze wieczornej, przy sztucznym oświetleniu.
- Grupy uczestniczące w spacerze powinny być niewielkie – najlepiej liczące max. 3 uczestników i osobę lub osoby prowadzące. W większych grupach trudno równolegle spacerować i rozmawiać o otaczającej przestrzeni.
- Zadbaj o dokumentację fotograficzną spacerów: najlepiej rób zdjęcia poszczególnym elementom, na które zwrócą uwagę uczestnicy. Równoległe zadawanie pytań i notowanie odpowiedzi oraz robienie zdjęć ułatwi obecność drugiej osoby prowadzącej spacer – prowadzący mogą wymieniać się rolami lub od początku podzielić obowiązkami tak, by jedna osoba mogła skupić się na zadawaniu pytań, a druga na dokumentacji fotograficznej.
- W trakcie spaceru dopytuj o przyczyny komentarzy uczestników: dlaczego coś im się podoba, a coś nie.
- Jeżeli w trakcie spaceru popsuje się pogoda, spytaj swoich uczestników, czy są gotowi kontynuować spacer – czy mają parasole, ochotę, aby jeszcze się przejść? Jeżeli warunki nie sprzyjają dalszemu spacerowaniu, zaproponuj schronienie się w wytypowanym wcześniej miejscu i usiądź tam z uczestnikami na chwilę spaceru „na sucho”. Pokaż im mapę, spróbujcie odtworzyć pozostałą część trasy. Najpierw spytaj o miejsca, które sami uczestnicy uważają z jakiegoś powodu na kluczowe na tej trasie – może to miejsca ładne, przyjemne, a może przeciwnie – niebezpieczne, niewygodne do pokonywania. W dalszej kolejności zadaj pytania o konkretne charakterystyczne punkty topograficzne na trasie. Rób notatki, jak w trakcie wywiadu terenowego.
- Po zakończeniu serii spacerów zorganizuj spotkanie podsumowujące z prowadzącymi: przedyskutujcie ich wrażenia i obserwacje, zbierzcie ewentualne uwagi do scenariuszy, które pozwolą na ich udoskonalenie.
- Wnioski i notatki z poszczególnych spacerów zbierz w jednym miejscu, np. w formie raportu podsumowującego, w którym w jednym miejscu zebrane będą uwagi do poszczególnych elementów przestrzeni zgłaszane w trakcie różnych spacerów.



**o czym
należy
pamiętać**

SCENARIUSZ PROCESU: Warsztaty przyszłościowe

Warsztaty przyszłościowe są techniką, która pozwala zróżnicowanej grupie osób wspólnie wypracować wizję przyszłej zmiany w jakimś obszarze wraz ze strategią jej realizacji. Bazuje ona na wspólnej intensywnej pracy osób reprezentujących różne środowiska i czerpiących przede wszystkim z własnych doświadczeń, wiedzy i przeżyć.

Przebieg spotkania wykorzystującego tę techniką ma ściśle określoną strukturę i składa się z 4 faz [patrz: Słownik technik, s. 30].

Faza przygotowawcza

Jest bardzo ważna dla skutecznego przebiegu całości spotkania. Ze względu na nietypowy charakter zadania i intensywną pracę wspólną, uczestnicy spotkania powinni dobrze się poznać i zrozumieć zasady warsztatu.

? o czym należy pamiętać

- Bardzo ważny jest wygląd sali, w której odbywać będą się warsztaty:
 - wszystkie stoły powinny być odstawione na bok, tak by nie oddzielały od siebie uczestników,
 - krzesła należy ustawić w krąg, aby zapewnić wszystkim kontakt wzrokowy z resztą grupy,
 - tablice, flipcharty warto ustawić lub powiesić w miejscu łatwo dostępnym i widocznym dla wszystkich.
- Jeśli sala nie została przygotowana przed warsztatami, można zrobić to wraz z uczestnikami – dodatkowo spełni to rolę integracyjną.
- Warto zwrócić uwagę na rozkład sił w grupie – należy unikać zbyt dużych nierówności wewnątrz grupy (np. gdy w jednej grupie znajdują się zarówno przedstawiciele władzy lokalnej, jak i skonfliktowani z nimi mieszkańcy lub pracownicy i ich przełożeni), bo zahamuje to przebieg warsztatu i kreatywność uczestników. W takiej sytuacji rozważ, czy nie rozdzielić grupy na dwie, które co jakiś czas będą prezentować sobie wzajemnie wyniki swojej pracy.
- Podstawową zasadą warsztatów (tak jak wszystkich innych spotkań kreatywnych) jest swoboda myśli – należy zadbać, by każdy szanował uwagi czy zdanie innych i ich nie krytykował. Każdy z uczestników ma prawo do swojego odrębnego zdania. Można to uregulować, ustalając najważniejsze zasady pracy wspólnie z uczestnikami na początku spotkania i spisując z nimi rodzaj „kontraktu” (listę zasad, którą podpisują wszyscy uczestnicy – zawieszona jest potem w sali, gdzie odbywa się spotkanie, przez cały czas jego trwania).

Faza krytyki

Jest właściwym początkiem warsztatu. Praca na tym etapie służy temu, by zidentyfikować wszystkie powiązane z tematem problemy, elementy, które nie funkcjonują, wymagają zmiany lub naprawy. Przyjmuje formę burzy mózgów, w trakcie której każdy z uczestników zapisuje na osobnych kartkach (w formie krótkich zdań lub słów) dostrzegane przez siebie problemy.

Tę fazę można podzielić na trzy najważniejsze etapy:

- zbieranie pomysłów,
- porządkowanie ich w podobne do siebie grupy ze względu na tematykę (dobrze sprawdza się w tym przypadku wypisywanie problemów na kartkach samoprzylepnych i potem porządkowanie ich poprzez przeklejanie do odpowiednich podgrup na jednym flipcharcie),
- ewentualną dyskusję, doprecyzowanie, określanie priorytetów (np. wybór trzech najważniejszych kwestii, które będą dyskutowane w dalszych fazach warsztatu).

- Każdy z uczestników powinien mieć szansę wyrazić swoją opinię, zapisać swoje problemy na kartkach.
- Szczególną uwagę musimy zwrócić na to, czy nikt nie dominuje dyskusji i nie podważa opinii innych.
- Każdy z uczestników może podchodzić do tablicy i przykleić zapisane przez siebie kartki (np. samoprzylepne).
- Moderator, mając ogłęd całości, porządkuje zgromadzone problemy w podgrupy, ale powinien na bieżąco komentować swoje propozycje pogrupowania zgłoszonych spraw, a wprowadzony podział przedyskutować z uczestnikami.



**o czym
należy
pamiętać**

Faza utopii

W trakcie tego etapu uczestnicy wspólnie budują idealną wizję przyszłości. To najbardziej kreatywna faza warsztatu, wykorzystująca możliwie najwięcej niekonwencjonalnych technik ekspresji. Podobnie jak poprzednia, dzieli się na kilka wyraźnych części:

- Wprowadzenie: warto, by było możliwie odrywające od rzeczywistości – np. może przybrać formę bajki, opowieści czy mitu. Pomocne może być wykorzystanie zgłoszonych w trakcie fazy krytyki problemów i obrócenie ich w przeciwieństwa (tzw. „negacja negacji”).
- Zbieranie pomysłów i marzeń: praca indywidualna uczestników, którzy w formie słów, obrazów lub zdań zapisują swoje marzenia, wizje przyszłości.
- Porządkowanie zgłoszonych pomysłów w grupy zbierające podobne postulaty i ich nazywanie.
- Wybór kilku (w zależności od wielkości grupy – od 2 do 4) tematów do dalszej pracy wykorzystującej niekonwencjonalne techniki, np. stworzenie kolażu lub plakatu czy przedstawienie w formie szkicu.
- Szczegółowy opis i przedstawienie wizji każdego z wybranych tematów.



**o czym
należy
pamiętać**

- Zapewnij jak najbardziej swobodną atmosferę, sprzyjającą kreatywności i marzycielstwu.
- Wprowadź uczestników do tej fazy w jakiś niekonwencjonalny sposób, np. poprzez zaprezentowanie opowieści, bajki o idealnej społeczności itp.
- Upewnij się, że każdy z uczestników może zgłosić swój pomysł lub marzenie.
- Zadbaj o to, by dyskusja nad stworzonymi grupami wizji i wybór spośród nich kilku do pracy przebiegały wspólnie.
- Zachęcaj uczestników do kreatywnego sposobu przedstawiania wizji, nad którą pracują (im mniej typowe formy ekspresji, tym lepsze efekty tej fazy).
- Zapewnij odpowiednią ilość czasu i przestrzeni, aby każda z grup mogła przedstawić efekt swojej pracy.

Faza realizacji

To ta część warsztatu, w trakcie której do nowych i śmiałych wizji przyszłości tworzone są strategie działania i plany. Każda z zaprezentowanych wcześniej wizji uzupełniana jest o pomysły dotyczące możliwości jej realizacji. Spośród tak doprecyzowywanych wizji wspólnie wybierana jest najlepsza. Dla niej formułowany i zapisywany jest następnie plan działań, który powinien odpowiadać na pytania: kto, co, kiedy i gdzie zrobi.



o czym
należy
pamiętać

- W trakcie tworzenia planu działania zadbaj, by angażował on (jeśli to możliwe) wszystkich bądź większość uczestników warsztatu – tak, by identyfikacja z pomysłem pociągnęła za sobą odpowiedzialność za jego realizację.
- Z troszcz się, by plan działań tworzony był wspólnie, wykorzystywał potencjał uczestników warsztatu, nikogo nie pomijał i nikogo nie wykorzystywał bez jego zgody.

SCENARIUSZ PROCESU: Konsultowanie dokumentów publicznych

Proces konsultacji dokumentów (np. różnego typu strategii, programów działania) powinien zawsze mieć **charakter wieloetapowy**. Zgodnie z metodologią procesów partycypacyjnych, kluczowe jest angażowanie mieszkańców do dyskusji nad dokumentem na jak najwcześniejszym etapie – a więc nie wtedy, gdy został on już napisany i oczekuje się co najwyżej „kosmetycznych zmian”, lecz już na etapie przygotowań do jego tworzenia. Co za tym idzie, cały proces konsultacji musi być zaplanowany z odpowiednim wyprzedzeniem i **z uwzględnieniem planowanych terminów prac nad przygotowaniem i uchwaleniem dokumentu** (np. miejsca w kalendarzu związanym z zatwierdzaniem lokalnego budżetu).

Pierwszy etap takiego procesu powinien zakładać konsultacje samych założeń dokumentu – zbieranie pomysłów i propozycji zapisów lub postulatów, które powinny się w nim znaleźć z perspektywy mieszkańców. Kolejny – konsultacje projektu dokumentu, powinien stwarzać możliwość komentowania i zgłaszania uwag do propozycji konkretnych zapisów. Wreszcie – po uwzględnieniu wyników konsultacji projektu, jego ostateczna wersja powinna zostać zaprezentowana mieszkańcom wraz informacją zwrotną na temat uwzględnienia (lub nie) uwag zgłaszanych na wcześniejszych etapach procesu i z możliwością dodania ostatnich komentarzy do dokumentu.

Na każdym etapie procesu należy gromadzić dane na temat jego przebiegu, np. liczby osób uczestniczących w poszczególnych działaniach i notować obserwacje dotyczące skuteczności poszczególnych zastosowanych środków – przydadzą się one na etapie ewaluacji procesu i będą pomocne przy kolejnych konsultacjach o podobnym charakterze.

Konsultowanie dokumentów należy do procesów partycypacyjnych o dość powtarzalnej strukturze (choć oczywiście warto zadbać, by w każdym procesie zaplano-

wać przynajmniej jedno bardziej atrakcyjne i angażujące mieszkańców wydarzenie czy zastosowanie innowacyjnej metody). **Można więc na różnych jego etapach sięgać po te same, sprawdzone elementy**, np. kanały informowania o działaniach czy sposoby umożliwiające zgłaszanie uwag na piśmie. Niektóre rozwiązania wdrożone za pierwszym razem warto potraktować jako uniwersalne i przypisać wszystkim następnym procesom tego typu, np. stworzyć jeden adres e-mailowy dedykowany konsultacjom, na który będzie można przysyłać uwagi w ramach każdej procedury konsultacyjnej, założyć jeden newsletter poświęcony konsultacjom w miejscowości, wracać ze skrzynkami, do których można wrzucać uwagi do tych samych instytucji itd.

CYKL KONSULTACYJNY

Przygotowanie procesu

- Zaplanowanie pełnego procesu konsultacyjnego (w tym dobór metod i ustalenie harmonogramu).
- Zmapowanie i wytypowanie kanałów dotarcia do uczestników konsultacji [patrz: wskazówki nt. kanałów dotarcia, s. 13].
- Kampania informacyjna o całym procesie (cel, etapy i terminy) oraz o pierwszym etapie konsultacji.

Zasięgnięcie opinii

1. KONSULTOWANIE ZAŁOŻEŃ DOKUMENTU

- a) upublicznienie materiałów informacyjnych nt. przygotowywanego dokumentu (celu, obszaru tematycznego, materiałów pomocniczych) i jego proponowanych założeń [patrz: wskazówki nt. komunikowania, s. 18],
- b) otwarcie możliwości pisemnego zgłaszania propozycji i komentarzy do założeń:
 - w formie papierowej – składanych i przesyłanych na adres organizatora, opcjonalnie wrzucanych do specjalnych skrzynek w wybranych instytucjach publicznych,
 - online – za pośrednictwem poczty elektronicznej, platformy konsultacyjnej urzędu lub np. z wykorzystaniem serwisu mamzdanie.org.pl,



MamZdanie.org.pl to internetowy serwis dedykowany konsultacjom różnego rodzaju dokumentów publicznych (np. projektów strategii, programów współpracy z organizacjami, projektów uchwał). Każdy samorząd lokalny, a także instytucje administracji centralnej, mogą bezpłatnie umieszczać w nim swoje dokumenty i zapraszać obywateli do zgłaszania do nich komentarzy, a wszystkie uwagi złożone w czasie konsultacji za pośrednictwem tego kanału są publicznie dostępne. Kod serwisu jest otwarty, co oznacza, że można go także bezpłatnie zainstalować na oficjalnym serwerze urzędu i wykorzystywać jako własny oficjalny portal konsultacyjny.

- c) organizacja otwartego spotkania, podczas którego:
- przedstawiony zostanie przedmiot i cel konsultacji: charakter, zastosowanie i uwarunkowania tworzonego dokumentu, zakładany rodzaj zaangażowania mieszkańców w proces itd.,
 - zaprezentowany zostanie pełen cykl konsultacji: ich harmonogram, planowane działania, możliwości wzięcia udziału w procesie na różnych etapach, planowane terminy zakończenia prac nad dokumentem i jego uchwalenia, plany dotyczące wdrażania wypracowanego dokumentu,
 - zebrane zostaną uwagi czy uzupełnienia do założeń i myśli przewodniej (wizji) dokumentu oraz pomysły i propozycje treści i zapisów, które mogłyby znaleźć się w projekcie.

Na każdym etapie procesu warto zorganizować co najmniej dwa otwarte spotkania konsultacyjne, zwiększając szansę udziału w nim osób, którym mógłby nie pasować jeden wskazany termin. W zależności od skali konsultacji, wielkości miejscowości, przewidywanego zainteresowania tematem itd., warto też rozważyć organizację spotkań w różnych częściach miejscowości, np. oprócz spotkania „ogólnomiejskiego” – spotkania dedykowane dzielnicom, odbywające się na ich terenie. W przypadku osób starszych dobrym pomysłem jest też zróżnicowanie pór spotkań – warto zaplanować jedno spotkanie w ciągu dnia, a jedno w godzinach popołudniowych – dla osób już niepracujących udział w spotkaniu o wcześniejszej porze może być prostszy, m.in. z powodu mniejszych utrudnień w korzystaniu z transportu publicznego niż w godzinach szczytu.

[patrz: wskazówki nt. organizowania spotkań, s. 20]

Metody i materiały:

- prezentacje multimedialne i wystąpienia organizatorów,
- drukowane materiały informacyjne do rozdania uczestnikom (ulotki),
- materiały informacyjne w formie elektronicznej (do pobrania ze strony internetowej),
- kreatywna metoda wypracowywania uwag i pomysłów dyskusji nad nimi, np. World Café, warsztaty przyszłościowe.

2. INFORMOWANIE ZWROTNE

- a) analiza zebranych uwag i propozycji,
- b) przygotowanie podsumowania pierwszego etapu konsultacji,
- c) upublicznienie informacji zwrotnej (na stronie internetowej, w formie papierowej do wglądu np. w siedzibie urzędu gminy, w formie skróconej w postaci komunikatów prasowych),
- d) informowanie o dalszych działaniach,
- e) promocja kolejnych etapów konsultacji.

3. KONSULTOWANIE PROJEKTU DOKUMENTU

- a) otwarcie możliwości pisemnego zgłaszania propozycji i komentarzy do projektu (j.w.),
- b) organizacja co najmniej jednego spotkania otwartego z mieszkańcami, na którym:
 - zbierane będą uwagi do konkretnych zapisów dokumentu i propozycje nowych zapisów,
 - adresowane będą ewentualne pytania dotyczące proponowanego kształtu projektu i uwzględnienia (lub nie) uwag z wcześniejszego etapu konsultacji.

Metody i materiały:

- prezentacja multimedialna i wystąpienie organizatorów,
- projekt dokumentu do rozdania uczestnikom,
- projekt dokumentu w formie elektronicznej (do pobrania ze strony internetowej).

4. INFORMOWANIE ZWROTNE (patrz pkt 2).

5. PRZYGOTOWANIE OSTATECZNEJ POSTACI PROJEKTU DOKUMENTU I JEGO PREZENTACJA

- a) dokument w formie papierowej do wglądu np. w siedzibie urzędu gminy,
- b) dokument w formie elektronicznej do ściągnięcia ze strony internetowej oraz zesłany odbiorcom newslettera,
- c) ewentualnie ostatnia faza konsultacji pisemnych (w formie papierowej i online – j.w.).

6. INFORMACJA ZWROTNA NA TEMAT WYNIKÓW CAŁEGO PROCESU

- a) upublicznienie raportu podsumowującego konsultacje – najlepiej w formie pełnej (z uzasadnieniem uwzględnienia lub nie poszczególnych uwag) oraz w wersji skróconej (np. w formie wyimków z raportu, mash-upu),
- b) informowanie o dalszych losach dokumentu – harmonogramie prac nad jego uchwaleniem, działaniach wdrożeniowych.

MASH UP to aplikacja internetowa (osobna strona www lub zagnieżdżony element takiej strony) prezentująca w przystępny, a zarazem atrakcyjny wizualnie sposób – w formie animowanej infografiki – wybrane dane, np. wyniki raportu, wnioski i propozycje zebrane w jakimś procesie.

Ciekawe przykłady mash-upów:

- „Obiegi kultury” – www.obiegikultury.centrumcyfrowe.pl/mashup/
- „Po co Polakom biblioteki” – www.biblioteki.org/maszap/

Ewaluacja procesu

Ewaluacja ma pomóc ocenić skuteczność przeprowadzonego procesu konsultacyjnego, tak z perspektywy jego organizatorów, jak i uczestników. Warto zaplanować jej przebieg jeszcze przed rozpoczęciem samych konsultacji – pomoże to np. zdecydować, jakie dane dotyczące realizowanych działań należy zbierać, aby móc je potem poddać analizie.

Popularne metody ewaluacji, po które można sięgnąć przy okazji takiego procesu, to m.in.:

- analiza danych na temat przebiegu procesu, m.in. na temat liczby uczestników spotkań, liczby zgłoszonych uwag, materiałów w mediach,
- warsztat ewaluacyjny lub spotkanie podsumowujące w gronie organizatorów: ocena skuteczności poszczególnych działań i zastosowanych środków i narzędzi,
- ankieta ewaluacyjna dla uczestników, np. rozesłana poprzez newsletter, umieszczona na stronie internetowej urzędu i lokalnych portalach internetowych.

Krótką (!) ankietę ewaluacyjną warto rozdać też uczestnikom ostatniego działania w ramach procesu konsultacji, np. spotkania podsumowującego. Jeżeli w ramach procesu miały miejsce jakieś działania, w ramach których uczestnicy zostawiali informacje kontaktowe, można spróbować zorganizować z ich udziałem krótki warsztat ewaluacyjny, w trakcie którego będą mogli w moderowanej dyskusji ocenić proces, w którym brali udział.



o czym
należy
pamiętać

- Zastosowanie przynajmniej dwóch metod konsultowania (w tym możliwości składania uwag na piśmie – w formie papierowej i drogą elektroniczną).
- Szeroka akcja informacyjna na wszystkich etapach procesu.
- Zawieszenie projektu dokumentu w formie elektronicznej na stronie urzędu.
- Możliwość zapisania się na newsletter konsultacyjny: po podaniu adresu e-mail zainteresowani mieszkańcy będą dostawali pocztą elektroniczną informacje o kolejnych działaniach w ramach procesu. Ten kanał będzie też można wykorzystać, planując działania ewaluacyjne, np. wysyłając do uczestników konsultacji prośbę o wypełnienie ankiety online.

SCENARIUSZ PROCESU: Ustalanie kryteriów jakości usług

Poniższy scenariusz bazuje przede wszystkim na doświadczeniach z procesu ustalania kryteriów jakości usług opiekuńczych, który miał miejsce w Gdyni (patrz: opis procesu, s. 64) – złożonego procesu konsultacyjnego o innowacyjnej formie i tematyce. Zastosowany w nim mechanizm, przetestowany rzetelnie przez organizatorów (od momentu diagnozy po wdrażanie efektów procesu), dostarcza narzędzi, które mogą być stosowane także w odniesieniu do włączania osób starszych do dialogu na temat innego typu usług publicznych. Proponowany model jest długotrwały i wymaga dużo czasu na przygotowanie nie tylko od strony merytorycznej, ale także organizacyjnej. W związku z tym organizatorzy zalecają

uruchamianie tego szerokiego procesu partycypacyjnego w przypadku usług kluczowych z punktu widzenia społeczno-ekonomicznego.

Przygotowanie procesu

- Zawiązanie grupy roboczej składającej się z organizatorów procesu i osób mających bezpośredni wpływ na jego realizację, np. osób odpowiedzialnych merytorycznie za dany temat, doradców w danej dziedzinie, przyszłych organizatorów spotkań, osób pomagających w przygotowaniu potrzebnych narzędzi; określenie trybu pracy grupy, sposobów kontaktowania się, w razie potrzeby tematycznego podziału obowiązków.
- Zdefiniowanie problemu, który jest przedmiotem procesu konsultacji.
- Ujednolicenie kluczowych pojęć (podstawowych definicji) używanych w procesie.
- Zaplanowanie przebiegu całego procesu (wstępny plan można skonsultować z ekspertami w danej dziedzinie lub osobami mającymi doświadczenie w przeprowadzaniu podobnych procesów).
- Określenie spodziewanego efektu końcowego (nie powinno się rozpoczynać procesu, jeśli od początku wiadomo, że nie ma szans na wdrożenie wypracowanych rozwiązań – może to być odebrane jako marnowanie czas osób zaangażowanych w proces oraz świadczących i korzystających z danej usługi).
- Zebranie różnego rodzaju danych zastanych (raportów, analiz, wyników badań, danych statystycznych), które związane są z określoną usługą i grupami zaangażowanymi w jej świadczenie.
- Określenie grup docelowych procesu.
- Dopasowanie konkretnych metod prowadzenia konsultacji (np. charakteru i sposobu organizacji spotkań konsultacyjnych) do poszczególnych grup uczestników.

Kluczowe w procesie ustalania kryteriów usługi jest wyodrębnienie wszystkich grup zaangażowanych w jej przygotowywanie i dostarczanie. Można to zrobić, opierając się na kolejnych poziomach związanym z procesem świadczenia usług:

- poziom decyzyjny (osoby zlecające usługę, np. prezydent miasta, instytucje miejskie oraz zleceniobiorcy, czyli podmioty je świadczące),
- poziom koordynacji (osoby koordynujące dostarczanie usługi ze strony zlecającego usługę oraz ze strony zleceniobiorców),
- poziom wykonania (osoby wykonujące działania wchodzące w zakres usługi),
- poziom odbiorcy (osoby będące bezpośrednimi odbiorcami danej usługi).

Jest to jeden z przykładowych sposobów segmentowania grup zaangażowanych w świadczenie usług, które pomaga uporządkować cały proces i uwzględnić różne perspektywy.

- Zaplanowanie kampanii informacyjnej o całym procesie (cel, etapy, terminy, określenie możliwości zaangażowania się w proces, dane osoby do kontaktu).
- Zaproszenie przedstawicieli grup docelowych do wzięcia udziału w procesie, poprzedzone określeniem kanałów dotarcia odpowiednich dla każdej grupy.

- Organizacja otwartych spotkań informacyjnych.

Ważne jest, żeby już od etapu informowania i zapraszania do uczestnictwa w procesie podkreślać znaczenie, jakie ma udział każdej pojedynczej osoby i wyrażenie przez nią opinii. Takie podejście buduje zaufanie i wzmacnia poczucie własnej wartości wśród uczestników, co może procentować nie tylko swobodą, szczerością oraz zaangażowaniem w prowadzony proces partycypacyjny, ale także częstszym włączaniem się w przyszłości w podobne inicjatywy i większą otwartością w relacjach społecznych.

Właściwy proces konsultowania

W zależności od tematu procesu oraz grup, które zaproszone są do uczestnictwa, dyskusje nad kryteriami jakości usługi mogą przebiegać w różny sposób. Jednocześnie należy pamiętać o grupach osób, które z określonych powodów (np. zdrowotnych) nie mogą uczestniczyć w ogólnodostępnych spotkaniach – warto pomyśleć o dotarciu do nich w inny sposób i przeprowadzeniu z nimi indywidualnych rozmów.

- Spotkania w podgrupach na poszczególnych poziomach dostarczania usługi w celu uspołniania kryteriów jakości:
 - określenie w zrozumiały dla uczestników sposób celu spotkania,
 - zapewnienie odpowiedniej moderacji, tak aby zebrać w jego trakcie jak najwięcej użytecznych z punktu widzenia procesu informacji.
- Spotkania przedstawicieli grup z sąsiednich poziomów przygotowania i dostarczania danej usługi (np. dostawcy i odbiorcy usługi).

Po każdym spotkaniu powinno powstawać sprawozdanie, zawierające oprócz danych organizacyjnych także zebrane najważniejsze poruszane wątki. Jeśli istnieje taka potrzeba, można rozpoczynać kolejne spotkania od przedstawienia tego, co zostało wypracowane wcześniej.

- Spotkanie kończące proces, przedstawienie efektów oraz kolejnych kroków w procesie.
- Wywiady indywidualne (przeprowadzane najlepiej przez osobę z zewnątrz, która nie jest bezpośrednio zaangażowana w proces dostarczania usług).

W trakcie tak długotrwałego i angażującego wiele różnych grup procesu dobrze jest przeprowadzać stałe spotkania robocze organizatorów. Podczas takich rozmów warto wymieniać się spostrzeżeniami na temat przebiegu procesu, pojawiających się problemów, sposobów zaradzania im oraz na bieżąco reagować na zaistniałe potrzeby czy wręcz na konieczność modyfikacji przebiegu poszczególnych części procesu.

Informowanie zwrotne

- upublicznienie raportu podsumowującego konsultacje,
- informowanie o kolejnych etapach wdrażania dokumentu.

Wykorzystanie wyników procesu

- powołanie grupy, która zredaguje zebrane w ciągu całego procesu uwagi, komentarze i propozycje,
- wdrażanie wypracowanego dokumentu,
- ewaluacja procesu i monitoring wprowadzanych zmian.

6. BIBLIOGRAFIA

- *100 ideas to help engage Hard To Reach people*, Capire Consulting Group, Australia 2011. http://www.maribyrnong.vic.gov.au/Files/Hard_to_reach_people.pdf
- *Aktywne starzenie się. Komunikat z badania „Eurobarometer”*, Komisja Europejska, 2011. http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_378_fact_pl_pl.pdf
- *Are you listening? A booklet produced for statutory bodies on the effective engagement of older people*, Age UK, Wielka Brytania 2011. http://www.ageuk.org.uk/PageFiles/2810/are_you_listening_interactive.pdf?dtrk=true
- Blog programu „Seniorzy w akcji” prowadzonego przez Towarzystwo Inicjatyw Twórczych „ę”. <http://seniorzywakkji.blogspot.com>
- *Checklist of Essential Features of Age-friendly Cities*, Światowa Organizacja Zdrowia, Francja 2007. http://www.nyam.org/agefriendlynyc/docs/Age_friendly_Cities_Checklist.pdf
- *Consulting and Engaging with Older People*, Help The Aged, Wielka Brytania 2007. http://www.ageuk.org.uk/documents/en-gb/for-professionals/participation-and-involvement/id6980_consulting_and_engaging_with_older_people_dos_and_don%E2%80%99ts_2007_pro.pdf?dtrk=true
- *Creating an Age-Friendly NYC - One Neighborhood at a Time. A Toolkit for Establishing an Aging Improvement District in Your Community*, Age-Friendly NYC & The New York Academy of Medicine, Nowy Jork 2012. http://www.nyam.org/agefriendlynyc/docs/Toolkit_Report_0321-VA-new.pdf
- *Dizajn w przestrzeni publicznej. Partycypacja*, Zamek Cieszyn (w ramach projektu Design Silesia). http://design-silesia.pl/upfiles/nasze%20publikacje/dizajn_w_przestrzeni_publicznej_partycypacja_katalog.pdf
- *Global Age-friendly Cities: A Guide*, Światowa Organizacja Zdrowia, Francja 2007. http://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf
- *Polska, standaryzacja usług opiekuńczych w Gdyni*, Agnieszka Mulak. Opis procesu w bazie dobrych praktyk projektu „Decydujmy Razem”. <http://dobrepraktyki.decdujmyrazem.pl/x/828508>
- *Przewodnik dialogu obywatelskiego na rzecz integracji społecznej osób starszych*, AGE Platform Europe, Polska 2010. http://www.partycypacjaobywatelska.pl/uploads/pdf/106_AGE-civil-dialogue-PL-web.pdf
- *Seniors Engagement Toolkit*, City of New Westminster, Kanada 2011. <http://www.newwestcity.ca/database/rte/files/SET%20Final%20Report%20May%202%202011.pdf>

Publikację „Jak usłyszeć głos seniora?” przygotował zespół projektu **Laboratorium Partycypacji Obywatelskiej** prowadzonego od 2010 roku w Pracowni Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” przy wsparciu Fundacji im. Stefana Batorego. Laboratorium Partycypacji Obywatelskiej podejmuje działania na rzecz gromadzenia oraz wymiany wiedzy i doświadczeń związanych z działaniami partycypacyjnymi wśród przedstawicieli administracji publicznej, organizacji pozarządowych i wszystkich osób zainteresowanych tematem włączania obywateli we współdecydowanie o sprawach publicznych. W ramach jego działań prowadzony jest m.in. portal www.partycypacjaobywatelska.pl i organizowane są otwarte seminaria poświęcone różnym aspektom partycypacji.

Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” powstała, aby rzetelnie i krytycznie opisywać wyzwania dotyczące życia społecznego w Polsce. W „Stoczni” chcemy opracowywać i upowszechniać innowacyjne rozwiązania, które mogą pomóc sprostać tym wyzwaniom. Szukamy ich, łącząc perspektywę badaczy-akademików i aktywistów społecznych, oraz podejmując działania koncentrujące się na trzech kluczowych zagadnieniach: rozwoju wspólnot lokalnych, innowacjach społecznych oraz partycypacji obywatelskiej.

Więcej informacji na stronie www.stocznia.org.pl.



 partycypacjaobywatelska.pl

