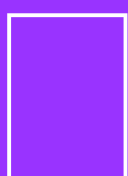


Przewodnik wspólnego planowania

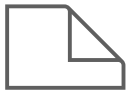
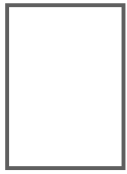


pracownia badań
i innowacji
społecznych



stocznia

Scenariusz działania konsultacyjno-ewaluacyjnego
w Centrum Aktywności Seniora w Gdyni



pracownia badań
i innowacji
społecznych



stocznia

Przewodnik wspólnego planowania

Scenariusz działania konsultacyjno-ewaluacyjnego
w Centrum Aktywności Seniora w Gdyni



Scenariusz powstał w ramach projektu współfinansowanego przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej oraz ze środków Fundacji im. Stefana Batorego.

Publikacja jest kontynuacją „Przewodnika wspólnego planowania” wydanego przez Pracownię Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” w 2013 roku w ramach projektu współfinansowanego przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej, który można pobrać [tutaj](#).

Autorzy: Zofia Komorowska, Maria Perchuć-Żółtowska

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

Zdjęcia w publikacji zamieściliśmy dzięki uprzejmości Pomorskiego Parku Naukowo-Technologicznego w Gdyni.

Warszawa 2014

Wydawca:

Fundacja Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”

ul. Bracka 20B, 00-028 Warszawa

tel: +48 22 827 01 05

www.stocznia.org.pl, e-mail: stocznia@stocznia.org.pl



Publikacja dostępna na licencji [Creative Commons Uznanie autorstwa-Na tych samych warunkach 3.0 Polska](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/pl/)

Wstęp	4
Etapy procesu	5
I. PRZYGOTOWANIE	5
II. PRZEPROWADZENIE DZIAŁAŃ	7
III. PRZYGOTOWANIE RAPORTU PODSUMOWUJĄCEGO	10

Działania konsultacyjno-ewaluacyjne w Centrum Aktywności Seniora w Gdyni

Scenariusz procesu powstał na podstawie działań przeprowadzonych w Gdyni przez Pracownię Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” we współpracy z przedstawicielami komórki Innowacje Społeczne Pomorskiego Parku Naukowo-Technologicznego oraz Centrum Aktywności Seniora w Gdyni.



WSTĘP

W Gdyni, gdzie od lat prowadzona jest wieloaspektowa polityka senioralna, jedną z ważniejszych instytucji miejskich, świadczących usługi na rzecz osób starszych jest Centrum Aktywności Seniora (CAS) oraz funkcjonujący w jego ramach Gdyński Uniwersytet Trzeciego Wieku (GUTW).

CAS powstał w 2005 roku, GUTW rok wcześniej i od tamtej pory obie instytucje znacznie rozwinęły skalę swojej działalności. W 2013 roku wobec stale zwiększającej się populacji osób starszych w Gdyni¹ i coraz większego zainteresowania Centrum Aktywności Seniora i Gdyńskim Uniwersytetem Trzeciego Wieku, władze Gdyni i dyrekcja CAS zdecydowały się na przeprowadzenie szeregu działań konsultacyjno-ewaluacyjnych dotyczących oferty i sposobu funkcjonowania obydwu instytucji. Działania te miały na celu poznanie opinii osób korzystających obecnie lub w przeszłości z zajęć oferowanych przez CAS lub GUTW na temat tych instytucji, a także powodów, dla których z oferty tej nie korzystają pozostali starsi mieszkańcy miasta.

Poza zrecenzowaniem dotychczas świadczonych usług oraz sposobu funkcjonowania CAS i GUTW uczestnicy procesu zostali także zaproszeni do zgłaszania pomysłów na konkretne działania usprawniające i ulepszające obydwie instytucje. Przy okazji poruszane były wątki dotyczące szerszej oferty Miasta Gdyni skierowanej do osób starszych.

¹ Zgodnie z danymi Głównego Urzędu Statystycznego w 2013 r. ponad 32% mieszkańców Gdyni stanowiły osoby powyżej 55 roku życia, a w 2002 r. było to niecałe 23%.

ETAPY PROCESU

I. PRZYGOTOWANIE

[łączny czas trwania: 1,5 miesiąca, w tym 3 tygodnie na wprowadzanie danych z papierowych formularzy do komputerowej bazy]

A. Spotkania robocze z przedstawicielami instytucji

Po podjęciu przez władze miasta oraz przedstawicieli Centrum Aktywności Seniora decyzji o rozpoczęciu przy wsparciu Stoczni działań konsultacyjno-ewaluacyjnych, kluczowym krokiem było zorganizowanie spotkania, na którym dokonano analizy potrzeb instytucji oraz wyboru zagadnień związanych z ofertą i działaniem CAS i GUTW, które powinny w sposób szczególny być uwzględnione w ramach procesu.

Jako szczególnie istotne potrzeby wskazano m.in. podjęcie próby scharakteryzowania użytkowników CAS i GUTW, ocenę przez nich oferty zajęć, a także wygenerowanie pomysłów na usprawnienie procesu zapisów na zajęcia w CAS i GUTW oraz na przyciągnięcie nowych słuchaczy. Zdecydowano także, że w związku z tym, tematem poruszonym w procesie powinna być też ogólna oferta Miasta Gdyni skierowana do seniorów. Istotne było określenie kategorii odbiorców planowanych działań - nie tylko osób korzystających z oferty CAS i GUTW, ale także tych, które z jego usług zrezygnowały oraz takich, które w ogóle nie korzystają z oferty proponowanej przez Miasto.

Mając na uwadze powyższe potrzeby zdecydowano się na analizę danych zastanych (będących w posiadaniu CAS) oraz na przeprowadzenie serii warsztatów ewaluacyjno-konsultacyjnych, pozwalających na pogłębione poruszenie wybranych zagadnień i zaangażowanie wyodrębnionych grup odbiorców, tj.

- uczestników zajęć w ramach CAS/GUTW (osobno z krótkim i długim stażem),
- byłych uczestników zajęć w CAS/GUTW,
- osób, które nigdy z tych zajęć nie korzystały,
- osób działających w dzielnicowych klubach seniora.

B. Analiza danych zastanych

Przed realizacją głównej części działań, bezpośrednio angażujących osoby korzystające z oferty CAS i GUTW, przeprowadzono analizę wszystkich dostępnych danych, mogących dostarczyć informacji na temat oferty tych instytucji i jej użytkowników.

Analizie poddane zostały:

- **dane z elektronicznej bazy danych zawierającej informacje dotyczące aktualnych użytkowników CAS i GUTW**
- **dane dotyczące użytkowników z poprzednich lat**

Dane dotyczące użytkowników z lat poprzednich i zajęć, na które uczęszczali znajdowały się w archiwum CAS/GUTW w postaci papierowych formularzy zgłoszeniowych. Dane te w oparciu o przygotowaną formatkę zostały wprowadzone do komputerowej bazy odbiorców usług CAS i GUTW, co następnie pozwoliło na przeprowadzenie analiz związanych

m.in. z wyodrębnieniem typów grup uczęszczających do CAS i GUTW (pod kątem płci, wieku, długości okresu uczęszczania), czy z określeniem rejonów Gdyni, z których dojeżdża najczęściej i najmniej odbiorców CAS i GUTW.

• **ankiety ewaluacyjne dotyczące zajęć GUTW w roku akademickim 2012/2013**

Ich wyniki pozwoliły na poznanie ocen uczestników zajęć dotyczących poszczególnych przedmiotów i wykładowców. Dzięki ich analizie możliwe było także zebranie propozycji dotyczących nowych zajęć. Dane te zostały wykorzystane przy formułowaniu rekomendacji odnośnie dalszego rozwijania oferty CAS/GUTW.

Wyniki analizy przedstawiono w formie prezentacji w formacie .ppt i przekazano przedstawicielom CAS/GUTW oraz Urzędu Miasta.

Na co warto zwracać uwagę?

Chcąc w prosty i efektywny sposób analizować dane o użytkownikach danej instytucji (a w tym przypadku również o poszczególnych zajęciach, na które uczęszczają), **należy na bieżąco zbierać i archiwizować odpowiednie dane** - najlepiej w formie elektronicznej, która pozwala na ich łatwe eksportowanie i przeprowadzanie analiz.

Jeśli zapisy do danej instytucji nie odbywają się w formie elektronicznej, ale przy użyciu formularzy papierowych należy wprowadzać dane z formularzy do komputerowej bazy ręcznie. **Pola w komputerowej bazie powinny odpowiadać polom w formularzach zgłoszeniowych.** Każdy użytkownik powinien mieć swój indywidualny profil z możliwością zapamiętywania w nim danych z poprzednich lat, aby zapewnić ciągłość archiwizacji. Baza powinna mieć funkcję przeglądania w całości lub poszczególnymi latami.

Dane z komputerowej bazy powinny być **eksportowalne** w formacie, który pozwala na późniejsze przeprowadzanie analiz statystycznych (np. .csv, .xls, .sps). Wnioski z analiz mogą dostarczyć wiedzy na temat użytkowników (np. związki między ich wiekiem, płcią, wykształceniem a typem zajęć, które szczególnie chętnie wybierają, częściami miasta, z których dojeżdżają itp.). Na tej podstawie można planować np. bardziej skuteczne działania informacyjno-promocyjne albo skupiać działania na jakimś konkretnym typie użytkowników.

Na systematyczne zbieranie opinii użytkowników dotyczących zajęć, na które uczęszczają pozwala **regularne przeprowadzanie ankiet ewaluacyjnych.** Najlepiej przeprowadzać je na ostatnich zajęciach po każdym semestrze lub przynajmniej na koniec roku akademickiego. Ankiety powinny być anonimowe i dostosowane do potrzeb osób, które będą je wypełniać. W przypadku osób starszych należy szczególnie zadbać, aby ankieta nie była zbyt długa i miała odpowiednio dużą czcionkę. W takiej ankiecie można pytać o ocenę zajęć, przygotowanie do zajęć osoby prowadzącej, sali, w której się odbywały, a także zbierać przy tej okazji pomysły na nowe zajęcia, które mogłyby stać się częścią oferty instytucji. Wnioski z analiz mogą pomóc w lepszym dostosowywaniu oferty instytucji do potrzeb słuchaczy.

II. PRZEPROWADZENIE DZIAŁAŃ

[łączy czas trwania: 1 miesiąc]

A. Warsztaty ewaluacyjno-konsultacyjne

Warsztaty służyły poznaniu opinii różnych grup seniorów na temat CAS i GUTW oraz szerszej oferty Miasta Gdyni skierowanej do osób starszych, a także zebraniu pomysłów na zmiany i ulepszenia.

Celem spotkań z aktualnymi użytkownikami CAS i GUTW była dyskusja z seniorami na temat ich potrzeb związanych ze spędzaniem czasu wolnego, ale i szerzej rozumianej aktywności. Oczywiście w sposób szczególny przedmiotem rozmowy była ocena oferty CAS i GUTW. Zbierane były także refleksje dotyczące funkcjonowania instytucji oraz pomysły na zmiany oraz nowe elementy oferty senioralnej miasta.

W czasie warsztatów z udziałem byłych odbiorców działań CAS i GUTW rozmawiano głównie o przyczynach ich rezygnacji. Z kolei w trakcie tych, w których uczestniczyły osoby starsze, które nigdy nie korzystały z żadnej zorganizowanej oferty miasta, przedmiotem rozmowy były, rzecz jasna, przyczyny ich nieuczestnictwa i ewentualne czynniki, które mogłyby uczynić taką ofertę lepiej przystosowaną do ich potrzeb i oczekiwań.

Rekrutację na warsztaty (osobne dla każdej z wyodrębnionych grup odbiorców, o których wspomniano wcześniej) przeprowadzili pracownicy komórki Innowacji Społecznych Pomorskiego Parku Naukowo-Technologicznego.

Z elektronicznej bazy użytkowników CAS i GUTW wylosowano uczestników warsztatów uczęszczających aktualnie na zajęcia oraz tych, którzy przegrali zajęcia. Następnie wysłane do nich zostały imienne zaproszenia na spotkania, podpisane przez Wiceprezydenta Gdyni. Osoby niekorzystające nigdy z oferty CAS/GUTW były rekrutowane celowo.



Zdjęcia z warsztatów konsultacyjno-ewaluacyjnych w Pomorskim Parku Naukowo-Technologicznym (fot. Jakub Maj)



Spotkania odbywały się w siedzibie Pomorskiego Parku Naukowo-Technologicznego i były prowadzone przez jego pracowników oraz przedstawicieli Stoczni. Odbywały się według wcześniej przygotowanych scenariuszy. ([> scenariusze warsztatów](#))

Łącznie odbyło się 7 warsztatów. Ich uczestnicy otrzymywali drobne upominki - jako formę podziękowania za zaangażowanie. Jak wynika z doświadczeń, warto pamiętać o tym elemencie, bo był ewidentnie ważny dla uczestników.

Wszystkie warsztaty zostały podsumowane w formie zestandaryzowanych notatek. ([> wzory notatek z warsztatów](#))

B. Kampania informacyjna

Warsztaty z seniorami były dokumentowane w formie filmowej i fotograficznej. Materiały te zostały wykorzystane m.in. do opracowania wkładek informacyjno-promocyjnych pod nazwą „GDYNIA 50+”, które były dodawane do „Ratusza” (bezpłatnego informatora Miasta Gdyni, szczególnie popularnego wśród gdyńskich seniorów). Zebrano w nich informacje o działaniach ewaluacyjno-konsultacyjnych wokół CAS oraz innych działaniach realizowanych w tym czasie dla i z udziałem starszych mieszkańców Gdyni.

GDYNIA 50+

moje miasto

Nr 2 (2014) Kwartalnik informacyjny dla osób powyżej 50 roku życia

Szanowni Państwo,



Gdynia swoją politykę senioralną opiera na trzech filarach: opiece, aktywizacji i partycypacji. Dysponując jednym z najlepszych w Polsce systemów opieki oraz największą skalą działań aktywizacyjnych kierowanych do seniorów, obecnie duży nacisk kładziemy na wzmocnienie udziału osób starszych w decydowaniu o sprawach ważnych dla lokalnej społeczności. Słuchamy głosu seniorów, bo tylko w ten sposób możemy mieć pewność, że wprowadzane rozwiązania są rzeczywiście skuteczne i odpowiadają na realne potrzeby. Rada ds. Seniorów, jako pierwsze tego typu ciało w Polsce, działa w Gdyni już od ponad 10 lat, służąc konsultacją w sprawach gdyńskich polityk senioralnych. Gdyński samorząd wspiera też organizacyjnie, finansowo, lokalowo oddolne inicjatywy, po to by sami seniorzy mogli organizować takie działania, które wzmocnią ich udział w życiu miasta. Na różne sposoby wiążemy też osoby starsze do współtworzenia przestrzeni miejskiej, czy wypracowywania rozwiązań z zakresu aktywizacji czy wsparcia. Zdamy sobie sprawę, że praca w takim trybie to wyzwanie – nie wszystkie rozwiązania można wprowadzić od razu, niektóre przyniosą efekt za kilka lat. Świadomie podjęliśmy jednak ten „kurs na partycypację”, bo chcemy by gdyński senior czuł się pełnoprawnym obywatelem – gospodarzem Gdyni.

Michał Guć - Wiceprezydent Gdyni

Gdynianie recenzują swoje miasto

Blisko pięćset gdynian w wieku 55 plus recenzowało usługi publiczne w Gdyni. Seniorów – wybranych losowo z bazy danych Urzędu Miasta oraz wytypowanych przez organizacje pozarządowe, odwiedził miejski ankieterzy. Udało się dotrzeć nie tylko do osób aktywnych, ale również do wielu takich, które ze względu na stan zdrowia czy niepełnosprawność same nie mogłyby wyjść z domu. W badaniu pytaliśmy między innymi o opinie na temat usług świadczonych przez miasto, o ocenę przestrzeni publicznej. Chcieliśmy też poznać „obraz gdyńskiego seniora” – dowiedzieć się, jak długo osoby te mieszkają w Gdyni, na ile czują się związane z miastem. Interesowały nas także zagadnienia jak kondycja zdrowotna, sposób spędzania wolnego czasu, postrzeganie najbliższej okolicy, wreszcie ocena oferty miasta kierowanej do seniorów. Wywiady przyniosły cały katalog wniosków. Pokazały, że ponad połowa seniorów związana jest z naszym miastem od ponad 50 lat, a 6% zamieszkiwało Gdynię przed wojną i są „rówi Gdyni, związanymi z miastem od początku.



Stosunkowo wielu seniorów jest samodzielnych, nie korzysta ze wsparcia instytucji – w sprawach opieki zaangażowani są członkowie rodzin. Natomiast ograniczenia w

Elementy gdyńskiej partycypacji

ROZMOWY O MIEJSKIEJ OFERCIE – W miastach lenin – wiosennych w Pomorskim Parku Naukowo Technologicznym Gdynia odbyło się 9 spotkań z 50 mieszkańcami miasta w wieku 50+. Ich celem było poznanie opinii na temat aktualnej oferty miasta kierowanej do seniorów. Rozmawialiśmy na tematy związane z codziennym życiem, gdyńskimi działaniami na rzecz starszych mieszkańców, a także o ofercie miasta dla osób korzystających ze wsparcia dziennych ośrodków pomocy społecznej oraz usług opiekuńczych. Pytaliśmy o wrażenia dotyczące korzystania z oferty Gdyńskiego Uniwersytetu Trzeciego Wieku, Centrum Aktywności Seniora i Klubów Seniora oraz rekomendacje do dalszego dostosowywania oferty do potrzeb osób starszych. Uczestnicy zastanawiali się z jakich propozycji miasta chcą korzystać i skąd czerpać informacje o tej ofercie. Poruszyli też trudne tematy dotyczące problemów rodzin, w których ktoś z jej członków jest poważnie chory i wymaga profesjonalnej opieki. Wspólnie rozwialiśmy temat społecznej wiedzy na temat starości i tego, co można zrobić, żeby zarówno sami seniorzy, jak i ich rodziny korzystały ze wsparcia, które oferuje miejskie instytucje. Wszystko po to, aby zebrać wnioski i na ich podstawie jak najlepiej dostosowywać ofertę miejską do potrzeb mieszkańców – zarówno w zakresie wsparcia, jak i aktywizacji. Wnioski ze spotkań przełożą się na rozwijanie oferty Centrum Aktywności Seniora, a także Miejskiego Ośrodka Opieki Społecznej.

Działania realizowane przez Miasto Gdynia: Pomorski Park Naukowo-Technologiczny Gdynia, MOPS, Dzielne Domy Pomocy Społecznej, Centrum Aktywności Seniora, Kluby Seniora, we współpracy z Pracownią Badań i Innowacji Społecznych STOCZNIĄ.

BUDŻET OBYWATELSKI

– W tym roku mieszkańcy Gdyni po raz pierwszy głosowali na najpotrzebniejsze ich zdaniem projekty dotyczące modernizacji przestrzeni w poszczególnych dzielnicach. W wyniku głosowania z 234 projektów wybrano 41. Największą popularność zdobyły projekty typu siłownia zewnętrzna – outdoor fitness (11 projektów), realizacja boisk sportowych (7 projektów) i remontów chodników (5 projektów). Najwięcej głosów w całej Gdyni (1214) otrzymał projekt zgłoszony w dzielnicy Dąbrowa, dotyczący budowy siłowni na powietrzu na Skwerze Ks. Mazura.

W głosowaniu wzięły udział aż 40.863 osoby, co oznacza, że frekwencja wyniosła 17,1%. Ten precedensowy sukces pokazuje, że mieszkańcy Gdyni z entuzjazmem podchodzą do tej idei i że powinna być ona kontynuowana i rozwijana. Samorząd dużą wagę przyłożył do umożliwienia głosowania seniorom i osobom nie mającym dostępu do komputerów, dlatego uruchomiono 52 punkty, gdzie mogli głosować osoby nie posiadające dostępu do Internetu lub potrzebujące pomocy przy technicznej stronie głosowania.

Punkty funkcjonowały w biurach rad dzielnic, klubach seniora, filiach Miejskiej Biblioteki Publicznej i w budynkach Urzędu Miasta. Ponadto grupy wolontariuszy zorganizowane przez UM odwiedzały organizacje i kluby zrzeszające osoby starsze i niepełnosprawne, by umożliwić im głosowanie. Ostatecznie zagłosowało 4530 seniorów, a najstarsza osoba miała 99 lat.

Obecnie rozpoczął się już kolejny etap i do końca roku większość zwycięskich inwestycji zostanie realizowana. Do końca września potrwają również prace nad podsumowaniem całej pierwszej edycji przedsięwzięcia. 4 lipca odbędzie się pierwsze spotkanie konsultacyjne z realizatorami i mieszkańcami.



Zespół redakcyjny:
Pomorski Park Naukowo-Technologiczny
Gdynia - Innowacje Społeczne

Al. Zwycięstwa 96/98 81-651 Gdynia
e-mail: gdyniaglosowac@pmi.gdynia.pl
tel.: 58 696 21 62

PMPT Gdynia
Pomorski Park Naukowo-Technologiczny

SWISS CONTRIBUTION

ecoris

Projekt „Kam Partycypacja” jest współfinansowany przez Szwajcarię w ramach Szwajcarskiego Programu Współpracy z nowymi partnerami społecznymi Unii Europejskiej.

Wkładka „GDYNIA 50+” do miejskiego informatora „Ratusz”

III. PRZYGOTOWANIE RAPORTU PODSUMOWUJĄCEGO

[łączy czas trwania: 1,5 tygodnia]

Na bazie wyników z wyżej opisanych działań opracowano raport podsumowujący, który zawiera m.in. rekomendacje dotyczące oferty i funkcjonowania CAS i GUTW, a także szerszej oferty miejskiej skierowanej do seniorów. Raport został zaprezentowany podczas spotkania podsumowującego oraz przekazany dyrekcji CAS i władzom samorządowym Gdyni. ([> raport podsumowujący](#))

W jaki sposób warto jeszcze uzupełnić tego rodzaju proces?

Bazując na doświadczeniach z opisanego wyżej procesu partycypacyjnego rekomendujemy jeszcze kilka dodatkowych rozwiązań, które mogą pomóc w uzyskaniu szerszego spektrum odpowiedzi i wniosków:

- **badanie ankietowe na reprezentatywnej grupie osób korzystających z oferty danej instytucji**

Na podstawie danych społeczno-demograficznych zawartych w komputerowej bazie użytkowników danej instytucji można wylosować reprezentatywną grupę panelową i regularnie (np. 1 lub 2 razy w roku) kierować do niej serię pytań w formie kwestionariusza. Zaletą tej metody jest m.in. możliwość śledzenia zmian w opiniach i reakcji na wprowadzane modyfikacje w sposobie działania instytucji. Można w ten sposób zebrać opinie stosunkowo szerokiej grupy osób dotyczące całokształtu funkcjonowania instytucji, a nie tylko poszczególnych zajęć.

Tego rodzaju przedsięwzięcie warto rozpocząć od wystosowania do wylosowanych uczestników specjalnego listu tłumaczącego jego ideę i sposób, w jaki będą wykorzystywane jego wyniki.

- **praca warsztatowa nad rekomendacjami** dot. zmian w funkcjonowaniu instytucji

Wnioski płynące z całego procesu, w tym zwłaszcza pomysły na zmiany zgłoszone przez uczestników warsztatów ewaluacyjno-konsultacyjnych, można dopracowywać i uszczegóławiać podczas kolejnych spotkań. Udział w nich mogliby wziąć przedstawiciele użytkowników, pracownicy danej instytucji, reprezentanci władz samorządowych, a także w razie potrzeby projektanci czy informatycy. Podczas spotkań można by też na bieżąco weryfikować, które rozwiązania są możliwe do wprowadzenia, a które nie i dlaczego.

- **ewaluacja samego procesu**

Każde działanie partycypacyjne warto poddać ewaluacji, aby dowiedzieć się, co następnym razem można zrobić lepiej. Można przeprowadzić krótką ankietę ewaluacyjną lub wywiady z uczestnikami spotkań, ale trzeba bardzo uważać, żeby ich nie „przemęczyć”.

Celem tego rodzaju ewaluacji byłoby dowiedzenie się, jak użytkownicy oceniają działania włączające ich w recenzowanie kierowanych do nich usług i wymyślanie pomysłów na zmiany, uzyskanie informacji, czy chcieliby zaangażować się w podobne działania w przyszłości oraz w jakiej formie chcieliby mieć dostęp do wyników procesu.

