



pracownia badań
i innowacji
społecznych



Instytucje – jak sprawiać, żeby były lepsze?

Szkolenie inaugurujące w ramach akcji
Masz Głos, Masz Wybór

Falenty, 24-26 kwietnia 2015

O ile nie stwierdzono inaczej, wszystkie treści w tej prezentacji są dostępne na [licencji Creative Commons Uznanie autorstwa - Na tych samych warunkach 3.0 Polska](#)





TO...

Lepsze instytucje to...





WPROWADZENIE DO ZADANIA „LEPSZE INSTYTUCJE”

Widzimy, że instytucje publiczne wciąż dość rzadko sięgają po głos odbiorców swoich działań na etapie kształtowania oferty. Potwierdzają to nieliczne, prowadzone na ten temat badania, m.in.:

1. [Badanie stanu partycypacji publicznej](#), Instytut Spraw Publicznych, 2011/2012; relacja odbiorcy do różnego typu instytucji publicznych.

	Respondent		
	odgrywał rolę	nie odgrywał roli	nie odgrywał roli, ale znał osoby, które ją odgrywały
Odbiorca poinformowany	42,6%	54,7%	–
Odbiorca zaangażowany	15,1%	75,3%	7,2%
Odbiorca zaangażowany – protestujący	5,1%	86,8%	5,6%
Odbiorca konsultujący	14,6%	78,1%	4,0%
Odbiorca współplanujący	6,0%	87,9%	3,3%
Odbiorca planujący	2,7%	91,9%	2,7%

Z badania wynika, że poziom partycypacji publicznej jest wyższy w gminach wiejskich i miejsko-wiejskich niż w gminach miejskich:

Odbiorca współplanujący:

Gmina wiejska – 10,9 %,
Gmina miejsko-wiejska – 10,0%,
Gmina miejska – 1,6%

Źródło: Badanie stanu partycypacji publicznej, Instytut Spraw Publicznych, projekt „Decydujmy razem”, 2011/2012 rok. Obliczenia: Michał Kotnarowski.

N = 1000, 193 gminy

2. „Zoom na domy kultury”, Towarzystwo Inicjatyw Twórczych Ę 2009

”

Przeważająca część zbadanych przez nas domów kultury (8 na 13) prowadziła badanie potrzeb kulturalnych (...) w celu przygotowania programu działań – w największym stopniu dotyczyło to warszawskich domów kultury.

”

W większości przypadków badanie miało formę ankiety.

”

Jedynie w dwóch domach kultury badanie potrzeb i lokalnych problemów stało się podstawą dla sformułowania programu instytucji.

3. „Partycypacyjne zarządzanie w lokalnych instytucjach kultury a profile uczestnictwa w kulturze”, Małopolski Instytut Kultury, 2011

Wnioski z badania wydają się wskazywać, jak bardzo instytucje (szczególnie z terenów wiejskich i miejsko-wiejskich) potrzebują wsparcia w zakresie edukacji o znaczeniu prowadzenia diagnozy potrzeb



Badane instytucje kultury komunikują się z otoczeniem na poziomie informowania, wykorzystując do tego tradycyjne i nowoczesne kanały komunikacji (...). **Wyższy szczebel drabiny partycypacji – konsultowanie – można odnaleźć jedynie w postaci**, funkcjonujących w szczątkowej i niezaplanowanej systemowo formie, **badania opinii**.



Nie są także uczestnikami procesu zarządzania mieszkańcy / lokalna społeczność ani odbiorcy oferty kulturalnej. **Instytucje w bardzo niewielkim stopniu prowadzą wśród nich jakiegokolwiek badania**.

Diagnoza to...

Diagnoza lokalna to poznawanie rzeczywistości, która nas na co dzień otacza i przede wszystkim weryfikowanie naszych własnych przekonań na jej temat.

Proces diagnozy to badanie społeczności lokalnej, którego celem jest poznanie potrzeb, oczekiwań i problemów związanych z określonym zagadnieniem.

Po co robić diagnozę?

By lepiej
zrozumieć coś, z
czego już zdajemy
sobie sprawę

By poznać
zupełnie nowe
tematy /
problemy

By zrozumieć
czyjeś zachowania
/ potrzeby /
motywacje

By sprawdzić /
zweryfikować
własne
przekonania

W jakich sytuacjach może się przydać diagnoza?

- tworzenie strategii
- wprowadzanie zmian w funkcjonowaniu instytucji (nowa siedziba, nowa oferta, nowa grupa odbiorców)
- odświeżenie wizerunku

Dzięki diagnozie lokalnej...

- planujemy działania w **oparciu o wiedzę, a nie o nasze wyobrażenia**
- **dowiadujemy się więcej** o tych, z lub dla których chcemy coś zrobić, możemy ich lepiej zrozumieć
- możemy **przewidzieć** powodzenie naszego pomysłu
- możemy **ulepszyć** nasz plan działania, w zależności od tego, czego się dowiemy
- **budujemy relacje** z tymi, których pytamy o opinię

Diagnoza – działanie wieloetapowe

Wyzwanie, problem, ciekawość

Konstruowanie pytań/szukanie źródeł wiedzy

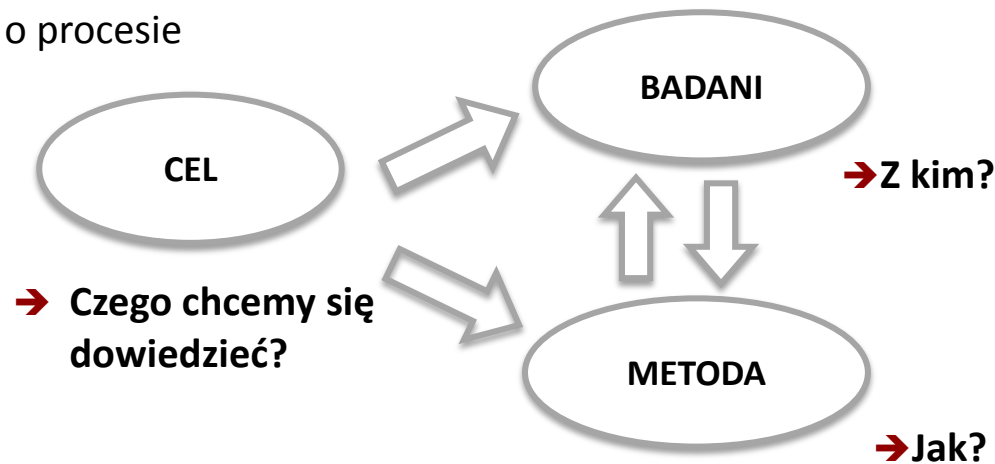
Zbieranie informacji różnymi sposobami

Podsumowanie

Prezentacja wyników (rekomendacje)

Diagnoza lokalna - od czego zacząć?

Dokładne określenie celu →
zdefiniowanie celu, który chcemy osiągnąć wyznacza ogólny kierunek wszelkich kolejnych działań, porządkuje myślenie o procesie jako całości



Określenie grupy badanych → istotne jest zdefiniowanie, kto może posiadać wiedzę na dany temat - to pozwoli odpowiednio zaplanować diagnozę.

Wybór metody/technik → czyli nie wszystko nadaje się do wszystkiego, metody warto dobierać do pytań, na które szukamy odpowiedzi oraz grup badanych

Diagnoza lokalna - od czego zacząć?

- 1. Określenie celu** – czyli czemu chcemy się czegoś dowiedzieć? Np.
 - *chcemy lepiej zaplanować nasze działania, zweryfikować nasze wyobrażenia*
 - *chcemy lepiej poznać osoby, które mają być odbiorcami działań*
- 2. Określenie obszaru/zagadnień** - czyli co nas interesuje? Jakiego obszaru dotyczy nasz cel? Dobre określenie tego na początku pozwala lepiej zaplanować diagnozę i zebrać naprawdę potrzebne nam informacje. Np.
 - *oczekiwania danej grupy mieszkańców wobec oferty danej instytucji*
 - *pomysły mieszkańców na nowe elementy oferty / na formy współpracy*
 - *spędzanie czasu wolnego przez różne grupy mieszkańców*
- 3. Postawienie konkretnych, „dużych” pytań**, na które ma odpowiedzieć diagnoza – zawężenie obszaru do tego, czego chcemy się dowiedzieć najbardziej. Np.
 - *Jak seniorzy chcieliby się dowiadywać o ofercie lokalnego domu kultury?*
 - *Co młodzież chciałaby robić w bibliotece, poza wypożyczaniem książek?*

Źródła wiedzy

- **Dane zastane (wtórne) to...** takie, które wcześniej już zebrał/zanalizował ktoś inny (możliwe, że w innym niż nasz celu), np. bazy danych, publikacje, raporty, dane z mediów

→ ogólnodostępne (często bezpłatne / tanie)

→ zazwyczaj jest ich dużo

→ **od ich analizy powinno się zaczynać diagnozę** (może pomóc w formułowaniu pierwszych odpowiedzi / dalszych pytań)

ALE

→ bazujemy na czyjejś pracy (czy dane są wiarygodne / aktualne?)

- **Dane wywołane (pierwotne) to...** dane uzyskane przez nas, w określonym przez nas celu, np. wywiady, obserwacja, ankieta, spotkanie warsztatowe

→ sami określamy pytania, na które chcemy poznać odpowiedź

→ pogłębiajemy wiedzę, którą już mamy, np. z danych zastanych

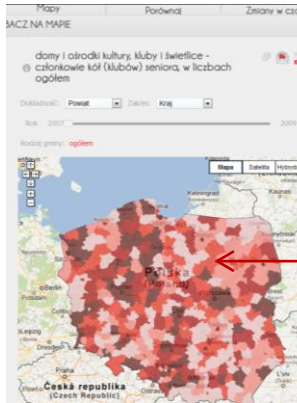
→ korzystamy z wiedzy różnych osób, „nieoczywistych tropów”

ALE

→ są pracochłonne, czasami kosztowne

Źródła wiedzy - przykłady

- Główny Urząd Statystyczny, www.stat.gov.pl
- Bank Danych Lokalnych, www.stat.gov.pl/bdl
- Baza Demografia, demografia.stat.gov.pl/bazademografia
- strony www regionalnych Urzędów Statystycznych
- serwisy www.mojapolis.pl / www.naszakasa.org.pl
- raporty z badań, np. Centrum Badania Opinii Społecznej, www.cbos.pl
- badanie panelowe, np. Diagnoza Społeczna, www.diagnoza.com
- dane, publikacje, ekspertyzy instytucji publicznych, organizacji pozarządowych etc.
- prawo do dostępu do informacji publicznej, czyli informacji o sprawach publicznych, np. wgląd do dokumentów urzędowych, więcej na: www.informacjapubliczna.org.pl



Kogo chcemy zapytać o opinię?

- Kto może pomóc nam odpowiedzieć na postawione pytania? Czyje zdanie interesuje nas najbardziej? Czyjego zdania w ogóle nie znamy? Kogo „nie słyszać”?
- **Planując diagnozę dotyczącą wybranej instytucji, należy pamiętać o różnych grupach:**
- **odbiorcach** działań danej instytucji
 - jej **pracownikach**
 - **przedstawicielach organizacji i instytucji uzupełniających lub realizujących część oferty** (np. organizacje pozarządowe oferujące zajęcia plastyczne dla dzieci)
 - **decydentach** (mających wpływ np. na finansowanie działań instytucji)
 - **osobach niekorzystających z oferty danej instytucji** (by poznać ich motywacje, powody niekorzystania)

Kogo chcemy zapytać o opinię?

→ **Warto szukać nieoczywistych tropów** – np. o tym, jak młodzież spędza czas wolny dużo mogą powiedzieć nie tylko oni sami, ale też np. dozorczy, bywalcy parków czy pracownicy sklepów.

→ Kiedy interesuje nas szeroka grupa (np. seniorzy) trzeba pamiętać, że **wewnętrznie bardzo się różni** i spróbować tak zaplanować nasze badanie, by to uchwycić.

→ **Jak do nich dotrzeć?** Gdy wybierzemy już grupę osób, których opinie chcemy poznać, warto zastanowić się, gdzie możemy ich „spotkać”? Jak dotrzeć do nich z informacją o naszych badaniach? Jak zaprosić do udziału?

DIAGNOZĘ MOŻNA PROWADZIĆ NA RÓŻNE SPOSOBY...

DIAGNOZA „MIMOCHODEM” PRZYKŁADY

- zbieranie opinii np. w trakcie lokalnego pikniku
- „zabawowe” formy zadawania pytań – naklejanie kropek, wrzucanie kulek, ściana do zapisania opinii

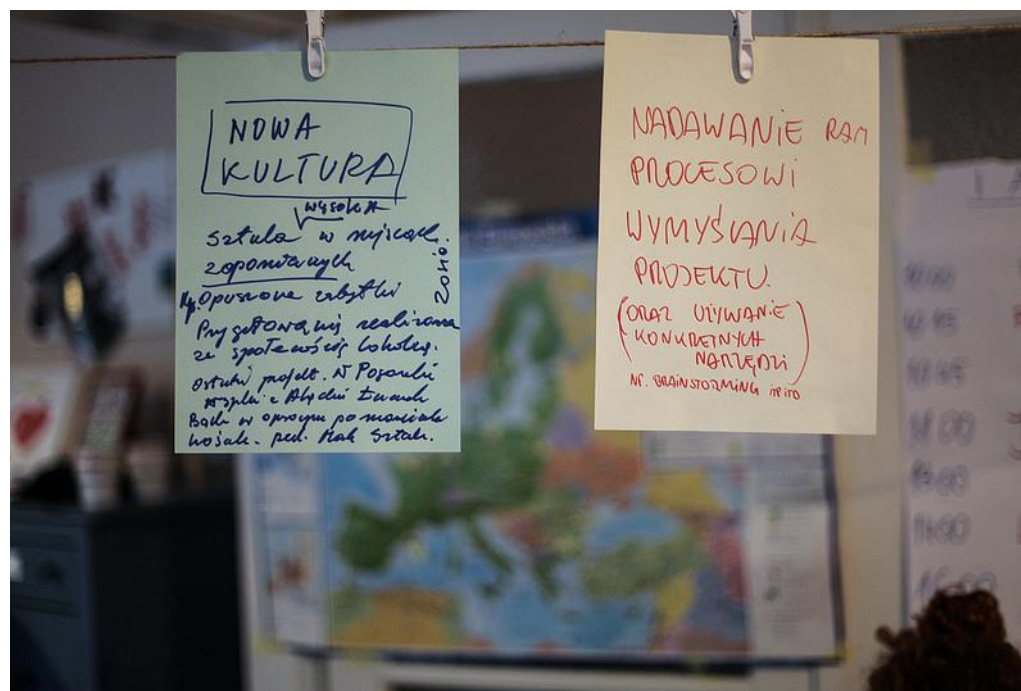


DIAGNOZA „MIMOCHODEM” PRZYKŁADY



Wiszące pytanie/pytania na sznurku

...czyli jak, nie korzystając z ankiety, zebrać odpowiedzi wielu osób na jedno pytanie

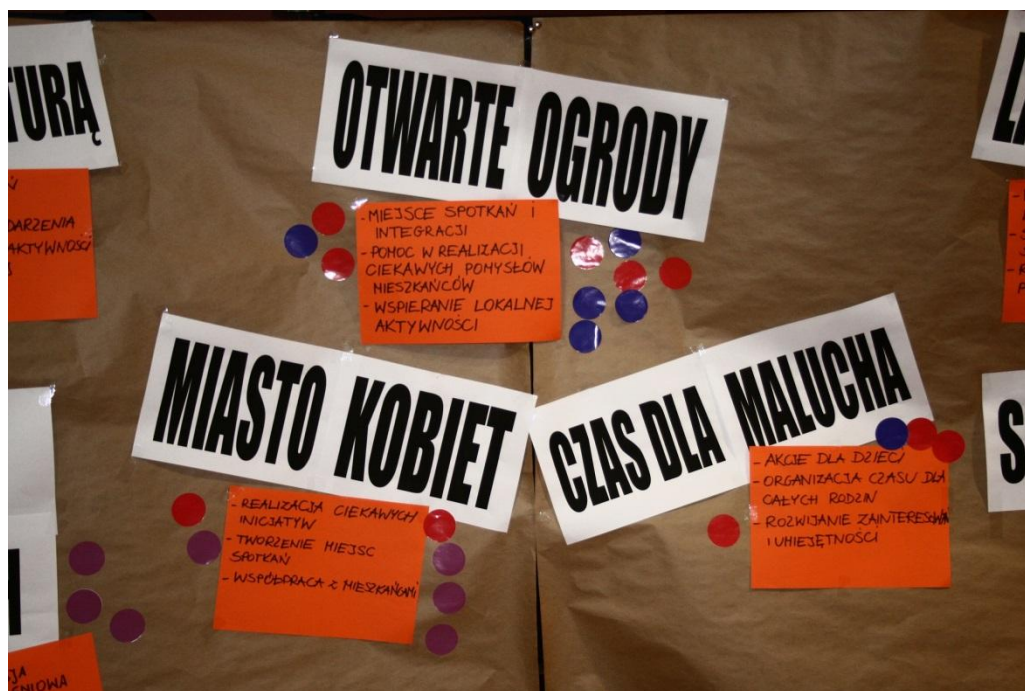


Nadarzyński Ośrodek Kultury

www: [wiszące pytanie](http://www.wiszacepytanie.pl)

Doklej się

...czyli jak z pomocą kolorowych naklejek możemy dowiedzieć się, co o naszych pomysłach sądzą ich odbiorcy



Milanowskie Centrum Kultury

www: [doklej się](http://doklej.sie)

Balonowa sonda

...czyli sposób na nawiązanie dialogu z mieszkańcami



Gminna Biblioteka Publiczna w Bojszowach

www: [balonowa sonda](http://balonowa.sonda.pl)

SPACER BADAWCZY

ZALETY

- bezpośredni kontakt z badanymi
- zbieranie uwag na bieżąco, możliwość dopytania
- rozmowa o namacalnych, widocznych problemach

WADY

- uzależnienie od warunków pogodowych
- możliwość jednorazowego spaceru z niewielką grupą osób (najlepiej ok.3)

O CZYM NALEŻY PAMIĘTAĆ?

- obecność „przewodnika”, który zadaje pomocnicze pytania, stymuluje wyrażanie opinii
- obecność osoby (lub osób), która rejestruje odpowiedzi (zapisuje lub za zgodą uczestników nagrywa)
- zbieranie materiału wizualnego (zdjęcia, filmy)

PRZYKŁAD: Spacerzy badawcze w Gdyni (przestrzeń publiczna)

- ocena dostosowania przestrzeni do potrzeb seniorów, zbieranie pomysłów na ulepszenia
- scenariusze spacerów opracowane we współpracy z urzędnikami
- prowadzący spacerzy (zadający pytania i zapisujący odpowiedzi) to młodzi wolontariusze MOPS
- spacerzy w różnych porach dnia
- przekazane do Urzędu Miasta wyniki posłużą jako wytyczne przy przyszłych remontach i modernizacji przestrzeni



[RELACJA FILMOWA ZE SPACERÓW](#)

PRZYKŁAD: Spacerzy badawcze wewnątrz instytucji

- dostosowanie przestrzeni urzędów do potrzeb osób niepełnosprawnych, projekt „URZĄDzamy RAZEM” Federacji Mazowia ([link](#))

ANKIETA

ZALETY

- anonimowość wypowiedzi, ale można też przy okazji poprosić o pozostawienie danych kontaktowych respondenta
- ustrukturyzowane pytania, wyniki można łatwo porównywać i przedstawiać zbiorczo
- wysoka standaryzacja

WADY

- ryzyko przerwania wypełniania ankiety przez respondenta
- przygotowanie dobrej ankiety wymaga dużego nakładu czasu i pracy
- brak miejsca na pogłębienie zebranych informacji

Zasady tworzenia ankiety

- Musi dotyczyć tematów, na które badany ma coś do powiedzenia
- Krótkie, proste, jednoznaczne pytania
- W jednym pytaniu pytamy zawsze o jedną rzecz
- Unikamy przeczeń
- Unikamy pytań sugerujących
- Używamy prostych słów
- Pytania muszą być ułożone logicznie: od ogółu do szczegółu (lejek)
- Kafeteria odpowiedzi musi być wyczerpująca, ale nie może być zbyt długa
- Niedużo pytań
- Zebranie podstawowych danych o respondencie – pytania o płeć, rok urodzenia, wykształcenie (tzw. metryczka)
- Różnicowanie pytań (otwarte, zamknięte) pomaga utrzymać zainteresowanie respondenta



Ankieta „Podaj dalej”

...czyli jak pytając dwie osoby, dotrzeć do stu kolejnych



Centrum Kultury i Inicjatyw Obywatelskich w Podkowie Leśnej

www: [ankieta „podaj dalej”](http://ankieta„podajdalej.pl)

Zrób sondę – mini wywiady

...czyli jak jednym zdaniem zapytać o zdanie, żeby wprowadzić zmiany



Dom kultury w Górze Kalwarii

www: [zrób sondę](http://zrobsonde.pl)

Dlaczego nie zawsze ankieta jest odpowiednim narzędziem?

- Ankieta wymaga od nas znajomości tematu – żeby zadać dobre pytanie
- Ankieta wymaga dobrej znajomości grupy docelowej i języka jakim się posługuje - żeby dobrze zadać pytanie
- Ankieta wymaga „obrobienia” wyników (kodowania) – żeby móc je dobrze interpretować
- Ankieta wymaga zdobycia wielu odpowiedzi – żeby jak najlepiej opisywała rzeczywistość

Wszystkie te warunki są ważne i nie zawsze łatwe do spełnienia!

Wywiad indywidualny

Planując przeprowadzenie wywiadu indywidualnego należy pamiętać o:

- przygotowaniu dobrego scenariusza (zawierającego krótkie, konkretne pytania)
- wcześniejszym umówieniu się z badanym
- wybraniu spokojnego miejsca na rozmowę
- przedstawieniu celu badania
- dopytywaniu i wyjaśnianiu w trakcie rozmowy rzeczy niejasnych, niezrozumiałych
- nieodbieganiu od głównego tematu rozmowy, trzymaniu się scenariusza
- przygotowaniu notatki z wywiadu lub jego transkrypcji

PRZYKŁADY PRZEPROWADZONYCH DIAGNOZ

Projekt Senior Woli

Diagnoza potrzeb i problemów osób starszych przeprowadzona w związku z planem powołania na warszawskiej Woli Dzielnicowej Rady Seniorów.

Z czym się zapoznaliśmy

- dane demograficzne (GUS)
- Priorytety rozwojowe Dzielnicy Wola
- Raport o sytuacji społecznej w Dzielnicy Wola w latach 2011-2012

Z kim rozmawialiśmy?

- seniorzy
- pracownicy Wydziału Spraw Społecznych i Zdrowia
- pracownicy instytucji i organizacji działających m.in. na rzecz osób starszych, w tym: biblioteki, ośrodka pomocy społecznej, Uniwersytetu Trzeciego Wieku, organizacji pozarządowej

O co pytaliśmy?

- Jakie są najistotniejsze problemy seniorów na Woli?
- Jakich działań na rzecz seniorów brakuje w dzielnicy?
- Skąd osoby starsze na Woli czerpią informacje na temat działań dzielnicy?
- Czym powinna się zajmować Dzielnicowa Rada Seniorów?

szczegółowy opis w publikacji „Jak usłyszeć głos seniora?” (str. 72-82) – do pobrania [tutaj](#)

Senior Woli- przebieg

1. **Spotkania otwierające**
2. **Praca z grupą roboczą**
3. **Diagnoza potrzeb i oczekiwań osób starszych**

a) ankiety:

- rozprowadzane po sąsiadach i znajomych przez członków grupy roboczej,
- dostępne w pudełkach ulokowanych w ważnych z punktu widzenia seniorów punktach na Woli – do samodzielnego wypełniania,
- wypełniane podczas wydarzeń w punktach konsultacyjnych;

b) terenowe punkty konsultacyjne,

c) Wolska Biesiada Seniorów

d) wywiady indywidualne (IDI) z przedstawicie wolskich instytucji kierujących swą ofertą również do osób starszych

4. **Warsztaty i tworzenie rekomendacji**



Konsultacje dot. filii Białotłęckiego Ośrodka Kultury (3 pokoje z kuchnią)

Cele konsultacji:

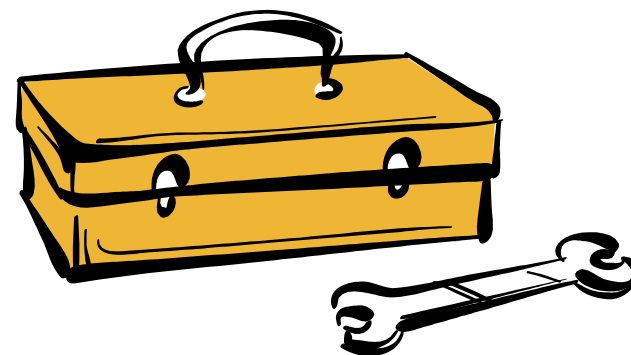
- zebranie pomysłów na ofertę programową 3 Pokoi z Kuchnią;
- określenie, w jakim stopniu i w jaki sposób mieszkańcy mogliby włączyć się w ich współtworzenie;
- zebranie wskazówek i rekomendacji na potrzeby powtórzenia procesu partycypacyjnego przy tworzeniu kolejnych miejsc aktywności lokalnych.

Przebieg:

- 7 spotkań konsultacyjnych dla różnych grup mieszkańców + spotkanie „dla zaawansowanych”
- możliwość wyrażenia opinii on-line
- wydarzenie plenerowe



NARZĘDZIOWNIK



SPOTKANIA OTWARTE

O CZYM NALEŻY PAMIĘTAĆ?

- odpowiednia **lokalizacja**: miejsce łatwo dostępne (osoby niepełnosprawne), znane, z odpowiednio dużą salą
- odpowiednia **godzina** spotkania: taka, by mogli w niej uczestniczyć, zaproszone przez nas osoby (np. dla osób pracujących: późne popołudnie)
- **przygotowanie sali**: ustawienie krzeseł, stołów (tak, by wszyscy się widzieli i słyszeli) → bardzo wiele od tego zależy
- przygotowanie **materiałów informacyjnych** (czego dotyczy spotkanie, informacja o poprzednich i kolejnych krokach) dostępnych dla wszystkich
- **osoba/osoby prowadzące** spotkanie – pilnują planu spotkania, moderują rozmowę (czasami warto, by był to ktoś „z zewnątrz”)
- jeśli spotkanie jest długie – zaplanować przerwy, ew. skromny poczęstunek
- czasami warto zaprosić „**gości specjalnych**”, którzy pomogą spojrzeć na sprawę z innej strony
- **rejestrowanie** przebiegu spotkania – nagranie (lub ew. notatki), zdjęcia
- warto zbierać przy tej okazji **bezpośrednie kontakty** do uczestników

WORLD CAFE

Rozmowa toczy się przy kilku stolikach, każdy posiada swojego stałego „gospodarza” i poświęcony jest innemu tematowi. Uczestnicy podzieleni na niewielkie grupki co ok. 15 min zmieniają stolik i temat rozmowy, starając się dopowiedzieć coś nowego do pracy poprzednich grup.

ZALETY:

- możliwość wypracowania konkretnych pomysłów w większym gronie
- można sprecyzować temat rozmowy, skupić się na poszczególnych aspektach
- wypracowania wielu różnych pomysłów

WADY:

- trudność organizacji przy większej liczbie uczestników
- rzadko prowadzi od konkretnych rozwiązań (raczej ogólnych pomysłów)

O CZYM NALEŻY PAMIĘTAĆ?

- dużo zależy od sformułowania tematów „stolikowych” – muszą być konkretne, ale i dające możliwość „wielokrotnej” rozmowy
- potrzeba „gospodarzy” stolików – osób prowadzących i podsumowujących dyskusje
- przy każdym stoliku miejsce na notatki: flipchart lub papierowy obrus

<http://www.theworldcafe.com/tools.html>

WSPÓLNE PROJEKTOWANIE PRZESTRZENI

PRZYKŁAD:

World Cafe na temat funkcjonowania przestrzeni Centrum Sztuki Współczesnej w Toruniu



szczegółowy opis projektu: [tutaj](#)

WARSZTATY PRZYSZŁOŚCIOWE

(Future scenario workshop)

Warsztaty przyszłościowe 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 gminy). Składa się z 4 faz: przygotowawczej, krytycznej, utopii i realizacji.

ZALETY

- możliwość stworzenia wspólnej wizji
- przygotowanie planu działań

WADY

- dużo pracy przy przygotowaniu warsztatu
- warto skorzystać z zewnętrznego moderatora

O CZYM NALEŻY PAMIĘTAĆ?

- Bardzo ważny jest wygląd sali, w której odbywać będą się warsztaty:
- Warto zwrócić uwagę na rozkład sił w grupie – należy unikać zbyt dużych nierówności wewnątrz grupy
- Trzeba bardzo uważać na przebieg dyskusji, dbać o swobodę wypowiedzi dla każdego uczestnika, nie dominowanie dyskusji przez kilka osób



WARSZTATY PRZYSZŁOŚCIOWE

PRZYKŁAD:

Dzień Demokracji dla seniorów w gminie Mora (Szwecja)



- Uczestnicy: 34 seniorów, 3 urzędników, przedstawiciele Młodzieżowej Rady Gminy
- Dyskusja nt. wizji gminy Mora
- Krytyka oferty usług gminnych → lista priorytetów i rekomendacji
- 3 obszary planowanych działań:
 - rozwój obszarów wiejskich
 - rozwój centrum
 - komunikacja miejska
- Po kilku miesiącach: spotkanie monitorujące z urzędnikami nt. tego co udało/uda się zrealizować, jakie gmina ma plany w danym zakresie

szczegółowy opis procesu: [tutaj](#)

CO	aktywizacja seniorów
DLACZEGO	ruch dla starszych
KTO ODPOWIEDZIALNY	komisja socjalna i związki emerytów
KIEDY	zanim umrzemy
JAK	subwencionowane lub darmowe zajęcia, takie jak pływanie, jazda na nartach i inne sporty; zajęcia kulturalne, nauka języków i obsługi komputera, zajęcia z tkania. Zorganizowanie miejsca spotkań dla seniorów
GDZIE	lokal jednego ze związków emerytów

NARADA OBYWATELSKA

Kiedy warto ją organizować?

- wtedy, kiedy jest faktyczna wola uwzględnienia rekomendacji wypracowanych w trakcie narady przy tworzeniu nowych rozwiązań

Przygotowanie:

- wybór organizatora,
- określenie celu całej narady oraz poszczególnych spotkań,
- zaplanowanie harmonogramu i podziału zadań,
- **zgromadzenie informacji na temat zagadnienia,**
- informacja o naradzie i rekrutacja uczestników (celowa).

Inicjatorzy:

Instytucje, urzędnicy,
organizacje pozarządowe,
mieszkańcy - wspólna decyzja

Uczestnicy:

ok. 10-20 osób wybranych celowo tak, by stanowili w miarę reprezentatywną dla społeczności grupę (pod względem płci, wieku, wykształcenia, interesu, światopoglądu, itd.)

NARADA OBYWATELSKA

Planowanie przebiegu narady:

- 4-6 dwu-trzy godzinne spotkania,
- warto włączyć uczestników w ustalanie tematu i terminów spotkań - to pomoże zwiększyć ich zaangażowanie,
- przygotowanie dobrego scenariusza spotkań oraz materiałów dla uczestników,
- przygotowanie techniczne (odpowiednia sala, ustawienie stołów i krzeseł, zapewnienie sprzętu, poczęstunek).

Przekazanie rekomendacji decydom:

- zorganizowanie wspólnego spotkania dla mieszkańców i decydentów (np. w formie wysłuchania publicznego),
- zebranie w jego trakcie ew. uwag, opracowanie ostatecznej wersji rekomendacji w formie dokumentu i przekazanie go decydom

NARADA OBYWATELSKA

O czym warto pamiętać:

- o motywowaniu uczestników do zaangażowania (co może pomóc w motywowaniu?),
- o informacjach dla uczestników odnośnie zagadnienia (materiały, zaproszenie eksperci),
- o zebraniu inspiracji, przykładów rozwiązań podobnych problemów,
- o podsumowaniu kolejnych spotkań,
- o ankiecie ewaluacyjnej,
- o informowaniu decydentów o postępie prac.

Kolacja sąsiedzka



Kolacja sąsiedzka – okazja do rozmowy mieszkańców Bemowa na temat ich dzielnicy

INFORMOWANIE...

... czyli zaproszenie do planowanych przez nas działań.

O CZYM NALEŻY PAMIĘTAĆ?

- stworzyć zrozumiały i konkretny komunikat – **zasada 5W**:
 - **What/Co?** → czego dotyczy sprawa i jak można się zaangażować
 - **Who/Kto?** → kto organizuje konsultacje i dla kogo
 - **Why/Po co?** → czemu warto się zaangażować
 - **Where/Gdzie?** → gdzie i jak można się zaangażować
 - **When/Kiedy?** → kiedy, co się będzie działo
- zamieścić kontakt do organizatora i adres, pod którym można uzyskać więcej informacji
- wybrać kanały dotarcia (kilka, różne dla różnych grup) – tak, by dotrzeć do wszystkich do których chcemy

Garść wskazówek:

- Zapraszaj – nie informuj
- Pisz prosto, zrozumiale, językiem zbliżonym do języka odbiorcy, unikaj nowomowy urzędowej czy branżowej
- Motywuj, angażuj, odwołuj się do emocji
- Podpisz komunikat – zaproszeni powinni wiedzieć, kto ich zaprasza

BĄDŹ SUPERSAMORZĄDNY

LEPSZE INSTYTUCJE

1. ZDECYDUJ CIE, CO CHCECIE ZMIENIĆ

Nawiążcie współpracę z instytucją publiczną i lokalnymi władzami



3. ZBIERZCIE OPINIE I POMYSŁY MIESZKAŃCÓW

Dowiedzcie się, co o funkcjonowaniu instytucji myślą mieszkańcy i jakie mają pomysły na zmiany i ulepszenia.



2. SPOTKAJCIE SIĘ Z MIESZKAŃCĄMI I ZAPROŚCIE ICH DO WSPÓŁPRACY

Zorganizujcie spotkanie otwarte, na którym opowiecie o planowanym działaniu oraz utworzycie grupę roboczą złożoną z osób chętnych do współpracy

4. PRZYGOTUJ CIE PODSUMOWANIE

Przełóżcie pomysły na zmiany i opinie mieszkańców przedstawicielom danej instytucji



5. PRZEDSTAWCIE I DOPRACUJ CIE ROZWIĄZANIA

Zorganizujcie spotkanie dla mieszkańców, na którym przedstawicie wyniki diagnozy oraz wybierzcie razem z władzami możliwe do zrealizowania pomysły



6. OBSERWUJ CIE ZMIANY

Sprawdźcie, czy zebrane pomysły są wdrażane



CHWALCIE SIĘ SUKCESAMI

Opiszcie działania, które zrealizowaliście i przełóżcie swoje doświadczenia mediom i innym uczestnikom akcji

MASZ POMYSŁ?

masz głos
masz wybór

WWW.MASZGLOS.PL



Proponowany scenariusz działania

pełna wersja scenariusza do pobrania: [tutaj](#)

Pomysły na działania



Moje działanie _____



Spróbuj określić, jakie są Twoje relacje z władzą lokalną?

Czy możecie liczyć na ich współudział w realizacji działania? Czy uważacie, że władza będzie przychylna wdrażaniu wypracowanych rozwiązań?

.....
.....
.....



Z kim będziesz realizował działanie? Czy działasz sam? Czy masz kogoś do pomocy?

Zastanów się, czy w Twoim otoczeniu nie ma osób, organizacji, które mogą być Twoimi sojusznikami, albo mogą wspólnie z Tobą realizować działanie?

.....
.....
.....

Etapy działania Oznacz etap, który przewidujesz, że może Ci sprawiać największe trudności	Co jest Ci potrzebne, aby zrealizować ten etap? Pomyśl o różnych rzeczach: wiedzy, narzędziach, wsparciu ekspertów, wolontariuszach, zasobach technicznych, etc.	Kogo możesz jeszcze włączyć w jego realizację? Czy jest ktoś, kto ma wiedzę, doświadczenie albo zasoby przydatne na tym etapie?	Kiedy planujesz jego realizację? Spróbuj określić czas realizacji z dokładnością do miesiąca lub kwartału.

Polecane publikacje

- [Przepis na diagnozę, czyli poznaj środowisko lokalne](#), Aleksandra Daszkowska – Kamińska, Aleksandra Gołdys, Maria Makowska, Agata Urbanik, Polska Fundacja Dzieci i Młodzieży, Warszawa 2013
- [Quo vadis? O partycypacyjnej diagnozie lokalnej](#), Agata Urbanik, Instytut Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2011
- [Zrób to sam. Jak zostać badaczem społeczności lokalnej? Poradnik dla domów kultury](#), Michał Danielewicz, Aleksandra Gołdys, Agata Nowotny, Łukasz Ostrowski, Towarzystwo Inicjatyw Twórczych „e”, Warszawa 2010
- [Partycypacja w instytucjach publicznych](#), Broszura po XIII Seminarium Laboratorium Partycypacji Obywatelskiej, Pracownia Badań i Innowacji Społecznych Stocznia, Warszawa 2013
- [Pomysły do zrobienia](#), Towarzystwo Inicjatyw Twórczych „e”, Warszawa 2013 (www.pomysly.e.org.pl)

Raporty z przytaczanych w prezentacji badań:

- [Zoom na domy kultury](#), Raport z badań, Towarzystwo Inicjatyw Twórczych „e”, Warszawa 2009
- [Partycypacyjne zarządzanie w lokalnych instytucjach kultury a profile uczestnictwa w kulturze](#), Małopolski Instytut Kultury 2011
- [Dyktat czy uczestnictwo. Diagnoza partycypacji publicznej w Polsce](#), Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012

Broszury przygotowane przez Fundację im. S. Batorego

- [Karta Praw Mieszkańca 2014](#)
- [Narzędziownik Obywatelski 2014](#)
- [Jak rozmawiać z mieszkańcami, Vademecum lokalnych konsultacji 2014](#)

Jak działać w społeczności lokalnej - opracowania:

- [Jak współpracować z mediami](#)
- [Jak uzyskać informację publiczną](#)
- [Jak rozmawiać z mieszkańcami](#)
- [Jak przeprowadzić diagnozę społeczną](#)
- [Jak zorganizować debatę](#)
- [Organizujesz spotkanie, nie zapomnij!](#)

Więcej materiałów na: www.maszglos.pl/strefa-wiedzy (zakładka „Strefa wiedzy”)



pracownia badań
i innowacji
społecznych



***Dziękujemy za udział w spotkaniu
i zachęcamy do kontaktu:***

Katarzyna Beszczyńska: kbeszczyńska@stocznia.org.pl

Maria Perchuc-Żółtowska: mperchuc@stocznia.org.pl

tel. (22) 100 55 94

Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”