



Stare Miasto
Bemowo
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Praga Zachód
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wolno

TAK KONSULTOWALIŚMY...

WARSZAWA DZIELI SIĘ DOBRymi PRAKTYKAMI

pod redakcją
Anny Petroff-Skiby

Stare Miasto
Bemowo
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ





TAK KONSULTOWALIŚMY...
WARSZAWA DZIELI SIĘ DOBRZYMI PRAKTYKAMI

Redakcja
Anna Petroff-Skiba

Warszawa 2011

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Stare Miasto
Bemowo
Bemowo
Białołęka
Białołęka
Bielany
Bielany
Uchota
Praga Południe
Praga Południe
Praga Północ
Praga Północ
Rembertów
Rembertów
Śródmieście
Śródmieście
Targówek
Targówek
Ursus
Ursus
Ursynów
Ursynów
Wawer
Wawer
Wesoła
Wesoła
Wilanów
Wilanów
Włochy
Włochy
Wola
Wola

Wydawca:

Miasto Stołeczne Warszawa

Pl. Bankowy 3/5

00-950 Warszawa

Druk i oprawa: Separt P.I.Piotrkowicz Spółka Jawna

Wybór zdjęć: Karolina Kowalczyk i Marta Marciniak-Mierzejewska

Autorzy zdjęć: Szymon Pulcyn

Opracowanie graficzne i skład: Katarzyna Turkowska

Korekta i redakcja tekstów: Anna Mieczysłowska

Korekta po składzie: Agnieszka Skórzewska

Egzemplarz bezpłatny

ISBN 978-83-60830-43-7

Warszawa 2011

Publikacja sfinansowana ze środków Miasta Stołecznego Warszawy oraz dzięki wsparciu udzielonemu przez Norwegię poprzez dofinansowanie z Norweskiego Mechanizmu Finansowego.

www.konsultacje.um.warszawa.pl



Spis treści

Słowo wstępu	7
W teorii	
Po co i jak organizować konsultacje społeczne – merytoryczne, psychologiczne i prawne uzasadnienie dla organizowania konsultacji społecznych wraz ze wskazówkami, jak to robić	11
Stare Miasto	
Stare Miasto w nowej odsłonie – realizacja procesu modelowych konsultacji społecznych o charakterze ogólnomiejskim	29
Bemowo	
Jak rozwiązać problem parkowania, czyli o konsultacjach na Bemowie	45
Białołęka	
Na fali kultury. Jak włączać w działalność domu kultury mieszkańców niezaangażowanych w przedsięwzięcia kulturalne	53
Bielany	
Rowerem po Bielanych – konsultacje społeczne	63
Ochota	
Ochota na piękny park	75
Zobaczyć więcej niż wierzchołek góry lodowej – od zbierania opinii do zrozumienia użytkowników i praktycznych wniosków projektowych	87
Praga Południe	
Szewc? Księgarnia? Bank? Usługi na Pradze Południe	95
Usługi na Pradze Południe	99
Praga Północ	
Konsultacje dotyczące modernizacji ulicy Kawęczyńskiej	105
Droga do lepszej drogi	115
Rembertów	
Domy kultury w Rembertowie – strategia rozwoju domów kultury, czyli jak ważny jest temat konsultacji	127

Śródmieście

„Akcja klomb” – czyli konsultacje społeczne dotyczące skweru na ulicy Chmielnej _____ 139

Konsultacje społeczne od kuchni – proces konsultacji widziany oczami moderatorów _____ 155

Targówek

O społeczeństwie na Targówku _____ 167

Konsultacje społeczne jako proces grupowy, czyli dlaczego działania realizowane na Targówku musiały się udać _____ 181

Ursus

Konsultacje społeczne „Włącz się w kulturę w Ursusie!” _____ 193

„Włącz się w kulturę w Ursusie!”, czyli o wadze przygotowań _____ 207

Ursynów

Hot-spoty na Ursynowie _____ 213

Wawer

Centrum Sportu w Wawrze... z ofertą, jakiej potrzebujesz _____ 221

Konsultacje społeczne jako gra zespołowa _____ 225

Wesoła

Jak planowano skwery w Wesołej _____ 237

TRZY SKWERY W WESOŁEJ _____ 245

Wilanów

Kolejka wilanowska. Stacja poczta? Stacja przyszłość? _____ 253

Konsultacje społeczne: Wilanów. Przyszłość budynku kolejki wilanowskiej _____ 265

Włochy

Kreatywne Włochy! Wspólne działanie przez zamieszkanie! _____ 273

Konsultacje społeczne: Kreatywne Włochy _____ 283

Wola

Więcej światła. Konsultacje dotyczące oświetlenia podwórek _____ 289

„Ludzie chodzą tam, gdzie się świeci – wzdłuż bloków”
Jak rozmawiać o latarniach? _____ 295

Autorzy tekstów _____ **303**

Wstęp

Teoria

Stare Miasto

Bemowo

Białołęka

Bielany

Ochota

Praga Południe

Praga Północ

Rembertów

Śródmieście

Targówek

Ursus

Ursynów

Wawer

Wesoła

Wilanów

Włochy

Wola

Słowo wstępu

Anna Petroff-Skiba

Od czerwca do listopada 2010 roku organizowaliśmy w Warszawie konsultacje społeczne w ramach projektu „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie” współfinansowanego przez Norwegię w ramach Norweskiego Mechanizmu Finansowego.

Udało nam się przeprowadzić 18 konsultacji w 16 dzielnicach Warszawy oraz konsultację ogólnomiejską dotyczącą planowanych zmian na Starym Mieście. Konsultacje organizowane były przez Dzielnice m.st. Warszawy oraz Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy. Ich tematyka była bardzo szeroka – od konsultacji dotyczących zagospodarowania terenu (skwerów, parku, terenu wokół Centrum Sportu), po konsultacje na temat oferty kulturalnej lub priorytetów rozwojowych dzielnicy. Tematy do konsultacji proponowały Dzielnice, a CKS poszukiwał interesujących metod ich przeprowadzania.

Bardzo cieszymy się, że dzięki tej książce możemy podzielić się z Państwem naszymi doświadczeniami i przemyśleniami związanymi z realizacją tych procesów. Teksty przygotowali warszawscy urzędnicy, organizujący konsultacje oraz eksperci i badacze, którzy wspomagali nas w planowaniu i przeprowadzaniu poszczególnych wydarzeń.

Staraliśmy się, aby w organizowanych procesach wykorzystać jak najwięcej metod konsultacyjnych. Były to m.in. moderowane spotkania, warsztaty, spacerzy badawcze, praca z makietą, ankieta on-line, ruchome punkty konsultacyjne w terenie. Przeprowadzone modelowe konsultacje społeczne to ponad 351 godzin spotkań, warsztatów i spacerów badawczych, w których wzięło udział 3,5 tys. warszawiaków. Organizację 75 różnych wydarzeń zapewniło 68 wolontariuszy, moderatorów, socjologów i psychologów środowiskowych oraz architektów. Dla nas uczestnictwo w tym projekcie było niezwykle przygodą, przeżycia podobnych życzymy przy realizacji konsultacji społecznych w Państwa miejscowościach i gminach.

Wszystkie niezbędne informacje o projekcie, w tym raporty z konsultacji w dzielnicach można znaleźć na stronie: www.konsultacje.um.warszawa.pl.

W tym miejscu chciałabym podziękować wszystkim, dzięki którym te konsultacje mogły się odbyć. Przede wszystkim mieszkańcom Warszawy, biorącym w nich udział, za ich zrozumienie i aktywność. Urzędnikom Dzielnic oraz ekspertom zewnętrznym przeprowadzającym z zaangażowaniem nasze konsultacje, wypowiadającym się na kolejnych kartkach tej książki. Dziękuję Sabinie Hędrzak, która bezinteresownie promowała nasze konsultacje na różnych portalach, forach i stronach internetowych.

Podziękowania należą się także radczyniom prawnym Centrum Komunikacji Społecznej: Magdalenie Borowiak oraz Monice Ziębie, które sprawdziły i akceptowały dziesiątki naszych umów, pracownikom finansowym CKS: Andrzejowi Gutowskiemu, Agnieszce Ołtarzewskiej i Kasi Miecznikowskiej za pomoc w ich rozliczaniu. Dziękujemy także Aleksandrze Derc z Wydziału Prasowego, która zapewniała obsługę PR wydarzeń przygotowanych w ramach projektu oraz Alicji Sopińskiej, bez której nie przeprowadzilibyśmy ankiet on-line.

Dziękuję także moim koleżankom z CKS: Izie Baran, Justynie Piwko i Justynie Wasiuk, które, formalnie niezaangażowane w realizację projektu, codziennie pomagały w jego prowadzeniu, oraz Agnieszce Chudzik za wymyślenie tytułu tej publikacji.

Wstęp

Wstęp

Stare Miasto **Teoria**

Stare Miasto

Bemowo

Białołęka

Bielany

Ochota

Praga Południe

Praga Północ

Rembertów

Śródmieście

Targówek

Ursus

Ursynów

Wawer

Wesoła

Wilanów

Włochy

Wola

Włochy

Wola

W teorii

Anna Petroff-Skiba

Po co i jak organizować konsultacje społeczne – merytoryczne, psychologiczne i prawne uzasadnienie dla organizowania konsultacji społecznych wraz ze wskazówkami, jak to robić

Administracja każdego szczebla powołana jest po to, by działać dla mieszkańców i obywateli. By działać na ich rzecz. Czasem ten podstawowy cel gubi się gdzieś w biurokratycznej stercie zadań, które mają do wykonania urzędnicy. Urząd alienuje się z rzeczywistości i działa w oderwaniu od niej. Oczywiście kafkowska wizja administracji jest bardzo odległa od tego, co spotykamy na co dzień, ale czasem obywatele, stykając się z urzędem, zaczynają czuć się jak Józef K. Mają wątpliwość, czy celem działań urzędu jest pomoc, czy utrudnianie życia zwykłemu człowiekowi. Dlatego też tak ważne jest upodmiotowienie obywateli w ich działaniach objętych zainteresowaniem urzędu, włączenie w proces podejmowania decyzji przez administrację, tak aby alienacja od rezultatu tej decyzji nie spowodowała niechęci wobec działań urzędu.

Administracja na szczeblu samorządowym podejmuje codziennie bardzo dużo różnego rodzaju decyzji. Od tych dotyczących spraw drobnych, np. wydania dowodu osobistego albo zgody na wynajęcie terenu w celu zorganizowania jakiejś imprezy plenerowej, po decyzje, których skutki będą istotne dla wszystkich mieszkańców danej okolicy, np. dotyczące budowy przedszkola czy mostu. Oczywiście jest, że włączanie w podejmowanie decyzji błahych, których procedura jest opisana w odpowiednich przepisach, nie ma sensu. Bo czy jest sens pytać Kowalskiego, co sądzi o wydaniu mu dowodu osobistego? Jednak decyzje wpływające na życie danej społeczności, dotyczące budowy nowych obiektów, rewitalizacji parków, stanowienia ważnych aktów prawnych, czy określające priorytety rozwojowe jakiegoś publicznego obszaru, powinny być z mieszkańcami uzgadniane.

Tutaj pewnie podniosą głos ci, którzy powiedzą, że po to mamy w Polsce system demokracji przedstawicielskiej, żeby tego rodzaju decyzje w imieniu społeczeństwa podejmowali jego przedstawiciele wybrani w powszechnych, demokratycznych i wolnych wyborach, czyli posłowie lub radni. Nie możemy o nich zapominać. Faktycznie zostają wybrani na 4 lata po to, żeby w imieniu swoich wyborców mówić i w ich imieniu podejmować decyzje. Jednak nie zawsze mają wszystkie przesłanki do ich podjęcia. Nie dysponują pełną wiedzą. Rada miasta, dzielnicy, gminy, powiatu czy sejmik wojewódzki to tylko kilkadziesiąt osób, reprezentujących całą społeczność. W Sejmie 460 przedstawicieli mówi w imieniu prawie 40 milionów Polaków. Jednak nawet gdyby wszyscy posłowie i radni mieli odpowiednią wiedzę, umiejętności i kierowali się dobrą wolą przy dokonywaniu wszelkich rozstrzygnięć, ale decydowali bez zasięgnięcia opinii społeczeństwa – nie osiągnęliby sukcesu. W tym opracowaniu chcę wskazać, po co włączać obywateli w proces podejmowania decyzji, jakie daje to pozytywne efekty i jak zorganizować ten proces, tak żeby przebiegał bezkolizyjnie, a jego efekty przyczyniły się jak najlepiej do tego, aby żyło się lepiej. Wszystkim.

Po pierwsze: informować

Tak jak wspomniałam, wiele decyzji podejmowanych każdego dnia przez samorząd dotyczy naszego życia. Wyglądam przez okno i widzę, że na skwerze przed moim domem budowany jest jakiś obiekt. To podobno dom kultury. Ponoć ma zacząć działać we wrześniu. Tak mówiła sprzedawczyni w sklepie, która dowiedziała się tego od jednego klienta, którego wuj jest kierownikiem tej budowy. Przed domem kultury podobno projektowany jest skwer. Chyba skwer, a może jakieś wrotkowisko? A, i wszystko mają wybetonować, drzewa mają wyciąć, ale tak im pasuje do koncepcji, mnie nikt nie pytał o zdanie.

Trudno dziwić się rekcjom ludzi, które mogą być bardzo nieprzychylnie dla decydentów. Nikt nie lubi, gdy decyzje podejmowane są za jego plecami. Kiedy widzimy, że coś się dzieje, a nie wiemy co, staramy się sami odpowiedzieć na pytania, które rodzą się nam w głowie. Korzystamy przy tym z najprostszych i najbardziej dostępnych dla nas źródeł¹ informacji. Jeśli naszej wiedzy nie możemy czerpać ze źródeł obiektywnych (nikt nie zaproponował, że przedstawi nam, jak „sytuacja ma się naprawdę”), to

¹ W psychologii społecznej takie działanie nazywane jest konformizmem informacyjnym.

naszymi ekspertami czynimy tych, którzy są dostępni – sprzedawczynię w sklepie, naszego sąsiada – doktora uniwersytetu, który co prawda jest doktorem na iberystyce, ale zna się też (na pewno) na oczyszczalni ścieków, i jeżeli mówi, że nowobudowana oczyszczalnia nas potruje, to ma rację, więc chodźmy protestować.

Czy można dziwić się mieszkańcom, że tak działają? Postępują zgodnie ze swoim sposobem postrzegania rzeczywistości i radzenia sobie ze światem. Wbrew pozorom nie zawsze jesteśmy racjonalni. Szykując się rano do pracy, rzadko kiedy zasiadamy przed komputerem i analizujemy mapy pogodowe na dany dzień. Najczęściej wyglądamy przez okno i nie widząc chmur, myślimy o tym, że skoro wczoraj było słońce, dziś na pewno też będzie ładnie. Nie bierzemy parasola i najczęściej okazuje się, że mieliśmy rację. Nie był nam potrzebny. Nasze myślenie obarczone jest wieloma schematami poznawczymi, czyli uproszczeniami, które pomagają nam w codziennym życiu – tak jak w przypadku parasola, ale czasem nam przeszkadzają.

Dlatego administracja każdego szczebla, zdając sobie sprawę z takiego właśnie funkcjonowania ludzkiego umysłu, powinna dążyć do jak najszerszego upubliczniania informacji na możliwie wczesnym etapie każdego projektu, starając się uczynić proces podejmowania decyzji jak najbardziej przejrzystym. Wtedy nie będę musiała domyślać się, jakie jest przeznaczenie budynku stawianego przed moim domem ani czy powstanie oczyszczalni ścieków nie spowoduje u mnie uczulenia.

Proces informowania społeczności lokalnej nie może polegać tylko na umieszczeniu informacji na stronie internetowej – w Biuletynie Informacji Publicznej, czy powieszeniu informacji w gablocie na korytarzu urzędu. Jak często bowiem mieszkańcy bywają w urzędzie? Jak często korzystają z urzędowych stron internetowych? Jeśli wydaje nam się, że często, spytajmy znajomych na imieninach albo kogoś z rodziny. Natychmiast zmienimy nasz pogląd. BIP czy tablica w urzędzie to pewny i prosty sposób umieszczania informacji. Ale prosty dla nas – urzędników. Nie dla mieszkańców. Oni rzadko kiedy korzystają z tych kanałów informacyjnych, dlatego też powinniśmy informować w sposób aktywny. Dotarcie z informacją wymaga wysiłku, czasem też pewnych nakładów finansowych. Jednak warto to zrobić, aby później nie zastanawiać się np. nad tym, jak wytłumaczyć protestującym mieszkańcom, że skwer wbrew ich przekonaniu nie będzie betonowy, tylko roślinny. Kiedy już rozłożą się z transparentem przed wejściem do urzędu, będzie za późno.

A jak informować? Wykorzystując dostępne nam środki i kontakty. Wieszając plakaty w urzędzie, w instytucjach publicznych, szkołach, zaprzyżnionych sklepach, kawiarniach czy autobusach. Umieszczając informację na popularnych stronach internetowych albo na stronach stowarzyszeń. Korzystając z nowoczesnych technologii – np. zakładając profil inwestycji na Facebooku, czy „Naszej klasie”. Uzgadniając dopisek w ogłoszeniach parafialnych lub prosząc o dystrybucję informacji na zebraniach szkolnych, w lokalnej prasie, radiu i telewizji. A w przypadku inwestycji, stawiając w miejscu, w którym ta inwestycja ma powstać, tablicę informacyjną zanim jeszcze wjadą maszyny, . Oczywiście nie chodzi o tę żółtą tablicę, z której nikt nic nie rozumie, z numerami działki i pozwolenia na budowę. Chodzi o informację zrozumiałą dla wszystkich. O tablicę, na której będzie można przeczytać, że planowana jest konkretna inwestycja – np. budowa domu kultury i że zacznie się ona w marcu tego roku, a skończy w styczniu przyszłego. Dobrze byłoby, gdyby na tej tablicy umieszczony był rysunek przedstawiający, jak dom kultury będzie wyglądać po zbudowaniu oraz podany numer telefonu kontaktowego do osoby, która może odpowiedzieć na dodatkowe pytania.

Przygotowując taką informację, powinniśmy wyobrazić sobie, że jesteśmy zwykłym mieszkańcem, który nie ma wykształcenia technicznego i nic o danej inwestycji nie wie. Zastanówmy się, czego jeszcze chciałby się dowiedzieć. Czy język, którego używamy, nie jest za trudny, czy tekst byłby zrozumiały dla syna naszych sąsiadów, który chodzi do szóstej klasy?

No właśnie. Prostota języka. Jakoś tak się dzieje, że urząd i urzędnicy mówią i piszą swoim własnym językiem. Urzędnicy od ochrony środowiska mówią specjalnym językiem ochrony środowiska – zamiast zwrotu „dwie tony śmieci”, używają zapisu 2 Mg śmieci. Urzędnicy od funduszy unijnych ciągle mówią o priorytetach, beneficjentach i wdrażaniu, a urzędnicy od zagospodarowania przestrzennego o zapisach studium i obiektach kubaturowych. I gdyby porozumiewali się takim językiem między sobą, nikomu by to nie przeszkadzało, ale jeśli w ten sam sposób zwracają się do mieszkańców, ci nie wiedzą i nie rozumieją, o czym jest mowa. A zatem, jeśli chcemy skierować jakąś informację do zwykłych mieszkańców, a należymy do kasty mówiącej innym językiem, musimy zrobić „test dziecka sąsiadów”. Po napisaniu informacji prześlemy ją do przeczytania komuś niepracującemu w urzędzie i niebędącemu fachowcem w danej dziedzinie. Jeśli osoba ta nas zrozumie, istnieje większe prawdopodobieństwo, że naszą informację zrozumie też szersze grono ludzi. A o to nam przecież chodzi.

Użytkownik wie najlepiej

Kiedy zapraszamy na obiad naszych nowych znajomych, często pytamy ich, co lubią. Czy jedzą mięso albo czy są na coś uczuleni. To dość oczywista procedura. Wolimy uniknąć sytuacji, w której okaże się, że wszystko, co przygotowaliśmy, to dania z kurczakiem, a nasi goście są wegetarianami. Jeśli planujemy kupić nową pralkę, szukamy informacji o niej w Internecie, sprawdzamy, co napisali o danej marce użytkownicy, dowiadujemy się, czy ktoś ze znajomych nie ma podobnej, a jeśli tak, to czy jest z niej zadowolony. A na koniec dopytujemy sprzedawcę, czy zgłaszane są reklamacje tej marki i czy on uważa, że tego rodzaju pralka jest najlepsza. Przeprowadzamy konsultacje. Z tym, który ma przyjść na obiad, z tymi, którzy już użytkowali pralkę lub coś o niej wiedzą. Rzadko kto zna się na wszystkim, dlatego lepiej spytać kilka osób albo spytać tego, dla kogo będziemy przygotowywać nasz projekt, czyli np. wspomniany obiad. Bo nawet jeśli otrzymaliśmy nagrodę dla najlepszej kucharki / najlepszego kucharza naszej gminy i nawet jeśli skończyliśmy szkołę gastronomiczną, a podamy zupę i tartę szpinakową (a szpinak jest bardzo zdrowy), to nasz gość, który szpinaku nie lubi, nie będzie zadowolony. Chociaż wszystkim innym nasza tarta smakuje.

Administracja przygotowuje wiele projektów, których adresatami są mieszkańcy. Place zabaw, parki, skwery, nowe hale sportowe, program domu kultury, nowe inwestycje. Głównymi ich użytkownikami nie są ani urzędnicy, ani radni, ani nawet sam burmistrz. Oni też oczywiście mogą z nich korzystać, ale użytkować je będą przede wszystkim mieszkańcy. Dlatego też, zamiast na siłę serwować wszystkim szpinak albo kurczaka, trzeba spytać zainteresowanych, czego potrzebują, co lubią. To właśnie mieszkańcy, jako główni użytkownicy, mogą powiedzieć najwięcej i najwięcej wnieść w ostateczną koncepcję. Jakoś tak się w Polsce stało, że wielu urzędnikom, dyrektorom, naczelnikom, wójtom, burmistrzom i prezydentom wydaje się, że wiedzą lepiej. Że zostali wybrani po to, żeby wiedzieć i żeby decydować w imieniu innych. Jest to ogromna odpowiedzialność. Nie ma sensu jej brać na siebie i zgadywać, co nasi mieszkańcy chcą mieć na skwerze. Lepiej ich o to zapytać, czyli skonsultować z nimi. Zasięgnąć wiedzy od tych, którzy będą używać tego, co ma być efektem naszych prac.

Dzięki temu zyskamy merytoryczną wiedzę odzwierciedlającą realne potrzeby i realne problemy. Oczywiście metod konsultowania czy zasięgania opinii jest bardzo wiele. Nie chodzi tu tylko o przeprowadzenie badania sondażowego wśród mieszkańców, które wykona dla nas profesjonalna

firma. Mam na myśli cały proces konsultacji, w którym na etapie realizacji danego projektu (tym razem już nie obiadu, tylko naszej inwestycji, programu, czy innego działania) zbieramy odnoszące się do niego wnioski, uwagi i opinie. Następnie wszystkie te wnioski, uwagi i opinie analizujemy i zastanawiamy się, które możemy wdrożyć, a których nie, i dlaczego, a na sam koniec informujemy ich autorów oraz całą społeczność o efekcie konsultacji i realizujemy projekt udoskonalony dzięki tym uwagom i wnioskowi.

Wracając do przykładu z obiadem: bardzo istotnych w procesie zbierania danych jest kilka elementów:

- Pytamy tych, którzy będą użytkować (jeść obiad), a nie tych, których najłatwiej spytać. Łatwiej nam spytać koleżankę, która siedzi obok, czy uważa, że nasi znajomi jedzą szpinak, ale jest duże prawdopodobieństwo, że nie uzyskamy informacji prawdziwej. Istnieje też szansa, że nie uzyskamy żadnej informacji, skoro spytaliśmy nie tych, których powinniśmy, tylko kogoś przypadkowego, kto odpowiedzi nie zna.
- Pytamy tak, jak i informowaliśmy (w poprzednim rozdziale), w sposób zrozumiały dla naszego słuchacza, formułując jasne i konkretne pytania. Wyobraźmy sobie, że chcemy uzyskać odpowiedź dotyczącą tego, co ktoś chce zjeść na obiad. Jeśli zadzwonimy do niego i powiemy: „Wiesz, że robię dla ciebie obiad, co ty na to, czy masz jakieś uwagi?”, ten odpowie: „Nie wiem, chyba nie mam”. Podobnie, kiedy informujemy o tym, że właśnie realizujemy jakąś inwestycję czy projekt, nie możemy tylko prosić o „wszelkie wnioski i uwagi”. Musimy spytać konkretnie. Gdy zadzwonimy do naszych znajomych i spytamy „Czy jest coś, czego nie lubicie albo na co jesteście uczuleni”, uzyskamy konkretną odpowiedź. Jest takie powiedzenie: jakie pytanie, taka odpowiedź. Dokładnie tak samo jest w przypadku procesu konsultacji społecznych, musimy pytać jasno i konkretnie. Ale musimy też pytać w języku zrozumiałym dla słuchacza. Jeśli spytamy go o to, czy jada de la tarte aux épinards², nie odpowie nic, albo odpowie, że nie wie, a może też odpowiedzieć, że jada, po to, żeby nie przyznać się, że nie wie, o co go pytamy. Pytać trzeba w języku zrozumiałym dla mieszkańców. Nie można liczyć na merytoryczne odpowiedzi, jeśli niejasne jest, o co pytamy, a samo pytanie jest niezrozumiałe. Wtedy w ogóle nie warto pytać. Oczywiście nie przypuszczam, że są tacy

² Tarta szpinakowa (fr).

urzędnicy, którzy zadają pytania albo formułują kwestie problemowe w obcych językach. Ale gdyby uczciwie spojrzeć na to, jak wyglądają czasem mapy czy plany poddawane konsultacjom, jakie stosuje się językowe sformułowania i skróty myślowe, to wydaje się, że odbiorcom łatwiej byłoby zrozumieć problem przedstawiony po francusku.

- Łatwiej pytać o to, czego ktoś nie chce (nie lubi, jest na to uczulony). Łatwiej też odpowiadać na tak sformułowane pytania, bo łatwiej jest krytykować i szukać dziury w całym, niż myśleć konstruktywnie. Tak jesteśmy uczeni w szkole – krytycznego myślenia. Dlatego też częściej zadajemy pytania negatywne. Jednak nie można unikać tych pozytywnych. W zależności od problemu można zastosować różne procedury wypracowywania pozytywnych rozwiązań w drodze konsultacji – dobrze poprowadzona burza mózgów, warsztaty projektowe, korzystanie z wiedzy psychologów środowiskowych, spotkanie konsultacyjne, zbieranie uwag poprzedzone dobrym przedstawieniem projektu. Jednak nawet przy właściwym prowadzeniu procesu konsultacyjnego otrzymujemy czasem propozycje, które są nierealne. Trzeba wtedy jasno i zrozumiale wytłumaczyć, czemu nie możemy ich uwzględnić w naszym ostatecznym rozwiązaniu. Wracając do obiadowego przykładu, jeśli ktoś na nasze pytanie o to, na co ma ochotę i co by zjadł, odpowie nam między innymi, że kompot z rabarbaru, a my tego rabarbaru nie kupimy, bo jest bardzo drogi albo dlatego, że nie ma go w żadnym sklepie, musimy podczas obiadu jasno to wytłumaczyć. Skoro ktoś mnie spytał, ja mu coś odpowiedziałam, oczekuję ustosunkowania się do mojej odpowiedzi. Jeśli dostanę kompot z truskawek, który też lubię, będzie mi przykro. Jeśli jednak dostanę kompot z truskawek, a ktoś powie mi: „Bardzo starałam się kupić rabarbar, ale go nie było, zrobiłam kompot z truskawek, mam nadzieję, że będzie ci smakował”, może będę troszkę zawiedziona, bo miałam ochotę na rabarbar, ale w zasadzie truskawki też mnie satysfakcjonują. A w dodatku wiem, że moja prośba nie została zlekceważona i dlatego czuję się poważnie potraktowana.

Zadowolony i partycypujący obywatel lepszym użytkownikiem

Powiedzieliśmy sobie właśnie, że podczas procesu konsultacji nie zawsze istotne jest to, co dostaniemy na końcu. Nie chodzi tylko o to, żeby uzyskać zamierzony cel. Chodzi też o to, w jaki sposób staramy się do tego celu dotrzeć i jak

się przy tym czujemy. Jeśli dostaliśmy kompot truskawkowy zamiast rabarbarowego, a wiemy dlaczego, to możemy być też z niego zadowoleni.

Nasze interesy w dążeniu do jakiegoś rozwiązania najlepiej opisuje trójkąt satysfakcji. Aby osiągnąć satysfakcję, która nie będzie pozorna, tylko faktyczna, musi dotyczyć ona trzech obszarów. Należy osiągnąć satysfakcję merytoryczną, czyli wynikającą z tego, że coś planowaliśmy i to osiągnęliśmy. Chcieliśmy dostać kompot i go mamy. Satysfakcję proceduralną, wynikającą z realizowania danej sprawy zgodnie z planem, przy zachowaniu jasnych kryteriów działań, a także na podstawie prawdziwej i pełnej informacji, z możliwością zaprezentowania własnego punktu widzenia, kiedy zaistniała taka potrzeba. Ktoś nas spytał, jaki chcemy kompot. Wiemy, dlaczego dostaliśmy inny niż chcieliśmy, wiemy, jakie są tego przesłanki i wiemy, jakie były kryteria wyboru truskawki, a nie rabarbaru. Ostatnim rodzajem satysfakcji jest satysfakcja psychologiczna, która zakłada, że do rozwiązania dochodzimy, mając poczucie bezpieczeństwa, przekonanie, że druga strona traktuje nas serio i że nasze stanowisko jest ważne dla procesu. Nie dostaliśmy kompotu „z łaski”, a ten, kto nam go podał, nie stroił min.

Przenosząc nasze psychologiczne i kompotowe rozważania na proces konsultacji, dochodzimy do zrozumienia, dlaczego tak ważna w nich jest jasna i przejrzysta procedura, poczucie wszystkich biorących w nich udział, że coś do nich wnoszą i że są traktowani serio. Dzięki temu wypracowane rozwiązanie nie tylko będzie lepsze, ale też po jego wprowadzeniu osoby, które wypowiedziały się na jego temat, będą najprawdopodobniej czuły się za nie bardziej odpowiedzialne. Możemy przypuszczać, że będą bardziej skłonne do korzystania z tego rozwiązania i dbania o nie w sposób bezpośredni i pośredni, bo staną się jego emisariuszami. Ponadto włączanie obywateli w procesy decyzyjne wpływa pozytywnie na ich utożsamianie się z większą wspólnotą, jaką może być społeczność lokalna. Dzięki temu, że konsultujemy, tworzymy nową jakość. Inicjujemy uczestnictwo i interakcję obywatela z urzędem. Interakcję, w której obywatel przestaje być petentem, załatwiającym w urzędzie swoje sprawy, a staje się partnerem do rozmowy. Ostateczne podjęcie decyzji leży po stronie urzędu i to urząd odpowiedzialny jest za końcowy efekt, ale po to, aby był on lepszy, w proces decyzyjny włączony zostaje obywatel. Dzięki temu obywatel nie czuje się wyalienowany, uważa, że działania władz skierowane są faktycznie do niego, a celem urzędu nie jest uprzykrzanie mu życia, tylko osiągnięcie optymalnego rozwiązania, z którego między innymi on będzie korzystać.

A co na to wszystko prawo?

Mam nadzieję, że moja argumentacja przekonała nieprzekonanych, iż konsultacje społeczne są ważnym elementem dialogu samorządu z obywatelami, dzięki któremu łatwiej będzie funkcjonować nie tylko obywatelom, ale przede wszystkim urzędowi. Jeśli jednak ktoś ma wątpliwości albo chciałby dowiedzieć się, co o procesie konsultowania z mieszkańcami mówi polskie prawo, powinien przeczytać kolejny fragment tekstu, przedstawiający uwarunkowania prawne.

W każdej gminie powinna funkcjonować uchwała określająca „zasady i tryb przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami gminy”³, które powinny być organizowane „w wypadkach przewidzianych ustawą oraz w innych sprawach ważnych dla gminy”⁴. Ustawa o samorządzie gminnym, z której pochodzą te zapisy, sugeruje, że dobrym sposobem prowadzenia dialogu z mieszkańcami i uzgadniania spraw dla nich ważnych jest organizacja konsultacji społecznych. Proszę, sprawdź, czy w gminie, w której mieszkasz, przyjęto uchwałę dotyczącą konsultacji, gdyż to ona powinna określać, jak konsultacje organizować i przeprowadzać. Jeśli nie ma jeszcze takiej uchwały, może powstać przed konkretnymi konsultacjami, jednak i konsultacje przeprowadzone bez uchwały mogą być ważne dla urzędu i obywateli.

Ale nie tylko ustawa o samorządzie gminnym mówi coś o konsultowaniu czy też zbieraniu uwag od społeczności lokalnej. Bardzo szczegółowo tę procedurę opisuje Ustawa o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko⁵. Mimo że ma tak skomplikowaną nazwę, jej zapisy dotyczące udziału społeczeństwa są bardzo konkretne. I wbrew pozorom nie chodzi o to, jak możemy środowisko chronić poprzez tworzenie parków narodowych, czy nie depcząc trawy. Ustawa ta opisuje i określa różnego rodzaju przedsięwzięcia i działania, które mogą wpłynąć na stan środowiska oraz to, jak o tych przedsięwzięciach i działaniach powinni być informowani obywatele. Jeśli budowany jest jakiś obiekt, którego funkcjonowanie może wpłynąć na stan środowiska, albo jeśli gmina tworzy dokument, który dotyczy środowiska, powinna

³ Art. 5a ust. 2 Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym.

⁴ Art. 5a ust. 1 Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym.

⁵ Dz. U. z 2008 r. Nr 199, poz. 1227.

przeprowadzić „postępowanie wymagające udziału społeczeństwa”, czyli włączyć obywateli w proces podejmowania decyzji, konieczne jest bowiem przed przystąpieniem do działania szerokie o nim poinformowanie i umożliwienie zabrania zainteresowanym głosu.

Nie tylko powyższe ustawy mówią o uczestnictwie mieszkańców w podejmowaniu niektórych decyzji. Takie przepisy określane są także poprzez Ustawę o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym⁶, która mówi, że organ samorządu gminy ma obowiązek konsultować z zainteresowanymi: osobami fizycznymi i prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, projekty studium zagospodarowania przestrzennego i plany miejscowe na etapie przystąpienia do ich opracowania oraz wstępną wersję planu, przed jej uchwaleniem.

O tym, co i jak trzeba konsultować z organizacjami pozarządowymi, mówi Ustawa o działalności pożytku publicznego i wolontariacie⁷. Mam jednak nadzieję, że konsultować będą Państwo nie dlatego, że muszą, ale z przekonania. Bo naprawdę warto konsultować.

Jak to zrobić, czyli jak przygotować i przeprowadzić dobre konsultacje społeczne?

Mam nadzieję, że przekonałam wszystkich do organizowania konsultacji społecznych. Aby jednak proces konsultacyjny przebiegał sprawnie, a same konsultacje były użyteczne, trzeba wszystko bardzo szczegółowo zaplanować. Poniżej krok po kroku opisuję, o czym trzeba pamiętać podczas przygotowywania konsultacji.

Cel konsultacji społecznych

Przede wszystkim trzeba ustalić cel konsultacji. Celem głównym nigdy nie powinien być tylko udział mieszkańców i ich aktywizacja. To jest cel poboczny, który uda nam się zrealizować wówczas, gdy będziemy wiedzieli, w jakiej sprawie mieszkańcy mają się wypowiedzieć, czego chcemy się od nich dowiedzieć oraz będziemy przekonani, że projekt na pewno jest na takim etapie realizacji, który umożliwia uwzględnienie opinii i uwag. Jeśli obawiamy się, że na konsultacje jest za późno, to ich nie róbmy, bo przyniosą odwrotny do zamierzonego skutek.

⁶ Dz.U. z 2003 r. Nr 80, poz. 717.

⁷ Ustawa o zmianie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie oraz niektórych innych ustaw, Dz. U. z 2010 r. Nr 28, poz. 146.

Grupy docelowe

Musimy zastanowić się, znając cel naszych konsultacji, jakie mogą być grupy docelowe, czyli z kim chcemy rozmawiać, kogo pytać o zdanie. Jeśli celem naszych konsultacji jest uzyskanie pomysłów mieszkańców na wyposażenie nowego placu zabaw, warto rozmawiać z tymi, którzy są potencjalnymi użytkownikami tego placu, czyli z dziećmi i ich rodzicami, zamieszkującymi okolicę placu. Zastanawiając się nad tym, do kogo chcemy kierować nasze konsultacje, musimy pamiętać o zwykłych mieszkańcach, o stowarzyszeniach i grupach interesu.

Temat konsultacji społecznych

Jeśli wiemy, jaki jest nasz cel i do kogo chcemy trafić, organizując konsultacje, możemy zastanowić się nad ich tematem. Powinien być krótki i jasno mówić, w jakiej sprawie zostaną przeprowadzone konsultacje. Powinien być na tyle prosty, aby można go było użyć na plakatach i w materiałach informacyjnych jako hasła konkretnych konsultacji.

Kluczowe kwestie i pytania, na które odpowiedzieć mają mieszkańcy

Teraz musimy zastanowić się, na jakie pytania mają odpowiedzieć mieszkańcy. Pamiętajmy: jakie pytanie, taka odpowiedź. Im bardziej konkretne pytania zadamy, tym użyteczniejsze będą uzyskane przez nas odpowiedzi i opinie. Nie chodzi o to, żeby wszystkie pytania, które sformułujemy, wypisywać na plakatach. Na plakacie można napisać: „Chcemy dowiedzieć się, jak urządzić skwer, żebyś chciał z niego korzystać”, ale planując dalszy ciąg konsultacji, musimy pamiętać, że chcemy spytać mieszkańców o liczbę ławek, wyposażenie placu zabaw, czy też o rodzaj drzew, jakie mają być zasadzone.

Budżet

W tym miejscu nie chcę przekonywać, że prowadzenie konsultacji przynosi dochód, chociaż w ich wyniku powstają lepsze rozwiązania, nierzadko pozwalające zaoszczędzić spore środki. Ważne jest, żebyśmy zastanowili się, ile pieniędzy możemy przeznaczyć na przeprowadzenie konsultacji, ile osób możemy w ich organizację zaangażować, bo dopiero mając tę wiedzę, możemy planować następne kroki.

Opisywane w tej książce konsultacje kosztowały od kilkuset złotych do ponad trzydziestu tysięcy. Mając wielkie środki, można zrobić więcej, ale także ma-

jąc niewiele, albo prawie nic, można przeprowadzić konsultacje. Liczy się dobra wola. Równocześnie trzeba pamiętać, jakiego rzędu sumy przeznaczane są na inwestycje, które potem nikomu nie służą, albo które mogły być zrobione lepiej.

Zanim zaczniemy

Zanim zaczniemy, trzeba zastanowić się, czy nie ma jakichś przepisów bądź planów, które utrudnią nam lub uniemożliwią realizowanie naszych konsultacji. Chcąc rozmawiać o parku, musimy zastanowić się, czy nie ma wytycznych konserwatorskich związanych z danym terenem. Musimy sprawdzić, czy zapisy planu zagospodarowania przestrzennego nie określają jakichś konkretnych rodzajów usług, czy nie ma wymienionych procentów powierzchni biologicznie czynnej dla danego terenu, które zdeterminują nam ostateczny kształt projektu. Jeśli takie zapisy są, trzeba je uwzględnić w rozmowie z mieszkańcami, uświadomić, że istnieją pewne ograniczenia niezależne od nas, do których należy się odnosić.

Trzeba też zastanowić się, czy projekt rodzi konflikty, czy jest coś, co może utrudnić dialog. Jeśli będziemy przygotowani na taką ewentualność, jeśli trudne kwestie sami wcześniej podejmiemy lub wyjaśnimy, mamy większe szanse na to, że proces konsultacji się uda.

W jaki sposób rozmawiać, żeby uzyskać odpowiedzi na nasze pytania?

To bardzo ważny moment planowania. Wiemy, jaki mamy cel, wiemy, czego i od kogo chcemy się dowiedzieć, ale musimy jeszcze zastanowić się, w jaki sposób to osiągnąć. Można na przykład umieścić informację na stronie internetowej i czekać na uwagi mieszkańców. Lecz jak już wspominałam, taki sposób konsultowania jest mało efektywny. Na kolejnych stronach tego podręcznika proponujemy inne metody rozmawiania z mieszkańcami. Można rozmawiać podczas spotkań prowadzonych przez moderatora, w czasie warsztatów, przy makiecie, czy też prowadząc badania metodami psychologii środowiskowej albo poprzez ankiety i sondy. Można wyjść z punktem konsultacyjnym w przestrzeń miasta lub dzielnicy. Ważne, żeby sposób zbierania opinii ułatwiał mieszkańcom ich wyrażanie, aby zachęcał do wypowiedzi. Istotne jest także, żeby pamiętać, że w konsultacjach chodzi o dialog mieszkańców z władzą i mieszkańców między sobą. Konsultacje służą nie tylko wyrażeniu opinii. Dlatego nie są badaniami sondażowymi, gdyż podczas konsultacji zarówno urząd, jak i sami mieszkańcy mogą zmienić poglądy, konfrontować je oraz zadawać

pytania. Na tym też polega siła konsultacji, że można uzyskać konsensus, a nie tylko kompromis.

Akcja informacyjna

Jeśli mamy świetnie zaplanowane konsultacje i dobrze wymyślony sposób zbierania opinii mieszkańców, nie oznacza to jeszcze pełnego sukcesu. Musimy bowiem dotrzeć do mieszkańców z informacją, że nasze konsultacje mają się odbyć. Dlatego tak ważne jest zaplanowanie i przeprowadzenie akcji informacyjnej o konsultacjach. Akcja taka powinna być aktywna, wychodząca do mieszkańców i uwzględniająca nasze grupy docelowe.

Można wykorzystywać takie formy, jak plakaty, ulotki, bezpośrednie listy do mieszkańców, tablice informacyjne umieszczone w konsultowanym miejscu, zamieszczanie informacji w Internecie, nie tylko na stronie internetowej urzędu, ale na różnych forach internetowych czy też Facebooku. Dobrym sposobem rozprowadzania informacji jest skorzystanie z pośrednictwa szkół, które mogą łatwo dotrzeć do rodziców swoich uczniów, jak i z pomocy parafii. Ogłoszenia parafialne po niedzielnej mszy świętej słuchane są przez wielu mieszkańców, a wykorzystanie tego kanału komunikacji jest nie tylko proste, ale i tanie. W opisywanych dalej konsultacjach korzystaliśmy z bardzo wielu form informowania, specjalnie dobranych do tematu i grupy docelowej.

Naszym sprzymierzeńcem w informowaniu o konsultacjach mogą być też media, ale nie zawsze zainteresują się tematem.

Eksperti zaangażowani w proces konsultacji

Warto zastanowić się nad tym, kogo zaangażować do naszego procesu konsultacji. Chodzi o specjalistów w różnych dziedzinach. Jeśli chcemy konsultować temat związany z edukacją, warto zaprosić ekspertów od nauczania, a jeśli chcemy rozmawiać o drzewostanie w parku, warto zaprosić dendrologa. Możemy także zatrudnić kogoś z zewnątrz do samego przeprowadzenia konsultacji. W opisywanych w tej książce konsultacjach wiele procesów prowadzonych było przez zewnętrznych badaczy. To oni proponowali metody, planowali warsztaty i szczegóły procesu. Mając do dyspozycji większe środki, warto skorzystać z takiej pomocy. Na pewno warto też zatrudnić zewnętrznego moderatora do prowadzenia spotkań. Takiej niezaangażowanej po żadnej ze stron osobie łatwiej będzie utrzymać porządek podczas spotkania i doprowadzić do tego, żeby cel spotkania został osiągnięty.

Ważne jest także, żeby w procesie konsultacji wzięły udział osoby decyzyjne. Nie muszą być obecne na każdym spotkaniu, ich udział zależy od samego przebiegu procesu, ale w którymś momencie decydenci powinni się pojawić, chociażby po to, by odnieść się do możliwości zrealizowania wypracowanych podczas konsultacji postulatów.

Terminy

Konsultacje nie mogą trwać zbyt krótko. Ich termin powinien umożliwić udział wszystkim zainteresowanym. Przyjmuje się, że minimalny czas trwania konsultacji to trzy tygodnie, a na spotkania powinno się zapraszać z co najmniej półtoratygodniowym wyprzedzeniem. Jeśli w trakcie konsultacji organizujemy spotkanie, to zaplanujmy je w takich godzinach i w takim miejscu, aby potencjalni uczestnicy mieli szansę na nie przyjść. Organizowanie spotkań konsultacyjnych w godzinach pracy urzędu, które wygodne jest dla urzędników, nie powinno się zdarzać. Chyba, że chcemy spotkać się z osobami niepracującymi (emerytami, młodymi matkami itp.) i mamy pewność, że proponowana godzina będzie dla nich odpowiednia.

Informacja zwrotna

Informacja zwrotna to poinformowanie uczestników konsultacji o tym, co stanie się z ich wnioskami i postulatami. Ważne jest podziękowanie mieszkańcom i docenienie ich udziału, poważne potraktowanie. Dlatego, skoro włożyli swój trud w to, żeby z nami rozmawiać, żeby dzielić się swoimi spostrzeżeniami, powinniśmy ich poinformować, co się z ich uwagami stanie. Czasem odpowiadamy na bieżąco, np. podczas spotkań, ale to nie wystarczy. Po zakończonych konsultacjach powinien ukazać się raport, w którym odnosimy się do każdej zgłoszonej uwagi i informujemy mieszkańców, co w danej kwestii będzie się działo. Jeśli konsultacje dotyczyły zagospodarowania konkretnego miejsca w przestrzeni miasta czy też dzielnicy, możemy postawić tam tablicę podsumowującą konsultacje z podziękowaniami dla mieszkańców. Będą mieli jeszcze lepszy dostęp do informacji i będą czuli się docenieni.

Plan i harmonogram konsultacji

Każde działanie, żeby zakończyło się sukcesem, musi być dobrze zaplanowane. Powinniśmy stworzyć harmonogram konsultacji: kiedy przygotujemy materiały informacyjne, kiedy rozdamy je mieszkańcom, kiedy odbędą się spotkania, kiedy podzielimy się wnioskami z konsultacji. Musimy za-

stanowić się, kto i za co jest odpowiedzialny. Spisanie tych ustaleń pozwala na lepsze zorganizowanie całego procesu. Umożliwia także innym kluczowym osobom, niezorientowanym w procesie, na szybkie zrozumienie, w którym miejscu konsultacji jesteśmy i co jeszcze przed nami. Z dobrym planem, mamy zagwarantowaną połowę sukcesu. Drugą zapewni nam jego dobra realizacja, czasem bardzo trudna, ale potencjalnie będąca tak wspólną przygodą, jaką była dla nas, realizujących projekt „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie”.

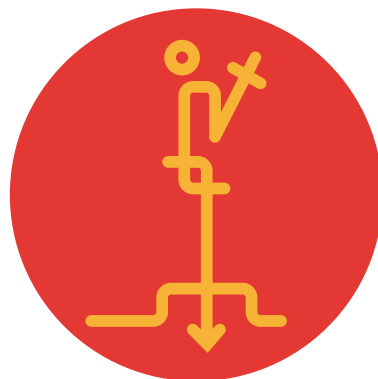
Takiej przygody wszystkim organizatorom konsultacji społecznych życzę.

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Bemowo
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola



Stare Miasto

Maciej Pawłowski



Stare Miasto w nowej odsłonie

– realizacja procesu modelowych konsultacji społecznych
o charakterze ogólnomiejskim

Uwagi wstępne

Konsultacje społeczne to forma partycypacji społecznej w podejmowaniu decyzji odnośnie spraw dotyczących danej społeczności. Prowadzenie ich jest korzystne zarówno dla władz, jak i dla osób związanych z daną jednostką terytorialną. Po pierwsze pomagają one dostosować planowane przez lokalne władze przedsięwzięcie do potrzeb jego użytkowników. Po drugie angażują tychże użytkowników w sprawy dla nich istotne, dając im poczucie wpływu na podejmowane decyzje, jednocześnie wytwarzając w nich poczucie odpowiedzialności za dobro wspólne. Przyczyniają się do zapobiegania aktom wandalizmu i tym podobnym patologicznym zachowaniom, niweczącym efekty wykonanej inwestycji, remontu itp. Ponadto dobrze przeprowadzony proces konsultacyjny pozwala uniknąć protestów społecznych związanych z realizacją konkretnego przedsięwzięcia, a także zapobiega powstawaniu tzw. grup NIMBY (ang. Not in my backyard – byle nie na moim podwórku), z zasady protestującym przeciwko wszelkim zmianom w ich otoczeniu. Wreszcie, omawiany proces zbliża władze i społeczność lokalną, tworząc kulturę wspólnego decydowania i wzajemnego zaufania.

Powyższa wiedza była istotna dla podjęcia decyzji o przeprowadzeniu w okresie od września do listopada 2010 modelowego procesu konsultacji społecznych o charakterze ogólnomiejskim. Urząd m.st. Warszawy miał wspólnie z mieszkańcami zdecydować, jak przeprowadzić przedsięwzięcie istotne z punktu widzenia miasta jako całości. Należało więc wybrać taki temat konsultacji, który pozwoli na wypracowanie rozwiązań wychodzących naprzeciw potrzebom większości Warszawiaków.

Dlaczego Stare Miasto? – uzasadnienie doboru tematu konsultacji

Trudno znaleźć ważniejsze i bardziej reprezentacyjne dla Warszawy miejsce niż Stare Miasto. Zrekonstruowane w czasach powojennej odbudowy, w dużej mierze dzięki pracy społecznej sporej liczby warszawiaków, stanowi od dziesiątek lat wizytówkę Stolicy Polski. 2 września 1980 zostało wpisane na światową listę dziedzictwa UNESCO.

Na lata 2012–2014 zaplanowany został remont obszernych fragmentów Starego Miasta, który przeprowadzić ma Zarząd Terenów Publicznych m.st. Warszawy we współpracy z Biurem Stołecznego Konserwatora Zabytków. Zgodnie z pierwotnymi założeniami, prace miały obejmować rewaloryzację, czyli przywrócenie dawnej wartości nawierzchni większości staromiejskich uliczek i wymianę dotychczasowych betonowych chodników na kamienne. Rewaloryzacja miała polegać na zdjęciu i ułożeniu na nowo zabytkowej kostki brukowej przy jednoczesnym uzupełnieniu braków i usunięciu wszelkich nierówności terenu. Przy okazji rozważane było również zamontowanie oświetlenia gazowego na ulicach Kanonia i Dziekania, wprowadzenie indywidualnego systemu informacji na Starym Mieście oraz adaptacja chodników do potrzeb osób niepełnosprawnych poprzez obniżenie ich poziomu w określonych miejscach i stworzenie podjazdów dla wózków. Zastanawiano się również nad tym, którą koncepcję rewaloryzacji nawierzchni na Placu Zamkowym zrealizować. Pierwszy wariant zakładał pozostawienie dotychczasowego układu kostki przy jednoczesnym oddzieleniu wizualnym dziedzińca kuchennego. Drugi natomiast był bardziej rewolucyjny i proponował ułożenie kostki w układ przypominający drzewo. Podjęcie decyzji satysfakcjonujących użytkowników Starówki wymagało zasięgnięcia ich opinii. Ważne było również odpowiednio wczesne poinformowanie mieszkańców o planowanym remoncie, w celu uniknięcia nieporozumień i niepotrzebnych protestów, a także stworzenie harmonogramu prac, który odpowiadałby wszystkim użytkownikom. Aby zrealizować powyższe cele, Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy, wspólnie z podmiotami odpowiedzialnymi za remont, zdecydowało o przeprowadzeniu akcji informacyjno-konsultacyjnej „Stare Miasto w nowej odsłonie”.

Z kim warto rozmawiać? – charakterystyka grup docelowych

Kluczową kwestią dla efektywnego przeprowadzenia procesu konsultacji społecznych było właściwe dobranie grup, które powinny uczestniczyć w akcji informacyjno-konsultacyjnej. W procesie konsultacyjnym nie moż-

na bowiem osiągnąć zamierzonych rezultatów bez zaangażowania wszystkich środowisk zainteresowanych przedmiotem konsultacji. Cała akcja informacyjno-konsultacyjna „Stare Miasto w nowej odsłonie” nie miałaby sensu, gdyby nie zostali w niej uwzględnieni użytkownicy warszawskiej Starówki. W tym celu należało określić najważniejsze grupy osób, dla których zmiany na omawianym terenie nie są obojętne.

Oczywiście, najżywościej zainteresowani wszelkimi wydarzeniami związanymi ze Starym Miastem są jego mieszkańcy. Jest to grupa, w której przeważają osoby w wieku emerytalnym, przeważnie niezbyt zamożne, często zamieszkujące omawiany teren od czasu jego powojennej odbudowy. Przedstawiciele tego środowiska z racji zakorzenienia na Starym Mieście, wyrażają szczególną troskę o swoje miejsce zamieszkania, przyjmując niekiedy postawę roszczeniową. Większość mieszkańców to członkowie niewielkich wspólnot mieszkaniowych złożonych z właścicieli mieszkań z kilku 2–3 kondygnacyjnych kamieniczek. Sporą grupę stanowią również najemcy lokali komunalnych. Pewna część lokalnej społeczności to osoby wynajmujące mieszkania od ich właścicieli, często studenci traktujący aktualne miejsce zamieszkania jako tymczasowe. Niemniej większość mieszkańców Starego Miasta tworzy wyjątkowo skonsolidowaną społeczność. Na omawianym terenie funkcjonują



Spotkanie z przedstawicielami środowiska warszawianistów i organizacji pozarządowych, 19 października 2010

2 organizacje zrzeszające mieszkańców: Stowarzyszenie Mieszkańców Starego i Nowego Miasta oraz Stowarzyszenie Zarządów Wspólnot Mieszkaniowych Starego i Nowego Miasta oraz Mariensztatu w Warszawie. Funkcjonuje tutaj również jedna z prężniej działających w skali Warszawy rad osiedli (jednostka pomocnicza w dzielnicy Śródmieście), której członkowie również współpracują z ww. organizacjami.

Ważnym środowiskiem, na którego funkcjonowanie będą mieć wpływ planowane prace, są przedsiębiorcy ze Starego Miasta, w szczególności restauratorzy. Niewłaściwa organizacja remontu mogłaby doprowadzić do znacznych strat finansowych tych osób. Z drugiej strony, podniesienie atrakcyjności wizualnej i funkcjonalnej Starego Miasta może doprowadzić do zwiększenia liczby klientów tychże przedsiębiorców. Konsultacje z tą grupą miały więc na celu wypracowanie rozwiązań prowadzących do minimalizacji strat poniesionych przez nich podczas remontu oraz maksymalizacji zysków po przeprowadzeniu rewitalizacji. Większość staromiejskich przedsiębiorców zrzeszona jest w Stowarzyszeniu Prywatnych Przedsiębiorców Warszawskiego Traktu Królewskiego, część w Stowarzyszeniu Twórców Malarzy i Rzeźbiarzy Warszawa – Stare Miasto. Obydwa Stowarzyszenia utrzymują intensywne kontakty z wymienionymi już stowarzyszeniami zrzeszającymi mieszkańców Starówki.

Stare Miasto jest obecnie w znikomym stopniu dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. Planowana rewaloryzacja nawierzchni ma ten stan poprawić. Wdrożenie właściwych rozwiązań wymaga wcześniejszych konsultacji ze środowiskiem osób niepełnosprawnych. Organizacje reprezentujące to środowisko delegują swoich przedstawicieli do instytucji działających przy Biurze Polityki Społecznej Urzędu m.st. Warszawy: Komisji Dialogu Społecznego ds. Niepełnosprawności oraz Społecznej Rady ds. Osób Niepełnosprawnych. W ostatnich latach aktywną postacią w tym środowisku jest również Pan Marek Sołtys przedstawiający się jako „Szalony Wózkowicz” i skupione wokół jego osoby Towarzystwo Przyjaciół Szalonego Wózkowicza. Należy też pamiętać, że w środowisku osób niepełnosprawnych funkcjonują co najmniej 2 silnie reprezentowane grupy o często rozbieżnych interesach – są to osoby niewidome i osoby niepełnosprawne ruchowo.

Stare Miasto, jako wpisane na Światową Listę Dziedzictwa UNESCO, stanowi obszar szczególnego zainteresowania środowiska varsavianistów, organizacji zajmujących się ochroną zabytków i planowaniem przestrzen-

nym. Grupę tę można zbiorczo określić, stosując pewne uproszczenie, jako warsawianistów czy też pasjonatów warszawskiej architektury i infrastruktury. Obok nielicznej grupy warsawianistów niezrzeszonych, większość spośród nich działa w organizacjach pozarządowych wchodzących w skład Komisji Dialogu Społecznego ds. Architektury i Planowania Przestrzennego funkcjonującej przy Biurze Architektury i Planowania Przestrzennego Urzędu m.st. Warszawy oraz Komisji Dialogu Społecznego ds. Ochrony Dziedzictwa Kulturowego przy Biurze Stołecznego Konserwatora Zabytków.

Starówka to dobro wspólne wszystkich warszawiaków i jest codziennie odwiedzane przez mieszkańców innych części Stolicy. W związku z powyższym, wśród użytkowników Starego Miasta wyróżnić należy również bardzo niejednorodną grupę, jaką stanowią mieszkańcy Warszawy.

Na terenie Starego Miasta znajduje się 17 kościołów administrowanych przez zakony i parafie rzymsko-katolickie. Osoby duchowne z omawianych kościołów stanowią kolejną grupę użytkowników Starówki.

W jaki sposób warto rozmawiać? – przyjęte metody konsultacji

Podstawową metodę konsultacji stanowiły spotkania z określonymi wyżej grupami użytkowników Starego Miasta: mieszkańcami Starówki (30 września



Spotkanie z mieszkańcami Starówki, 30 września 2010

2010), lokalnymi przedsiębiorcami (5 października 2010), podmiotami reprezentującymi osoby niepełnosprawne (13 października 2010), varsavianistami (19 października 2010) i mieszkańcami Warszawy (26 października 2010). Przedstawiciele Kościołów i związków wyznaniowych zostali zaproszeni na spotkanie razem z mieszkańcami Warszawy. Podczas spotkań warszawską administrację samorządową reprezentowali: Stołeczna Konserwator Zabytków Ewa Nekanda-Trepka, przedstawiciele Zarządu Terenów Publicznych m.st. Warszawy (w zależności od spotkania: dyrektor Renata Kaznowska, wicedyrektor Anna Stasiewicz lub kierownik Stanisław Groszkowski), koordynatorka projektu „Wzmacnianie Mechanizmu Partycypacji Społecznej w m.st. Warszawie” Anna Petroff-Skiba oraz koordynator akcji „Stare Miasto w nowej odsłonie” Maciej Pawłowski. Na spotkaniach obecni byli również przedstawiciele Urzędu Dzielnicy Śródmieście m.st. Warszawy oraz Biura Architektury i Planowania Przestrzennego Urzędu m.st. Warszawy. Spotkania były moderowane przez Agatę Gójską i Pawła Lufta z firmy Mediatorzy.pl. Ich rola była szczególnie istotna – mieli oni umiejętnie prowadzić dyskusję, tak aby rozładowywać wszelkie niepotrzebne napięcia i dbać o właściwą komunikację pomiędzy uczestnikami spotkania (szczególnie pomiędzy Urzędem i użytkownikami Starówki).

Na spotkaniu z mieszkańcami Starego Miasta pojawiło się ok. 60 osób, na spotkaniu z lokalnymi przedsiębiorcami 18 osób, na spotkaniu z osobami niepełnosprawnymi 17 osób, a na spotkaniu z varsavianistami 11 osób. W spotkaniu z mieszkańcami Warszawy udział wzięło ok. 40 osób, głównie mieszkańców Starego Miasta. Zatem można oszacować, że łącznie we wszystkich spotkaniach uczestniczyło co najmniej 150 osób. Spotkania przebiegały w sposób umiarkowanie spokojny. Najbardziej burzliwe było spotkanie z mieszkańcami Starego Miasta, najmniej z varsavianistami. Natomiast po zakończeniu spotkania z mieszkańcami Warszawy, uczestnicy nagrodzili organizatorów akcji informacyjno-konsultacyjnej gromkimi brawami, uznając, że „to były iście konsultacje”.

Oprócz spotkań również przez kilka dni (22, 25, 27 i 28 października) na Placu Zamkowym funkcjonował lotny punkt informacyjny, w których przechodnie mogli zgłaszać swoje uwagi koordynatorowi akcji „Stare Miasto w nowej odsłonie”. Z tej formy konsultacji skorzystało zaledwie kilkanaście osób, ale były to długie rozmowy, trwające średnio 20–30 minut. Głównymi uczestnikami konsultacji w lotnym punkcie informacyjnym byli mieszkańcy Starego Miasta, mieszkańcy pozostałych części Warszawy i turyści.

Ponadto, do 5 listopada osoby zainteresowane mogły przesyłać swoje uwagi drogą mailową na specjalny adres: staremiasto@um.warszawa.pl lub pocztą tradycyjną na adres Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy. Ta forma konsultacji nie okazała się zbyt popularna. Na wskazany adres mailowy wpłynęły zaledwie 2 wiadomości: od Zespołu Opiekunów Dziedzictwa Kulturowego Warszawy (ZOK) i od Polskiego Związku Niewidomych (PZN). Z poczty tradycyjnej nie skorzystał nikt. Można przypuszczać, że wszyscy zainteresowani wypowiedzieli się bezpośrednio na spotkaniach lub w punkcie informacyjnym.

Jak dotrzeć do ludzi? – przebieg akcji informacyjnej

Akcja informacyjna dotycząca konsultacji społecznych rozpoczęła się 27 września 2010 r. konferencją prasową na Rynku Starego Miasta, przybliżającą dziennikarzom plany prac na Starym Mieście i terminarz związany z konsultacjami. Wydarzenie było relacjonowane przez najważniejsze media regionalne: TVN Warszawa, Gazetę Stołeczną, Życie Warszawy, Metro i warszawskie rozgłoszenie radiowe. Staraliśmy się, aby wszelkie informacje o spotkaniach i zaproszenia dla przedstawicieli grup docelowych konsultacji dostarczone były z co najmniej 10-dniowym wyprzedzeniem.



Wystawa informacyjna o rewaloryzacji nawierzchni na Starym Mieście, październik 2010

O spotkaniu, które odbyło się 30 września, mieszkańcy Starego Miasta informowani byli przede wszystkim za pośrednictwem plakatów (60 egzemplarzy) rozwieszanych na klatkach schodowych budynków komunalnych (16 egzemplarzy) i wspólnotowych (25 egzemplarzy) oraz w staromiejskich lokalach usługowych (18 egzemplarzy) i w siedzibie Administracji Domów Komunalnych (ADK) (1 egzemplarz). Zaproszenia w formie pisemnej zostały wysłane również do Stowarzyszenia Mieszkańców Starego i Nowego Miasta, Stowarzyszenia Zarządów Wspólnot Mieszkaniowych Starego i Nowego Miasta oraz Mariensztatu w Warszawie oraz do Rady Osiedla Stare i Nowe Miasto. Razem rozesłano 28 zaproszeń.

Staromiejscy przedsiębiorcy zostali poinformowani o spotkaniu, które odbyło się 5 października, za pośrednictwem zaproszeń rozniesionych do 130 lokali usługowych na terenie Starego Miasta oraz do Stowarzyszenia Prywatnych Przedsiębiorców Warszawskiego Traktu Królewskiego i Stowarzyszenia Twórców Malarzy i Rzeźbiarzy Warszawa – Stare Miasto. Zaproszenia na spotkanie ze środowiskiem osób niepełnosprawnych, które odbyło się 13 października, przesłane zostały drogą mailową w wersji PDF i WORD do członków Komisji Dialogu Społecznego ds. Niepełnosprawności, Społecznej Rady ds. Osób Niepełnosprawnych oraz do p. Marka Sołtysa – „Szalonego Wózkowicza”.

W podobny sposób rozdystrybuowane zostały zaproszenia na spotkanie ze środowiskiem warsawianistów, które odbyło się 19 października. Szerszych zabiegów informacyjnych wymagało spotkanie z mieszkańcami Warszawy, które odbyło się 26 października i miało w dużej mierze podsumowujący charakter. Poczta przesłane zostały zaproszenia dla proboszczów staromiejskich parafii i przeorów zakonów, których siedziba mieści się na Starym Mieście. Ponadto w dniach 12–17 października w części taboru autobusów miejskich eksponowanych było 300 egzemplarzy plakatów zapraszających na spotkanie. Takie same plakaty zawisły również w budynkach kilkunastu wydziałów Uniwersytetu Warszawskiego (na kierunkach związanych z historią, architekturą czy też partycypacją społeczną), na kilku wydziałach Politechniki Warszawskiej, na terenie Kampusu Głównego Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego, w 14 największych muzeach, 10 domach kultury i w 33 warszawskich kawiarniach.

Ważnym elementem akcji informacyjnej była również funkcjonująca na Placu Zamkowym w dniach 15 października - 5 listopada wystawa przed -

stawiająca planowane prace rewaloryzacyjne oraz podająca informacje o miejscu i terminie spotkania z mieszkańcami Warszawy. Podobne informacje zamieszczone zostały w 4-stronicowej wkładce do wydania gazety Echo Miasta z dnia 21 października. Informacje na temat konsultacji społecznych dostępne były również na stronie Urzędu m.st. Warszawy, Urzędu Dzielnicy Śródmieście i Zarządu Terenów Publicznych.

Jaka jest wola społeczna? – wyniki konsultacji

Przeprowadzony proces konsultacyjny pozwolił poznać opinie użytkowników Starego Miasta w sprawie planowanych prac rewaloryzacyjnych. Podsumowanie zgłaszanych postulatów było bardzo trudne, ponieważ uczestnicy spotkań konsultacyjnych często podejmowali szereg tematów niezwiązanych bezpośrednio z tematem konsultacji. Pozwalała im na to zresztą dość liberalna forma moderacji spotkań. Niemniej analiza przeprowadzonych dyskusji pozwoliła wskazać najczęściej powtarzające się opinie na temat planowanego przez miasto przedsięwzięcia.

Zasadniczo uczestnicy konsultacji byli zgodni co do tego, że rewaloryzacja nawierzchni Starego Miasta jest konieczna. Również proponowany harmonogram remontu zakładający rozpoczęcie prac w maju 2012 i za-



Wystawa informacyjna o rewaloryzacji nawierzchni na Starym Mieście, październik 2010

kończenie do końca roku 2014, z przerwami w okresie letnim, został przyjęty ze zrozumieniem. Uczestnicy konsultacji wyrażali za to ogromną obawę co do pracy wykonawców, podpierając swój pogląd przykładami nienależycie wykonanych remontów z przeszłości. Stąd też postulat starannego doboru i ścisłej kontroli pracy wykonawców rewaloryzacji. Użytkownicy Starego Miasta zaproponowali również, by ulice remontowane były odcinkami, tak by nie wyłączać ich w całości z ruchu. Skłaniali się również ku bardziej konserwatywnej koncepcji rewaloryzacji nawierzchni, zakładającej pozostawienie obecnego układu kostki brukowej przy jednoczesnym oddzieleniu wizualnym dziedzińca kuchennego.

Prawie wszystkie środowiska uznały, że Stare Miasto powinno zostać w pełni dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. Jedynie warszawianie byli zdania, że dostosowanie to należy ograniczyć jedynie do koniecznego minimum, tak by nie zmieniać za bardzo staromiejskiej estetyki. Co do konkretnych rozwiązań, uznano, że właściwe byłoby obniżenie poziomu chodników w wybranych miejscach i stworzenie podjazdów dla wózków. Kontrowersji nie budził postulat wprowadzenia szczególnych elementów nawierzchni (nawierzchnia grostkowa i płomieniowana) w miejscach istotnych dla osób niewidomych. Osoby niepełnosprawne ruchowo zaproponowały również budowę toalety publicznej przeznaczonej dla osób niepełnosprawnych.

Zaprobowana przez większość została koncepcja wprowadzenia oświetlenia gazowego na ulicach Kanonia i Dziekania.

Niekontrowersyjna okazała się również propozycja wprowadzenia indywidualnego systemu informacji na terenie Starego Miasta. Jedynie przedstawiciele Stowarzyszenia SISKOM postulowali wprowadzenie Miejskiego Systemu Informacji – typowego dla pozostałej części Warszawy.

Wśród zgłaszanych postulatów pojawiły się również kontrowersyjne. Mieszkańcy Starego Miasta, przy wsparciu lokalnych przedsiębiorców, proponowali, by w ramach planowanych prac wykonać izolację fundamentów oraz remonty rynien, dachów, kominów i elewacji, finansując je w pełni ze środków publicznych. Swoje stanowisko uzasadniali niewydolnością ekonomiczną wspólnot mieszkaniowych oraz faktem przynależności Starego Miasta do narodowego dziedzictwa kultury. Realizacja tego postulatu z oczywistych względów jest niemożliwa. Przede wszystkim podkreślić należy, że remontowanie prywatnych kamienic w całości ze środków publicznych stanowiłoby akt niegospodarności. Po drugie byłoby to niesprawiedliwe i wręcz dyskryminujące wobec pozostałych współ-

not mieszkaniowych na terenie m.st. Warszawy. Po trzecie mogłoby pociągnąć za sobą lawinę podobnych roszczeń na terenie całego miasta, a ich realizacja doprowadziłaby do ruiny finanse miejskie. Należy jednak podkreślić, że podczas ostatniego ze spotkań konsultacyjnych (26 października), obecni mieszkańcy Starego Miasta (którzy stanowili większość uczestników spotkania dla mieszkańców Warszawy) złagodzili swoje stanowisko, postulując dofinansowanie ze środków publicznych tylko części remontów w nieruchomościach wspólnotowych.

Wszelkie postulaty zgłoszone podczas konsultacji zostały spisane, skategoryzowane i przesłane podmiotom odpowiedzialnym za ich realizację.

Uwagi końcowe

Akcja informacyjno-konsultacyjna „Stare Miasto w nowej odsłonie” w pewnym sensie stanowiła przełomowe wydarzenie w historii warszawskiego samorządu. Nigdy wcześniej tak znaczące przedsięwzięcie nie było konsultowane z tak dużą liczbą zainteresowanych środowisk. Niektórzy mogliby zarzucić, że informacyjna strona akcji przesłoniła nieco stronę konsultacyjną. Większość rozwiązań dotyczących remontu była przedstawiona przez podmioty miejskie odpowiedzialne za przeprowadzenie remontu i przedłożona



Lotny punkt konsultacyjny na Starym Mieście, październik 2010

do informacji lub do aprobaty uczestnikom konsultacji. Mieli zaś oni mniej swobody w zakresie zgłaszania własnych propozycji. Mogli jednak decydować w kwestiach ewentualnego montażu latarni gazowych i stworzenia specjalnego systemu informacji, a także ułożenia bruku na Placu Zamkowym. Z drugiej strony większość użytkowników Starego Miasta nie ma wystarczającej wiedzy technicznej, by zgłaszać własne propozycje odnośnie remontu. Poza tym Stare Miasto stanowi obszar ochrony konserwatorskiej, więc siłą rzeczy zakres możliwych do wprowadzenia zmian na tym terenie musi być ograniczony.

Sam proces konsultacyjny został przeprowadzony sprawnie. Odbyło się pięć spotkań, w których uczestniczyli przedstawiciele wszystkich środowisk mniej lub bardziej związanych ze Starym Miastem. Informacje na temat kolejnych spotkań oraz innych form konsultacji przekazywane były za pośrednictwem bardzo dużej liczby kanałów, takich jak: spoty w metrze, artykuły prasowe, wywiady radiowe i telewizyjne, wkładka do gazety o zasięgu regionalnym, wystawa uliczna, dyskusyjne fora internetowe, plakaty oraz zaproszenia dla konkretnych osób i organizacji. Można śmiało powiedzieć, że każda zainteresowana osoba miała możliwość uzyskania szczegółowych informacji na temat każdego kolejnego etapu konsultacji.

Co najważniejsze, deklaracje podmiotów realizujących planowaną rewitalizację, tj. Zarządu Terenów Publicznych i Biura Stołecznego Konserwatora Zabytków, pokazują, że wynik konsultacji został przez nich potraktowany poważnie i w latach 2012–2014 zostanie wcielonych w życie wiele rozwiązań zgodnych z wolą uczestników akcji „Stare Miasto w nowej odsłonie”.

Niestety, podczas konsultacji społecznych nie udało się uniknąć pewnych błędów, których należy się wystrzegać przy prowadzeniu podobnego procesu w przyszłości. Podczas pierwszych spotkań nie zostały dostatecznie wyraźnie nakreślone główne tematy spotkania konsultacyjnego, co w połączeniu ze sposobem moderacji spotkań doprowadziło do pewnego chaosu. Moderatorzy, aby uniknąć kłótni i protestów, z którymi spotkali się, prowadząc inne spotkania z mieszkańcami tego obszaru, prowadzili je w sposób miękki. Dlatego też uczestnicy pierwszego ze spotkań – mieszkańcy Starego Miasta – często wprowadzali wątki poboczne, odchodząc od głównych tematów dyskusji. Niektóre z tych wątków, jak np. postulat sfinansowania remontów staromiejskich kamienic w całości ze środków publicznych, zaczęły żyć własnym życiem i absorbowwały uczestników następnych etapów konsultacji. Sposób moderowania dyskusji doprowadził również do zdominowania długich

jej fragmentów przez pojedynczych uczestników, co mogło zniechęcać pozostałe osoby do zabrania głosu. Jednak nie zawsze i nie w każdej grupie da się uniknąć takich sytuacji. Trzeba być przygotowanym na to, że nawet obecność dobrego moderatora czasem nie zapobiegnie gorącej atmosferze spotkań. Błędem, choć zdarzającym się sporadycznie, było również wdawanie się przedstawicieli Urzędu m.st. Warszawy w polemikę z pojedynczymi, aczkolwiek krzykliwymi uczestnikami spotkań.

Przy prowadzeniu podobnych procesów konsultacyjnych w przyszłości należy zatem na początku każdego z etapów konsultacji jasno określić podstawowe tematy dyskusji. Z pewnością warto ustalić z moderatorem zasady prowadzenia poszczególnych spotkań i wyraźnie przedstawić je osobom obecnym podczas tych spotkań. Zasady te powinny służyć zapobieganiu monopolizowania dyskusji przez najbardziej energicznych jej uczestników oraz preferowaniu rzeczowych rozmów, a nie bezproduktywnych polemik.

Pomimo wymienionych błędów, akcję informacyjno-konsultacyjną „Stare Miasto w nowej odsłonie” należy ocenić pozytywnie. Mamy nadzieję, że tego typu procesy konsultacyjne będą realizowane również przy innych przedsięwzięciach ogólnomiejskich, wzmacniając mechanizm partycypacji społecznej w m.st. Warszawie.



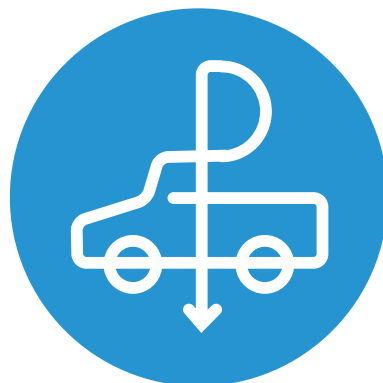
Spotkanie z mieszkańcami Warszawy, 26 października 2010

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Stare Miasto
Bemowo
Bemowo
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola



Bemowo

Łukasz Dębiński



Jak rozwiązać problem parkowania, czyli o konsultacjach na Bemowie

Historia pomysłu

Bemowo jest dzielnicą położoną u zachodnich granic Warszawy. Na 2,5 tys. hektarów mieszka ponad 100 tys. ludzi. Struktura demograficzna, ogromna ilość zieleni, doskonały dojazd do centrum miasta sprawiają, że Bemowo jest przyjaznym miejscem do życia, ze świetnymi perspektywami rozwoju. Na Bemowie z każdym rokiem powstają nowe inwestycje mieszkaniowe. Tak dynamiczny rozwój sprawił, że zaczęły pojawiać się problemy z infrastrukturą osiedli, ściśle związane z parkowaniem. Na terenie starych blokowisk z lat 70. i 80., a takie na Bemowie przeważają, przestrzenie między budynkami są niewielkie i znalezienie miejsca do parkowania stanowi na ogół duży problem. Te tereny należą do spółdzielni mieszkaniowych. W ciągu kilku ostatnich lat najwięcej zgłoszeń dotyczących deficytu miejsc postojowych Urząd Dzielnicy Bemowo odebrał od mieszkańców Spółdzielni Mieszkaniowej Górczewska. Były to przeważnie zgłoszenia telefoniczne na Bemowski Telefon Interwencyjny oraz przesyłane drogą elektroniczną. Mieszkańcy zwracali uwagę na trudną sytuację związaną z parkowaniem samochodów wzdłuż ulicy Człuchowskiej. Ulica ta jest dwupasmową jezdnią z pasem zieleni, licznymi przystankami, przejściami dla pieszych oraz dojazdami do osiedli mieszkaniowych. Należy do ulic, którymi mieszkańcy Warszawy, a także osoby spoza granic miasta przemieszczają się regularnie. Niestety, samochody przy tej ulicy parkowane są na chodnikach lub częściowo na jezdni, utrudniając przejazd autobusom i codzienne funkcjonowanie okolicznym mieszkańcom. Urzędnicy Ratusza Bemowo postanowili poddać pod konsultacje pomysły rozwiązania problemu parkowania na osiedlu Górczewska wzdłuż ulicy Człuchowskiej. Za-

nim informacja o konsultacjach trafiła do mieszkańców, odbyło się kilka spotkań, na których dyskutowano, czy proponowana przez Ratusz inwestycja może być zrealizowana ze względów prawnych i finansowych. W spotkaniach tych brali udział przedstawiciele Spółdzielni Mieszkaniowej Górczewska, Zarządu Dróg Miejskich i pracownicy poszczególnych Wydziałów Urzędu Dzielnicy Bemowo. Przygotowano także pismo do Inżyniera Ruchu i uzyskano jego zgodę na jedną z koncepcji rozwiązania problemu parkowania przy ulicy Człuchowskiej.

Przebieg konsultacji

Proces partycypacyjny opierał się na konsultacjach skierowanych do grupy docelowej, którą tworzyli mieszkańcy bloków usytuowanych wzdłuż ulicy Człuchowskiej. Włączenie mieszkańców do procesu konsultacji polegało na zorganizowaniu spotkania – dyskusji z udziałem mieszkańców oraz przedstawicielami instytucji, które mają realny wpływ na kształt otoczenia ulicy Człuchowskiej.

Informacje o przeprowadzanych konsultacjach rozpowszechniane były wieloma kanałami, w szczególności umieszczone zostały na stronie internetowej Urzędu Dzielnicy Bemowo i SM Górczewska oraz na telebimie. Plakaty informacyjne rozwieszono na tablicach informacyjnych i klatkach schodowych. O konsultacjach informowano także podczas mszy św. w Parafii Bogurodzicy Maryi.

Spotkanie z mieszkańcami

W dniu 10 listopada 2010 roku, w klubie osiedlowym „Nowy” przy ul. Wyki 11a, odbyło się spotkanie dla mieszkańców Dzielnicy Bemowo w ramach konsultacji społecznych „Jak parkować na Człuchowskiej”. W spotkaniu uczestniczyli zainteresowani tematem mieszkańcy Dzielnicy Bemowo, przedstawiciele Spółdzielni Mieszkaniowej „Górczewska”, pracownicy Centrum Komunikacji Społecznej m.st. Warszawy oraz Wydziału Promocji i Komunikacji Społecznej Urzędu Dzielnicy Bemowo. Spotkanie prowadzili profesjonalni moderatorzy, którzy dbali o porządek wypowiedzi, o to, aby każdy chętny mógł zabrać głos, i o to, by nikt nie zmonopolizował dyskusji.

Celem spotkania było zebranie opinii oraz uzyskanie informacji o oczekiwaniach mieszkańców Dzielnicy Bemowo, szczególnie z okolic ulicy Człuchowskiej, dotyczących rozwiązania problemu braku miejsc postojowych i parkowania samochodów na części chodnika, co utrudnia przejazd

autobusom. Skoncentrowano się głównie na odcinku ulicy Człuchowskiej między ulicami Karabeli i Raginisa.

Podczas spotkania, przedstawiciel Urzędu Dzielnicy przedstawił mieszkańcom dwie koncepcje rozwiązania problemu parkowania.

Pierwsza to propozycja zbudowania 15 miejsc postojowych wzdłuż Człuchowskiej, na które wydał zgodę Inżynier Ruchu m.st. Warszawy. Parkowanie odbywałoby się prostopadle lub równoległe do osi jezdni. Urząd zarekomendował parkowanie równoległe jako bezpieczniejsze.

Druga koncepcja zakłada budowę parkingu jednopoziomowego lub wielopoziomowego na rogu Człuchowskiej i Raginisa, na terenie działek należących do miasta. Wcześniej plac był zarezerwowany pod budowę metra, obecnie można go wykorzystać na parking. Najtańszy wariant to zastosowanie nawierzchni z kraty trawnikowej, przy której nie trzeba budować odpływów lub wykładać parkingu kostką betonową.

Większość osób uczestniczących w spotkaniu zgodziła się z potrzebą budowania nowych miejsc postojowych w zatokach wzdłuż ulicy Człuchowskiej. Jednak optowała za parkowaniem prostopadłym, a nie równoległym, ze względu na większą liczbę miejsc i mniej problemów przy odśnieżaniu. Zbudowanie parkingu wielopoziomowego pozwoliłoby uzyskać



Spotkanie konsultacyjne, 10 listopada 2010

większą liczbę miejsc postojowych, dzięki czemu można by rozwiązać wiele problemów z parkowaniem – przekonywał zgromadzonych przedstawiciel Urzędu Dzielnicy. Jednak należy sprawdzić, czy w proponowanym miejscu można zbudować taki parking. Budowa parkingu wielopoziomowego jest dużą inwestycją, wymagającą dokładnego przeanalizowania kosztów budowy i wykorzystania miejsc parkingowych, aby środki pieniężne przeznaczone na inwestycję zostały odpowiednio wykorzystane.

Lokalizacja parkingu wielopoziomowego przy ulicy Raginisa, bezpośrednio przy Komendzie Policji, jest trafna i atrakcyjna. Parking zlokalizowany byłby na skraju osiedla, a samochody nie wjeżdżałyby na jego teren. Trzeba się jednak liczyć z dodatkowymi komplikacjami z uwagi na węzeł ciepłowniczy, który ogranicza w tym miejscu budownictwo wyższe.

Parkowanie w dużych miastach

Warszawa, jak każde duża aglomeracja, do której wiele osób dojeżdża ze względu na pracę lub naukę, boryka się z problemem pozostawiania samochodów w miejscach przeznaczonych dla mieszkańców osiedli przez innych kierowców.

Powinny zostać utworzone specjalne parkingi dla osób przybywających samochodami spoza miasta lub danego osiedla. Ulica Człuchowska należy do ulic przesiadkowych dla osób spoza granic miasta. Większość miejsc parkingowych już utworzonych zajmowana jest właśnie przez kierowców dojeżdżających. Rozwiązaniem byłoby utworzenie oddzielnego parkingu. Odpowiednią lokalizacją są pobliskie Mory, gdzie w przyszłości ma powstać stacja metra. Parking na Morach byłby strategicznym miejscem pozostawienia samochodu przez osoby dojeżdżające, które miałyby stąd dogodne połączenie metrem z centrum miasta – tłumaczyli mieszkańcy osiedla. Oni zaś nie musieliby się dzielić miejscami postojowymi z osobami spoza stolicy.

Przy wszystkich wariantach utworzenia nowych miejsc postojowych ważne jest, jakie będą koszty utrzymania, jakie przewiduje się koszty budowy, czy parking będzie odpłatny.

Budowanie parkingów to sprawa priorytetowa, ważne jest jednak, aby zachowane zostały tak zwane strefy zielone, które chronią przed spalinami oraz wyciszają hałas docierający z ulicy. Każde miejsce, w którym będą powstawały miejsca postojowe, zagrożone jest likwidacją rosnących tu drzew lub innych roślin. Ważne jest, aby były nasadzone następne, chroniące mieszkańców przed spalinami i hałasem, sprawiające, że mieszkanie w okolicy jest przyjemniejsze.


Co mogliśmy zrobić lepiej?


Głos w dyskusji powinien zabrać każdy mieszkaniec osiedla, którego dotyczy problem parkowania przy ulicy Człuchowskiej. Podczas spotkania z sali dochodziły głosy, że spotkanie było zbyt słabo rozreklamowane. Część osób, które wzięły w nim udział, dowiedziało się o nim przypadkowo, najczęściej od innych osób. Nie było informacji przy Hali Wola, bazarze czy przystankach komunikacji miejskiej, a są to strategiczne miejsca, w których mieszkańcy otrzymują informacje. Nie wykorzystano także możliwości reklamy w gazecie lokalnej oraz umieszczenia bezpośredniego zaproszenia w skrzynkach pocztowych. Jak widać, plakaty na klatkach schodowych, tablice informacyjne, telebim, strona internetowa Urzędu Dzielnicy Bemowo czy nawet zapowiedź na mszy św. w Parafii Bogurodzicy Maryi nie były wystarczającymi sposobami dotarcia z informacjami do wszystkich zainteresowanych mieszkańców osiedli.

Dyskusja miała na celu skonsultowanie z zainteresowanymi mieszkańcami projektów utworzenia nowych miejsc parkingowych. Przedstawiciel Urzędu Dzielnicy przekazał dwa pomysły Urzędu Dzielnicy Bemowo. Najważniejsze dla mieszkańców okazało się zbudowanie obszerniejszego parkingu z dużą liczbą miejsc postojowych, dogodnym wjazdem i wyjazdem. Mieszkańcy Opowiadali się też za budową dodatkowych parkingów na terenie osiedla, najlepiej wielopoziomowych. Proponowany przez Urząd wariant nie rozwiąże według mieszkańców problemu miejsc parkingowych przy ulicy Człuchowskiej.

Po kilku dniach protokół ze spotkania dostępny był w Internecie na stronie Urzędu Dzielnicy Bemowo.


Takie spotkania powinny odbywać się częściej, więcej osób powinno w nich





**KONSULTACJE
SPOŁECZNE**

Jak parkować na Człuchowskiej?



Mieszkasz lub pracujesz w pobliżu ul. Człuchowskiej?
 Nie masz gdzie bezpiecznie zaparkować?
 Martwisz się, że z powodu parkujących na ulicy samochodów, pod Twoim domem jest niebezpiecznie?

Przyjdź na spotkanie!
 Chcemy wspólnie porozmawiać o tym, jak to zmienić!

10 listopada, godz. 18.00
Klub „Nowy”, ul. Kazimierza Wyki 11a


Urząd Dzielnicy Bemowo zastanawia się, jak rozwiązać problem parkowania przy ul. Człuchowskiej. Możliwe jest:

- utworzenie wzdłuż ulicy miejsc postojowych
- budowa parkingu dla mieszkańców, w pobliżu Komisariatu Policji przy ul. Raginisa
- ... a jak Ty rozwiązałbyś ten problem?

Na podstawie wniosków z konsultacji Urząd Dzielnicy podejmie decyzję czy, i w jakim kształcie, realizować tę inwestycję.

Więcej informacji:
www.um.warszawa.pl/konsultacjaespoeczne
www.bemowo.waw.pl

Konsultacje organizowane są przez Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy oraz Urząd Dzielnicy Bemowo m.st. Warszawy, w ramach projektu „Wzmocnienie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie”, realizowanego dzięki wsparciu udzielonemu przez Norwegia poprzez dofinansowanie z Norwackiego Mechanizmu Einsteina.



**Plakat zapraszający mieszkańców
na konsultacje społeczne**

uczestniczyć. Dyskusja jest jedną z najlepszych form omawiania problemów, wtedy rodzą się nowe pomysły, inne są udoskonalane, a co najważniejsze, można poznać opinie osób zainteresowanych. Dowiedzieć się, czego potrzebują, jak widzą daną sytuację, jakie są ich oczekiwania.

Podsumowanie

Konsultacje społeczne dotyczące parkowania przy ulicy Człuchowskiej były ważnym punktem na społecznej mapie Bemowa. Przeprowadzone zostały przez Centrum Komunikacji Społecznej we współpracy z Urzędem Dzielnicy Bemowo. Udało się w nie zaangażować mieszkańców kilku konkretnych bloków z ulicy Człuchowskiej, których problem parkowania najbardziej dotyczył. Ze strony prowadzących zabrakło przedstawicieli ZMID i Zarządu Dróg Miejskich oraz przedstawicieli Wydziału Inwestycji Urzędu Dzielnicy Bemowo. Zdaniem organizatorów nie wyczerpano wszystkich sposobów poinformowania mieszkańców o konsultacjach. W przyszłości należałoby zamieścić reklamę w którejś z gazet lokalnych, розміścić zaproszenia w skrzynkach pocztowych.

Wszystkie rozwiązania i pomysły zgłoszone przez mieszkańców w czasie dwugodzinnych konsultacji zostały przekazane do Wydziału Inwestycji w celu przeanalizowania ich zasadności. Cały proces konsultacyjny przeprowadzono przy odpowiednim zaangażowaniu osób biorących w nim udział i można go uznać za udany.

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Stare Miasto
Bemowo
Białoleka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola



Białołęka

Joanna Pernal



Na fali kultury. Jak włączyć w działalność domu kultury mieszkańców niezaangażowanych w przedsięwzięcia kulturalne

Początki

Realizacja projektu „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie” rozpoczęła się w czerwcu 2009 r. Wtedy to dowiedziałam się, że będę osobą odpowiedzialną za konsultacje społeczne w dzielnicy Białołęka. Po przebyciu wielu szkoleń, spotkań oraz przeprowadzeniu licznych rozmów wraz z kilkoma innymi pracownikami Urzędu miałam zmierzyć się z postawionym nam zadaniem – zorganizowaniem modelowych konsultacji społecznych.

Szkolenia

Październik oraz listopad 2009 były miesiącami, kiedy dzielnicowi koordynatorzy ds. konsultacji społecznych przechodzili szkolenia z tego właśnie zakresu. W części teoretycznej dowiedzieliśmy się m.in. o roli konsultacji jako narzędzia do prowadzenia dialogu z mieszkańcami i podejmowania decyzji, o pozytywnym wpływie przeprowadzania konsultacji na obraz władz.

W praktyce stwarzaliśmy sytuację konfliktową, do której dobieraliśmy odpowiednie metody konsultacji, właściwe pytania, kanały porozumienia. Uczyliśmy się organizacji konsultacji, dobierania grup docelowych, precyzowania celu.

Aż w końcu przyszedł czas przeprowadzenia modelowych konsultacji...

Białołęka – jaka jest?

To druga co do wielkości dzielnica Warszawy, w której bardzo szybko przybywa mieszkańców: co roku ok. 5000 osób – najwięcej ze wszystkich dzielnic stolicy. Za tak szybkim wzrostem zaludnienia nie nadąża dzielnicowa

infrastruktura. Oprócz szkół, dróg, obiektów sportowych brakuje również instytucji kultury i inicjatyw związanych z działalnością kulturalną.

Charakterystyczne dla Białołęki jest też jej ogromne zróżnicowanie. Stare osiedla – Tarchomin, Nowodwory, Choszczówka, Dąbrówka Szlachecka – mają swoje tradycje, są zintegrowane, wiele rodzin mieszka tu od kilku pokoleń. Również gęstość zaludnienia jest większa. Natomiast północno-wschodnie tereny Białołęki cechuje zabudowa jednorodzinna sąsiadująca z dużymi, strzeżonymi osiedlami zamieszkiwanymi głównie przez młode rodziny z dziećmi. W większości są to osoby, które niedawno przeprowadziły się do Warszawy i nie są z nią jeszcze związane. Często powodem wyboru Białołęki są dużo niższe niż w innych dzielnicach ceny mieszkań, co wynika m.in. z dużej odległości od centrum, a tym samym od atrakcyjnych miejsc.

To wszystko powoduje brak identyfikacji mieszkańców Białołęki ze swoją dzielnicą, która jest dla nich tylko „przejściowym” miejscem w drodze między mniejszym miastem a lepszymi lokalizacjami w stolicy.

Wybór tematu

Wybór tematu okazał się dość trudnym aspektem całego przedsięwzięcia. Problem musi być rzeczywisty, a nie sztucznie wytworzony; aktualny, żeby zainteresował mieszkańców, jego rozwiązanie musi też leżeć w kompetencjach dzielnicy – nie warto bowiem konsultować czegoś, na co nie mamy wpływu. Zastanawiając się nad wyborem tematu braliśmy pod uwagę trzy aspekty charakteryzujące Białołękę: jej obszar, zamieszkującą ją ludność i jej potencjalne potrzeby.

Pierwszy pomysł na temat konsultacji dotyczył lokalizacji przedszkola we wschodniej części Białołęki. Wydawał nam się dobry, ponieważ brak przedszkoli to jeden z najważniejszych problemów dzielnicy. Jednak zorganizowanie nowego przedszkola okazało się za dużym przedsięwzięciem. Mnogość problemów formalnych, konieczność zaangażowania dodatkowych osób – m.in. wielu pracowników wydziałów merytorycznych odpowiedzialnych za realizację takich inwestycji, spowodowała, że zdecydowaliśmy się na temat z zupełnie innego zakresu, ale również bardzo istotny dla dzielnicy, uznawanej przez wielu za „kulturalną pustynię”.

Konsultacje „Białołęka na fali kultury” miały nam wskazać konkretne oczekiwania mieszkańców w zakresie zaspokojenia ich potrzeb kulturalnych. Jednostką odpowiedzialną za realizację zadań z zakresu kultury na Białołęce jest Białołęcki Ośrodek Kultury. W związku z tym musieliśmy uzyskać apro-

batę dla naszego pomysłu zarówno od burmistrza, jak i dyrektora BOK-u. Temat został zatwierdzony i można było zająć się organizacją konsultacji.

Opis grup docelowych

Jak już pisałam, Białołęka jest dzielnicą młodą, ale mało zintegrowaną. Większość mieszkańców „po kulturę” jeździ do innych dzielnic. O ile dzieci i młodzież mogą korzystać z dodatkowych zajęć w szkole, bibliotekach, w Białołęckim Ośrodku Kultury, o tyle bardzo brakuje oferty dla osób w wieku 20–40 lat. Oferta skierowana do tych grup wiekowych to bierne uczestnictwo w akcjach kulturalnych: koncertach i przedstawieniach. Sukces Białołęckiego Lata Filmowego dedykowanego głównie tej grupie wiekowej pokazał, że mieszkańcy poszukują i chętnie uczestniczą w innych inicjatywach. Dlatego też to właśnie do nich chcieliśmy skierować pytanie, jak chcieliby spędzać kulturalnie czas na Białołęce, czy mają jakiś pomysł, który można by zrealizować przy współpracy Białołęckiego Ośrodka Kultury.

Do udziału w konsultacjach zaprosiliśmy również nauczycieli z białołęckich gimnazjów oraz organizacje pozarządowe.

Opis akcji informacyjnej

Naszymi grupami docelowymi były osoby dorosłe, mieszkańcy Białołęki. Jako środki informacji wybraliśmy więc głównie strony www i profile Urzędu Dzielnicy Białołęka w Internecie, lokalne gazety, plakaty na słupach



Warsztaty „Białołęka na fali kultury”, 23 października 2010

ogłoszeniowych (26 słupów rozmieszczonych w najważniejszych miejscach dzielnicy)

Konsultacje na Białołęce przeprowadzane były w ramach ogólnowarszawskiego projektu „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie”. Plakaty informujące o warsztacie „Białołęka na fali kultury” były spójne graficznie z plakatami informującymi o innych konsultacjach. Również komunikaty wysyłane do mediów przez nas i przez Centrum Komunikacji Społecznej miały tożsamą treść.

Akcja informacyjna miała zwrócić uwagę oraz zainteresować mieszkańców tematem. Tytuł „Białołęka na fali kultury” wskazywał, czego ogólnie dotyczyć będą konsultacje, natomiast dopiero wczytanie się w treść pozwalało dokładniej zorientować się, o co chodzi.

Po tytule pojawiały się pytania, skierowane bezpośrednio do odbiorcy: Masz ciekawy pomysł na spędzanie wolnego czasu na Białołęce, chcesz się nim podzielić z innymi? Chciałbyś realizować swój projekt wraz z Białołęckim Ośrodkiem Kultury? Pytania te wskazywały, że nic nie proponujemy, ale że chcemy uzyskać informację od mieszkańców. Użycie 2 os. l. pojedynczej miało zmniejszyć dystans między Urzędem i mieszkańcami.

Informować o konsultacjach zaczęliśmy we wszystkich mediach niemal w tym samym momencie, ok. 3 tygodnie przed spotkaniem.

Metoda, którą wybraliśmy – warsztat kreatywny (o tym poniżej) zakładała obecność od 15 do 25 uczestników. Aby mieć kontrolę nad liczbą uczestników, zdecydowaliśmy, że chętni powinni zapisywać się na warsztaty. Zapisy odbywały się telefonicznie lub e-mailowo, dokładne informacje podane zostały w komunikatach. Napisaliśmy również, że ilość miejsc jest ograniczona, co miało implikować większą odpowiedzialność przy składaniu deklaracji uczestnictwa.

Komunikaty zawierały również podstawowe informacje na temat samego spotkania: datę i miejsce, czas trwania, a także adres e-mailowy, na który można było przysyłać swoje pomysły.

Ponadto, na ręce dyrektorów szkół zostało wysłane pismo od burmistrza zachęcające białołęckich nauczycieli do wzięcia udziału w zajęciach.

Metoda konsultacji

Temat konsultacji „Białołęka na fali kultury” pozwalał na dość swobodną metodę ich przeprowadzenia. Zdecydowaliśmy się na warsztat kreatywny. Zainspirowani doświadczeniem z innych dzielnic postanowiliśmy wyko-

rzystać autorską metodę British Council „Future City Game”. Prowadzić je miała osoba, która zajmuje się tym zawodowo.

Tu jednak pojawił się czynnik ludzki, który niestety jest nieprzewidywalny. Dlatego warto przy planowaniu organizacji konsultacji uświadomić sobie, z kim konkretnie będziemy współpracować, jakie są to osoby (osoba), jakie mają charaktery i zainteresowania... W przypadku konsultacji „Białołęka na fali kultury” spotkaliśmy się z niemożnością „dogadania się” między dyrektorem BOK a prowadzącą warsztat, wynikającą z różnych wizji współdziałania z mieszkańcami, a także samej definicji „kultury”. Ostatecznie prowadzeniem warsztatu zajęły się osoby na co dzień zaangażowane w pracę Centrum Aktywności Lokalnej, zajmujące się inicjatywami lokalnymi, ruchami sąsiedzkimi i działalnością kulturalną.

Kolejne dwie współpracujące strony stanowiły CKS i my - przedstawiciele Urzędu Dzielnicy. Centrum Komunikacji Społecznej, koordynujące cały projekt „Wzmacniania mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie” miało swoje wytyczne i założenia, my z kolei musieliśmy uzyskać aprobatę dla naszych działań od burmistrza – gospodarza Białołęki.



Praca grupowa

Zastanawiając się nad terminem konsultacji braliśmy pod uwagę dwie możliwości jednocześnie całkowicie wykluczając dni powszednie – cykl warsztatów jednego dnia lub cykl rozłożony na dwa dni. Grupa docelowa – w ogromnej większości ludzie pracujący – mogli wziąć udział w spotkaniu odbywającym się jedynie w weekend. Zdecydowaliśmy się na warsztat jednodniowy – w sobotę w godzinach porannych, od 9.00 do 14.00.

Przebieg

Wyjątkowa sytuacja Białołęki powoduje, że w tym samym budynku, w którym mieści się Białołęcki Ośrodek Kultury, znajduje się również Zespół Szkół. Po przedstawieniu przez prowadzące planu warsztatów uznaliśmy, że lepiej będzie, jeżeli zajęcia odbywać się będą w sali szkolnej, która gwarantuje większą bezstronność, „teren neutralny”, jak również to, że dzięki ławkom i dobremu oświetleniu daje lepsze warunki do pracy.

Uczestnicy warsztatów po przybyciu na miejsce byli kierowani do sali przez nas – organizatorów. Po drodze porozklejane były również strzałki wskazujące drogę, z informacją, jakie wydarzenie będzie tu miało miejsce.

Mając świadomość, że warsztat rozpoczyna się dość wcześnie, zapewniliśmy uczestnikom kawę, herbatę oraz inne napoje. Centrum Komunikacji Społecznej zorganizowało catering, więc podczas całego spotkania, w przerwach można się było posilić.

Przebieg warsztatu całkowicie opierał się na planie i pomysłach prowadzących z Centrum Aktywności Lokalnej.

Najpierw pokrótce przedstawiliśmy się sobie. W grupie 16 osób zdecydowanie dominowały kobiety. Każdy przedstawiał siebie, swoją pracę i doświadczenia w pracy z innymi ludźmi, sposoby odpoczynku. Przy tej okazji trzeba wspomnieć o błędzie, który niestety popełniliśmy w procesie informowania. Pisząc list do dyrektorów, chcieliśmy, żeby zaprosili oni na warsztaty nauczycieli, którzy mają ciekawe pomysły i chcieliby je realizować w szkole wraz z lokalną społecznością skupioną wokół tej instytucji. Na warsztacie natomiast pojawili się nauczyciele, oddelegowani na spotkanie odgórnie, którzy zupełnie nie wiedzieli, czego się spodziewać.

Jak już wspominałam wcześniej, do prowadzenia warsztatu zaprosiliśmy osoby, które na co dzień współpracują z Centrum Aktywności Lokalnej. Profil ich działalności – m.in. animacja społeczna, integracja sąsiedzka, bardzo wpłynął na sposób prowadzenia warsztatu.

Wspólnie rozważaliśmy rolę animatora i lidera w środowisku lokalnym. Podzieleni na grupy określaliśmy też działania, które mieszkańcy chcieliby robić razem. W dużym stopniu były to pomysły na integrację sąsiedzką, a nie na działanie we współpracy z Białoleńskim Ośrodkiem Kultury. Żeby zobrazować sytuację wymieniłem choćby kilka pomysłów: sąsiedzkie „banki czasu”, międzyklatkowe (osiedlowe) konkursy na najładniejsze otoczenie (wspólna praca dla wspólnego dobra), akcja „nie woź powietrza”, czyli pomysł na wspólne dojazdy do pracy i zmniejszanie korków, wyprzedaże garażowe, sąsiedzkie sprzątanie swojej okolicy, nordic walking, wzajemna pomoc, np. przy wypełnianiu PIT-ów.

Podczas warsztatu my – konsultujący, utwierdziliśmy się w tym, co zakładaliśmy. Mieszkańcom brakuje działań kulturalnych, są też bardzo mało zintegrowani.

W wyniku konsultacji oraz e-maili od uczestników, które napłynęły już po spotkaniu, zdecydowaliśmy się na realizację jednego z pomysłów mieszkańców. Projekt, w który zaangażowali się Białoleński Ośrodek Kultury oraz mieszkańcy, będzie realizowany w przyszłym roku, podczas ferii zimowych. Będzie to gra miejska o tematyce rycerskiej.



Uczestniczka warsztatów prezentuje pracę swojej grupy

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Bemowo
Białołęka
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola



Bielany

Karolina Kowalczyk



Rowerem po Bielanych – konsultacje społeczne

Konsultacje społeczne w Dzielnicy Bielany dotyczyły rozwoju komunikacji rowerowej. W porównaniu z innymi dzielnicami Warszawy Bielany mają dość dobrze rozbudowaną sieć ścieżek i szlaków rowerowych – na ich terenie korzystać można łącznie z 26 kilometrów ścieżek, tworzących w miarę spójny układ. Urzędnicy bieleńscy zdają sobie jednak sprawę, że system ten wymaga jeszcze wielu zmian i rozwoju. Mieszkańcy-rowerzyści i przedstawiciele organizacji skupiających rowerzystów chcieli aktywnie włączać się w proces poprawy komunikacji rowerowej na Bielanych jeszcze zanim pojawił się pomysł zorganizowania „rowerowych” konsultacji. W licznych pismach przesyłanych do Urzędu Dzielnicy zgłaszali problemy, przeszkody i utrudnienia, na jakie napotykają jeżdżąc na rowerze, przedstawiali swoje pomysły na wytyczenie nowych ścieżek czy przejazdów przez ulice, pytali o nierozwiązane kwestie, niedokończone inwestycje. Skarżyli się również na brak jednoznacznych odpowiedzi ze strony Urzędu. Często z przesyłanych do Dzielnicy pism wynikało, że mieszkańcy są przekonani o możliwości szybkiego, bezkosztowego i łatwego rozwiązania wielu kwestii (np. postawienia odpowiednich znaków lub zlikwidowania rowów odpływowych przy jezdnii utrudniających rowerzyście przejazd przez ulicę). Dzielnicy zależało więc na dialogu z rowerzystami. Dla urzędników odpowiedzialnych za komunikację rowerową ważne było również, aby postulaty i pomysły rowerzystów zostały zebrane i spisane. Celem konsultacji stało się zidentyfikowanie problemów, na jakie napotykają rowerzyści na Bielanych oraz zebranie wytycznych do wizji rozwoju sieci ścieżek i innych udogodnień dla komunikacji rowerowej w przyszłości.

Termin

Konsultacje społeczne zaplanowane zostały tak, aby rozpoczęły się z początkiem września i trwały do połowy października, czyli odbywały się już po zakończeniu wakacji szkolnych, a następnie studenckich, a jednocześnie

w okresie, gdy pogoda umożliwia nadal przyjemną jazdę na rowerze. Kierowane były zarówno do osób jeżdżących na rowerze rekreacyjnie, jak i do tych, które traktują rower jako środek transportu w dojazdach do szkoły lub pracy. Ponieważ Bielany są dzielnicą zieloną, położoną blisko atrakcyjnego dla warszawskich rowerzystów Kampinoskiego Parku Narodowego, z tutejszych szlaków i ścieżek rowerowych korzystają nie tylko mieszkańcy dzielnicy, ale również inni warszawiacy. Staraliśmy się więc, aby wiadomość o konsultacjach wydostała się poza granice Dzielnicy Bielany i dotarła również do rowerzystów z innych dzielnic.

Kampania informacyjna

Na kilka dni przed rozpoczęciem konsultacji w bezpłatnych gazetkach dzielnicowych ukazały się artykuły tłumaczące, czym są konsultacje społeczne i zachęcające mieszkańców Bielan do wzięcia w nich udziału. W gazetkach znaleźć też można było dokładny harmonogram wydarzeń w ramach konsultacji. Teksty ukazały się jako ogłoszenie bezpłatne w gazecie „Nasze Bielany” wydawanej przez Dzielnicę raz na miesiąc (w nakładzie 20 tysięcy,) oraz jako ogłoszenie płatne w gazecie „Echo Łomianek i Bielan” (nakład 50 tysięcy).

O konsultacjach informowały również plakaty oraz ulotki. Plakaty rozwieszono zostały w bielańskich szkołach średnich, gimnazjach oraz przedszkolach; w budynkach Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego oraz Akademii Wychowania Fizycznego – uczelni działających na terenie Bielan; w bielańskich obiektach sportowych (takich jak basen, hala sportowa czy siłownia); w sklepach rowerowych oraz w Wydziale Obsługi Mieszkańców Urzędu Dzielnicy Bielany. Poza dzielnicę plakaty znalazły się w warszawskich knajpach popularnych wśród rowerzystów lub specjalnie dla nich stworzonych i w sklepach rowerowych w dzielnicach sąsiadujących z Bielanami. W niektórych knajpach i sklepach rowerowych oraz w Wydziale Obsługi Mieszkańców rozłożone były również ulotki.

Przez Warszawę i wiele innych miast Polski raz w miesiącu przejeżdża Masa Krytyczna – jest to głośny i kolorowy, zorganizowany przejazd setek rowerzystów ulicami miasta. Termin wrześniowej Masy Krytycznej zbiegł się w Warszawie z początkiem konsultacji bielańskich. Postanowiliśmy wykorzystać ten fakt i udać się z ulotkami na miejsce startu przejazdu (wcześniej uzyskaliśmy zgodę i zaproszenie organizatorów Masy). Urzędniczkę rozdające ulotki wzbudziły wśród uczestników imprezy duże zaintereso-

wanie – komunikaty zachęcające do wzięcia udziału w konsultacjach podawane (a właściwie wykrzykiwane) były również przez megafon przed wyjazdem Masy przez jej organizatorów. W przeciągu pół godziny rozdaliśmy około 700 ulotek.

Niestety nie zawsze udało się dotrzeć skutecznie z ulotkami i plakatami do rowerzystów i mieszkańców Bielan: ulotki w Wydziale Obsługi Mieszkańców rozłożone zostały początkowo w nieodpowiednim, niewyeksploatowanym miejscu, tuż przy wejściu do Urzędu – leżały niezauważone i spotykały się z niewielkim zainteresowaniem. Dopiero na kilka dni przed zakończeniem konsultacji ulotki przełożono na stoliki, przy których mieszkańcy wypełniają pisma i druki urzędowe. Stamtąd ulotki znacznie łatwiej trafiały do rąk potencjalnych rowerzystów. Po zakończeniu konsultacji okazało się również, że plakaty nie we wszystkich miejscach, do których zostały przesłane, zostały wywieszone – wisiały na przykład tylko w nielicznych szkołach i przedszkolach. Z pewnością bardziej skuteczne byłoby rozwieszenie plakatów bezpośrednio przez organizatorów konsultacji na przykład na rowerze...

Szeroką akcją informacyjną staraliśmy się zorganizować w Internecie. Szczegółowe notatki o trwających konsultacjach zamieszczone zostały przede wszystkim na stronie Urzędu Miasta w zakładce „konsultacje społecz-



Spotkanie przy mapie, 4 września 2010

ne” oraz na stronie Dzielnicy Bielany (specjalny baner umieszczono z boku strony internetowej). Na forach internetowych związanych tematycznie z jazdą na rowerze zamieszczaliśmy posty z informacją o konsultacjach i z linkami do strony UM – posty znalazły się między innymi na forum Zielonego Mazowsza, Masy Krytycznej, gazety.pl, kilku rowerowych blogów i w wielu innych miejscach. Ponadto poprosiliśmy organizacje i grupy takie jak Zębatka (grupa osób organizująca szkolenia dla kobiet z samodzielnej naprawy swojego roweru) czy OSiR na Tamce (knajpa i grupa osób promująca aktywną jazdę na rowerze) o zamieszczenie informacji o konsultacjach na swoich stronach internetowych oraz na profilach na portalu społecznościowym Facebook. Często przesyłaliśmy gotowy baner do wklejenia na stronę internetową. W akcji informacyjnej na Facebooku wsparła nas także Młodzieżowa Rada Bieleń (organizacja młodzieżowa działająca przy Radzie Dzielnicy Bielany) zamieszczając kilkakrotnie informację o konsultacjach na swoim profilu. Do licznych organizacji i stowarzyszeń rowerowych zostały rozesłane maile zapraszające do włączenia się w proces konsultacji.

W trakcie konsultacji działał na Facebooku profil ROWEREM PO BIEŁANACH – KONSULTACJE SPOŁECZNE (profil istnieje na Facebooku nadal, choć nie jest już aktywny – zapraszamy do odwiedzin). Użytkownicy tego portalu społecznościowego mogli śledzić na bieżąco informacje dotyczące przebiegu konsultacji oraz oglądać zdjęcia ze spotkań. Na oficjalnym profilu m.st. Warszawy (który odwiedza znacznie większa liczba osób) zamieszczono zachętę do odwiedzenia profilu „rowerowego” oraz ogólną informację o bieleńskich konsultacjach.

W Internecie pojawiła się również aktualizowana codziennie mapka Bieleń, na której zaznaczane były miejsca najczęściej zgłaszane przez rowerzystów jako potencjalnie niebezpieczne oraz nanoszone trasy postulowanych ścieżek rowerowych. Dzięki temu każdy internauta mógł na bieżąco śledzić kolejne, pojawiające się na mapie informacje o dziurach w nawierzchni ścieżek, ostrych zakrętach, innych niebezpiecznych miejscach oraz pomysły na nowe ścieżki rowerowe. Na mapce zaznaczone były również trasy i daty kolejnych przejazdów – „Warsztatów w ruchu” (o których za chwilę).

Przebieg konsultacji

Zainteresowani rowerzyści mogli wziąć udział w czterech sobotnich przejazdach rowerowych urzędników i mieszkańców – tak zwanych „Warszta-

tach w ruchu”. Każdy z „Warsztatów” odbywał się na innej trasie wytyczonej po ścieżkach rowerowych oraz popularnych terenowych szlakach rowerowych. Trasy przejazdów zostały tak dobrane, aby „obejmowały” jak największy obszar dzielnicy i najpopularniejsze wśród rowerzystów okolice. Podczas przejazdów, w terenie, „na żywo” identyfikowaliśmy i omawialiśmy napotymane problemy oraz zgłaszane przez uczestników pomysły. Uwagi rowerzystów nagrywane były na dyktafon, a miejsca wskazujące jako wymagające interwencji – fotografowane. W spotkaniach brało udział od kilku do kilkunastu rowerzystów oraz jedna lub dwie osoby prowadzące. W każdym z przejazdów uczestniczyła również koordynatorka komunikacji rowerowej na Bielanych – była to więc okazja do bezpośredniej wymiany opinii między przedstawicielem Dzielnicy odpowiedzialnym za ścieżki i rozwój komunikacji rowerowej a rowerzystami.

Ten, kto nie wybrał się na rowerowy spacer, mógł zabrać głos podczas „Spotkań przy mapie” – warsztatów podczas dwóch bielańskich imprez: otwarcia Parku Linowego na początku września oraz podczas dużej imprezy organizowanej przez Dzielnicę „Żegnaj lato na Bielanych” pod koniec września. Na terenie każdej z imprez stanął oznakowany namiot oraz duże plakaty (na stojakach) zapraszające na konsultacje. W namiocie, przy ogromnej mapie pre-



Spotkanie przy mapie, 4 września 2010

zentującej sieć ścieżek i terenowych szlaków rowerowych, można było przedstawić swoje pomysły na rozwój komunikacji rowerowej oraz zauważone problemy. W warsztatach mogli wziąć udział wszyscy chętni – wystarczyło podejść do mapy i wyrazić swoją opinię. Uwagi rowerzystów spisywane były na samoprzylepnych karteczkach, wskazywane przez nich miejsca na mapie zaznaczane były kolorowymi, plastikowymi strzałkami, a następnie całość fotografowano – dzięki temu uzyskaliśmy zdjęcia z opisami pomysłów i lokalizacjami przeszkód i utrudnień, na jakie napotykają rowerzyści. Dodatkowo, aby nie pominąć żadnego ze zgłaszanych przez rowerzystów problemów, spotkania nagrywane były na dyktafon. Oznakowane stanowiska i banery zwracały uwagę uczestników imprez, którzy nie wiedzieli wcześniej o trwających konsultacjach – wiele osób przyszło jednak na teren imprezy specjalnie po to, aby wziąć udział w konsultacjach i przedstawić swoje uwagi. W trakcie pierwszego „Spotkania przy mapie” wykorzystaliśmy dodatkowo lokalizację Parku Linowego tuż przy uczęszczanej trasie rowerowej (wzdłuż Wybrzeża Gdynińskiego): na ścieżce rowerowej (zachowując oczywiście skrajnię drogi) wystawiliśmy jeden z banerów zachęcających do wzięcia udziału w konsultacjach, dzięki czemu kolejni rowerzyści przychodzili wprost z trasy rowerowej, aby podzielić się swoimi uwagami.

Jednocześnie przez cały okres trwania konsultacji aktywny był adres mailowy (rowerowy@um.warszawa.pl), na który rowerzyści przysyłać mogli swoje uwagi, ewentualnie wraz ze zdjęciami dokumentującymi napotykaną przez nich przeszkodę. Na adres ten spływały więc zdjęcia nierównej nawierzchni ścieżek rowerowych, korzeni drzew wypychających asfalt, startych oznakowań poziomych na ścieżkach, źle oznaczonych przejazdów przez ulice, zbyt wysokich krawężników przy drogach wewnętrznych – a więc miejsc, które często trudno byłoby precyzyjnie zlokalizować na mapie. W mailu zwrotnym otrzymywali terminarz spotkań w ramach konsultacji oraz zaproszenie na spotkanie podsumowujące. Ze względu na trudności techniczne w Urzędzie Dzielnicy Bielany adres mailowy założony został przez Centrum Komunikacji Społecznej, miał więc „końcówkę” miejską: um.warszawa.pl. Wielu rowerzystów biorących udział w konsultacjach zwróciło na ten fakt uwagę, zostało to niestety odebrane jako przejaw niewielkiego zaangażowania Dzielnicy w proces konsultacji.

Dodatkowo dla osób nieposługujących się Internetem w Wydziale Obsługi Mieszkańców Urzędu Dzielnicy Bielany wystawiliśmy oznakowane pudełko, do którego wrzucać można było swoje uwagi i wydrukowane zdję-

cia. Nie spotkało się ono z dużym zainteresowaniem, nie znajdowało się jednak niestety w miejscu, w którym mogło być łatwo zauważone przez załatwiających swoje sprawy w Urzędzie mieszkańców.

W proces konsultacji społecznych bardzo zaangażowała się Bielańska Grupa Rowerowa – młodzieżowe stowarzyszenie aktywnych bielańskich rowerzystów. Członkowie Grupy uczestniczyli we wszystkich „Warsztatach w ruchu” oraz „Spotkaniach przy mapie”, na konsultacyjny adres mailowy przesyłali liczne zdjęcia dokumentujące niedoskonałości systemu ścieżek rowerowych. Prawdopodobnie w każdej miejscowości działają podobne lokalne stowarzyszenia „rowerowe”, które bardzo dobrze znają dobre i złe strony ścieżek rowerowych na danym terenie – warto organizując konsultacje dotyczące komunikacji rowerowej do takich grup dotrzeć.

Co się działo po formalnym zakończeniu zbierania uwag?

Po zakończeniu etapu zbierania uwag, a przed spotkaniem podsumowującym konsultacje, opracowane w formie tabeli postulaty rowerzystów zostały przesłane osobie odpowiedzialnej za komunikację rowerową na terenie Dzielnicy Bielany. Zależało nam na tym, żeby przed spotkaniem z mieszkańcami koordynatorka komunikacji rowerowej mogła zapoznać się z uwa-



Uczestnicy „Warsztatów w ruchu”, 11 września 2010

gami rowerzystów i przygotować odpowiedzi. Ponieważ jednak często zarządcami dróg, których dotyczyły postulaty, są jednostki spoza dzielnicy, w proces ten zostali włączeni przedstawiciele Zarządu Dróg Miejskich oraz warszawskiego Biura Komunikacji i Drogownictwa, sekcji Transportu Rowerowego. W siedzibie Centrum Komunikacji Społecznej zorganizowaliśmy spotkanie przedstawicieli tych jednostek, aby umożliwić im wspólne omówienie postulatów i wypracowanie możliwych rozwiązań zgłoszonych problemów przed spotkaniem z mieszkańcami.

Spotkanie podsumowujące i kończące konsultacje społeczne odbyło się w Urzędzie Dzielnicy Bielany – zaplanowaliśmy je na godzinę 17.30, tak aby wszyscy chętni mogli na nie dotrzeć. Dzielnicza zadbała o to, żeby wszyscy mieszkańcy, którzy przybędą na spotkanie na rowerach, mieli gdzie zostawić swoje pojazdy (otwarto dla nich strzeżony parking dla pracowników Urzędu). W trakcie spotkania rowerzyści mogli omówić zgłoszone problemy z przedstawicielami wspomnianych biur i jednostek odpowiedzialnych za komunikację rowerową: przedstawicielami Zarządu Dróg Miejskich i miejskiego Biura Drogownictwa i Komunikacji oraz koordynatorką komunikacji rowerowej w Dzielnicy.

Problemem technicznym podczas spotkania było bardzo słabe nagłośnienie sali (choćby była to tak zwana sala teatralna). Pomiędzy przedstawicielami urzędów a przybyłymi rowerzystami wywiązała się ciekawa dyskusja, którą znacznie łatwiej byłoby prowadzić, gdyby nagłośnienie było lepsze.

Wyniki konsultacji

Najczęściej zgłaszane przez rowerzystów postulaty dotyczyły nie tyle budowy nowych ścieżek rowerowych, co wytyczania pasów dla rowerów na ulicach, a także dopuszczenia ruchu rowerów pod prąd na jezdniach jednokierunkowych oraz wyciszania ruchu samochodów (np. poprzez progi na jezdni) w konkretnych lokalizacjach, tak aby rowerzysta mógł bez strachu włączyć się tam w ruch uliczny. Okazało się również, że jest duże zapotrzebowanie rowerzystów na zadaszone stojaki rowerowe na stacjach metra – aby można było w drodze do pracy lub szkoły zostawić rower i przesiąść się do środków komunikacji miejskiej.

Po zakończeniu konsultacji społecznych powstał raport w formie tabeli prezentującej najczęściej zgłaszane i najważniejsze postulaty rowerzystów oraz odpowiedzi osób odpowiedzialnych za komunikację rowe-

rową. Postulaty te podzielone były na trzy kategorie: sprawy wymagające szybkiej zmiany w związku z zagrożeniem dla rowerzystów; postulaty dotyczące reorganizacji ruchu; sprawy wymagające znacznego nakładu finansowego, inwestycji, a więc zdobycia przez Dzielnicę odpowiednich środków. Do poszczególnych punktów odnieśli się przedstawiciele Zarządu Dróg Miejskich oraz urzędnicy odpowiedzialni w Dzielnicy Bielany i w Mieście za komunikację rowerową – opisali oni, jak oceniają dany problem, czy widzą możliwości jego rozwiązania w świetle obowiązujących w przepisów lub czy np. dany odcinek ścieżki jest w już planach inwestycji na przyszłe lata.

Raport z konsultacji zamieściliśmy na stronie internetowej Urzędu Miasta w zakładce „konsultacje społeczne” (obecnie raport jest dostępny na platformie internetowej warszawskich konsultacji społecznych) oraz na stronie Urzędu Dzielnicy Bielany. Informacje o raporcie i link zostały zamieszczone na profilu konsultacji na portalu społecznościowym Facebook oraz rozesłane pocztą elektroniczną do wszystkich osób, które przesyłały mailem swoje uwagi podczas trwania konsultacji. Tekst informujący o raporcie i podsumowujący konsultacje ukazał się także w gazecie „Nasze Bielany” wydawanej przez Urząd Dzielnicy.



„Warsztaty w ruchu”, 18 września 2010

Niestety raport ukazał się dopiero dwa miesiące po zakończeniu konsultacji i spotkaniu podsumowującym, to znaczy zdecydowanie zbyt późno. Rowerzyści zaczęli już dopytywać się o wnioski z konsultacji w pismach przesyłanych do Urzędu Dzielnicy Bielany. Przyczyną takiego opóźnienia było długie oczekiwanie na ustosunkowanie się do postulatów przez osobę odpowiedzialną za komunikację rowerową w Dzielnicy Bielany. Zepsuło to z pewnością w pewnym stopniu dobre wrażenie, jakie zrobił na rowerzystach proces konsultacji.

Efekty konsultacji społecznych na Bielanach

Wiele postulatów rowerzystów spotkało się z natychmiastową reakcją odpowiednich instytucji. Stało się tak przede wszystkim w przypadku potencjalnych zagrożeń dla rowerzystów – odsunięto np. płoty znajdujące się w skrajni ścieżki rowerowej; oznakowano prawidłowo i wyraźnie elementy tamy na Wiśle znajdujące się zbyt blisko drogi rowerowej. Do wielu instytucji Dzielnica skierowała pisma z prośbą o wprowadzenie ułatwień dla rowerzystów (w sprawach wskazanych w trakcie konsultacji) – np. o dopuszczenie poruszania się na rowerze po Cmentarzu Północnym; oznakowanie stojaków rowerowych na parkingu „Parkuj i jedź” na stacji metra Młociny; umieszczenie stojaków rowerowych na pozostałych stacjach metra.

Ze względu na dużą liczbę postulatów wymagających reorganizacji ruchu drogowego Dzielnica Bielany postanowiła zlecić przygotowanie tak zwanego studium wykonalności – dokument ten pomoże odpowiedzieć np. na pytanie, czy jest możliwe wytyczenie pasów rowerowych we wskazanych przez rowerzystów miejscach albo poruszanie się na rowerze w obu kierunkach po ulicach jednokierunkowych.

W wielu przypadkach rowerzyści dowiedzieli się, że niektóre spośród często zgłaszanych przez nich problemów nie są łatwe do rozwiązania i wymagają dużego nakładu funduszy – np. przykrycie rowów odpływowych, które wydawało się bardzo prostą czynnością, niemożliwe jest bez remontu jezdni; budowę przejazdów przez jezdnie na wyniesionych, szerokich progach zaznaczających pierwszeństwo rowerzystów uniemożliwiają obowiązujące przepisy.

Przed wszystkim jednak konsultacje społeczne wskazały priorytety w rozwoju bielańskiej komunikacji rowerowej. Planując przyszłe inwestycje, władze Dzielnicy będą wiedzieć, jakie kwestie są najpilniejsze.

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Bemowo
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola



Ochota

Monika Dmowska-Wójcik



Ochota na piękny park

Konsultacje społeczne na temat modernizacji Parku Opaczewskiego

Położona w centralnej części Warszawy dzielnica Ochota zajmuje powierzchnię 9,7 km² i liczy niemal 90 tysięcy mieszkańców. Na jej terenie znajduje się 7 parków i 2 skwery. Warto dodać, że w ogłoszonym w 2003 r. przez Gazetę Wyborczą rankingu Ochota okazała się najbardziej ekologiczną ze wszystkich dzielnic. Dzielnice oceniane były w trzech kategoriach: zieleń, czystość i rekreacja.

Park Opaczewski

Park Opaczewski, wpisany w gęstą zabudowę miejską, zajmuje teren szerokiego pasa rozdzielającego dwie jezdnie ulicy Opaczewskiej na odcinku od ulicy Grójeckiej do ulicy Szczęśliwickiej. Sąsiaduje z zabudową mieszkaniową, budynkiem i przestrzenią wokół kościoła, targowiskiem przy Halach Banacha i pomnikiem Barykada Września 1939 Roku. Drzewostan na terenie parku liczy kilkadziesiąt lat. Wśród drzew najwięcej jest topoli, wierzb, klonów, w warstwie krzewów przeważają bzy czarne, derenie, forsycje. We wschodniej części parku, w pobliżu ulicy Grójeckiej, znajduje się plac zabaw dla dzieci, który obecny kształt uzyskał dzięki modernizacji przeprowadzonej w latach 2006–2007. Natomiast w 2007 i 2009 r. w parku wymieniono ławki, w części zmodernizowano oświetlenie. Miejsce to jest chętnie odwiedzane przez okolicznych mieszkańców, wśród których duży odsetek stanowią osoby w starszym wieku. Dla nich ten park jest najbliższym i często jedynym miejscem spacerów i spotkań z sąsiadami. W ciepłe letnie dni spędzają w nim wiele godzin na rozmowach, odpoczynku, rozwiązywaniu krzyżówek czy lekturze.

Poddanie procesowi konsultacji społecznych tematu modernizacji parku wynikało z już rozpoczętych przez Urząd Dzielnicy Ochota działań (zlecenie opracowania założeń do koncepcji projektowej i określenia do niej

wytycznych) oraz pojawienia się propozycji przeprowadzenia konsultacji (i badań) w ramach programu norweskiego.

Wytyczne do modernizacji

Przygotowane wytyczne zakładały zachowanie promenadowego charakteru parku, wzbogacenie istniejącej zieleni, poszerzenie oferty wypoczynkowo-rekreacyjnej oraz wkomponowanie w teren elementów małej architektury (np. rzeźby plenerowej). Dodatkowo założono, że w projekcie mogą pojawić się naturalne, żywe wygrodenia, które wizualnie i funkcjonalnie będą oddzielać przestrzeń parku od jezdni ulicy Opaczewskiej.

Chociaż wytyczne nie zakładały rewolucyjnych zmian, to możliwość dokładnego poznania opinii dotyczących dotychczasowego i przyszłego wyglądu parku stała się okazją, z której postanowiono w pełni skorzystać. Jako cel konsultacji postawiono uzyskanie odpowiedzi na pytania na temat podniesienia standardu parku i jego funkcjonalności, spełniania oczekiwań użytkowników, tj. stopnia efektywności wykorzystania przestrzeni parkowej oraz zapewnienia bezpieczeństwa. Organizatorom konsultacji zależało na opinii, co – zdaniem użytkowników – należy zmienić, a co zachować?

Poza określeniem celu drugim kluczowym zagadnieniem było ustalenie, jaka grupa/grupy docelowe zostaną zaproszone do konsultacji. Ponieważ omawiany kompleks zielony nie jest rezerwatem, ostoją dla zwierząt (ptaków), już na wstępie uznano, że do konsultacji nie będą angażowani eksperci. Grupą docelową zostali: użytkownicy parku, mieszkańcy okolicznych domów (obszarem objęto budynki oddalone od parku nie bardziej niż 100 metrów, tj. łącznie 70 domów pomiędzy ulicami Grójecką – Opaczewską – Szczęśliwicką z uwzględnieniem ulic: Dunańskiej, Białobrzeskiej, Piotrkowskiej, Orzeszkowej oraz Trzech Budrysów. W konsultacjach brali także udział użytkownicy (najemcy, właściciele, klienci) położonych wokół parku lokali użytkowych (sklepów i instytucji publicznych – w sumie 30 lokali). Przy określaniu grup docelowych wzięto pod uwagę fakt, że park ma charakter lokalny, służy zasadniczo osobom z najbliższego sąsiedztwa. Biorąc pod uwagę jego usytuowanie, wielkość (3 ha) założono, że konsultacje powinny objąć osoby już (w jakimś stopniu) korzystające z parku, a nie jakąś nową, „zewnątrzną” grupę. Zaletą tego miejsca jest właśnie jego dość kameralny charakter.

I etap procesu konsultacji – badania

Mając powyższe na uwadze ustalono, że cały proces konsultacji należy podzielić na dwa zasadnicze etapy: pierwszy, przedprojektowy, polegający na możliwie dokładnym poznaniu zdania użytkowników parku, i drugi, w którym wykorzystano zebrane uwagi oraz wynikające z badań rekomendacje i wykorzystano je w powstającej koncepcji projektu. Dla uzyskania optymalnego rezultatu istotna była skoordynowana współpraca pomiędzy pracownią badawczą a pracownią projektową. Badaniem poglądów lokalnej społeczności zajęła się – z powodzeniem – Pracownia „Lifespace”, której pracownicy (młodzi, kreatywni ludzie) opracowali założenia do badań, metodologię, dzięki której udało się poznać nastroje, preferencje, a także zakres dopuszczalnych przez użytkowników zmian. Pośrednim rezultatem badań okazał się także wielowątkowy, bogaty obraz funkcjonowania społeczno-przestrzennego parku, który w przyszłości może być wykorzystany do tworzenia długoterminowych planów.

Zanim jednak psychologowie środowiska ruszyli w teren, konieczne było zebranie istotnych danych o osobach, które potencjalnie są użytkownikami parku, gdyż mieszkają w jego najbliższym sąsiedztwie. Informacje te zawierały: wykaz budynków mieszkalnych z określoną strukturą własności oraz danymi dotyczącymi administratorów i zarządców (w tym wspólnot mieszkaniowych); spis lokali użytkowych ze wskazaniem aktualnego wykorzystania z podziałem na branżę; statystykę mieszkańców (z podziałem na płeć i wiek) budynków znajdujących się na konsultowanym obszarze; strukturę zagęszczenia (liczbę osób zamieszkujących w lokalach komunalnych w przeliczeniu na jednostkę powierzchni); listę osób korzystających ze świadczeń pomocy społecznej (w tym rodzin niepełnych), a dostarczyły je merytoryczne komórki Urzędu Dzielnicy Ochota, tj. Wydział Zasobów Lokalowych, Delegatura Biura Administracji i Spraw Obywatelskich, Ośrodek Pomocy Społecznej. Dołączono także opinie Komendanta Rejonowego Policji Warszawa III (Ochota i Włochy) o stanie bezpieczeństwa w parku i jego sąsiedztwie oraz Miejskiego Przedsiębiorstwa Robót Ogrodniczych na temat sytuacji porządkowej w parku. Należy tu dodać, że wszystkie dane udostępniono z zachowaniem przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych.

Wraz z pojawieniem się w parku badaczy (2. i 3. tydzień lipca) zadbano, aby informacja o prowadzonych badaniach oraz prośba o pomoc dotarła do potencjalnych badanych. W lokalach użytkowych wokół parku, w placów-

kach publicznych, a także w lokalnej prasie i na stronie internetowej Urzędu m.st. Warszawy i Urzędu Dzielnicy Ochota pojawiły się plakaty zachęcające do współpracy. Badania spotkały się z dużym zainteresowaniem, zebrano 90 kwestionariuszy, zawierających głównie pytania o to, czy park jest miejscem przyjaznym, po co do niego się przychodzi, co warto w nim zmienić, co należy zostawić, a czego brakuje, jakie działania można podjąć, aby przyciągnąć ludzi do parku, które miejsca są szczególnie uczęszczane, czy park jest atrakcyjny o każdej porze roku, czy jest czysty, bezpieczny. W badaniach wykorzystano też mapy psychokartograficzne oraz metodę obserwacji jakościowej i ilościowej.

Prezentacja wstępnych wyników badań odbyła się 19 lipca 2010 r. w trybie roboczym. Następnie mogli się z nią zapoznać członkowie Zarządu Dzielnicy, którzy byli mile zaskoczeni szczegółowością badań, ich precyzją oraz zgłoszonymi przez użytkowników opiniami, zwłaszcza o potrzebie zintegrowania trzech części parku, o obecnej lokalizacji i niedostatku ławek, o deficycie atrakcyjnych stref parku, głównie dla dzieci w wieku 10–13 lat. Druga kwestia, która zwróciła uwagę, to deklarowana sympatia, jaką darzą park jego użytkownicy, pomimo dostrzeganych niedogodności czy braków.

Do dalszych badań wytypowano kilkanaście osób, z którymi przeprowadzono wywiady pogłębione. Odbył się także spacer w terenie z użytkownikami parku i wolontariuszami związanymi z Fundacją MaMa, którzy pomogli badać przestrzeń parkową pod kątem dostępności dla osób jeżdżących na wózkach inwalidzkich i osób z wózkami dziecięcymi. Te badania istotnie wzbogaciły naszą wiedzę i znalazły odzwierciedlenie w przygotowanym Raporcie z badań.

Raport ten, zawierający charakterystykę użytkowników parku i ich sposobów używania przestrzeni, diagnozę atrakcyjności parku i jego poszczególnych obszarów, charakterystykę miejsca i opis jego cech wyjątkowych, identyfikację miejsc wzbudzających emocje i tworzących wizerunek parku, mapę miejsc lubianych i nielubianych, bezpiecznych i niebezpiecznych, wykresy wraz z opisami i rekomendacjami, jakie wyjątkowe cechy parku należy podkreślić i jak wykorzystać nastawienie emocjonalne poszczególnych grup do rozwoju parku – został przedstawiony członkom Zarządu Dzielnicy (w formie papierowej i elektronicznej). Rekomendacje z Raportu zostały w dużym stopniu uwzględnione w projekcie modernizacji, gdyż uznano, że zdiagnozowane na podstawie

badań oczekiwania użytkowników parku są istotne a ich zaspokojenie przyczyni się do wzrostu jego atrakcyjności, sprawi, że stanie się on dla nich bardziej przyjazny.

Prace nad pełną wersją koncepcji jej autor ukończył na początku września i zaprezentował członkom Zarządu Dzielnicy Ochota, a następnie radnym z ochockiej Komisji Polityki Przestrzennej, Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska. Radni dobrze przyjęli zaproponowane rozwiązania, choć zgodzili się, że koncepcję należy poddać konsultacjom społecznym.

II etap – prace projektowe

Prace związane z II etapem konsultacji ruszyły pełną parą. Organizatorom zależało na tym, aby treść Raportu i sama koncepcja projektowa dotarły do możliwie wielu zainteresowanych osób. Dokumenty te w wersji elektronicznej zostały umieszczone na stronie Urzędu Miasta i Urzędu Dzielnicy, a w wersji papierowej Raport był do wglądu w trzech miejscach publicznych w pobliżu parku, tj. siedzibie Stowarzyszenia „Otwarte Drzwi”, bibliotece publicznej oraz przychodni rejonowej. Ponadto w centralnej części parku ustawiono tablice przedstawiające koncepcję wraz z opisem procesu konsultacji i zaproszeniem do udziału w spotkaniu konsultacyjnym



Koncepcja zagospodarowania parku Opaczewskiego, spotkanie podsumowujące 28 października 2010

i/lub zgłaszania uwag i opinii odnośnie planowanej modernizacji. Kolorowe plakaty o podobnej treści zostały wywieszone w około 30 lokalach użytkowych i 70 budynkach mieszkalnych. Druk materiałów informacyjnych, sprawy organizacyjne, ustalanie treści tekstów na plakaty i na stronę internetową odbywały się przy ścisłej współpracy pracowników Urzędu Miasta i Urzędu Dzielnicy, co pozwoliło wykorzystać wiedzę i doświadczenie ich wszystkich. Innym cennym kanałem dotarcia do uczestników konsultacji była prasa lokalna (Informator Ochoty i Włoch oraz Nowa Gazeta Ochota – Ursus – Włochy), na łamach której znalazły się zaproszenia do zapoznania się z wynikami prac badawczo-projektowych i do czynnego udziału w planowaniu parku. Dystrybucją plakatów informacyjnych zajęli się ochoccy urzędnicy, przy bardzo znaczącym wsparciu administratorów i zarządców budynków mieszkalnych, a także przedstawiciele wspólnot mieszkaniowych.

Spotkanie konsultacyjne

Termin spotkania ustalono na 28 października 2010 r. (czwartek), na godz. 17.30, tak aby umożliwić udział w nim maksymalnie licznej grupie osób. Miejsce konsultacji też nie było przypadkowe: wybraliśmy Szkołę Podstawową nr 175 położoną w bliskim sąsiedztwie obszaru objętego konsultacjami (i parku). Warunki lokalowe były bardzo dobre: duża aula z miejscami dla 80 osób, miejscem dla tzw. prezydium i dla moderatorów prowadzących spotkanie oraz z dobrym nagłośnieniem. Droga do auli była oznakowana strzałkami, a do samej prezentacji projektu koncepcji i raportu z badań użyto rzutnika, ekranu i laptopa. Pomyślano także o osobach starszych, mających problem z poruszaniem się po schodach i niepełnosprawnych (jeżdżących na wózkach inwalidzkich) do pomocy im zgłosili się dwaj wolontariusze z LO im. H. Kołłątaja. Chociaż przygotowaniem miejsca konsultacji zajmowali się pracownicy Urzędu Dzielnicy Ochota, to duże podziękowania należą się dyrekcji szkoły, która okazała się wyjątkowo gościnnym gospodarzem.

Inną istotną kwestią było ustalenie listy osób biorących udział w spotkaniu konsultacyjnym po stronie organizatora (tzw. prezydium) oraz scenariusza spotkania. Już wcześniej zdecydowano, że spotkanie powinny prowadzić osoby „z zewnątrz”, neutralne. Centrum Komunikacji Społecznej (CKS) wybrało moderatorów z Polskiego Centrum Mediacji i Porozumienia (PCM). Kilka dni przed terminem konsultacji odbyło

się w szkole ostatnie spotkanie robocze z udziałem przedstawicieli „Lifespace”, autora projektu, moderatorów, pracowników CKS i Urzędu Dzielnicy Ochota z zastępcą burmistrza Piotrem Żbikowskim na czele. Tematem tego spotkania było uzgodnienie wielu kwestii organizacyjnych, technicznych, ale też ustalenie programu spotkania i podziału ról. Moderatorzy chcieli wiedzieć, jakie sprawy sporne, konfliktowe mogą być poruszane i kto merytorycznie będzie się do nich odnosić.

W dniu konsultacji pracownicy Urzędu Dzielnicy przybyli do auli szkoły na godzinę przed planowanym rozpoczęciem spotkania, aby sprawdzić, czy wszystko jest dobrze przygotowane i czy sprzęt działa.

Spotkanie rozpoczęło się z kilkuminutowym opóźnieniem (uczestnicy docierali pomału, a i prezenytery badań mieli problem z dojazdem na czas) i wzięło w nim udział 40 osób. W większości byli to mieszkańcy okolic parku a oprócz nich m.in. proboszcz miejscowej parafii, radni, przedstawiciele Straży Miejskiej i Policji. Spotkanie rozpoczęło powitanie przez moderatorów i oficjalne przez zastępcę burmistrza dzielnicy Piotra Żbikowskiego oraz podanie informacji na temat projektu norweskiego. W dalszej kolejności odbyły się prezentacje raportu z badań i założeń do koncepcji modernizacji, po czym rozpoczęła się dyskusja prowadzona przez moderatorów.



Spotkanie podsumowujące konsultacje, 28 października 2010

Na bieżąco spisywano wszystkie pytania, sugestie, opinie; do wielu z nich ustosunkowano się od razu. Kwestia poprawy bezpieczeństwa w parku i wokół niego (oświetlenie, monitoring, właściwe przycięcie roślin), nowa infrastruktura, nowe strefy z atrakcyjnymi propozycjami spędzania czasu dla użytkowników w różnym wieku (plac dla starszych dzieci, lepsze usytuowanie ławek, stoliki do gier towarzyskich, galeria plenerowa, tablice edukacyjne, hot-spoty, toalety dla psów) nie wywołały nieprzychylnych reakcji. Ogólnie zaprezentowana koncepcja została dobrze przyjęta, a przeprowadzone na jej użytek badania zgodnie uznano za ważne, ciekawe i opisujące rzeczywistość parku. Obecni w zasadzie zgodzili się na zaplanowane rozwiązania. Najwięcej kontrowersji wzbudziły dwa zagadnienia – brak ścieżki rowerowej prowadzącej przez park oraz propozycja zbudowania kładki łączącej dwa fragmenty parku nad ruchliwą ulicą Białobrzeską. Obecnie, co dobitnie potwierdziły badania, miejsce to jest regularnie forsowane „na dziko” i niebezpieczne (w latach 2008–2010 doszło tam do 26 wypadków). Przy czym, o ile budowa kładki jest jedynie wstępną propozycją, nieprzesądzoną na tym etapie (przy projekcie wykonawczym trzeba będzie wziąć pod uwagę wszystkie argumenty i oszacować koszty), to druga sprawa wzbudziła u bardzo wielu osób zdziwienie lub wręcz sprzeciw (przesądzony brak ścieżki rowerowej). Tu stanowisko urzędników zajmujących się ochroną przyrody było bardzo jasno określone: w tym parku nie ma miejsca na budowę ścieżki; przeprowadzenie jej wiązałoby się ze znacznym uszczupleniem terenu zielonego, pogorszyło stan bezpieczeństwa innych użytkowników oraz negatywnie wpłynęło na promenadowy, wypoczynkowy charakter parku.

Inne poruszone tematy dotyczyły: wymiany nawierzchni (nie asfalt, lecz rozbieralna kostka ze względu na gęstą sieć infrastruktury pod powierzchnią), nawierzchni na placu zabaw (wymiana żwiru na bardziej przyjazną dzieciom) oraz planowanego terminu realizacji modernizacji. W tej sprawie wypowiedział się zastępca burmistrza, który wyjaśnił, że aby móc rozpocząć działania zmierzające do uchwalenia konkretnych zapisów w planach Dzielnicy czy Miasta, trzeba przeprowadzić i zamknąć etap opracowywania koncepcji i poddać ją dyskusji. Konkretnie zadanie musi być wpisane do Wieloletniego Planu Inwestycyjnego, a następnie należy na nie zabezpieczyć środki w budżecie Miasta lub Dzielnicy. Tymczasem można zrealizować inne zgłoszone w trakcie konsultacji postulaty, tj. zwiększyć bezpieczeństwo pieszych przechodzących przez park (władze Ochoty wystą-

pią do Zarządu Dróg Miejskich z wnioskiem o utworzenie oznakowanego przejścia dla pieszych przez ulicę Białobrzeską w osi parku oraz o wybudowanie na jezdni ulicy Opaczewskiej, po której nie odbywa się ruch autobusów, tzw. spowalniaczy.

Spotkanie konsultacyjne przebiegało w spokojnej, rzeczowej atmosferze i zakończyło się po około 2 godzinach. Różniło się od innych, wcześniej organizowanych, bardziej uporządkowanym przebiegiem (dzięki obecności moderatorów udało się zachować dyscyplinę wypowiedzi). We wcześniejszych spotkaniach konsultacyjnych brakowało takiej „zewnątrznej” osoby a obowiązki prowadzącego, dyrygenta i rozjemcy spadały na burmistrza prowadzącego konsultacje.

W ciągu kolejnego tygodnia powstał **Raport ze spotkania**, przygotowany przez pracowników PCM, który został umieszczony wraz z krótkim tekstem podsumowującym proces konsultacji i podziękowaniami za udział i poświęcony czas na stronach internetowych Dzielnicy i Miasta. Podsumowanie i podziękowania znalazły się także na tablicy w parku. Ponadto władze Ochoty przygotowały jeszcze tekst z wyjaśnieniami dotyczącymi najistotniejszych, najczęściej zgłaszanych przez użytkowników parku tematów. Ogólne wyjaśnienia znalazły się na stronie internetowej Urzędu Dzielnicy



Spotkanie podsumowujące konsultacje, 28 października 2010

Ochota, a szczególnie, będące odpowiedziami na konkretne pytania konkretnych osób wysłano w ciągu kilkunastu dni w indywidualnej korespondencji (pocztą mailową i tradycyjną wpłynęło 20 listów z uwagami na temat modernizacji parku).

Po zamknięciu procesu konsultacji członkowie Zarządu Ochoty skierowali do autorów badań oraz projektu koncepcji podziękowania za pracę i zaangażowanie. O spotkaniu podsumowującym proces konsultacji społecznych ukazały się artykuły w prasie lokalnej – „Informatorze Ochoty i Włoch” oraz „Echu Miasta”.

Korzyści płynące z przeprowadzenia procesu konsultacji społecznych

Bezporna i bezcenna pozostaje wiedza zdobyta przy okazji tych konsultacji oraz doświadczenie dla pracowników Urzędu Dzielnicy Ochota i biorących udział w tym procesie mieszkańców. Należy przypuszczać, że konsultacje przyczynią się także do budowania zaufania wobec działań Dzielnicy, a organizowanie kolejnych spotkań konsultacyjnych pozwoli nabyć umiejętności diagnozowania potencjalnych konfliktów społecznych i zapobiegania im na etapie planowania działań i inwestycji. Inne korzyści to usystematyzowanie procesu prowadzenia konsultacji społecznych i nawiązanie dialogu społecznego.

Uwagi końcowe, czyli co można było zrobić lepiej, inaczej?

Badania przeprowadzone wśród użytkowników parku i osób bezpośrednio zainteresowanych modernizacją to nowe, dotąd rzadko wykorzystywane narzędzie; niewątpliwie bardzo przydatne z powodu uzyskanej wiedzy o tym, czego ludzie chcą a czego nie? (potwierdzonej, a nie tylko intuicyjnej) oraz aktywizacji ludzi wokół danego zagadnienia, włączenia ich wprost w proces.

Oдноśnie samego procesu – można stwierdzić, że wszystkie etapy odbyły się w dobrym tempie, przy odpowiednim zaangażowaniu ludzi i środków, materiałów/ kanałów informacyjnych. Pewien niedosyt może budzić porównanie szacunkowej (hipotetycznej) liczby osób określonych w grupach docelowych (około 5 tysięcy) w stosunku do faktycznie zaangażowanych w proces konsultacji (około 150). Nie należy jednak zapominać, że to dopiero początek budowania aktywności obywatelskiej i uczestnictwa w życiu miasta, dzielnicy, osiedla. Bez ryzyka popełnienia błędu można stwierdzić, że oprócz zidentyfikowanych, policzonych osób, inna bardzo liczna grupa

zapoznała się z informacjami na temat procesu konsultacyjnego i planowanych zmian w parku, choć nie wzięła w nim bezpośredniego udziału. Istnieje duże prawdopodobieństwo, że przy następnej okazji osoby te zechcą bardziej zaangażować się w konsultacje.

W opinii organizatorów samego spotkania konsultacyjnego (a także kilku jego uczestników), w przyszłości należałoby się zastanowić nad zmianą scenariusza spotkania: przedstawiciel władz Dzielnicy jako gospodarz spotkania powinien (po powitaniu i wstępie na temat programu norweskiego) omówić założenia koncepcji, cele zawarte w wytycznych, obiektywne ograniczenia, dalej autor projektu dokonałby prezentacji – bardzo ogólnie, zaś wyniki badań powinny być przedstawione w ścisłej korelacji z zaprezentowaną koncepcją; po tej zwartej części mogłaby nastąpić dyskusja, podczas której dopiero byłby czas na szczegóły dotyczące zarówno projektu, jak i badań – pogłębienie kwestii, na które zwrócili uwagę sami zainteresowani, uczestnicy spotkania.

Podsumowując wszystkie aspekty przeprowadzonych konsultacji, cały proces należy uznać za udany.



Tablice informacyjne w parku Opaczewskim, październik 2010

Ochota

A. Skorupka i J. Szczepańska¹



Zobaczyć więcej niż wierzchołek góry lodowej – od zbierania opinii do zrozumienia użytkowników i praktycznych wniosków projektowych

Opinie i stanowiska to często wierzchołek góry lodowej. Nie zawsze pozwalają na wyciągnięcie rzetelnych i praktycznych wniosków projektowych. Dlatego, aby przeprowadzić efektywne konsultacje oraz osiągnąć sukces ostatecznie po wprowadzeniu projektu w życie, warto w procesie konsultacyjnym skoncentrować się na zrozumieniu potrzeb, zachowań i emocji użytkowników. Dobrym przykładem, jak trudno czasem wnioskować z wyrażonych opinii o rzeczywistych potrzebach, może być badanie kwestionariuszowe przeprowadzone z jednym ze stałych bywalców Parku Opaczewskiego. Gdy zapytaliśmy go o to, co w parku chciałby robić, odpowiedział, że chciałby mieć możliwość skorzystania z toalety. W trakcie rozmowy podeszła do nas dziennikarka, poprosiła o krótką informację o badaniach i zadała naszemu rozmówcy podobne pytanie. Tym razem jednak ten jednym tchem i bez wahania odpowiedział, że „przydałby się plac zabaw”! Jak pokazuje ten przykład, rzeczywiste potrzeby nie zawsze przekładają się na wyrażane opinie (dużo znaczenie mają np. normy społeczne, dzięki którym łatwiej nam wyrażać pewne opinie niż inne). Gdybyśmy przy planowaniu zmian w parku wzięli pod uwagę tylko opinie, mogłoby to przynieść negatywne skutki: zrealizowane elementy nie byłyby używane, a mieszkańcy i decydenci byłiby niezadowoleni.

¹Autorki współprowadzą firmę badawczą Lifespace, specjalizującą się w badaniach społecznych skoncentrowanych na przestrzeni. Doradzamy inwestorom, architektom, mieszkańcom oraz wszystkim organizacjom i instytucjom planującym zmiany przestrzenne, jak przyjazną przestrzeń (www.lifespace.pl) – tam również znajduje się cały raport z badań w ramach konsultacji do modernizacji Parku Opaczewskiego).

Pierwszą zasadą i celem konsultacji w Parku Opaczewskim stało się zatem zrozumienie użytkowników, koncentracja na potrzebach, emocjach i zachowaniach. Drugim – stworzenie rzetelnych i skutecznych rekomendacji projektowych oraz strategicznych. Zastosowaliśmy różnorodne metody badawcze i zestawiliśmy ich wyniki: (1) kwestionariusze z mapami psychokartograficznymi, (2) obserwację oraz (3) wywiady w terenie.

Aby zrozumieć złożoność potrzeb i zachowań:

dążenie do uwzględnienia szerokiego spectrum uczestników konsultacji

„Większość” i „procenty” nie zawsze są najważniejsze w procesie konsultacji. Celem nadrzędnym powinno być zrozumienie złożoności zachowań, potrzeb i różnorodnych postaw mieszkańców, także tych, którzy z jakichś powodów nie mogą lub nie chcą wziąć udziału w konsultacjach (bo na przykład są w pracy, muszą się opiekować dzieckiem, czy mają problemy z poruszaniem się). Na przykład dobrze urządzony plac zabaw blisko domu jest najważniejszy dla opiekunów samotnie wychowujących dziecko, którzy nie mogą jednocześnie uczestniczyć w konsultacjach z racji braku czasu. Innym przykładem może być młodzież, która rzadko pojawia się na spotkaniach konsultacyjnych. Jednocześnie nieodpowiednie zachowanie młodzieży to problem często zgłaszany przez użytkowników terenów zieleni. Dlatego kolejną dobrą praktyką jest dążenie do reprezentatywności i uwzględnienia w badaniach (jako formie konsultacji) możliwie wszystkich grup korzystających z danego miejsca. Dzięki temu zmniejszymy ryzyko, że „słabsze” grupy umkną zupełnie naszej uwadze.

Wykorzystywanie bogactwa obserwacji

Jednym z podstawowych narzędzi badań społeczno-przestrzennych jest obserwacja ilościowa, której elementem jest mapowanie aktywności występujących na danym obszarze. Podczas obserwacji przyglądamy się życiu danego miejsca w dzień i w nocy.

W przypadku Parku Opaczewskiego zestawiliśmy wyniki dwudniowej obserwacji z danymi demograficznymi na temat mieszkańców okolicy. Pozwoliło nam to zobaczyć, jakie grupy wiekowe z parku korzystają, a jakie są nie(do)reprezentowane lub w ogóle nieobecne. Innym zadaniem obserwacji było sprawdzenie, jak funkcjonuje jedna z części parku wyróżniająca się – jak wynikało z wypowiedzi – bardzo złym wizerunkiem; kto tam

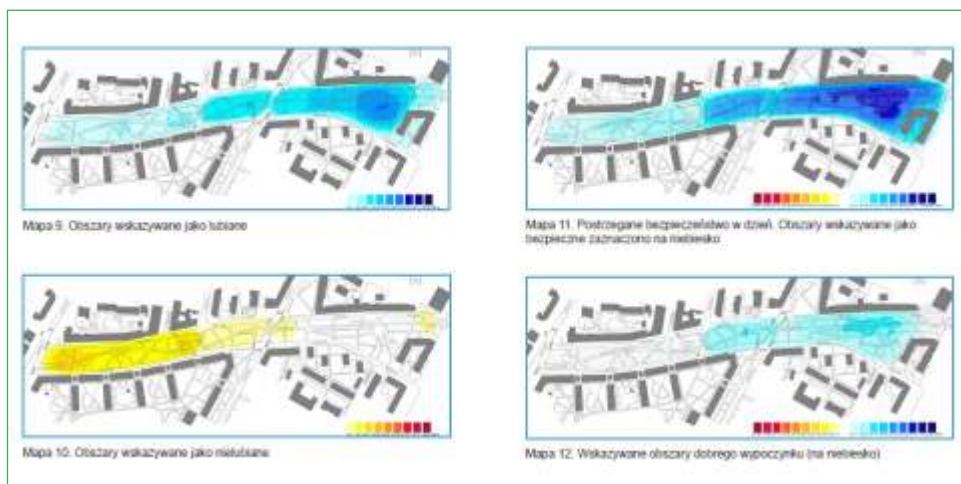
przebywa, co tam się dzieje po zmroku, skąd wynika jej negatywny obraz wśród mieszkańców i jakie interwencje projektowe są konieczne.

Zestawienie wypowiedzi z obserwacją zachowań

Wyniki badań kwestionariuszowych porównywaliśmy z ilościową obserwacją zachowań w parku. Dało to nam możliwość dopełnienia wiedzy, którą przekazali nam bezpośrednio mieszkańcy. Mówili oni często na przykład o tym, że w parku przebywa bardzo dużo osób pijących alkohol i wiązali to z brakiem poczucia bezpieczeństwa. Nasze obserwacje pokazały, że osoby spożywające alkohol w parku stanowiły bardzo niewielki ułamek wszystkich użytkowników (5%). Co więcej, pijący w równym stopniu przebywali w miejscach postrzeganych jako niebezpieczne, jak i tych bardzo bezpiecznych. Wyniki obserwacji pozwoliły wnioskować, że to nie sama obecność osób pijących alkohol w parku wywołuje poczucie niebezpieczeństwa a raczej sposób aranżacji przestrzeni parkowych (na przykład niedostateczne oświetlenie i wynikająca stąd słaba widoczność).

Bezpośrednie odniesienie do przestrzeni i praktyczne rozwiązania: mapy psychokartograficzne

Metody badań społeczno-przestrzennych, takie jak obserwacja czy mapy psychokartograficzne, cechują się tym, że odnoszą wszystkie informacje do przestrzeni. Pozwalają też zamienić tradycyjne pytanie: „Czy w parku czuje się Pan/i bezpiecznie?” na bardziej konkretne: „Gdzie czuje się Pan/i



bezpiecznie i co na to wpływa?”. Powyższe narzędzia umożliwiają stworzenie map bezpośrednio odnoszących się do wytycznych projektowych i planistycznych.

Jedną z wytycznych projektowych dla Parku Opaczewskiego sporządzonych przez Wydział Ochrony Środowiska dla Dzielnicy Ochota było utworzenie w nim miejsc cichego wypoczynku. Za pomocą map psychokartograficznych, które sumują statystycznie wskazania rozmówców (np. miejsc lubianych, bezpiecznych, przyjaznych), stworzyliśmy mapę wskazań konkretnych obszarów parku: tych, w których odpoczywa się najlepiej i tych, w których gorzej. Określiliśmy elementy sprzyjające wypoczynkowi (do zachowania w projekcie) oraz przeszkadzające w nim (do zmiany), a także wskazaliśmy ich dokładną lokalizację w parku (na przykład: hałas, miejsca gromadzenia się grup postrzeganych jako zagrażające czy szczególnie wygodne ławki i miejsca atrakcyjne widokowo). Tym samym cenna wiedza codziennych bywalców parku została wykorzystana do wspomagania szczegółowych decyzji projektowych.

Dopełnienie obrazu: zestawienie wyników badań z dostępną wiedzą naukową

Analiza wyników badań w kontekście dostępnej wiedzy na temat wpływu na ludzi różnorodnych czynników środowiskowych i przestrzennych, pozwala na lepsze zrozumienie mechanizmów działania konkretnej przestrzeni i funkcjonowania w niej użytkowników. Uzupełnia informacje otrzymane w badaniach prowadzonych in situ. Na przykład, z badań w Parku Opaczewskim wynika, że głównymi użytkownikami parku są osoby w późnej dorosłości, które spędzają czas w parku głównie siedząc. Jednocześnie wyniki badań naukowych pokazują, że nawet podstawowa aktywność fizyczna, taka jak spacer, znacząco sprzyja zdrowiu osób starszych (przeciwdziała wielu chorobom, sprzyja biegłości poznawczej). Z dostępnej literatury naukowej zacerpnęliśmy więc wiedzę, jak oddziaływać na przestrzeń parku, aby samo jej ukształtowanie maksymalnie zachęcało do spacerów osoby w późnej dorosłości, np. jak gęsto powinny być rozstawione ławki oraz jaką formę i nawierzchnię powinny mieć ścieżki.

Synergia badań i procesu projektowego

Bardzo ważne jest, aby konsultacje (np. w formie badań) były prowadzone przed rozpoczęciem procesu projektowego. Pozwala to na dedefiniowanie potrzeb i wytycznych, co znacząco – jak dowiedzieliśmy się od projektan-

ta – ułatwia pracę zespołowi projektowemu. Dzięki zaangażowaniu projektantów w konsultacje, możliwe było również uwzględnienie ich pytań w badaniach, na przykład pytania: „Które wejście do parku jest najczęściej używane i powinno zostać wyeksponowane?”. Ważne jest też, aby przepływ informacji pomiędzy różnymi uczestnikami procesu projektowego odbywał się sprawnie. W przypadku tego projektu zarówno Centrum Komunikacji Społecznej, jak i Urząd Dzielnicy Ochota dołożyli wielu starań, tak planując spotkania i cały proces, aby zespół projektowy był obecny przy prezentacji wyników konsultacji a także, aby wyniki konsultacji i rekomendacje z nich wynikające były wzięte pod uwagę w projekcie.

Podsumowanie

Wszystkie wymienione zasady: koncentracja na potrzebach i zrozumieniu, odpowiednie narzędzia, czerpanie z wiedzy eksperckiej, włączanie w konsultacje możliwie wszystkich grup użytkowników, dobry harmonogram procesu prowadzą do wnikliwego zrozumienia, które pozwala na praktyczne wnioski projektowe, wzajemne porozumienie wszystkich stron procesu i sukces zmian po realizacji.

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Bemowo
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola



Praga Południe

Katarzyna Myk



Szвец? Księgarnia? Bank? Usługi na Pradze Południe

Skąd pomysł na temat konsultacji

Realizacja projektu „**Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie**” umożliwiła Dzielnicy Praga Południe przeprowadzenie modelowych konsultacji społecznych z wykorzystaniem nowatorskich narzędzi badawczych. Przedmiotem konsultacji było rozpoznanie potrzeb mieszkańców i ich preferencji w zakresie punktów usługowych na terenie dzielnicy. Wybór tematu nie był przypadkowy. Urząd Dzielnicy zarządza ok. 1000 lokali użytkowych, które w ramach okresowo prowadzonych konkursów są wynajmowane przez najemców na działalność usługową. Są to głównie pomieszczenia z wejściem od frontu, usytuowane na parterze wolnostojących pawilonów, a także w suterrenach, piwnicach i oficynach. Średni okres najmu lokalu to trzy lata. Stąd przeznaczanie lokali na działalność usługową ma istotne znaczenie w kształtowaniu polityki lokalowej Dzielnicy. Przebieg i wyniki konkursów na najem lokali pokazują duże zapotrzebowanie na usługi na tym terenie, a tym samym zainteresowanie najemców prowadzeniem określonej działalności usługowej. Jednak nie dają one pełnego obrazu potrzeb mieszkańców i dotyczą tylko lokali należących do Dzielnicy. Celem przeprowadzenia konsultacji społecznych było zebranie kompleksowych informacji na temat oczekiwań mieszkańców w zakresie prowadzonej polityki lokalowej Dzielnicy oraz zapotrzebowania na konkretne usługi w wyznaczonym obszarze.

W jaki sposób rozmawialiśmy z mieszkańcami

Z uwagi na charakter planowanych konsultacji oraz wielkość dzielnicy, już na wstępie zawężono obszar przedsięwzięcia głównie do ulicy Grochowskiej, jako jednej z głównych arterii komunikacyjnych oraz do kilku punktów w okolicy cieszących się – z uwagi na pełnione funkcje – więk-

szym zainteresowaniem lokalnej społeczności. Wśród nich znalazł się m.in. plac Szembeka oraz Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej. Jednym z głównych pytań, jakie postawiono, było pytanie o potrzeby mieszkańców w zakresie zapotrzebowania na określone punkty usługowe w okolicach ulicy Grochowskiej oraz o usługi, których brak na wskazanym obszarze. Dzięki wnikliwej analizie tematu, aktywnym zaangażowaniu władz Dzielnicy oraz istotnej pomocy merytorycznej Centrum Komunikacji Społecznej udało się określić najstosowniejszy dla omawianego zagadnienia przebieg i charakter konsultacji.

Proces konsultacji podzielono na dwa etapy: zorganizowanie mobilnego punktu konsultacyjnego oraz spotkanie podsumowujące z mieszkańcami. Stosunkowo nowatorski pomysł organizacji mobilnego punktu konsultacyjnego w postaci oznakowanego samochodu spotkał się z dużym zainteresowaniem lokalnej społeczności. Opinie mieszkańców zbierane były przez około dwa tygodnie (od 29 września do 10 października 2010 r.). W przeciwieństwie do standardowego sposobu prowadzenia konsultacji za pomocą ankiet i podczas spotkań z mieszkańcami, wybrana forma wzbudziła większe zainteresowanie lokalnej społeczności. Długi czas trwania procesu konsultacyjnego, a także jego forma dały możliwość wnikliwej analizy nie tylko badanego zagadnienia, lecz także charakterystycznej tożsamości wyznaczonego obszaru Dzielnicy i osób zamieszkujących lub przebywających w okolicach ulicy Grochowskiej.

Proces konsultacyjny wymagał znacznych przygotowań zarówno od strony merytorycznej (koncepcja badań, narzędzia badawcze), jak i organizacyjnej. Okazało się, że niektóre pomysły badaczy wymagają długich i skomplikowanych zabiegów, w związku z czym z niektórych zamierzeń zrezygnowano, np. z postawienia namiotu lub przenośnego kontenera. Ostatecznie mobilny punkt konsultacyjny został zorganizowany w zaparkowanym w wybranych miejscach samochodzie oraz w jednym z lokali użytkowych przeznaczonych do wynajęcia w drodze konkursowej.

Jak informowaliśmy?

Podjętym działaniom towarzyszyła kampania informacyjna prowadzona przez Urząd Dzielnicy. Informacje na temat przebiegu konsultacji udzielane były zarówno bezpośrednio przez wyznaczone osoby, jak i za pośrednictwem plakatów, ulotek, strony internetowej, prasy (ogłoszenia w „Gazecie Wyborczej”, „Super Expresie”, „Mieszkańcu”). Plakaty zosta-

ły wywieszane w kilkunastu punktach wzdłuż ulicy Grochowskiej, a także m.in. w Wyższej Szkole Psychologii Społecznej. O rozpoczęciu konsultacji zostali również poinformowani dziennikarze. Zastępca burmistrza Dzielnicy (Adam Grzegorzółka), a także przedstawiciele Centrum Komunikacji Społecznej i badacze prowadzący przedsięwzięcie udzielili kilku wywiadów na temat koncepcji i organizacji konsultacji.

Spotkanie podsumowujące

Podsumowanie wyników konsultacji odbyło się podczas spotkania zorganizowanego w Centrum Promocji Kultury. W spotkaniu uczestniczyli przedstawiciele organizacji pozarządowych, zainteresowani tematem mieszkańcy, a także zastępca burmistrza Dzielnicy, Adam Grzegorzółka, zaangażowa-



Debata podsumowująca, 21 października 2010

ny w organizację procesu konsultacyjnego. Spotkanie poprowadziła osoba przygotowująca i opracowująca narzędzia i wyniki badania oraz przedstawiciele Centrum Komunikacji Społecznej, którzy na wstępie omówili główne założenia projektu realizowanego również w innych dzielnicach Warszawy w formie konsultacji społecznych. W trakcie spotkania poruszane były problemy związane m.in. z wynajmem lokali użytkowych, ich stanem technicznym, a także realnego wpływu mieszkańców na politykę lokalową prowadzoną przez Dzielnicę. Na pytania odpowiadał zastępca burmistrza nadzorujący działania związane z wynajmem lokali użytkowych, a także osoba prowadząca badania.

Co z tego wyniknie?

Wyniki badań w postaci raportu stanowią cenne źródło informacji przy podejmowaniu przez Dzielnicę dalszych decyzji oraz inicjatyw w zakresie wynajmu lokali użytkowych. Spotkanie podsumowujące było okazją do przedstawienia oczekiwań mieszkańców, a także do prowadzenia realnego dialogu władz samorządowych z lokalną społecznością. Wnioski z konsultacji potwierdziły spostrzeżenia na temat zróżnicowania Dzielnic, jej specyfiki i mocno zarysowanej tożsamości miejsc badanych, z którymi identyfikują się mieszkańcy. Przedsięwzięcie zobrazowało rzeczywiste oczekiwania lokalnej społeczności w zakresie zapotrzebowania na określone usługi i może stanowić podstawę do kształtowania kolejnych działań w tym zakresie.

Z uwagi na ograniczony budżet Dzielnic, nie byłoby możliwe przeprowadzenie wszystkich działań bez współpracy z Centrum Komunikacji Społecznej w ramach prowadzonego projektu. Istotne znaczenie w organizacji miała również konsultacja merytoryczna dotycząca zastosowania właściwej metody badawczej w celu uzyskania skutecznego efektu planowanego przedsięwzięcia. Ponadto szeroko zakrojona kampania informacyjna, zorganizowane spotkanie i uruchomienie mobilnego punktu konsultacyjnego stworzyły okazję do zainteresowania mieszkańców Dzielnic istotnymi problemami, z jakimi boryka się lokalna społeczność, możliwościami Dzielnic w zakresie ich rozwiązywania, a także nawiązania dialogu pomiędzy mieszkańcami, organizacjami pozarządowymi i władzami samorządowymi.

Praga Południe

Monika Komorowska



Usługi na Pradze Południe

„Rotacja najemców jest bardzo duża, a tam, gdzie się coś zwalnia, pojawia się natychmiast sklep z alkoholem albo ciucholand”

Dostępność usług wpływa na wizerunek miasta. Funkcjonowanie punktów usługowych, sklepów, miejsc spotkań sprawia, że jakieś fragmenty miasta odbieramy jako żywe, przyjazne mieszkańcom i użytkownikom, z interesującymi przestrzeniami publicznymi, a inne wydają się nam nieatrakcyjne. Usługi mogą pobudzać lokalne życie, a sklep spożywczy, warzywniak, kiosk czy piekarnia mogą stać się miejscami sąsiedzkiej integracji, wpływać na komfort życia w okolicy. W ostatnich latach w Warszawie widoczna jest tendencja wymierania małych punktów usługowych i sklepów, pojawiania się coraz większej liczby punktów usługowych typu banki, operatorzy telekomunikacyjni, apteki. Mówi się o tzw. umierających zawodach, likwidowaniu tradycyjnych punktów usługowych a także znikaniu małych sklepów. Urząd Dzielnicy, prowadząc politykę lokalową, może wspierać potrzebne a z trudem wytrzymujące konkurencję na wolnym rynku usługi. Konsultacje społeczne miały na celu zebranie wiedzy o tym, jakich usług brakuje przy ul. Grochowskiej i w jej okolicy. Badanie pozwoliło nie tylko na zdobycie odpowiedzi na to pytanie, ale także na ciekawe obserwacje dotyczące funkcjonowania społecznego i przestrzennego dzielnicy, oczekiwań mieszkańców i bywalców nie tylko w odniesieniu do usług.

Mobilny kram konsultacyjny

Metoda przeprowadzenia konsultacji nawiązywała do jej tematyki. Mobilny punkt konsultacyjny przypominał kram rozstawiany na ulicy. Obecność oznakowanego kampera w ważnych miejscach ul. Grochowskiej zwracała uwagę przechodniów. Mieszkańcy i bywalczy bardzo chętnie zatrzymywali się, by porozmawiać z ankieterami.

Dobrym pomysłem okazało się uzupełnienie możliwości wypowiedze-

nia się o stworzenie stacjonarnego punktu konsultacyjnego, który mieścił się w pustym lokalu użytkowym udostępnionym badaczom na czas konsultacji. Podczas gdy w mobilnym punkcie konsultacyjnym bezpośrednie wywiady kwestionariuszowe były raczej krótkie, to stacjonarny punkt konsultacyjny dawał możliwość pogłębienia wywiadu. Często przychodzili do niego mieszkańcy, którzy opowiadali o zmianach ulicy Grochowskiej, które obserwują przez lata. Do punktu trafiały osoby nie tylko mieszkające, czy przechodzące w jego pobliżu, ale także takie, które, zainteresowane tematem konsultacji, przychodziły tu specjalnie z odleglejszych części dzielnicy.

Częstym zarzutem formułowanym wobec konsultacji jest nieuwzględnianie w ich harmonogramach stylu życia i ograniczeń czasowych osób aktywnych zawodowo. Długie godziny funkcjonowania punktów konsultacyjnych (różne przedziały czasowe ranno-popołudniowe i popołudniowo-wieczorne), otwartych nie tylko w dni powszednie, ale także w weekendy, jak również możliwość wzięcia udziału w konsultacjach przez wypełnienie ankiety internetowej, dały szansę wypowiedzenia się różnorodnym adresatom procesu konsultacji. Dzięki tym zróżnicowanym możliwościom wypowiedzi, w konsultacjach wzięło udział 398 osób. Udało nam się dotrzeć do opinii i takich mieszkańców, którzy często nie wykorzystują, a nawet nie znają dostępnych form kontaktu z urzędnikami.

Narzędziem wykorzystanym w badaniu był kwestionariusz. Składał się z pytań zgrupowanych w trzech blokach: opinia o aktualnie dostępnych usługach, określenie niezaspokojonych potrzeb w dziedzinie usług i wreszcie wizerunek ulicy Grochowskiej i jej okolic. Tak skonstruowany kwestionariusz pozwolił na zebranie kompleksowych informacji o roli usług, potrzebach użytkowników, wizerunku ul. Grochowskiej i jej okolic pod względem oferty usługowej.

Usługi dziś

„była tu księgarnia, a teraz jest bank”, „brakuje porządnej kawiarni”

Obraz ulicy Grochowskiej, który wyłania się z odpowiedzi mieszkańców, to miejsce, gdzie dostępne jest prawie wszystko, co konieczne do zaspokojenia codziennych potrzeb („jest tu wszystko, czego potrzebuję”, „niczego mi nie brakuje”). Przy ul. Grochowskiej i w jej okolicy ciągle jeszcze łatwo znaleźć tradycyjne punkty usługowe, ważnym uzupełnieniem oferty są bazyry, z których uczestnicy konsultacji chętnie korzystają. To, czego brakuje

mieszkańcom, to miejsca spotkań („to jest właśnie problem, tu nie ma się gdzie spotkać”).

Odcinek Grochowskiej, któremu postanowiła przyjrzeć się Dzielnica, był bardzo długi. Obejmował fragmenty ulicy o różnym charakterze. Badanie zrealizowane w ramach konsultacji pozwoliło na zdobycie wiedzy o ogólnych tendencjach w zapotrzebowaniu na usługi na tak dużym obszarze. Ciekawym uzupełnieniem tej wiedzy byłaby analiza przeprowadzona w mniejszej skali, przyjrzenie się kilku małym ulicom, prześledzenie historii najmu różnych lokali użytkowych.

Wypowiedź w konsultacjach a udział w debacie

W konsultacjach wzięło udział 398 mieszkańców, a na debatę podsumowującą ich wyniki przyszło niewiele ponad 20 osób. Można powiedzieć, że to mało. Jednak organizacja takiej debaty wydaje się być bardzo ważna. Jest to szansa na bezpośrednie spotkanie urzędników i uczestników konsultacji, zadanie pytań o to, co stanie się z wynikami konsultacji. Uczestnicy konsultacji w większości uznają, że skoro już się wypowiedzieli, wyrazili swoją opinię, to wystarczająco się w konsultacje zaangażowali. Ci, którzy przychodzą na spotkanie, są najczęściej zainteresowani wyjaśnie-



Rozmowa w mobilnym punkcie konsultacyjnym na ul. Grochowskiej, 29 września – 10 października 2010

niem jakiejś bardziej szczegółowej kwestii. Debata podsumowująca jest również ważna z powodu popularyzacji wyników konsultacji - w debacie dotyczącej usług na Pradze Południe udział wzięli przedstawiciele lokalnych mediów. Takie spotkanie warto również organizować ze względu na przejrzystość proceduralną.

Wyniki niereprezentatywne

Należy pamiętać, że w wyniku konsultacji nie otrzymujemy wyników reprezentowanych dla całej populacji mieszkańców, a jedynie opinie osób, które były zainteresowane tematem. W konsultacjach społecznych biorą na ogół udział (tak było też na Pradze Południe) mieszkańcy ze średnim lub wyższym wykształceniem. Może to wynikać z wyższego poziomu świadomości społecznej – nie jest to charakterystyczny dla populacji rozkład.

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Stare Miasto
Bemowo
Bemowo
Białołęka
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Targówek
Ursus
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola
Włochy
Wola



Praga Północ

Aleksandra Czarniakowska



Konsultacje dotyczące modernizacji ulicy Kawęczyńskiej

Jaka jest Praga Północ i ulica Kawęczyńska?

Dzielnica Praga Północ jest jedną z najbarwniejszych dzielnic miasta stołecznego Warszawy, można tu poczuć mieszkankę dawnego, przedwojennego oraz współczesnego klimatu. Ulica Kawęczyńska, prowadząca niegdyś z Pragi w stronę Kawęczyna, położona jest we wschodniej części historycznego obszaru Pragi zwanego Szmulowizną, ma niecałe 1,5 km długości. Ulica ta w dużym stopniu ocalała przedwojenny charakter. Zachowało się przy niej brukowane torowisko tramwajowe, drewniany dom czynszowy – jeden z ostatnich na Pradze, kamienice czynszowe z końca XIX i początku XX wieku, piękny budynek mieszkalny pracowników Zajezdni Tramwajowej z lat 30. XX wieku. Najbardziej rozpoznawalnymi obecnie obiektami zlokalizowanymi w tej części Pragi są: Bazylika Najświętszego Serca Jezusowego, Zajezdnia Tramwajowa Praga, Wyższa Szkoła Menedżerska w Warszawie i Centrum Kulturalne „Fabryka Trzciny”.

To ciekawy rejon, zwłaszcza dla osób interesujących się historyczną architekturą, kulturą, sztuką. Przy Kawęczyńskiej oraz w jej najbliższych okolicach mieszczą się szkoły (podstawowa, gimnazjum, liceum oraz szkoła wyższa), placówka charytatywna (Caritas Diecezji Warszawsko-Praskiej), a także małe sklepy. Kamienice czynszowe przy tej ulicy w przeważającej większości zamieszkują od kilku pokoleń te same rodziny, w pełni identyfikujące się jako tutejsi mieszkańcy. Ulica Kawęczyńska jest najbardziej reprezentacyjną ulicą tej części Pragi, dlatego jej mieszkańcy i użytkownicy zwracają szczególną uwagę na jej estetykę i wygląd, ale także na funkcjonalność.

Dialog społeczny na Pradze Północ

Na Pradze Północ od dawna dostrzegano potrzebę podjęcia dialogu społecznego, stąd dobrze układające się ponad dwuletnie współdziałanie Urzędu Dziel-

nicy z organizacjami społecznymi w ramach Dzielnicowej Komisji Dialogu Społecznego. Zastanawiano się nad tym, jak poszerzyć tę współpracę, aby poznać oczekiwania i potrzeby mieszkańców i organizacji pozarządowych, dotyczących w szczególności działań planowanych przez Urząd na terenie dzielnicy. Konsultacje społeczne, choć ułatwiają przeprowadzenie takiej rozmowy i umożliwiają obustronną komunikację mieszkańców i lokalnej władzy, nie były do tej pory mocną stroną Dzielnicy. Projekt realizowany dzięki dofinansowaniu Norweskiego Mechanizmu Finansowego, Centrum Komunikacji Społecznej m.st. Warszawy stworzył możliwość przeprowadzenia po raz pierwszy rozbudowanych konsultacji społecznych.

Przeprowadzane wcześniej konsultacje społeczne polegały głównie na organizowaniu otwartych spotkań z mieszkańcami i organizacjami pozarządowymi działającymi na terenie dzielnicy lub też na zbieraniu opinii drogą pocztową (tradycyjną i elektroniczną). Dzielnicą nie posiadała do tychczas doświadczenia w prowadzeniu konsultacji tzw. wieloetapowych. Przyczyn takiego stanu rzeczy było zapewne wiele: po pierwsze niewystarczająca wiedza, jak taką konsultację przeprowadzić, jakie mogą być jej techniki i metody, po drugie obawa, że nie dojdzie do współpracy z mieszkańcami lub że nie będą mieli poczucia realnego wpływu na wynik działań w danej sprawie. Dzięki projektowi Centrum Komunikacji Społecznej, nadarzyła się niepowtarzalna okazja, by spróbować nawiązać rzeczywistą współpracę z mieszkańcami i organizacjami. Zarząd Dzielnicy od początku był za przystąpieniem do realizacji projektu.

Wybór tematu i planowanie konsultacji

Pierwszym krokiem był wybór tematu konsultacji społecznych, spełniającego określone warunki. Musiał dotyczyć rzeczywiście projektowanego działania lub inwestycji, których realizacja jeszcze się nie zaczęła, ale planowana była w nieodległym czasie.

Zarząd Dzielnicy zdecydował o wyborze tematu: „Modernizacja ulicy Kawęczyńskiej”. Powodem były negatywne doświadczenia związane z przeprowadzonym przez Dzielnicę remontem ulicy Białostockiej, kiedy nie przeprowadzono konsultacji z mieszkańcami i organizacjami. Skutkowało to licznymi protestami i pisemnymi skargami do Urzędu Dzielnicy, zarzucającymi brak informacji o tym, w jaki sposób ulica będzie modernizowana i jaki będzie jej wygląd po remoncie. Uwagi te dotyczyły głównie nawierzchni, chodnika i oświetlenia.

Proces konsultacji społecznych dotyczących ulicy Kawęczyńskiej został zrealizowany przez zespół socjologów z Instytutu Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego na zlecenie Urzędu Dzielnicy Praga Północ m.st. Warszawy. Konsultacje trwały od 11 października do 14 listopada 2010r. Proces został zaprojektowany przez zespół IS UW w taki sposób, aby zabranie głosu w dyskusji o przyszłym wyglądzie ulicy Kawęczyńskiej umożliwić jak największej liczbie mieszkańców i użytkowników ulicy Kawęczyńskiej, w tym instytucjom i firmom zlokalizowanym przy tej ulicy. Duży nacisk położono także na kontakty z lokalnymi organizacjami pozarządowymi, które nie rzadko mają dużą wiedzę na temat potrzeb i oczekiwań mieszkańców i pomysły na rozwiązanie danego problemu. Istotne było również, by o wyniku konsultacji dowiedziało się jak najwięcej osób, oraz by mieszkańcy czuli się zaproszeni do czynnego zaangażowania w sprawy istotne dla dzielnicy.

Etapy konsultacji

Cały proces konsultacyjny składał się z kilku etapów: rozpoznania zagadnienia (sonda uliczna i wywiady indywidualne), warsztatów z mieszkańcami oraz spotkania podsumowującego. W pierwszym kroku przeprowadzono sondę uliczną, dzięki której uzyskano 130 wypełnionych ankiet. Zo-



Warsztat z przedstawicielami organizacji pozarządowych, 25 października 2010

stała ona przygotowana i przeprowadzona w ramach zajęć prowadzonych w Instytucie Socjologii UW „Warsztaty dialogu społecznego”. Tak jak założyli socjologowie, sonda posłużyła osiągnięciu dwóch celów: po pierwsze zebraniu opinii użytkowników ulicy Kawęczyńskiej na temat tego, co im się przy niej podoba, a co przeszkadza i co należałoby zmienić. Po drugie, była pierwszym etapem rekrutacji na organizowane trzy tygodnie później warsztaty z mieszkańcami. Ankieterzy zapraszali do udziału w nich respondentów, a zainteresowane osoby zostawiały ankieterom numery telefonów lub adresy e-mailowe. Socjologowie kontaktowali się z nimi powtórnie, aby potwierdzić zaproszenie do uczestnictwa w warsztatach. W taki sposób przeprowadzona sonda uliczna była pierwszym elementem kampanii informacyjnej o planowanym remoncie i konsultacjach. Sprawa remontu Kawęczyńskiej po raz pierwszy pojawiła się w przestrzeni publicznej, stając się pretekstem do rozmów i dalszych dyskusji.

Następnym etapem konsultacji społecznych było przeprowadzenie przez socjologów 20 wywiadów indywidualnych z działaczami społecznymi, przedstawicielami instytucji i zakładów znajdujących się przy ul. Kawęczyńskiej oraz ekspertami (18–29 października). Celem było omówienie problemów, które mieszkańcy zgłaszali w trakcie sondy ulicznej.

Kolejnym etapem było zorganizowanie w dniu 25 października warsztatów dla przedstawicieli organizacji pozarządowych i instytucji z ul. Kawęczyńskiej z udziałem ekspertów, których celem było zebranie postulatów i poznanie opinii mieszkańców, użytkowników oraz ekspertów na temat przyszłego wyglądu ulicy. W warsztatach wzięło udział dziewięć osób, przedstawicieli: Stowarzyszenia Integracji Stołecznej Komunikacji, Forum Rozwoju Warszawy, Zielonego Mazowsza, Praskiego Stowarzyszenia Mieszkańców „Michałów”, Bazyliki NSJ, Wyższej Szkoły Menedżerskiej. Obecny był także architekt-urbanista. Część uczestników warsztatów należy do Komisji Dialogu Społecznego ds. Transportu działającej przy Biurze Koordynacji Inwestycji i Remontów w Pasie Drogowym m.st. Warszawy. Należy także podkreślić, iż w warsztatach nie uczestniczył żaden urzędnik ani przedstawiciel jednostek Urzędu. Było to zamierzone działanie w celu stworzenia swobodnej atmosfery podczas spotkania. Następnie odbyły się spotkania warsztatowe z udziałem mieszkańców i użytkowników ul. Kawęczyńskiej w dniach 3 i 4 listopada. W dwóch warsztatach wzięło w sumie udział 29 osób, zaproszonych na warsztaty w trakcie prowadzonej sondy ulicznej lub zachęconych dzięki ulotkom, plakatami, in-

formacjom w prasie bądź w Internecie lub w inny sposób (np. dzięki ogłoszeniom duszpasterskim po mszach w Bazylice NSJ). Na spotkaniach prowadzonych przez dwóch moderatorów z IS UW mieszkańcy rozmawiali o swoich potrzebach związanych z użytkowaniem ulicy. W trakcie pracy warsztatowej wspomagano się planem i zdjęciami ulicy oraz fotografiami różnych rozwiązań drogowych (zarówno w sferze organizacji ruchu, jak i estetyki). W efekcie wypracowano postulaty dotyczące planowanej modernizacji. W tych spotkaniach również nie uczestniczyli przedstawiciele Urzędu Dzielnicy. Mieszkańcy, którzy nie mieli możliwości dotrzeć na spotkanie, a chcieli zabrać głos w dyskusji nad przyszłością swojej ulicy, przesłali swoje postulaty drogą mailową. Zostały one dołączone do tych wypracowanych w trakcie warsztatów.

Zbrane opinie i wnioski mieszkańców i organizacji pozarządowych oraz ekspertów zostały przeanalizowane a następnie pogrupowane przez socjologów w 57 postulatów w ramach sześciu obszarów tematycznych: 1. organizacja ruchu, 2. uregulowanie kwestii parkowania, 3. dostosowanie ulicy do potrzeb niechronionych uczestników ruchu, w tym grup o specjalnych potrzebach, 4. rodzaje nawierzchni, 5. estetyka, 6. inne. Postulaty zestawiono w tabeli wraz z krótkim uzasadnieniem oraz komentarzem doty-



Postulaty zmian i problemy ul. Kawęczyńskiej, warsztat z przedstawicielami organizacji pozarządowych, 25 października 2010

czącym innych uwarunkowań, które mogły wpływać na możliwość zrealizowania danego postulatu ze względu na kompetencje urzędów, uwarunkowania prawne, techniczne itp. (np. konieczność współpracy z Tramwajami Warszawskimi w przypadku pomysłów dotyczących ruchu tramwajowego). Tak skomponowany materiał był podstawą do dyskusji podczas spotkania podsumowującego w dniu 9 listopada.

Spotkanie finałowe i publiczne ogłoszenie wyników

W finałowym spotkaniu, które odbyło się 9 listopada, wzięli udział przedstawiciele urzędów, władz Dzielnicy, lokalnych organizacji pozarządowych oraz mieszkańców i użytkowników ulicy – w sumie 43 osoby. W trakcie spotkania zaprezentowano zebrane postulaty i dyskutowano nad nimi. Każdy z uczestników miał możliwość zabrania głosu, by podzielić się swoimi uwagami i wątpliwościami oraz zadać pytania ekspertom. Celem spotkania było wyłonienie preferowanych przez większość rozwiązań spośród 57 zebranych wcześniej pomysłów. Komentarz ekspertów był możliwy dzięki obecności na spotkaniu następujących osób: zastępcy burmistrza Pragi Północ, przedstawiciele Wydziału Infrastruktury i Wydziału Organizacyjnego Urzędu Dzielnicy Praga Północ, Głównego Inżyniera Ruchu m.st. Warszawy, przedstawiciele Tramwajów Warszawskich, Zakładu Gospodarowania Nieruchomościami, Zarządu Transportu Miejskiego, projektanta odpowiedzialnego za stworzenie koncepcji i Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia do projektu modernizacji ulicy Kawęczyńskiej. Na to finałowe spotkanie przybyli także przedstawiciele organizacji pozarządowych. W czasie spotkania zaprezentowano wykres obrazujący dotychczasowy przebieg konsultacji oraz punkt po punkcie omówiono postulaty. Uczestnicy wskazywali odpowiadające im rozwiązania lub wyrażali wobec nich sprzeciw na specjalnie przygotowanych kartach do głosowania. W trakcie przerwy zliczono głosy i po przerwie przedstawiono postulaty, które uzyskały największe poparcie uczestników spotkania.

Ostatnim etapem konsultacji społecznych było publiczne ogłoszenie wyników konsultacji pod Bazyliką w dniu 14 listopada. Zamierzeniem było zainteresowanie jak największej liczby osób i zaprezentowanie im wyników w przyjemny sposób. Po najbardziej uczęszczanej mszy o godzinie 11, podczas spotkania w nieformalnej atmosferze (przy herbacie i słodkim poczęstunku z cukierni na Kawęczyńskiej i punktu sprzedającego gofry), zostały przedstawione wyniki głosowania oraz przebieg konsultacji. Zastępca Bur-

mistrza odniósł się do wyników konsultacji. Zostały też wskazane kolejne etapy projektu modernizacji Kawęczyńskiej, podczas których będą prowadzone dalsze konsultacje.

Informowanie mieszkańców

Duży nacisk kładziono na formę docierania z informacją o konsultacjach do mieszkańców i sposób przeprowadzenia akcji informacyjnej.

Informacje o konsultacjach społecznych docierały do potencjalnych uczestników poprzez ulotki i plakaty, zawiadomienia w prasie, na stronach internetowych oraz przez osoby i instytucje zaangażowane w promocję konsultacji społecznych.

Ulotki i plakaty były dystrybuowane m.in. przez Zakład Gospodarowania Nieruchomościami i rozwieszane na budynkach przez niego administrowanych, wykładane w punktach usługowych przy Kawęczyńskiej oraz w Urzędzie Dzielnicy Praga Północ. Informacje pojawiały się w prasie lokalnej oraz miejskiej („Nowa Gazeta Praska”, „Gazeta Stołeczna”, „Życie Warszawy”). Innym źródłem informacji były strony internetowe Dzielnicy, m.in. specjalnie uruchomiona podstrona na witrynie internetowej Urzędu Dzielnicy Praga Północ (www.praga-pn.waw.pl/page/



Warsztat z przedstawicielami organizacji pozarządowych, 25 października 2010

konsultacje). Informacja o konsultacjach była także dostępna na stronie internetowej Centrum Komunikacji Społecznej.

W rozpowszechnianiu informacji pomagały także osoby i instytucje zaangażowane w promocję konsultacji społecznych oraz rekrutację mieszkańców na warsztaty (m.in. Bazylika NSJ, Praskie Stowarzyszenie Mieszkańców „Michałów”, Ośrodek Pomocy Społecznej). Do osób zainteresowanych konsultacjami, które pozostawiły telefony kontaktowe i adresy e-mailowe, organizatorzy dzwoniли lub pisali, zapraszając na warsztaty, spotkanie podsumowujące i ogłoszenie wyników konsultacji.

Informacja o wynikach konsultacji została przesłana pocztą elektroniczną do instytucji i jednostek uczestniczących w procesie konsultacji oraz do osób, które w tej formie przesyłały swoje uwagi w trakcie trwania konsultacji. Została także umieszczona na stronach internetowych Dzielnicy oraz Miasta. Jest nadal do wglądu w Urzędzie Dzielnicy Praga Północ m.st. Warszawy.

Co wyniknęło z konsultacji?

Z podsumowania zebranych w wyniku konsultacji społecznych postulatów, które uzyskały największe poparcie, oraz opinii wyrażonych w inny sposób, wyłoniła się dość spójna wizja ulicy Kawęczyńskiej, o jakiej marzą jej mieszkańcy i użytkownicy. Ma to być ulica o charakterze lokalnym: ze spowolnionym ruchem samochodowym, ale istotną rolą tramwaju, przyjazna dla pieszych, rowerzystów, wszystkich użytkowników o specjalnych potrzebach (osób starszych, niepełnosprawnych, rodziców z małymi dziećmi). Ulica bezpieczna, jasna, spokojna i cicha oraz z zachowanym historycznym charakterem i klimatem dawnej Pragi, ładna, czysta i uporządkowana. Życzeniem mieszkańców jest, by mogli tą ulicą przechodzić bezpiecznie i z dumą także wieczorami, z możliwością wstąpienia do kawiarni czy np. baru mlecznego z prawdziwego zdarzenia. Ulica taka będzie zachętą dla turystów do odwiedzenia ciekawych miejsc znajdujących się na terenie Dzielnicy Praga Północ.

Tematy, niezwiązane z tematem konsultacji...

W trakcie konsultacji wyłoniły się także inne istotne problemy związane z codziennością ulicy, jak problem z parkowaniem, zwłaszcza w weekendy, kiedy w Wyższej Szkole Menedżerskiej odbywają się zajęcia tysięcy studentów, których znaczna część przyjeżdża samochodami. Zgodnie z opinią wielu osób, potrzebna jest zmiana organizacji ruchu, dosto-

sowanie ulicy do potrzeb niechronionych uczestników ruchu, wymiana nawierzchni z myślą o względach praktycznych i estetycznych, zadbanie o estetykę ulicy oraz skoordynowanie prac remontowych z działaniami innych podmiotów, tak by remont ulicy był działaniem kompletnym.

Co dalej?

Zastępca burmistrza Dzielnicy Praga Północ zadeklarował, że następne konsultacje społeczne związane z modernizacją ulicy Kawęczyńskiej odbędą się podczas kolejnych etapów prac przygotowawczych. Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia będzie dostępna do wglądu w siedzibie Urzędu Dzielnicy Praga Północ oraz na stronie internetowej Urzędu. W fazie roboczej przygotowania projektu planowane jest także otwarte spotkanie z osobą przygotowującą projekt. Następnie będzie można zgłaszać uwagi do gotowego projektu modernizacji ulicy, który zostanie udostępniony do wglądu na stronie internetowej oraz w siedzibie Urzędu Dzielnicy. Informacja o kolejnych konsultacjach zostanie zamieszczona na stronach internetowych Urzędu Dzielnicy i m.st. Warszawy oraz w lokalnej prasie.

Cel pierwszych konsultacji społecznych w Dzielnicy został osiągnięty. Oczywiście można było zrobić więcej lub wiele rzeczy poprawić, np. nie



Warsztat z przedstawicielami organizacji pozarządowych, 25 października 2010

do wszystkich mieszkańców dotarła informacja o prowadzonych konsultacjach. Mamy jednak nadzieję, że te osoby, które brały w nich udział, przekonały się, że rzeczywiście ich zdanie zostanie wzięte przez władze Dzielnicy pod uwagę i mogą decydować o losach inwestycji prowadzonych przez urzędników. Warto wykorzystać nabyte doświadczenie przy prowadzeniu kolejnych konsultacji, tak by obejmować ich zasięgiem jak największą liczbę zainteresowanych osób.

Z uwag uczestników konsultacji społecznych wynika, iż w większości nie mieli oni większych zastrzeżeń co do sposobu i metod ich przeprowadzenia. Usłyszeliśmy też wiele pozytywnych opinii na temat ogromnego zaangażowania socjologów w pracę nie tylko na rzecz pozyskania wiedzy o oczekiwaniach mieszkańców co do wyglądu zmodernizowanej ulicy Kawczyńskiej, ale też w sam proces dotarcia z informacją o konsultacjach społecznych do jak największej liczby osób.

Liczymy na to, że mieszkańcy i organizacje pozarządowe również wyniosły pozytywne doświadczenie z konsultacji i nie tylko wezmą udział w kolejnych, ale zachęcą do udziału innych mieszkańców, tak by wyniki konsultacji mogły jak najlepiej odzwierciedlać potrzeby społeczności lokalnej.

Praga Północ

Marta Olejnik



Droga do lepszej drogi

Oto kilka uwag, które pomogą Państwu wyciągnąć ogólne wnioski z opisanych wcześniej konsultacji dotyczących ulicy Kawęczyńskiej zrealizowanych w Warszawie przez Urząd Dzielnicy Praga Północ. Mamy nadzieję, że wraz z tymi uwagami przykład Kawęczyńskiej będzie inspirujący i pomocny w planowaniu i realizowaniu konsultacji w Państwa miejscowościach. Życzymy powodzenia! – zespół socjologów Instytutu Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego.

Temat i moment konsultacji

O powodzeniu konsultacji na Kawęczyńskiej w dużej mierze zdecydował wybór dobrego tematu konsultacji. Był on wyraźnie określony, znane były ramy czasowe i finansowe konsultowanego przedsięwzięcia.

Na Kawęczyńskiej został też dobrze wybrany moment konsultacji: konsultowano kwestie otwarte, a uwagi mieszkańców miały szansę zostać uwzględnione w dopiero powstającym projekcie modernizacji.

Głównym grzechem konsultacji społecznych jest organizowanie ich za późno, kiedy decyzje są już w zasadzie podjęte. Wywołuje to niezadowolenie mieszkańców, gdyż są pytani w momencie, kiedy ich zdanie nie ma już de facto znaczenia.

W procesie decyzyjnym można wyróżnić kilka dobrych momentów na organizowanie konsultacji, nazwijmy je „okienkami konsultacyjnymi” (il. str. 117).

Przebieg procesu konsultacyjnego

Należy sobie uświadomić, że konsultacje społeczne, niezależnie od zastosowanej metody, stanowią kilkietapowy proces. Pominięcie czy niedopracowanie któregoś z elementów procesu zagraża powodzeniu całych konsultacji. Najogólniej można powiedzieć, że konsultacje zawsze składają się z etapu wstępnego (rozpoznania kontekstu tematu, w tym kluczowych aktorów,

akcji informacyjnej i akcji rekrutacyjnej), etapu właściwych konsultacji (tu może być zastosowanych bardzo wiele różnych metod) oraz etapu informowania o wynikach konsultacji i dalszych losach wniosków wypracowanych w toku konsultacji (idealnie, jeśli nie jest to jednorazowa informacja, ale systematyczne informowanie wraz z postępowaniem prac nad kwestiami poddanymi konsultacji).

Rekrutacja: kluczowa, trudna i czasochłonna

Warunkiem powodzenia każdej konsultacji społecznych, niezależnie od zastosowanej metody, jest uczestnictwo osób, których dotyczy konsultowana kwestia. Zawsze łatwiej jest zaprosić do udziału przedstawicieli władz, instytucji i ludzi aktywnych społecznie. Po pierwsze dlatego, że zaprasza się ich zazwyczaj indywidualnie, po drugie dlatego, że osoby te z racji pełnionej funkcji bądź zainteresowań będą chciały wziąć w konsultacjach udział. Trudniej jest zaprosić tzw. „zwykłych mieszkańców”, którzy mogą być sceptyczni bądź nie mają zwyczaju chodzić na spotkania. W tym przypadku trzeba podjąć szczególnie wysiłek, by zapewnić ich obecność.

Bardzo ważne jest oczywiście szerokie powiadomienia potencjalnych zainteresowanych w formie ulotek, plakatów, zaproszeń w prasie, na stronach internetowych itd. Ale doświadczenie uczy, że to wciąż nie wystarcza – mimo największych starań i ogromnej ilości informacji zamieszczanych w wielu miejscach, na konsultacje przychodzi bardzo mało mieszkańców. Dlatego właśnie na Kawęczyńskiej zorganizowaliśmy akcje rekrutacyjne na ulicy i pod kościołem. Można też zlecić rekrutację profesjonalnej firmie (zajmują się tym zwykle firmy badawcze). W każdym przypadku zadaniem rekruterów jest uzyskanie deklaracji o udziale w spotkaniach konsultacyjnych od jak największej liczby osób. Dodatkowo rekruterzy powinni telefonicznie potwierdzić obecność wszystkich wstępnie zapisanych na dzień lub dwa przed spotkaniem.

Jeśli podchodzimy do organizacji konsultacji bardzo rzetelnie, to należy jeszcze zadbać o reprezentatywność grupy, a więc o to, by wśród zrekrutowanych znalazły się osoby w różnym wieku, z różnym poziomem wykształcenia, mieszkające w różnych częściach miejscowości, mniej więcej tyle samo kobiet i mężczyzn. Ważne również, by wszystkie zrekrutowane osoby nie były z jednego kręgu społecznego czy towarzyskiego, dlatego warto, by rekrutację przeprowadzały dwie nieznanące się osoby.

Rekrutacja jest czasochłonna i rekrutujący powinni mieć na nią 2–3 tygodnie.

Rozpoznanie kluczowych aktorów

Istotnym celem zwiadu badawczego, od którego rozpoczęliśmy realizację konsultacji, było rozpoznanie tzw. kluczowych aktorów. Z jednej strony chodziło o osoby, dla których konsultowana kwestia jest ważna, a więc użytkowników ulicy (tutaj byli to: mieszkańcy ulicy i najbliższej okolicy, uczniowie i studenci szkół, właściciele i pracownicy sklepów i wielu punktów usługowych), osoby zaangażowane w sprawy i wygląd tej części warszawskiej Pragi (przedstawiciele organizacji). Z drugiej strony były to osoby posiadające kompetencje ważne z punktu widzenia konstruktywnej rozmowy na temat modernizacji ulicy (zajmujące się kwestiami drogowymi, urbanistycznymi, udogodnieniami dla niepełnosprawnych). W końcu przedstawiciele instytucji związanych z zakresem konsultowanych zagadnień (w tym przypadku: Inżynier Ruchu, Konserwator Zabytków itd.).

Częstym grzechem konsultacji jest pomijanie osób, które z jakiegoś powodu są ważne. Chodzi nie tylko o kompetencje czy interesy, ale również

Możliwe „okienka konsultacyjne” na przykładzie typowych kroków w realizacji inwestycji drogowej:

- decyzja o potrzebie wykonania remontu jednej z kilku ulic
KONSULTACJE: którą drogę remontować w pierwszej kolejności
- wybór konkretnej ulicy do remontu
- wpis do Wieloletniego Planu Inwestycyjnego (WPI)
KONSULTACJE: ogólne oczekiwania wobec remontu
- sporządzenie wytycznych do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia
KONSULTACJE: uwagi wobec wytycznych zawartych w SIWZ-ie
- ostateczna wersja SIWZ-u i ogłoszenie konkursu na projekt
KONSULTACJE: który projekt wybrać
- wybór projektu
- robocza wersja projektu
KONSULTACJE: uwagi do roboczej wersji projektu
- gotowy projekt
KONSULTACJE: zebranie ostatnich drobnych uwag do projektu
- ostateczna decyzja oraz weryfikacja wyceny
- zabezpieczenie środków w budżecie oraz pozyskanie środków zewnętrznych
- przetarg i wyłonienie wykonawcy remontu
- wykonanie remontu

o lokalne nastroje (sympatie, animozje, zależności, wpływy). Sztuka konsultacji to bardzo często sztuka mediowania, a ta wymaga umiejętnego rozpoznania wszystkich stron zaangażowanych w sprawę, włączenia ich na równych zasadach w proces oraz zainicjowania dialogu między wszystkimi stronami.

Logika oddzielnych spotkań

Organizując konsultacje na Kawęczyńskiej, zdecydowaliśmy się na przeprowadzenie oddzielnych warsztatów: dla przedstawicieli organizacji pozarządowych oraz dla mieszkańców. Oddzielnie też mieszkańcy spotykali się z przedstawicielami Urzędu Dzielnicy oraz z ekspertami z dziedziny urbanistyki i spraw drogowych. Tego rodzaju praktykę nazywamy „okrągłym stołem na raty”. Dopiero gdy odbyły się wszystkie spotkania „w podgrupach”, doszło do spotkania podsumowującego, które miało już charakter właściwego okrągłego stołu.

Doświadczenie Kawęczyńskiej pokazuje, że takie rozwiązanie dobrze się sprawdza: wszystkie strony mają okazję przygotować się do spotkania podsumowującego. Szczególny walor mają te spotkania dla mieszkańców, którzy, bardziej niż przedstawiciele organizacji pozarządowych, potrzebują „wzmocnienia”, czyli przygotowania do udziału w dyskusji z urzędnikami i specjalistami. Oddzielny warsztat, w którym uczestniczą tylko „zwykli” mieszkańcy, daje możliwość oswojenia się z sytuacją pracy grupowej oraz wypowiedzania się na forum. Jest również okazją do spotkania się z innymi mieszkańcami okolicy, poznania opinii innych osób oraz wypracowania- przynajmniej w niektórych kwestiach wspólnego punktu widzenia.

Prowadzenie spotkań

W przypadku konsultacji w sprawie ulicy Kawęczyńskiej występowaliśmy w roli zewnętrznych moderatorów. Prowadzenie spotkania przez osobę „trzecią” ma swoje zalety, łatwiej jej – niż np. urzędnikowi – wyciszać konflikty, sprowadzać wypowiedzi uczestników na właściwy temat spotkania. Zatrudnienie zewnętrznego moderatora może być szczególnie wskazane, gdy konsultowana kwestia rodzi wiele emocji i istnieje niebezpieczeństwo dużego konfliktu. W kwestiach „spokojniejszych” urząd może z powodzeniem wziąć prowadzenie konsultacji na siebie, pamiętając o tym, co pomaga przeprowadzić udane spotkanie:

wyraźne określenie celu spotkania:

- określenie tematu konsultacji i celu danego spotkania;
- zamieszczenie tematu i celu na tablicy i ewentualnie w materiałach dla uczestników;

sprawna organizacja:

- dobre poinformowanie, oznaczenie sali;
- zadbanie o przerwę, jeśli spotkanie ma trwać długo (2–3 h) oraz wcześniejsze ogłoszenie, że przerwa jest planowana;
- również, jeśli spotkanie ma trwać długo, zapewnienie czegoś do picia i przegryzienia;
- zaplanowanie przebiegu spotkania (tak, żeby starczyło czasu na podsumowanie i publiczne spisanie wniosków);
- dbałość o wszystkich uczestników:
- przedstawienie się wszystkich uczestników;
- wyraźne określenie zasad obowiązujących w trakcie pracy (wzajemny szacunek, prawo każdego do zabrania głosu, nieprzerywanie sobie, wyłączenie telefonów komórkowych etc.);



Warsztaty z mieszkańcami, 4 listopada 2010

- zadbanie o to, by każdy zabrał głos i nikt nie dominował nad grupą;
- spisanie wniosków:
- podsumowanie efektów pracy na koniec, najlepiej w formie spisanych opinii, pytań, postulatów, pomysłów;
- poinformowanie o dalszym ciągu procesu: kolejnym warsztacie lub publicznym ogłoszeniu wyników i o tym, jak będą przekazywane informacje o losach zgromadzonych postulatów.

Inspiracje w trakcie spotkań

Czasem mieszkańcom wcale nie jest łatwo rozmawiać o kwestiach, które stają się przedmiotem konsultacji. Tak jak większość osób niezajmujących się zawodowo urbanistyką, umieją powiedzieć, że zależy im, by na ich ulicy było ładnie, wygodnie i bezpiecznie, ale trochę trudniej jest im to przełożyć na szczegółowe i konkretne rozwiązania. Nie ma w tym nic dziwnego, nikt z nas na co dzień nie zastanawia się nad typem krawężników czy przystanków autobusowych.

Dlatego, również za namową przedstawicieli organizacji pozarządowych (bardzo zaangażowanych i zorientowanych w kwestiach drogowych i urbanistycznych), przygotowaliśmy na warsztaty z mieszkańcami fotografie z przykładami różnych rozwiązań drogowych. Część z nich była wykonana w bliskiej okolicy Kawęczyńskiej (np. pokazywała różne typy parkowania czy rozgraniczania strefy parkingowej od chodnika), inne były przykładami mniej standardowych rozwiązań stosowanych w innych miastach Polski czy za granicą (np. przystanki wiedeńskie i antyzatokowe).

Dzięki temu mieszkańcy, zastanawiając się nad przyszłym kształtem ich ulicy, mogli czerpać z przykładów, których wcześniej nie znali lub nie zwracali na nie uwagi.

Wielką pomocą było też zaznaczanie postulowanych zmian na dużych schematach ulicy. Dzięki temu mieszkańcy mogli rozmawiać o konkretnych miejscach i unikaliśmy nieporozumień (zaznaczano np. gdzie znajduje się w tej chwili przejście dla pieszych, a gdzie powinno być przesunięte). Zawsze łatwiej jest rozmawiać konstruktywnie, kiedy ma się punkt odniesienia oraz inspiracje.

Porządkowanie wiedzy

Ważnym momentem w konsultacjach na Kawęczyńskiej, choć niejako „niewidocznym”, był czas pomiędzy warsztatami a spotkaniem podsumowującym. Było to zaledwie kilka dni, ale dla nas, osób przygotowujących konsul-

tacje, był to okres wytężonej pracy. Po wszystkich warsztatach zebraliśmy postulaty, jakie zostały na nich wypracowane, dołączyliśmy do tego wyniki sondy ulicznej oraz postulaty z wywiadów indywidualnych oraz maili od mieszkańców, które napłynęły do Urzędu – było to bardzo wiele różnych, nieraz wykluczających się bądź ząębających pomysłów. Naszym zadaniem było uporządkowanie wszystkich pomysłów. Pogrupowaliśmy postulaty i stworzyliśmy rodzaj tabelki.

POSTULAT	Uzasadnienie	Inne uwarunkowania
Organizacja ruchu		
Zwężenie jezdni	Zaoszczędzone miejsce można przeznaczyć na chodnik i/lub wydzielenie zatok do parkowania	Wymaga opinii Inżyniera Ruchu
Uspokojenie ruchu na Kawęczyńskiej, obniżenie dopuszczalnej prędkości do 30-40 km/h	Poprawa bezpieczeństwa	Wymaga opinii Inżyniera Ruchu
Montaż fizycznych przeszkód dla kierowców, np. zwężenia jezdni przed zakrętami, wstawki brukowe w nawierzchni, przystanki typu przyładkowego (antyzatoki), przystanki typu wiedeńskiego	Zmuszenie kierowców do faktycznego ograniczenia prędkości	Progi spowalniające nie mogą być zamontowane na torowisku. Po ulicach z progami nie mogą poruszać się autobusy (utrata gwarancji od producenta pojazdów)
Rozwiązanie problemu zjeżdżających do zajezdni tramwajów blokujących ruch szynowy i kołowy	Poprawa przepustowości ruchu na ulicy	Wymaga współpracy z Tramwajami Warszawskimi
Wprowadzenie preferencji dla tramwajów na skrzyżowaniu z Otwoczką, np. przez wprowadzenie skrętu w lewo z ul. Kawęczyńskiej w ul. Otwoczką z prawego pasa – w chwili obecnej samochody skręcające w lewo kierunku ul. Sieleckiej blokują tramwaje jadące na wprost przez skrzyżowanie.	Poprawa przepustowości ruchu tramwajowego	Wymaga opinii Inżyniera Ruchu

Następnym zadaniem było zdobycie opinii urzędników oraz przedstawicieli kompetentnych instytucji. Nie wszystkie postulowane rozwiązania leżały bowiem w obszarze kompetencji Dzielnicy, wiele wymagało uwzględnienia opinii innych podmiotów (np. Tramwajów Warszawskich, Zarządu Transportu Miejskiego), przy wielu odnotowaliśmy konieczne do uwzględnienia regulacje prawne.

Wszystko to miało posłużyć temu, by na spotkaniu podsumowującym mieszkańcy poznali ogół zgromadzonych postulatów oraz mieli podstawowe informacje pozwalające je ocenić. Jednocześnie urzędnicy i przedstawiciele instytucji, poznając jeszcze przed spotkaniem zgromadzone postulaty, mogli wcześniej przygotować się merytorycznie, aby w trakcie spotkania udzielać odpowiedzi na pytania mieszkańców.

Materiały informacyjne

Jeszcze krótko o samych materiałach informacyjnych: w naszym przypadku były to zestawione postulaty wraz z argumentacją oraz krótkimi informacjami o uwarunkowaniach prawnych i kompetencyjnych. Przy każdych innych konsultacjach, szczególnie realizowanych w formie spotkań, warto rozważyć przygotowanie materiałów, w których zawarte będą podstawowe informacje potrzebne mieszkańcom przy formułowaniu opinii.

Kładziemy na to nacisk, ponieważ warunkiem konstruktywnej rozmowy w trakcie każdego spotkania czy warsztatów jest wspólny zakres wiedzy, do której uczestnicy mogą się odnosić (wspólny punkt startu do rozmowy).

Takie podstawowe informacje bądź ich skróconą wersję dobrze zaprezentować na początku spotkania, np. w formie prezentacji PowerPoint.

Przygotowując materiały informacyjne, pamiętajmy:

- sposób zaprezentowania informacji powinien być przede wszystkim łatwy i przystępny: prostymi słowami, w czytelny graficznie sposób, z podkreśleniem informacji najważniejszych;
- materiały nie powinny być zbyt obszerne;
- materiały mogą zawierać informacje o dotychczasowych działaniach władz lokalnych w obszarach związanych z konsultacjami (np. listę realizowanych i planowanych inwestycji);
- przygotowanie materiałów informacyjnych wymaga często współpracy z odpowiednimi urzędnikami i ekspertami i z tego względu zwykle jest czasochłonne.

Wyzwania spotkania podsumowującego

Spotkanie podsumowujące nie było łatwym przedsięwzięciem, zarówno dla nas – organizatorów, jak i dla uczestników. Było bardzo wiele kwestii do omówienia i wiele osób chciało zabrać głos. Spotkanie trwało trzy godziny, a i tak brakowało czasu, by wszystko omówić szczegółowo.

A przecież nieraz odbywa się to właśnie w taki sposób, że całe konsultacje mają formę takiego właśnie trzygodzinnego spotkania. Można sobie wyobrazić, jak wyglądałoby takie jednorazowe spotkanie konsultacyjne na Kawęczyńskiej: każdy miałby swój pomysł, rozmawialibyśmy na przemian o latarniach, nawierzchni, parkowaniu, zabytkowym charakterze ulicy, przedstawiciele organizacji pozarządowych chcieliby zapoznać urzędników i mieszkańców z innowacyjnymi rozwiązaniami stosowanymi w innych miastach, niejeden mieszkaniec chciałby poruszyć kwestie związane z Kawęczyńską, ale nie z planowanym remontem. Na pewno w trzy godziny nie bylibyśmy w stanie wypracować konkluzji satysfakcjonujących zarówno urzędników, jak i mieszkańców. Wiele osób, jak często dzieje się przy tego rodzaju spotkaniach, wyszłoby z niedosytem, że nie były w stanie przebić się swoimi propozycjami i że nie zostały wysłuchane.



Warsztaty podsumowujące, 9 listopada 2010

Spotkanie podsumowujące, w wyniku którego otrzymaliśmy listę pomysłów uszeregowanych wedle preferencji mieszkańców, było możliwe dzięki temu, że zostało poprzedzone działaniami, w wyniku których zebrano postulaty do dalszej dyskusji oraz skonfrontowano je z wiedzą ekspertów.

Ogłoszenie wyników w plenerze

Do ostatniej chwili wstrzymywaliśmy się z podjęciem decyzji, gdzie odbędzie się ogłoszenie wyników konsultacji. Był początek mokrego listopada i wielka niewiadoma, jaka będzie pogoda 14., na który to dzień zaplanowane zostało publiczne ogłoszenie wyników. Na dwa dni przed terminem prognoza pogody przewidywała pochmurny, zimny, ale suchy dzień, ostatecznie więc zadecydowaliśmy o prezentacji wyników w plenerze, przed kościołem przy ulicy Kawęczyńskiej. Ku miłemu zaskoczeniu wszystkich niedziela była piękna, słoneczna i ciepła – iście „nielistopadowa” (wzięliśmy to za dobrą wróżbę dla konsultacji społecznych!).

Na pewno taka forma ogłoszenia była lepsza niż zapraszanie do sąsiadującego z kościołem Dzielnicowego Ośrodka Sportu i Rekreacji. Należy się liczyć z tym, że na ogłoszenie wyników konsultacji nie zwabimy tłumów (chyba że dotyczą one jakiejś wyjątkowo kontrowersyjnej kwestii). Dlatego warto zorganizować je tam, gdzie ludzie już są w trakcie festynu, przed koncertem plenerowym, czy właśnie po mszy. Część osób zainteresuje się i wysłucha, a część usłyszy coś mimochodem.

W trakcie ogłoszenia wyników i po nim rozdaliśmy pod kościołem ulotki z podstawową informacją o wynikach konsultacji. Ulotki te trafiły też w miejsca często odwiedzane przez mieszkańców: do sklepów, kiosków, punktów usługowych i do kościoła.

Informacja o wynikach jako inwestycja w przyszłość

Jeśli zadbamy o to, żeby jak najszerzej poinformować mieszkańców o wynikach konsultacji, to zwiększymy w mieszkańcach poczucie, że ich głos został wysłuchany i odpowiednio odnotowany, innymi słowy, że wyniki konsultacji „nie zapadły się pod ziemię”. Dla mieszkańców, którzy nie wzięli udziału w konsultacjach, będzie to wiadomość, że takie konsultacje odbyły się. Dla jednych i drugich, taką żywym nadzieję, zachętą, by kolejnym razem wziąć aktywny udział w konsultacjach społecznych.

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Bemowo
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola



Rembertów

Marta Marciniak-Mierzejewska



Domy kultury w Rembertowie – strategia rozwoju domów kultury, czyli jak ważny jest temat konsultacji

Przed rozpoczęciem realizacji projektu, o dzielnicy Rembertów wiedziałam, że jest to jedna z dzielnic o charakterze bardziej podmiejskim niż miejskim – dominuje tam zabudowa jednorodzinna, brak jest jeszcze dużych osiedli, a sama dzielnica raczej rzadko pojawia się na pierwszych stronach gazet.

Ustalanie tematu

„Znaleźć” temat do konsultacji społecznych nie zawsze jest łatwo. W trakcie realizacji projektu „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie” zwiedziłam całą Warszawę, przeprowadzając z urzędnikami i (rzadziej) z przedstawicielami władz dzielnic rozmowy o wyborze tematu. Niekiedy okazywało się, że z różnych względów warunkowań prawnych, politycznych, prestiżowych, z powodu podjętych już wcześniej decyzji – problem, który dla postronnego obserwatora wydawał się wręcz wymarzoną tematyką do konsultacji, nie może nim zostać. Z drugiej strony również często okazywało się, że brak znajomości lokalnego kontekstu nie pozwalał właściwie ocenić, czy dany problem jest na tyle istotny, aby o nim rozmawiać z mieszkańcami i czy taka rozmowa wniesie coś nowego. Z tego względu, przy wyborze tematów i w trakcie planowania oraz realizacji konsultacji, Centrum Komunikacji Społecznej stawiało duży nacisk na zaangażowanie lokalnego koordynatora, a najlepiej także innych urzędników z danego Urzędu Dzielnicy.

Dzielnica Rembertów wskazała jako temat funkcjonalność nowego domu kultury, inwestycji zaplanowanej w Wieloletnim Planie Inwestycyjnym, do której opracowana została także koncepcja budowlana – nowoczesnego budynku oraz wskazana wstępna lokalizacja na terenie osiedla Stary Rembertów, które ostatnio bardzo szybko się rozwija, a na jego terenie nie działa żad-

na instytucja kultury. Jego mieszkańcom czasem łatwiej jest zawieźć dziecko na zajęcia do domu kultury w sąsiedniej miejscowości, poza granicami Warszawy, niż do innego domu kultury w dzielnicy. W Rembertowie obecnie działają dwa niewielkie domy kultury, zlokalizowane na terenie osiedli Wygoda oraz Nowy Rembertów. Są to placówki, których warunki lokalowe pozostawiają wiele do życzenia – oba budynki wymagają remontów i inwestycji. Ze względu na położenie i warunki, obie placówki obsługują przede wszystkim „swoje” osiedla. Nawet taka bardzo skrótowa analiza kontekstu planowanej inwestycji nasuwa pytanie: czy w takim razie warto pytać mieszkańców o lokalizację nowego domu kultury? Czy zadanie takiego pytania wniesie coś nowego, czy jedynie potwierdzi decyzję podjętą przez władze Dzielnicy na podstawie znajomości lokalnej sytuacji?

Te pytania postawiliśmy w trakcie rozmowy z ówczesnym burmistrzem Rembertowa, panem Mieczysławem Golónką, który w odpowiedzi przedstawił więcej przesłanek wpływających na wybór tematu. Dzielnica nie posiada zbyt wielu środków na rozbudowę infrastruktury kulturalnej. Wybudowanie nowego domu kultury na osiedlu Stary Rembertów nie pozwoliłoby w najbliższych latach na remont ani rozbudowę placówek w pozostałych osiedlach, zaś lokalizacja nowej placówki jest zbyt odległa, aby mieszkańcy Wygody i Nowego Rembertowa mogli na co dzień wygodnie z niej korzystać. W związku z tym pojawiła się w Radzie Dzielnicy inna koncepcja – centralnego domu kultury, który dzięki swemu położeniu mógłby „obsługiwać” mieszkańców całej dzielnicy, a także oferowałby szerszy program niż małe placówki. Wybudowanie dużego, centralnie położonego domu kultury i konieczność ponoszenia znacznie większych kosztów zarządzania i utrzymania, wiązałyby się z odłożeniem remontów małych placówek lub tych placówek zamknięciem. Z tego względu, zdaniem burmistrza, decyzja o lokalizacji nowej placówki powinna zostać podjęta wspólnie z mieszkańcami.

Takie postawienie tematu i dylematów z nim związanych spowodowało nowe pytania. Czy można pytać mieszkańców o opinię w sprawie lokalizacji placówki kulturalnej bez rozmowy o jej programie? Trudno oceniać, która lokalizacja jest lepsza, jeśli nie zna się funkcjonalności i programu placówki. O ile na jednorazowe wydarzenia kulturalne – kino, koncert itp. dojazd z obrzeży dzielnicy do centrum nie wydaje się kłopotem, to już regularne dowożenie dzieci na zajęcia pozaszkolne kilka razy w tygodniu staje się uciążliwe. Centrum Komunikacji Społecznej zaproponowało, aby nie uni-

kać tematu programu przyszłej placówki i rozmawiać o lokalizacji w połączeniu z refleksją nad tym, co dom kultury powinien oferować. Takie poszerzenie tematu zostało zaaprobowane przez Dzielnicę, jednak z zastrzeżeniem, że opinie w sprawie lokalizacji są najistotniejsze.

Metoda

Początkowo, zastanawiając się nad zgłoszoną tematyką, rozważyliśmy zorganizowanie konsultacji w interaktywnej formie, np. warsztatu. Jednak po ostatecznym ustaleniu problemu i pytań do mieszkańców, stało się jasne, że taka forma nie sprawdzi się w tym wypadku. Warsztaty pozwalają na uzyskanie bardzo wartościowych opinii, ale problemy podczas nich stawiane muszą być bardziej złożone, pozwalające uczestnikom na wykazanie się inwencją i zgłaszanie pomysłów; ponadto w warsztatach może wziąć udział ograniczona liczba osób (ze względu na samą metodykę prowadzenia warsztatu), a w tym wypadku istotne było dotarcie do maksymalnie wielu zainteresowanych. Zdecydowaliśmy ostatecznie, aby zorganizować otwarte spotkanie dla mieszkańców, prowadzone przez zewnętrznego moderatora. Formuła takiego spotkania pozwala na dyskusję dość szerokiej grupy osób, a dzięki protokołowi i raportowi dość łatwo można po spotkaniu



Wystawa prac plastycznych dzieci uczęszczających do sekcji plastycznych domów kultury w Rembertowie, 20 października 2010

podsumować pojawiające się w jego trakcie opinie. Dzięki zatrudnieniu zewnętrznego moderatora, którego zadaniem jest dyscyplinowanie dyskutantów, udzielanie głosu i przekazywanie pytań do odpowiednich osób, dyskusja nie powinna wymykać się spod kontroli. Dodatkowo, aby umożliwić szerszemu gronu osób wyrażenie swoich opinii, zdecydowaliśmy o możliwości przesyłania uwag za pomocą poczty tradycyjnej lub emailiem.

Kluczowa dla tego typu spotkań jest obecność istotnych, decyzyjnych przedstawicieli władz Dzielnicy, którzy mogą merytorycznie odpowiadać na pytania uczestników oraz wyjaśniać zawile kwestie, a także odpowiedzialnie składać deklarację, kiedy Urząd zastanowi się nad zgłaszanymi problemami, jak zamierza wykorzystać opinie mieszkańców oraz kiedy i w jaki sposób mieszkańcy będą mogli dowiedzieć się, jaka decyzja została podjęta. Tej roli nie powinny wypełniać osoby niedecyzyjne lub niekompetentne. Na spotkaniu w Rembertowie swoją obecność zapowiedział ówczesny burmistrz Dzielnicy oraz pani naczelnik Wydziału Kultury. Oboje z racji zajmowanych stanowisk i wykonywanych obowiązków byli odpowiednimi osobami.

Informowanie

Ustalenie tematu, wybór metody, pozyskanie osób prowadzących spotkanie to w przypadku organizacji konsultacji społecznych czynności wstępne. Po nich przychodzi czas na to, co najważniejsze: jak poinformować osoby, naszym zdaniem, potencjalnie zainteresowane tematem i zachęcić je do udziału w konsultacjach – spotkaniu, warsztacie czy innej przyjętej formie? Jak nakłonić do poświęcenia swojego czasu (bo nawet napisanie e-maila zajmuje czas)?

Przy rozważaniu sposobów i metod dotarcia do grup docelowych konsultacji trzeba pamiętać, że konsultacje to nie są społeczne badania ilościowe. Ich celem nie jest osiągnięcie statystycznej reprezentatywności, jednak należy tak zaplanować akcję informacyjną, aby dotrzeć do jak największej liczby grup i osób, które są bezpośrednio zainteresowane danym tematem.

W przypadku Rembertowa sytuacja była o tyle trudna, że grupą docelową byli w zasadzie wszyscy mieszkańcy dzielnicy, bo decyzja co do kierunku i sposobu rozwoju placówek kulturalnych dotyczyła wszystkich osiedli. Zależało nam, aby swoją opinię wyrazili mieszkańcy całej dzielnicy. W akcji informacyjnej posłużyliśmy się plakatami, zamieszczaliśmy informacje w lokalnej prasie, na stronach www Urzędu Dzielnicy i miejskiej, na miej-

skim profilu społecznościowym, lokalnych forach internetowych. Wszystkie zawierały krótsze bądź dłuższe (w zależności od medium) zarysowanie tematu i przedstawienie pytań adresowanych do mieszkańców, informacje o dacie i miejscu spotkania oraz o sposobach przesyłania opinii (tradycyjną drogą pocztową i e-mailem). Na ile to możliwe, staraliśmy się, aby przekaz był jasny, a sposób sformułowania tematu atrakcyjny. Plakaty zostały rozwieszone w placówkach i instytucjach na terenie dzielnicy, a także na wykupionych na okres 4 tygodni nośnikach komercyjnych, umieszczanych m.in. na kioskach i sklepach spożywczych. Plakaty były także dostępne w Urzędzie Dzielnicy, a w dniu spotkania także przed wejściem do Urzędu, widoczne z ulicy.

W lokalnej gazecie, prawie półtora miesiąca przed zaplanowaną datą spotkania, ukazał się większy artykuł, zarysowujący sytuację instytucji kultury w dzielnicy oraz dylemat związany z lokalizacją nowego domu kultury. Jako zachętę i element „artystyczny” Urząd Dzielnicy zaproponował dodatkowo zorganizowanie konkursu plastycznego dla dzieci uczęszczających do sekcji plastycznych w domach kultury pn. „Mój wymarzony dom kultury”. Rozstrzygnięcie konkursu zaplanowaliśmy na pół godziny przed spotkaniem konsultacyjnym. Konkurs w jakimś stopniu, mamy nadzieję,



Wręczenie nagród laureatom konkursu „Mój wymarzony dom kultury”,
20 października 2010

spełniał także funkcję informacyjną – rodzice, wybierając się z dziećmi na rozstrzygnięcie, mieli także okazję dowiedzieć się o konsultacjach. Szkoda, że nie był to konkurs otwarty dla wszystkich mieszkańców Rembertowa, także tych dzieci, które nie uczęszczają na zajęcia plastyczne. Wtedy, przy szerokiej akcji promocyjnej, informacja o nim i o konsultacjach mogłaby dotrzeć do szerszego grona.

Czego zabrakło w akcji informacyjnej? Należy zdać sobie sprawę, że nie da się zaplanować idealnej akcji promocyjnej i dotrzeć z informacją do 100% osób. Niemniej, opierając się na doświadczeniach i analizując konsultacje w Rembertowie z kilkumiesięcznej perspektywy, mogę wskazać kilka słabych punktów akcji informacyjnej.

O konkursie dla dzieci wspomniałam powyżej. Zrealizowanie pomysłu zaadresowania go do wszystkich dzieci mieszkających w Rembertowie wymagałoby na pewno dużego nakładu pracy, ułożenia zasad konkursu, promocji, zbierania i oceny nadesłanych prac oraz ufundowania nagród. Jednak efekty byłyby prawdopodobnie tego warte. Po drugie, ze względu na wyraźny sprzeciw władz Dzielnicy, nie skierowano bezpośrednich zaproszeń do stowarzyszeń i organizacji działających w dzielnicy. Wielka szkoda, że tak się stało, gdyż jest to w zasadzie nie wymagający kosztów i absorbujący niewiele czasu kanał informacji, dający możliwość dotarcia do aktywnych osób, które chętnie będą przekazywać informację dalej (o ile oczywiście je ona zainteresuje). Nie warto bać się zapraszania takich grup bezpośrednio, nawet jeśli nie zawsze mają poglądy zbieżne z poglądami władz Dzielnicy. Zaproszeni bezpośrednio przedstawiciele tych grup mogą poczuć się uhonorowani i docenieni i dzięki temu ich nastawienie do dyskusji będzie pozytywne. Nie ma co się oszukiwać – jeśli ktoś jest przeciwko pomysłom Urzędu, i tak znajdzie drogę do udziału w konsultacjach....

Spotkanie, czyli co się właściwie wydarzyło

Nadchodzi ten dzień: dzień konfrontacji. Niestety, wciąż wielu urzędników myśli o konsultacjach społecznych, czy nawet zwykłych spotkaniach z mieszkańcami, w takich kategoriach. A jeśli nawet nie mamy takich skojarzeń, ten dzień budzi pewną obawę. Czy dobrze dobraliśmy datę, godzinę i miejsce spotkania? (My wybraliśmy centralnie położony Urząd Dzielnicy, czwartek, godzinę 18.00) Czy dostatecznie szeroko poinformowaliśmy potencjalnie zainteresowanych? Czy wszystkie osoby z Urzędu wiedzą, co mają robić i mówić i czy będą obecne? Kto przyjdzie na spotkanie i jakie bę-

dzie nastawienie mieszkańców? Oczywiście spływały wcześniej uwagi przesyłane e-mailem czy pocztą, ale ani nie było ich bardzo dużo, ani nie pozwalały wydedukować, jakie nastroje będą panować podczas spotkania.

Niepokój budził też problem związany z porządkiem spotkania: zgodnie z powszechną praktyką i wcześniejszymi ustaleniami, miała je otworzyć zewnętrzna moderatorka. Na kilka dni przed terminem spotkania burmistrz Dzielnicy ogłosił, że to on je otworzy i jako pierwszy będzie się wypowiadał. Standardowo jest to rola moderatora, który na samym początku przekazuje porządek spotkania, przedstawia osoby w nim uczestniczące i ustala reguły, a następnie zaprasza do przemawiania pierwszą osobę – zwykle przedstawiciela instytucji, która jest gospodarzem konsultacji. Dzięki temu w trakcie powitania i pierwszej przemowy/prezentacji, obecni na spotkaniu znają już jego porządek i obowiązujące zasady zadawania pytań i wypowiedzania się, a moderator może spokojnie śledzić zachowanie uczestników. Mimo rozmów, burmistrz zdecydował się pozostać przy swoim pomysle i otworzył spotkanie, dopiero na koniec swojego wystąpienia przedstawiając moderatorkę.

W przypadku konsultacji w Rembertowie ten wieczór zaczął się dobrze. Sala była pełna ludzi, także dzieci, które przyszły na rozdanie nagród.



Spotkanie konsultacyjne, 20 października 2010

Budziło to wprawdzie pewną obawę, czy aby na pewno po tej uroczystości sala nie opustoszeje, ale jak się okazało, większość osób zdecydowała się zostać.

Po wstępie burmistrza i moderatorki zaplanowane były dwa wystąpienia: koordynatorki całego projektu na temat celów projektu, sposobu jego finansowania i samej idei konsultacji społecznych, a potem pani naczelnik Wydziału Kultury, która miała przybliżyć temat konsultacji i przedstawić sytuację instytucji kultury w dzielnicy. Podczas pierwszej prezentacji uczestnicy spotkania wykazali duże zniecierpliwienie, przerywając ją oświadczeniem, że chcieliby przejść do właściwego tematu – „bo w tym celu tu przyszli”. Zwrócili także uwagę na obecność dzieci, które nie będą w stanie wytrzymać spokojnie zbyt długo. Szybka reakcja urzędniczek z Urzędu Dzielnicy, które otworzyły sąsiednią salę i zaproponowały opiekę nad dziećmi w trakcie dalszej części spotkania oraz rezygnacja z kontynuowania prezentacji poświęconej projektowi lekko uspokoiły atmosferę, ale czuć już było nerwowość na sali.

Jak się okazało, większość uczestników pochodziła z osiedla Wygoda, które jest oddzielone od reszty dzielnicy ruchliwą ulicą Marsa i lasem. Dla mieszkańców tego osiedla „ich” dom kultury stanowi ośrodek lokalnego życia towarzysko-sąsiedzkiego i czują się z nim bardzo związani. Jednocześnie mają poczucie „oddzielności” od reszty dzielnicy i są z niej dumni. Informacje o temacie konsultacji odczytali przede wszystkim jako zapowiedź likwidacji domu kultury „Wygoda” i omówiwszy tę sprawę na spotkaniu Rady Osiedla, przyszli na konsultacje zdecydowani pokazać, że „ich” dom kultury jest im niezbędny. Ta tematyka zdominowała dalszą część spotkania. Kilka osób bardzo ciekawie i wzruszająco odmalowało dom kultury „na Wygodzie” jako centrum życia osiedla i wspólną sprawę wszystkich mieszkańców. Podkreślało, że nie są przeciwko inwestycji w infrastrukturę na innych osiedlach, ale że ich zdaniem należy lepiej inwestować w już istniejące placówki. Być może właśnie to poczucie konieczności „obrony” status quo nie pozwoliło podjąć drugiego zaplanowanego wątku konsultacji – domy kultury tak, ale jakie? Z jaką ofertą? Czego brakuje, w co inwestować? Mieszkańcy, skupieni na swoim celu, nie podejmowali tego wątku, twierdząc wręcz, że im więcej nic nie potrzeba, byle tylko „nie zabierać” im domu kultury. Burmistrz ze swojej strony zaczął zapewniać, że Dzielnica nie planowała i nie planuje likwidacji placówki „na Wygodzie”. Stopniowo emocje zaczęły opadać i pod koniec części uczestników spotkania byłaby już

może gotowa do rozmowy o plusach i minusach różnych rozwiązań, ale ze względu na późną porę nie udało się szerzej omówić tego tematu. Uczestnicy rozeszli się już w spokojniejszych nastrojach, chwając prowadzenie spotkania przez moderatorkę oraz szybką inicjatywę urzędniczek zajęcia się dziećmi w oddzielnej sali, ale organizatorzy pozostali z poczuciem, że nie wszystko poszło do końca tak, jak mogłoby.

Wnioski na przyszłość, czyli nie należy się zniechęcać

Co w zasadzie wydarzyło się podczas tych konsultacji? Dlaczego mieszkańcy skupili się tylko na jednym wycinku informacji, jaka została do nich skierowana?

Wiadomo, że ludzie bardziej mobilizują się w przypadku zagrożenia. Takim zagrożeniem dla mieszkańców Wygody, silnie związanych ze swoim osiedlem, stało się domniemane ryzyko likwidacji „ich” domu kultury. Przyszli więc tłumnie, broniąc swojej sprawy. Z kolei mieszkańcy pozostałych osiedli, mniej być może związani ze swoim sąsiedztwem, nie uznali najwyraźniej tematu konsultacji za tak istotny, aby warto było o godzinie 18 pojawić się w Urzędzie Dzielnicy. Być może poczuli, że wyrazili wystarczająco swoje poparcie, wysyłając opinię mailową albo po prostu nie czuli po-



Szybka inicjatywa przejęcia opieki nad dziećmi spotkała się z uznaniem uczestników spotkania konsultacyjnego, 20 października 2010

trzeby wypowiedziania się na ten temat. Jak można było uniknąć takiej sytuacji? Być może sprawdziłoby się zorganizowanie kilku mniejszych spotkań w poszczególnych osiedlach, tak aby dowiedzieć się bardziej szczegółowo od mieszkańców konkretnych części dzielnicy, jakie są ich potrzeby związane z domem kultury. Na takich spotkaniach łatwiej byłoby rozwiązać wątpliwości mieszkańców obawiających się o „swoją” dom kultury, zaś mieszkańcy innych osiedli, będąc w swoim gronie, nie zostaliby zdominowani, tak jak to się stało na wspólnym spotkaniu, i mogliby opowiedzieć o swoich potrzebach.

Dopiero po rozpoznaniu sytuacji lokalnej i wstępnym poznaniu potrzeb, obaw i zaangażowania poszczególnych osiedli, mogłoby odbyć się spotkanie, na którym przedstawiciele poszczególnych części dzielnicy konfrontowałyby swoje opinie. Byłyby to być może opinie bardziej przemyślane i wyważone, więc dyskusja miałaby większą szansę doprowadzić do konsensusu i rozwinąć się w kierunku zaproponowania nie tylko lokalizacji, ale także kształtu i oferty kulturalnej w dzielnicy.

Nie chcę przez to powiedzieć, że konsultacje w Rembertowie były nieudane. Chciałam tylko zwrócić uwagę, że planując konsultacje, spotkania, rozmowy z mieszkańcami, warto zastanowić się nie tylko nad tym, czego my chcemy się dowiedzieć, ale także nad tym, co mogą chcieć nam powiedzieć mieszkańcy.

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Bemowo
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola



Śródmieście

Urszula Majewska



„Akcja klomb” – czyli konsultacje społeczne dotyczące skweru na ulicy Chmielnej

Ulica Chmielna leży w sercu Warszawy, tuż przy Trakcie Królewskim, na linii turystycznych szlaków. Mimo swojego reprezentacyjnego położenia i statusu deptaka, jest miejscem, które nie przyciąga mieszkańców i turystów. Głównym powodem jest wygląd ulicy. Stan elewacji kamienic pozostawia wiele do życzenia. Zmora są graffiti, plakaty i ulotki na budynkach, rusztowaniach, znakach drogowych. Na ulicy, szczególnie w rejonie skwerku, często spotkać można osoby żebrzące lub będące pod wpływem alkoholu czy narkotyków. Chmielna teoretycznie jest zamknięta dla ruchu kołowego, jednak zakaz poruszania się samochodów nie jest przestrzegany, a działania służb miejskich nie przynoszą oczekiwanych rezultatów. Przechodnie zazwyczaj lawirują pomiędzy samochodami nielegalnie parkującymi wzdłuż ulicy.

Brak jednego gospodarza i skomplikowana sytuacja prawna własności sprzyja takiemu stanowi rzeczy. Chmielna leży na terenie Dzielnicy Śródmieście. Administracyjnie należy do jednostki Urzędu tej Dzielnicy – Zarządu Terenów Publicznych, który odpowiedzialny jest za stan nawierzchni ulicy oraz małą architekturę. Za stan budynków natomiast odpowiadają właściciele – głównie osoby prywatne lub wspólnoty, gdyż tylko jedna kamienica jest w 100% własnością miejską. Nie wykazują oni jednak chęci podjęcia jakichkolwiek działań mających na celu podniesienie estetyki należących do nich budynków. Jako argumenty są zazwyczaj wskazywane: brak środków, pilniejsze potrzeby, a także bezsensowność walki z „bazgrołami”, które zaraz i tak powrócą.

W czerwcu 2009 Mazowiecki Konserwator Zabytków wpisał do rejestru zabytków układ urbanistyczny ulicy Chmielnej od Nowego Świata do pasażu Wiecha. Może to pomóc w uzyskaniu środków na rewitalizację ulicy. Na razie jednak świetność Chmielnej pozostaje nieosiągalnym marzeniem.

W poszukiwaniu partnerów lokalnych

Z marzenia tego jednak nie rezygnują władze Dzielnicy. Do przeprowadzenia jakichkolwiek zmian na ulicy Chmielnej, ze względu choćby na podział własności, potrzebna jest wielostronna współpraca, a przede wszystkim lokalny lider. Niestety, cechą tego miejsca jest brak zaangażowania mieszkańców, idei integracyjnej, przywódcy skupiającego wokół siebie mieszkańców lub przedsiębiorców. W budynkach przy Chmielnej jest dużo mieszkań komunalnych lub wynajmowanych, a ich lokatorzy wykazują małe zainteresowanie sprawami ulicy i swojego otoczenia. Również najemcy lokali użytkowych nie przejawiają chęci integracji. Osoby wykazujące jakąś społeczną aktywność działają w wąskich kręgach – są to np. radni z tego rejonu czy Rada Osiedla Centrum, która skupia się jednak na problemach działalności ogródków letnich oraz ruchu samochodowego.

Na ulicy Chmielnej działają dwa stowarzyszenia zajmujące się problemami społeczności lokalnej. Pierwsze powstało w wyniku debaty dotyczącej ulicy Chmielnej, która odbyła się we wrześniu 2008 roku z inicjatywy burmistrza Dzielnicy Śródmieście. Zadeklarował on wówczas wsparcie m.in. w formie przydzielenia lokalu dla stowarzyszenia działającego na rzecz Chmielnej. W 2009 roku zarejestrowało się Stowarzyszenie „Na Chmielnej”. Drugie powstało z inicjatywy oddolnej. Jest to Fundacja CMP Czy mogę pomóc?, która prowadzi m.in. Projekt Chmielna. Według informacji umieszczonych na stronie internetowej Fundacji, celem Projektu Chmielna jest rewitalizacja i ożywienie ulicy. Fundacja organizuje liczne akcje skupione głównie na usuwaniu graffiti. Obie organizacje nie podjęły ściślejszej współpracy.

Mimo prób podejmowanych zarówno przez Urząd, jak i stowarzyszenia, integracyjne działania na ulicy Chmielnej mają charakter incydentalny lub nie obejmują szerszego grona uczestników.

Skąd pomysł?

Wszyscy zadawali sobie pytanie: jak zmienić tę sytuację? Gdy wprowadzenie dużych zmian nie jest możliwe ze względu na brak funduszy lub siły sprawczej, trzeba działać metodą małych kroków, przeobrażanie przestrzeni rozpoczynając od przeobrażania mentalności jej użytkowników. Taka idea przyświecała konsultacjom poświęconym projektowi zmiany skweru na ulicy Chmielnej, który przyjął w toku działań potoczną nazwę – „Akcja klomb”. Pomysł wyszedł od Fundacji CMP Czy mogę pomóc? Namówi -

„Akcja klomb” – czyli konsultacje społeczne dotyczące skweru na ulicy Chmielnej

ła ona trzy firmy architektoniczne do przygotowania pro publico bono projektów zmian niewielkiego skweru przyległego do ulicy Chmielnej. Skwerek z trzech stron otaczają wielopiętrowe kamienice, jest ogólnie dostępny, użytkowany przez okolicznych mieszkańców, a także przechodniów.

Początkowy zamysł Fundacji był taki, aby przeprowadzić tylko głosowanie na najciekawszy projekt, który mógłby zostać wykonany. Aby zwycięski pomysł mógł zostać wprowadzony w życie, niezbędne było jednak pozyskanie źródła finansowania oraz zgody administratora terenu, w tym przypadku Zarządu Terenów Publicznych, a także Stołecznego Konserwatora Zabytków. Fundacja zgłosiła się do Urzędu Dzielnicy Śródmieście z prośbą o zorganizowanie spotkania i włączenie się w realizację pomysłu.

Już na samym początku pojawiały się jednak obawy. Mając wcześniejsze doświadczenia w spotkaniach z mieszkańcami, które kończyły się wyłącznie narzekaniem, brakiem konstruktywnych wniosków i potęgowaniem problemów, Fundacja obawiała się, że i tym razem postawy malkontenckie zdominują konsultacje. Potencjalnie zainteresowane zmianami firmy nastawione były negatywnie, uważając, że sprawa nie warta jest podejmowania tak szerokich działań. Nie wierzyły również w szersze zainteresowanie akcją.

Zielone światło pojawiło się, gdy zaproszony do współpracy konserwator zabytków bardzo pozytywnie ocenił zarówno sam pomysł, jak i pierw-



Skwer przed konsultacjami – nielegalnie parkujące samochody. Fot. Paweł Walicki

sze koncepcje zmian skweru. Ważny był również aktywny udział Zarządu Terenów Publicznych, który wykazał gotowość do zaakceptowania wariantu wskazanego w wyniku konsultacji i zabezpieczył środki finansowe na jego realizację.

Urząd Dzielnicy Śródmieście przyjął rolę organizatora akcji oraz pośrednika między poszczególnymi zaangażowanymi podmiotami. Do organizacji włączyło się również Centrum Komunikacji Społecznej w ramach realizacji projektu „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie” dzięki wsparciu udzielonemu przez Norwegię poprzez dofinansowanie ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego.

Zaistniało więc trójstronne partnerstwo lokalnej organizacji pozarządowej, prywatnych firm i władz samorządowych. Oddolna inicjatywa dała impuls do aktywizacji szerszego grona mieszkańców Chmielnej, włączenia w proces zmian przestrzeni miejskiej również innych mieszkańców Warszawy, zbadania potrzeb i oczekiwań co do miejsc publicznych. Dlatego Dzielnica zdecydowała się na aktywny udział i wsparcie tej inicjatywy, proponując szerszy zakres akcji i zorganizowanie konsultacji społecznych.

Jak to zrobić? – czyli plan konsultacji

Celem nadrzędnym konsultacji była zmiana wyglądu Chmielnej. Uporządkowanie skweru miało stać się początkiem przemian w przestrzeni tej zaniedbanej ulicy. Dodatkowo udział w konsultacjach, a dzięki niemu uzyskanie realnego wpływu na wygląd placu (wybrany projekt miał zostać zrealizowany bardzo szybko), miał zaangażować i zaktywizować mieszkańców. Ostatecznie przyjętą koncepcją konsultacji było poddanie pod głosowanie trzech projektów zmian przygotowanych przez dwie firmy architektoniczne oraz studentkę SGGW. Projekty zostały przygotowane pro bono z założeniem, że autorzy tego, który uzyska największą liczbę głosów, będą mieli pierwszeństwo w przygotowaniu projektu technicznego odpłatnie. Dodatkowo można było zgłaszać uwagi niezależnie od projektów. Projekt, który dostanie najwięcej głosów, miał stanowić punkt wyjścia do dalszych prac, uwzględniających pozostałe uwagi i sugestie. Musiał też dostosować się do wytycznych konserwatora, o które wystąpił Urząd na początku konsultacji.

Wśród adresatów konsultacji można było wyróżnić co najmniej trzy grupy docelowe:

„Akcja klomb” – czyli konsultacje społeczne dotyczące skweru na ulicy Chmielnej

- mieszkańcy ulicy Chmielnej oraz przedsiębiorcy tam działający (właściciele kawiarni, sklepów i kamienic), wspólnoty i administratorzy budynków;
- ogół warszawiaków – „użytkowników” Chmielnej, stowarzyszenia, środowiska architektów zajmujących się przestrzenią;
- turyści (w najmniejszym stopniu, ze względu na trudności w dotarciu).

Czas trwania konsultacji określono na 3 tygodnie od 28 czerwca do 19 lipca 2010.

Na zakończenie konsultacji zaplanowano spotkanie podsumowujące i warsztaty projektowe na samym skwerku.

Jak informowaliśmy?

Aby dotrzeć do jak największej liczby osób, na skwerze zostały ustawione tablice z informacjami o konsultacjach oraz z trzema projektami, tak aby przechodzący ulicą Chmielną mogli je zobaczyć.

Na potrzeby konsultacji została przygotowana specjalna ulotka informacyjna w formie kartki pocztowej z miejscem do zaznaczenia najlepszego projektu oraz wpisania własnych uwag. Tak wypełnioną kartkę można było wysłać pocztą do Urzędu Dzielnicy lub wrzucić do specjalnych skrzynek ustawionych w czterech miejscach na Chmielnej, w wybranych śródmiejskich klubokawiarniach oraz w siedzibie Urzędu. Ulotki wraz z listem od burmistrza Dzielnicy zostały wrzucone do skrzynek wszystkich miesz-



Pierwsze efekty konsultacji – po zmianie organizacji ruchu samochody już na nim nie parkują! Fot. Urszula Majewska

kańców Chmielnej, rozłożone we wszystkich lokalach użytkowych przy tej ulicy i w wybranych klubokawiarniach na terenie całej dzielnicy. Przekazane zostały także do Stowarzyszenia „Na Chmielnej” i Rady Osiedla, której zasięg obejmuje Chmielną.

Informacja o konsultacjach została rozesłana drogą mailową z załączonym pismem burmistrza skierowanym do Śródmiejskiej Komisji Dialogu Społecznego (organu przedstawicielskiego organizacji pozarządowych działających na terenie dzielnicy), radnych, osób, które pojawiły się na spotkaniu organizowanym przez Dzielnicę na temat Chmielnej.

Na otwarcie konsultacji została zorganizowana także konferencja prasowa, która przyniosła dobre rezultaty. O konsultacjach napisały wszystkie dzienniki stołeczne, lokalne strony internetowe, ukazały się materiały telewizyjne.

W celu zebrania szerszych informacji o przestrzeni skweru oraz oczekiwaniach różnych grup społecznych w czasie trwania konsultacji psychologowie środowiskowi przeprowadzili badania. Przez trzy tygodnie prowadzili obserwacje skweru, rozmawiali z mieszkańcami, osobami przechodzącymi obok oraz pracownikami okolicznych restauracji, aby ocenić, które miejsca są najbardziej, a które najmniej lubiane, co się podoba, a co nie, jak jest użytkowana przestrzeń, co zmienić, a co pozostawić.

Wyniki badań zostały przedstawione na spotkaniu podsumowującym konsultacje, które zostało zorganizowane na samym skwerze. Podczas spotkania ogłoszono wyniki głosowania oraz przedstawiono wszystkie uwagi, jakie spłynęły do Urzędu. Druga część spotkania zakładała podsumowanie konsultacji podczas specjalnych warsztatów projektowych. Mieszkańcy pod okiem specjalistów pracowali z mapą miejsca, nanosząc na nią swoje uwagi, wypracowując wspólne stanowisko. Odnosili się bezpośrednio do projektu, który wygrał w głosowaniu. W pracach brali udział także architekci, przedstawiciele Urzędu Konserwatora Zabytków, przedstawiciel Straży Miejskiej, projektanci, przedstawiciel Urzędu Dzielnicy, mieszkańcy okolicznych budynków, przedstawiciele najemców pawilonów handlowych w głębi skweru, przedstawiciele lokalnych organizacji pozarządowych. Spotkanie było prowadzone przez osobę z zewnątrz – moderatora.

Efektem było stworzenie wytycznych do zwycięskiego projektu. Przekazano je wykonawcy remontu – Zarządowi Terenów Publicznych. Kolejny etap to przygotowanie przez zwycięską firmę projektu technicznego z uwzględnieniem uzyskanych opinii. Termin wykonania projektu został

„Akcja klomb” – czyli konsultacje społeczne dotyczące skweru na ulicy Chmielnej

wyznaczony na kolejny rok. Drobne prace porządkujące udało się przeprowadzić bezpośrednio po konsultacjach.

Co nam się nie podoba? – uwagi dotyczące skweru

Skwer na Chmielnej jest mało estetycznym, zaniedbanym miejscem, z nieatrakcyjną zielenią. Taki wizerunek był najczęściej kreślony przez osoby, które brały udział w konsultacjach. Zły stan małej architektury, bałagan i samochody zastawiające cały skwer to najczęściej wskazywane problemy tego miejsca. W poszczególnych grupach użytkowników pojawiały się jednak różne oceny elementów skweru, czasami sprzeczne – jak w przypadku ogródków restauracyjnych. Mieszkańcy traktowali je jedynie jako powodujące zakłócanie spokoju, gdy dla osób z zewnątrz stanowiły jedyną zachętę do zatrzymania się na dłużej w tym miejscu.

Opinie te pokazały rozbieżności w potrzebach oraz oczekiwaniach co do sposobu użytkowania skwerku. Dlatego szczególnie ważne było uzyskanie opinii wszystkich grup, tak aby wyniki konsultacji były reprezentatywne.

Prawie jednomyślnie za to wybrano jeden spośród zaprezentowanych projektów skweru. Zdecydowaną większość uzyskał projekt Gordo Studio. Dla uczestników konsultacji w zwycięskim projekcie szczególnie atrakcyjne były rozwiązania dotyczące głównego klombu, przede wszystkim dostęp do jego wnętrza, rozbudowana zieleń i duża ilość siedzisk. Zaproponowano także zmiany, m.in. zainstalowanie większej liczby lamp, śmietników oraz ustawienie stojaków rowerowych. Wszystkie powyższe postulaty zostały uwzględnione i zostały wprowadzone do projektu technicznego skweru.

Jednak najważniejszym efektem konsultacji było wyartykułowanie oczekiwań i stworzenie rozwiązań dotyczących funkcjonowania skweru. Uwagi zebrane drogą mailową oraz przedstawione w nadesłanych kartkach-ankietach i pismach (łącznie 87 zgłoszeń) w dużej mierze pokrywały się ze zgłaszanymi podczas warsztatów. Postulaty można podzielić na związane z bezpieczeństwem, estetyką i czystością i te, które dotyczą funkcjonowania skweru jako miejsca spotkań i aktywności. Postulowano zatem:

- zadbanie o czystość;
- zapobieżenie ruchowi samochodów na ul. Chmielnej i parkowaniu przy skwerku;
- ustawienie stojaków na rowery uniemożliwiających samochodom wjazd na teren przy skwerze;

- instalację nocnej iluminacji skweru dla poprawienia estetyki i bezpieczeństwa okolicy;
- postawienie większej liczby ławek i koszy na śmieci;
- instalację monitoringu;
- zastąpienie murku wokół klombu niskim kutym płotkiem;
- likwidację sklepu z alkoholem;
- zmniejszenie powierzchni ogródków przyrestauracyjnych na terenie skweru;
- organizację koncertów na terenie skweru;
- montaż ławek z oparciami;
- zabezpieczenie powierzchni murków przed graffiti.

Protestowano przeciwko pokryciu skweru tzw. kostką Bauma oraz przeciwko wycinaniu drzew rosnących na skwerze. Padł również pomysł budowy fontanny.

Uwagi dotyczyły także bezpieczeństwa związanego ze stanem technicznym np. schodów, nawierzchni, elementów klombu i przystosowania skweru do potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych. Podkreślano poczucie zagrożenia wywoływane obecnością osób spożywających alkohol lub długo przebywających w przestrzeni skweru (spanie na ławkach). Zarówno mieszkańcy, jak i najemcy lokali użytkowych zwracali uwagę na negatywny wizerunek przestrzeni w głębi skweru i konieczność rozwiązania problemu niechcianych użytkowników.

Mieszkańcy dostrzegali potencjał przestrzeni skweru, jednak wiele rozwiązań uznali za niemożliwe lub trudne do wdrożenia ze względu na parkujące na skwerku samochody. W związku z tym rozwiązanie problemu obecności samochodów uznano za jedną z ważniejszych kwestii.

Spotkanie z mieszkańcami oraz warsztaty projektowe pozwoliły na wnikliwe przeanalizowanie potrzeb oraz oczekiwań. Uczestnicy z jednej strony odnosili się do zwyczajnego projektu, z drugiej mieli jednak możliwość nanoszenia swoich indywidualnych uwag. Po sformułowaniu potrzeb związanych z funkcjonowaniem skwerku, osoby biorące udział w warsztatach zostały poproszone o wskazanie pomysłów na ich zaspokojenie i rozwiązanie zgłoszonych problemów. Początkowo zebrano wszystkie propozycje, bez weryfikowania ich akceptacji przez grupę. Dopiero w procesie weryfikacji każdego zgłoszonego postulatu przy udziale zaproszonych specjalistów formułowane były konkretne zapisy i końcowe rekomendacje do projektu.

„Akcja klomb” – czyli konsultacje społeczne dotyczące skweru na ulicy Chmielnej

Już pierwsze zdefiniowanie problemów pokazało istnienie wielu kwestii niezwiązanych bezpośrednio z konsultacjami, które okazały się bardzo istotne dla osób biorących udział w spotkaniu. Dotyczyło to głównie parkowania, bezpieczeństwa oraz stanu schodów do budynku sąsiadującego ze skwerkiem. Domagano się także priorytetowego traktowania potrzeb mieszkańców jako stałych użytkowników skweru. Postulaty niezwiązane bezpośrednio z konsultacjami zostały zapisane i przyjęte w formie rekomendacji dla Urzędu z zaznaczeniem jednak, że będą rozwiązywane dodatkowo.

I co z tego wyniknęło?

Wnioski dotyczące procedury

Największym problemem w prowadzeniu konsultacji społecznych jest dotarcie do odbiorców i ich aktywizacja. Jak pokazuje praktyka, im ogólniejsze problemy, tym trudniej pozyskać uczestników konsultacji. Największe zaangażowanie wykazują bardzo konkretnie sprecyzowane grupy docelo-



Przedmiot konsultacji – niewielki skwer przy ul. Chmielnej w Warszawie

we, z aktywnie działającymi liderami – zarówno organizacje pozarządowe, jak i osoby prywatne. Dlatego bardzo ważne jest dokładne określenie środowisk, do których chce się dotrzeć, i dobranie właściwego sposobu dotarcia.

Mimo różnych form informacji, w opisywanych konsultacjach wzięła udział bardzo niewielka liczba osób. W stosunku do mieszkańców ulicy Chmielnej zastosowano – wydaje się – optymalne formy dotarcia: poprzez administratorów budynków, bezpośrednio zaproszenia wrzucone do skrzynek na listy przez wolontariusza, umieszczenie informacji w Administracji Domów Komunalnych. Brak zaangażowania mimo tak szeroko zakrojonej akcji wynikać może z wcześniejszego nastawienia mieszkańców, mało włączających się w życie ulicy. Nieduży odzew był również wśród właścicieli i najemców lokali użytkowych. W konsultacjach udział wzięła wyłącznie część tych, których lokale bezpośrednio przylegają do skwerku.

Ogromną przeszkodą przy angażowaniu się w takie projekty jest powszechne stereotypowe przekonanie, że konsultacje nic nie wnoszą oraz brak wiary w to, że uda się coś zmienić. Często zaproszenie na konsultacje wzbudzało zdziwienie, że Urząd pyta mieszkańców o zdanie. Zmiana takiego nastawienia jest długotrwałym procesem i wymaga czasu.

Z przeprowadzonych działań najbardziej sprawdziło się głosowanie na konkretny projekt. Można wnioskować, że respondenci najchętniej biorą udział w formach niewymagających dużych nakładów czasowych, np. w ankietach internetowych. Zastosowanie takiej formy może jednak z góry ograniczyć możliwość uczestnictwa.

Można było umieścić większą liczbę plakatów, np. w witrynach na ulicy Chmielnej, a nie posługiwać się tylko ulotkami. Większe zaangażowanie lokalnych stowarzyszeń pozwoliłoby bardziej uwypuklić ich rolę. Warto byłoby ponowić zaproszenia bezpośrednio przed spotkaniem końcowym.

Warsztaty projektowe byłyby prawdopodobnie jeszcze bardziej przydatne i spotkałyby się z jeszcze większym entuzjazmem mieszkańców, gdyby zostały przeprowadzone na etapie opracowywania koncepcji projektów.

Warto też rozważyć zorganizowanie więcej niż jednego spotkania, w celu umożliwienia szerszego uczestnictwa.

Wnioski dotyczące warsztatu

Warsztat dał możliwość wypowiedzenia się nie tylko w przedmiocie samych konsultacji. Zwrócono uwagę na problemy, które mogłyby w ogóle zostać pominięte w procesie konsultacji. Warsztat jest formą, która zmu-

sza do poszukiwania konstruktywnych rozwiązań. Mieszkańcy Chmielnej mają postawę zdecydowanie roszczeniową. Warsztat pozwolił im uświadomić sobie, że taka postawa nie sprzyja poszukiwaniu rozwiązań i zmianom. Otwarta forma warsztatów umożliwia również ukazanie uczestnikom wielości problemów i rozbieżności interesów, a poprzez to uświadomienie, jak trudno znaleźć tak zwany złoty środek. Uczy poszukiwania kompromisów. Moderatorzy spotkania przeprowadzają uczestników przez kolejne etapy: od pierwszego momentu często wysokiego wzburzenia, niezadowolenia, poprzez uporządkowane zgłaszanie swoich wniosków, do wypracowania wspólnych rozwiązań.

Spotkania z udziałem urzędników „personalizują” relacje z Urzędem. Udział w takich spotkaniach osób przedstawiających określone instytucje podkreśla rangę spotkania, ale i daje uczestnikom poczucie, że faktycznie zostaną wysłuchani, że ich głos trafi bezpośrednio do decydenta. Oczywiście obecność urzędników jest też wykorzystywana do wylewania żalów i rzucania oskarżeń w sprawach niezwiązanych z tematem spotkania. Wynikać to może z z braku okazji do przekazywania takich uwag bezpośrednio. Z drugiej strony powraca kwestia roszczeniowego podejścia.

Udział ekspertów ważny jest także ze względu na weryfikowanie informacji, wyjaśnianie wątpliwości. Ze względu na skomplikowane zasady podziału kompetencji między różnymi jednostkami władzy, a z drugiej strony nadal nikłą wiedzę urzędników na temat problemów mieszkańców, spotkania takie odgrywają rolę edukacyjną i poszerzają zakres świadomości i rozumienia uwarunkowań działań władz. Udział ekspertów jest również warunkiem do uzyskania rekomendacji biorących pod uwagę ograniczenia formalne, zgodnych z rzeczywistością i możliwych do spełnienia. Istotna jest obecność ekspertów i przedstawicieli odpowiednich służb miejskich do samego końca warsztatów projektowych. W tym przypadku większość ekspertów wyszła niestety po części informacyjnej.

W spotkaniu na Chmielnej większość stanowili mieszkańcy okolicznych domów, zabrakło przedstawicieli lokali gastronomicznych i mieszkańców pozostałych części Warszawy.

Ważne są miejsce i czas spotkania, umożliwiające udział osobom pracującym, mieszkającym w dużej odległości. Wydaje się, że te wymogi przy spotkaniu na Chmielnej zostały spełnione. Umieszczenie spotkania bezpośrednio w rejonie skweru miało przybliżyć problem, a jednocześnie ułatwić dostęp osobom z zewnątrz, zachęcić przechodniów do udziału. Z dru-

giej strony organizacja spotkania warsztatowego w przestrzeni otwartej utrudniała pracę grupie warsztatowej poprzez hałas uliczny, obecność przypadkowych obserwatorów, czasem interwencje osób nieuczestniczących w warsztacie.

Problemem okazał się długi czas trwania spotkania. Optymalny czas trwania warsztatu projektowego określony przez prowadzących powinien wynosić około 2 godzin. W połączeniu z częścią informacyjną o przebiegu konsultacji i prezentacją wszystkich projektów przez autorów spotkanie wydłużyło się do ponad trzech godzin. Już po pierwszej części dało się zauważyć zmęczenie, a nawet zniecierpliwienie niektórych uczestników. W związku z tym warto byłoby rozdzielić część informacyjną od warsztatowej z optymalnym czasem trwania całego spotkania do dwóch godzin.

Istotne jest także oddzielenie kwestii konsultowanych od pozostałych. Bezsprzecznie spotkanie powinno być prowadzone przez osobę profesjonalnie przygotowaną do takiej roli, nie kojarzoną z urzędem czy decydentem, która będzie oceniana przez uczestników jako bezstronna. Taka osoba powinna także dbać o nieprzekraczanie przez wypowiadających się ram tematycznych. Niezwykle ważna jest jej znajomość tematu, orientacja w procedurach i istniejących ograniczeniach, mimo zapewnienia udziału osób, które na bieżąco mogą wyjaśniać wątpliwości. Tylko takie przygotowanie pozwoli na konkretne dojście do celu. W przypadku Chmielnej przed głównym spotkaniem odbyło się parę spotkań organizacyjnych w szerokim kręgu osób decyzyjnych, dzięki czemu wszyscy byli dobrze wprowadzeni w problematykę konsultacji. Podczas opisywanego spotkania często powracał temat parkowania samochodów, który nie był związany z konsultacjami. Ze względu na jego wagę spisano wszystkie uwagi oraz złożono deklarację zorganizowania innego spotkania poświęconego temu problemowi.

Wnioski dotyczące efektów konsultacji

Założeniem konsultacji było nie tylko zebranie opinii mieszkańców i wypracowanie optymalnego projektu zmian na skwerku przy ulicy Chmielnej. Pośrednim celem projektu miała być aktywizacja społeczności lokalnej. Już sam impuls do konsultacji, który wyszedł oddolnie, był elementem realizacji tego celu. Same konsultacje jednak mogą być tylko częścią procesu nastawionego na długofalowe działania. Tym ważniejsze są ich efekty, gdyż mogą przełamać stereotyp braku wpływu na zmiany otoczenia i negatywne nastawienie do udziału w takich wydarzeniach. W przypadku Chmiel-

„Akcja klomb” – czyli konsultacje społeczne dotyczące skweru na ulicy Chmielnej

nej jak najlepsze efekty miał zapewnić udział wszystkich jednostek odpowiedzialnych za wygląd skweru i gwarancje wykonania wygranego projektu. Szybko widoczny efekt konsultacji daje wiarę w pozytywne efekty podjętego wysiłku.

Zagrożeniem są jednak sprzeczne interesy różnych grup, które użytkują przestrzeń. Przy każdym rozwiązaniu trzeba się liczyć z niezadowolonymi mieszkańcami albo przedsiębiorcami. Trudność może polegać na konieczności wyśrodkowania oczekiwań i podjęcia ostatecznych decyzji na podstawie uzyskanych wyników.

Pomimo wielu rozbieżności, na spotkaniu udało się wypracować spójną wizję remontu skweru i uczestnicy spotkania byli zadowoleni z jego efektów. O ile na początku nie bardzo wierzyli w możliwość realnego wpływu na formę projektu, to jednak dzięki metodzie warsztatowej udało się uzyskać rzeczywiste zaangażowanie w pracę nad rekomendacjami i konstruktywne rozwiązania. Dlatego też forma otwartych warsztatów wydaje się efektywniejsza niż klasyczne spotkania informacyjne i warta szerszego stosowania w przyszłości.



Tablice informacyjne na skwerze, czerwiec-lipiec 2010.

Konsultacje były także kolejnym krokiem w przełamywaniu nastawienia urzędników. Przeprowadzenie ich przed podjęciem jakichkolwiek decyzji i zatwierdzeniem projektu daje możliwość zminimalizowania negatywnych reakcji ze strony mieszkańców czy eskalacji konfliktów. Konsultacje uczą także dostosowywania w możliwym zakresie projektów do potrzeb mieszkańców. W opisywanym przypadku stało się tak z wytycznymi konserwatora, który ostatecznie zgodził się na wejście na skwer i lepsze jego oświetlenie. Po konsultacjach zdecydowano się na rozszerzenie zakresu prac i wyremontowanie także wskazanych przez mieszkańców schodów oraz otoczenia. Podjęto też konkretne kroki w celu zmiany organizacji ruchu, aby ograniczyć dostęp samochodów oraz rozwiązać kwestie prawne.

Co dalej?

Proces trzytygodniowych konsultacji nie zakończył pracy nad projektem. Nastąpiły po nim spotkania w wąskiej grupie – architektów z konserwatorem oraz wykonawcą projektu, Zarządem Terenów Publicznych. Do projektu wprowadzono wyżej wspomniane rekomendacje mieszkańców. Kolejnym etapem było przygotowanie ostatecznego projektu technicznego, finałem zaś będzie realizacja całego projektu.

Na tym etapie ważne jest, aby informować, co dalej dzieje się z projektem. W momencie przygotowania wizualizacji ostatecznego projektu powinna ona zostać wystawiona na widok publiczny z podaniem terminu jego wykonania. Najbardziej odpowiednim do tego miejscem zdaje się być sam skwerek.

Dodatkowe tematy, które pojawiły się podczas konsultacji, nie zostały odłożone na później. Pozostaje kwestia kontynuowania dialogu z mieszkańcami w innych formach.

Na zakończenie...

Konsultacje na ulicy Chmielnej nie były pierwszymi przeprowadzonymi w Dzielnicy Śródmieście. Już wcześniej podejmowano próby różnych form konsultacji w istotnych dla mieszkańców sprawach, poza ustawowo wymaganymi dotyczącymi rewitalizacji czy ochrony środowiska. Przeprowadzono np. wieloetapowe konsultacje dotyczące zagospodarowania placu Grzybowskiego, których efektem było wypracowanie założeń do konkursu na projekt placu. Pytano o najlepsze godziny pracy Urzędu, lokalizacje placów zabaw, stojaków rowerowych czy wybiegów dla psów. Skorzystano z metody

„Akcja klomb” – czyli konsultacje społeczne dotyczące skweru na ulicy Chmielnej

British Council – Gry Miasto Przyszłości, aby stworzyć projekty dotyczące ulicy Samborskiej czy Muranowa. Wszystkie wypracowane pomysły zostały wprowadzone w życie: odbył się Kiermasz Książki z Nowolipek, a najkrótszą w Warszawie ulicę Samborską udostępniono zwiedzającym. Głównym atutem tych konsultacji było zaangażowanie społeczności lokalnej i zainicjowana przez nie dalsza współpraca różnych środowisk.

Wszystkie podjęte działania potwierdzają jedno: konsultacji społecznych uczymy się wszyscy – zarówno urzędnicy, jak i mieszkańcy. Jedni – aby przełamać stereotyp działania i wprowadzać mechanizmy konsultacji na etapie początkowym procesów czy podejmowanych działań. Drudzy – aby zyskać realny wpływ na sprawy istotne dla miejsca swego zamieszkania, wspólnoty lokalnej.

Prawo do udziału w konsultacjach zapewniają mieszkańcom, a na urzędników nakładają obowiązek ich przeprowadzenia, przepisy zarówno międzynarodowe, jak i lokalne. Jednak same gwarancje prawne nie wystarczą do prowadzenia realnego dialogu między władzami a mieszkańcami. Potrzeba gotowości z obydwu stron.

Śródmieście

Anna Wieczorek, Łukasz Jochemczyk



Konsultacje społeczne od kuchni – proces konsultacji widziany oczami moderatorów

Człowiek to istota społeczna i terytorialna, każdy z nas nie tylko chce decydować o własnym miejscu, jego rozwoju, zmianach, o tym, kto i na jakich zasadach może w nim przebywać, ale też robić to wspólnie, najchętniej w niekonfrontacyjnym dialogu z innymi użytkownikami. Na poziomie psychologicznym dobre konsultacje społeczne zapewniają wszystkim użytkownikom przestrzeni poczucie wpływu i kontroli, bazując na bezpośrednich rozmowach. To pozwala na wypracowanie rozwiązania opartego na zrozumieniu. W poniższym tekście opiszemy konsultacje społeczne koncepcji zagospodarowania skweru na ul. Chmielnej, widziane z perspektywy psychologicznej – moderatorów procesu.

Zanim przedstawimy poszczególne etapy procesu, warto zaznaczyć, że te konsultacje odbywały się w specyficznym kontekście przestrzennym i społecznym. Po pierwsze były one zlokalizowane w centrum miasta, w pobliżu popularnej ulicy i dotyczyły miejsca, z którego oprócz mieszkańców korzystają także turyści oraz osoby pracujące w pobliżu. Mieliśmy więc do czynienia z wieloma różnymi użytkownikami tej przestrzeni, którzy potencjalnie mogli być zainteresowani uczestnictwem w podejmowaniu decyzji. Po drugie konsultacje społeczne były odpowiedzią na oddolną inicjatywę fundacji „Czym Mogę Pomóc”, która zaprosiła pracownię architektoniczną do opracowania nowych koncepcji wyglądu skweru przy ul. Chmielnej. Punktem wyjścia konsultacji były więc zaprojektowane koncepcje nowego zagospodarowania skweru i jasno wyrażone społeczne oczekiwania tych zmian.

Chcielibyśmy zwrócić uwagę na te działania, które pozwoliły zdobyć wiedzę na temat potrzeb użytkowników skweru oraz zaangażować mieszkańców w pracę nad ulepszeniem wybranej koncepcji zagospodarowania skweru. Opisywane konsultacje to dobry przykład odejścia od klasycznych metod

komunikacji w formie spotkań informacyjnych w kierunku metod warsztatowych, które są bardziej interaktywne. Postaramy się omówić czynniki sukcesu i trudności, które można napotkać w tego typu projektach.

Będziemy też przekonywać, że niezależnie od tematyki i kontekstu konsultacji, warto aby działania konsultacyjne były oparte na rzetelnej wiedzy dotyczącej funkcjonowania miejsca. Oznacza to wsparcie procesu konsultacji na trzech filarach: diagnozie społecznej, czyli badaniu potrzeb zaangażowanych stron; diagnozie przestrzennej, czyli badaniu potencjału i funkcjonowania miejsca i dialogu, czyli wspólnym wypracowywaniu rozwiązań dla danego miejsca. W tym procesie konsultacji społecznych dotyczących zagospodarowania skwerku na ul. Chmielnej wyróżniliśmy cztery kroki: 1) przygotowania, 2) konkurs na koncepcje zagospodarowania, 3) bezpośredni dialog oraz 4) informację zwrotną.

Krok I – przygotowania, czyli planowanie procesu z udziałem lokalnych aktorów i zdobywanie wiedzy dotyczącej funkcjonowania miejsca

Konsultacje podjęte przez Urząd Dzielnicy Śródmieście były wynikiem inicjatywy oddolnej – autentycznego i spontanicznego zaangażowania wielu stron w sprawę zmian na skwerze, co było istotnym czynnikiem sukcesu projektu. Jeszcze przed rozpoczęciem konsultacji zorganizowano spotkanie robocze, w którym udział wzięli przedstawiciele strony społecznej, przedstawiciele Urzędu Dzielnicy Śródmieście, projektanci opracowujący konkursowe projekty oraz organizatorzy procesu (moderatorzy, badacze). Na spotkaniu wspólnie wypracowano plan działania i zadbano, by wszystkie zainteresowane strony miały wpływ na ich przebieg, rozumiały swoją rolę w całym procesie. To spotkanie ułatwiło późniejszą komunikację pomiędzy osobami zaangażowanymi w projekt.

Na tym też etapie wykonano badania środowiskowe dotyczące funkcjonowania skweru, by dalsze działania konsultacyjne i projektowe były oparte na wiedzy płynącej bezpośrednio od użytkowników. W ramach badawczej części projektu skwerek został poddany obserwacji. Ponadto przeprowadzono wywiady z użytkownikami skweru: mieszkańcami, osobami pracującymi w pobliżu oraz bywalcami skweru (klientami kawiarni, restauracji, sklepów etc)¹. Dzięki tym informacjom mogliśmy, jeszcze

¹ Zebrano informacje o tym, kto i kiedy przebywa na skwerze, co poszczególni użytkownicy tam robią (co mogą robić), które konkretnie miejsca są najczęściej używane, które miejsca są ulubione, co użytkownicy chcieliby zmienić, które miejsca

przed spotkaniem z mieszkańcami, przyjrzeć się funkcjonowaniu miejsca i spojrzeć na nie z perspektywy trzech różniących się grup użytkowników.

Krok II – konkurs na koncepcję zagospodarowania

Drugi etap – konkursu – rozpoczął się od akcji informacyjnej o konsultacjach i konkursie na najlepszy projekt zagospodarowania przestrzeni skweru. Dużą zachętą do wyrażenia opinii były ulotki informacyjne, na których można było oddać swój głos lub zamieścić uwagi o projekcie², a także planse z projektami konkursowymi dostępne bezpośrednio na skwerze.

Krok III – bezpośredni dialog, czyli spotkanie informacyjne i warsztaty projektowe

Przy organizacji warsztatów projektowych na Chmielnej naszym głównym zamierzeniem było spotkanie profesjonalistów i nie-profesjonalistów. Do

są niebezpieczne, jakie funkcje zlokalizować, jaki klimat, wizerunek miejsca promować w projekcie. W ramach badań uzyskaliśmy również wiedzę o potrzebach i zmianach pożądanym przez różnych użytkowników.

² Ulotki z głosami i uwagami można było oddać w Urzędzie Dzielnicy Śródmieście lub wrzucić do przygotowanych na skwerze urn.



Ulotki informacyjne wraz z uwagami można było wrzucać do specjalnych skrzynek, 28 czerwca 2010

udziału w warsztatach zostali więc zaproszeni użytkownicy skweru oraz przedstawiciele decydentów. Forma warsztatowa miała stworzyć warunki dla otwartej komunikacji w pracy nad interesującymi obie strony zagadnieniami.

Celem warsztatu było wypracowanie wskazówek (zmian i rekomendacji) projektowych do zwycięskiego projektu zagospodarowania skwerku. Jak się okazało podczas spotkania, ważnym efektem było też omówienie kolejności i zakresu wykonywania prac remontowych. Warsztaty bazowały na zdobytej wcześniej wiedzy (tj. przeprowadzonych badaniach i konkursie). Uczestnicy mieli szansę zapoznać się z dostępnymi informacjami i twórczo wykorzystać zebrany materiał.

Warsztat przeprowadzono w godzinach popołudniowych na skwerze. Udział w nim wzięli przedstawiciele następujących grup interesariuszy: przedstawiciel Straży Miejskiej, projektanci, przedstawiciel Urzędu Dzielnicy, mieszkańcy okolicznych budynków, przedstawiciele najemców pawilonów handlowych w głębi skweru, przedstawiciele lokalnych organizacji pozarządowych. W sumie w pracach warsztatowych, na różnych etapach, brało udział ponad 20 osób. Warsztaty prowadzone były przez moderatorów – psychologów środowiskowych.

Przebieg spotkania zaplanowano następująco: wstęp (przedstawienie uczestników i prezentacja celu spotkania), nakreślenie obszarów zainteresowania (funkcjonowanie przestrzeni) i potrzeb poszczególnych użytkowników, pomysły projektowe i rekomendowane rozwiązania (praca z ekspertami), podsumowanie (naniesienie pomysłów na plan, opis).

Etap 1 – potrzeby użytkowników

Celem pierwszego etapu prac warsztatowych była identyfikacja najważniejszych potrzeb i interesów użytkowników przestrzeni skweru na Chmielnej. Każdego uczestnika poprosiliśmy o napisanie i omówienie potrzeby, która z jego punktu widzenia jest najważniejsza. Na tym etapie nie poruszono tematu projektu i możliwych rozwiązań przestrzennych, starano się wypracować zbiór potrzeb priorytetowych, wspólnych lub różnych dla poszczególnych grup użytkowników.

Etap 2 – proponowane sposoby realizacji potrzeb

Celem tego etapu warsztatów było poszukiwanie sposobów zaspokojenia zgłoszonych wcześniej potrzeb. Notowaliśmy wszystkie pomysły rozwiązania problemów zgłoszonych przez samych użytkowników. Zebraliśmy

wszystkie propozycje uczestników spotkania. Nie przechodziły one procedury pełnej akceptacji, a jedynie stanowiły wyjście do sformułowania końcowych rekomendacji do projektu.

Etap 3 – rekomendacje dotyczące projektu

Celem tego etapu warsztatu była ocena zwycięskiego projektu, uzyskanie akceptacji rozwiązań projektowych lub wypracowanie zmian w zwycięskim projekcie na zagospodarowanie przestrzeni skweru. Uczestnicy wybrali szczególnie atrakcyjne rozwiązania projektu (np. dotyczące umiejscowienia ławek, schodków, dostępności klombu) i zaproponowali pewne zmiany (np. dotyczące oświetlenia, osłony drzew etc.).

Opisany zbiór rekomendacji do projektu uzyskał akceptację wszystkich obecnych na warsztatach użytkowników, w wypadku braku konsensusu zostało to zaznaczone. Spisane rekomendacje przekazano decydentom. Ponadto wynikiem warsztatów projektowych były też rekomendacje dotyczące funkcjonowania przestrzeni skweru. Dodatkowym efektem warsztatów było zebranie kwestii istotnych dla użytkowników przestrzeni skweru, które nie były bezpośrednio związane z zakresem projektu (np. uregulowanie stanu prawnego przestrzeni skweru w kontekście parkowania i schodów w głębi skweru, zapewnienie bezpieczeństwa, zasady funkcjonowania ogródków restauracyjnych).

Podsumowanie warsztatów

Połączenie dwóch metod dialogu: klasycznego spotkania informacyjnego, podczas którego mówią m.in. przedstawiciele władzy, z interaktywnym warsztatem, w którym wszyscy uczestniczą z równym prawem głosu, wyraźnie pokazało, że metoda klasycznego spotkania sprzyja konfrontacyjnym reakcjom. Słuchacze dość roszczeniowo reagowali, żądali wyjaśnień, protestowali. Co ciekawe, dokładnie te same osoby podczas warsztatów miały ogromny konstruktywny wkład w formułowanie rekomendacji. Można by pokusić się o stwierdzenie, że od przyjętej metody dialogu w dużej mierze zależy to, jakie reakcje uzyskamy. Warsztaty odbywające się według określonego scenariusza, prowadzone przez niezależnego bezstronnego moderatora zgodnie z zasadami konstruktywnego dialogu mogą zapobiec eskalacji żądań.

Krok IV – informacja zwrotna, czyli widoczny efekt działań konsultacyjnych

Wymiar partnerski konsultacji zakłada uwzględnienie w przygotowaniach projektowanej decyzji informacji zwrotnych od konsultowanych

grup. Oczywiście nie zawsze oznacza to akceptację np. rekomendacji, ale zawsze powinno oznaczać odniesienie się do zebranych informacji i opinii. Wydaje się, że właśnie ten ostatni etap bywa trudny do zaakceptowania przez niektórych aktorów i w związku z tym jest często porzucony. Tym bardziej warto podkreślić, że w tych konkretnych konsultacjach informacja o wynikach działań była ogólnodostępna w kolejnych etapach działania (publikowana na stronie internetowej, omawiana podczas spotkania informacyjnego).

Podsumowanie

Jedną z podstawowych trudności przy przeprowadzaniu konsultacji społecznych w Warszawie jest sprzeczność między głośno wyrażaną potrzebą współuczestniczenia w procesie podejmowania decyzji, a faktycznie niskim społecznym zaangażowaniem w działania konsultacyjne. W projekcie dotyczącym skweru przy Chmielnej do uczestniczenia w konsultacjach społecznych motywowały mieszkańców klarowne reguły komunikacji i poczucie partnerstwa opierające się na co najmniej kilku elementach:

- w Urzędzie została wyznaczona osoba do komunikacji w ramach procesu, która była znana i dostępna;
- szeroko poinformowano (w ramach konferencji prasowej, za pomocą ulotek informacyjnych) o kalendarzu wspólnych działań;
- zastosowano różne drogi komunikacji (plansze z projektami w przestrzeni skweru, skrzynka internetowa i klasyczna, ulotki „zwrotne do wypełnienia” i wrzucenia w wielu miejscach na Chmielnej, spotkanie informacyjne);
- dostępne były sprawozdania z kolejnych etapów procesu (informacje o wynikach konkursu i uwagach do projektu, informacje o wynikach badań terenowych, rekomendacje projektowe wynikające z warsztatów);
- zastosowano metodę konkursu i pracy warsztatowej, które dały możliwość bezpośredniego, realnego wpływu na formułowane rekomendacje;
- stworzono możliwość śledzenia procesu wdrażania wyników konsultacji.

O pozytywnych opiniach o procesie konsultacji decydowały: po pierwsze jego przewidywalność („wiem, co się będzie działo, wiem, do kogo się

zwrócić, wiem, że zostaną poinformowany, wiem, że moja praca zostanie wykorzystana”); po drugie efekt działań widoczny dla wszystkich, we wspólnej przestrzeni, informacje zwrotne, ogólnodostępne wyniki konkursu, warsztat w przestrzeni wspólnej.

Wśród czynników, które mogłyby ułatwić udział w konsultacjach warto wskazać:

- dłuższy czas realizacji projektu, realizowany poza okresem wakacyjnym,
- zorganizowanie więcej niż jednego spotkania (warsztatów projektowych),
- uczestnictwo przedstawicieli decydentów w warsztatach.

Na podstawie projektu na Chmielnej, jak też innych projektów realizowanych w ramach modelowych konsultacji społecznych, można wnioskować o zauważalnej ewolucji procesu konsultacji od funkcji informacyjnych do funkcji diagnostyczno-organizacyjnych, opartych na metodach interaktywnych i na wspólnym poszukiwaniu rozwiązań, na czym, jak się wydaje, zyskują wszystkie grupy związane z przeprowadzanymi konsultacjami.



Warsztaty projektowe na skwerze, 19 lipca 2010

O roli moderatora w konsultacjach społecznych

Moderator jest dosyć specyficznym członkiem grupy. Często mówi się, że jest „ekspertem od procedury” – czyli osobą fachowo prowadzącą spotkanie. Jego zadanie polega na sprawowaniu kontroli nad procesem dochodzenia do porozumienia. Z drugiej strony moderator nie angażuje się merytorycznie w prowadzone zebranie. Wiąże się to z powstrzymaniem się od prezentowania pomysłów własnych, przestrzeganiem zasady nie oceniania pomysłów przedstawianych oraz nie opowiadaniem się po żadnej ze stron.

Zasada bezstronności moderatora jest dużym wyzwaniem. Wydawałoby się, że nie ma nic prostszego od nie zabierania głosu na pewne tematy. Jednakże moderator przez cały czas trwania zebrania jest silnie zaangażowany w jego prowadzenie. W związku z tym naturalną kolejną rzeczą jest, że w jego głowie pojawiają się różne pomysły, które mogłyby przyczynić się do rozwiązania omawianych problemów. Stąd powstrzymywanie się od merytorycznego angażowania jest jednym z najtrudniejszych zadań moderatora. Nie znaczy to oczywiście, że moderator nie może mieć opinii na żaden z omawianych tematów. Byłoby to nierealistyczne. Moderator ma prowadzić dyskusję bez dzielenia się swoimi opiniami. Członkowie grupy nie powinni wiedzieć, co moderator myśli na omawiany temat.

Problem bezstronności jest ważny przede wszystkim dlatego, że członkowie grupy czuliby się oszukani (a może nawet zdenerwowani) faktem, że osoba podająca się za neutralną działa w taki sposób, jakby miała w tym jakiś interes. Neutralność objawia się w słuchaniu opinii członków grupy oraz dociekaniu, w jaki sposób ich rozumowanie odbiega od rozumowania innych członków grupy. W ten sposób moderator zapewnia grupie konstruktywny i produktywny proces podejmowania decyzji.

Na początku naszego warsztatu roboczego musieliśmy poświęcić wiele uwagi zagadnieniu naszej bezstronności jako moderatorów. Wiele osób, które przyszły na konsultacje, spodziewało się, że Urząd ma jakieś rozwiązanie już wybrane, a naszym zadaniem (jako prowadzących) jest przekonanie ich do wybrania właśnie tego rozwiązania. Dlatego też zapewniliśmy z całą stanowczością o naszej bezstronności, neutralności oraz o tym, że jako moderatorzy wyrzekamy się myślenia o jakimkolwiek rozwiązaniu. Nasze zapewnienia okazały się skuteczne i grupa zebranych osób udzieliła nam kredytu zaufania niezbędnego do poprowadzenia warsztatów konsultacyjnych, którego to zaufania zresztą nie zawiedliśmy.

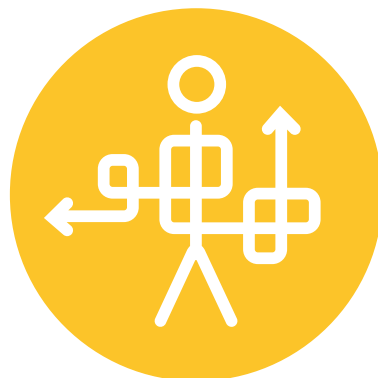
Jako ekspert od procedury moderator zdaje sobie sprawę z tego, jakiego rodzaju wypowiedzi, pytania i struktury omawiania problemu sprzyjają wypracowaniu wysokiej jakości rozwiązań. Jednym z narzędzi pomocy moderatora jest tak zwana „pamięć grupy”. W najprostszej postaci „pamięć grupy” to duża kartka papieru, na której zapisywane są pomysły i ustalenia grupy. Dzięki zastosowaniu takiego rozwiązania uwaga uczestników zwracana jest w tym samym kierunku i „pamięć grupy” pełni rolę przewodnika po kolejnych etapach pracy. Uczestnicy uzyskują pewność, że ich wypowiedzi nie zostaną zapomniane ani pominięte. Ponadto uczestnicy nie muszą poświęcać czasu na notowanie, a sam proces rozmowy zostaje pozbawiony zbędnych powtórzeń. Zastosowanie odpowiednich narzędzi pomaga więc grupie w sprawnym opracowaniu rezultatów spotkania (sugestii i rekomendacji dla decydentów).

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Stare Miasto
Bemowo
Bemowo
Białołęka
Białołęka
Bielany
Bielany
Ochota
Ochota
Praga Południe
Praga Południe
Praga Północ
Praga Północ
Rembertów
Rembertów
Śródmieście
Śródmieście
Targówek
Targówek
Ursus
Ursus
Ursynów
Ursynów
Wawer
Wawer
Wesoła
Wesoła
Wilanów
Wilanów
Włochy
Włochy
Wola
Wola



Targówek

Sylwia Weilandt, Katarzyna Zawadzka



O społeczeństwie na Targówku

Doświadczenia norweskie

Udział w projekcie „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie” dzięki wsparciu udzielonemu przez Norwegię poprzez dofinansowanie z Norweskiego Mechanizmu Finansowego był ważnym wydarzeniem w praktyce zawodowej i osobistym wyzwaniem do pełnienia funkcji koordynatora konsultacji społecznych w Dzielnicy Targówek.

W warsztatach organizowanych w ramach projektu zdobywano praktyczną wiedzę i nowe doświadczenia. Podczas wizyty studyjnej w Oslo można było przekonać się, jak wiele korzyści dla rozwoju miasta może przynieść udział partnerów społecznych i mieszkańców w procesie podejmowania decyzji przez władze lokalne.

Przykłady „dobrych praktyk” z Oslo świadczyły o konstruktywnej współpracy władz miasta z partnerami społecznymi w procesie tworzenia dokumentów strategicznych, tj. dotyczących planowania strategicznego, polityki inwestycyjnej, zagospodarowania przestrzennego, polityki społecznej, kultury i sportu oraz w stanowieniu wysokiej jakości procesu legislacyjnego.

Z rozmów z przedstawicielami władz miasta Oslo wynikało, że zaangażowanie obywateli, włączenie ich w proces podejmowania decyzji, wspólne definiowanie problemu i poszukiwanie rozwiązań to nieodłączne mechanizmy funkcjonowania kraju o ugruntowanej demokracji. Stworzone mechanizmy służą wykorzystaniu potencjału społecznego do lepszego zarządzania miastem, regionem i krajem.

Wybór tematu

Potrzeba przeniesienia dobrych praktyk i wzorców na grunt dzielnicy i świadomość korzyści płynących z partycypacji społecznej w procesie podejmowania decyzji ważnych dla mieszkańców była czynnikiem decy-

dującym o wyborze tematu modelowych konsultacji w Dzielnicy Targówek m.st. Warszawy. Tematów było wiele i każdy ważny. Ostatecznie władze Dzielnicy zdecydowały o przeprowadzeniu konsultacji dokumentu „Diagnoza społeczna” o strategicznym znaczeniu dla rozwoju społecznego dzielnicy. Przygotowanie go wymagało zdobycia wiedzy i zrozumienia rzeczywistych potrzeb mieszkańców. Konsultacje społeczne miały ostatecznie zdecydować o najważniejszych priorytetach rozwoju społecznego dzielnicy. Rozpoczęło się wspólne decydowanie na Targówku o sprawach ważnych społecznie.

Na podstawie danych uzyskanych z wielu źródeł informacji, Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Targówek przygotował wstępną diagnozę problemów społecznych. Priorytety zdiagnozowane na podstawie wstępnej analizy dokumentu zostały poddane otwartym konsultacjom. Organizatorem konsultacji społecznych w Dzielnicy Targówek był Referat Analiz i Funduszy Europejskich w Wydziale Obsługi Zarządu Dzielnicy, a ich współorganizatorem Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu Miasta.

Diagnoza społeczna

Diagnoza społeczna jest podstawowym źródłem informacji o problemach społecznych i dokumentem wyjściowym w ubieganiu się o środki finansowe z UE. Powstaje w określonych warunkach społeczno-gospodarczych i służy określeniu obszaru problemowego. Dotarcie do istoty problemu wymaga zaangażowania i współpracy ludzi, których dotyczy. Wybór tematu konsultacji był podyktowany potrzebą sporządzenia dokumentu strategicznego dla rozwoju dzielnicy w oparciu o szerokie i otwarte konsultacje społeczne. Ostateczny dokument diagnozy społecznej będzie uwzględniał preferencje rozwojowe dzielnicy w perspektywie długofalowej przy aktywnym pozyskiwaniu środków finansowych z UE. Będzie miał istotne znaczenie w przygotowaniu dokumentu operacyjnego dla metropolii warszawskiej.

Wstępna diagnoza problemów sporządzona na podstawie formularza gromadzenia wiedzy o problemach społecznych określiła pięć priorytetów rozwojowych dla Dzielnicy Targówek w następujących obszarach:

- edukacja,
- pomoc społeczna,
- problemy osób starszych,
- aktywność społeczna,
- kultura i turystyka.

Grupy docelowe

Konsultacje w Dzielnicy Targówek miały charakter otwarty. Odbiorcami konsultacji byli mieszkańcy Targówka. Przyjęcie tak szerokiej formuły konsultacji związane było z założeniem pozyskania wielowymiarowej wiedzy na temat problemów społecznych. Ponadto zaprosiliśmy do konsultacji przedstawicieli różnych grup społecznych, instytucji i organizacji pozarządowych działających statutowo w określonym obszarze społecznym, tzw. interesariuszy. Zależało nam na merytorycznej dyskusji w trakcie spotkań konsultacyjnych, która doprowadzi do wyłonienia najistotniejszych problemów zgłaszanych przez określone grupy społeczne. Zależało nam na właściwym doborze grupy docelowej. Wykorzystaliśmy w tym celu własną bazę adresową, która umożliwiła sprawny przepływ informacji, a współpracującym z Dzielnicą organizacjom pozarządowym i instytucjom uczestnictwo w procesie konsultacji.

Do konsultacji problemów w obszarze edukacji zaprosiliśmy m.in. dyrektorów, pedagogów, nauczycieli oraz przedstawicieli Rady Rodziców i Młodzieżowej Rady Dzielnicy. Chcieliśmy poznać opinie pracowników merytorycznych Wydziału Edukacji i Kultury, a także radnych z Komisji Oświaty i Kultury. Angażowanie do każdego spotkania partnerów mery-



Uczestnicy jednego ze spotkań poświęconych priorytetom rozwojowym dzielnicy Targówek, wrzesień-październik 2010

torycznych, ekspertów wynikało z potrzeby pozyskania i uporządkowania wielowymiarowej wiedzy o zagadnieniach problemowych i przyczyniło się do tworzenia ich efektywnych rozwiązań.

Wyboru partnerów dokonaliśmy z zachowaniem zasad reprezentatywności i równości. Projektując konsultacje, wzięliśmy też pod uwagę tzw. udziałowców. W naszym przypadku byli to przedstawiciele biur merytorycznych i jednostek Urzędu m.st. Warszawy. Jednak kluczowym uczestnikiem konsultacji był Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Targówek. Działania Ośrodka obejmują ważne obszary życia społecznego, a jego pracownicy doskonale znają problemy społeczne i skalę ich występowania na terenie dzielnicy. Ważnymi uczestnikami konsultacji byli przedstawiciele Rady Osiedla Zacisze, Spółdzielni Mieszkaniowych „Praga” i „Bródno”, a także członkowie Polskiego Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów – Oddział Targówek.

Spotkania konsultacyjne cieszyły się z zainteresowaniem mediów, szczególnie „Nowej Gazety Praskiej”, która szeroko opisywała konsultacje na Targówku. Debata społeczna była tematem zainteresowania niezależnych obserwatorów z Uniwersytetu Warszawskiego. Zainteresowanie konsultacjami przejawiały także osoby indywidualne, które ze względu na doświadczenie życiowe i zawodowe prezentowały swoje poglądy na dany temat. W doborze właściwych grup społecznych kierowaliśmy się zasadami prowadzenia dialogu społecznego.

Informowanie o konsultacjach

Akcję informacyjną rozpoczęliśmy na terenie Urzędu od spotkań z naczelnikami komórek organizacyjnych Urzędu i członkami Zarządu Dzielnicy. Spotkanie zapoczątkowało wewnętrzną akcję informacyjną o planowanych konsultacjach i dostarczyło wielu cennych informacji z analizy SWOT przeprowadzonej wśród uczestników spotkania. Wyniki analizy potwierdziły w większości priorytety określone we wstępnym dokumencie diagnozy społecznej i uzupełniły je o dodatkowe obszary działania uznane przez Dzielnicę za priorytetowe w perspektywie długofalowej. Na spotkaniu zostały zaprezentowane plan i harmonogram przebiegu konsultacji, które następnie zostały upublicznione i upowszechnione na terenie dzielnicy.

Wybór miejsca, terminów i czasu trwania konsultacji był dla nas bardzo istotny. Chcieliśmy zapewnić udział jak największej liczbie interesu-

riuszy. Organizacja pięciu otwartych spotkań konsultacyjnych w Urzędzie Dzielnicy Targówek w okresie od 15 września do 15 października 2010 roku i spotkania podsumowującego konsultacje była dużym przedsięwzięciem logistycznym. Prowadzenie sprawnej i efektywnej akcji informacyjnej wymagało zaangażowania wielu osób ze strony organizatora. Plakaty informacyjne były umieszczone na „dzielnicowych” słupach ogłoszeniowych na terenie Targówka. Tablice i ulotki informacyjne o konsultacjach były dostępne w Urzędzie, w Wydziale Obsługi Mieszkańców i poza Urzędem. Nakład nie był wystarczający, gdyż kampania informacyjna mogła być prowadzona na szerszą skalę. Na każdym etapie prowadzenia konsultacji staraliśmy się wytworzyć atmosferę zaangażowania i zainteresowania problemami społecznymi dzielnicy zarówno wśród organizatorów, jak i odbiorców konsultacji. Kwestia dotarcia do jak największej liczby odbiorców była dla nas priorytetem. Informacje przekazywaliśmy przez odpowiednich pracowników Urzędu, którzy kontaktowali się bezpośrednio z osobami i organizacjami zainteresowanymi tematami konsultacji. Zaproszenia do konsultacji były wysyłane pocztą elektroniczną, pocztą tradycyjną i dostarczane osobiście. Osoba wyznaczona do kontaktów z uczestnikami była dostępna przez cały okres trwania konsultacji w Urzędzie oraz pod wskazanym numerem telefonu i udzielała wyczerpujących informacji o terminach, a także miejscu konsultacji oraz wymogach proceduralnych. W czasie trwania konsultacji można było zgłaszać opinie, uwagi i propozycje do protokołu, również drogą elektroniczną. Działania informacyjne i bezpośredni kontakt z osobami zainteresowanymi konsultacjami wytworzyły atmosferę życzliwości, zrozumienia i od-



Praca w podgrupach na spotkaniu poświęconym edukacji, 27 września 2010.

Fot. Cecylia Rotter

powiedzialności za podejmowane decyzje. Efektem tego było uczestnictwo w konsultacjach prawie 150 osób na 500 wysłanych zaproszeń.

Po każdym spotkaniu konsultacyjnym były sporządzane raporty oraz informacje do zamieszczenia na stronie internetowej Urzędu i w prasie lokalnej. Wyniki konsultacji zostały zamieszczone w gazetce urzędowej i „Nowej Gazecie Praskiej”.

Metoda konsultacji

Spotkania konsultacyjne były prowadzone metodą warsztatów i paneli dyskusyjnych. Wybór metody był uzależniony od liczby uczestników, czasu trwania i tematu konsultacji. Każde spotkanie wymagało zaplanowania porządku spotkania i uzgodnień z prowadzącym – niezależnym moderatorem. Spotkania konsultacyjne na Targówku prowadziła Anna Cybulko, profesjonalny moderator z Centrum Rozwiązywania Sporów i Konfliktów Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Spotkania odbywały się według ustalonego porządku w kolejności:

- wprowadzenie do tematu konsultacji,
- prezentacja uczestników i problemu konsultacji,
- przeprowadzenie warsztatów tematycznych w grupach roboczych,
- dyskusja o problemach,
- weryfikacja i określenie celu priorytetowego zgodnie z metodologią SMART,
- protokolowanie spotkania i zbieranie uwag do protokołu.

W spotkaniach uczestniczyli: koordynator konsultacji, przedstawiciele Urzędu, Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy i Centrum Doradczego Eurodotacje. Podczas wszystkich spotkań toczyły się merytoryczne dyskusje i przestrzegano zasad partnerstwa. Uczestnicy przedstawiali własne poglądy i argumenty w kwestii problemowej i poznawali opinie innych. Każdy miał możliwość wypowiedzenia się na dany temat. W trakcie spotkań zadawane były pytania do organizatora, na które udzielano odpowiedzi. Uczestnicy byli pewni, że tematy konsultacji są ważne, że ich głos się liczy. W większości spotkań wzięli udział przedstawiciele Zarządu Dzielnicy, którzy przedstawiali swoje opinie w kwestiach spornych i wyjaśniali zagadnienie od strony proceduralnej. Uczestnictwo burmistrza i jego zastępców nadawało rangę spotkaniom i gwarantowało zaangażowanie Urzędu w realizację wypracowanych celów priorytetowych.

Wyniki konsultacji

Wyniki konsultacji zostały zaprezentowane na spotkaniu podsumowującym w dniu 4 listopada 2010 w obecności przedstawicieli partnerów społecznych, organizacji pozarządowych, instytucji, a także urzędników, ekspertów i mediów. Prezentacja wyników była wydarzeniem ważnym i oczekiwany. Potwierdzała to obecność przedstawicieli Biura Funduszy Europejskich i Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy a także Zarządu Dzielnicy. Uczestnicy spotkania mieli możliwość przedstawienia swoich poglądów, wyrażania opinii, oraz udziału w dyskusji na temat dalszych działań Dzielnicy w obszarze społecznym.

Najważniejszym osiągnięciem było nawiązanie współpracy i przełamanie barier pomiędzy grupami społecznymi a urzędnikami. Proces konsultacji był transparentny, a wypracowanie priorytetów z partnerami społecznymi było efektem partnerskiej współpracy i zaangażowania wszystkich stron biorących udział w konsultacjach. Konsultacje wpłynęły na ostateczny kształt dokumentu diagnozy społecznej na Targówku, co jest dowodem na uwzględnienie potrzeb i oczekiwań mieszkańców w procesie podejmowania decyzji przez władze Dzielnicy. Wyrażenie chęci uczestnictwa grup społecznych w sprawach ważnych dla rozwoju społecznego dobrze rokuje



Moderatorka w trakcie jednego ze spotkań konsultacyjnych w dzielnicy Targówek

na przyszłość. Wprowadzenie lokalnej praktyki w postaci konsultacji społecznych na ważne społecznie tematy miało ogromny wpływ na zmianę relacji z mieszkańcami. Dyskusja prowadzona na spotkaniu podsumowującym wyniki konsultacji była tego najlepszym przykładem.

Istotnym efektem konsultacji jest zdobycie pozytywnego doświadczenia przez ich uczestników. W trakcie monitoringu dało się zauważyć, że mieszkańcom brakuje wiedzy, kompetencji i wiary w konsultacje. Dlatego warto edukować mieszkańców poprzez uświadamianie korzyści, jakie przynosi partycypacja społeczna. Świadomi partycypacji mieszkańcy chętniej wychodzą poza swoje partykularne interesy i lepiej rozumieją trudności związane z zarządzaniem społecznością lokalną.

Co zapewniło nam sukces w konsultacjach, czyli krótki opis działań, które przyczyniły się do osiągnięcia celu konsultacji

Dobry plan

Zaplanowano pięć spotkań konsultacyjnych. Ważnym elementem poprzedzającym konsultacje było spotkanie robocze, na które zostali zaproszeni naczelnicy wszystkich wydziałów Urzędu Dzielnicy Targówek. Spotkanie prowadziła moderatorka Anna Cybulko i wyłoniono na nim pięć obszarów priorytetowych: 1) edukacja, 2) pomoc społeczna, 3) problemy osób starszych, 4) kultura, turystyka i czas wolny oraz 5) aktywność obywatelska.

Każdy z pięciu obszarów problemowych wymagał organizacji spotkania konsultacyjnego przy założeniu, że określona tematyka jest przedmiotem zainteresowania konkretnej grupy odbiorców. Po ustaleniu odpowiednich grup odbiorców zostały określone terminy spotkań konsultacyjnych od 15 września do 15 października 2010 oraz czas trwania każdego spotkania nieprzekraczający 2,5 godziny. Sprawna organizacja, dobry plan i podział ról w zespole sprawił, że organizatorzy uwierzyli w powodzenie przedsięwzięcia.

Standardem było wysyłanie zaproszeń na każde spotkanie. Należy podkreślić ścisłą współpracę przy dystrybucji zaproszeń z odpowiednimi wydziałami merytorycznymi Dzielnicy. Komplementarna wiedza pracowników (poczynając od informacji przy stanowiskach Wydziału Obsługi Mieszkańców a na pełnej wiedzy burmistrzów Dzielnicy kończąc) na temat planowanych konsultacji okazała się być gwarantem pełnej legitymizacji i rzetelności podjętych działań.

Przed każdym spotkaniem organizatorzy we współpracy z moderatorką ustalali agendę spotkania. Podczas każdego z nich uczestnicy otrzy-

mywali ulotkę informacyjną o konsultacjach oraz wpisywali się na listę obecności, w której zamieszczali dane kontaktowe. Ulotki informowały o spotkaniach konsultacyjnych z określonym tematem, terminem, czasem trwania i miejscem konsultacji oraz zawierały dane kontaktowe do organizatora konsultacji. Mieszkańcy skorzystali z tej szansy, wysyłając e-mail bądź telefonicznie zgłaszając swoje propozycje i uwagi.

Edukacja

Konsultacje społeczne poświęcone edukacji (pierwsze spotkanie w szerokim gronie) były papierkiem lakmusowym całego przedsięwzięcia. Do potencjalnych grup odbiorców zainteresowanych tematem zaliczali się: nauczyciele, dyrektorzy szkół, rady rodziców, radni Dzielnicy Targówek, władze Targówka, jak też eksperci zewnętrzni. Spotkanie zgromadziło rekordową liczbę uczestników – 50 osób.

Istotnym warunkiem powodzenia konsultacji było dotarcie z informacją o nich w określonym czasie do określonej grupy odbiorców. W tym przypadku wszystkie szkoły otrzymały zaproszenie od burmistrza Dzielnicy na konsultacje społeczne, rozwieszane były plakaty informujące o spotkaniach, rozesłano również elektronicznie zeskanowane zaproszenie, jak też na dwa lub jeden dzień przed planowanymi konsultacjami telefonicznie upewniono się, czy zaproszenie dotarło i czy istnieje szansa, aby na wypadek nieobecności osoby zaproszonej przysłała w zastępstwie inna osoba zainteresowana tematem spotkania.



Uczestnicy spotkania poświęconego opiece społecznej i problemom społecznym w dzielnicy Targówek, 30 września 2010. Fot. Cecylia Rotter

Pomoc społeczna

Spotkanie poświęcone pomocy społecznej zgromadziło 24 osoby. Uczestniczyli w nim przedstawiciele Biura Polityki Społecznej m.st. Warszawy oraz organizacji pozarządowych działających w tym obszarze. Bardzo ważną rolę w spotkaniu pełnił Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Targówek, którego przedstawiciele, jako praktycy i znawcy problemu, wzięli udział w merytorycznej dyskusji.

Problemy osób starszych

Konsultacje społeczne w tym zakresie zgromadziły 28 osób – przedstawiciele Polskiego Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów, jednostek organizacyjnych Dzielnicy Targówek, takich jak Zakład Gospodarowania Nieruchomościami, Ośrodek Pomocy Społecznej, Zakład Opieki Zdrowotnej Targówek, jak również przedstawiciele duchowieństwa.

Były to trzecie spotkanie konsultacyjne, na którym w ocenie organizatorów dokonana się zmiana w postrzeganiu konsultacji społecznych.

Metoda prowadzenia konsultacji – praca w grupach roboczych, dyskusja w szerokim gronie o wypracowanych priorytetach – została zaakceptowana. Nie zabrakło słów konstruktywnej krytyki, jak również wniosków do dalszej dyskusji. Mimo to uczestnicy spotkań w zgodny sposób zaakceptowali porządek konsultacji, prowadzący za każdym razem zachęcał do przedstawienia ogółowi priorytetów wypracowanych w grupach roboczych i do głosowania nad ostatecznym sformułowaniem priorytetów rozwojowych w określonym obszarze problemowym. Część uczestników tego spotkania przysłała na kolejne dwa spotkania konsultacyjne.

Kultura, turystyka, czas wolny

Konsultacje społeczne w tym zakresie zgromadziły 15 osób. Jak wspomniano, omawianie problemów osób starszych zachęciło uczestników do udziału w kolejnych konsultacjach. W spotkaniu o kulturze i turystyce uczestniczyli przedstawiciele Teatru Rampa na Targówku, ale również przedstawiciele Rady Osiedla Zacisze, Spółdzielni Mieszkaniowych „Bródno” i „Praga”, lokalni artyści związani z Pawłem Althamerem i przedstawiciele Towarzystwa Przyjaciół Warszawy Oddział Bródno. Istotnym elementem tych konsultacji była otwarta (z uwagi na mniejszą liczbę osób) dyskusja nad propozycjami działań. Priorytety rozwojowe opracowane w grupach roboczych przyjęto wspólnie przez aklamację.

Aktywność społeczna

Konsultacje społeczne w obszarze aktywności społecznej zgromadziły 28 osób. Było to najbardziej międzypokoleniowe ze wszystkich spotkań. Zaproszenie przyjęli przedstawiciele Młodzieżowej Rady Dzielnicy, DK Świt, DK Zacisze, przedstawiciele Rady Osiedla Zacisze, RSM Praga, przedstawiciele Polskiego Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów oraz Społecznej Rady Kombatanckiej przy Burmistrzu Dzielnicy Targówek m.st. Warszawy. **Uczestnicy zaprezentowali dużą aktywność w zgłaszaniu pomysłów i planów.** Tak jak podczas pozostałych spotkań priorytety ustalano w grupach roboczych i prezentowano na forum do szerszej dyskusji.

Wnioski po konsultacjach

W pięciu spotkaniach uczestniczyło łącznie około 150 osób. Taką liczbę uczestników konsultacji udało się osiągnąć dzięki:

- dotarciu do określonych grup odbiorców,
- wysłaniu drogą elektroniczną średnio ok. 100 zaproszeń wraz z ulotką informacyjną na jedno spotkanie konsultacyjne,
- uzyskaniu potwierdzeń o uczestnictwie w konsultacjach telefonicznie i mailem,



Uczestnicy jednego ze spotkań poświęconych priorytetom rozwojowym dzielnicy Targówek, wrzesień-październik 2010

- przesłaniu imiennych zaproszeń do udziału w konsultacjach sygnowanych przez burmistrza Dzielnicy Targówek drogą pocztową,
- zamieszczeniu informacji o konsultacjach na stronie internetowej Urzędu Dzielnicy Targówek i Urzędu m.st. Warszawy,
- prowadzeniu akcji informacyjnej z użyciem plakatów umieszczanych w miejscach publicznych na terenie dzielnicy oraz ulotek dostępnych w Urzędzie i poza Urzędem,
- zainteresowaniu mediów lokalnych.

Podczas oficjalnego podsumowania konsultacji zostały przedstawione wyniki – priorytety rozwoju Dzielnicy Targówek w obszarze społecznym. Uczestnicy spotkania, które zgromadziło 20 osób, zostali poproszeni o wypełnienie ankiety ewaluacyjnej. Wyniki ankiety wskazują, że konsultacje zostały dobrze zorganizowane, a ich uczestnicy osiągnęli wysoki stopień zadowolenia.

Organizatorzy uważnie przysłuchiwali się zgłaszanym uwagom i propozycjom dotyczącym organizacji przyszłych konsultacji.

Co można zrobić lepiej?

- zorganizować konsultacje w godzinach popołudniowych, aby mogły w nich uczestniczyć osoby pracujące zawodowo. Nie wszystkie spotkania konsultacyjne odbyły się po południu. Jednak w godzinach przedpołudniowych udało się na niektórych spotkaniach zgromadzić bardzo licznych przedstawicieli instytucji – m.in. szkół i jednostek dzielnicy;
- dotrzeć z informacją o konsultacjach do skrzynek pocztowych lokatorów lub umieścić plakaty informacyjne w miejscach dużych skupisk ludzi, np. w marketach;
- zachęcić do udziału w konsultacjach radnych Dzielnicy Targówek;
- zainteresować konsultacjami przedstawicieli lokalnego biznesu.

Co się stanie z wynikami konsultacji

Priorytety wypracowane podczas konsultacji będą uwzględnione w ostatecznym dokumencie diagnozy społecznej na poziomie m.st. Warszawy i będą stanowiły materiał bazowy do wszelkiej interwencji ze źródeł finansowych unijnych i krajowych w perspektywie najbliższych 5–10 lat. Konsultacje społeczne przeprowadzone z udziałem partnerów społecznych, instytucjonalnych, ekspertów, mieszkańców i pracowników Urzędu mia-

ły decydujący wpływ na ostateczny kształt dokumentu diagnozy społecznej w Dzielnicy Targówek m.st. Warszawy. Konsensus osiągnięty w trakcie spotkań konsultacyjnych był przykładem partnerskiej współpracy przedstawicieli Urzędu Dzielnicy ze wszystkimi grupami społecznymi i wskazywał na potrzebę prowadzenia stałego dialogu społecznego na rzecz rozwoju dzielnicy. Takie podejście do konsultacji spotkało się z aprobatą wszystkich stron biorących udział w konsultacjach.

Zamiast zakończenia – podziękowania

Dziękujemy mieszkańcom, organizacjom pozarządowym, instytucjom, urzędnikom, ekspertom i mediom za uczestnictwo w konsultacjach oraz za wspólne wypracowanie priorytetów rozwojowych dla Dzielnicy Targówek m.st. Warszawy w obszarze społecznym. Dziękujemy też wszystkim, dzięki którym rezultat ten udało się razem osiągnąć.



Uczestnicy jednego ze spotkań poświęconych priorytetom rozwojowym dzielnicy Targówek, wrzesień-październik 2010

Targówek

Anna Cybulko



Konsultacje społeczne jako proces grupowy, czyli dlaczego działania realizowane na Targówku musiały się udać

Wprowadzenie: konsultacje społeczne jako proces grupowy

Konsultacje społeczne, rozumiane jako „stworzenie zainteresowanym możliwości przedstawienia własnych opinii i stanowisk”, są procesem zakładającym dwustronną komunikację między organem organizującym konsultacje a konsultowaną społecznością¹. W konsultacjach bierze udział grono osób zainteresowanych pozyskiwaniem informacji i wyrażaniem własnego zdania. Organ organizujący konsultacje przekazuje uczestnikom procesu niezbędne informacje wyjściowe dotyczące konsultowanego zagadnienia, a następnie stwarza warunki do dialogu. W toku dalszych działań organizator powinien wziąć pod uwagę sugestie i opinie interesariuszy.

Z powyższej definicji wyraźnie wynika, że konsultacje społeczne mają charakter procesu grupowego. Dzieje się tak nie tylko dlatego, że zakładają udział dużej liczby uczestników. Tym, co przesądza o przynależności danego zachowania do zachowań grupowych nie jest liczba zaangażowanych osób, lecz „jednolitość zachowania uczestników, która sugeruje, że podejmują oni interakcje w kategoriach swojej przynależności grupowej, a nie swoich właściwości osobistych”². Tak właśnie dzieje się w konsultacjach, których celem jest poznanie opinii i stanowiska określonych grup ludzi – przedstawicieli społeczności lokalnych, aktywistów, działaczy organizacji pozarządowych, etc.

Zmiana charakteru relacji interpersonalnej na grupową może generować dodatkowe trudności z realizacją założonego celu, jakim

¹ Inwestycje infrastrukturalne, komunikacja społeczna i rozwiązywanie konfliktów Wyd. Nowe drogi rozwoju. Człowiek Natura Infrastruktura, Warszawa 2008, s. 51–2.

² Brown R. Procesy grupowe, dynamika wewnątrzgrupowa i międzygrupowa GWP, Gdańsk 2006, s. 23–24.

jest skuteczne przekazanie informacji oraz uzyskanie informacji zwrotnej o stanowisku danej grupy w sprawie konsultowanego zagadnienia. Zdarza się, że mimo starannego przygotowania spotkania z uczestnikami konsultacji, zamiast kończyć się ono zebraniem merytorycznych uwag, przynosi jedynie długą litanię żalów i wyrzekania na „bezdusznych urzędników, których nic nie obchodzi nasza krzywda”, lub staje się areną rozgrywek politycznych kandydatów na wybieralne stanowiska. Bywa, że nawet najbardziej pozytywnie nastawieni organizatorzy wychodzą ze spotkania rozżaleni i sfrustrowani brakiem współpracy ze strony uczestników. Równie niezadowoleni są uczestnicy, którzy poświęcili swój czas i energię, aby dotrzeć na spotkanie, z którego wychodzą w poczuciu straty czasu. Wiele z tych trudności wynika z nieuwzględnienia specyfiki procesów grupowych – zlekceważenia faktu, że ludzie w grupie zachowują się inaczej, niż zachowaliby się w trakcie spotkania „jeden na jeden”. Znanie psychologii społecznej prawidłowości rządzące dynamiką i przebiegiem spotkań o charakterze grupowym – takich jak np. spotkania konsultacyjne z mieszkańcami – mogą sprawić, że najbardziej zrównoważeni obywatele zamienią się w fanatycznych bojowników o idee. Dlatego też warto do procesu organizowania konsultacji zaangażować osoby, które dysponują niezbędną wiedzą na temat procesów społecznych oraz mają doświadczenie w przygotowywaniu i moderowaniu procesów grupowych.

W poniższym tekście przedstawione zostaną czynniki, których uwzględnienie w toku organizacji i prowadzenia spotkań konsultacyjnych może pomóc w uniknięciu blokad komunikacyjnych, wzmacniając zarazem skuteczność prowadzonych działań oraz zwiększając satysfakcję organizatorów i uczestników z udziału w konsultacjach. Zawarte w niniejszym tekście uwagi odnoszą się do społecznych aspektów funkcjonowania grup, abstrahując od aspektów merytorycznych procesu, czyli treści konsultowanych zagadnień. Obserwacje będą podparte przykładami z konsultacji społecznych, prowadzonych w Dzielnicy Targówek Miasta Warszawy, w których autorka występowała w roli moderatora.

Czynniki wpływające na skuteczność procesów grupowych na przykładzie konsultacji prowadzonych w Dzielnicy Targówek

Konsultacje prowadzone w Dzielnicy Targówek w ramach projektu „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie” miały cha-

rakter modelowy. Organizatorem konsultacji był Referat Analiz i Funduszy Europejskich w Wydziale Obsługi Zarządu Dzielnicy Targówek, wspierany przez Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy. Celem konsultacji było sformułowanie i doprecyzowanie priorytetów społecznych Dzielnicy Targówek. W perspektywie długofalowej wypracowane w toku konsultacji priorytety miały służyć trafniejszemu ubieganiu się o środki finansowe – zarówno z UE jak i krajowe.

Konsultacje były prowadzone metodą warsztatów z przedstawicielami grup interesów – mieszkańcami Dzielnicy Targówek, przedstawicielami instytucji, działaczami organizacji pozarządowych oraz z udziałem ekspertów. W trakcie spotkań uczestnicy określali priorytety działania w obszarach, które na podstawie wcześniejszej diagnozy problemów społecznych dzielnicy oraz analizy SWOT zostały uznane za najistotniejsze z punktu widzenia rozwoju Dzielnicy Targówek, tj.: edukacji, opieki społecznej, problemów osób starszych, kultury, turystyki i sportu oraz aktywności obywatelskiej i integracji społecznej³.

³ Raport podsumowujący przebieg konsultacji społecznych w Dzielnicy Targówek, 20.10.2010.



Uczestnicy jednego ze spotkań poświęconych priorytetom rozwojowym dzielnicy Targówek, wrzesień–październik 2010

Czynniki wpływające na dynamikę procesów grupowych

W toku przygotowań do konsultacji, zespół odpowiedzialny za realizację projektu poświęcał swoją uwagę nie tylko kwestiom merytorycznym, ale także równie istotnym aspektom procesualnym. Poniżej opisane zostaną najistotniejsze z nich: organizacja i przygotowanie spotkania, w tym wybór odpowiedniego czasu i miejsca oraz właściwy dobór uczestników, uwspólnianie celów spotkania oraz budowanie motywacji uczestników do udziału w procesie.

Organizacja i przygotowanie spotkań

Zespół organizujący konsultacje włożył bardzo wiele energii w przygotowanie spotkań konsultacyjnych. Jednym z istotnych elementów przygotowań było zadbanie o **właściwy moment prowadzenia konsultacji**. Merytorycznej pracy nad priorytetami sprzyjał fakt, że w Dzielnicy Targówek nie miały w tym czasie miejsca inne istotne lub kontrowersyjne zdarzenia, które mogłyby skupić na sobie uwagę mieszkańców i sprawić, że wykorzystaliby oni stworzone forum do własnych celów. Gdyby na przykład Dzielnica podjęła decyzję o wprowadzeniu niepopularnych zmian komunikacyjnych, mogłoby się okazać, że na spotkaniu poświęconym priorytetom społecznym w obszarze edukacji wszyscy obecni chcą rozmawiać jedynie o konieczności zablokowania planowanych zmian drogowych. Szczęśliwie w czasie konsultacji prowadzonych na Targówku nie pojawiały się żadne inne problemy, które mogłyby automatycznie stać się głównym tematem rozmów.

Z punktu widzenia efektywności pracy grupowej bardzo ważne jest **miejsce spotkania oraz organizacja przestrzeni**. Na spotkanie powinno zostać przeznaczony pomieszczenie o odpowiedniej wielkości: na tyle duże, aby pomieścić wszystkich chętnych, zapewnić swobodę poruszania się i prowadzenia spotkania, na tyle małe, żeby dać wrażenie kameralności i stworzyć dobrą atmosferę spotkania. Należy jednak uważać, bo sala zbyt mała wywołuje poczucie dyskomfortu i sprawia, że łatwiej rośnie u uczestników poziom agresji. Natomiast sala zbyt duża może utrudniać porozumiewanie się – ludzie siedzący daleko od prezydium gorzej widzą i słyszą, a zarazem łatwiej się rozpraszają, zaczynają rozmawiać między sobą i utrudniają prowadzenie spotkania. Jeśli w dużej sali znajduje się mało osób, może pojawić się poczucie, że niska frekwencja jest wynikiem niskiej rangi wydarzenia, co z kolei może przełożyć się na spadek motywacji do aktywnego udziału.

łu w spotkaniu. Pomieszczenie odpowiedniej wielkości pozwala na sprawne prowadzenie spotkania w dobrej atmosferze.

Pod tym względem Dzielnica Targówek znajdowała się wyjściowo w dobrej pozycji, mając do dyspozycji kilka wygodnych sal – w tym wielką salę konferencyjną. Dzięki temu miejsce spotkania mogło być swobodnie dostosowywane do potrzeb uczestników. Dzięki skorelowaniu wiedzy o przewidywanej ilości uczestników z możliwościami lokalowymi, możliwe było takie dobranie pomieszczenia, które pozwalało na sprawne prowadzenie warsztatu (zakładającego, że w trakcie spotkania uczestnicy będą się przemieszczać oraz pracować w podgrupach) oraz zapewnienie wysokiego komfortu pracy i dobrej atmosfery spotkania.

Nie bez znaczenia jest również aranżacja sali. Usadzenie organizatorów i prelegentów na wyróżnionym prezydium (np. na podwyższeniu), przodem do reszty uczestników, powoduje, że są oni wyraźnie widoczni, jednocześnie jednak buduje dystans i prowadzi do szybszego tworzenia tożsamości grupowej „my” versus „oni”. Ponadto teatralny układ siedzeń, kiedy uczestnicy spotkania siedzą na ustawionych w rzędach krzesłach naprzeciwko prezydium, sprawia, że uczestnicy łatwo wchodzą w rolę widzów, oceniających przedstawiane im kwestie i nie biorących na siebie odpowiedzialności



Uczestnicy jednego ze spotkań poświęconych priorytetom rozwojowym dzielnicy Targówek, wrzesień–październik 2010

za przebieg procesu. W przypadku konsultacji prowadzonych w Dzielnicy Targówek zdecydowano się na układ zbliżony do tzw. układu konferencyjnego, tj. zarówno organizatorzy (w tym prelegenci), jak i uczestnicy siedzieli za stołami ustawionymi pod kątem do ekranu, na którym wyświetlane były slajdy. Takie rozstawienie dawało poczucie partnerstwa oraz podkreślało nastawienie wszystkich uczestników spotkania na realizację wspólnego celu, jakim było wypracowanie priorytetów społecznych Dzielnicy.

Nie bez znaczenia dla sprawnego przebiegu konsultacji był również właściwy dobór uczestników. Poprzez takie działania, jak: sprofilowanie spotkań i poświęcenie ich bardzo konkretnym tematom (tj. edukacji, opiece społecznej, problemom osób starszych, kulturze, turystyce i sportowi oraz aktywności obywatelskiej i integracji społecznej), określenie potencjalnych interesariuszy oraz docieranie z zaproszeniami bezpośrednio do osób mających do czynienia – zawodowo lub osobiście – z danym tematem, udało się zebrać grupy osób, które nie tylko znały się na omawianych kwestiach, ale także były wysoce zmotywowane do rozmów na ich temat (czego jasnym sygnałem było ich stawiennictwo na spotkaniach). Dzięki takiemu podejściu, nawet jeśli do grupy dołączały osoby przypadkowe, nie mające dobrej orientacji w temacie – co mogło się zdarzyć, jako że konsultacje miały charakter otwarty i informacje na ich temat oraz zaproszenia do udziału były ogólnie dostępne – stanowiły one mniejszość, która dostosowywała się do ogólnego stylu pracy.

Wysiłek włożony na etapie zapraszania do udziału w konsultacjach zaowocował lepszą wiedzą o potencjalnych uczestnikach konsultacji oraz pozwolił przewidzieć w przybliżeniu, ile osób pojawi się na spotkaniu, co z kolei umożliwiało zarezerwowanie i zaaranżowanie właściwej sali.

Jasne cele spotkania

Konsultacje nie mogą się udać, jeśli organizatorzy i uczestnicy, przychodząc na spotkanie, zamierzają zrealizować odmienne cele. Przede wszystkim, aby można było w ogóle mówić o konsultacjach, ich **organizatorzy muszą być gotowi nie tylko do przekazania informacji, ale także wysłuchania opinii i stanowisk osób zaproszonych na konsultacje**. Co więcej, uzyskaną wiedzę organizatorzy powinni wziąć pod uwagę przy późniejszym podejmowaniu decyzji. Stwierdzenie: „Jesteśmy tutaj, aby poznać Państwa zdanie na temat potrzeby zbudowania nowego Domu Kultury”, podczas gdy wszyscy wiedzą, że decyzja zapadła i nie podlega zmianie,

nie zmotywuje nikogo do rozmów. Może jedynie wzbudzić opór i złość wynikające z poczucia braku wpływu na rzeczywistość. Ponadto, **cele deklarowane powinny być zgodne z celami rzeczywiście realizowanymi**. Uczestnicy świetnie wyczuwają fałsz – kiedy słyszą, że organizatorzy chcieliby poznać ich opinie, a w rzeczywistości są im jedynie przedstawiane uzasadnienia już podjętych decyzji, reagują oporem lub agresją. Co więcej, **cele muszą zostać jasno przedstawione uczestnikom już na samym początku spotkania**. W okresie przeprowadzania konsultacji powinna istnieć ciągła możliwość zapoznania się z nimi – np. dzięki wiszącym w sali plakatami, ulotkom zapraszającym na spotkanie czy przygotowanym dla uczestników materiałom.

Przedstawione powyżej zasady znalazły pełne odbicie w konsultacjach prowadzonych w Dzielnicy Targówek. Cel został jasno określony – było nim sformułowanie i doprecyzowanie priorytetów społecznych Dzielnicy. Organizatorzy konsultacji nastawieni byli na uważne zapoznanie się z oczekiwaniami i potrzebami uczestników, przy przyjętym założeniu, że to właśnie oni mają stworzyć mapę priorytetów społecznych, która będzie następnie wykorzystywana przez Dzielnicę. Cele były uczestnikom jasno przedstawiane na początku każdego spotkania, pojawiały się również na ulotkach i materiałach. Jak się jednak okazało, mimo cyklicznie powtarzanego



Moderatorka w trakcie jednego ze spotkań konsultacyjnych w dzielnicy Targówek, wrzesień–październik 2010

przekazu, nie dla wszystkich uczestników było jasne, do czego mają zmierzać prowadzone rozmowy. Na kolejnych spotkaniach, zaraz po prezentacji opisującej cele projektu, raz po raz pojawiały się zarówno prośby o doprecyzowanie celu danego spotkania, jak i pytania o długofalowe efekty prowadzonych prac. Organizatorzy cierpliwie tłumaczyli założenia przyświecające projektowi oraz objaśniali, do czego będą wykorzystywane wypracowane w toku spotkań priorytety. Ilość czasu poświęcanego temu zagadnieniu jasno wskazuje, że było ono dla uczestników znaczące. Pełniejsze zrozumienie założonych celów prowadzonych konsultacji oraz dostrzeżenie wspólnoty celów uczestników i organizatorów stworzyło mocną podstawę do twórczej współpracy w toku dalszych spotkań.

Motywacja uczestników

Z punktu widzenia konsultacji kluczowy jest czynnik ludzki. Współpraca z mieszkańcami nie ma szansy się udać, jeśli nie są oni odpowiednio zmotywani do rozmów. Warto w tym miejscu podkreślić, że nie każda motywacja będzie służyła konsultacjom. Motywacja uczestniczenia w rozmowach, która opiera się na frustracji, potrzebie wykrzyczenia się lub chęci realizowania własnych partykularnych interesów może co prawda zapewnić frekwencję na spotkaniu, ale z pewnością nie zapewni jego efektywnego przebiegu. **Ludzie muszą być przekonani, że organizatorzy konsultacji naprawdę chcą z nimi rozmawiać i poznać ich zdanie na dany temat.** Wiąże się to nie tylko z uzgodnieniem celów na poziomie deklaratywnym, ale z rzeczywistym otwarciem się na opinie i potrzeby rozmówców.

Uczestnicy potrafią trafnie odczytać, czy organizatorzy rzeczywiście są gotowi do rozmów, czy też „konsultacje” mają jedynie służyć jednokierunkowemu przekazaniu informacji, bądź – w skrajnych sytuacjach – są prowadzone wyłącznie po to, by wypełnić wymogi ustawowe. Przekonanie uczestników o prawdziwej gotowości do rozmów budują następujące sygnały: jasne określenie założonych celów i efektów spotkania, obecność decydentów, uwzględnienie w agendzie czasu na dialog oraz przedstawienie i konsekwentne realizowanie programu spotkania.

W trakcie konsultacji na Targówku wszystkie te elementy zostały uwzględnione. W spotkaniach konsultacyjnych uczestniczył burmistrz lub jego zastępca, dając w ten sposób mieszkańcom jasny sygnał, że toczące się prace są dla Dzielnicy istotne. Dzięki ich obecności mieszkańcy czuli, że mają partnera do rozmów. Co istotne, dzięki temu, że uczestniczący w spotkaniach decyden-

ci uważnie słuchali dyskusji, dostrzegali poruszane problemy oraz odpowiadali na zgłaszane pytania i wątpliwości, zostali przez mieszkańców uznani za osoby wiarygodne, „mówiące ich językiem”. W czasie warsztatów do minimum ograniczone zostały zachowania polegające na wygłaszaniu rozwlekłych przemów o charakterze ogólnym, których celem jest budowa wizerunku lub odwrócenie uwagi od głównego tematu. Wyraźnie poprawiło to jakość komunikacji.

Na dynamikę spotkań znacząco wpłynął fakt, że **prezentacje przygotowane przez organizatorów zajmowały niewielką część spotkania, zaś większa część czasu przeznaczona była na wypowiedzi zaproszonych uczestników.**

Taki podział czasu pozostaje w zgodzie z zasadą, iż ludzie są w stanie aktywnie przyswajać przekazywane informacje najwyżej przez 20 minut. Potem stopniowo wyłączają uwagę. Paradoksalnie dłuższy czas trwania prezentacji niekoniecznie pozwala na przekazanie większej ilości informacji. Co więcej, brak możliwości wypowiedzenia się rodzi frustrację, która może w nieoczekiwanym momencie wybuchnąć, przejawiając się w przerywaniu lub blokowaniu wypowiedzi innych osób, co z kolei prowokuje „odpowiedzi na odpowiedzi”, narusza porządek spotkania i zaburza realizację założonych celów. Organizatorzy konsultacji na Targówku twórczo poradzili sobie z tą kwestią, z jednej strony przeznaczając dużą ilość czasu na wypowiedzi uczestników konsultacji, z drugiej – decydując się na prowadzenie prezentacji i warsztatów w trybie interaktywnym, zakładającym możliwość zadawania pytań i wygłaszania komenta-



Uczestnicy jednego ze spotkań poświęconych priorytetom rozwojowym dzielnicy Targówek, wrzesień–październik 2010

rzy bezpośrednio lub w trakcie przygotowanych wystąpień organizatorów. Ponadto konsekwentnie dbano o zapoznanie uczestników z programem spotkania – moderatorka przedstawiała go na początku spotkania, w miarę potrzeby pojawiał się on także na plakatach i slajdach. Znajomość agendy oraz świadomość, że jest ona realizowana (i to zgodnie z założonym czasem) dawała uczestnikom poczucie bezpieczeństwa, wskazując, że będą mieli swój czas na wypowiedź. Dzięki temu zapobiegano rozpraszaniu się dyskusji na wątki poboczne. W momentach, gdy pojawiały się wypowiedzi niezwiązane z tematem, moderatorka mogła interweniować, odraczając pytania i komentarze do momentu, kiedy zgodnie z programem będzie na nie miejsce. Na każdym spotkaniu przewidziana była krótka chwila na ewentualne „wolne wnioski uczestników”, w której mogły pojawić się wypowiedzi niezwiązane z głównym tematem spotkania. Podczas każdej sesji konsultacyjnej mieszkańcy mieli szansę na swobodne wypowiedzi, kiedy więc na ostatniej sesji przeznaczono szeroki blok wyłącznie na wypowiedzi i wolne wnioski uczestników, okazało się, że praktycznie niemal wszystko zostało już powiedziane.

Przedstawione powyżej działania: jasne określenie celów i efektów prowadzonych rozmów, zadbanie o obecność osób postrzeganych jako partnerzy do rozmów oraz stworzenie forum dla swobodnych wypowiedzi – sprawiły, że motywacja ludzi do współpracy i rozmów była bardzo wysoka. Jednocześnie wzrosła również ich satysfakcja z udziału w procesie.

Podsumowanie

Konsultacje na Targówku przebiegły bardzo sprawnie, udało się zrealizować zamierzone cele, tj. wypracować priorytety w najistotniejszych dla Dzielnicy obszarach. Zadowolenie uczestników z przebiegu procesu potwierdziły wyniki przeprowadzonej przez organizatorów ankiety ewaluacyjnej. Jedną z przyczyn tak wysokiej efektywności prowadzonych działań było profesjonalne przygotowanie i przeprowadzenie konsultacji. Wśród czynników, które zaważyły na sukcesie projektu wskazać należy: właściwe przygotowanie i organizację spotkań, precyzyjne zdefiniowanie i naświetlenie celów, wysoką motywację uczestników do współpracy oraz dobrą współpracę organizatorów z moderatorką odpowiedzialną za proces od strony proceduralnej.

Sukces zrealizowanego na Targówku projektu dostarcza przekonujących argumentów, że uwzględnienie specyfiki procesów grupowych może być istotnym pozamerytorycznym czynnikiem wpływającym na efektywność prowadzonych konsultacji społecznych.

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Stare Miasto
Bemowo
Białoleka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola



Ursus

Łukasz Prokop



Konsultacje społeczne „Włącz się w kulturę w Ursusie!”

Słów kilka o dzielnicy Ursus

Ursus większości Polaków kojarzy się z fabryką traktorów. Konotacja ta jest jak najbardziej słuszna, jednak przestała być aktualna pod koniec XX wieku. Wtedy to zakłady przemysłu ciągnikowego utraciły swój dominujący wpływ na dzielnicę. Mimo że sam urodziłem się w latach 80., pamiętam doskonale tłumy robotników w kraciastych flanelowych koszulach, czekające po pracy na stacji kolejowej PKP Ursus. Przez wiele dziesięcioleci Ursus był miastem robotniczym, a po strajkach w czerwcu 1976 roku został przyłączony do Warszawy. Było to jedno z narzędzi represji dla niepokornego miasteczka. Można zatem śmiało powiedzieć, że od przeszło 30 lat Ursus jest administracyjnie związany z Warszawą. Mimo wszystko do dzisiaj czuje się tu atmosferę małego miasteczka, która ostatnimi laty została nieco zaburzona za sprawą rosnących jak grzyby po deszczu nowoczesnych osiedli. Zmiany te naruszyły nieco tożsamość dzielnicy, która nadal próbuje odnaleźć swój nowy charakter. Ta sytuacja niesie ze sobą ogromny potencjał oraz stwarza pole do działania dla lokalnych aktywistów i animatorów kultury. Szybki rozwój nowych osiedli mieszkaniowych, a co za tym idzie ciągła fluktuacja i dynamiczne zmiany demograficzne sprawiają, że najbliższe kilka lat zadecyduje o charakterze Ursusa. Bazując na dotychczasowej tradycji dzielnicy, należy tak pokierować procesami społecznymi, aby uaktualnić jej wizerunek oraz – co równie istotne – wytworzyć przyjazną ludziom atmosferę. Kluczową rolę w tym przedsięwzięciu może i powinna odegrać lokalna polityka kulturalna. To główne powody, dla których Urząd Dzielnicy zdecydował się zapytać mieszkańców o ich ocenę dostępnej oferty kulturalnej oraz udostępnić płaszczyznę do wymiany pomysłów i dialogu.

Jak do tego doszło?

Dzielnica Ursus jako jedna z osiemnastu stołecznych jednostek administracyjnych otrzymała, za pośrednictwem Centrum Komunikacji Społecznej,

propozycję uczestnictwa w projekcie „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie” i zorganizowania konsultacji społecznych na swoim terenie. Po zadeklarowaniu udziału w przedsięwzięciu przystąpiliśmy do pierwszych prac koncepcyjnych oraz organizacyjnych.

Tu pojawiły się pierwsze problemy i wątpliwości. Zgodnie ze strukturą Urzędu Dzielnicy Ursus m.st. Warszawy za projekty finansowane ze środków Unii Europejskiej odpowiada Zespół Funduszy Europejskich. Dlatego też do drzwi jego pracowników skierowane zostały urzędniczkę, zarządzające konsultacjami z ramienia Centrum Komunikacji Społecznej. Jednak szybko zdecydowano, że konsultacje musi przejąć wydział merytoryczny, który na co dzień zajmuje się poruszaną w konsultacjach problematyką. Dzielnica zaproponowała na temat konsultacji dwa zagadnienia: ścieżki rowerowe oraz ofertę kulturalną dzielnicy. Podczas pierwszego spotkania okazało się, że program rozwoju ścieżek rowerowych został już opracowany przez stowarzyszenie Zielone Mazowsze. Program ten – w miarę możliwości finansowych Miasta i Dzielnicy – jest sukcesywnie realizowany. W tym momencie jasne stało się, że konsultacje będą w takim razie dotyczyć szeroko rozumianej kultury, a odpowiedzialność za sprawne zrealizowanie projektu z ramienia Urzędu przejmie Wydział Kultury i Promocji. W dalszej części prac koncepcyjnych należało zawęzić problematykę zagadnienia.

Konsultacje społeczne zorganizowane zostały pod hasłem „Włącz się w kulturę w Ursusie!”. Ich celem było znalezienie rozwiązań dotyczących tego, jak ożywić życie kulturalne w Ursusie. Zdecydowano się poszukać odpowiedzi na następujące pytania:

- Czy realizowany program odpowiada potrzebom mieszkańców?
- Jakiej oferty kulturalnej – zajęć i wydarzeń – potrzebują mieszkańcy dzielnicy Ursus?
- Czy kultura w Ursusie ma potencjał ożywienia dzielnicy?
- Czy kultura w Ursusie powinna być realizowana poza murami instytucji?

Wybór grup docelowych

Wybierając temat, chcieliśmy znaleźć pomysły i sposoby na włączenie w dzielnicowe życie kulturalne grup, dla których – naszym zdaniem – dotychczasowa oferta była niewystarczająca.

Pierwszą grupą, która została wybrana do udziału w konsultacjach, była młodzież ucząca się w gimnazjach oraz szkołach średnich. Doszliśmy do wniosku, że grupa ta powinna otrzymać możliwość zaspokojenia swoich

potrzeb kulturalnych tu – w Ursusie. Wyszliśmy z założenia, że młodzież nie ma jeszcze pełnej swobody przemieszczania się i dlatego aspekt ten jest szczególnie istotny.

Drugą grupą, do której zdecydowaliśmy się zaadresować nasze konsultacje, byli ludzie aktywni zawodowo, mieszkający na terenie nowopowstałych osiedli. Bardzo często należą oni do ludności napływowej. Naszym celem było m.in. dotarcie do osób, które udzielały się społecznie przed przyjazdem do Warszawy, a po przeprowadzce ich zapał i kreatywność zostały „rozpuszczone” przez skalę miasta oraz zmianę środowiska. Z tego punktu widzenia udostępnienie tej grupie płaszczyzny do działania wydało się nam bardzo ważne. W związku z wyborem dwóch konkretnych grup docelowych, w tym młodzieży, postanowiliśmy zorganizować dla obu tych grup niezależne spotkania. Rozdzielenie grup wydało nam się słuszne również ze względu na doświadczenia poprzednich konsultacji, w których młodzież nie odnajdywała się we wspólnych warsztatach z dorosłymi.

Etapy procesu konsultacji

Konsultacje „Włącz się w kulturę w Ursusie!” rozpoczęły się 4 listopada, a zakończyły 9 grudnia 2010 roku. Działania promowane były przez oficjalną stronę internetową Urzędu Dzielnicy Ursus (<http://www.ursus.warszawa.pl/>),



Warsztaty z młodzieżą z Ursusa, 4 listopada 2010

stronę internetową konsultacji społecznych Urzędu m.st. Warszawy, oficjalne profile Dzielnicy Ursus na stronach społecznościowych Facebook i Twitter (www.facebook.com/dzielnicaursus oraz <http://www.twitter.com/dzielnicaursus>), a także poprzez plakaty rozwieszone na terenie dzielnicy (na ogólnodostępnych słupach ogłoszeniowych, w podległych Dzielnicy placówkach) oraz za pośrednictwem wspólnot mieszkaniowych (na klatkach schodowych).

Zastosowane metody badawcze

Proces konsultacji składał się z dwóch elementów:

- badania przy użyciu ankiety internetowej,
- warsztatów kreatywnych z udziałem mieszkańców.

Oprócz wypełnienia ankiety internetowej istniała również możliwość wyrażenia swojego zdania przez wysłanie wiadomości do Urzędu Dzielnicy drogą elektroniczną. Ankieta służyła poznaniu opinii mieszkańców dotyczących oferty kulturalnej. Pozwoliła dotrzeć do osób, które z różnych względów nie mogły wziąć udziału w warsztatach lub dla których ta właśnie droga wyrażenia opinii była najwygodniejsza.

Warsztaty adresowane były odpowiednio do: grupy młodzieży gimnazjalnej i licealnej oraz aktywnych zawodowo mieszkańców Ursusa. Celem warsztatów było poznanie opinii uczestników na temat dostępnej w Ursusie oferty kulturalnej oraz wykreowanie pomysłów na dopasowanie tej oferty do potrzeb i oczekiwań mieszkańców. Dorośli dowiadywali się o planowanych warsztatach poprzez plakaty informacyjne rozwieszone w różnych punktach dzielnicy, z Internetu oraz prasy.

Młodzież szkolna była rekrutowana z pomocą szkół, a dokładniej rzecz biorąc – samorządów szkolnych. Metoda ta została wypracowana przez nas trzy lata temu, kiedy to ruszył projekt Młodzieżowej Rady Dzielnicy. Zgodnie ze statutem, każda ze szkół dzielnicy wybiera swój samorząd szkolny. Ten z kolei, poprzez głosowanie we własnym gronie, wybiera dwóch młodzieżowych radnych. Podwójny system rekrutacji gwarantuje, że wybrane osoby są znane w swoim środowisku. Znacznie zwiększa to szanse, że reprezentację młodzieży stanowią będą osoby aktywne i zaangażowane.

Warsztaty „Włącz się w kulturę w Ursusie!”

W pierwszych warsztatach skierowanych do młodzieży udział wzięło 28 osób. Spotkanie poprowadziła doświadczona animatorka z fundacji

inicjatyw twórczych „ę” – Karolina Pluta. Młodzież miała okazję głośno powiedzieć, czego – z jej punktu widzenia – brakuje na kulturalnej mapie Ursusa.

Po młodzieżowej „burzy mózgów” przyszedł czas na dorosłych mieszkańców. Tu forma warsztatów uległa zmianie, gdyż prace rozłożono na dwa dni, a w zasadzie wieczór i przedpołudnie. Uczestnicy wysłuchali prelekcji animatorów z innych dzielnic, którzy zaliczani są do ścisłej czołówki warszawskich aktywistów. Jako pierwsza mówiła Dorota Piwowarska ze Stowarzyszenia SASKA. Opowiedziała o akcji „Saski Meksyk”, jaką przeprowadzono na Saskiej Kępie. Przez tydzień animowano różnego rodzaju wydarzenia, które miały na celu zaktywizowanie mieszkańców. Drugim gościem była Beata Chomątowska ze Stowarzyszenia Inicjatyw Społeczno-Kulturalnych Stacja Muranów. Mówiła o pikniku pod Arsenalem, kiermaszu książek na Nowolipiu oraz akcji „Budzimy Muranów”.

W konsultacjach uczestniczyły osoby zainteresowane tematem oferty kulturalnej w dzielnicy. Wszyscy mieszkańcy mogli wyrazić zdanie poprzez ankietę internetową. Szczególnie ważna była opinia osób reprezentujących grupy społeczne młodzieży i osób aktywnych zawodowo, których udział w dostępczej ofercie nie jest znaczący.



Warsztaty z młodzieżą z Ursusa, 4 listopada 2010

W konsultacjach wzięło udział w sumie 161 osób. Z tego 49 to uczestnicy warsztatów (28 w grupie młodzieży, a 21 – osób dorosłych) i spotkania podsumowującego. 112 osób wyraziło swoją opinię poprzez ankietę internetową.

Wizja młodzieży

Warsztaty dla młodzieży zostały podzielone na następujące części: inspiracje, co się dzieje wokół mnie, moje pasje, pomysły oraz podsumowanie spotkania.

Pierwsza część warsztatów miała na celu pobudzenie do kreatywnego myślenia, zainspirowanie do otwartości w poszukiwaniu pomysłów na poprawę oferty kulturalnej w dzielnicy Ursus. Uczestnicy obejrzeli dwa filmy o działaniach międzypokoleniowych oraz poznali ciekawe pomysły dotyczące działań społeczno-kulturalnych.

W drugiej części spotkania młodzi ludzie mieli odpowiedzieć na pytanie: „Co się dzieje wokół mnie?”. Ta część warsztatów poświęcona była diagnozie życia kulturalnego w dzielnicy Ursus. Uczestnicy zastanawiali się, jakim potencjałem dysponuje dzielnica, w której spędzają większość swojego czasu. W trakcie tej części prowadzący konsultacje uzyskali informacje dotyczące m. in. stanu wiedzy mieszkańców na temat życia kulturalnego i społecznego oraz ich oceny poszczególnych instytucji, które mają za zadanie krzewić kulturę w Ursusie. Skojarzenia dotyczyły: Ośrodka Kultury Ursus, Domu Kultury Kolorowa, Domu Kultury Miś oraz Biblioteki im. W. J. Grabskiego wraz z podległymi jej filiami na Niedźwiadku i Skoroszach.

Po diagnozie sytuacji kulturalnej młodzież zastanawiała się nad własnym potencjałem i możliwościami włączenia się w kulturę. Animatorzy zapytali uczestników warsztatów o ich pasje i zainteresowania. Umożliwiło to podział na kilka grup, których członkowie zadeklarowali podobne zainteresowania. Taki dobór ułatwił dalszą pracę oraz przełożył się na jakość opracowywanych projektów.

Powstało pięć projektów, które dotyczyły różnych form aktywności.

Spotkania ze znajomymi

Pojawiła się idea spotkań tematycznych, organizowanych cyklicznie w odpowiedniej przestrzeni: klubie, kawiarni albo nawet w szkole po lekcjach. Młodzi ludzie chcieliby podczas takich spotkań porozmawiać, ale także uczestniczyć w zajęciach integracyjnych czy oglądać filmy.

Zawody sportowe

W dni wolne od zajęć szkolnych uczestnicy warsztatu chcieliby brać udział w zawodach i turniejach sportowych. Ich zdaniem tego typu wydarzenia mogą sprawić, że Ursus stanie się dzielnicą rozpoznawalną i aktywną. Młodzi ludzie chcieliby, aby na imprezy zapraszane były gwiazdy różnych dyscyplin sportowych.

Koncerty i warsztaty dziennikarstwa muzycznego

Członkowie tej grupy chcieliby organizować cyklicznie koncerty wykonawców różnych gatunków muzyki. Koncertom mogłyby towarzyszyć spotkania z artystami, zorganizowane w formie konferencji prasowych. Za ich przygotowanie mogliby być odpowiedzialni sami młodzi ludzie we współpracy z kimś z domów kultury lub Urzędu Dzielnicy.

Część uczestników chciałaby zorganizować muzyczne warsztaty dziennikarskie, dzięki którym mogłyby dyskutować o najnowszych trendach muzycznych, wymieniać się poglądami, wspólnie słuchać muzyki, a przy okazji szkolić się w pisaniu. Recenzje, wywiady i teksty o muzyce ukazywałyby się regularnie w lokalnej gazecie.



Warsztaty mody

Grupa zajmująca się tym tematem chciałaby, żeby w Ursusie zostały zorganizowane warsztaty mody. Ich celem miałyby być pomoc w kreowaniu własnego wizerunku skierowana do ludzi w różnym wieku oraz zapoznanie uczestników zarówno z historią mody, jak i najnowszymi trendami. Warsztaty mogłyby się odbywać w domu kultury. Na kolejne spotkania zapraszano by stylistów i wizażystów, spotkania mogłyby zakończyć się wymianą ubrań. Grupa osób zgromadzonych wokół warsztatów mogłaby współpracować z kołem teatralnym, służyłaby pomocą w przygotowaniu kostiumów i scenografii do spektakli.

Warsztaty fotograficzne

Grupa, która zajmowała się tym tematem, chciałaby uczestniczyć w zajęciach fotograficznych, podczas których miałyby okazję poznać historię fotografii, a także różne jej rodzaje. Warsztatom mogłyby towarzyszyć spotkania ze znanymi fotografami. Cykl warsztatów powinien zakończyć się wspólną wystawą zaprezentowaną w miejscu publicznym.

Co na to dorośli?

Warsztat „Włącz się w kulturę w Ursusie!”, adresowany do dorosłych i czynnych zawodowo mieszkańców, odbył się w dniach 26 i 27 listopada w willi „Acherówka”. Wzięło w nim udział 21 osób. Przez dwa dni uczestnicy dyskutowali o dostępnej dla nich ofercie kulturalnej i zastanawiali się, jak ją udoskonalić, zbliżyć do oczekiwań i potrzeb mieszkańców. Warsztat został podzielony na następujące części: inspiracje, diagnoza kultury w Ursusie, motywacje, pomysły – burza mózgów i konkretne działania.

Uczestnicy, podzieleni na grupy, wypracowali swoje projekty. Powstały cztery propozycje.

Warsztaty organizowane przez mieszkańców

Aktywizacja mieszkańców odbywałaby się poprzez cykl warsztatów, w których tworzenie włączaliby się sami mieszkańcy. Tematyka warsztatów mogłaby być bardzo zróżnicowana, tak jak zróżnicowane są pasje organizujących je ludzi.

Pomysłem na pierwszy warsztat jest zajęcie się tematem tożsamości Ursusa i tego, kim są jego mieszkańcy. Uczestnicy zestawiliby zdjęcia miejsca, w którym mieszkali 20 lat temu, ze zdjęciami współczesnego Ursu-

sa – miejsca, w którym sami teraz żyją, gdzie dorastają ich dzieci. Istotną cechą warsztatów byłaby ich międzypokoleniowość. Warsztaty byłyby adresowane głównie do mieszkańców nowych osiedli, którzy nie zawsze znają Ursus i w niewielkim stopniu się z nim identyfikują. Pozwoliłyby one na zapoznanie się i nawiązanie więzi sąsiedzkich.

COOLtour

Pomysł ma pomóc mieszkańcom w poznaniu oferty istniejących domów kultury. Były to dzień otwartych drzwi, podczas którego instytucje kultury zaprosiłyby mieszkańców do wzięcia udziału w pokazowych zajęciach z ich oferty. Pozwoliłoby to zainspirować mieszkańców do różnych kulturalnych aktywności, a z drugiej strony – zobaczyć, czy sposób prowadzenia zajęć jest zbliżony z ich oczekiwaniami. Proponowany termin to wrześniowy weekend.

Ożywienie przestrzeni publicznej w Ursusie

Projekt polega na ożywieniu Ursusa poprzez działania w dobrze funkcjonujących przestrzeniach publicznych, np. na Placu 1000-lecia. Twórcy proponują zamykanie placu w każdą pierwszą sobotę miesiąca sezonu wio-



Warsztaty z dorosłymi mieszkańcami Ursusa, 26-27 listopada 2010

sna-lato. Autorzy chcą nadać temu miejscu charakter rynku, gdzie można przyjść na zakupy, ale jednocześnie odwiedzić kiermasz książki czy ekologiczny targ. Do współtworzenia wydarzeń w tej przestrzeni zapraszani byłiby także mieszkańcy, którzy mogliby tu urządzać sąsiedzkie wymiany, sprzedawać starocie na pchlim targu. Projekt miałby koordynatora, który zapewniałby także udział artystów i animatorów, dzięki którym przestrzeń ożyłaby poprzez np. warsztaty plenerowe, prezentacje sztuki w przestrzeni publicznej. Autorzy pomysłu chcieliby także urządzić na placu kawiarnię.

Wydarzenia na Placu 1000-lecia mogą stać się magnesem dla warszawiaków z innych części miasta. Autorzy tego pomysłu traktują priorytetowo rozwinięcie współpracy z organizacjami trzeciego sektora, ponieważ ich zdaniem pozwoli to na ożywienie kultury w dzielnicy.

Tożsamość Ursusa

To projekt adresowany do mieszkańców z różnych części Ursusa, a jego głównym celem jest poprawa identyfikacji z dzielnicą. Autorki chciałyby zidentyfikować lokalnych liderów w różnych częściach Ursusa oraz zaprosić do udziału znane osoby, mieszkające na terenie Ursusa, np. Adama Hanuszkiewicza. Projekt ma doprowadzić do tego, żeby mieszkańcy poczuli się gospodarzami swoich miejsc zamieszkania. Elementami akcji mogłyby być: wystawy plenerowe, oprowadzanie, zbieranie lokalnych historii, wydanie przewodnika, przedstawianie różnorodności miejsc i mieszkańców, gry miejskie, rozmowy międzypokoleniowe dotyczące historii Ursusa.

Drugim elementem tego projektu jest budowanie wizerunku dzielnicy na zewnątrz. Zaproponowano piknik dla warszawiaków z okazji rocznicy Czerwca 1976. Corocznie organizowane są obchody, ale ta propozycja byłaby wydarzeniem z alternatywnym scenariuszem. Na stacji PKP odwiedzających witałaby orkiestra strażacka, można byłoby zwiedzić Ursus traktorem, wysłać pocztówkę z Ursusa etc. Akcją stale promującą Ursus byłoby wydanie pocztówek i przewodnika, dystrybuowanych w aktywnych kulturalnie i społecznie miejscach Warszawy.

Ankieta internetowa

W ramach konsultacji przez miesiąc funkcjonowała ankieta internetowa dotycząca kultury w Ursusie. Mogły w niej wziąć udział osoby, które z różnych względów nie dotarły na warsztaty, a kwestie kulturalne są im szczególnie bliskie. Tę formę badania wybrało 112 osób, z czego w większości byli

to ludzie w wieku 24–44 lat (61%), z wyższym wykształceniem (78%) oraz zamieszkujące na terenie dzielnicy Ursus (94%). Szczegółowa analiza wyników badań przedstawiona została w „Raporcie z konsultacji społecznych”.

Wnioski z punktu widzenia organizatora (Co dalej?)

9 grudnia 2010 roku w willi „Acherówka” odbyła się prezentacja i debata podsumowująca konsultacje społeczne „Włącz się w kulturę w Ursusie!”. Ich celem było zastanowienie się, jak ożywić życie kulturalne w dzielnicy.

Konsultacje społeczne były organizowane już wcześniej, jednak nigdy realizacja tego typu projektu nie osiągnęła takiej skali. Stało się to dzięki wsparciu Centrum Komunikacji Społecznej i funduszom z Norweskiego Mechanizmu Finansowego.

W „Podręczniku dobrych praktyk” z pewnością warto zaprezentować te elementy projektu, które zostały zrealizowane gładko i sprawnie. Jednak jeszcze większą wartość może mieć przedstawienie tych aspektów, które przysporzyły trudności. Pozwala to wyciągnąć wnioski na przyszłość.

Ze swojej strony chciałbym zwrócić uwagę na odpowiednie rozpropagowanie akcji. W Ursusie grupy docelowe stanowiła młodzież szkolna oraz osoby aktywne zawodowo, mieszkające na nowych osiedlach. Do-



Warsztaty z dorosłymi mieszkańcami Ursusa, 26-27 listopada 2010

tarcie do młodzieży nie przysporzyło większych problemów – uczestników warsztatów wyłoniły samorządy szkolne i w tym przypadku frekwencja była 100%.

W Ursusie obraliśmy ambitny cel dotarcia do ludzi aktywnych zawodowo, którzy w przyszłości mogliby stać się lokalnymi animatorami życia kulturalnego i społecznego. W tym celu akcja była reklamowana w Internecie, lokalnej prasie oraz poprzez plakaty. Na 150 egzemplarzy wydrukowanych plakatów, 100 zostało przekazanych do wspólnot mieszkaniowych. Tu pojawia się jedna z moich wątpliwości. Ten rodzaj reklamy może być niezwykle skuteczny, gdy plakaty są umieszczane na klatkach schodowych, windach i osiedlowych gablotach. Nie mamy jednak możliwości sprawdzenia, czy plakaty na pewno zostały prawidłowo rozkolportowane. Utrudniają to domofony i ogrodzenia strzeżonych osiedli, których – proszę mi wierzyć – w Ursusie nie brakuje. Co prawda pozostałe plakaty były kolportowane przez nas osobiście: w szkołach, przychodniach, domach kultury i na słupach ogłoszeniowych. Te ostatnie jednak ograniczają czytelność, stwarzają wrażenie bałaganu, a ich wykorzystanie – mówiąc wprost – jest metodą nieco partyzancką. Dużo lepszym rozwiązaniem wydaje się być umieszczenie plakatów w witrynach zaprzyjaźnionych sklepów i zakładów, ale użycie tego kanału dystrybucji jest pracochłonne. Najpierw należy dotrzeć do właściciela danego sklepu czy lokalu, przedstawić koncepcję projektu oraz – w razie wątpliwości – przekonać go o słuszności argumentów. Wiadomo, że ludzie mogą różnie odbierać tego typu inicjatywy, jednak jestem przekonany, że większość podchodzi do inicjatyw społecznych z sympatią i w głębi duszy kibicuje tego typu działaniom. Umieszczając plakat w witrynie osiedlowego sklepu, zyskujemy wiele. Po pierwsze: plakat jest dobrze widoczny, po drugie: możemy dokładnie wybrać teren, na którym chcemy promować daną inicjatywę oraz po trzecie: zyskujemy wiarygodność i skutecznie zmniejszamy dystans na linii urzędnik – mieszkaniec. Innymi słowy jesteśmy bliżej grupy, z którą chcemy współpracować, a ten atut w pracy z ludźmi jest nie do przecenienia.

Jednym z problemów, jakie pojawiły się w Ursusie podczas realizacji projektu, była nieco niefortunna data. W trakcie przeprowadzania konsultacji, 21 listopada 2010 roku, w Polsce odbywały się wybory samorządowe. W ich wyniku znacznej zmianie uległ skład Zarządu Dzielnicy. Receptą okazało się zorganizowanie dodatkowego spotkania już po ukonstytuowaniu się nowych władz. Nowi burmistrzowie z wyprzedzeniem otrzymali do

organizowane jest kino sąsiedzkie. Cała akcja nosi nazwę Bezdyskusyjny Klub Filmowy „Poznaj swojego sąsiada” i polega na comiesięcznych projekcjach ambitnego kina. Sala oraz sprzęt zostały udostępnione przez bibliotekę, organizacją zajęli się uczestnicy konsultacji, a Urząd poparł inicjatywę oraz sfinansował druk ulotek i plakatów z repertuarem. Główną ideą spotkań jest popularyzacja działań sąsiedzkich, na wzór zachodniej Europy. Organizatorzy chcą zintegrować mieszkańców oraz umożliwić im wspólne obejrzenie filmu i rozmowę przy filiżance herbaty. Wszak w dzisiejszych zabieganych czasach często jedynym miejscem sąsiedzkich spotkań jest winda. Młodzi ludzie z Ursusa są na dobrej drodze, żeby to zmienić. Jeżeli klub filmowy będzie cieszyć się popularnością, niewykluczone, że w sezonie letnim ruszy kino pod chmurką, ale na chwilę obecną to melodia przyszłości.

Pierwsze efekty warsztatów są więc już widoczne. W Ursusie konsultacje społeczne posłużyły nie tylko jako forum budowania inicjatyw społecznych, ale również jako płaszczyzna komunikacji pomiędzy aktywnymi mieszkańcami. Jestem przekonany, że na kolejne inicjatywy nie będziemy musieli długo czekać.

Ursus

Monika Komorowska



„Włącz się w kulturę w Ursusie!”, czyli o wadze przygotowań

Konsultacje w Ursusie zaprojektowaliśmy jako proces. Złożyły się na niego dwa spotkania z mieszkańcami – warsztaty adresowane do młodzieży oraz warsztaty dla dorosłych, aktywnych zawodowo mieszkańców Ursusa, badanie opinii mieszkańców przy użyciu ankiety internetowej i debata kończąca konsultacje.

Konsultacje w Ursusie pokazały, że dobre przygotowanie złożonego procesu konsultacyjnego wymaga długiego czasu. Planując go, należy pamiętać o uwarunkowaniach rekrutacji i promocji. W przeciwnym razie może - tak jak stało się tutaj – nie udać się zamieszczenie ogłoszenia w lokalnej gazecie, której wydanie zostanie zamknięte zanim przygotowano materiały promocyjne. Wykorzystanie różnego typu kanałów informacyjnych: portalu internetowego Urzędu Dzielnicy Ursus i portalu poświęconego konsultacjom Urzędu m.st. Warszawy, wykorzystanie portalu społecznościowego Facebook, rozwieszanie plakatów, często nie zastąpią informacji przekazywanej „z ust do ust”, należy więc zapewnić czas na jej rozpowszechnienie.

Warsztaty z młodzieżą pokazały, że praca moderatora z grupą młodych ludzi bez nauczycieli może doprowadzić do ciekawych wniosków, zmotywować do pracy nad pomysłami. Młodzi ludzie chętnie podejmują dyskusję, mówią o swoich potrzebach i oczekiwaniach – warto zapewnić im przyjazną przestrzeń dla wypowiedzi. Warsztat odbył się w „Acherówce” – odrestaurowanej willi, której potencjał wydaje się niewykorzystany. Kilka prostych zabiegów sprawiło, że zwykła sala o bezbarwnym wystroju zyskała kolory – na sznurkach do suszenia bielizny zawisły kolorowe kartki z wypisanymi oczekiwaniami i obawami młodych ludzi, biała ściana stała się tablicą ze zdjęciami instytucji kultury, do których młodzi ludzie przyklejali kolorowe kartki z zanotowanymi skojarzeniami, tworząc z nich kolaż pokazujący, jak te instytucje są przez nich postrzegane. Poprowadzenie kawałka kolorowej taśmy przez środek sali podzieliło grupę na dwa zespoły toczące

wojnę na argumenty dotyczące tego, czy warto angażować młodzież w działania kulturalne. Proste środki i ćwiczenia sprawiły, że sala ożyła. Młodzi ludzie albo siadali po turecku na podłodze i pracowali w małych grupach, albo omawiali wspólnie ważne problemy siedząc twarzami do siebie w kręgu. Na zakończenie dowiedzieliśmy się, że dla wielu uczestników była to rzadka możliwość udziału w tak otwartej i twórczej dyskusji. Organizatorzy konsultacji po 5-godzinnych warsztatach uzyskali wiele informacji dotyczących oczekiwań młodzieży i pomysłów na działania, które pozwoliłyby młodym ludziom włączyć się w życie kulturalne ich dzielnic.

Warsztaty z dorosłymi były dłuższe niż warsztaty dla młodzieży. Zdecydowaliśmy się na termin weekendowy: piątkowe późne popołudnie i sobotnie przedpołudnie. Taki przedział czasowy pozwolił na utrzymanie zaangażowania grupy. Sprawił też, że przedstawiciele grupy docelowej – młodzi, aktywni, pracujący mieszkańcy mogli wziąć w nich udział. Pierwsza część warsztatu została poświęcona inspiracjom. Na warsztaty zaprosiliśmy przedstawicielki stowarzyszeń z innych dzielnic Warszawy, które opowiedziały, jak dzięki zaangażowaniu mieszkańców zmieniło się oblicze ich miejsc zamieszkania. Inspirujący goście pomogli uczestnikom otworzyć się na myślenie o własnej dzielnicy w nowej perspektywie nie tylko tego, co należałoby tu zrobić, ale także tego, co oni sami mogliby zrobić. Jak mogliby się zaangażować w życie społeczne i kulturalne dzielnicy.

W warsztatach dla młodzieży wzięło udział 28 osób, w warsztatach dla dorosłych 21. Opinie zebrane dzięki tym warsztatom okazały się bardzo cenne. Ich doskonałym uzupełnieniem stały się wyniki internetowego badania opinii. Ankietę internetową wypełniło 112 osób. Ze względu na temat badania, takie narzędzie było bardzo dogodne. Młodzi i aktywni zawodowo ludzie najczęściej mają dostęp do Internetu i chętnie z niego korzystają. Jeśli interesuje nas głos także starszych mieszkańców, wtedy na pewno ankiety internetowej nie można traktować jako najważniejszego, czy jedynego sposobu wyrażania opinii.

Debata podsumowująca wyniki konsultacji pozwoliła na spotkanie badaczy, urzędników, mieszkańców i przedstawicieli instytucji kultury, do których wiele z zaleceń sformułowanych w raporcie było kierowanych. To moment, kiedy wszyscy powinni sobie uświadomić, że konsultacje są nie ekspercką analizą, a raczej dialogiem, podczas którego wszystkie strony zaangażowane w proces uczą się czegoś od siebie wzajemnie. Najważniejsze jest jednak, by tej wiedzy nie zaprzepaścić i by przedstawiciele lokalnego sa-

„Włącz się w kulturę w Ursusie!” Czyli o wadze przygotowań

morządu umieli wyciągnąć wnioski i wykorzystać ją do podnoszenia jakości życia w dzielnicy.

Bardzo pozytywny efekt dała lokalizacja wydarzeń związanych z konsultacjami w budynku „Acherówki”. Pozwoliło to uczestnikom spotkań zobaczyć, jak wygląda wyremontowana willa, która powinna służyć społeczności lokalnej, a której potencjał na razie jest niewykorzystany. Podczas konsultacji padły ważne pytania o przyszłość tego miejsca i powstały pomysły na działania, które mogłyby się tu odbywać.



Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Stare Miasto
Bemowo
Białoleka
Białoleka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola
Włochy
Wola



Ursynów

Anna Grabowska



Hot-spoty na Ursynowie

Ursynów

Ursynów to nowoczesna i szybko rozwijająca się dzielnica. Metro i wygodna komunikacja z centrum miasta, walory środowiska naturalnego – tereny zielone, czyste powietrze, a także duży wybór szkół publicznych i prywatnych na wysokim poziomie, różnorodne możliwości czynnego wypoczynku i rekreacji – wszystkie te zalety składają się na potencjalnie wysoką jakość życia mieszkańców. Ursynowianie to w dużej mierze ludzie młodzi i wykształceni, korzystający z nowinek technicznych, a co za tym idzie ich wymagania dotyczące zapewnienia komfortowych warunków życia i wypoczynku są duże, a poprzeczka dla władz Dzielnicy zawieszona jest bardzo wysoko. Między innymi powyższe przesłanki przesądziły o wyborze tematu modelowych konsultacji społecznych, którym było stworzenie sieci darmowych punktów dostępu do Internetu hot-spot.

Lokalizacja hot-spotów

Po zweryfikowaniu możliwości instalacji hot-spotów w branych pod uwagę przez Urząd Dzielnicy lokalizacjach (własność gruntu, możliwości techniczne itp.) powstała mapa lokalizacji, które miały zostać poddane ocenie publicznej. Wszystkie one to ursynowskie parki: (Park Przy Bażantarni, Park im. R. Kozłowskiego (Kopa Cwila), Park im. Jana Pawła II, Park Laszek Brzozowy. Ursynowskie parki to najbardziej urokliwe miejsca dzielnicy. Te piękniejące z roku na rok enklawy zieleni nie tylko wkomponowały się w krajobraz ursynowskich osiedli, ale stanowią wręcz ich esencję – wyjątkowo licznie i chętnie odwiedzane miejsca wypoczynku i spędzania wolnego czasu. Parki są przedmiotem szczególnej uwagi i troski władz dzielnicy, co przejawia się rosnącymi nakładami inwestycyjnymi, sukcesywnym ich restaurowaniem i rozwijaniem, dzięki czemu oferują coraz więcej możli-

wości i atrakcji: ciekawą, zieloną architekturę, zrehabilitowane oczka wodne, nowoczesne i bezpieczne place zabaw, a niebawem (zgodnie z wynikami konsultacji, o czym więcej w dalszej części tekstu) swobodny dostęp do Internetu.

Kogo i jak pytaliśmy?

Z uwagi na specyfikę tematu konsultacji, nie zostały wyodrębnione wąsko zdefiniowane grupy docelowe. Adresatami konsultacji byli wszyscy pełnoletni mieszkańcy Ursynowa. Konsultacje zostały przeprowadzone w dniach od 6 do 30 września 2010 roku. Pierwsze i zarazem zasadnicze pytanie zadane mieszkańcom brzmiało: „Czy instalacja darmowych punktów dostępu do Internetu na terenie dzielnicy to dobry pomysł?”. Następnie ankietowani proszeni byli o wskazanie trzech lokalizacji spośród zaproponowanych przez Zarząd, w których powinny powstać takie punkty. Dodatkowo każda biorąca udział w konsultacjach osoba miała możliwość zgłoszenia własnej propozycji miejsca instalacji hot-spotu. Kolejnym elementem badania było pytanie o to, czy ankietowani korzystaliby osobiście z takiego publicznego dostępu do Internetu, a także czy korzystali z sieci w przeciągu trzech ostatnich miesięcy.

Informacje zbierane były dwojako:

- elektronicznie: za pomocą ankiety internetowej zamieszczonej na stronie Urzędu Dzielnicy www.ursynow.waw.pl i e-mailem na specjalnie założony adres: konsultacje@ursynow.waw.pl,
- w formie pocztówki skierowanej do Urzędu, którą po wypełnieniu można było wrzucić do specjalnie oznakowanych pudełek stojących w ursynowskich obiektach sportowych, placówkach bibliotecznych oraz w Wydziale Obsługi Mieszkańców ursynowskiego ratusza.

Kto wziął udział w konsultacjach i co powiedzieli mieszkańcy?

W konsultacjach wzięło udział 749 osób. Większość odpowiedzi uzyskano za pomocą ankiety internetowej i drogi mailowej: 62,22% (466 odp., w tym ankietę 461, e-mail: 5). Z placówek bibliotecznych spłynęło 22,03% (165 odp.), z obiektów sportowych 12,15% (91 odp.), natomiast z Wydziału Obsługi Mieszkańców 3,60% (27 odp.).

Na pytanie, czy instalacja hot-spotów na Ursynowie to dobry pomysł, „tak” odpowiedziały 723 osoby, co stanowi 96,53% ogólnej liczby ankietowanych. Pomysł jest chybiony dla 3,34 % – odpowiedź „nie” zaznaczyło 25 osób.

Należy podkreślić, że u wielu konsultowanych plany Dzielnicy wzbudziły entuzjazm. Zwolennicy pomysłu określali go jako „rewelacyjny, innowacyjny, wspaniały, świetny, jak najlepszy, fenomenalny, genialny, znakomity, fantastyczny, super, wyjątkowo dobry, doskonały, bomba, przydatny, potrzebny, wymieniony”.

Choć zdecydowanie nieliczne, pojawiły się opinie z dezaprobatą odnoszące się do przedsięwzięcia.

Wśród wyrażonych opinii, po pozytywnej odpowiedzi na podstawowe pytanie, znalazły się również postulaty:

- Tak. Ale żeby w pełni korzystać z Internetu w parkach, należałoby pomyśleć o większej liczbie ławek i o stolikach.
- Tak, ale nie w parkach, tylko przy wielkich skupiskach bloków. Kto będzie z tego korzystał zimą?
- Tak, ale z ograniczonym dostępem, aby właściciele mieszkań obok danego parku nie wykorzystywali łącza na domowe potrzeby.
- Jeśli nadajniki będą miały zasięg do 500 m jestem za – pod warunkiem zapewnienia odpowiedniej jakości połączenia.
- Tak, ale zablokować strony z erotyką i ograniczyć przesyłanie nielegalnych plików. Żeby każdy mógł sprawdzić pocztę i przeczytać podstawowe strony www.



Spotkanie podsumowujące konsultacje na Ursynowie, 6 października 2010

Wyniki dotyczące lokalizacji zaproponowanych przez Urząd Dzielnicy Ursynów m.st. Warszawy:

- Park Przy Bażantarni: 406 wskazań (54,21%),
- Park im. R. Kozłowskiego: 317 wskazań (42,32%),
- Park im. Jana Pawła II: 306 wskazań (40,85%),
- Park Lasek Brzozowy: 250 wskazań (33,38%).

Oprócz lokalizacji zaproponowanych przez Urząd, mieszkańcy wskazywali własne. Najczęściej proponowane przez mieszkańców lokalizacje (powyżej 3% ankietowanych) to okolice ursynowskiego ratusza – 6,54% (49 odp.) oraz Multikina – 3,74% (28 odp.). Każdą z pozostałych lokalizacji zaproponowało mniej niż 3% ankietowanych.

Co dały konsultacje i co można było zrobić inaczej?

Poddając proces konsultacji w Dzielnicy Ursynów m.st. Warszawy ewaluacji, można wysnuć kilka wniosków. Po pierwsze, temat konsultacji nie dotyczył realnego problemu dzielnicy, pytania dotyczyły nowej darmowej usługi dla mieszkańców, co nadało procesowi badania opinii mało kontrolny charakter. Duży oddźwięk oraz dosyć jednoznaczne odpowiedzi na postawione pytania, świadczą o zainteresowaniu mieszkańców i wyjściu naprzeciw ich oczekiwaniom. Konsultacja tematu potwierdziła, że projekt uwzględnia rzeczywiste potrzeby mieszkańców. Co cenne, wyniki konsultacji będą uwzględnione w działaniach władz dzielnicy, zgodnie z początkowym założeniem, że przy akceptacji społecznej projekt zostanie zrealizowany w 2012 roku.

Wydaje się, że proces informacyjny przebiegł efektywnie i skutkowało dotarciem do dużej liczby zainteresowanych. Działania informacyjne były prowadzone za pomocą strony internetowej Urzędu Dzielnicy i Centrum Komunikacji Społecznej, plakatów na terenie dzielnicy, relacji prasowych i telewizyjnych. Odbyło się także otwarte dla wszystkich zainteresowanych spotkanie podsumowujące. Jednak trzeba zaznaczyć, że o ile kanały konsultacyjne okazały się właściwe, co potwierdził liczny udział mieszkańców w konsultacjach, o tyle zaproszenie na spotkanie podsumowujące spotkało się z minimalnym odzewem. To ważna lekcja na przyszłość i należy zastanowić się bądź nad efektywniejszymi sposobami promocji takich spotkań, bądź nad innymi formami podsumowania procesu konsultacji. Był to zdecydowanie najsłabszy element całego procesu.

Podsumowując: dzięki konsultacjom uzyskano pozytywną informację zwrotną na temat planowanej instalacji publicznych hot-spotów. Zdobyte doświadczenia zapobiegą powtórzeniu w przyszłości drobnych niedociągnięć w organizowaniu konsultacji społecznych.



KONSULTACJE SPOŁECZNE

Publiczne hot-spoty na Ursynowie? Internet w parku, na ulicy, w urzędzie?



Powiedz co o tym sądzisz!

➔ Od 6 września do 30 września
Wyraź swoją opinię: mailem na adres
konsultacje@ursynow.waw.pl, prześlij na piśmie do urzędu,
albo skorzystaj z pocztówki-ankiety.

➔ 6 października
Przyjdź na **spotkanie podsumowujące konsultacje:**
godz. 17.30, Urząd Dzielnicy Ursynów

www.ursynow.waw.pl,
www.um.warszawa.pl/konsultacjespoleczne



Organizatorzy Konsultacji:
– Centrum Komunikacji Społecznej
– Urząd Dzielnicy Ursynów
m.st. Warszawy

Projekt „Wzmacnianie mechanizmu
partycypacji społecznej w m.st.Warszawie”,
realizowany dzięki wsparciu udzielonemu
przez Norwegię poprzez dofinansowanie
ze środków Norweskiego Mechanizmu
Finansowego.



Ulotka zapraszająca do udziału w konsultacjach na Ursynowie, która była jednocześnie ankietą

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Stare Miasto
Bemowo
Bemowo
Białołęka
Białołęka
Bielany
Bielany
Ochota
Ochota
Praga Południe
Praga Południe
Praga Północ
Praga Północ
Rembertów
Rembertów
Śródmieście
Śródmieście
Targówek
Targówek
Ursus
Ursus
Ursynów
Ursynów
Wawer
Wawer
Wesoła
Wesoła
Wilanów
Wilanów
Włochy
Włochy
Wola
Wola



Wawer

Agnieszka Zielińska



Centrum Sportu w Wawrze... z ofertą, jakiej potrzebujesz

Temat wawerskich konsultacji

Urząd Dzielnicy Wawer m.st. Warszawy został zaproszony do realizacji projektu „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie”. Środki na realizację projektu pozyskało Centrum Komunikacji Społecznej z Norweskiego Mechanizmu Finansowego.

Pierwszym etapem realizacji projektu było wyznaczenie problemu do modelowych konsultacji. W naszej ocenie tematem, który wymagał konsultacji społecznych, była budowa trasy i mostu na Zaporze. Temat ten wzbudzał wiele emocji i kontrowersji ze względu na przebieg trasy, wielokrotnie odbywały się spotkania w komisjach i toczyły dyskusje podczas sesji Rady Dzielnicy Wawer. Jednak CKS po dokonaniu analizy zgromadzonych materiałów poprosiło nas o wyznaczenie innego zagadnienia do konsultacji. W sprawie trasy na Zaporze wskazane jest bowiem raczej prowadzenie mediacji z mieszkańcami.

Drugi temat zaproponowany przez Urząd związany był z realizacją dwuetapowej inwestycji „Centrum Sportu w Miedzeszynie”. Po przeprowadzonym przetargu na projekt architektoniczny wyłoniony wykonawca przedstawił dokumentację projektowo-kosztorysową budowy zespołu obiektów sportowych (I etap). II etap prac to budowa obiektów towarzyszących głównym obiektom sportowych w rejonie ulic Rusałki, Garncarskiej, Solurskiej, Ciekawej. Przyjęta koncepcja zagospodarowania terenu w I etapie obejmuje budowę 3 boisk piłkarskich oraz dwupoziomowego budynku mieszczącego zaplecze usługowe, np. centrum medycyny sportowej, centrum „Spa”, siłownię, fitness, gastronomię. W planie zagospodarowania przestrzennego zaproponowano obiekty towarzyszące: hotel, basen, boiska, korty, hale. Jednak zarówno rozmieszczenie obiektów, jak i ich charakter określone były tylko wstępnie, roboczo. Zaproponowaliśmy więc, aby konsultacjom społecznym poddać koncepcję II etapu inwestycji, tj. budowy obiektów towa-

rzyszających Centrum. Respondenci uczestniczący w badaniach mogli całkowicie swobodnie zaproponować funkcje powstających obiektów oraz umieścić je wedle własnego uznania na terenie II etapu inwestycji.

Ostatecznie celem konsultacji społecznych dotyczących Centrum Sportu w Miedzeszynie było uzyskanie informacji na temat preferencji mieszkańców w zakresie przyszłego zagospodarowania terenów rekreacyjno-sportowych (II etap) wokół obiektów sportowych budowanych w I etapie. Jednocześnie respondenci mogli wypowiedzieć się na temat własnej aktywności fizycznej, udzielić informacji, czy uprawiają sport, gdzie i z jakiej infrastruktury sportowej korzystają.

W jaki sposób rozmawialiśmy z mieszkańcami?

W celu uzyskania odpowiedzi na powyższe pytania, przygotowane zostały dwa narzędzia badawcze: makieta oraz ankieta. Makieta wykonana została na planszy o wymiarach 100x70 cm i przedstawiała wycinek Wawra, na którego terenie planowana jest inwestycja sportowo-rekreacyjna. Na mapie zaznaczono obszar inwestycji I etapu oraz obszar, którego dotyczyły konsultacje. Dodatkowo została przygotowana druga makieta, wyposażona w plastikowe elementy. Elementy te imitowały obiekty o różnych funkcjach użytkowych. Uczestnik badań mógł je dowolnie wybierać i układać. Wszystkie finalne ułożenia makiety były fotografowane. Drugim narzędziem badawczym była ankieta. Osoby badane pytane były, czy one same lub ktoś z ich rodzin uprawia sport, a jeśli tak, to jak i gdzie. Czy korzystają z infrastruktury sportowej na terenie dzielnicy Wawer, jakiej infrastruktury tutaj brakuje. Używając obydwu narzędzi badawczych, respondent miał możliwość wypowiedzieć się w kwestii funkcji ośrodka sportowo-rekreacyjnego. Dodatkowo osoby zainteresowane mogły zgłaszać swoje uwagi na adres e-mailowy: konsultacje@wawer.warszawa.pl.

W ramach konsultacji zostało zaplanowanych 6 spotkań z mieszkańcami. Dwa z nich miały się odbyć w Urzędzie Dzielnicy, a cztery kolejne miały być spotkaniami terenowymi. Związane było to m.in. z charakterystyką dzielnicy Wawer, która jest największą powierzchniowo dzielnicą m.st. Warszawy. Konsultacje terenowe pozwalały na dotarcie do szerokiej grupy respondentów. Podczas czterech spotkań terenowych chcieliśmy dotrzeć do osób:

- potencjalnie najbardziej zainteresowanych powstającym ośrodkiem sportowym, tzn. czynnie uprawiających sport bądź uczestniczących w wydarzeniach sportowych jako kibice,

- mieszkających w bezpośredniej okolicy planowanego ośrodka,
- mieszkańców dzielnicy Wawer, którzy nie mieszkają w bezpośredniej bliskości planowanej inwestycji.

Zaplanowane dwa spotkania w Urzędzie Dzielnicy miały na celu zapoznanie obecnych z ideą konsultacji społecznych oraz wysłuchanie uwag mieszkańców na temat przyszłego zagospodarowania terenu pod inwestycję sportową. Jednocześnie uczestnicy tych dwóch spotkań mieli okazję do zadawania pytań przedstawicielom Urzędu Dzielnicy, którzy od strony merytorycznej uczestniczą w planowanej inwestycji.

Spotkania terenowe zaplanowane zostały w terminach imprez, które w odbywały się na terenie Dzielnicy. Rozpoczęliśmy od Festynu – Marszobiegu w Centrum Zdrowia Dziecka, następnie spotkaliśmy się z mieszkańcami podczas imprezy „Sport i zabawa na wesoło” w Zespole Szkół nr 111 przy ul. Poezji 5. Rozłożenie stanowiska do konsultacji pod arkadami domu handlowego „Fala” w Falenicy dało możliwość zebrania opinii i uwag mieszkańców, którzy przypadkowo zainteresowali się konsultacjami przy okazji dokonywania zakupów. Ostatnim miejscem spotkania w terenie był kościół Matki Bożej Dobrej Rady przy ul. Szafirowej 58 w Miedzeszynie. Tutaj udział w konsultacjach mogli wziąć mieszkańcy osiedla, na terenie którego ma być zlokalizowane przyszłe Centrum.



Dyskusja przy makiecie, pod domem handlowym Fala w Falenicy, 5 listopada 2010

Podczas konsultacji udokumentowanych zostało 81 ułożeń makiety oraz zebranych 89 ankiet. W sumie 170 zestawów odpowiedzi.

Jak informowaliśmy mieszkańców?

Aby uzyskać jak największą frekwencję w czasie konsultacji, zaplanowano akcję informacyjną. Pierwszym etapem było zamieszczenie informacji o planowanych konsultacjach na stronie internetowej Urzędu Dzielnicy. Następnie wysłano zaproszenia do wzięcia udziału w konsultacjach do wawerskich organizacji, stowarzyszeń sportowych oraz do innych organizacji, z którymi utrzymujemy całoroczną współpracę, a także do Dzielnicowej Komisji Dialogu Społecznego. Jednocześnie rozesłano plakaty do rad osiedli, klubów kultury, szkół, przedszkoli, Poradni Pedagogiczno-Psychologicznej nr 17, Specjalistycznej Poradni Rodzinnej, Ośrodka Pomocy Społecznej. Uruchomiona została także elektroniczna skrzynka pocztowa.

Na terenie Urzędu Dzielnicy umieszczone zostały plakaty informacyjne (w salach WOM, przy punkcie podawczym, na słupach ogłoszeniowych), a ulotki i plakaty wyłożone na każdym piętrze Urzędu.

Mieszkańcy Dzielnicy wykazali duże zainteresowanie prowadzonymi konsultacjami. Wyrażano nadzieje, że konsultacje dotyczące wielu obszarów życia będą organizowane w przyszłości. Oznacza to, że mieszkańcy Dzielnicy chcą mieć realny wpływ na decyzje ich dotyczące, podejmowane przez urzędników.

Wnioski na przyszłość:

Podczas planowania kolejnych konsultacji Urząd powinien:

- lepiej zaplanować proces informacyjny, aby mieszkańcy w łatwy i dostępny sposób mogli uzyskać informacje nt. konsultacji społecznych;
- zwrócić uwagę na współpracę poszczególnych komórek i wydziałów Urzędu w celu sprawniejszej organizacji konsultacji;
- wpłynąć na zmianę nastawienia urzędników do konsultacji społecznych poprzez prowadzenie wewnętrznych szkoleń.

Wawer

Joanna Erbel, Jan Pawlik



Konsultacje społeczne, jako gra zespołowa

Jak powinny przebiegać dobre konsultacje społeczne? W jakim terminie i na jakim etapie przygotowywania zmian powinny się one odbywać? Jak rozmawiać z użytkownikami danej przestrzeni, aby uniknąć potencjalnych konfliktów? Są to pytania, które coraz częściej stawiają sobie pracownicy urzędów miasta. Zarządzanie miastem oparte na zasadzie partycypacji społecznej nie jest już tylko teoretycznym postulatem, ale powoli staje się realnym elementem polityki miejskiej. Jednak nadal brakuje sprawdzonych mechanizmów, które pozwalałyby lokalnym społecznościom wpływać na jakość swojego najbliższego otoczenia. Stworzenie skutecznych mechanizmów partycypacji jest ambitnym wyzwaniem, któremu starają się sprostać władze poszczególnych dzielnic i miejscy aktywiści. Wyzwaniu temu służyć może wymiana doświadczeń pomiędzy uczestnikami różnych konsultacji społecznych. Ważne jest nie tylko, żeby dzielić się dobrymi praktykami, ale również nauczyć się rozmawiać o błędach i porażkach. Te ostatnie nie powinny być traktowane jako wstydlive uchybienia, ale jako cenne doświadczenia, które mogą przyczynić się do znalezienia lepszych rozwiązań. Pamiętając o tym, opowiemy o współorganizowanych przez nas konsultacjach w warszawskiej gminie Wawer.

Obiektem konsultacji była dwuetapowa inwestycja Centrum Sportu w Miedzeszynie.

Idea powstania obiektu zrodziła się przeszło dziesięć lat temu. Od tego czasu pojawiło się wiele koncepcji zagospodarowania terenu, który ewentualnie mógłby być przeznaczony pod tę inwestycję. Ostatnia propozycja zakładała funkcję Centrum jako bazy treningowej dla Euro 2012. W pierwszym etapie (planowany start inwestycji w roku 2012) mają powstać: boiska piłkarskie oraz budynek je obsługujący. Charakter i przeznaczenie obiektów powstających w drugim etapie pozostają sprawą otwartą, i to one właśnie były przedmiotem konsultacji. Pomimo że na planie zagospodarowania przestrzenne-

go pojawiły się obiekty towarzyszące (hotel, basen, boiska, korty, hala), to ich rozmieszczenie było traktowane tylko jako jedna z propozycji, której osoby uczestniczące w konsultacjach nie musiały brać pod uwagę.

Niestety kandydatura Wawra nie została przez UEFA zaakceptowana i przyszłość ośrodka jest w tej chwili niepewna. Podczas konsultacji wyszły na jaw również problemy natury formalnej, związane z zapisami „Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego dla Warszawy”. Mieszkańcy bezlitośnie obnażyli wszystkie słabe strony projektu oraz niedomówienia ze strony Urzędu Dzielnicy, o których napiszemy w kolejnym akapicie.

TEMAT KONSULTACJI musi być dobrze dobrany

Po naszych doświadczeniach w Wawrze jesteśmy przekonani, że wybór tematu konsultacji społecznych powinien być starannie dobrany. Ponieważ konsultacje społeczne w procesie współdecydowania o przestrzeni miejskiej są czymś nowym, należy tak dobierać konsultowane tematy, aby realizacja przyjętych postanowień nie była zbyt odwołana w czasie. Nie służy to bowiem budowie zaufania pomiędzy mieszkańcami a decydentami. Wydłużenie czasu realizacji postanowień przyjętych na drodze partycypacji społecznej powoduje, że mieszkańcy czują się oszukani i trudno jest ich skłonić do ponownego udziału w podobnych przedsięwzięciach. Podstawowy cel konsultacji, jakim jest budowa społeczeństwa obywatelskiego, nie zostaje osiągnięty, a nawet może się oddalać. Podobnie jest z oceną procedur i mechanizmów wykorzystanych do samego procesu. Wraz z upływem czasu ich weryfikacja okazuje się bardzo trudna, a czasem nawet niemożliwa do przeprowadzenia. Weryfikacja jest niezwykle ważna, gdyż modele, którymi się posługujemy, oparte są o doświadczenia obcych nam kulturowo społeczeństw (krajów zachodnioeuropejskich zakładających opiekuńczą funkcję państwa – jak Szwecja czy Holandia, albo społeczeństw Ameryki Południowej, w których lepiej niż gdzie indziej przyjmują się idee budżetów partycypacyjnych). Im szybciej drogą krytycznej analizy dopracujemy się własnych rozwiązań uwzględniających nasz lokalny kontekst, tym skuteczniej będziemy mogli pracować.

ODPOWIEDNI MOMENT, czyli kiedy i jak długo powinny odbywać się konsultacje?

Czas trwania konsultacji oraz termin, w którym się one odbywają, są kluczowe dla ich efektywnego przeprowadzenia. Ważne jest, żeby konsultacje odbywały się odpowiednio wcześnie. Zbyt późno przeprowadzone kon-

sultacje są często traktowane jako niewiarygodne i fasadowe. Z takim problemem zetknęliśmy się podczas rozmów na temat planowanego ośrodka sportowo-rekreacyjnego w Wawrze. Osoby, które z nami rozmawiały, wyrażały żal, że przedmiotem konsultacji jest tylko teren otaczający ośrodek, a nie ośrodek jako taki. Pojawiały się głosy, że konsultacje odbywają się za późno oraz że są one prezentacją gotowego projektu, a nie elementem dialogu społecznego. Uczestnicy spotkań dotyczących ośrodka sportowo-rekreacyjnego w Wawrze wyrażali swoje niezadowolenie, że nikt ich nie pytał, czy uważają, że taka inwestycja w ogóle jest potrzebna. Część osób nie chciała z nami rozmawiać na temat ośrodka, ale wskazywała na inne – ważniejsze według niej – tematy, jak: zły stan kanalizacji, podupadanie już istniejących ośrodków sportowych przy szkołach, słaba komunikacja czy inne kwestie uznawane za bardziej palące. Wczesne przeprowadzenie konsultacji – na mniej zaawansowanym etapie realizacji danego projektu – pozytywnie wpływa na jakość dialogu społecznego.

ZASIĘG, czyli kim są geograficzni użytkownicy ośrodka?

Poza terminem konsultacji drugą ważną kwestią był przewidywany zasięg inwestycji. Traktowaliśmy ośrodek sportowo-rekreacyjny jako obiekt, którym ze względu na jego wielkość zainteresowani są potencjalnie wszy-



Dyskusja przy makiecie, pod domem handlowym Fala w Falenicy, 5 listopada 2010

scy mieszkańcy dzielnicy Wawer. Nasi rozmówcy byli odmiennego zdania. Samo położenie obiektu na terenie dzielnicy nie było dla nich równoznaczne z tym, że jest to obiekt, który leży w ich najbliższym sąsiedztwie. Im bardziej oddalaliśmy się od terenu planowanego ośrodka, tym mniej pytani mieszkańcy chcieli uczestniczyć w konsultacjach dotyczących obiektu, który w ich mniemaniu leżał zbyt daleko. Mimo że mieszkali w dzielnicy Wawer, nie uważali się za geograficznych użytkowników planowanej inwestycji. Nie zawsze jednak odmawiali odpowiedzi na temat idealnego ośrodka sportowo-rekreacyjnego. Nie uznając się za potencjalnych korzystających, wypowiadali się, mając na względzie „ogólne dobro”, a nie indywidualne preferencje. Były to bardzo cenne głosy, ponieważ prowokowały rozmowy na temat planowania przestrzeni w taki sposób, żeby była atrakcyjna dla jak najszerzej grupy osób. Warto jednak dopytać respondentów, czy myślą o sobie i swoim czasie wolnym, czy o modelu idealnej przestrzeni, której nie będą używać. Pytać nie tylko o idealny obiekt, ale o konkretne potrzeby: „Gdzie Pan/Pani chciałaby spędzać czas?”, czy – jak w naszym przypadku: „Z jakiej infrastruktury sportowej Pan/Pani chciał(a)by korzystać?”. W innym przypadku może okazać się, że obraz idealnej przestrzeni będzie na tyle abstrakcyjny i odległy od potrzeb mieszkańców danej okolicy, że, kiedy inwestycja powstanie, nie będzie miał kto z niej korzystać.

NIE MA ZŁEGO MIEJSCA NA KONSULTACJE!

Wybór miejsca konsultacji może przesądzić o ich wyniku. Decydując się na konkretną lokalizację, faworyzujemy jej codziennych użytkowników, a zniechęcamy osoby, dla których dotarcie do danego miejsca jest pewnego rodzaju wyzwaniem. Obecnie coraz częściej odchodzi się od organizowania spotkań wyłącznie w urzędach dzielnic na rzecz przeprowadzania ich w miejscach związanych ze spędzaniem czasu wolnego. Ma to na celu dotarcie do osób, które nie przyszłyby do urzędu. Popularnymi miejscami konsultacji stają się ulice, place miejskie, kawiarnie, place zabaw, szkoły czy inne przestrzenie, które uznaje się za łatwo dostępne i neutralne światopoglądowo. Podczas konsultacji społecznych niektórzy unikają budynków kultu religijnego, takich jak kościoły czy sale modlitewne. My jednak podczas naszych konsultacji zdecydowaliśmy się złamać tę regułę i odbyć jedno ze spotkań przed wejściem do kościoła parafii Matki Boskiej Dobrej Rady. Propozycja przeprowadzenia części konsultacji przez kościołem spotkała się ze zdziwieniem i oporem Dzielnicy. Pytanie: „Ale dlaczego pod kościo-

łem?” towarzyszyło nam do czasu oficjalnego domknięcia harmonogramu spotkań. Mimo głosów sprzeciwu uznaliśmy, że w dzielnicy takiej jak Wawer, która jest rozbita, pozbawiona lokalnych centrów (np. w postaci rynków czy skwerów) i podzielona na wspólnoty skupione wokół parafii – spotkanie z wiernymi parafii sąsiadującej z planowanym ośrodkiem jest jedyną szansą dotarcia do tych osób, które przez bliskość zamieszkania znajdują się w bezpośrednim oddziaływaniu planowanej inwestycji, a które nie wzięłyby udziału w konsultacjach w innym miejscu. Miejsce przeprowadzania konsultacji powinno być dobierane z uwzględnieniem lokalnej specyfiki. Trzeba też pamiętać, żeby maksymalnie dywersyfikować miejsca konsultacji – im więcej różnych lokalizacji, tym potencjalnie więcej opinii od różniących się od siebie osób i lepsza reprezentatywność odpowiedzi.

ONI NA PEWNO NIE POMOGĄ, czyli kogo można prosić o pomoc?

Często zdarza się, że najbardziej popularne ruchliwe miejsca – lokalne centra społeczne leżą na terenie, który jest terenem prywatnym. Próby wejścia w przestrzeń zarządzane przez spółdzielnie, prywatne osoby czy Kościół mogą wydawać się znacznie trudniejsze niż korzystanie z lokali, którymi dysponuje urząd. Warto jednak postarać się do nich dotrzeć. Podczas



Dyskusja przy makiecie, pod domem handlowym Fala w Falenicy, 5 listopada 2010

konsultacji w Wawrze zmuszeni byliśmy korzystać z uprzejmości różnych instytucji i osób. Mimo naszych początkowych obaw i krótkich terminów, wszyscy, których prosiliśmy o pomoc, udzielili nam jej: ksiądz (z kościoła parafii Matki Dobrej Rady w Miedzeszynie), dyrekcja Zespołu Szkół nr 111 oraz dyrektor Warszawskiej Spółdzielni Handlowej „Fala” w Falenicy. Zarządcy terenów też są mieszkańcami albo reprezentantami mieszkańców, więc należy wierzyć, że zależy im na powodzeniu konsultacji.

EKSPERCI, czyli kto ma kompetencje, aby wypowiadać się o przedmiocie konsultacji

Kluczową kwestią podczas konsultacji jest dotarcie do różnych rodzajów wiedzy. Konsultacje społeczne pozwalają wyjść poza przekonanie, że to jedynie eksperci z dyplomami i certyfikatami są kompetentni, żeby wypowiadać się na temat danej okolicy. Otwarcie się na dialog społeczny pozwala zobaczyć, że istnieją różne rodzaje wiedzy eksperckiej: lokalna – mieszkańców, fachowa – architektów, urbanistów, miejskich planistów, socjologów, urzędników. Konsultacje społeczne powinny uwzględniać różne perspektywy oraz prowadzić do zebrania jak najszerzej wiedzy na temat danej okolicy. Nie można zapominać, że mieszkańcy to nie tylko dobrze poinformowani tubylcy, ale również w wielu przypadkach specjaliści różnych dziedzin: planowania przestrzennego, prawa, relacji społecznych.

Istotne również zadbanie, żeby wśród osób reprezentujących urząd znalazły się takie, które będą w stanie opowiedzieć o projekcie z różnych perspektyw. W naszym przypadku temu celowi służyło stworzenie zespołu socjologiczno-architektonicznego oraz obecność urzędniczki Dzielnicy Wawer jako reprezentantki tego Urzędu. Dzięki temu mogliśmy w kompetentny sposób udzielać informacji na temat różnych aspektów planowanej inwestycji.

JAK PYTAĆ? Ankieta, makieta czy rozmowa?

Tematem wielu konsultacji społecznych są plany zagospodarowania przestrzennego, do których uwagi mają zgłaszać geograficzni użytkownicy danej okolicy. Osoby wprawione w czytaniu planów często zapominają, że ta umiejętność nie jest powszechna. Polski system szkolnictwa nie wyposaża nas w wiedzę konieczną, aby w kompetentny sposób konsultować szczegółowe plany. Dlatego też muszą być one przedstawione w bardziej zrozumiałej postaci – uproszczonego planu, makiety oraz być uzupełnione o inne narzędzia, takie jak: gry

miejskie, akcje artystyczne, wywiad socjologiczny, ankieta. Podczas konsultacji w Wawrze stosowaliśmy dwa narzędzia badawcze: makietę oraz ankietę. Temat konsultacji oraz wielkość obszaru, na którym ma powstać ośrodek sportowo-rekreacyjny, wymagały od nas zastosowania form, które z jednej strony pozwolą unaocznić teren przyszłej inwestycji, a jednocześnie nie będą nadmiernie ograniczały wyobraźni pytanych osób. Skala, termin wykonania oraz finansowanie są bliżej nieokreślone, dlatego też skupiliśmy się na badaniu preferencji oraz relacji pomiędzy proponowaną koncepcją, możliwościami terenu oraz oczekiwaniami mieszkańców. Efekt naszych konsultacji należy więc traktować bardziej jako badanie rzeczywistych potrzeb mieszkańców dzielnicy, niż fizyczną dyspozycję planistyczno-projektową.

Makieta składała się z planszy o wymiarze 100x70 cm przedstawiającej wycinek Wawra, na którego terenie będzie mieścić się planowany ośrodek sportowo-rekreacyjny, oraz drugiej planszy, na której ułożono plastikowe elementy reprezentujące obiekty spełniające różne funkcje i układane przez uczestników konsultacji na mapie. Ułożenia były fotografowane oraz dodatkowo zapisywane na specjalnie przygotowanych formularzach zawierających również metryczkę osoby ankietowanej (wiek, płeć, zawód, wykształcenie, miejsce zamieszkania). Dodatkowo przygotowaliśmy zestaw pustych elemen-



Spotkanie w Urzędzie Dzielnicy, 27 października 2010

tów, na których można było dopisać funkcje, których wcześniej nie przewidzieliśmy. Zachęcaliśmy podchodzące do nas osoby do ustawiania w indywidualnych układach elementów ośrodka sportowo-rekreacyjnego. W sytuacjach, kiedy pojawiało się naraz wiele osób, albo rodziny chciały pracować razem, pozwalaliśmy na zbiorowe ustawienia. Zależało nam na tym, żeby jak najwięcej osób miało poczucie, że mogło się wypowiedzieć.

Drugim narzędziem badawczym była ankieta złożona z pięciu pytań dotyczących aktywności fizycznej. Zachęcaliśmy do wypełnienia ankiety indywidualnie albo do odpowiedzi na pytania zadawane przez zespół badawczy (kiedy ktoś odmówił ustawiania elementów na makiecie albo nie miał takiej możliwości, bo makietka była zajęta, a on nie mógł lub nie chciał czekać). Dodatkowo odbyły się dwa spotkania w Urzędzie Dzielnicy na początku konsultacji oraz na ich zakończenie.

PEŁNA INFORMACJA DROGĄ DO SUKCESU

Dla powodzenia konsultacji bardzo ważna jest ich pełna jawność i przejrzystość – służy to budowaniu wzajemnego zaufania. Kompletność informacji podanych w związku z konsultowanym tematem jest bardzo łatwa do weryfikacji, a zatajenie czegokolwiek może prowadzić do niepowodzenia procesu konsultacji społecznych. Niestety, taka sytuacja miała miejsce podczas naszych konsultacji. Informacje, które otrzymaliśmy z Dzielnicy, okazały się niepełne. Nie uwzględniono w nich szeregu czynników formalnych mających bezpośredni wpływ na projektowane założenie, co gorsza, władze Dzielnicy nie poinformowały nas o swoim konflikcie z mieszkańcami tego terenu. Praca przy przygotowywaniu konsultacji nie powinna przypominać pracy dziennikarza śledczego tropiącego meandry skomplikowanych procedur oraz zawichości relacji różnych podmiotów mających wpływ na podejmowane decyzje. Dlatego otwartość i szczerłość intencji powinna być uznana za jeden z fundamentów udanego procesu partycypacji społecznej.

Podczas zbierania informacji oraz przy przygotowaniu projektu pierwszej fazy inwestycji zbagatelizowano istnienie na zagospodarowywanym terenie starego sosnowego drzewostanu oraz przedwojennych obiektów architektury charakterystycznej dla tego terenu (stare obiekty letniskowe w stylu świdermajer) – przedstawiciel Urzędu Dzielnicy nazwał je: „zbutwiały budami”. Podając termin realizacji inwestycji, urzędnicy „zapomnieli” o tym, że kolektor ściekowy zdolny ją obsłużyć nie powstanie przed rokiem 2012.

Wszystkie te problemy zostały wypunktowane przez mieszkańców podczas spotkań w Urzędzie Dzielnicy oraz spotkań konsultacyjnych. Podanie niepełnych informacji przez Urząd doprowadziło w efekcie do zerwania więzi porozumienia oraz do powstania wrażenia, że podmioty uczestniczące w konsultacjach wzajemnie się lekceważą. Momentami temperatura debaty podnosiła się do poziomu wrzenia. Jednak od momentu, kiedy przyznano obecnym prawo do wyrażenia swojego niezadowolenia i krytyki (zwykle uzasadnionej) postępowania Dzielnicy, możliwa stała się merytoryczna dyskusja. W innych wypadkach, w sytuacji odmowy uznania krytyki ze strony mieszkańców, dialog przestawał być możliwy. **Zmierzenie się z trudnymi tematami jest warunkiem powodzenia procesu konsultacji.** Informacje o konfliktach, które pojawiają się podczas rozmów, nie powinny być bagatelizowane lub traktowane jak przeszkody nie do pokonania, ale stanowić nieodłączny element negocjacji, który może służyć wspólnemu wypracowaniu nowych rozwiązań.

RADYKALNY SPRZECIW – ostateczny czy nieostateczny?

Obecność głosów sprzeciwu, nawet tych najbardziej krytycznych, nie oznacza, że niemożliwe jest wypracowanie wspólnego rozwiązania. Nawet osoby, które czują się potencjalnie najbardziej poszkodowane przez przyszłą inwestycję, mogą wejść w dialog z władzami. Tak było w Waw-



Narzędzie konsultacji: makieta przedstawiająca projekt zagospodarowania Centrum Sportu w Miedzeszynie

rze z mieszkańcami domów czynszowych (świdermajerów). Pomimo że inwestycja wiązała się z ich eksmisją, rozumieli konieczność zmian. Zapowiadali, że tak długo, jak to możliwe, będą walczyć o swoje domy, które przez lata odnawiali, ale brali również pod uwagę wyprowadzkę, jako jeden z przyszłych scenariuszy. Jednak aby to rozwiązanie nie było związane z lękiem o ich przyszłość, powinni mieć pewność, że Urząd Dzielnicy potraktuje sprawę ich mieszkań priorytetowo. Taka postawa była dla nas miłym zaskoczeniem, bowiem nie sądziliśmy, że ludzie, którzy deklarowali, że spędzili życie w danym miejscu i są z nim silnie związani, będą chcieli spojrzeć na własną sytuację nie tylko z indywidualnej perspektywy, ale również z perspektywy dobra wspólnego.

Wyjście poza własny interes jest możliwe jedynie w sytuacji, kiedy mieszkańcy czują się członkami danej wspólnoty oraz mają zaufanie do władz i/lub do osób, które przeprowadzają konsultacje. W przypadku słabego zaufania do władz, pomocna może się okazać obecność (bezzstronnych) osób z zewnątrz. Podczas konsultacji w Wawrze w takiej roli widzieli nas mieszkańcy świdermajerów. Ci, którzy zdecydowali się na rozmowę, chętnie dzielili się z nami historiami życia w drewnianych domach w środku lasu. Wysłuchanie indywidualnych narracji było gestem uznania dla wiedzy i przeżyć mieszkańców i koniecznym warunkiem dalszej rozmowy. Prywatne historie zajmują czas i nieraz rozbijają dyskusję, ale warto czasami na chwilę zwolnić, żeby potem móc efektywniej wspólnie działać.

Konsultacje społeczne są grą zespołową, w której wygrana zależy w dużej mierze od zaufania, jakim darzyć będą siebie strony negocjacji. Powinny się one opierać na przejrzystych zasadach i wzajemnym uznaniu. Motywacją dla urzędników nie powinna być tylko konieczność spełnienia wymogów prawnych ani chęć uniknięcia sytuacji negatywnego odróżnienia się od innych jednostek (dzielnic, gmin), które konsultacje przeprowadzają, ale troska o dobro wspólne. Traktowanie jakości życia wszystkich mieszkańek i mieszkańców oraz uwzględnienie ich preferencji i pomysłów na zagospodarowanie wspólnej przestrzeni (nawet jeśli potem nie wszystkie będą mogły być zrealizowane) powinno być drogowskazem wyznaczającym przebieg konsultacji. Dobrze przeprowadzone konsultacje przyczyniają się do budowania kapitału społecznego, wzmacniają wspólnotę. Również – mimo trudności, które mogą się pojawić na początku – ułatwiają i uprzyjemniają pracę urzędnikom. Sprawiają, że praca w urzędzie przestaje być żmudnym obowiązkiem, a kontakt z mieszkańcami staje się przyjemnością.

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Bemowo
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola



Wesoła

Marta Marciniak-Mierzejewska



Jak planowano skwery w Wesołej

Wesoła

Wesoła to najmłodsza dzielnica Warszawy, której mieszkańcy, jadąc do jednej z bardziej centralnie położonych dzielnic, mówią „jadę do Warszawy”, a nazwy części ulic dublują się z tymi z „Warszawy”, świadcząc o niedawnej jeszcze odrębności. Dzielnica złożona z osiedli, które jeszcze 20 lat temu były oddzielnymi miejscowościami, w której nowy ratusz otoczony jest sosnowym laskiem, pięknie pachnącym w słoneczne letnie dni, a lasy Mazowieckiego Parku Krajobrazowego zaczynają się tuż za płotem (a niekiedy ten płot jest nawet zbyt blisko parku). W ostatnich latach dzielnicy przybywa mieszkańców i zabudowy. Powstają nie tylko nowe domy jednorodzinne, ale także zabudowa wielorodzinna – choć te pierwsze wciąż przeważają. W ostatnich latach władze Dzielnicy skupiały się na rozwoju podstawowej infrastruktury – dróg i kanalizacji, których tu bardzo brakowało. Obecnie wiele zostało już na tym polu zrobione i zaczynają się pojawiać nowe rodzaje inwestycji – tworzących przestrzeń publiczną. Takich właśnie inwestycji dotyczyły konsultacje społeczne, które odbyły się w Wesołej jesienią 2010 roku.

Trzy skwery, trzy konsultacje

A w zasadzie trzy konsultacje, tematem bowiem było zagospodarowanie trzech skwerów w trzech częściach dzielnicy. Takie określenie kształtu konsultacji wynikało ze specyfiki dzielnicy i odrębności, jaką zachowały poszczególne osiedla. W założeniu władz Dzielnicy trzy skwery planowane w trzech częściach dzielnicy miałyby bardzo lokalny charakter, co było dodatkową przesłanką, aby każde z tych miejsc traktować oddzielnie.

Pierwsze z miejsc, teren przy ul. Jeździeckiej w Starej Miłośnie, to spory obszar, obecnie porośnięty rzadkim lasem, gdzie mieszkańcy wyprowadzają psy, ale raczej nie spędzają więcej czasu. Obok ciągnie się szeregowa zabudowa z lat 90. oraz duży, wielorodzinny budynek, zwany nieoficjalnie

„spacerniakiem”. Teren planowanej inwestycji znajduje się w lokalnym centrum Starej Miłosnej obok poczty, w „spacerniaku” mieści się dom kultury. Urząd zaproponował urządzenie rekreacyjnego terenu z placem zabaw dla małych dzieci, urządzeniami rekreacyjnymi dla starszych dzieci i młodzieży, ławeczkami i stolikami do gier planszowych. Obok ma pozostać las. Dla tego terenu została już opracowana koncepcja zagospodarowania.

Druga ze wskazanych lokalizacji to teren obok urzędu pocztowego, na rogu ulicy Sikorskiego i I Pułku Praskiego, głównej ulicy łączącej stację kolejową i ratusz. Jest to, zwłaszcza w porównaniu do poprzedniego, bardzo niewielkie miejsce, właściwie mały trawniczek z kilkoma przypadkowo rosnącymi drzewami. Dla tego miejsca również była przygotowana koncepcja zagospodarowania.

Trzecie miejsce, położone na osiedlu Wesoła Zielona, to pas terenu przy ruchliwym rondzie, obok sklepu i cukierni, sąsiadujący z parkingiem sklepu oraz zaniedbanym kamieniem upamiętniającym walki z okresu II wojny światowej. Przestrzeń w okolicy jest mało przyjazna, niezachęcająca do spędzania tu czasu. Z jednej strony pomysł, aby na niewielkim kawałku terenu tuż obok ulicy urządzić skwer, wydaje się dość karkołomny, ale z drugiej – pozyskanie nawet tak niewielkiej przestrzeni jako przyjaznej mieszkańcom może wprowadzić nową jakość. Mogłoby to być miejsce z jednej strony estetyczne, a z drugiej pozwalające na chwilowy odpoczynek, spakowanie zakupów i tym podobne czynności. Dla tego terenu w czasie przeprowadzania konsultacji nie przygotowano jeszcze koncepcji zagospodarowania.

Wszystkie trzy lokalizacje zostały wybrane na obszarach należących do Dzielnicy w całości lub tylko częściowo, ale w tym ostatnim przypadku rokusujących – w przekonaniu władz – łatwe ich pozyskanie przez Dzielnicę.

Metoda konsultacji

Ostatecznie proces konsultacji zaprojektowano następująco: w każdym z wytypowanych miejsc miała stanąć makieta, odwzorowująca teren planowanej inwestycji oraz ruchome elementy przedstawiające obiekty o różnych funkcjach, elementy ozdobne, małą architekturę i roślinność, które uczestnicy konsultacji mogli samodzielnie lub z pomocą badaczy umieszczać na makietach. Wszystkie makiety zostały wykonane przez zewnętrznych ekspertów – architektów, którzy w swojej pracy wykorzystują metody planowania partycypacyjnego. Każde ułożenie na makiecie było fotografowane,

a potem analizowane przez wykonujących konsultacje ekspertów. Dla każdego terenu została przygotowana ankieta, wypełniana z pomocą badacza. Makiety obsługiwane przez badaczy w każdym z trzech miejsc stały przez dwa dni – jeden powszedni i jeden weekendowy. Taki wybór dni zapewniał możliwość uczestnictwa osobom mieszkającym w pobliżu konsultowanego terenu, zarówno pracującym, jak i dysponującym wolnym czasem w weekendy. Po każdym takim „badaniu w terenie” zaplanowaliśmy spotkanie podsumowujące w celu przedstawienia zebranych opinii, proponowanego szkieletowego urządzenia skweru opracowanego na podstawie opinii oraz przeprowadzenia dyskusji. Miejsca spotkań również starano się wybrać tak, aby były łatwo dostępne.

Akcja informacyjna

Na terenach takich jak dzielnica Wesola, tzn. rzadko zabudowanych (zabudowa jednorodzinna) i niemających wyraźnego centrum, dotarcie z informacją do mieszkańców jest pewnym wyzwaniem. Założeniem organizatorów było dotarcie przede wszystkim do osób mieszkających w bezpośredniej bliskości konsultowanego terenu. Za pierwszy i najważniejszy sposób informowania uznaliśmy... same konsultacje, a dokładniej, stoisko z makie-



Makieta skweru przy ul. Brata Alberta róg Wspólnej
w dzielnicy Wesola, 8-9 października 2010

tą. Stojące w publicznym miejscu, oznakowane banerami Urzędu stoisko przyciągało uwagę przechodniów. Szczególnie ważne okazało się czytelne oznakowanie wskazujące, że nie jest to stoisko handlowe (niektórzy mieli takie skojarzenia, gdy widzieli duży namiot stojący przy ulicy) oraz plakaty ustawione na stojakach w pewnej odległości od namiotu, pozwalające przechodniom na spokojnie zapoznać się z celem i tematem konsultacji.

Założyliśmy, że plakaty i ulotki informacyjne, zawierające m.in. zaproszenia na spotkania podsumowujące, będą rozdawane uczestnikom przez badaczy zbierających uwagi, a bezpośredni kontakt wzmocni przekaz i dodatkowo zachęci osoby układające makiety lub wypełniające ankiety do zapoznania się z wynikami na spotkaniu podsumowującym. To założenie nie sprawdziło się do końca: w sytuacji, gdy z badaczami rozmawiało naraz kilka osób, a kilka czekało na swoją kolej przy makiecie, badacze zwyczajnie nie mieli czasu na zachęcanie do udziału w spotkaniu (przy makiecie na stałe dyżurowały 3–4 osoby). Być może lepiej sprawdziłby się w tej roli pracownik Urzędu lub inna osoba oddelegowana specjalnie do tego zadania. W sytuacji jaka była, uczestnicy po wypełnieniu ankiety lub ułożeniu makiety odchodzili, często nie przeczytawszy plakatu czy ulotki.

Inne kanał informacji to plakaty rozmieszczone w miejscach publicznych. Wydaje się, że nie spełniły one swojego zadania. Urzędy zwykle rozwieszają plakaty w pewnych standartowych miejscach: Wydział Obsługi Mieszkańców, szkoły, placówki kulturalne i sportowe, słupy ogłoszeniowe. Poza szkołami, w pozostałych miejscach ludzie raczej nie bywają codziennie, zaś na słupy ogłoszeniowe rzadko patrzą. Można spróbować rozwiesić plakaty w miejscach typu sklepy, kawiarnie, kościoły, jednak w tych konsultacjach nie zostało to wykorzystane (być może z powodu konieczności włożenia większego wysiłku w nawiązanie kontaktu z właścicielami takich miejsc?). Ogólnie, plakaty są dość mało efektywnym sposobem informowania, z tego względu nie traktowaliśmy ich jako podstawowego sposobu informowania. Ulotki natomiast miały być przede wszystkim dystrybuowane podczas warsztatów z makietą. Niestety, z powodu zaniedbania, nie zostało to odpowiednio przeprowadzone.

Informacja w Internecie pojawiła się na stronach urzędowych, na forum mieszkańców. Udało się zainteresować konsultacjami media internetowe: lokalny portal informacyjny, portal warszawski tvnwarszawa.pl. Ukazała się także publikacja w lokalnej gazecie obejmującej swoim zasięgiem osiedle Stara Miłosna.

Z kanałów, które nie zostały wykorzystane, należy wspomnieć o parafiach. Jest to wciąż dobry sposób dotarcia z informacją do szerszego grona mieszkańców, szczególnie w mniej centralnie położonych dzielnicach, gdzie parafie obejmują swoim zasięgiem spory obszar, a ludzie są bardziej, niż np. w centrum miasta, z nimi związani. Informacje przekazywane tą drogą docierają nie tylko do uczęszczających do kościoła, ale także do ich sąsiadów i rodzin. Niestety, ze względu na brak aprobaty lokalnych władz, ten sposób nie został wykorzystany. Trudno ocenić, co przesądziło, być może lokalne animozje, a może niechęć do podkreślenia bliższej współpracy z kościołem. Wydaje się jednak, że przesłanie pisma do proboszczów z prośbą o odczytanie zaproszenia podczas ogłoszeń parafialnych nie jest dużym problemem, a odnosi na ogół bardzo dobry skutek.

Mimo iż „można było zrobić to lepiej”, mieszkańcy zostali dość dobrze poinformowani. Generalnie większość osób uczestniczących w konsultacjach stanowili przechodnie, którzy o konsultacjach dowiedzieli się dopiero na miejscu, ale były też osoby, które przychodziły specjalnie, przeczytawszy wcześniej w gazecie zaproszenie lub takie, które przeczytały informację lub usłyszały od kogoś o takiej akcji.



Makieta skweru przy ul. Jeździeckiej w dzielnicy Wesola, 3-4 września 2010

Udział mieszkańców

Ogólnie w konsultacjach wzięło udział kilkaset osób. Najwięcej w Starej Miłośnie, następnie przy ul. Sikorskiego, zaś najmniej przy ul. Brata Alberta. Odpowiada to mniej więcej ruchliwości miejsc, przy których stały makiety: w starej Miłośnie było to lokalne centrum osiedla obok poczty i sklepów; przy Sikorskiego makieta stała niedaleko stacji PKP, przy głównej ulicy. Przechodniów było tam sporo, ale wielu z nich mogło mieszkać w innej części dzielnicy i nie musiało być zainteresowanych tematem konsultacji. Przy Brata Alberta konsultowany teren znajdował się w mało przyjaznym miejscu: koło dużego ronda, obok dużego sklepu. Tam ruch przechodniów był najmniejszy.

Różny stopień zainteresowania odzwierciedla też różne postrzeganie przez mieszkańców terenów przeznaczonych do zagospodarowania. W Starej Miłośnie tematem konsultacji był spory teren, mogący pełnić różne funkcje. Pomysł, aby go zagospodarować, spotykał się z uznaniem mieszkańców. Z kolei skwerki w Grzybowej i Zielonej, jako niewielkie i o znaczeniu bardziej estetycznym niż funkcjonalnym, budziły mniejsze zainteresowanie mieszkańców i mniejsze zaangażowanie w konsultacje. Niektórzy uważali, że wskazane miejsca można zagospodarować bardziej „funkcjonalnie” – na przykład przeznaczyć na parking. Pojawiały się także głosy, że w okolicy obu wytypowanych miejsc można by znaleźć lepsze (większe, lepiej położone) działki na urządzenie skwerów. Oczywiście mieszkańcy nie zawsze zdają sobie sprawę np. z uwarunkowań własnościowych i nie muszą wiedzieć, czy wskazywane przez nich lokalizacje to tereny należące do miasta czy do prywatnych właścicieli. Jak się okazało – mimo pierwotnego założenia – konsultowane działki nie miały jasnej sytuacji prawnej i nie pozostawały we władaniu Dzielnicy. Niektórzy mieszkańcy zdawali sobie z tego sprawę, zadając podczas konsultacji „niewygodne” pytania o to, jak Urząd zamierza zrealizować swoje plany inwestycyjne.

Nie znaczy to, że nie warto było konsultować urzędzenia tych skwerów. Nawet jeśli w trakcie konsultacji pojawiały się wątpliwości mieszkańców, to wydaje się, że zostały one w jakiś sposób wyjaśnione, ponieważ nie powtarzały się w trakcie podsumowań. Także rozmowa o kwestiach estetycznych jest zawsze trudna, bo o ile o funkcjonalność można oceniać w pewnych obiektywnych kategoriach (są normy określające różne parametry małej architektury, urzędzenia przestrzeni), o tyle gusta estetyczne mogą bardzo się różnić. Ostateczna decyzja należy zawsze do projektanta i do Urzędu.

Łyżką dziegciu były spotkania podsumowujące, które cieszyły się małym zainteresowaniem mieszkańców. Trudno domniemywać, czemu tak się stało. Jakąś rolę odgrywa w tym na pewno niedostatek informacji. O ile stoisko z kolorową, atrakcyjną makietą informuje samo o sobie i przyciąga wzrok przechodniów, a wyrażenie opinii dokonuje się w sposób wygodny dla uczestników, o tyle spotkanie wymaga przełamania pewnych barier, czego w tym wypadku nie udało się niestety dokonać. Jak się także okazało, miejsca wybrane na spotkania podsumowujące nie były bardzo łatwo dostępne dla mieszkańców – nie zostały też dobrze oznaczone dojścia do tych miejsc. Błędem było też nie wywieszenie kilka dni wcześniej wokół miejsca spotkania plakatów dodatkowo o nim informujących. Uważam jednak, że mimo wszystkich trudności związanych z organizacją spotkań podsumowujących i niską frekwencją na nich, należy planować w konsultacjach poza akcją zbierania opinii także formę przedstawienia zbiorczych wyników i zestawionych opinii uczestników konsultacji, najlepiej skomentowanych przez przedstawicieli Urzędu. W trakcie konsultacji mieszkańcy często zgłaszają zupełnie sprzeczne opinie i uwagi, zaprezentowanie ich zbiorczego zestawienia pozwala im zobaczyć, na ile ich przekonania są podzielane przez innych.



Makieta skweru przy ul. Jeździeckiej w dzielnicy Wesole, 3–4 września 2010

Efekty

Jak konsultacje wpłynęły na decyzje Urzędu? Znow, w każdym z omawianych przypadków wygląda to inaczej. Skwer w Starej Miłośnie, który na etapie konsultacji miał już opracowaną koncepcję zagospodarowania, jest już (na początku 2011) w trakcie realizacji – ogłoszono przetarg na wykonanie części prac. W koncepcji stanowiącej podstawę do przetargu uwzględniono bardzo wiele z uwag mieszkańców: zmienione zostało urządzenie placu zabaw na dostosowane bardziej do potrzeb starszych dzieci i młodzieży, zwiększona została liczba ławek, wprowadzono ogrodzenie wokół placu zabaw dla młodszych dzieci. Założenie skweru na najmniejszym terenie przy ul. Sikorskiego, ze względu na stosunkowo niewielki koszt realizacji (głównie nasadzenia roślinne oraz niewiele dekoracji), może zostać zrealizowane w dowolnym momencie, bez konieczności robienia przetargu. Niestety, termin realizacji ostatniego skweru, ze względu na bardzo wczesny etap planowania, nie jest jeszcze pewien. Wywoływało to zresztą wśród mieszkańców kontrowersje podczas konsultacji.

W cały proces konsultacji była zaangażowana współpracująca z Urzędem Dzielnicy projektantka. Na bieżąco kontaktowała się z badaczami i zapoznawała z uwagami zgłaszanymi przez mieszkańców. Dzięki temu było możliwe tak szybkie (od czasu zbierania uwag do spotkania podsumowującego, na którym zaprezentowane zostały zebrane opinie, minęły trzy tygodnie) dostosowanie koncepcji urządzenia skweru do oczekiwań mieszkańców. Należy jednak podkreślić, że tak termin krótki czas przygotowania raportu i zmiany koncepcji był w pewien sposób narzucony przez Urząd, któremu zależało na jak najszybszym ogłoszeniu przetargu. Było to dużym obciążeniem dla badaczy, którzy na tak ogromną ilość pracy przeznaczają zwykle więcej czasu.

Mamy nadzieję, że te konsultacje zostały pozytywnie zapamiętane przez mieszkańców Dzielnicy Wesoła, a sama dzielnica w niedługim czasie wzbogaci się o nowe, funkcjonalnie i estetycznie urządzone skwery.

Wesoła

Marlena Happach



TRZY SKWERY W WESOŁEJ

W ramach projektu „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie” przeprowadzaliśmy trzy warsztaty w jednej z najmłodszych dzielnic Warszawy – Wesołej. Tematem konsultacji było zagospodarowanie skwerów w trzech osiedlach dzielnicy. Dla każdej lokalizacji przygotowaliśmy makietę stanu istniejącego z najbliższym otoczeniem oraz zestaw kolorowych klocków, symbolizujących obiekty pełniące różne funkcje do ustawiania na makiecie w dowolnej konfiguracji. Warsztaty odbyły się w bezpośrednim sąsiedztwie terenów projektów. Na miejscu ustawialiśmy makietę i sprzęt konieczny do rejestrowania proponowanych zmian. Ruchome elementy można było przestawiać, zdejmować z makiety i zastępować innymi klockami przygotowanymi na potrzeby akcji. Początkowo zadanie w każdej lokalizacji wydawało się dość podobne, ale już wstępne analizy pokazały, że zagadnienie zieleni w przestrzeni publicznej wymaga w każdym przypadku indywidualnego podejścia. Miejsca różniły się od siebie wielkością, charakterem i – przede wszystkim – przeznaczeniem.

Stara Miłosna

Pierwsze konsultacje dotyczyły terenu rekreacyjnego w Starej Miłosnie, w nowej zabudowie mieszkaniowej, gdzie wiek większości budynków nie przekracza 15 lat. Społeczność osiedla jest bardzo jednorodna i składa się w większości z zamożnych przedsiębiorców świadomych swojej pozycji w relacjach z lokalnymi władzami. Wśród mieszkańców przeważają rodziny z małymi dziećmi. Do konsultacji przedstawiony został projekt skweru z placem zabaw dla dzieci najmłodszych i „ścieżką zdrowia” dla dzieci starszych. Na makiecie stanu istniejącego udostępnione zostały ruchome elementy reprezentujące formy projektowane, opracowane według gotowego projektu architekt krajobrazu Katarzyny Fidury-Tratkiewicz oraz dodatkowe elementy, spoza projektu, przedstawiające inne typy zabawek, urządze-

nia sportowe, projektowaną zielenią, małą architekturę i typy nawierzchni. Ciekawa plastycznie forma skutecznie przyciągnęła uwagę przechodniów, co w połączeniu z dobrze przygotowaną przez Urząd Dzielnicy akcją informacyjną na temat projektu zaowocowało stosunkowo wysoką frekwencją.

Przedstawiona koncepcja przeznaczenia pod nowe funkcje zaniedbanego parku leśnego w centrum dzielnicy zyskała duże poparcie. W trakcie rozmów ujawniły się jednak dwa problemy. Po pierwsze, teren całego skweru jest zdegradowany, zaśmiecony i niebezpieczny. Mieszkańcom nie podobał się pomysł wygradzania i zagospodarowania jedynie jego fragmentu. Proponowano oczyszczenie całego terenu, wprowadzenie ławek, koszy i oświetlenia oraz koszy na psie odchody oraz urządzenie terenu rekreacyjnego, ale bez odcinania go od reszty lasu. Drugi problem dotyczył grupy wiekowej przyszłych użytkowników. W ostatnich latach na terenie dzielnicy utworzonych zostało kilka placów zabaw o wysokim standardzie dla dzieci do około 6 lat. Nie ma żadnych atrakcji dla dzieci starszych, co powoduje zawłaszczanie placów zabaw oraz miejsc w przestrzeni publicznej przez młodzież i niszczenie urządzeń. Uczestnicy warsztatu uznali za konieczne wzbogacenie skweru o urządzenia dla starszych dzieci i młodzieży, nawet kosztem zredukowania placu zabaw dla najmłodszych. Zwracano również uwagę, że proponowane w projekcie atrakcje dla seniorów wydają się zbyt skromne.

W rekomendacjach zaproponowaliśmy uporządkowanie terenu całego lasu (np. w formie akcji mobilizującej samych mieszkańców) i wyposażenie tego terenu w kilka koszy na śmieci, ławki i pojemniki na psie odchody. Urząd Dzielnicy i projektantów udało się przekonać do wzbogacenia wyposażenia skweru w części „ścieżki zdrowia” o urządzenia sportowe przeznaczone dla starszych dzieci i młodzieży oraz do utwardzenia alejki otaczającej plac, co umożliwiłoby jazdę na rolkach i rowerkach dziecięcych. Zmiany do projektu wprowadzone zostały bardzo szybko i sprawnie. Jesienią 2010 roku rozstrzygnięty został przetarg na wykonawcę i rozpoczęta realizacja skweru.

Wesoła Centrum

Konsultowana lokalizacja kolejnego skweru to niewielka, narożna działka w centrum dzielnicy Wesoła, w okolicy najstarszej na tym terenie zabudowy, w bezpośrednim sąsiedztwie poczty, w pobliżu stacji kolejki dojazdowej do centrum Warszawy. Miejsce to leży na trasie marszrutu mieszkań-

ców załatwiających swoje codzienne sprawy. Przygotowany przez architekta krajobrazu Katarzynę Fidurę-Tratkiewicz projekt skweru przewidywał przemianę obecnego trawnika z klombem w ogólnodostępny miejski zielonec. Projekt obejmował wykonanie utwardzenia nawierzchni, montaż wyposażenia w postaci ławek, siedzików dla dzieci, koszy na śmieci, tablicy informacyjnej oraz wprowadzenie nowych nasadzeń z drzew, krzewów oraz roślin sezonowych na obwodzie klombu.

Prezentowany projekt zagospodarowania wyznaczonego terenu zyskał duże uznanie. Pojawiło się jednak kilka ważnych uwag i sugestii. Przede wszystkim, zastanawiając się nad przyszłym kształtem skweru, wielu mieszkańców z przyjemnością i sentymentem wspominało obyczaj ustawiana w tym miejscu świątecznie przyozdobionej choinki, dlatego często pojawiały się pytania o miejsce na choinkę w proponowanym projekcie. Co ciekawe, temat ten podnoszony był z inicjatywy samych uczestników akcji – nie przewidzieliśmy takiego elementu w makiecie, a symbolizujący go klocek powstał już w czasie konsultacji w terenie. Mieszkańcy proponowali wprowadzenie na stałe drzewa iglastego, które można by przyozdabiać zimą, lub pozostawienie miejsca, gdzie ustawiane byłoby drzewo cięte. Podkreślano konieczność uwzględnienia tego elementu w projekcie jako integrującego społeczność.



Makieta skweru przy ul. Jeździeckiej w dzielnicy Wesola, 3-4 września 2010

Często wyrażano też opinię o konieczności zainstalowania oświetlenia, które zwiększyłoby bezpieczeństwo na skwerze w godzinach wieczornych i nocnych. Wielu mieszkańców z obawą przechodzi przez skwer i obok niego szczególnie po zmroku.

Zaproponowano także zwiększenie liczby ławek w stosunku do uwzględnionej w projekcie. Zwracano uwagę, że należy zachować więcej nawierzchni naturalnych („więcej trawy niż betonu”) lub wprowadzić nawierzchnie żwirowe.

W rekomendacjach przedstawionych burmistrzowi Wesołej i projektantom zaproponowane zostały niewielkie, ale znaczące zmiany zmierzające do powiększenia powierzchni trawników i klombu, tak że znacząco zmalałyby przestrzeń pokryta betonową kostką, oraz wprowadzenie oświetlenia i uzupełnienie wyposażenia. Co najważniejsze, znalazło się też miejsce na bożonarodzeniową choinkę.

Zielona

Kolejnym miejscem w dzielnicy Wesoła poddanym konsultacjom był teren w obrębie osiedla Zielona. Osiedle to, w przeciwieństwie do dwóch poprzednich, ma najbardziej zróżnicowaną strukturę społeczną. W akcji wzięli udział zarówno mieszkający w Zielonej od pokoleń, jak i mieszkańcy nowi. Mieszkańcy Zielonej są też bardzo zróżnicowani pod względem statusu majątkowego – od zamożnych mieszkańców willi i nowobudowanych apartamentowców, po obowiązkowo przesiedlonych mieszkańców substandardowych bloków komunalnych. Analizowany skwer znajduje się w bezpośrednim sąsiedztwie obiektów o charakterze handlowo-usługowym, blisko przystanków autobusowych, z których można dostać się do centrum Warszawy. Uczestnicy akcji w swoich wypowiedziach szczególnie podkreślali brak na terenie osiedla zagospodarowanych przestrzeni publicznych, gdzie można by porozmawiać z sąsiadem i spędzić wolny czas. Narzekano też na rosnące natężenie ruchu drogowego.

W przeciwieństwie do dwóch poprzednich lokalizacji, w tym przypadku mieszkańcom nie został przedstawiony żaden proponowany projekt, a jedynie postawiono im pytanie o sens tworzenia skweru w tym konkretnym miejscu oraz o jego pożądane funkcje i formę przestrzenną. Zaproponowany przez Urząd teren potencjalnie łatwo przekształcić w publiczny skwer ze względu na położenie w centralnej części miasta w sąsiedztwie sklepów i cukierni, jednak rozmowy prowadzone w czasie warsztatu z makietą ujawniły przede wszystkim liczne obawy mieszkańców co do miejsca projektu. Wiele osób dostrzegało wady takiej lokalizacji – duży hałas dobiegający z sąsia-

dużącej ulicy, zbyt małą powierzchnię terenu, trudność w wydzieleniu skwery z powodu pasa izolacyjnej zieleni koniecznego z uwagi na bezpieczeństwo kierowców wjeżdżających na sąsiednie rondo oraz z przeciwnej strony ulicy. Obecnie jest to miejsce, gdzie z uwagi na bliskość sklepów monopolowych alkohol spożywany jest często na świeżym powietrzu. Powszechna jest obawa, że zagospodarowany skwer stanie się miejscem zdominowanym przez klientów wspomnianych sklepów. Wiele osób deklaruowało wręcz, że w takim miejscu nie usiądzie na ławce w obawie o swoje bezpieczeństwo. Pojawiły się natomiast koncepcje zagospodarowania skwery w powiązaniu z sąsiadującymi obiektami handlowymi, szczególnie z popularną cukiernią. Proponowano ustawienie ławek i stołów przed wejściem do lokalu i udostępnianie ich klientom jedynie w czasie działania sąsiadujących punktów usługowych.

Po przeanalizowaniu zgłoszonych uwag i ponownym przedyskutowaniu problemu na spotkaniu podsumowującym warsztaty, wspólnie z mieszkańcami i przedstawicielami Urzędu doszliśmy do wniosku, że lokalizacja skwery w tym miejscu wymaga najpierw uregulowania kwestii związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa jego użytkownikom. Przyszły skwer warto powiązać z funkcjonującymi obok usługami (przede wszystkim cukiernią), np. poprzez stworzenie ogródka gastronomicznego ze stołami i parasolami.



Konsultacje zagospodarowania skwery przy ul. Jeździeckiej w dzielnicy Wesoła, 3-4 września 2010

Podsumowanie

Inicjatywa konsultowania z mieszkańcami propozycji przekształceń przestrzennych często budzi niechęć. Lokalne władze obawiają się nieuzasadnionej krytyki, lobbowania przez interesariuszy własnych interesów, wydłużenia czasu realizacji i wzrostu kosztów inwestycji. Przedstawione przykłady są dowodem, że konsultacje służą przede wszystkim poinformowaniu zainteresowanych o szczegółach inwestycji, co mieszkańcy odbierają jako miły gest i bez uprzedzeń podchodzą do idei zmian. Nie da się uniknąć krytyki i prób forsowania własnych koncepcji, ale takie głosy przy dużej frekwencji równoważone są przez głosy poparcia. Warto zauważyć też, że akcje organizowane na miejscu, w przestrzeni miejskiej i w przyjaznych terminach angażują wielu różnych mieszkańców. Na spotkaniach dyskusyjnych wymagających stawienia się o konkretnej godzinie w zamkniętym miejscu pojawiają się tylko mieszkańcy najbardziej aktywni, często krytycznie nastawieni względem zmian. Proponowane przez uczestników akcji zmiany najczęściej nie mają na celu podniesienia kosztów (czego doskonałym przykładem może być świąteczna choinka na skwerze w Wesołej Centrum), a jedynie dostosowanie wyposażenia do potrzeb i oczekiwań użytkowników. Mieszkańcy zdają sobie sprawę z ograniczeń budżetowych. Dzięki sformułowanym w ramach konsultacji korektom fundusze mogą być lepiej spożytkowane, a zakupiony sprzęt powinien dłużej cieszyć zadowolonych mieszkańców. Na tych trzech przykładach widać też, że nawet przy doborze podobnych tematów i takiej samej metody konsultacji uzyskane wyniki mogą być zupełnie różne i nie zawsze zgodne z oczekiwaniami.

Warto pamiętać, że sukces konsultacji zapewnia nie tylko atrakcyjna metoda i zaangażowanie mieszkańców, ale także współpraca z lokalnymi władzami i projektantem. Dzięki wsparciu i obecności przedstawicieli Urzędu Dzielnicy oraz Centrum Komunikacji Społecznej podczas przeprowadzania konsultacji nasza akcja zyskała na wiarygodności. W przypadku pierwszego skweru w Starej Miłośnie doskonale ułożyła się również współpraca z projektantką, dzięki czemu podczas spotkania podsumowującego przedstawione zostały mieszkańcom nie tylko uzyskane opinie i wytyczne, ale także naniesione już zmiany w projekcie. W ten sposób uczestnicy konsultacji uzyskali realny wpływ na kształt zmian otaczającej ich przestrzeni. Przebieg i efekty pierwszego warsztatu nie pozostały bez echa i stały się naszą wizytówką w kolejnych akcjach.

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Bemowo
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola



Wilanów

Klaudia Gross



Kolejka wilanowska. Stacja poczta? Stacja przyszłość?

Niełatwy wybór – określenie tematu konsultacji

Dzielnica Wilanów jest jedną z najmniej zaludnionych, ale bardzo pręźnie rozwijającą się dzielnicą m.st. Warszawy. Zajmująca typowo rolniczy niegdys obszar, nieustannie przeobraża się w nowoczesną, prestiżową dzielnicę. Kameralna, rezydencjonalna zabudowa, liczne zespoły zabytkowe i cenne zabytki światowej klasy – zespół pałacowo-parkowy, dawna siedziba króla Jana III Sobieskiego oraz duża powierzchnia terenów zielonych, w tym rezerwatów, parków oraz użytków ekologicznych, sprawiają, że Wilanów jest traktowany jak królewska dzielnica Warszawy. Jego niepowtarzalny charakter oraz umiejętne łączenie historii z nowoczesnością przyciągają tysiące nowych mieszkańców.

Współczesny Wilanów jest poddawany silnym wpływom urbanizacyjnym spowodowanym nie tylko nieustannie od lat realizowanymi inwestycjami mieszkaniowymi, ale także budową nowych placówek oświatowych oraz instytucji publicznych. Na przestrzeni ostatnich 5 lat do Wilanowa wprowadziło się ponad 5 tys. mieszkańców, co stanowi jedną trzecią liczby zameldowanych na terenie dzielnicy.

Biorąc pod uwagę nowoczesne trendy rozwojowe oraz odczuwając potrzebę określenia kierunku zmian w Dzielnicy Wilanów, Zarząd Dzielnicy postanowił skorzystać z możliwości, jaką zaoferowało Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy w ramach prowadzonego przez nie projektu pn. „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji miasta stołecznego Warszawy” dofinansowanego z Norweskiego Mechanizmu Finansowego i przeprowadzić modelowe konsultacje społeczne w dzielnicy.

Chcąc odpowiednio przygotować się do tego przedsięwzięcia, burmistrz zobowiązał wszystkich naczelników i koordynatorów do przygotowania propozycji związanych z działalnością ich wydziałów, których realizacja mogłaby zostać poprzedzona konsultacjami społecznymi.

Do Zarządu wpłynęło wiele propozycji zagadnień, wśród których znalazły się między innymi: konsultowanie projektów planów zagospodarowania przestrzennego, ustalanie lokalizacji inwestycji celu publicznego, wskazanie nowych lokalizacji słupów ogłoszeniowych, na których byłyby zamieszczane informacje o wydarzeniach mających miejsce na terenie dzielnicy, uruchomienie Internetu bezprzewodowego w oparciu o technologię WiFi, określenie potrzeb dzieci niepełnosprawnych i oczekiwań ich rodziców wobec placówek oświatowych, wskazanie obszarów priorytetowych z zakresu polityki społecznej oraz wykorzystanie budynku przy ul. Stanisława Kostki Potockiego 31 po przeprowadzeniu remontu.

Zarząd Dzielnicy stanął przed trudnym wyzwaniem. Każdy z przedstawionych tematów był równie istotny dla rozwoju dzielnicy oraz dobra jej mieszkańców i dotyczył innej sfery. Po długich rozmowach burmistrzowie wybrali temat dotyczący ewentualnej zmiany przeznaczenia budynku przy ul. St. Kostki Potockiego 31, w którym obecnie mieści się urząd pocztowy. Za wyborem tego tematu przemawiał przede wszystkim fakt, że te konsultacje pozwoliłyby na uzyskanie dodatkowych, niezwykle istotnych dla wilanowskiego samorządu informacji dotyczących potrzeb mieszkańców.

Celem modelowych konsultacji społecznych pt. „Kolejka wilanowska – stacja poczta – stacja przyszłość” było poznanie opinii mieszkańców Dzielnicy Wilanów nt. ewentualnej zmiany przeznaczenia nieruchomości przy ul. St. Kostki Potockiego 31, w której obecnie znajduje się placówka Poczty Polskiej. Zarząd zdawał sobie sprawę z tego, że ponad trzydziestoletnie przyzwyczajenie mieszkańców do korzystania z usług urzędu pocztowego tutaj właśnie zlokalizowanego, może stanowić istotną barierę oraz powodować niechęć do wprowadzenia zmian. W związku z tym, że na 2010 rok Dzielnicę Wilanów nie zaplanowała przeprowadzenia modernizacji budynku, a tym samym w swoim budżecie nie miała zarezerwowanych środków, które mogłyby zostać przeznaczone na ten cel, zaproponowanie takiego tematu było dość odważne. Dzielnicę zastanawiała się, czy po ewentualnym zaakceptowaniu wyników konsultacji uda się wprowadzić je w życie, a jeśli tak, to kiedy? Struktura organizacyjna Miasta Stołecznego Warszawy nie pozwala na samodzielne przesuwanie oraz zabezpieczanie środków w budżecie przez Dzielnicę, wymaga przejścia stosownej procedury i uzyskania zgody stołecznych władz. Jednak chęć pozyskania opinii mieszkańców, a co za tym idzie – określenie kierunku rozwoju tej części dzielnicy – były dla Zarządu ważniejsze. Dlatego też, pomimo ryzyka, jakie niósł ze sobą temat

„poczty”, Zarząd jednogłośnie postanowił go wybrać. Dofinansowanie konsultacji w ramach projektu ze środków norweskich pozwoliło na zatrudnienie doświadczonych moderatorów oraz podwyższenie standardu konsultacji, co stwarzało możliwość przeprowadzenia ich na maksymalnie najwyższym poziomie. Pomysły mieszkańców nt. wykorzystania budynku przy ul. St. Kostki Potockiego 31 miały równocześnie ukazać potrzeby mieszkańców oraz ich oczekiwania względem Dzielnicy.

Trochę historii – Kolejka Wilanowska

Budynek przy ulicy St. Kostki Potockiego 31 powstał jako dworzec Kolejki Wilanowskiej i choć kolejka nie jeździ już tą trasą od prawie 40 lat, budynek dawnej stacji wciąż jest ważnym, centralnym punktem na mapie dzielnicy.

Budynek położony jest w strefie konserwatorskiej związanej z założeniem Pałacu w Wilanowie. Jego historia jest ściśle związana z budową Kolejki Wilanowskiej, która była pierwszą wąskotorową linią kolejową, jaka powstała w Warszawie na przełomie XIX i XX wieku. Jej trasa prowadziła od rogatek belwederskich drogą „królewską” zwaną Traktem Wilanowskim (obecnie ulica Belwederska), poprzez wiejskie tereny dolnego Mokotowa i Czerniakowa do Wilanowa, a następnie przez Klarysew do Konstancina. Inicjatorami



Warsztat „Kolejka wilanowska – stacja poczta – stacja przyszłość”,
Urząd Dzielnicy Wilanów, 9 września 2010

wybudowania Kolejki byli Henryk Huss, naczelny inżynier Dróg Żelaznych Poleskich oraz Wiktor Magnus, właściciel części wsi Mokotów. Pierwszą stację otwarto w 1891 roku w Czerniakowie, zaś 5 maja 1892 doprowadzono linię do Wilanowa. Początkowo wagoniki były ciągnięte przez konie, zaś od 1895 przez parowozy, które w 1927 zostały zastąpione przez pociągi spalinowe. W 1896 roku wydłużono trasę kolejki, budując odcinek doprowadzający do rogatek mokotowskich (plac Unii Lubelskiej) oraz od Wilanowa w kierunku Konstancina przez Chyllice do Piaseczna. W pierwszej połowie XX wieku kolejka cieszyła się ogromnym powodzeniem, już w 1910 roku skorzystało z niej ponad milion pasażerów. Ułatwiała wyjazdy na popularne „letniska”, umożliwiała dojazd do pracy w Warszawie oraz transport żywności ze strefy wiejskiej do miasta, a także przyczyniła się do szybkiej parcelacji Mokotowa i włączenia go w 1916 roku w obszar terytorialny Warszawy. Wszystkie budynki dworcowe przy trasie kolejki zostały spalone w 1915 roku podczas I wojny światowej. Odchodzące wojska rosyjskie spaliły także stacje w Chylicach, Konstancinie-Jeziornie, Klarysewie i Powsinie. Po odzyskaniu niepodległości, w latach 1922–1924 przystąpiono do odbudowy infrastruktury technicznej linii kolejki wilanowskiej, a budynek dworca postawiono według projektu inżyniera Konstantego S. Jakimowicza na wzór staropolskiego dworku.

Wiele osób przyzwyczało się do tego, że w budynku dawnego dworca Kolejki Wilanowskiej mieści się urząd pocztowy, jednak inni, w związku ze zmianami, jakie przechodzi dzielnica w ostatnich latach, zadają sobie pytanie – czy funkcja urzędu pocztowego dla tego budynku jest właściwa? Czy w tym miejscu mogłoby mieścić się coś innego, co lepiej służyłoby dzielnicy i jej mieszkańcom? Chcąc poznać zdanie mieszkańców na ten temat, Dzielnica postanowiła zorganizować konsultacje społeczne w formie kreatywnego warsztatu.

Przygotowania – szczegółowe planowanie

Po wybraniu tematu konsultacji rozpoczął się długi, prawie sześciomiesięczny proces przygotowywania dokumentów oraz planowania działań. W Urzędzie Dzielnicy została wytypowana jedna osoba, która miała zająć się organizacją, a przygotowania zostały rozłożone w czasie i podzielone na konkretne etapy:

- etap pierwszy (kwiecień–sierpień 2010): ustalenie czasu i miejsca poszczególnych działań składających się na całość procesu konsultacji, przygotowanie dokumentacji, w tym materiałów prasowych;

- etap drugi (18 sierpnia–8 września): akcja informacyjno-promocyj - na konsultacji społecznych, umieszczenie informacji na stronie internetowej Urzędu Dzielnicy oraz CKS, portalach społecznościowych, stronach Spółdzielni Mieszkaniowej Osiedle Wilanów oraz na forum Stowarzyszenia Mieszkańców Miasteczka Wilanów, informacja w mediach, prasie lokalnej oraz w „Informatorze Wilanowskim” – bezpłatnym dwumiesięczniku wydawanym przez Urząd Dzielnicy, początek zbierania opinii od zainteresowanych, uruchomienie nowej skrzynki internetowej konsultacje@wilanow.pl;
- etap trzeci (9 września): przeprowadzenie warsztatów prowadzonych metodą Future City Game. Wypracowanie konkretnych pomysłów na działania/zmiany, jakie można podjąć w związku z konsultowanym problemem. Na zakończenie warsztatów głosowanie uczestników oraz zaproszonych gości na najlepszy, ich zdaniem, pomysł;
- etap czwarty (11 września, w ramach Dni Wilanowa): zbieranie opinii mieszkańców, turystów, przedsiębiorców oraz miłośników Wilanowa za pomocą wywiadów bezpośrednich oraz wcześniej przygotowanych kwestionariuszy, w namiocie Dzielnicy prezentacja pomysłów wypracowanych podczas warsztatów wraz z możliwością



Jednym z założeń metody Future City Game jest współpraca uczestników z różnych pokoleń, 9 września 2010

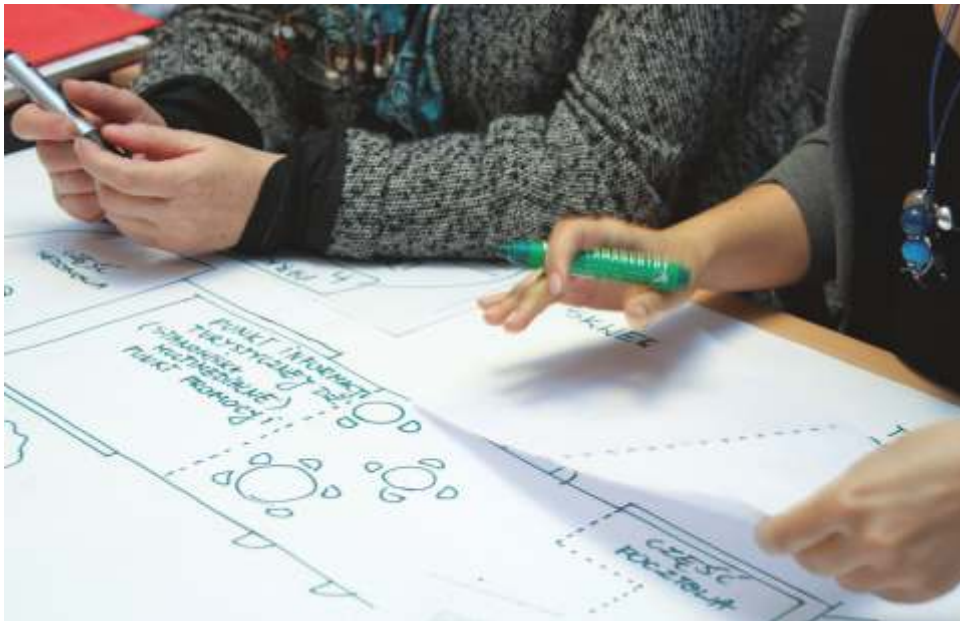
zgłaszania do nich uwag i oddania głosu na wybrany pomysł (tym samym poszerzenie grona osób uczestniczących w konsultacjach i zebranie większej liczby opinii);

- etap piąty (13 września – 30 września): ciąg dalszy zbierania opinii za pośrednictwem skrzynki internetowej, urny wystawionej w Wydziale Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Wilanów, do której wszyscy zainteresowani mogą wrzucić swój głos w sprawie budynku oraz ustosunkować się do zaprezentowanych propozycji wypracowanych podczas warsztatów;
- etap szósty (październik): zapoznanie się z wynikami konsultacji, liczenie głosów, przekazanie wyników konsultacji Zarządowi oraz Radzie Dzielnicy Wilanów w celu przyjęcia stanowiska co do przyszłości budynku przy ul. St. Kostki Potockiego 31;
- etap siódmy (październik–listopad): przekazanie wyników konsultacji i decyzji Dzielnicy w sprawie zagospodarowania budynku mieszkańcom oraz innym zainteresowanym tymi samymi kanałami, którymi wcześniej informowano o konsultacjach.

Ścisła współpraca z Centrum Komunikacji Społecznej oraz sprawowany przez nie nadzór nad prawidłowością oraz terminowością przygotowywania niezbędnych dokumentów miały istotny wpływ na przebieg konsultacji w dzielnicy. Pierwsze spotkanie z przedstawicielami Centrum Komunikacji Społecznej dotyczyło wyboru metody, przy użyciu której zostaną przeprowadzone konsultacje. Przy wybieraniu brano pod uwagę temat, charakter dzielnicy oraz specyfikę jej mieszkańców. Specjaliści z CKS skutecznie przekonali Dzielnicę o słuszności zastosowania podczas konsultacji metody Future City Game- Gra Miasto Przyszłości. Metodologia FCG jest z powodzeniem stosowana przy szukaniu nowych pomysłów na zmiany w przestrzeni miejskiej (szczególnie tam, gdzie nie ma konkretnych planów na zmianę). Gra Miasto Przyszłości zakłada dużą swobodę uczestników w wyrażaniu opinii i konstruowaniu pomysłów, przez co sprzyja kreatywności i zmniejsza ryzyko powstawania konfliktów między uczestnikami konsultacji. W warsztatach bierze udział około 25-30 osób mających różne interesy społeczne: mieszkańcy, przedsiębiorcy, przedstawiciele władz lokalnych oraz eksperci/specjaliści/znawcy tematu. Ważną rolę odegrało takie rozplanowanie wszystkiego w czasie, aby można było mówić o spójnym procesie. Ponieważ po zakończeniu warsztatów należy przedstawić wypracowane rozwiązania możliwie największemu gronu

zainteresowanych, Urząd Dzielnicy jako termin ich przeprowadzenia wyznaczył datę 9 września, to jest dwa dni przed cykliczną imprezą plenerową obchodzoną z okazji święta Dzielnicy zwanego Dniami Wilanowa. Jak się okazało po zakończeniu liczenia głosów, bezpośrednio rozmowy z osobami uczestniczącymi w imprezie były najlepszym i najskuteczniejszym sposobem pozyskiwania opinii.

Ustalono, że moderatorem konsultacji zostanie przedstawiciel British Council będący partnerem w projekcie Creative Cities. W trakcie pierwszego spotkania dokonano podziału obowiązków między koordynatorem ze strony CKS a osobą wyznaczoną przez Urząd Dzielnicy. CKS zobowiązało się zatrudnić na potrzeby projektu doświadczonego specjalistę-moderatora, który poprowadzi warsztaty metodą FCG oraz pokryć wszelkie koszty związane z przeprowadzeniem konsultacji. Urząd Dzielnicy we współpracy z CKS miał przygotować dokumenty (pre-raport konsultacyjny, lokalne dossier, informacje do mediów) oraz znaleźć lokal, w którym odbędą się konsultacje, a także sporządzić wstępną listę osób, które zostaną zaproszone do udziału w warsztatach. Niezwykle istotnym, a – jak się okazało po zakończeniu konsultacji – również konfliktogennym elementem, było przygotowanie listy osób zaproszonych do udziału w warsztatach.



Pomysły dla budynku poczty; praca jednej z grup warsztatowych, 9 września 2010

Organizatorzy konsultacji zdawali sobie sprawę z tego, że przyzwyczajenie mieszkańców do korzystania z urzędu pocztowego w budynku przy ul. St. Kostki Potockiego 31 może mieć znaczący wpływ na przebieg konsultacji, jednak doświadczenie osoby powołanej na funkcję moderatora dawało podstawy by sądzić, że uda się je przeprowadzić bez większych nieporozumień.

Do udziału w konsultacjach zostali zaproszeni mieszkańcy (poprzez wilanowskie spółdzielnie mieszkaniowe oraz wspólnoty), stowarzyszenia (Stowarzyszenie Mieszkańców Miasteczka Wilanów skupiające mieszkańców zamieszkujących południowo-zachodni obszar Dzielnicy Wilanów) oraz przedstawiciele różnych grup interesu, w tym osoby od lat korzystające z usług placówki Poczty Polskiej przy ul. St. Kostki Potockiego 31, Przedstawiciele Urzędu Marszałkowskiego, Zarządu Dzielnicy, stołecznego Ratusza, Poczty Polskiej oraz pracownicy Urzędu Dzielnicy Wilanów m.st. Warszawy.

Realizacja

Najwięcej wysiłku zajął etap pierwszy – przygotowanie dokumentacji oraz organizacja przedsięwzięcia. Warsztat odbył się w sali konferencyjnej w siedzibie Urzędu. Dzielnica liczyła się z tym, że rozpoczęcie drugiego etapu – zamieszczenie ogłoszeń o konsultacjach – spowoduje nadsyłanie listów pełnych pretensji dotyczących chęci zlikwidowania urzędu pocztowego. Faktycznie pojawiały się takie opinie, jednakże, ku zdziwieniu Dzielnicy, było ich niewiele w stosunku do liczby propozycji wskazujących nowe przeznaczenie budynku będącego przedmiotem konsultacji. Najwięcej opinii zostało przesłanych na skrzynkę e-mail i do czasu przeprowadzenia warsztatów znacząca była przewaga głosów postulujących likwidację urzędu pocztowego oraz utworzenie w tym miejscu obiektu użyteczności publicznej o charakterze kulturalnym i turystycznym.

Etap trzeci – warsztaty – przyniósł najwięcej kontrowersji. Było to pierwsze spotkanie w ramach konsultacji, podczas którego mieszkańcy byli pytani przez Dzielnicę o zdanie oraz sami zamienili się w ankieterów chodząc wilanowskimi ulicami i prosząc o opinię napotkanych przechodniów. Ani mieszkańcy, ani przedstawiciele Urzędu Dzielnicy oraz jednostek organizacyjnych działających na terenie Dzielnicy Wilanów nie wiedzieli, czego się spodziewać. 35 osób w różnym wieku, reprezentujących różne grupy interesu, z różnym nastawieniem zostało podzielonych na 5 zespołów, które miały za zadanie opracowanie optymalnego rozwiązania dla wykorzystania budynku.

Przed rozpoczęciem warsztatów zdecydowana większość chciała bronić poczty, nie biorąc pod uwagę żadnego alternatywnego rozwiązania, jednak umiejętne prowadzenie spotkania przez doświadczonego moderatora szybko zmieniło nastawienie uczestników. Harmonogram zajęć w dniu warsztatów zakładał między innymi dwa wyjścia i zajęcia w plenerze. Pierwsze zostało poprowadzone przez jednego z radnych Dzielnicy, który od pokoleń mieszka w Wilanowie i ma dużą wiedzę o dzielnicy oraz o większości obiektów znajdujących się na jej terenie. Jego zaangażowanie i świetne przygotowanie merytoryczne sprawiły, że uczestnicy spotkania w skupieniu zwiedzali budynek przy ul. St. Kostki Potockiego. Drugie wyjście wymagało dużego zaangażowania ze strony wszystkich uczestników warsztatów i miało na celu zebranie jak największej liczby opinii na temat ewentualnej zmiany przeznaczenia budynku będącego przedmiotem konsultacji. Niesprzyjające warunki pogodowe sprawiły, że nie wszyscy zdecydowali się na wyjście w teren, jednak przez dwie godziny udało się porozmawiać ze 102 osobami. „Ankieterzy” pytali napotkanych przechodniów o opinię, zadając im trzy pytania: czy w budynku powinien pozostać urząd pocztowy?, czy powinno zlikwidować się jego dotychczasową funkcję i przystosować budynek do pełnienia innej funkcji/świadczenia innego rodzaju



Praca w grupach, warsztaty w Wilanowie, 9 września 2010

usług, np. stworzyć tu centrum turystyczne (bądź inny punkt użyteczności publicznej)?, czy wreszcie połączyć obie funkcje budynku?. Najwięcej głosów zebranych podczas przeprowadzenia wywiadów bezpośrednich było za opcją połączenia funkcji urzędu pocztowego z inną funkcją – punktem informacji turystycznej. Wiele osób wskazywało brak punktu, w którym nie tylko przyjezdni turyści, ale także mieszkańcy mogliby zdobyć informacje o dzielnicy, zabytkach znajdujących się na jej terenie, atrakcjach turystycznych oraz planowanych i aktualnych imprezach kulturalnych.

Osoby, które nie mogły uczestniczyć w całym warsztacie, mogły przyjść o godzinie 16.00, kiedy to uczestnicy warsztatu mieli zaprezentować wypracowane przez siebie wyniki. O godzinie 16 przyszła jedna osoba, zaś po zakończeniu warsztatu przyszły jeszcze dwie spóźnione osoby.

Po prezentacjach okazało się, że projekty mają wspólne elementy, a ich autorzy chcą ożywić budynek, łącząc funkcje punktu pocztowego z usługami informacyjno-promocyjno-turystycznymi. Wybrany przez uczestników projekt przewiduje zachowanie stylu budynku (architektura, wnętrze) zgodnie z historycznym otoczeniem oraz elementy wystroju i wyposażenia nawiązujące do pierwotnej funkcji budynku (stacja kolejki). Wewnątrz zaprojektowano punkty usług pocztowych, informacyjnych (informacja turystyczna, multimedia, kawiarenka internetowa) i promocyjno-kulturalnych (wystawy, spotkania, mini galeria, kawiarenka kulturalna o nazwie „Stacja Wilanów”). Ciekawe jest, iż w skład zwycięskiego zespołu wchodził między innymi przedstawiciel wilanowskiego samorządu oraz Poczty Polskiej, którzy sami otwarcie przyznali, że obecnie wynajmowana przez Pocztę Polską powierzchnia jest stanowczo za duża na potrzeby urzędu pocztowego i można by ją w części przeznaczyć pod inne funkcje.

Po zakończeniu spotkania pytałam uczestników o ich odczucia podczas warsztatów, co im się podobało, a co powinno zostać ulepszone przy następnych konsultacjach. Najczęstszą odpowiedzią, na to ostatnie pytanie, było stwierdzenie, że w warsztacie brało udział zbyt wielu radnych Dzielnic.

Podczas cyklicznej imprezy plenerowej Dni Wilanowa w namiocie Wydziału Organizacyjnego Urzędu Dzielnic utworzono stanowisko, w którym zostały zaprezentowane rozwiązania wypracowane w trakcie warsztatów. Ustawiono także urnę, do której można było wrzucać wypełnione kwestionariusze, zaś pracownicy zaangażowani w proces konsultacji aktywnie zachęcali uczestników obchodów Dni Wilanowa do podzielenia się swoimi opiniami. Niemałą rolę w pozyskiwaniu chętnych do wypowiedzenia

się odegrały bezpłatnie rozdawane gadżety reklamowe przygotowane przez pracowników WOD. Od 13 do 30 września w Wydziale Obsługi Mieszkańców wystawiona była urna, do której mieszkańcy mogli wrzucać uzupełnione kwestionariusze. Przez cały czas, począwszy od 18 sierpnia, można było dzielić się swoimi pomysłami na temat ewentualnej zmiany przeznaczenia budynku przy ul. St. Kostki Potockiego 31 także za pośrednictwem skrzynki e-mail oraz listownie. Listownie nie została złożona żadna propozycja.

Wyniki i wnioski

Konsultacje cieszyły się dużym zainteresowaniem mieszkańców, przedsiębiorców oraz miłośników Dzielnicy Wilanów. We wszystkich ich etapach wzięło udział łącznie 216 osób. Podczas warsztatów, które odbyły się 9 września br. w ramach konsultacji społecznych, wypracowano 5 pomysłów dotyczących ewentualnej zmiany przeznaczenia budynku przy ulicy Stanisława Kostki Potockiego 31. Cztery spośród pięciu pomysłów zakładały połączenie usług urzędu pocztowego z utworzeniem nowego punktu informacyjno-turystycznego.

Za pośrednictwem poczty elektronicznej wpłynęło 20 pomysłów, podczas obchodów Dni Wilanowa pracownikom Urzędu Dzielnicy Wilanów



Uczestniczka warsztatu prezentuje pomysł swojej grupy, 9 września 2010

m.st. Warszawy udało się zachęcić do oddania swojego głosu 94 osoby. Uczestnicy warsztatów zorganizowanych w ramach konsultacji rozmawiali ze 102 osobami, które wyraziły swoje poglądy na temat ewentualnej zmiany przeznaczenia budynku.

Wyniki konsultacji przedstawiają się następująco:

- 77 głosów za pozostawieniem dotychczasowej funkcji budynku,
- 95 głosów za pozostawieniem w części budynku punktu spełniającego funkcję urzędu pocztowego oraz utworzeniem nowego punktu informacyjno-turystycznego,
- 40 zgłoszonych innych propozycji m.in. Centrum Promocji Wilanowa, biblioteka, ośrodek konsultacji społecznych, muzeum, restauracje z muzyką na żywo, Pałac Ślubów,
- 4 opinie nie dotyczyły przedmiotu konsultacji.

Wynik konsultacji społecznych stał się ważnym elementem w procesie podejmowania decyzji o dalszym przeznaczeniu budynku, dlatego też Zarząd Dzielnicy po zapoznaniu się z wynikami konsultacji społecznych przekazał je Radzie Dzielnicy Wilanów m.st. Warszawy w celu zajęcia stanowiska w przedmiotowej sprawie. 19 października 2010 roku Rada Dzielnicy Wilanów wystąpiła do władz m.st. Warszawy o przyznanie dodatkowych środków w budżecie na realizację zadania pod nazwą Renowacja budynku poczty przy ulicy Przyczółkowej.

Wilanów

Monika Komorowska



Konsultacje społeczne: Wilanów.

Przyszłość budynku kolejki wilanowskiej

Podczas konsultacji w Wilanowie Urząd Dzielnicy chciał poznać zdanie mieszkańców na temat przyszłości budynku dawnej kolejki wilanowskiej, w którym aktualnie mieści się poczta. Obiekt jest własnością Dzielnicy, a najemcy – Poczcie Polskiej – kończy się umowa najmu. Urzędnicy uznali, że jest to dobry moment do zastanowienia się nad przyszłością tego miejsca. Postawienie pytania mieszkańcy uznali za zagrożenie zamknięciem poczty, a zaproszenie do udziału w konsultacjach zinterpretowali jako zapowiedź konfliktu wokół przyszłości tego miejsca. Ich udział w konsultacjach wynikał z potrzeby „ochrony, zachowania poczty”. Poczucie zagrożenia, nieufność, oczekiwanie konfliktu nierzadko towarzyszą inicjatywom konsultacji społecznych. Mieszkańcy częściej aktywizują się w związku z zagrożeniem, konfliktem, niż wokół konstruktywnej inicjatywy. W przypadku Wilanowa motywacja również wpłynęła na nastawienie uczestników warsztatów. Wielu z nich uważało, że urząd podjął już decyzję dotyczącą likwidacji poczty. Dużo czasu wymagało przekonanie ich, że pytanie jest otwarte, a Urząd Dzielnicy Wilanów chce uwzględnić zdanie mieszkańców w procesie decyzyjnym dotyczącym przyszłości obiektu.

Future City Game (Gra Miasto Przyszłości) to opracowana i wykorzystywana przez British Council w ramach międzynarodowego projektu Creative Cities Kreatywne Miasta metodologia prowadzenia warsztatu, który może być formą konsultacji społecznych. To zestaw narzędzi ułatwiających kreatywne, innowacyjne podejście do wybranego problemu. Celem jest wyłonienie ciekawych pomysłów poprawiających jakość życia w danym miejscu. Gra to okazja do dialogu pomiędzy stronami, które rzadko mogą bezpośrednio wymieniać opinie i wspólnie tworzyć nowe wizje. Uczestnicy gry pracują nad pomysłami w interdyscyplinarnych zespołach. Na koniec odbywa się otwarta dyskusja nad pomysłami. Warsztaty można reali-

zować w formie dwudniowej lub skróconej – jednodniowej. British Council było partnerem przy organizacji warsztatów w Wilanowie. Udostępniło metodę pracy Future City Game (Grę Miasto Przyszłości). Zdecydowaliśmy się na jednodniowe warsztaty, ponieważ skala problemu była bardzo lokalna i nie bardzo kompleksowa. Warsztat odbył się w czwartek w godzinach 9:00–16:00.

Pierwsza część polegała na zidentyfikowaniu wyzwań powiązanych z problemem konsultacji. Uczestnicy zastanawiali się nad wyzwaniami: ekonomicznymi, społecznymi, ekologicznymi i kulturalnymi. Następnie analizowali, które z tych wyzwań są najistotniejsze, które problemy należy rozwiązać najpilniej, aby rozwój dzielnicy był zrównoważony i odpowiadał wizji mieszkańców. To na te aspekty mieli zwrócić uwagę podczas kolejnego etapu gry – burzy mózgów, w której pojawiały się pierwsze pomysły na przyszłe funkcjonowanie budynku dawnej kolejki wilanowskiej. Następnie zespoły wybrały pomysły, które uważały za najciekawsze i warte rozwinięcia. Rozbudowane pomysły miały zostać poddane tzw. testowaniu, tzn. uczestnicy mieli poznać opinie przechodniów na temat własnych propozycji rozwiązania problemu, wysłuchać ich sugestii, po czym dopracować pomysły i przedstawić go podczas otwartej prezentacji.

Niestety, pogoda pokrzyżowała nam plany i etap testowania pomysłów zrealizowany został w ograniczonej formie, w związku z czym czas przeznaczony na warsztaty okazał się zbyt długi. Godziny zakończenia warsztatów nie mogliśmy przesunąć, ponieważ prezentacja pomysłów ostatni połączony z dyskusją element – miała formę otwartą, do udziału w niej zostali zaproszeni przedstawiciele lokalnych mediów i zainteresowani problemem mieszkańcy.

Warsztat nie był jedynym elementem konsultacji społecznych. Jego efekty zostały zaprezentowane w sobotę na festynie z okazji Święta Wilanowa, wtedy osoby, które nie mogły wziąć udziału w warsztatach, mogły oddać głos, skomentować jeden z pięciu stworzonych podczas warsztatów projektów, a także wyrazić swoje zdanie, złożyć własną propozycję (patrz opis procesu konsultacji autorstwa p. Klaudii Gross). Wydaje się jednak, że warsztaty, jako formę konsultacji społecznych dotyczących ważnych dla społeczności lokalnej kwestii, lepiej jest zorganizować w weekend albo po południu w dzień powszedni. Wtedy osoby pracujące również mogłyby w nich uczestniczyć. W przypadku warsztatów w Wilanowie udało się dotrzeć do aktywnych mieszkańców poprzez m.in. Sto-

warzystwienie Mieszkańców Miasteczka Wilanów, którego przedstawicielka wzięła udział w warsztatach.

Wśród uczestników znalazło się wielu mieszkańców, którzy jednocześnie pełnili funkcję radnych. To budziło wątpliwości pozostałych uczestników, z których część uznała, że radni powinni zdobywać wiedzę o potrzebach mieszkańców tylko jako obserwatorzy, a nie uczestnicy, a w samych warsztatach powinno wziąć udział więcej „zwykłych mieszkańców”. Warto zwrócić uwagę także na to, aby przy ograniczonej liczbie miejsc na warsztatach zapewnić równowagę pomiędzy uczestnikami reprezentującymi różne doświadczenia, poglądy, funkcje społeczne.

W warsztatach podczas etapu testowania wziął udział zaproszony specjalista architekt i urbanista z dużym doświadczeniem z zakresu konserwacji zabytków. Jego zaproszenie miało na celu zapewnienie uczestnikom zdobycia wiedzy o ograniczeniach konserwatorskich, uwarunkowaniach urbanistycznych, projektowych. Zaproszony gość, niezwiązany z Wilanowem, chciał na początku podzielić się z uczestnikami swoimi refleksjami związanymi z budynkiem poczty, jego osadzeniem w kontekście urbanistycznym dzielnicy, tym, jak może postrzegać to miejsce odwiedzający, turysta. Ta refleksja spotkała się z atakiem ze strony jednego z uczestników, który uważał,



Prezentacja pomysłu grupy przed wszystkimi uczestnikami warsztatów, 9 września 2010

że przy problemie dotyczącym lokalnej społeczności, głos powinni zabierać nie eksperci, a wyłącznie mieszkańcy. To sytuacja, do której może dochodzić podczas konsultacji społecznych, kiedy mieszkańcy uważają, że bronią swoich interesów, a osoba z zewnątrz nie jest w stanie ich zrozumieć. Jednak udział zewnętrznych ekspertów w konsultacjach jest bardzo cenny. Potrafią oni w sposób obiektywny przedstawić uwarunkowania problemów, rozwiązaniu których poświęcone są warsztaty, a po ich poznaniu pomysły uczestników stają się bardziej realistyczne.

Metoda Future City Game (Gra Miasto Przyszłości) wspomogła uczestników warsztatu w dochodzeniu do ciekawych rozwiązań dotyczących przyszłości poczty. Jest to elastyczne narzędzie, które można dopasować do różnych kwestii podlegających konsultacjom społecznym.

Metoda prowadzenia warsztatu

Future City Game (Gra Miasto Przyszłości) to jedno- lub dwudniowy warsztat wykorzystujący metodologię gry i techniki kreatywnego myślenia, w którym bierze udział 20–30 osób, przedstawiciele różnych środowisk w mieście. Celem jest wyłonienie przy partycypacji społecznej pomysłów na rozwiązanie problemu istniejącego w danym mieście, w danej dzielnicy.

Temat, lokalizację oraz uczestników każdej gry wybierają instytucje ją organizujące (instytucje miejskie, lokalne organizacje pozarządowe itp.), które współpracują z moderatorem warsztatów przeszkolonym przez British Council, tak aby gra została ściśle dopasowana do lokalnego kontekstu. Grę można rozgrywać na temat problemów dotyczących całego miasta, dzielnicy lub kwestii bardzo lokalnych dotyczących ulicy, podwórka, czy pojedynczego obiektu. Wśród uczestników powinni znaleźć się interesariusze związani z tematem podjętym podczas warsztatów: mieszkańcy, aktywiści społeczni, urzędnicy, pracownicy społeczni, socjologowie czy psychologowie, pracownicy urzędów i instytucji miejskich, specjaliści różnych dyscyplin (np. artyści, architekci, projektanci).

Przebieg warsztatów

Moderator przeprowadza uczestników przez dziesięć etapów gry, a obserwatorzy, pomocnicy, eksperci i członkowie społeczności lokalnych współ-

pracują z graczami przy tworzeniu, testowaniu i ulepszaniu ich pomysłów. Gracze otrzymują także zestaw narzędzi pomocnych w realizacji zadań i dokumentowaniu ich ustaleń. Na koniec odbywa się głosowanie nad pomysłami i dyskusja dotycząca szans ich wdrożenia. Future City Game (Gra Miasto Przyszłości) zakłada, że pomysły zostaną przekazane władzom i wszystkim zainteresowanym i – jeśli to będzie możliwe – włączone w proces twórczego rozwoju miasta oraz zrealizowane przy wsparciu władz oraz z szeroko pojętym udziałem społecznym.

Zalety Future City Game (Gry Miasto Przyszłości)

- pobudza do twórczego myślenia o sposobach reagowania na zmiany zachodzące w mieście, w dzielnicy, które dotyczą mieszkańców;
- zachęca do szerszego uczestnictwa społecznego i ułatwia kontakty pomiędzy mieszkańcami i organizacjami społecznymi, urzędnikami; wspomaga budowanie sieci lokalnych partnerstw ważnej dla podnoszenia jakości życia w danej dzielnicy;
- pozwala uczestnikom rozwijać nowe umiejętności, myśleć w twórczy sposób i uczyć się partnerskiej współpracy w rozwiązywaniu wyzwań dotyczących ich miejsca zamieszkania;



Mistrz Gry, czyli prowadząca warsztaty w trakcie robienia notatek, 9 września 2010

- grę można wykorzystać do zwiększenia zaangażowania społecznego i badania kierunków tworzenia polityk lokalnych dotyczących ważnych dla mieszkańców kwestii.

Więcej informacji na temat Future City Game, m.in. zrealizowanych w Polsce warsztatów, jest dostępnych na stronie internetowej British Council <http://creativecities.britishcouncil.org/>



Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Bemowo
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola



Włochy

Wesela Wojnarowicz



Kreatywne Włochy! Wspólne działanie przez zamieszkanie!

Temat i cel projektu

Konsultacje społeczne „Kreatywne Włochy! Wspólne działanie przez zamieszkanie” zostały zrealizowane w ramach projektu „Wzmacniania mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawa” współfinansowanego z Funduszu Norweskiego. Za ich koordynację odpowiadało Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy, partnerem był Urząd Dzielnicy Włochy. Warsztaty Future City Game – Gra Miaso Przyszłości przeprowadziła Monika Komorowska, socjolog/architekt, na zlecenie Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu miasta Stołecznego Warszawy.

Konsultacje odbyły się 18–19 czerwca 2010 roku w Artystycznym Domu Animacji przy ul. Ks. J. Chrościckiego 14.

Tematem konsultacji było: „W jaki sposób mieszkańcy Starych i Nowych Włoch chcą spędzić wolny czas w Artystycznym Domu Animacji? Jakie wspólne przedsięwzięcia kulturalne mogą realizować mieszkańcy i ADA? Jakie formy zajęć stymulują aktywność kulturalną dzieci, młodzieży, dorosłych? Jakie wspólne działanie zintegruje społeczność lokalną?”

Wybór tematów związany był z nowo otwartą filią Domu Kultury „Włochy” – Artystycznego Domu Animacji, który został oddany do użytku w lutym 2010 r.

Celem konsultacji było także uzyskanie informacji od uczestników, głównie od mieszkańców, jakie są ich oczekiwania w stosunku do oferty ADA.

Przeprowadzone warsztaty posłużyć miały stworzeniu w przyszłości propozycji m.in. kursów, warsztatów, wydarzeń w Artystycznym Domu Animacji, tak aby uwzględniały one oczekiwania i potrzeby mieszkańców, co wpłynęłoby na poprawę jakości i różnorodności zajęć w tej placówce.

Dobór osób biorących udział w warsztatach Future City Game

– Gra w Miasto Przyszłości

Kierując zaproszenia do udziału w konsultacjach opieraliśmy się na założeniach i zasadach Future City Game – Gra Miasto Przyszłości. Celem zajęć było dotarcie do grupy ok. 20–25 zainteresowanych mieszkańców. Podstawowym kryterium wyboru było zamieszkanie na terenie dzielnicy. Zapraszaliśmy przedstawicieli różnych środowisk: architektów i urbanistów, artystów, socjologów, pracowników lokalnych instytucji miejskich i pozarządowych, a także różnych grup wiekowych: od licealistów po seniorów.

Rekrutacja na warsztaty odbyła się wśród mieszkańców Starych i Nowych Włoch. Zaproszono również pracowników Domu Kultury „Włochy”, Biblioteki Publicznej, Ośrodka Pomocy Społecznej, Caritasu przy Parafii Matki Boskiej Saletyńskiej Stare Włochy, pracowników szkół z tego obszaru oraz uczniów szkół ponadpodstawowych (głównie 73 LO), a także lokalnie działające stowarzyszenia i organizacje pozarządowe: Stowarzyszenie Sąsiedzkie Włochy oraz młodzież z Clubu Zioma Janka i osoby uczęszczające na zajęcia do ADA lub aktywnie w nim działające lub z nim współpracujące.

Rekrutację na warsztaty prowadziły: Wydział Kultury i Promocji dla Dzielnicy Włochy, Artystyczny Dom Animacji oraz Centrum Komunikacji Społecznej. Pozyskanie chętnych do udziału w projekcie nie było łatwe. Początkowo wiele osób zareagowało entuzjastycznie, lecz ostatecznie zapisało się 29 osób, z czego pierwszego dnia pojawiły się 24, a drugiego dnia 17.

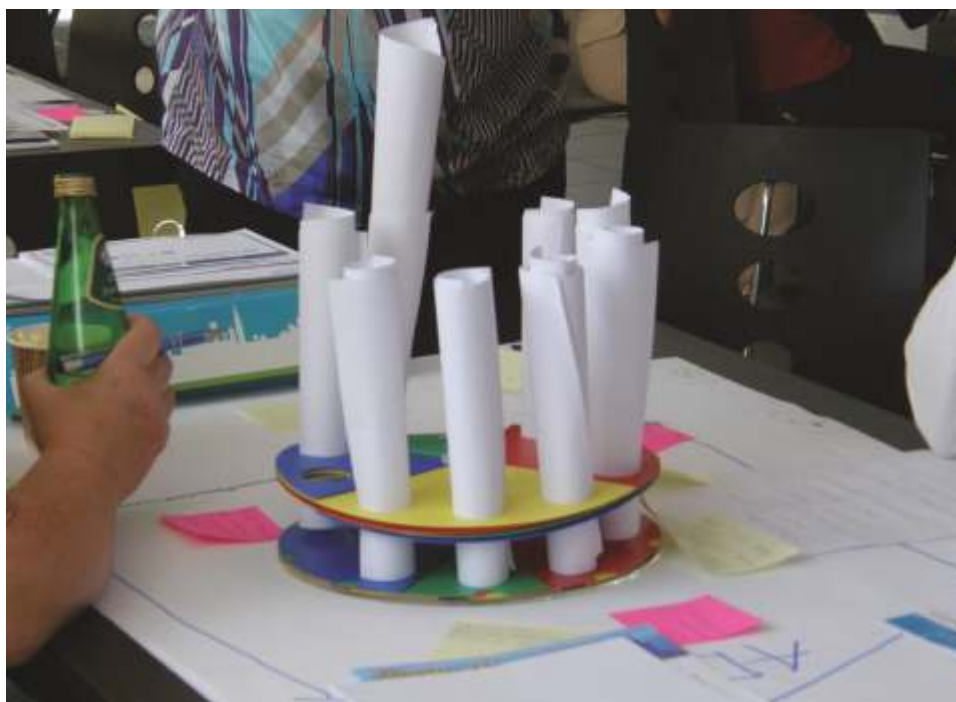
Akcje informacyjne o konsultacjach

Bardzo ważnym elementem była akcja informująca o konsultacjach i zaproszeniu mieszkańców na warsztaty. Komunikaty zostały umieszczone na stronie internetowej Urzędu Dzielnicy Włochy m.st. Warszawy (www.ud-wlochy.waw.pl), a także ukazały się w dzielnicowym Biuletynie Informacyjnym „Moja Dzielnica Włochy” (kilka osób odpowiedziało na tego typu zaproszenia telefonicznie). Informacje pojawiły się także w Artystycznym Domu Animacji i Bibliotece Publicznej przy ul. ks. J. Chrościckiego 2, gdzie wszyscy mogli zapoznać się z tematem i formą konsultacji. Ponadto drogą mailową zostały wysłane zaproszenia i informacje do Clubu Zioma Janka, a także do Zespołu Szkół nr 17 i Gimnazjum nr 112 oraz do pracowników OPS Włochy.

Metoda i przebieg konsultacji

Konsultacje w Dzielnicy Włochy miały charakter warsztatów i poprowadzone były przez profesjonalnego moderatora, panią Monikę Komorowską. Podczas pierwszego dnia uczestnicy zapoznali się z formułą i zasadami Future City Game – Gra Miasto Przyszłości. Zostali podzieleni na zespoły ze względu na doświadczenia zawodowe i wiek tworząc zróżnicowane grupy.

Uczestnicy warsztatów mieli możliwość szerokiego spojrzenia na przemiany społeczno-kulturalne, jakie zachodzą w mieście, aby następnie przejść do zagadnień bardziej szczegółowych i skupić się na przemianach w dzielnicy. Grupy, opracowując pomysły, miały zwrócić uwagę na cztery czynniki: społeczny, kulturowy, ekonomiczny i środowiskowy, starając się zachować pomiędzy nimi równowagę. Zespoły nakreśliły ogólny kontekst analizując lokalne uwarunkowania oraz wyzwania w dzielnicy, zwracając przy tym uwagę na potrzebę animacji społeczności lokalnej oraz jej współpracy z instytucjami kultury. Wychodząc z tych założeń, uczestnicy skupili się na działalności Artystycznego Domu Animacji: zbadali, co dzieje się w jego murach i jaką ofertę ma dla mieszkańców. Z drugiej strony brali



Warsztat „Kreatywne Włochy”, Kino ADA, 18–19 czerwca 2010 Fot. Justyna Piwko

pod uwagę życie codzienne mieszkańców i swoją własną aktywność na terenie dzielnicy. Podczas „burzy mózgów” grupy opracowały szereg pomysłów, które następnego dnia zostały poddane konsultacjom. Uczestnicy stworzyli ankiety składające się z kilku pytań, które zadali napotkanym mieszkańcom, testując na podstawie uzyskanych odpowiedzi swoje pomysły. Mieszkańcy z zainteresowaniem włączali się w proces konsultacji. Po wyznaczonym terminie uczestnicy warsztatów zaprezentowali wyniki ankiet m.in. w formie prezentacji komputerowej, plakatów, schematów oraz map.

Przedstawione przez zespoły propozycje zostały poddane ocenie i głosowaniu uczestników – z zastrzeżeniem, iż zespoły nie mogły głosować na swój pomysł.

Zwycięski projekt Żyjmy lokalnie ma szansę na wiosnę 2011 roku być wdrożony do realizacji przez Artystyczny Dom Animacji.

Podczas warsztatów wykreowano następujące pomysły:

- pomysł nr 1 Żyjmy lokalnie. Jest to przedsięwzięcie, które może wnieść nową jakość w życie dzielnicy. W jego realizację włączone byłyby różne pokolenia. Projekt ma wymiar edukacyjny i tworzyłby postawę odpowiedzialności ekologicznej w środowisku lokalnym. Działania i akcje powiązane z tym projektem miałyby charakter cykliczny. Centrum koordynacji przedsięwzięcia byłby DK ADA, który dzięki temu mógłby włączyć się w działania integrujące i aktywizujące mieszkańców w przestrzeni miejskiej. Zaletą projektu są bardzo niskie koszty organizacyjne.
- pomysł nr 2 ADA na rower wsiada! Stojaki na rowery. Pomysł ten opiera się na wykorzystaniu roweru jako symbolu przemiany miasta. Przestrzeń przyjazna rowerzystom może być przyjazna także dla innych użytkowników. Pomysłodawcy chcieli stworzyć reguły korzystania z przestrzeni zarówno przez pieszych, jak i rowerzystów oraz kierowców. Przekształcenie przestrzeni publicznej na przyjaźniejszą dla użytkownika niezmotoryzowanego sprawia, że staje się ona bardziej ożywiona. Budowa „artystycznych” stojaków rowerowych mogłaby stać się jednym z elementów zmian w dzielnicy. Akcja pozwoliłaby na aktywizację mieszkańców, lokalnych artystów i przedsiębiorców, promocję zdrowego trybu życia (wsiadamy na rower). Autorzy zaproponowali również działania promocyjne wokół budowy stojaków, takie jak: happeningi, gry miejskie, wyścigi rowerowe, rajdy po Włochach, konkursy fotograficzne.

- Przedsięwzięcie stworzenia artystycznych stojaków miało się opierać na stworzeniu niepowtarzalnych i oryginalnych form. Do ich wykonania zaproszeni byłiby lokalni oraz warszawscy artyści. W realizację projektu byłby zaangażowany Urząd Dzielnicy Włochy, lokalne firmy oraz sponsorzy. Niestety, przedsięwzięcie to na chwilę obecną jest zbyt drogie w realizacji. Niemniej uczestnicy wykazali, że w przestrzeni miejskiej kryje się potencjał, który może zaktywować do działań środowisko lokalne.
- pomysł nr 3 Rajd. Promocję roweru jako środka komunikacji przyjaznej dla użytkownika oraz przestrzeni. Głównym celem rajdu rowerowego wokół dzielnicy jest zwrócenie uwagi na potrzebę budowy większej ilości ścieżek rowerowych, a także integracja mieszkańców oraz zdobywanie wiedzy o dzielnicy i możliwościach rekreacji na jej obszarze.
- Pomysł ten został podchwycony przez Urząd Dzielnicy Włochy. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom mieszkańców Wydział Kultury i Promocji zorganizował rajd po dzielnicy Włochy podczas



Praca w grupach to ważny element metodologii Future City Game Fot. Justyna Piwko

wrześniowego pikniku dzielnicowego. Rowerzyści mieli dotrzeć do wyznaczonych przez organizatora punktów i zdobyć komplet pieczętek, a zwyczajcy dostawali dyplomy i upominki od Burmistrza Dzielnicy Włochy.

- pomysł nr 4 miały trzy uczennice liceum. Grupa ta zawiązała się spontanicznie pod koniec pierwszego dnia. Będąc w różnych zespołach dziewczęta uznały, że ich pomysły nie zostaną, w mieszanych wiekowo grupach, wzięte pod uwagę i postanowiły zawiązać osobną grupę. Niestety, żadna z dziewcząt nie przyszła na warsztaty drugiego dnia. Autorki zwróciły uwagę, że dla młodzieży w ich wieku brak jest ofert kulturalnych lub są nienajlepiej dopasowane do potrzeb, a oferowane nie są dla niej interesujące. Zwróciły również uwagę na potrzebę miejsca w dzielnicy (np. klubokawiarni), przeznaczonego tylko dla młodzieży, w którym młodzi ludzie mogliby spotkać się, porozmawiać, posiedzieć i posłuchać muzyki. Licealistki przyznały, że działania DK ADA nie są im znane i nic nie wiedziały o działalności kina studyjnego ADA. Podkreślały, że zajęcia filmowe czy fotograficzne na pewno przyciągnęłyby dużo więcej osób w ich wieku, gdyby potencjalni zainteresowani wiedzieli, że takie się w placówce odbywają.

Powyższe pomysły grupy uczestniczące w Future City Game konsultowały w terenie z napotkanymi mieszkańcami. Zebrane opinie w formie prezentacji przedstawiono uczestnikom FCG. Na zakończenie projekty poddano głosowaniu.

Wyniki i wnioski po konsultacjach

Warsztaty pokazały, że mieszkańcy Włoch potencjalnie chcą zaangażować się w życie dzielnicy oraz we współdziałanie z Artystycznym Domem Animacji. Uczestnicy zauważyli, że konsultacje dały im szansę wypowiedzenia się na temat ofert czy przedsięwzięć, jakie mogą zaproponować Dzielnica i DK Włochy. Podczas warsztatów udało się odpowiedzieć na pytania, które stawiali organizatorzy. Konsultacje zwróciły uwagę na potrzebę otwarcia się na nowe formy dotarcia do mieszkańców i wprowadzenia nowych zajęć w ADA, bardziej elastycznego dopasowania się do potrzeb różnych odbiorców. Podczas warsztatów pojawiała się propozycja zorganizowania dnia otwartych drzwi w ADA i sprawdzenia, czy placówka może i chce spełniać rolę centrum społeczno-kulturalnego całej dzielnicy, czy raczej tylko blis-

kiej okolicy. Placówka na pewno ma szansę stać się miejscem integrującym lokalne inicjatywy.

W czasie dwóch dni warsztatów pojawił się szereg propozycji działań, jakie powinien oferować ADA. W ciągu następnych kilku miesięcy działalności Artystyczny Dom Animacji zorganizował warsztaty i zajęcia dla mieszkańców uwzględniające grupy wiekowe (dzieci, młodzież oraz osoby dorosłe), m.in. warsztaty i kursy fotograficzne, artystycznego tworzenia biżuterii, warsztaty komiksowe, cykle filmowe oraz seanse dla mamy i taty z małymi dziećmi, zajęcia wpływające na podniesienie jakości życia i świadomości mieszkańców propagujące zdrowy tryb życia (np. aerobik, taniec, joga z elementami muzykoterapii). Została również stworzona przestrzeń spotkań tematycznych we współpracy z organizacją pozarządową (cykl wykładów „Ogrody Miasta Ogrodów” dla wszystkich miłośników ogrodów).

W Artystycznym Domu Animacji działa już kawiarenka, o którą tak licznie dopytywali uczestnicy warsztatów. Zwracali uwagę, że placówce tego typu potrzebna jest taka forma działalności. Reasumując, wiele propo-



Jedna z grup wyrusza na testowanie pomysłów w terenie Fot. Justyna Piwko

zycji i uwag, które zgłoszono podczas warsztatów zostało uwzględnionych w jesiennym programie placówki.

Podczas warsztatów największą trudność sprawiły badania w terenie i zbieranie opinii mieszkańców. Na przykład jedna z grup konsultowała pomysł lokalizacji stojaków rowerowych w przestrzeni miejskiej. Zespół ten musiał przejść na piechotę duży obszar Starych i Nowych Włoch w określonym czasie i udokumentować fotograficznie miejsca, w których miałyby stać stojaki.

Inną trudnością okazał się zaproponowany przez dzielnicę termin konsultacji. W drugim dniu warsztatu (19 czerwca – sobota) odbywał się piknik dzielnicowy. Uczestnicy reprezentujący Artystyczny Dom Animacji musieli opuścić warsztaty. Na przyszłość należy zwrócić uwagę, aby bardziej przemyśleć termin konsultacji, aby nie pokrywał się on z terminami imprez lokalnych.

Warsztaty Future City Game okazały się niestety za mało atrakcyjną formą dla grupy licealistek. Pozostałym uczestnikom forma ta jednak wydała się ciekawa, czego dowodziły sygnały od nich już po konsultacjach.

Całe przedsięwzięcie zwróciło uwagę na potrzebę prowadzenia dialogu. Metoda FCG sprawdziła się jako formuła konsultacji dotyczących działalności domu kultury i aktywizacji mieszkańców. Dała możliwość wypowiedzenia się co do potrzeb i form przedsięwzięć, jakie może zaproponować w przyszłości placówka. Dzięki przeprowadzonym konsultacjom, ADA stał się bardziej ukierunkowany na potrzeby mieszkańców. Wymiana wiedzy i doświadczeń, znajomość potrzeb pozwolą na budowę partnerstwa w działaniach lokalnych. Zwycięski projekt Żyjmy lokalnie, który zostanie wdrożony na wiosnę 2011 roku, pozwoli wyjść placówce w przestrzeń miejską (poza mury domu kultury) i zaktywizować mieszkańców. Sam projekt będzie wzbogacony o warsztaty o tematyce ekologicznej oraz kursy (np. decoupage – jak nadać przedmiotom drugie życie).

Konsultacje dały sygnał, że istnieje konieczność monitorowania potrzeb i oczekiwań mieszkańców co do oferty społecznej i kulturalnej dzielnicy, tak by instytucje publiczne mogły wychodzić im naprzeciw.

Uczestnicy warsztatów

Na zaproszenie odpowiedziało 29 osób, a zjawiły się 24. W sobotę na drugą część warsztatów przybyło 17 osób. Wśród uczestników znaleźli się mieszkańcy dzielnicy, uczniowie gimnazjum i liceum, dwóch nauczycieli, pra-

cownicy OPS, Caritasu przy Parafii Matki Boskiej Saletyńskiej – Stare Włochy, Clubu Zioma Janka, pracownicy Artystycznego Domu Animacji, Centrum Komunikacji Społecznej, Biura Kultury i Urzędu Dzielnicy Włochy. Chęć uczestnictwa zgłosiło również dwoje mieszkańców, którzy odpowiedzieli telefonicznie na zaproszenie umieszczone w biuletynie „Moja Dzielnica Włochy”, jedna z nich się nie pojawiła ze względu na termin warsztatów (piątek, godz. 9.00–15.00).

Rezygnacja licealistek z uczestnictwa drugiego dnia mogła być spowodowana niechęcią dziewczyn do formy warsztatów. Początkowo były przydzielone do różnych zespołów, w których nie wykazywały zaangażowania. Pod koniec dnia same się wydzieliły i stworzyły własną trzyosobową grupę.

Wśród uczestników warsztatów zabrakło ekspertów oraz lokalnych artystów i aktywistów, z którymi można by nawiązać w przyszłości współpracę.

Zabrakło również większego zaangażowania nauczycieli z placówek oświatowych z badanego obszaru, z którymi w przyszłości można by współpracować.



Prezentacja końcowa pomysłu jednej z grup Fot. Justyna Piwko

Podsumowując – warsztaty przebiegły sprawnie i pomyślnie, a ich efektem jest realizacja nie tylko zwycięskiego pomysłu (wiosna 2011), ale również innych pomysłów uczestników, czego przykładem był zorganizowanie rajdu rowerowego dokoła dzielnicy.

Wydaje się, że cel warsztatów został osiągnięty. Uczestnicy w sposób jasny i kreatywny podeszli do stawianych im zagadnień. Forma warsztatów przyniosła pozytywne rezultaty, a wdrożone rozwiązania dały oczekiwane efekty.

Wniosek, jaki się nasuwa na przyszłość, to konieczność szerszej promocji ofert dzielnicowych placówek kulturalnych, ponieważ działania tych instytucji nie są szerzej znane. Zachodzi potrzeba prowadzenia promocji na wiele sposobów – od informacji na stronach internetowych po wychodzenie z ofertą poza mury placówki, wyjście w przestrzeń miejską dzielnicy.

Podsumowanie

Oprócz wymienionego celu podstawowego, założeniem projektu było włączenie mieszkańców w proces decyzyjny dotyczący ich najbliższego otoczenia, oswojenie z ideą konsultacji społecznych a także integracji sąsiedzkiej.

Celem warsztatów było również zwiększenie świadomości i zaangażowanie uczestników oraz zwrócenie ich uwagi, że poprzez swoje działanie mogą być katalizatorem podniesienia jakości życia w przestrzeni, w której mieszkają. Dzięki warsztatom i procesom kreatywnego myślenia uczestnicy budowali dialog społeczny, a wyniki ich współdziałania okazały się niezbędną wskazówką dla rozwoju nie tylko konsultowanego „problemu”, ale i dzielnicy.

Artystyczny Dom Animacji może okazać się centrum, które zmobilizuje kapitał społeczny, w tym aktywne jednostki współpracujące z istniejącymi stowarzyszeniami. ADA poprzez swoją działalność może dotrzeć w różnorodny sposób do różnych grup wiekowych i zbudować trwale zaangażowanie młodzieży, tworząc dla niej interesujący ją program.

Włochy

Monika Komorowska



Konsultacje społeczne: Kreatywne Włochy

Konsultacje społeczne, a wiek uczestników

Założeniem warsztatu „Kreatywne Włochy. Wspólne działanie przez za mieszkanie!” było uczestnictwo mieszkańców w różnym wieku, dysponujących różnym doświadczeniem, których potrzeby dotyczące życia kulturalnego i społecznego są różnorodne. W warsztatach zdecydowały się wziąć udział 24 osoby. Za rekrutację uczestników odpowiedzialny był Urząd Dzielnicy Włochy i Dom Kultury ADA. Wśród uczestników znaleźli się młodzi i aktywni zawodowo mieszkańcy Ursusa, animatorzy kultury – pracownicy Domu Kultury ADA, nauczyciele, pracownicy Ośrodka Pomocy Społecznej, studenci mieszkający w Ursusie, aktywiści z innych dzielnic, pracownicy biur Urzędu m.st. Warszawy, uczniowie gimnazjum i liceum. Zaproszenie skierowano m.in. do szkół. Młodzież, której opinia dotycząca oferty kulturalnej DK ADA była dla organizatorów konsultacji bardzo ważna, uczestniczyła w warsztatach pod opieką nauczycieli. Uczestnicy warsztatów pracowali w zespołach. Dzieląc ich na grupy staraliśmy się zapewnić możliwie różnorodny, pod względem wieku i doświadczenia, skład. Szybko okazało się, że dialog w międzypokoleniowych grupach jest bardzo trudny. Licealiści, których wnioski dotyczące życia społecznego i kulturalnego były bardzo interesujące, mieli trudności w komunikacji ze starszymi uczestnikami. Stwierdzili, że potrzeby ich grupy wiekowej są tak różne od potrzeb pozostałych mieszkańców, że chcieliby móc pracować w oddzielnym zespole i przygotować pomysły adresowane do młodych ludzi. Niestety, zapał licealistów trwał tylko do końca godzin lekcyjnych i nie wzięli oni udziału w drugim dniu warsztatów. Gimnazjaliści natomiast uczestniczyli w warsztatach w ciągu dwóch dni. Jednak nie wyartykułowali oni swoich potrzeb i oczekiwań. Z trudem odnaleźli się w międzypokoleniowej grupie i raczej utrudniali jej pracę, niż włączali się w proces tworzenia pomysłów. Doświadczenie tych warsztatów pokazuje nie tyle, że międzypokoleniowe

spotkania nie mają sensu, ile raczej, że w celu uzyskania rzeczywistej diagnozy potrzeb młodych ludzi – gimnazjalistów i licealistów – należy zorganizować dla tej grupy osobne spotkanie. Można wówczas dopasować sposób moderacji i czas trwania warsztatów do ekonomii uwagi młodych ludzi, którzy bardzo szybko wykonują wymagające kreatywności zadania, ale których jednorazowe zaangażowanie nie jest zbyt długie, szybko się nudzą. Młodzież bez opiekunów, w otoczeniu rówieśników, jest skłonna bardziej się otworzyć, a także wzajemnie mobilizuje się do pracy. Mimo trudności, podczas warsztatów Kreatywne Włochy dowiedzieliśmy się o potrzebach młodzieży rzeczy ważnych, jak tego, że młodzi ludzie w tej dzielnicy dotkliwie odczuwają brak młodzieżowego miejsca spotkań. Potrzebują własnej, dedykowanej wyłącznie sobie przestrzeni.

Czas przygotowań, czyli o wadze rekrutacji i dotarciu do stowarzyszeń

Warsztaty Kreatywne Włochy zostały przygotowane w bardzo krótkim czasie. Proces przygotowań trwał miesiąc, a termin został wyznaczony przez Dzielnicę, która chciała, żeby warsztaty odbyły się przed wakacjami, by ich efekty móc wykorzystać do tworzenia programu instytucji w nadchodzącym roku szkolnym. Niestety, w tym samym terminie odbywały się w dzielnicy wcześniej zaplanowane wydarzenia kulturalne, które były bardziej nagłośnione niż konsultacje, angażowały też pracowników DK ADA – gospodarza warsztatów. W przyszłości należy rozpoczynać przygotowania z dużym wyprzedzeniem, analizując kalendarz dzielnicowych imprez.

Proces rekrutacji jest wymagający. Dla Dzielnicy może stać się szansą na znalezienie partnerów do realizacji nowych projektów, choćby pomysłów, które przynoszą ze sobą konsultacje. Ograniczenia czasowe nie pozwoliły na dokładne rozpoznanie aktywnych podmiotów – organizacji i mieszkańców, promocja także okazała się zbyt krótkotrwała, aby można było dotrzeć do wszystkich potencjalnie zainteresowanych osób.

Wybrana metoda prowadzenia warsztatu – Future City Game (Gra Miasto Przyszłości), która została udostępniona przez British Council – partnera w realizacji konsultacji w Dzielnicy Włochy – okazała się dobrym narzędziem rozwijającym kreatywność uczestników.

Natomiast termin warsztatów – czerwcowe piątek i sobota w godzinach porannych i wczesnopopołudniowych – okazał się ograniczający. Wiele osób nie mogło wziąć udziału w warsztatach w piątek ze względu na ko-

nieczność obecności w pracy. Z kolei część obecnych w piątek nie zdecydowała się na powrót w sobotę. Dobranie terminu dwudniowych warsztatów, które miały spełnić rolę konsultacji społecznych, było więc problematyczne. Wydaje się, że lepszym terminem są godziny popołudniowe i wieczorne w dni powszednie i godziny poranne w weekend. Warto jednak nie ograniczać się do jednorazowego spotkania. Przerwa pomiędzy pierwszym a drugim spotkaniem może dać dodatkowy czas do namysłu, na rozmowę z bliskimi, przyjaciółmi, którzy często są również mieszkańcami tej samej dzielnicy; dostarczyć dodatkowych impulsów do tworzenia nowych rozwiązań.

Bardzo ciekawym elementem Future City Game jest tzw. faza testowania, czyli pozyskanie opinii mieszkańców na temat pomysłów uczestników warsztatów. Często obserwacje zebrane podczas tego etapu wpływają na zmodyfikowanie propozycji, którą opracowuje zespół. Trzeba jednak pamiętać, że realizację tego elementu może uniemożliwić pogoda.

Forma „gry, zabawy” pozwala, by uczestnicy otworzyli się, nie czuli się oceniani, pozwolili sobie na niekonwencjonalne formy wypowiedzi i prezentacji pomysłów. Podczas warsztatów Kreatywne Włochy jeden z zespo-



Prezentacja końcowa pomysłu jednej z grup Fot. Justyna Piwko

łów zaproponował organizację giełdy sąsiedzkiej, wyprzedaży garażowej. Żeby przekonać pozostałych uczestników do swojego projektu, pomysłodawcy przynieśli parę obiektów ze swoich piwnic, poddaszy, szaf, które podczas prezentacji ich projektu trafiły w ręce uczestników warsztatów. Zabieg okazał się skuteczny, bo pomysł wygrał i prawdziwa giełda, wymiana sąsiedzka, ma zostać zorganizowana przez DK ADA we współpracy z mieszkańcami na wiosnę 2011 roku.

Trafną decyzją był wybór Domu Kultury ADA jako miejsca, gdzie odbywały się warsztaty. Wielu uczestników było tu po raz pierwszy. Warsztaty stały się okazją, by dowiedzieć się, co się tutaj dzieje. Jak się okazało, brak współdziałania ze strony mieszkańców spowodowany jest nieznaną ofertą instytucji, a nie złym, nieodpowiadającym mieszkańcom programem. Warsztaty Kreatywne Włochy pokazały, jakie kroki może podjąć Dom Kultury ADA, by lepiej współdziałać z mieszkańcami.

Myśląc o podobnych konsultacjach w przyszłości, warto rozważyć nie tylko rozdzielanie grup wiekowych, ale także potraktowanie konsultacji jako procesu, a nie wyłącznie warsztatów, w których udział dla wielu mieszkańców nie jest możliwy. Warto też pomyśleć o narzędziach, które zapewnią szerszy udział społeczny także dzięki temu, że wyrażanie opinii możliwe byłoby przez dłuższy czas. Wydaje się, że dobrym uzupełnieniem warsztatów byłoby stworzenie możliwości zgłaszania uwag drogą e-mailową lub tradycyjną, a także badanie społeczne przeprowadzone przez Internet przy użyciu kwestionariusza dostępnego on-line. Użycie takiego narzędzia to nie tylko możliwość zebrania większej liczby opinii, ale także szansa na promocję tematu konsultacji, w tym przypadku – sposobów współdziałania Domu Kultury z mieszkańcami – a to może pomóc w dotarciu do zainteresowanych mieszkańców i zapoczątkować faktyczną współpracę.

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Bemowo
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola



Wola

Sylwia Tomasini



Więcej światła. Konsultacje dotyczące oświetlenia podwórek

Wybór tematu

W związku z realizacją w 2010 roku projektu „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie” współfinansowanego z Funduszu Norweskiego, Centrum Komunikacji Społecznej zwróciło się do Urzędu Dzielnicy Wola z propozycją przeprowadzenia modelowych konsultacji społecznych. Zarząd Dzielnicy, po przeanalizowaniu planów inwestycyjnych, postanowił, że tematem konsultacji będzie oświetlenie podwórek przy ulicach Żytniej 68 i 70 oraz Grenady 11, 15, 17 i 21. Wybór związany był inwestycją doświetlenia tego terenu, której realizację przez Zakład Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy Wola zaplanowano na rok 2011.

Teren, którego dotyczyły konsultacje, obejmuje sześć 4-kondygnacyjnych budynków mieszkalnych. Podwórka pomiędzy budynkami przy ulicach Żytniej i Grenady służą nie tylko mieszkańcom osiedla, ale także stanowią ciągi komunikacyjne prowadzące m.in. do położonego w okolicy Gimnazjum nr 47. Zakład Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy Wola odbiera liczne sygnały mieszkańców, że podwórka te nie są odpowiednio doposażone w punkty świetlne, a mieszkańcy poruszający się po tym terenie po zmroku nie czują się bezpiecznie.

Istotne było przeprowadzenie konsultacji przed przystąpieniem do inwestycji, tak aby oczekiwania i potrzeby mieszkańców mogły zostać uwzględnione przy tworzeniu wytycznych do projektu.

Wybór oferty i przygotowania do konsultacji

Centrum Komunikacji Społecznej we współpracy z firmami zewnętrznymi przygotowało cztery oferty scenariuszy konsultacji. Po ich analizie przez Urząd, CKS i Zakład Gospodarowania Nieruchomościami wybrana została propozycja „Więcej Światła!” przygotowana przez panią Monikę Komorowską wraz z zespołem. Scenariusz wydawał się najlepiej pasować do tema-

tu konsultacji, dzięki czemu można było nimi zainteresować okolicznych mieszkańców i zachęcić ich do włączenia się w proces decyzyjny planowanej inwestycji.

Akcja informacyjna

Urząd Dzielnicy Wola przystąpił do akcji informującej mieszkańców o planowanych konsultacjach. Jako pierwsze poinformowane zostały listownie wspólnoty mieszkaniowe z objętego akcją terenu. Kolejnym etapem było dotarcie do mieszkańców. Teren pomiędzy ulicami Grenady, Syreny, Żytnej i Sokołowskiej zamieszkuje, wg danych przekazanych z Delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich, 588 mieszkańców. Struktura demograficzna tej grupy przedstawia się następująco:

Wiek	Mężczyźni	Kobiety
0–7	17	14
7–18	26	15
18–65	179	213
>65	37	87
suma	259	329

Materiały graficzne w formie plakatów przygotowanych przez Centrum Komunikacji Społecznej zostały rozwieszone na klatkach schodowych budynków położonych przy ulicach Żytnej 68 i 70 oraz Grenady 11, 15, 17 i 21, w Gimnazjum nr 47 przy ul. Grenady 16, w budynku Urzędu Dzielnicy Wola oraz w Zakładzie Gospodarowania Nieruchomościami przy ulicy Bema 70. Do skrzynek pocztowych mieszkańców przekazany został list od burmistrza, wyjaśniający temat konsultacji i zapraszający do czynnego udziału w procesie. Informacje o konsultacjach zostały zamieszczone również w „Kurierze Wolskim”, bezpłatnym dwutygodniku wydawanym przez Urząd Dzielnicy Wola, oraz na stronie internetowej Urzędu. Akcję informacyjną wsparły także media, m.in. TVN Warszawa, „Życie Warszawy” i Antyradio.

Przebieg konsultacji

Scenariusz „Więcej Światła!” zakładał przeprowadzenie konsultacji w 4 etapach:

- obserwacja nieuczestnicząca,
- spacerzy badawcze w ciągu dnia,
- spacerzy badawcze po zmroku,
- spotkanie podsumowujące konsultacje i wieczorny happening demonstrujący w terenie najczęściej wskazywane punkty oświetlenia.

Obserwacja nieuczestnicząca w formie spacerów przeprowadzana była na różnych etapach konsultacji. Pierwszy spacer, służący skonstruowaniu narzędzi badawczych, odbył się przy udziale pani Moniki Komorowskiej wraz z pracownikami Urzędu Dzielnicy Wola, ZGN i CKS 24 lipca 2010. Następnie 9 i 14 sierpnia badacze prowadzili obserwację terenu połączoną z wstępnymi wywiadami z mieszkańcami. Przygotowania pozwoliły na zdobycie dodatkowej wiedzy na temat oczekiwań mieszkańców co do formy procesu konsultacji – przede wszystkim wyboru dni i godzin na przeprowadzenie spacerów, tak aby dać szansę uczestniczenia w procesie konsultacji jak największej liczbie mieszkańców.

Kolejnym etapem były zapisy na spacerzy, przeprowadzone 25 sierpnia przez panią Monikę Komorowską z zespołem na jednym z badanych po-



Rozpoczęcie konsultacji, zapisy na spacerzy badawcze, 25 września 2010

Fot. Jarosław Koszewski

dwórek. Ankieterzy odwiedzili także mieszkańców w domach i zachęcali do umówienia się na spacer. W okresie od 26 sierpnia do 4 września przeprowadzono 77 spacerów badawczych połączonych z wywiadami. Zadaniem każdego uczestniczącego w spacerze mieszkańca było zaznaczenie dużą, żółtą, okrągłą naklejką miejsca, gdzie jego zdaniem powinna stanąć latarnia. Każdy z mieszkańców otrzymał 8 naklejek symbolizujących punkty świetlne. Najczęściej wykorzystywano 4–5 naklejek, ponieważ mieszkańcy zaznaczali zwykle miejsca tylko we własnym najbliższym sąsiedztwie. Z tego powodu każdego dnia stanowisko ankieterów usytuowane było w innej części osiedla, tak aby dotrzeć do mieszkańców wszystkich okolicznych budynków. Informacje zwrotne zostały zanotowane przez ankieterów wraz z komentarzami mieszkańców odnośnie:

- miejsc wymagających doświetlenia,
- miejsc postrzeganych jako bezpieczne i niebezpieczne,
- sposobów poruszania się w przestrzeni po zmroku,
- odczuć, jakie budzi kontakt z przestrzenią po zmroku,
- rodzajów połączeń pieszych, jakie wybierają mieszkańcy po zmroku,
- typu oświetlenia, jakie chętnie widzieliby wokół swoich budynków (intensywność i natężenie światła).

Wszystkie zebrane dane zostały zweryfikowane i uzupełnione podczas dodatkowych spacerów zorganizowanych po zmroku, tzw. „spacerów bezpieczeństwa”. Pomimo że przestrzeń służy najczęściej mieszkańcom, ważne było, aby w kwestii odczuć związanych z bezpieczeństwem wypowiedziały się także osoby, które tego terenu nie znają. Z tego powodu na spacerzy zaproszone zostały nie tylko kobiety mieszkające w okolicznych budynkach, ale także spoza osiedla. Spacer przebiegał trasą nieoświetlonych podwórek, podczas którego kobiety odpowiadały na pytania odnośnie samopoczucia i elementów mających wpływ na te odczucia, najbardziej preferowanych miejsc wymagających doświetlenia, obszaru padania światła itp. Na koniec odwiedzane było sąsiednie, doświetlone podwórze przy ulicy Żytnej 66, gdzie badane osoby proszone były o ocenę sposobu oświetlenia pod kątem natężenia światła i lokalizacji latarni w stosunku do budynków i usytuowanych klatek schodowych. Wszystkie wypowiedzi zostały zanotowane i wykorzystane w całościowej analizie obszaru.

Konsultacje zakończyły się 16 września spotkaniem podsumowującym w Gimnazjum nr 47 przy ul. Grenady 16. W spotkaniu brały udział osoby zaangażowane w projekt: ze strony Centrum Komunikacji Społecznej pani

Anna Petroff-Skiba, koordynator całego projektu, i pani Marta Marciniak-Mierzejewska, koordynator konsultacji dzielnicowych, a ze strony Urzędu Dzielnicy Wola pani Anna Fiszer-Nowacka, naczelnik Wydziału Organizacyjnego i pani Sylwia Tomasini, inspektor w Wydziale Organizacyjnym. Na merytoryczne pytania mieszkańców dotyczące oświetlenia odpowiadał pan Jarosław Okniński, pracownik Zakładu Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy Wola. Po spotkaniu o godzinie 20 mieszkańcy wzięli udział w happeningu, podczas którego za pomocą specjalnych lampionów prezentowane były najczęściej typowane miejsca pod instalację oświetlenia. W wyniku dyskusji niektóre z planowanych punktów, prezentowanych za pomocą lampionów, zmieniły miejsce.

Podsumowanie

Po zakończeniu całego procesu konsultacji „Więcej Światła!”, zespół badawczy przygotował raport podsumowujący. Raport został opublikowany na stronie internetowej Urzędu Dzielnicy Wola www.wola.waw.pl w zakładce „Konsultacje społeczne” oraz na stronie www.um.warszawa.pl/konsultacjespoleczne. Fragmenty raportu zamieszczone zostały także w „Kurierze Wolskim”.



Spacer bezpieczeństwa po zmroku; badaczka zapisuje uwagi, wrzesień 2010

Pod koniec 2010 roku Zakład Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy Wola wykonał projekt budowlany instalacji oświetlenia terenu Żytnia 68, 70, Grenady 11, 15, 17, 21. W wytycznych do projektu uwzględniony został raport z konsultacji przygotowany przez panią Monikę Komorowską wraz z zespołem.

Analiza przeprowadzonych modelowych konsultacji społecznych „Więcej Światła!” pozwoliła na wyciągnięcie wniosków odnośnie poszczególnych etapów procesu.

Przygotowanie – najistotniejsze było dotarcie z informacją do każdego z mieszkańców budynków; prócz plakatów zwracających uwagę kolorową grafiką ważne były indywidualne listy przekazane do skrzynek pocztowych.

Forma konsultacji – wybrana została oferta proponująca spacerów badawcze i happeningi jako najbardziej odpowiednia. W przypadku konsultowania oświetlenia podwórek forma bezpośredniego, indywidualnego kontaktu mieszkańców z badaczami i osobami merytorycznie zaangażowanymi w projekt, połączona z obserwacjami osiedla o różnych porach dnia, spełniła się znakomicie.

Zaplanowanie czasu i miejsca – bardzo istotne jest, aby docierać bezpośrednio do społeczności lokalnej potencjalnie zainteresowanej tematem konsultacji. W przypadku, w którym konsultacje byłyby przeprowadzane np. z użyciem makiety w budynku Urzędu Dzielnicy Wola, najprawdopodobniej żaden z mieszkańców nie dotarłby na spotkanie. Podobnie jest z doborem odpowiedniego czasu – spacerów zostały zaplanowane o różnych porach dnia, zarówno w dni powszednie, jak i w weekendy, dzięki czemu grupa mieszkańców aktywnych zawodowo miała szansę uczestniczenia w konsultacjach.

Współpraca – proces konsultacji społecznych „Więcej Światła!” przebiegał bardzo sprawnie dzięki dobrej kooperacji pracowników Centrum Komunikacji Społecznej z Urzędem Dzielnicy Wola oraz stałemu merytorycznemu wsparciu badaczy przez pana Jarosława Oknińskiego, pracownika ZGN w Dzielnicy Wola, odpowiedzialnego za tego typu inwestycje.

Konsultacje społeczne stanowią ważne narzędzie w dialogu pomiędzy Urzędem a mieszkańcami. Istotne jest, aby mieszkańcy mieli świadomość, że mają możliwość współdecydowania o zmianach, jakie mają miejsce na Woli. Jeszcze raz serdecznie dziękujemy wszystkim uczestniczącym w konsultacjach za współpracę i zaangażowanie.

Wola

Monika Komorowska



„Ludzie chodzą tam, gdzie się świeci – wzdłuż bloków.”

Jak rozmawiać o latarniach?

Przygotowując się do konsultacji, nie wiedzieliśmy, czy kwestia doświetlenia podwórzy okaże się dla mieszkańców ważna, czy będą chcieli wypowiedzieć się na temat zapotrzebowania i rozmieszczenia latarni. Opracowując metodę przeprowadzenia badania, wielokrotnie wracaliśmy na teren podwórzy wolskiego Młynowa, przyglądaliśmy się, jak one funkcjonują i rozmawialiśmy z przechodzącymi mieszkańcami. Obserwowaliśmy przestrzeń tego fragmentu osiedla. Została ona podporządkowana funkcji komunikacyjnej, przestała spełniać rolę integrującą sąsiadów: nie ma tu ławek, po piaskownicach zostały tylko ślady, jedynym elementem małej architektury są zaniedbane śmietniki, ścieżki są nierówne, a zieleń raczej chaotyczna.

Spotkani mieszkańcy stwierdzili, że oświetlenie jest bardzo potrzebne, ponieważ panujące ciemności znacząco zmniejszają komfort życia na osiedlu. Szybko jednak dodawali, że być może na temat rozmieszczenia latarni powinien wypowiedzieć się ekspert. To częsta sytuacja, którą napotykamy w konsultacjach społecznych. Mieszkańcy są przeświadczeni, że ich kompetencje nie są wystarczające, by wypowiadać się na temat kwestii podjętych w konsultacjach. Należy o tym pamiętać, planując metodę konsultacji, powinna ona być dla uczestników czytelna, dawać komfort wypowiedzi (sprawić, że mieszkańcy w różnym wieku poczują się pewnie, wypowiadając się na temat problemu oświetlenia), sprowadzać badane zagadnienie z poziomu eksperckiego do poziomu życia codziennego. W konsultacjach na Woli chcieliśmy przecież rozmawiać z mieszkańcami o jakości mieszkania w tej okolicy, a nie o technicznych uwarunkowaniach projektu.

Metoda konsultacji

Opracowana na potrzeby konsultacji „Więcej światła!” metoda doskonale spełniła swoje zadanie. Spacerzy badawcze połączone z zaznaczaniem za po-

mocą dużych żółtych naklejek miejsc, w których powinny się znaleźć latarnie, i nanoszeniem ich na mapę przez ankietera wraz z komentarzami mieszkańców okazało się prostą i przyjazną metodą. Drugi element konsultacji – tzw. spacer bezpieczeństwa, polegający na przejściu z małą grupą mieszkańców przez teren osiedla po zmroku, pozwolił na uzupełnienie i zweryfikowanie zebranych w ciągu dnia informacji. Akcja z lampionami, które w symboliczny sposób oznaczyły najczęściej wskazywane przez mieszkańców miejsca rozmieszczenia latarni na zakończenie konsultacji, po dyskusji podsumowującej ich wyniki, pozwoliła mieszkańcom zobaczyć w przestrzeni podwórek miejsca, które mieszkańcy wskazywali najczęściej. Obecność eksperta podczas spaceru doprowadziła do wspólnego podejmowania przez mieszkańców decyzji o wprowadzeniu do tych lokalizacji niewielkich modyfikacji.

Warto wspomnieć, że debata podsumowująca konsultacje odbyła się w pobliskim gimnazjum. Szkoły to instytucje, o których warto pamiętać projektując proces konsultacji i włączając je do dyskusji na tematy dotyczące ważnych dla lokalnych społeczności kwestii.

„O tym podwórku niech wypowiedzą się osoby, które tam mieszkają”

– bardzo lokalna lokalność

Przygotowując konsultacje, założyliśmy, że spacer badawczy będzie obejmował cały teren, którego dotyczyły konsultacje. Podczas pilotażu metody to założenie wydawało się trafne. Badanie jednak szybko pokazało, że choć teren jest niewielki (znajduje się na nim sześć 4 piętrowych bloków – dwa podwórka i tzw. pasaż – przejście pomiędzy blokami), to mieszkańcy chcieli wskazywać tylko miejsca bezpośrednio związane z domem, w którym mieszkają – na własnym podwórku, przy dojściu do swojego śmietnika, samochodu, czy drodze na przystanek. W odniesieniu do tej bardzo lokalnie rozumianej przestrzeni mieszkańcy mieli wiele uwag i propozycji dotyczących kwestii nieobjętych tematem konsultacji – utrzymania zieleni, braku ławek i choćby kilku zabawek dla dzieci, stanu chodników. Te uwagi pokazują, że komunikacja między mieszkańcami a urzędnikami, służbami odpowiedzialnymi m.in. za utrzymanie zieleni jest niewielka. Mieszkańcy, którym dziko wyrosłe drzewo wchodzi w okno i grozi naruszeniem fundamentów budynku, nie mają poczucia, że ich głos w tej sprawie jest ważny. Często niejasny jest podział kompetencji pomiędzy różnymi jednostkami i dopiero kontakt z urzędnikami podczas procesu konsultacji pozwala na zdobycie wiedzy, do kogo należy się zwracać z różnymi lokalnymi problemami.

„Ludzie chodzą tam, gdzie się świeci — wzdłuż bloków.” Jak rozmawiać o latarniach?

„Ja w sprawie tych konsultacji. Dostaliśmy pismo. Przysłała mnie żona, chciałym mieć to już za sobą”. Nauka dialogu. Czym dla mieszkańców są konsultacje

Oprócz doboru właściwej metody konsultacji bardzo ważne jest, by proces konsultacji był dla mieszkańców przejrzysty – począwszy od informacji, że są one planowane, poprzez jasne określenie ich celu i możliwych form wyrażenia opinii, a na informowaniu o ich efektach kończąc. List, który Dzielnica Wola skierowała do mieszkańców osiedla z zaproszeniem do udziału w konsultacjach, okazał się bardzo skuteczny. Kiedy zespół przeprowadzający konsultacje pojawił się na terenie osiedla, mieszkańcy nie traktowali jego przedstawicieli jak intruzów. Aby zapewnić mieszkańcom łatwość wyrażenia opinii przez czas trwania konsultacji, byliśmy obecni w przestrzeni osiedla – na kolejnych podwórkach i staraliśmy się być dla mieszkańców widoczni, tak by po drodze do domu zainteresowali się i zdecydowali na spacer badawczy. Osobom, które brały udział w dziennych spacerach badawczych proponowaliśmy udział w nocnym spacerze bezpieczeństwa. Przed spotkaniem podsumowującym, poprzez plakaty rozwieszane na klatkach, zachęcaliśmy mieszkańców do udziału w nim.

W procesie konsultacji to mieszkańcy byli ekspertami, jednak efekty konsultacji posłużą ekspertom-projektantom jako przesłanka do podjęcia decyzji. Dla-



Podsumowanie konsultacji, symboliczna latarnia – wolontariusz z lampionem, 16 września 2010

tego bardzo ważne jest, by – zanim te decyzje zapadną – umożliwić mieszkańcom kontakt z projektantami i osobami, które będą prowadzić inwestycję, by wyjaśniły wszystkie uwarunkowania. Na spotkanie podsumowujące zaprosiliśmy przedstawiciela Zakładu Gospodarowania Nieruchomości Wola, odpowiedział on na pytania mieszkańców dotyczące uwarunkowań realizacji projektu.

Konsultacje społeczne są formą dialogu władzy samorządowej z mieszkańcami, której ciągle obie te strony się uczą. Przejrzystość procesu konsultacji, komunikatywność narzędzi, jasne i proste możliwości wypowiedzenia się sprawiają, że mieszkańcy chętnie podejmą dialog i wezmą udział w takim procesie także w przyszłości.

Zaangażowanie mediów

Zaangażowanie mediów lokalnych w proces konsultacji jest bardzo pożądane. Dzięki artykułom, programom telewizyjnym, audycjom mieszkańcy mogą się dowiedzieć o konsultacjach, zrozumieć ich istotę. Jednak nie zawsze media zapewniają rzetelną informację, często nie interesują się samymi konsultacjami, a jedynie ich osadzeniem w lokalnej polityce. Tak stało się i tym razem – jedna z warszawskich stacji telewizyjnych była zainteresowana perspektywą nadchodzących wyborów samorządowych, a nie tym, jak urzędnicy starają się tworzyć nowe metody dialogu z mieszkańcami. Stronniczy przekaz medialny może jedynie zniechęcić do zaangażowania w konsultacje.

„Żadne światła są niepotrzebne!”

„Światła nie muszą doświetlać całego podwórka, ale koniecznie doświetlić ścieżkę dojścia do klatek”. Czy możliwy jest konsensus?

Mieszkańcy okazali się bardzo racjonalni wskazując miejsca, które wymagają doświetlenia. Znają dokładnie teren, więc pokazywali miejsca, gdzie światło jest rzeczywiście niezbędne i starli się lokować je w sposób respektujący interesy osób, których okna położone są w pobliżu wskazywanego miejsca. Konsultacje pokazały także, że nie wszyscy mieszkańcy popierają projekt doświetlenia podwórzy. Czy istnieje sposób na idealne rozmieszczenie latarni, który pogodzi wszystkich? Badanie przeprowadzone w ramach konsultacji pokazało różne oczekiwania mieszkańców, a przedstawione wytyczne są ich uśrednieniem wynikającym z analizy wszystkich wskazań na różnych etapach konsultacji. Mają posłużyć do stworzenia projektu, który powinien być funkcjonalny, ale jednocześnie respektować kameralną przestrzeń wnętrza osiedla.

„Ludzie chodzą tam, gdzie się świeci — wzdłuż bloków.” Jak rozmawiać o latarniach?

Należy pamiętać, że celem konsultacji, oprócz uzyskania wiedzy o funkcjonowaniu tego miejsca, było również zminimalizowanie potencjalnego konfliktu, jaki często rodzi się przy podobnych inwestycjach w momencie ich odgórnej realizacji. Ważnym elementem jest pokazanie samym mieszkańcom, jak różne bywają ich oczekiwania, a także uświadomienie, jakie są uwarunkowania realizacji projektu.

„Co to za akcja?”. Konsultacje eksperymentalne

Konsultacje „Więcej światła!” pokazały, że tworząc metodologię konsultacji, warto być otwartym. Warto szukać sposobów, by podjęcie dialogu z samorządem było dla mieszkańców atrakcyjne. Wykorzystywać metody badań z różnych obszarów nauk społecznych, ale nie bać się dodawania elementów z pogranicza sztuki w przestrzeni publicznej, happeningu, artystycznej interwencji. Eksperymentować z podejściami.

Mobilizowanie kapitału społecznego, budowanie społeczeństwa obywatelskiego jest niełatwym zadaniem. Mieszkańcy nie przywykli do wyrażania swych opinii, wielu dopiero uczy się, że angażując się w dialog z samorządem może wpływać na swoje otoczenie. Innowacyjne podejście do metod prowadzenia tego dialogu zwiększa szanse na zainteresowanie ze strony mieszkańców.



Podsumowanie konsultacji, wspólny spacer podczas happeningu ze światłami,
16 września 2010

Wstęp
Teoria
Stare Miasto
Bemowo
Białołęka
Bielany
Ochota
Praga Południe
Praga Północ
Rembertów
Śródmieście
Targówek
Ursus
Ursynów
Wawer
Wesoła
Wilanów
Włochy
Wola
Autorzy

Autorzy tekstów:

Anna Cybulko – absolwentka Wydziału Prawa i Administracji UW oraz Wydziału Psychologii UW. Mediatorka, moderator, nauczyciel akademicki oraz trener umiejętności społecznych. Mediuje w sprawach cywilnych, rodzinnych, gospodarczych, pracowniczych i akademickich. Moderuje dyskusje i debaty, także i te, które z różnych względów toczą się w sytuacjach komunikacyjnie trudnych. Partnerka w firmie Markert Mediacje. Prowadzi szkolenia i warsztaty z zakresu rozwiązywania konfliktu, komunikacji interpersonalnej oraz mediacji i negocjacji. Tłumaczy i pisze teksty dotyczące efektywnej komunikacji i skutecznych metod rozwiązywania sporów.

Kontakt: anna.cybulko@mediacje.biz

Aleksandra Czarniakowska – od 3 lat pracuje w Wydziale Organizacyjnym Urzędu Dzielnicy Praga Północ m.st. Warszawy. Ukończyła socjologię na Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie.

Łukasz Dębiński – pracuje w Wydziale Obsługi Mieszkańców Urzędu Dzielnicy Bemowo m.st. Warszawy. Mieszka w Warszawie

Monika Dmowska-Wójcik – jest pracownikiem Wydziału Promocji i Funduszy Europejskich, pełni funkcję koordynatora procesu konsultacji społecznych w Urzędzie Dzielnicy Ochota m.st. Warszawy.

Joanna Erbel – socjolożka, fotografka, członkini zespołu „Krytyki Politycznej”, współzałożycielka Stowarzyszenia Duopolis. Pisze doktorat o roli aktorów nie-ludzkich w przemianie przestrzeni miejskiej w Instytucie Socjologii UW. Kuratorka Nowych Sytuacji w Poznaniu (w ramach Malta Festival 2011). Interesuje ją potencjał badania przestrzeni miejskiej za pomocą narzędzi pochodzących z przestrzeni sztuki.

Kontakt: joanna.erbel@duopolis.org

Anna Grabowska – z samorządem związana zawodowo od 1998 roku. Od 2007 roku zajmuje się promocją Dzielnicy Ursynów m.st. Warszawy

Klaudia Gross – absolwentka Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie. Ukończyła studia magisterskie na kierunku pedagogika resocjalizacyjna i socjalna oraz podyplomowe studia, specjalność samorząd terytorialny. Przez ostatnie trzy lata pracowała w Wydziale Organizacyjnym dla Dzielnicy Wilanów m.st. Warszawy, pełniąc funkcję eurokoordynatora zajmującego się przygotowaniem i koordynowaniem wniosków dofinansowanych ze środków Unii Europejskiej.

Marlena Happach – architekt, animatorka i dydaktyk. Absolwentka studiów na Wydziale Architektury Politechniki Warszawskiej i Ecole de l'Architecture de Paris La Villette. Była stypendystka niemieckiej fundacji DAAD (TU Berlin Wydział Planowania Miejskiego i Regionalnego 2003) Asystentka na Wydziale Geodezji i Kartografii Politechniki Warszawskiej. Założycielka i prezeska Stowarzyszenia Odblokuj (www.odblokuj.org). Laureatka nagród i konkursów architektonicznych (m.in. Nagroda im. Erharda Buska, konkurs Przystanek dla Warszawy, European 10). Prowadzi działalność projektową www.happach.pl a także warsztaty partycypacyjne według autorskiej metody z zastosowaniem makiety oraz warsztaty architektoniczne dla dzieci archiTEKTURKI (współpraca z SARP). Konsultant w programie „Pogotowie architektoniczne” dla bibliotek FRSI. Członek SARP.

dr Łukasz Jochemczyk – psycholog ekonomiczny. Od wielu lat zajmuje się negocjacjami i rozwiązywaniem konfliktów w społecznościach lokalnych. Wiedzę i doświadczenie zbierał w Polsce i renomowanych ośrodkach rozwiązywania konfliktów w Stanach Zjednoczonych oraz Holandii. Rozwiązywał konflikty społeczne w Institute for Mediation and Conflict Resolution w Bronxie. Jest certyfikowanym mediatorem stanu Nowy Jork. Członek International Association for Conflict Management. Prywatnie lata na szybowcach i gra na saksofonie.

Kontakt: LJochemczyk@gmail.com

Monika Komorowska – socjolog (specjalizacja: mediacje, negocjacje i rozwiązywanie konfliktów) i architekt. Opracowuje i realizuje procesy konsultacji społecznych przy zastosowaniu interdyscyplinarnych metod. Prowadzi warsz-

taty (m.in. Future City Game), badania i projekty wspomagające partycypację społeczną. W projekcie „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie” zrealizowała konsultacje w dzielnicach: Wola, Praga Południe, Ursus, Włochy i Wilanów.

Info: www.grawmiasto.com

Kontakt: info@grawmiasto.com; tel.: +48 501 394 188

Karolina Kowalczyk – psycholog środowiskowy, absolwentka wydziału Psychologii na Uniwersytecie Warszawskim, koordynowała z ramienia Centrum Komunikacji Społecznej konsultacje dotyczące komunikacji rowerowej na Bielanach.

Urszula Majewska – z wykształcenia wschodoznawca i dziennikarz, z wyboru urzędnik, z zamiłowania podróżnik. Od czterech lat rzecznik Dzielnicy Śródmieście, zajmujący się też z pasji partycypacją i konsultacjami.

Marta Marciniak-Mierzejewska – etnografka i antropolożka, w 2010 roku koordynowała, z ramienia Centrum Komunikacji Społecznej, konsultacje społeczne w dzielnicach Warszawy, odbywające się w ramach projektu. Wcześniej prowadziła projekty edukacyjne i promujące wiedzę o kulturze ludowej w Stowarzyszeniu Pracownia Etnograficzna.

Katarzyna Myk – absolwentka socjologii. W latach 2006-2007 pracownik Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego. W trakcie pracy na uczelni zdobyła doświadczenie w realizacji projektów współfinansowanych z funduszy unijnych, w tym projektów międzynarodowych. Obecnie pracownik Urzędu m.st. Warszawy w Dzielnicy Praga-Południe, pełni funkcję eurokoordynatora i koordynatora ds. rewitalizacji. Współautor artykułu Strategie radzenia sobie ze stresem migrantów zarobkowych podczas wyjazdu (autorzy Bohdan Rożnowski, Dorota Bryk, Katarzyna Myk).

Marta Olejnik – doktorantka w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego. Współtwórczyni Fundacji Pole Dialogu. Współpracuje z Pracownią Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”. Zaangażowana w aktywizowanie postaw obywatelskich w ramach projektu „Wiem, jak jest”. Jest wielką orędowniczką wykorzystywania wiedzy i metod socjologicznych w kreowaniu procesów społecznych.

Kontakt: olejnik.m.a@gmail.com

mgr inż. arch. Jan Pawlik – ukończył Wydział Architektury Politechniki Warszawskiej. Pracował min. z Remem Koolhaasem (zarówno w OMA jak i w AMO). Obecnie prowadzi samodzielną praktykę projektową, realizując projekty na styku architektury, urbanistyki, grafiki, design i sztuki ulicy. Laureat wielu konkursów, m.in. na Polski Plakat Olimpijski Ateny 2006, Miasto na styku (Architektury Murator).

Maciej Pawłowski – koordynator akcji informacyjno-konsultacyjnej „Stare Miasto w nowej odsłonie”, politolog, Wiceprzewodniczący Zarządu Osiedla Grochów-Kinowa w latach 2006-2010, ekspert w dziedzinie jednostek pomocniczych niższego rzędu samorządu terytorialnego.

Joanna Pernal – absolwentka studiów slawistycznych ze specjalizacją bohemistyka oraz studiów podyplomowych w zakresie nauczania języka polskiego jako obcego. W Urzędzie Dzielnicy Białołęka m.st. Warszawy pracuje od dwóch lat na stanowisku podinspektora w Wydziale Promocji i Komunikacji Społecznej, gdzie od początku zajmuje się konsultacjami społecznymi. Okres dorastania spędziła w Czechach. Powrót do Polski był dla niej zderzeniem z inną rzeczywistością, mentalnością. Dlatego polubiła podróże, najchętniej autostopem. Pozwalają na najbliższe poznanie tego, co pozornie już jest znane.

Anna Petroff-Skiba – absolwentka Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego. Skończyła także studia podyplomowe „Konsultacje społeczne i rozwiązywanie konfliktów społecznych” w Instytucie Stosowanych Nauk Społecznych. Pracowała w Sejmie i Ministerstwie Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Obecnie pracuje w Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy, gdzie koordynowała projekt „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie”.

Łukasz Prokop – absolwent Wydziału Nauk Historycznych i Społecznych UKSW, podinspektor w Wydziale Kultury i Promocji dla Dzielnicy Ursus i lokalny animator. Współorganizator Dnia Sąsiada oraz Bezdyskusyjnego Klubu Filmowego „Poznaj swojego sąsiada”. Krąg jego zainteresowań skupia się głównie wokół budowy społeczeństwa obywatelskiego, przyjaznej przestrzeni miejskiej oraz animacji lokalnych wydarzeń kulturalnych. Członek kilku organizacji trzeciego sektora, m.in. Stowarzyszenia Inicjatyw Społeczno-Kulturalnych Stacja Muranów.

Aga Skorupka – współprowadzi Lifespace. Stypendystka Fulbrighta i doktorantka psychologii środowiskowej na City University of New York.

Kontakt: aga@lifespace.pl

Joanna Szczepańska – psycholog środowiskowy. Zajmuje się rozwiązywaniem problemów społeczno-przestrzennych miejsc i tworzeniem strategii ich rozwoju przy użyciu różnych narzędzi pracy z użytkownikami, stosowaniu wiedzy społecznej oraz zaawansowanych analiz przestrzennych. Współprowadzi Lifespace.

Kontakt: joanna@lifespace.pl

Sylwia Tomasini – absolwentka Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, marketingowiec, przedstawicielka Dzielnicowej Komisji Dialogu Społecznego i Koordynator Procesów Konsultacji Społecznych w Dzielnicy Wola. Współpracowała przy konsultacjach społecznych „Więcej Światła” i „Zielone Odolany”. Prelegent w ogólnopolskiej konferencji na temat konsultacji społecznych: „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie”.

Sylwia Weilandt – ekonomista, doktorantka w Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Pracownik Urzędu Dzielnicy Targówek m.st. Warszawy, kieruje pracami Referatu Analiz i Funduszy Europejskich w Wydziale Obsługi Zarządu. Mieszka na Targówku od pokoleń. Lokalna patriotka, zaangażowana w sprawy społeczności lokalnej i jej rozwój. Interesuje się partycypacją społeczną, komunikacją społeczną i diagnozą społeczną. Wiedzę i doświadczenie zawodowe łączy z pisaniem pracy naukowej o zarządzaniu sprawami publicznymi z udziałem obywateli. Do pracy lubi jeździć rowerem przez Park Leśny Bródno.

Anna Wieczorek – psycholożka środowiskowa, związana z Pracownią Badań Środowiskowych na Wydziale Psychologii UW i z Instytutem Urbanistyki w Grenoble. Jako badaczka i moderatorka zajmuje się planowaniem i prowadzeniem procesów konsultacji społecznych oraz projektowaniem partycypacyjnym przestrzeni miejskiej. Specjalizuje się w diagnozie i rozwiązywaniu konfliktów społecznych wynikających z protestów, które towarzyszą wprowadzaniu zmian i nowych inwestycji w przestrzeni.

Kontakt: awieczorek@psych.uw.edu.pl

Wesela Wojnarowicz – absolwentka Wydziału Historycznego na Uniwersytecie Warszawskim oraz studiów podyplomowych na SGH w Warszawie z zakresu Nowoczesnej Promocji. Z warszawskim samorządem związana od 2008 r. Pracownik Wydziału Kultury i Promocji dla Dzielnicy Włochy. Zainteresowania, jak i praca zawodowa związane są z marketingiem terytorialnym. „Konsultacje społeczne są jedną z form komunikowania się ze społeczeństwem, dzięki którym możemy kształtować wizerunek naszego otoczenia”.

Katarzyna Zawadzka – pracownik Referatu Funduszy Europejskich i Analiz w Wydziale Obsługi Zarządu Dzielnicy Targówek, z wykształcenia kulturoznawca, z zamiłowania obserwator kapitału społecznego, ze szczególnym uwzględnieniem pomocy w rozwoju jego uczestników.

Agnieszka Zielińska – ukończyła pedagogikę na Uniwersytecie Warszawskim, a także studia podyplomowe z zakresu zarządzania w administracji publicznej na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Od roku 2005 zajmuje się opracowaniem i realizacją zadań w zakresie lokalnego programu profilaktyki uzależnień i przeciwdziałania przemocy w rodzinie; planowaniem koncepcji badań społecznych dotyczących zjawiska uzależnień i przemocy w rodzinie na terenie Dzielnicy Wawer, organizowaniem kampanii informacyjno-edukacyjnych, konferencji, seminariów i szkoleń.