



Diagnoza Osiedla

Czy jest w Radzie lekarz?

*Materiał dla
Rad Osiedli
w ramach projektu
Dobre Rady dla Łodzi*



Wydawca: Centrum Promocji i Rozwoju Inicjatyw Obywatelskich OPUS
pl. Wolności 2
91-415 Łódź

Data: kwiecień 2015

Material przygotowany w ramach projektu Dobre Rady dla Łodzi
finansowanego z Funduszu Norweskiego



SPIS TREŚCI

WSTĘP.....	4
CO TO DIAGNOZA?	5
DLACZEGO WARTO?.....	6
A KIEDY NIE WARTO?.....	8
CO SIĘ SKŁADA NA DIAGNOZĘ OSIEDLA?	10
JAK DIAGNOZOWAĆ?.....	10
GDZIE ZNAJDĘ JAKĄ INFORMACJĘ?	11
Gdzie znajdę informację o mieszkańcach?.....	10
Gdzie znajdę informację o infrastrukturze?	11
Gdzie znajdę informację o instytucjach i organizacjach?.....	12
Gdzie znajdę informację o Radzie Osiedla?	14
JAK PYTAĆ LUDZI O ZDANIE?	15
Akcje plenerowe.....	15
Sondaż uliczny	17
Badanie ankietowe.....	19
Wywiad indywidualny.....	22
Wywiad grupowy	24
DIAGNOZA JAKO PROCES	25
DIAGNOZA JAKO NARZĘDZIE EDUKACYJNE	25
DIAGNOZA JAKO ELEMENT BUDOWANIA ROLI EKSPERTA	26
ODWOŁANIA	27

WSTĘP



Niniejsze opracowanie powstało w wyniku prac dwóch grup Radnych Osiedli Miasta Łodzi w ramach projektu Dobre Rady dla Łodzi.

Wypracowane założenia do diagnozy, elementy dyskusji, analiza pojawiających się wątpliwości zainspirowała mnie do spisania tego materiału. Dziękuję uczestnikom szkolenia za intensywną pracę.

Jednocześnie materiał ten może posłużyć nie tylko radnym osiedlowym w mieście Łodzi, ale każdemu społecznikowi, który dotarł do momentu, w którym potrzebuje wiedzy więcej i bardziej konkretnie o swojej społeczności, lub takiemu, który waha się czy na pewno jest mu to potrzebne. Znajdziecie tu odpowiedź czym jest diagnoza, co nam daje, jak ją włączyć w zarządzanie swoją instytucją, wreszcie – jakie narzędzia przydadzą nam się w diagnozie.

Diagnoza osiedla

CZYLI - CZY JEST W RADZIE LEKARZ?

CO TO DIAGNOZA?

Kiedy słyszymy słowo diagnoza, pierwsze skojarzenie jakie nam się nasuwa to diagnoza medyczna, na którą w stresie czekamy podczas wizyty u lekarza. Kojarzy się nam z jednym - lub serią - poprzedzających ją badań, analizą wyników, wywiadem i na końcu odpowiedzią na pytanie - „Panie Doktorze – co mi jest?”.

Kiedy myślimy o diagnozie społecznej to w zasadzie nie jesteśmy tak daleko od diagnozy lekarskiej, gdyż jest to - podobnie jak w poprzednim przypadku - pewien pogłębiony obraz sytuacji dający podstawy do wyciągania wniosków i proponowania dalszych rozwiązań. Zanim „postawimy diagnozę” musimy dokonać szeregu czynności- od analizy dokumentacji, przez „wywiady”, po różnego rodzaju dodatkowe badania.

Czasem mówimy też o remanencji, inwentaryzacji – swoistym spisie zastanej sytuacji. To również część diagnozy. Jeśli do „spisu z natury” dodamy jeszcze badania społeczne – będziemy mieli już pełną diagnozę danej społeczności.

Jako aktywni społecznicy to badanie rozpoczęliście już dawno temu – mieszkając w danym miejscu, spotykając się i dyskutując z ludźmi. Często też trudno Wam podjąć decyzję o zmianie w podejściu do poznawania rzeczywistości na ten bardziej uporządkowany - dotychczas Wasze działania wydawały się słuszne, a mieszkańcy reagowali na nie pozytywnie. Po co więc coś zmieniać?

W pewnym momencie jednak takie „partyzanckie” diagnozowanie rzeczywistości „nieuzbrojonym” okiem już nie wystarcza. To może być chwila, gdy stajecie się Radnymi – czujecie, że odpowiedzialność wymaga solidnych podstaw Waszych działań. To może być też moment, w którym dotychczasowe działania przestały być skuteczne – mieszkańcy nie angażują się, partnerzy nie traktują Was wystarczająco poważnie.

DLACZEGO WARTO?

Dlaczego więc warto profesjonalnie zacząć być lekarzem – diagnostą, swoistym Dr House’em obszaru, na którym działamy? Kiedy jest to wręcz niezbędne?

1. Weryfikujemy swoje wyobrażenia – dotychczas pewne rzeczy nam się „wydawały”, teraz przyszedł czas, że chcemy wiedzieć na pewno, czy mieszkańcy naszego osiedla podobnie jak my uważają, że psy brudzące trawniki i nie sprzątający po nich właściciele to właśnie TEN problem, w który chcą się zaangażować. Że są na to gotowi.

2. Chcemy ustalić priorytety ważności działań – pilniejszy jest klub seniora, czy remont placu zabaw? Odrestaurowanie miejsc wypoczynku i zieleni, czy poprawa parkingu? Z tego następnie możemy zbudować harmonogram działań.

3. Chcemy zwrócić uwagę na jakiś problem - przykłady:

a. Ławki na przystankach są zamocowane za nisko dla starszych osób? Zróbmy serię zdjęć różnych osób, zapytajmy się ich o zdanie, pomierzmy wysokość ławki – z takim pakietem danych nikt już nie będzie dyskutował. Do tego sprawdzmy, kto jest właścicielem przystanków i skierujmy do niego pismo z dokonaną diagnozą.

b. Drzewa na naszym osiedlu wymagają pielęgnacji? Przącienia, odśnieżenia betonu wokół korzeni? – Zróbmy katalog zdjęć z adresami, pokażmy problem w skali.

4. Planujemy działania i angażujemy mieszkańców – zawsze gdy chcemy zaangażować ludzi, musimy dokonać diagnozy. Nie tylko dlatego, że musimy lepiej wiedzieć czego ludzie chcą, ale tym pytaniem przygotowujemy ich do zmian. Jeśli zadamy ludziom pytanie – jak oceniasz segregację i wywóz śmieci na naszym osiedlu – zachęcimy ich do pomyślenia o segregacji jako zagadnieniu. Kiedy zadamy kolejne – za jakiś czas – pytanie dotyczące tego, jakie śmieci powinny być jeszcze zbierane w trybie segregacji – więcej osób odpowie nam świadomie, bo zaczęli się tym tematem interesować.

5. Budujemy WIEDZĘ RADY, a nie tylko WIEDZĘ RADNEGO. Bardzo często w tej publikacji zauważysz, że „starsi stażem” Radni są nieocenionym źródłem wiedzy. Dlaczego tej wiedzy nie zebrać w jakimś jednym miejscu, założyć segregator pt. „**Niezbędnik wiedzy o Osiedlu**”, a potem systematycznie dzielić się wiedzą z mieszkańcami? Możemy to zrobić na stronie internetowej Rady, czy też podczas różnych okazji w formie ulotek, czy prezentacji.

6. Mamy argumenty do rozmów z Samorządem czy partnerami – na podnoszone przez nas problemy mamy do dyspozycji argumenty i twarde liczby: „Mieszkańcy naszego osiedla podczas sondy wskazali, że niezbędne są ławki co 15 minut trasy na pieszo (50 osób na 70 badanych wskazało taki odstęp). Tradycyjnymi trasami spacerów według X% badanych są..... Stąd te ławki są najbardziej potrzebne w tych i tych miejscach”. Lokalne firmy parkują auta na chodnikach? Pokażmy im zdjęcia zdewastowanych chodników przez auta, zróbmy spotkanie z ekspertami, zapytajmy czy mają jakiś pomysł na zmianę tej sytuacji.

7. **Możemy ciekawie komunikować się z mieszkańcami** – np. tak – „Rada Osiedla zaprasza do korzystania z oferty lokalnych ośrodków – i tu lista instytucji i organizacji.” To buduje więź z partnerami, ale też pokazuje że Rada doskonale zna swoje osiedle. Kolejny przykład – „na naszym osiedlu mamy XX przedsiębiorców – korzystajmy z ich oferty”. Lub też – z najnowszego badania Rady wynika, że mieszkańcy zwracają uwagę na niewystarczającą ilość zieleni na osiedlu (XX badanych). Miejsca, które mogą być zagospodarowane na tereny zielone to..... Obecnie znajdują się tam 3 dzikie wysypiska oraz parking. Wybierz miejsca gdzie wg Ciebie powinno być więcej zieleni”

A KIEDY NIE WARTO?

Jak zdążyliście się już zorientować posiadanie dobrej diagnozy to świetna sprawa. Im dalej tym lepiej, ja osobiście marzyłabym by mieć tak dokładną diagnozę mojego osiedla i odpowiedź na wszystkie pytania jakie mogą mi przyjść do głowy.

Jednak uzyskanie wielu odpowiedzi bardzo często wiąże się z dużą ilością pracy. Nawet jeśli Wasze raporty zamkną się w zestawieniu odpowiedzi na pytanie zamknięte – jak chcesz się komunikować z Radą Osiedla – to opracowanie kilkudziesięciu czy kilkuset ankiet i zrobienie z tego zestawienia potrwa parę godzin. Nie wspominając o zebraniu ankiet.

Nawet przygotowanie listy miejsc, gdzie można wieszać plakaty na danym osiedlu to praca długotrwała i zapewne nie do wykonania przez jedną osobę – trzeba znać dobrze cały obszar osiedla. Ale kiedy już to uporządkujemy – czy nie warto to gdzieś zachować? (obyśmy tylko pamiętali gdzie ☺).

Warto zweryfikować ilość pracy do przygotowania konkretnej diagnozy. Skupiać się na konkretnych obszarach wiedzy, która nam jest po-

trzebna w danym momencie, ale też wykonaną pracę zachowywać dla kolejnych „pokoleń” radnych i budować w ten sposób wiedzę o naszym osiedlu.

CO SIĘ SKŁADA NA DIAGNOZĘ OSIEDLA?

Diagnoza osiedla możemy podzielić na kilka zasadniczych obszarów, które oczywiście możemy doprecyzować stosownie do naszych potrzeb.

1. Mieszkańcy
2. Infrastruktura
3. Otoczenie instytucjonalne, w tym organizacje pozarządowe.
4. Dodatkowo warto mieć na uwadze także diagnozę samej Rady Osiedla – jej skład, kompetencje, wewnętrzne relacje, komunikację wewnątrz i na zewnątrz rady, narzędzia, zaplecze techniczne, budżet Rady Osiedla na działania związane stricte z Radą.

Każdy z tych obszarów może dotyczyć zarówno tego, co znajduje się na danym osiedlu, jak i tego co jest poza, ale ma wpływ na to, co dzieje się, lub co może się dziać na naszym osiedlu.

JAK DIAGNOZOWAĆ?

Najtańszym i najszybszym sposobem zebrania wiedzy o osiedlu jest po prostu analiza dostępnych źródeł – tzw. **wtórna analiza danych**. Polega ona na wykorzystaniu danych, takich jak publikacje, raporty, biuletyny, bazy danych, dane statystyczne. Badanie zza biurka nie wymaga zatem pracy w terenie, przygotowania narzędzi badawczych i zaangażowania wielu osób.

W ten sposób nie zawsze jednak zbierzemy informacje, które odpowiedzą nam na najbardziej nurtujące nas pytania – czego chcą mieszkańcy? Czy widzą ten sam problem co ja? Czy zaangażują się w zmianę? Stąd potrzebujemy różnego typu dodatkowych badań, a niektóre z tych narzędzi znajdziecie w rozdziale – „Jak pytać ludzi o zdanie?”

GDZIE ZNAJDĘ JAKĄ INFORMACJĘ?

Poniżej znajdziecie analizę różnych przykładowych zapytań, wraz z informacją o tym, gdzie możemy znaleźć odpowiedzi na zadane pytania.

Jak widać – najistotniejsze jest wiedzieć, czego szukamy. Potem znalezienie źródła nie jest już takie skomplikowane.

Gdzie znaleźć informację o mieszkańcach?

<i>Jaka informacja? (przykładowe dane)</i>	<i>Gdzie ją znaleźć? Jak ją pozyskam?</i>
<i>Ilu mamy mieszkańców? Ilu właściciele mieszkań mieszka na miejscu, a ilu wynajmuje je?</i>	Główny Urząd Statystyczny, Urząd Miasta, badanie wśród mieszkańców
<i>Jaka jest struktura wieku mieszkańców?</i>	GUS, Urząd Miasta, Urząd Stanu Cywilnego
<i>Ile jest dzieci w wieku szkolnym i do jakich szkół chodzą?</i>	Wydział Edukacji Urzędu Miasta
<i>Jak nasi mieszkańcy spędzają wolny czas? Jakie mają zwyczaje?</i>	Mieszkańcy - badanie, Domy Kultury, Biblioteki etc. – dane statystyczne
<i>Jaka jest zamożność ludzi? Jaką mamy sytuację z bezrobociem?</i>	Powiatowy Urząd Pracy, GUS, Wydział Spraw Obywatelskich
<i>Jak wygląda zdrowie mieszkańców?</i>	Przychodnie, Wydział Zdrowia Urzędu Miasta
<i>Jaka grupa korzysta z pomocy społecznej? Z jakich usług?</i>	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
<i>Zwyczaje i zainteresowania</i>	Badanie mieszkańców
<i>Historia i lokalna tożsamość</i>	Rozmowa z mieszkańcami, lokalnym historykiem czy muzealnikiem, analiza dokumentów źródłowych

Gdzie znaleźć informację o infrastrukturze?

<i>Jaka informacja? (przykładowe dane)</i>	<i>Gdzie ją znaleźć? Jak ją pozyskam?</i>
<i>Plany dotyczące wodociągów, kanalizacji</i>	Zakład Wodociągów i Kanalizacji (lub właściwy Wydział w danym samorządzie)
<i>Kwestie ulic, oświetlenia – plany</i>	Zakład Dróg i Transportu
<i>Infrastruktura telekomunikacyjna, w tym internet</i>	Operatorzy telefonii komórkowej, telefonii stacjonarnej (obecnie są one razem), dane z urzędu Miasta na temat istniejących czy planowanych sieci
<i>Telewizja—jakie są możliwości odbioru telewizji naziemnej, kablowej, montażu anten satelitarnych</i>	Spółdzielnie mieszkaniowe, lokalne telewizje kablowe
<i>Informacja o strukturze działek i prawie własności budynków</i>	Centralna Baza Danych Ksiąg Wieczystych, Archiwum Miejskie, Biuletyn Informacji Publicznej
<i>Kwestie odpowiedzialności za drzewa i krzewy</i>	Urząd Miasta – wydział gospodarowania majątkiem, wydział Zieleni Miejskiej
<i>Różne problemy pojawiające się na terenie Osiedla związane z infrastrukturą</i>	Katalog zdjęć pogrupowanych tematycznie z adresami Lista pogrupowanych uwag od mieszkańców
<i>Prawo dotyczące infrastruktury</i>	Odpowiednie ustawy, właściwa komórka organizacyjna miasta, uchwały Rady Miasta

Gdzie znaleźć informację o Radzie Osiedla?

<i>Jaka informacja?</i>	<i>Gdzie ją znaleźć? Jak ją pozyskam?</i>
<i>(przykładowe dane)</i>	
<i>Kompetencje radnych (co kto umie, jakie ma możliwości, jaką wiedzę, w czym się specjalizuje, z jaką sprawą można do kogo pójść)</i>	Badanie Radnych
<i>Struktura terytorialna zamieszkania Radnych</i>	Lista Radnych na stronie www, badanie Radnych
<i>Budżet Rady</i>	Budżet Rady z ostatnich kilku lat, zestawienie budżetu i mieszkańców, algorytm wyliczania budżetu Radnych
<i>Zaplecze techniczne Rady</i>	Spis z natury, badanie ksiąg Rady etc
<i>Sojusznicy</i>	Sondaż wśród Radnych oraz wskazanych przez Radnych instytucji, Urząd Miasta – sondaż wśród pracowników

Gdzie znaleźć informację o instytucjach i organizacjach?

W tym miejscu warto dodać, że z warto mieć dobrze rozeznany ten obszar, gdyż przedstawiciele różnych tych instytucji mogą być dla nas wartościowym partnerem w wielu przedsięwzięciach. Ponadto – zawsze najbardziej cenne są kontakty bezpośrednie, indywidualne, a to jest obszar, w którym bardziej niż w innych przypadkach przyda się nam wiedza bardziej doświadczonych kolegów.

Czy jest w Radzie lekarz?

Bo czy coś jest w stanie zastąpić telefon do miłej „Pani Halinki” z Domu Kultury?

<i>Jaka informacja?</i>	<i>Gdzie ją znaleźć? Jak ją pozyskam?</i>
<i>(przykładowe dane)</i>	
<i>Institucja plus kontakt osobowy</i>	Urząd Miasta plus Radni
<i>DELEGATURA UM.</i>	
<i>Policja, Straż Miejska</i>	Komenda Miejska Policji, Komenda Straży Miejskiej, Radni
<i>Oznaczenie dróg do Policji</i>	Spacer po osiedlu (aby zweryfikować czy jest informacja w czytelnym miejscu o drodze do policji np.)
<i>Jakie na naszym osiedlu działają aktywne organizacje pozarządowe</i>	Urząd Miasta Łodzi, KRS online – choć trudno znaleźć po dzielnicach.
<i>Institucje kultury</i>	Strona Urzędu Miasta plus Internet, Wydział Kultury Urzędu Miasta
<i>Organizacje wyznaniowe</i>	Wywiad sąsiedzki, Parafia
<i>Placówki oświatowe i ich otwartość na współpracę</i>	Wiedza od Radnych, Wydział Edukacji, kontakt ze szkołami, spotkanie, sondaż
<i>Obiekty sportowe - ich dostępność dla mieszkańców</i>	MOSIR
<i>Placówki opiekuńcze – czy mają ofertę „dziennego pobytu”, z którego mogliby korzystać mieszkańcy?</i>	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Urząd Miasta
<i>Służba zdrowia</i>	NFZ oraz urząd miasta – placówki samorządowe

JAK PYTAĆ LUDZI O ZDANIE?

PONIŻSZE FRAGMENTY POCHODZĄ Z PUBLIKACJI JAK PRZEPROWADZIĆ DIAGNOZĘ (PRACOWNIA ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU)

Akcje plenerowe

- ✓ Pomysł na akcję plenerową powinien zachęcać do udzielania odpowiedzi w aktywny sposób, np. poprzez zapisywanie odpowiedzi na tablicach, przyklepanie kartek typu “post-it”, robienie rysunków itp.
- ✓ Zadane pytanie/komunikat musi być widoczne w miejscu uczęszczanym przez mieszkańców. Napisane w prosty i zrozumiały sposób. Na przykład: Zmieńmy park w..., Nie chodź do domu kultury, ponieważ..., Sport w naszej gminie...
- ✓ Akcję plenerową najlepiej przeprowadzać w 2 – 3 osoby. Jedna powinna zachęcać mieszkańców do podjęcia i wypowiedzenia się. Druga tłumaczy, w jaki sposób można włączyć się w akcję. Kolejna powinna dbać, żeby wszystko przebiegało sprawnie i niczego nie brakowało (kartek, długopisów itp.).
- ✓ Trwającą akcją warto fotografować. Zdjęcia z działania będziecie mogli wykorzystać w trakcie spotkań z mieszkańcami, a także w celach promocyjnych.
- ✓ Nie ma określonej liczby osób, od których trzeba zebrać informacje w trakcie akcji, jednak im więcej mieszkańców włączy się w akcję, tym lepiej.

Wydarzenia (akcje) w przestrzeni poruszające problem, którym chcecie się zająć. Rozpoczynają dyskusję na dany temat.

- ✓ Czas – najczęściej 1 dzień
- ✓ Można także przygotować narzędzia do zbierania danych, które będą działać same, np.: wieszając w szkole, w domu kultury czy na przystanku autobusowym tablice z postawionym pytaniem. Taka akcja powinna trwać przynajmniej tydzień i być stale monitorowana.
- ✓ Wspólnie z zespołem, z którym realizujecie zadanie przeczytajcie zebrane w trakcie akcji wypowiedzi. Zastanówcie się według jakich kryteriów można je pogrupować i postarajcie się podzielić je na różne kategorie. Informacje zebrane w trakcie akcji wykorzystacie w kolejnych etapach Waszych działań.

PLUSY I MINUSY ZASTOSOWANIA AKCJI PLENEROWEJ

+Metoda ta sprawdza się jako narzędzie rozpoczynające proces diagnozy społecznej. Pozwala też na sprecyzowanie dokładniejszych pytań, które zadacie korzystając z kolejnych.

+ Akcje plenerowe są atrakcyjne, udział w akcji jednej osoby trwa krótko (2- 3 minuty), mają ciekawą formę.

+ Największą wartością tej metody jest jej widoczność w przestrzeni i skuteczność.

+ Łatwość dostosowania do różnych grup odbiorców.

- Słabością akcji plenerowych jest to, że uzyskane w jej wyniku dane nie są rzetelne i wiarygodne, nie zastąpią wyników uzyskanych z sondaży czy ankiet.

Sondaż uliczny

- ✓ Pojedynczy sondaż ma formę krótkiej, około 5 minutowej rozmowy. Sondaż warto przeprowadzić np. gdy chcemy dowiedzieć się, co ogólnie myślą sąsiedzi o pobliskim parku, działalności biblioteki, albo czy zamierzają głosować w najbliższych wyborach samorządowych
- ✓ Najlepiej przeprowadzać sondaż uliczny w miejscach, w których spotkacie najwięcej mieszkańców.
- ✓ Przeprowadzając sondaż, musicie przygotować kwestionariusz - listę pytań. Ważne jest przygotowanie wprowadzenia do sondażu, w którym informujemy rozmówcę o tym, kto prowadzi badanie, w jakim celu, czego dotyczy i gdzie będzie można znaleźć jego wyniki.
- ✓ Na początku warto przeprowadzić pilotaż, czyli próbę sondażu zadając pytania swoim znajomym, czy rodzinie. Pozwoli to sprawdzić, ile czasu zajmuje w przybliżeniu rozmowa z jedną osobą, zweryfikować poprawność dobranych pytań.
- ✓ Sondaż uliczny możecie także wykorzystać jako promocję dla Waszych kolejnych działań, np. rozdając ulotki osobom biorącym udział w badaniu. Pamiętajcie też o zbieraniu maili lub numerów telefonów od osób, które chcą być informowa-

Sondaż uliczny (sonda) to metoda zbierania danych od mieszkańców oparta na bezpośredniej rozmowie przy użyciu przygotowanej listy pytań.

ne o kolejnych Waszych działaniach lub się w nie zaangażować.

- ✓ Liczba osób, którą należy wysondować dla miasta takiego jak Toruń (prawie 200 tys. mieszkańców) to jakieś 400 osób, dla mieszkańców wsi Mikołajki Pomorskie (nieco ponad 1 400 mieszkańców) to około 100 osób. Dobrze jeżeli liczba sondaży, które przeprowadzicie będzie się mieścić w granicach 50 - 200 osób. Mierzcie siły na zamiary!

PLUSY I MINUSY ZASTOSOWANIA SONDAŻU

- + Sondaż uliczny jest techniką stosunkowo łatwą w realizacji.
- + Przeprowadzając sondaż, uzyskujecie pewną wiedzę o opinii mieszkańców na dany temat i mocny argument w dyskusji nad podjętym problemem.
- + Wyniki sondażu pokazują Wam również wątki, które warto pogłębić na innych etapach badania, np. poprzez wywiady indywidualne.
- + Bezpośrednia rozmowa z mieszkańcami umożliwi Wam poinformowanie o Waszych dalszych działaniach i zachęceniu do włączenia się w nie.
- Sondaż nie daje pełnego obrazu, a jedynie przybliżony wynik. Stanowi jednak silny wyznacznik trendu.

Badanie ankietowe

- ✓ Najważniejszą kwestią przy użyciu tego narzędzia jest skonstruowanie dobrego kwestionariusza ankiety (zestawu pytań). Kwestionariusz musi mieć wstęp. Kilka zdań o tym, czego dotyczy badanie, w jakim celu i kto je realizuje. Ważne jest także poinformowanie o anonimowości badania i czasie.
- ✓ Dobrze, jeżeli kwestionariusz ma kilka typów pytań: zamknięte jednokrotnego wyboru, zamknięte wielokrotnego wyboru, otwarte czy niedokończonych zdań.
- ✓ Pamiętajcie o pozostawieniu badanym możliwości zostawienia swojego adresu mailowego lub numeru telefonu. Możecie zachęcić respondentów tym, że będą poinformowani bezpośrednio o wynikach badań.
- ✓ Wyniki ankiety mogą dostarczyć Wam ciekawych inspiracji i wskazówek do dalszej pracy – technikami wymagającymi większych nakładów czasu jak np. wywiady indywidualne.
- ✓ Badania ankietowe można przeprowadzać w podobny sposób jak sondaże uliczne, rozmawiając z mieszkańcami w często

Narzędzie zbierania szczegółowych informacji na poruszany temat. Umożliwia zadanie konkretnych, nawet złożonych pytań i uzyskanie konkretnych odpowiedzi, które można przedstawiać w postaci liczbowej (statystyk w postaci wykresów czy tabel). Badania ankietowe mogą przybierać różne formy: ankiety zamieszczonej w internecie, rozdawanej na spotkaniu, zostawionej w miejscu często odwiedzanym przez mieszkańców czy w postaci rozmowy telefonicznej albo bezpośredniej.

uczęszczanych przez nich. Jeżeli chcecie dotrzeć do konkretnych osób, możecie umówić się z nimi na spotkanie, na którym przeprowadzicie ankietę lub wykonajcie badanie ankietowe przez telefon.

- ✓ Pamiętajcie, że macie również możliwość wyłożenia ankiety w miejscach, w których często bywają mieszkańcy. Ważne, żeby w tych miejscach pojawiła się też skrzynka/urna.
- ✓ Formularz ankiety możecie zamieścić także na swojej stronie internetowej, portalach społecznościowych takich jak Facebook, lokalnych forach internetowych, np. gminnej prasy, stronie internetowej urzędu gminy oraz zaprzyjaźnionych organizacji lub wystać link do kwestionariusza ankiety konkretnym osobom.
- ✓ Wykorzystajcie do tego bezpłatne narzędzia do tworzenia ankiet www.ankietka.pl, formularze google docs (docs.google.com). Powinniście co jakiś czas przypomnieć się potencjalnym respondentom wpisem na Facebook'u, Waszej stronie internetowej czy stronie, na której zamieściliście ankietę. Warto także wykorzystać do tego lokalne media.
- ✓ Przed przystąpieniem do zbierania danych za pomocą ankiety trzeba przeprowadzić pilotaż, czyli poprosić o wypełnienie ankiety kilka osób, najlepiej różnych grup odbiorców, np. seniorów czy młodzież. Umożliwi to sprawdzenie, czy pytania są zrozumiałe i czy badani nie mają problemów z udzieleniem odpowiedzi.

PLUSY I MINUSY BADAŃ ANKIETOWYCH

- + Badania ankietowe pozwalają na zdobycie znacznie bardziej szczegółowych informacji niż w przypadku sondaży czy akcji plenerowych.
- + Pozwalają dotrzeć do większej, często ściśle określonej grupy mieszkańców.
- Realizacja badań ankietowych wymaga czasu i zaangażowania większej liczby osób.
- Przeprowadzając badanie ankietowe musimy wiedzieć w jakiej formie będzie najbardziej skuteczne (ankieta internetowa, w postaci rozmowy czy zostawiona w sklepie).

Narzędzie zbierania danych polegające na indywidualnej rozmowie z osobą wybraną ze względu na powiązanie z tematem, posiadającą wiedzę albo doświadczenie w zakresie podjętego badania.

Wywiad indywidualny

- ✓ Ważny jest odpowiedni dobór osób, z którymi będziecie rozmawiać oraz stworzenie dobrego scenariusza wywiadu -listy zagadnień, które chcecie poruszyć. Scenariusz jest bardzo istotny, aby Wasza rozmowa nie poszła w innym kierunku, niż sobie założyliście.
- ✓ Spróbujcie stworzyć taki scenariusz z kimś znajomym i poprosić o sprawdzenie kolejną osobę niezaangażowaną w pracę albo socjolożkę/socjologa.
- ✓ Wybierając tę technikę, zazwyczaj realizuje się od kilku do kilkunastu wywiadów. Zanim zaczniecie umawiać wywiady, warto zrobić burzę mózgów i wypisać potencjalnych respondentów, aby nikogo nie pominąć. Osoby, z którymi zamierzacie rozmawiać, nie mogą być przypadkowe. To ważne aby osoby, które wybierzeć miały wiedzę i doświadczenie w temacie, który Was interesuje.
- ✓ Z respondentem na wywiad trzeba się wcześniej umówić. Umawiając się na wywiad, wyjaśnijcie, kim jesteście, jaki jest cel badania, o czym chcecie porozmawiać i ile taka rozmowa mniej więcej potrwa.
- ✓ Najlepiej gdy miejsce spotkania jest neutralne.
- ✓ Zwykle wywiad trwa od 40 minut do 1,5 godziny.
- ✓ Przed przystąpieniem do wywiadu przeprowadźcie pilotaż. Usiądźcie z koleżanką/kolegą i przeprowadźcie próbną rozmowę.

- ✓ Wywiady należy nagrać, zawsze pytając o zgodę badanego i tłumacząc, że ułatwi to prowadzenie wywiadu i późniejszą jego analizę. Róbcie notatki.
- ✓ Rozpoczynając rozmowę, przypomnijcie o celu badania, tematach, które chcecie poruszyć i o tym kogo reprezentujecie.
- ✓ Wywiad powinien mieć formę swobodnej rozmowy opartej na przygotowanych przez Was pytaniach. To od tego, jak prowadzicie rozmowę, zależy, jak wartościowy materiał uzyskacie. Po wyczerpaniu listy pytań warto zapytać, czy Wasz rozmówca chciałby jeszcze coś dodać.
- ✓ Po zakończonym wywiadzie musi on zostać spisany. Nie ma konieczności spisywania całego nagranych wywiadu, ale na podstawie Waszego scenariusza rozmowy wyznaczyć najważniejsze kwestie i dla nich dobrać wypowiedzi - cytaty z rozmowy. Za opracowanie wywiadu warto zabrać się tego samego dnia, żeby nic Wam nie umknęło.

PLUSY I MINUSY WYWIADU INDYWIDUALNEGO

- + Wywiad indywidualny umożliwia głębsze wniknięcie w badany problem, uzyskanie szczegółowych informacji i opinii w danej sprawie.
- + Pozwala poznać stanowisko osób zaangażowanych w daną kwestię.
- + Raport z badania wsparty przykładami wypowiedzi (cytatami z wywiadów) osób badanych pozwala na przedstawienie konkretnych stanowisk, wskazówek, obrazuje dany problem.
- Zdarza się, że rozmówcy nie rozmawiają szczerze i nie udzielają prawdziwych odpowiedzi. Jednak zazwyczaj w trakcie rozmowy dystans i opór rozmówcy zostaje przełamany.
- Jest to czasochłonna technika zbierania danych. Długo trwa umawianie się na wywiady, ich przeprowadzenie i analiza zebranego materiału.

Wywiad grupowy

Metoda ta polega na dyskusji grupy uczestników wywiadu na zadany z góry temat według przygotowanego wcześniej scenariusza. W dyskusji prowadzonej przez moderatora bierze zwykle udział od 8 do 10 uczestników. W trakcie wywiadu grupowego zadawane są pytania w celu wyjaśnienia czy zrozumienia zjawisk, motywacji, postaw czy zachowań. (Arczewska, 2013)

✓ Założenia do wywiadu grupowego są podobne, jak w przypadku wywiadu indywidualnego. Podstawową różnicą jest po prostu liczba osób biorąca udział w badaniu, jednak ta różnica ma istotne znaczenie dla jakości pozyskanych informacji.

✓ Podczas wywiadu uczestnicy dyskusji stymulują się wzajemnie, inspirują, prowokują do wyrażania opinii i konstruowania pomysłów.

PLUSY I MINUSY WYWIADU GRUPOWEGO

- + Wywiad grupowy umożliwia głębsze wniknięcie w badany problem.
- + Pozwala poznać stanowisko osób zaangażowanych w daną kwestię,
- + Pozwala poznać relacje w grupie, powiązania, role.
- + Raport z badania wsparty przykładami wypowiedzi (cytatami z wywiadów) osób badanych pozwala na przedstawienie konkretnych stanowisk, wskazówek, obrazuje dany problem.
- Zdarza się, że rozmówcy czują się skrępowani wypowiedziami na forum, nie zawsze chcą zdradzać swoje prawdziwe zdanie.
- Jest to czasochłonna technika zbierania danych.

DIAGNOZA JAKO PROCES

Diagnozy społeczności lokalnej w zasadzie nie da się zrobić, zakończyć i więcej do niej nie wracać. Można zakończyć natomiast pewne etapy diagnozy. Kiedy zakończymy jeden etap badawczy, zazwyczaj odkrywa się przed nami kolejny. Bardzo ważne jest by planować diagnozę w następujących ścieżkach:

- ✓ Diagnoza jako jeden z elementów drogi do celu w zmianie myślenia ludzi na dany temat – przykład podany w treści materiału dotyczący segregacji śmieci może być wykorzystany do tego celu (strona 6 **Planujemy działania i angażujemy mieszkańców**);
- ✓ Diagnoza jako budowanie pełnego obrazu osiedla – w tym celu dokładamy kolejne elementy diagnozy do już istniejącej bazy
Np.: nie robimy po raz kolejny badania dotyczącego potrzeb osób starszych, skoro nadal nie mamy diagnozy na temat otoczenia instytucjonalnego
- ✓ Diagnoza jako porządkowanie informacji w sposób ułatwiający ich znalezienie i wyciąganie wniosków,
- ✓ Komunikacja z otoczeniem – nie chodzi o to, by zrobić diagnozę tylko dla siebie – dzielimy się zebraną w ten sposób wiedzą.

DIAGNOZA JAKO NARZĘDZIE EDUKACYJNE

Diagnoza w działaniu organizacji czy instytucji to element narracji z otoczeniem. W zasadzie każde działanie, jakie podejmiemy – od momentu zadania pytania, poprzez poszukiwanie informacji i prośbę o pomoc w tworzeniu tej informacji (np. zdjęcia drzew wymagających pielęgnacji wykonane przez mieszkańców osiedla), aż po moment prezentacji diagnozy, czy jej części - na każdym etapie tworzymy sytuacje edukacyjne i sprawiamy, że ludzie w naturalny sposób podnoszą swoją wiedzę, czy świadomość na temat danego tematu.

DIAGNOZA JAKO ELEMENT BUDOWANIA ROLI EKSPERTA

Jeśli zapytam Ciebie co sądzisz o pisaniu projektów dla organizacji pozarządowych, a Ty nie będziesz mieć o tym wielkiego pojęcia, powiesz mi – nie mam zdania na ten temat. Ale kiedy ktoś za jakiś czas zapyta Cię – znasz kogoś kto zna się na temacie pisania projektów? To pomyślisz o mnie 😊

Taki mechanizm ma też diagnoza. Jeśli nieustannie pytasz (no tak – brakuje rozdziału – „Nie zamęcz innych tą diagnozą”, ale umówmy się, że ten rozdział dopiszecie sami) co według mieszkańców jest warte uwagi na naszym osiedlu, pokazujesz się jako troskliwy, świadomy opiekun i automatycznie budujesz rolę właściwej osoby na właściwym miejscu. Ponadto jeśli swoje pytania podeprzesz wstępną analizą – to pokażesz, że znasz swoje otoczenie i jest ono dla Ciebie ważne. To wszystko składa się na budowanie Twojej roli jako eksperta od Twojego osiedla. To również przełoży się na pozycję Rad w relacji z Urzędem Miasta. Trudniej dyskutuje się z faktami, niż z przekonaniem i wyobrażeniami.

Życzę Wam wielu sukcesów w skutecznym wykorzystywaniu diagnozy w działalności Radnego.
Powodzenia!



AUTORKA

ANNA DYDERSKA

Trenerka i doradczyni z zakresu animacji społecznej, organizacji pozarządowych, działalności ekonomicznej. Związana ze środowiskiem organizacji pozarządowych od 2000 roku. W Centrum OPUS od 2008 r. Doskonale zna środowisko lokalne w województwie łódzkim. Praktyk, wdrażający rozwiązania w życie i animator pobudzający do zmian.

[ODWOŁANIA]

Arczewska, d. M. (2013, październik). Diagnoza środowiska lokalnego. Warszawa. Pobrano z lokalizacji <http://www.mazowia.org.pl/>: http://www.mazowia.org.pl/files/diagnoza_lokalna_magdalena_arczewska_1s6z.pdf

Pracownia Zrównoważonego Rozwoju. (brak daty). *Masz głos masz wybór*. Pobrano z lokalizacji <http://www.maszglos.pl/strefa-wiedzy/narzedziownik/jak-zbierac-opinie/>