Sprawozdanie z realizacji projektu:

Ochocki Model Dialogu Obywatelskiego

Projekt realizowany był w warszawskiej dzielnicy Ochota

Od stycznia 2011 do lutego 2012 roku

przez Zespół ds. Konsultacji Społecznych



***Zespół ds. Konsultacji Społecznych PTS:***

***dr Barbara Lewenstein- koordynacja merytoryczna całości projektu***

***dr Agata Gójska – kierownik procesu mediacji: Bazar Banacha***

***dr Paweł Kuczyński – kierownik procesu konsultacji: Plac Narutowicza***

***i Filtrowa***

***Iwona Pogoda – asystent***

***Ewelina Pyzel, Ewa Zielińska- sekretariat***

***Dodatkowo podczas całego procesu współpracowali z nami:***

***Helena Wawrzeniuk – artysta plastyk***

***Agnieszka Szelągowska – mediatorka***

***Sylwia Borkowska – studentka CSTiRL UW, wolontariuszka***

***Agnieszka Brzostowska- studentka, wolontariuszka***

***Mateusz Szymczycha – student ISNS UW, wolontariusz***

***Marcin Stępniak- student, wolontariusz***

***Aleksandra Firek – studentka ISNS UW***

Spis treści:

Ogólne cele projektu 5

Moduł: Bazar Banacha 8

Metodologia 9

Przebieg działań 10

Diagnoza konfliktu - desk research 12

Spotkania wstępne przed mediacją 12

Powołanie zespołu mediacyjnego 15

Spotkania mediacyjne 17

Moduł: Plac Narutowicza 21

Metodologia 22

Przebieg działań 24

Analiza danych zastanych 24

Wywiady Liderzy opinii o Placu Narutowicza 25

Spotkanie otwarte z mieszkańcami: 26

Nowy Plac Narutowicza? 26

Badanie ankietowe: Opinie mieszkańców Ochoty na temat Placu Narutowicza 30

Warsztaty typu charette: Nowy Plac Narutowicza 32

Moduł: Ulica Filtrowa 35

Metodologia 36

Przebieg działań 36

Piknik konsultacyjny: Filtrujemy pomysły dla dzielnicy 37

Warsztaty eksperckie (warsztaty typu charette) 39

Warsztat animacyjny 41

Spotkanie sieciujące uczestników konsultacji 43

Działania prowadzone równolegle do konsultacji 44

w ramach trzech modułów 44

Strona WWW 45

Spotkania eksperckie 47

Dodatkowe działania nieobjęte projektem 47

Ochocki Model Dialogu Obywatelskiego – spotkania zespołu 49

Wyniki 50

Rezultaty 51

Rezultaty „twarde” w odniesieniu do celu: przeprowadzenia profesjonalnych mediacji i konsultacji społecznych 52

Rezultaty wdrożeniowe wyników konsultacji 53

„Miękkie” rezultaty w odniesieniu do celu: aktywizacja, przeciwdziałanie konfliktom, edukacja i budowanie infrastruktury dialogu obywatelskiego 55

Liczbowe rezultaty podjętych działań 57

Czego nie udało się zrobić lub co można było zrobić lepiej ? 58

Wnioski i rekomendacje 59

Wnioski 60

Rekomendacje 63

Załącznik nr 1: Wykaz spotkań z administracją samorządową 65

Załącznik nr 2: Ochocki Model Dialogu Obywatelskiego 69

Opis modelu i zasady jego stosowania 70

Poziom 1. Diagnoza potrzeb i zbieranie informacji 70

Poziom 2. Informacja i dążenie do konsensu 72

Poziom 3. Aktywizacja mieszkańców do udziału w planowaniu przestrzeni 75

Stałe struktury prowadzenia dialogu z mieszkańcami 77

Przestrzeń Ochoty – Forum Dialogu Mieszkańców 77

Cykliczne spotkania burmistrza z mieszkańcami 79

Info kiosk 79

Narzędzia 81

Desk research 81

Wywiady strukturyzowane 83

Wywiady kawiarniane 85

Wywiad kwestionariuszowy (ankieta) 87

Warsztaty typu charette / eksperckie 90

Warsztaty animacyjne 95

Mediacja 99

Spotkanie otwarte 102

Piknik konsultacyjny / spotkanie informacyjne 106

E-konsultacje 110

Narzędzia internetowe 111

# Ogólne cele projektu

Zgodnie z ofertą głównym celem projektu było przeprowadzenie interwencji socjologicznej[[1]](#footnote-1), która przyczyni się do rozwiązania konkretnych problemów związanych z planowaniem zagospodarowania przestrzeni na Ochocie. Istniejące obecnie lub potencjalne konflikty w warszawskiej dzielnicy Ochota w związku z planowaną modernizacją Bazaru Banacha, rewitalizacją Placu Narutowicza i ulicy Filtrowej, dały nam możliwość wprowadzenia i testowania modelowych rozwiązań w zakresie rozwiązywania konfliktów, konsultacji i aktywizacji, które będą mogły być wykorzystywane w przyszłości. Dla całego procesu przyjęliśmy następujący zestaw celów szczegółowych:

**1.Przeprowadzenie działań konsultacyjno mediacyjnych w trzech lokalizacjach na Ochocie**: Placu Narutowicza, Bazarze Banacha, ulicy Filtrowej. Badaliśmy je biorąc pod uwagę:

1. **stopień nasilenia konfliktu związanego z przestrzenią**

W przypadku Bazaru Banacha mieliśmy do czynienia z otwartym konfliktem, w którym od dłuższego czasu aktywną stroną byli kupcy, odczuwający zagrożenie własnych interesów w związku z planami przebudowy bazaru i budowy domów mieszkalnych TBS. Po drugiej stronie sporu znalazły się „władze miasta”, przedstawiciele komórek organizacyjnych urzędu, wydających decyzje i podejmujący próby rozmów z kupcami. W polu konfliktu zajęli także miejsca mieszkańcy, użytkownicy bazaru oraz – słabiej eksponowane – architekci odpowiadający za projekt, a także media, interesujące się wydarzeniami związanymi z przekształceniem bazaru i głośnymi protestami.

W przypadku Placu Narutowicza, można było mówić o marginesowej, ale ważnej roli konfliktu, związanego wyłącznie z jednym elementem Placu – nowopowstałym barem „La Szalet”, wokół którego toczyły się głośne dyskusje, zarówno na forum Rady Dzielnicy Ochota jak i w mediach. Spór dotyczył co najmniej trzech kwestii: sposobu przyznania prawa użytkowania najemcy, estetyki lokalu oraz głównych klientów nowego baru, czyli miłośników piwa. Każda z tych szczegółowych kwestii, pokazywała, że mieszkańcy poczuli się pominięci w decyzjach określających niedaleką przyszłość „ich” Placu Narutowicza. Okazało się, że Plac, dawno temu zamieniony w węzeł komunikacyjny, ożył. Odezwał się głosem swoich użytkowników, na tyle ważnych, że należało ich dostrzec obok kierowców i podróżnych, korzystających z transportu publicznego. Dyskusja, która rozgorzała wokół mało estetycznego baru piwnego, mogłaby – niesłusznie – uchodzić za temat zastępczy. Tymczasem pozwoliła zauważyć jak ważny jest Plac dla mieszkańców Ochoty, a także, jakie grupy są jego (dotychczas milczącymi) użytkownikami, aktywizującymi się, kiedy ich potrzeby i interesy są zagrożone.

W trzecim przypadku, ulicy Filtrowej, nie odnotowaliśmy nawet śladu otwartego konfliktu, jednak teoretyczne założenia przez nas przyjęte i w tym przypadku zostały zastosowane w analizie wstępnej. Zbierając i filtrując pomysły, mające prowadzić do uczynienia tej niewielkiej ulicy miejscem bardziej przyjaznym i atrakcyjnym dla mieszkańców i przybyszów, szybko zidentyfikowaliśmy jeden z klasycznych konfliktów. Może nie dawał on o sobie znać w ostrej formie, ale był widoczny gołym okiem - było to zderzenie potrzeb pieszych i użytkowników samochodów, parkujących gdzie się da. Choć konflikt pomiędzy trzema de facto użytkownikami chodnika: pieszymi, kupcami (straganiarzami) i kierowcami nie był jawny, to uznaliśmy, że przyszłe przekształcanie ulicy nie może pominąć tej kwestii. Inne pola potencjalnych konfliktów zostały odsłonięte w trakcie dyskusji warsztatowych.

1. **zakres możliwych decyzji do podjęcia w momencie rozpoczęcia procesu**

Z tego punktu widzenia rozpatrywaliśmy w zasadzie dwie sytuacje: kiedy zakres decyzji jest ograniczony i do uzgodnienia pozostają w zasadzie detale – te sytuacje reprezentuje w naszych badaniach Bazar Banacha oraz ulica Filtrowa. Oraz druga, kiedy żadne decyzje nie zostały podjęte i wobec tego istnieje duży zakres możliwych uzgodnień. Tak było w przypadku Pl. Narutowicza.

1. **przedmiot prowadzonego dialogu**

W przypadku Bazaru Banacha dotyczył on wypracowania szczegółowych rozwiązań związanych z **modernizacją Bazaru;** w przypadku placu Narutowicza punkt ciężkości położony został na sporządzenie wytycznych do konkursu na **modernizację placu** poprzedzającą przygotowanie planu zagospodarowania przestrzennego, a w przypadku Filtrowej konsultowaliśmy w zasadzie najlepsze sposoby **rewitalizacji miejskiej ulicy** poprzez poprawienie jej estetyki i infrastruktury, która zachęcać będzie do aktywności obywatelskiej i kulturalnej.

Przyjęcie zatem określonych form dialogu: w przypadku Bazaru Banacha – mediacji, a w przypadku Placu Narutowicza i Filtrowej – konsultacji oraz szczegółowych metod i technik jego prowadzenia wyznaczone było przez powyższe warunki brzegowe.

**2.Opracowanie na podstawie przeprowadzonych działań Ochockiego Modelu Dialogu Obywatelskiego.** Zakładaliśmy w tym wypadku, że przeprowadzone działania pozwolą nam na wypracowanie metodologii organizowania procesu konsultacyjnego, który przeciwdziałać będzie występowaniu konfliktów na tle zagospodarowania przestrzeni publicznej na Ochocie, możliwej do zastosowania również w innych społecznościach o zbliżonych parametrach społeczno - kulturowych.

**3. Aktywizacja lokalna** rozumiana, jako zainteresowanie mieszkańców problemami występującymi w przestrzeni publicznej, upodmiotowienie ich w działaniach zmierzających do udziału w jej planowaniu i zarządzaniu, stworzenie warunków do długofalowego uczestnictwa obywatelskiego.

4.**Budowanie otwartości na prowadzenia dialogu obywatelskiego** wśród przedstawicieli administracji samorządowej poprzez ukazanie mieszkańców, jako odpowiedzialnych i kompetentnych partnerów tego dialogu. Ukierunkowanie władz samorządowych na **trwały dialog** prowadzony z mieszkańcami.

**5. Edukacja mieszkańców** w zakresie problematyki związanej z przestrzenią publiczną: unormowań prawnych, dostępnych instytucjonalnych kanałów prowadzenia dialogu w tym obszarze wraz z ich promocją. Ukazywanie złożoności procesu planowania przestrzennego i ograniczeń instytucjonalnych administracji samorządowej.

Choć można to uznać za cel poboczny projektu to intencją Zespołu PTS było i pozostaje nadal publiczne zwrócenie uwagi na potrzebę i konieczność faktycznych konsultacji społecznych. Dotychczasowa praktyka to „konsultacje”, które mają charakter minimalny, czy – dosadniej mówiąc – fasadowy[[2]](#footnote-2). Obowiązujące przepisy nie obligują inwestorów czy samorządów do szerzej zakrojonych i przemyślanych planów komunikacji i partycypacji społecznej. Sytuacja ta musi ulec zmianie. Coraz powszechniejsze jest przekonanie, że koszty źle przygotowanych konsultacji społecznych lub ich braku są za wysokie, abyśmy wszyscy de facto musieli je finansować. Pozytywne rzecz ujmując, rozwiązania, które mają służyć określonym grupom użytkowników, czy będą to kierowcy, piesi czy turyści, muszą być z nimi uzgadniane.

# Moduł: Bazar Banacha

Prace w tym module realizowane były ze środków UM

od lutego do grudnia 2011 roku

**Jak rozumieliśmy mediację w naszym procesie?**

Mediacja jest procedurą wspomagania negocjacji czy też rozwiązywania konfliktu, w której neutralny i bezstronny mediator towarzyszy stronom w procesie uzgodnień. Kluczowa jest tutaj neutralność mediatora, który nie jest związany z żadną ze stron sporu, nie działa na rzecz którejkolwiek ze stron ani też na rzecz konkretnego rozwiązania, nie jest też decydentem w sprawie. Naszą rolą, jako mediatorów jest pomoc w usprawnieniu komunikacji, zdefiniowaniu kwestii spornych, określeniu potrzeb i interesów każdej ze stron oraz, o ile taka jest ich wola, wypracowaniu wzajemnie satysfakcjonującego oraz świadomego porozumienia. To strony decydują, z kim i o czym będą rozmawiać, jakie rozwiązania warto rozważyć i które z nich ostatecznie chcą i mogą wcielić w życie. Mediatorzy odpowiedzialni są za stworzenie takich warunków, by ta rozmowa – niełatwa – mogła się toczyć jak najbardziej konstruktywnie. Dlatego zasadą towarzyszącą mediacji jest zasada **poufności**, ograniczająca w zasadniczym stopniu możliwości śledzenia przez opinię publiczną całego procesu mediacyjnego.Podstawową zasadą mediacji jest także **dobrowolność**, zarówno w odniesieniu do udziału w mediacji, jak i zgody na osobę mediatora. Wszystkie osoby, do których zwracamy się z propozycją uczestnictwa w mediacji, powinny wyrazić na nią zgodę, uznać **neutralność** mediatorów i **zaakceptować**. Zatem nasz mandat, i mandat procedury, którą proponujemy, bierze się ze zgody stron, i jest nam dany, jak sądzę, dopóty, dopóki strony uczestniczące w mediacji będą miały poczucie, że zachowujemy swój neutralny i **bezstronny** status i faktycznie jesteśmy pomocne w rozmowach.

## Metodologia

**Jakie przyjęliśmy cele dla mediacji wokół Bazaru Banacha?**

**1.Zmiana sposobu rozwiązywania trudnych lub konfliktowych sytuacji w społecznie ważnych sprawach**. Jesteśmy przekonani, że dobre rozwiązania pojawiają się, jako rezultat dobrej rozmowy, a do tego obie strony muszą wyrazić gotowość. Naturalnie, jeśli taki dialog toczy się odpowiednio wcześniej przed podjęciem istotnych decyzji w sprawach ważnych dla lokalnej społeczności, tym większa szansa, że przyjęte rozwiązania będą oparte na rzetelnej diagnozie potrzeb wszystkich zainteresowanych, a zatem i adekwatne, i akceptowalne.

W przypadku Bazaru Banacha nie ma tak komfortowej sytuacji, bo szereg decyzji zostało już podjętych. Ale i w takich sytuacjach, kiedy nie widać dobrego wyjścia i kiedy strony okopały się na swoich stanowiskach, trzeba rozmawiać, (choć to o wiele trudniejsze). I do tego służy mediacja: do inicjowania i podtrzymywania dialogu tam, gdzie jest duże ryzyko eskalacji konfliktu. Dla nas zatem jednym z celów mediacji jest **wzmacnianie dialogu obywatelskiego**.

**2.Wypracowanie szczegółowych rozwiązań związanych z modernizacją Bazaru Banacha i zabezpieczających interesy kupców.** Przystępując do mediacji otrzymaliśmy informację, że Urząd Miasta jest zdecydowany na kontynuowanie rozpoczętych planów inwestycyjnych związanych z budową TBS w części północnej Bazaru i modernizacji Bazaru polegającej na budowie hali targowej oraz otwartego placu targowego w części południowej. Jednocześnie kupcy z Bazaru Banacha wskazywali, że w obecnym wariancie planu miejsc jest zbyt mało w stosunku do liczby dotychczasowych stanowisk, obawiali się też wzrostu kosztów utrzymania, które bezpośrednio mogłyby przełożyć się na ceny na bazarze. Chcieliby także takiego bazaru, który będzie atrakcyjny dla mieszkańców dzielnicy – gdzie chętnie pójdą na zakupy i znajdą towar w takiej jakości i cenie, która ich zadowoli. Kwestia jak „spotkać” te różne potrzeby (plany i możliwości finansowe i formalne władz miasta i dzielnicy, interesy kupców i interesy mieszkańców) była tematem mediacji.

**Jakie uwarunkowania towarzyszyły procesowi mediacji?**

Mediacja wokół Banacha dokonywała się w szczególnych warunkach, które musieliśmy wziąć pod uwagę:

1. szereg istotnych decyzji w sprawie modernizacji Bazaru Banacha zostało już podjętych i istniało minimalne, bądź nawet zerowe, prawdopodobieństwo ich zmiany (ze względów motywacyjnych, prawnych i innych),
2. pracowaliśmy z otwartym i zadawnionym konfliktem o złożonej strukturze.

Wobec powyższego, **mediacja w tym przypadku miała na celu znalezienie polubownych rozwiązań w bardzo wąsko określonych ramach.** Czyli w jaki sposób - zakładając, że TBS zostanie wybudowany, a bazar zmodernizowany zgodnie z przyjętymi planami – ochronić interesy możliwie największej liczby kupców, opierając się na identyfikacji potrzeb oraz kryteriów dla właściwej decyzji wypracowanych w uzgodnieniu z samymi zainteresowanymi.

Dlatego też **sytuacja mediacyjna juz w punkcie wyjściowym jest inna niż w przypadku konsultacji społecznych** (szczególnie tych modelowo prowadzonych, o co Zespół OMDO się starał), kiedy to żadne decyzje nie zostały jeszcze podjęte, a wypracowywane kierunki i rozwiązania nie są zasadniczo ograniczone, poza racjonalnie i partycypacyjnie zidentyfikowanymi wymogami wynikającymi np. z przepisów prawnych, możliwości technicznych lub też zasobów finansowych.

Podejmując mediację musimy w daleko większym stopniu uwzględniać, i honorować, zarówno istniejące ograniczenia decyzyjne, kwestie relacyjne, jak i polityczne (przekładające się na szczególną dbałość o „zachowanie twarzy” uczestników). Dlatego też istotna część działań chroni prywatność uczestników, zapewnia możliwość rozważania hipotetycznych scenariuszy bez oczekiwania przedwczesnych wiążących deklaracji i, najogólniej rzecz ujmując, nie odbywa się w świetle jupiterów i w ramach spektakularnych wydarzeń. Jest raczej konsekwentnym staraniem o zainicjowanie i podtrzymanie dialogu, pomimo szeregu przeciwności i strukturalnych przeszkód i ograniczeń, o którego wartości zadecyduje zarówno ostateczny rezultat (o ile do porozumienia dojdzie, czego nie można przesądzić), jak i przekonanie uczestników, że proces mediacji, w którym wzięli udział był uczciwy i rzetelny.

## Przebieg działań

**Schemat przyjętych działań**

### Diagnoza konfliktu - *desk research*

Pierwszy etap działań stanowiło zgromadzenie informacji potrzebnych do dokonania diagnozy sytuacji. Zakładano, że podstawowym celem tego działania będzie przygotowanie mediatorek do zdobycia pełnej orientacji w meritum sporu, sprawnego konstruowania strategii mediacyjnej i efektywnej współpracy ze stronami.

Analizowano m.in. dokumenty udostępnione przez Radę Dzielnicy (protokoły z obrad Rady Dzielnicy, protokoły z zebrań zespołu, którego zadaniem było określenie warunków do zawierania umów dla kupców z Targowiska Banacha w celu ustalenia liczby podmiotów spełniających warunki uprawniające do przeniesienia na targowisko tymczasowe, a następnie docelowe) oraz materiały medialne (m.in. witryny internetowe [www.bazar-banacha.pl](http://www.bazar-banacha.pl), archiwa gazet lokalnych i ogólnopolskich).

Podstawowe informacje jakich poszukiwano to chronologia wydarzeń w sporze (podjęte decyzje – forma podjęcia decyzji, decydent, zawartość decyzji; wydarzenia o charakterze społecznym – protesty, wiece, etc.), kluczowi interesariusze (główne strony, które bezpośrednio dotknięte będą zmianami wynikającymi z modernizacji, oraz osoby/strony które zabierały głos w kwestii Bazaru) wraz z ich stanowiskami co do preferowanych rozwiązań (oraz ewolucji stanowisk), a także pozycji wobec pozostałych stron sporu (zależności formalne, ewentualne koalicje i napięcia).

W wyniku analizy okazało się, że konflikt przebiegał na dwóch płaszczyznach – pierwszej obiektywnej – związanej ze zmniejszeniem powierzchni handlowej i budową kontrowersyjnego obiektu TBS oraz drugiej, komunikacyjnej, polegającej na braku informacji na temat planowanych rozwiązań modernizacyjnych.

### Spotkania wstępne przed mediacją

Kolejnym krokiem było przeprowadzenie rozmów z przedstawicielami kluczowych interesariuszy. Kierowano się tu założeniem, iż nasza diagnoza powinna być oparta na wiedzy z pierwszej ręki oraz maksymalnym uwzględnieniem zależności obecnych w „polu sił” działających w strukturze społecznej, wobec której podejmujemy działania, a którą – jako zewnętrzni aktorzy – możemy spostrzegać nieadekwatnie. Przyjmowano także rozumienie pojęcia „liderzy” jako „przedstawiciele kluczowych stron w sporze”, a zatem nie tylko liderzy społeczni, jak się to często ujmuje. Przyjęto również założenie, iż decyzja o prowadzeniu spotkań z kolejnymi osobami dyktowana będzie wskazaniami i rekomendacjami dotychczas konsultowanych osób (na zasadzie „śnieżnej kuli”).

Jednocześnie już na etapie planowania projektu było jasne, iż rozmowy wybiegać będą poza standardowy cel, jakim jest gromadzenie informacji, a ich znacznie bardziej istotną funkcją będzie budowanie gotowości do mediacji, ponieważ – poza jednym przypadkiem (o którym dalej) – wszyscy respondenci zaliczali się do grona potencjalnych uczestników mediacji.

Zakładano także, że – odmiennie niż w przypadku tradycyjnych wywiadów – komunikacja będzie dwu-, a nie jednostronna, a zatem również respondenci (uczestnicy) będą mieli prawo, a nawet będą zapraszani do zadawania pytań mediatorkom, przede wszystkim dotyczących legitymizacji działań, projektu OMDO i procedury mediacji (zasady, rola mediatora).

Jednocześnie zdając sobie sprawę z delikatności materii będącej przedmiotem rozmów – jej „politycznego” charakteru (w tym znaczeniu, iż sprawa ma być przedmiotem negocjacji między stronami, w których – co zrozumiałe – każda ze stron dążyć będzie do jak najpełniejszego zrealizowania swoich interesów) podjęto decyzję o zagwarantowaniu respondentom (a później uczestnikom spotkań wstępnych i właściwej mediacji) poufności. Zasada poufności, będąc fundamentalna i zrozumiała sama przez się w mediacji, w kontekście całości projektu, którego inne komponenty mają charakter znacznie bardziej badawczy, wydaje się być szczególnym rozwiązaniem, a przy tym jedynym z możliwych biorąc pod uwagę cele modułu Bazar Banacha.

Ze względu na przyjętą zasadę poufności uzgodniono, iż wszystkie spotkania, zarówno z samorządem, jak i innymi użytkownikami odbywać się będą z wyłącznym udziałem mediatorek i zainteresowanych stron, o ile w danym przypadku nie zostanie postanowione inaczej. Zrezygnowano zatem z udziału innych członków Zespołu projektowego w podejmowanych działaniach. Od tej zasady odstąpiono w przypadku dwóch spotkań poświęconych wizualizacjom (o czym mowa dalej).

Przyjęto zatem następujące *cele* owych *spotkań*:

* zgromadzenie lub weryfikacja informacji o przebiegu sporu (kluczowych wydarzeniach w sporze) oraz kluczowych aktorach zaangażowanych w spór – umocowaniu decyzyjnym, ich stanowiskach, interesach, preferowanych rozwiązaniach, relacjach z innymi uczestnikami, zasadności ich włączenia do udziału w mediacji;
* przekazanie i zweryfikowanie przyjętych założeń procedury pracy z konfliktem (czy mediacja jest właściwą opcją);
* zweryfikowanie gotowości do ewentualnego zaangażowania w mediację (zgody na udział w mediacji);
* wstępne budowanie „dojrzałości” do rozwiązania konfliktu: pogłębienie refleksji i klaryfikacji własnych interesów każdej ze stron, stymulowanie gotowości do spojrzenia z perspektywy drugiej strony, uświadomienie sobie możliwych scenariuszy przebiegu konfliktu i jego konsekwencji oraz korzyści i zagrożeń z zaangażowania się w proces jego rozwiązania;
* stymulowanie poczucia wpływu na procedurę, budowanie zaangażowania w proces;
* zbudowanie wiarygodności i zaufania do mediatorek.

W oparciu o powyższe założenia odbyto następujące rozmowy (indywidualne bądź grupowe)***:***

* *z przedstawicielami Urzędu Dzielnicy Ochota* (Burmistrzem Dzielnicy Wojciechem Maurycym Komorowskim, Przewodniczącą Rady Dzielnicy Hanną Gęściak-Wojciechowską oraz przedstawicielką ZGN Ochota Teresą Buszkiewicz),
* *Wiceprezydentem Warszawy* Andrzejem Jakubiakiem
* *Przedstawicielami Stowarzyszenia Kupców Bazaru Banacha* (Tomaszem Kłosem, Jackiem Gomółką i Michałem Sierzputowskim).
* *Przedstawicielami Krajowego Porozumienia Samorządowego (Markiem Staszczakiem, Zbigniewem Lippe)*
* *Tymoteuszem Pruchnikiem,* byłym radnym Dzielnicy Ochota, byłym Przewodniczącym Komisji Doraźnej Rady Dzielnicy Ochoty m.st. Warszawy ds. koncepcji i planu przebudowy Bazaru Banacha z uwzględnieniem Muzeum Ochoty i członkiem zespołu przy Burmistrzu.

Uczestnicy zostali wytypowani na podstawie listy kluczowych aktorów (opracowanej na podstawie *desk research*). Zgłaszając się do poszczególnych interesariuszy kierowano się z jednej strony afiliacją strukturalno-organizacyjną (w pierwszej kolejności wywiad z przedstawicielami środowiska kupców), a następnie wiedzą o dotychczasowym aktywnym zaangażowaniu podmiotów w spór lub działania na rzecz jego rozwiązania.

W dalszej zatem kolejności nawiązano kontakt z organizacjami/osobami będącymi do września 2010 roku uczestnikami zespołu, którego zadaniem było określenie warunków do zawierania umów dla kupców z Targowiska Banacha w celu ustalenia liczby podmiotów spełniających warunki uprawniające do przeniesienia na targowisko tymczasowe, a następnie docelowe – bez przesądzania o włączaniu tych podmiotów/osób w mediację.

Przyjęto również założenie, iż – w związku ze zdefiniowanym przez Miasto zakresem uzgodnień przesądzającym o modernizacji Bazaru Banacha i wynikającym z tego faktem, iż mediacja ma dotyczyć rozwiązań bezpośrednio dotyczących kupców - w rozmowy nie będą włączane organizacje społeczne reprezentujące mieszkańców (poza KPS, które wcześniej w rozmowach na ten temat brało udział).

W trakcie spotkań wskazano dwie osoby, o które powinno powiększyć się grono rozmówców -Dariusza Kałwajtysa, przedstawiciela środowiska kupców, oraz Grzegorza Wysockiego, redaktora naczelnego Informatora Włoch i Ochoty (w celu zasięgnięcia informacji, a nie włączenia w rozmowy). Z tego względu odbył się jeden wywiad telefoniczny z Grzegorzem Wysockim, natomiast w odniesieniu do osoby Dariusza Kałwajtysa mediatorki postanowiły, iż w związku z mocną reprezentacją środowiska kupców, na wstępnym etapie nie będą rozszerzać tego grona, natomiast nie ma żadnych przeciwwskazań do jego włączenia w kolejnych krokach. W tym przypadku pytania o osobistą gotowość udziału w mediacji i oczekiwania (merytoryczne i proceduralne) zostały zastąpione pytaniami o spodziewaną gotowość i oczekiwania wskazanych stron (kupców, władz dzielnicy i władz miasta).

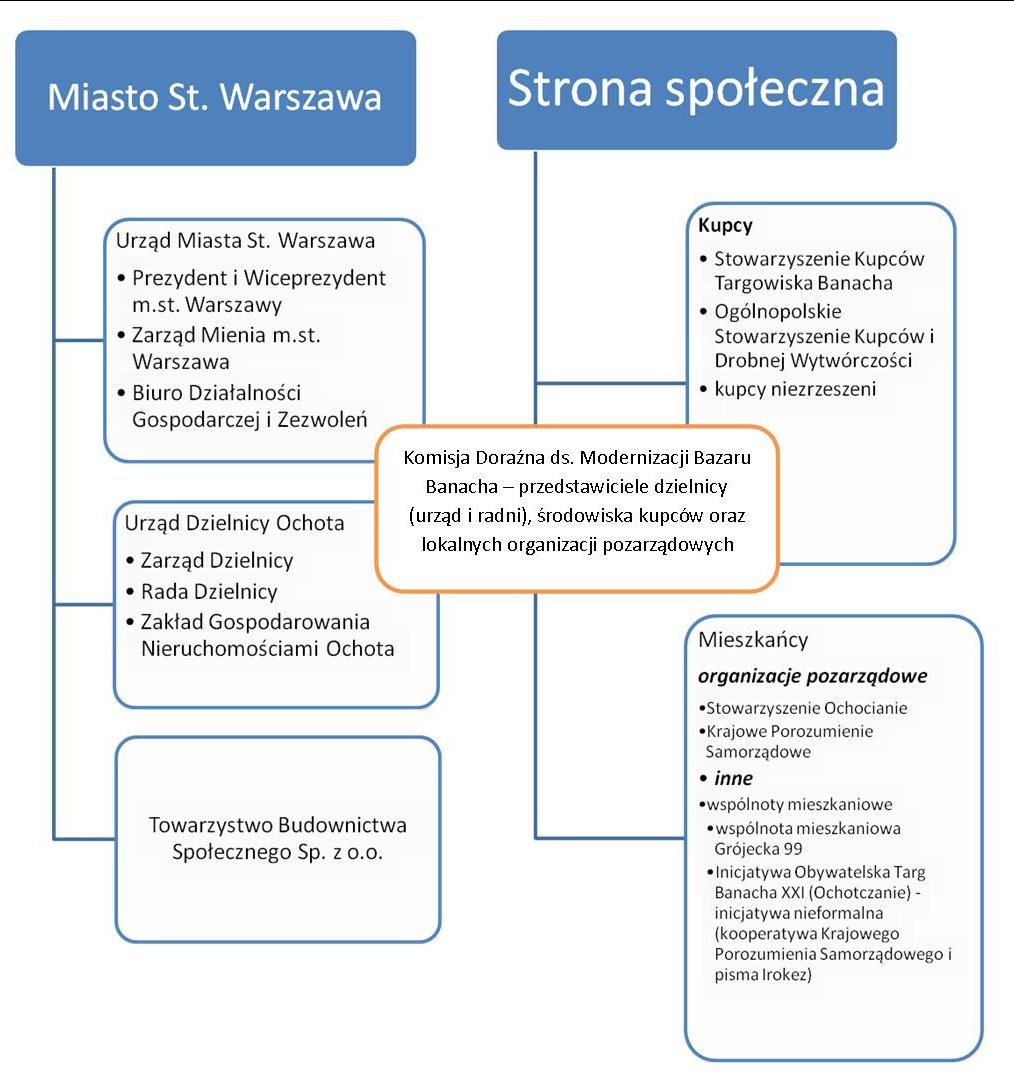
Analiza przeprowadzonych rozmów potwierdziła pierwotne przewidywania, iż w ich przebiegu na pierwszy plan wyłaniają się kwestie proceduralne związane z mediacją i wywiad w głównej mierze pełni formę przygotowania do udziału w mediacji. Taka konkluzja potwierdziła też wysoką jakość *desk research*. Wywiady nie wnosiły bowiem zasadniczo nowych informacji co do przebiegu sporu, nie pojawiały się też w ich trakcie wskazania co do nowych, wcześniej niedostrzeżonych aktorów społecznych – przeciwnie zaś, kluczowe dane zgromadzone w trakcie analizy danych zastanych okazały się w wystarczający sposób przygotowywać do dalszych działań.

Wszyscy reprezentanci strony społecznej skłaniali się do propozycji ukonstytuowania zespołu uzgodnieniowego, jednocześnie zasadnie zgłaszając pytania o rolę Urzędu Miasta jako faktycznego decydenta w owych uzgodnieniach i stawiając wymóg reprezentacji Miasta w rozmowach.

W rozmowie z Krajowym Porozumieniem Samorządowym wskazano grupę Ochotczan jako potencjalnych uczestników rozmów, których jednakowoż mediatorki zdecydowały w początkowym etapie nie zapraszać do udziału w zespole jako organizację reprezentującą raczej interes mieszkańców niż kupców (a rozmowy miały dotyczyć rozwiązań w odniesieniu do kupców).

Uznano także, iż w związku z planowanym przez Urząd Dzielnicy Ochota badaniem ankietowym na reprezentatywnej próbie mieszkańców, poświęconym kwestiom Bazaru Banacha, perspektywa mieszkańców – użytkowników Bazaru - zostanie uwzględniona poprzez wyniki tegoż badania.

Analiza desk research i wywiady ustaliły ostateczną liczbę aktorów biorących udział wmediacjach.



### Powołanie zespołu mediacyjnego

Jakkolwiek wywiady niewiele wnosiły do diagnozy sytuacji, to w ich wyniku zidentyfikowano potrzebę powołania reprezentacji środowiska interesariuszy. Zadaniem tej grupy miało być prowadzenie dalszych rozmów z reprezentantami U. D. i U. M. Wszyscy bowiem reprezentanci strony społecznej skłaniali się do propozycji ukonstytuowania zespołu uzgodnieniowego, jednocześnie zasadnie zgłaszając pytania o rolę Urzędu Miasta jako faktycznego decydenta w owych uzgodnieniach i stawiając wymóg reprezentacji Miasta w rozmowach.Najpierw jednak należało sformułować kryteria doboru członków zespołu uzgodnieniowego tak, aby zapewnić możliwie jak najszerszą reprezentację interesów zaangażowanych stron.

Uzgodniono, że staną się nimi:

* osoby, z którymi przeprowadzano wywiady,
* w dalszej kolejności – inne osoby zainteresowane, które na późniejszych etapach zgłoszą się samodzielnie bądź zostaną zgłoszone przez interesariuszy (po pierwszym wspólnym spotkaniu mediacyjnym).

W trakcie przygotowań do spotkania wspólnego z udziałem wszystkich zaangażowanych stron pojawił się dylemat dotyczący statusu uzgodnień. Z jednej strony, partnerzy społeczni wyraźnie artykułowali oczekiwanie powołania lub reaktywowania zespołu działającego przy Burmistrzu – w szczególności, że wszyscy byli wcześniej zaangażowani w jego prace i wyrażali poczucie, iż wypracowane przezeń rezultaty (w postaci rekomendacji do uchwał Prezydenta m.st. Warszawy) nie zostały wcielone w życie. Z drugiej strony, mediatorki rozważały, na ile powołanie zespołu da wszystkim zaangażowanym stronom poczucie równego statusu, jak również właściwy rodzaj umocowania. Z założenia bowiem zespół miał być ciałem doradczym wobec władz dzielnicy. Tymczasem z informacji uzyskanych z wywiadów i spotkań indywidualnych jasne było, iż ostateczna decyzja leży w gestii Urzędu Miasta, a zatem reprezentanci Miasta powinni być włączeni w rozmowy, a lokowanie zespołu bezpośrednio przy samorządzie dzielnicowym mogłoby w istocie obniżać jego rangę. Ponadto, z perspektywy mediatorek ważne było zagwarantowanie wszystkim stronom uczestniczącym w uzgodnieniach poczucia równej pozycji „przy stole”, co wydawało się szczególnie istotne w kontekście wyrażanego przez wszystkich aktorów braku satysfakcji z dotychczasowych rozmów, przekonania, że niewiele wnoszą i wątpliwości czy ich kontynuowanie ma jakikolwiek sens. Sądzono również, że rola mediatorek w prowadzeniu zespołu przy burmistrzu może poddawać w wątpliwość neutralność procedury i bezstronność mediatorek.

W tym kontekście mediatorki poważnie zaczęły rozważać pomysł zorganizowania pierwszego spotkania mediacyjnego na neutralnym gruncie i taką propozycję skonsultowały w pierwszej kolejności z Burmistrzem Dzielnicy, (jako decydentem w sprawie ewentualnego powołania zespołu). Burmistrz Maurycy Komorowski przyjął argumentację mediatorek i postanowił przychylić się wstępnie do propozycji, z jednoczesną gotowością do przychylenia się do postulatu strony społecznej w przypadku, jeśli rozmowy na neutralnym gruncie okażą się wątpliwe lub nieakceptowalne dla któregokolwiek z uczestników.

W związku z powyższym zwrócono się do pozostałych przedstawicieli dzielnicy, przedstawicieli miasta oraz strony społecznej z zaproszeniem do udziału w spotkaniu w siedzibie ośrodka Mediatorzy.pl, (z którym, na co dzień związana jest Agata Gójska) tak, by z udziałem wszystkich zainteresowanych przedyskutować i podjąć decyzję, co do statusu formalnego zespołu.

**Kampania informacyjna**

W trakcie spotkań, odnosząc się do informacji dostępnych w mediach i tych udostępnianych przez samorząd, mediatorki zdołały zdiagnozować obszary możliwego konfliktu danych, a zatem rozbieżności lub różnicy między stronami w zakresie dostępu do informacji dotyczących modernizacji Bazaru, bezpośrednio wpływających na inne płaszczyzny konfliktu i prowadzących do jego eskalacji.

Chcąc zminimalizować wpływ nieścisłych i zniekształconych danych dotyczących projektu, Urząd Dzielnicy Ochota podjął decyzję, by zlecić pracowni JEMS Architekci, autorom zwycięskiej koncepcji modernizacji Bazaru Banacha i budowy bloków mieszkalnych TBS, przygotowanie bardziej szczegółowych wizualizacji poszczególnych segmentów inwestycji. Postanowił także udostępnić wizualizacje na własnej witrynie internetowej, zgodził się również na umieszczenie linku do prezentacji w witrynie projektu OMDO. We współpracę przy przygotowaniu plansz włączony został również cały Zespół PTS – jako neutralni konsultanci oceniający czytelność prezentacji, a proces ich konstruowania obejmował zarówno konsultacje e-mailowe, jak i dwa spotkania z Panem Pawłem Majkusiakiem z JEMS Architekci.

Na stronach internetowych OMDO znajdowały się też od pewnego czasu informacje dotyczące opisu stanu faktycznego modernizacji, przyjętych rozwiązań, a także bieżące informacje na temat przebiegu prac związanych z mediacją. W przygotowaniu jest też wywiad z Agatą Gójską dla „Irokeza – merkuriusza Targowiczów Bazaru Banacha”.

### Spotkania mediacyjne

W dniu 18 lipca 2011 odbyło się pierwsze spotkanie poświęcone uzgodnieniom dotyczącym modernizacji Bazaru Banacha. W spotkaniu udział wzięli:

* Agata Gójska i Agnieszka Szelągowska – Mediatorki Zespołu OMDO,
* Maurycy Wojciech Komorowski – Burmistrz Dzielnicy Ochota,
* Lucyna Kowal, Teresa Buszkiewicz –Zarząd Gospodarowania Nieruchomościami Ochota,
* Stefan Tomasz Gała – Zarząd Mienia Miasta Stołecznego Warszawa,
* Marcin Kazubek – Wydział Działalności Gospodarczej Miasta (w zastępstwie Pani Dyrektor Joanny Tymińskiej),
* Jacek Gomółka, Tomasz Kłos – Stowarzyszenie Kupców Targowiska Banacha
* Marek Staszczak, Zbigniew Lippe – Krajowe Porozumienie Samorządowe Oddział Warszawa Ochota

Spotkanie miało charakter inicjujący i jego celem było zweryfikowanie możliwości podjęcia uzgodnień dotyczących szczegółowych rozwiązań związanych z modernizacją Bazaru Banacha i zabezpieczających interesy Kupców.

Istotną kwestią dyskutowaną na spotkaniu był zakres możliwych uzgodnień, a zatem rozmowa o tym, czy możliwe są korekty dotychczas anonsowanych przez Urząd Miasta planów inwestycji TBS i modernizacji targowiska polegającej na budowie hali targowej i otwartego placu handlowego. Zgodnie ze stanowiskiem Urzędu m.st. Warszawy Miasto podtrzymuje dotychczasowe plany inwestycyjne i wobec powyższego w rozmowach warto byłoby przyjrzeć się, czy istnieją realne i akceptowalne dla Kupców Bazaru Banacha sposoby zabezpieczenia ich interesów. Reprezentanci strony społecznej wyrażali swoje wątpliwości wobec słuszności decyzji Urzędu Miasta, przytaczając konkretne kwestie budzące ich obawy (liczba miejsc handlowych, przewidywane koszty wynajmu i koszty eksploatacyjne i charakter handlu po modernizacji). Jednocześnie wszyscy Uczestnicy wyrazili wstępną deklarację udziału w rozmowach.

Dla Uczestników spotkania istotną kwestią było również umocowanie reprezentantów poszczególnych decydentów i ich pełnomocnictwo do podejmowania wiążących decyzji. Dyskutowano również o gronie, w jakim powinien obradować zespół. Lista proponowanych stałych reprezentantów zamieszczona jest w zarysie procedury, jednocześnie Uczestnicy zgodzili się, że inni zainteresowani również powinni mieć możliwość uczestnictwa w rozmowach.

W kontekście wcześniejszych toczących się rozmów, których efekty nie przekładały się na konkretne decyzje formalne, podkreślano oczekiwanie realistycznych uzgodnień, które zostaną uwzględnione i wdrożone przez samorząd.

Pojawiły się również rozbieżności w zakresie posiadanych informacji na temat planu zagospodarowania przestrzennego w kwestii dopuszczalnych funkcji przedmiotowego terenu i wynikających z tych założeń planów inwestycyjnych. Obawiano się, że na całym terenie dotychczas zajmowanym przez Bazar dopuszczona została – obok funkcji usługowej – funkcja mieszkaniowa, a w konsekwencji planowany handel będzie jakoby możliwy jedynie w parterach budynków mieszkalnych. Te informacje zostały częściowo skorygowane przez samorząd: zgodnie z miejscowym planem zagospodarowania przestrzeni dla rejonu Opaczewska dla rejonu obecnego targowiska Zieleniaka zrezygnowano z funkcji mieszkaniowej, natomiast dla pozostałej części pozostawiono jako dopuszczalne zarówno funkcje mieszkaniowe, jak i usługowe.

Zarysowano także potrzebę zgromadzenia rzetelnych informacji, które mogłyby stać się podstawą dyskusji o możliwych rozwiązaniach, a więc np.: aktualnej liczby Kupców (zaproponowano weryfikację danych w oparciu o kryteria wypracowane przez Zespół, którego zadaniem było określenie warunków do zawierania umów dla Kupców z Targowiska Banacha w celu ustalenia liczby podmiotów spełniających warunki uprawniające do przeniesienia na targowisko tymczasowe, a następnie docelowe), liczby stanowisk podnajmowanych, liczby stanowisk w zmodernizowanych Halach w zestawieniu z przewidywaną powierzchnią stanowisk, oszacowania potrzebnych powierzchni handlowych dla poszczególnych stanowisk (np. w odniesieniu do asortymentu) w wariancie minimalnym i optymalnym.

**Przerwa w mediacjach – kłopoty z ustaleniem reprezentacji UM.**

Po spotkaniu mediacyjnym w dniu 18 lipca 2011 i w odpowiedzi na zgłoszone przez Uczestników oczekiwanie oddelegowania stałych reprezentantów Urzędu Miasta, uprawnionych do podejmowania decyzji w sprawach, w których decydentem jest Miasto, a nie Dzielnica, Agnieszka Szelągowska spotkała się z Prezydentem Andrzejem Jakubiakiem oraz Paniami Dyrektor Joanną Tymińską i Hanną Jakubowicz. Pan Prezydent przyjął do wiadomości przekazane przez Agnieszkę Szelągowską argumenty i wskazał jako przedstawicielki Urzędu Miasta w mediacjach wymienione Panie Dyrektor.

Aby wprowadzić Panie w założenia mediacji i wyjaśnić procedurę pracy mediatorki poprosiły o spotkanie. Pani Dyrektor Joanna Tymińska przebywała wówczas na urlopie, jednak podjęto – wspólnie z Panią Dyrektor Jakubowicz, decyzję o spotkaniu i odbyło się ono w dniu 31.08.2011 r. (uczestniczył w nim również radca prawny Zarządu Mienia m.st. Warszawy). Mimo wyjaśnień mediatorek co do założeń i celu mediacji oraz zakresu decyzyjności poszczególnych Uczestników, Pani Dyrektor Jakubowicz wyrażała przekonanie, iż nie może być właściwym reprezentantem Miasta w mediacjach i że opisana przez mediatorki procedura nie znajduje swojego odzwierciedlenia w przepisach, na podstawie których działają poszczególne instytucje Miasta.

W istocie, mediacja jako procedura nieformalna, oparta na dobrowolności udziału, a nie odpowiedzialności wynikającej z obowiązków poszczególnych Biur lub Urzędów, nie jest uwidoczniona w żadnych regulacjach urzędowych. Postanawiając poważnie potraktować wątpliwości Pani Dyrektor jako osoby, która miałaby w mediacji reprezentować kluczowego decydenta, mediatorki postanowiły ponownie skontaktować się z Prezydentem Andrzejem Jakubiakiem i nieodwołanie wyjaśnić wyartykułowane wątpliwości, stojąc na stanowisku, że wszyscy interesariusze, którzy rozważają udział w mediacji, powinni wyrazić świadomą zgodę na tę procedurę pracy. Dużym kłopotem okazał się sezon urlopowy, wobec czego dopiero mniej więcej w połowie września mediatorki otrzymały informację, że możliwe będzie szukanie terminu spotkania z Prezydentem Jakubiakiem.

W międzyczasie mediatorki kontaktowały się również telefonicznie z przedstawicielami kupców: Panem Tomaszem Kłosem i Panem Jackiem Gomółką (również Radnym Dzielnicy Ochota), reprezentantami Krajowego Porozumienia Samorządowego Panami Markiem Staszczakiem oraz Zbigniewem Lippe, oraz Urzędem Dzielnicy Ochota, przede wszystkim Panem Burmistrzem Maurycym Wojciechem Komorowskim. Na podstawie tych indywidualnych rozmów mediatorki miały głębokie przekonanie, że zarówno strona społeczna, w szczególności środowisko kupców, jak i Dzielnica, jest bardzo zainteresowana kontynuacją rozmów i znalezieniem polubownego rozwiązania. Przykładem tego jest choćby fakt, iż kupcy z własnej inicjatywy spotkali się z Panem Burmistrzem Komorowskim i wskazywali konkretne punkty, w których możliwe byłoby pogodzenia interesów Miasta, Dzielnicy i przedsiębiorców z Bazaru Banacha.

Mediatorki zdawały sobie również sprawę, że odsuwanie się w czasie kolejnego spotkania mediacyjnego nie służy porozumieniu, powoduje rozproszenie energii zmobilizowanej na wspólnym spotkaniu w lipcu oraz sprzyja narastaniu indywidualnych wyobrażeń i fantazji na temat przyczyn braku działania, które upatrują w tym intencji takiej czy innej strony i stanowczo nie służą możliwości znalezienia dobrego rozwiązania.

W dniu 28.09.2011 r. odbyło się również spotkanie z Panią Ewą Malinowską-Grupińską, Przewodniczącą Rady m.st. Warszawy, by przedstawić jej procedurę mediacji i zweryfikować możliwość ewentualnego włączenia Pani Przewodniczącej do rozmów.

Wspólne spotkanie z udziałem Pana Prezydenta oraz Pana Burmistrza Dzielnicy Ochota miało się odbyć w dniu 6.10.2011 r. i miała w nim również uczestniczyć Przewodnicząca Rady Miasta. Niestety, spotkanie zostało odwołane z powodów losowych w dniu, w którym miało się odbyć.

W październiku 2011 r. nastąpiła dodatkowa komplikacja związana z odejściem z Pana Andrzeja Jakubiaka ze stanowiska Wiceprezydenta Warszawy, powodująca konieczność ponownego uzgodnienia z Miastem zasad prowadzenia mediacji i roli Urzędu w tym procesie.

**Zakończenie mediacji**

Tymczasem przedłużający się brak decyzji odnośnie kolejnego spotkania wywoływał poczucie zawodu, powodując  rozczarowanie uczestników i poddając w wątpliwość sensowność mediacji. Kurczył się również margines czasowy zakładany w projekcie, którego harmonogram przewidywał zakończenie działań mediacyjnych do końca listopada 2011 r.

Inicjatywa ponownego dookreślenia ram mediacji ze strony Urzędu Miasta – bez której dalsze rozmowy nie mogły się odbyć - została podjęta przez mediatorki niezwłocznie po objęciu stanowiska Wiceprezydenta Miasta przez Michała Olszewskiego, ale do spotkania doszło ostatecznie dopiero w dniu 25 listopada 2011 r. W trakcie rozmowy ponownie rozważono dostępne możliwości oraz możliwe zakresy kompromisu a także obecnie istniejący kontekst związany z planowaną przez Urząd Miasta kampanią medialną informującą mieszkańców Warszawy o inwestycji, której rozpoczęcie miało nastąpić zaraz po naszym spotkaniu.

Po rozważeniu wszystkich czynników (zachwiane zaufanie społeczne, wątpliwości co do zasadności mediacji ze strony decydentów, perspektywa prowadzenia rozmów pod presją czasu, równolegle tocząca się szeroko zakrojona kampania na rzecz kontrowersyjnego z punktu widzenia kupców projektu), Zespół podjął decyzję o wycofaniu się z prowadzonych mediacji oraz zwrocie pozostałych w budżecie środków finansowych grantodawcy – Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu Miasta St. Warszawy, zaznaczając jednocześnie, że gotów jest podjąć się dalszych mediacji w sytuacji, gdy w ocenie mediatorek, zaistnieją dla niej właściwe ramy i warunki. Zespół niezwłocznie powiadomił listownie stronę społeczną o podjętej decyzji jednocześnie publikując treść oświadczenia na stronie projektu OMDO a także wyjaśniając powody wycofania się w drodze indywidualnych rozmów z zainteresowanymi stronami. Mieliśmy nadzieję, że zajęcie tak radykalnego stanowiska PTS wobec dotychczasowej, naszym zdaniem, fasadowej formuły dialogu, jaki prowadzony był ze strony Urzędu Miasta, zmobilizuje stronę samorządową do kontynuowania rozmów na innych – lepszych dla kupców warunkach. Do koordynatora projektu ze strony CKS p. Smoczyńskiej wysłano pismo wyjaśniające powody odstąpienia do realizacji dalszych działań, a dnia 3.01.2012 przelano na konto CKS pozostałe środki.

Ostatnim działaniem związanym z modułem był piknik konsultacyjny. Na spotkaniu obecna była mediatorka Agata Gójska, która udzielała zainteresowanym mieszkańcom informacji na temat mediacji wokół Bazaru Banacha. Szczegółowy opis pikniku znajduje się przy opisie modułu Filtrowa.

# Moduł: Plac Narutowicza

1 stycznia - 6 listopada 2011 roku

Konsultacje „Nowy Plac Narutowicza” poświęcone były wypracowaniu społecznej wizji modernizacji Placu Narutowicza znajdującego się w dzielnicy Ochota, w kwartale Starej Ochoty. Służyły przede wszystkim wypracowaniu postulatów, które **będą miały status wytycznych** (obok wytycznych komunikacyjnych i konserwatorskich) do konkursu na koncepcję modernizacji Placu, który poprzedzać będzie przygotowanie dla niego miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego.

Działania Zespołu zostały zaprojektowane i zrealizowane w porozumieniu z władzami dzielnicy, przy udziale mieszkańców, instytucji i organizacji pozarządowych oraz z włączeniem w niestandardowy sposób specjalistów zatrudnionych w Urzędzie m.st. Warszawy.

## Metodologia

**Jakie przyjęliśmy cele dla konsultacji?**

Opracowując metodologię procesu przyjęliśmy, że powinien on w konsekwencji doprowadzić do osiągnięcia następujących celów:

1. **Przygotowanie dla urbanistów architektów uporządkowanego materiału wyjściowego (zwanego „kryteriami”)** opisującego potrzeby i oczekiwania aktualnych i przyszłych użytkowników Placu Narutowicza do konkursu na koncepcję modernizacji Placu, poprzedzającą przygotowanie miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego dla tego obszaru (w ramach obowiązującego przepisu Ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym art. 17 §6 a).
2. **Dążenie do wypracowania kompromisu pomiędzy różnymi grupami użytkowników w kwestii proponowanych przez nich zmian i urealnienie wizji poprzez skonfrontowanie jej z ekspertami.**  Wychodziliśmy, bowiem z założenia, że przekazanie decydentom uzgodnionej wizji zasadniczo zwiększy możliwości włączenia jej w proces planistyczny podobnie jak to, że zgłoszone postulaty będą zgodne z istniejącymi uwarunkowaniami formalnymi, technicznymi i prawnymi oraz „politykami” poszczególnych urzędów odpowiedzialnych za poszczególne funkcje Placu, co stanowiło nasze drugie ważne przesłanie nie tylko tej fazy, ale całego procesu konsultacyjnego.
3. **Wypracowanie postulatów dotyczących krótkoterminowych zmian na Placu.** Z uwagi na bardzo oddalony termin końcowej modernizacji należało opracować strategię zmian pozwalającą mieszkańcom uzyskać wpływ na wygląd Placu jeszcze przed rozpoczęciem właściwego procesu modernizacji.
4. **Aktywizacji środowiska lokalnego, która będzie miała charakter konstruktywny, przeciwdziałający występowaniu w przyszłości konfliktu na tle modernizacji Placu**, w formie aktywnego zainteresowania i uczestnictwa jak największej grupy mieszkańców w przekształcaniu Placu Narutowicza w przyjazne miejsce odpowiadające potrzebom miejscowych i przyjezdnych (budowanie zaufania społecznego zwiększenie partycypacji).
5. Ukierunkowanie i zmobilizowanie władz samorządowych**,** które skutecznie doprowadzą do rewitalizacji Placu, korzystając także z aktywnego udziału i wsparcia mieszkańców dla działań krótko i długofalowych (**długofalowe zaangażowanie administracji samorządowej**).

**Opracowując szczegółową metodologię musieliśmy wziąć pod uwagę, że przygotowywane konsultacje organizowane są na bardzo wczesnym etapie planowania, kiedy jeszcze żadne wiążące decyzje odnośnie przyszłości Placu nie zostały podjęte,** pozwalały zatem na zbudowanie wizji placu nieograniczonej przyjętymi wcześniej rozwiązaniami, poza warunkami wyznaczonymi przez wytyczne poszczególnych urzędów (konserwatorskich, komunikacyjnych).

Należało także wziąć pod uwagę, że modernizacja Placu dokonywać się będzie **w sytuacji istnienia skomplikowanego układu własnościowego i zarządczego Placu** - licznych decydentów, takich jak ZDM, TW, ZTM, Urząd Dzielnicy czy Politechnika Warszawska. W zasadniczy sposób fakt ten utrudniał uzgodnienie wizji modernizacji oczekiwanej przez mieszkańców i wymienione instytucje.

Przy planowaniu działań promocyjnych i kampanii informacyjnej należało uwzględnić fakt, że modernizacja Placu **nie nastąpi w krótkim czasie** ze względu na brak środków finansowych w budżecie Urzędu Miasta.

Przy tak szeroko zakrojonych celach oraz przyświecających nam założeniach dochodzenie do uzgodnionych propozycji odbywało się krok po kroku. Był to wielomiesięczny proces analizy i dyskusji, zasilanych coraz szerszą bazą informacji, rozbudowywaną dzięki wynikom kolejnych etapów badawczych. Pierwsze cztery etapy tego procesu (diagnoza: analiza danych zastanych, wywiady z liderami, spotkanie oraz ankieta) miały na celu opracowanie zestawu potrzeb wobec Placu, formułowanych przez grupy społeczne w kontekście aktualnego i przyszłego sposobu użytkowania Placu. Kolejny etap, warsztaty typu *charette*, to już uzgodnienie wizji i sformułowanie ostatecznych „kryteriów”, które powinny być wzięte pod uwagę przy sporządzaniu planu zagospodarowania przestrzennego.

**Przeprowadzony proces konsultacji pr****zedstawia następujący schemat:**

W naturalny sposób między grupami użytkowników i zarządców Placu pojawiały się konflikty na tle odmiennych wizji i przyszłych funkcji Placu oraz konkretnych rozwiązań, jakie proponowano przyjąć w procesie modernizacji. Już jednak na tych wczesnych etapach diagnostycznych zarysowały się także istotne pola konsensu, będące dla nas punktem wyjścia do dalszych procesów uzgodnieniowych. Wyniki kolejnych etapów badawczych prezentowaliśmy na naszych stronach internetowych, poddając je pod dyskusję, dążąc tym samym do powstania koniecznych uzgodnień i kompromisów między licznymi grupami społecznymi, tak by ograniczyć zakres konfliktowych postulatów.

## Przebieg działań

### Analiza danych zastanych

Przystąpienie do konsultacji społecznych każdorazowo wymaga swoistego „bilansu otwarcia”. W pierwszej fazie procesu konsultacji potrzebna jest przemyślana aktywność badawcza, mająca na celu zebranie informacji, opisujących zastaną sytuację. Powinna ona każdorazowo poprzedzać złożony proces komunikacji społecznej.

W naszym wypadku wstępna diagnoza sytuacji objęła:

* + przeprowadzenie analizy dokumentów i źródeł dotyczących procesu modernizacji Placu Narutowicza, kluczowych interesariuszy, w tym zwłaszcza danych dotyczących inicjatyw podejmowanych przez Urząd m.st. Warszawy i Urząd Dzielnicy Ochota w zakresie zmian i modernizacji Placu;
  + przeprowadzenie inwentaryzacji grup, środowisk i podmiotów korzystających z Placu Narutowicza a także głównych decydentów/ instytucji publicznych zarządzających tym miejscem.

Analizowano gazety lokalne i ogólnopolskie, portale społecznościowe, dane urzędowe udostępnione przez U.D. (m.in. listę organizacji pozarządowych działających na terenie Dzielnicy Ochota). Kierowano się także wiedzą posiadaną przez członków Zespołu – mieszkańców Starej Ochoty.

Okazało się, że badany problem nie był wysoce kontrowersyjny. O przyszłość Placu nie spierano się, tak jak w przypadku innych inwestycji ważnych dla mieszkańców Warszawy. Na temat Placu nie odbyła się wcześniej także merytorycznie przygotowana i publicznie nagłośniona debata. Na początku 2010 roku Placem Narutowicza na chwilę zainteresowały się media, za sprawą sporu o bar „La Szalet”. Przy tej okazji zaznaczyły swoją obecność grupy mające wizję, choćby mocno niesprecyzowaną, to będącą próbą odpowiedzi na pytanie: jak mógłby być nowy Plac, albo raczej jaki nie powinien być Plac, który szpecą dzisiaj różne przypadkowe i nietrwałe budowle.

W oparciu o tak sporządzony *desk research* wyodrębniliśmy 18 kluczowych grup użytkowników Placu. Wobec faktu, że już wcześniej istniały grupy zabierające głos na temat Placu, wyboru „reprezentacji użytkowników” dokonaliśmy posługując się następującym kluczem:

* Grupy lub instytucje, które zabierały wcześniej głos na temat przyszłości Placu Narutowicza („głośni”). Uznaliśmy, że jako użytkownicy o już wyartykułowanych potrzebach wobec placu są oni dla nas grupą podstawową i zasadniczą przy konstruowaniu wstępnej mapy społecznej.
* Grupy będące bezpośrednimi i aktualnymi użytkownikami Placu („sąsiedzi/użytkownicy”).
* Formy organizacyjne zrzeszające organizacje obywatelskie („metainstytucje”) jak np. Koalicja na rzecz Ochoty, Dzielnicowa komisja dialogu społecznego itp. Reprezentanci tych grup zapewniali nam w badaniach dostęp do szerszych grup społecznych, których opinie byłyby trudne do uchwycenia w inny sposób.

Wybór reprezentacji użytkowników był krokiem koniecznym, o tyle, o ile świadomie nie zdecydowaliśmy się na rozwiązanie ostrożne, ale i mało owocne, czyli typowe badanie ankietowe skierowane do „wszystkich”. Aczkolwiek jest to rozwiązanie coraz powszechniej stosowane, zwłaszcza przez socjologów, to jego wartość w punkcie otwarcia wydawała nam się wątpliwa. Temat rewitalizacji Placu Narutowicza nie jest jeszcze przedmiotem publicznej debaty i w tej kwestii orientację mają nieliczni zainteresowani i specjaliści.

### Wywiady Liderzy opinii o Placu Narutowicza

Kolejnym krokiem było przystąpienie do pierwszego badania diagnozującego potrzeby wobec placu Narutowicza. Wywiady miały charakter zbliżony do eksperckiego, gdyż interesowały nas różne opinie osób dobrze zorientowanych w badanym obszarze. Zestaw pytań zorganizowany był wokół dwóch zagadnień: czym jest dzisiaj i czym ma być w przyszłości Plac Narutowicza.

Przyjęliśmy, że podstawowe cele badań to opis sytuacji i wizja nowego Placu Narutowicza widziane oczami liderów, czyli:

* **Status quo**: określenie stopnia atrakcyjności Placu dla jego mieszkańców, określenie głównych funkcji, identyfikacja głównych użytkowników, wskazanie gospodarza i ocena jego działań;
* **Wizja**: określenie przyszłych warunków atrakcyjności Placu dla jego mieszkańców, określenie oczekiwanych głównych funkcji, identyfikacja przyszłych użytkowników, wskazanie odpowiedniego gospodarza i odniesienie się do roli mieszkańców w kształtowaniu na nowo tego miejsca.

W oparciu o tak przyjęte cele przygotowano kwestionariusz wywiadu i następnie przeprowadzono w dniach 9 – 28 marca 2011 r. pierwsze z serii badań „Lokalni liderzy opinii publicznej o Placu Narutowicza”. Zrealizowano 18 wywiadów pogłębionych (planowano 15). Mimo ponawianych prób na wezwanie do badania nie zareagowały w większości spółdzielnie mieszkaniowe. W prace związane z realizacją wywiadów włączyli się aktywnie wolontariusze – studenci ISNS, socjologii i CSRL.

Już na tym etapie udało się wyróżnić kilka kluczowych kwestii, wokół których ogniskowała się dyskusja na kolejnych etapach procesu konsultacji:

* **Jaka powinna być główna funkcja placu?** Czy powinna nią być funkcja integrująca – dla której przyjęliśmy określenie „**plac, jako miejsce spotkań**”, czy też inna - **kulturalna, usługowo handlowa połączoną z tranzytową**.
* **Kto powinien być gospodarzem Placu?** – w sensie faktycznym, a nie formalnym. Czy powinni to być jego **najbliżsi mieszkańcy (rezydenci, zasiedziali), w tym studenci**, tak, aby zaspokojenie ich potrzeb - duchowych (także religijnych), kulturalnych (na co kładziono największy nacisk), estetycznych (symbol dzielnicy) i konsumpcyjnych (kawiarnie, małe sklepy) – wyznaczało jakość i kierunek rozwoju Placu w przyszłości, czy również **mieszkańcy dalszych terenów** dzielnicy?
* **Jak rozwiązać pogodzenie różnych funkcji Placu?** Jako nieuniknione pojawiło się zderzenie dominującej obecnie **funkcji komunikacyjnej** (Plac jest obecnie miejscem tranzytu i węzłem komunikacyjnym) **z docelową funkcją Placu jako miejsca spotkań** (atrakcyjną przede wszystkim ze względu na ofertę kulturalną dla wszystkich mieszkańców dzielnicy, ale także dla gości).
* Tematem wydzielonym, do osobnej dyskusji - prawdopodobnie na spotkaniach mieszkańców z fachowcami wydelegowanymi przez Urząd m.st. Warszawy - zostało **ograniczenie, przebudowa lub likwidacja pętli tramwajowej**, która obecnie zajmuje pokaźną część Placu.

### Spotkanie otwarte z mieszkańcami:

### Nowy Plac Narutowicza?

Przyjęliśmy, że poważna inwestycja w środku miasta, a co najmniej w środku ważnej jego dzielnicy nie obejdzie się bez stopniowego włączania do debaty – samoistnie lub „wedle zaproszeń” – kolejnych ważnych grup. Zapewnienie ich reprezentacji zależy od nich samych, o ile nie będzie szwankować publiczny obieg informacji o planowanej inwestycji. Kręgi społeczne pojawiające się w długofalowej komunikacji społecznej, podobne są kręgom na wodzie. Badanie liderów określiło pierwszy krąg, który nie wyklucza następnych grup i instytucji, które z czasem pojawiają się przy ważnych dla społeczności sprawach. Dlatego zaczynając badania od wybranych liderów opinii, w drugim kroku zaplanowaliśmy skierowanie się wprost do mieszkańców Ochoty i zaproszenie ich na spotkanie otwarte.

Status tego spotkania miał dla nas jednak nieco inne znaczenie niż przeprowadzone wywiady. Z uwagi na skomplikowany charakter procesu modernizacyjnego, wielość podmiotów decyzyjnych, oddalony czas realizacji inwestycji, a także fakt, że odbywają się one jeszcze przed przygotowaniem skomplikowanego procesu planistycznego, punkt ciężkości został położny na funkcje informacyjno-edukacyjne takie jak: poinformowanie mieszkańców o planowanej inwestycji, jej przebiegu, kalendarzu i głównych decydentach, zapoznanie ich uwarunkowaniami formalno-technicznymi planowanej inwestycji oraz przebiegiem procesu decyzyjnego, usytuowanie społecznej wizji modernizacji placu w szerszym kontekście formalno prawnym i społecznym. W dalszym zaś dopiero: weryfikacja i uzupełnienie zestawu potrzeb względem Placu, jakie zebraliśmy w pierwszej fazie procesu, oraz uzupełnienie grup użytkowników.

**Wstępne uzgodnienia wizji między stronami. Działania przygotowujące samorząd do spotkania.**

Na spotkaniu otwartym planowaliśmy przedstawienie mieszkańcom wyników badania „Liderzy opinii o Placu Narutowicza”. Uznaliśmy jednak, że pierwszymi ich odbiorcami powinni być decydenci - instytucje odpowiedzialne za konkretne decyzje związane z modernizacją placu. Zasadniczo chodziło nam o uruchomienie ich myślenia na temat możliwych alternatyw w kwestii modernizacji, tj. pogodzenia artykułowanych już wówczas potrzeb mieszkańców z istniejącymi planami poszczególnych instytucji zarządzających placem. Analiza *desk research* wykazała wielość podmiotów zarządzających Placem, wśród których głównymi gospodarzami, wbrew obiegowej opinii, nie był U.D., ale trzy instytucje: Zarząd Dróg Miejskich, Zarząd Transportu Miejskiego i Tramwaje Warszawskie.

Dodatkowym powodem do spotkania w takim gronie było wyłonienie w wywiadach jako dominującego wobec modernizacji Placu postulatu ograniczenia lub przebudowy pętli tramwajowej. Z tego powodu uznaliśmy, że pierwszym odbiorcą wyników badania powinny być urzędy odpowiedzialne właśnie za te funkcje Placu. W tym celu w maju odbyło się spotkanie w Urzędzie Dzielnicy Ochota.

Spotkanie było w naszej ocenie bardzo konstruktywne. Potwierdzono w ten sposób wstępne założenie o potrzebie przeprowadzania tego typu spotkań przygotowujących „strony” do uzgodnień i wzajemnych konfrontacji, w tym wypadku samorządu. Możemy chyba powiedzieć, że w wyniku spotkania doprowadzono po raz pierwszy do konstruktywnej dyskusji na temat modernizacji Placu między przedstawicielami Urzędu Dzielnicy i przedstawicielami ZTW i ZTM. Z ich strony padło wiele pomysłów dotyczących zarówno tego, co możliwe jest do zrobienia na Placu w przyszłości, jak i obecnie. W dyskusji widoczna była troska urzędników o przyszłość tego miejsca i poszukiwanie kompromisu pomiędzy koniecznymi funkcjami transportowo komunikacyjnymi, a wyraźnie już w tym czasie artykułowanymi potrzebami mieszkańców, stojącymi w jawnej sprzeczności z tymi planami. Padło wiele pomysłów na niestandardowe rozwiązania modernizacyjne. Dodatkowo w zasadniczy sposób spotkanie to pomogło przygotować nam dalsze etapy konsultacji, w tym przede wszystkim wrześniowy warsztat typu *charette*.

**Drugie spotkanie** w dniu 15 czerwcamiało już czysto technicznycharakter i dotyczyło przedyskutowania szczegółowego **scenariusza spotkania**. Zależało nam na akceptacji przez władze koncepcji spotkania. Zwłaszcza istotne było dla nas wystąpienie dyrektora Biura Architektury i Planowania Przestrzennego – instytucji odpowiedzialnej za przygotowywanie miejscowych planów zagospodarowania przestrzeni, a także za wdrożenie postulatów mieszkańców. Na spotkaniu omówiliśmy też kwestie materiałów dla mieszkańców i ewentualną pomoc urzędu w przygotowaniu mapy własności i procedury planistycznej. Przedstawiono zasady prowadzenia dyskusji (udzielanie głosu, rekapitulowanie wypowiedzi itp.), a także wskazano potencjalne „trudne tematy”, które mogły pojawić się w dyskusji ze strony mieszkańców.

Opracowanie szczegółowego scenariusza i omówienie go z gośćmi zaproszonymi na spotkanie okazało się istotne dla przebiegu spotkania. Zmniejszyło lęk związany z możliwością pojawienia się trudnych pytań i w zasadniczy sposób wpłynęło na akceptację procesu konsultacji, a także, co ważniejsze, zrozumienie jego istoty. Władze lokalne zasadniczo przychylne temu procesowi nie rozumiały do końca, na czym on konkretnie polega i jakie obowiązki będą na nich spoczywały podczas kolejnych etapów. Nie były też przygotowane do uruchomienia procesu decyzyjnego w odniesieniu do planowanego konkursu architektonicznego, w tym ustalenie konkretnych osób i ich odpowiedzialności za organizację konkursu, kalendarza, itp. Bardzo silnie obawiały się też agresywnych reakcji mieszkańców i dyskusji będącej przysłowiowym „koncertem życzeń”.

Spotkanie o którym mowa odbyło się 6 dni przed zasadniczym spotkaniem otwartym, co pozwoliło samorządowi dzielnicowemu na określenie swojego stanowiska w tzw. „trudnych sprawach”, a tym samym udzielenie mieszkańcom w wielu sprawach od razu jasnej i konkretnej odpowiedzi.

**Budowanie społecznej „wyobraźni” na możliwe zmiany. Przygotowanie wizualizacji 3 wariantów modernizacji**

Wizualizacje architektoniczne są często wykorzystanym narzędziem pomocniczym przy konsultacjach społecznych. W naszym wypadku nie dysponowaliśmy jeszcze gotową koncepcja modernizacji – ta miała być dopiero przedmiotem konkursu architektonicznego, chcieliśmy jedynie zwizualizować **potrzeby** mieszkańców wobec Placu i tym samym podczas planowanego spotkania otwartego uruchomić wyobraźnię społeczną oraz zaprezentować potencjał tego miejsca. W tym celu nawiązaliśmy kontakt z prof. Hanzl z Wydziału Architektury Politechniki Warszawskiej i jej grupą studencką, która w ramach semestralnych zajęć miała za zadanie wykonanie trzech projektów. Wcześniej, na wspólnym spotkaniu z udziałem całego zespołu, przekazaliśmy wyniki analizy materiału z badania i przedyskutowaliśmy trzy podstawowe warianty modernizacji – będące później podstawą wizualizacji zaprezentowanych na spotkaniu z mieszkańcami. Kolejne dwa spotkania precyzujące szczegóły wizualizacji odbyły się już w węższym gronie kierownika modułu dr P. Kuczyńskiego oraz grupy studentów PW.

**Kampania informacyjna**

Przygotowując się do kampanii informacyjnej sporządziliśmy **listę zaproszonych gości**, wśród których znaleźli się przedstawiciele instytucji lokalnych, sponsorzy, prasa lokalna i ogólnopolska, przedstawiciele innych organizacji pozarządowych zajmujących się problematyką konsultacji społecznych. Opracowaliśmy treść **zaproszenia**, a także oddzielnie **notatkę prasową, informującą o spotkaniu**, jego celach, krótkim programie, a także treść plakatu.

Przygotowując te materiały kierowaliśmy się przede wszystkim zasadą maksymalnej komunikatywności (przekazania w krótkiej zrozumiałej dla wszystkich formie najważniejszych informacji dotyczących spotkania) oraz objęcia informacją osoby pełniące strategiczne funkcje w społeczności lokalnej a także zagwarantowanie przedsięwzięciu jak najszerszy rozgłosu w środkach masowego przekazu.

W informowaniu o spotkaniu aktywnie włączył się samorząd dzielnicowy, który także rozsyłał przygotowane przez nas materiały do osób i instytucji, które mogą być zainteresowane przyszłością Placu, a także do mediów współpracujących z U.D.

Z tak przygotowanymi materiałami przystąpiliśmy do kampanii informacyjnej. Do mieszkańców docieraliśmy przez plakaty, rozmieszczając je na ulicach, w bibliotece publicznej, domie kultury, na terenie lokalnej Parafii, w głównych sklepach, bazarach, Akademiku, a także w budynkach spółdzielni mieszkaniowych okalających Plac. Plakat w formacie 50 cm na 70 cm umieściliśmy na samym środku Placu. Dodatkowo plakaty i zaproszenia w formie elektronicznej rozesłaliśmy na fora internetowe lokalnych grup oraz do „Informatora Ochoty i Włoch” oraz do prasy lokalnej i ogólnopolskiej. Poinformowaliśmy też lokalną parafię i zachęciliśmy proboszcza do przekazania informacji o spotkaniu podczas mszy w niedzielę poprzedzającą spotkanie.

**Uczestnicy spotkania otrzymali następujące materiały informacyjne:**

* Program spotkania
* „Kto jest odpowiedzialny za Plac Narutowicza?” (informacje m.in. o tym kto odpowiada za utrzymanie czystości ulic, opiekę nad zielenią, naprawę torów tramwajowych lub przystanków autobusowych wraz z danymi kontaktowymi pod którymi można zgłaszać usterki)
* Mapę własności (mapę Placu z zaznaczonymi właścicielami poszczególnych obszarów)
* Informację o procedurze przygotowania miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego
* Informację nt. projektu OMDO
* Krótką notatkę historyczną nt. Placu Narutowicza

W przygotowaniu materiałów brał udział samorząd dzielnicowy, który przekazał nam informacje o tym, kto jest rzeczywiście odpowiedzialny za poszczególne elementy Placu, a także pomógł przygotować mapę własności. Ponadto U.D. przekazał nam jako załącznik do materiałów dla uczestników spotkania „Przewodniki po Ochocie”.

**Uzgodnienie wizji modernizacji placu między mieszkańcami. Przebieg spotkania.**

Dnia 21 czerwca w budynku Akademika przy Placu Narutowicza o godzinie 17:30 odbyło się pierwsze z planowanych spotkań konsultacyjnych w ramach modułu Plac Narutowicza. W organizację spotkania włączyli się aktywnie nasi wolontariusze. Do ich zadań należała znaczna część prac związanych z przystosowaniem i aranżacją sali na spotkanie. Przy licznych pracach ( organizacja nagłośnienia, wynajem i transport krzeseł) pomagali im członkowie samorządu studenckiego oraz dyrektor Akademika pan Krzysztof Wilczyński (m.in. Akademik sfinansował wynajem krzeseł na spotkanie).

W spotkaniu uczestniczyło ok. 120 osób. Jako zaproszeni goście wzięli w nim udział Burmistrz Dzielnicy Ochota Wojciech Komorowski oraz Dyrektor Biura Architektury i Planowania Przestrzennego Marek Mikos a także Tomasz Pniewski z Urzędu Miasta. Obaj panowie odpowiedzialni byli za organizacje konkursu architektonicznego i zależało nam bardzo na ich obecności podczas całego procesu konsultacyjnego. Oprócz mieszkańców na sali obecni byli radni, przedstawiciele prasy lokalnej i ogólnopolskiej, przedstawiciele sponsorów oraz przedstawiciele innych organizacji zajmującymi się konsultacjami społecznymi m.in. Fundacji Stocznia i „Wiem jak jest”***.***

Założone przez Zespół cele spotkania zostały osiągnięte: przepływ informacji był dwustronny, a przy okazji okazało się, że śmiałe pomysły mogą liczyć na poparcie mieszkańców Ochoty, którzy nie podzielają sceptycyzmu nielicznych dyskutantów. W ten sposób został postawiony pierwszy krok w budowaniu długofalowego dialogu władz dzielnicy z chcącymi zmian mieszkańcami. Z jednej strony widać było, że trzy projekty pokazujące nowy Plac - zaproponowane przez studentów Wydziału Architektury PW - zostały przyjęte z zainteresowaniem, wręcz z entuzjazmem. Z drugiej strony, uczestnicy spotkania uzyskali obraz złożoności procesu planistycznego i inwestycyjnego, dowiadując się więcej o ograniczających wizje uwarunkowaniach formalno-prawnych, potrzebach całego miasta, przepisach i procedurach. Jednocześnie spotkanie pełniło ważne funkcje ekspresyjne - dało możliwość wypowiedzenia się mieszkańcom nie tylko na temat kształtu przyszłej modernizacji Placu, ale również na temat innych problemów i bolączek związanych z planowaniem przestrzeni na Ochocie.

**Z przeprowadzonej na spotkaniu ankiety ewaluacyjnej wynikało, że zostało ono bardzo dobrze ocenione przez mieszkańców.** Większość obecnych **z**decydowanie pozytywnie oceniła: kampanię informacyjną, przygotowanie materiałów, prowadzenie spotkania. Podobnie, w pytaniu o wzrost wiedzy na temat okolicy, funkcjonowania samorządu dzielnicowego, instytucji biorących udział w procesie modernizacji i ograniczeń instytucjonalnych procesu modernizacji wskazania były wysokie. Zdecydowana większość respondentów była też zadowolona z uczestniczenia w spotkaniu i wyraziła chęć uczestniczenia w dalszych. Ciekawym wnioskiem z badania jest aktualność tradycyjnego sposobu powiadamiania o spotkaniu w formie plakatów – ponad 30% uczestników dowiedziało się o spotkaniu właśnie w ten sposób (raport ewaluacyjny znajduje się na naszej stronie: <http://www.pts.org.pl/omdo/2012/03/ewaluacja-spotkania-otwartego-nowy-plac-narutowicza/>).

Po spotkaniu ukazały się następujące artykuły w parsie centralnej i lokalnej:

1. Gazeta Wyborcza – Ochota konsultuje. Plac Narutowicza będzie inny?
2. TVN Warszawa - Jaki plac Narutowicza? Zielony skwer czy pętla?
3. Informator Ochoty i Włoch – Plac Narutowicza – oczekiwania i postulaty

A tuż po nich obszerny wywiad z B. Lewenstein i P. Kuczyńskim w Gazecie Wyborczej „Dialog zamiast konfliktu. Oni pokazują, że to się opłaca ”.

Zaraz po spotkaniu przygotowaliśmy krótką informację o jego przebiegu, atmosferze, pierwszych wrażeniach, którą zamieściliśmy na naszej stronie do czasu opracowania raportu końcowego. Zależało nam na tym by podtrzymać jak najdłużej atmosferę dyskusji o Placu, jaka miała miejsce podczas spotkania. W ciągu tygodnia od spotkania zamieściliśmy raport z możliwością zgłaszania uwag. Raport został wysłany elektronicznie do 104 osób, które wyraziły chęć zapoznania się z nim, wpisując swój adres mailowy na listę uczestników spotkania.

**Poszerzanie kręgu uczestników dyskusji. Przygotowanie wystawy po spotkaniu**

Po spotkaniu, w bliskim sąsiedztwie Placu Narutowicza, w kawiarni przy ul. Słupeckiej urządzono wystawę projektów wizualizacyjnych przygotowanych przez studentów Wydziału Architektury Politechniki Warszawskiej. Z informacji uzyskanych od kierowników kawiarni wiemy, że wzbudziła ona zainteresowanie wielu przechodniów, stając się przedmiotem sąsiedzkich dyskusji, o czym doniosły analizowane przez nas strony lokalnych for internetowych. Po jakimś czasie wystawa została przeniesiona w inne miejsce do kawiarni „Kolonia”. Znajdowała się tam do czasu warsztatów typu *charette* podczas których posłużyła nam jako narzędzie ilustracji możliwych rozwiązań dla Placu. Z perspektywy czasu uważamy, że wizualizacje spełniły bardzo ważną funkcję, zarówno podczas spotkania otwartego, jak i po spotkaniu, w tym ostatnim wypadku, podtrzymując w środowisku lokalnym dyskusję wokół modernizacji placu.

### Badanie ankietowe: Opinie mieszkańców Ochoty na temat Placu Narutowicza

Ankieta wśród mieszkańców dzielnicy Ochota była 3 etapem konsultacji społecznych. Jej celem było zebranie szerokiej opinii na temat obecnego wyglądu Placu Narutowicza, czyli usytuowanie postulatów wobec modernizacji zgłoszonych w poprzednich etapach badawczych pośród opinii „większości” mieszkańców Ochoty.

W użytym kwestionariuszu zadano mieszkańcom m.in. pytania: jak często bywają na placu, jakie widzą jego zalety i wady, a także dlaczego, zdaniem mieszkańców plac jest atrakcyjny, jakie są potrzeby w zakresie zmian w krótkiej i długiej perspektywie czasowej. W kwestionariuszu znalazły się ponadto pytania odnośnie tego, kto powinien być przyszłym użytkownikiem Placu.

Dodatkowo w ramach współpracy z Urzędem Dzielnicowym do kwestionariusza włączono blok pytań odnoszący się do zapotrzebowania informacyjnego i chęci partycypacji mieszkańców. Pytano o to, jakie sprawy mieszkańcy chcieliby konsultować, o jakich kwestiach chcieliby być informowani i w jaki sposób.

Kwestionariusz został pomyślany w taki sposób, żeby dawał możliwość swobodnej wypowiedzi respondentom, dlatego zawierał wiele pytań otwartych, a także trudne dla respondentów pytania, w których należało uporządkować przedstawione propozycje od najważniejszej do najmniej ważnej (pytania rangujące).

**Włączenie „milczących”. Realizacja badania.**

Badanie zostało zrealizowane między 26 lipca a 11 sierpnia 2011 r. Wykorzystaliśmy do jego przeprowadzenia sieć ankieterską ZBN.

Liczebność próby badawczej określono na 625 osób. Według danych GUS w 2010 r. na Ochocie zameldowanych było 88 800 osób, więc taka wielkość próby pozwala na wnioskowanie o całości populacji z błędem 4%.

W badaniu zastosowano dobór losowo – kwotowy. Za cechy istotnie różniące mieszkańców (kwoty) uznano: miejsce zamieszkania, płeć, wiek i wykształcenie. Dane na temat liczebności okręgów wyborczych, przekazane przez Urząd Dzielnicy, pozwoliły określić wielkość próby przypadającą na poszczególne rejony: 30% Stara Ochota, po 35% Rakowiec i Szczęśliwice. Ponadto, także na podstawie danych GUS z 2010 r., proporcje udziału respondentów ze względu na płeć ustalono na 54% kobiet i 46% mężczyzn, a także 4 grupy wiekowe: 18 – 29, 30 – 49, 50 – 69, 70 i więcej. Dodatkowym czynnikiem było wykształcenie, przy czym zastosowano podział na wykształcenie podstawowe (podstawowe, gimnazjalne), średnie (średnie ogólnokształcące, średnie zawodowe) oraz wyższe (licencjat, wyższe magisterskie lub inne wyższe). W ten sposób określony dobór próby odwzorowywał skład i strukturę mieszkańców dzielnicy pod względem wyróżnionych cech społecznych i demograficznych.

Ponieważ o jakości danych zebranych w badaniu danych decydują w dużej mierze ankieterzy, 27 lipca zostało przeprowadzone szkolenie. Ankieterzy zostali wprowadzeni w tematykę badania. Badacze omówili kwestionariusz i dobór próby, a koordynator terenowy przekazał warunki realizacji. Ankieterzy oprócz kwestionariuszy i odpowiednich fragmentów próby do realizacji, otrzymali także karty respondenta (oddzielne arkusze zawierające pytania, które mogą sprawić problem respondentowi, ze względu na dłuższą listę możliwych odpowiedzi).

Podczas analizy w pierwszej kolejności został przygotowany raport wynikowy, zawierający dużą ilość tabel statystycznych określających rozkłady odpowiedzi na poszczególne pytania (częstości), średnie w pytaniach rangujących i tabele krzyżowe. Wykonano także niezbędne przekształcenia i rekodowania. Następnie przygotowano raport z badania *Opinie mieszkańców Ochoty na temat Placu Narutowicza.*

Dzięki danym zebranym w badaniu uzyskaliśmy bardziej zróżnicowany obraz potrzeb i opinii mieszkańców na temat konsultowanego obszaru. W niektórych sprawach, podejmowanych wcześniej przez grupę liderów, jak np. w kwestia likwidacji kontrowersyjnego lokalu „La Szalet” odpowiedzi „zwykłych” mieszkańców były bardzo rozproszone, w innych, takich jak określenie dominujących przyszłych funkcji Placu - przeważały odpowiedzi świadczące o braku pogłębionej refleksji na ten temat. Ankieta dała nam natomiast obraz dotychczasowego sposobu użytkowania placu przez mieszkańców, a także potwierdziła wcześniejsze ustalenia na temat potrzeby jego modernizacji. W dłuższej pespektywie okazało się także, że badanie na próbie reprezentatywnej pełniło ważny czynnik legitymizujący proces konsultacji, do którego często odwoływali się uczestnicy warsztatów, a także władze dzielnicy.

Nie rekomendujemy jednak tego narzędzia do prowadzenia konsultacji w kwestiach, nie będących wcześniej przedmiotem szerokich dyskusji społecznych, dzięki którym istnieją przepracowane stanowiska lub też wymagających posiadania pogłębionej wiedzy, jaką w naszym wypadku było np. usytuowanie pętli tramwajowej, czy prostowania ulicy Grójeckiej. Ankiety mogą być przydatne w sprawach w których respondenci są „ekspertami” w danym temacie i mogą dostarczać wiedzy na temat sposobu użytkowania danej przestrzeni.

### Warsztaty typu *charette*: Nowy Plac Narutowicza

Jednym z głównych założeń przyjętego procesu konsultacji było doprowadzenie do sformułowania postulatów mieszczących się w obowiązujących ramach prawnych i politykach urzędów odpowiedzialnych za poszczególne funkcje Placu. Biorąc to pod uwagę zaplanowaliśmy na koniec całego procesu przeprowadzenie warsztatów uzgodnieniowych, wzorowanych na metodzie *charette.* Ta faza miała charakter doprowadzenia stron do konsensu w sprawach proponowanych zmian.

*Charette* wymaga dobrego przygotowania organizacyjnego, które polega m.in. na spełnieniu dwóch warunków. Po pierwsze, konieczne jest zapewnienie udziału w warsztatach przedstawicieli wszystkich istotnych środowisk, których zdania nie powinno zabraknąć w dyskusji. Po drugie, ważny jest udział specjalistów z różnych dziedzin, zaproszonych po to, aby uzyskać fachową odpowiedź na każde pytanie związane z tematem, najczęściej z dziedziny planowania przestrzennego.

Zakładanym przez nas celem maksymalnym było wypracowanie wspólnych rozwiązań. Postawiliśmy sobie także cel minimalny – przedstawienie pełnego wachlarza punktów widzenia różnych środowisk i w konstruktywnej dyskusji skonfrontowanie ich z wiedzą specjalistów zatrudnionych w instytucjach miejskich.

Sformułowanie ostatecznej wizji modernizacji placu miało uwzględniać dotychczasowe wyniki konsultacji społecznych. Wizja miała być określona w dwóch perspektywach: długoterminowej – stanowiącej materiał do konkursu na koncepcję modernizacji placu, poprzedzającego przygotowanie planu zagospodarowania przestrzennego dla tego terenu oraz krótkoterminowej, będącą wizją na teraz, taką która może być zrealizowana w perspektywie 3 lat.

**Przygotowania do spotkania; rekrutacja uczestników i materiały**

Spotkanie nie miało charakteru otwartego. Wystosowano zaproszenie do przedstawicieli istotnych dla przebiegu spotkania instytucji publicznych oraz reprezentantów głównych użytkowników Placu. Byli to:

- ze strony urzędów i instytucji:

* Burmistrz dzielnicy M. W. Komorowski
* Koordynator ds. Konsultacji Społecznych U.D.
* Wydział Kultury U.D.
* Wydział Ochrony Środowiska U.D.
* ZDM
* ZGN
* ZTM
* ZOM
* Tramwaje Warszawskie
* Zakład Obsługi Systemu Monitoringu
* Zintegrowany System Zarządzania Ruchem ZDM
* Straż Miejska
* Policja
* Biuro Architektury i Planowania Przestrzennego
* Biuro Stołecznego Konserwatora Zabytków
* Biuro Drogownictwa i Komunikacji M. St. Warszawy
* Teatr Ochoty
* Biblioteka Publiczna – Przystanek Książki
* Ośrodek Kultury Ochoty

- ze strony społecznej

* Stowarzyszenie „Ochocianie”
* Stowarzyszenie WISE
* Komisja Dialogu Obywatelskiego
* Obywatelskie Forum Rewitalizacji Starej Ochoty
* Lokalna Grupa Architektów
* Klub Miłośników Komunikacji Miejskiej
* Przedstawiciel parafii św. Jakub Apostoła
* Spółdzielnia mieszkaniowa Grójecka 40
* Spółdzielnia mieszkaniowa Filtrowa 65
* Spółdzielnia mieszkaniowa Akademicka 3
* Informator Ochoty i Włoch
* reprezentacja seniorów
* reprezentacja matek z dziećmi

Tylko kilka osób z zaproszonej strony społecznej nie stawiło się na spotkanie. Obecni byli natomiast prawie wszyscy urzędnicy. W doborze uczestników strony społecznej przyjęliśmy, podobnie jak w badaniu liderów, zasadę reprezentacji, zgodnie z którą na spotkanie zapraszani będą reprezentanci szerszych środowisk mieszkańców. W większości była to więc ta sama grupa, powiększona o osoby szczególnie aktywne podczas spotkania otwartego oraz grupy wcześniej niedoreprezentowane, które jak wynikało z badań ankietowych, powinny zostać uwzględnione w kolejnych etapach konsultacji. Byli to: przedstawiciele seniorów (z lokalnego Klubu Seniora) oraz matki (zaangażowane w działalność Rady Rodziców w przedszkolach znajdujących się w pobliżu Placu Narutowicza).

Stosując przyjętą prawie w całym procesie zasadę pracy na reprezentacjach grup (z wyjątkiem ankiety ) założyliśmy, że dyskusja i zdobyte podczas warsztatów informacje w naturalny sposób trafią przez liderów do członków danej grupy, czy stowarzyszenia – a przez to do szerszej społeczności.

W rekrutacji uczestników pomógł nam Urząd Dzielnicy, który wziął na siebie zaproszenie większości urzędników. Zespół OMDO natomiast rekrutował stronę społeczną oraz część dzielnicowych instytucji kulturalnych.

Uczestnikom przed spotkaniem wysłano materiały, które miały ułatwić pracę w grupach roboczych podczas warsztatu. W skład materiałów wchodziły:

* Program spotkania
* Informacje od dokładnej dacie i miejscu warsztatów
* „Nowy Plac Narutowicza – Warsztaty” – omówienie celów, metod pracy, lista

zaproszonych instytucji i organizacji społecznych

* „Kto jest odpowiedzialny za Plac Narutowicza?” wraz z mapą własności
* Procedura sporządzenia miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego w M. St. Warszawie
* 2 prezentacje, na których zebraliśmy zagadnienia, którymi będą zajmowały się obie

grupy robocze

**Dochodzenie do konsensu między stronami. Przebieg warsztatów.**

Spotkanie pod nazwą „Nowy Plac Narutowicza” odbyło się 27 września 2011 r. w Urzędzie Dzielnicy Ochota. Wzięło w nim udział ok. 50 osób – mieszkańców oraz pracownicy kluczowych dla tej przestrzeni urzędów i instytucji miejskich. Praca na warsztatach odbywała się w 2 grupach roboczych:

* Grupa A - ruch pieszy, tramwajowy i kołowy: organizacja i bezpieczeństwo
* Grupa B - zieleń, estetyka, kultura i infrastruktura

W obu grupach uczestniczyli ponadto: moderator i koder, członek zespołu projektowego, którego zadaniem było zaprezentowanie wyników badania na początku pracy grupy, a także udział w dyskusji, gdzie przywoływał informacje zdobyte na wcześniejszych etapach konsultacji. Ponadto warsztatom przysłuchiwali się także sekretarze, którzy zapisywali przebieg dyskusji.

Wyniki warsztatu zostały opracowane według takich kategorii jak: ruch tramwajowy, kołowy, bezpieczeństwo, estetyka, zieleń i infrastruktura użytkowa. Raport został udostępniony na naszej stronie WWW, a także rozesłany mailowo do uczestników warsztatów i spotkania otwartego. Ostatecznie modernizacja Placu Narutowicza będzie realizowała potrzeby następujących grup:



Zebrane postulaty, które zgodnie z zapewnieniami BAPP, powinny stać się wytycznymi społecznymi do konkursu architektonicznego na koncepcję modernizacji Placu Narutowicza, okazały się tylko częścią rezultatów. Równie ważne było nawiązanie kontaktu między urzędnikami i mieszkańcami w rzeczowej, spokojnej dyskusji, co jak nam się wydaje, obalało istniejące po obu stronach negatywne stereotypy, a także budowało mosty do dalszego dialogu.

**Promocja konsultacji.**

Przygotowano obszerny raport będący podsumowaniem całego procesu konsultacji, który, po wniesieniu uwag ze strony mieszkańców, 3 listopada został przekazany władzom dzielnicowym (raport znajduje się na naszej stronie <http://www.pts.org.pl/omdo/2012/03/raport-koncowy-z-konsultacji-nowy-plac-narutowicza-2/>). Promocja raportu miała miejsce na pikniku zorganizowanym w ramach dodatkowych działań nieobjętych projektem. Ponieważ działanie to zostało połączone z pierwszą fazą konsultacji wokół modernizacji ulicy Filtrowej, więcej na temat tego wydarzenia znajduje się w opisie konsultacji wokół rewitalizacji ulicy Filtrowej.

# Moduł: Ulica Filtrowa

6 listopada 2011 – 29 lutego 2012 roku

Do pewnego stopnia dyskusja o Filtrowej jest kontynuacją konsultacji na temat modernizacji Placu Narutowicza. Tym razem zaproponowaliśmy mieszkańcom Ochoty, aby skoncentrować uwagę na ożywieniu krótkiego odcinka Filtrowej, który kończy się na skrzyżowaniu z Raszyńską. Jest to swoisty aneks do Placu Narutowicza, czyli nowego serca Ochoty i atrakcyjnego miejsca spotkań mieszkańców.

Konsultacje związane z tą lokalizacją różnią się jednak zasadniczo od działań podjętych w związku z Placem Narutowicza. W tym przypadku dotyczą one w zasadzie tylko „kosmetyki” ulicy, zmiany detali, w wyglądzie i funkcjonalności, nie zmieniających w zasadniczy sposób istniejącej infrastruktury i nie wymagających dużych nakładów finansowych.

Założeniem tego procesu jest wyjście dalej, poza standardową konsultację społeczną, a więc nie tylko zebranie opinii i ich prezentacja władzom dzielnicy, tak jak to było w przypadku Placu Narutowicza, ale przede wszystkim animacja środowiska lokalnego i uruchomienie inicjatywy mieszkańców do realizacji proponowanych zmian przy niewielkim materialnym i logistycznym wsparciu samorządu. Zależało nam na wspieraniu mieszkańców w podejmowaniu inicjatyw oddolnych, do brania odpowiedzialności za przestrzeń wspólną i do realizowania konkretnych projektów w bliższej i dalszej przyszłości.

## Metodologia

**Opracowując metodologię procesu przyjęliśmy następujące cele:**

1. **Umożliwienie jak największej liczbie mieszkańców udziału w swobodnej dyskusji** na temat przyszłości ulicy i zaproponowanie dla niej pomysłów i rozwiązań.
2. **Aktywizacja środowiska lokalnego do współpracy** - współdziałania z samorządem w realizowaniu uzgodnionych projektów rewitalizacji ulicy Filtrowej.
3. **Ukierunkowanie władz samorządowych na współpracę** i zapewnienie wsparcia obywatelskim inicjatywom służącym rewitalizacji ulicy Filtrowej.
4. **Przygotowanie fazy wdrożeniowej projektów** poprzez ich uzgodniony wybór, podział ról i odpowiedzialności oraz określenie źródeł finansowania.
5. **Określenie ścieżki komunikacyjnej** miedzy samorządem, właścicielami fragmentów omawianej przestrzeni oraz przedstawicielami instytucji.
6. Wypracowanie projektów, które mimo swej różnorodności będą spójne dzięki uwzględnieniu „**ducha ulicy”, czyli jej dominującej funkcji.**
7. **Budowanie postawy otwarcia na dialog o** przestrzeni publicznej.

Ważnym i odmiennym od poprzedniej konsultacji założeniem procesu było, że dotyczy on zmian możliwych do przeprowadzenia w perspektywie trzyletniej, tj. do końca 2014 roku. Kolejnym ,że planowane zmiany **powinny zakładać niski udział środków finansowych pochodzących z Urzędu** Dzielnicy – nie został przewidziany oddzielny budżet na planowaną rewitalizację.

## Przebieg działań

Na proces konsultacji ulicy Filtrowej składały się z trzy fazy. Pierwsza, podczas której zbieraliśmy opinie jak najszerszej grupy bezpośrednich użytkowników przestrzeni ulicy i przyszłych beneficjentów projektu na temat zmian ulicy Filtrowej. Ta faza miała charakter „burzy mózgów”.

Następnie trzymając się głównych założeń projektu podobnie jak w przypadku Pl. Narutowicza postanowiliśmy poddać postulaty mieszkańców pod merytoryczną dyskusję w gronie ekspertów, reprezentacji lokalnych liderów, specjalistów z zakresu planowania przestrzeni, artystów, architektów oraz przedstawicieli wydziałów Urzędu Dzielnicy i biur Urzędu Miasta odpowiedzialnych za poszczególne funkcje ulicy. Celem było ograniczenie listy postulatów do postulatów **realnych** (tj. możliwych do wprowadzenia ze względu na uwarunkowania formalne jak i przyjętą perspektywę czasową).

Ostatnią z nich było określenie **możliwych dróg realizacji** kilku wybranych propozycji zmian oraz wskazanie osób lub podmiotów, które wezmą udział w ich realizacji .

**ANIMACYJNA**

**utworzenie sieci kontaktów do realizacji wybranych postulatów**

**warsztaty animacyjne**

**spotkanie siciujące**

**warszaty animacyjne**

**EKSPERCKA**

**określenie głównego kierunku rewitalizacji i jej ram formalno-prawnych**

**warsztaty typu *charette***

**DIAGNOSTYCZNA**

**zbieranie pomysłów**

**piknik**

**studnia pomysłów**

**e-konsultacja**

### Piknik konsultacyjny: Filtrujemy pomysły dla dzielnicy

Spotkanie zorganizowaliśmy w niedzielę, 6 listopada. W całości było przygotowane przez naszych wolontariuszy, jako dodatkowe działanie nieobjęte projektem.

Dzięki wsparciu i uprzejmości wielu okolicznych instytucji udało nam się zapewnić potrzebną infrastrukturę. Dyrektor Ośrodka Kultury Ochoty – pani Bożena Majewska – udostępniła nam duży namiot, pod którym mogliśmy zainstalować się z naszymi materiałami, a pani Bożena Bogacz z ochockiej Biblioteki Publicznej pozwoliła nam wykorzystać zasoby magazynu Biblioteki (stoliki, sztalugi, krzesła).

Chcieliśmy trafić z informacją o spotkaniu zarówno do tych osób, które były wcześniej zaangażowane (wysyłaliśmy do nich zaproszenie drogą mailową), jak i do tych, którzy wcześniej nie słyszeli o OMDO. Mieszkańcy mogli dowiedzieć się o spotkaniu z plakatów wywieszonych w okolicy Placu oraz z ulotek rozdawanych przez naszych wolontariuszy po niedzielnych mszach.

W spotkaniu udział wziął burmistrz dzielnicy Ochota W. M. Komorowski, radni, urzędnicy. W atmosferze niedzielnego pikniku przy domowym cieście i herbacie mieszkańcy mieli okazję porozmawiać z nami i burmistrzem o ochockich sprawach.

Osobnym celem spotkania było rozpoczęcie konsultacji ulicy Filtrowej. Mieszkańcy odpowiadali zatem na trzy pytania:

* **Co trzeba zrobić, aby Filtrowa stała się wizytówką Ochoty?**
* **Jaki jest Twój pomysł na ulicę Filtrową?**
* **Jaka ulica może być wzorem dla Filtrowej?**

Zachęcani przez członków Zespołu i wolontariuszy mieszkańcy zapisywali swoje pomysły na kartkach i wrzucali je do „studni pomysłów”.

Do naszej akcji przyłączyli się także przedstawiciele projektu „FotoOchota”, którzy promowali swoją akcję dzielenia się zachowanymi starymi fotografiami Ochoty (więcej informacji o projekcie na stronie: <http://www.fotoochota.waw.pl/>).

Na spotkaniu rozdawaliśmy ulotki o projekcie i najważniejszych wynikach konsultacji z Placu Narutowicza. Mieliśmy także wydrukowane skrócone wersje raportu. Spotkanie trwało 3 godziny. Szacujemy, że w tym czasie przez nasz namiot przewinęło się ponad 100 osób, jednak zasięg spotkania był większy, ponieważ informacje na jego temat ukazały się później w:

1. Stołecznej Gazecie Wyborczej

(<http://warszawa.gazeta.pl/warszawa/1,34889,10599327,Planuja_zmiany_na_Ochocie__Plac_Narutowicza_od_nowa.html>),

1. Informatorze Ochoty i Włoch (<http://www.infochoty.waw.pl/index.php?art=1013>),
2. a w Radiu dla Ciebie przeprowadzono na ten temat audycję radiową z udziałem członków Zespołu

(<http://www.rdc.pl/index.php?/pol/artykuly__1/warto_wiedzieć/czy_mozemy_zmienić_otoczenie_w_swojej_dzielnicy>.

„Twardym” rezultatem spotkania było zebranie do studni 70 propozycji zmian na ulicy Filtrowej. Ponadto na stronie projektu zamieściliśmy podsumowanie spotkania.

**Budowanie poparcia wśród radnych dla procesu konsultacji.**

W odpowiedzi na liczne zapytania ze strony urzędu dotyczące włączenia radnych do procesu konsultacji zorganizowaliśmy spotkanie, zapraszając na nie członków Dzielnicowej Komisji ds. Planowania Przestrzeni, Burmistrza i Wiceburmistrza, Koordynatora ds. Kontaktów z Mieszkańcami, Koordynatora ds. Rewitalizacji, Dyrektora ZDM. Naszym celem było włączenie radnych oraz dyrektora ZDM w dyskusję o możliwościach realizacji pomysłów na rewitalizacje ulicy Filtrowej, które już na tym etapie wymagały weryfikacji pod kątem możliwości formalno-technicznych oraz zapewnie sobie ich wsparcia w dalszych działaniach.

Na spotkaniu zaprezentowaliśmy koncepcję konsultacji wokół ulicy Filtrowej oraz wstępne wyniki analizy postulatów zgłoszonych podczas pikniku. Spotkanie było też okazją do porozmawiania na temat tego, czym są konsultacje społeczne, jaka jest w nich rola administracji samorządowej i mieszkańców i po co jest dialog obywatelski . Ujawniło ono potrzebę tego typu spotkań ze względu na niezrozumienie przez radnych idei konsultacji, nieznajomość procedur konsultacyjnych, a także pojawiające się poczucie zagrożenia w związku z tym, że proces prowadzony jest przez zewnętrzną organizację.

Być może przeprowadzenie kilku szkoleń, na wcześniejszym etapie procesu, pozwoliłoby na wypracowanie lepszej współpracy z radnymi i zagwarantowanie konsultacjom koniecznego wsparcia z ich strony.

**Poszerzanie kręgu uczestników konsultacji: E – konsultacja, studnia pomysłów i mapa pomysłów.**

Zbieranie postulatów dotyczących rewitalizacji ulicy Filtrowej pod hasłem „Filtrujemy pomysły dla dzielnicy” kontynuowaliśmy w formie bezpośrednich rozmów z mieszkańcami, które prowadziliśmy w lokalnych kawiarniach.

Wcześniej akcja plakatowa zawiadamiała o dyżurach pełnionych w wyznaczonych miejscach przez członków naszego Zespołu. W kawiarniach rozstawione zostały słoje, do których wrzucano zapisane kartki z pomysłami.

W ciągu trzech dni, w trzech lokalnych kawiarniach („Filtry”, „Kolonia” i „Azalia”) między 11:00 a 14:00 zebrano ponad 100 dalszych postulatów wprowadzenia konkretnych zmian. Dotyczyły one obszaru estetyki, infrastruktury, bezpieczeństwa i kultury. Akcja wypadła bardzo dobrze. Do tej formy konsultacji społecznych rekomendujemy wykorzystanie „lubianych” i „uczęszczanych” przestrzeni publicznych, takich, jakimi w naszym wypadku były lokalne kawiarnie.

Lista pomysłów została w całości opublikowana na naszej witrynie. Mieszkańcy zostali zachęceni do umieszczania na niej swoich propozycji. Niestety ta forma konsultacji nie spotkała się z dużym odzewem. Na witrynie pojawiło się dosłownie kilka nowych postulatów. Wydaje się nam, że temat rewitalizacji ulicy Filtrowej nie był związany ze społecznym konfliktem, nie prowadzono też pogłębionej dyskusji o przyszłości ulicy, dlatego nie interesował on szerszych grup mieszkańców, a liderzy społeczności, którzy zazwyczaj zabierają głos w takich sprawach, mieli możliwość wypowiedzieć się wcześniej.

Analizując zebrany materiał, pogrupowaliśmy go, co pozwoliło wytypować najważniejsze obszary problemowe dla Filtrowej: bezpieczeństwo, kultura i integracja. W ten sposób powstała „Studnia pomysłów”, a w ślad za nią „Mapa pomysłów”, która w graficzny sposób przedstawiała na mapie ulicy Filtrowej najważniejsze problemy i pomysły na rewitalizację. To z kolei pozwoliło nam przygotować warsztat, na którym socjologowie przedstawili opinie i pomysły mieszkańców w uporządkowanej formie.

### Warsztaty eksperckie (warsztaty typu *charette*)

Przystępując do opracowania koncepcji, jak zawsze przygotowaliśmy szczegółowy scenariusz warsztatów, który przedyskutowaliśmy na spotkaniu z władzami dzielnicy w dniu 16 grudnia.

19 grudnia w Urzędzie Dzielnicy Ochota odbyły się warsztaty eksperckie dotyczące propozycji zmian w ramach rewitalizacji ulicy Filtrowej. Wzięli w nich udział przedstawiciele instytucji odpowiedzialnych za infrastrukturę ulicy oraz architekci, artyści i specjaliści od interwencji w przestrzeni publicznej:

* Burmistrz Dzielnicy Ochota
* Zastępca Burmistrza Dzielnicy Ochota
* Wydział Promocji i Funduszy Europejskich UD
* Przewodniczący Komisji Przestrzennej
* Komisja Przestrzenna
* Stołeczny Konserwator Zabytków
* Biuro Stołecznego Konserwatora Zabytków
* ZDM
* ZOM
* ZOM
* Tramwaje Warszawskie
* Tramwaje Warszawskie
* Zakład Gospodarowania Nieruchomościami
* Wydział Ochrony Środowiska
* Wydział Ochrony Środowiska
* Wydział Architektury
* Wydział Infrastruktury
* Wydział Kultury
* Zespół ds. rewitalizacji
* Straż Miejska Ochota
* architekt 1.
* architekt 2.
* architekt 3. – mieszkanka Filtrowej
* Muzeum Sztuki Nowoczesnej
* Gazeta Południe
* artysta wizualny – mieszkaniec Filtrowej
* grafik
* Stowarzyszenie Barwy Kultury
* Muzeum Motoryzacji
* organizator wystaw
* profesor architektury – mieszkaniec Filtrowej
* Stowarzyszenie Odblokuj
* animatorka
* Informator Ochoty i Włoch

**Wstępna selekcja „pomysłów” i uzgodnienie wizji rewitalizacji ulicy Filtrowej.**

Spotkanie rozpoczęło się od prezentacji pomysłów zebranych w ramach akcji „Filtrowanie pomysłów dla dzielnicy”, które zostały podzielone na trzy kategorie: estetykę, bezpieczeństwo i nawiązującą do integracyjnych funkcji przestrzeni „wspólną Filtrową”. Wyróżnione przez mieszkańców kwestie wymagające interwencji oraz sugerowane przez nich rozwiązania zostały przedstawione jako wspomniana mapa pomysłów naniesionych na plan ulicy. Dodatkowo uczestnicy otrzymali folder przygotowany przez Helenę Wawrzeniuk, który jeszcze raz podsumowywał pomysły i problemy wskazane przez mieszkańców.

Stołeczny konserwator zabytków, Ewa Nekanda-Trepka przedstawiła zakres ochrony konserwatorskiej na obszarze ulicy Filtrowej. Z jej słów wynikało, że Kolonia Staszica i Park Wielkopolski objęte są ochroną stołecznego konserwatora, jednak zasadnicza część konsultowanego obszaru, od Placu Narutowicza do Raszyńskiej wpisana jest jedynie do gminnej ewidencji zabytków, co wiąże się z mniej restrykcyjnymi ograniczeniami, tym niemniej niektóre zmiany w tej przestrzeni muszą uzyskać zalecenia konserwatorskie.

Właściwą częścią warsztatów była dyskusja na temat tego, jak uczestnicy wyobrażają sobie charakter, czy jak to roboczo określiliśmy „ducha” ulicy i jakie rozwiązania proponowaliby - w zgodzie z materiałem zebranych na wcześniejszych etapach konsultacji - aby nadać Filtrowej taki charakter, pamiętając o ograniczeniach formalnych i finansowych, i tym samym powstrzymując się od zmian infrastrukturalnych na dużą skalę, takich jak choćby zmiany geometrii ulicy.

Punktem zbieżnym proponowanych wizji był pomysł na Filtrową jako ulicę usługowo-handlową, której historyczny charakter zostanie podkreślony przez zmiany w małym detalu oraz twórcze nawiązania do inteligencko-artystycznego dziedzictwa Filtrowej i okolic, także dzięki wprowadzeniu w przestrzeń ulicy sztuki, na przykład dzieł lokalnych artystów.

Dyskusja podczas warsztatu służyła również analizie wcześniejszych postulatów pod kątem ich uwarunkowań formalno-prawnych.

Zostały one opracowane w formie raportu, zawierającego dwa rodzaj postulatów. Jedne wobec których urzędnicy zgłosili zastrzeżenia natury formalno-prawnej i które wymagają dalszych uzgodnień oraz takie, które mogą być zrealizowane w ciągu najbliższych kilku lat.

Warsztaty spełniły swoje zadanie, mieszkańcy i eksperci wypracowali wizję, która może stać się podstawą do sformułowania małych projektów, możliwych do zrealizowania przy udziale mieszkańców i instytucji publicznych. Spotkanie po raz kolejny ujawniło duże zaangażowanie społeczności lokalnej w problemy Ochoty, wysokie kompetencje jej przedstawicieli, kwalifikujące ich jako partnerów do pogłębionych dyskusji na temat planowania przestrzeni, co zostało zauważone przez urzędników, którzy w spokojnej i rzeczowej atmosferze odpowiadali na pytania, poszukując wspólnie z mieszkańcami kompromisu w kwestiach spornych.

### Warsztat animacyjny

W środę 15 lutego 2012 roku w Urzędzie Dzielnicy odbył się drugi i ostatni z planowanych w ramach OMDO warsztatów: „Filtrujemy pomysły dla dzielnicy”. Jego charakter był odmienny, aniżeli warsztatów grudniowych. O ile w pierwszym, grudniowym warsztacie można było mówić o istotnej roli ekspertów, bowiem pomysły mieszkańców zostały poddane ich ocenie ze względu na wykonalność i spójność, to tym razem można było mówić o roli podmiotów, grupowych lub jednostkowych, odpowiedzialnych za realizację działań. Wielu uczestników, których zaprosiliśmy do pracy warsztatowej, brało udział w poprzednich warsztatach (eksperckich) – dzięki temu znali uwarunkowania formalno-prawne postulatów mieszkańców. Zaprosiliśmy też przedstawicieli instytucji lub organizacji, które naszym zdaniem mogły wziąć na siebie odpowiedzialność za wstępne przygotowanie realizacji wybranych postulatów. Byli to:

* Burmistrz Dzielnicy Ochota
* Zastępca Burmistrza Dzielnicy Ochota
* Wydział Architektury UD
* Zespół ds. Rewitalizacji UD
* Wydział Promocji UD
* Wydział Kultury UD
* Straż Miejska
* Komisja Polityki Przestrzennej
* lokalny architekt 1.
* lokalny architekt 2.
* właściciel stoiska warzywnego 1.
* właściciel stoiska warzywnego 2.
* profesor architektury – mieszkaniec Filtrowej
* Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów

i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. ( tzw. „Filtry”)

* Stowarzyszenie Barwy Kultury
* Muzeum Motoryzacji
* Stowarzyszenie Odblokuj
* Stowarzyszenie "Ochocianie"
* Stowarzyszenie "Ochocianie"
* lokalny lider – mieszkaniec Filtrowej

Celem pracy warsztatowej było ustalenie projektów wykonawczych i ścieżek komunikacyjnych między mieszkańcami i samorządem, czyli podanie odpowiedzi na pytania: kto się zajmie realizacją „pomysłów” i na jakich warunkach? Jakie dostępne rozwiązania formalno-prawne umożliwią wdrożenie wybranych postulatów?

Punktem wyjścia dla projektów rewitalizacji Filtrowej były dwie kwestie problemowe: Filtrowa jako „miejsce na handel” i Filtrowa jako „miejsce na kulturę”. Te skrótowe hasła posłużyły zorganizowaniu i ukierunkowaniu dwóch grup warsztatowych.

**Kryteria wyboru tematów**

Na warsztacie nie bylibyśmy w stanie przepracować wszystkich postulatów zgłoszonych przez mieszkańców i uznanych na warsztacie grudniowym za realne do zrealizowania. Dlatego postanowiliśmy wybrać te z nich, które najbardziej zachęcą mieszkańców do podejmowania dalszych inicjatyw. Zespól OMDO przed wyłonieniem tematów warsztatu lutowego przeprowadził szereg rozmów z osobami odpowiedzialnymi za przestrzeń ulicy i liderami społeczności. Nie chcieliśmy, aby nasz wybór został potraktowany jako „arbitralny” i zniechęcił mieszkańców do dzielenia się opiniami w przyszłości. Ostatecznie uznaliśmy, że wybrane przez nas tematy, powinny wpłynąć na zmianę sposobu postrzegania przestrzeni ulicy i przyczynić się do aktywizacji mieszkańców – tak by samodzielnie podejmowali inicjatywy wpływające na estetykę przestrzeni publicznej.

**Animacja inicjatyw na rzecz ulicy Filtrowej.**

Uczestnicy warsztatu zostali podzieleni na dwie grupy. Grupa A pracowała nad przygotowaniem koncepcji straganów warzywnych, Grupa B opracowywała możliwe kanały komunikacji i dostępne źródła finansowania przy realizacji związanych z kulturą inicjatyw oddolnych, również tych wykorzystujących zmienione stragany warzywne. Dyskusję w każdej grupie prowadziła para moderatorów, ważne dane zapisywał koder. Jedna uczestniczka warsztatu pełniła rolę osoby „przechodniej”. Do przerwy brała udział w dyskusji na temat handlu na Filtrowej, by później podzielić się ustaleniami z drugą grupą, której jednym z zadań było opracowanie zasad korzystania przez mieszkańców ze straganów po zakończeniu dnia handlowego.

Udało nam się zrealizować zakładane cele. Powołano zespół ds. realizacji nowych straganów warzywnych oraz uzgodniono kierunki i możliwości realizowania inicjatyw oddolnych. Ponadto dzięki obecności na warsztacie przedstawiciela „stacji Filtrów” uzgodniono, że zgłoszone podczas warsztatów święto Starej Ochoty zostanie połączone z dniem otwartym „Filtrów”. Największym sukcesem warsztatów stało się zatem sieciowanie przedstawicieli lokalnych instytucji, liderów i reprezentantów UD, które będzie mogło korzystnie wpływać na realizację pozostałych postulatów, nieopracowanych na warsztacie. Więcej informacji na temat dalszych losów tych inicjatyw podajemy w rezultatach projektu OMDO.

Po warsztacie, jak zwykle, został przygotowany raport, zawierający wyniki wszystkich etapów konsultacji wokół rewitalizacji ulicy Filtrowej. Raport został opublikowany na naszej stronie www oraz przesłany pocztą elektroniczną do osób znajdujących się w naszej bazie mailingowej(<http://www.pts.org.pl/omdo/2012/02/rewitalizacja-ulicy-filtrowej-raport-z-konsultacji-spolecznych/>).

### Spotkanie sieciujące uczestników konsultacji

Zwieńczeniem procesu konsultacji wokół rewitalizacji ulicy Filtrowej, a jednocześnie podsumowaniem całego projektu OMDO było spotkanie zorganizowane przez Zespół w środę, 14 marca o godzinie 18 w kawiarni „Kolonia”. Uznaliśmy, że takie spotkanie będzie doskonałą okazją do podzielenia się rezultatami naszych działań z mieszkańcami, szczególnie tymi, którzy wiernie towarzyszyli nam podczas całego procesu oraz do podziękowania wszystkim uczestnikom konsultacji, również tym, którzy wspomagali nasze działania – zarówno ze strony społecznej jak i samorządowej. Spotkanie miało charakter nieformalny – podobnie jak na omawianym wyżej pikniku, Zespół pozostawał do dyspozycji uczestników spotkania, można było porozmawiać z nami oraz poczęstować się przygotowanym na tę okazję poczęstunkiem.

Na spotkaniu, oprócz wszystkich członków Zespołu OMDO, obecni byli przedstawiciele Urzędu Dzielnicy – Burmistrz Wojciech Maurycy Komorowski oraz urzędnicy biorący udział w naszych warsztatach, a także przedstawiciele prasy lokalnej.

Podczas spotkania, „w tle” dla prowadzonych przy stolikach rozmów, wyświetlana była prezentacja zawierająca kalendarium działań w ramach OMDO oraz podstawowe rezultaty projektu.

Dystrybuowaliśmy również przygotowane wcześniej broszury „Przewodnik mieszkańca” zawierające praktyczne informacje dotyczące zgłaszania usterek i problemów w przestrzeni Ochoty oraz ankiety ewaluacyjne dla uczestników naszych działań.

Spotkanie, mimo że nie miało *stricte* konsultacyjnego charakteru, odegrało ważną rolę jako promocja konsultacji. Przy okazji zaś przysłużyło się sieciowaniu osób, które do tej pory brały udział w różnych działaniach OMDO, a tu miały okazję spotkać się i wymienić uwagami dotyczącymi konsultowanych problemów. W ten sposób, „przy okazji” spotkania, zawiązała się grupa mieszkanek okolic Placu Narutowicza, które postanowiły założyć stowarzyszenie spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych. A to z kolei może być pierwszym krokiem do wprowadzenia uzgodnień w sprawie estetyki szyldów i reklam na ulicy Filtrowej, co było jednym z często zgłaszanych postulatów mieszkańców.

# Działania prowadzone równolegle do konsultacji

# w ramach trzech modułów

## Strona WWW

Równolegle do wyżej opisanych działań, polegających na bezpośrednich spotkaniach z mieszkańcami, liderami opinii publicznej, kupcami i urzędnikami, uruchomiliśmy witrynę internetową projektu [www.pts.org.pl/omdo](http://www.pts.org.pl/omdo) oraz profil na Facebooku <http://www.facebook.com/pages/Ochocki-Model-Dialogu-Obywatelskiego/125638114178045>.

Obie strony traktujemy jako równie ważne narzędzia oddziaływania na społeczność lokalną Ochoty. Należy także pamiętać, że w projekcie zajmujemy się kwestiami kontrowersyjnymi, a w przypadku Bazaru Banacha mamy do czynienia wręcz z zaognionym, trwającym od 2000 r. konfliktem i z tego względu warstwa informacyjna, a także zagwarantowanie przejrzystości prowadzonego procesu konsultacyjnego, staje się niezwykle ważnym elementem naszej procedury.

**Opracowanie materiałów promujących projekt i poszczególne lokalizacje**

Zakładaliśmy, że jednym z celów projektu jest dotarcie do jak najszerszej publiczności z informacją o naszych działaniach. Kierując się tym, przygotowaliśmy obszerną informację na temat zespołu projektowego i podstawowych celów, opis planowanych działań w poszczególnych lokalizacjach, opis historyczny każdej lokalizacji wraz z dokumentacją zdjęciową wykonaną przez członka naszego Zespołu, Ewelinę Pyzel. W tej serii ukazał się tekst Sławomira Nosowicza na temat wojennej historii Bazaru Banacha. Stale aktualizowaliśmy informacje prasowe pojawiające się w związku z projektem i wydarzeniami w poszczególnych lokalizacjach. W poszukiwanie materiałów na stronę włączyli się nasi wolontariusze.

**Opracowanie materiałów aktualizujących działania w poszczególnych lokalizacjach Pl. Narutowicza i Bazar Banacha**

W celu zagwarantowania maksymalnej przejrzystości prowadzonego procesu na bieżąco umieszczaliśmy informacje dotyczącą przebiegu działań w poszczególnych lokalizacjach wraz z raportami i podsumowaniami spotkań, doniesieniami o rozpoczęciu prac w ramach każdej z lokalizacji, materiałami do spotkań, wizualizacjami Placu wykonanymi przez studentów Politechniki. Zamieściliśmy obszerne sprawozdania z przebiegu prac wokół bazaru Banacha oraz placu Narutowicza.

**Opracowanie materiałów na stronę internetową do „Bazy wiedzy”.**

Staraliśmy się także popularyzować ideę dialogu obywatelskiego i konsultacji społecznych, a także dostarczać mieszkańcom niezbędnej wiedzy na temat formalno-prawnych uwarunkowań tego procesu oraz pokazywać dobre praktyki. Służyło temu uruchomienie na naszej stronie zakładki „Dialog obywatelski”, w której zamieszczaliśmy bibliografię najważniejszych prac teoretycznych dotyczących dialogu obywatelskiego, a także omówienia tekstów ukazujących praktykę w kilku społecznościach lokalnych. Omówienia powstały na podstawie przygotowywanej przez dr B. Lewenstein publikacji „Dialog Obywatelski. Refleksje i doświadczenia” - aktualnie w druku. Dodatkowo stworzyliśmy też zakładkę „Planowanie przestrzenne”, w której umieszczaliśmy wybrane teksty lub „linki” dotyczące zagospodarowania przestrzennego, wychodząc z założenia, że projekt nasz, a także tworzony model, dotyczyć będzie właśnie tego obszaru dialogu obywatelskiego.

Uzupełnieniem tej części strony jest zakładka „Prawodawstwo”, obejmująca podstawowe akty prawne dotyczące konsultacji społecznych i zagospodarowania przestrzennego, a także ważniejsze ich omówienia i interpretacje. Staraliśmy się też na bieżąco informować mieszkańców o ważnych imprezach naukowych konferencjach związanych z konsultacjami społecznymi, dialogiem obywatelskim. W miarę możliwości nasi wolontariusze przygotowywali też doniesienia na ten temat uczestnicząc w czterech konferencjach z których przygotowane zostały obszerne sprawozdania.

Opracowaliśmy także dwa przewodniki, przygotowane przez Aleksandrę Firek, zawierające informacje o formie i sposobie kontaktu z instytucjami odpowiedzialnymi za poszczególne fragmenty przestrzeni publicznej (np.: do kogo zgłosić awarię latarni lub połamane płyty chodnikowe), a także informacje dotyczące ustawowych możliwości partycypacji w planowaniu przestrzennym. Już po zakończeniu projektu planujemy stworzyć dokument na temat zabytków na ochocie – jakie procedury konserwatorskie obowiązują właścicieli zabytkowych kamienic, których nie brakuje na Ochocie.

Zamieściliśmy też obszerne opracowanie, dotyczące dobrych praktyk w zakresie dialogu obywatelskiego w fińskim Tampere, gdzie przebywała jedna z naszych wolontariuszek Sylwia Borkowska, przeprowadzając badania na ten temat.

**Opracowanie materiałów na stronę WWW do „Dzieje się na Ochocie”**

Chcieliśmy informować mieszkańców o ważnych wydarzeniach na Ochocie, zwłaszcza w obszarach dialogu obywatelskiego i planowania przestrzennego.

Zamieściliśmy dwa teksty ukazujące historię dialogu na Ochocie autorstwa Iwony Jacimirskiej - Koordynatora ds. Rewitalizacji Dzielnicy Ochota oraz Moniki Dmowskiej – Koordynatora ds. Konsultacji Społecznych. Zaprezentowaliśmy - w formie wywiadu z Markiem Chodaczyńskim - prace Dzielnicowej Komisji Dialogu Obywatelskiego. Cyklicznie ukazują się informacje na temat prowadzonych przez samorząd konsultacji w kilku lokalizacjach Ochoty w związku z miejscowymi planami zagospodarowania przestrzeni, a także ważne doniesienia ze spotkań komisji planowania przestrzennego Urzędu Dzielinicy oraz innych wydarzeń związanych z dialogiem przestrzennym.

W styczniu ukazało się obszerne sprawozdanie zorganizowanej przez Urząd Dzielnicy konferencji na temat ochrony zabytków na Ochocie. Jest to temat ważny ze względu na zabytkowy charakter większości przestrzeni publicznej Starej Ochoty. Udało się nam zebrać niemal wszystkie z prezentowanych wystąpień i zamieścić je na naszej stronie za zgodą autorów. W przyszłości zamierzamy opracować z tego materiału kolejny przewodnik dla Ochoty.

W sumie od momentu uruchomienia strony tj. od maja 2011 r. zamieściliśmy na naszej stronie 81 krótkich wpisów i w sumie 37 oddzielnych stron.

**Przebudowa strony WWW**

Po pół roku funkcjonowania strony postanowiliśmy przystąpić do jej przebudowy. Chcieliśmy by pozostawiona po nas strona była łatwa w dostępie dla mieszkańców, a zwłaszcza, by mogli bez trudu odnaleźć na niej informacje odnośnie planowania przestrzeni.

Większość informacji dotyczących miejscowych planów zagospodarowania przestrzeni, rewitalizacji czy modernizacji miejsc w dzielnicy pojawia się w sposób rozproszony w mediach i na stronach urzędu dzielnicy. Naszym celem jest stworzenie miejsca, gdzie będzie można zapoznać się z tymi informacjami.

Ponadto, ponieważ w przyszłości portal nie będzie finansowany lub będzie dotowany w bardzo ograniczonym zakresie, chcemy wykorzystać przeznaczone w projekcie na ten cel środki w taki sposób, żeby stał się on jak najbardziej funkcjonalny i intuicyjny – a dzięki temu – mniej czasochłonny w prowadzeniu. Po zakończeniu projektu OMDO administracją portalem nadal będzie się zajmować PTS. Do tej pory nadzorem merytorycznym nad całością strony, zajmowała dr Barbara Lewenstein, administracją strony – Iwona Pogoda.

## Spotkania eksperckie

W trakcie trwania projektu odbyliśmy kilka spotkań mających na celu weryfikację przyjętej metodologii poszczególnych działań, a także koncepcji Ochockiego Modelu Dialogu Obywatelskiego. Należały do nich:

1. Dwa spotkania z grupą studencką prof. Małgorzaty Hanzl z Wydziału Architektury Politechniki Warszawskiej w trakcie konsultacji placu Narutowicza. Spotkania zmierzały do ustalenia optymalnej formuły pozwalającej zwizualizować postulaty mieszkańców odnośnie modernizacji.
2. Spotkanie z kierownikiem zespołu Fundacji „Wiem jak jest”, dr. Przemysławem Sadurą mające na celu dopracowanie metody warsztatowej w kontekście konsultacji Pl. Narutowicza.
3. Spotkanie z Tomaszem Fudalą z Muzeum Sztuki Nowoczesnej. Wstępna prezentacja koncepcji OMDO i określenie zasad dalszej współpracy.
4. Dwa spotkania z urzędnikami samorządu ustalające możliwości wdrożenia proponowanej koncepcji Forum dialogu mieszkańców.
5. Dodatkowo, przed rozpoczęciem procesu odbyliśmy spotkanie z lokalnymi liderami prezentujące koncepcję konsultacji.

## Dodatkowe działania nieobjęte projektem

Potrzeby projektu sprawiły, że podejmowaliśmy szereg działań nieobjętych początkowym harmonogramem i kosztorysem. Jednym z nich były cykliczne spotkania z administracją samorządową podczas, których omawialiśmy kolejne etapy konsultacji, wyjaśnialiśmy dokładnie cele i założenia, prezentowaliśmy materiały dla uczestników spotkań, przygotowywaliśmy urzędników do uczestnictwa w organizowanych spotkaniach z mieszkańcami, formułując np. listę możliwych trudnych pytań.

Inne, realizowane w formie warsztatowej, poświęcone były omówieniu czym są konsultacje, dialog obywatelski, komunikacja na linii władza – mieszkańcy.

Na jeszcze innych prezentowaliśmy wstępne wyniki analiz z badań, poddając je pod dyskusję kluczowych osób z urzędu, radnych, a także urzędników.

W sumie w różnym składzie (urzędnicy ZDM, ZTM, TW, zarząd dzielnicy i członkowie rady dzielnicy, komisja przestrzeni, koordynatorzy ds. rewitalizacji, koordynator ds. promocji i funduszy europejskich Urzędu Dzielnicy) odbyliśmy ponad trzynaście takich spotkań (ich wykaz znajduje się w załączniku nr 1). Większość spotkań była protokołowana[[3]](#footnote-3).

Ten nurt naszych działań okazał się równie ważny, jak pozostałe. Z perspektywy czasu uważamy, że praca z samorządem powinna być koniecznym elementem konsultacji realizowanych przez zewnętrzne organizacje. Brak tego elementu w zasadniczy sposób osłabiać może efekty prowadzonego procesu, w szczególności na poziomie wdrażania wyników konsultacji i otwartości na postulaty mieszkańców związane z planowaniem przestrzennym.

Dodatkowo zorganizowaliśmy dwa wspomniane spotkania mieszkańcami: Piknik na Placu Narutowicza oraz spotkanie sieciujące uczestników konsultacji kończące projekt w kawiarni „Kolonia” z udziałem uczestników konsultacji i Burmistrza Wojciecha Komorowskiego.

Członkowie zespołu Iwona Pogoda i Ewa Zielińska wspomagali także Urząd Dzielnicy w moderacji konsultacji miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego rejonu Szczęśliwic Południowych.

## Ochocki Model Dialogu Obywatelskiego – spotkania zespołu

Praca nad tym końcowym rezultatem naszych działań dokonywała się podczas spotkań Zespołu w trybie burzliwych dyskusji z udziałem naszych wolontariuszy, którym zapewniliśmy dostęp również do tej fazy projektu.

Na bieżąco podsumowywaliśmy każde wykonane działanie pod kątem zastosowanej metodologii i możliwości uwzględnienia danego działania w ostatecznym rezultacie - Ochockim Modelu Dialogu Obywatelskiego.

W ten sposób refleksji poddane były wywiady z liderami opinii publicznej w ramach modułu Pl. Narutowicza oraz wywiady z interesariuszami w ramach modułu Bazar Banacha, pierwsze spotkania mediacyjne, spotkanie otwarte plac Narutowicza, warsztaty typu *charette* (plac Narutowicza i Filtrowa), konsultacje w kawiarniach, piknik na placu Narutowicza, ankieta, warsztat animacyjny.

W sumie odbyło się 9 spotkań ewaluacyjnych. Na tej podstawie wyeliminowaliśmy z Modelu wywiady indywidualne z interesariuszami w ramach prac przygotowawczych do mediacji, zastąpienie ich grupowymi spotkaniami ze stronami (zakładając w tym wypadku, że „stroną” może być kilku interesariuszy) oraz wzmocnienie w całym procesie etapu diagnostycznego w formie d*esk research*.

Dokonaliśmy też korekty w metodologii przeprowadzania otwartego spotkania konsultacyjnego, przypisując mu w naszym modelu w zasadzie funkcje informacyjno - artykulacyjne.

Zawęziliśmy przydatność ankiety, jako narzędzia konsultacyjnego i nie rekomendujemy jej jako podstawy zbierania opinii wśród mieszkańców, raczej jako działanie uzupełniające i to w sytuacji kiedy konsultowana sprawa została publicznie przedyskutowana i wyrobiono wobec niej określone stanowiska.

Zdecydowanie natomiast rekomendujemy - w przypadku społeczności posiadających liderów oraz wysoki kapitał ludzki - przeprowadzanie konsultacji przy zastosowaniu metody *charette,* przy udziale reprezentantów społeczności lokalnej dobranych wg określonego klucza oraz ekspertów.

Z perspektywy czasu uważamy, że edukacyjne spotkania z samorządem powinny również poprzedzać rozpoczęcie procesu, a nie, jak w naszym wypadku, dokonywać się tylko po jego rozpoczęciu - zwłaszcza te motywujące urzędników do dialogu, podczas których były zaprezentowane przykłady praktyk miasta Tampere w Finlandii. Pozwoliły one przybliżyć im zarówno istniejące możliwości, jak też efekty dobrze prowadzonego dialogu w postaci wysokiego zaufania do władz samorządowych, jakie reprezentują mieszkańcy tego miasta.

Naszym zdaniem, wydłużenie czasu trwania projektu np. do dwóch lat w zasadniczy sposób zwiększyłoby jego oddziaływanie na zmianę społeczną zarówno po stronie administracji samorządowej jak i środowiska lokalnego.

Ostatecznym efektem naszych prac badawczych było opracowanie Ochockiego Modelu Dialogu Obywatelskiego. Zawiera on opis zasad prowadzenia konsultacji społecznych w kwestiach gospodarowania przestrzenią publiczną w warunkach wielkomiejskich, metodologię ich przeprowadzania oraz opis stałych struktur do prowadzenia dialogu obywatelskiego w Dzielnicy Ochota. Jego pełna wersja znajduje się w załączonym oddzielnym dokumencie(załącznik nr 2). Dokument jest fragmentem (draftem) przygotowywanej publikacji, która ukaże się maju br.

## Wyniki

W odniesieniu do konsultacji wokół Placu Narutowicza udało się doprowadzić do lokalnego konsensu i uzgodnić między różnymi grupami użytkowników wspólne postulaty dotyczące modernizacji placu w dwóch perspektywach: krótkoterminowej (3letniej), dotyczącej polepszenia wyglądu i funkcjonowania Placu już teraz oraz długofalowej, stanowiącej kryteria do wzięcia pod uwagę przy sporządzaniu koncepcji modernizacji placu w ramach zaplanowanego przez urząd miasta konkursu achitektonicznego.

W przypadku ulicy Filtrowej doprowadziliśmy do zebrania około 200 pomysłów na jej ożywienie, sformułowania na tej podstawie głównego kierunku rewitalizacji, zwanego przez nas roboczo „duchem” ulicy oraz opracowania zasadniczych problemów, związanych z obecnym funkcjonowaniem tej ulicy w zakresie estetyki, bezpieczeństwa oraz integracji, stanowiących punkt wyjścia do opracowania strategii rewitalizacyjnej. Ostatecznym jednak rezultatem jest sformułowanie dwóch konkretnych inicjatyw – zorganizowania święta lokalnego połączonego z dniem otwartym Filtrów oraz dostosowania straganów warzywnych do wykorzystania ich w dni wolne od handlu na działalność integracyjno - kulturalną, wypracowanie dla nich ścieżek realizacyjnych oraz sieci kontaktów i kanałów komunikacyjnych między mieszkańcami, a w przypadku „warzywniaków” - powołania zespołu, którego zadaniem będzie wypracowanie konkretnego projektu straganów oraz monitorowanie przebiegu realizacji. Dalsze pomysły będą sukcesywnie dyskutowane na tworzącym się internetowym forum dialogu mieszkańców. Najbliższy proponowany temat to poruszana na konsultacjach sprawa ochrony zieleni oraz wprowadzenie jednolitej estetyki szyldów wystaw sklepowych przy ulicy Filtrowej.

W module Bazar Banacha doprowadziliśmy do wyłonienia reprezentacji kupców , która brała udział w dalszych procesach uzgodnieniowych oraz przeprowadziliśmy jedno spotkanie mediacyjne .

# Rezultaty

## Rezultaty „twarde” w odniesieniu do celu: przeprowadzenia profesjonalnych mediacji i konsultacji społecznych

**Badania i spotkania**

W module: Plac Narutowicza przeprowadzono trzy badania socjologiczne: *desk research*, wywiady „Liderzy opinii o placu” oraz ankietę na reprezentatywnej próbie 625 mieszkańców „Mieszkańcy o placu Narutowicza”. Zorganizowano trzy spotkania z mieszkańcami: spotkanie otwarte, warsztaty typu *charette* oraz piknik informacyjny kończący proces.

W module Bazar Banacha przeprowadzono jedno badanie *desk research* oraz doprowadzono do jednego spotkania mediacyjnego.

W module Filtrowa zorganizowaliśmy cztery spotkania z mieszkańcami: spotkania w ochockich kawiarniach, spotkanie typu c*harette* oraz warsztaty animacyjne, spotkanie końcowe w kawiarni „Kolonia” oraz e – konsultacje.

**Raporty**

W module Plac Narutowicza sporządziliśmy pięć raportów cząstkowych z poszczególnych etapów konsultacji (po wywiadach z liderami, spotkaniu otwartym, badaniach ankietowych, spotkaniu warsztatowym i spotkaniu informacyjnym kończącym projekt). Ponadto został przygotowany obszerny raport końcowy oraz sprawozdanie z przebiegu działań. Na naszej stronie ukazywały się po każdym wydarzeniu podsumowania w formie notatek prasowych. Zorganizowaliśmy w dwóch okolicznych kawiarniach wystawę, prezentującą pomysły na zagospodarowanie Placu Narutowicza. Dodatkowo przygotowaliśmy także ulotkę na temat wyników konsultacji.

W module Filtrowa przygotowaliśmy dwa raporty cząstkowe: jedno ze spotkania pilnikowego na Placu Narutowicza, drugie z warsztatów typu *charette*, oraz trzeci podsumowujący całość projektu. Podobnie jak w przypadku Placu Narutowicza po każdym spotkaniu ukazywały się krótkie podsumowania. W module Bazar Banacha przygotowaliśmy jedno sprawozdanie z przebiegu działań, które zostało zawieszone na naszej stronie. Dodatkowo przygotowaliśmy broszurę „Przewodnik dla Mieszkańca”.

Opracowaliśmy również Ochocki Model Dialogu Obywatelskiego.

**Baza liderów**

Opracowaliśmy bazę adresowo mailową uczestników wszystkich naszych spotkań, którą traktujemy jako zasób do wykorzystania w dalszych działaniach związanych z prowadzeniem dialogu obywatelskiego na Ochocie. W pierwszej kolejności będzie ona wykorzystana do „rekrutacji” uczestników „Przestrzeń Ochoty - Forum Mieszkańców” - tworzonej obecnie struktury na potrzeby konsultowania kwestii związanych planowaniem przestrzeni na Ochocie.

**W sumie podczas całego procesu konsultacji zrealizowaliśmy 4 badania oraz 8 spotkań z mieszkańcami o różnym charakterze. Powstało 5 raportów cząstkowych oraz 2 końcowe i dwa sprawozdania z przebiegu działań. Przeprowadzono e-konsultacje. Zorganizowano jedną wystawę, opracowano 2 broszury informacyjne, zestaw materiałów informacyjnych do spotkania otwartego na temat Placu Narutowicza, uruchomiono wielofunkcyjną stronę internetową oraz utworzono profil na Facebooku. Opracowano bazę liderów lokalnych i Ochocki Model Dialogu Obywatelskiego.**

## Rezultaty wdrożeniowe wyników konsultacji

**W przypadku wyników konsultacji wokół modernizacji Placu Narutowicza:**

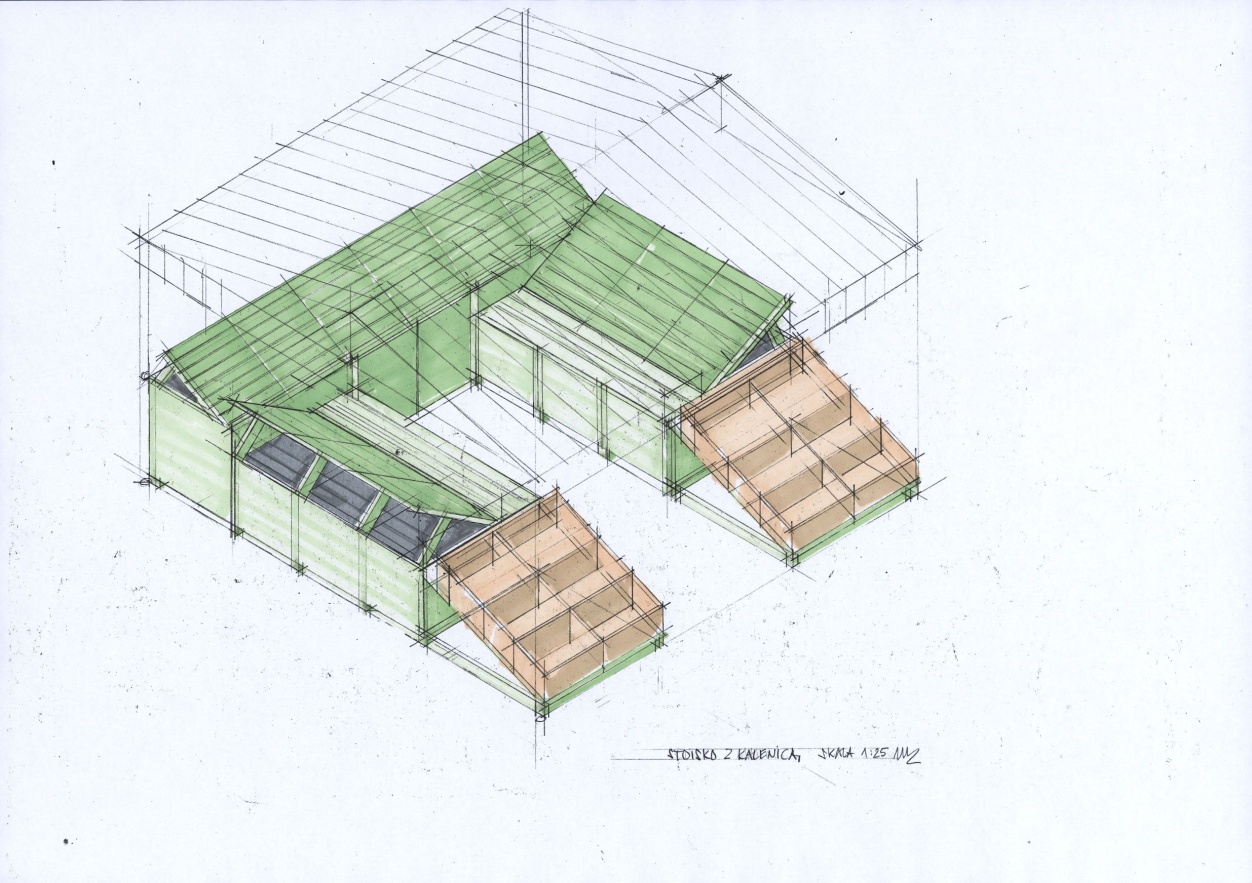
Komisja Polityki Przestrzennej Urzędu Dzielnicy jednogłośnie przyjęła raport z konsultacji Placu Narutowicza a następnie UD przesłał go do Biura Architektury i Planowania Przestrzennego Warszawy oraz do poszczególnych wydziałów odpowiedzialnych za zarządzanie Placem. W chwili obecnej Urząd Dzielnicy przygotował wszystkie wymagane dokumenty do przygotowania konkursu architektonicznego, które do tego procesu wnosi strona dzielnicowa. (Konkurs organizuje Urząd Miasta). W obecnej chwili dalsze losy konkursu znajdują się w rękach BAPP- u.

Z wypowiedzi burmistrza wynika ponadto, że jeśli chodzi o postulowane zmiany „na teraz” to:

* **ZDM zobowiązał się do przeprogramowania świateł** w ten sposób, aby piesi byli narażeni na mniejsze ryzyko wypadków drogowych, natomiast **policja wnioskuje o zainstalowanie drugiej kamery** na Placu.
* Mieszkańcy mają też zapewnienie, że szpecące Plac **„białe budy” zostaną usunięte** po przeprowadzeniu przez ZDM procedury formalnej, która już została wdrożona, skutkiem czego jedna z trzech została usunięta [stan na 12 marca 2012].
* Władze dzielnicy prowadzą też rozmowy z Tramwajami Warszawskimi mające na celu **przekształcenie budynku ekspedycji tramwajowej (lub jej fragmentu) w Infokiosk**.
* Zarząd Oczyszczania Miasta zobowiązał się do uwzględnienia oczekiwań mieszkańców i przeprowadzenia **nowych nasadzeń drzew lub krzewów**.
* Jeszcze w tym roku możliwe będą drobne naprawy chodników pod warunkiem znalezienia w budżecie Urzędu Dzielnicy Ochota rezerw finansowych.

**W przypadku wyników konsultacji wokół rewitalizacji ulicy Filtrowej:**

Opracowano wstępne propozycje koncepcji architektonicznych nowych straganów, które zostały przedyskutowane na spotkaniu zespołu monitorującego inicjatywę 21 marca. Prezentujemy je poniżej. Wybrano i uzgodniono jedną z nich, która została wstępnie zaakceptowana przez reprezentantów mieszkańców i obecnego na spotkaniu kupca. Z uwagi jednak, iż na spotkaniu nie byli obecni wszyscy właściciele stoisk, projekt ma być jeszcze przedyskutowany w ich gronie, a następnie po akceptacji, przekazany do Burmistrza celem ustalenia z ZDM odpowiednich uzgodnień. Planuje się, że drewniana konstrukcja nowych straganów nie będzie wymagała dużych nakładów finansowych, a zadaszenie będzie standardowym rozwiązaniem, co zwiększy szansę na szybką realizację projektu.



*Projekt stoisk - widok jednego stoiska*

W związku z wniesionymi postulatami dotyczącymi powiększenia obszaru przeznaczonego na działania kulturalne Rada Dzielnicy na wniosek przewodniczącego dzielnicowej Komisji d/s Planowania Przestrzeni powiększyła obszar przeznaczony pod handel na ulicy Filtrowej, a więc także pod przyszłe imprezy kulturalne z 12 m do 16 m, przypadających na jeden stragan.

Konsekwencją tego jest także wystosowanie przez radnych kolejnego pisma tym razem do ZDM z prośbą o określenie możliwości połączenia torowiska tramwajowego z pasem jezdni – tak, by powiększyć przestrzeń przylegającego chodnika.

Stowarzyszenie „Ochocianie”, pomysłodawca święta Ochoty, rozpoczęło organizację imprezy połączonej z Dniem Matki. Obecnie trwają prace koncepcyjne nad opracowaniem programu imprezy i mobilizacją zasobów do jej przeprowadzenia. W akcję włączyli się dynamicznie mieszkańcy Ochoty.

Władze przystąpiły do organizowania internetowego Forum dialogu mieszkańców („Przestrzeń Ochoty – Forum Mieszkańców”). W tej sprawie odbyły się dwa spotkania z zespołem OMDO, na których ustalono harmonogram przygotowań. Do 2. kwietnia ma być sformowana grupa inicjatywna społecznej Rady Przestrzeni działającej przy Forum, a jeśli znajdą się chętni do uczestniczenia w niej, 26. tego miesiąca planowane jest pierwsze spotkanie, na którym zaprezentowane będą efekty pracy informatyków przygotowujących stronę.

## „Miękkie” rezultaty w odniesieniu do celu: aktywizacja, przeciwdziałanie konfliktom, edukacja i budowanie infrastruktury dialogu obywatelskiego

Naszym celem było doprowadzenie do poprawy jakości dialogu obywatelskiego na Ochocie i tym samym przeciwdziałanie narastaniu istniejących konfliktów oraz występowaniu ich w przyszłości. W tym zakresie udało nam się doprowadzić do ochłodzenia konfliktu wokół budzącej duże kontrowersje lokalizacji pubu „La Szalet”, kierując uwagę społeczności w stronę wypracowania koniecznego kompromisu, który znalazł ostateczną formę w raporcie z konsultacji.

Choć trudno o tym mówić z całą pewnością, wydaje się, że efektem naszej pracy jest także doprowadzenie do przeprowadzenia przez władze dzielnicy ponownych konsultacji w sprawie rewitalizacji Parku Wielkopolski, dzięki czemu złagodzony został konflikt na tym tle, trwający już od kilku lat. Wydaje się, że do ponownego uruchomienia tego procesu przyczyniło się doświadczenie zdobyte przez urzędników i mieszkańców podczas naszych konsultacji. O tym jednak, czy w kwestii Parku zostanie osiągnięte pełne porozumienie, zadecydują dalsze działania władz, już po zakończeniu naszego projektu.

Doprowadziliśmy do zapoznania mieszkańców z przedstawicielami różnych urzędów dzielnicy i miasta oraz do względnej integracji tych środowisk w oparciu o wspólne, pozytywne doświadczenia udziału w konstruktywnej dyskusji.

Mamy też przesłanki by sądzić, że efekty naszych działań zostały zauważone przez mieszkańców. Świadczyła o tym duża frekwencja na wszystkich organizowanych przez nas imprezach konsultacyjnych. W sumie wzięło w nich udział ponad 350 osób. Dowodem na to są też liczne odwiedziny naszej strony WWW (ok. 4298 odwiedzin, 2445 unikalnych użytkowników, 14569 odsłon). Dowodem na to jest również pomoc i wsparcie mieszkańców w organizację spotkań otwartych. (użyczenie sali Akademika, wypożyczenie sprzętu na piknik).

O zaangażowaniu się społeczności lokalnej w zmiany świadczy utworzenie się zespołu ds. modernizacji Placu, wspomagającego działania projektowe. Zespół zaproponował poprzedzenie planu miejscowego dla tego terenu konkursem architektonicznym i zaprezentował swoją koncepcję burmistrzowi Ochoty.

Mieszkańcy coraz liczniej uczestniczą w posiedzeniach Dzielnicowej Komisji Polityki Przestrzennej, zabierając głos w kwestiach będących przedmiotem konsultacji społecznych, częściej korzystają z przysługujących im kanałów instytucjonalnych wywierania nacisku na władze, jak wspomniany udział w komisji, czy wystosowanie petycji.

Choć nie można tego wprost udowodnić jako bezpośredni rezultat naszego projektu to niewątpliwie obserwujemy wzrost frekwencji mieszkańców na spotkaniach konsultacyjnych organizowanych na terenie dzielnicy Ochota. Na ostatnim poświęconym omówienia miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego rejonu Szczęśliwic Południowych liczba uczestników przekroczyła 400 osób.

Projekt zostały zauważony przez środowiska opiniotwórcze. Ukazały się liczne artykuły w prasie lokalnej (Informator Ochoty i Włoch, Stołeczna Gazeta Wyborcza), prowadzono dyskusje na forach internetowych, zarówno przed jak i po spotkaniach (grono społeczności Ochocian, Facebook, liczący obecnie 157 sympatyków). Zespołowi projektowemu zaproponowano udział w Festiwalu „Warszawa w Budowie”, organizowanym przez Muzeum Sztuki Nowoczesnej (wystawy, wywiady na bloga internetowego, prowadzenie warsztatów o doświadczeniach z projektu i modelu).

Na lokalnych forach internetowych w większym niż dotychczas stopniu ukazują się informacje na temat przestrzeni np. „Informator” regularnie informuje o planowanych konsultacjach społecznych oraz innych sprawach związanych z przestrzenią. Naszym zdaniem wzrosła kontrolna rola „Informatora” i Stowarzyszenia Ochocianie.

Obserwujemy też od pewnego czasu w samorządzie dzielnicowym większą dbałość o jakość przeprowadzanych konsultacji społecznych, uwzględniających wypracowaną przez nas metodologię. Np. ostatnie spotkanie „wyłożeniowe” dla obszaru Szczęśliwic zorganizowane było przy udziale wolontariuszy – uczniów z pobliskich szkół, uczestników obowiązywała rejestracja, dająca możliwość kontaktu mailowego, rozdano ankiety ewaluacyjne, wydrukowano też formularze do składania uwag. Zastosowano też lepsze niż zwykle drogi dotarcia do mieszkańców.

Mamy też sygnały świadczące o przełamywaniu dotychczasowych praktyk polegających na wyłącznie listownej komunikacji między poszczególnymi wydziałami Urzędu Dzielnicy i Urzędu Miasta i próbach organizowania roboczych spotkań bezpośrednich.

**Informacje prasowe o projekcie:**

W rezultacie naszych działań ukazało się w prasie siedem notatek prasowych, w tym jeden długi wywiad w „Gazecie Wyborczej” oraz audycja radiowa.

1. Gazeta Wyborcza – *Ochota konsultuje. Plac Narutowicza będzie inny?*
2. TVN Warszawa - *Jaki plac Narutowicza? Zielony skwer czy pętla?*
3. Informator Ochoty i Włoch – *Plac Narutowicza – oczekiwania i postulaty*
4. Gazeta Wyborcza – *Dialog zamiast konfliktu. Oni pokazują, że można*
5. Wikinews – *Warszawa: odbyło się spotkanie „Filtrujemy pomysły dla dzielnicy”*
6. Informator Ochoty i Włoch – *Piknik z ideami*
7. Gazeta Wyborcza – *Planują zmiany na Ochocie: Plac Narutowicza od nowa*
8. Audycja w Radiu dla Ciebie – *Czy możemy zmienić otoczenie w swojej dzielnicy?*

## Liczbowe rezultaty podjętych działań

|  |  |
| --- | --- |
| Działania | Liczba beneficjentów |
| Wywiady Bazar Banacha | 8 liderów |
| Strona WWW | W okresie od 13 czerwca 2011 do 11 marca 2012 Google Analytics zarejestrowało 2 445 unikalnych użytkowników, 4 298 odwiedzin i 14 469 odsłon strony |
| Sesje mediacyjne | 10 kupców |
| Wywiady – Identyfikacja | 18 liderów społeczności lokalnej i przedstawicieli organizacji oraz meta instytucji |
| Spotkanie otwarte | Ok. 120 osób |
| Ankieta | 625 respondentów |
| Spotkanie typu *charette* Nowy Plac Narutowicza | 50 uczestników |
| Warsztat ekspercki | 40 uczestników |
| Warsztat animacyjny | 25 uczestników |
| Spotkania w kawiarniach | Ok. 100 |
| Spotkanie informacyjne (piknik) | Ok. 100 |
| Urzędnicy Urzędu Dzielnicy i Radni Dzielnicy Ochota | 15 |
| Partnerzy i współpracownicy | Studenci Wydziału Architektury PW i osoba kierująca grupą: 10  Rada Studentów Akademika PW i Dyrektor: 4  Pracownicy i Właściciele „Cafe Charli” na rogu ul. Słupeckiej, kawiarni „Kolonia”, „Filtry Cafe”, cukierni „Azalia”: 15  „Ochocianie” i Forum Rewitalizacji Starej Ochoty: 10  Lokalne media – 3  Centralne media – 1  Muzeum sztuki Nowoczesnej |

## Czego nie udało się zrobić lub co można było zrobić lepiej ?

Nie dokończyliśmy mediacji związanych z modernizacją Bazaru Banacha. Podstawowym powodem był brak ustaleń po stronie UM. co do osób decyzyjnych i pojawiające się na tym tle przekonanie mediatorek i całego Zespołu, że strona UM nie traktuje prowadzonych mediacji jak rzeczywistego sposobu na rozwiązanie konfliktu, a jedynie pozoruje dialog.

Tym niemniej zastanawiamy się, czy koncentrując się w początkach procesu przede wszystkim na stronie kupców, nie zaniedbaliśmy właściwego rozpoznania sytuacji po stronie UM, tj. ustalenia od początku, jako pierwszej fazy procesu, osób odpowiedzialnych za podejmowanie uzgodnień, kierując się w tym wypadku fałszywym przekonaniem, że skoro inicjatorem mediacji jest strona samorządowa, to jest ona do tego procesu przekonana i przygotowana. Niewątpliwie zmiana na stanowisku wiceprezydenta miasta utrudniła nam działania w tym zakresie.

Z tej perspektywy uważamy też, że w przypadku Placu Narutowicza powinniśmy wcześniej ( a nie w trakcie procesu) rozpocząć prace edukacyjne z samorządem, organizując kilka spotkań warsztatowych na temat komunikacji i dialogu obywatelskiego oraz dobrych praktyk stosowanych w innych krajach. W naszym wypadku, mimo wyjściowej aprobującej postawy wobec rozpoczęcia projektu, „dojrzewanie” przedstawicieli administracji do rzeczywistego dialogu i partycypacji dokonywało się z trudem i było jednym z większych problemów prowadzonego procesu.

Mamy też mieszane uczucia na temat efektów konsultacyjnych ankiety przeprowadzonej na reprezentatywnej próbie mieszkańców Ochoty. Wydaje się nam, że wobec dużych kosztów tego narzędzia można z niego zrezygnować w podstawowym standardzie metodologii przyjętej dla konsultowania przestrzeni, jeżeli kwestie związane z legitymizacją liderów biorących udział w działaniach konsultacyjnych nie są problemem.

Powstaje też pytanie, czy nie należało wcześniej włączyć radnych do procesu, zapewniając sobie ich wsparcie od momentu rozpoczęcia działań. Z drugiej strony obecność radnych na spotkaniach z mieszkańcami prowadziła na ogół do rozgrywania przez nich partykularnych interesów partyjnych.

# Wnioski i rekomendacje

## Wnioski

Przeprowadzone działania w dzielnicy Ochota i poczynione przy tej okazji obserwacje stały się dla nas okazją do sformułowania wniosków na temat występujących trudności we wdrażaniu procesu konsultacji społecznych w obszarze gospodarowania przestrzenią w Warszawie.

**Ograniczenia instytucjonalne**

Konsultacjom społecznym obejmującym planowanie przestrzeni publicznej bardzo często towarzyszą napięcia społeczne. Widać je zwłaszcza wówczas, gdy dotyczą uchwalania planów zagospodarowania przestrzennego. Niemniej związane z nimi konsultacje stają się coraz częściej przyjętą w Warszawie praktyką. **Jesteśmy przekonani, że organizacja spotkań konsultacyjnych na wcześniejszym etapie w zasadniczy sposób zmniejszyłaby napięcia i konflikty, które pojawiają się w sytuacji, gdy mieszkańcom prezentuje się plany już niemal gotowe. Takim rozwiązaniom nie sprzyjają jednak obecne regulacje ustawowe.**

Obowiązująca obecnie Ustawa o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (art. 17 § 6) dopuszcza wprawdzie udział mieszkańców na różnych etapach sporządzania miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego, ale określona w niej możliwość składania wniosków przed przystąpieniem do ich sporządzania nie musi być poprzedzona dyskusją społeczną - tak, jak w przypadku, kiedy plan jest już gotowy. Co prawda, ustawa nie zakazuje organizowania przez samorządy i inne szczeble administracji publicznej konsultacji na tym etapie, jednak nie obliguje do nich. W efekcie bardzo rzadko organizuje się je na tym etapie - a są one, jak wykazały nasze badania, bardzo potrzebne.

Dodatkowo, w Warszawie wciąż brakuje uchwały precyzującej formy i tryby przeprowadzania konsultacji społecznych. Być może mógłby się w niej znaleźć również zapis o przeprowadzaniu dyskusji publicznych przed przygotowaniem planów miejscowych.

Innym problemem jest **zbyt szczegółowa regulacja prawna dotycząca gospodarowania przestrzenią publiczną w Warszawie.** Dotyczy on zbiurokratyzowania administracji samorządowej nieelastycznymi i obejmującymi najmniejsze detale przepisami. Niech dobrym przykładem będzie rozporządzenie Prezydenta Miasta st. Warszawy z dnia 10 stycznia 2008 roku w sprawie prowadzenia handlu obwoźnego na terenie Warszawy, określające w sposób bardzo szczegółowy rodzaj zadaszenia (w rozporządzeniu podana jest dozwolona średnica składanego parasola, jego kolor oraz wiele innych szczegółów). Taki system odgórnego regulowania detali przestrzeni publicznej utrudnia zarówno racjonalne nią gospodarowanie, stwarza problemy przy podejmowaniu przez urzędników niestandardowych decyzji (np. w przypadku zgłaszania przez mieszkańców postulatów podczas konsultacji społecznych).

Jeszcze innym jest **wielość zarządców tej przestrzeni i dublowanie się ich kompetencji,** zwłaszcza, gdy w grę wchodzi dodatkowy podział na szczebel dzielnicowy i ogólnomiejski - tak, jak to ma miejsce w Warszawie. W tym wypadku mamy co najmniej dwóch aktorów dla większości obszarów przestrzeni miejskiej np.: dla dróg – Zarząd Dróg Miejskich i Wydział Infrastruktury Dzielnicy, dla zieleni – Zarząd Oczyszczania Miasta i Wydział Zieleni i Ochrony Środowiska Dzielnicy. Podobnie jest także w takich kwestiach jak transport publiczny i jego infrastruktura, własność podwórek i skwerów, handel obwoźny, wynajem lokali użytkowych i wielu, wielu innych. Dodatkowo w Warszawie na wielu obszarach dochodzi decydujący głos Biura Stołecznego Konserwatora Zabytków.

Podział kompetencji dotyczy także działań związanych z opracowaniem planów miejscowych. Według przepisów miejscowe plany zagospodarowania przestrzeni są sporządzane na szczeblu miejskim, a możliwości administracji dzielnicowej w tym zakresie są ograniczone do składania wniosków i uwag formalnych. W praktyce oznacza to, że większość takich planów jest konsultowana poza obszarem dzielnicy. Przykładem może być wieszanie do publicznego wglądu miejscowych planów zagospodarowania przestrzeni w Pałacu Kultury i Nauki, gdzie mimo obowiązkowych ogłoszeń w internecie i prasie lokalnej, nie trafia, co wydaje się naturalne, większość zainteresowanych mieszkańców.

Sytuacji tej towarzyszy **niejasny podział kompetencji oraz brak wewnętrznej komunikacji**, często nawet między wydziałami na szczeblu dzielnicowym. Podczas projektu zauważyliśmy, że komunikacja między administracją samorządową, a przedsiębiorstwami i instytucjami miejskimi, nawet w najdrobniejszych sprawach, przebiega za pośrednictwem oficjalnych pism. Do tego dochodzi w niektórych wypadkach utrwalona wrogość pomiędzy poszczególnymi wydziałami, czy urzędami, powodująca rozproszenie odpowiedzialności i trudności w określeniu jednej wizji zmian lub racjonalnego podejścia do ograniczeń nakładanych przez przepisy. Sposób komunikacji, będący w następstwem rozczłonkowania kompetencyjnego, w dużym stopniu utrudnia podejmowanie decyzji związanych z wnoszonymi przez mieszkańców postulatami.

Przykładem na taką sytuację jest organizacja konkursu architektonicznego na modernizację Placu Narutowicza. Ta procedura wraz ze zgromadzonymi w procesie konsultacji wytycznymi społecznymi, nie była dotychczas szeroko stosowana, choć, jak wspomniano wyżej, prawo nie zabrania takiego sposobu uchwalania planów miejscowych. Jednak ponieważ nie jest to rutynowe działanie, do tej pory nie zostało ściśle ustalone, kto i jakie zadania wykonuje przy jego organizacji.

Praktyka pokazuje, że ustalanie kompetencji pomiędzy urzędami odbywa się na ogół w drodze „przepychanek”, a niekiedy odpowiedzialność za realizację pozostaje nierozstrzygnięta, tak jak w przypadku Bazaru Banacha, co ostatecznie zadecydowało o zatrzymaniu całego procesu mediacji.

Remedium na taką sytuację są osobiste spotkania urzędników różnych szczebli, wydziałów, biur i instytucji. Warto zwrócić uwagę na to, że opisane wyżej zachowania są elementem utrwalonego stylu pracy w tym sektorze. Osobiste spotkania na etapie koncepcyjnym przełamują tę zasadę i pozwalają na wytworzenie nowej wartości – zaangażowania, współpracy, przejrzystości w działaniu, która tworzy wzajemne zaufanie.

**Deficyty po stronie mieszkańców**

Wspomniane wyżej ograniczenia instytucjonalne w zasadniczy sposób determinują procesy komunikacji na linii administracja publiczna – mieszkańcy, przede wszystkim wtedy, gdy w grę wchodzą konsultacje społeczne, podczas których mieszkańcy zgłaszają niestandardowe postulaty zmian. **Mieszkańcy bowiem nie dysponują podstawową wiedzą na temat uwarunkowań prawnych działania samorządu, jakie są ustawowe kompetencje poszczególnych urzędów, do jakich jednostek zgłaszać się z interwencją, jakie istnieją dopuszczone obowiązującym prawem kanały wnoszenia postulatów.** Dominuje przekonanie, że za wszystko odpowiedzialny jest burmistrz danej dzielnicy i do niego na ogół kierowane są postulaty, ale też na niego spada odium społecznego niezadowolenia.

**Niewiedza ta obejmuje również warunki formalno – prawne** regulujące zarządzanie określonymi fragmentami przestrzeni, nawet tak podstawowe jak np. to, że ogólnym dokumentem, według którego dokonuje się planowanie przestrzeni publicznej jest plan miejscowy i podejmowane decyzje muszą pozostawać z nim w zgodzie. Z drugiej strony mieszkańcy często są przekonani o tym, że plan miejscowy jest projektem przyszłej inwestycji, co także jest nieprawdziwe. Przykładowo na spotkaniu „wyłożeniowym” planu miejscowego dla rejonu Szczęśliwic Południowych mieszkańcy byli przekonani, że omawiany dokument jest w istocie projektem konkretnych inwestycji i przyszli przeciwko niemu zaprotestować.

Deficyty te powodują, naszym zdaniem, **że najczęściej przyjmowaną formą wyrażania przez mieszkańców potrzeb wobec przestrzeni publicznej jest protest,** a dyskusja wokół tych potrzeb dodatkowo podgrzewana jest przez pogląd o tym, że zagospodarowanie przestrzeni jest w rękach głuchych i niedostępnych urzędników, którzy nie służą mieszkańcom tak, jak powinni. Taka postawa rodzi frustrację i agresję, a w konsekwencji – potrzebę silnego zaakcentowania swojego stanowiska.

Na powyższe trudności, w rozumieniu obiektywnych przyczyn na jakie napotyka zarządzanie przestrzenią publiczną w Warszawie, nakłada się utrwalony historycznie wśród **Polaków brak zaufania do władzy,** który sprzyja interpretowaniu wielu faktów na niekorzyść strony samorządowej. Dodatkowo agresywne i roszczeniowe postawy, takie jak np. obserwowane zachowanie mieszkańców podczas konsultacji rejonu Szcześliwic Południowych i Opaczewskiej nie pozostają bez wpływu na wycofywanie się urzędu z działań komunikacyjnych.

**Uważamy, że promocji idei konsultacji społecznych w sprawach dotyczących przestrzeni publicznej towarzyszyć powinny równolegle prowadzone działania edukacyjne w grupach użytkowników**, w przeciwnym razie spodziewać się możemy wzrostu napięcia między mieszkańcami a administracją publiczną. **Ponadto w procesie konsultacji powinno być jasno powiedziane, kto i na jakich zasadach podejmuje decyzje, a także, jaki formalny status mają postulaty mieszkańców.**

**Deficyty po stronie administracji samorządowej**

Liczne przykłady pokazują, że administracja samorządowa nie jest przygotowana do prowadzenia konsultacji społecznych. Problemem jest wciąż **brak wysokiej rangi stanowisk ds. komunikacji społecznej w urzędach, wystarczającej ilości pracowników do prowadzenia konsultacji społecznych, a także środków przeznaczonych na ten cel na poziomie budżetów dzielnicowych, nie mówiąc już o braku podstawowego zrozumienia idei dialogu obywatelskiego,** a także - w wymiarze bardzo podstawowym – służebnej roli administracji.

W tym zakresie, z uwagi na ograniczenia budżetowe i czasowe, projekt tylko w ograniczonym zakresie zmienia tę sytuację, ale pokazuje ważne potrzeby edukacyjne i informacyjne wśród urzędników.

Ponadto **w konsultacjach organizowanych przez zewnętrzne podmioty nie jest do końca jasna rola radnych**. Zasadniczo są oni naturalnymi pośrednikami między mieszkańcami a administracją samorządową. Z racji pełnionej funkcji, posiadają zasoby i wiedzę niedostępną szerszej społeczności, w związku z czym mogą przekazywać wolę mieszkańców w formie, która jest zrozumiała dla administracji i liczy się z jej ograniczeniami.

Jednak w praktyce często nie są lub nie potrafią być skutecznymi liderami społeczności. Ich działania są odbierane jako nacechowane politycznie (bo często takie właśnie są) i realizujące partykularne interesy.

Włączenie ich do procesu konsultacji z jednej strony daje możliwość dodatkowego poparcia postulatów mieszkańców przez zorganizowaną siłę istniejącą w strukturze administracyjnej, ale z drugiej - może wpływać na upolitycznienie procesu konsultacji.

W trakcie projektu zdecydowaliśmy się włączyć radnych na równi z mieszkańcami (byli zapraszani na wszystkie spotkania), a dopiero na ostatnim etapie – rewitalizacji ul. Filtrowej – jako ekspertów. Nasza strategia, choć początkowo była korzystna, ostatecznie okazała się mieć jedną podstawową wadę – radni czuli się pominięci i wykluczeni z procesu, a dodatkowo zagrożeni faktem, że wolę społeczną wyraża ktoś inny, niż oni, wkraczając w ich kompetencje.

Prowadzenie konsultacji społecznych powinno toczyć się z zaangażowaniem radnych w większym stopniu, a także z towarzyszeniem działań edukacyjnych skierowanych właśnie do nich.

Zaangażowanie radnych i radzenie sobie z wielością aktorów społecznych w naturalny sposób jest rolą administracji samorządowej. Posiada ona bowiem do tego odpowiednie zasoby. **Jesteśmy przekonani o tym, że docelowo takie projekty jak nasz, powinny doprowadzić do samodzielnego podejmowania przez administrację samorządowa skutecznego i efektywnego dialogu ze społecznością lokalną**. Wydaje się nam, że taka jest istota samorządu w obecnym kształcie prawnym, a brakuje mu tylko praktyki i odpowiednich procedur.

## Rekomendacje

**W odniesieniu do poprawienia jakości dialogu obywatelskiego w Warszawie sformułowaliśmy następujące rekomendacje.**

1. Szkolenia tylko dla koordynatorów d.s komunikacji społecznej prowadzone przez CKS nie są wystarczające do uruchomienia prawidłowych procesów komunikacji z mieszkańcami. Istnieje nadal potrzeba szkoleń dla urzędników różnych szczebli i wydziałów oraz radnych w zakresie komunikacji, zasad dialogu obywatelskiego i dostępu do informacji publicznej.
2. Pracując z administracją samorządową warto wykorzystywać takie narzędzia jak bezpośrednie spotkania, *coaching*, warsztaty.
3. Należy zachęcać urzędników do innego, bardziej bezpośredniego kontaktu, zarówno między poszczególnymi wydziałami, jak i między urzędnikami a mieszkańcami, szczególnie w kwestiach, które dotyczą tworzenia strategii lub wizji wymagających współdziałania różnych instytucji.
4. Ponieważ jednym z podstawowych ograniczeń dialogu obywatelskiego jest pytanie o opinię mieszkańców w momencie gdy większość decyzji już zapadła, należy promować niestandardowe podejście do ważnych dla społeczności zagadnień, takie jak organizowanie konsultacji społecznych już na etapie przygotowania planu zagospodarowania przestrzennego i zachęcanie mieszkańców do składania wniosków.
5. Urzędnicy często nie wiedzą, jakie działania włączające społeczność lokalną mogą podjąć w ramach obowiązujących przepisów prawa. Istnieje duża potrzeba przedstawienia pracownikom administracji różnych praktyk interpretowania przepisów w taki sposób, żeby uświadomić im, że udział mieszkańców jest możliwy także tam, gdzie nie jest to wyrażone *explicite* w prawie.
6. Należy działać na rzecz tego, aby komunikacja społeczna stała się priorytetem w wewnętrznym funkcjonowaniu urzędów i przedsiębiorstw publicznych, także w kwestii dostępnych na nią środków w budżetach różnych instytucji.
7. Efektem promocji dialogu obywatelskiego powinno być pozostawienie stałych struktur do prowadzenia tego dialogu – także takich, które będą pełniły funkcję ostrzegawczą oraz mobilizowały do działania i współpracy zarówno po stronie mieszkańców jak i urzędników.

**Jednocześnie tworząc Ochocki Model Dialogu obywatelskiego możemy zarekomendować przyjęcie następujących zasad dla przyszłych projektów konsultacyjnych realizowanych w obszarze przestrzeni publicznej.**

1. Włączanie od początku do procesu konsultacji przedstawicieli różnych segmentów i poziomów struktury decyzyjnej – wydziałów, biur i przedsiębiorstw miejskich.
2. Podejmowane działania powinny być wieloaspektowe – zarówno zbierać informacje o potrzebach mieszkańców, jak i edukować, pozwalać na ekspresję oraz animować do współdziałania.
3. Działania te powinny być wieloetapowe – aby poprzez stosowanie różnych narzędzi konsultacyjnych weryfikować przyjęte hipotezy, aż do określenia pola konsensu, jednocześnie budując umiejętności u różnych aktorów, które mogą być wykorzystane przy wprowadzaniu stałych struktur do prowadzenia dialogu.
4. Każda sekwencja działań, składająca się na konsultacje społeczne powinna być poprzedzona diagnozą.
5. Budowanie konsensu odbywa się najczęściej podczas warsztatów łączących heterogeniczne grupy użytkowników i ekspertów, dlatego taka forma konsultacji powinna być częściej stosowana.
6. Ze względu na głęboko zakorzeniony w polskim społeczeństwie brak zaufania do administracji publicznej, podczas procesu konsultacji powinno być jasno i otwarcie stwierdzone kto, jak i dlaczego podejmuje konkretne decyzje.
7. W edukowaniu i informowaniu mieszkańców warto wykorzystać jednocześnie wiele sposobów przekazu informacji – ulotki, broszury, spotkania informacyjne, plakaty, informacje na stronie internetowej, materiały wizualne t. j. makiety, plansze z wizualizacjami lub zdjęciami, mapy problemów.
8. Przy okazji zbierania danych od mieszkańców warto przekazywać im jednocześnie informacje na temat podstaw i zasad funkcjonowania administracji samorządowej. Należy dbać o to, aby forma, treść oraz medium dla tego typu przekazu były przyjazne dla odbiorcy.
9. Informacje o planowanych zmianach w przestrzeni publicznej powinny być widoczne w miejscu tej zmiany. Ponadto planowane zmiany powinny być dyskutowane jak najbliżej faktycznych użytkowników danej przestrzeni.
10. W informowaniu społeczności o konsultacjach liczy się nie tylko skuteczne zaproszenie mieszkańców na dane wydarzenie lub przekazanie im podstawowych informacji, ale także dbałość o informację zwrotną po przeprowadzonych konsultacjach.
11. Projekty powinny być nakierowane na przekazanie takich umiejętności administracji samorządowej, aby mogła ona lepiej realizować konsultacje.

# Załącznik nr 1: Wykaz spotkań z administracją samorządową

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Data | Obecne osoby | Temat |
|  | 20 stycznia | Barbara Lewenstein, Agata Gójska, Paweł Kuczyński, Iwona Pogoda, Sylwia Borkowska, Ewelina Pyzel, Burmistrz Marycy W. Komorowski, Cecyli Aleksandrowicz, Monika Ratajczak, Monika Dmowska, Irena Jacimirska, Anna Walendzik, Sławomir Nosowicz, Hanna Gęściak-Wojciechowska. | 1. Przedstawienie założeń projektu i metodologii działania 2. Omówienie planowanych działań w poszczególnych lokalizacjach |
|  | 28 stycznia | Barbara Lewenstein, Agata Gójska, Paweł Kuczyński, Iwona Pogoda, Sylwia Borkowska, Ewelina Pyzel, Burmistrz Marycy W. Komorowski, Cecyli Aleksandrowicz, Monika Ratajczak, Monika Dmowska, Irena Jacimirska, Anna Walendzik, Sławomir Nosowicz, Hanna Gęściak-Wojciechowska. | 1. Czy PTS rozważa/planuje podpisanie z Urzędem umowy partnerskiej, określającej w formalny sposób zakres współpracy w ramach Projektu? (W jaki inny sposób zostaną określone zasady partnerskie?) 2. Czy Urząd dostanie (do wglądu) szczegółowy konspekt/opis działań objęty uzyskaną z Fundacji Batorego dotacją ? 3. Czy Urząd będzie brał udział w "losowym doborze interesariuszy" przy prowadzonych badaniach? (posiadamy bazy danych do wykorzystania) 4. Jakiego rodzaju "działania informacyjne" PTS przewiduje podejmować w trakcie badań, i przy pomocy jakich narzędzi? Jaki w tym zakresie będzie udział Urzędu? 5. Kiedy poznamy szczegółowy zakres działań przewidzianych dla modułu "bazar Banacha" - czy oprócz mediacji przewidziane są badania opinii wśród mieszkańców na temat planów dotyczących modernizacji? 6. Czy, kiedy i w jakim zakresie przy realizacji projektu niezbędny będzie udział Urzędu (podległych lub współpracujących komórek)? Na ile PTS jest "samowystarczalny", jeśli chodzi o zbieranie danych potrzebnych w procesie badań? |
|  | 23 lutego | Barbara Lewenstein, Paweł Kuczyński, Iwona Pogoda, Ewelina Pyzel, Burmistrz Marycy W. Komorowski, Monika Dmowska, Irena Jacimirska, Helena Gąsiorowska, Hanna Gęściak-Wojciechowska | 1. Harmonogram prac projektowych na Placu Narutowicza. 2. Cel oraz kryteria doboru respondentów do wywiadów indywidualnych. 3. Informacje o stronie internetowej projektu. 4. Potrzeby zespołu w zakresie uzupełnienia dokumentacji do podjęcia badania przy Placu Narutowicza. |
|  | 12 kwietnia | Barbara Lewenstein, Agata Gójska, Paweł Kuczyński, Iwona Pogoda, Sylwia Borkowska, Ewa Zielińska, Burmistrz Marycy W. Komorowski, Monika Dmowska, Irena Jacimirska, Sławomir Nosowicz, Hanna Gęściak-Wojciechowska, Przedstawiciel Zarządu Transportu Miejskiego (Krzysztof Szamotulski), Przedstawiciele Tramwajów Warszawskich (Robert Grzywacz, Sebastian Tuszyński, Tomasz Wójcicki) | 1. Prezentacja wyników badania przez dr Pawła Kuczyńskiego 2. Dyskusja wyników, w tym szczególnie: możliwe rozwiązania dot. pętli tramwajowej na Placu Narutowicza. 3. Zakres przyszłego badania ankietowego 4. Dalsze ustalenia związane ze stroną internetową projektu 5. Zakres konsultacji społecznych związanych z modernizacją ul. Filtrowej |
|  | 24 maja | Barbara Lewenstein, Agata Gójska, Paweł Kuczyński, Iwona Pogoda, Ewa Zielińska, Burmistrz Marycy W. Komorowski, Monika Dmowska, Sławomir Nosowicz, Przedstawiciel firmy JEMS Architekci | 1. Opracowanie plansz prezentujących modernizację Bazaru Banacha 2. Omówienie planowanego spotkania otwartego nt. Placu Narutowicza 3. Sposoby promocji spotkania otwartego |
|  | 2 czerwca | Barbara Lewenstein, Paweł Kuczyński, Iwona Pogoda, Sylwia Borkowska, Ewa Zielińska, Burmistrz Marycy W. Komorowski, Monika Dmowska, Sławomir Nosowicz. | 1. Omówienie prac studentów – pomysłów na modernizację Placu Narutowicza i sposobu ich wykorzystania podczas spotkania otwartego w Akademiku 2. W jaki sposób rozwiązać kwestię zmian na teraz? 3. Wstępne określenie trudnych tematów 4. Ostatnie ustalenia w kwestiach przygotowywanych materiałów dla uczestników spotkania |
|  | 15 czerwca | Barbara Lewenstein, Agata Gójska, Paweł Kuczyński, Iwona Pogoda, Sylwia Borkowska, Burmistrz Marycy W. Komorowski, Monika Dmowska, Sławomir Nosowicz. | 1. Omówienie scenariusz spotkania otwartego oraz celów spotkania 2. Wskazówki dotyczące moderacji i organizacji sali 3. Zaproszeni goście 4. Materiały przygotowane dla uczestników 5. Trudne tematy |
|  | 2 września | Barbara Lewenstein, Paweł Kuczyński, Iwona Pogoda, Ewa Zielińska, Burmistrz Marycy W. Komorowski, Monika Dmowska, Hanna Gęściak-Wojciechowska. | 1. Omówienie wyników ankiety „Jaki powinien być Nowy Plac Narutowicza?” – prezentacja 2. Cele i sposób realizacji warsztatów charette „Nowy Plac Narutowicza” |
|  | 3 listopada | Barbara Lewenstein, Iwona Pogoda, Ewa Zielińsk, Marcin Stępniak, Mateusz Szymczycha, Burmistrz Marycy W. Komorowski, Monika Dmowska, Sławomir Nosowicz. | 1. Omówienie i wymiana uwag do raportu „Plac Narutowicza” 2. Omówienie spotkania informacyjnego na Placu Narutowicza 3. Omówienie badania „Mapy Społeczne” 4. Wstępny opis sytuacji społecznej na ul. Filtrowej |
|  | 21 listopada | Barbara Lewenstein, Paweł Kuczyński, Agata Gójska, Iwona Pogoda, Ewa Zielińska, Burmistrz Marycy W. Komorowski, Monika Dmowska, Sławomir Nosowicz, radni z Dzielnicowej Komisji Planowania Przestrzeni, Hanna Gęściak-Wojciechowska, Michał Trzciński. | 1. Ogólne omówienie projektu OMDO, przypomnienie jego celów i najważniejszych informacji. 2. Prezentacja zebranych informacji podczas akcji „Filtrujemy pomysły dla Dzielnicy”. 3. Omówienie procesu konsultacji rewitalizacji ul. Filtrowej |
|  | 16 grudnia | Barbara Lewenstein, Paweł Kuczyński, Iwona Pogoda, Burmistrz Maurycy W. Komorowski, Monika Dmowska. | 1. Pytania odnośnie wdrożenia krótkoterminowych postulatów dla modernizacji Placu Narutowicza. 2. Ustalenie kwestii technicznych związanych z warsztatami grudniowymi. Cele spotkania. 3. Kwestie włączenia radnych do procesu konsultacji społecznych. |
|  | 1 lutego | Barbara Lewenstein, Paweł Kuczyński, Sylwia Borkowska, Iwona Pogoda, Ewa Zielińska, Burmistrz Maurycy W. Komorowski, Monika Dmowska, Helena Gęściak, Michał Zabłocki, Karol Wiszniewski, Rzecznik prasowy ZDM. | 1. Prezentacja i omówienie metod dialogu obywatelskiego w finlandzkim Tampere. 2. Przedstawienie koncepcji internetowego forum mieszkańców. 3. Omówienie przebiegu i celów warsztatów animacyjnych. |
|  | 8 marca | Burmistrz Maurycy W. Komorowski, Sławomir Nosowicz, Sylwia Borkowska, Iwona Pogoda, Barbara Lewenstein, Ewa Zielińska, Paweł Kuczyński. | 1. Uwagi do spotkania otwartego zorganizowanego przez samorząd dzielnicowy, w sprawie MPZP Szczęśliwice Południowe 2. Omówienie sposobu zorganizowania internetowego forum mieszkańców. Kwestie koordynacji forum. 3. Wstępne propozycje tematów, od których forum mogłoby zacząć 4. Omówienie składu i sposobu funkcjonowania rady. 5. Ustalenie wstępnego terminu pierwszego spotkania rady. |

# Załącznik nr 2: Ochocki Model Dialogu Obywatelskiego

Ochocki Model Dialogu Obywatelskiego stanowią: ogólne zasady przeprowadzania konsultacji społecznych w dużych miastach w kwestiach związanych z przestrzenia, przystosowane do nich narzędzia konsultacyjne oraz opis stałych struktur do prowadzenia dialogu obywatelskiego w dzielnicy Ochota. W prezentowanym sprawozdaniu **opis narzędzi należy traktować jedynie szkicowo, ponieważ będzie jeszcze podlegać pracom redakcyjnym, dlatego jako niezakończony dokument umieszczamy go na końcu, a nie po ogólnych zasadach.**

## Opis modelu i zasady jego stosowania

Przyjęliśmy, że przestrzeń wielkomiejska stanowi obiekt rywalizacji pomiędzy różnymi jej użytkownikami, ponieważ postrzegana jest jako dobro deficytowe. Wobec tego, jako obszar permanentnego konfliktu, wymaga działań skierowanych na osiąganie konsensu i pracy nad dobrem wspólnym. Konsultacje społeczne są dobrym pretekstem do podjęcia takich działań. Aby zmniejszały konfliktowy charakter stosunków społecznych w obszarze przestrzeni i służyły wypracowaniu konsensu w zakresie jej przekształceń, powinny, naszym zdaniem, spełniać opisane niżej warunki.

Konfliktowy charakter przestrzeni publicznej oznacza, że jej użytkownicy należą do grup o odmiennych potrzebach. Dlatego przyjęliśmy, że każdej z takich grup, która w dowolnym momencie może zgłosić akces do przestrzeni wspólnej, należy umożliwić wypowiedzenie się i przedstawienie swoich racji. **Wymaga to dokładnego rozpoznania użytkowników przestrzeni i zebrania jak najszerszego spektrum opinii, tak by następnie stopniowo i przy udziale ekspertów zawężać je do postulatów możliwych do zrealizowania.**

Częstym błędem popełnianym w konsultacjach jest ograniczanie ich do fazy zbierania informacji. Mieszkańcy angażują się w proces, dzielą swoimi uwagami, a następnie, ze względu na ograniczenia formalno-prawne, ich pomysły są odrzucane na rzecz tych, które nie wymagają przekraczania barier proceduralnych i są po prostu łatwiejsze do zrealizowania. **Tworząc model uznaliśmy, że podstawową zasadą konsultacji w tym obszarze powinno być uczestnictwo mieszkańców w całym procesie – od momentu, gdy podzielą się swoimi opiniami, poprzez sprawdzenie możliwości formalno-prawnych ich uwzględnienia, aż do realizacji wybranych postulatów.**

Podzieliliśmy proces konsultacji na trzy poziomy. Najlepiej prowadzone konsultacje to takie, co stanowczo podkreślamy, w których wszystkie trzy poziomy przenikają się uzupełniając działania dominujące na danym etapie.

### Poziom 1. Diagnoza potrzeb i zbieranie informacji

Aby uprzedzić wystąpienie konfliktu lub odpowiednio go opisać trzeba określić potrzeby różnych użytkowników przestrzeni.

Przeważnie w takich sytuacjach sięga się po standardowe podziały społeczno – demograficzne (starzy – młodzi, biedni – bogaci, bezdzietni – z małoletnimi dziećmi), tymczasem potrzeby użytkowników przestrzeni mogą przebiegać w zupełnie inny sposób. Naszym zdaniem, nie zawsze spełniają one warunek, jakim jest wspólny interes ze względu na użytkowanie przestrzeni - a nawet jeśli ich potrzeby są zbieżne, grupy takie nie tworzą kręgów osób posiadających wspólną wizję przestrzeni publicznej. Rzadko również artykulacja ich potrzeb wynika z przynależności do konkretnej grupy. Dlatego rekomendujemy nie kierowanie się zasadą reprezentatywności a reprezentacji.

Czym się one różnią? Reprezentatywność zakłada, że uwzględnione zostają reprezentacje grup wyszczególnionych ze względu na ich miejsce w strukturze społecznej i demograficznej. Inaczej postępujemy kierując się zasadą reprezentacji. Tu nie interesuje nas już miejsce zajmowane w strukturze społecznej, ale pozycja, którą grupa zajmuje lub może zająć w konflikcie dotyczącym przestrzeni. Przykładem takiej grupy są mieszkańcy kamienicy, w której planowane jest powstanie lokalu gastronomicznego, stowarzyszenia kulturalne, które pretendują do zajęcia infrastruktury miejskiej pod organizowane przez siebie wydarzenia, kupcy sprzedający swoje produkty w warzywniakach, które mają być modernizowane itd.

Zakładamy ponadto, że lista wyróżnionych grup użytkowników może się powiększać lub zmniejszać, w zależności od przebiegu procesu konsultacji, jednak w pierwszym kroku dążymy do włączenia **jak najszerszej reprezentacji**.

**Zdefiniowane grupy użytkowników – „głośni”**

Przyjmując, że pojęciem organizującym działania konsultacyjne jest konflikt (potencjalny lub rzeczywisty), spowodowany ścieraniem się odmiennych potrzeb użytkowników przestrzeni i jej deficytowym charakterem, rozpoczynając konsultacje - „wchodząc w teren”, najłatwiej dotrzeć do reprezentacji użytkowników, którzy te odmienne potrzeby głośno artykułują. Dowiadujemy się o nich przede wszystkim z artykułów w prasie lokalnej i z portali społecznościowych. „Głośni” są zazwyczaj przedstawicielami grup nieformalnych wypowiadający się na temat przedmiotu konsultacji.

**Inne zdefiniowane grupy użytkowników – liderzy i metainstytucje**

Są to liderzy grup formalnych i przedstawiciele metainstytucji zrzeszających organizacje pozarządowe lub instytucje z danego terenu. To osoby znające potrzeby grup, które reprezentują. Szczególnie ważna jest praca z liderami grup, których potrzeby są sprzeczne. Na przykład w przypadku mediacji przy Bazarze Banacha pracowaliśmy z reprezentacjami kupców (przeciwników planowanych zmian) i władzy samorządowej (orędowników modernizacji Bazaru).

Praca ze zdefiniowanymi użytkownikami zakłada również analizę różnych potrzeb względem przestrzeni, wybranie tych, które mogą być najbardziej sprzeczne i dobór uczestników, którzy te sprzeczne potrzeby mogą wyartykułować. Tak postępowaliśmy w przypadku Placu Narutowicza, gdy jako reprezentantów potrzeby aktywnego wypoczynku wybraliśmy studentów z pobliskiego akademika, a jako ich antagonistów – seniorów. Jednak, ku naszemu zaskoczeniu, ich potrzeby wobec Placu były podobne, choć miały zupełnie inną motywację.

**Niezdefiniowane grupy użytkowników – „milczący”**

O głos proszeni są nie tylko ci, którzy głośno artykułują swoje potrzeby („głośni”), ale również „milczący użytkownicy”, którzy z biegiem czasu mogą jednak stać się realną siłą kwestionującą zmiany w przestrzeni publicznej.

Dotarcie do nich jest trudne, dlatego **musi uwzględniać ich nawyki**. Gdy zmiana dotyczy małego obszaru, który nie ma wielkiego wpływu na życie mieszkańców dalszych terenów, wystarczą spotkania z najczęstszymi użytkownikami przestrzeni – na przykład przy konsultacjach wokół ulicy Filtrowej spotykaliśmy się z mieszkańcami w kawiarniach, leżących w jej okolicy. Inaczej postępowaliśmy przy Placu Narutowicza – ze względu na to, że stanowi on węzeł komunikacyjny ważny dla mieszkańców całej Ochoty, musieliśmy odwołać się do narzędzia ilościowego – czyli ankiety na reprezentatywnej próbie.

**Narzędzia**

Podstawą udanej pracy na reprezentacjach jest solidnie przeprowadzona **analiza *desk research***, która wyłoni główne grupy interesu, liderów i głośnych użytkowników. **Wywiady** z nimi to pierwszy krok do włączenia dalszych, mniej widocznych użytkowników i ustalenia obszaru i zakresu omawianych podczas konsultacji obszarów. **Spotkania w kawiarniach, ankieta na reprezentatywnej próbie, spotkanie otwarte i spotkanie o charakterze piknikowym** pomogą poznać opinie mieszkańców, którzy rzadko zabierają głos, mimo że często są głównymi użytkownikami omawianej przestrzeni.

### Poziom 2. Informacja i dążenie do konsensu

Konfliktowy charakter przestrzeni publicznej nie musi prowadzić do otwartego konfliktu jej użytkowników. Ich sprzeczne dążenia często wynikają z nieuświadamiania sobie potrzeb drugiej strony i nieznajomości argumentów, jakie za nimi stoją, również tych związanych z uwarunkowaniami formalno - prawnymi. Mieszkańcom brakuje wiedzy nie tylko na temat procesu planowania przestrzeni, ale również na temat zasad działania samorządu, co znacząco wpływa na ich brak zaufania wyrażany względem decydentów i urzędników oraz na frustrację związaną z nierealizowaniem zgłaszanych przez nich postulatów. Dlatego tak istotne w konsultacji jest przechodzenie razem z mieszkańcami od etapu zbierania informacji do uczestniczenia w spotkaniach z ekspertami. To właśnie wtedy, w obecności zarówno mieszkańców jak i ekspertów (a nie za zamkniętymi drzwiami wśród urzędników) powinien zostać wypracowany konsensus dotyczący wizji przestrzeni wspólnej.

**Konfrontowanie użytkowników o odmiennych potrzebach**

Kontrolowana konfrontacja różnych punktów widzenia sprzyja zrozumieniu potrzeb innych użytkowników, redukcji własnych roszczeń lub twórczemu wypracowywaniu postulatów, które przełamują dwubiegunowy podział „dobre tylko dla mnie – dobre tylko dla innych”.

W czasie tego procesu przedstawiamy wyniki poprzednich badań lub już zdobytą wiedzę na temat potrzeb różnych grup użytkowników i prosimy o uzupełnienie jej lub uzasadnienie odrzucenia niektórych jej elementów. W ten sposób uwspólniane są informacje o różnych grupach użytkowników. Np. przy Placu Narutowicza dla uczestników warsztatów przygotowaliśmy przegląd wyników wcześniejszych etapów badawczych.

Najlepszym sposobem na realizację kontrolowanej konfrontacji jest wspólna praca podczas warsztatów, w ograniczonej, heterogenicznej grupie. Na tym etapie wielu uczestników wycofuje się ze swoich żądań lub popierają oni inne grupy, ważniejsze dla danej przestrzeni. Podczas warsztatów *charette* „Nowy Plac Narutowicza” po wystąpieniu przedstawiciela Tramwajów Warszawskich mieszkańcy zgodzili się, mimo wcześniejszej niechęci, że pętla tramwajowa jest konieczna, ale powinna zostać ograniczona.

**Dostarczanie uczestnikom konsultacji wiedzy na temat uwarunkowań formalno-prawnych**

Wypełnieniu tej zasady sprzyja zapraszanie do konsultacji ekspertów – zarówno tych reprezentujących stronę społeczną, jak i samorządową oraz instytucjonalną. Pozwala to na bieżąco konfrontować pomysły, będące efektem artykulacji potrzeb lub twórczej burzy mózgów na temat proponowanych zmian, z praktycznymi możliwościami ich uwzględnienia.

Dzięki temu można uniknąć wzmacniania oczekiwań mieszkańców względem spełniania ich postulatów i późniejszej frustracji spowodowanej obiektywnymi przeszkodami w ich realizacji.

Organizatorzy konsultacji również sami powinni angażować się w poznawanie barier formalno-prawnych. Służą temu spotkania z ekspertami podejmowane przed każdym kolejnym działaniem konsultacyjnym – podczas takich spotkań zyskujemy wiedzę dotyczącą faktów, które należy ustalić przed zaproszeniem do konsultacji mieszkańców (np. wiedza na temat własności terenu i instytucji odpowiedzialnych za jego poszczególne fragmenty, regulacji wynikających z planów przestrzennych lub ograniczeń konserwatorskich itp.).

**Praca krok po kroku - wieloetapowe dążenie do konsensu**

Jesteśmy przekonani, że w konsultacjach dochodzenie do porozumienia następuje wieloetapowo. Na każdym etapie zyskujemy więcej informacji o potrzebach, możliwościach i zasobach – zatem coraz bardziej przybliżamy się do faktycznego obszaru możliwych uzgodnień.

Ważne są zarówno oficjalne spotkania, na które zapraszane jest szerokie grono użytkowników przestrzeni, jak i nieformalne rozmowy tylko z jedną stroną.

W trakcie naszego projektu, rola spotkań nieformalnych systematycznie rosła – początkowo traktowaliśmy je jako rozmowy pozwalające na zebranie informacji i sposób na przygotowanie podłoża do współpracy oraz określenie możliwych celów i problemów, jakie możemy napotkać podczas kulminacyjnej dyskusji warsztatowej. Co ważne podobne znaczenie i przebieg miały spotkania nieformalne z mieszkańcami, jaki i urzędnikami – ekspertami.

Za wieloetapowością procesu przemawia także to, że przeprowadzenie jednego warsztatu również bywa niewystarczające. W przypadku ulicy Filtrowej na pierwszym warsztacie uczestnicy zdołali jedynie „przesiać” postulaty mieszkańców pod kątem ich uwarunkowań formalnych i finansowych, ale dopiero kolejne spotkania nieformalne i drugi warsztat pozwoliły wyłonić postulaty, których realizacja obecnie jest w toku.

**Zgoda na protokół rozbieżności**

Przyjęliśmy, że nie należy za wszelką cenę dążyć do kompromisu, ponieważ może to spowodować jedynie ukrycie konfliktu i przesunięcie go w czasie. Uczestnicy, którzy poznają wzajemnie swoje potrzeby i uwarunkowania formalno-prawne, mogą się na nie zgodzić, ale nie muszą.

Czasem taka niezgoda, to sygnał dla decydentów, że być może zmiany wymaga nie postawa mieszkańców, a wadliwe prawo. Wydaje nam się, że jest to równie ważny element dialogu obywatelskiego, co wspólne uzgodnienia.

**Mnożenie kanałów i narzędzi komunikacji**

Wykluczenie niektórych grup użytkowników wynika nie tylko z ich niedoreprezentowania podczas konsultacji, ale również z niedostatków mediów, za pośrednictwem których przekazujemy wiedzę na temat konsultowanych obszarów. Dlatego trzeba wykorzystywać różne źródła, z jakich mieszkańcy mogą czerpać informacje o przedmiocie konsultacji.

Po pierwsze ważne jest tu uwzględnianie dwóch przestrzeni – wirtualnej i realnej – informacje podane na stornie www mogą mieć szeroki zasięg, ale nie uwzględniają osób mniej obeznanych z nowoczesnymi technologiami. Piknik to z kolei świetna okazja na spotkanie z mieszkańcami, ale rzadko biorą w nim udział osoby młode.

Podobnie przystosowane do różnych grup odbiorców powinny być materiały związane z konsultacjami. Tekstom pisanym powinny towarzyszyć łatwe grafy, a plany najlepiej przedstawiać w prostej formie wizualnej – tak, jak zaprezentowaliśmy je w przypadku Placu Narutowicza, gdy różne pomysły na modernizację zostały opracowane i zwizualizowane przez studentów Wydziału Architektury Politechniki Warszawskiej.

Ostatnim ważnym elementem jest przystosowanie języka do odbiorców – konsultacje służą zwykłym ludziom, więc materiały dla mieszkańców powinny być tworzone z myślą o nich. Być może banalny, ale wciąż niedoceniany jest fakt, że określenia stosowane przez fachowców nie są zrozumiałe dla przeciętnego mieszkańca. Ma to szczególne znaczenie przy sformalizowanych procedurach, takich jak tworzenie miejscowych planów zagospodarowania przestrzeni, ale także podczas konkursów architektonicznych. Przełożenie języka projektowego „na nasze”, pozwala uniknąć niepotrzebnych nieporozumień i komunikacyjnego chaosu.

**Transparentność procesu**

Z właściwie prowadzoną komunikacją wiąże sie potrzeba informowania o całym procesie konsultacji. Mieszkańcy, którzy dzielą się swoimi opiniami, powinni otrzymać informację zwrotną – na każdym etapie zbierania i wdrażania ich postulatów.

W prowadzonych przez nas konsultacjach stale raportowaliśmy kolejne działania, a gotowe materiały zamieszczaliśmy na stronie internetowej lub dostarczaliśmy uczestnikom w postaci broszur i raportów (również wysyłanych bezpośrednio do adresatów drogą mailową).

Dlaczego takie żmudne działania pozwalają uniknąć konfliktu? Ponieważ pokazują, co dzieje się z postulatami i dlaczego jedne z nich są wprowadzane a inne nie. Pozwala to uniknąć zarzutu realizowania przez władzę samorządową własnych interesów, stronniczości organizatorów, czy niedoreprezentowania niektórych grup.

Z transparentnością wiąże się również konieczność przyznawania się do porażek i błędów - czasem taki gest wystarcza, by załagodzić niepokoje w lokalnej społeczności. Mieszkańcy są ciekawi losów własnych postulatów. Nawet jeśli gros z nich nie może zostać zrealizowane, warto przekazać ten fakt mieszkańcom wraz z uzasadnieniem. Świadomość tego, że nie zostały one po prostu zignorowane a na przeszkodzie stanęły kwestie prawne lub finansowe zmieni obraz konsultacji, które w innym wypadku mogłyby zostać nazwane pozornymi.

**Narzędzia**

Narzędziem konsultacyjnym, które najlepiej pomaga uwspólniać postulaty w oparciu o uwarunkowania formalno-prawne są warsztaty. Warsztaty eksperckie, tzw. warsztaty typu *charette*, służą wymianie poglądów między mieszkańcami a ekspertami oraz spokojnej i rzeczowej argumentacji. Podobną rolę może pełnić spotkanie otwarte, ale tylko wówczas, gdy przeprowadzone jest na wczesnym etapie wprowadzania zmian i zapewniona jest szeroka reprezentacja ekspertów, którzy mogą odpowiadać na pytania mieszkańców, a konsultowana kwestia nie jest przedmiotem zaognionego konfliktu.

### Poziom 3. Aktywizacja mieszkańców do udziału w planowaniu przestrzeni

Kolejnym elementem jest budowanie motywacji mieszkańców do dbania o przestrzeń publiczną. Mieszkańcy często chcą działać na rzecz zmian, jednak brakuje im wiedzy na temat jej „gospodarzy”. Nie wiedzą, komu mogą zgłosić usterkę, uwagę lub pomysł na ciekawą inicjatywę. Zadaniem organizatorów konsultacji, oprócz dbałości o proces wdrażania postulatów, jest udrażnianie kanałów komunikacji między mieszkańcami, instytucjami i samorządem, tak by chętniej podejmowane były inicjatywy oddolne.

**Dostarczanie informacji praktycznych**

Informacje, które z założenia kierowane są do mieszkańców, powinny trafiać... do mieszkańców, a nie oczekiwać na nich np. w Urzędzie Dzielnicy. Jeśli planowana jest zmiana w przestrzeni wspólnej – niech informacja o tym znajdzie się w tej przestrzeni. Jeśli powtarza się komunikacyjny chaos związany ze zgłaszaniem skarg na ubytki w drodze do nieodpowiednich organów – stwórzmy dla mieszkańców mały podręczny przewodnik, tak jak zrobił to nasz Zespół tworząc „Przewodnik mieszkańca” Ochoty. Jeśli nawet administracja samorządowa nie wie, kto i za jaki fragment przestrzeni jest odpowiedzialny – zachęćmy ich do spotkania w tej sprawie, a nie wymiany urzędowych pism.

Zmniejszeniu konfliktowego charakteru przestrzeni wspólnej sprzyja klarowność zasad, które tę przestrzeń organizują. Mieszkańcy chętniej zaangażują się w dbanie o estetykę własnej ulicy, jeśli będą znali jej gospodarza, do którego mogą zgłaszać swoje uwagi. Dlatego w raportach, informacjach na stronie internetowej i w broszurach tworzonych na potrzeby konsultacji warto „przemycać” informacje o strukturze własności, terminach, telefonach, jednostkach odpowiedzialnych, a nie tylko te dane, które związane są bezpośrednio z konsultowanym obszarem.

***Empowerment* - wprowadzanie inicjatyw oddolnych**

Często ciekawe inicjatywy mogą być zrealizowane, gdy zostaną połączone różne zasoby społeczne i możliwości administracji samorządowej. Barierą w takiej współpracy jest jednak brak odpowiedniej komunikacji, a zatem i możliwości podjęcia współpracy.

A przecież wspólnie z mieszkańcami można wypracować ścieżki realizacji oddolnych inicjatyw. Między innymi temu służył warsztat animacyjny na temat ulicy Filtrowej. Mieszkańcy uważają ulicę za ładną, ale brudną i zaniedbaną. W dużej mierze jednak wygląd ulicy zależy od samych mieszkańców. Ze wszystkich postulatów, które na pierwszym warsztacie zostały uznane za możliwe do zrealizowania, wybraliśmy te najbardziej aktywizujące do dbania o przestrzeń wspólną i te dające infrastrukturę do wydarzeń kulturalnych. Zamiast działać w imieniu lub nawet za mieszkańców, dostarczyliśmy im wiedzy o tym, jak samodzielnie mogą wpływać na jakość przestrzeni wspólnej. Doszliśmy do niej podczas dyskusji warsztatowej z urzędnikami i mieszkańcami, a następnie zawarliśmy ją w naszym raporcie. Taka wiedza jest jednym z najcenniejszych efektów konsultacji, ponieważ skutki jej dostarczenia mogą wpłynąć korzystnie nie tylko na obecnie konsultowany obszar, ale na działania podejmowane w przyszłości.

**Narzędzia**

Narzędzia tego poziomu właściwie towarzyszą całemu procesowi konsultacji – są to raporty, sprawozdania, broszury dla mieszkańców i informacje na stronie internetowej i portalach społecznościowych. Warto jednak od czasu do czasu uzupełnić je działaniem poświęconym stricte aktywizacji mieszkańców – np. warsztatami animacyjnymi. Podczas warsztatów mieszkańcy, mając okazję współpracować z urzędnikami, decydentami, przedstawicielami lokalnych instytucji i z ekspertami, nabierają do nich zaufania, dzięki temu podobny kontakt mogą chętniej podejmować w przyszłości. Temu służą również nieformalne spotkania w gronie uczestników konsultacji zapewniające ich sieciowanie.

Udział w procesie, w którym uwzględnione są te trzy poziomy, daje dobre doświadczenia i tworzy podstawę dla wprowadzenia trwałych struktur dialogu pomiędzy mieszkańcami a administracją samorządową – takich jak zaproponowane dla Ochoty internetowe forum mieszkańców, cykliczne spotkania z burmistrzem lub Infokiosk.

# Stałe struktury prowadzenia dialogu z mieszkańcami

## Przestrzeń Ochoty – Forum Dialogu Mieszkańców

Forum internetowe poświęcone będzie dyskusji na temat planowania przestrzeni i wydarzeniom, które się w tej przestrzeni odbywają, np. kulturalnym lub związanym z ochroną środowiska. Aby uwagom mieszkańców nadać większe znaczenie oraz zachęcić urzędników do aktywnego włączenia się w forum, zostanie ono umiejscowione na stronie urzędu dzielnicy.

Forum ma mieć charakter otwarty, tzn. mogą dołączać do niego nowi członkowie, ale jego trzon stanowić będą stali opiniodawcy wchodzący w skład opisanej niżej Rady. Do udziału zaproszeni zostaną uczestnicy projektu OMDO – w ten sposób zostanie wykorzystana baza liderów społecznych biorących udział w działaniach konsultacyjnych na Ochocie. Aby móc wypowiedzieć się na forum, konieczna będzie rejestracja, czyli utworzenie profilu z podaniem imienia, nazwiska i adresu e-mail, a także zaakceptowanie regulaminu wypowiadania się na forum. Powyższe postanowienia skłaniać będą dyskutantów do brania odpowiedzialności za swoje wypowiedzi i utrzymania kultury dyskusji.

**Cele funkcjonowania forum:**

* + pozyskiwanie przez UD informacji o potrzebach mieszkańców związanych z przestrzenią publiczną
  + udoskonalanie decyzji samorządu poprzez konfrontowanie ich z opinią i oceną mieszkańców
  + wczesne diagnozowanie konfliktów powstających na tle zmian zachodzących w przestrzeni publicznej i zapobieganie ich powstawaniu lub pogłębianiu
  + generowanie pomysłów na rozwiązania, które ze względu na pogłębioną dyskusję lepiej odpowiadały będą potrzebą mieszkańców i możliwościom UD
  + budowanie kapitału społecznego wokół gospodarowania przestrzenią publiczną
  + aktywizowanie mieszkańców i urzędników do wprowadzania korzystnych dla społeczności zmian w przestrzeni
  + budowanie zaufania między mieszkańcami a samorządem

**Koordynacja forum**

Nad funkcjonowaniem forum będzie czuwał koordynator, wyłoniony spośród pracowników urzędu. Do zadań koordynatora będą należały:

* zbieranie z poszczególnych Wydziałów Urzędu tematów do dyskusji, szczególnie tych dotyczących planowanych zmian w przestrzeni publicznej
* przygotowanie opracowań zawierających podstawowe informacje formalno-prawne dla każdego tematu do zapoznania się przez uczestników przed wypowiedzią w dyskusji na Forum
* moderacja dyskusji na Forum
* podsumowanie dyskusji w postaci raportów (np. raz na kwartał) w celu przedłożenia efektów dyskusji Burmistrzowi, a także powiązanym z tematem komórkom urzędu oraz uczestnikom forum
* prowadzenie profilu na facebooku o charakterze informacyjnym, którego wątki odsyłały będą do tematów na Forum

**Rada forum**

Z forum związana będzie Rada, będąca ekspercką reprezentacją dyskutantów. Jej stałych członków zaprasza Burmistrz, kierując się ich funkcją zajmowaną w społeczności, będą to m.in. Mieszkaniec – Architekt, Mieszkaniec – Artysta, Mieszkaniec – Socjolog, Mieszkaniec - Członek byłego Forum Rewitalizacji, Mieszkaniec – moderator (???). Oprócz tego planowane jest także włączenie do Rady Przewodniczącego Komisji Polityki Przestrzennej, Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska Rady Dzielnicy Ochota oraz Koordynatora Forum, aby umożliwić współpracę pomiędzy urzędem, radą i mieszkańcami.

Planowane zadania rady to:

* ustanowienie regulaminu działania Rady oraz zasad funkcjonowania forum
* wyłanianie tematów do dyskusji spośród pomysłów proponowanych na forum i przekazywanie ich koordynatorowi
* opiniowanie raportów koordynatora
* kontakt z Burmistrzem w zakresie omówienia efektów dyskusji na forum oraz możliwości ich wdrożenia.

Obecnie trwają prace urzędu nad stworzeniem atrakcyjnego, ale prostego w obsłudze portalu forum. Prowadzone są także dyskusje dotyczące pierwszych tematów, które zostaną poddane dyskusji. Przede wszystkim jednak, aby forum dobrze funkcjonowało, konieczne jest zaangażowanie pracowników urzędu, którzy będą brali udział w konsultacjach na forum. Aby umożliwić użytkowanie forum przez jak największą liczbę mieszkańców, urząd planuje przeprowadzić szeroką akcję promocyjną, a także zaangażować Młodzieżową Radę Dzielnicy Ochota oraz dzielnicowe biblioteki, aby zorganizować cykl szkoleń z obsługi forum dla osób starszych. Rozpoczęcie funkcjonowania forum planowane jest na czerwiec 2012 roku. W zgodzie z zakładana koncepcją Forum, dyskusja na

Forum toczyłaby się w następującej kolejności:

1. Rada lub urzędnicy proponują temat do poruszenia na Forum.

2. Na podstawie informacji udzielonych przez poszczególne jednostki odpowiedzialne za daną sprawę koordynator przygotowuje dla uczestników dyskusji merytoryczne informacje wstępne do zapoznania się przed wypowiedzeniem się na

3. Dyskusja uczestników forum.

4. Urzędnicy śledzą dyskusję i uczestniczą w niej – koordynator włącza urzędników do dyskusji, gdy zauważy taką potrzebę.

5. Rada może nakłonić uczestników forum do sformułowania najważniejszych, wspólnych, konsensualnych postulatów, które zostaną umieszczone w raporcie.

6. Kwestie, które wymagają fachowej wypowiedzi stają sie podstawą czatu z urzędnikiem.

7. Po zapoznaniu się z raportem oraz pytaniami, urzędnik bierze udział w czacie (np. 1h) – wyjaśnia kwestie, które budzą wątpliwości lub emocje, nakreśla możliwości wprowadzenia postulatów.

8. Ponowna dyskusja na Forum umożliwiająca ewentualną zmianę postulatów mieszkańców w oparciu o dane uzyskane z Wydziałów Urzędu Dzielnicy.

9. Po ustalonym okresie (wyczerpanie tematu/miesiąc itp.) koordynator sporządza raport, który podsumowuje dyskusję na dany temat. Zawiera on postulaty mieszkańców, kierunki dyskusji itp. Po konsultacji jego treści z Radą przekazuje go Burmistrzowi, urzędnikom oraz zamieszcza na Forum.

10. Np. raz na kwartał Rada spotyka się z Burmistrzem: podsumowanie poruszonych wątków, ustalenie możliwości wdrożenia postulatów mieszkańców oraz ewaluacja działania forum.

11. Dwa razy do roku odbywa się spotkanie otwarte z mieszkańcami, przy czym szczególnie zaproszeni są uczestnicy Forum. Podczas spotkania następuje podsumowanie działania Forum oraz omówienie postulatów mieszkańców, które zostały wdrożone i tych, które zostały odrzucone (z uzasadnieniem).

## Cykliczne spotkania burmistrza z mieszkańcami

Jednym z elementów procesu działania Forum mają być cykliczne spotkania otwarte z burmistrzem. Zakładane są dwa spotkania w ciągu roku: jedno przed stworzeniem projektu budżetu dzielnicy na rok następny, a drugie po zatwierdzeniu tzw. Preliminarza. Pierwsze z nich odbywać się na pograniczu maja i czerwca, tak aby podsumować dyskusje prowadzone na forum i poinformować, które kwestie urząd planuje włączyć do przyszłorocznego budżetu, który tworzony jest w sierpniu. Z kolei drugie spotkanie będzie odbywać się w listopadzie, aby poinformować mieszkańców, który z ich postulatów ostatecznie doczekają się realizacji w ramach najbliższego roku budżetowego.

Spotkania będą otwarte dla wszystkich mieszkańców Ochoty, ale adresowane głównie do uczestników dyskusji na Forum ze względu na swoją główną funkcję: odniesienie się burmistrza do opinii i stanowisk zgromadzonych na Forum oraz poinformowanie, co udało się zrobić w odpowiedzi na postulaty mieszkańców. Spotkania będą miały charakter informacyjny, jednak z naciskiem na nawiązanie dialogu bezpośredniego, jako kontynuację dialogu prowadzonego za pośrednictwem narzędzi internetowych oraz Rady eksperckiej. W dłużej perspektywie spotkania mają za zadanie gwarantować transparentność dialogu, umożliwić kontrolę mieszkańców nad działaniami władz oraz budować zaufanie mieszkańców do instytucji samorządu.

## Info kiosk

W efekcie działań OMDO na Placu Narutowicza stworzono listę postulatów dotyczących modernizacji Placu. Realizacja wielu z nich wymaga dłuższej perspektywy czasowej, jednak wśród pomysłów niskobudżetowych, możliwych do wdrożenia w krótkiej perspektywie czasowej, jest wykorzystanie części budynku obecnej dyspozytorni tramwajowej, w którym mieści się aktualnie punkt Lotto, do stworzenia Info Kiosku. Będzie on swoistym punktem informacyjnym, w którym zamieszczane będą informacje i plany dotychczas zamieszczane na tablicach ogłoszeń w Urzędzie i w internecie. Główną funkcją Info Kiosku jest wprowadzenie informacji urzędowych do przestrzeni, w której rzeczywiście przebywają mieszkańcy. W Kiosku mogłyby być wykładane projekty planów zagospodarowania przestrzeni, które jak dotąd można oglądać wyłącznie w siedzibach urzędów, do których nie każdy regularnie zagląda. Na miejscu mógłby znajdować się także komputer, umożliwiający np. korzystanie z forum mieszkańców. Realizacja projektu jest szczególnie ważna dla tych, którzy z różnych powodów nie mają dostępu do Internetu – w Kiosku będą mogli dowiedzieć się nie tylko o prowadzonych konsultacjach, ale także np. o najbliższych wydarzeniach kulturalnych.

# Narzędzia

Narzędzia, które są nieodłączną częścią Ochockiego Modelu Dialogu Obywatelskiego, staraliśmy się - tam, gdzie jest to możliwe - opisać jak najbardziej drobiazgowo. Szczególnie przy organizacji spotkań z mieszkańcami nieuzwględnienie drobnego elementu – np. ważnej informacji na plakacie - może doprowadzić do fiaska całego przedsięwzięcia. Dlatego czasem opis wydawać się może zbyt szczegółowy, a zawarte w nim informacje – oczywiste. Jednak dla osób lub organizacji, które nie mają doświadczenia w obszarze konsultacji, zawarte tam informacje będą cennymi wskazówkami, jak działać, aby wydarzenie zakończyło się sukcesem.

## Desk research

**Funkcje stosowania danego narzędzia**

*Desk research*, czyli analiza danych zastanych to uporządkowany przegląd dostępnych informacji odnośnie przedmiotu konsultacji. Jest to podstawowe rozpoznanie sytuacji.

**Zakładane cele jego zastosowania**

Przeglądając dostępne dokumenty zasadniczo staramy się uzyskać jak najwięcej informacji, więc można powiedzieć, że jest to pierwszy element diagnozy. Zebrane na tym etapie dane pozwola na określenie kogo włączyć do konsultacji; czy będą to eksperci lub reprezentanci użytkowników czy szersze grupy mieszkańców.. Nie można tego zrobić bez uzyskania oglądu całej społeczności i przedmiotu konsultacji.

**Gdzie, kiedy, jak zastosować**

Dobrze jest w pierwszej kolejności zastanowić się, na jakie pytania analiza ma odpowiedzieć. Standardowo proponujemy, by postawione kwestie dotyczyły:

* przedmiotu konsultacji - kto jest właścicielem, a kto zarządcą danego terenu? jakie są główne problemy, które będą dyskutowane? czy teren jest objęty miejscowym planem zagospodarowania przestrzeni lub ochroną konserwatora zabytków, lub innymi ograniczeniami wynikającymi z prawa miejscowego?
* głównych użytkowników przestrzeni – czy można wyróżnić grupy interesu? I określić ich stanowisko wobec konsultowanej kwestii , czy można wskazać liderów?
* dane demograficzne - w jakim wieku, jakiej płci i o jakim wykształceniu są członkowie danej społeczności?
* sieci kontaktów między mieszkańcami – czy mieszkańcy przeważnie znają się między sobą, czy raczej izolują się? czy istnieją formalne lub nieformalne kanały komunikacji, takie jak organizacje pozarządowe , fora internetowe, portale społecznościowe, listy mailingowe, kluby osiedlowe, lokalne gazetki itp.?
* poziomu konfliktu – czy przedmiot konsultacji pojawił się w mediach lub był dyskutowany w społeczności lokalnej? Czy zostały zarysowane strony konfliktu, czy też kwestie były rozpatrywane problemowo? Jakie argumenty się pojawiły? Jak przebiegał konflikt?

**Dobór uczestników i sposób zaproszenia**

Na tym etapie warto nawiązać współpracę z odpowiednimi urzędami, gdzie będzie można uzyskać odpowiednie mapy własności. Ponadto dane demograficzne często można znaleźć w Banku Danych Regionalnych GUS lub w badaniach prowadzonych przez Wojewódzkie Urzędy Statystyczne lub w dokumentach strategicznych dla danego obszaru. Dane odnośnie lokalnych stowarzyszeń przeważnie także są dostępne na stronach lokalnego samorządu , ale można je znaleźć również na stronie www.baza.ngo.pl. Ponadto warto sięgnąć do takich źródeł jak lokalna prasa lub fora internetowe i portale społecznościowe.

**Przebieg**

Zebranie tych danych i ich uporządkowanie może wydawać się stratą czasu, tym bardziej, że jest to pracochłonne. Warto ją jednak wykonać i to dość systematycznie, gdyż taka analiza znacznie ułatwia pracę na następnych etapach. Zaglądamy do prasy lokalnej, portali społecznościowych, sprawdzamy adresy lokalnych instytucji i wypisujemy ich liderów wraz z kontaktem do bazy, która będzie systematycznie uzupełniania w trakcie procesu konsultacji. Kierujemy sie zasadą „śnieżnej kuli” – wchodzimy na fora internetowe i zaglądamy w często pojawiające się odnośniki.

**Opis sposobu zbierania danych**

Prowadząc analizę warto jej wyniki zebrać w tabele, które będą zawierać oprócz podstawowych, wniosków, także odnośniki do źródeł. Przykłady tabel do analizy dokumentów:

- sprofilowana na użytkowników przestrzeni

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Użytkownicy | Instytucja/ Organizacja (stowarzyszenia, fora internetowe, urzędy) | Osoby do kontaktu (imię, nazwisko, pełniona funkcja) | Interesy (formułowane życzenia, postulaty) | Źródła (linki, odnośniki do dokumentów, daty) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

- sprofilowana na chronologię wydarzeń (szczególnie przydatna przy konsultacjach, w których mamy do czynienia z długotrwałym konfliktem)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Data | Wydarzenie | Osoby do kontaktu („głośni”, liderzy, metainstytucje) | Interesy (formułowane życzenia, postulaty) | Źródła (linki, odnośniki do dokumentów, daty) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Oprócz tabel warto do *desk research* dodać opis ciągły, który w prosty i przystępny sposób rozjaśni sytuację, z jaką mamy do czynienia – tak by była ona zrozumiała także dla osób trzecich (przydatne przy włączaniu ekspertów).

**Efekty**

Efektem końcowym tego działania powinny być właśnie zebrane i uporządkowane dane, które będą dawały całościowy obraz przedmiotu konsultacji.

**Ocena, rekomendacje**

W projekcie OMDO przegląd dokumentów był początkiem każdego procesu konsultacji. Pozwalał nam uporządkować to, co już wiedzieliśmy o danej lokalizacji i wskazywał na ważnych użytkowników danego terenu. W przypadku Placu Narutowicza okazało się, że struktura właścicieli jest bardzo skomplikowana, a osoby których uważaliśmy za głównych decydentów w kwestii modernizacji Placu, czyli Urząd Dzielnicy Ochota, nie zarządza de facto tą przestrzenią. Dzięki tej wiedzy zdecydowaliśmy się od początku w nasze działania włączyć Zarząd Dróg Miejskich m. st. Warszawy i Tramwaje Warszawskie – rzeczywistych właścicieli terenu.

Z drugiej strony wspomniano już, że przegląd dokumentów jest czasochłonny. Jest to pewnego rodzaju pułapka, o której przekonaliśmy się podczas analizy dokumentów związanych z modernizacją Bazaru Banacha. Ten trwający od 2004 r. spór obrósł przez 7 lat ogromną ilością dyskusji, polemik, artykułów prasowych, a nawet protokołów z posiedzeń komisji dzielnicowej. W tej sytuacji ważniejszy okazał się aktualny stan tej inwestycji i ostatnie stanowiska stron sporu.

Warto pamiętać o tym, że lista osób zapraszanych do udziału w konsultacjach powinna być otwarta, a wiedza nt. przedmiotu konsultacji powinna być powiększana. Przegląd dokumentów stanowi podstawę do dalszych działań, a nie ich ograniczenie.

## Wywiady strukturyzowane

Wywiady są stosowane przeważnie na początkowym etapie konsultacji społecznych, gdy staramy się ustalić kim są główni użytkownicy danej przestrzeni. Ich główną funkcją jest zatem diagnozowanie zastanej sytuacji.

**Zakładane cele jego zastosowania**

Przystępując do badania, szukamy przede wszystkim informacji na temat:

• Statusu quo: określenie stopnia atrakcyjności danego miejsca, określenie głównych funkcji, identyfikacja głównych użytkowników, wskazanie gospodarza i ocena jego działań.

• Wizji: określenie przyszłych warunków atrakcyjności danego miejsca, wskazanie odpowiedniego gospodarza i odniesienie się do roli mieszkańców w kształtowaniu na nowo tego miejsca.

**Gdzie, kiedy, jak zastosować**

Wywiady są przeważnie pierwszym bezpośrednim kontaktem z użytkownikami danej przestrzeni. Ponieważ wywiady są umawiane indywidualnie z każdym respondentem, nie ma znaczenia o jakiej porze roku są wykonywane. Przed realizacja nie wymagają one znacznej promocji, ale warto o nią zadbać po przygotowaniu raportu końcowego, przesyłając go do lokalnych mediów, publikując na stronie projektu i na portalach społecznościowych.

**Dobór uczestników i sposób zaproszenia**

W doborze respondentów do badania najlepiej kierować się zasadą reprezentacji – czyli zaprosić do udziału w wywiadzie przedstawicieli grup, które zajmują lub mogą zająć odmienne pozycje w konflikcie dotyczącym danej przestrzeni. Szukamy zatem:

• Zdefiniowanych grup użytkowników – „głośnych”

Jest to najłatwiej rozpoznawalna grupa, ponieważ to oni wyrażają odmienne potrzeby przede wszystkim w prasie lokalnej i na portalach społecznościowych. „Głośni” są zazwyczaj przedstawicielami grup nieformalnych wypowiadający się na temat przedmiotu konsultacji.

• Inne zdefiniowane grupy użytkowników – liderzy i metainstytucje (organizacje zrzeszające kilka podmiotów, mogą to być same organizacje pozarządowe, możliwy też jest skład mieszany w przypadku np. koalicji na rzecz różnych spraw).

Przedstawiciele grup formalnych i metainstytucji, zrzeszających organizacje pozarządowe lub instytucje z danego terenu, to osoby najlepiej znające potrzeby grup, które reprezentują.

Jednocześnie poszukujemy grup, które mogą mieć odmienne potrzeby względem danej przestrzeni np.: młodzież – seniorów, rowerzystów – kierowców samochodów itd. Do tej grupy zaliczamy także pracowników administracji publicznej lub przedsiębiorstw miejskich, które odpowiadają za elementy danej przestrzeni.

Podczas początkowych wywiadów nie wiadomo, kto może być członkiem trzeciej wyróżnianej przez nas grupy „milczących użytkowników”, dlatego warto zachować otwartą listę respondentów i jeżeli w wywiadach zostanie wskazana inna ważna grupa – wtedy poszukać jej przedstawiciela i przeprowadzić z nim wywiad.

Informacji kontaktowych o respondentach poszukujemy w Internecie, prasie lokalnej, na forach społecznoścowych i na miejscu – „w terenie”.

Potencjalni uczestnicy wywiadów powinni w pierwszej kolejności otrzymać list zapowiadający realizację badania, z informacją o celu badania i podstawowych kwestiach poruszanych podczas rozmowy. List zapowiadający powinien zawierać także dane o sposobie kontaktu z osobą odpowiedzialną za realizację konsultacji. Następnie osoba przeprowadzająca wywiad powinna skontaktować się telefonicznie lub osobiście z danym respondentem, wyjaśnić mu jeszcze raz cel badania oraz umówić się na dogodny dla respondenta termin.

**Przebieg**

Podczas realizacji warto skorzystać z pomocy osób, które na co dzień zajmują się prowadzeniem tego typu badań. W czasie wywiadu, badacz posługuje się scenariuszem - listą zagadnień, które powinien poruszyć podczas rozmowy. Trzeba pamiętać, że wywiad nie musi przebiegać liniowo, ale wszystkie kwestie powinny być w nim obecne.

Wywiad nie może trwać zbyt długo, dlatego także pytania zadawane respondentowi nie powinny być zbyt liczne, ani zbyt skomplikowane. Jeśli wywiad realizują osoby niezaangażowane bezpośrednio w proces konsultacji, warto aby zostały przeszkolone i miały podstawową wiedzę na temat przedmiotu konsultacji, zakresu możliwych zmian i zagadnień, które stoją za poszczególnymi pytaniami.

Wywiad powinien być nagrywany, jednak wiele osób nie zgadza się na to, dlatego badacz powinien być przygotowany na to, że będzie musiał zapisywać odpowiedzi respondenta.

**Opis sposobu zbierania danych**

Zrealizowane wywiady powinny zostać przepisane z nagrań (lub przepisane na formę elektroniczną, jeśli respondent nie zgodził się na nagrywanie). Następnie należy je przeanalizować pod kątem celów badania, poszukując podobieństw i różnic.

**Efekty/Wyniki**

Tak opracowany materiał należy opracować w formie zbiorczej, np.: raportu z badania, tak, aby na kolejnych etapach konsultacji nie trzeba było wracać do transkrypcji wywiadów.

**Ocena i rekomendacje**

W przypadku OMDO prowadzone były dwa typy wywiadów – z użytkownikami Placu Narutowicza i przedstawicielami kupców z Bazaru Banacha.

W badaniu „Liderzy opinii o Placu Narutowicza” udało się zebrać szerokie spektrum opinii – które tylko w niewielkim stopniu modyfikowały kolejne etapy badania- pod tym względem były one **najbardziej informacyjne** ze wszystkich stosowanych przez nas narzędzi. Stanowiły też podstawowy materiał do opracowania koncepcji spotkania otwartego i konstrukcji ankiety.

odczas wywiadów trzeba nastawić się głównie na słuchanie drugiej strony, ale w pewnym sensie buduja one gotowość do dalszej pracy szczególnie wśród mieszkańców, ponieważ rozbudzają wyobraźnię, dają informację o tym, że z danym fragmentem przestrzeni miejskiej być może coś się będzie działo i tym samym łagodzą już na wstępie możliwe napięcia, które pojawić się mogą na dalszych etapach procesu np. przy okazji spotkania otwartego. W przypadku dużego konfliktu, takiego jak ten wokół modernizacji Bazaru Banacha, wywiady były bardziej nakierowane na możliwość ekspresji indywidualnego niezadowolenia i nie przyniosły one zdecydowanego przyrostu informacji. W tym wypadku lepszym narzędziem są rozmowy wstępne ze stronami.

## Wywiady kawiarniane

Wywiady kawiarniane są sposobem dyskusji z indywidualnymi mieszkańcami w miejscach użyteczności publicznej, np. w kawiarniach. Podczas tego typu spotkań klienci kawiarni mają możliwość włączyć się w proces konsultacyjny, swobodnie wypowiadając się lub wypisując swoje uwagi na kartce. Rozmowa z jednym uczestnikiem może przerodzić się w dyskusję grupową, zbliżoną swym charakterem do wywiadów fokusowych, co sprzyja wymianie argumentów i uzyskiwaniu przemyślanych postulatów.

Zakładane funkcje

Wywiady kawiarnianie służą agregacyjnemu gromadzeniu postulatów konsultacyjnych. Uaktywniają społeczność lokalną, jednocześnie zapewniając swobodę wypowiedzi ze względu na nieoficjalny charakter rozmów. Odpowiednio wcześnie promowane są okazją zebrania przemyślanych opinii od bezpośrednich użytkowników danego obszaru. Oprócz swobodnych wypowiedzi mieszkańców, pozwalają poznać uwarunkowania i interesy stojące za danym postulatem.

**Zakładane cele jego zastosowania**

Głównym celem przeprowadzenia wywiadów kawiarnianych jest zebranie od mieszkańców propozycji zmian lub uzgodnień dotyczących ich miejsca zamieszkania/wyłożonego planu itp. Dzięki swobodnej rozmowie poznajemy nie tylko kwestie problemowe stawiane przez mieszkańców, ale mamy również okazję zachęcić ich do twórczego poszukiwania pomysłów. **Zebrany materiał nie powinien być jednak ostatecznym wynikiem konsultacji. Powinien on zostać sproblematyzowany i** poddany opinii specjalistów/ekspertów/urzędników. W przypadku OMDO opinie mieszkańców posłużyły za podstawę pracy warsztatowej między lokalnymi artystami i architektami, urzędnikami i przedstawicielami organizacji pozarządowych.

**Gdzie, kiedy, jak zastosować**

Wywiady kawiarniane najlepiej przeprowadzić w weekend (przeznaczając na nie co najmniej dwa dni). Najlepiej wcześniej, chcąc wyznaczyć termin konsultacji, odwiedzić o różnych porach kawiarnie, by sprawdzić, kiedy w każdej z nich są „godziny szczytu” i według tych danych dopasować porę konsultacji. Dwa dyżury trwające 2-3 godziny w danej kawiarni powinny wystarczyć.

Dobierając miejsce konsultacji powinniśmy wziąć pod uwagę kilka czynników. Po pierwsze, powinniśmy wybrać kilka kawiarni, które różnią się ze względu na status społeczny klientów. W przypadku OMDO, były to trzy kawiarnie sprofilowane ze względu na status ekonomiczny, wiek i sytuację rodzinną klientów (jedną z kawiarni odwiedzały przeważnie rodziny z dziećmi). Drugim ważny czynnikiem jest konieczność wyboru lokali, które raczej przyciągają okolicznych mieszkańców, a nie przyjezdnych, chyba że zależy nam również na ich opinii. Trzecim jest wybór miejsca, w którym będziemy mogli prowadzić swobodne dyskusje i rozmowy – stoliki z rezerwacją miejsc raczej nie wchodzą w grę.

Aby konsultacje w kawiarniach przebiły się do społecznej świadomości najlepiej przygotować ciekawe **plakaty** i rozwiesić je we wszystkich punktach handlowych i usługowych w okolicy (oczywiście również w kawiarniach). Ważne, aby plakat nie przekraczał formatu A3 – wówczas więcej właścicieli punktów zgodzi sie na jego powieszenie na witrynie. Na plakacie powinny się znaleźć:

- pytania problemowe, które będziemy zadawać w kawiarniach – czyli zarysowane 3-4 główne wątki spotkań

- ramy godzinowe i daty spotkań

- adresy kawiarni

- logo projektu, odnośnik do strony internetowej

Ze względu na to, że nasza obecność w kawiarni nie powinna być kłopotliwa dla właścicieli i klientów, liczbę materiałów ograniczamy do minimum – potrzebny będzie plakat, którym powiesimy przy naszym stoliku i foldery o konsultacjach z logo projektu i sponsorów, z odnośnikiem do strony internetowej i opisem planowanych działań. Potrzebne będą również materiały piśmiennicze, karteczki do zapisywanie postulatów oraz naczynie, do którego mieszkańcy będą mogli je wrzucać. W przypadku OMDO funkcjonowały one pod hasłem „studnia pomysłów”.

Na każdy kawiarniany dyżur powinny być przyporządkowane dwie osoby. Nie mogą to być osoby przypadkowe, lecz bezpośrednio związane z projektem – powinny one być w stanie animować rozmowę i udzielać rzetelnych informacji o konsultacjach, o minionych i planowanych działaniach oraz sposobie wykorzystania postulatów zebranych podczas wywiadów.

**Dobór uczestników i sposób zaproszenia**

Do udziału w animowanych przez dyżurujących członków zespołu „minidyskusjach” zapraszani są wszyscy obecni w kawiarni goście – do każdej osoby podchodzimy pojedynczo, chyba że przy stoliku siedzi kilka osób.

**Przebieg**

Osobom obecnym w kawiarniach wręczamy ulotkę o projekcie lub informujemy krótko o konsultowanej kwestii (pamiętając, by nie robić tego zbyt formalnie), zachęcamy do dzielenia sie swoją opinią. Zadajemy pytania pomocnicze, pytamy o argumentację stojącą za postulatami; aby inicjować „burzę mózgów” warto podsuwać pomysły innych mieszkańców jako ilustrację. Pamiętajmy, że każdy pomysł i każdy zgłoszony problem się liczy. Warto wziąć kontakt do osób, które wykazują szczególne zainteresowanie tematem – może się przydać przy organizacji warsztatów i dobieraniu ich uczestników.

**Efekty**

Efektem powinna być lista postulatów i problemów zgłoszonych przez mieszkańców, które następnie podsumujemy wyszczególniając główne obszary problemowe i pomysły na ich rozwiązanie. Tak opracowane wyniki można przenieść na mapę konsultowanego obszaru – tak, by wyróżnić miejsca, co do których są konkretne zastrzeżenia. Dodatkowych efektem będzie lista kontaktów do osób zainteresowanych udziałem w innych formach konsultacji.

**Ocena, rekomendacje**

Wywiady kawiarniane są bardzo pomocnym narzędziem zbierania danych od mieszkańców w pierwszym etapie konsultacji. Pozwalają nie tylko poznać postulaty mieszkańców, ale również stojącą za nimi argumentację. Mieszkańcom dają zaś możliwość ekspresji i, dzięki bezpośredniemu kontaktowi z organizatorami konsultacji, wiedzę na temat przedmiotu konsultacji i planów związanych z konsultowanym obszarem.

Narzędzie to polecamy szczególnie wtedy, gdy nie istnieje konflikt wokół konsultowanej kwestii, zakres zmian lub jego obszar jest niewielki i mamy pewność, że bywalcy kawiarni są użytkownikami omawianej przestrzeni.

## Wywiad kwestionariuszowy (ankieta)

Wywiad kwestionariuszowy – czyli sytuacja kiedy ankieter czyta pytania osobie (respondentowi) jest w naszym modelu sposobem na uzyskanie informacji o opiniach i potrzebach zgeneralizowanej społeczności.

**Zakładane cele jego zastosowania**

Zasadniczym atutem tego narzędzia jest możliwość uzyskania opinii, które są uśrednione ale reprezentatywne dla całej społeczności. Pozwala to na np.: porównanie tych uśrednionych opinii z poglądami liderów lub uzależnienie ich od kryteriów demograficznych (wiek, płeć, wykształcenie).

Daje to badaczom dodatkowe informacje o danej społeczności, pozwala na zweryfikowanie już zebranego materiału, a także wskazuje na ogólne trendy.

**Gdzie, kiedy, jak zastosować**

Wywiad kwestionariuszowy można zastosować, jeśli mamy już jakąś wiedzę na temat przedmiotu konfliktu, ponieważ nie sztuką jest zadanie pytań, ale sztuką jest zadanie pytań, na które odpowiedzi będą rzeczywiście istotne.

Z ankiety można dowiedzieć się o takich sprawach jak:

* jak mieszkańcy użytkują dane miejsce , jakie są tym związane ich nawyki.
* jakie widzą jego zalety i wady
* dlaczego, zdaniem mieszkańców to miejsce jest lub nie jest atrakcyjne
* jakie są potrzeby w zakresie zmian ewentualnie można tutaj określić dwa wymiary czasowe;w krótkiej i długiej perspektywie
* kto powinien być przyszłym użytkownikiem

Wszystkie ważne kwestie związane z przedmiotem konsultacji mogą stanowić pytania badawcze, jednak trzeba pamiętać, żeby nie zadawać nazbyt skomplikowanych np takich, które wymagają posiadania przez respondenta specjalistycznej wiedzy. W naszym wypadku takim pytaniem okazała się kwestia „prostowania” ulicy Grójeckiej i usytuowania na Placu pętli tramwajowej. Tego typu zagadnienia lepiej rozpatrywać jest w mniejszych gronach osób posiadających w danym temacie wiedzę ekspercką.

Realizację badania najlepiej jest przekazać wyspecjalizowanej firmie badawczej, takiej która dysponuje odpowiednią siecią ankieterską. Pracownicy tej firmy powinni na podstawie pytań badawczych opracować kwestionariusz, z pytaniami, które pozwalają uzyskać trafne odpowiedzi.

Ważne jest, by w ostatecznym kwestionariuszu pytania i proponowane możliwości odpowiedzi spełniały następujące warunki:

* sformułowane w sposób zrozumiały, czyli np.: należy unikać fachowych terminów, nazywać miejsca w taki sposób, aby były łatwo rozpoznawalne, albo używając określeń potocznych, znanych społeczności lokalnej (wiedzę na ten temat uzyskujemy z *desk research*)
* w jednym pytaniu można zapytać tylko o jedną kwestię
* powinny wyczerpywać wszystkie możliwe odpowiedzi respondenta, ale mimo wszystko warto dać mu możliwość wybrania odpowiedzi „nie wiem” lub „trudno powiedzieć” lub inne.
* powinny być konkretne i w miarę proste

Warto zadbać także o materiały dla respondentów np.:

* Karty respondenta – czyli oddzielne arkusze z odpowiedziami w pytaniach, które zawierają więcej niż 7 możliwych odpowiedzi lub w pytaniach, które są trudne, wymagają zastanowienia
* Mapki i zdjęcia pokazujące dany teren

Wszystko co ułatwi respondentowi odpowiedź na pytanie powinno się znaleźć w arsenale ankietera.

**Dobór uczestników i sposób zaproszenia**

Pracownicy firmy realizującej badanie obliczą, ile osób powinno wziąć udział w badaniu, aby można było ich opinie zgeneralizować na całą społeczność. W takim podejściu tworzy się próbę reprezentatywną, tzn. taką która odwzorowuje skład i strukturę danej społeczności według cech, które zazwyczaj uważa się za istotnie różniące mieszkańców. W większości badań są to: miejsce zamieszkania, płeć, wiek i wykształcenie.

Warto ułatwić ankieterom dotarcie do respondentów informując o badaniu w prasie lokalnej.

**Przebieg**

Każde badanie kwestionariuszowe powinno być poprzedzone szkoleniem dla ankieterów. To od ankieterów w dużej mierze zależy jakość zebranych danych, więc w szkoleniu oprócz realizatorów badani powinni uczestniczyć też osoby zamawiające badania, tak aby mogły ostatecznie wyjaśnić wszystkie wątpliwości.

Powinny być także dostępne dla ankieterów podczas realizacji, aby na bieżąco rozwiązywać kwestie sporne.

**Opis sposobu zbierania danych**

Zebrane przy pomocy kwestionariusza odpowiedzi należy w pierwszej kolejności skontrolować, czyli sprawdzić czy dane nie są np. przekłamane lub niepełne. Przeważnie należy to do obowiązku firmy realizującej badanie. Następnie informacje są wprowadzane do bazy danych, pytania otwarte są przepisywane i kodowane. Na tym etapie istnieje możliwość połączenia niektórych odpowiedzi lub skorygowania błędów. Następnie obliczane są podstawowe wartości – średnie odpowiedzi, liczba wskazań poszczególnych odpowiedzi w danym pytaniu (tzw. rozkład częstości) ... istnieje duża ilość możliwych analiz statystycznych - dokonują ich specjalistyczne firmy, dlatego dla nas i dla nich najważniejsza jest informacja, jakiego typu dane są nam potrzebne. Niemniej jednak wymienione wyżej wskaźniki są najczęściej stosowane.

**Efekty**

Jako efekt badania otrzymujemy tzw. raport wynikowy – to znaczy zbiór podstawowych analiz wykonanych na zebranych danych. W zależności od umowy z firmą realizującą badanie, możemy także otrzymać dalsze analizy – tzn. odpowiedz na nasze pytania badawcze.

Ostatecznie przygotowany raport lub jego elementy powinny zostać ogłoszone publicznie – na stronie internetowej i/lub w prasie lokalnej.

**Ocena, rekomendacje**

Zastosowanie wywiadu kwestionariuszowego jest często bardzo kuszącą opcją – w dosyć prosty i szybki sposób otrzymujemy obraz danej społeczności i plebiscytową odpowiedź na pytanie o to, jakich zmian życzy sobie większość mieszkańców. Może wydawać się, że jest to prostszy i bardziej efektywny sposób na prowadzenie konsultacji niż żmudne dyskusje. Posiada jednak zasadnicze ograniczenia

Po pierwsze – osoby do których dociera ankieter często nie mają wiedzy na temat tego, jak proponowane zmiany, mogą wpłynąć na inne aspekty funkcjonowania mieszkańców, a podczas wywiadu, który siłą rzeczy nie może trwać za długo, nie mogą być o nich wyczerpująco poinformowani. Takie odpowiedzi są zatem nieprzemyślane. Po drugie – w wyniku analizy zbiorczej często otrzymujemy odpowiedzi uśrednione, które nie oddają tak naprawdę faktycznych preferencji poszczególnych grup. Podział interesów użytkowników danej przestrzeni może przebiegać według innych kryteriów niż te, które są możliwe do zastosowania w badaniu ilościowym np.: mieszkańcy zabytkowych domów – mieszkańcy bloków z wielkiej płyty itp. Stosując typowe zmienne społeczno-demograficzne otrzymujemy inny obraz danej społeczności, taki, który niekoniecznie ma istotne znaczenie dla przedmiotu konsultacji. Po trzecie – w ankiecie istnieje kwestia błędów systematycznie popełnianych przez ankieterów. Przygotowanie dobrej jakościowo ankiety jest czasochłonne i wymaga np.: badania pilotażowego, co zwiększa koszty i wydłuża całą procedurę.

Warto zdać sobie także sprawę z tego, że w tego typu badaniu rzadko mamy do czynienia z osobami, które mają zdecydowane poglądy. Znaczna większość nie potrafi sobie wyobrazić jak można atrakcyjnie i nowocześnie przekształcić przestrzeń, w której żyją, zwłaszcza, gdy dotyczy to modernizacji tak wielofunkcyjnej przestrzeni, jaką w naszym badaniu był Plac Narutowicza. Liczba osób, które potrafią wyartykułować swoje potrzeby jest także ograniczona.( to już było wyże ) . Dlatego lepiej zadawać w kwestionariuszu pytania o sprawy, które były dyskutowane publicznie, czyli najczęściej takie, które wiążą się z konfliktem. W takich sytuacjach więcej respondentów ma jakąś wiedzę i opinię na dany temat, a zatem ich odpowiedzi są mniej przypadkowe i bardziej użyteczne w procesie konsultacji.

W naszym projekcie, dzięki danym zebranym w badaniu ankietowym, uzyskaliśmy bardziej zróżnicowany obraz potrzeb i opinii mieszkańców na temat konsultowanego obszaru. W niektórych sprawach, jak np. w kwestii usytuowania kontrowersyjnego dla liderów społeczności lokalu „La Szalet, odpowiedzi „zwykłych” mieszkańców były bardziej rozproszone i niejednoznaczne, w innych jak np. w odniesieniu do dominujących przyszłych funkcji Placu - przeważały odpowiedzi świadczące o braku pogłębionej refleksji na ten temat.

Tym niemniej w dłuższej pespektywie okazało się, że badanie na próbie reprezentatywnej pełniło ważny czynnik legitymizujący proces konsultacji, do którego często odwoływali się uczestnicy warsztatów, a także władze dzielnicy. Dotarliśmy też z informacją o projekcie do ponad 600 mieszkańców dzielnicy Ochota. Jeśli ogólna legitymizacja procesu konsultacji jest istotna w danym przypadku, rzeczywiście warto sięgnąć po to narzędzie.

## Warsztaty typu *charette* / eksperckie

Warsztaty typu *charette*, to spotkanie uzgodnieniowe, podczas którego specjaliści (urzędnicy, projektanci, samorząd, przedstawiciele instytucji publicznych, organizacji pozarządowych, reprezentanci poszczególnych grup mieszkańców) dyskutują nad rozwiązaniami dla danego obszaru problemowego i sprawdzają uwarunkowania formalno-prawne postulatów. „Charetty” to praca nad danymi zebranymi podczas wcześniejszych etapów konsultacji. Pełnią zatem funkcję uzupełniającą dla konsultacji, w których tylko agregujemy dane, chociaż bywa, że są stosowane niezależnie. Służą one sprawdzeniu, na ile możliwe do zrealizowania są postulaty zgłoszone przez mieszkańców, instytucje bądź liderów społeczności. Obok pomysłów dyskutowane są tu kwestie prawne oraz możliwości finansowe i logistyczne planowanych przedsięwzięć.

Takie spotkanie pełni zatem, obok funkcji kreacyjnej, również funkcję edukacyjną. Dzięki konfrontowaniu różnych punktów widzenia: pokazywaniu przez urzędników ścieżek realizacji danej propozycji, wysłuchaniu potrzeb mieszkańców oraz proponowaniu przez ekspertów i twórców niecodziennych rozwiązań, wszyscy uczestnicy spotkania zdobywają wiedzę na temat trudnego procesu wdrażania nowych projektów. Mają także szansę wypracować projekty/propozycje, których potencjał realizacyjny, względem swobodnie zebranych głosów, wzrośnie.

**Zakładane cele jego zastosowania**

Głównym celem zastosowania tego narzędzia jest wypracowanie postulatów realnych, możliwych do zrealizowania w świetle istniejącego prawa oraz dostępnych zasobów (finansowych, instytucjonalnych, przestrzennych i ludzkich). Z jednej strony jego zastosowanie uwzględnia potrzeby lokalnej społeczności (ponieważ bierze ona udział w spotkaniu bezpośrednio – przez przedstawicieli poszczególnych grup mieszkańców albo pośrednio – poprzez zebrane wcześniej opinie), z drugiej pozwala wyznaczyć szersze perspektywy zaspokojenia owych potrzeb (poprzez twórczą dyskusję nad problemami).

Dobrze przeprowadzone „charetty” pomagają wyznaczyć ścieżkę realizacyjną dla planowanego przedsięwzięcia, wzmacniają poczucie współdecydowania wśród uczestników spotkania, uczą wzajemnego zrozumienia postaw przedstawicieli instytucji publicznych oraz mieszkańców, czyli adresatów kreowanych rozwiązań oraz pozwalają uniknąć rozczarowania spowodowanego brakiem realizacji niektórych postulatów.

**Gdzie, kiedy, jak zastosować**

Organizacja warsztatów typu *charette* wymaga uwzględnienia rozkładu dnia i możliwości czasowych bardzo różnych grup społecznych. Inaczej, niż ma to miejsce w przypadku **spotkania otwartego**, wyznacznikiem godziny spotkania nie jest czas wolny mieszkańców, ale, szczególnie gdy w warsztatach biorą udział urzędnicy i przedstawiciele instytucji publicznych, godziny pracy. Najlepiej (tak by umożliwić udział zarówno osobom reprezentującym instytucje oraz tym, którzy reprezentują głos mieszkańców i specjalistów) na porę spotkania wyznaczyć wczesne popołudnie (13-14:00). Wówczas pracownicy etatowi nie będą musieli rezygnować z całego dnia pracy albo zostawać „po godzinach”, pracownicy uczelni odwoływać całego dnia zajęć itp. Późne popołudnie można przeznaczyć na warsztaty wtedy, gdy udział urzędników jest mały i mamy pewność, że odpowiedzą oni pozytywnie na nasze zaproszenie.

Miejsce spotkania powinno być przede wszystkim zamknięte, tak by umożliwić swobodną dyskusję i pracę, bez konieczności ustosunkowania się do uwag postronnych obserwatorów. Warto zwrócić uwagę, by było dobrze wyposażone w sprzęt multimedialny, stoliki, krzesła, dodatkowe sale – pozwoli to zaoszczędzić środki. I przede wszystkim, powinno to być miejsce, do którego łatwo dotrzeć również uczestnikom nie znającym danego terenu (np. ekspertom z innego miasta). W tym celu powinni ono też zostać dobrze oznakowane w dniu warsztatów. W przypadku OMDO doskonale sprawdzały się sale Urzędu Dzielnicy, udostępnione nam na potrzeby konsultacji.

Co najmniej na trzy tygodnie przed planowanym dniem spotkania powinniśmy zarezerwować miejsce spotkania i wyznaczyć jego ramy czasowe. Wówczas przystępujemy do sporządzania materiałów na potrzeby spotkania.

Z punktu widzenia organizatorów najważniejsza jest odpowiedź na pytanie, co ma być efektem warsztatów. Pomocne (i obowiązkowe!) jest stworzenie **scenariusza** spotkania, w którym uwzględnimy cele spotkania oraz poszczególne działania do nich prowadzące z wyszczególnieniem dokładnego czasu przeznaczonego na każde z nich. Jeśli planujemy wystąpienia zaproszonych gości/decydentów/ważnych osób, staramy się co do minuty wyznaczyć czas, w jakim mogą się wypowiedzieć – oprócz informacji dla występujących, na ile mają się przygotować, będzie to wskazówką dla prowadzących spotkanie, gdyby zaistniała potrzeba dokonania pewnych przesunięć w programie (dla oficjalnych gości dokładna godzina wystąpienia jest bardzo ważna). Scenariusz uzupełniamy o uwagi dla prowadzących (moderatorów) poszczególne części spotkania (pytania pomocnicze dla uczestników, dane jakie warto uzyskać w dyskusji itp.).

Sam **program** warsztatów powinien zawierać informacje o ramach czasowych spotkania (tu już wystarczy podział na część prezentacyjną łącznie i stricte warsztatową), występujących gościach i prowadzących spotkanie, informacje o przerwie i lunchu.

Wśród materiałów przekazanych uczestnikom przed warsztatem powinny się znaleźć: program, zaproszenie (1 strona z opisem warsztatów, celem spotkania, planowanymi efektami, wyszczególnieniem różnych grup uczestników i ich rolą, wyróżnionym czasem i miejscem spotkania) i w zależności od rodzaju konsultacji:

- schematyczna **mapa konsultowanego obszaru** (jeśli ma to znaczenie dla przebiegu spotkania - z zaznaczonym gospodarzami poszczególnych obszarów – UD, UM, spółdzielnie mieszkaniowe, ZGN itd.)

- **opis procedury administracyjnej/dalszych działań** podjętych po warsztacie, a uwzględniających ich wynik

- **prezentacja zebranych opinii mieszkańców**, uszeregowanych pod względem grup problemowych najlepiej w formie folderu lub oznaczonej problemami i pomysłami mapki itp.

Spotkanie warsztatowe na ogół wymaga zaangażowania co najmniej kilka osób:

* **Prowadzący.** Osoby bezpośrednio związane z projektem. Swoimi nazwiskami firmują całe wydarzenie, wprowadzają uczestników w zagadnienie, przedstawiają metodologię i cel warsztatów.
* **Moderatorzy**. Prowadzą pracę grup roboczych. Dobrze, by były to osoby całkowicie neutralne. Przed warsztatami organizujemy spotkanie z moderatorami, podczas którego wspólnie śledzimy scenariusz spotkania, odpowiadamy na wątpliwe kwestie, wyjaśniamy sens i cel warsztatów, pożądane efekty oraz charakteryzujemy uczestników, tak, by moderator mógł się przygotować do pełnienia swej roli.
* **Koderzy**. Wspomagają moderatora zapisując wypowiedzi uczestników. W zależności od pożądanych efektów, może on zapisywać wszystkie wypowiedzi lub wstępnie je strukturalizować według wcześniej ustalonych zasad.
* **Asystenci merytoryczni**. Osoby ze strony organizatorów warsztatów, czynnie biorące udział w poprzednich etapach zbierania informacji. Dysponują wiedzą na temat całego procesu/projektu. Dobrze, by miały możliwość wglądu w dokumentację/wyniki konsultacji. Wspierają moderatorów w kwestiach merytorycznych, są „strażnikami procesu” – zwracają uwagę na uwzględnianie wyników poprzednich etapów konsultacji.
* **Sekretarze grup**. Zapisują kwestie problematyczne/ istotne dla stworzenia sprawozdania lub raportu ze spotkania. Najlepiej by były to osoby znające wcześniejsze wyniki konsultacji – wiedzą, co jest istotne do zanotowania. Zwracają uwagę na pojawiające się kwestie sporne, różnice zdań, nowe fakty, pomysły. Są nieoficjalnymi obserwatorami spotkania.
* **Wolontariusze**. Niezwykle ważni dla sprawnej obsługi spotkania. Warto by było ich co najmniej po dwoje do każdej z grup roboczych (jeśli więcej niż jedna). Pomagają w obsłudze technicznej spotkania, dbają o wymianę materiałów między pracującymi grupami (w przypadku, gdy grupy muszą się dzielić materiałami np. wizualizacjami), odpowiadają za rejestrację uczestników, wskazują sale. Dobrze, by brali udział w spotkaniach merytorycznych, ponieważ to oni często jako pierwsi (podczas rejestracji) odpowiadają na pytania uczestników.

**Dobór uczestników i sposób zaproszenia**

Uczestnikami spotkania powinny być osoby, które z jednej strony reprezentują głos mieszkańców i mają poparcie społeczne, by być takimi reprezentantami, z drugiej eksperci, urzędnicy, decydenci i przedstawiciele organizacji istotni dla przebiegu całego projektu. Warto zwrócić uwagę, by były to osoby otwarte, skłonne do dyskusji, które nie będą podejmowały jedynie walki o uwzględnienie własnego interesu.

Oprócz bezpośrednich uczestników warsztatów można zadbać o obecność osób podnoszących rangę spotkania (burmistrz, osoby odpowiedzialne za konsultacje społeczne) i raczej unikać zapraszania przedstawicieli mediów i świata polityki, by zapewnić uczestnikom swobodę pracy i wypowiedzi. Wyjątkiem są dziennikarze prasy lokalnej, którzy mogą wziąć udział w pracy warsztatowej na zasadach pełnoprawnych uczestników – zaletą takiego rozwiązania jest uniknięcie chaosu informacyjnego i budowanie wspólnoty między światem mediów, mieszkańców i urzędników. Doświadczenie w realizacji projektu OMDO to potwierdza.

Gości najlepiej zapraszać telefonicznie lub osobiście – zwiększa to motywację do udziału w warsztacie. Następnie wysyłamy oficjalne zaproszenie drogą mailową, a po ostatecznym potwierdzeniu przybycia – dosyłamy materiały do zapoznania sie przed warsztatami (zwykle co najmniej 1/3 uczestników nie potwierdza udziału, ale i tak pojawia się na spotkaniu – mimo wszystko warto przed spotkaniem skontaktować się z takimi osobami).

Zaproszenie przedstawicieli urzędów warto powierzyć zaufanej osobie ze strony UD lub nawet samemu burmistrzowi, bo sprzyja to budowaniu postawy odpowiedzialności za cały proces. Z kluczowymi uczestnikami warsztatów – np. z urzędnikami, powinniśmy przeprowadzić spotkanie przedwarsztatowe (najlepiej w urzędzie), podczas którego będziemy mieli okazję przygotować ich do odpowiedzi na trudne pytania mieszkańców i budować gotowość do rozmów.

**Przebieg**

Na tydzień przed warsztatami powinniśmy sprawdzić miejsce spotkania – spisać brakujący sprzęt, potrzebne materiały piśmiennicze i multimedialne, zapewnić odpowiednią liczbę krzeseł (oprócz miejsc dla bezpośrednich uczestników musimy przewidzieć krzesła dla organizatorów), wypróbować ustawienia stolików do pracy w grupach.

W dniu spotkania, jeśli sala, w której odbędzie się powitanie gości jest tą samą, w której będzie pracować grupa, powinniśmy tak ustawić stół i krzesła, by była możliwość szybkiego zreorganizowania przestrzeni; zawieszamy wizualizacje, rozkładamy materiały piśmiennicze, sprawdzamy sprzęt multimedialnego i, by uniknąć „wpadki”, robimy próbną prezentację.

Podczas spotkania – umożliwiamy uczestnikom wgląd w dodatkowe materiały (zdjęcia, wizualizacje) – wolontariusz powinien reagować na dyskusję i w razie potrzeby pokazywać trudniej dostępne/gorzej widoczne materiały, a moderator powinien o nich przypominać.

Zapewniamy uczestnikom posiłek po pracy grup roboczych a przed sesją wspólną (jeśli taka została przewidziana), by uniknąć „wykruszania się” uczestników podczas przerwy; obiad jest też swego rodzaju „nagrodą” za udział, zachęca do pracy.

Warsztaty powinny mieć jasną i prostą, ale dopracowaną strukturę. Na początku witamy gości (najlepiej organizator) i wprowadzamy w cel warsztatów. Udzielamy głosu gościom, którzy opowiedzą o uwarunkowaniach wpływających na tok pracy. Następnie, jeśli dysponujemy materiałem zebranym podczas konsultacji z mieszkańcami, w przystępny i syntetyczny sposób prezentujemy go uczestnikom. Możemy też zrobić to po podziale na grupy. Na koniec informujemy o trybie pracy, przerwach, prowadzących grupy. W tym miejscu warto zrobić przerwę na kawę, która pozwoli szybko zreorganizować przestrzeń do pracy w podgrupach. Jednak jeśli pracujemy wyłącznie z jedną grupą, a część prezentacyjna nie była dłuższa niż 40-50 min, można od razu przejść do zasadniczej pracy.

Pracę grup roboczych prowadzą moderatorzy. Powinni oni przedstawić się, poprosić o przedstawienie się uczestników i koniecznie wprowadzić w zasady dyskusji. Towarzyszący im koderzy zapisują zgłaszane postulaty. Należy zadbać, by dyskusja była rzeczowa – jeśli zachodzą istotne spory, co do przedmiotu dyskusji, warto od razu konfrontować zgłaszane postulaty z wiedzą osób, które występują w roli ekspertów. Warto też nie zamykać dyskusji, gdy zderzy się ona z realiami prawnymi i finansowymi – w takim wypadku warto uruchomić twórczy element tego typu warsztatów – burzę mózgów nad niebanalnymi rozwiązaniami.

Praca w grupach powinna dążyć do uspójnienia wypracowanej wizji – do konsensu. Nie chodzi o kompromis w sprawie każdego postulatu, ale o wypisanie postulatów, co do których nie było większych zastrzeżeń i takich, które były problematyczne, budziły kontrowersje, dzieliły pracującą grupę, również z uzasadnieniem, dlaczego tak się działo.

Jeśli zaplanowaliśmy sesję plenarną, najlepiej, by grupa wybrała swojego reprezentanta, który opowie o zasadniczych etapach i postulatach osiągniętych w toku pracy.

Sesja plenarna jest przydatna, gdy praca poszczególnych grup zazębia się i może się okazać, że rozwiązania przejęte przez jedną z nich, pozostają w konflikcie do pozostałych. W innym wypadku wystarczy podziękować za udział i poinformować o sposobie publikacji wyników.

Na sesji plenarnej najpierw wypowiadają się reprezentanci grup. Chodzi o to, by uniknąć ponownej dyskusji na przepracowane tematy. Jeśli istnieje taka potrzeba, możemy otworzyć dyskusję, co do kwestii, które są problematyczne ze względu na różnice rozwiązań w różnych grupach. Jeśli uczestnicy nie dojdą do porozumienia, nie wpływa to na powodzenie warsztatów. Można stworzyć „protokół rozbieżności”, a o wyborze najlepszego rozwiązania zadecydują względy finansowe i prawne – musimy mieć na uwadze, że i tak pojawią się głosy krytyki i nie uda się uwzględnić zdania każdego członka społeczności, a zakładanie takiego celu byłoby działaniem bezcelowym, czasochłonnym i w miarę swojego trwania - obniżającym zaangażowanie dyskutantów.

Następnie informujemy o sposobie publikacji wyników, dziękujemy za przybycie, zapraszamy do śledzenia strony internetowej, przypominamy jej adres. Na koniec spotkania warto przewidzieć obiad lub, jeśli zaplanowaliśmy go wcześniej, ostatnią przerwę kawową itp. – sprzyja to nawiązywaniu kontaktów po warsztacie, między uczestnikami, którzy wcześniej nie znali się i mogli czuć się skrępowani, a wspólna praca przełamała bariery.

**Efekty**

Natychmiast po spotkaniu (max. 1 dzień) na stronie www powinna się znaleźć chociaż krótka informacja o przeprowadzonych warsztatach, a następnie (do 10 dni) raport/sprawozdanie z pracy warsztatowej i uzyskanych wyników. Raport wysyłamy również do uczestników i decydentów, w tym do odpowiednich urzędów, powinniśmy wysłać go także do liderów społeczności, którzy nie brali udziały w warsztacie.

**Ocena, rekomendacje**

Warsztaty typu charette są jednym z najlepszych narzędzi, gdy chodzi o to by w procesie konsultacji nie ograniczać się tylko do zebrania opinii różnych grup społecznych, ale także wypracować dla nich wspólną wizję i rozwiązania na które zgodzą się wszystkie strony procesu. . Musimy jednak pamiętać, że powinny im towarzyszyć inne formy konsultacji, które pozwolą wypowiedzieć się szerszej społeczności, albo, jeśli rezygnujemy z wcześniejszych konsultacji agregujących opinie, powinniśmy uwzględnić udział reprezentantów różnych grup mieszkańców. W innym wypadku mieszkańcy poczują, że decyzje podjęli za nich specjaliści, nie uwzględniając charakteru miejsc najlepiej znanych ich bezpośrednim użytkownikom.

Kiedy warto sięgnąć po to narzędzie? Gdy interesanci różnych grup wykazują chęć do rozmowy, kiedy zebrano wiele opinii mieszkańców, również sprzecznych i warto prześledzić proceduralne możliwości ich realizacji – tak, by wybrać najlepsze z nich.

Nie warto go stosować, gdy poszczególni interesariusze nie wykazują chęci do rozmów lub mamy do czynienia z zaostrzonym konfliktem. Wówczas uczestnicy mogą utwierdzać się tylko w stereotypach dotyczących innych interesariuszy i atakować się wzajemnie. W takim wypadku lepiej zastosować **spotkania mediacyjne**.

## Warsztaty animacyjne

Warsztaty animacyjne to spotkanie podczas którego specjaliści (urzędnicy, projektanci, samorząd, przedstawiciele instytucji publicznych, organizacji pozarządowych, pracownicy naukowi z wydziałów związanych z projektowaniem przestrzeni, reprezentanci poszczególnych grup mieszkańców) dyskutują nad rozwiązaniami dla danego obszaru problemowego dążąc do wypracowania konkretnych ścieżek realizacji postulatów mieszkańców, gdy odpowiedzialność za tę realizację ma spaść na wybrane, łączone grupy urzędników i liderów społeczności.

W zasadzie, szczególnie jeśli chodzi o kwestie organizacyjne poprzedzające warsztat, informacje tu zawarte pokrywają się z tymi, które dotyczą warsztatów typu *charette*. Niemniej jednak jest kilka zasadniczych różnić, szczególnie w przebiegu samego spotkania, dlatego warto przeczytać uważnie poniższe wskazówki.

**Funkcje stosowania danego narzędzia**

Warsztaty animacyjne to praca nad danymi zebranymi podczas wcześniejszych etapów konsultacji – ale takimi, które zostały juz poddane wstępnemu „filtrowaniu” – czyli sprawdzeniu warunków formalnych, prawnych i finansowych ich wdrożenia (co może być przeprowadzone np. na warsztatach typu *charette*). Są zatem następnym „krokiem” w cyklu konsultacyjnym i z tego pełnią funkcję uzupełniającą dla konsultacji, w których tylko agregujemy dane. Służą realizacji wybranych postulatów mieszkańców i tym samym zachęceniu ich do podejmowania podobnych inicjatyw w przyszłości; budują otwartość do dialogu administracji z samorządem, służą nawiązywaniu sieci kontaktów między liderami i organizacjami pozarządowymi. Mogą być stosowane w innych niż konsultacyjne przedsięwzięciach, np. w animacji środowiska lokalnego, pod warunkiem jednak uprzedniego przygotowania strony formalno prawnej planowanych inicjatyw.

Dzięki konfrontowaniu różnych punktów widzenia: pokazywaniu przez urzędników ścieżek realizacji danej propozycji, wysłuchaniu potrzeb mieszkańców oraz proponowaniu przez ekspertów i twórców niecodziennych rozwiązań, wszyscy uczestnicy spotkania zdobywają wiedzę na temat trudnego procesu wdrażania nowych projektów. Mają także szansę wypracować projekty/propozycje, które rzeczywiście zostaną zrealizowane, uświadamiając mieszkańcom, którzy wcześniej dzielili się opiniami, że warto brać udział w konsultacjach.

**Zakładane cele jego zastosowania**

Głównym celem zastosowania tego narzędzia jest wypracowanie kilku projektów - opartych na postulatach mieszkańców - możliwych do zrealizowania w świetle istniejącego prawa oraz dostępnych zasobów (finansowych, instytucjonalnych, przestrzennych i ludzkich). Z jednej strony jego zastosowanie uwzględnia potrzeby lokalnej społeczności (ponieważ bierze ona udział w spotkaniu bezpośrednio – przez przedstawicieli poszczególnych grup mieszkańców, albo pośrednio – poprzez zebrane wcześniej opinie), z drugiej pozwala wyznaczyć szersze perspektywy zaspokojenia owych potrzeb (poprzez twórczą dyskusję nad problemami). Dobrze przeprowadzone warsztaty animacyjne pomagają wyznaczyć ścieżkę realizacyjną dla planowanego przedsięwzięcia, czasami określić nawet konkretnych wykonawców, wzmacniają poczucie współdecydowania wśród uczestników spotkania, uczą wzajemnego zrozumienia postaw przedstawicieli instytucji publicznych oraz mieszkańców oraz – przede wszystkim – zachęcają do podejmowania przez uczestników innych inicjatyw, ponieważ dostarczają im, często dostępnego tylko urzędnikom - „know-how”.

**Gdzie, kiedy, jak zastosować**

Organizacja warsztatów animacyjnych wymaga uwzględniania rozkładu dnia i możliwości czasowych bardzo różnych grup społecznych. Inaczej, niż ma to miejsce w przypadku **spotkania otwartego**, wyznacznikiem godziny spotkania nie jest czas wolny mieszkańców, ale, szczególnie gdy w warsztatach biorą udział urzędnicy i przedstawiciele instytucji publicznych, godziny pracy. Najlepiej (tak by umożliwić udział zarówno osobom reprezentującym instytucje oraz tym, którzy reprezentują głos mieszkańców i specjalistów) na porę spotkania wyznaczyć wczesne popołudnie (13-14:00). Wówczas pracownicy etatowi nie będą musieli rezygnować z całego dnia pracy albo zostawać „po godzinach”, pracownicy naukowi odwoływać całego dnia zajęć itp. Późne popołudnie można przeznaczyć na warsztaty wtedy, gdy udział urzędników jest mały i mamy pewność, że odpowiedzą oni pozytywnie na nasze zaproszenie.

Miejsce spotkania powinno być przede wszystkim zamknięte, tak by umożliwić swobodną dyskusję i pracę, bez konieczności ustosunkowania się do uwag postronnych obserwatorów. Warto zwrócić uwagę, by było dobrze wyposażone w sprzęt multimedialny, stoliki, krzesła, dodatkowe sale – pozwoli to zaoszczędzić środki. I przede wszystkim, powinno to być miejsce, do którego łatwo dotrzeć również uczestnikom nie znającym danego terenu (np. ekspertom z innego miasta). W tym celu powinni ono też zostać dobrze oznakowane w dniu warsztatów. W przypadku OMDO doskonale sprawdzały się sale Urzędu Dzielnicy, udostępnione na potrzeby konsultacji.

Co najmniej na trzy tygodnie przed planowanym dniem spotkania powinniśmy zarezerwować miejsce spotkania i wyznaczyć jego ramy czasowe. Wówczas przystępujemy do sporządzania materiałów na potrzeby spotkania.

Z punktu widzenia organizatorów najważniejsza jest odpowiedź na pytanie, co ma być efektem warsztatów. Pomocne (i obowiązkowe!) jest stworzenie **scenariusza** spotkania, w którym uwzględnimy cele spotkania oraz poszczególne działania do nich prowadzące z wyszczególnieniem dokładnego czasu przeznaczonego na każde z nich. Jeśli planujemy wystąpienia zaproszonych gości/decydentów/ważnych osób, staramy się co do minuty wyznaczyć czas, w jakim mogą się wypowiedzieć – oprócz informacji dla występujących, na ile mają się przygotować, będzie to wskazówką dla prowadzących spotkanie, gdyby zaistniała potrzeba dokonania pewnych przesunięć w programie (dla oficjalnych gości dokładna godzina wystąpienia jest bardzo ważna). Scenariusz uzupełniamy o uwagi dla prowadzących (moderatorów) poszczególne części spotkania (pytania pomocnicze dla uczestników, dane jakie warto uzyskać w dyskusji itp.).

Sam **program** warsztatów powinien zawierać informacje o ramach czasowych spotkania (tu już wystarczy podział na część prezentacyjną łącznie i stricte warsztatową), występujących gościach i prowadzących spotkanie, informacje o przerwie i lunchu.

Wśród materiałów przekazanych uczestnikom przed warsztatem powinny się znaleźć: program, zaproszenie (1 strona z opisem warsztatów, celem spotkania, planowanymi efektami, wyszczególnieniem różnych grup uczestników i ich rolą, wyróżnionym czasem i miejscem spotkania) i w zależności od rodzaju konsultacji:

- schematyczna **mapa konsultowanego obszaru** (jeśli ma to znaczenie dla przebiegu spotkania - z zaznaczonym gospodarzami poszczególnych obszarów – UD, UM, spółdzielnie mieszkaniowe, ZGN itd.)

- **opis procedury administracyjnej/dalszych działań** podjętych po warsztacie, a uwzględniających ich wynik

- **prezentacja zebranych opinii mieszkańców**, uszeregowanych pod względem grup problemowych najlepiej w formie folderu lub oznaczonej problemami i pomysłami mapki itp.

Spotkanie warsztatowe na ogół wymaga zaangażowania co najmniej kilka osób:

* **Prowadzący.** Osoby bezpośrednio związane z projektem. Swoimi nazwiskami firmują całe wydarzenie, wprowadzają uczestników w zagadnienie, przedstawiają metodologię i cel warsztatów. Mogą oni jednocześnie pełnić funkcję moderatorów.
* **Moderatorzy**. Prowadzą pracę grup roboczych. Tu inaczej niż w przypadku warsztatów typu *charette*, nie muszą a nawet nie powinny to być osoby neutralne, ale dobrze związane z projektem, znające argumentację mieszkańców stojącą za ich postulatami i dobrze orientujące się w omawianej przestrzeni. Przed warsztatami dokładnie śledzimy scenariusz spotkania wyznaczając bardzo dokładnie cel warsztatów – z wyszczególnieniem pożądanych wytycznych co do konkretnych rozwiązań (np. w przypadku OMDO były to kwestie organizacji wystawy na murze „stacji Filtrów” – kto może zorganizować, kto sfinansuje, jakie warunki muszą spełniać materiały wizualne; wygląd przyszłych zrewitalizowanych warzywniaków – kto przygotuje projekt, do kiedy, kto sfinansuje itp.).
* **Koderzy**. Wspomagają moderatora zapisując wypowiedzi uczestników. Tu ważne są już nie dane ogólne i abstrakcyjnie wyrażone potrzeby, jak przy spotkaniu otwartym lub „charettach”, ale bardzo konkretne pomysły, osoby odpowiedzialne, ścieżki podejmowanie i chronologia koniecznych decyzji administracyjnych itp. – można powiedzieć, że poruszamy się tu od ogółu do szczegółu.
* **Sekretarze grup**. Zapisują kwestie problematyczne/ istotne dla stworzenia sprawozdania lub raportu ze spotkania. Najlepiej by były to osoby znające wcześniejsze wyniki konsultacji – wiedzą, co jest istotne do zanotowania. Zwracają uwagę na pojawiające się kwestie sporne, różnice zdań, nowe fakty, pomysły. Są nieoficjalnymi obserwatorami spotkania.
* **Wolontariusze**. Pomagają w obsłudze technicznej spotkania, dbają o wymianę materiałów między pracującymi grupami (w przypadku, gdy grupy muszą się dzielić materiałami np. wizualizacjami), odpowiadają za rejestrację uczestników, wskazują sale, wykonują dokumentację fotograficzną. Dobrze, by brali udział w spotkaniach merytorycznych, ponieważ to oni często jako pierwsi (podczas rejestracji) odpowiadają na pytania uczestników.

**Dobór uczestników i sposób zaproszenia**

Patrz. opis tego punktu do warsztatów typu *charette* /eksperckich.

**Przebieg**

Na tydzień przed warsztatami powinniśmy sprawdzić miejsce spotkania – spisać brakujący sprzęt, potrzebne materiały piśmiennicze i multimedialne, zapewnić odpowiednią liczbę krzeseł (oprócz miejsc dla bezpośrednich uczestników musimy przewidzieć krzesła dla organizatorów), wypróbować ustawienia stolików do pracy w grupach.

W dniu spotkania, jeśli sala, w której odbędzie się powitanie gości jest tą samą, w której będzie pracować grupa, powinniśmy tak ustawić stół i krzesła, by była możliwość szybkiego zreorganizowania przestrzeni; zawieszamy wizualizacje, rozkładamy materiały piśmiennicze, sprawdzamy sprzęt multimedialnego i, by uniknąć „wpadki”, robimy próbną prezentację.

Podczas spotkania – umożliwiamy uczestnikom wgląd w dodatkowe materiały (zdjęcia, wizualizacje) – wolontariusz powinien reagować na dyskusję i w razie potrzeby pokazywać trudniej dostępne/gorzej widoczne materiały, a moderator powinien o nich przypominać.

Powinniśmy też przewidzieć przerwę na posiłek – jest to też dobra okazja do przetasowania uczestników – w naszym przypadku sprawdziło się potraktowanie jednego z uczestników jako przechodniego – znał ustalenia w sprawie warzywniaków, których infrastruktura, po zakończeniu dnia handlowego, miała służyć mieszkańcom – dlatego mógł udzielić informacji co do ich wyglądu, sposobu korzystania przez kupców itp. (pamiętajmy tylko, by ustalając w scenariuszu kolejność poruszanych wątków uwzględnić informacje, jakie powinien on juz posiadać przechodząc do drugiej grupy).

Warsztaty powinny mieć jasną i prostą, ale dopracowaną strukturę. Na początku witamy gości (najlepiej organizator) i wprowadzamy w cel warsztatów. Następnie w przystępny i syntetyczny sposób prezentujemy uczestnikom wyniki wcześniejszych konsultacji i uzasadniamy wybór do realizacji kilku postulatów. Możemy też zrobić to po podziale na grupy. Na koniec informujemy o trybie pracy, przerwach, prowadzących grupy. W tym miejscu warto zrobić przerwę na kawę, która pozwoli szybko zreorganizować przestrzeń do pracy w podgrupach. Jednak jeśli pracujemy wyłącznie z jedną grupą, a część prezentacyjna nie była dłuższa niż 40-50 min, można od razu przejść do zasadniczej pracy.

Pracę grup roboczych prowadzą moderatorzy. Powinni oni przedstawić się, poprosić o przedstawienie się uczestników i koniecznie wprowadzić w zasady dyskusji. Towarzyszący im koderzy zapisują zgłaszane postulaty. Należy zadbać, by dyskusja była rzeczowa – jeśli zachodzą istotne spory, co do przedmiotu dyskusji, warto od razu konfrontować zgłaszane postulaty z wiedzą osób, które występują w roli ekspertów. Warto też nie zamykać dyskusji, gdy zderzy się ona z realiami prawnymi i finansowymi – w takim wypadku warto uruchomić twórczy element tego typu warsztatów – burzę mózgów nad niebanalnymi rozwiązaniami. Zadaniem moderatorów jest „wyłapywać” problemy związane z realizacją konkretnych pomysłów i natychmiast prosić o ich rozwiązanie, wyjaśnienie, szukanie dróg wyjścia z impasu itd. – nawet istniejące regulacje można przecież zmienić, jeśli wpłynie to korzystnie na przestrzeń publiczną.

Praca w grupach powinna prowadzić przynajmniej do wypracowania ogólnych ścieżek realizacyjnych postulatów, jeśli nie ma zgody co do realizacji konkretnych pomysłów (wówczas taka wiedza w formie raportu trafi do instytucji i mieszkańców, którzy będą mogli podejmować samodzielne inicjatywy oddolne).

Jeśli zaplanowaliśmy sesję plenarną, najlepiej, by grupa wybrała swojego reprezentanta, który opowie o zasadniczych etapach i wynikach pracy.

Sesja plenarna jest przydatna, gdy praca poszczególnych grup zazębia się i może się okazać, że rozwiązania przejęte przez jedną z nich, pozostają w konflikcie do pozostałych. W innym wypadku wystarczy podziękować za udział i poinformować o sposobie publikacji wyników.

Warto nie zamykać spotkania od razu po pracy warsztatowej – sprzyja to nawiązywaniu kontaktów po warsztacie, między uczestnikami, którzy wcześniej nie znali się i mogli czuć się skrępowani, a wspólna praca przełamała bariery.

**Efekty**

Natychmiast po spotkaniu (max. 1 dzień) na stronie www powinna się znaleźć chociaż krótka informacja o przeprowadzonych warsztatach, a następnie (do 10 dni) raport/sprawozdanie z pracy warsztatowej i uzyskanych wyników. Raport wysyłamy również do uczestników i decydentów, w tym do odpowiednich urzędów.

**Ocena, rekomendacje**

Jeśli chodzi o efektywność wypracowanych rozwiązań warsztaty animacyjne, są jednym z najlepszych narzędzi wspomagających wdrożenie pomysłów odpowiadających na potrzeby mieszkańców. Nie są jednak wystarczające. Nawet jeśli poprzedzało je narzędzie agregujące opinie użytkowników przestrzeni – to i tak sami uczestnicy warsztatów powinni mieć jeszcze możliwość zgłosić własne postulaty i sprawdzić ich wykonalność, np. na **„*charettach***” poprzedzających warsztat animacyjny. W innym wypadku będą mieli potrzebę właśnie teraz podzielić się swoimi pomysłami i skonfrontować je ze sobą – a to uniemożliwi osiągnięcie głównego celu wykorzystania tego narzędzia, czyli przygotowania gruntu pod wdrożenie wybranych postulatów.

Kiedy warto sięgnąć po to narzędzie? Gdy interesanci różnych grup wykazują chęć do rozmowy, kiedy zmiany w przestrzeni publicznej mają być wdrożone przy udziale małych środków finansowych, ale za to przy wykorzystaniu inicjatyw oddolnych.

Nie warto go stosować, gdy istnieje zaogniony konflikt lub gdy chodzi o uzgodnienia wymagające dużego stopnia ogólności, np. przed przygotowaniem planu zagospodarowania przestrzennego – lepiej w tym wypadku zastosować **warsztaty typu *charette***.

## Mediacja

Mediacja jest sposobem dochodzenia do konsensu, w którym zainteresowane strony rozmawiają o możliwych rozwiązaniach pod okiem bezstronnej i neutralnej wobec tematu osoby trzeciej. Mediacja jest dobrowolna, zarówno mediator jak i strony sporu mogą z niej zrezygnować, jeśli uznają, że dalsze rozmowy nie doprowadzą do satysfakcjonujących rozwiązań. Mediator dba, by każdy miał możliwość wypowiedzi, by rozmówcy skupiali się na kwestiach istotnych i szukali niekonwencjonalnych rozwiązań. Warunkiem koniecznym jej przeprowadzenia jest rozpoznanie sytuacji i ustalenie liderów grup interesu, tak by stali się oni reprezentantami społeczności podczas spotkań mediacyjnych.

Funkcje Mediacja służy przede wszystkim rozwiązywaniu istniejących i jawnych konfliktów. Dostarcza satysfakcji proceduralnej stronom, które czują się pominięte i ignorowane w procesie decyzyjnym. Pozwala „wykryć” potrzeby stojące za postulatami grup i ich przedstawicieli i dzięki temu odpowiedzieć bezpośrednio na nie.

**Zakładane cele jego zastosowania**

Głównym celem zastosowania mediacji przy konsultowaniu spraw związanych z przestrzenią jest załagodzenie lub rozwiązanie konfliktu, jaki powstał na tle zmian w infrastrukturze, które już zaszły, albo mają dopiero nastąpić. Mediacja, dzięki angażowaniu obu (i więcej) stron sporu w szukanie alternatywnych, a nie zero-jedynkowych, rozwiązań, sprzyja przełamywaniu barier między uczestnikami. Prowadzi do sytuacji, gdy w porównaniu z wcześniejszą sytuacją każdy rozmówca może się czuć „zwycięzcą” , ponieważ przyjęte rozwiązania w większym stopniu będą odpowiadały jego potrzebom, niż te zastosowane arbitralnie. Pobocznym dla mediacji, ale w wypadku konsultacji bardzo istotnym, celem jest dostarczenie uczestnikom wiedzy na temat uwarunkowań formalno-prawnych przedsięwzięcia, potrzeb stojących za wyrażanymi głośno opiniami i tym samym ograniczenie posługiwania się wzajemnymi stereotypami.

**Gdzie, kiedy, jak zastosować**

Mediację stosujemy zasadniczo w wypadku, gdy istnieje jawny konflikt między użytkownikami danej przestrzeni, administracją samorządową, interesariuszami. Im wcześniej ją zastosujemy, tym lepiej, chociaż już sam fakt konieczności jej zastosowania świadczy o tym, że konsultacje rozpoczęły się za późno.

Przystępując do mediacji należy stworzyć **mapę konfliktu**, czyli konspekt zawierający najważniejsze kwestie wybrane z *desk research*:

1. **Interesariusze/ strony:**

* Jakie są strony konfliktu? Kto powinien uczestniczyć w mediacji?
* Kto zabierał głos na temat problemu?
* Na kogo powołują się/ do kogo odwołują się ci, którzy zabierali głos na temat problemu (choć bezpośrednio ta osoba/ te osoby nie wypowiadały się publicznie)?
* Jaka jest rola tych osób w sytuacji problemowej (jakie instytucje/ organizacje reprezentują)?
* Kogo dotyczy problem?
* Kto ma interes w jego rozwiązaniu?
* Kto może się opierać rozwiązaniu problemu?
* Od kogo zależy rozwiązanie (Kto jest władny podjąć decyzję? Kto będzie odpowiedzialny za realizację decyzji?)?
* Czy są jakieś strony nieświadome, iż są interesariuszami lub takie, które nie są uwzględniane (lub też wręcz są wykluczane) w procesie zajmowania się problemem?
* Jaka jest wewnętrzna struktura poszczególnych interesariuszy lub grup interesu (czy działają na własny rachunek, czy kogoś reprezentują – jaka jest ich relacja z mocodawcami; umocowanie, legitymizacja)?

**2.** **Przedmiot/ problem:**

* Jakie są główne kwestie sporne i interesy stron?
* W jakich obszarach interesariusze się zgadzają?
* Jakie są obszary/ kwestie, w których się różnią?
* Jakie propozycje rozwiązań zostały dotychczas zgłaszane przez poszczególnych interesariuszy/ strony?
* Jakie są główne interesy poszczególnych interesariuszy/ stron? Jakie argumenty przytaczają na rzecz lub przeciwko pojawiającym się dotąd rozwiązaniom?[[4]](#footnote-4)
* Co mogą zyskać poszczególni interesariusze/ strony, jeśli problem zostanie/ nie zostanie rozwiązany?
* Co mogą stracić, jeśli problem zostanie/ nie zostanie rozwiązany?
* Jaka jest najlepsza alternatywa wobec braku porozumienia dla każdej ze stron (czyli: co najlepszego dla siebie każda ze stron może zrobić, jeśli nie zostanie osiągnięte porozumienie; Best Alternative to Negotiated Agreement)?
* Czego strony się najbardziej obawiają jeśli nie dojdzie do porozumienia (jaki jest dla nich czarny scenariusz; Worst Alternative to Negotiated Agreement)?
* Co jest bardziej widoczne: zyski czy straty?
* Jaka jest „waga” konfliktu (na ile dotyczy kluczowych, centralnych, osobistych dla interesariuszy kwestii)?
* W jakim stopniu problem może zagrażać tożsamości stron (lub też definiuje tożsamość stron)?

1. **Przebieg konfliktu**

* Czy między stronami istniała jakaś relacja przed obecnym incydentem konfliktowym?
  + poprzednia relacja – jaki był klimat relacyjny
  + poprzednie konflikty – w jaki sposób były rozwiązywane, z jakim skutkiem, z jakim poczuciem satysfakcji dla stron?
  + Jaki był przebieg zdarzeń w aktualnym konflikcie?
  + Jakie jest nastawienie stron do ewentualnych działań na rzecz budowania porozumienia, mediacji?

1. **Dynamika relacji między stronami**

* W jaki sposób poszczególni interesariusze spostrzegają innych zaangażowanych w problem?
* Kogo popierają/ przeciwko komu występują poszczególni interesariusze (koalicje)?
* Jaka jest siła każdej ze stron: spostrzegana (przez nią samą, pozostałych interesariuszy; faktyczna – z jakiego rodzaju siły realnie mogą skorzystać)?
* Jakiej relacji życzyliby sobie interesariusze (co będzie ich motywować)?

**5.** **Procedury rozwiązywania problemu**

* Jakie są reguły dotyczące rozwiązywania problemu w kontekście w jakim on występuje?
  + - W jaki sposób wyznawane wartości mogące wpływać na procedurę rozwiązywania problemu
    - Jakie są dostępne i zalecane procedury rozwiązywania problemu?
    - Jaki jest stopień formalizacji procesu rozwiązywania?
    - Czy są jakieś trzecie strony będące autorytetem dla poszczególnych interesariuszy, które mogłyby zainspirować/ zainicjować działania na rzecz porozumienia?

**6.** **Czas**

* W jaki sposób czas działa dla każdego z interesariuszy/ każdej ze stron?

**Dobór uczestników i sposób zaproszenia**

Uczestników mediacji dobieramy pod kątem miejsca zajmowanego przez nich w konflikcie. Dobrze zawężać liczbę uczestników do tych, których istotnie dotyczy dana kwestia. Zapraszamy ich telefonicznie lub osobiście. Liczba osób biorących udział w mediacji powinna zostać zamknięta – tzn. możliwe jest włączanie ekspertów, ale lepiej, by sami interesariusze występowali we własnym imieniu, a nie poprzez upoważnione osoby – ponieważ mogą one nie mieć wiedzy i kompetencji, by dojść do porozumienia z drugą stroną.

**Przebieg**

Mediacja powinna składać się z kilku faz. Koniecznie musi ją poprzedzać *desk research*, w którym wstępnie wyodrębnimy strony sporu, charakter wydarzeń toczących się wokół niego oraz określimy kwestie problemowe. Następnie należy przeprowadzić szereg spotkań (szczególnie, gdy konflikt angażuje wiele grup użytkowników) z przedstawicielami grup (w szerszym składzie niż tylko ich formalni reprezentanci) w celu dokładnego ustalenia przedmiotu sporu i wyróżnienia tematów wymagających ustaleń przed mediacją i podczas jej trwania (przykładowe informacje, jakie powinniśmy wtedy zebrać to np. właściciele terenu, którego dotyczy spór, główne możliwości jego rozwiązania, decydenci w danej kwestii, bariery prawne i finansowe itd. – wykracza to poza tradycyjnie pojmowaną rolę mediatora, ale w tym wypadku ważne jest dostarczenie uczestnikom realnej wiedzy, która może zmienić ich pozycję w sporze i stworzyć bardziej elastyczną perspektywę jego rozwiązania. Zazwyczaj bowiem w mediacji dotyczącej przestrzeni publicznej poruszana kwestia nie dotyczy jedynie skonfliktowanych stron, ale jest pewnym dobrem wspólnym i nie można o tym zapominać rozstrzygając spór.

Dopiero po wstępnym spotkaniach rozpoznawczych i ustaleniu stron, które wezmą udział w mediacji, przystępujemy do spotkań wstępnych przed mediacją. Podczas tego typu spotkań budujemy gotowość do udziału w mediacji i otwartość na dyskusję z druga stroną (stronami) oraz zbieramy dodatkowe informacje lub pytania, na które powinniśmy znaleźć odpowiedź przed właściwym spotkaniem mediacyjnym.

Nie będziemy w tym miejscu opisywać dokładnie zasad prowadzenia spotkań mediacyjnych. Najlepiej, by przeprowadzał je profesjonalny mediator – jednak niech to będzie osoba, z którą będziemy współpracować podczas całego procesu – z jednej strony wspomagając ją podczas fazy zbierania informacji, z drugiej dostarczając jej wiedzy o celach prowadzenia mediacji w danym wypadku.

Należy jednak pamiętać, by spotkania mediacyjne odbywały się na neutralnym gruncie, aby żadna ze stron nie miała poczucia, że ta druga jest „głównym” gospodarzem spotkania i to od niej w większej mierze będzie zależało rozwiązanie kwestii spornej.

**Efekty**

Mediacja ma to do siebie, że jest spotkaniem poufnym i dobrowolnym. Dlatego wymyka się zasadzie promocji, tak ważnej podczas procesu konsultacji społecznych. Zapewnia to stronom swobodę rozmów. Niezależnie jednak od tego, jak ona się potoczyła, tzn. czy znaleziono rozwiązanie satysfakcjonujące obie strony, czy też została przerwana, albo zakończyła się brakiem ugody , należy poinformować szerszą publiczność o tym, że odbyła się, czego dotyczyła, a jeśli została przerwana – dlaczego. Pozostałe informacje objęte są zasadą poufności - dla dobra mediacji lepiej powiedzieć mniej, niż za dużo, zniechęcając do brania w niej udziału w przyszłości.

**Ocena, rekomendacje**

Mediację, nawet gdy nie kończy się ugodą, może odegrać ważną rolę łagodzącą spór. Strony zostają wysłuchane i poznają wzajemnie swoje potrzeby stojące za konkretnymi postulatami. Dostarczamy im satysfakcji proceduralnej i wiedzy w temacie, którego dotyczy spór.

Mediacje warto stosować wówczas, gdy mamy do czynienia z rzeczywistym konfliktem i strony nie mają motywacji do wspólnej pracy warsztatowej, a nawet w ogóle nie chcą ze sobą rozmawiać.

Nie polecamy mediacji, gdy widzimy, że co najmniej jedna ze stron traktuje ją fasadowo, jako element PR-owy i nie ma motywacji, by dojść do konsensu.

## Spotkanie otwarte

Otwarte spotkanie przedstawicieli samorządu z mieszkańcami to tradycyjne narzędzie konsultacji społecznych. Jednak aby spotkanie zakończyło się sukcesem, to znaczy umożliwiło konstruktywną dyskusję na zaplanowany temat, przebiegało w pozytywnej atmosferze, było faktycznie użyteczne dla samorządu oraz przyniosło satysfakcję dla obu stron, należy bardzo poważnie podejść do jego organizacji..

**Zakładane cele jego zastosowania**

Bez wątpienia, spotkanie otwarte umożliwia nawiązanie bezpośredniego i kontaktu między mieszkańcami a decydentami. Mieszkańcy uzyskują informacje niezbędne do konstruktywnej dyskusji: przedstawiciele samorządu mogą np. przedstawić przebieg procesu decyzyjnego i podmioty za niego odpowiedzialne oraz mechanizmy administracyjne, związane z przedmiotem konsultacji. Ważne może być również przedstawienie głównych problemów, np. architektonicznych czy innych związanych z przedmiotem konsultacji. Przedstawiciele instytucji samorządowych mają okazję poznać nastroje społeczne, w związku z przedmiotem konsultacji, zanim wybuchnie konflikt. Jednak najważniejszym celem spotkania otwartego wydaje się ekspresja opinii mieszkańców na temat wizji zmiany dotyczącej przedmiotu konsultacji i dzięki temu dostarczenie im satysfakcji proceduralnej.

**Gdzie, kiedy, jak zastosować**

Bardzo istotna jest logistyka przygotowania i organizacji spotkania. Po pierwsze należy podkreślić rolę etapu przygotowawczego, w którym strona organizatorów (np. lokalne NGO) włącza do wspólnych przygotowań do spotkania najważniejszych przedstawicieli drugiej strony (np. władze lokalne). Wówczas przedstawiciele samorządu będą bardziej zaangażowani w przebieg oraz przedmiot spotkania, zagwarantują uczestnictwo ekspertów w spotkaniu oraz będą mogli udzielić znaczącej pomocy technicznej oraz użyczyć danych niezbędnych do merytorycznego przygotowania dyskusji. Ważne, aby odpowiednio przygotowywać samorząd do udziału w takim spotkaniu: włączyć go do tworzenia programu spotkania, omówić w jakim stopniu efekty spotkania będą wiążące dla samorządu, czy „nakreślić możliwe trudne pytania”. Wartościowa będzie też wymiana doświadczeń, jako że samorząd z pewnością spotykał się już z mieszkańcami. Jeśli zaś gospodarzem jest samorząd, powinien przeprowadzić on wstępne rozpoznanie w środowisku lokalnym - porozmawiać z liderami, rozmowy takie są potrzebne zwłaszcza, gdy mamy do czynienia z istnieniem konfliktowych grup użytkowników, przygotować ich do spotkania pod względem merytorycznym. Pozna wówczas nastroje panujące w społeczności lokalnej, zagwarantuje sobie wyższą frekwencję na spotkaniu oraz nawiąże pierwszy krok w dialogu z mieszkańcami.

Przy wyborze miejsca dobrze jest skorzystać z zasobów lokalnych. Najlepiej zorganizować spotkanie w miejscu będącym przedmiotem dyskusji lub w bliskości obiektu inwestycji konsultowanej (W przypadku konsultacji Placu Narutowicza korzystaliśmy z sąsiadującego z Placem budynku Akademika z którego roztaczał się widok bezpośrednio na Plac). Ponadto powinno to być miejsce, do którego łatwo trafić; dodatkowo warto zamieścić oznaczenia pomagające dotrzeć we właściwe miejsce (strzałki + tytuł wydarzenia). Pomieszczenie powinno być jasne i przestrzenne, aby uniknąć poczucia zamknięcia/przytłoczenia, a przede wszystkim dostosowane do spodziewanej liczby uczestników spotkania, tak aby każdy mógł wygodnie usiąść oraz widział rozmówców.

Termin oraz godzina spotkania otwartego powinny być dostosowane przede wszystkim do trybu życia większości mieszkańców. Z naszych doświadczeń wynika, że jest to dzień powszedni, najlepiej wtorek, środa lub czwartek, najwcześniej o godzinie 17.30. Ramy czasowe spotkania należy dostosować do dyskutowanego tematu, ale maksymalnie powinny to być 2,5 - 3 godziny.

Kluczowe dla sukcesu spotkania jest przygotowanie techniczne. Ważne jest widoczne określenie gospodarza spotkania, np. poprzez umieszczenie logo w materiałach informacyjnych i promocyjnych. Ustawienie stołów dla prelegentów i krzeseł powinno tworzyć atmosferę równości i zachęcać do dyskusji, np. krzesła ustawione na kształt Sejmu lub teatru starogreckiego. Wykorzystanie wizualizacji (np. prezentacja wyświetlana na rzutniku) wspomaga wypowiedzi decydentów, umożliwia konstruktywną dyskusję (np. wyświetlenie szczegółowej, ale prostej w odbiorze mapy przedmiotu konsultacji) tworzy profesjonalny wizerunek spotkania.

Nie należy zapomnieć o dobrym nagłośnieniu sali – dobra słyszalność wypowiedzi to podstawa komunikacji, a więc i sukcesu spotkania. Wolontariusze (na przykład spośród studentów lub uczniów okolicznych szkół) mogą udzielać informacji, rozdzielać materiały informacyjne oraz wykonywać dokumentację fotograficzną i sprawozdawczą. Oczywiście warto, aby na spotkaniu byli obecni lokalni dziennikarze, jednak nie zawsze jest to możliwe. Opcjonalnie można rozdawać uczestnikom spotkania identyfikatory, aby wzbudzić w nich przynależność do grupy i poczucie powagi konsultacji społecznych. Również opcjonalnie nad spotkaniem może czuwać ochrona.

Warto, aby mieszkańcy otrzymali materiały informacyjne zawierające np. program spotkania, wydruk prezentacji wykorzystanych podczas spotkania, mapę własności, graf ilustrujący cały proces konsultacji, kolejność działań wraz z odpowiedzialnymi instytucjami (tu: wytyczne – konkurs – projekt - plan zagospodarowania - modernizacja Placu). Gdy konsultacja jest realizowana przez NGO warto załączyć informację o projekcie – max. 2 strony A4, Inne materiały na temat konsultacji (np. ulotka o konsultacjach społecznych, symboliczny prezent (w naszym przypadku był to przewodnik po Ochocie „Ochotnicy na spacer” podarowany uczestnikom przez UD). Ostatnim elementem materiału rozdawanego przy wejściu powinna być anonimowa ankieta ewaluacyjna na maksymalnie jedną stronę A4. Uczestnicy oddają ją przy wyjściu.

**Dobór uczestników i sposób zaproszenia**

Po przeprowadzeniu diagnozy lokalnej należy zadbać o dotarcie do wszystkich grup społecznych, aby zapewnić różnorodność opinii, potrzeb i interesów uczestników spotkania. Przede wszystkim jednak należy zaprosić tych użytkowników, którzy wcześniej zostali rozpoznani jako grupy o interesach konfliktowych. Jeśli zaś chodzi o dobór gości ze strony samorządowej, to powinni być to decydenci w sprawach związanych bezpośrednio z przedmiotem konsultacji oraz osoby pełniące funkcje reprezentacyjne, np. burmistrz.

Sposób ogłaszania ma kluczowe znaczenie dla frekwencji mieszkańców oraz zróżnicowania społecznego uczestników, zależy więc od niego przebieg całego spotkania. Dlatego właśnie konieczne jest zadbanie o różnorodność dróg dotarcia do mieszkańców oraz atrakcyjność materiałów promocyjnych. Szczególnie sprawdzają się:

* Plakaty w pobliżu miejsca będącego przedmiotem dyskusji: na klatkach schodowych domów, w punktach usługowych i handlowych wokół konsultowanego obszaru oraz w ważnych i popularnych instytucjach publicznych, np. urząd miasta lub dzielnicy, biblioteki, domy kultury. Plakaty powinny być czytelne, ale też przykuwające uwagę.
* Narzędzia internetowe, takie jak e-mail z zaproszeniem (wysyłany do najbardziej pożądanych na spotkaniu ważnych osób oraz liderów grup użytkowników), poprzez portal Facebook, ogłoszenie na stronach internetowych (tu zamieszcza się wszystkie informacje dotyczące spotkania oraz część materiałów informacyjnych, umożliwiających uczestnikom wcześniejsze merytoryczne przygotowanie się do spotkania).
* Ogłoszenie w lokalnej parafii, zachęcenie parafian do uczestnictwa w spotkaniu przez księdza podczas niedzielnej mszy, poprzedzającej wydarzenie.
* Ogłoszenia lub artykuły w prasie – najlepiej przesłać mediom gotowe notatki prasowe wraz z materiałami wizualnymi – ulotką, plakatem.

**Przebieg**

Przebieg spotkania powinien być szczegółowo rozpisany w scenariuszu zawierającym takie informacje jak: cele spotkania i działania z nimi związane, przewidywane pytania/reakcje Sali, na które należy być wcześniej przygotowanym, czas trwania kolejnych części spotkania.

Program Spotkania powinien zawierać informacje o procesie konsultacji oraz umiejscowienie w nim spotkania otwartego. Niezmiernie istotne jest wyraźne określenie roli spotkania, np. w którym konkretnie momencie procesu decyzyjnego zostaną wykorzystane wyniki konsultacji. Zapobiega to wzbudzaniu nadmiernych oczekiwań wśród uczestników oraz nie dopuszcza do nieporozumień. Sugerowany jest podział spotkania na część informacyjną oraz dyskusyjną. W pierwszej części reprezentanci instytucji samorządowych informują uczestników o procesie decyzyjnym związanym z przedmiotem konsultacji, jego podmiotach oraz wymaganiach, a także o ramach czasowych realizacji planowanych zmian. Organizatorzy zaś informują o poprzednich etapach konsultacji (jeśli takie były) oraz przedstawiają ich efekty. Druga część powinna być skoncentrowana na zbieraniu opinii mieszkańców, którzy mogą zadawać pytania decydentom oraz wyrażać swoje pomysły, obawy, postulaty oraz opinie. Ta część ma pokazać spectrum opinii publicznej, która jest ważna przy podejmowaniu wstępnych decyzji przez władze.

Nad prawidłowym przebiegiem dyskusji powinien czuwać moderator. Omawia zasady i czuwa nad ich przestrzeganiem, udziela głosu, a na koniec wypowiedzi parafrazuje ją, aby nie dopuścić do nieporozumień i jednocześnie podkreślić najważniejsze postulaty, które następnie zapisuje koder. Jeśli zadano pytanie do prelegentów, odpowiedź jest udzielana od razu. Osobom, które zgłaszają chęć zabrania głosu dawane są kartki z numerem, wskazującym kolejność wypowiadania się w dyskusji (w zależności od spotkania warto mieć przygotowanych ok. 10 numerów, po rozdaniu wszystkich i pierwszych wypowiedziach zaczynamy kolejkę od początku). Głosu udziela moderator i na jego wskazanie mikrofon przekazuje kolejnym mówcom wyznaczona osoba np. wolontariusz. Jeśli brakuje czasu można poprosić tych, którzy nie zdążyli zabrać głosu o przesłanie swoich uwag drogą mailową.

**Opis sposobu zbierania danych**

Koder zapisuje na flipcharcie poruszane wątki oraz postulaty. Dzięki temu można ograniczyć czas dyskusji, prosząc, aby nie powtarzano raz wypowiedzianej argumentacji – można się opowiedzieć za lub przeciw danemu postulatowi, bądź dodać coś nowego w temacie, o ile moderator nie zdecydował o zamknięciu danego wątku. W przypadku, gdy miejsce na to pozwala (duża ściana) rekorder może od razu grupować omawiane wątki na oddzielnych plakatach (co ułatwi uczestnikom orientację w omawianych zagadnieniach) .

**Efekty**

Informacja zwrotna: jest jednym z najważniejszych elementów konsultacji społecznych. Jej źródła i terminy winny być podane na początku i na końcu spotkania oraz w materiałach informacyjnych. W komunikacie kierowanym do uczestników spotkania, najlepiej w tydzień po spotkaniu powinny znaleźć się: opis spotkania, spis wątków oraz postulatów poruszanych w dyskusji, wnioski organizatorów, informację w jaki sposób i przez kogo ten dokument zostanie wykorzystany. Z pewnością informacja zwrotna powinna być dostępna na stronie internetowej organizatora lub samorządu . Osoby, które podały swój adres e-mail, dostaną materiał podsumowujący spotkanie na wskazany adres. Informacja zwrotna nie powinna być opublikowana później niż tydzień po spotkaniu.

**Ocena, rekomendacje**

Spotkanie otwarte daje mieszkańcom dużo satysfakcji – wiele osób ma wówczas możliwość wypowiedzenia się i zgłoszenia swoich uwag. Pełni ono również ważne funkcje informacyjne – zwiększa wiedzę społeczności na temat uwarunkowań związanych z konsultowanym obszarem.

Jednak, zwłaszcza w przypadku kwestii związanych z gospodarowaniem przestrzenią zalecanie jest uzupełnianie go o inne formy narzędzi konsultacyjnych. i. Mieszkańcy dzieląc się swoimi uwagami mają nadzieję, że ich zdanie zostanie wzięte pod uwagę, dlatego należy zagwarantować im poznanie losów własnych postulatów – czy to poprzez udział w warsztacie z ekspertami, na którym pomysły zostaną przepracowane, czy też przesyłając im raporty i opracowania z dalszych prac nad postulatami, w których znajdzie się uzasadnienie, dlaczego jedne postulaty zostały uwzględnione a inne nie. Nigdy nie zostawiajmy mieszkańców z poczuciem „my swoje – władza swoje” – wpływa to niekorzystnie zarówno na obraz konsultacji, jak i zaufanie do administracji samorządowej.

Narzędzie to należy stosować ostrożnie, gdy istnieje konflikt dotyczący przestrzeni – może się ono wówczas przerodzić w kłótnię, która tylko spotęguje spór. Wyjściem z takiej sytuacji może być większa liczba spotkań, ale w mniejszych grupach – np. tylko kilka kolejnych numerów kamienic - dodatkowo poprzedzona spotkaniami wstępnymi ze stronami sporu.

## Piknik konsultacyjny / spotkanie informacyjne

Spotkanie informacyjne typu piknikowego jest sposobem promocji konsultacji, działań podejmowanych w ich ramach i wypracowywanych rozwiązań. Może mieć formułę nieoficjalną, tzn. taką, w której organizatorzy konsultacji i zaproszeni goście swobodnie rozmawiają z uczestnikami spotkania lub oficjalną. W tym drugim przypadku przewiduje się wystąpienia organizatorów i decydentów przed audytorium złożonym z mieszkańców, a dopiero następnie formuła spotkania przekształca się w rozmowy kuluarowe, podczas których organizatorzy konsultacji pozostają do dyspozycji mieszkańców.

Spotkanie informacyjne sprawia, że konsultacje, które często odbywają się w przestrzeni internetu lub angażują jedynie wybrane grupy liderów społeczności, zaczynają istnieć w przestrzeni publicznej, a tym samym w społecznej świadomości. Służy budowaniu zaufania mieszkańców dla organizatorów konsultacji - z punktu widzenia mieszkańca „po drugiej stornie” pojawia sie człowiek, a nie bliżej nieokreślona biurokratyczna machina. Organizatorzy mają okazję dostarczyć twardych faktów związanych z konsultacjami „z pierwszej ręki” – bez pośrednictwa mediów lub osób trzecich. Pozwala to zapobiec chaosowi informacyjnemu, który jest jedną z przyczyn wywiązywania się konfliktu w trakcie lub po zakończeniu konsultacji. Piknik pokazuje chęć współpracy przedstawicieli samorządu z mieszkańcami na każdym etapie przedsięwzięcia, otwiera drogę bezkonfliktowej realizacji planów pokonsultacyjnych oraz nierzadko pozwala wzbogacić bazę liderów lokalnych, którzy „ujawniają się” podczas bezpośredniego kontaktu.

**Zakładane cele jego zastosowania**

Przekazanie mieszkańcom rzetelnej i niezapośredniczonej przez media wiedzy dotyczącej konsultacji to jeden z ważniejszych celów, jakie powinny nam przyświecać przy podjęciu decyzji o organizacji pikniku. Nie mniej ważne jest jednak dostarczenie odbiorcom konsultacji satysfakcji proceduralnej. Dlatego tak ważne jest położenie nacisku na nieoficjalną część spotkania. Rozmowa „twarzą w twarz” przełamuje bariery, ale również wzmacnia poczucie wartości mieszkańców, których uwagi zostały wysłuchane. Jest to również okazja na uzupełnienie efektów konsultacji o opinie tzw. „milczących użytkowników”, czyli osób, które niechętnie i rzadko biorą udział w **spotkaniach otwartych** lub zabierają głos na **forum internetowym**. Do procesu konsultacji włączeni zostają zatem wszyscy ci, którzy z jakichś względów nie wzięli udziału we wcześniejszych etapach, nie słyszeli o nich lub, przeciwnie, słyszeli i są zainteresowani ich przebiegiem. Piknik zorganizowany przed podjęciem działań konsultacyjnych służy zaangażowaniu szerszych grup mieszkańców w działania, które będą miały miejsce w przyszłości. Organizacja pikniku w trakcie lub po zasadniczych konsultacjach przede wszystkim udrażnia kanały informacyjne i promuje konsultacje same w sobie, budując postawę otwartości na dialog władz z mieszkańcami.

**Gdzie, kiedy, jak zastosować**

Organizacja spotkania informacyjnego powinna być przewidziana w takim miejscu i czasie, które umożliwią szerokim grupom mieszkańców wzięcie udziału w wydarzeniu. Najlepiej by było to niedzielne popołudnie, idealnie, by odbyło się w sezonie letnim, chociaż w przypadku OMDO sprawdziła się organizacja pikniku nawet w listopadzie. Miejsce spotkania powinno być jak najbardziej publiczne, otwarte, najlepiej w pobliżu węzłów komunikacyjnych, tak, by zachęcić do udziału w nim jak najwięcej przypadkowych mieszkańców. W spotkaniu na Placu Narutowicza, zorganizowanym przez nasz Zespół, uwzględniliśmy również harmonogram mszy św., tak, by wierni wychodzący z kościoła mieli możliwość odwiedzenia pikniku w drodze do domów.

Co najmniej na trzy tygodnie przed planowanym dniem spotkania powinniśmy zwrócić się do odpowiednich organów w celu zgłoszenia zgromadzenia, ustalenia możliwości rozłożenia pawilonu lub sceny oraz sprawdzenia, czy w tym samym terminie nie jest planowane wydarzenie, które albo zabierze nam przestrzeń (jeśli będzie odbywać się w tym samym miejscu) albo adresatów. W uzasadnionych przypadkach można wydarzenia połączyć, co pozwala zaoszczędzić energii i pracy. W tym celu warto również śledzić lokalne newslettery.

Wyznaczamy ramy czasowe przedsięwzięcia (najlepiej nie przekraczać 4 godzin, ponieważ po tym czasie żaden z oficjalnych gości nie będzie miał ani siły ani możliwości rozmawiać), a następnie przystępujemy do sporządzania materiałów na potrzeby spotkania.

Jeśli spotkanie ma charakter nieoficjalny, nie będzie nam potrzebny szczegółowy scenariusz spotkania. Osoba dbająca o logistykę spotkania powinna mieć jednak świadomość, że przygotowanie zaplecza pikniku odbywa się zazwyczaj w dniu jego przeprowadzenia, dlatego godziny przed rozpoczęciem spotkania powinny zostać dobrze zaplanowane z podziałem zadań na konkretne osoby (wolontariuszy) i uszczegółowieniem, kto jest za co odpowiedzialny, ile osób i o której godzinie przydzielonych jest do danego działania (np. rozstawienia pawilonu, odbioru zamówienia z cukierni, rozstawienia sprzętu i jego obsługę itp.). Najlepiej poinformować o tym wolontariuszy kilka dni wcześniej.

Jeśli spotkanie ma charakter oficjalny, przygotowujemy **program**, zawierający informacje o ramach czasowych spotkania, występujących gościach i prowadzących spotkanie, informacje o przerwach i części pozaprezentacyjnej – czyli możliwości rozmowy z organizatorami.

Na tej podstawie tworzymy **plakat** wydarzenia. Treść przygotowujemy samodzielnie, ale wykonanie najlepiej zlecić grafikowi. Forma plakatu powinna przykuwać uwagę. Treść powinna ograniczać się do najważniejszych informacji: kto organizuje, kiedy, gdzie, w jakich godzinach, zaproszeni goście, atrakcje (np. poczęstunek) oraz, co bardzo ważne, adres strony internetowej konsultacji, gdzie zamieszczamy szczegóły wydarzenia. Możemy również przygotować **ulotki**, których grafika nawiązuje do plakatu. W przypadku działań OMDO nie miały one takiego znaczenia jak plakaty, nawet rozdawane pod kościołem w dniu wydarzenia nie odegrały większej roli, jeśli nie towarzyszyło im zaangażowanie wolontariuszy, którzy zachęcali do udziału w wydarzeniu i opowiadali o nim. Ale jeśli taka forma promocji wydarzeń sprawdzała się w danej społeczności, warto o tym pomyśleć, na przykład wrzucając ulotki do skrzynek pocztowych.

Jeśli spotkanie organizowane jest w ramach projektu konsultacyjnego realizowanego przez zewnętrzną organizację warto na potrzeby spotkania przygotować krótki **folder/broszurę**, w której zwięźle opiszemy projekt, zespół, minione działania z podsumowaniem zebranych danych lub działania planowane. Obowiązkowo zamieszczamy adres strony internetowej.

Jeśli dysponujemy **raportem** z poprzednich etapów konsultacji, przygotowujemy przynajmniej kilka kopii, które będziemy prezentować mieszkańcom podczas rozmów kuluarowych – z możliwością wysłania wersji elektronicznej wszystkim zainteresowanym.

Uwagę przechodniów przykuwają wszystkie **materiały wizualne** – dlatego pochwalmy się materiałami przygotowanymi na potrzeby innych etapów – w przypadku OMDO najwięcej zainteresowania budziły wizualizacje Placu Narutowicza stworzone we współpracy z naszym Zespołem przez studentów Wydziału Architektury Politechniki Warszawskiej.

**Poczęstunek**. Zakwalifikowaliśmy go do materiałów, ponieważ pełni ważna funkcję na pikniku. Organizując tego typu przedsięwzięcie warto nie łączyć go z wydarzeniami o charakterze festynu, ponieważ rozmija się to z celem spotkania, jakim jest promocja konsultacji, rozmów mieszkańców i władz, kontakt ze społecznością lokalną, a nie udział w rozrywce. Dlatego poczęstunek pełni funkcję „wabika” na niezdecydowanych do udziału mieszkańców. W przypadku OMDO doskonale sprawdziło się ciasto (w tym przygotowane przez Zespół) i gorąca korzenna herbata. Podobnie zachęcające są **materiały promocyjne** – gadżety UD lub UM, symboliczne upominki dla dzieci, przewodniki po okolicy – warto korzystać z niewykorzystanych zasobów okolicznych instytucji publicznych.

Do organizacji tego typu spotkania potrzeba co najmniej kilka osób:

* **Osoba odpowiadająca za logistykę**.Czuwa nad organizacją całego spotkania. Umawia zaproszonych gości, organizuje materiały na warsztaty (z pomocą wolontariuszy), w dniu pikniku co najmniej kilka godzin przed jego rozpoczęciem nadzoruje prace przygotowawcze.
* **Prowadzący część oficjalną** (- jeśli taka jest) Najlepiej koordynator całego projektu konsultacyjnego, wita gości, opowiada o projekcie, udziela wypowiedzi prasowych, „opiekuje się” zaproszonymi gośćmi.
* **Zespół**. Pożądane jest, by na pikniku znaleźli się wszyscy członkowie Zespołu konsultacyjnego. W części nieoficjalnej każdy może mieć możliwość porozmawiać z nimi na temat tej części konsultacji, za którą odpowiadają. Nie powinni unikać trudnych tematów, ich rolą jest również podejmowanie inicjatywy rozmowy, zachęcanie do zapoznania sie z materiałami, prezentowanie materiałów wizualnych.
* **Wolontariusze**. Piknik wymaga dosyć dużej liczby wolontariuszy – przynajmniej 7-8. Co najmniej czterech pomaga w przygotowaniu miejsca spotkania, rozłożenia materiałów, stolików, rozwieszeniu plakatów informacyjnych, wizualizacji. Pamiętajmy o koszach na śmieci! Dwójka lub trójka powinna rozdawać przechodniom ulotki, warto też wyznaczyć osobę odpowiedzialną za odbiór poczęstunku lub catering. Podczas spotkania biorą udział w rozmowach, dbają o dystrybucję folderów i poczęstunku, zachęcają przechodniów do udziału w rozmowach. Pomagają w uprzątnięciu miejsca spotkania.

**Dobór uczestników i sposób zaproszenia**

Jeśli przewidujemy część reprezentacyjną spotkania, dobór oficjalnych gości, którzy zabiorą głos publicznie, uzależniamy od rodzaju wiedzy, jaką chcemy przekazać mieszkańcom. Najważniejszy jest udział burmistrza. Nawet jeśli nie jest on głównym decydentem w konsultowanych kwestiach, podnosi rangę spotkania, wypowiada się jako rzecznik urzędu z jednej strony i z drugiej jako strażnik wykonania postulatów mieszkańców. Jego obecność sprzyja budowaniu postawy zaufania na linii samorząd-mieszkańcy. Warto, by możliwość wypowiedzi mieli również przedstawiciele biur urzędu odpowiedzialni za poszczególne kwestie oraz oczywiście organizatorzy konsultacji, którzy zabierają głos na początku i prowadzą całą część reprezentacyjną. Jeśli przewidujemy, że piknik będzie zakończeniem procesu, warto, oddać głos kilku liderom społeczności, którzy wzięli udział w poprzednich etapach konsultacji – to oni mają możliwość najlepiej wpłynąć na prokonsultacyjną postawę mieszkańców.

Oprócz konieczności dotarcia z informacją o pikniku do okolicznych mieszkańców (za pomocą plakatów, ulotek, informacji ona stronie i na portalach społecznościowych), wysyłamy zaproszenia do liderów społeczności, do radnych, do przedstawicieli instytucji kultury i publicznych działających w otoczeniu, do spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych. Szczególnie radni, jako reprezentanci mieszkańców, powinni mieć możliwość zaplanowania swojego udziału w wydarzeniu – to od nich często zależy wdrożenie postulatów mieszkańców, dlatego warto przekazać im rzetelna wiedzę na temat wyników konsultacji lub planowanych działań.

**Przebieg**

Na tydzień przed spotkaniem piknikowym sprawdzamy miejsce, gdzie stanie pawilon. Spisujemy materiały, jakie będą konieczne do obsługi spotkania – stoliki, krzesełka, sztalugi na materiały wizualne, do rozwieszenia zdjęć przydatne będą sznurki i spinacze. W przypadku OMDO większość materiałów udało się skompletować dzięki pomocy lokalnej biblioteki, która na potrzeby pikniku udostępniła zasoby swojego magazynu (w takim wypadku należy koniecznie zrobić listę wypożyczonego sprzętu). Zamawiamy poczęstunek.

W dniu spotkania co najmniej dwie godziny przed rozpoczęciem rozstawiamy pawilon i sprzęt, oklejamy okolicę plakatami, rozstawiamy stoliki, wieszamy wizualizacje, rozstawiamy kosze na śmieci. Oprócz sceny (jeśli spotkanie ma część oficjalną) tworzymy przestrzeń do rozmów z mieszkańcami – ustawiamy tam stoliki z poczęstunkiem i materiałami.

W czasie spotkania prezentujemy wizualizacje, podchodzimy do mieszkańców, pytamy, czy słyszeli o konsultacjach, skąd słyszeli – takie dane będą nam potrzebne do dalszych etapów, ponieważ poznamy sposoby obiegu informacji w społeczności. Warto mieć kilka ulotek z ogólnymi informacjami o projekcie, które będziemy mogli wręczyć przechodniom. Ze względu na brak zaufania do władz samorządowych, może się zdarzyć, że mieszkańcy będą się zachowywać agresywnie lub arogancko w stosunku do zaproszonych przedstawicieli Urzędu. W takich wypadkach Zespół powinien pełnić rolę „mediatora”, ułatwiać rozmowę, wymaga to dużo dyplomacji, ale jest konieczne.

**Efekty**

W takcie trwania pikniku mieszkańcy zdobywają wiedzę na temat prowadzonych konsultacji, poznają osoby, które się tym zajmują, nabierają do nich zaufania. W dłuższej perspektywie, gdy tego typu wydarzenia nie są traktowane przez samorząd fasadowo, pikniki budują dialog między samorządem a mieszkańcami, którzy przestają traktować kontakt z władzą jako coś wyjątkowego, a mogą zacząć myśleć o nim w kategoriach współpracy, wymiany uwag i opinii.

Piknik, podobnie jak spotkanie otwarte, pozwala poznać nastroje społeczne, zebrać podstawowe informacje o opiniach mieszkańców dotyczących przestrzeni publicznej, zaktywizować i zachęcić mieszkańców do dalszych działań.

**Ocena, rekomendacje**

Piknik nie może stanowić samodzielnego narzędzia konsultacyjnego. W połączeniu z innymi formami zbierania informacji może wspomagać proces gromadzenia danych o potrzebach społeczności lub służyć promocji konsultacji społecznych. Piknik może mieć miejsce na każdym etapie procesu konsultacyjnego. Szczególnie jednak polecany jest do spotkań uwieńczających proces konsultacji społecznych.

Nie zalecamy stosowania pikniku w wypadku, kiedy istnieje silny konflikt na linii społeczność-samorząd, wówczas lepsze będą mediacje, a w niektórych przypadkach - gdy konflikt wynika z niedoinformowania - spotkania otwarte w kameralnych grupach lub warsztaty, pełniące przede wszystkim funkcję edukacyjną.

## E-konsultacje

E-konsultacje to zbieranie opinii mieszkańców za pośrednictwem internetowej skrzynki lub forum, na którym każdy może się wypowiedzieć. Służą one agregacji pomysłów i problemów dotyczących konsultowanego obszaru.

**Cele stosowania e-konsultacji:**

Głównym celem jest poznanie jak najszerszego spektrum opinii na temat konsultowanej kwestii, również poprzez dotarcie do tych osób, które nie biorą udziału w spotkaniach z mieszkańcami. Dodatkowo e-konsultacje pozwalają poznać nastroje społeczne związane obszarem, którego dotyczą konsultacje.

**Gdzie, kiedy jak stosować**

E-konsultacje to narzędzie agregowania opinii – dlatego dobrze korzystać z niego w pierwszej fazie konsultacji, podczas której zbieramy opinie, ale nie wybieramy najlepszego rozwiązania.

Przygotowanie internetowego modułu nie jest trudne – wystarczy stworzyć prostą skrzynkę, do której mieszkańcy będą wysyłali swoje głosy lub dołączyć do internetowej strony projektu jedno z wielu dostępnych wzorów forów.

Nie należy zbytnio wydłużać czasu zbierania danych – po tygodniu zaangażowanie mieszkańców się wyczerpie i postulaty zaczną się powtarzać. Co ważne należy dać mieszkańcom możliwość przeczytania pozostałych postulatów, więc jeśli korzystaliśmy ze skrzynki a nie forum, opublikujmy je, najlepiej w takiej formie, w jakiej do nas docierały.

Podkreślajmy też tak często jak to możliwe, że e-konsultacje są tylko pierwszym krokiem w całym procesie realizacji postulatów, po nim powinna nastąpić dyskusja nad postulatami i dopiero wdrożenie wybranych postulatów – mieszkańcy powinni o tym wiedzieć zanim podzielą się swoimi opiniami.

Aby jak najwięcej osób wypowiedziało się podczas e-konsultacji musimy przeprowadzić szeroką akcję promocyjną. Jeśli towarzyszą im inne sposoby zbierania danych, np. **wywiady kawiarniane**, nie musimy prowadzić akcji plakatowej, ponieważ naszym celem będzie teraz dotarcie do osób korzystających z internetu – i dlatego powinniśmy wykorzystywać wirtualne kanały komunikacji. Starajmy się jednak dotrzeć do jak najszerszej grupy użytkowników. Informację o otwarciu e-konsultacji zamieśćmy na stronie projektu, na lokalnych profilach znajdujących się na portalach społecznościowych i forach, roześlijmy ją również do liderów, wspólnot itp. korzystając z przygotowanej podczas **desk research** listy mailingowej.

Jeśli jest to jedyny sposób pozyskiwania informacji od lokalnej społeczności, zróbmy akcję plakatową; możemy również zamieścić ogłoszenie w lokalnej prasie.

**Adresaci**

W tym wypadku adresatami są wszystkie osoby zainteresowane daną sprawą, jednak szczególnie najbliżsi użytkownicy konsultowanej przestrzeni – dlatego w akcji promującej e-konsultacje to lokalne fora i liderzy są ważna grupą docelową.

**Przebieg**

Na kilka dni przed uruchomieniem e-konsultacji przeprowadzamy akcję promocyjną. Następnie przez 10 dni – 14 dni zbieramy opinie mieszkańców. Możemy publikować je od razu na stronie lub po zakończeniu działania. Na koniec informujemy mieszkańców, co stanie się z ich postulatami – jak będziemy nad nimi pracować, jaki będzie ostateczny efekt konsultacji.

**Efekty**

Efektem powinna być tabela „surowych” postulatów oraz ich wersja po przeanalizowaniu – czyli zgrupowanie w 3-4 obszary problemowe uzupełnione konkretnymi problemami i pomysłami. W przypadku OMDO „studnię pomysłów” na Filtrową, czyli zbiór zanalizowanych postulatów, uzupełniliśmy „mapą pomysłów” – gdzie problemy i pomysły zostały naniesione na konkretne miejsca na mapie ulicy.

**Ocena, rekomendacje**

E-konsultacje wciąż nie są popularną metodą zbierania informacji od mieszkańców i zainteresowanie nimi, szczególnie jeśli dotyczy małej, lokalnej społeczności, może być niskie. Warto jednak zastosować to narzędzie, gdy chcemy zadać społeczności proste, ale konkretne pytania i uzyskać konkretne odpowiedzi (gdy liczą się szczegóły, np. która kamienica na ulicy może być wzorem dla pozostałych? gdzie przydało by się więcej koszy na śmieci?).

Nie warto przeprowadzać e-konsultacji w sprawach wymagających wysokich kompetencji lub gdy istnieje zaogniony konflikt, ponieważ wówczas mogą one doprowadzić do wzajemnych oskarżeń i ataków.

## Narzędzia internetowe

Narzędziami horyzontalnymi niezastąpionymi podczas wszystkich etapów konsultacji, są strona internetowa oraz tzw. *Fan page* w portalu społecznościowym, np. Facebook.com. Pełnią one głównie funkcje informacyjną i edukacyjną. Znajdują się tam informacje o samym przedsięwzięciu oraz aktualności dotyczące kolejnych działań podejmowanych w ramach konsultacji, ale także baza wiedzy związana z konsultacjami. Pomagają dotrzeć do osób, które nie biorą udziały w spotkaniach w świecie realnym, ale są zainteresowane przebiegiem konsultacji i ich efektami.

**Zakładane cele jego zastosowania**

Jeśli strona i portal są atrakcyjne dla internautów, świadczy to o profesjonalizmie organizatorów, a także zachęca do udziału w planowanych wydarzeniach. Dzięki względnie powszechnemu dostępowi do Internetu w środowiskach wielkomiejskich, to właśnie w ten sposób można zagwarantować dotarcie do jak najszerszych grup i sprawienie, że nawet jeśli większość nie zdecyduje się na udział, projekt będzie trwał w świadomości mieszkańców, co z kolei wpływa na powolną poprawę zaufania do administracji samorządowej, która albo organizuje konsultacje, albo korzysta z ich wyników. Celem jest też przygotowanie społeczności do udziału w poszczególnych etapach konsultacji.

**Gdzie, kiedy, jak zastosować**

Dobrze, aby strona była aktywna jeszcze przed rozpoczęciem projektu. Informacja o tym, że projekt będzie się odbywał, może rozprzestrzeniać się dość szybko, więc dostęp do oficjalnego planu określającego, co będzie się działo, a także przedstawienia organizatorów, jest o tyle ważny, że nie dopuszcza do powstania plotek lub nieporozumień. Unika się w ten sposób negatywnego zamieszania z powodu braku dostępu do faktów. Ważne, aby wprowadzać regularnie aktualne informacje o przebiegu projektu, aby mieszkańcy uznali źródła internetowe za pewne i aktualne źródło informacji. Z kolei po zakończeniu projektu warto zadbać o jego promocję i zachować istnienie przynajmniej strony internetowej jako źródła wiedzy o projekcie oraz zgromadzonym w czasie jego trwania dorobku.

W przypadku OMDO zadbaliśmy o to, aby na stronie znalazły się informacje o samym projekcie i planowanych w jego zamach przedsięwzięć oraz opis zespołu organizatorów. To ważne, aby jasno określić kto jest odpowiedzialny za prowadzone działania oraz jak można się z nim skontaktować. Ponadto, na stronie można było znaleźć podstawowe informacje na temat lokalizacji, w których działaliśmy, dzięki czemu osoby niemieszkające na Ochocie mogły zorientować się, w jakiej przestrzeni odbywa się projekt, a mieszkańcy Ochoty mogli dowiedzieć się interesujących szczegółów na temat miejsc, w których często przebywają. Zadbaliśmy także o dział „Baza wiedzy”, w którym osoby zainteresowane tematyką konsultacji mogły dowiedzieć się więcej - zarówno na temat regulacji prawnych oraz koncepcji teoretycznych, ale także poznać dobre praktyki z Polski i z zagranicy. Za pośrednictwem strony informowaliśmy także o ważnych wydarzeniach związanych z przestrzenią Ochoty oraz o konferencjach i seminariach naukowych na temat konsultacji. Zamieszczaliśmy też aktualności dotyczące poszczególnych lokalizacji. Warto zadbać o szybkość umieszczania sprawozdań z przeprowadzonych działań. W naszym przypadku link do każdej nowej informacji na stronie internetowej był publikowany w portalu społecznościowym, tak aby osoby, które subskrybowały profil OMDO na facebooku, były poinformowane o wszystkim, co dzieje się w ramach projektu.

**Adresaci**

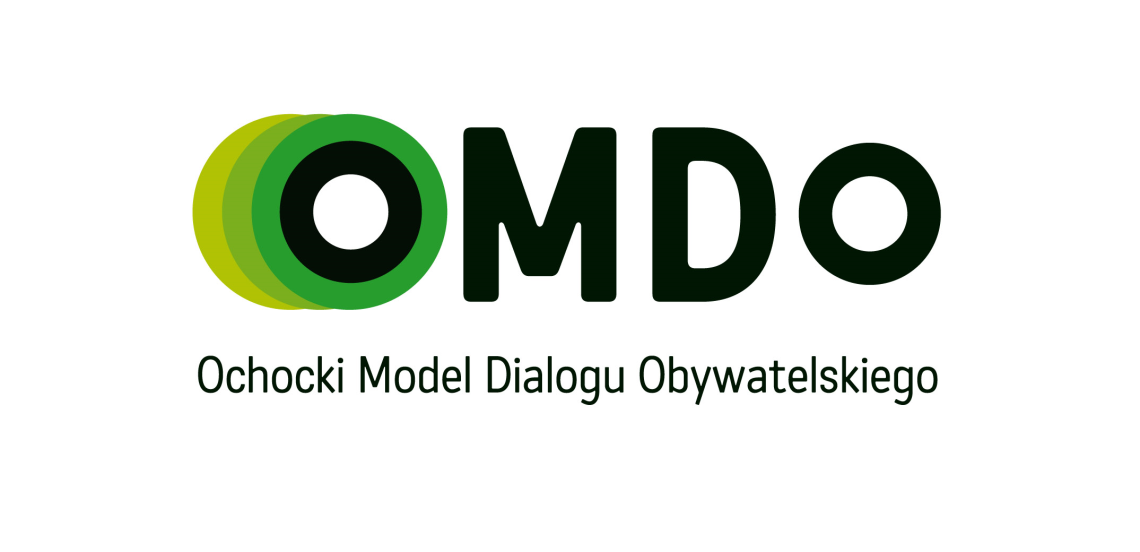
Adresatami strony są oczywiście Internauci, którzy w dużych miastach stanowią zdecydowaną większość mieszkańców. Trzeba pamiętać o specyfice oczekiwań i przyzwyczajeń tej grupy społecznej zarówno podczas tworzenia strony, jak i kolejnych aktualności. Szczególnie powinno się zadbać o oryginalność i atrakcyjność formy przekazu informacji na stronie internetowej. Kolejną kwestią jest mała objętość oraz prosty język publikowanych tekstów, w innym przypadku bardzo prawdopodobne jest, iż niemal nikt danego tekstu nie przeczyta.

**Efekty**

Dzięki stronie internetowej dostarczamy wiedzy mieszkańcom, ale i sobie samym. Warto śledzić statystyki strony – odsłony, czytane artykułu – będziemy mogli ją wówczas dostosować do potrzeb odbiorców, a na koniec dostarczą nam informacji o przybliżonej licznie osób, do których trafiła informacja o naszych działaniach.

**Ocena, rekomendacje**

Zaletą tego typu sposobu informowania oraz edukowania jest fakt, że ludzie mogą korzystać z narzędzi internetowych o każdej porze i z różnych miejsc. Co ważne, liczba osób korzystających ze źródeł wirtualnych jest nieograniczona. Trzeba mieć jednak świadomość wykluczenia niektórych grup. Dlatego też strona internetowa i portal społecznościowy nie mogą być jedynymi źródłami informacji o projekcie oraz kolejnych wydarzeniach.

****

1. Pojęcie "interwencja socjologiczna" w socjologii, również polskiej, kojarzone jest z oryginalną metodą badawczą zaprojektowaną do badania ruchów społecznych. Za jej twórcę uchodzi Alain Touraine. Jego  uczniowie i zwolennicy stosowali interwencję socjologiczną szerzej, aniżeli praktykuje to ich mistrz. Badania w stylu interwencji wyszły poza pierwotne ramy teoretyczne ruchów społecznych, jednakże zawsze odnosząc się do konfliktów społecznych o różnej formie i natężeniu. Również autorzy projektu OMDO przywiązują szczególną wagę do konfliktu. W przypadku OMDO konflikt, otwarty, ukryty a nawet jedynie potencjalny, jest "punktem odniesienia" wszelkich konsultacji związanych z zagospodarowaniem przestrzeni. Ponadto, projektu OMDO nie należy sprowadzać do klasycznych badań socjologicznych, będących jedynie elementem procesu konsultacji i to niezależnie od tego jakie metody badań zostały zastosowane "po drodze". Z powyższych względów nadajemy określeniu "interwencja socjologiczna" jeszcze szerszą wykładnię, mając na myśli formę badań w działaniu lub socjologii w działaniu. Ma ona tę cechę, że poza celami poznawczymi stawia sobie za cel zamierzone skutki praktyczne, za które socjolog bierze odpowiedzialność. "W praktyce" oznacza to, że dobrze zrealizowane konsultacje społeczne, zdaniem autorów, pozostawiają po sobie znacznie więcej aniżeli nawet najlepiej opracowany raport.

   [↑](#footnote-ref-1)
2. O tym, że konsultacje społeczne prowadzone przez administrację samorządowa nie są prowadzone w sposób prawidłowy świadczą liczne już na ten temat raporty i opracowania. Nasze doświadczenia z obecnego projektu a także innych, prowadzonych przez Zespół, niestety potwierdzają tę smutną prawdę . W projekcie na temat elektrowni wiatrowych, realizowanym w 2011 roku, Zespół PTS przeanalizował 15 przypadków inwestycji wiatrowych o różnym stopniu zaawansowania. Jednym z wniosków wypływających z analizy był ten, że żadna z nich - a chodzi o inwestycje których wartość wynosi nierzadko kilkaset milionów euro – nie może być, niestety, wzorcem dobrze przeprowadzonych konsultacji społecznych. [↑](#footnote-ref-2)
3. Dokumentacja spotkań z samorządem znajduję się w biurze OMDO. [↑](#footnote-ref-3)
4. Tu mniej więcej można już próbować stworzyć matrycę, np.:

   |  |  |  |  |  |
   | --- | --- | --- | --- | --- |
   | **Kto/co** | **Pieniądze** | **Estetyka** | **Bezpieczeństwo** | **…** |
   | **Grupa 1 np. właściciele** | X (np. własny biznes) |  |  |  |
   | **Grupa 2 np. samorząd** | X (np. przychody dla dzielnicy) | X | X |  |
   | **Grupa 3 np. mieszkańcy** | X (np. tanie zakupy) | X | X |  |

   [↑](#footnote-ref-4)