

pracownia badań
i innowacji
społecznych



Strategia partycypacyjna – sprzeczność czy konieczność

Kuba Wygnański



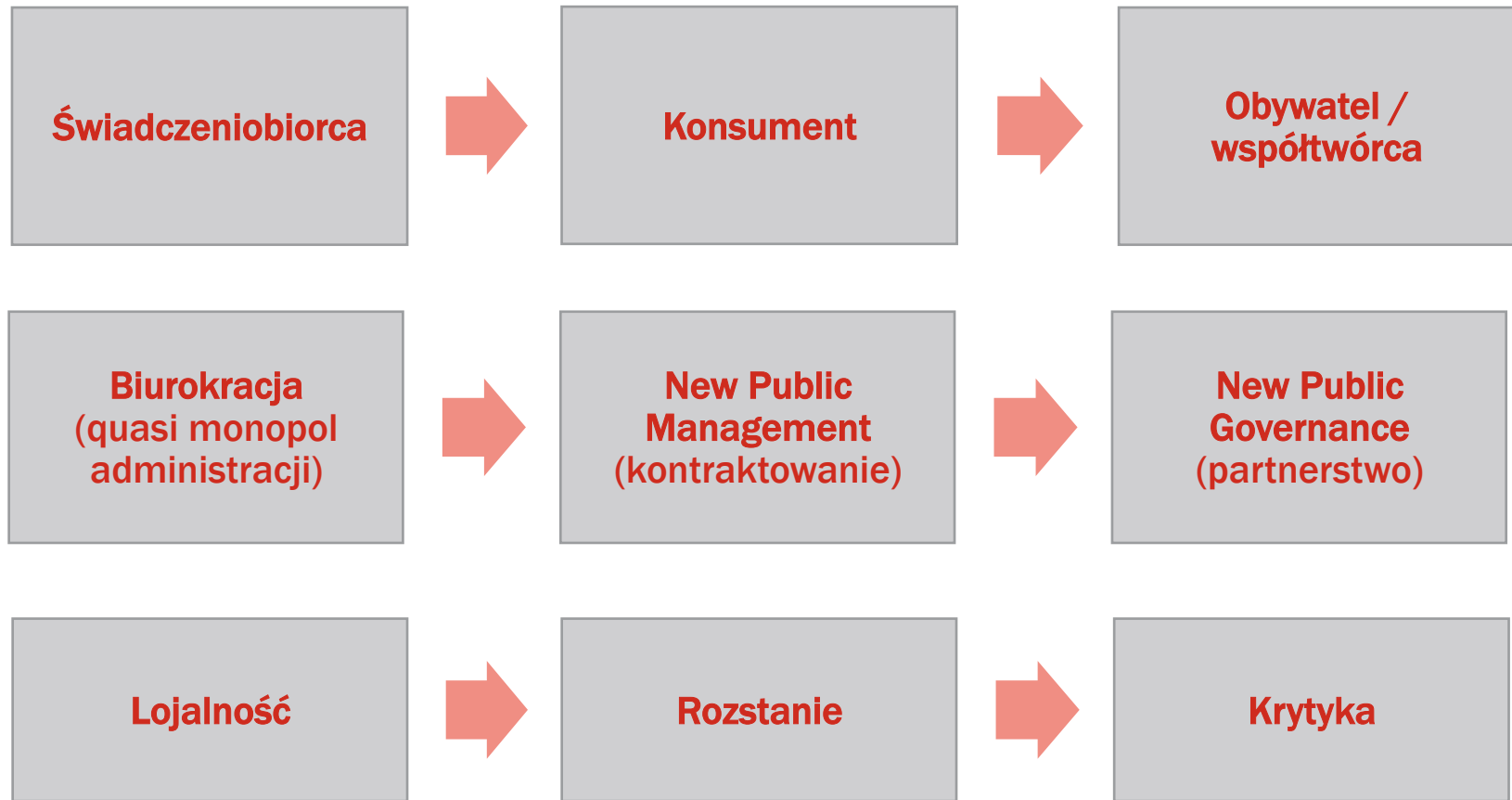


Różne rodzaj nawigacji w politykach publicznych

Różne modele racjonalności w działaniach publicznych (nawigacja)

- **brak nawigacji** [jazda po szynach]
- **pozytywistyczna** / racjonalna [oparta o strategię i precyzję w planowaniu]
- **polityczna** [„expose”]
- **menadżerska** [satysfakcja / reaktywność / rezultaty]
- **mieszana** [systemowe / organiczne]

Zmiany w modelu rządzenia



Częste deficyty strategii 1/2

- mnogość, pozorność, miałkość
- pisanie bez kontaktu z rzeczywistością zza biurka, „cięte z bloku”, „z ustawy”
- diagnozy bez istotnych danych lub zamulone nieistotnymi danymi
- przeciążenie danymi ilościowymi (pozbawione „wglądu” i zrozumienia)
- nieodpowiadanie na podstawowe pytania / dylematy
- samopodtrzymujące się banały („utrwalanie tego jak jest”)
- strategie jak „podkładki” i załączniki

Częste deficyty strategii 2/2

- strategie silosowe – ignorujące szerszy kontekst
- strategie bez priorytetów
- strategie jako lista życzeń ignorująca cenę
- strategie bez teorii zmiany
- strategie bez nawigacji (poprawnych wskaźników / skutecznych mechanizmów korekcyjnych)
- strategie jako drogowskaz i jako pułapka (brak zdolności do uczenia się i korygowania własnych działań)

Jak zmienia się myślenie o strategiach?

- pochodzenie strategii (zapożyczenia wojsko – korporacje)
- między brakiem a strategii a ich nadmiarem
- mity na temat strategii (nowe mechanizmy działania strategicznego)
- stare i nowe podejście do strategii:

przeszłość dostarcza wiedzy (historia czegoś uczy)



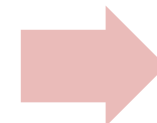
eksperymentowanie / reaktywność

gromadzenie danych (wywiad)




rozpoznawanie wzorów i prawidłowości

hierarchiczne dowodzenie oparte o instrukcje



zdolność do samodzielnego podejmowania decyzji



Obywatele – problem czy rozwiązanie? Do czego zdolny jest tłum?

Sytuacje partycypacyjne

1. diagnozowanie potrzeb / identyfikacja problemów
2. generowanie pomysłów
3. recenzowanie obecnie świadczonych usług
4. projektowanie nowych usług

Usługi publiczne, ale które?

- Edukacja
- Zdrowie
- Bezpieczeństwo
- Transport
- Kultura
- Usługi komunalne
- Usługi opiekuńcze

- model zarządzania szkołą / przedszkolem np. prawdziwy udział i współodpowiedzialność rodziców, samorząd szkolny
- rozkład sieci instytucji edukacyjnych
- tworzenie elementów programu edukacyjnego/wychowawczego
- recenzowanie jakości świadczonych usług edukacyjnych
- sposób organizacji żywienia dzieci w szkole/przedszkolu

Usługi publiczne, ale które?

- Edukacja
- **Zdrowie**
- Bezpieczeństwo
- Transport
- Kultura
- Usługi komunalne
- Usługi opiekuńcze

- **partycypacyjny model zarządzania szpitalem np. rady pacjentów przy szpitalach lub dobrze działające rady społeczne szpitali**
- **konsultowanie rozkładu sieci instytucji**
- **recenzowanie jakości świadczonych usług zdrowotnych**

Usługi publiczne, ale które?

- Edukacja
- Zdrowie
- Bezpieczeństwo
- **Transport**
- Kultura
- Usługi komunalne
- Usługi opiekuńcze

- rozmieszczenie **oświetlenia ulicznego**
- **recenzowanie przez obywateli działań policji/straży miejskiej**
- **przestrzeń komisariatów i komend**

Usługi publiczne, ale które?

- Edukacja
- Zdrowie
- Bezpieczeństwo
- **Transport**
- Kultura
- Usługi komunalne
- Usługi opiekuńcze

- sieć autobusów/tramwajów/
przystanków
- sposób organizacji **transportu dla osób o specjalnych potrzebach**
- sposób organizacji **dowozu dzieci do szkół**
- **kwestie rowerowe** (rozkład ścieżek, standard wykonania, rozkład stacji rowerów miejskich / stojaków)

Usługi publiczne, ale które?

- Edukacja
- Zdrowie
- Bezpieczeństwo
- Transport
- **Kultura**
- Usługi komunalne
- Usługi opiekuńcze

- program/oferta **domów kultury**
- **oferta kulturalna** dla mieszkańców wspierana finansowo przez samorząd

Usługi publiczne, ale które?

- Edukacja
- Zdrowie
- Bezpieczeństwo
- Transport
- Kultura
- **Usługi komunalne**
- Usługi opiekuńcze

- sposób organizacji **gospodarki odpadami i ściekami** (standard, sposób ustalania ceny)
- **inwestycje** (wysypiska, oczyszczalnie)

Usługi publiczne, ale które?

- Edukacja
- Zdrowie
- Bezpieczeństwo
- Transport
- Kultura
- Usługi komunalne
- **Usługi opiekuńcze**

- **standard świadczonych/
kontraktowanych usług**
- **sposób zarządzania instytucjami
opiekuńczymi (głos
podopiecznych)**
- **projektowanie przedmiotów/
sprzętu**

Dylematy oraz możliwe problemy i nieporozumienia

- zapewniać a dostarczać
- potrzeby a życzenia
- jakość a satysfakcja usługobiorców
- czy klient zawsze ma rację?
- rozwój lokalny a suma preferencji indywidualnych
- indywidualizacja vs standaryzacja
- możliwe przechwycenia przez grupy interesów / roszczeń
- użytkownicy i „nieużytkownicy”
- społeczny wymiar „zasady nieoznaczoności” (paradoks „niepoinformowanych”)



Sekwencja kroków

Krok zero

Zrozumienie całościowego konceptu jakości życia i roli jaką w tym kontekście odgrywają poszczególne sektory

Wybór obszaru interwencji

Określenie „mapy” odpowiedzialności samorządu / administracji

Analiza danych zastanych

Analiza dostępnych danych własnych

Analiza dostępnych danych zewnętrznych

Analiza badań pokrewnych / rozpoznanie „co działa”

Analiza deficytów wiedzy

Przygotowanie fazy badawczej (po co, o co, kogo i jak pytamy?)

Jak definiujemy usługę i jej jakość? Co jest w naszym „koszyku”?

Kogo będziemy o to pytać? (użytkownicy, „nieużytkownicy”, dostawcy, eksperci)

Jakie instytucje są zaangażowane w dostarczanie danej usługi?

Diagnozowanie / badanie

Badanie potrzeb mieszkańców i zebranie opinii / recenzji dotyczącej danego typu usług od osób, które z nich korzystają	Badanie osób, które mogą mieć pogląd na jakość usług (bez względu na to czy z nich korzystają)	Badanie instytucji i osób „pierwszego kontaktu”	Podsumowanie zgromadzonej wiedzy w taki sposób by była możliwie przydatna na dalszych etapach
--	---	---	---

Projektowanie rozwoju usług

Stworzenie przestrzeni dla projektowania usługi (optymalnie partycypacyjne projektowanie)	Przygotowanie realistycznej strategii / planu rozwoju usług	Zaprojektowanie systemu monitoringu i ewaluacji w powiązaniu ze wskaźnikami wypracowanymi w fazie diagnozy
---	---	--

**Dziękuję
za uwagę!**

