



Podsumowanie badań pogłębionych -
raport włączenie -głosy rzadziej słyszane

Badanie zostało przeprowadzone w związku z aplikowaniem o środki z Polsko-Szwajcarskiego Programu Rozwoju, którego celem jest zmniejszanie dysproporcji społeczno-gospodarczych w polskich miastach średnich tracących funkcje społeczno-gospodarcze oraz pomiędzy nimi, co może w istotny sposób wpłynąć na poprawę, jakości życia i sytuację mieszkańców.

Polsko-Szwajcarski Program Rozwoju Miast jest finansowany z mechanizmu Drugiej Edycji Szwajcarskiej Pomocy Finansowej dla wybranych Państw Członkowskich Unii Europejskiej w celu zmniejszenia różnic społeczno - gospodarczych w obrębie Unii Europejskiej. Jest to istotne źródło finansowania działań rozwojowych w średnich miastach.

Metryka:

Terminy:	Ankiety były przeprowadzane w terminie od 01.12.2024 do 13.12.2024 roku
Czas trwania:	Pojedynczy wywiad trwał około 30 minut
Forma:	Wywiady telefoniczne
Ankieterzy:	Warsztat Innowacji Społecznej Tomasz Lipiński
Uczestnicy:	Przedstawiciel z branży przedsiębiorców, przedstawicielka organizacji pozarządowej oraz osoba młoda z niepełnosprawnością w stopniu lekkim

Cel badań pogłębionych:

Dotarcie do grup rzadziej biorących udział w badaniach, określenie ich oczekiwań i potrzeb, ustalenie czy ich ocena otoczenia projektu różni się od zebranych wcześniej informacji, jeśli tak to, w jakim obszarze, próba ustalenia - w oparciu o badanie oraz dostępne źródła informacji - najlepszych sposobów włączenia grupy w uczestnictwo w działania partycypacyjne (konsultacje, ankiety, badania).

Zbadanie otoczenia projektu, jak Miasto Tomaszów jest postrzegane przez różne grupy odbiorców, w tym mieszkańców, gdzie dostrzegają oni potencjały, szanse, zagrożenia. W ramach działań badawczych zdecydowano się na przeprowadzenie **indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI)** z przedstawicielami grup społecznych, które zazwyczaj rzadziej uczestniczą w procesach badawczych i konsultacyjnych. Celem było:

- **Zidentyfikowanie oczekiwań i potrzeb** tej grupy w odniesieniu do lokalnej sytuacji społeczno-gospodarczej oraz projektowanych działań,
- **Porównanie perspektywy tej grupy** z informacjami uzyskanymi we wcześniejszych etapach badania, w szczególności w zakresie oceny otoczenia projektu,
- **Określenie obszarów rozbieżności lub specyficznych uwarunkowań**, które mogą mieć wpływ na skuteczność podejmowanych działań,
- **Wskazanie potencjalnych barier i preferowanych form partycypacji**, co umożliwi zaprojektowanie bardziej inkluzyjnych metod włączenia tej grupy w procesy konsultacyjne, np. dostosowanie narzędzi takich jak ankiety, warsztaty czy spotkania otwarte.

Badanie przeprowadzono w oparciu o ankietę stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego opracowania.

Badanie nie było prowadzone na grupie reprezentacyjnej. Zaproszono do niego kilka osób celem znalezienia powodów mniejszej aktywności w badaniach (bądź jej braku), próby określenia barier i znalezienia sposób na ich przezwyciężenie w trakcie realizacji projektu.

Osoby z grupy zostały wybrane z uwagi na następujące fakty i okoliczności:

1. Lokalny przedsiębiorca został wybrany do badania z kilku powodów:
 - Reprezentuje grupę często pomijaną w tradycyjnych konsultacjach społecznych, mimo że jego działalność wpływa na lokalny rozwój społeczno-gospodarczy.
 - Dysponuje unikalną perspektywą, łączącą aspekty ekonomiczne (rynek pracy, potrzeby konsumenckie, inwestycje) z obserwacjami dotyczącymi życia społeczności lokalnej.
 - Posiada praktyczną wiedzę na temat funkcjonowania lokalnego otoczenia – zarówno w zakresie potrzeb mieszkańców, jak i barier utrudniających aktywne uczestnictwo w życiu publicznym.
 - Może wskazać potencjalne kanały komunikacji oraz motywatory, które skutecznie zachęcą podobne osoby do udziału w procesach partycypacyjnych.
2. Przedstawicielka organizacji pozarządowej zaangażowanej na rzecz dzieci i młodzieży, reprezentantka współpracuje również z organizacją wspierającą seniorów

Do udziału w badaniu zaproszono przedstawicielkę organizacji pozarządowej będącą aktywną przedstawicielką organizacji pozarządowej, ponieważ:

- Jako osoba zaangażowana społecznie, posiada szeroką wiedzę na temat potrzeb i wyzwań tej grupy, a także ich postrzeganie lokalnych działań i inwestycji.
 - Łączy rolę odbiorczyni usług społecznych z rolą liderki społecznej, co pozwala jej spojrzeć na sytuację zarówno z punktu widzenia użytkownicy, jak i inicjatorki działań.
 - Może wskazać skuteczne formy dotarcia oraz włączenia młodzieży i osób starszych w działania partycypacyjne, a także zidentyfikować bariery utrudniające im udział w konsultacjach (np. cyfrowe wykluczenie osób, ograniczona mobilność-dotyczy osób starszych).
 - Jej udział pozwala wzbogacić analizę o głos środowiska organizacji pozarządowych, szczególnie cenny w kontekście projektowania usług społecznych, infrastruktury czy działań międzypokoleniowych.
3. Matka samotnie wychowująca dzieci, wykluczona społecznie
Do udziału w badaniu zaproszono matkę samotnie wychowującą dzieci, wykluczona społecznie, ponieważ:
 - Reprezentuje grupę osób wysokiego ryzyka wykluczenia społecznego. Matki samotnie wychowujące dzieci są grupą szczególnie narażoną na wykluczenie społeczne, co wynika z konieczności jednoczesnego pełnienia roli żywiciela rodziny oraz opiekunki. Brak wsparcia ze strony drugiego rodzica, łączy z ograniczonymi środkami finansowymi i możliwością dostępu do usług socjalnych, skutkuje pogorszeniem sytuacji materialnej i społecznej

Zaangażowanie do wywiadu powyższej osoby jest potencjałem do podniesienia efektywności działań wsparcia. Uwzględnienie w badaniu perspektywy matek samotnie wychowujących dzieci umożliwia identyfikację konkretnych barier i potrzeb tej grupy. Takie podejście pozwala na opracowanie dostosowanych strategii interwencyjnych, obejmujących m.in.: wsparcie w zakresie elastycznych form zatrudnienia, ułatwienia dostępu do bezpłatnych usług opieki nad dziećmi, programy podnoszenia kwalifikacji zawodowych, rozszerzenie świadczeń socjalnych i wsparcia finansowego oraz zaplanowania programów mających na celu efektywność społeczną i zawodową.

4. Osoba młoda z niepełnosprawnością w stopniu lekkim

Do udziału w badaniu zaproszono osobę młodą z niepełnosprawnością w stopniu lekkim, ponieważ:

- Młode osoby niepełnosprawne często dysponują świeżym spojrzeniem na bariery, z jakimi się spotykają. Ich doświadczenia i opinie mogą wskazać, jakie wyzwania napotykają w codziennym życiu w kontekście dostępu do usług, infrastruktury czy integracji społecznej. Takie informacje są nieocenione przy projektowaniu rozwiązań przystosowanych do potrzeb wszystkich mieszkańców.
- Informacje uzyskane od różnych grup społecznych, w tym także od młodych osób niepełnosprawnych, umożliwiają decydom tworzenie programów i strategii dostosowanych do realnych potrzeb mieszkańców. Taka perspektywa jest kluczowa przy planowaniu działań mających na celu poprawę jakości życia w danym regionie.

Na podstawie przeprowadzonych wywiadów należy uznać, że badani główną szansę na rozwój Tomaszowa Lubelskiego upatrują w poprawie infrastruktury i komunikacji, budowę taniego i nowoczesnego budownictwa, która wpłynęłaby na zatrzymanie młodych rodzin w mieście oraz dalsze wsparcie dla seniorów m.in. poprzez organizację transportu do miejsc wsparcia i zwiększenie dostępności usług publicznych.

Jako największe słabości miasta wskazywano rynek pracy - niewystarczająca liczba miejsc pracy, ograniczone ścieżki kariery, zmniejszone szanse rozwoju społecznego i gospodarczego w porównaniu do dużego miasta wojewódzkiego. Wysokie koszty starzejącego się społeczeństwa.

Sposobami spędzania czasu wolnego wg badanych są: korzystanie z miejskiej oferty Domu Kultury, Ośrodka sportu i Centrum Aktywności Seniora oraz aktywność sportowa. Ogólnie w rozmowach z badanymi przeważa rekreacja.

Miejscom spotkań wg. badanych są przede wszystkim Park Miejski, ale także instytucje sportu i kultury takie jak DK, OSiR i CAS.

Jako potencjalne możliwości rozwoju wymieniana jest praca u lokalnych przedsiębiorców, w handlu detalicznym.

Badani potrafią wskazać organizacje pozarządowe działające na terenie miasta, wskazują na oddolne inicjatywy organizowane przez organizacje sportowe, senioralne oraz młodzieżowe.

Na bazie wskazywanych odpowiedzi należy uznać, że badani postrzegają swoje otoczenie podobnie jak osoby biorące udział w poprzednich etapach (ankietowaniu czy spacerze). Analizując kolejność wskazywanych priorytetów widać różnice w postrzeganiu. Na pierwszy plan wysuwają się usługi i sytuacja na rynku pracy, natomiast rozbudowa miasta oraz budowa infrastruktury jest przedstawiana jako istotna w dalszej kolejności.

Najczęstszym powodem braku uczestnictwa w konsultacjach jest kompilacja różnych przyczyn m.in.: skupienia na bieżących, pilnych problemach (usługi publiczne, rynek pracy), braku wiary w skuteczność procesu oraz niedostosowania formy konsultacji do oczekiwań i możliwości mieszkańców. W efekcie osoby te wolą koncentrować się na kwestiach, które są dla nich natychmiastowo ważne, a dalsze, długoterminowe tematy pozostają w sferze mniejszego zainteresowania. Mieszkańcy stawiają na pierwszym planie kwestie związane z usługami publicznymi i sytuacją na rynku pracy, które wpływają na ich codzienne życie. Sprawy dotyczące rozbudowy miasta czy budowy infrastruktury postrzegane są jako sprawy długoterminowe. Badane osoby skupiają się na natychmiastowych problemach, co w efekcie może ograniczać ich chęć angażowania się w konsultacje dotyczące bardziej odległych planów urbanistycznych.

W oparciu o ww. odpowiedzi oraz publikacje dotyczące włączenia społecznego proponujemy następujące rozwiązania zachęcające i niwelujące bariery udziału w konsultacjach społecznych:

- szczegółowego dookreślenie grupy zapraszanej na konsultacje - adresatów działań konsultacyjnych czy projektowych - określenie grupy ogólnie powoduje, że wiele osób nie czuje się zaproszonych, uznaje że nie ma potrzeby uczestniczenia, bo pójdą inni, niestety takie myślenie większości uczestników powoduje niską frekwencję w działaniach.

- próba wskazania odpowiedzi na pytania o sens, cele i rolę adresatów w konsultacjach - możliwość załatwienia „czegoś ważnego” dla odbiorców usług/działań organizacji - rezygnujący z konsultacji dość często wskazują, że ich uczestnictwo „nie ma sensu”, nie mają wpływu na to, co będzie realizowane (nie da się), przy takim nastawieniu szkoda im angażować swoje zasoby (czas, energię) zwłaszcza w sytuacjach np. opiekunów młodych dzieci, czy osób wymagających stałej pomocy (czas jest potrzeby na opiekę), przedsiębiorców, (gdy czas przekłada się na realne korzyści dla firmy). Osoby wskazują również, że nie będą się wypowiadać, bo nie mają wiedzy w temacie, uważają, że są od tego specjaliści. Takie podejście skutkuje rakiem poczucia wspólnot wspólnych celów i działań, osłabia prowadzoną politykę społeczną a także efekty wprowadzanych działań (skoro to nie moje nie mam odpowiedzialności, łatwiej mi krytykować i odrzucać efekty)

- wskazania ról w organizowanych działaniach konsultacyjnych/projektowych - mające na celu niwelowanie lęku, stresu, braku zasobów - wykorzystanie potencjałów osób biorących w działaniach jest szczególnie istotne, każdy ma zasoby, tylko nie każde zasoby pasują do danej roli (np. osobie bezrobotnej trudniej zauważyć działania inwestycyjne, natomiast świetnie sprawdzi się w określeniu trudności i oczekiwań dotyczących rynku pracy), ludzie boją się bycia inicjatorami pewnych zadań (jak coś wskażę będę musiał to potem robić) stworzenie i przekazanie możliwości uczestniczenia w działaniach w różnych rolach pozwala na zniwelowanie tych obaw i stworzenia możliwości uczestniczenia w różnych etapach i rolach (np. obserwatora, pośrednika, czy strażnika w ostatnich etapach działań).

Ponadto warto wprowadzić różnorodne formy prowadzenia spotkań, wybierając np. z przedstawionych poniżej:

1. Spotkania bezpośrednie i warsztatowe

- Warsztaty interaktywne i panele dyskusyjne:

Organizowanie warsztatów tematycznych dedykowanych konkretnym grupom wykluczonym (np. osób starszych, kobiet samotnie wychowujących dzieci, czy mniejszości etnicznych). Taka forma daje możliwość wyrażenia opinii w mniej formalnej atmosferze oraz umożliwia rozwinięcie dialogu między uczestnikami, ekspertami i decydentami.

- Grupy fokusowe:

Dzięki zastosowaniu tej metody można poznać szczegółowe potrzeby oraz bariery danej grupy. Grupy fokusowe sprzyjają wyłonieniu bardziej pogłębionych opinii, a moderowany dialog pomaga ujawnić niuanse postrzegania problemów przez osoby wykluczane społecznie.

2. Platformy i narzędzia konsultacji online

- Konsultacje internetowe i fora dyskusyjne:

Wykorzystanie platform cyfrowych umożliwia dotarcie do osób, które z różnych przyczyn (np. mobilnych, obaw przed udziałem w tradycyjnych spotkaniach) nie uczestniczą w konsultacjach stacjonarnych. Forum online, webinaria, ankiety internetowe czy aplikacje mobilne stanowią efektywne narzędzia włączania społecznego.

- Media społecznościowe:

Grupy tematyczne na portalach społecznościowych pozwalają na nieformalny dialog oraz dzielenie się informacjami i pomysłami. Taka forma jest często postrzegana jako mniej formalna, co może zachęcić do udziału osoby zwykle pomijane w tradycyjnych konsultacjach.

3. Konsultacje mobilne i terenowe

- Spotkania w lokalnych punktach konsultacyjnych:

Organizowanie konsultacji w miejscach powszechnie dostępnych – np. w lokalnych domach kultury, bibliotekach czy urzędach – sprzyja uczestnictwu mieszkańców, którzy nie dysponują czasem lub możliwościami do przemieszczania się do centralnych lokalizacji.

- Konsultacje mobilne:

Zorganizowanie mobilnych punktów konsultacyjnych, które odwiedzają obszary mniej zurbanizowane lub oddalone regiony, pozwala na dotarcie do grup, które mogłyby być wykluczone ze względu na bariery komunikacyjne i geograficzne. Lepsze dotarcie do seniorów.

4. Innowacyjne metody partycypacyjne

- Partycypacyjne budżety lokalne:

Umożliwiają mieszkańcom bezpośredni udział w decyzyjności dotyczącej alokacji części budżetu miasta. Tego rodzaju forma angażuje społeczność w dyskusję o priorytetach i wzmacnia poczucie wpływu na rzeczywiste inwestycje.

Metody kreatywne (np. konsultacje w formie "hackathonów społecznych" czy warsztatów design thinking):

Takie spotkania pozwalają na kreatywne podejście do rozwiązywania lokalnych problemów i włączanie uczestników w proces generowania innowacyjnych rozwiązań.

- określenia prostych potrzeb dotyczących przygotowywanych inwestycji (poszanowania czasu uczestników i potrzeby dostępu do informacji - omówienia przystępnym językiem co i jaki sposób będzie robione) ustalenia harmonogramu prac z mieszkańcami z okolicy, możliwości składania uwag oraz określenia formy odpowiedzi na nie).

Wnioski i rekomendacje

Poniżej przedstawiamy wnioski i rekomendacje z wywiadów indywidualnych, które mogą być pomocne w przygotowaniu aplikacji o środki Polsko -Szwajcarskiego Programu Rozwoju Miast, rozważyć propozycje dotyczące:

1. Dodania elementów mających na celu wzmocnienie rynku pracy – dopasowania kształcenia do rozwijającego się rynku oraz zgłaszanych potrzeb przedsiębiorców, tworzenie warunków rozwoju zawodowego osób pracujących, wspieranie tworzenia rynku dla młodych poprzez organizację wyspecyfikowanych szkoleń i warsztatów „szytych na miarę potrzeb” w oparciu o badanie rynku i współpracę z przedsiębiorcami
2. Zabezpieczenia bogactw Tomaszowa (ochrona przyrody, tworzenie warunków do zrównoważonego rozwoju)
3. Wdrażanie programów edukacyjnych, zajęć i warsztatów służących rozwijaniu kompetencji międzykulturowych mieszkańców miasta
4. Tworzenia nowych terenów inwestycyjnych, dogodnych warunków do rozwoju przedsiębiorczości
5. Wzmocnienia (rozbudzenia postaw społecznych) partycypacji mieszkańców oraz ich wpływu na proces inwestycyjny - poprzez zbudowanie w projekcie zdania/działania partycypacyjnego, w wyniku, którego badani poczują swój realny wpływ na proces, co przełoży się również na długotrwałe korzyści dla miasta.
6. Konsultowania z mieszkańcami również spraw wydających się pozornie błahymi - harmonogramów prac, przerw w realizacji inwestycji, tras prowadzących ruch do inwestycji itp.

Załącznik nr 1

Wzór ankiety wywiadu pogłębionego

I. INFORMACJE DOTYCZĄCE WYWIADU

Funkcja:

II. PYTANIA

1. Jakie przedsięwzięcie jest w stanie zmienić miasto Tomaszów Lubelski ?

2. Co jest aktualnie największym atutem miasta?

3. Co jest największa słabością/bolączka miasta?

4. Co robią mieszkańcy w czasie wolnym ?

5. Jakie są miejsca spotkań w Tomaszowie Lubelskim ?

6. Jakie są potencjalne możliwości rozwoju w mieście ? (kariery, życia, ...)

Praca u lokalnych przedsiębiorców

7. Jakie są oddolne inicjatywy w Tomaszowie Lubelskim ?

8 Jakie organizacje pozarządowe działają na terenie miasta ?

Wolne wnioski, postulaty, uwagi lub spostrzeżenia (proszę o wskazanie np. Przebudowa ul. X, Wykonanie oświetlenia ul. Y, Rewitalizacja/zagospodarowanie terenów zielonych, Budowa żłobka/przedszkola/szkoły, boiska, Rozbudowa obiektów kulturalnych, Promocja i kreowanie wizerunku Miasta Tomaszowa Lubelskiego itp.)

8. Jakie są najważniejsze instytucje działające na Tomaszowa Lubelskiego?

9. Jakie jest zaangażowanie tych instytucji w sprawy lokalne ?

10. Jakie organizacje pozarządowe działają na terenie miasta ?

Wolne wnioski, postulaty, uwagi lub spostrzeżenia (proszę o wskazanie np. Przebudowa ul. X, Wykonanie oświetlenia ul. Y, Rewitalizacja/zagospodarowanie terenów zielonych, Budowa żłobka/przedszkola/szkoły, boiska, Rozbudowa obiektów kulturalnych, Promocja i kreowanie wizerunku Miasta Tomaszowa Lubelskiego itp.)

Załącznik nr 2

Przykładowe propozycje badanych

Drogi:

ul Starozamojska - oświetlenie media i ścieżka rowerowa

ul Majdańskiej

ul. Lwowska

Dojazd 852

Poprawa miejsc komunikacyjnie mało bezpiecznych

Bardziej bezpieczna, przyjazna ulica w tym dla osób niepełnosprawnych,

Wyciszanie rynku - tempo 30

Rewitalizacja - północno- wschodniej części

Rynek

Żłobek

Doposażenie, dostosowanie szkół i przedszkoli (w tym w przedmioty dydaktyczne)

Od przedszkola robotyka

Szersza oferta dydaktyczna

Doposażenie miejskiego zarządu dróg - tabor sprzętowy ☺ by miasto było czyste zadbane

MOPS - poprawa warunków

Budynki publiczne (urząd, MOPS)

Strefowanie wody,

Wodomierze zdalne,

Restrukturyzacja szpitala