

Terenowe konsultacje społeczne – studium przypadku Poznania

Adam Staliński

2 września 2014 r.

Władza publiczna stanowi reprezentację obywateli, więc musi słuchać ich głosu. Aby działać zgodnie z oczekiwaniami społeczeństwa, które ją wybrało, niezbędne jest regularne pozyskiwanie od niego opinii. Temu służą konsultacje społeczne. Można je prowadzić na różne sposoby, jednak również z różnych skutkiem. Jedną z najlepszych i najskuteczniejszych metod jest przeprowadzenie ich w terenie, jak od lat czyni to Poznań.

Metodę *wyjścia do ludu* Poznań zastosował po raz pierwszy w 2005 r., gdy zdecydował się na konsultacje społeczne w terenie, które były poświęcone wyborowi obszarów do rewitalizacji. Przeprowadzono je w dniach 21-23 lipca (czwartek, piątek i sobota) w 7 punktach miasta, takich jak np. Rynek Jeżycki, Rondo Rataje czy centrum handlowe Plaza. Wybrane zostały tak, by znajdowały się w miejscach zróżnicowanych społecznie i kulturowo oraz odległych w przestrzeni. W godzinach 10-18 przeszkoleni studenci nauk społecznych pracowali jako konsultanci **przy stolikach z parasolami** oznaczonymi logiem Urzędu Miasta i stojakiem z banerem reklamowym. Ich zadaniem było przeprowadzanie rozmów z przechodniami.

Informacja o konsultacjach i ich temacie została wcześniej podana w mediach: lokalnej prasie, radiu i telewizji. Dzięki temu więcej osób dowiedziało się o nich i nawet ci, którzy nie napotkali ankieterów przy stolikach, zostali poinformowani o możliwości wyrażenia swoich opinii w określonych miejscach. Odnotowano co najmniej kilkanaście przypadków osób, które dowiedziawszy się z mediów, specjalnie przybyły na konsultacje do najbliższego punktu.

Pierwszego dnia konsultanci otrzymali polecenie, by nie pytać się nikogo samodzielnie, ale czekać na zainteresowanie przechodniów. Drugiego i trzeciego sami mieli się ich zachęcać do dzielenia się opinią. Pierwszego dnia największe zainteresowanie stoliki wzbudzały u osób starszych, ale potem, gdy konsultanci przyjęli aktywną postawę, zdecydowanie więcej młodych wyraziło swoje zdanie.

Przyjęta metoda pozyskiwania informacji ze statystycznego punktu widzenia nie miała objąć reprezentatywnej próby. Opinie miały być zbierane od takich osób, jakie akurat przechodziły lub były nimi zainteresowane. Mimo to, udało się je pozyskać od osób bardzo zróżnicowanych pod względem wieku, miejsca zamieszkania, płci i wykształcenia. Łącznie zebrano 849 ankiet.

Nie wszystko jednak przebiegało gładko. Wśród **problemów**, które się pojawiły, na wymienienie zasługują:

- **Deszcz.** Pierwszego dnia po godzinie 15, gdy rozpoczęła się ulewa, ulice opustoszały. Planując termin konsultacji, trzeba się więc upewnić, czy dostatecznie dużo osób pojawi się w danym miejscu, np. czy pogoda nie wypłoszy ludzi z ulic.

- **Podejście** politycznych manipulacji. Konsultacje odbywały się niedługo przed rozpoczęciem kampanii wyborczej i niektórym stolikowa forma przypominała odbywające się w podobnych miejscach i czasie akcje zbierania podpisów. Aby zapobiec niewłaściwemu odbiorowi należy więc dobrze oznakować punkt, by było wyraźnie wiadomo, do czego służy.
- **Problem ze zrozumieniem słownictwa.** Te konsultacje dotyczyły rewitalizacji miasta. Niektóre osoby starsze i mniej wykształcone miały problem ze zrozumieniem tego słowa. Ponadto kwestia zaniedbania miasta była rozumiana przez większość osób powierzchownie, jak np. do kwestii psich kup czy odrapanej fasady. Nie dostrzegano natomiast szerszych problemów o głębszej naturze, jak bezstylowe dzielnice bloków z wielkiej płyty. Należy dokładnie przedstawić ludziom, co jest konsultowane i o co chodzi zbierającym opinie – do czego będą one służyły, by wiedzieli pod jakim kątem się zastanowić.

Konsultanci zostali także poproszeni o napisanie 3-5-stronnicowego raportu z opinią na temat konsultacji. Wyrażone tam spostrzeżenia pozwoliły na sformułowanie kolejnych wniosków:

- Aby zwiększyć uwagę ludzi i pozyskać więcej wartościowych opinii należy zadbać o **wygląd punktu konsultacyjnego i ankieterów**. Profesjonalne wyposażenie podnosi wiarygodność i sprawia, że akcja jest postrzegana jako istotna i warta uwagi.
- Istnieją pewne grupy społeczne szczególnie zainteresowane konsultacjami i takie, które okazują ostentacyjne lekceważenie. Do najbardziej zaangażowanych zaliczono głównie osoby starsze, zaś do najbardziej niechętnych młode, modnie ubrane kobiety. W ten sposób zidentyfikowana została grupa, u której trzeba szczególnie zabiegać o wyzwolenie instynktu obywatelskiego.
- Ogólny odbiór konsultacji był bardzo dobry i dlatego powinny być praktykowane częściej. Należy jednak przy tym pamiętać, **by nie było to za często i nie dotyczyły zbyt błahych spraw**, bo to obniży ich rangę.
- Należy rozwijać u ludzi **szerszy punkt widzenia** na różne sprawy. Wiele osób postrzega różne kwestie bardzo powierzchownie i tylko z punktu widzenia osobistych problemów.

Należy również pamiętać, że konsultacje społeczne muszą być realnym konsultowaniem się władz z mieszkańcami. Nie mogą stanowić tylko pozoru zasięgania po opinie. Obłudą jest bowiem urządzenie konsultacji w sytuacji, gdy władza z góry wie, jaką decyzję podejmie i opinie mieszkańców nie będą miały na nią żadnego wpływu. Z tego powodu należy:

- Przedstawić ludziom, które rzeczy są dokładnie konsultowane (**na co pytane osoby mają realny wpływ**), wyjaśniając jakie stoją przy tym ograniczenia (np. budżetowe, prawne czy techniczne).

Konsultacje to nie sztuka dla sztuki – musisz uwzględnić ich wynik. Dlatego powiedz ludziom, na co dokładnie mają realny wpływ.

- Dokładnie przedstawić sytuację – po pierwsze, by nie doszło do nieporozumień, wynikających z niewiedzy, a po drugie dlatego, że **jeśli ludzie mają podjąć decyzję, muszą być do niej przygotowani** pod względem merytorycznym, aby jej rezultat był rozsądny i zgodny z rzeczywistymi oczekiwaniami.
- Po konsultacjach **poinformować o ich wyniku i sposobie, w jaki zostały one uwzględnione w ostatecznej decyzji** – ludzie muszą wiedzieć, że zostali potraktowani poważnie. Wprawdzie wg polskiego prawa wynik konsultacji nie jest dla władz nigdy wiążący, jednak bezzasadne zignorowanie głosu ludu było objawem lekceważenia, zaś urządzenie konsultacji, które z góry nie miałyby być wzięte pod uwagę – marnotrawstwem publicznych pieniędzy. Jako smutną ciekawostkę można tu przytoczyć fakt, że do organy organizujące konsultacje społeczne za komuny były zobowiązane do publicznego informowania o wynikach, wnioskach i stopniu ich uwzględnienia, a w demokratycznej Polsce już takiego obowiązku nie ma. Dobry rządzący nie ogranicza się jednak do tego, że czegoś nie musi robić, a zwraca też uwagę na to, co może i warto (dla rządzonych), by zrobić.

Poinformuj o wynikach konsultacji i stopniu ich uwzględnienia. Zapomnij, że czegoś nie musisz robić – patrz na to, co możesz i warto, zrobić. Warto dla obywateli.

Aby zwiększyć skuteczność terenowych konsultacji, **należy zadbać, by informacja o nich dotarła odpowiednio szeroko**. Należy też zorganizować je w czasie i miejscu umożliwiającym wszystkim zainteresowanym okazję do wyrażenia swojej opinii, **nie tylko w dni robocze od rana do popołudnia**. Ważne jest, by np. dać odpowiednio dużo czasu na zapoznanie się z dokumentami i pojawiającymi się do nich komentarzami w mediach oraz na pomyślenie nad własnym stanowiskiem w danej kwestii. Wiele osób może mieć ciekawe spostrzeżenia, ale dopiero po zastanowieniu się nad sprawą.

Podsumowując, terenowe konsultacje społeczne są sposobem szerszego pozyskania informacji mieszkańców w opracowywanych sprawach, a ich skuteczność (mierzona liczbą otrzymanych opinii) jest znacznie wyższa niż w przypadku, gdy jedynie wyklada się dokumenty w urzędzie i informuje o tym we względnie mało odwiedzanym miejscu, jak strona internetowa miasta, dając możliwość przysyłania opinii. Ponadto pytane osoby stanowią nieco bardziej reprezentatywną próbę, aniżeli ma to najczęściej miejsce w tradycyjnych konsultacjach, gdzie wyrażają swoje zdanie niemal wyłącznie mocno zaangażowani w lokalne sprawy. Wprawdzie nadal nie jest ona w pełni reprezentatywna, daje jednak możliwość pozyskania opinii różnorodnych grup społecznych, także tych, które normalnie by udziału w konsultacjach nie wzięły. Istotnym elementem jest również poinformowanie ludzi o wynikach zebranych opinii i stopniu ich uwzględnienia w ostatecznych decyzjach.

Realne konsultacje społeczne, choć wymagają więcej pracy, opłacają się także ich organizatorom. Bardziej zadowoleni z rządów obywateli będą darzyć władze większym poparciem.

Wychodząc do obywateli, władza bardzo zyskuje wizerunkowo, gdyż wiele osób uważa, że nie ma na rządy żadnego wpływu. Jeśli pokaże się takim osobom, że liczy się z ich zdaniem (nie tylko pyta o nie, ale i uwzględnia potem), zwiększa się zaufanie do władz oraz w dłuższym okresie podnosi poziom zaangażowania obywateli w sprawy publiczne, co pozwala na **podejmowanie lepszych decyzji** i bardziej zgodnych z oczekiwaniami tych, których ma się reprezentować.

Bibliografia

1. Kwiatkowski P. (red.), *Uczyć się od społeczeństwa*, Wydawnictwo Samorządowe Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej, Warszawa 1994.
2. Podemski K., *Terenowe konsultacje społeczne poświęcone wyborowi obszarów do rewitalizacji w Poznaniu. Wyniki wywiadów i obserwacji w wybranych punktach miasta*, Q Market Research, Poznań 2005.
3. *Ustawa z dnia 6 maja 1987 r. o konsultacjach społecznych i referendum* (Dz.U. 1987 nr 14 poz. 83).
4. *Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie terytorialnym* (Dz.U. 1990 nr 16 poz. 95).
5. Zychowicza Z. i in., *Podręcznik przeprowadzania konsultacji społecznych w samorządzie*, Instytut Rozwoju Regionalnego, Szczecin 2011.

Artykuł dostępny na licencji:



Creative Commons Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Bez utworów zależnych
Wykorzystując artykuł, podaj autora i źródło The NewPR Post (w internecie linkując do nas).