

DIALOG OBYWATELSKI W KRAKOWIE



RAPORT PODSUMOWUJĄCY SPOTKANIA BADAWCZE Z MIESZKAŃCAMI

Marta Marzec
KRAKÓW 2021



Biuro
Inicjatyw
Społecznych

Wydawca: Fundacja Biuro Inicjatyw Społecznych

Autorka publikacji: Marta Marzec

Realizacja badania: Marta Marzec (prowadzenie spotkań, opracowanie wyników),
Wit Hubert (prowadzenie spotkań), Aleksandra Latocha, Ireneusz Barański
(koordynacja projektu, rekrutacja uczestników), Paula Kuczyńska (promocja)

Korekta i opracowanie graficzne: Paula Kuczyńska

Konsultacja merytoryczna: Aleksandra Latocha, Ewa Chromniak, Wit Hubert,
Konrad Stępnik

SPIS TREŚCI

WSTĘP	4
OPIS BADANIA I ZASTOSOWANE PODEJŚCIE	4
UCZESTNICY SPOTKAŃ	4
I CZYM JEST DIALOG OBYWATELSKI?	
1. ANALIZA DEFINICJI I PODSUMOWANIE WNIOSKÓW Z DYSKUSJI	6
1.1 SCHEMAT ANALIZY WYPOWIEDZI MIESZKAŃCÓW – 3 ELEMENTY DEFINICJI DIALOGU OBYWATELSKIEGO	7
1.2 FORMA KONTAKTU W DIALOGU	7
1.3 UCZESTNICY DIALOGU OBYWATELSKIEGO – kto bierze udział w dialogu? Między kim a kim przebiega dialog?	10
1.4 CEL DIALOGU OBYWATELSKIEGO – po co rozmawiamy?	12
2. GŁÓWNE WNIOSKI Z DYSKUSJI „CZYM JEST DIALOG OBYWATELSKI?”	15
II DIALOG OBYWATELSKI W KRAKOWIE	16
III INFORMOWANIE	19
1. OPINIE UCZESTNIKÓW SPOTKAŃ NA TEMAT DZIAŁAŃ INFORMACYJNYCH SAMORZĄDU	19
2. SKUTECZNE KANAŁY INFORMOWANIA WEDŁUG MIESZKAŃCÓW	24
3. GŁÓWNE WNIOSKI Z DYSKUSJI DOTYCZĄCEJ INFORMOWANIA	26
IV KONSULTACJE I WSPÓŁDECYDOWANIE	27
1. OPINIE UCZESTNIKÓW SPOTKAŃ NA TEMAT KONSULTACJI	29
2.1 BUDŻET OBYWATELSKI	29
2.2 INICJATYWA LOKALNA	31
2.3 KOMISJE DIALOGU OBYWATELSKIEGO (KDO)	33
3. GŁÓWNE WNIOSKI Z DYSKUSJI NA TEMAT KONSULTOWANIA I WSPÓŁDECYDOWANIA	34
4. PORÓWNANIE OCEN INFORMOWANIA, KONSULTOWANIA I WSPÓŁDECYDOWANIA	35
REKOMENDACJE	36
PODSUMOWANIE	39

WSTĘP

Raport stanowi podsumowanie badania na temat dialogu obywatelskiego w Krakowie, zrealizowanego w listopadzie i grudniu 2021 r. przez Fundację Biuro Inicjatyw Społecznych w ramach projektu „Skuteczny Dialog – Dajemy Ciałom Głos”. Głównym celem badania było **poznanie i zebranie opinii mieszkanki i mieszkańca na temat dialogu obywatelskiego i tego w jaki sposób przebiega on w Krakowie**. Chcieliśmy się dowiedzieć, co mieszkanki i mieszkańcy myślą o współpracy i komunikacji z Miastem¹. Chodziło nam także o to, aby stworzyć przestrzeń do spotkania i **rozmowy o kondycji dialogu obywatelskiego w Krakowie oraz o tym jak chcielibyśmy, żeby wyglądał w przyszłości**.

OPIS BADANIA I ZASTOSOWANE PODEJŚCIE

W dialogu obywatelskim ważny jest głos każdej mieszkanki i każdego mieszkańca. To stwierdzenie stanowiło punkt wyjścia zarówno samego badania jak i poniższego raportu. Spotkania z mieszkańcami oraz raport zostały tak zaplanowane, aby w jak największym stopniu uchwycić perspektywę mieszkańców i poszczególne punkty widzenia, stworzyć przestrzeń, w której **każdy głos widziany jest jako wartościowy element dyskusji nad dialogiem obywatelskim**. Z uwagi na przyjęte podejście i cele badanie **miało charakter jakościowy**. W sumie przeprowadziliśmy 11 spotkań, **zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI)**, w których łącznie wzięły udział 72 osoby. Większość spotkań odbyła się online. Spotkania prowadzili: Marta Marzec z Fundacji Biuro Inicjatyw Społecznych oraz Wit Hubert z Uniwersytetu Jagiellońskiego. Spotkania przebiegały według tego samego scenariusza, który składał się z czterech części. W pierwszej części **przedmiotem dyskusji było samo pojęcie dialogu obywatelskiego** – rozmawialiśmy o tym, **czym dialog obywatelski jest, jak rozumiemy to pojęcie, co nam się z nim kojarzy**. Zastanawialiśmy się także, **jak dialog obywatelski powinien przebiegać**. W trzech pozostałych częściach prosiliśmy uczestników o **ocenę dialogu obywatelskiego w Krakowie w oparciu o tzw. uproszczony schemat drabiny partycypacji** (Grzechnik i inni, 2019). Przedmiotem oceny było: informowanie, konsultacje oraz współdecydowanie, czyli trzy poziomy zaangażowania mieszkańców w dialog obywatelski z Miastem. W ramach badania pytaliśmy także mieszkańców o to, **co wiedzą na temat współpracy z Miastem, jakie kanały komunikacji preferują** oraz jaka jest ich potrzeba i gotowość do kontaktu z przedstawicielami/kami Urzędu i jego jednostek.

UCZESTNICY SPOTKAŃ

W badaniu mógł wziąć udział każdy mieszkaniec i każda mieszkanka Krakowa w wieku powyżej 16 lat. Informacje o badaniu były rozpowszechniane głównie za pośrednictwem mediów społecznościowych poprzez reklamy, grupy sąsiedzkie i profile lokalnych organizacji pozarządowych. W kampanię reklamową i rekrutację uczestników były zaangażowane także lokalne instytucje (CAS, Domy Kultury, domy sąsiedzkie).

¹ W poniższym raporcie używamy słowa miasto w dwóch różnych znaczeniach: Miasto pisane dużą literą odnosi się do samorządu, jego pracowników i władz, natomiast miasto pisane z małej litery odnosi się do miasta Krakowa.

Rekrutacja do badania odbywała się za pomocą formularza zgłoszeń online. Zależało nam, aby w badaniu wzięły udział osoby, które interesują się tematem na tyle, aby samodzielnie zgłosić się do badania. W ramach podziękowania za udział w badaniu uczestnicy otrzymywali voucher o wartości 50 zł.

W spotkaniach uczestniczyło 72 mieszkańców i mieszkanki Krakowa, w tym 13 osób w wieku 16-25 lat i 14 osób w wieku senioralnym 60+. Cztery z jedenastu spotkań były dedykowane wybranym grupom wiekowym - dwa spotkania były dedykowane osobom w wieku 16-25 lat a kolejne dwa osobom w wieku senioralnym (60+). Spotkania z osobami w wieku senioralnym odbywały się stacjonarnie.

Uczestnikami spotkań były osoby na stałe mieszkające w Krakowie, w większości powyżej 20 lat (75% uczestników), o bardzo różnym poziomie aktywności obywatelskiej. W gronie osób, z którymi rozmawialiśmy, znalazły się zarówno osoby bardzo aktywne – od lat angażujące się w dialog obywatelski- np. radne/i dzielnicowe/i, członkinie/owie organizacji pozarządowych, osoby zgłaszające projekty do budżetu obywatelskiego a także realizujące takie projekty, jak i osoby, które dotychczas nie angażowały się w dialog obywatelski. Należy jednak zaznaczyć, że z uwagi na zastosowany dobór próby, uczestnikami spotkań w większości były osoby aktywne, posiadające doświadczenie we współpracy z miastem, biorące udział w konsultacjach.

Wśród uczestniczek/ków spotkań znaleźli się przedstawicielki/e wszystkich dzielnic Krakowa. Najliczniejszą grupę wiekową stanowiły osoby w wieku 36-45 lat. Najliczniej reprezentowanymi dzielnicami były: Dzielnica VIII Dębniki i Dzielnica XIII Podgórze.

Raport składa się z czterech części. W pierwszej części przedstawimy podsumowanie dyskusji z mieszkańcami pt.: „Czym jest dialog obywatelski?”. W drugiej części przyjrzymy się ogólnej opinii mieszkańców na temat dialogu obywatelskiego w Krakowie. Natomiast w części trzeciej i czwartej zaprezentujemy ocenę poszczególnych sfer dialogu obywatelskiego: informowania, konsultacji i współdecydowania. Na koniec zostaną przedstawione rekomendacje mieszkańców odzwierciedlające ich wizję tego, jak dialog obywatelski powinien wyglądać, konkretne zalecenia dotyczące tego, co można zrobić, aby wyglądał lepiej oraz krótkie podsumowanie raportu.

Chcielibyśmy, aby ten raport stanowił punkt wyjścia do dalszej dyskusji o dialogu obywatelskim w Krakowie. Mamy nadzieję, że zebrany materiał wzbogaci dyskusję, wzmocni w niej głosy mieszkańców i w efekcie przyczyni się do budowania dialogu obywatelskiego w Krakowie.

Jednocześnie chcemy podkreślić, że w tym raporcie skupiamy się na zaprezentowaniu perspektywy mieszkańców, którzy wzięli udział w spotkaniach. Raport nie stanowi kompleksowego opracowania tematu dialogu obywatelskiego. Celem badania nie było zdiagnozowanie kondycji krakowskiego dialogu obywatelskiego a jedynie zebranie, opracowanie i wyrażenie opinii mieszkańców, którzy chcieli zabrać głos w temacie. Przyjęte przez nas podejście ogniskuje uwagę na opiniach tylko jednej strony dialogu i sprawia, że przedstawiony tutaj obraz jest niepełny – nie uwzględnia perspektywy Miasta – urzędników, władz i innych osób, którzy w większości ten dialog organizują. Raport jest zaproszeniem do dalszej rozmowy w szerszym gronie, uzupełnienia zaprezentowanego obrazu przez przedstawicieli Miasta, oraz pogłębienia refleksji nad poruszonymi przez mieszkańców wątkami.

I CZYM JEST DIALOG OBYWATELSKI?

1. ANALIZA DEFINICJI I PODSUMOWANIE WNIOSKÓW Z DYSKUSJI

Punktem wyjścia naszej dyskusji było założenie, że nie istnieje jedna właściwa definicja dialogu obywatelskiego. Chcieliśmy raczej wspólnie z uczestnikami/czkami spotkań to pojęcie odkrywać, definiować, szukać jego najbardziej adekwatnego znaczenia. Przyjmowaliśmy, że możliwe i wartościowe są różne definicje, różne perspektywy, które ukazują odmienne aspekty pojęcia, a przez to pozwalają lepiej zrozumieć, czym dialog obywatelski jest. Podejście to wydaje się uzasadnione biorąc pod uwagę fakt, że – jak wskazują autorzy publikacji „Dialog Obywatelski w Krakowie” – pojęcie to jest w zróżnicowany sposób definiowane zarówno w literaturze naukowej jak i publicystyce a sam termin „nie ma jeszcze ugruntowanej pozycji ani w sferze publicznej, ani w regulacjach prawnych i dokumentach programowych, które są tworzone przez instytucje publiczne”. (Grzechnik i inni, 2019, por. m.in.: Bogacz-Wojtanowska 2013; Hess 2013; Sroka 2007).

Przyjęcie takiego podejścia w żadnym stopniu nie oznacza, że uznajemy istniejące definicje za nieistotne, wręcz przeciwnie traktujemy je jako istotny głos w dyskusji. Dlatego też chcielibyśmy rozpocząć podsumowanie od przyjrzenia się, w jaki sposób dialog obywatelski jest definiowany w literaturze przedmiotu. Poniżej zamieszczamy przykłady definicji podawanych w publikacjach krakowskiego Obserwatorium Dialogu Obywatelskiego².

Dialog obywatelski to typ relacji pomiędzy władzą a obywatelami, który umożliwia bezpośredni udział obywateli w procesie podejmowania decyzji, czyli sprawowaniu władzy. (...) Dialog obywatelski opiera się na względnie trwałych i konkretnych procedurach, tworzących zestaw instrumentów tzw.: narzędzi dialogu obywatelskiego, umożliwiających komunikację oraz współdziałanie. (A. Hess, 2018)

Dialog obywatelski to wszelkie relacje władz z organizacjami pozarządowymi służące usprawnieniu funkcjonowania systemu politycznego i społecznego. (definicja wprowadzona przez Unię Europejską w zapisach Zielonej (1993), a potem Białej (1994) Księgi Europejskiej Polityki Społecznej, na podstawie Grzechnik i inni 2019).

Dialog obywatelski to forma kontaktu między władzą publiczną na różnych szczeblach a organizacjami trzeciego sektora, polegająca na wzajemnym przekazywaniu sobie opinii, informacji czy ustaleń dotyczących celów, instrumentów i strategii wdrażania polityki publicznej. (Bogacz-Wojtanowska i inni, 2017).

Po tym krótkim wprowadzeniu możemy przejść do omówienia wypowiedzi uczestników spotkań. W celu jak najpełniejszego i najlepszego przedstawienia różnych wątków, które pojawiły się w dyskusji, podzieliliśmy zebrany materiał na części. Podstawą podziału jest schemat, który wyłonił się na etapie analizy zgromadzonych materiałów. Analizując definicje dialogu obywatelskiego – zarówno naukowe jak i te, pojawiające się w wypowiedziach

² Obserwatorium Dialogu Obywatelskiego to długoterminowy projekt dydaktyczno-naukowy realizowany na mocy porozumienia o współpracy zawartego pomiędzy Gminą Miejską Kraków – Urzędem Miasta Krakowa a Uniwersytetem Jagiellońskim.

mieszkańców zauważyliśmy, że w większości z nich można wyróżnić trzy kluczowe elementy składowe. Elementy te określają: (1) jaka jest forma kontaktu w dialogu, (2) kto uczestniczy w dialogu, czyli między kim a kim przebiega dialog oraz (3) w jakim celu prowadzony jest dialog. Wymienione powyżej elementy stanowią schemat analizy definicji dialogu pojawiających się w wypowiedziach mieszkańców. Za ich pomocą także przedstawimy różne sposoby definiowania dialogu obywatelskiego przez uczestników spotkań.

1.1 SCHEMAT ANALIZY WYPOWIEDZI MIESZKAŃCÓW – 3 ELEMENTY DEFINICJI DIALOGU OBYWATELSKIEGO

- **forma kontaktu w dialogu** (rozmowa/komunikacja/wymiana),
- **uczestnicy dialogu** (mieszkańcy/obywatele/przedstawiciele NGO),
- **cel dialogu** (udział w podejmowaniu decyzji; udział w sprawowaniu władzy; przekazywanie sobie opinii, informacji; zarządzanie miastem, zmiana, wysłuchanie).

DIALOG OBYWATELSKI		
FORMA DIALOGU	UCZESTNICZY DIALOGU	CEL DIALOGU
ROZMOWA	MIESZKAŃCY/OBYWATELE/ NGO	<ul style="list-style-type: none"> • UDZIAŁ W PODEJMOWANIU DECYZJI • UDZIAŁ W SPRAWOWANIU WŁADZY • UDZIAŁ W RZĄDZENIU, • PRZEKAZYWANIE SOBIE OPINII, INFORMACJI • ZARZĄDZANIE MIASTEM • ZMIANA • WYSŁUCHANIE
KOMUNIKACJA	WŁADZA/URZĄD/URZĘDNICY/	
WYMIANA	MIASTO	

1.2 FORMA KONTAKTU W DIALOGU

Z analizy przeprowadzonych dyskusji wynika, że według mieszkańców dialog rzeczywiście jest pewną formą kontaktu: **rozmową, komunikacją czy wymianą**, jednak nie każda rozmowa, komunikacja czy wymiana jest dialogiem. Dialog wymaga od uczestników określonego **PODEJŚCIA** do siebie nawzajem i do samego dialogu. Podejście determinuje czy dana forma kontaktu jest dialogiem czy też nim nie jest. Z analizy rozmów z mieszkańcami wynika, że **podejście to cechuje**:

- **empatia** – przyjmowanie perspektyw, „wchodzenie w czyjeś buty”

W dialogu jest ważne przyjmowanie perspektywy. Ze strony miasta – przyjmowanie perspektywy mieszkańca, ze strony mieszkańców przyjmowanie perspektywy urzędnika.

Mieszkańcy też muszą wejść w buty innych, nie tylko myśleć w sposób egoistyczny i nie liczyć się z potrzebami innych.

Dialog to (...) zmiana perspektywy, poznanie perspektywy drugiej osoby. I wchodzenie w cudze buty.

- **partnerstwo, równość, równe traktowanie**

Dialog – oznacza, że nie ma lepszych i gorszych i wszyscy mogą uczestniczyć na tych samych zasadach. W dialogu wszyscy jesteśmy równi.

W dialogu chodzi o współpracę na równi, brak hierarchiczności.

- **uważne słuchanie siebie nawzajem** – podkreślano, że **nie ma dialogu, jeśli ludzie siebie nie słuchają** oraz, że **musimy się nauczyć słuchania siebie nawzajem**, urzędnicy powinni nauczyć się słuchać mieszkańców a mieszkańcy urzędników.

Dialog to nie jest tylko rozmowa, ale też faktycznie wsłuchiwanie się w potrzeby obu stron i ich możliwości.

Miasto coś proponuje i pyta się czy to odpowiada mieszkańcom, ale też słucha co mieszkańcy sami proponują, jakie propozycje, jakie inwestycje.

Ważne jest, aby był wzajemny szacunek, żeby mieszkańcy byli wysłuchani i żeby nie byli traktowani jako nieświadomi.

- **dążenie do kompromisu, które wymaga pewnej dojrzałości** – rozumianej jako zdolność do akceptacji błędów, swoich i innych, zdolność do godzenia się z tym, że nie zawsze mam rację, nie zawsze mój cel/interes/ zostanie zrealizowany. Chodzi tutaj o widzenie wartości we wspólnie wypracowanych rozwiązaniach, nawet jeśli nie są zgodne z czyjąś wizją.

Dialog to jest rozmowa - to są dwie osoby, które chcą się dogadać. Dialog sugeruje potrzebę dojścia do porozumienia.

Dialog to taki proces, w którym obie strony są zarówno wygrane jak i przegrane w pewnych obszarach. Gdzieś musi być element ustąpienia każdej ze stron.

Dialog to przedstawianie różnych opcji, nie jedno zdanie tylko kilka, przedyskutowanie, dojście do kompromisu, otwartość na nowe rozwiązania.

W dialogu chodzi o wysłuchanie obu stron i dojście do wspólnego mianownika.

- **otwartość na zmianę**

Dialog to proces, w którym poznajemy się, chcemy się dowiedzieć, jak się różnimy.

Uczenie się dialogu polega na otwieraniu głowy.

Dialog daje przestrzeń i otwartość na zmianę, modyfikację tego co jest, żeby w duchu obywatelskim, duchu wspólnoty tworzyć miejsce dobre dla nas.

Z analizy wypowiedzi mieszkańców wynika, że bez takiego podejścia dialog nie jest możliwy lub przebiega w utrudniony sposób. Gdy ludzie się spotykają, jedynie po to, aby wypowiedzieć swoje zdanie i nie są zainteresowani poznaniem innych opinii, jeszcze nie mamy do czynienia z dialogiem. Aby dialog był możliwy ludzie muszą chcieć się usłyszeć, przyjąć czyjąś perspektywę, potraktować innych na równi ze sobą, „wejść w czyjeś buty”. Dopiero wtedy możliwe jest zrozumienie siebie nawzajem oraz szersze spojrzenie na sprawę, które uwzględni różne perspektywy i otwiera drogę do kompromisu i wspólnego rozwiązania.

W dyskusjach wskazywano także, że **każda forma kontaktu w dialogu obywatelskim powinna być dwustronna**, czyli np.: jeśli informowanie to nie tylko informowanie mieszkańców przez urząd, ale także w drugą stronę, czyli informowanie urzędu przez mieszkańców.

Z wypowiedzi części osób wynikało, że **forma kontaktu w dialogu obywatelskim powinna być stała a nie doraźna**.

Dialog jako ciągła a nie doraźna forma kontaktu. Potrzeba stworzenia narzędzi umożliwiających podtrzymywanie/trwanie dialogu: miejsca spotkań, stałego punktu dla mieszkańców, najlepiej w dzielnicach.

Dialog powinien być cykliczny lub powinna być zachowana jego ciągłość... Kontakt władzy z mieszkańcami powinien być stały.

Dialog powinien być czymś ciągłym, aby te uczucia i potrzeby monitorować na bieżąco. Kiedy przychodzi konieczności podjęcia decyzji urzędnicy wiedzą co robić, bo są z mieszkańcami w stałym kontakcie.

Zwracano także uwagę na to, że **dialog powinien być prowadzony w różnych formach, aby możliwe było dotarcie do różnych grup wiekowych, o zróżnicowanych możliwościach i potrzebach**. W dyskusjach często podkreślano, że forma dialogu powinna być w jaki największym stopniu **dostępna** oraz **inkluzyjna**.

1.3 UCZESTNICY DIALOGU OBYWATELSKIEGO

– kto bierze udział w dialogu? Między kim a kim przebiega dialog?

W naukowych definicjach dialogu obywatelskiego, przytoczonych na początku tego rozdziału, uczestnikami dialogu są z jednej strony obywatele lub organizacje pozarządowe a z drugiej przedstawiciele władz różnego szczebla. Większość osób, z którymi rozmawialiśmy podkreślało jednak, że **dialog obywatelski to nie tylko dialog między władzą a obywatelami czy mieszkańcami, ale także między samymi obywatelami/mieszkańcami oraz między różnymi wydziałami/jednostkami samorządowymi**. Z dyskusji wynikało, że kontakt na linii obywatele-obywatele oraz urzędnicy-urzędnicy jest tak samo istotny dla budowania dialogu obywatelskiego jak kontakt na linii władza-obywatele.

Dialog obywatelski to zarówno rozmowa pomiędzy samymi mieszkańcami jak i między mieszkańcami a władzą.

Dialog obywatelski to przede wszystkim rozmowa pomiędzy:

- 1) mieszkańcami – tutaj mogą się rodzić różne ciekawe pomysły, być wskazywane różne elementy do naprawy,*
- 2) mieszkańcami a władzą, miastem, które odpowiada za to, że jakiś projekt może zostać wdrożony.*

Dialog obywatelski to rozmowa pomiędzy mieszkańcami, to po pierwsze, a później między mieszkańcami a przedstawicielami władz. Jest to przedstawianie różnych opcji, nie jedno zdanie tylko kilka, przedyskutowanie, dojście do kompromisu, otwartość na nowe rozwiązania.

Wskazywano także, że **„ciężko jest stworzyć kontakt między obywatelem a władzą, jeśli nie możemy stworzyć kontaktów międzyludzkich, sąsiedzkich”**. Potrzebne są działania, mające na celu rozwój społeczności lokalnych rozumiany jako wzmacnianie wszelkiego typu relacji sąsiedzkich.

Zdaniem uczestników spotkań **dialog powinien rozwijać się na różnych poziomach** – również wewnątrz samego urzędu, między różnymi jego wydziałami, jednostkami oraz między samymi urzędnikami. Wskazywano, że w przypadku dużych miast, gdzie samorządy są wysoce złożonymi i rozbudowanymi instytucjami, składającymi się z wielu jednostek i wydziałów, konieczna jest wymiana informacji i prowadzenie sprawnej komunikacji w obrębie samego samorządu. W opinii uczestników spotkań, obecnie często bywa tak, że urzędnicy pracujący w jednym wydziale nie znają urzędników z innych wydziałów i nie orientują się jakie działania są prowadzone ani jakie decyzje są podejmowane w innych wydziałach. Sprawny system wymiany informacji wewnętrznej mógłby, zdaniem mieszkańców, w istotny sposób ułatwić budowanie dialogu obywatelskiego i przyczynić się do jego rozwoju.

Kilka osób podkreślało, że **wszyscy jesteśmy mieszkańcami/obywatelami**. Oznacza to, że **urzędnicy to również mieszkańcy**, których praca polega na organizacji procesów związanych z zarządzaniem miastem. Aby dialog obywatelski mógł przebiegać sprawnie konieczna jest zmiana sposobu widzenia roli urzędników i mieszkańców w dialogu oraz ich wzajemnej relacji.

Ważne jest tutaj odpowiednie zrozumienie relacji urzędnik – obywatel i położenie nacisku na to, że urzędnik jest obywatelem miasta, który podjął się pracy, której celem jest pomoc w tworzeniu struktury miejskiej. Urzędnik pełni, w pewnym sensie, funkcję usługową - pomaga tworzyć wspólną wizję i przełożyć ją na praktykę.

W dyskusjach podkreślano także, że **wszyscy uczestnicy dialogu powinni być równi, mieć równe prawo do głosu**. Jednak co to oznacza w praktyce? Równość można oznaczać tutaj podejście uczestników do dialogu i siebie nawzajem polegające na traktowaniu innych na równi ze sobą, szacunku do odmiennych punktów widzenia, tworzeniu przestrzeni na różne głosy, dawaniu możliwości do wypowiedzenia się wszystkim zainteresowanym, braniu pod uwagę ich głosów. Ale równość można też rozumieć jako równość w odpowiedzialności, równość wiedzy czy kompetencji. Czy każdy głos powinien być równy? Czy głos osób mających większą wiedzę w danym temacie powinien bardziej się liczyć? Czy może, aby każdy miał równy głos w dyskusji powinniśmy zapewnić wszystkim równy dostęp do informacji potrzebnych do zabrania głosu? Część z tych pytań została bez odpowiedzi jako tematy do rozwinięcia w przyszłości. Z przeprowadzonych dyskusji wynikało, że uczestnicy dialogu powinni mieć równe prawo do zabierania głosu oraz dostęp do informacji potrzebnych, aby uczestniczyć w dyskusji.

Kolejną kwestią, która mocno wybrzmiała w trakcie dyskusji w kilku grupach, jest kwestia inkluzyjności czy reprezentatywności w dialogu obywatelskim. Wskazywano, zgodnie z podstawową zasadą demokracji, że „**dobry dialog to taki, w którym uczestniczy większość**”. I tu podobnie jak w przypadku kwestii równości pojawiło się wiele pytań. Jak taką reprezentatywność zapewnić? Czy w ogóle jest możliwe, żeby w dialogu obywatelskim uczestniczyli reprezentanci wszystkich grup? Czy możliwe jest prowadzenie rozmowy, gdy w dialogu uczestniczą tysiące lub miliony? I czy, jeśli nie jesteśmy w stanie zapewnić reprezentatywności, warto jest rozmawiać i prowadzić dialog? Mieszkańcy wskazywali, że **powinniśmy dążyć do reprezentatywności, i starać się, aby w dialogu zostało uwzględnionych jak najwięcej grup**. Wskazywano, że w zwiększaniu liczby mieszkańców uczestniczących w dialogu i prowadzeniu dialogu na dużą skalę pomocne mogą być nowe technologie: media społecznościowe, aplikacje na telefon umożliwiające kontakt z mieszkańcami, tworzenie platform internetowych do komunikacji między mieszkańcami (fora internetowe).

W dwóch grupach miała miejsce ciekawa dyskusja na temat samego pojęcia obywatel oraz różnicy między mieszkańcem a obywatelem.

Pojęcie obywatel kojarzyło się w większości z **prawami i obowiązkami**, oraz z **przynależnością do danego miejsca**. Dla niektórych było podkreśleniem **podmiotowości i prawa do głosu**. Z dyskusji wynikało, że różnica pomiędzy obywatelem a mieszkańcem polega na tym, że mieszkaniec to osoba, która mieszka w danym miejscu, ale niekoniecznie angażuje się w życie społeczne, natomiast **obywatel to taki mieszkaniec, który jest zaangażowany społecznie i korzysta ze swoich praw obywatelskich**. Innymi słowy, pojęcie „obywatel” dodaje element zaangażowania w sprawy publiczne do pojęcia „mieszkaniec”.

Dialog mieszkańców brzmi fajnie, ale kojarzy mi się z mieszkańcami, którzy sobie rozmawiają bez instytucji/samorządu. A wyrażenie dialog obywatelski wprowadza obecność instytucji, samorządu. Nie chodzi tylko o prywatne sprawy, ale też o publiczne, gdzie spotyka się samorząd z mieszkańcami.

1.4 CEL DIALOGU OBYWATELSKIEGO – po co rozmawiamy?

Uczestnicy dyskusji w różny sposób opisywali cel dialogu obywatelskiego. Dla części osób celem dialogu obywatelskiego była już sama rozmowa, wymiana informacji czy wzajemne wysłuchanie stanowisk. Z ich wypowiedzi wynikało, że dialog obywatelski nie musi koniecznie pociągać za sobą konkretnych efektów w postaci wpływu na podejmowane decyzje czy wpływu na zarządzanie miastem. Jednak zdaniem większości osób, z którymi rozmawialiśmy, celem dialogu obywatelskiego był bezpośredni udział mieszkańców w procesie podejmowania decyzji. W praktyce oznacza to nie tylko, że każdy uczestnik dialogu ma **prawo głosu i powinien zostać wysłuchany**, ale także, że **należy zadbać o to, by jego głos spotkał się z odpowiedzią**. Szczególnie w przypadku odrzucenia uwagi/pomysłu/propozycji/rozwiązania ważne jest odpowiednie uzasadnienie, zadbanie o to, żeby osoby, których głos został odrzucony wiedziały i rozumiały, dlaczego tak się stało. Udział w procesie podejmowania decyzji oznacza także, że **wszystkie zaangażowane w proces osoby powinny uczestniczyć w nim od początku do końca**. Stwierdzenie to wydaje się oczywiste i banalne jednak, gdy popatrzymy na to jak wyglądają różnego typu miejskie procesy decyzyjne, które określamy mianem dialogu obywatelskiego – nabiera ono innego wydźwięku. Najprościej rzecz ujmując, udział w procesie podejmowania decyzji oznacza w praktyce, że wszystkie osoby zaangażowane w proces mają możliwość udziału w zdarzeniach, które tego procesu dotyczą, a jeśli to niemożliwe, są informowane bądź mają zapewniony dostęp do informacji na temat przebiegu tych zdarzeń i ich efektów. Co istotne, należy tutaj zauważyć, że **dialog nie oznacza, że wszystkie uwagi zostaną zaakceptowane**, oznacza jedynie, że zostaną odpowiednio wzięte pod uwagę, a osoby, które je zgłosiły zostaną włączone w proces podejmowania decyzji – tzn. przynajmniej zostaną poinformowane o przebiegu procesu i powodach, dla których ich uwaga/głos/pomysł został odrzucony.

Dialog powinien uzewnętrznić się w rzeczywistości, mieć przełożenie na praktykę, być nie tylko przedyskutowaniem, ale także znalezieniem sposobu, żeby to pojawiło się w życiu. To w dialogu jest najważniejsze. Możemy dyskutować w nieskończoność, jednak, jeśli nic z tego nie wynika to przestaje się chcieć rozmawiać.

Dialog to nie tylko wysłuchanie mieszkańców, ale też wdrożenie. Mieszkańcy muszą mieć wpływ na działanie magistratu. Magistrat powinien być wykonawcą woli mieszkańców.

Ważna jest informacja zwrotna dla mieszkańców. Ona powoduje, że mieszkańcy wrócą na inne spotkania. Będą chcieli być aktywni dalej.

Zgodnie z tym podejściem rozmowy i spotkania mieszkańców z władzą, które nie przekładają się na decyzje władzy nazywane są dialogiem fasadowym lub pozornym. Pojęcie dialogu fasadowego lub dialogu pozornego wywodzi się z koncepcji drabiny partycypacji Arnstein, która analizując relacje władza-obywatele w Stanach Zjednoczonych, wyodrębniła trzy podstawowe poziomy partycypacji: brak uczestnictwa, działania pozorne oraz uspołecznienie władzy (Arnstein, 1969). Arnstein zwróciła uwagę na fakt, że wiele działań rządu w systemach demokratycznych, których celem jest uwzględnienie głosu obywateli w procesach decyzyjnych ma charakter pozorny, czyli jest organizowana w imię partycypacji społecznej jednak realnie nie przekłada się na zwiększenie wpływu obywateli.

W dialogu obywatelskim najczęściej wyróżnia się trzy poziomy zaangażowania mieszkańców. Podstawowa wersja tzw. **drabiny partycypacji obywatelskiej** obejmuje: (1) informowanie obywateli o planach administracji publicznej i decyzjach przez nią podejmowanych; (2) konsultacje oraz (3) współdecydowanie (Schimanek 2007, s. 12 za Grzechnik i inni 2019). Z kolei **drabina partycypacji** Arnstein w nieco inny sposób prezentuje udział obywateli w sprawowaniu władzy:

- 1) brak uczestnictwa (manipulacja, terapia),
- 2) działania pozorne (informowanie, konsultowanie, ugłaskiwanie),
- 3) uspołecznienie władzy (partnerstwo, delegowanie, kontrola obywatelska).

Podejście Arnstein zakłada, że władza, z definicji, nie jest chętna do włączania obywateli w procesy decyzyjne. Dwa pierwsze poziomy drabiny partycypacji, w zasadzie, oznaczają brak realnego wpływu obywateli na podejmowane decyzje, dopiero na trzecim poziomie możemy mówić o ich udziale w sprawowaniu władzy. Zarówno informowanie jak i konsultowanie są określane przez Arnstein jako działania pozorne, które nie gwarantują obywatelom wpływu. Podejście Arnstein wydaje się dość jednostronne, przedstawia ono relację między władzą a mieszkańcami w bardzo nierówny, oparty na schemacie dominacji i podległości sposób, gdzie nieodłącznym elementem relacji jest walka, a główną formą wpływu kontrola. O ile często ta relacja rzeczywiście tak wygląda, o tyle zasadne wydaje się pytanie na ile takie podejście służy rozwojowi dialogu obywatelskiego i czy w ogóle go umożliwia.

W przeprowadzonych w ramach tego badania dyskusjach pojawiały się wypowiedzi zarówno zgodne z tym podejściem jak i mu przeciwne. Istotą przeciwnego do Arnstein podejścia jest wizja miasta, w którym zarządzanie opiera się w większym stopniu na służbie publicznej, czyli „aktywności nakierowanej na dobro innych” niż na sprawowaniu władzy. Zdaniem uczestników dyskusji kluczowa jest tutaj zmiana sposobu widzenia relacji między władzą i reprezentującymi ją urzędnikami a mieszkańcami. Wskazywano, że potrzebna jest zmiana mentalności zarówno osób zarządzających miastem jak i mieszkańców, polegającą na przewartościowaniu wartości i stawianiu wartości obywatelskich ponad władzę.

DIALOG OBYWATELSKI – PRZYKŁADOWE DEFINICJE MIESZKAŃCÓW

Dialog mi się kojarzy z rozmową i współpracą, też z równowagą między mieszkańcami a urzędnikami. Urzędnicy to też obywatele tego miasta. My jesteśmy wszyscy w tym równi. Dialog to rozmowa między mieszkańcami i urzędnikami, której celem jest wspólne decydowanie o mieście, o jego kształcie, jego celach. Chodzi o uwzględnianie wszystkich głosów.

Dialog to taki proces, w którym obie strony są zarówno wygrane jak i przegrane w pewnych obszarach. Coś podobnego do negocjacji. Gdzieś musi być element ustąpienia każdej ze stron. To nie jest tylko rozmowa, ale też faktycznie wsłuchiwanie się w potrzeby obu stron i możliwości, które musi wiązać się z elastycznością. Gdzie rozumiem jako obywatel, że pewne rzeczy w tym roku podatkowym są niemożliwe i nie będę histeryzować jak małe dziecko. Podejście negocjacyjne w dialogu. Gotowość do tego, że pewne rzeczy można zyskać, ale pewne rzeczy można stracić. Nie wszystkie potrzeby zostaną zaspokojone.

Dialog to dwustronna wymiana, mówię, ale też słucham i oczekuję, że druga strona też będzie słuchać i mówić. (...) To jest rozmowa, która dotyczy naszych spraw.

Dialog obywatelski rozumiem jako pytanie o zdanie, o to co wy mieszkańcy, stowarzyszenia, fundacje myślicie na dany temat, jak my wam możemy pomóc, jak wy nam możecie pomóc, jakie są wasze potrzeby.

Dialog obywatelski to komunikacja pomiędzy władzami a mieszkańcami zarówno w kontekście miasta jak i państwa, polegająca na spełnieniu wzajemnych celów oraz przekazaniu wzajemnych oczekiwań dotyczących zarządzania miastem i państwem.

Dialog – prowadzenie rozmów na jakiś określony temat. W połączeniu ze słowem obywatelskim – rozmowy dotyczące życia w danym mieście. Chodzi o to, aby władze słuchały jakie są problemy i oczekiwania mieszkańców, ale też, żeby mieszkańcy byli w stanie zrozumieć możliwości władz i żeby to prowadziło do kompromisu. Żeby była możliwość, aby różne strony mogły siebie wysłuchać.

Dialog obywatelski to przepływ informacji w dwie strony, nie jest to jednokierunkowa wymiana, że Miasto nam coś narzuca a mieszkańcy niech to biorą na klatę. Ani że mieszkańcy zarzucają Miasto swoimi problemami. To zawsze jest przepływ w dwie strony. Zmiana perspektywy, poznanie perspektywy drugiej osoby. I wchodzenie w cudze buty. Zarówno mieszkańca w buty urzędnika i jak urzędnika w buty mieszkańca.

2. GŁÓWNE WNIOSKI Z DYSKUSJI „CZYM JEST DIALOG OBYWATELSKI?”

↪ WSZYSCY JESTEŚMY MIESZKAŃCAMI/OBYWATELAMI – *Urzednicy to także mieszkańcy i obywatele.*

↪ DIALOG OBYWATELSKI TO NIE TYLKO DIALOG MIĘDZY WŁADZĄ A MIESZKAŃCAMI, ale także między samymi mieszkańcami oraz między różnymi jednostkami i wydziałami urzędu. Dialog powinien przebiegać na różnych poziomach.

↪ DIALOG OBYWATELSKI OZNACZA UDZIAŁ W PROCESIE PODEJMOWANIA DECYZJI od początku do końca dla wszystkich zaangażowanych osób

↪ DIALOG OBYWATELSKI OZNACZA, ŻE WSZYSCY MAJĄ PRAWO DO GŁOSU, GŁOS KAŻDEGO SIĘ LICZY I POWINIEN ZOSTAĆ WYSŁUCHANY I WZIĘTY POD UWAGĘ,

↪ W DIALOGU OBYWATELSKIM KLUCZOWE JEST PODEJŚCIE UCZESTNIKÓW DO SIEBIE NAWZAJEM I SAMEGO DIALOGU. Podejście to cechuje: empatia, partnerstwo, dążenie do kompromisu, otwartość na zmianę.

II DIALOG OBYWATELSKI W KRAKOWIE

OGÓLNA OPINIA UCZESTNIKÓW SPOTKAŃ NA TEMAT DIALOGU OBYWATELSKIEGO W KRAKOWIE

Obraz dialogu obywatelskiego w Krakowie jaki wyłania się z przeprowadzonych rozmów z mieszkańcami nie jest zbyt pozytywny. W trakcie dyskusji często pojawiały się bardzo mocne, negatywne opinie na temat prowadzonych w Krakowie konsultacji i innych form dialogu obywatelskiego. Opinie pozytywne było zdecydowanie mniej i dotyczyły głównie pojedynczych działań samorządu lub wybranych aspektów dialogu takich jak na przykład: ostatnia kampania informacyjna na temat Budżetu Obywatelskiego, zorganizowany po raz pierwszy panel obywatelski czy przykłady ostatnich konsultacji społecznych realizowanych przez podmioty zewnętrzne (organizacje pozarządowe i firmy). Ogólna ocena dialogu była jednak negatywna. W opinii części osób działania samorządu i władz w tym obszarze w ostatnich latach się poprawiły – takie głosy jednak były w mniejszości. Wskazywano, że brakuje całościowej wizji rozwoju dialogu obywatelskiego w Krakowie.

Zdaniem uczestników **spotkań podstawowym i największym problemem związanym z dialogiem obywatelskim w Krakowie są „pozorne działania partycypacyjne”**. Miasto ma w swoim repertuarze **bogaty zestaw działań i narzędzi partycypacyjnych**: informuje mieszkańców za pomocą różnych kanałów komunikacji, organizuje konsultacje, od lat realizowany jest budżet obywatelski, niedawno została wprowadzona inicjatywa lokalna, przy urzędzie działają komisje dialogu obywatelskiego, jednak z perspektywy mieszkańców **działania te nie przekładają się na realną partycypację społeczną**, czyli włączenie mieszkańców w zarządzanie miastem. Wskazywano, że, „głos mieszkańców jest pomijany” lub „w ogóle nie jest brany pod uwagę”, „Urząd robi po swojemu”, mimo że mieszkańcy chcą inaczej. W opinii osób uczestniczących w spotkaniach konsultacje są organizowane za późno, Miasto nie informuje we właściwy sposób ani o konsultacjach, ani o efektach konsultacji, nie dba o to, aby mieszkańcy rozumieli, dlaczego ich uwagi nie są uwzględnione. Raporty z konsultacji nie są wysyłane do uczestników konsultacji, często powstają z opóźnieniem lub trudno do nich dotrzeć. Zdaniem uczestników spotkań działania samorządu w obszarze dotyczącym dialogu obywatelskiego są zbyt słabo nagłaśniane, zbyt mało mieszkańców wie o tym jakie działania partycypacyjne prowadzi Urząd.

„Dialog obywatelski w Krakowie ze strony miasta postrzegany jest jedynie jako forma wysłuchania mieszkańców a potem zrobienia według własnej wizji”.

Obecna władza nie konsultuje a bardziej obwieszcza.

Głos mieszkańców jest pomijany.

Konsultacje są po fakcie, bo jest obowiązek, bo takie są przepisy. To wywołuje poczucie bierności, że to nie ma sensu, skoro oni i tak będą robić po swojemu. Jest cały czas walka a nie ma współpracy.

Konsultacje to jedynie terapia: wygadajcie się i tak uwzględnimy sobie co chcemy.

Z wypowiedzi osób uczestniczących w dyskusjach wynika, że problemem jest także **stosunek władzy i jej reprezentantów do dialogu z mieszkańcami**. Wskazywano, że Urząd nie traktuje w partnerski sposób mieszkańców. Mieszkańcy mają poczucie, że są postrzegani „jako problem” przez urzędników, ich głos się nie liczy, nie jest ważny i nie jest traktowany poważnie.

Ja osobiście mam wrażenie, że w Krakowie mieszkańców traktuje się jak małe nierozgarnięte dzieci – my urzędnicy wszystko Wam tu ładnie zrobimy, nie kłopotcie się.

Mam wrażenie, że w dialogu Miasto-mieszkańcy strona mieszkańców nie jest darzona odpowiednim szacunkiem.

Obywatel w kontakcie z Miastem czuje się nikim.

Dialog musi być partnerski a najczęściej jest tak, że karty rozdaje urząd i jest to prowadzone na zasadach urzędu.

Mieszkańcy są problemem a nie szansą dla urzędników.

Gdy brałem udział w konsultacjach miałem poczucie, że jestem jako mieszkaniec słabszą jednostką, kruchą jednostką w dialogu, a urzędnik to jest boss, szycha, przedstawiciel kogoś ważnego. Ja się bałem zabrać głos.

Uczestnicy spotkań wskazywali w dyskusjach, że w odpowiedzi na takie działania i takie podejście ze strony Urzędu, mieszkańcy często wycofują się z dialogu lub walczą z Urzędem. W efekcie liczba mieszkańców uczestniczących w dialogu z Miastem nie zwiększa się od lat, a w prowadzonych przez samorząd działaniach uczestniczą zazwyczaj te same osoby.

Zdaniem części osób problem jest szerszy – nie ogranicza się jedynie do władzy i jej postawy względem dialogu, ale także obejmuje samych mieszkańców i także ich postawę i kompetencje. Zdaniem części osób, **poziom i jakość dialogu obywatelskiego są niskie** – zarówno po stronie samorządu jak i samych mieszkańców. Z niektórych wypowiedzi wynikało wprost, że między mieszkańcami a władzą „nie ma dialogu, jest walka”.

Brakuje nam kultury komunikacji – zarówno ze strony miasta jak i ze strony mieszkańców.

Mieszkańcy walczą. Brakuje dialogu między mieszkańcami – są duże podziały, konflikty, brakuje umiejętności dogadania się.

Dialog obywatelski w Krakowie nie funkcjonuje. My nie jesteśmy nauczeni rozmawiania ani dialogu.

Mieszkańcy na Facebooku stają się świadkami przerzucania się nieprzyjemnymi postami pomiędzy urzędnikami a mieszkańcami.

Patrząc całościowo – większość uczestników spotkań krytycznie oceniała kondycję dialogu obywatelskiego w Krakowie głównie ze względu na brak pozytywnych efektów prowadzonych w tym obszarze działań.

Należy tutaj zaznaczyć, że mimo ogólnie negatywnej oceny dialogu, uczestnicy spotkań wskazywali i doceniali pojedyncze działania samorządu, które w ich ocenie przyczyniają się do rozwoju dialogu obywatelskiego w Krakowie (stosowanie zróżnicowanych narzędzi konsultacyjnych, zlecenie realizacji konsultacji zewnętrznym podmiotom, profesjonalnie przeprowadzona kampania promocyjna budżetu obywatelskiego, spotkania informacyjne dotyczące inicjatywy lokalnej). Jednak z dyskusji wynikało, że tego typu działań jest wciąż za mało i są zbyt incydentalne by zmienić całościowy ich odbiór. Mieszkańcy podkreślali, że dla nich najbardziej liczy się efekt dialogu:

Nieważne jakie będzie narzędzie, sposób prowadzenia dialogu, jeśli nie będzie spełnionego podstawowego warunku tj. realnego wpływu mieszkańców na podejmowane decyzje.

Efekty konsultacji są takie: OK, fajnie, że się wypowiedzieliście, ale i tak nic z tym nie zrobimy. Mieszkańcy się zniechęcają, czują beznadziejnie. Fajnie, że zorganizowano spotkanie, ale jeśli ten głos potem nie jest brany pod uwagę to ludzie się zniechęcają. Czasami wydaje mi się, że celem jest zniechęcanie mieszkańców. Potem można powiedzieć, że mieszkańcy nie przychodzą, się nie angażują.

Jednocześnie należy tutaj zaznaczyć, że podstawą oceny były osobiste doświadczenia mieszkańców biorących udział w spotkaniach i ich wiedza na temat dialogu obywatelskiego. Prezentowany tutaj obraz jest podsumowaniem wypowiedzi mieszkańców, biorących udział w spotkaniach i nie należy go traktować jako diagnozy dialogu obywatelskiego w Krakowie a raczej jako źródło informacji o opiniach mieszkańców na ten temat. Z uwagi na zastosowany dobór próby uczestnikami badania były osoby bardziej zainteresowane tematem dialogu obywatelskiego niż przeciętni mieszkańcy co mogło też wpływać na wyostrenie ich opinii.

III INFORMOWANIE

1. OPINIE UCZESTNIKÓW SPOTKAŃ NA TEMAT DZIAŁAŃ INFORMACYJNYCH SAMORZĄDU

W trzeciej części spotkań rozmawialiśmy z mieszkańcami o informowaniu, czyli pierwszym poziomie drabiny partycypacji. Przedmiotem dyskusji były głównie działania informacyjne samorządu. Pytaliśmy mieszkańców o to, jak z ich perspektywy wygląda informowanie: czy informacje o działaniach samorządu do nich docierają; czy łatwo im odnaleźć informacje, których szukają; czy mają poczucie, że wiedzą, co się dzieje w mieście. Chcieliśmy się też dowiedzieć, jak mieszkańcy oceniają działania informacyjno-promocyjne samorządu i co ogólnie sądzą o komunikacji miasta z mieszkańcami – tzn.: o sposobie informowania mieszkańców o prowadzonych działaniach, konsultacjach czy podejmowanych decyzjach. Przedmiotem dyskusji były także źródła informacji. Interesowało nas to, z których źródeł informacji mieszkańcy korzystają oraz które kanały informacyjne są według nich najskuteczniejsze w komunikacji. Wspólnie zastanawialiśmy się co można by zrobić, aby informowanie i komunikacja z Miastem przebiegały lepiej. Poniżej prezentujemy opinie uczestników spotkań i główne wnioski z dyskusji.

Zdaniem większości osób, biorących udział w spotkaniach, zarówno **sposób informowania jak i same działania informacyjne samorządu wymagają usprawnienia i unowocześnienia**. Informacji jest dużo, ale często są nieczytelne, specjalistyczne, słabo dostosowane do potrzeb mieszkańców i rozproszone na stronach różnych wydziałów. Uczestnicy dyskusji zgłaszali, że poruszanie się po stronach urzędu jest trudne i nieintuicyjne.

Uczestnicy często podkreślali w trakcie spotkań, że **brakuje im odpowiedniej promocji i lepszego wykorzystania istniejących narzędzi**. Biuletyn Informacji Publicznej (BIP) jest, w opinii mieszkańców, niefunkcjonalnym narzędziem, które jest trudne w obsłudze i niedostosowane do ich potrzeb. Wskazywano, że często „**informacje docierają za późno, a część działań władzy w ogóle nie jest informowana**”.

Zdaniem części uczestników dyskusji **strony urzędu bardziej służą promocji oraz budowaniu pozytywnego wizerunku niż informowaniu i komunikacji z mieszkańcami**, mającej na celu zwiększenie ich udziału w dialogu obywatelskim. Padały opinie, że urząd w niewystarczającym stopniu zaprasza mieszkańców do udziału w dialogu, a **istniejące narzędzia**, których celem jest rozwój dialogu obywatelskiego w Krakowie, takie jak strona: obywatelskikrakow.pl, **są zbyt słabo rozpromowane**. Większość osób biorących udział w spotkaniach nie znało tej strony. Osoby, które znały stronę w różny sposób ją oceniały – dla części była użyteczna a część wskazywała, że jest ona mało przydatna.

Z wypowiedzi osób uczestniczących w spotkaniach wynika, że w zdecydowanej większości **nie czują się dobrze poinformowane, nie wiedzą, gdzie szukać informacji**. Jednocześnie z ich wypowiedzi można wnioskować, że **chcieliby mieć lepszy dostęp do informacji, mają niedosyt informacji** i chcieliby, aby samorząd usprawnił istniejący sposób informowania i bardziej zadbał o właściwą i skuteczną komunikację z mieszkańcami.

Czuje się niedoinformowana jako mieszkanka, nie wiem, gdzie szukać informacji. Nie wiem jak mam się dowiedzieć, zwiększyć swoją wiedzę na temat kwestii urzędowych”.

Mam niedosyt informacji, mam poczucie, że informacje do mnie nie docierają. Mimo że śledzę strony urzędu i ich profile na Facebooku.

Kwestia przypadku – czy do mnie dotrze informacja czy nie. Potrzebna jest lepsza robota, żeby dotrzeć do jak najszerzej grupy osób.

Brakuje mi podstawowych informacji.

Mam wrażenie, że nie wszystko do mnie dociera. (...) Nie do końca wiem, gdzie szukać informacji. Nie znam miejsca, gdzie mogłabym wejść i dowiedzieć się co się dzieje.

Należy jednak tutaj zaznaczyć, że w dyskusjach pojawiały się także pozytywne głosy na temat informowania. Osoby pozytywnie oceniające informowanie wskazywały, że informacje są dostępne, jest ich dużo, a Urząd informuje mieszkańców o swoich działaniach różnymi kanałami. Podkreślano, że „jeśli ktoś chce, to znajdzie informacje”.

Mieszkańcy biorący udział w spotkaniach wskazywali, że **brakuje im działań informacyjnych na poziomie lokalnym, w dzielnicach. Brakuje miejsc blisko ich zamieszkania**, gdzie mogliby pójść i dowiedzieć się o tym co się dzieje, jakie działania są planowane w ich dzielnicy, w jaki sposób mogą się w nie zaangażować, co mogą zrobić, żeby mieć większy wpływ. Brakuje miejsc, które zajmowałyby się zbieraniem i rozpowszechnianiem informacji na poziomie lokalnym. Jak wskazywali uczestnicy spotkań:

Potrzebne jest miejsce, w którym mieszkańcy mogliby się spotkać, żeby przegadać różne rzeczy. Żeby były spotkania z radnymi, żeby oni nas informowali, żebyśmy mogli dopytywać co się dzieje, na jakim to jest etapie, jakie konsultacje nas czekają. To byłoby takie fajne i motywujące do dialogu i dawałyby może też już prostszą, jaśniejszą linię na tych spotkaniach konsultacyjnych.

Potrzeba miejsc, które będą ogniskować społeczność. Dobrze byłoby w większych miastach tworzyć miejsca spotkań, gdzie mieszkańcy mogliby się spotykać i dowiadywać o tym, co się dzieje w ich dzielnicy.

Brakuje mi odpowiednika ogłoszeń parafialnych w małych miejscowościach, gdzie są przekazywane wszystkie ważne informacje.

Potrzebne jest miejsce w dzielnicy, coś w rodzaju klubu osiedlowego, który byłby pierwszym szczeblem kontaktu [z Miastem]. Mieszkańcy najpierw tam sobie organizowaliby dyskusję a potem szło by to dalej.

Wskazywano także na potrzebę tworzenia **lokalnych struktur informowania**, bazujących na sieci zaprzyjaźnionych instytucji, lokalnych sklepów, organizacji, szkół, przedszkoli. Postulowano, aby **działać lokalnie i lokalnymi działaniami wspierać informowanie**.

*Urząd nie radzi sobie z dotarciem do mieszkańców, zaproszeniem mieszkańców do dialogu. Urząd robi tak, że napisze sobie na stronie, a to, co trzeba zrobić to **stworzyć lokalną strukturę informowania** – mieć zaprzyjaźnione lokalne organizacje, sklepy, szkoły, przedszkola. Trzeba wydrukować i rozwiesić ogłoszenia/plakaty. Działać lokalnie. Działaniami lokalnymi wspierać informowanie.*

Według niektórych mieszkańców **potrzebny jest pośrednik między urzędem a mieszkańcami** na poziomie lokalnym, z którym będzie stały kontakt i który będzie informować mieszkańców o bieżących działaniach Urzędu. W opinii części osób warto byłoby lepiej wykorzystać Rady Dzielnic w komunikacji z mieszkańcami. Obecnie, zdaniem większości uczestników spotkań, Rady Dzielnic nie uczestniczą w wystarczającym stopniu w informowaniu mieszkańców o działaniach partycypacyjnych samorządu.

W dyskusjach często padały opinie, że **dostęp do informacji jest trudny**, głównie w związku z ich zbyt dużą ilością, słabą czytelnością i rozproszeniem na różnych stronach urzędu. Wskazywano, że **docieranie do informacji jest bardzo zniechęcające**.

Wskazywano, że brakuje jednej strony internetowej, która zbierałaby informacje, porządkowała je i przekazywała w przystępny sposób mieszkańcom. Istniejące strony, w opinii części uczestników dyskusji, nie spełniają w wystarczającym stopniu funkcji informacyjnej i komunikacyjnej tzn. nie są na tyle przystosowane do potrzeb mieszkańców, żeby można było w łatwy i szybki sposób zorientować się, jakie procesy decyzje obecnie się toczą i w jaki sposób można mieć na nie wpływ. Warto w tym miejscu przypomnieć, że większość uczestników badań nie znała strony obywatelskikrakow.pl, co może wskazywać, na potrzebę lepszej promocji tej strony wśród mieszkańców.

Zdaniem mieszkańców biorących udział w spotkaniach w dialogu obywatelskim nie tylko chodzi o to, aby urząd informował mieszkańców o swoich działaniach. **Równie ważne jest zbieranie informacji od mieszkańców – pytanie o ich potrzeby, zdobywanie informacji o tym, co się dzieje w ich dzielnicach, co jest dla nich ważne.** Mieszkańcy najczęściej wiedzą o swoim miejscu zamieszkania. Wiedzą, co jest potrzebne, co jest do zmiany, poprawy stanowią świetne źródło informacji dla samorządu. Wskazywano, że urzędnicy potrzebują wiedzy mieszkańców, aby dobrze zarządzać dzielnicami i miastem.

W trakcie spotkań podkreślano także, że aby dialog przebiegał sprawnie potrzebny jest także **przepływ informacji między samymi mieszkańcami**. Wielu uczestników dyskusji sugerowało, że warto byłoby tworzyć **fora internetowe** dające możliwość kontaktu mieszkańcom. Wskazywano, że obecnie świetnie funkcjonują grupy sąsiedzkie w mediach społecznościowych, w ramach których mieszkańcy wymieniają się informacjami i często oddolnie organizują różne akcje lokalne. Zdaniem mieszkańców dobrze by było, aby Miasto dawało mieszkańcom możliwość prowadzenia dialogu lokalnie za pośrednictwem miejsc w przestrzeni online, gdzie toczyłby się dialog (np. fora internetowe, portale miejskie stanowiące połączenie strony Urzędu i mediów społecznościowych itp.)

Ważne, aby włączyć w informowanie samych mieszkańców, umożliwić im wymianę informacji – np. poprzez tworzenie FORÓW do komunikacji i wymiany informacji między mieszkańcami.

Potrzebny jest rozbudowany portal do komunikacji z mieszkańcami, gdzie zespół ludzi zajmowałby się tworzeniem dialogu obywatelskiego z mieszkańcami.

Dobrze by było, gdyby wszystkie informacje były zgromadzone na jednym, porządnym portalu: wszystkie informacje dotyczące miasta w jednym miejscu. I żeby na tym portalu były fora dzielnicowe/osiedlowe. Żeby można było się wypowiadać. Każdy mieszkaniec mógłby mieć swój profil i zabrać głos. Połączenie strony Urzędu z Facebookiem i BIP-em.

Potrzebne jest narzędzie do dialogu, które umożliwiłoby dialog na różnych szczeblach lokalnym i miejskim: informowanie i zabieranie głosu, tworzenie inicjatyw, pomysłów.

Część osób zwracała także uwagę na **brak sprawnego obiegu informacji w samym urzędzie** oraz konieczność usprawnienia komunikacji.

Nie widzę współpracy między wydziałami. Urzędnicy nie wiedzą co się dzieje w innych wydziałach. Brakuje komunikacji.

Niektórzy mieszkańcy podkreślali także, że **w obecnych czasach nie wystarczy informować, ale trzeba też odpowiednio przygotować i „sprzedać” informację**. Wykonać pracę, aby dostosować ją do potrzeb odbiorcy, zadbać, aby przekaz był prosty, czytelny, przyjazny i łatwy w odbiorze. Warto do tego wykorzystać dostępne narzędzia marketingowe, bardziej inwestować w reklamę oraz profesjonalne kampanie informacyjne. Zdaniem uczestników spotkań, promocja dialogu obywatelskiego to obszar, w który Miasto powinno więcej inwestować. Z przeprowadzonych dyskusji wynika, że grupy wiekowe, którym były dedykowane osobne spotkania, czyli grupy osób młodych, w wieku 16-25 lat i osób w wieku 60+ to grupy najstabilniej poinformowane w kwestiach związanych z dialogiem obywatelskim w Krakowie. Z informacji uzyskanych w trakcie wywiadów wynika, że są to grupy, do których stosunkowo trudno jest dotrzeć. W przypadku seniorów wyzwaniem jest kwestia wykluczenia cyfrowego. W przypadku osób młodych wyzwaniem jest atrakcyjność komunikatu. W obu przypadkach konieczne wydaje się opracowanie osobnej strategii informowania.

Informacji jest za dużo, są nieczytelne, specjalistyczne, słabo dostosowane do potrzeb mieszkańców. Brakuje odpowiedniej promocji i lepszego wykorzystania istniejących narzędzi. Informacje o działaniach i decyzjach samorządu są rozproszone na stronach różnych wydziałów i jednostek. Brakuje strony, która umożliwiłaby mieszkańcom w szybki i łatwy sposób zorientowanie się w najważniejszych działaniach i decyzjach urzędu.

WYPOWIEDZI MIESZKAŃCÓW NA TEMAT INFORMOWANIA:

Informacji jest dużo, ale są nieczytelne.

Informacje są dostępne, ale nie w jednym miejscu.

Poruszanie się po stronach urzędu jest trudne i nieintuicyjne.

Trudno się zorientować w szumie informacyjnym, za dużo jest wydziałów.

Informowanie mieszkańców i mieszkank jest na bardzo słabym poziomie, poza wybranymi inicjatywami jak BO trudno dowiedzieć się o działaniach miasta.

Dostęp do rzetelnej informacji jest trudny- jest ich za dużo, chciałabym, żeby były podawane w pigułce, w przystępny sposób, łopatologicznie, graficznie.

Są informacje odnośnie działań, ale trzeba ich samemu szukać, trzeba śledzić na bieżąco kanały komunikacji.

Strony, które istnieją powinny być unowocześnione. Nie chodzi o tworzenie zupełnie nowych rozwiązań, możemy korzystać z tego, co jest tylko to unowocześnić/ zmodyfikować.

Brakuje podstawowych informacji w BIP a za to za dużo jest informacji specjalistycznych, pisanych dla urzędników.

BIP to koszmar. Do zaorania i postawienia na nowo.

Jak wchodzę na stronę urzędu to mam poczucie, że to nie jest dla mieszkańców.

Miasto nie prowadzi skutecznej komunikacji. Miasto nie informuje o tym, co będzie. Bardzo dużo mówi swoich sukcesach. Mało jest o dialogu.

Urząd kładzie zbyt mały nacisk na promocję [dialogu obywatelskiego]. Powinno to funkcjonować jak jakaś firma, która coś sprzedaje – urząd powinien stosować techniki, aby zainteresować i ułatwić dostęp do informacji [o dialogu].

Miasto realizuje swoje obowiązki informacyjne bardzo ustawowo - nie szuka nowych kanałów komunikacji, ani sposobów docierania. Z boku wygląda to tak jakby nie chcieli realizować większego wysiłku niż muszą.

Narzędzi jest już dużo. Należy promować już istniejące narzędzia.

Brakuje informacji w dzielnicach. Mamy dużą grupę mieszkańców, która nie korzysta z Internetu. Potrzebna jest komunikacja z ludźmi, którzy są poza internetowi.

2. SKUTECZNE KANAŁY INFORMOWANIA WEDŁUG MIESZKAŃCÓW

Mieszkańcy, biorący udział w spotkaniach, korzystają z bardzo różnych źródeł informacji – głównie internetowych. Dość dużą popularnością cieszą się także media tradycyjne oraz dzielnicowe gazety. Należy jednak zaznaczyć, że te ostatnie, w opinii mieszkańców nie stanowią obiektywnego źródła informacji, pełnią raczej funkcję promocyjną. W dyskusjach wymieniano głównie gazetę „Kraków dla mieszkańców”, wydawaną przez lokalne stowarzyszenie polityczne oraz gazetę miejską, dwutygodnik Kraków.pl, wydawaną przez Urząd. Wspominano także o gazetach wydawanych lokalnie przez poszczególne Rady Dzielnicy lub organizacje pozarządowe – te formy informowania były lepiej oceniane i uznawane za bardziej obiektywne.

Podstawowym źródłem informacji o działaniach samorządu są główne strony urzędu oraz BIP. Uczestnicy spotkań większości wskazywali także, że śledzą profile Miasta w mediach społecznościowych oraz profile prezydentów i radnych miejskich. Oprócz tego czerpią informacje z różnego typu grup sąsiedzkich i obywatelskich w mediach społecznościowych. Zdaniem większości osób uczestniczących w spotkaniach media społecznościowe a w szczególności **grupy sąsiedzkie na Facebook-u stały się w ostatnim czasie ważnym forum dialogu obywatelskiego w Krakowie**. Z dyskusji wynikało, że mieszkańcy korzystają także z następujących źródeł informacji: strony lokalnych gazet, TVP Kraków, Radio Kraków, Radio Eska (wiadomości lokalne), Kronika Krakowska.

W opinii większości osób biorących udział w spotkaniach **skuteczne informowanie powinno stanowić połączenie działań internetowych z bezpośrednimi działaniami w sferze publicznej szczególnie na poziomie lokalnym**.





Najskuteczniejsze działania informacyjne według mieszkańców:

- **Duże kampanie promocyjne** – podobne do ostatniej kampanii promocyjnej budżetu obywatelskiego
- **Działania lokalne:** 1) plakaty i ogłoszenia na klatkach schodowych, w lokalnych sklepach, szkołach, instytucjach kultury, na słupach ogłoszeniowych; 2) informacyjne gazetki dzielnicowe 3) stacjonarne, lokalne punkty informacyjne umożliwiające bezpośredni kontakt z mieszkańcami 4) wykorzystanie w informowaniu lokalnych aktywistów (tak jak np. w przypadku ambasadorów budżetu obywatelskiego).
- **Regularne i profesjonalne działania online**, wykorzystujące w promocji narzędzia marketingowe i mechanizmy docierania do różnych grup w mediach społecznościowych i budowania społeczności online (*community building*)

Pomysły na usprawnienie informowania i komunikacji z osobami młodymi:

- wykorzystanie do informowania telebimów w komunikacji miejskiej – młodzi ludzie często podróżują komunikacją miejską i spędzają w autobusach czy tramwajach wiele czasu,
- w większym stopniu wykorzystanie istniejących (komercyjnych) narzędzi promocyjnych w mediach społecznościowych,
- wykorzystanie galerii handlowych do komunikacji z młodymi,
- informowanie o działaniach związanych z dialogiem obywatelskim w szkołach,
- tworzenie atrakcyjnych wydarzeń na Facebooku, zachęcających do udziału w dialogu obywatelskim,
- tworzenie tzw.: „live’ów” na Facebooku lub YouTube, dających możliwość komentowania, zadawania pytań, opcja anonimowego dołączenia do live’a,
- prowadzenie profilu na Instagramie,
- zainstalowanie na stronach urzędu bota, który dawałoby możliwość zadawania pytań, zapraszał do dialogu,
- wykorzystanie nowych technologii w komunikacji młodymi – np. informowanie przez sms-y – stworzenie systemu informującego mieszkańców o działaniach miasta, dającego możliwość profilowania, wybierania tematów.

3. GŁÓWNE WNIOSKI Z DYSKUSJI DOTYCZĄCEJ INFORMOWANIA

-  Informacji jest za dużo, są nieczytelne, specjalistyczne, słabo dostosowane do potrzeb mieszkańców. Brakuje odpowiedniej promocji i lepszego wykorzystania istniejących narzędzi. Informacje o działaniach i decyzjach samorządu są rozproszone na stronach różnych wydziałów i jednostek. Brakuje narzędzia, które umożliwiłoby mieszkańcom w szybki i łatwy sposób zorientowanie się w najważniejszych działaniach i decyzjach urzędu.
-  Uczestnicy spotkań nie czują się poinformowani. Informacje do nich docierają sporadycznie, głównie dzięki dużym kampaniom promocyjnym. Nie wiedzą także, gdzie szukać informacji.
-  W opinii uczestników spotkań brakuje działań ze strony Urzędu, których celem byłoby zbieranie informacji od mieszkańców.
-  Uczestnikom spotkań brakuje działań informacyjnych na poziomie lokalnym, w dzielnicach. Brakuje miejsc blisko ich zamieszkania, gdzie mogliby pójść i dowiedzieć się o tym co się dzieje, jakie działania są planowane, w jaki sposób mogą się w nie zaangażować, w jaki sposób mogą mieć wpływ. Brakuje lokalnej struktury informowania.

IV KONSULTACJE I WSPÓŁDECYDOWANIE

W tej części spotkań przedmiotem dyskusji były konsultacje oraz inne formy włączania mieszkańców w procesy decydowania takie jak budżet obywatelski (BO) czy inicjatywa lokalna (IL). Pytaliśmy mieszkańców jak oceniają konsultacje oraz istniejące narzędzia dialogu obywatelskiego takie jak budżet obywatelski czy inicjatywa lokalna. Chcieliśmy się dowiedzieć jakie mają doświadczenia, jeśli chodzi o konsultacje czy też budżet obywatelski. Interesowało nas także jakie mieszkańcy widzą plusy i minusy prowadzonych przez Miasto działań w tym obszarze.

1. OPINIE UCZESTNIKÓW SPOTKAŃ NA TEMAT KONSULTACJI

Większość osób biorących udział w spotkaniach uczestniczyła w konsultacjach prowadzonych przez Urząd, ale były też osoby, które nie miały doświadczeń w tym obszarze. Osoby, które uczestniczyły w konsultacjach, w większości krytycznie je oceniały. Głównym powodem krytyki było poczucie braku wpływu na decyzje Urzędu po przeprowadzonych konsultacjach, czyli innymi słowy fasadowość konsultacji. Mimo że – jak wskazywali uczestnicy spotkań – konsultacje są organizowane, narzędzia konsultacyjne coraz bardziej zaawansowane, to nadal ich wyniki rzadko są brane pod uwagę, a głos mieszkańców ma małe znaczenie. Z wypowiedzi mieszkańców wynikało, że brakuje im ze strony Miasta chęci do dialogu, uznania go za ważny element funkcjonowania samorządu. Kluczowym problemem wydaje się tutaj być podejście władz do konsultacji i gotowość (lub jej brak) do uwzględnienia wyników w procesie podejmowania decyzji. Jak wskazywali uczestnicy spotkań:

Jeśli władza robi konsultacje tylko dlatego, że prawo mówi, że tak trzeba, a nie dlatego, że chce to już nie ma znaczenia jakie narzędzie wybiorą, bo intencje są złe. Uczestniczyłem w konsultacjach dwa razy i za każdym razem czułem, że ktoś robi konsultacje, bo prawo tak nakazuje. Było jasne, że bardziej chodziło o to, żeby to załatwić niż rzeczywiście zebrać opinie od ludzi i wziąć je pod uwagę.

Największy problemem jest to, że po konsultacjach nie dochodzi do realizacji ich wyników. Jeśli jesteś zapraszany do zgłaszania pomysłów a potem te pomysły nie są brane pod uwagę, nie dostajesz feedbacku co się dzieje ze zgłoszonymi pomysłami, to tracisz zapał i energię do tego, żeby brać w tym udział – niezależnie od tego jaka to jest forma. Mieszkańcy nie chcą w tych spotkaniach uczestniczyć, są niezadowoleni. Mieszkańcy powinni być słyszani, powinni mieć wpływ.

Poniżej prezentujemy więcej wypowiedzi mieszkańców na temat konsultacji.

WYPOWIEDZI MIESZKAŃCÓW NA TEMAT KONSULTACJI:

Konsultacje są, ale jedynie fasadowe. Są w godzinach mało dostępnych dla mieszkańców. Za późno jest wysyłana informacja o nich. Informacja jest zamieszczana w miejscach mało dostępnych dla mieszkańców. Rzadko uwzględniane są sugestie mieszkańców.

Fasadowość – konsultacje są odhaczane.

Konsultacje nic nie dają, bo i tak głos mieszkańców nie jest brany pod uwagę.

Konsultacje są organizowane za późno, na ograniczony temat, informacje o nich także jest wysyłana za późno, robione są „byle zrobić”, bez konsekwencji.

Czasami się coś uda przeprowadzić, ale w zasadzie [konsultacje] nie mają większego znaczenia.

Konsultacje są, ale jakby ich nie było. Mój głos nie jest brany pod uwagę.

Mam wrażenie, że na konsultacje przeznaczony jest budżet, trzeba zapłacić firmie zewnętrznej za to, że konsultacje się odbyły a potem i tak zrobimy po swojemu.

Miasto ignoruje głos mieszkańców, sporadycznie tylko daje im szansę, by mogli wypowiedzieć się, ale ich głos nie jest wiążący – trudno nazwać to konsultacją.

Miasto często ignoruje konsultacje. Mieszkańcy wielokrotnie samodzielnie organizowali oddolnie takie procesy, bo Miasto nie chciało ich uruchamiać.

Konsultowanie zwykle jest realizowane pro forma. Ot, żeby wypełnić obowiązek.

Z przeprowadzonych dyskusji wynikało także, że **istotnym problemem dla mieszkańców jest brak informacji zwrotnej po konsultacjach oraz niejasne kryteria przyjmowania/odrzucaenia pomysłów**. Osoby biorące udział w konsultacjach wskazywały, że raporty z konsultacji nie są wysyłane do ich uczestników, nie zawsze są publikowane lub są trudne do odnalezienia. Natomiast uzasadnienia odrzucenia uwag czy pomysłów nie są w opinii mieszkańców wystarczająco jasne i zrozumiałe. Według większości uczestników spotkań, Miasto nie dba o to, aby mieszkańcy mieli poczucie, że ich głos został wzięty pod uwagę.

Kryteria przyjmowania/odrzucaenia pomysłów są niejasne. Z zewnętrznej perspektywy wygląda to tak, że wygodne dla Miasta propozycje są przyjmowane a te, które wymagają większego wysiłku od Miasta są odrzucane.

Wiele osób wskazywało, że **udział w konsultacjach był dla nich trudnym doświadczeniem** ze względu na burzliwy przebieg, kłócących się, obrażających wzajemnie i walczących uczestników. Problemem były duże różnice opinii między mieszkańcami, trudności

w słuchaniu się, zrozumieniu oraz dominowanie spotkań przez najgłośniejszych uczestników. W opinii osób, które uczestniczyły w takich konsultacjach, sposób ich przebiegu skutecznie zniechęcał do ponownego w nich udziału. Wskazywano na potrzebę profesjonalnej moderacji, usprawnienia organizacji procesu, wprowadzenia narzędzi umożliwiających zabieranie głosu wszystkim uczestnikom a nie jedynie tym, którzy mają siłę przebicia, np.: zgłaszania pisemnych komentarzy w trakcie spotkania za pomocą aplikacji na telefonie.

Wśród uczestników spotkań były także osoby, które miały pozytywne doświadczenia konsultacyjne. Przykładami konsultacji, które były pozytywnie oceniane ze względu na sposób ich przeprowadzenia są: cykl spotkań „Porozmawiajmy o Nowej Hucie”, konsultacje dotyczące Fortu Benedykta, panel klimatyczny oraz konsultacje dotyczące kwartału klimatycznego. W większości były to konsultacje, organizowane w ciągu dwóch ostatnich lat, których przeprowadzenie Urząd zlecił zewnętrznym podmiotom (organizacjom pozarządowym lub firmom). W ocenie uczestników konsultacje te miały łagodniejszy przebieg i były merytorycznie bardziej wartościowe niż te, które były prowadzone bez udziału profesjonalnych moderatorów. Jednak należy podkreślić, że w opinii osób biorących udział w dyskusji, nawet najlepiej przeprowadzone konsultacje nic nie znaczą, jeśli głos mieszkańców później nie jest uwzględniany w podejmowanych decyzjach.

Proces [w panelu klimatycznym] był bardzo dobrze prowadzony, dużo było ekspertów, ogrom wiedzy. Powstało kilkanaście projektów. Ciekawa inicjatywa. Fajnie jakby było więcej takich, ale też, żeby te wnioski się liczyły i były brane pod uwagę przez władze.

Panel klimatyczny był dobrze zorganizowany, doświadczenie było ciekawe i można było się poczuć, że nasza opinia jest ważna.

2. OPINIE UCZESTNIKÓW SPOTKAŃ NA TEMAT WSPÓŁDECYDOWANIA

Jeśli chodzi o **opinie na temat współdecydowania** – tutaj było, w porównaniu z pozostałymi dwoma poziomami partycypacji, czyli informowaniem i konsultacjami, najwięcej ocen negatywnych. Większość osób, które brały udział w spotkaniach wskazywała, że w ich opinii możliwości współdecydowania są bardzo ograniczone. Dostępne dla mieszkańców formy wpływu na decyzje władz takie jak budżet obywatelski (BO) czy inicjatywa lokalna (IL), mimo że są dość dobrze oceniane przez mieszkańców to, ich zdaniem, dają ograniczone możliwości wpływu w skali miasta. Decyzje dotyczące dużych inwestycji czy kierunku rozwoju miasta są – jak podkreślali uczestnicy spotkań – podejmowane bez nich.

WYPOWIEDZI MIESZKAŃCÓW NA TEMAT WSPÓŁDECYDOWANIA:

Mały wpływ, budżet obywatelski niby działa, ale uważam, że jest to znikome co do wielkości miasta.

Mieszkańcy mają mały wpływ na kształt projektu po konsultacjach.

Raczej nie ma możliwości współdecydowania.

Miasto nie chce, aby obywatele mieszały się do zarządzania miastem.

Mieszkańcy prawie w ogóle nie decydują. Realizowane są wizje urzędników, którym się wydaje, że wiedzą lepiej, na wszystkim się znają i tylko ich wizja jest słuszna.

Nie czuję się decyzyjna w sprawach miasta.

Nie ma współdecydowania, żyje w mieście, gdzie jestem informowany na samym końcu.

Jako mieszkanka nie czuję, że bym mogła o czymś decydować, wyjąwszy (znikomy) BO i głos w wyborach.

Należy jednak tutaj podkreślić, że uczestnicy spotkań w większości dobrze oceniali same narzędzia dialogu obywatelskiego, które są stosowane, aby umożliwić współdecydowanie, czyli budżet obywatelski oraz inicjatywę lokalną.

2.1 BUDŻET OBYWATELSKI

Większość uczestników spotkań głosowała w tegorocznej edycji Budżetu Obywatelskiego. Wśród osób biorących udział w dyskusji byli także autorzy projektów zgłaszanych do BO oraz realizatorzy projektów.

Opinie na temat BO były w większości pozytywne jednak zgłoszono także wiele uwag krytycznych. Zaczniemy od pozytywów. Przede wszystkim podkreślano, że dobrze, że budżet obywatelski w ogóle jest. Wskazywano, że BO to świetny sposób sondowania potrzeb mieszkańców, a wnioski i wyniki głosowania są obrazem potrzeb mieszkańców. W opinii części uczestników spotkań BO stanowi jedno z najlepszych istniejących narzędzi dialogu obywatelskiego.

BO buduje zadowolenie i daje satysfakcję obywatelską, gdy widzimy realizację projektu, na który głosowaliśmy.

Skutkiem BO jest większa identyfikacja z miastem, bardziej szanujemy [to co zostało stworzone], BO buduje poczucie samostanowienia.

Doceniano też potencjał aktywizujący BO. „BO aktywizuje też tych mniej aktywnych”.

Wśród pozytywów wymieniano także:

- atrakcyjny *interface*,
- zrozumiały podział projektów, jasne zasady,
- duży wybór, spora rozpiętość merytoryczna projektów („jest z czego wybierać”),
- duże możliwości opisu (duże pole do popisu dla wnioskodawców),
- łatwość złożenia (niski próg wejścia),
- część projektów już jest zrealizowana,
- nie ma dużych ograniczeń, jeśli chodzi o tematy („wszystko można zgłosić”, „każdy może złożyć projekt”),
- transparentność.

Uwagi krytyczne w temacie BO najczęściej dotyczyły dwóch kwestii: zbyt dużej liczby projektów infrastrukturalnych oraz problemów z realizacją projektów. Wielu mieszkańców wskazywało, że: „Zbyt dużo jest projektów infrastrukturalnych, które są obowiązkiem miasta. BO nie powinien dotyczyć zadań podstawowych a rzeczy ekstra.” Mieszkańcy chcieliby, aby było więcej projektów miękkich, społecznych, kulturalnych, edukacyjnych.

Zdaniem mieszkańców: „BO powinien służyć zainteresowaniom i pasjom mieszkańców a wiele projektów to zadania statutowe (np. remont chodnika)”. Wskazywano też, że trudno jednak w ramach regulaminu BO wyznaczyć taką granicę i wskazać, co jest obowiązkiem miasta a co nim nie jest.

Drugą często krytykowaną sprawą były problemy z realizacją projektów: opóźnienia w realizacji „projekty realizowane są z długim opóźnieniem” lub „czas ich realizacji jest wydłużany”.

Wskazywano, że takie sytuacje bardzo demotywują mieszkańców i zniechęcają do podejmowania dialogu obywatelskiego.

Pozostałe uwagi krytyczne dotyczące BO:

- kwoty są za niskie, potrzebna jest większa skala działań,
- plebiscytowy charakter BO (nie zawsze wygrywają najlepsze projekty, tylko takie, które są najlepiej lub najsprytniej wypromowane),
- niska frekwencja,
- krótki okres głosowania (dwa tygodnie),
- słaba koordynacja miejskich planów z działaniami, które wygrywają w BO,
- czasem wygrywają projekty dla bardzo wąskiej grupy mieszkańców (np. zajęcia tańca w jednym domu kultury),
- czasami brakuje szczegółowych wycen poszczególnych projektów,

„BO zrobił się bardzo lokalny: jest coraz więcej projektów dzielnicowych a mniej miejskich. Może warto dopuścić głosowanie poza swoją dzielnicą. Na przykład ludzie mają dobre rozeznanie w dzielnicach, w których pracują. Czasami natomiast projekty ogólnomiejskie są naprawdę dzielnicowe”.

- słaba dostępność dla osób bez Internetu ,
- występują projekty o bardzo zbliżonej tematyce, dobrze byłoby je łączyć,
- jest czasem problem z uwzględnieniem w głosowaniu osób pochodzących z innych krajów.






2.2 INICJATYWA LOKALNA

Inicjatywa lokalna (IL) była w porównaniu z budżetem obywatelskim mało rozpoznawalna wśród uczestników spotkań. Większość osób nie miała jeszcze okazji uczestniczyć w działaniach realizowanych w ramach Inicjatywy Lokalnej. Wielu w ogóle nie słyszało o takiej formie współpracy z Miastem lub nie wiedziało dokładnie czym Inicjatywa Lokalna jest. Osoby, które miały wiedzę na temat IL lub doświadczenia we współpracy z Miastem w tym obszarze pozytywnie oceniały tę formę dialogu obywatelskiego oraz działania samorządu mające na celu promocję IL wśród mieszkańców. Postulowano, aby zwiększyć zakres działań promocyjnych dotyczących IL tak, aby więcej osób mogło się dowiedzieć, że taka forma współpracy z miastem istnieje i poznać jej zasady.

2.3 KOMISJE DIALOGU OBYWATELSKIEGO (KDO)

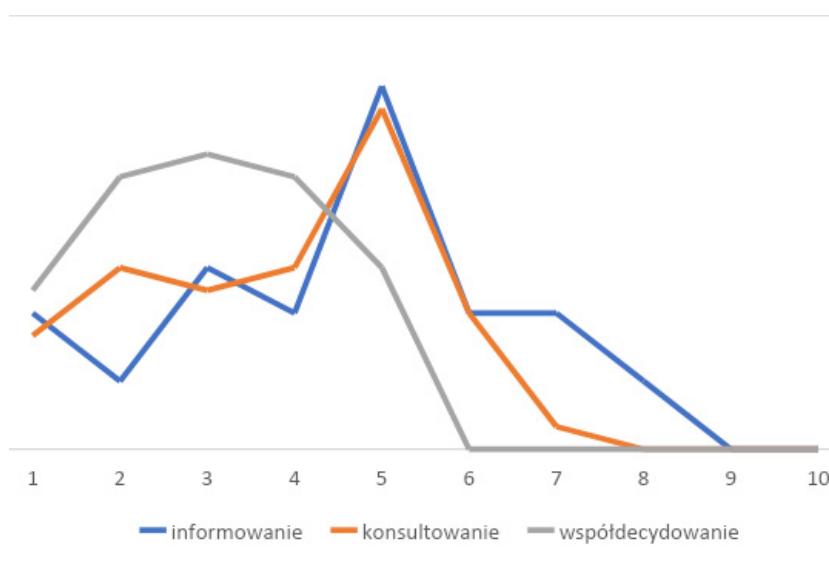
Zdecydowana większość osób uczestniczących w spotkaniach nie słyszała o komisjach dialogu obywatelskiego (KDO) ani nie orientowała się jaka jest ich funkcja. W związku z brakiem wiedzy na ten temat nie był on przedmiotem dyskusji. Pojedyncze osoby, które wiedziały o tym, czym KDO są, wskazywały, że ich działalność powinna być bardziej wykorzystywana w budowaniu dialogu obywatelskiego a także lepiej nagłośniona i promowana. Patrząc z perspektywy mieszkańca na KDO i ich rolę w budowaniu dialogu obywatelskiego wydaje się, że potrzebne są działania ze strony KDO, które będą inicjować dialog z mieszkańcami, aby KDO stały się realnym, widocznym partnerem dialogu i pośrednikiem między mieszkańcami a Miastem.

3. GŁÓWNE WNIOSKI Z DYSKUSJI NA TEMAT KONSULTOWANIA I WSPÓŁDECYDOWANIA:

-  Konsultacje i współdecydowanie zostały ocenione negatywnie przez większość uczestników spotkań. Głównym powodem negatywnej oceny była fasadowość prowadzonych działań. Zdaniem mieszkańców ich głos nie jest brany pod uwagę.
-  Istotnym problemem dla uczestników spotkań jest brak informacji zwrotnej po konsultacjach oraz niejasne kryteria przyjmowania/odrzućania pomysłów.
-  Udział w konsultacjach dla wielu uczestników spotkań był trudnym doświadczeniem (brak profesjonalnej moderacji, duże napięcia, kłótnie). Wskazywano, że w ostatnim czasie poprawia się jakość i forma prowadzonych konsultacji pod tym względem (z uwagi na coraz częstsze zlecenie organizacji procesu zewnętrznym podmiotom).
-  Budżet Obywatelski i Inicjatywa Lokalna zostały ocenione w większości pozytywnie przez uczestników spotkań jednak ich rola we współdecydowaniu była postrzegana jako zbyt mała. Inicjatywa Lokalna jest o wiele słabiej rozpoznawalna od BO i wymaga większej promocji.
-  Komisje Dialogu Obywatelskiego mają słabą rozpoznawalność, wymagają większej promocji.

4. PORÓWNANIE OCEN INFORMOWANIA, KONSULTOWANIA I WSPÓŁDECYDOWANIA

Nakoniec spotkań prosiliśmy uczestników o ocenę informowania, konsultacji i współdecydowania na 10-cio stopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę najniższą a 10 ocenę najwyższą. W tym celu wykorzystaliśmy narzędzie do pracy online - interaktywne tablice (jamboard-y), na których każdy mógł zaznaczyć swoją ocenę i ją skomentować. Poniższy wykres prezentuje rozkład ocen uczestników spotkań.



Wykres 1. Porównanie ocen informowania, konsultowania i współdecydowania. Rozkład ocen uczestników spotkań [N³=54]

Z wykresu wynika, że w przypadku oceny konsultowania i informowania dominowały oceny średnie (5 w 10-cio stopniowej skali). Ogólnie więcej było ocen negatywnych niż pozytywnych (oceny negatywne 1-4 stanowiły 42% wszystkich ocen w przypadku informowania, 56% w przypadku konsultowania i 85% w przypadku współdecydowania). Warto tutaj zaznaczyć, że poszczególne poziomy dialogu obywatelskiego były stosunkowo najwyżej oceniane przez osoby w wieku 60+ (średnia ocen w tej grupie wynosiła 7, tylko w tej grupie pojawiły się oceny najwyższe 7,8).

Ogólnie rzecz biorąc, informowanie było lepiej oceniane niż konsultacje i współdecydowanie. Najgorzej oceniano współdecydowanie – tutaj w ogóle nie wystąpiły oceny pozytywne powyżej 5. Pojawiły się natomiast także oceny "0" (uwzględnione na wykresie jako 1) – mimo że nie było ich na skali – wyrażające zdecydowanie negatywną ocenę współdecydowania.

³ Narzędzie do oceny zastosowano na 9 z 11 spotkań, stąd liczba uczestników to 54 a nie 72.

REKOMENDACJE

W tej części raportu zebraliśmy potrzeby i pomysły mieszkańców dotyczące dalszego rozwoju dialogu obywatelskiego w mieście. Prezentujemy je w formie rekomendacji i konkretnych zaleceń wskazujących co zdaniem mieszkańców należy zrobić, aby dialog obywatelski w Krakowie wyglądał lepiej.

Główny wniosek z przeprowadzonego badania a zarazem główna rekomendacja jest następująca:

W Krakowie powinna zostać opracowana polityka rozwoju dialogu obywatelskiego. Budowanie dialogu obywatelskiego powinno być jedną z generalnych zasad, kształtujących inne polityki w mieście.

Pozostałe rekomendacje:

1. POTRZEBNA JEST PRACA NAD ZMIANĄ PODEJŚCIA DO DIALOGU I DO SIEBIE NAWZAJEM, zarówno po stronie władzy i jej reprezentantów, jak i po stronie mieszkańców

Zmiana podejścia wymaga pracy głównie indywidualnej, ale też może być wspierana systemowo poprzez:

- działania edukacyjne skierowane do mieszkańców jak i do urzędników,
- priorytetyzowanie zadań mających na celu rozwój dialogu obywatelskiego w Urzędzie,
- tworzenie odpowiednich warunków do spotykania się i wspólnych działań między pracownikami Urzędu i mieszkańcami,
- tworzenie warunków do pracy nad zmianą podejścia do dialogu np. szkolenia w zakresie rozwoju kompetencji miękkich, szkolenia w zakresie rozwoju kompetencji współpracy dla pracowników,
- ułatwienie dostępu do wiedzy na temat sposobu działania samorządu, odpowiednie jej dostosowanie do możliwości i potrzeb mieszkańców.

Jeśli chodzi o proste rozwiązania: może warto zbierać pozytywne inicjatywy, wyjść z pozycji obrony, wyjść z inicjatywą, pójść do przychylnych urzędników, wykorzystywać narzędzia, które są dobre. Czerpmy z tego, co już jest. Bo się kisimy w tym co jest złe. Bierzmy sprawy w swoje ręce, wychodźmy z inicjatywą. Komunikat „oni są źli” wyzwała reakcje obronne po obu stronach. Zmieńmy podejście, zróbmy razem coś fajnego.

Idźmy w stronę budowania a nie walki. Edukujmy urzędników, że nie jesteśmy wrogami. Szukajmy kompromisów. Szukajmy wspólnych rozwiązań.

Musimy się nauczyć słuchania siebie nawzajem, urzędnicy powinni nauczyć się słuchać mieszkańców a mieszkańcy urzędników.

2. NALEŻY TWORZYĆ WARUNKI DO ROZWOJU DIALOGU OBYWATELSKIEGO NA RÓŻNYCH POZIOMACH – NIE TYLKO MIĘDZY MIESZKAŃCAMI A WŁADZĄ ALE TAKŻE MIĘDZY SAMYMI MIESZKAŃCAMI I MIĘDZY URZĘDNIKAMI

- **profesjonalna organizacja dialogu** – potrzebni są ludzie, którzy będą tworzyć odpowiednie warunki do budowania i rozwoju dialogu obywatelskiego: zajmować się zbieraniem, opracowywaniem i rozpowszechnianiem informacji, organizowaniem i moderacją dyskusji online i na żywo, łączeniem ludzi, organizowaniem spotkań, inicjowaniem wspólnych działań, nawiązywaniem i podtrzymywaniem relacji z mieszkańcami i pomiędzy nimi.
- **zwiększenie nakładów na organizację i promocję dialogu obywatelskiego** – zdaniem większości uczestników spotkań jest to obszar, w który Miasto powinno więcej inwestować.
- **zapewnienie ciągłości dialogu** – wprowadzenie narzędzi, które pozwolą na podtrzymywanie dialogu, budowanie relacji między mieszkańcami i urzędnikami (lokalne punkty informacyjne, miejsca spotkań mieszkańców, fora internetowe, miejskie grupy sąsiedzkie online),
- **usprawnienie przepływu informacji wewnątrz Urzędu**, między jego jednostkami i wydziałami.

3. NALEŻY ZWIĘKSZYĆ ROLĘ DZIELNIC W DIALOGU OBYWATELSKIM

Potrzebne są lokalne miejsca rozwoju dialogu obywatelskiego – miejsca, w których mieszkańcy mogliby się spotykać, rozmawiać, dowiadywać się o tym, co się dzieje nie tylko w dzielnicy, ale też w mieście. Warto zwiększyć rolę Rad Dzielnic w dialogu obywatelskim na różnych jego szczeblach od informowania przez konsultacje i współdecydowanie. Potrzebne są działania na rzecz budowania społeczności lokalnych oraz poprawy jakości więzi sąsiedzkich.

Potrzebne jest miejsce, w którym mieszkańcy mogliby się spotkać, żeby przegadać różne rzeczy. Żeby były spotkania z radnymi, żeby oni nas informowali, żebyśmy mogli dopytywać co się dzieje, na jakim to jest etapie, jakie konsultacje nas czekają. To byłoby takie fajne i motywujące do dialogu i dawałyby może też już prostszą jaśniejszą linię na tych spotkaniach konsultacyjnych.

Dzisiaj jest za duży szum informacyjny. Jeśli urząd chce do nas dotrzeć to powinno być jedno miejsce, gdzie mieszkańcy mogą pójść. Punkt informacyjny.

Potrzebny jest klub osiedlowy. Miejsce w dzielnicy – które jest pierwszym szczeblem kontaktu. Mieszkańcy najpierw tam sobie organizują dyskusje a potem idzie to dalej.

Urząd nie radzi sobie z tym pierwszym etapem, czyli dotarciem do mieszkańców, zaproszeniem mieszkańców do dialogu. Urząd robi tak, że napisze sobie na stronie, a to, co trzeba zrobić to stworzyć lokalną strukturę informowania – mieć zaprzyjaźnione lokalne organizacje, sklepy, szkoły, przedszkola. Trochę trzeba wydrukować i rozwiesić ogłoszenia/plakaty. Działać lokalnie. Działaniami lokalnymi wspierać informowanie.

Informacje o działaniach miasta konsultacjach i innych formach dialogu obywatelskiego powinny być przekazywane do Rad Dzielnic i rozpowszechniane za ich pośrednictwem.

Powinno być porozumienie ze spółdzielniami, radami dzielnic, informacje na klatkach schodowych.

Dobrym pomysłem na nawiązywanie więzi sąsiedzkich i poczucia społeczności mogłyby być organizowane comiesięczne spotkania, pikniki, na których ludzie mogliby się poznać, dowiedzieć się co się dzieje, wypowiedzieć się na temat tego co im się podoba czy nie, na te pikniki mogłyby też przychodzić osoby z zewnątrz, żeby się zorientować, czy chcą mieszkać w danym miejscu.

Potrzeba miejsc, które będą ogniskować społeczność. (...) Dobrze byłoby w większych miastach tworzyć miejsca spotkań, gdzie mieszkańcy mogliby się spotykać i dowiadywać o tym, co się dzieje w ich dzielnicy.

4. KONIECZNE JEST USPRAWNIENIE ISTNIEJĄCYCH NARZĘDZI INFORMOWANIA oraz TWORZENIE NOWYCH UMOŻLIWIAJĄCYCH SZYBKĄ I ŁATWY DOSTĘP DO INFORMACJI

- zadbanie o odpowiedni sposób przekazywania informacji – odpowiednie przygotowanie informacji (prosty, intuicyjny, łatwy w odbiorze przekaz) oraz jej rozpowszechnianie. Zwiększenie nakładów na informowanie i rozpowszechnianie informacji.
- wykorzystanie nowych technologii w komunikacji z mieszkańcami – np. informowanie przez sms-y – stworzenie systemu informującego mieszkańców o działaniach miasta, dającego możliwość profilowania, wybierania tematów.

5. WARTO BYŁOBY, ZGODNIE Z ZASADĄ, W MYŚL KTÓREJ W DIALOGU OBYWATELSKIM LICZY SIĘ GŁOS KAŻDEGO MIESZKAŃCA, PRZEDSTAWIĆ TAKŻE GŁOSY MIESZKAŃCÓW PRACUJĄCYCH W URZĘDZIE I REPREZENTUJĄCYCH MIASTO.

W tym celu rekomendujemy przeprowadzenie badań, które nie tylko pozwolą poznać perspektywę władz miasta i urzędników, ale także zmierzyć kompetencje osób odpowiedzialnych za organizowanie dialogu obywatelskiego, w celu rozpoznania ich potrzeb szkoleniowych.

PODSUMOWANIE

Raport ten stanowi podsumowanie dyskusji na temat krakowskiego dialogu obywatelskiego, które odbyły się w Krakowie na przełomie listopada i grudnia 2021 roku. Naszym celem było jak najlepsze i najpełniejsze ukazanie opinii osób biorących udział w dyskusjach, stworzenie miejsca na głos mieszkańców w dyskusji na temat dialogu obywatelskiego w Krakowie.

Analizie definicji dialogu obywatelskiego poświęciliśmy w tym raporcie stosunkowo dużo miejsca. Było to działanie zamierzone, mające na celu pogłębienie refleksji nad tą, wspólną nam wszystkim częścią życia, w której dialog obywatelski przebiega. Uważamy, że pojęcie dialogu obywatelskiego jest na tyle mało określone i słabo obecne w codziennym życiu, że warto poświęcić mu więcej uwagi, aby lepiej zrozumieć o czym tak naprawdę rozmawiamy.

Raport nie jest diagnozą kondycji dialogu obywatelskiego w Krakowie. Zaprezentowany tutaj materiał stanowi podsumowanie opinii 72 mieszkańców Krakowa, opiera się na ich osobistych doświadczeniach oraz wiedzy i jako taki, w naszym wyobrażeniu, stanowi wartościowe źródło informacji, w myśl zasady, że w dialogu obywatelskim liczy się głos każdego mieszkańca.

Mamy nadzieję, że ten raport będzie stanowił punkt wyjścia do dalszej dyskusji o dialogu obywatelskim w Krakowie i przyczynił się do dalszego jego rozwoju.

BIBLIOGRAFIA

1. Arnstein S.R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation, *Journal of the American Planning Association*, 35(4), s. 216–224.
2. Bogacz-Wojtanowska E., Hess A., Lisowska-Magdziarz M., Lendzion, M., Nowak K. (2017). Dialog obywatelski w Krakowie w opiniach mieszkańców, przedstawicieli organizacji pozarządowych i mediów. Wyd. 2. Nowy Targ-Kraków: Wydawnictwo ToC.
3. Grzechnik J., Góral E., Wilk M. (2019). Dialog obywatelski w Krakowie. Uczestnicy – relacje – komunikowanie. Kraków: Instytut Dziennikarstwa, Mediów i Komunikacji Społecznej UJ.
4. Noworól K. (2020). Wyzwania partycypacji w zarządzaniu publicznym, Instytut Spraw Publicznych UJ, Kraków
5. Hess A. (2018). Dialog obywatelski w metodologii badań medioznawczych. W: A. Szymańska, M. Lisowska-Magdziarz, A. Hess (red.). *Metody badań medioznawczych i ich zastosowanie* (s. 243–276). Kraków: Instytut Dziennikarstwa, Mediów i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego.
6. Schimanek T. (2007). Dialog obywatelski. Polska 2007. Ocena wybranych instytucji dających obywatelom możliwość wpływania na podejmowanie decyzji publicznych. Warszawa: Fundacja Instytut Spraw Publicznych.