



Ewaluacja realizowanego na wrocławskich Popowicach projektu Co-creation of Service Innovation in Europe

RAPORT Z BADANIA EWALUACYJNEGO

PAWEŁ TIMLER

Wrocław 2020



European
Commission

Horizon 2020
European Union funding
for Research & Innovation

Spis treści

Spis treści.....	1
Kontekst badania.....	2
Metodologia badania	3
Specyfika badanej populacji	6
Wyniki badania – uczestnictwo w życiu społecznym.....	12
Wyniki badania – komunikacja i źródła informacji o życiu osiedla	22
Wyniki badania – potrzeby w zakresie usług społecznych	26
Wyniki badania – ocena przestrzeni architektonicznej.....	34
Wyniki badania – ocena jakości życia seniorów na Popowicach.....	38
Spis wykresów.....	41

Kontekst badania

Prezentowany raport jest podsumowaniem projektu społecznego Laboratorium Popowice (ProPoLab) zrealizowanego przez Zespół Uniwersytetu Wrocławskiego oraz Fundację Aktywny Senior na wrocławskim osiedlu Popowice w ramach międzynarodowego projektu CoSIE. Niniejszy raport ewaluacyjny jest podsumowaniem badań zrealizowanych w trakcie trwania projektu. W raporcie wykorzystano zarówno wyniki realizowanego na początku projektu badania *Diagnoza potrzeb i oczekiwań w zakresie usług społecznych mieszkających na Popowicach seniorów* jak również realizowanych w trakcie trwania projektu badań ilościowych i jakościowych oraz kończącego projekt badania ewaluacyjnego (o charakterze ilościowym). Podlegająca ocenie interwencja społeczna jest jednym z elementów, a zarazem integralną częścią kompleksowego projektu pod angielskim tytułem „Co-creation of Service Innovation in Europe” (CoSIE). Projekt jest realizowany przy wsparciu środków Funduszu Europejskiego na rzecz badań i rozwoju - Horyzont 2020. Nazwa CoSIE jest akronimem od słów Co-creation of Service Innovation in Europe, co można przetłumaczyć jako Współtworzenie innowacyjnych usług publicznych w Europie. Wśród głównych celów projektu należy podkreślić zmianę sposobu tworzenia usług publicznych poprzez włączenie w proces ich projektowania i dostarczania użytkowników tych usług. Projekt zakłada również szersze wykorzystanie istniejących zasobów i potencjału społecznego seniorów. Będąca celem projektu strategiczna zmiana w sferze jakości i w sposobie tworzenia usług publicznych została osiągnięta poprzez:

- zwiększenie świadomości odbiorców usług społecznych (seniorów) w zakresie potrzeb, możliwości i praktycznych działań wpływających na zakres i jakość dostępnych usług społecznych,
- zwiększenie potencjału innowacyjnego oraz kompetencji w wykorzystaniu współtworzenia (co-creation) wśród dostawców usług społecznych,
- opracowanie oddolnego, opartego na faktach podejścia do tworzenia usług społecznych,
- wykorzystanie dostępnych tzw. „otwartych danych” połączone z otwartością na opinie użytkowników usług,
- przyjęcie metody współtworzenia w projektowaniu usług oraz wykorzystania nowych rozwiązań z dziedziny technologii informacyjnych i komunikacyjnych,
- wykorzystanie komplementarnych kanałów informacji/mediów (w tym społecznościowych) w celu zaangażowania beneficjentów ostatecznych projektu,
- wzmocnienie oraz nowe sposoby współpracy między obywatelami a podmiotami publicznymi, prywatnymi i trzecim sektorem.

W perspektywie strategicznej projekt CoSIE ma na celu lepsze dostosowanie dostępnych usług społecznych do potrzeb beneficjentów poprzez zmianę sposobu ich projektowania i dostarczania. Zmiana sposobu tworzenia usług ma zostać osiągnięta poprzez modyfikację istniejących sposobów projektowania i dostarczania usług społecznych na poziomie prawnym, instytucjonalnym oraz społecznym. Realizowany na wrocławskich Popowicach projekt Laboratorium Popowice obejmował w głównej mierze interwencję na poziomie społecznym skupiając się na działaniach skierowanych do lokalnej społeczności seniorów – w tym integrację mieszkańców poprzez wspieranie ich jako aktywnych członków społeczeństwa oraz wykorzystanie ich potencjału przy wsparciu narzędzi cyfrowych i systemu otwartych danych jako czynnika umożliwiającego współtworzenie wysokiej jakości usług publicznych. Osiągnięcie celów projektu zaplanowano poprzez wsparcie aktywnego kształtowania priorytetów usług publicznych przy współdziałaniu beneficjentów oraz ich nieformalne sieci wsparcia, a także angażowanie obywateli, zwłaszcza grup często nazywanych „trudno dostępnymi” we wspólne projektowanie usług publicznych. Niniejszy raport ewaluacyjny obejmuje ocenę działań zrealizowanych w tym właśnie obszarze.

Zapraszamy do zapoznania się z pełnym opisem projektu na stronie: <http://propolab.f-as.pl/>

Metodologia badania

Badanie ewaluacyjne komponentu Laboratorium Popowice (ProPoLab) realizowanego w ramach projektu CoSIE na wrocławskim osiedlu Popowice obejmuje ocenę efektów działań skierowanych do lokalnej społeczności seniorów.

W zakresie podmiotowym badanie obejmowało zamieszkujące na Popowicach osoby w wieku ponad 50 lat (w taki sposób zoperacjonalizowano na potrzeby projektu pojęcie ‘senior’). W odniesieniu do zagadnień związanych z integracją międzypokoleniową badaniem ewaluacyjnym objęto całą pełnoletnią populację mieszkańców Popowic.

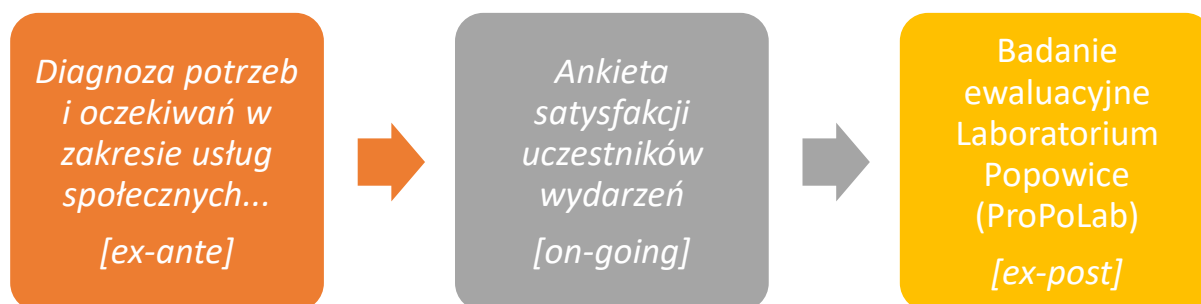
Zakres czasowy ewaluacji obejmuje wszystkie skierowane do popowickich seniorów działania realizowane w ramach ProPoLab, czyli Laboratorium Popowice. Umownym początkiem skierowanej do seniorów fazy projektu był wrzesień 2018, a końcem maj 2020.

W zakresie przedmiotowym badanie obejmowało zagadnienia związane z:

- uczestnictwem w życiu społecznym i aktywnością społeczną pozwalającą na włączenie się w proces tworzenia i testowania usług społecznych,
- komunikacją, oceną dostępności informacji o problematyce lokalnej oraz wykorzystywanymi kanałami i źródłami informacji o życiu osiedla,
- znajomością i oceną istniejących oraz potrzebami w zakresie dostępnych na osiedlu Popowice usług społecznych dla seniorów,

- dostosowanie przestrzeni architektonicznej osiedla do potrzeb seniorów oraz ocena postulowanych i realizowanych zmian w tym zakresie,
- ocena jakości życia popowickich seniorów oraz kluczowych czynników mających na nią wpływ.

W badaniu ewaluacyjnym wykorzystano zarówno ogólnodostępne dane ze statystyk publicznych i publikacji (dane wtórne) jak i dane pierwotne wytworzone specjalnie na potrzeby badania. Zrealizowany proces interwencji społecznej podlegał ciągłej kompleksowej ocenie za pomocą ilościowych i jakościowych narzędzi badawczych. W celu określenia sytuacji seniorów na wrocławskim osiedlu Popowice przed podjęciem interwencji społecznej przeprowadzono badanie *Diagnoza potrzeb i oczekiwań w zakresie usług społecznych wśród mieszkających na Popowicach seniorów*, które może być traktowane jako ewaluacja ex-ante. W trakcie realizacji projektu ProPoLab zrealizowano również działania mające charakter ewaluacji on-going, np. *Ankieta satysfakcji uczestników wydarzeń* organizowanych w ramach Laboratorium Popowice, jak również formalną ocenę stopnia zaawansowania, osiągniętych rezultatów i poprawności implementacji założeń projektu w połowie realizacji interwencji społecznej (ewaluacja mid-term). W celu oceny końcowych rezultatów przeprowadzonych w ramach Laboratorium Popowice działań i skuteczności podjętej interwencji zrealizowano dedykowane *Badanie Ewaluacyjne* o charakterze ilościowym (ewaluacja ex-post). Wszystkie trzy wskazane powyżej badania można traktować jako kolejne fale badania ewaluacyjnego całego, realizowanego we Wrocławiu projektu Laboratorium Popowice będącego częścią CoSIE.



Wykres 1 Schemat badania ewaluacyjnego

W pierwszej fali badania (*Diagnoza potrzeb...*) zebrano 137 wypełnionych ankiet, z których podczas kontroli odrzucono 14, głównie ze względu na braki danych lub nie spełnienie kryteriów udziału. W drugiej fali badania (*Badanie ewaluacyjne*), realizowanej w okresie rozprzestrzeniania się COVID-19 zebrano łącznie 88 wypełnionych ankiet z czego do dalszej analizy zakwalifikowano 75 odpowiedzi. Tematyka obu fal badania ankietowego była zbieżna i obejmowała diagnozę potrzeb, stanu wiedzy, oczekiwań i możliwych usprawnień w zakresie

usług społecznych skierowanych do seniorów. Podmiotem badań byli zamieszkujący na Popowicach seniorzy. Na potrzeby badania grupę *seniorów* zdefiniowano relatywnie szeroko, określając, że są to wszystkie osoby powyżej 50 roku życia. Oba badania zostały zrealizowane w trybie „*dual mode*” wykorzystując zarówno klasyczną, wypełnianą przez respondenta ankietę papierową (PAPI) jak również ankietę realizowaną przez stronę internetową (CAWI). W obu badaniach zastosowano taki sam schemat doboru próby – metodę kuli śniegowej (snowball) wykorzystując utrzymywanie przez popowickich seniorów wzajemnych dobrosąsiedzkich kontaktów oraz relacje nawiązane w ramach realizacji ProPoLab. Dodatkowo realizując pierwszą falę badania wykorzystano fakt wydawania przez FAS w „Kart seniora”. Rekrutację do badań CAWI prowadzono poprzez stronę internetową projektu oraz media społecznościowe. Realizację terenową badań zapewniła Fundacja Aktywny Senior poprzez swoich członków oraz wolontariuszy, zaś autorem koncepcji badań, narzędzi badawczych (kwestionariusze ankiety), analiz statystycznych oraz raportów jest zespół badawczy Uniwersytetu Wrocławskiego. Badanie *Ankieta satysfakcji uczestników wydarzeń* zostało zaprojektowane i zrealizowane przez członka zespołu FAS Panią Annę Miśniakiewicz. Badanie zrealizowano techniką tradycyjnej ankiety papierowej (PAPI) z uczestnikami organizowanych wydarzeń w trakcie ich trwania. Dobór próby był losowy, a kryteriami udziału w badaniu był fakt zamieszkiwania na osiedlu Popowice i pełnoletniość. W badaniu zebrano 55 kompletnych odpowiedzi, które poddano dalszej analizie.

Wrocławski projekt CoSIE w tym również Laboratorium Popowice (ProPoLab) został zrealizowany przy wsparciu Funduszu Europejskiego na rzecz badań i rozwoju - Horyzont 2020 w ramach kompleksowego projektu pod angielskim tytułem „Co-creation of Service Innovation in Europe” (CoSIE). Celem międzynarodowego projektu było testowanie nowych rozwiązań w dziedzinie projektowania lepiej dostosowanych do potrzeb odbiorców usług społecznych. Polską edycję projektu realizowało konsorcjum składające się z przedstawicieli Fundacji Aktywny Senior oraz kierowanego przez prof. Aldonę Wiktorską – Świącką zespołu naukowców z Uniwersytetu Wrocławskiego. Celem szczegółowym polskiej edycji CoSIE było opracowanie nowego, lepszego sposobu tworzenia usług społecznych dla seniorów, w tym przede wszystkim tych związanych z różnymi aspektami zaspokajania potrzeb mieszkaniowych. W celu praktycznego sprawdzenia opracowanych rozwiązań na wrocławskim osiedlu Popowice stworzono swoiste „żywe laboratorium” ProPoLab, które pozwoliło w praktyce przetestować opracowane teoretycznie koncepcje. Badanie *Ewaluacja realizowanego na wrocławskich Popowicach projektu CoSIE* stanowi próbę podsumowania i oceny osiągniętych rezultatów i jest jednym z kilku elementów kompleksowej ewaluacji całego programu CoSIE.

Specyfika badanej populacji

Na terenie miasta Wrocławia w roku 2019 zamieszkiwało na stałe łącznie 611 606 osób¹. W tym na osiedlu Pilczyce-Kozanów-Popowice Północne 32 637 osób, zaś na osiedlu Gądów-Popowice Południowe 25 424 osób. We wskazanych jednostkach administracyjnych (osiedlach) zamieszkiwało łącznie 58 061 osób, czyli niemal 9,5% ludności Wrocławia. Należy jednak zauważyć, że liczba mieszkańców osiedla Popowice jest zdecydowanie niższa, gdyż Gądów jak i Kozanów są osiedlami relatywnie licznymi. Zarówno w projekcie COSiE jak i badaniu ewaluacyjnym wzięli udział seniorzy zamieszkujący zarówno północną jak i południową część osiedla. Na potrzeby realizacji projektu COSiE pojęcie „senior” zostało zoperacjonalizowane jako osoba w wieku 50 lat i więcej niezależnie od płci. Warunkiem udziału w projekcie COSiE oraz towarzyszących mu badaniach społecznych (m.in. Diagnoza potrzeb i Ewaluacja projektu) były:

1. zamieszkiwanie na osiedlu Popowice,
2. wiek 50 lat lub więcej

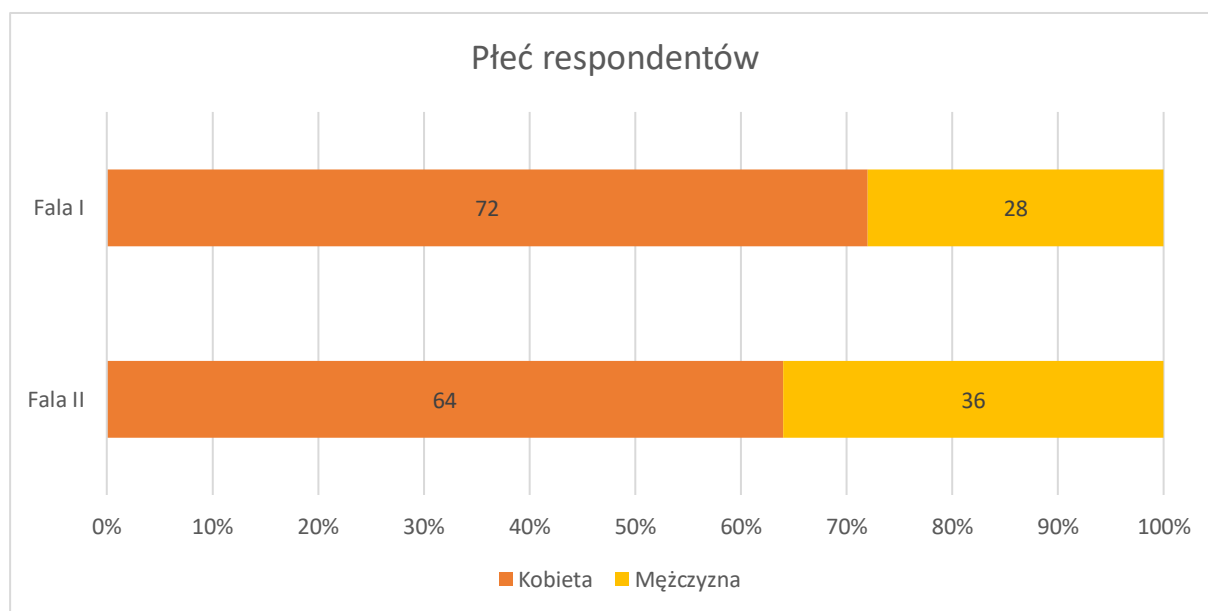
We wszystkich realizowanych badaniach spełnienie ww. warunków było kontrolowane na etapie rekrutacji. Ewaluacja projektu bazuje na zrealizowanych z popowickimi seniorami dwóch uzupełniających się badaniach ankietowych – *Diagnozie potrzeb...* zrealizowanej na wstępnym etapie projektu, oraz *Ankiecie ewaluacyjnej* przeprowadzonej na jego zakończenie.

W pierwszej fali badania zebrano 137 wypełnionych ankiet, jednak podczas kontroli odrzucono 14 ankiet głównie z uwagi na braki danych lub nie spełnienie kryteriów wiekowych. W drugiej fali badania, realizowanej w okresie rozprzestrzeniania się COVID-19 zebrano łącznie 88 wypełnionych ankiet z czego do dalszej analizy zakwalifikowano 75 odpowiedzi. Poniżej przedstawiono porównanie najważniejszych cechy społeczno-demograficznych respondentów uczestniczących w obu falach badania. Oznaczenie Fala I odnosi się do wywiadów zrealizowanych na potrzeby *Diagnozy potrzeb...* zaś Fala II na potrzeby *Ankiety ewaluacyjnej*.

W pierwszej fali badania 72% ankiet zostało wypełnionych przez kobiety, a 28% przez mężczyzn. Zaś w drugiej fali badania było to odpowiednio 64% kobiet i 36% mężczyzn. W stosunku do populacji ogólnej w obu falach badania wystąpiła nadreprezentacja kobiet, przy czym w pierwszej fali wyniosła ona niemal 14 p.p. (punktu procentowego), zaś w drugiej była zdecydowanie niższa wynosząc niecałe 6 p.p. Wg danych BDL (Bank Danych Lokalnych)

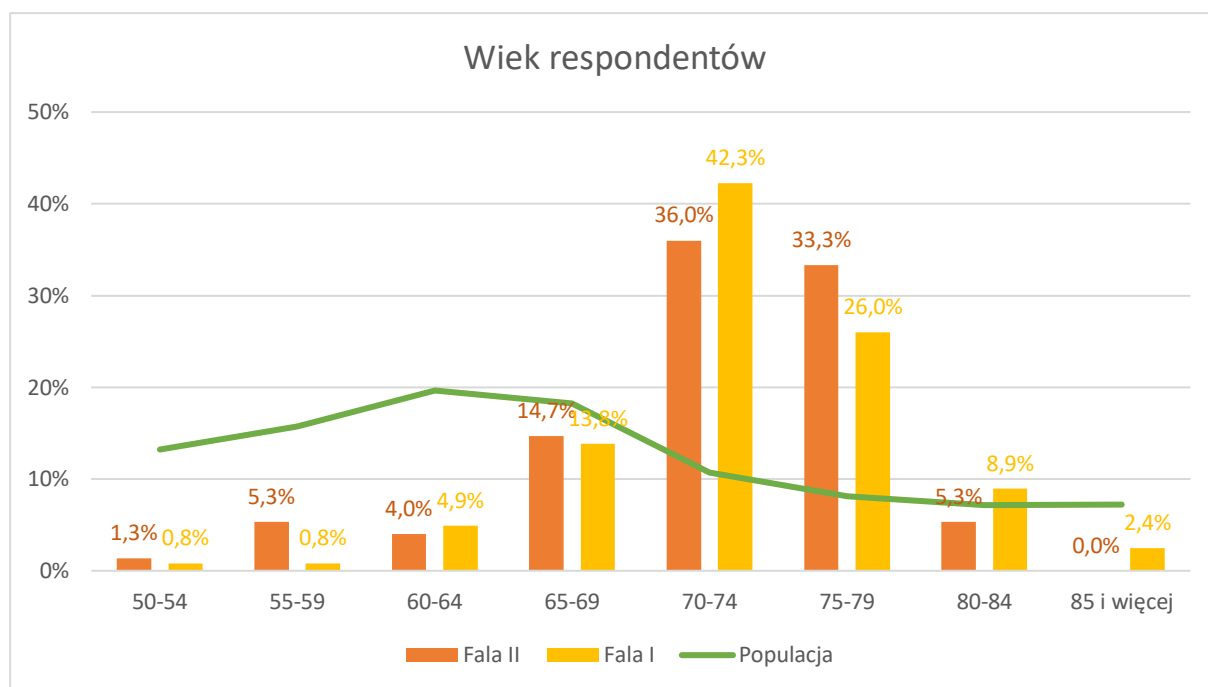
¹ Osoby zameldowane na pobyt stały lub czasowy. Dane wg stanu na 2019.12.31 <https://wroclife.pl/nasze-miasto/liczba-mieszkanow-osiedli-wroclaw/>

wśród osób w wieku 50 lat i więcej zamieszkujących we Wrocławiu kobiety stanowią 58,2% zaś mężczyźni 41,8%.



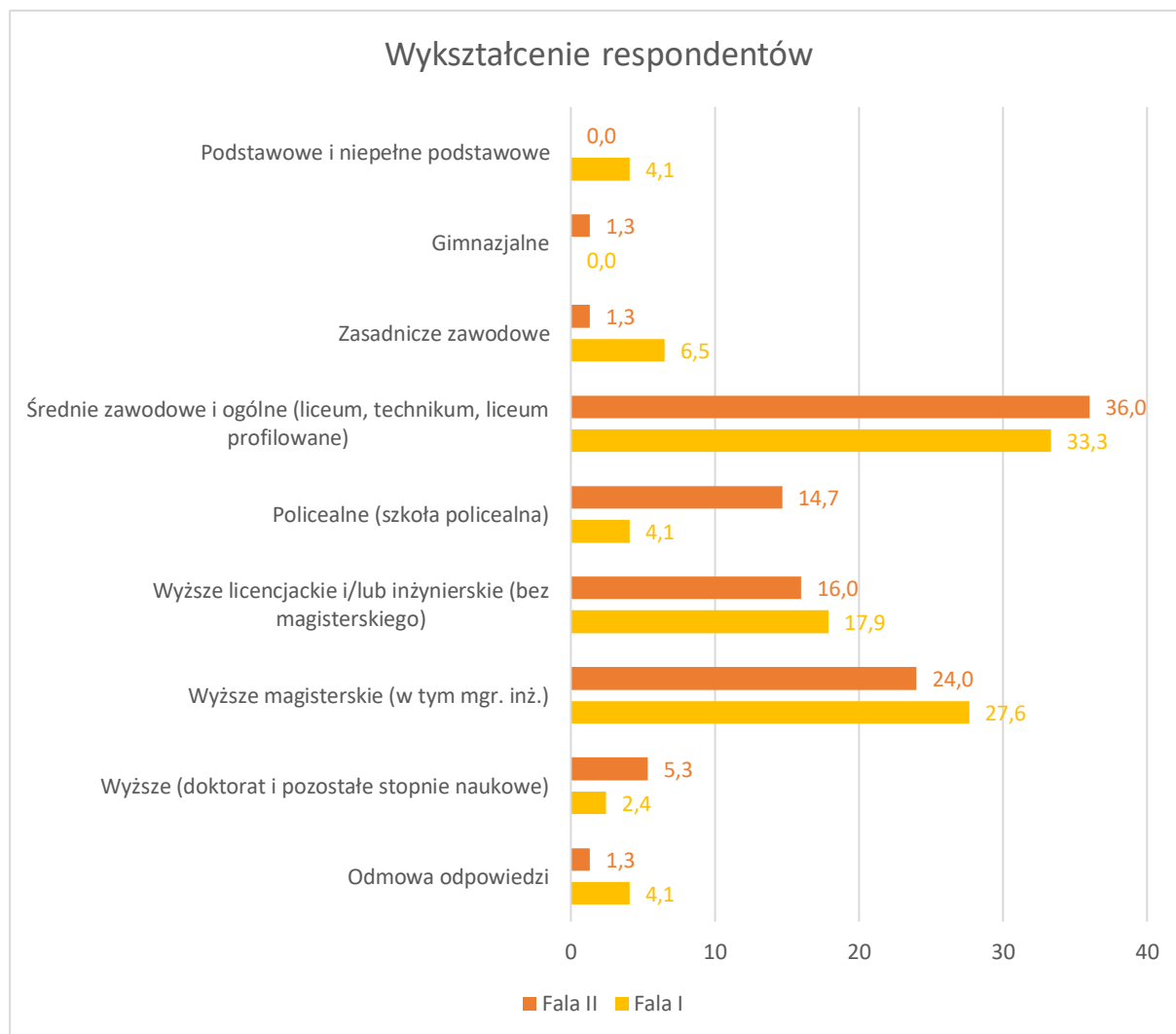
Wykres 2 Płeć respondentów

Rozkład wieku respondentów obu fal badania różni się od rozkładu wieku w badanej populacji. W badaniu wzięło udział relatywnie mniej „młodych” seniorów w wieku 50 – 64 lata oraz relatywnie więcej osób w wieku 70 – 79 lat. Co ciekawe, w przypadku grupy wiekowej 65 – 69 i 80 – 84 odsetek uczestników badania jest zbliżony do obserwowanego w populacji ogólnej. Wyniki obu fal badania wskazują, że seniorzy „starsi” (65+) chętniej niż ich młodszy koledzy i koleżanki angażują się w aktywność społeczną. W przypadku II fali badania struktura wieku respondentów jest nieco bardziej zbliżona do populacji ogólnej, niż w przypadku I fali, co pośrednio potwierdza przypuszczenie, że powodem zaobserwowanych w I fali badania różnic mógł być fakt realizacji ankiet w trakcie dystrybucji Wrocławskiej Karty Seniora (srebrnej i złotej) przysługujących osobom po 60 r.ż. (roku życia). Porównanie rozkładu wieku w próbie badawczej i populacji prezentuje wykres 2.



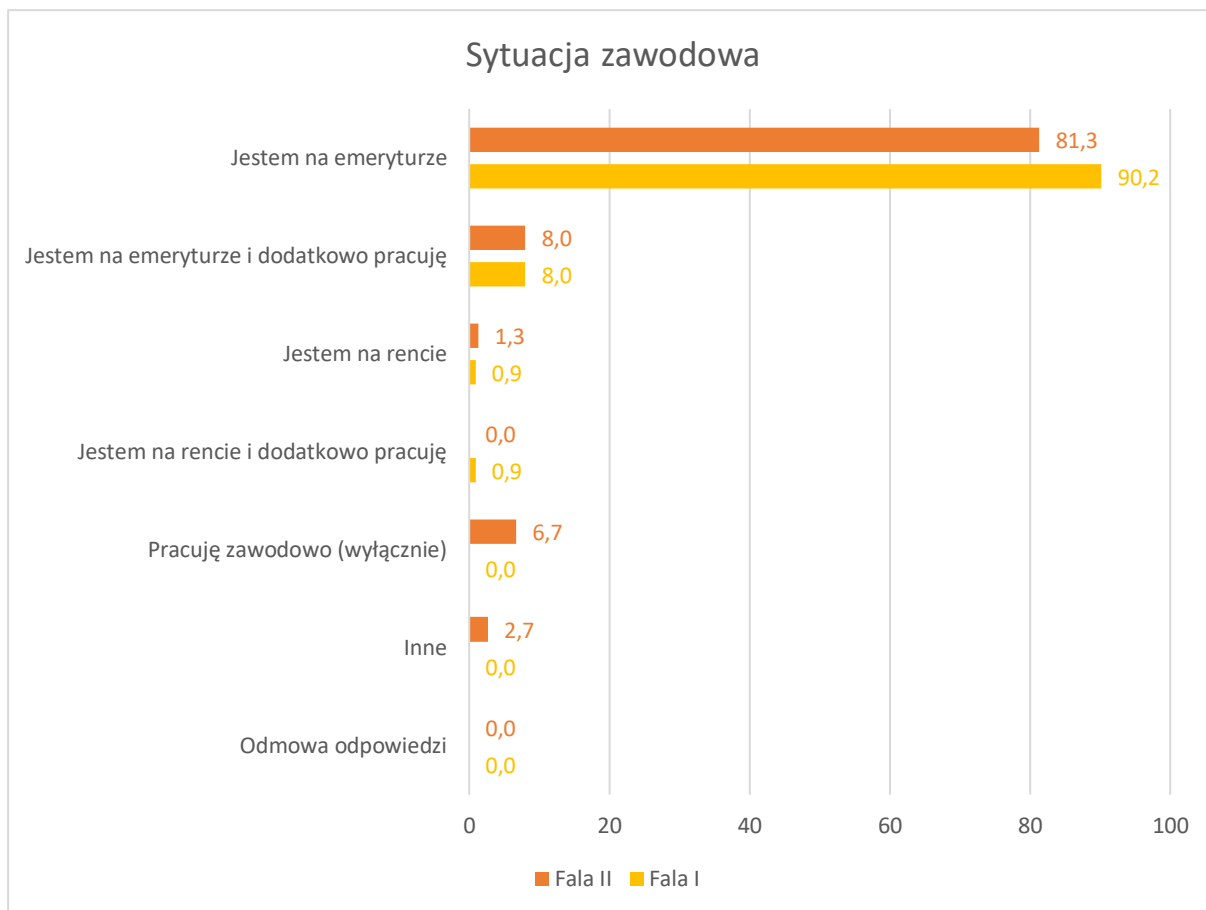
Wykres 3 Wiek respondentów badań

Najczęściej spotykanym wśród respondentów badania poziomem wykształcenia było wykształcenie średnie zawodowe i ogólne. Taki rodzaj wykształcenia deklarowała około 1/3 uczestników obu fal badania. Drugim najpopularniejszym poziomem wykształcenia było wykształcenie wyższe magisterskie które zadeklarowało ponad 27% uczestników I fali badania oraz niemal 1/4 respondentów (24%) II fali. W obu edycjach trzecią pod względem liczebności grupę respondentów stanowiły osoby posiadające wykształcenie wyższe licencjackie i/lub inżynierskie (bez magisterskiego). Największą różnicę pomiędzy I a II falą badania zaobserwowano w przypadku wykształcenia policealnego, które w pierwszej fali badania zadeklarowało 4,1% respondentów, zaś w drugiej fali 14,7%. Jednocześnie należy jednak pamiętać, że duże różnice procentowe najprawdopodobniej wynikają z relatywnie niskich liczebności w poszczególnych kategoriach wykształcenia. Warto odnotować spadek odsetka odmów odpowiedzi - na pytanie o poziom wykształcenia w pierwszej fali badania odmówiło odpowiedzi 4,1% zaś w drugiej 1,3% respondentów.



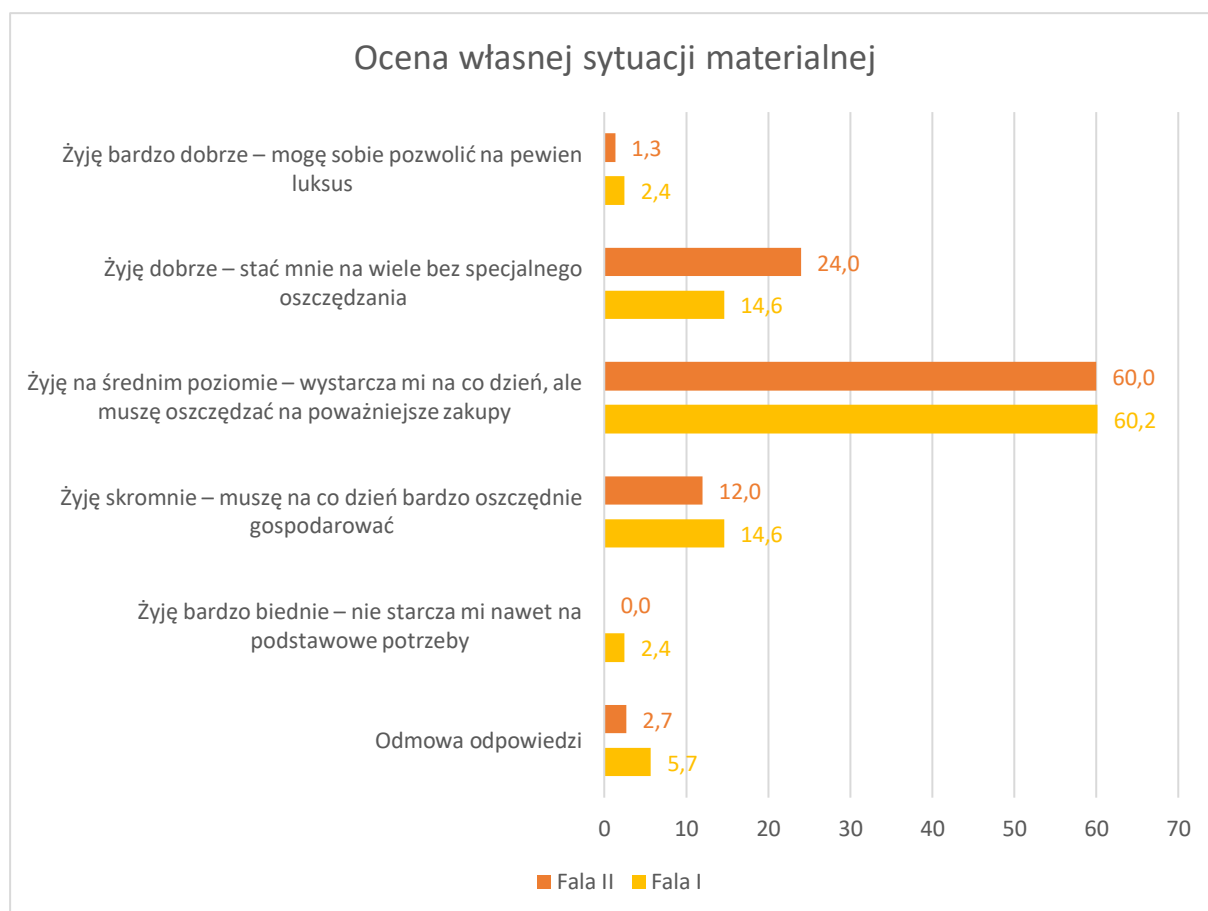
Wykres 4 Wykształcenie respondentów badania

W obu falach badania zdecydowana, zawierająca się w przedziale od 81% do 91%, większość respondentów pozostawała na emeryturze nie podejmując żadnych innych rodzajów aktywności zawodowej. Około 8% respondentów badania łączyło emeryturę z pracą zawodową. Poniżej 2% uczestników badania przebywa na rencie, raczej nie podejmując dodatkowo pracy. W drugiej fali badania pięcioro uczestników (6,7%) zadeklarowało, że wyłącznie pracuje zawodowo. Zaś 2 osoby są na „zasiłku stałym”.



Wykres 5 Sytuacja zawodowa respondentów

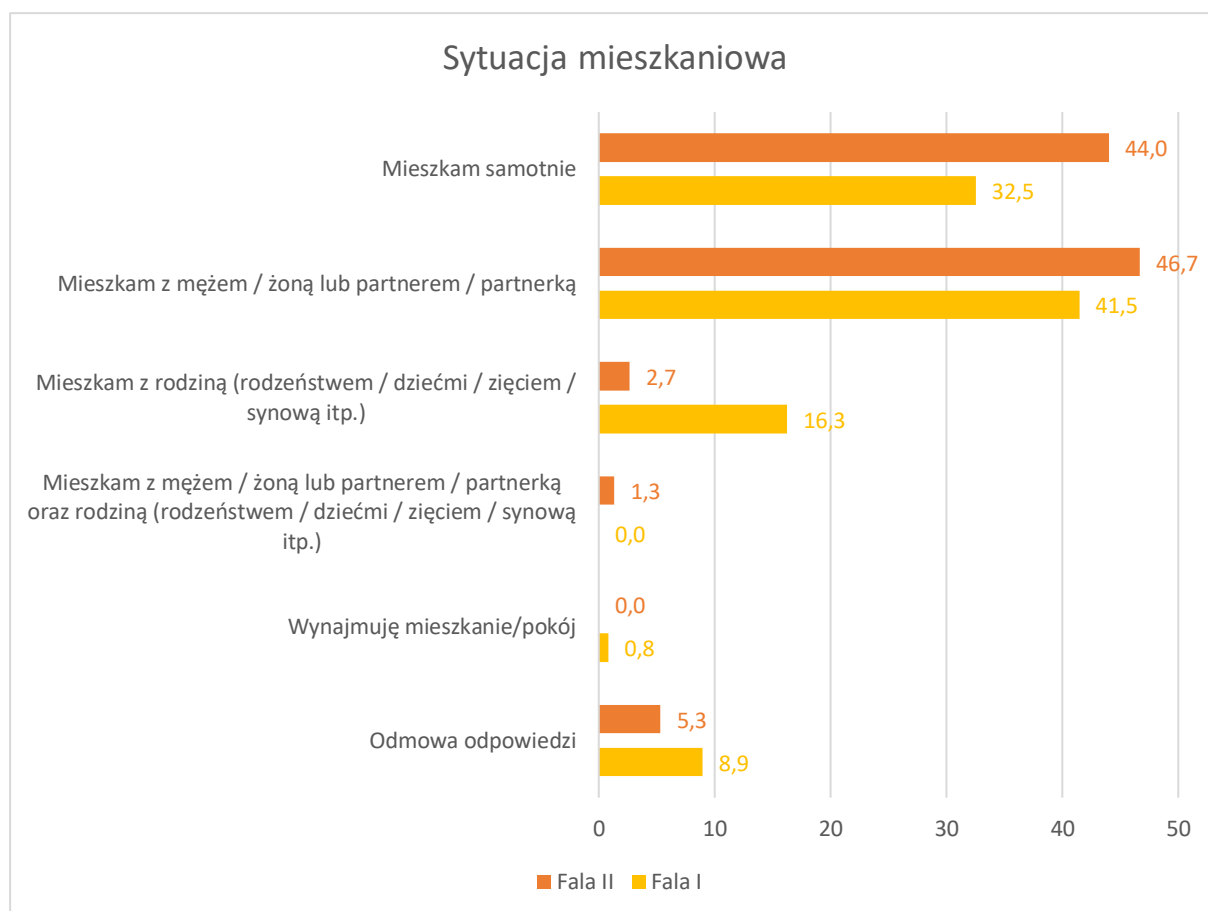
Pomimo obaw badaczy w obu falach badania zdecydowana większość respondentów odpowiedziała na pytanie o status materialny – odsetek odmów wyniósł jedynie 5,7% w fali I i 2,7% w fali II, co przy pytaniu o tak drażliwą kwestię należy uznać za wynik więcej niż dobry. W okresie realizacji projektu seniorzy oceniają swoją sytuację materialną raczej dobrze – w pierwszej fali badania odpowiedź *żyję na średnim poziomie, żyję dobrze i żyję bardzo dobrze* wskazało łącznie nieco ponad 77% ankietowanych, podczas gdy w drugiej fali badania odsetek ten wyniósł ponad 85%. Potwierdzeniem poprawiającej się oceny własnej sytuacji materialnej jest zmniejszenie się odsetka respondentów określających swoją sytuację materialną jako *żyję skromnie* (spadek o 2,6 p.p.) lub *żyję bardzo skromnie* (spadek o 2,4 p.p.). Co warto podkreślić, w II fali badania żaden z respondentów nie wskazał odpowiedzi *żyję bardzo skromnie*. Trudno powiązać wzrost oceny własnej sytuacji materialnej z realizacją projektu COSiE, gdyż w ramach projektu nie były prowadzone działania nakierowane na poprawę sytuacji materialnej seniorów. Można jednak przypuszczać, że na wzrost oceny sytuacji materialnej duży wpływ miały realizowane przez rząd PiS transfery finansowe m.in. trzynasta emerytura.



Wykres 6 Subiektywna ocena sytuacji materialnej

Sytuację mieszkaniową uczestników badania od strony formalnej można określić jako dobrą – zdecydowana większość respondentów (90,8%) jest właścicielami lub współwłaścicielami mieszkania, w którym zamieszkuje. Problematyka ta była badana w ramach *Diagnozy potrzeb...* realizowanej jako I fala badania ewaluacyjnego.

Biorący udział w badaniu seniorzy w niemal 47% zamieszkują z mężem / żoną lub partnerem / partnerką (w stosunku do pierwszej fali badania o 5,2 p.p.) lub samotnie (44%, wzrost o 11,5 p.p.). Wspólnie z rodziną, mężem/żoną lub partnerem/partnerką zamieszkuje łącznie 4% uczestników II fali badania i jest to wyraźnie niższy odsetek niż w fali I, w której wynosił on 16,3%.



Wykres 7 Sytuacja mieszkaniowa respondentów badania

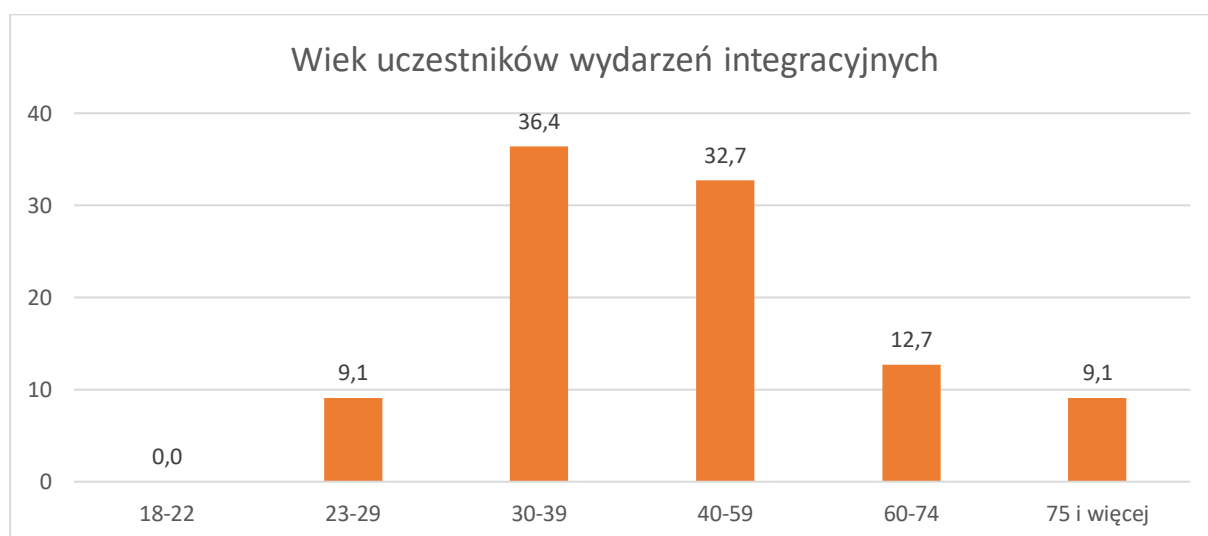
Wyniki badania – uczestnictwo w życiu społecznym

Aktywność społeczna w zależności od preferencji osobniczych i otoczenia społecznego może przybierać różne formy i przejawiać się w różnych działaniach. Jednym z przejawów aktywności społecznej jest utrzymywanie kontaktów z rodziną, przyjaciółmi, a także formalnymi i nieformalnymi grupami oraz zaangażowanie w ich działania. W ramach pierwszej fali badania uczestnicy zostali poproszeni o określenie częstotliwości kontaktów z 5 predefiniowanymi kategoriami osób oraz otrzymali możliwość wskazania dodatkowej, istotnej ze swojego punktu widzenia kategorii. W przypadku kontaktów z rodziną, ponad połowa respondentów (52%) utrzymuje je *raz w tygodniu lub częściej*, nieco ponad 1/5 (20,3%) *kilka razy w miesiącu*, zaś 4,1% *raz w miesiącu*. Niecały 1% respondentów *nigdy* nie utrzymuje kontaktu z rodziną, a 2,4% uczestników badania zaznaczył odpowiedź *nie wiem lub nie dotyczy*, co można traktować jako odmowę odpowiedzi.

W efekcie analizy zebranych w czasie pierwszej fali badania danych ustalono, że popowiccy seniorzy najczęściej utrzymywali relatywnie częste (*raz w miesiącu lub częściej*) kontakty z sąsiadami (74%) oraz rodziną (72,4%), rzadziej z przyjaciółmi (54,5%). Częste spotkania ze

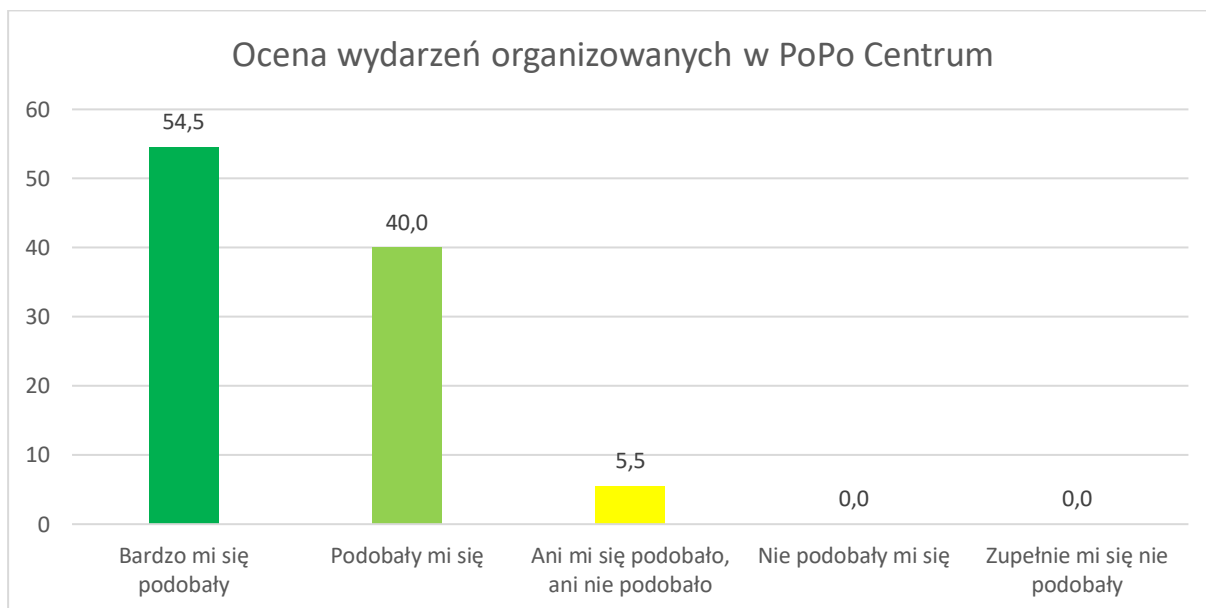
znajomymi z klubów, stowarzyszeń itp. zadeklarowało 22,8% respondentów. Regularnie nowe osoby spotykało zaledwie niecałe 5%, zaś inne grupy jedynie 0,8% uczestników badania. Uzyskane wyniki wskazały, że w początkowym okresie realizacji projektu COSiE (w fazie przygotowawczej i diagnostycznej, a więc przed podjęciem interwencji społecznej) zaangażowanie seniorów z Popowic w życie społeczne, w tym w życie osiedla, było relatywnie niewysokie.

W celu zwiększenia stopnia zaangażowania społecznego popowickich seniorów zespół CoSiE zaprojektował i przeprowadził szereg działań obejmujących między innymi kursy i szkolenia, spotkania, warsztaty, festyny i spotkania informacyjne/debaty. Podjęte działania miały na celu zwiększenie wiedzy i aktywności społecznej seniorów w tym między innymi poprzez czynny udział w projektowaniu, testowaniu i dostarczaniu usług społecznych. Organizowane wydarzenia miały wymiar aktywizacyjny, edukacyjny i integracyjny dlatego też były ogólnodostępne dla wszystkich mieszkańców Popowic bez względu na ich wiek. W celu oceny organizowanych wydarzeń, w trakcie ich trwania prowadzono *Ankiętę satysfakcji uczestników wydarzeń*. Badanie było realizowane w formie tradycyjnej ankiety papierowej (PAPI), zaś dobór próby był losowy wśród uczestników wydarzeń. Realizacja wywiadów napotkała wiele trudności, m.in. z wysokim odsetkiem odmów i porzucenia wywiadu w trakcie realizacji. Pomimo trudności zrealizowano łączne 55 kompletnych wywiadów, które poddano analizie. Jak wskazano wcześniej, jednym z celów działań realizowanych w ramach ProPoLab było zwiększenie aktywności i integracji społecznej seniorów z mieszkańcami osiedla (w tym również integracji międzypokoleniowej). O sukcesie podjętych działań świadczy fakt, że w wydarzeniach służących aktywizacji i integracji seniorów chętnie brali udział również młodszy mieszkańcy Popowic.



Wykres 8 Wiek uczestników wydarzeń integracyjnych w ramach ProPoLab

Wśród uczestników wydarzeń organizowanych w ramach PoPo Centrum - Laboratorium Popowice zdecydowana większość stanowiły kobiety (74%). Seniorzy (powyżej 50 lat) stanowili około 1/3 uczestników, zaś pozostałe 2/3 stanowiły osoby młodsze. Największy odsetek uczestników wydarzeń (ponad 36%) stanowiły osoby w wieku 30 – 39 lat, zaś na drugim miejscu z udziałem niemal 33% były osoby w wieku 40 – 59 lat. Udział pozostałych grup wiekowych nie przekraczał 13%. Zdecydowanej większości uczestników wydarzenie organizowane w ramach ProPoLab, w których brali udział podobały się.

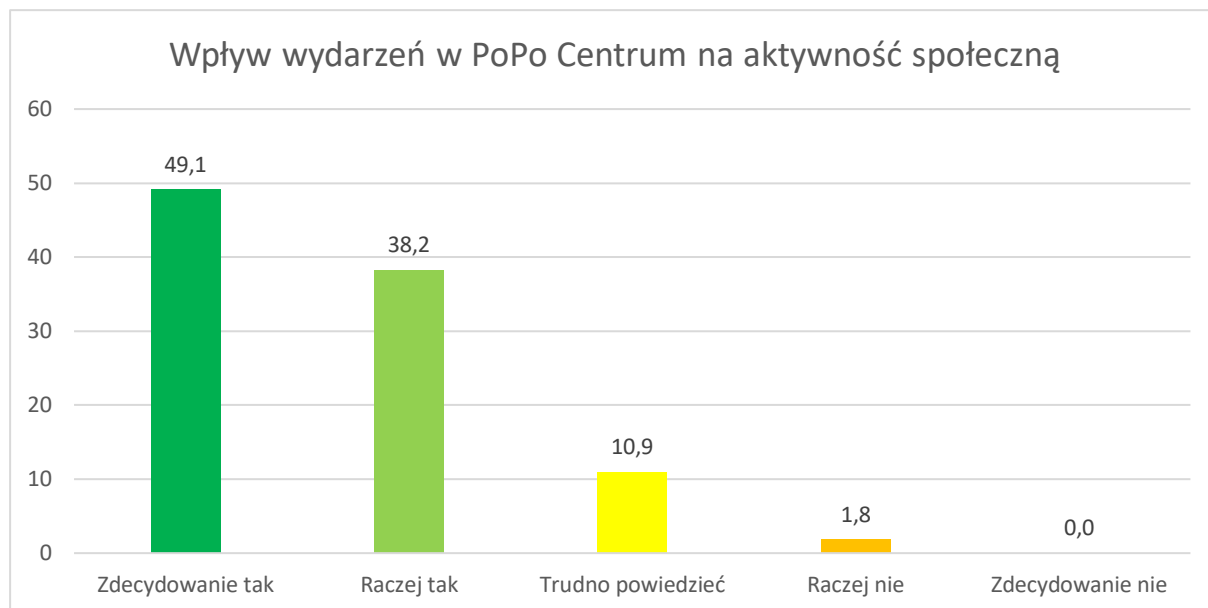


Wykres 9 Ocena wydarzeń organizowanych w ramach ProPoLab

Łącznie ponad 94% uczestników ocenia organizowane w ramach Laboratorium Popowice wydarzenia pozytywnie, przy czym ponad połowa (54%) oceniła, że podobały się *Bardzo*, zaś kolejne 40%, że *Podobały się*. Nieco ponad 5% respondentów wskazało środek skali (odpowiedź *ani się podobało, ani nie podobało*), zaś żaden z respondentów nie stwierdził, że wydarzenia w których brał udział mu się *Nie podobały*.

Poza atrakcyjnością równie wysoko oceniona została również organizacja tych wydarzeń. Łącznie ponad 96% respondentów pozytywnie oceniło organizacyjne aspekty wydarzeń, w których uczestniczyli. Przy czym na pytanie *Jak oceniasz organizację tych wydarzeń?* odpowiedź *Bardzo dobrze* wybrało ponad 45% respondentów. Jedynie dwie osoby (niecałe 4% uczestników badania) oceniły, że wydarzenia były zorganizowane *Średnio* i były to najniższe oceny.

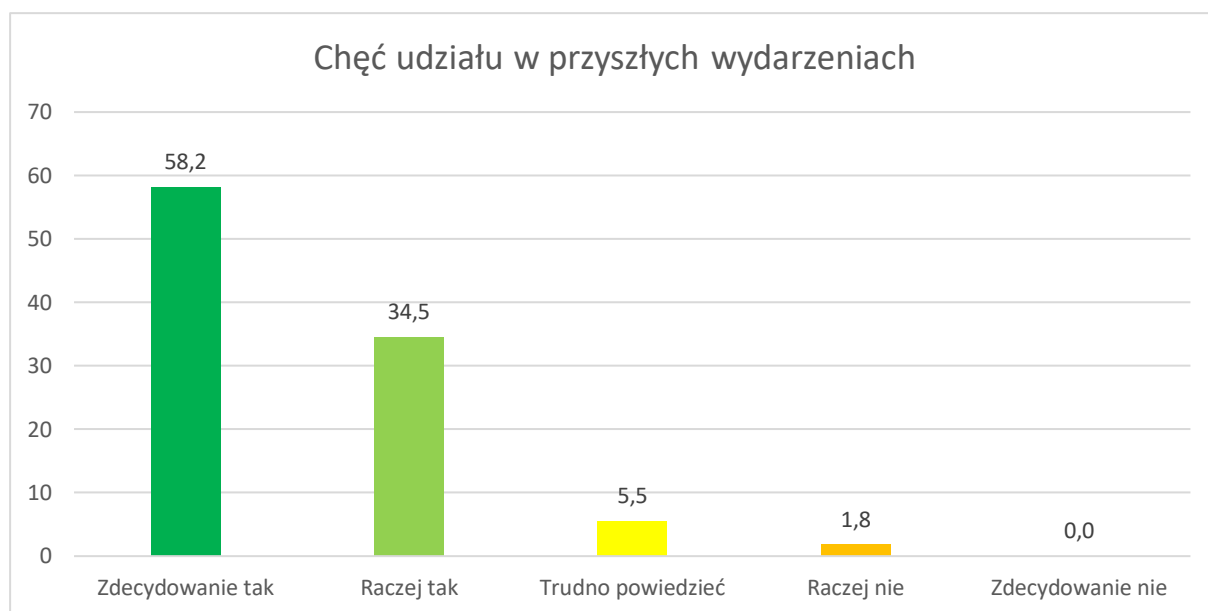
Uczestniczący w wydarzeniach mieszkańcy zostali zapytani, czy w ich opinii eventy organizowane w PoPo Centrum wpływają na aktywność społeczną mieszkańców Popowic – czy dzięki nim aktywność społeczna jest większa? Rozkład odpowiedzi na to pytanie prezentuje wykres poniżej.



Wykres 10 Wpływ wydarzeń organizowanych w PoPoCentrum na aktywność społeczną mieszkańców Popowic

Zdecydowana większość (87%) uczestniczących w wydarzeniach organizowanych w PoPoCentrum mieszkańców osiedla Popowice dostrzega ich pozytywny wpływ na poziom aktywności społecznej. Odsetek respondentów uważających, że organizowane wydarzenia *Raczej nie* miały wpływu na poziom aktywności społecznej wyniósł niecałe 2%, zaś niemal 11% wskazało odpowiedź *Trudno powiedzieć*.

Respondenci zapytani o chęć udziału w podobnych do organizowanych w ramach PoPoCentrum, wydarzeniach w przyszłości w olbrzymiej większości (93%) zadeklarowali chęć udziału, przy czym ponad 58% odpowiedziało *Zdecydowanie tak*, zaś 34% *Raczej tak*. Odpowiedź *Trudno powiedzieć* wskazało nieco ponad 5% uczestników badania, zaś jedna osoba (niemal 2%) *Raczej nie* chciała w przyszłości brać udziału w wydarzeniach integracyjnych.



Wykres 11 Chęć udziału w wydarzeniach podobnych do organizowanych w PoPoCentrum w przyszłości

Zwiększenie poziomu aktywności społecznej seniorów poprzez ich zaangażowania w aktywne kreowanie (*co-creation*) usług społecznych i współzarządzanie (*co-governance*) otaczającą przestrzenią architektoniczną były jednymi z głównych celów podjętej interwencji społecznej. Ocena stopnia realizacji wskazanych celów została oparta na porównaniu wyników dwóch ankiet, z których pierwsza (*Diagnoza potrzeb...*) została przeprowadzona na początku realizacji projektu COSiE, zaś druga (*Ankieta ewaluacyjna*) na jego zakończeniu. W celu zachowania porównywalności wyników obu fal badania część pytań w obu ankietach została powtórzona, dzięki czemu możliwa jest obserwacja zmian, które zaszły w trakcie realizacji projektu.

W oparciu o wyniki pierwszej fali badania (zrealizowanego przed podjęciem działań interwencyjnych) można stwierdzić, że biorący udział w badaniu seniorzy z Popowic raczej niechętnie brali udział w życiu społecznym w ogóle, w tym również związanym z funkcjonowaniem osiedla. Z uwagi na sygnalizowane przez respondentów trudności w określeniu/rozdzieleniu *spotkań wspólnoty mieszkaniowej* i *spółdzielni mieszkaniowej* kategorie te analizowano łącznie. Spośród sześciu predefiniowanych kategorii aktywności społecznej respondenci najczęściej wskazywali na *udział w zebraniach wspólnoty/spółdzielni mieszkaniowej* (niemal 40%) oraz *spotkaniach grup nieformalnych, np. sąsiedzkich czy religijnych* (ponad 29%). W spotkaniach związanych z uprawianiem hobby uczestniczyło niemal 23% respondentów. W działania organizacji społecznych, a także w różnego rodzaju kursach i szkoleniach uczestnictwo zadeklarowało po nieznacznie ponad 17% ankietowanych. Aktywny udział w życiu politycznym zadeklarował jedynie jeden uczestnik badania (poniżej 1%). Odsetek osób wybierających odpowiedź *Nie pamiętam* był relatywnie wysoki i w zależności od kategorii wahał się w przedziale 17 – 30%.

Wyniki uzyskane w drugiej fali badania (realizowanej po zakończeniu interwencji społecznej) są istotnie różne od wyników pierwszej fali. W dalszym ciągu najpopularniejszą formą aktywności społecznej pozostał *udział w zebraniach wspólnoty/spółdzielni mieszkaniowej* (ponad 67%). Na drugim miejscu znalazły się *zebrania klubów zainteresowań, hobbistycznych* (ponad 62%), zaś na trzecim *spotkaniach grup nieformalnych, np. sąsiedzkich czy religijnych* (ponad 53%). Czwartym najpopularniejszym przejawem aktywności społecznej popowickich seniorów było *uczestnictwo w zajęciach edukacyjnych* (31%), zaś piątym zebrania organizacji społecznych, np. fundacji (ponad 21%). Podobnie jak w pierwszej fali badania najmniej popularnym rodzajem aktywności społecznej był udział w życiu politycznym, np. *zebranie partii politycznej lub związku zawodowego itp.* – udział w takich formach zadeklarowało 5,6% respondentów.

W ankiecie realizowanej w drugiej fali badania poza 6 predefiniowanymi kategoriami aktywności społecznej znanymi z pierwszej ankiety (I fala) znalazły się również 3 dodatkowe pozycje związane z podejmowanymi w ramach projektu COSiE działaniami aktywizacyjnymi. Wśród dodatkowych form aktywności społecznej najpopularniejszą (wyprzedzając również wszystkie predefiniowane formy) okazał się *udział w festynach, imprezach i lokalnych (osiedlowych) wydarzeniach*, na który wskazało ponad 90% uczestników badania. W mającym miejsce kilka miesięcy przed realizacją II fali badania *głosowaniu w budżecie obywatelskim* udział wzięło niemal 55% respondentów, zaś w *wyborach do rady osiedla Pilczyce-Kozanów-Popowice Północne* uczestniczyło ponad 39% popowickich seniorów.

Najczęściej podejmowane przez seniorów z Popowic formy aktywności społecznej przed (Fala I) i po realizacji projektu COSiE (Fala II) zostały zaprezentowane na wykresie poniżej, przy czym należy pamiętać, że wykres przedstawia jedynie odsetek odpowiedzi *Tak*.



Wykres 12 Uczestnictwo w życiu społecznym - podejmowane rodzaje aktywności społecznej

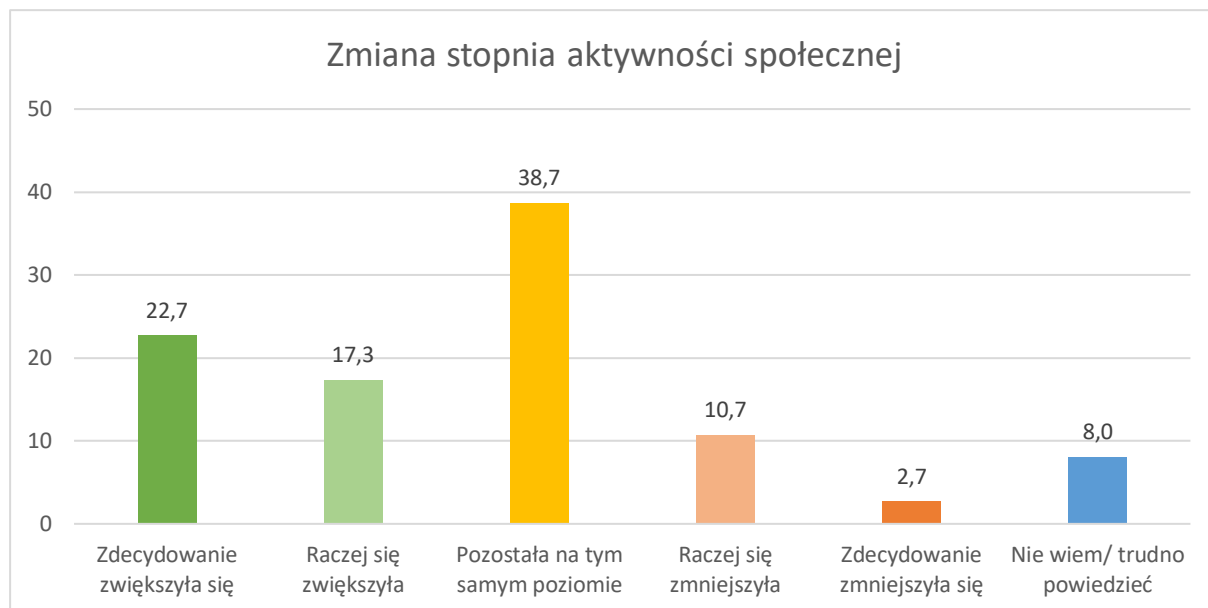
Porównując formy aktywności społecznej podejmowanej przez popowickich seniorów na początku i po zakończeniu projektu COSIE widoczne są wyraźne zmiany – w dalszym ciągu najczęściej podejmowaną formą działań społecznych jest *uczestnictwo w zebraniach wspólnoty lub spółdzielni mieszkaniowej*, jednak odsetek uczestnictwa wzrósł o niemal 28 punktów procentowych (p.p.), co oznacza wzrost o niemal 70%. Drugim najczęściej wskazywanym rodzajem aktywności jest *zebranie klubu zainteresowań* z ponad 66% wskazań. Oznacza to wzrost o ponad 43 p.p., czyli o spektakularne niemal 191%. Jest to najwyższa zanotowana zmiana, co powoduje, że ta forma aktywności stała się popularniejsza niż *spotkania grup nieformalnych np. sąsiedzkich czy religijnych*. Na trzecim, jeśli chodzi o popularność, miejscu znalazły się *spotkania grup nieformalnych np. sąsiedzkich czy religijnych* z ponad 53% udziałem i wzrostem w stosunku do I fali badania o ponad 24 p.p. (wzrost o niemal 83%). Wyniki drugiej fali badania wskazują, że na popularności zyskały różnego rodzaju *zajęcia edukacyjne (kursy, szkolenia itp.)* notując wzrost o niemal 14 p.p., czyli ponad

81%. Nieznacznie na popularności zyskały również zebrania organizacji społecznych (np. fundacji), w przypadku których wzrost wyniósł nieznacznie ponad 4 p.p., przekładające się na niemal 24%. Najmniej popularną formą aktywności społecznej pozostaje aktywny udział w życiu politycznym poprzez uczestnictwo w zebraniach partii politycznych, związków zawodowych itp. Na ten rodzaj działalności zdecydowało się niecałe 6% uczestników II fali badania (cztery osoby). Rozważanie wzrostu tej kategorii w ujęciu procentowym nie ma sensu ze względu na jej minimalną liczebność. Szczegółowe dane zostały przedstawione w tabeli poniżej.

Rodzaje aktywności społecznej	Fala II	Fala I	Zmiana (p.p.)	Zmiana (ranking)
Zebranie wspólnoty lub spółdzielni mieszkaniowej	67,6%	39,9%	+27,7%	1 (→)
Spotkanie grupy nieformalnej – np. sąsiedzkiej, religijnej	53,5%	29,3%	+24,3%	3 (↓)
Zebranie klubu zainteresowań (hobby)	66,2%	22,8%	+43,4%	2 (↑)
Zebranie organizacji społecznej (fundacji itp.)	21,1%	17,1%	+4,1%	5 (↓)
Zajęcia edukacyjne (kursy, szkolenia itp.)	31,0%	17,1%	+13,9%	4 (↑)
Zebranie partii politycznej, związku zawodowego itp.	5,6%	0,8%	+4,8%	6 (→)
Imprezy, festyny, lokalne wydarzenia	90,1%	b.d.	b.d.	-
Głosowanie w Budżecie Obywatelskim	54,9%	b.d.	b.d.	-
Wybory do Rady Osiedla Pilczyce-Kozanów-Popowice Płn.	39,4%	b.d.	b.d.	-

Wykres 13 Uczestnictwo w życiu społecznym – porównanie podejmowanych rodzajów aktywności społecznej

Uczestnicy drugiej fali badania zostali poproszeni o subiektywną ocenę zmiany swojej aktywności społecznej w przeciągu ostatniego roku. Sytuację mogli ocenić na pięciostopniowej skali z neutralnym środkiem (*zdecydowanie zwiększyła się, raczej się zwiększyła, pozostała na tym samym poziomie, raczej się zmniejszyła, zdecydowanie zmniejszyła się*) oraz dodatkową kategorią *nie wiem/trudno powiedzieć*.



Wykres 14 Zmiana stopnia aktywności społecznej

Łącznie 40% ankietowanych uznało, że w przeciągu ostatniego roku ich aktywność społeczna zwiększyła się, przy czym niemal 23% uważa, że w stopniu *zdecydowanym*. Tylko nieznacznie mniej liczna grupa (39%) uważa, że ich aktywność społeczna pozostała na nie zmienionym poziomie. Łącznie nieco ponad 13% respondentów uważa, że ich aktywność społeczna w ciągu ostatniego roku zmniejszyła się, z czego jedynie niecałe 3% postrzega tę zmianę jako *zdecydowaną*. Równo 8% respondentów nie odpowiedziało na pytanie wskazując odpowiedź *nie wiem/trudno powiedzieć*.

Deklarowany przez mieszkańców na Popowicach seniorów zdecydowany wzrost aktywności społecznej jest widoczny również w innych zebranych w ramach badania ewaluacyjnego danych. W zadanym w obu falach badania pytaniu o podejmowane formy aktywności społecznej respondenci spośród 6 zaproponowanych kategorii wskazywali te, które podejmowali. W pierwszej fali badania każdy z uczestników wskazał średnio 1,27 formy podejmowanej przez siebie działalności społecznej. Bazująca na tej samej predefiniowanej kafeterii odpowiedzi średnia w drugiej fali badania była zdecydowanie wyższa i wyniosła 2,45. **Można zatem powiedzieć, w okresie realizacji projektu COSiE aktywność społeczna popowickich seniorów (mierzona udziałem w różnych formach działań) niemal podwoiła się (wzrost o 193%).**

O wysokim stopniu aktywności społecznej mieszkańców na Popowicach seniorów świadczą także wskaźniki uczestnictwa w trzech dodatkowych, w stosunku do pierwszej fali badania, formach aktywności społecznej. W związku z tym, że w trakcie realizacji projektu COSiE odbyły się wybory do Rady Osiedla Pilczyce-Kozanów-Popowice Płn., głosowanie w ramach Wrocławskiego Budżetu Obywatelskiego oraz liczne festyny i wydarzenia lokalne zapytano

popowickich seniorów o udział w tych wydarzeniach. Udział w imprezach, festynach i lokalnych wydarzeniach zadeklarowało ponad 90% respondentów. W głosowaniu nad Wrocławskim Budżetem Obywatelskim udział wzięło niemal 55% seniorów, zaś w wyborach do Rady Osiedla Pilczyce-Kozanów-Popowice Płn. Głos oddało niemal 40% respondentów. Uzyskane wyniki wskazują na bardzo duże zaangażowanie popowickich seniorów w życie osiedla, potrzebę integracji oraz chęć i gotowość do współtworzenia i współzarządzania otaczającą tkanką społeczną zarówno na poziomie osiedla jak i miasta.

W pierwszej fali badania uczestnicy zostali poproszeni o wskazanie najistotniejszych czynników ograniczających ich aktywność w sferze społecznej bądź edukacyjnej. Respondenci mieli określić na skali stopień istotności dziewięciu predefiniowanych czynników oraz w razie potrzeby wskazać dodatkowy czynnik i określić jego istotność. Procedura oceny istotności poszczególnych czynników została szczegółowo opisana w poprzednim raporcie *Diagnoza potrzeb seniorów...* warto jednak przypomnieć najważniejsze ustalenia. Najistotniejszym czynnikiem ograniczającym aktywność społeczną i edukacyjną popowickich seniorów jest *Stan zdrowia* (1,57), który ponad połowa respondentów wskazała jako *Bardzo istotny* lub *Istotny*. Na drugim miejscu wśród czynników ograniczających aktywność społeczną i edukacyjną seniorów na Popowicach znalazły się *ex aequo* *Brak oferty interesujących kursów i szkoleń* oraz *Brak miejsca, w którym można się spotkać*. Czynniki te uzyskały odpowiednio 1,04 oraz 1,03 punktu. Na trzecim miejscu wśród czynników ograniczających aktywność społeczną i edukacyjną seniorów znalazły się trzy odpowiedzi z identyczną ilością punktów (po 1,02). Tymi czynnikami były: *Brak interesujących mnie wydarzeń, spotkań, imprez*, *Brak motywacji i chęci do udziału w życiu społecznym* oraz *Codziennie obowiązki*. Na czwartym miejscu z bardzo niewielką różnicą w stosunku do miejsca trzeciego znalazł się *Brak wolnego czasu*. Wyniki badania wskazują, że najistotniejszym (subiektywnie) czynnikiem ograniczającym aktywność społeczną i edukacyjną seniorów jest *Stan zdrowia* natomiast na kolejnych miejscach znajduje 5 kolejnych, praktycznie tak samo istotnych czynników.

W drugiej fali badania respondentów deklarujących zmianę stopnia aktywności społecznej poproszono o krótkie wyjaśnienie powodów tej zmiany. Wśród respondentów, których aktywność społeczna zmniejszyła się najistotniejszym powodem zaistniałych zmian było pogorszenie się stanu zdrowia i/lub wiek (4/10 respondentów). Pozostałe powody były wskazywane przez pojedyncze osoby, a znalazły się wśród nich m.in. brak odpowiedniej informacji o wydarzeniach, brak zainteresowania czy brak czasu. Jedna z respondentek ujęła to w następujących słowach: „*Ponieważ miałam 6 pogrzebów bardzo bliskich mi osób i nie miałam czasu*”.

Wyniki drugiej fali badania (badanie ilościowe) oraz realizowanych w ramach projektu COSiE badań jakościowych potwierdzają, że **katalog czynników ograniczających aktywność społeczną popowickich seniorów nie uległ zmianie, a najważniejszymi czynnikami ograniczającymi aktywność społeczną pozostają: stan zdrowia i dolegliwości związane z wiekiem.**

Wśród motywatorów większego zaangażowania w życie społeczne najczęściej wskazywana była możliwość wzięcia udziału w interesujących wydarzeniach, a przez to spotkania się z sąsiadami i zrobienia czegoś wspólnie i dla wspólnego dobra. Poniżej kilka cytatów najlepiej obrazujących otrzymane odpowiedzi:

Poprzez wydarzenia jakie się odbywały na Popowicach i poprzez moje hobby zauważyłem, że mogę podzielić się swoim potencjałem.

Jak się wychodzi do ludzi i się z nimi spotyka to zwiększa się moja aktywność społeczna.

Bardzo mi się podobały organizowane wydarzenia na osiedlu i coraz częściej brałam w nich udział.

Uczestniczyłem w wydarzeniach osiedlowych i w klubie. Dzięki temu zacząłem rozumieć potrzebę udzielania się sąsiedzkiego.

Poznałam ludzi, którzy są aktywni i zwrócili moją uwagę na możliwości działania. Zrozumiałam, że mogę zainteresować się czymś więcej i sprawia mi to przyjemność.

Poprzez festyny, spotkania i mój w nich udział zacząłem się interesować życiem osiedla.

Chęć polepszenia jakości życia na osiedlu, który w głównej mierze jest zamieszkałe przez seniorów, rozwiązywania problemów w codziennej egzystencji seniorów.

Wyniki badania – komunikacja i źródła informacji o życiu osiedla

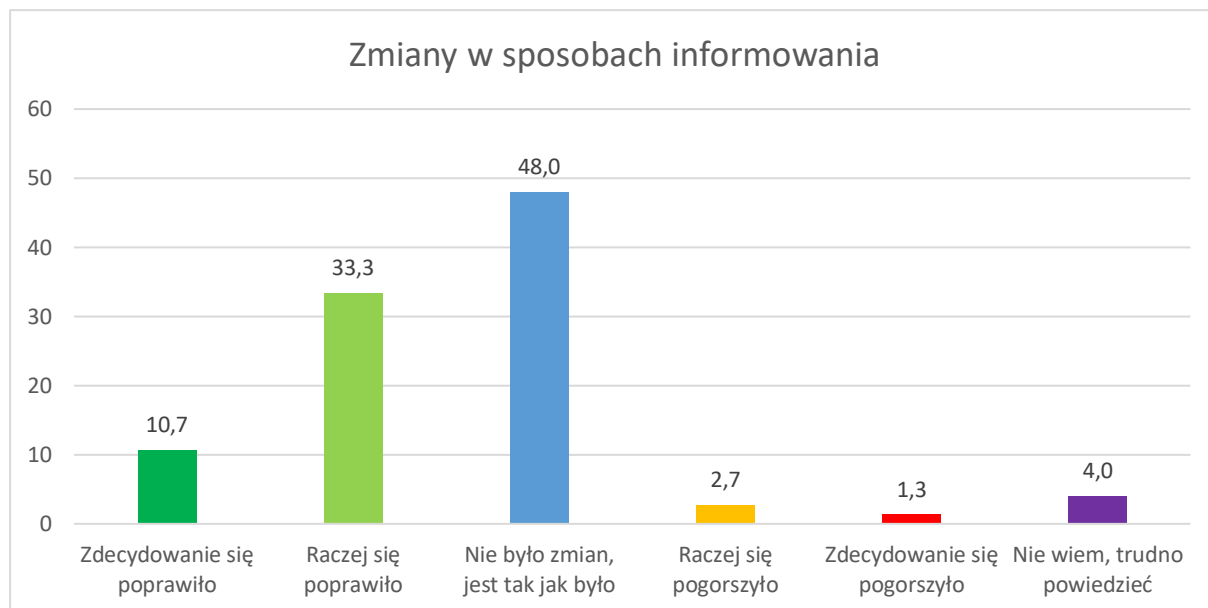
Przywołując wyniki uzyskane w pierwszej fali badania należy przypomnieć, że większość popowickich seniorów uważało, że jest dobrze poinformowana o wydarzeniach na osiedlu Popowice. Na pytanie *Czy jest P. informowana o planach, działaniach, wydarzeniach, spotkaniach itp. na Popowicach?* odpowiedziało twierdząco ponad 64% respondentów, a przecząco 32% respondentów. Odpowiedź *Nie wiem, trudno powiedzieć* wybrało nieco ponad 3% ankietowanych. Planując interwencję społeczną zespół COSiE ocenił, że sytuacja, w której 1/3 mieszkających na Popowicach seniorów uważa, że nie jest dostatecznie informowana o sprawach dotyczących życia osiedla jest niezadowolająca i wskazuje na potrzebę zmian w tym obszarze. Pogłębiona analiza problematyki komunikacji wskazała, że do uzyskania informacji na temat życia osiedla Popowiccy seniorzy wykorzystują średnio 3,7 różnych kanałów

komunikacji. Odpowiedzi na powyższe pytanie wykorzystano w stworzeniu zasięgu wśród seniorów poszczególnych kanałów komunikacji. Zdecydowana większość seniorów zapytanych o wykorzystywane źródła informacji na temat życia osiedla wskazywała na *Gazetkę osiedlową* (92%), *Tablice informacyjne w bramie i plakaty* (80%) oraz *Komunikaty spółdzielni mieszkaniowej* (70%). Dla niemal połowy popowickich seniorów jednym ze źródeł informacji o życiu i sprawach osiedla byli *sąsiedzi*. Relatywnie najmniejszy odsetek mieszkających na Popowicach seniorów korzysta z *Osiedlowych portali internetowych i grup dyskusyjnych* (29%).

Poza zasięgiem poszczególnych kanałów komunikacji stworzono również ranking preferencji seniorów w tym zakresie stosując procedurę analogiczną do wykorzystanej w ocenie istotności czynników ograniczających aktywność seniorów w sferze społecznej. Zastosowana procedura została szczegółowo opisana w raporcie *Diagnoza potrzeb...* Porównanie wyników zasięgu i preferencji poszczególnych kanałów komunikacji ujawniło różnice pomiędzy zasięgiem poszczególnych form komunikacji, a oczekiwaniami seniorów. Spośród źródeł informacji o życiu osiedla medium najbardziej pożądanym i dysponującym największym zasięgiem okazała się *Gazetka osiedlowa*, na drugiej pozycji znalazły się *Komunikaty spółdzielni mieszkaniowej*, a na trzeciej *Tablice informacyjne w bramie i plakaty*.

O ile w przypadku analizy zasięgu zaobserwowano równomierny spadek zasięgu kolejnych źródeł informacji, o tyle w analizie preferencji ujawnia się wyraźny podział na popularne i niszowe kanały komunikacji. Do popularnych kanałów informacji na temat życia osiedla należą *Gazetka osiedlowa*, *Komunikaty spółdzielni mieszkaniowej* oraz *Tablice informacyjne i plakaty*. Popularne kanały komunikacji cechują się zarówno dużym zasięgiem jak i są chętnie wybierane przez seniorów, co wyróżnia je na tle pozostałych dostępnych form komunikacji. Co ciekawe analiza jedynie pierwszego wyboru respondentów (czyli najważniejszego z ich punktu widzenia kanału komunikacji wskazała, że są nim *Komunikaty spółdzielni mieszkaniowej* spychając na drugie miejsce *Gazetkę osiedlową*. Na trzecim miejscu pozostały *Tablice informacyjne i plakaty*, ale ze znacznie gorszym niż dwa pozostałe wynikiem. Bazując na uzyskanych w *Diagnozie potrzeb...* zespół COSiE zaplanował szereg działań mających usprawnić i polepszyć skierowaną do seniorów komunikację na temat życia osiedla.

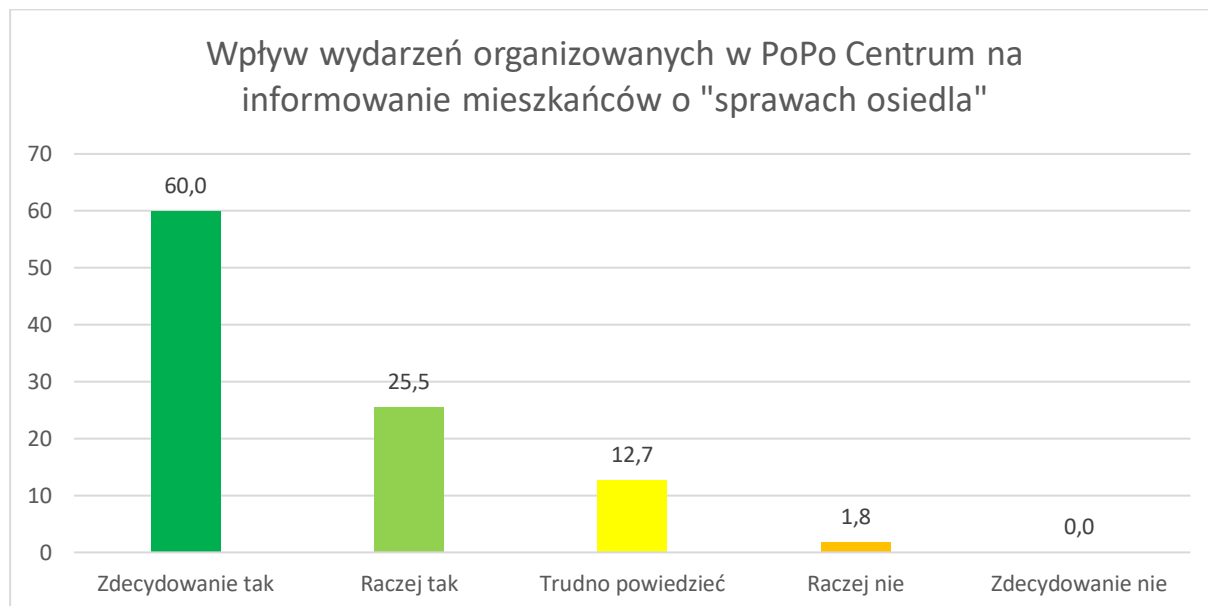
Ocenę skuteczności podjętych działań przeprowadzono w ramach drugiej fali badania na podstawie odpowiedzi na pytanie: *Czy uważa Pan/ Pani, że w ciągu ostatniego roku nastąpiły zmiany w sposobach informowania mieszkańców o sprawach Popowic (m.in. planach, działaniach, wydarzeniach, spotkaniach itp. na Popowicach)?* Rozkład odpowiedzi na to pytanie prezentuje wykres poniżej.



Niemal połowa (48%) respondentów drugiej fazy badania w ciągu ostatniego roku nie zauważyła ani pozytywnych, ani negatywnych zmian w sposobach informowania mieszkańców Popowic o sprawach osiedla. Poprawę w zakresie komunikacji odnotowało łącznie 44% uczestników badania, przy czym ponad 10% uznało, że komunikacja poprawiła się *Zdecydowanie*, zaś nieco ponad 33% wskazała odpowiedź *Raczej się poprawiła*. Respondentów zauważających pogorszenie komunikacji dotyczącej lokalnych spraw odnotowano łącznie 4%. Równocześnie należy wziąć pod uwagę, że 4% uczestników badania to łącznie 3 osoby, z których jedna uważa, że sposoby informowania pogorszyły się w stopniu *Znaczącym*, a dwie pozostałe, że *Raczej się pogorszyły*. Również 4%, czyli trzy osoby nie potrafiły ocenić zmian w komunikacji i wybrały odpowiedź *Nie wiem, trudno powiedzieć*.

Poprawa sytuacji w zakresie komunikowania się popowickich seniorów była jednym z podstawowych celów działań realizowanych w Laboratorium Popowice. Jak wykazało badanie *Diagnoza potrzeb...* seniorzy zgłaszali potrzebę zmian zarówno w odniesieniu do komunikacji pionowej (np. spółdzielnia – lokatorzy) jak i poziomych (np. pomiędzy sąsiadami). Odpowiedzią na potrzeby komunikacyjne mieszkających na Popowicach seniorów był szereg różnorodnych działań, w tym realizowanych w trakcie wydarzeń organizowanych pod szyldem PoPo Centrum. Uczestników tych wydarzeń, w *Ankiecie satysfakcji uczestników...* poproszono o ocenę ich wpływu na komunikację. Zdecydowana większość (85%) z odpowiadających na pytanie *Czy uważasz, że wydarzenia organizowane w PoPo Centrum mają wpływ na informowanie mieszkańców o „sprawach osiedla” – czy dzięki nim mieszkańcy są lepiej poinformowani?* uważa, że wpłynęły one pozytywnie. Odsetek respondentów nie mających skryształizowanej opinii (*Trudno powiedzieć*) wyniósł niemal 13%, zaś niemal 2%

respondentów (jedna osoba) *Raczej nie* dostrzegła wpływu organizowanych imprez na komunikację. Rozkład odpowiedzi na pytanie prezentuje wykres poniżej.



Wykres 15 Wpływ wydarzeń organizowanych w PoPo Centrum na informowanie mieszkańców o "sprawach osiedla"

Jak wskazało badanie *Diagnoza potrzeb...* poprawa komunikacji dotyczącej spraw osiedla Popowice była jednym z najważniejszych postulatów mieszkających na nim seniorów. W pierwszej fali badania potrzebę poprawy sposobów informowania widziało łącznie 3/4 uczestników badani (67%). Respondentów przekonanych, że ówczesny system informowania nie wymagał zmian było łącznie 22%. W pytaniu dotyczącym potrzeby zmian systemu informowania mieszkańców grupa osób niezdecydowanych (wskazujących odpowiedź *Nie wiem, trudno powiedzieć*) była relatywnie wysoka – ich udział sięgnął niemal 11%. Wśród wskazywanych przez respondentów pierwszej fali badania oczekiwanych sposobów poprawy systemu informowania mieszkańców o życiu osiedla najczęściej przewijały się postulaty dotyczące zwiększenia ilości informacji wywieszanych na tablicach ogłoszeniowych na zewnątrz oraz wewnątrz budynków/bram. Drugim najczęstszym postulatem było dostarczanie informacji bezpośrednio do skrzynek pocztowych każdego z lokatorów, zaś na trzecim miejscu wśród postulowanych zmian znalazło się częstsze wydawanie gazetki osiedlowej oraz zwiększenie udziału artykułów o charakterze informacyjnym w jej treści.

W oparciu o analizę preferencji komunikacyjnych, zasięg poszczególnych kanałów informacji oraz wyrażone w *Diagnozie potrzeb...* postulaty popowickich seniorów zespół COSiE zaprojektował szereg działań mających poprawić skuteczność komunikacji. Wśród działań tych znalazły się zarówno działania realizowane w ramach imprez/wydarzeń kulturalnych jak i w ramach codziennej działalności statutowej miejscowych NGO. Działania te przybierały rozmaite formy; od działań integracyjnych i animacji kontaktów międzysąsiedzkich poprzez

publikację komunikatów w formie druków ulotnych, plakatów itp. oraz wykorzystanie nowych, elektronicznych form komunikacji po odpowiednie dostosowanie treści w istniejących i wykorzystywanych mediach (np. komunikaty Spółdzielni Mieszkaniowej, gazetki osiedlowej itp.). Zrealizowane w ramach COSiE działania w obszarze komunikacji zostały poddane ocenie popowickich seniorów w ramach drugiej fali badania (ankieta ewaluacyjna). **Uzyskane wyniki wskazały istnienie bardzo dużej, statystycznie istotnej (40 p.p.) różnicy w odsetku osób dostrzegających pozytywne lub negatywne zmiany w sposobie informowania seniorów o sprawach osiedla, co jednoznacznie wskazuje, że w ciągu roku realizacji projektu COSiE zaszły zauważalne pozytywne zmiany w tym zakresie.**

Respondenci badania zostali poproszeni o krótkie uzasadnienie swojej oceny zmian w komunikacji i sposobach informowania o sprawach osiedla. Wypowiedzi te miały formę pytania otwartego *Jakie zmiany Pana, Pani zdaniem nastąpiły w sposobach informowania mieszkańców o sprawach Popowic?*, a kilka najbardziej charakterystycznych odpowiedzi zaprezentowano poniżej:

Wykorzystanie Internetu, jako źródła informacji i forum, na którym można się spotkać i dzięki któremu można się spotkać w realu. Działa aktywna grupa ludzi, która to umożliwia.

Informacja w klubie, wywieszki na drzwiach klatek schodowych, w gazetce osiedlowej, dodatek kolorowy przygotowany w ramach projektu Laboratorium Popowice.

Wydarzenia przy PoPo Centrum. Kolorowa wkładka do gazetki.

Ukazuje się więcej informacji w sprawach dotyczących bytowania i apeli do mieszkańców Spółdzielni oraz imprez organizowanych przez różne gremia na terenie osiedla. Ogłoszenia są bardziej kolorowe i bardziej rzucają się w oczy.

Otrzymywaliśmy informację ustne, prasowe i inne z klubu "Tęcza".

Do gazety osiedlowej doszły kolorowe informatory o wydarzeniach na Popowicach

Wyniki badania – potrzeby w zakresie usług społecznych

Jednym z głównych zadań projektu CoSiE w ogóle, w tym również realizowanego w Polsce na wrocławskim osiedlu Popowice było współtworzenie innowacyjnych usług społecznych. Tak zresztą należy rozszyfrować akronim CoSiE, czyli Co-creation of Service Innovation in Europe. Pierwsza fala badania miała na celu ocenę i określenie dostępności na terenie Popowic usług społecznych dla seniorów. Na etapie diagnostycznym poproszono seniorów o wskazanie dostępnych na terenie osiedla Popowice usług społecznych oraz ocenę tego, czy z punktu widzenia seniora są one przydatne w ówczesnym kształcie. Procedura badawcza oraz

uzyskane wyniki zostały szczegółowo opisane w raporcie *Diagnoza potrzeb...* jednak warto przypomnieć, że odpowiedź na pytanie o usługi społeczne sprawiło seniorom dużą trudność, zarówno w przypadku znajomości dostępnych usług jak również ich oceny. W przypadku pytania o dostępne na Popowic usługi społeczne średni odsetek wskazań na odpowiedź *Nie wiem* wynosił ponad 45%. W pytaniu dotyczącym oceny przydatności poszczególnych usług społecznych z punktu widzenia seniorów, średni odsetek wskazań na *Nie wiem* był ponad dwukrotnie niższy i wyniósł nieco ponad 28%. Wysoki odsetek odpowiedzi *Nie wiem, trudno powiedzieć* w pierwszej fali badania zespół CoSIE zinterpretował w kategoriach braku informacji i niskiego poziomu wiedzy seniorów na temat dostępnych na Popowicach usług społecznych.

Jako najbardziej dostępne usługi społeczne respondenci wskazali *Dostępność życia duchowego* (75% respondentów uważa usługę za dostępną), *Dostęp do kultury* (54%) oraz *Integracja seniorów z lokalną społecznością* (48%) i *Dostępne dla seniorów obiekty sportowo – rekreacyjne* (47%). Jako usługi najmniej dostępne uczestnicy badania wymienili: *Szkolenia i porady z zagadnień prawnych, ubezpieczeniowych i finansowych* (9% respondentów uważa usługę za dostępną), *Możliwość pracy zarobkowej* (10%), *Usługi opiekuńcze i pielęgnacyjne* oraz *Zajęcia popularyzujące wiedzę i profilaktykę medyczną* (po 12%).

Co ciekawe, w przypadku każdej z usług społecznych część respondentów była zdania, że usługa jest dostępna na Popowicach, a część była przeciwnego zdania. Porównując odsetek przeciwnych odpowiedzi obliczono tzw. opinię netto, jako odsetek przekonanych o dostępności odjąć odsetek przekonanych o braku dostępności. Procedura spowodowała jedynie jedną zmianę – wśród usług najmniej dostępnych *Możliwość pracy zarobkowej* została zastąpiona przez *Szkolenia zapoznające seniorów z nowymi technologiami spotykanymi w codziennym życiu*.

W przypadku oceny czy dana usługa społeczna jest seniorom z Popowic potrzebna u części respondentów zaobserwowano tendencję do zaznaczania odpowiedzi *Tak (potrzebna)* w odniesieniu do wszystkich wymienionych w badaniu usług. Wyniki diagnozy wskazały, że w przypadku części uczestników pierwszej fali badania udzielona odpowiedź nie była wynikiem rzetelnej oceny potrzeb, a raczej wyrazem podejścia „*lepiej niech będą wszystkie, najwyżej nie skorzystam*”. Opisana sytuacja miała jedynie wpływ na proporcjonalne podwyższenie odsetka respondentów uważających daną usługę za potrzebną, nie zaś na ranking najbardziej pożądanых usług społecznych. Jako usługi najpotrzebniejsze respondenci wskazali: *Łatwy dostęp do służby zdrowia* (83%), *Dostęp do kultury* (77%), *Zajęcia popularyzujące wiedzę i profilaktykę medyczną* i *Zajęcia rekreacyjne i sportowe* (po 76% wskazań na *Tak*). Wśród usług społecznych uważanych za potrzebne przez najmniejszy odsetek respondentów

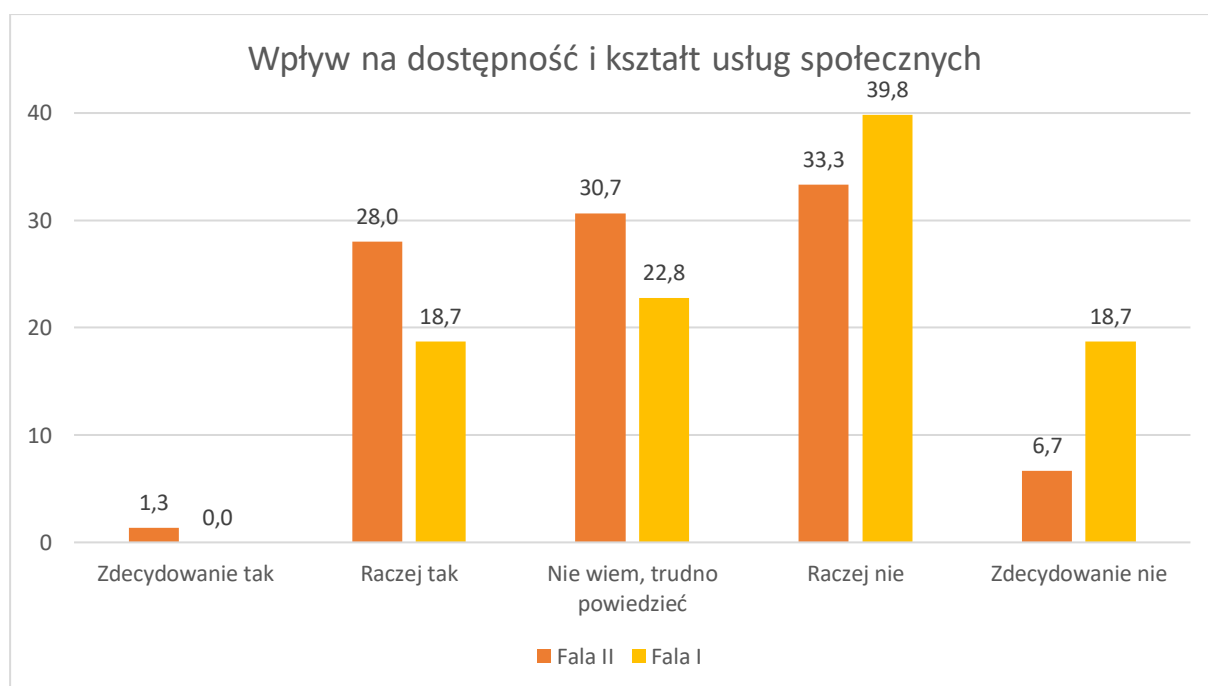
wskazać należy: *Możliwość pracy zarobkowej* (37% wskazań na *Tak*), *Włączenie osób starszych w proces wychowania dzieci w przedszkolach i edukacji dzieci i młodzieży w szkołach* (44%) i *Możliwości podjęcia przez seniorów działalności społecznej* (49%).

Na etapie opracowania założeń interwencji społecznej zespół CoSIE pogłębił analizę dostępności i zapotrzebowania na poszczególne usługi społeczne. Przeprowadzono dodatkową procedurę polegającą na porównaniu odsetka respondentów deklarujących, że usługa jest dostępna na Popowicach z odsetkiem respondentów uważających, że powinna być dostępna. Dzięki przeprowadzonej kalkulacji sporządzono listę usług społecznych w przypadku których różnica pomiędzy dostępnością, a zapotrzebowaniem jest największa. Dzięki przeprowadzonej analizie wskazano usługi społeczne, które są zdaniem seniorów zaspokojone w i najmniejszym stopniu. Wśród usług społecznych, na które jest największe zapotrzebowanie i najmniejsza dostępność znalazły się: *Zajęcia popularyzujące wiedzę i profilaktykę medyczną, Usługi opiekuńcze i pielęgnacyjne, Szkolenia i porady z zagadnień prawnych, ubezpieczeniowych i finansowych oraz Szkolenia zapoznające seniorów z nowymi technologiami spotykanymi w codziennym życiu*. Wśród usług społecznych zaspokojonych w największym stopniu na pierwszym miejscu znalazła się *Dostępność życia duchowego*. Należy odnotować, że jest to jedyna usługa społeczna, której dostępność jest większa niż zapotrzebowanie na nią. Na kolejnych miejscach wśród usług społecznych zaspokojonych w najwyższym stopniu znalazły się: *Dostęp do kultury i Dostępne dla seniorów obiekty sportowo - rekreacyjne oraz Integracja seniorów z lokalną społecznością*. Stopień zaspokojenia / braku zaspokojenia poszczególnych dostępnych na Popowicach usług społecznych stał się wskazówką dla zespołu CoSIE przy projektowaniu interwencji społecznej. W ramach badania *Diagnoza potrzeb...* ocenie seniorów poddane były jedynie wybrane, istniejące w czasie realizacji badania usługi dlatego też zespół CoSIE wykorzystując m.in. co-creation i co-design prowadził działania zarówno w sferze poprawy obecnych, jak i tworzeniu nowych, nieobecnych na Popowicach, usług społecznych.

Należy pamiętać, że na zakres oraz jakość usług społecznych dostępnych na wrocławskim osiedlu Popowice w czasie realizacji projektu CoSIE wpływ miały czynniki w znakomitej większości niezależne od badaczy. Dostępność i kształt usług społecznych są bowiem regulowane na podstawie polityk ogólnokrajowych oraz lokalnych (samorządowych – n.p. miejskich) oraz finansowane głównie z budżetów państwa oraz samorządów, bezpośrednio lub poprzez wyspecjalizowane agendy. Problem niedostosowania podaży i formy usług społecznych do potrzeb ich odbiorców został dostrzeżony w wielu krajach UE, a jednym ze sposobów zmiany tej niekorzystnej sytuacji jest szersze zaangażowanie beneficjentów w tworzenie i dostarczanie przeznaczonych dla nich usług społecznych. Jednym z najistotniejszych celów projektu CoSIE było zwiększenie wpływu seniorów na kształt

przeznaczonych dla tej grupy usług społecznych. Badanie diagnostyczne (pierwsza fala) wskazała, że Popowiccy seniorzy w większości (58%) byli zdania, że mają niewielki wpływ na kształt i jakość usług społecznych dostępnych na osiedlu. Jedynie niecałe 19% respondentów uważało, że ma na nie niewielki wpływ (odpowiedź *Raczej tak*), zaś żaden z uczestników badania nie uznał, że ma duży wpływ na kształt dostępnych usług społecznych (odpowiedź *Zdecydowanie tak*). Relatywnie wysoki, 23% był udział odpowiedzi *Nie wiem, trudno powiedzieć*. Podsumowując, *Diagnoza potrzeb...* wskazała, że mieszkający na Popowicach seniorzy w większości byli przekonani, że nie mają wcale lub mają jedynie niewielki wpływ na jakość i zakres dostępnych na osiedlu usług społecznych.

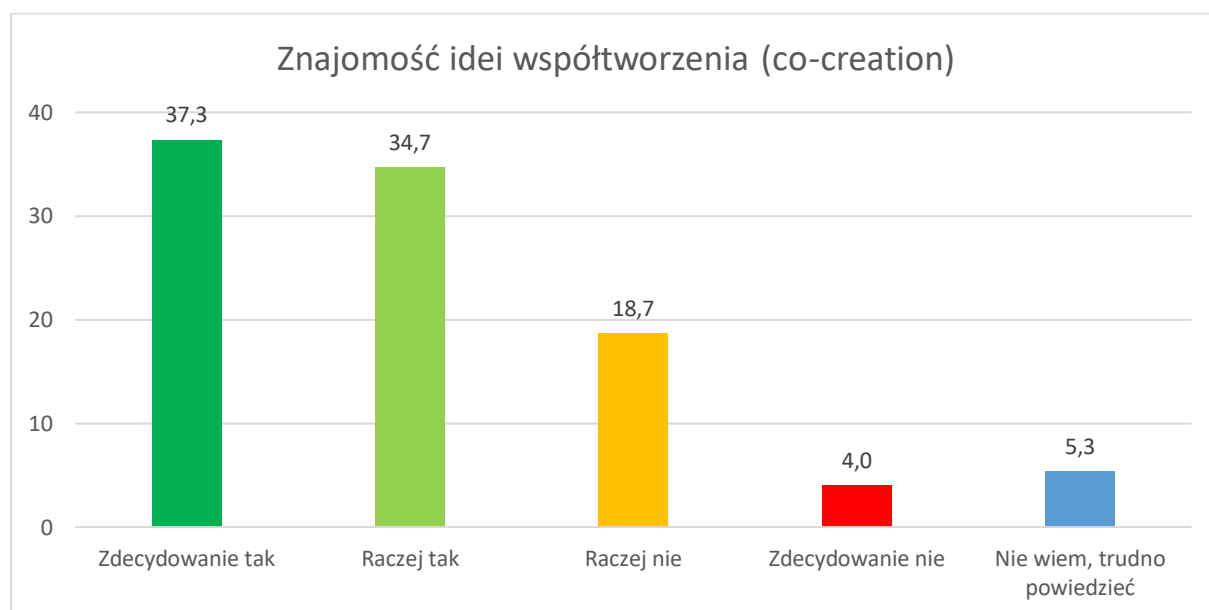
Pomiar wykonany w ramach Badania ewaluacyjnego po roku realizacji projektu CoSIE wskazał, że w świadomości popowickich seniorów zachodzi zmiana. Odsetek respondentów przekonanych, że *Zdecydowanie nie* mają wpływu na kształt i dostępność usług społecznych zmniejszyła się 12 p.p. Zmniejszył się również (o 6,5 p.p.) odsetek przekonanych, że *Raczej nie* mają wpływu. W przypadku wszystkich pozostałych odpowiedzi odsetek odpowiedzi wzrósł. Niecałe 31% uczestników badania nie potrafiło ocenić, czy mają wpływ na usługi społeczne (odpowiedź *Nie wiem, trudno powiedzieć*) i w stosunku do pierwszej fali badania nastąpił wzrost o 7,9 p.p. W drugiej fali badania odsetek osób przekonanych, że *Raczej* mają wpływ na kształt i dostępność usług społecznych wyniósł 28% i w stosunku do I fali jest to wzrost o 9,3 p.p. Żaden z uczestników I fali badania nie zadeklarował wpływu na usługi społeczne w stopniu *Zdecydowanym*, natomiast w II fali badania była jedna taka osoba (1,3%).



Wykres 16 Wpływ na dostępność i kształt usług społecznych

Podsumowując, należy zauważyć, że w okresie realizacji projektu CoSIE opinia mieszkających na Popowicach seniorów zmieniła się znacząco. Odsetek osób przekonanych o braku wpływu na kształt i dostępność usług społecznych dla popowickich seniorów zmniejszyła się z ponad 58% do 40% (spadek o 8,5 p.p.). Odsetek niezdecydowanych zwiększył się z niemal 23% do prawie 31% (wzrost o 7,9 p.p.), zaś udział respondentów przekonanych o posiadaniu wpływu na dostępne usługi społeczne zwiększył się z niemal 19% do ponad 29% (wzrost o 10,6 p.p.). Bazując na powyższych danych **można stwierdzić, że w okresie realizacji projektu CoSIE przekonanie o wpływie na kształt i dostępność usług społecznych wśród mieszkających na Popowicach seniorów wyraźnie wzrosło**. Staje się to szczególnie widoczne, jeśli odpowiedź *Nie wiem, trudno powiedzieć* potraktujemy jako środek pięciostopniowej skali (jest to jedna z możliwych, poprawnych metodologicznie interpretacji).

Po ponad roku realizacji zaplanowanej w ramach projektu CoSIE interwencji społecznej pod nazwą ProPoLab, zmierzono poziom znajomości i kontekst w jakim występuje promowana w projekcie metoda współtworzenia (co-creation).



Wykres 17 Znajomość idei współtworzenia (co-creation)

Na pytanie *Czy spotkał się Pan/Pani z ideą, pomysłem lub określeniem WSPÓŁTWORZENIE (ang. CO – CREATION)?* Zdecydowana większość respondentów (72%) odpowiedziała twierdząco, przy czym odsetek odpowiedzi *Zdecydowanie tak* wyniósł ponad 37% i był najczęściej wskazywaną odpowiedzią. Odsetek respondentów, którzy nie spotkali się z ideą/określeniem *współtworzenie (co-creation)* wyniósł łącznie niemal 23%, przy czym odpowiedź *Zdecydowanie nie* wybrało 4% uczestników badania. Nieco ponad 5% biorących udział w ankiecie seniorów nie potrafiło / nie chciało odpowiedzieć na pytanie wskazując

odpowieź *Nie wiem, trudno powiedzieć*. Należy uznać, że w zakresie budowania świadomości i popularyzowania idei **współtworzenia ProPoLab odniósł duży sukces**. **Przed rozpoczęciem realizacji projektu CoSIE pojęcie współtworzenia było wśród popowickich seniorów praktycznie nieznaną, zaś po zakończeniu zaplanowanej interwencji społecznej znajomość idei współtworzenia (co-creation) deklaruje niemal ¾ popowickich seniorów**. Zapytani o to *gdzie (w jakim kontekście lub okolicznościach) spotkał się Pan/Pani z ideą, pomysłem lub określeniem WSPÓŁTWORZENIE lub po angielsku CO – CREATION?* Mieszkający na Popowicach seniorzy najczęściej wskazywali na wydarzenia, imprezy organizowane w ramach Laboratorium Popowice (ProPoLab) na terenie osiedla i w Klubie Tęcza lub na ulotki, plakaty, dodatki do gazety osiedlowej. **Praktycznie wszyscy znający ideę współtworzenia popowiccy seniorzy zadeklarowali, że zetknęli się z nią dzięki działaniom realizowanym w ramach projektu CoSIE**. Poniżej kilka najciekawszych wypowiedzi seniorów:

W Klubie Tęcza i w Centrum SMS obok "górk", każdy mógł się włączyć w działania,

Ogłoszenia zamieszczane na drzwiach wejściowych do klatki mieszkaniowej i na FB,

W klubie Tęcza na Popowicach, w Ognisku Kultury Plastycznej, na Uniwersytecie III wieku,

Uświadomiono mi to na spotkaniach i festynach osiedlowych. Przy PoPo Centrum,

Poprzez rozmowy z osobami zaangażowanymi i popierającymi te pomysły,

Na spotkaniach sąsiedzkich w plenerze i na spotkaniach w klubie,

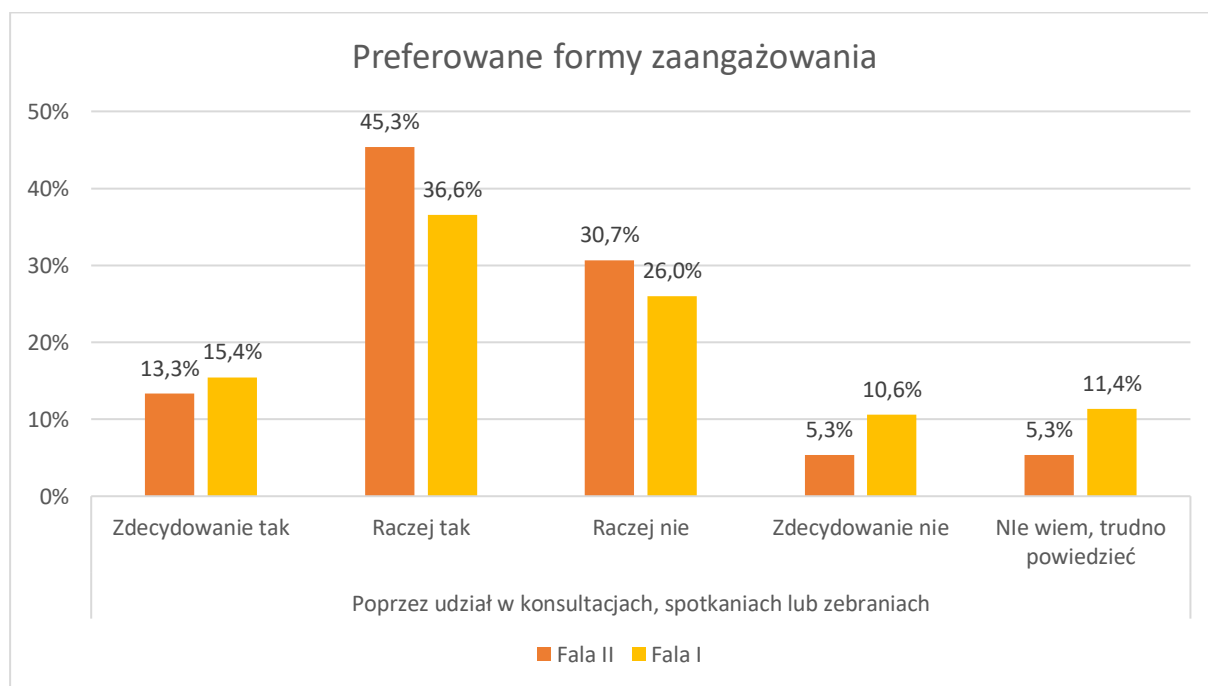
Imprezy przy kościele i w centrum osiedla. Informacje w klubie.

Dodatkowe wydarzenia jakie miały miejsce na osiedlu pobudziły moją wyobraźnię do innego pozytywnego podejścia do sąsiadów i mieszkańców Popo.

Uczestnicy obu fal badania zostali poproszeni o odpowiedź na pytanie czy i ewentualnie w jaki sposób chcieliby włączyć się czynnie w projektowanie i dostosowanie usług społecznych do potrzeb seniorów. W przypadku pierwszej fali badania kategoria odpowiedzi zawierała 4 predefiniowane formy zaangażowania jednak analiza uzyskanych odpowiedzi oraz wyniki badań jakościowych wskazały, że zaproponowane kategorie były zbyt szczegółowe, dlatego w badaniu ewaluacyjnym (II fala) uproszczono kategorie odpowiedzi, zaś wyniki I fali badania zrekodowano w sposób umożliwiający porównanie.

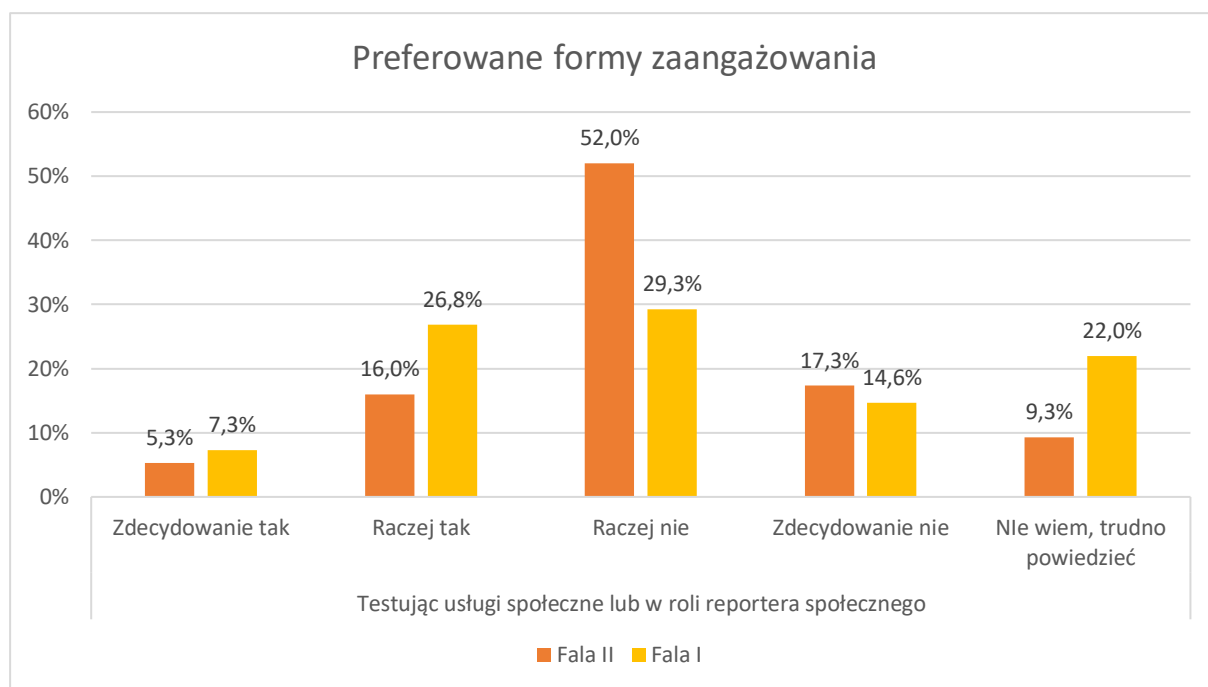
Przekonaniu o większym wpływie na kształt i dostępność usług społecznych dla seniorów na osiedlu Popowice towarzyszy wzrost gotowości do zaangażowania się w ich opracowanie poprzez udział w konsultacjach, spotkaniach i zebraniach. W pierwszej fali badania odsetek respondentów deklarujących gotowość udziału w projektowaniu i testowanie usług

społecznych we wskazanych formach wyniósł 52%, zaś w drugiej fali badania było to niemal 59%. Co ciekawe odsetek respondentów nie chcących angażować się w opracowanie i testowanie usług społecznych w formie konsultacji, spotkań i zebrań praktycznie nie uległ zmianie – w pierwszej fali badania wyniósł on niecałe 37%, zaś w drugiej 36%. Warto jednak podkreślić, że odsetek odpowiedzi *Zdecydowanie nie* spadł o połowę (o 5,3 p.p.). Istotny jest również wynoszący 6,1 p.p. spadek odsetka odpowiedzi *Nie wiem, trudno powiedzieć*. W ujęciu procentowym ta kategoria odpowiedzi skurczyła się najbardziej.



Wykres 18 Preferowane formy zaangażowania w projektowanie i testowanie usług społecznych – konsultacje, spotkania, zebraania

W porównaniu z pierwszą falą badania gotowość do zaangażowania się w projektowanie usług społecznych poprzez ich osobiste testowanie lub podjęcie się roli reportera społecznego zmniejszyła się. Odsetek respondentów gotowych podjąć się testowania usług społecznych bądź roli reportera społecznego zmniejszyła się o niemal 13 p.p. Równocześnie wzrósł o ponad 25 p.p. odsetek respondentów odmawiających takiego zaangażowania. Ponownie w ujęciu procentowym największy spadek dotyczył kategorii *Nie wiem, trudno powiedzieć*, której udział zmniejszył się ponad dwukrotnie (o 12,6 p.p.).



Wykres 19 Preferowane formy zaangażowania w projektowanie i testowanie usług społecznych – testowanie usług lub w roli reportera społecznego

Pomimo rosnącego wśród popowickich seniorów przekonania o tym, że mają wpływ na kształt usług społecznych, po roku realizacji projektu CoSIE, relatywnie mniej chętnie deklarują oni gotowość do zaangażowania się w proces ich projektowania i dostosowania do swoich potrzeb poprzez testowanie nowych rozwiązań lub podjęcie się roli reportera społecznego. Równocześnie wzrosła gotowość do współtworzenia usług społecznych poprzez konsultacje i udział w spotkaniach bądź zebraniach roboczych.

Można zatem stwierdzić, że wzrostowi przekonania o możliwości wpływania na dostępne i planowane usługi społeczne towarzyszy wzrost świadomości koniecznych „kosztów”, takich jak osobiste zaangażowanie, czas czy podjęcie współpracy. W opinii zespołu badawczego CoSIE o poprawności takiej interpretacji świadczy wyraźny wzrost przekonania o możliwości wpływania na oferowane usługi społeczne, któremu towarzyszy wzrost gotowości zaangażowania się w mniej wymagające formy aktywności społecznej (konsultacje, spotkania) oraz zmniejszenie się gotowości do udziału w wymagających większego zaangażowania formach aktywności społecznej (testowanie usług bądź rola reportera społecznego). Mocnym potwierdzeniem zaproponowanej interpretacji jest wyraźny spadek odsetka odpowiedzi *Nie wiem, trudno powiedzieć* w obu pytaniach o preferowane formy zaangażowania w opracowanie i testowanie usług społecznych. W obu pytaniach, w porównaniu do wyników pierwszej fali badania, odsetek respondentów nie mających wiedzy

bądź nie zdecydowanych zmniejszył się o ponad połowę i była to największa, w ujęciu procentowym, zmiana.

Przyczyną takiego stanu rzeczy jest wzrost świadomości popowickich seniorów, którzy dzięki działaniom informacyjnym w ramach projektu CoSIE lepiej poznali możliwości wpływania na kształt i dostępność usług społecznych, z drugiej zaś strony zrozumieli, że wymaga to z ich strony zaangażowania. Jak wskazują badania zrealizowane w ramach *Diagnozy potrzeb...* popowiccy seniorzy często nie mają możliwości zaangażowania się w działalność społeczną z uwagi na nadmiar obowiązków, brak czasu, brak motywacji i chęci do udziału w życiu społecznym bądź zły stan zdrowia.

Wyniki badania – ocena przestrzeni architektonicznej

W celu uzyskania kompleksowej diagnozy sytuacji w obszarze mieszkalnictwa seniorów na osiedlu Popowice w ramach pierwszej fali badania (na etapie diagnozy) ocenie poddano dostosowanie przestrzeni architektonicznej osiedla do ich potrzeb, oraz poproszono o wskazanie zmian mogących poprawić sytuację w tym zakresie. Metodologię oceny oraz wyniki cząstkowe dostosowania przestrzeni architektonicznej osiedla Popowice do potrzeb seniorów szczegółowo opisano w raporcie *Diagnoza potrzeb...* jednak na potrzeby *Raportu ewaluacyjnego...* warto przypomnieć syntetyczne wyniki obrazujące zarówno stopień *Dostosowania przestrzeni architektonicznych do potrzeb seniorów* jak i *Potrzeby i skalę zmian w poszczególnych obszarach*. Zastosowana procedura polegała na zestawieniu ze sobą dwóch wskaźników – jednego określającego *stopień dostosowania do potrzeb seniorów* i drugiego obrazującego *potrzebę zmian w danym obszarze*. Przeprowadzona w początkowym okresie realizacji projektu CoSIE analiza wykazała, że w opinii popowickich seniorów największych *zmian* wymagały obszary, których *dostosowanie* zostało ocenione najniżej (np. *Dostępność punktów usługowych, Miejsca parkingowe i Mała architektura, miejsca do siedzenia, ławki, kosze*). Takie wyniki wydają się dość oczywiste, jednak ujawniły ciekawą anomalię – osiedlowe *Chodniki i ścieżki pieszce* pomimo, że zostały ocenione jako *dostosowane do potrzeb seniorów* równocześnie w ich opinii wymagają podjęcia zdecydowanych działań (*potrzeba zmian*). Spośród przestrzeni architektonicznych, których dostosowanie zostało ocenione wysoko, relatywnie duża potrzeba zmian występuje w również w przypadku *Dostępu do terenów rekreacyjnych*. Warto zwrócić uwagę, że w opinii respondentów podjęcia działań wymagają także *Toalety publiczne pomimo*, że brak takich obiektów na Popowicach – można to interpretować jako istnienie potrzeby ich powstania.

W porównaniu do wyników *Diagnozy potrzeb...* wskazana w badaniu ewaluacyjnym lista mankamentów (braku dostosowania do potrzeb seniorów) nie zmieniła się. W dalszym ciągu

dla popowickich seniorów największymi bolączkami pozostają zły stan chodników, niewystarczająca ilość parkingów/zbyt duża ilość samochodów, rosnące zagęszczenie budynków kosztem terenów rekreacyjnych i zielonych oraz niewystarczający dostęp do usług i życia towarzyskiego. Poniżej kilka najbardziej charakterystycznych cytatów:

Zbyt hałaśliwie i coraz mniej zieleni - osiedle zagęszczane kolejnymi budynkami tak naprawdę to już nie ma gdzie spokojnie wypoczywać, chyba że na malutkich skwerkach razem z pieskami i w otoczeniu samochodów.

Wciąż nierówne, nie remontowane ciągi piesze. Za mało koszy w tym na odchody zwierzęce, a także nierówny dostęp do ławek (braki). Duży mankament w budynkach wysokich z dostępem do windy dopiero od pierwszego półpiętra a w niskich całkowity ich brak. Zaniedbana totalnie dbałość o drzewa, krzewy, kwiaty, trawniki.

Stan techniczny chodnika od wielu lat na ul. Niedźwiedziej jest zagrożeniem dla ludzi. Żadne Laboratorium tu nie jest potrzebne, lecz prawdziwy gospodarz. Jak widać na tym przykładzie wielu nowomodnych nawiedzonych pseudo działaczy chętnie zajmuje się pierdołami, byleby się nazywały z angielska, a rzeczywistość skrzeczy...

Śmietnik przy ul. Białowieskiej. Kontenery nie są zamykane, a obok budki dla kotów okazały się niepotrzebne. Koty nie wykazują nimi żadnego zainteresowania.

Rosnąca ilość parkingów i parkowania na trawnikach i innych miejscach do tego nie przeznaczonych. Nie ma przestrzeni do życia towarzyskiego.

Miejsca parkingowe, kosze, dostosowanie budynków, kawiarenki dla seniorów, miejsca spotkań dla seniorów.

Chodniki szczególnie jak się ma maseczkę. Brak miejsc parkingowych dla przyjeżdżających gości. Klapy na śmieci są ciężkie i trudno je podnosić.

Dziurawe chodniki, windy od pierwszego półpiętra, mało koszy na śmieci przy ciągach komunikacji pieszej, mało ławek w miejscach uzgodnionych z mieszkańcami, brak miejsc do spotkań towarzyskich.

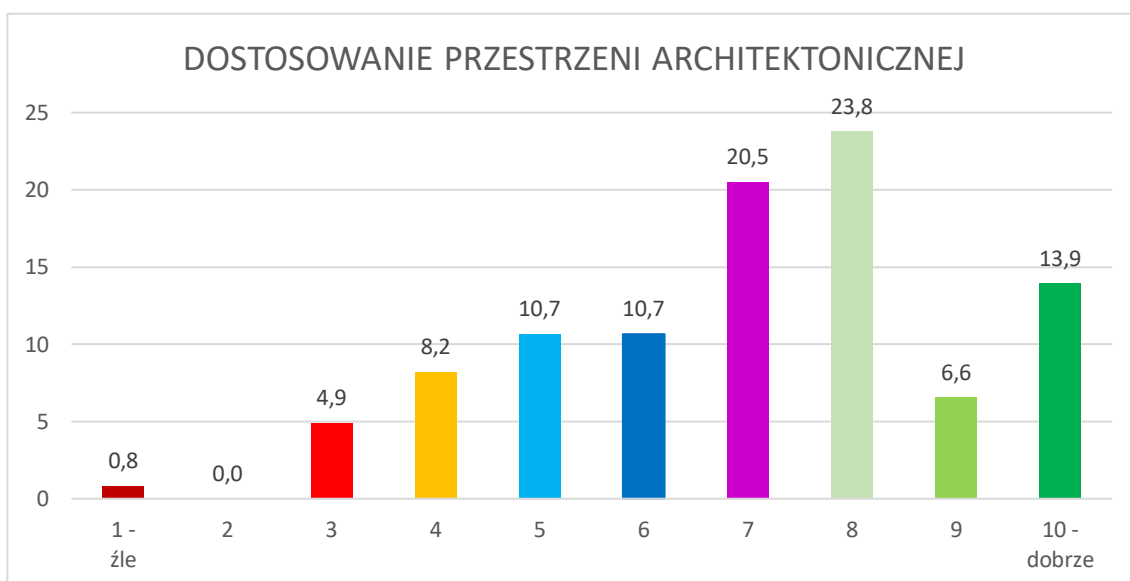
Chodniki szczególnie jak się ma maseczkę. Brak miejsc parkingowych dla przyjeżdżających gości. Klapy na śmieci są ciężkie i trudno je podnosić.

Dostęp do miejsc gdzie mogą spotykać się mieszkańcy i gdzie można organizować różnego rodzaju imprezy kulturalne.

Dziurawe niektóre chodniki, brak miejsc parkingowych szczególnie w okolicach powstałych inwestycji biurowych, brak dostępu z przyziemia do windy w wysokich budynkach. Na

skrzyżowaniach dróg z ulicą Popowicką utrudniona jest widoczności dla kierowców - dotyczy skrzyżowań na których znajdują się żywopłoty - duże zagrożenie wypadkowe.

W pierwszej fali badania (*Diagnoza potrzeb...*) respondenci zostali poproszeni o ogólną ocenę dostosowania przestrzeni architektonicznej osiedla Popowice do swoich potrzeb. Oceny dokonywano na 10 stopniowej skali od 1 (*źle*) do 10 (*dobrze*). Respondenci dobrze oceniający przestrzeń architektoniczną Popowic (oceny od 10 do 7) stanowili niemal 65% uczestników badania, odsetek ocen średnich (5 i 6) wyniósł nieznacznie ponad 21%, zaś ocen złych niemal 14%.

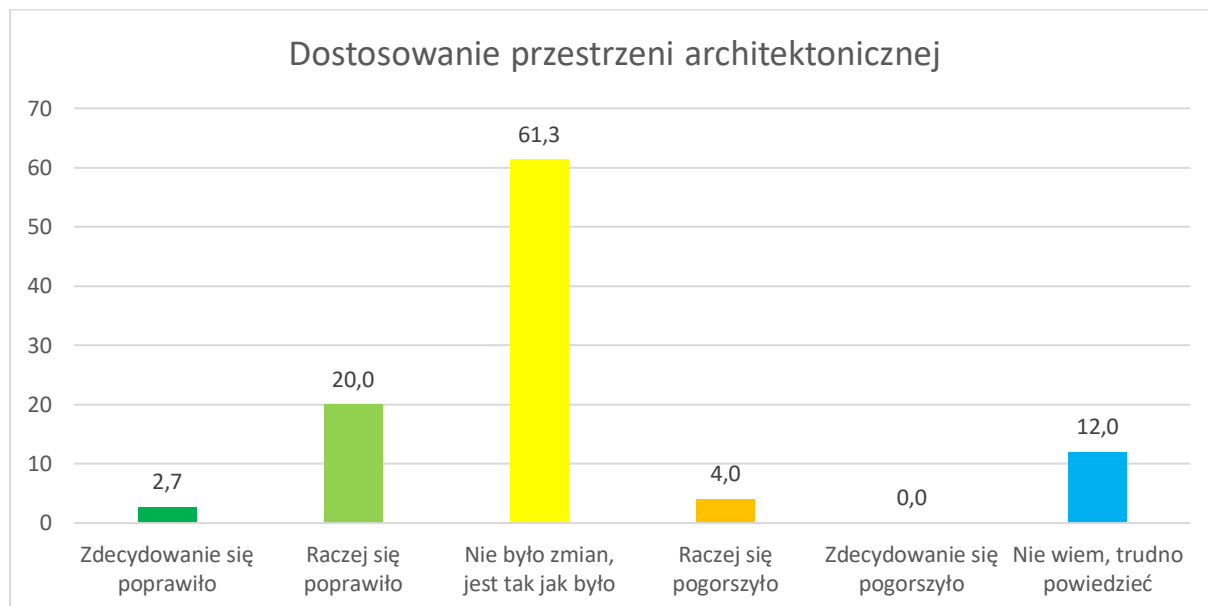


Wykres 20 Ocena stopnia dostosowania przestrzeni architektonicznej (ujęcie całościowe)

Średnia ocen wszystkich uczestników badania wyniosła 6,98 przy odchyleniu standardowym 2,03 co oznacza, że uczestnicy badania diagnostycznego ocenili przestrzeń architektoniczną Popowic raczej wysoko (7 na maksymalnie 10 punktów) i byli w tej ocenie raczej zgodni (wartość odchylenia standardowego nie przekraczała około 1/3 wartości średniej).

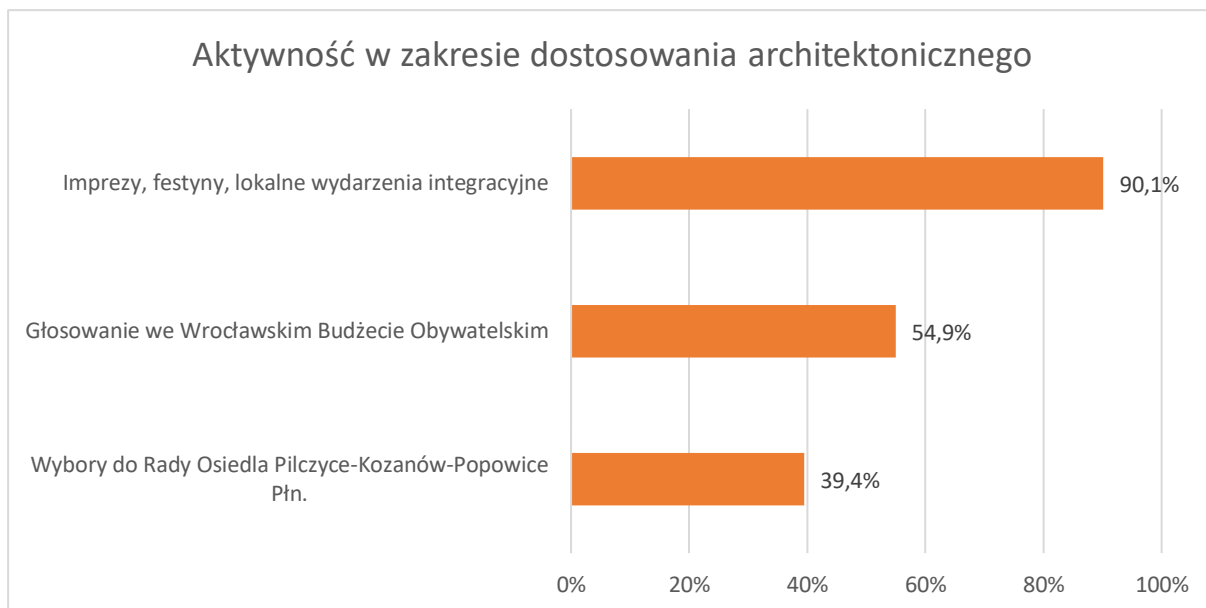
W ramach badania ewaluacyjnego (druga fala) po ponad roku realizacji projektu CoSIE poproszono seniorów o ocenę czy w ciągu minionego roku dostosowanie przestrzeni architektonicznej osiedla do potrzeb seniorów uległo zmianie? Większość respondentów (61%) nie dostrzegła zmian w dostosowaniu przestrzeni architektonicznej do swoich potrzeb. Niemal 23% uczestników badania w ciągu roku poprzedzającego wywiad dostrzegło pozytywne zmiany w dostosowaniu przestrzeni osiedla do swoich potrzeb, jednak jedynie niecałe 3% uważa, że sytuacja poprawiła się *Zdecydowanie*. Odsetek seniorów przekonanych, że dostosowanie architektoniczne osiedla do ich potrzeb *Raczej się pogorszyło* wyniósł 4%,

zaś *Zdecydowanego* pogorszenia nie zauważył żaden z uczestników badania. Warto odnotować relatywnie wysoki odsetek osób niezdecydowanych (12%).



Wykres 21 Zmiana dostosowania przestrzeni architektonicznej do potrzeb seniorów

Na podstawie danych uzyskanych w ramach drugiej fali badania można stwierdzić, że **projekt CoSIE miał niewielki wpływ na dostosowanie przestrzeni architektonicznej osiedla Popowice do potrzeb seniorów. Równocześnie należy jednak pamiętać, że projekt CoSIE nie był projektem infrastrukturalnym, a w jego założeniach i budżecie nie były przewidziane prace budowlane czy remontowe.** W ramach Laboratorium Popowice prowadzono działania mające skłonić popowickich seniorów do szerszego zaangażowania się w tworzenie, dostosowanie i dostarczanie usług społecznych w tym również w obszarze mieszkalnictwa. Zaprojektowana przez zespół CoSIE interwencja społeczna obejmowała diagnozę, działania uświadamiające istniejące potrzeby i możliwości oraz odpowiednie narzędzia i infrastrukturę organizacyjno –prawną pozwalającą tę aktywność kanalizować. W obszarze działań CoSIE znalazły się między innymi działania aktywizacyjne i integracyjne dające seniorom możliwość realnego wpływu na przeznaczone dla nich usługi społeczne. **Miarą sukcesu projektu CoSIE w obszarze dostosowania przestrzeni architektonicznej osiedla Popowice do potrzeb seniorów może być ich powszechny udział w organizowanych w ramach ProPoLab wydarzeniach oraz bardzo wysoki udział w istniejących procedurach umożliwiających wpływ na dostosowanie architektoniczne osiedla do potrzeb seniorów (np. Wrocławski Budżet Obywatelski).**



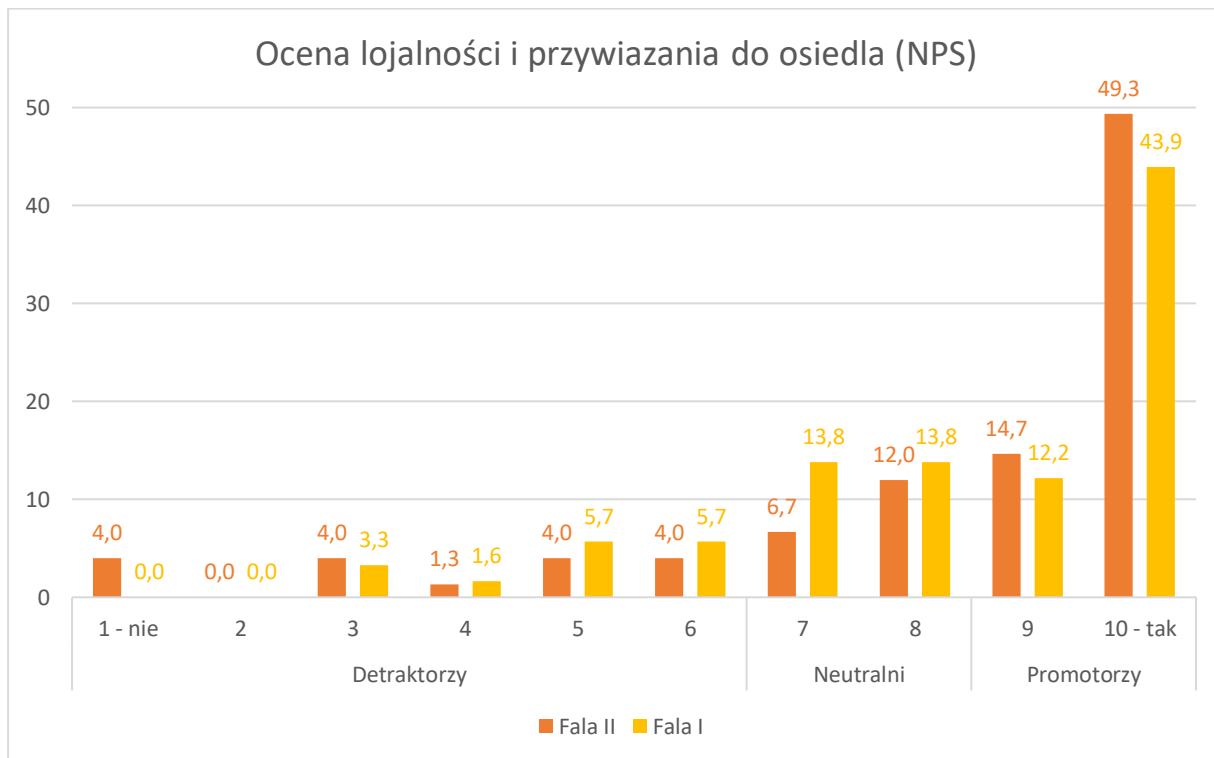
Wykres 22 Aktywność seniorów w procedurach mających wpływ na dostosowanie architektoniczne

Wyniki badania – ocena jakości życia seniorów na Popowicach

Zarówno w *Diagnozie potrzeb...* (pierwsza fala) jak i w *Badaniu ewaluacyjnym* (druga fala) ocenie poddano opinię i przywiązanie seniorów do swojego osiedla. W tym celu wykorzystano znane z marketingu narzędzie *Net Promoter Score (NPS)*. Oryginalnie zaproponowane przez autora narzędzia NPS Freda Reichhelda pytanie *Na ile prawdopodobne jest, że poleci Pan/Pani markę X znajomym lub kolegom z pracy?* zastąpiono pytaniem *Czy poleciliby P. swoim przyjaciołom w podobnym wieku mieszkanie na Popowicach?* Drugą zmianą dostosowującą NPS do potrzeb badania było zastąpienie oryginalnej skali od 0 do 10 zmodyfikowaną skalą od 1 do 10. W celu zachowania porównywalności wyników w obu falach badania zastosowano pytanie w identycznym brzmieniu. Zgodnie z metodologią narzędzia NPS odpowiedzi przyporządkowuje się do 3 kategorii: 10 – 9 to *promotorzy* związani z osiedlem i chętnie je polecający. Osoby wskazujące odpowiedzi 8 – 7 są z punktu widzenia marki/osiedla osobami *neutralnymi* natomiast respondenci wskazujący odpowiedzi z zakresu 6 – 1 to tzw. *krytycy (detraktorzy)*, czyli osoby nie zadowolone ze swoich doświadczeń z osiedlem. Wskaźnik NPS oblicza się jako różnicę pomiędzy promotorami, a detraktorem.

W przypadku Osiedla Popowice i seniorów na nim mieszkających wskaźnik Net Promoter Score w badaniu w ramach pierwszej fali badania wyniósł 39,8, zaś w drugiej 46,7, co oznacza wzrost o 6,8 punktu. Warto wspomnieć, że w biznesowych aplikacjach metody NPS wyniki z przedziału 0 – 50 punktów uznaje się za dobre, 51 – 70 za doskonałe, zaś powyżej 70 za klasę światową i liderów rynku. Uzyskany wynik niemal 47 punktów należy uznać za wynik dobry. **W kontekście oceny realizowanego na osiedlu Popowice projektu CoSIE szczególnie**

istotna wydaje się zarejestrowana zmiana wskaźnika. Warto podkreślić, że w ciągu roku realizacji projektu CoSIE wskaźnik obrazujący przywiązanie i lojalność mieszkających na Popowicach seniorów w stosunku do swojego osiedla wzrósł o ponad 17% (tj. o 6,8 p.p.).



Wykres 23 Porównanie wskaźnika lojalności i przywiązania do osiedla popowickich seniorów metodą Net Promoter Score (NPS)

Alternatywnym (choć niezgodnym z założeniami autora metody) sposobem interpretacji pomiaru NPS jest ocena odsetka wskazań powyżej i poniżej średniej. Przyjmując, że wartości 5 i 6 są środkiem skali, w pierwszej fali badania powyżej uplasowało się 84% odpowiedzi, zaś poniżej zaledwie 5%. W drugiej fali badania było to odpowiednio 83% powyżej i 9% poniżej umownego środka skali (oceny 5 i 6). Porównując wyniki badań pierwszej i drugiej fali warto zauważyć, że za spadek odsetka wskazań powyżej umownego środka odpowiada w głównej mierze zmniejszenie się o ponad połowę odsetka „7”. Wzrost odsetka wskazań leżących poniżej umownego środka skali został spowodowany pojawieniem się trzech ocen „1”, nienotowanych w pierwszej fali badania. Niezależnie od niewielkich spadków przy interpretowaniu NPS metodą alternatywną uzyskane w obu falach badania wyniki należy uznać za doskonałe potwierdzenie lojalności i przywiązanie popowickich seniorów do swojego osiedla.

Przekrojowe porównanie wyników obu fal badania wskazuje, że mieszkający na Popowicach seniorzy są mocno związani ze swoim osiedlem ceniąc jego zalety, ale równocześnie są świadomi istniejących braków i niedoskonałości. Działania podejmowane przez seniorów w celu zwiększenia swego wpływu na zakres i jakość dostępnych usług społecznych, codzienne sprawy osiedla oraz otoczenie architektoniczne napotykać na ograniczenia związane przede wszystkim ze stanem zdrowia i brakiem czasu skutkującymi niewysoką aktywnością społeczną oraz brakiem chęci i możliwości angażowania się w działania w tym zakresie.



Spis wykresów

Wykres 1 Schemat badania ewaluacyjnego	4
Wykres 2 Płeć respondentów	7
Wykres 3 Wiek respondentów badań	8
Wykres 4 Wykształcenie respondentów badania	9
Wykres 5 Sytuacja zawodowa respondentów	10
Wykres 6 Subiektywna ocena sytuacji materialnej.....	11
Wykres 7 Sytuacja mieszkaniowa respondentów badania	12
Wykres 8 Wiek uczestników wydarzeń integracyjnych w ramach ProPoLab.....	13
Wykres 9 Ocena wydarzeń organizowanych w ramach ProPoLab	14
Wykres 10 Wpływ wydarzeń organizowanych w PoPoCentrum na aktywność społeczną mieszkańców Popowic	15
Wykres 11 Chęć udziału w wydarzeniach podobnych do organizowanych w PoPoCentrum w przyszłości.....	16
Wykres 12 Uczestnictwo w życiu społecznym - podejmowane rodzaje aktywności społecznej	18
Wykres 13 Uczestnictwo w życiu społecznym – porównanie podejmowanych rodzajów aktywności społecznej.....	19
Wykres 14 Zmiana stopnia aktywności społecznej	20
Wykres 15 Wpływ wydarzeń organizowanych w PoPo Centrum na informowanie mieszkańców o "sprawach osiedla"	25
Wykres 16 Wpływ na dostępność i kształt usług społecznych	29
Wykres 17 Znajomość idei współtworzenia (co-creation).....	30
Wykres 18 Preferowane formy zaangażowania w projektowanie i testowanie usług społecznych – konsultacje, spotkania, zebrania	32
Wykres 19 Preferowane formy zaangażowania w projektowanie i testowanie usług społecznych – testowanie usług lub w roli reportera społecznego	33

Wykres 20 Ocena stopnia dostosowania przestrzeni architektonicznej (ujęcie całościowe).	36
Wykres 21 Zmiana dostosowania przestrzeni architektonicznej do potrzeb seniorów	37
Wykres 22 Aktywność seniorów w procedurach mających wpływ na dostosowanie architektoniczne	38
Wykres 23 Porównanie wskaźnika lojalności i przywiązania do osiedla popowickich seniorów metodą Net Promoter Score (NPS)	39