



Diagnoza potrzeb i oczekiwań w zakresie usług społecznych seniorów na Popowicach

RAPORT Z BADANIA

PAWEŁ TIMLER

Wrocław 2019



Uniwersytet
Wrocławski



COSIE
Co-creation of Service Innovation in Europe



Projekt finansowany ze środków
programu ramowego Unii
Europejskiej w zakresie badań

Spis treści

Spis treści.....	0
Kontekst badania (wstęp).....	2
Metodologia badania	3
Podsumowanie wyników badania ankietowego <i>Diagnoza potrzeb i oczekiwań w zakresie usług społecznych mieszkających na Popowicach seniorów</i>	4
Specyfika badanej populacji	12
Wyniki badania – uczestnictwo w życiu społecznym, aktywność edukacyjna i fizyczna	16
Wyniki badania – poczucie bezpieczeństwa i związki z osiedlem Popowice	22
Wyniki badania – komunikacja i źródła informacji o życiu osiedla	27
Wyniki badania – identyfikacja z osiedlem.....	33
Wyniki badania – znajomość i potrzeby w zakresie usług społecznych	35
Wyniki badania – przestrzeń architektoniczna	40
Wyniki badania – ogólna ocena jakości życia seniorów na Popowicach	45
Spis wykresów	48
Spis tabel	49

Kontekst badania (wstęp)

Prezentowany raport jest podsumowaniem badania socjologicznego przeprowadzonego przez Zespół Uniwersytetu Wrocławskiego oraz Fundację Aktywny Senior w ramach realizowanego wspólnie projektu Laboratorium Popowice. Badanie **Diagnoza potrzeb i oczekiwań w zakresie usług społecznych mieszkających na Popowicach seniorów** 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. Projekt ma zainicjować zmianę sposobu tworzenia usług publicznych poprzez włączenie w proces ich projektowania użytkowników tych usług oraz szersze wykorzystanie istniejących zasobów i potencjału społecznego. Strategiczna zmiana w sferze jakości i sposobie tworzenia usług publicznych może zostać osiągnięta przez:

- zwiększenie potencjału innowacyjnego oraz kompetencji współtworzenia wśród dostawców usług publicznych,
- 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 nowych rozwiązań z dziedziny technologii informacyjnych i komunikacyjnych,
- wykorzystanie całego wachlarza mediów (w tym społecznościowych) w celu zaangażowania obywateli,
- wzmocnienie oraz nowe sposoby współpracy między obywatelami a podmiotami publicznymi, prywatnymi i trzecim sektorem.

Projekt CoSIE ma na celu lepsze dostosowanie dostępnych usług społecznych do potrzeb beneficjentów, integrację mieszkańców poprzez wspieranie ich jako aktywnych członków społeczeństwa oraz wykorzystanie narzędzi cyfrowych i systemu otwartych danych jako czynnika umożliwiającego współtworzenie wysokiej jakości usług publicznych. Dążymy do osiągnięcia tych celów poprzez wsparcie aktywnego kształtowania priorytetów usług publicznych przez beneficjentów oraz ich nieformalne sieci wsparcia oraz angażowanie obywateli, zwłaszcza grup często nazywanych „trudno dostępnymi” we wspólne projektowanie usług publicznych.

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



Metodologia badania

Badanie socjologiczne *Diagnoza potrzeb i oczekiwań w zakresie usług społecznych wśród mieszkających na Popowicach seniorów* zostało zrealizowane 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 jest testowanie nowych rozwiązań w dziedzinie projektowania lepiej dostosowanych do potrzeb odbiorców usług społecznych. Polską edycję projektu realizuje 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, jest 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 pozwalające w praktyce przetestować teoretyczne koncepcje. Badanie *Diagnoza potrzeb i oczekiwań w zakresie usług społecznych...* jest jednym z kilku elementów diagnozy społecznej będącej swoistym bilansem otwarcia pozwalającym w przyszłości ocenić wyniki prowadzonych w ramach ProPoLab działań.

Tematyka badania ankietowego 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. Badanie realizowano w trybie „*dual mode*” wykorzystując zarówno klasyczną, wypełnianą przez respondenta ankietę papierową (PAPI) jak również ankietę realizowaną przez stronę internetową (CAWI). W badaniu zastosowano dobór próby metodą kuli śnieżkowej (snowball) wykorzystując zarówno utrzymywanie przez popowickich seniorów wzajemnych dobrosąsiedzkich kontaktów, jak i fakt wydawania przez FAS w okresie realizacji badania „Kart seniora”. Rekrutację do badania CAWI prowadzono poprzez stronę internetową projektu oraz media społecznościowe. Realizację terenową badania zapewniła Fundacja Aktywny Senior poprzez swoich członków oraz wolontariuszy, zaś autorem koncepcji badania, narzędzi badawczych (kwestionariusza ankiety), analiz statystycznych oraz niniejszego raportu jest członek zespołu badawczego Uniwersytetu Wrocławskiego.

Paweł Timler

SOCJOSKOP.

Podsumowanie wyników badania ankietowego *Diagnoza potrzeb i oczekiwań w zakresie usług społecznych wśród mieszkających na Popowicach seniorów*

Charakterystyka próby badawczej

Analizie poddano odpowiedzi 123 respondentów, którzy wypełnili ankiety w stopniu pozwalającym uznać je za kompletne. Nieco więcej niż 2/3 respondentów badania stanowiły kobiety, a 1/3 mężczyźni. Średni wiek uczestników badania wyniósł niemal 73 lata, przy czym średnia wieku biorących udział w badaniu mężczyzn była nieznacznie wyższa niż kobiet.

Co trzeci z respondentów badania deklaruował posiadanie wykształcenia średniego zawodowego i ogólnego. Drugim najpopularniejszym poziomem wykształcenia było wykształcenie wyższe magisterskie, które zadeklarowała ponad 1/4 uczestników badania, zaś 1/5 respondentów stanowiły osoby posiadające wykształcenie wyższe licencjackie i/lub inżynierskie (bez magisterskiego).

Ośmiu na dziesięciu respondentów badania pozostawało na emeryturze nie podejmując żadnych innych rodzajów aktywności zawodowej. Średnio niemal jeden na dziesięciu respondentów badania łączył bycie na emeryturze z pracą zawodową w niepełnym wymiarze godzin lub na pełen etat.

Ośmiu na dziesięciu uczestników badania oceniło swój status materialny jako średni, dobry lub bardzo dobry. Łącznie nieznacznie częściej niż co szósty z respondentów deklaruje, że żyje biednie (2,4%) lub skromnie (14,6%).

Sytuację mieszkaniową uczestników badania można określić jako dobrą – ponad 90% respondentów jest właścicielami lub współwłaścicielami mieszkania, w którym zamieszkuje.

Uczestnictwo w życiu społecznym, aktywność edukacyjna i fizyczna

Popowiccy seniorzy najczęściej utrzymują relatywnie częste (raz w miesiącu lub częściej) kontakty z sąsiadami (74%) oraz rodziną (72%), rzadziej z przyjaciółmi (54%). Częste spotkania ze znajomymi z klubów, stowarzyszeń itp. deklaruje nieco ponad 1/5 respondentów.

Biorący udział w badaniu seniorzy z Popowic raczej niechętnie biorą udział w życiu społecznym w ogóle, w tym również tym związanym z funkcjonowaniem osiedla. Spośród zaproponowanych kategorii aktywności społecznej respondenci najczęściej wskazywali na udział w zebraniach spółdzielni mieszkaniowej oraz spotkaniach grup nieformalnych (np. sąsiedzkich czy religijnych). W tego rodzaju spotkaniach udział brało nieznacznie mniej niż 1/5 uczestników badania, zaś w spotkaniach związanych z uprawianiem hobby uczestniczyła niemal 1/4 respondentów. W działania organizacji społecznych oraz udział w różnego rodzaju kursach i szkoleniach brał udział średnio co szósty ankietowany. Co zaskakujące, w

zebraniach wspólnot mieszkaniowych, mających znaczny wpływ na decyzje wpływające na jakość życia mieszkańców, uczestniczyło jedynie niecałe 11% respondentów.

Wśród najistotniejszych czynników ograniczających aktywność respondentów w sferze społecznej bądź edukacyjnej respondenci badania wskazywali *Stan zdrowia* (ponad połowa), a na drugim miejscu ex aequo *Brak oferty interesujących kursów i szkoleń* oraz *Brak miejsca, w którym można się spotkać*. Na trzecim miejscu wśród czynników ograniczających aktywność społeczną i edukacyjną seniorów znalazły się, aż trzy odpowiedzi: *Brak interesujących mnie wydarzeń, spotkań, imprez, Brak motywacji i chęci do udziału w życiu społecznym* oraz *Codziennie obowiązki*. Wyniki badania wskazują, że najistotniejszym zdaniem respondentów (subiektywnie) czynnikiem ograniczającym aktywność społeczną i edukacyjną seniorów jest *Stan zdrowia* natomiast na kolejnych miejscach znajduje 5 kolejnych, praktycznie tak samo istotnych czynników z minimalnymi różnicami pomiędzy nimi.

Około ⅓ popowickich seniorów uprawia choćby okazjonalnie jakiś rodzaj aktywności fizycznej bądź sportu. Regularne uprawianie aktywności fizycznej (co najmniej raz w tygodniu) zadeklarowała ponad ¼ ankietowanych. Uzyskane wyniki wskazują, że wśród popowickich seniorów aktywność fizyczną chętniej i bardziej regularnie podejmują mężczyźni. Odsetek osób nie podejmujących żadnej formy aktywności fizycznej wśród kobiet wyniósł niemal 39%, a wśród mężczyzn niecałe 29% (różnica wynosi dokładnie 10.p.p.).

Poczucie bezpieczeństwa i związku z osiedlem Popowice

Ośmiu na dziesięciu seniorów mieszkających na Popowicach czuje się bezpiecznie. Płeć ma znaczący wpływ na poczucie bezpieczeństwa na Popowicach – zamieszkujące na osiedlu kobiety średnio czują się mniej bezpieczne niż mężczyźni. Najczęściej wskazywanym problemem związanym z bezpieczeństwem na Popowicach był *Brak poszanowania prawa i porządku poprzez śmiecenie, zakłócanie ciszy nocnej itp.*, z problemem takim zetknęło się ponad ¾ respondentów badania. Drugim powszechnym problemem z zakresu bezpieczeństwa był wandalizm i dewastacja z której przejawami zetknęła się ponad połowa ankietowanych. Co trzeci biorący udział w badaniu senior spotkał się osobiście z przejawami przestępczości kryminalnej, takiej jak kradzieże, włamania czy oszustwa. Wśród pozostałych problemów sygnalizowanych przez popowickich seniorów najczęściej przejawiał się problem osób bezdomnych nocujących na klatkach schodowych.

Poziom bezpieczeństwa na osiedlu w porównaniu ze stanem sprzed 3 lat, zdaniem niemal połowy uczestników badania nie uległ zmianie, zaś w opinii ¼ ankietowanych uległ poprawie. Co dziesiąty respondent wyraził przekonanie, że w porównaniu sprzed trzema laty stan bezpieczeństwa na osiedlu się pogorszył. Uwagę zwraca liczna, wynosząca ponad ⅓

uczestników badania grupa, która nie chciała lub nie potrafiła ocenić zmian w poziomie bezpieczeństwa na osiedlu.

Wśród działań, które powinny zostać odjęte w celu poprawy bezpieczeństwa na Popowicach ponad $\frac{3}{4}$ respondentów wskazało zwiększenie ilości patroli Policji i/lub Straży Miejskiej. Kolejnym relatywnie często (ponad $\frac{1}{3}$ respondentów) zgłaszanym postulatem, był montaż monitoringu w newralgicznych punktach osiedla. Wśród pozostałych działań najczęściej pojawiały się postulaty dotyczące częstszych wizyt i zwiększenia dostępności dla mieszkańców dzielnicowego, powołania/zatrudnienia ochrony osiedla oraz rozwiązania problemu przebywających w budynkach osób bezdomnych

Ponad $\frac{3}{5}$ respondentów badania uważa, że seniorzy są na Popowicach szanowani.

Komunikacja i źródła informacji o życiu osiedla

Niemal dwie trzecie uczestników badania uważa, że jest dobrze poinformowana o wydarzeniach na osiedlu Popowice. Zdecydowana większość seniorów zapytanych o źródła informacji na temat życia osiedla, z których korzystają, 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 są *Sąsiedzi*. Relatywnie najmniejszy odsetek mieszkających na Popowicach seniorów korzysta z *Osiedlowych portali internetowych i grup dyskusyjnych* (29%).

Popowiccy seniorzy w zdecydowanej większości zauważają potrzebę poprawy sposobu informowania mieszkańców o sprawach dotyczących osiedla. Potrzebę poprawy widzi łącznie $\frac{2}{3}$ uczestników badania, zaś $\frac{1}{5}$ respondentów jest przekonanych, że obecny system informowania nie wymaga zmian było łącznie. Wśród wskazywanych przez respondentów badania 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. Część respondentów zgłaszała problem ze zrywaniem ogłoszeń umieszczonych na zewnątrz budynku lub na to, że są one nieczytelne z powodu zbyt małego rozmiaru druku. Pojawił się również postulat postawienia w kluczowych punktach osiedla kilku słupów ogłoszeniowych i publikowanie informacji w formie plakatów. Na trzecim miejscu wśród postulowanych zmian sposobu informowania znalazło się częstsze wydawanie gazetki osiedlowej oraz zwiększenie w jej treści udziału informacji o charakterze informacyjnym. Zdecydowanie rzadziej pojawiały się propozycje zwiększenia w polityce informacyjnej roli Internetu oraz utworzenia osiedlowego punktu/centrum informacji, a nawet przesyłania ważnych informacji w formie SMS na telefony komórkowe.

Identyfikacja z osiedlem

Mieszkańcy na Popowicach seniorzy w zdecydowanej większości czują się związani ze swoim osiedlem. W pytaniu o poczucie związku z osiedlem ponad połowa respondentów zaznaczyło odpowiedź *zdecydowanie tak*, natomiast żaden z respondentów nie zaznaczył odpowiedzi *zdecydowanie nie*. Na 10 stopniowej skali średnia ocena wyniosła 8,59 a respondenci byli raczej zgodni w swoich osądach. Warto zauważyć, że średnia ocena *przywiązania do osiedla* wśród mężczyzn (8,51) była nieco niższa niż wśród kobiet (8,61), ale za to panowie byli w swoich ocenach bardziej jednomyślni niż panie.

Ponad ⅔ respondentów jest przekonanych o potrzebie istnienia i kreowania symboli pozwalających mieszkańcom identyfikować się ze swoim osiedlem. Praktycznym przykładem takich działań był projekt umieszczenia przy ulicy Rysiej Popowicjusza – krasnala wyznaczającego geometryczny środek Wrocławia. Odsetek przeciwników tego rodzaju inicjatyw wyniósł niemal 11%, jednak osób *zdecydowanie* niechętnych takim działaniom było jedynie 1,6%. Płeć respondentów miała wpływ na ich opinię o potrzebie istnienia symboli pozwalających identyfikować się mieszkańcom z osiedlem. Potrzebę prowadzenia takich działań częściej widzieli mężczyźni niż kobiety.

Znajomość i potrzeby w zakresie usług społecznych

W celu określenia dostępności usług społecznych dla seniorów na terenie Popowic poproszono respondentów badania o wskazanie znanych sobie istniejących na terenie osiedla usług społecznych oraz ocenę tego, czy z punktu widzenia seniora są one potrzebne. W przypadku pytania o dostępne na terenie Popowic usługi społeczne średnia ilość wskazań na odpowiedź *Nie wiem* była relatywnie wysoka oscylując w okolicach 50% wszystkich odpowiedzi. Odnotowany wysoki odsetek odpowiedzi *Nie wiem* należy interpretować w kategoriach braku informacji/wiedzy nt. dostępnych na Popowicach usług społecznych.

Jako najbardziej dostępne usługi społeczne respondenci ocenili *Dostępność życia duchowego* (3/4 respondentów uważa usługę za dostępną), *Dostęp do kultury* (ponad połowa) oraz *Integracja seniorów z lokalną społecznością* i *Dostępne dla seniorów obiekty sportowo – rekreacyjne* (około połowy respondentów uważa usługę za dostępną).

Jako usługi najmniej dostępne uczestnicy badania wskazali: *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%).

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 usług. Jako usługi najpotrzebniejsze respondenci wskazali: *Łatwy dostęp do służby zdrowia* – ponad 4/5 ankietowanych, *Dostęp do kultury*, *Zajęcia popularyzujące wiedzę i profilaktykę medyczną* i *Zajęcia rekreacyjne i sportowe* – po około 3/4 ankietowanych wskazało odpowiedź *Tak* w przypadku każdej z wymienionych usług.

Wśród usług społecznych uważanych za potrzebne przez najmniejszy odsetek respondentów wskazać należy: *Możliwość pracy zarobkowej*, *Włączanie osób starszych w proces wychowania dzieci w przedszkolach i edukacji dzieci i młodzieży w szkołach* oraz *Możliwości podjęcia przez seniorów działalności społecznej* – w przypadku każdej z usług za potrzebne uznała je mniej niż połowa uczestników badania.

W celu pogłębienia analizy dostępności i zapotrzebowania na usługi społeczne przeprowadzono dodatkową procedurę analityczną polegającą na porównaniu odsetka respondentów deklarujących, że usługa jest dostępna na Popowicach z odsetkiem respondentów uważających, że powinna być dostępna. Dzięki zastosowanej procedurze wskazano usługi, w przypadku których różnica pomiędzy dostępnością, a zapotrzebowaniem jest największa.

Wśród usług społecznych, na które jest największe zapotrzebowanie i najmniejsza dostępność (są zaspokojone w najmniejszym stopniu) 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* – jest to jedyna usługa społeczna, której dostępność na Popowicach jest większa niż zgłaszane 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 braku zaspokojenia poszczególnych dostępnych na Popowicach usług społecznych powinien być wskazówką dotyczącą podejmowanych działań, jednak nie należy zapominać, że oceniane były jedynie wybrane, istniejące w czasie realizacji badania usługi zatem zaprezentowane wyniki nie powinny być argumentem przeciw tworzeniu lub adaptowaniu do potrzeb lokalnych nowych (nieobecnych na Popowicach) usług społecznych.

Nieco ponad ¼ respondentów oceniła, że poza wskazanymi w kafeterii pytania usługami społecznymi potrzebne są jeszcze inne, dodatkowe usługi. Wśród najczęściej pojawiających się odpowiedzi znalazło się zwiększenie ilości dostępnych usług/punktów usługowych – zarówno straganów z warzywami i odzieżą jak i rzemieślników (szewc, jubiler),

ale także drobne naprawy i serwis sprzętu AGD. Drugą najczęściej pojawiającą się odpowiedzią była pomoc medyczna i pielęgnarska oraz usługi rehabilitacyjne (przede wszystkim w dni wolne od pracy i w przychodni osiedlowej). Pojedynczy uczestnicy badania wskazywali również na konieczne dostosowania architektoniczne, braki w dziedzinie informacji oraz ogólnie większego zainteresowania potrzebami osób starszych (np. utworzenie domu dziennego pobytu).

Mieszkający na Popowicach seniorzy w większości (zdecydowanie ponad połowa) są przekonani, że nie mają wcale lub mają jedynie niewielki wpływ na jakość i zakres dostępnych na osiedlu usług społecznych. Pomimo istniejącego wśród popowickich seniorów przekonania o tym, że mają niewielki wpływ na kształt usług społecznych relatywnie niechętnie deklarują oni gotowość do zaangażowania się w proces ich projektowania i dostosowania do swoich potrzeb. Spośród zaproponowanych form zaangażowania we współtworzenie usług społecznych respondenci najchętniej wzięli by udział w *spotkaniach i zebraniach roboczych* (45%) i w *konsultacjach* (41%). Gotowość do *testowania usług* zgłosiła 1/3 uczestników badania, zaś jako *reporter społeczny* chciałby zaangażować się jedynie co szósty z ankietowanych.

Przestrzeń architektoniczna

W celu uzyskania kompleksowej diagnozy sytuacji seniorów na osiedlu Popowice ocenie poddano również dostosowanie przestrzeni architektonicznej osiedla do ich potrzeb, oraz poproszono o wskazanie zmian niezbędnych by poprawić sytuację w tym zakresie.

Przestrzeniami architektonicznymi, które w opinii respondentów były najlepiej dostosowane do potrzeb seniorów są: *Dostępność sklepów, kiosków i Dostęp do terenów rekreacyjnych* oraz *Komunikacja zbiorowa*. W przypadku trzech wskazanych powyżej obszarów odsetek osób przekonanych o ich dobrym lub bardzo dobrym dostosowaniu do potrzeb seniorów sięgnął niemal 90% uczestników badania.

Drugą pod względem dostosowania architektonicznego grupę przestrzeni tworzyły *Budynki mieszkalne, Komunikacja w budynkach mieszkalnych* oraz *Chodniki i ścieżki pieszce*. W odniesieniu do trzech wskazanych obszarów odsetek respondentów przekonanych o ich dostosowaniu do potrzeb seniorów oscylował w granicach $\frac{3}{4}$ respondentów badania.

Przestrzenią architektoniczną w najmniejszym stopniu przystosowaną do potrzeb seniorów okazał się być *Dostęp do życia towarzyskiego* i *Mała architektura, miejsca do siedzenia, ławki, kosze*. Odsetek uczestników badania przekonanych o dostosowaniu wyżej wymienionych obszarów wynosił około połowy.

Przestrzenią architektoniczną niedostosowaną do potrzeb seniorów (co oznacza, że odsetek osób przekonanych o dostosowaniu ocenianego obszaru był niższy niż odsetek osób przeciwnego zdania) były *Miejsca parkingowe* i *Dostępność punktów usługowych*. W obu przypadkach osób przekonanych o braku dostosowania było więcej niż przekonanych o ich dostosowaniu. Należy zwrócić uwagę, że w przypadku *Dostępu do życia towarzyskiego* nie chciał lub nie potrafił odpowiedzieć co piąty respondent. Wysoki odsetek odpowiedzi *Nie wiem* z dużą dozą prawdopodobieństwa wskazuje, że dostosowanie danego obszaru do potrzeb seniorów nie było priorytetem dla uczestników badania.

Poza prośbą o ocenę dostosowania architektonicznego poszczególnych elementów przestrzeni architektonicznej poproszono respondentów również o ocenę stopnia zmian niezbędnych do jego dostosowania.

Obszarami w których w opinii uczestników badania *nie są potrzebne żadne zmiany* lub *obszar wymaga jedynie niewielkich* zmian były *Komunikacja zbiorowa*, *Dostępność sklepów, kiosków*, *Dostęp do terenów rekreacyjnych* oraz *Komunikacja w budynkach mieszkalnych i Budynki mieszkalne*.

Obszarami w odniesieniu do których zdanie respondentów było podzielone były *Chodniki i ścieżki pieszce* oraz *Mała architektura, miejsca do siedzenia, ławki, kosze*. W przypadku tych obszarów odsetek osób uważających, że potrzebne są duże lub bardzo duże zmiany był zbliżony do odsetka osób uważających, że potrzebne są jedynie niewielki zmiany bądź nie należy wprowadzać żadnych zmian.

Obszarami, które w opinii popowickich seniorów wymagały największych zmian lub stworzenia od nowa były *Miejsca parkingowe* (ponad połowę stanowili zwolennicy dużych zmian bądź stworzenia od nowa), *Dostępność punktów usługowych* (połowa ankietowanych za dużymi zmianami). Oceniając obszary *Dostęp do życia towarzyskiego* i *Toalety publiczne* respondenci nie byli zdecydowani i zgodni, przez co zarówno ocena *Dostosowania...* jak i *Potrzeby zmian...* w tych obszarach jest niejednoznaczna.

Przeprowadzona pogłębiona analiza pozwala potwierdzić, że w opinii popowickich seniorów największych zmian potrzebują obszary, których dostosowanie zostało ocenione najniżej (np. *Dostępność punktów usługowych*, *Miejsca parkingowe* i *Mała architektura, miejsca do siedzenia, ławki, kosze*), jednak badanie ujawniło ciekawą anomalię – osiedlowe *Chodniki i ścieżki pieszce* pomimo, że zostały ocenione jako dobrze dostosowane do potrzeb seniorów równocześnie w ich opinii wymagają podjęcia zdecydowanych działań.

Spośród przestrzeni architektonicznych, których dostosowanie zostało ocenione wysoko, relatywnie duża potrzeba zmian występuje w odniesieniu do *Dostępu do terenów rekreacyjnych*. Warto zwrócić uwagę, że w opinii respondentów podjęcia działań wymagają

również *Toalety publiczne*, których stopień dostosowania do potrzeb seniorów nie był oceniany ze względu na to, że brak takich obiektów na Popowicach.

Respondenci ogólnie ocenili przestrzeń architektoniczną Popowic dobrze. Średnia ocen wszystkich uczestników badania wyniosła 6,98 na skala od 1 do 10.

Ogólna ocena jakości życia seniorów na Popowicach

Respondenci jakość swojego życia na osiedlu Popowice oceniali na 10 stopniowej skali od 1 (*Bardzo źle*) do 10 (*Bardzo dobrze*). W zdecydowanej większości uczestnicy badania ocenili jakość życia na Popowicach powyżej średniej, a oceny od 10 do 7 stanowiły ponad 4/5 wszystkich ocen. Odsetek ocen średnich (5 i 6) wyniósł nieznacznie ponad 17%, zaś ocen złych niecały 1% (tylko jedna osoba oceniła jakość życia na Popowicach poniżej 5 w 10 – stopniowej skali). Średnia ocena jakości życia dla całej próby wyniosła 7,88, a respondenci byli w tych ocenach zgodni. Średnia ocena wśród mężczyzn (8,14) była nieco wyższa niż wśród kobiet (7,77). Mężczyźni byli również bardziej zgodni w swych opiniach niż kobiety.

Do oceny lojalności i przywiązania do swojego osiedla mieszkańców Popowic wykorzystano również znane z marketingu narzędzie *Net Promotor Score (NPS)*. Zgodnie z metodologią narzędzia NPS oceny dokonuje się na skali od 1 do 10, a odpowiedzi grupuje się do 3 kategorii: 10 – 9 to promotorzy związani z marką i polecający ją chętnie. 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 niezadowolone ze swoich doświadczeń z marką/osiedlem. Wskaźnik NPS oblicza się jako różnicę pomiędzy promotorami, a krytykami. Uzyskany wynik niemal 40 pkt. należy uznać za wynik dobry, świadczący do dużym przywiązaniu i lojalności mieszkających na Popowicach seniorów w stosunku do swojego osiedla.

Wyniki badania wskazują, że mieszkający na Popowicach seniorzy są mocno związani ze swoim osiedlem i wysoko oceniają jego zalety, ale równocześnie są świadomi istniejących braków i niedoskonałości. Oczekiwane przez seniorów zapewnienie większego wpływu na życie osiedla, podejmowane decyzje oraz zakres i jakość dostępnych usług społecznych może być trudne do zrealizowania przede wszystkim ze względu na relatywnie niewysoką aktywność społeczną seniorów oraz niechęć do angażowania się w przedsięwzięcia w tym zakresie.

Należy pamiętać, że przedstawione wyniki nie są kompleksową diagnozą i dotyczą jedynie badania ankietowego będącego elementem szerszego projektu badawczego. Jest to swoisty głos w dyskusji o potrzebach i oczekiwaniach seniorów w odniesieniu do usług społecznych. Zapraszamy do zapoznania się z pełnym opisem projektu na stronie: <http://propolab.f-as.pl/>

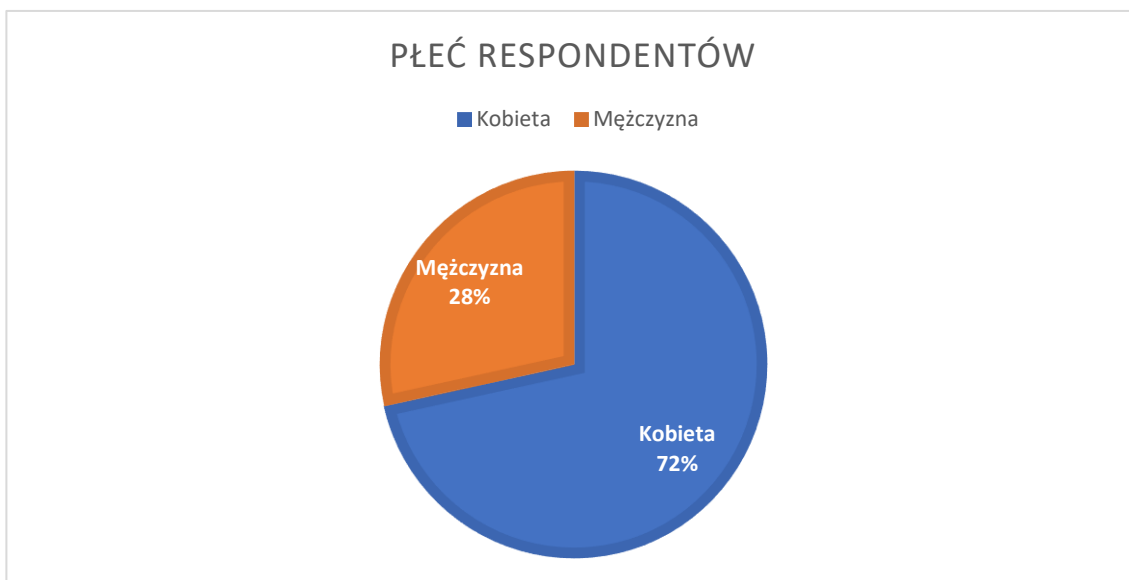
Specyfika badanej populacji

W mieście Wrocław w roku 2017 zamieszkiwało 243 981 osoby w wieku 50 lat lub więcej¹. W badaniu wzięli udział seniorzy zamieszkujący na osiedlu Popowice we Wrocławiu. Spełnienie ww. warunków tzn.

1. zamieszkiwanie na osiedlu Popowice,
2. wiek 50 lat lub więcej (tak w projekcie zostało zoperacjonalizowane pojęcie „senior”).

były sprawdzanymi na etapie rekrutacji warunkami udziału w badaniu. W pierwszej fali badania zebrano 137 wypełnionych ankiet, jednak podczas kontroli odrzucono 14 ankiet głównie z uwagi na sięgające 50% braki danych lub nie spełnienie kryteriów wiekowych.

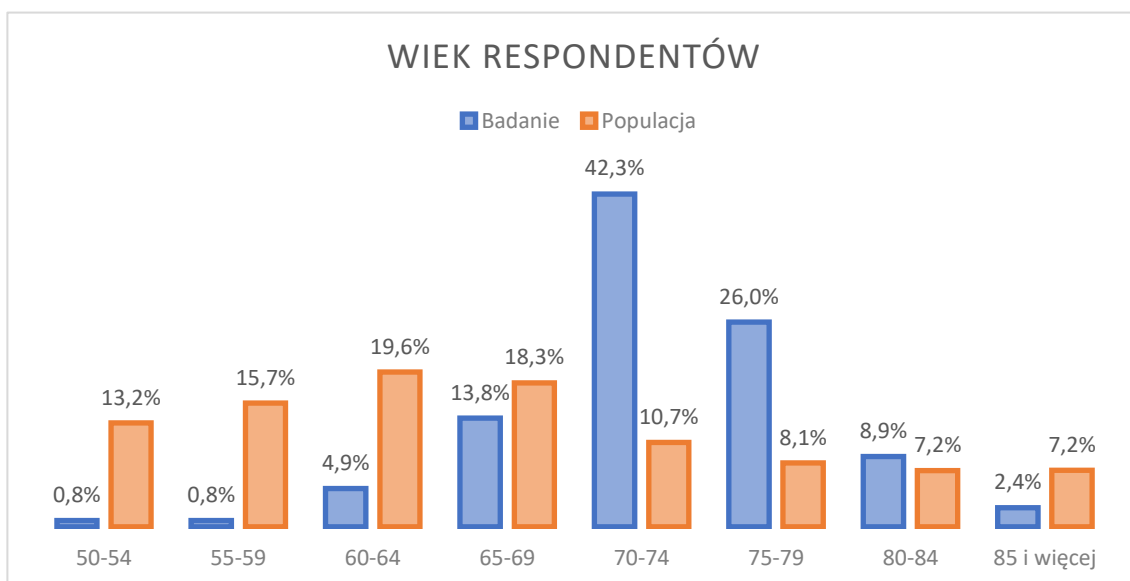
W zakwalifikowanych do dalszej analizy 123 ankietach znalazło się 88 ankiet wypełnionych przez kobiety i 35 przez mężczyzn. W stosunku do populacji ogólnej w badaniu wystąpiła wynosząca niemal 14 p.p. (punktu procentowego) nadreprezentacja kobiet. Wg danych BDL wśród osób w wieku 50 lat i więcej zamieszkujących we Wrocławiu kobiety stanowią 58,2% zaś mężczyźni 41,8%.



Wykres 1 Płeć respondentów badania

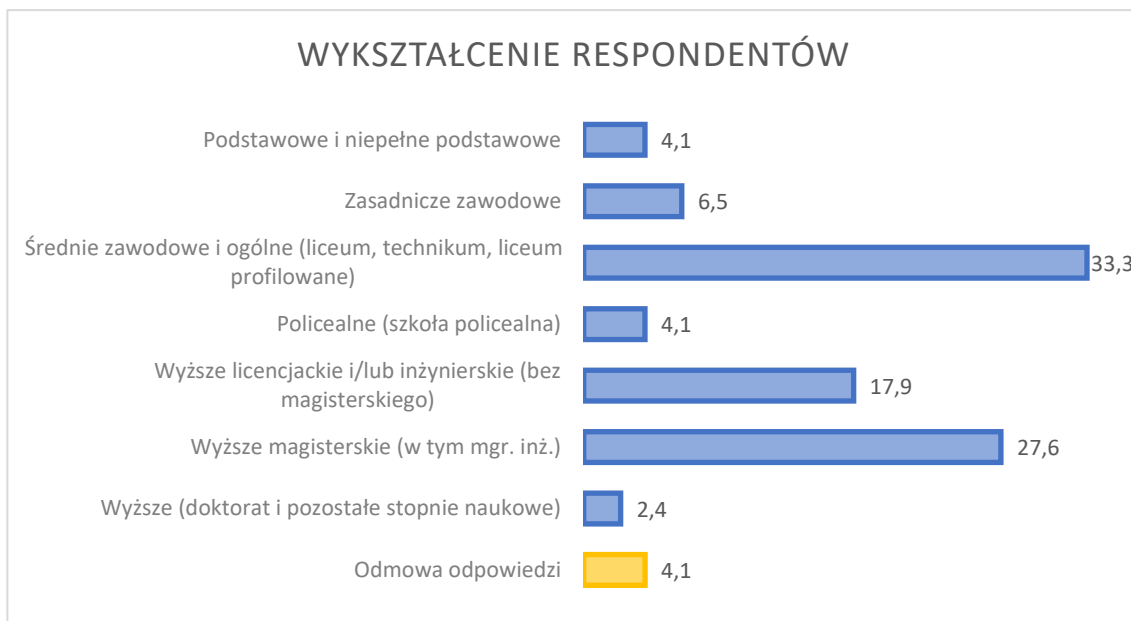
¹ Dane BDL wg stanu na 2019.04.26 <https://bdl.stat.gov.pl>

Rozkład wieku respondentów 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. Powodem zaobserwowanych różnic może 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 2 Wiek respondentów badania

Najczęściej spotykanym wśród respondentów badania poziomem wykształcenia było wykształcenie średnie zawodowe i ogólne. Taki rodzaj wykształcenia deklarowała 1/3 uczestników badania. Drugim najpopularniejszym poziomem wykształcenia było wykształcenie wyższe magisterskie które zadeklarowała ponad 1/4 uczestników badania (27,6%). Trzecią pod względem liczebności grupę wśród respondentów stanowiły osoby posiadające wykształcenie wyższe licencjackie i/lub inżynierskie (bez magisterskiego). Warto odnotować niski, wynoszący jedynie 4,1% odsetek odmów odpowiedzi na pytanie o poziom wykształcenia.



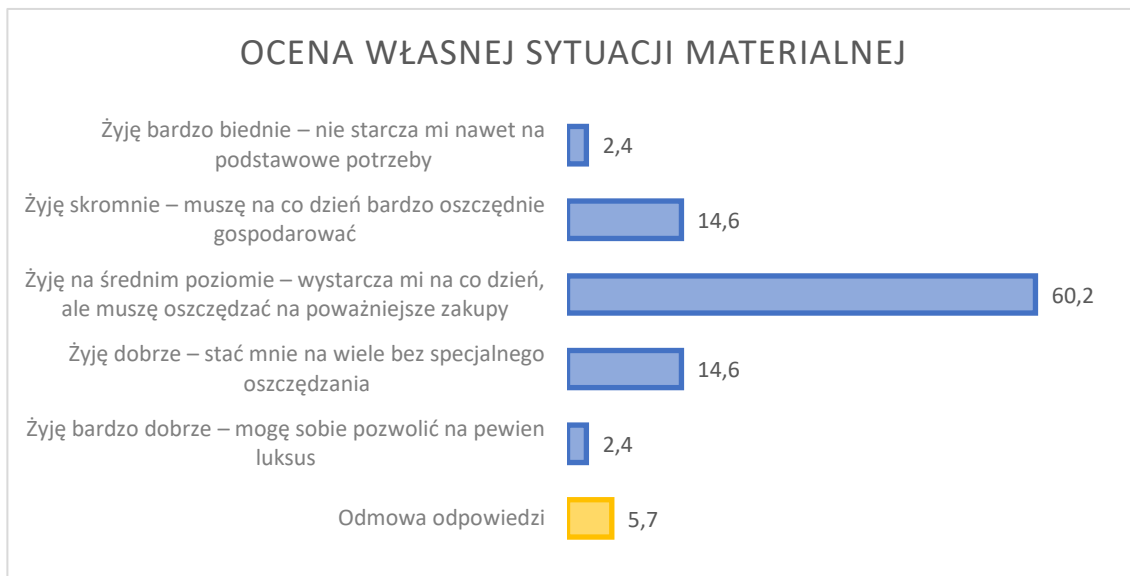
Wykres 3 Wykształcenie respondentów badania

Zdecydowana, wynosząca 82,9% większość respondentów badania pozostawała na emeryturze nie podejmując żadnych innych rodzajów aktywności zawodowej. Ośmioro respondentów stanowiących 6,5% uczestników badania łączyło bycie na emeryturze z pracą zawodową w niepełnym wymiarze godzin, zaś jedna osoba (0,8%) łączy bycie na emeryturze z pracą zawodową na pełen etat. Wśród uczestników badania dwie osoby przebywają na rencie, a jedna z nich dodatkowo pracuje w niepełnym wymiarze czasu pracy. Dwójka uczestników badania (1,6%) wyłącznie pracuje zawodowo. Zaś 4 osoby (3,3%) zadeklarowały, że są na „zasiłku stałym”. Cztery osoby stanowiące 3,3% uczestników badania odmówiło odpowiedzi na pytanie o sytuację zawodową.

Sytuacja zawodowa	Częstość	Procent
Jestem na emeryturze	102	82,9
Jestem na emeryturze i dodatkowo pracuję (w niepełnym wymiarze godzin)	8	6,5
Jestem na emeryturze i pracuję zawodowo (w pełnym wymiarze godzin)	1	0,8
Jestem na rencie	1	0,8
Jestem na rencie i dodatkowo pracuję (w niepełnym wymiarze godzin)	1	0,8
Jestem na zasiłku stałym	4	3,3
Pracuję zawodowo	2	1,6
Odmowa odpowiedzi	4	3,3
Ogółem	123	100,0

Tabela 1 Sytuacja zawodowa respondentów

Pomimo obaw badaczy zdecydowana większość respondentów odpowiedziała na pytanie o status materialny – odsetek odmów wyniósł jedynie 5,7%, co przy pytaniu o tak drażliwą kwestię należy uznać za wynik więcej niż dobry. Seniorzy oceniają swoją sytuację materialną raczej dobrze – zaledwie około 2,5% respondentów zadeklarowało, że żyje bardzo biednie i nie wystarcza im nawet na zaspokojenie potrzeb dnia codziennego, a co szósty uczestnik badania (zadeklarował, że żyje skromnie i musi posiadanymi pieniędzmi gospodarować bardzo oszczędnie. Spośród osób, które odpowiedziały na pytanie 81,9% oceniło swój status materialny jako średni (74 os.), dobry (18 os.) lub bardzo dobry (3 os.). Warto zauważyć, że wykres zmiennej *Ocena sytuacji materialnej* jest idealnie symetryczny i bardzo zbliżony do rozkładu normalnego. Oznacza to, że zdecydowana większość respondentów (63,8%) ocenia swoją sytuację materialną jako średnią/przeciętną, zaś odsetki osób oceniających swoją sytuację materialną umiarkowanie lub zdecydowanie dobrze/źle są sobie równe.



Wykres 4 Subiektywna ocena sytuacji materialnej

Sytuację mieszkaniową uczestników badania można określić jako dobrą – zdecydowana większość respondentów (90,8%) jest właścicielami lub współwłaścicielami mieszkania, w którym zamieszkuje. Odpowiedzi na to pytanie odmówiły zaledwie 3 osoby, co oznacza, że odsetek odmów wyniósł jedynie 2,4%.

Biorący udział w badaniu seniorzy najczęściej zamieszkują z mężem / żoną lub partnerem / partnerką (42,5%) lub samotnie (32,5%). Co szósty z uczestników badania (16,3%) zamieszkuje wspólnie z rodziną (rodzeństwem / dziećmi / zięciem / synową itp.).

Sytuacja mieszkaniowa	Częstość	Procent
Mieszkam samotnie	40	32,5
Mieszkam z mężem / żoną lub partnerem / partnerką	51	41,5
Mieszkam z rodziną (rodzeństwem / dziećmi / zięciem / synową itp.)	20	16,3
Odmowa odpowiedzi	11	8,9
Wynajmuję mieszkanie/pokój	1	0,8
Ogółem	123	100,0

Tabela 2 Sytuacja mieszkaniowa respondentów badania

Wyniki badania – uczestnictwo w życiu społecznym, aktywność edukacyjna i fizyczna

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. Uczestnicy badania

zostali poproszeni o określenie częstotliwości kontaktów z 5 predefiniowanymi kategoriami osób oraz otrzymali możliwość wskazania dodatkowej, istotnej ze swojego punktu widzenia kategorii. Analizując *Tabelę 3* należy pamiętać, że każdy z respondentów musiał wybrać jedną z odpowiedzi (kolumny) dla każdej z określonych grup osób (wiersze). Zatem w przypadku kontaktów z rodziną, ponad połowa respondentów (52%) utrzymuje je *raz w tygodniu lub częściej*, nieco ponad 1/3 (20,3%) *kilka razy w miesiącu*, zaś 4,1% *raz w miesiącu*. Niecały 1% respondentów nie utrzymuje kontaktu z rodziną (zaznaczyła odpowiedź *nigdy*), a 2,4% uczestników badania zaznaczył odpowiedź *nie wiem lub nie dotyczy*, co można traktować jako odmowę odpowiedzi.

Popowiccy seniorzy najczęściej utrzymują relatywnie częste (raz w miesiącu lub częściej) kontakty z siadami (74%) oraz rodziną (72,4%), rzadziej z przyjaciółmi (54,5%). Częste spotkania ze znajomymi z klubów, stowarzyszeń itp. deklaruje 22,8% respondentów, co pośrednio potwierdza relatywnie niewysokie zaangażowanie seniorów z Popowic w życie społeczne. Regularnie nowe osoby spotyka niecałe 5% uczestników badania, zaś inne, niewymienione grupy jedynie 0,8%.

Proszę określić częstotliwość kontaktów ze wskazanymi grupami osób	Raz w tygodniu lub częściej	Kilka razy w miesiącu	Raz w miesiącu	Kilka razy do roku	Raz do roku lub rzadziej	Nigdy	Nie wiem lub nie dotyczy
Rodzina	52,0%	20,3%	4,1%	14,6%	5,7%	0,8%	2,4%
Przyjaciele	23,6%	30,9%	18,7%	17,1%	1,6%	3,3%	4,9%
Sąsiedzi	48,0%	26,0%	3,3%	6,5%	2,4%	5,7%	8,1%
Znajomi z klubów, stowarzyszeń, miejsc, które Pan/i odwiedza	11,4%	11,4%	10,6%	8,1%	4,9%	23,6%	30,1%
Spotkania z nowo poznanymi ludźmi	1,6%	3,3%	5,7%	13,0%	17,1%	20,3%	39,0%
Inne grupy	0,0%	0,8%	0,8%	2,4%	0,0%	9,8%	86,2%

Tabela 3 Uczestnictwo w życiu społecznym - częstotliwość kontaktów z wybranymi grupami społecznymi

Biorący udział w badaniu seniorzy z Popowic raczej niechętnie biorą udział w życiu społecznym w ogóle oraz w tym związanym z funkcjonowaniem osiedla. Spośród siedmiu predefiniowanych kategorii aktywności społecznej respondenci najczęściej wskazywali na udział w zebraniach spółdzielni mieszkaniowej oraz spotkaniach grup nieformalnych (np. sąsiedzkich czy religijnych). W tego rodzaju spotkaniach udział brało nieznacznie ponad 29% uczestników badania. W spotkaniach związanych z uprawianiem hobby uczestniczyło niemal

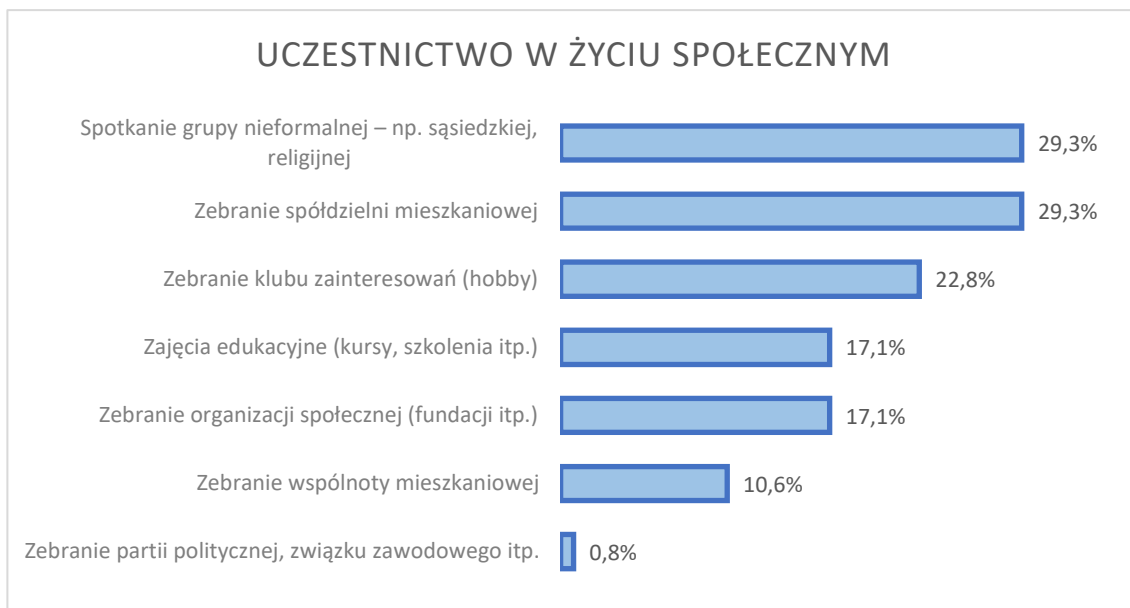
23% respondentów. W działania organizacji społecznych oraz w różnego rodzaju kursach i szkoleniach uczestniczyło nieznacznie ponad 17% ankietowanych. Co zaskakujące, w zebraniach wspólnot mieszkaniowych mających znaczny wpływ na decyzje wpływające na jakość życia mieszkańców uczestniczyło jedynie niecałe 11% respondentów. Aktywny udział w życiu politycznym zadeklarował jedynie jeden uczestnik badania. Odsetek osób wybierających odpowiedź *Nie pamiętam* był relatywnie wysoki i wahał się w przedziale 17 – 30%.

Rodzaje aktywności społecznej	Tak		Nie		Nie pamiętam	
	N	%	N	%	N	%
Zebranie spółdzielni mieszkaniowej	36	29,3%	66	53,7%	21	17,1%
Spotkanie grupy nieformalnej – np. sąsiedzkiej, religijnej	36	29,3%	65	52,8%	22	17,9%
Zebranie klubu zainteresowań (hobby)	28	22,8%	71	57,7%	24	19,5%
Zebranie organizacji społecznej (fundacji itp.)	21	17,1%	76	61,8%	26	21,1%
Zajęcia edukacyjne (kursy, szkolenia itp.)	21	17,1%	69	56,1%	33	26,8%
Zebranie wspólnoty mieszkaniowej	13	10,6%	78	63,4%	32	26,0%
Zebranie partii politycznej, związku zawodowego itp.	1	0,8%	85	69,1%	37	30,1%

Tabela 4 Uczestnictwo w życiu społecznym - podejmowane rodzaje aktywności społecznej

Najczęściej podejmowane przez seniorów z Popowic formy aktywności społecznej zostały zaprezentowane na Wykresie 5, przy czym należy pamiętać, że na wykresie przedstawiono jedynie odsetek odpowiedzi *Tak*, zaś pełny rozkład odpowiedzi na pytanie prezentuje tabela 3.

Kolejnym przejawem aktywności społecznej jest uczestnictwo w działaniach organizacji społecznych w charakterze wolontariusza. Wśród respondentów badania 17,1% w ciągu roku przed realizacją wywiadu udzielało się jako wolontariusz. Płeć ma istotny wpływ na podejmowanie działań w charakterze wolontariusza, wśród kobiet odsetek wolontariuszy wyniósł 20,5%, podczas gdy wśród mężczyzn było to jedynie 8,6% ankietowanych.



Wykres 5 Uczestnictwo w życiu społecznym - podejmowane rodzaje aktywności społecznej

Uczestnicy badania 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. W celu porównania istotności poszczególnych czynników przeprowadzono analizę przyznając czynnikom *Bardzo istotnym* 3 pkt., *Istotnym* 2 pkt., *Niezbyst istotnym* 1 pkt., a *Kompletnie nieistotnym* 0 pkt. Ze względu na fakt, że poszczególne czynniki były oceniane różną ilość razy, otrzymany wynik punktowy podzielono przez ilość ocen (oceniających) uzyskując w ten sposób uśrednioną ocenę. Najwyższa, a zarazem wskazująca najistotniejszy czynnik na skali to 3,0 – oznaczałaby, że wszyscy respondenci ocenili czynnik jako *Bardzo istotny*. Najniższą możliwą oceną jest 0, co oznacza, że wszyscy oceniający uznali czynnik za *Kompletnie nieistotny*. Z analizy wyłączono kategorię *Inne* z uwagi na bardzo niewielkie ilości ocen (wskazań) oraz fakt, że w ramach tej kategorii wskazane zostały różne czynniki. W tabeli poniżej, przedstawiono punktowy wynik każdego z czynników (skala od 4 do 0), a w ostatniej kolumnie przedstawiono ocenę istotności czynnika, jako odsetek maksymalnej możliwej do zdobycia ilości punktów. W kolejnej tabeli zaprezentowano procentowy rozkład odpowiedzi dla każdego z czynników, zaś w ostatniej tabeli łączny procent wskazań na kategorię *Bardzo istotne* i *Istotne*.

Czynnik	Punkty	% maksymalnego wyniku
Stan zdrowia	1,57	52,3%

Brak oferty interesujących kursów i szkoleń	1,04	34,7%
Brak miejsca, w którym można się spotkać	1,03	34,4%
Codzienne obowiązki	1,02	33,9%
Brak interesujących mnie wydarzeń, spotkań, imprez	1,02	33,9%
Brak motywacji i chęci do udziału w życiu społecznym	1,02	33,9%
Brak wolnego czasu	0,98	32,5%
Brak środków finansowych	0,86	28,7%
Zbyt duża odległość do miejsc spotkań/szkoleń	0,68	22,8%
Inne czynniki	0,12	4,1%

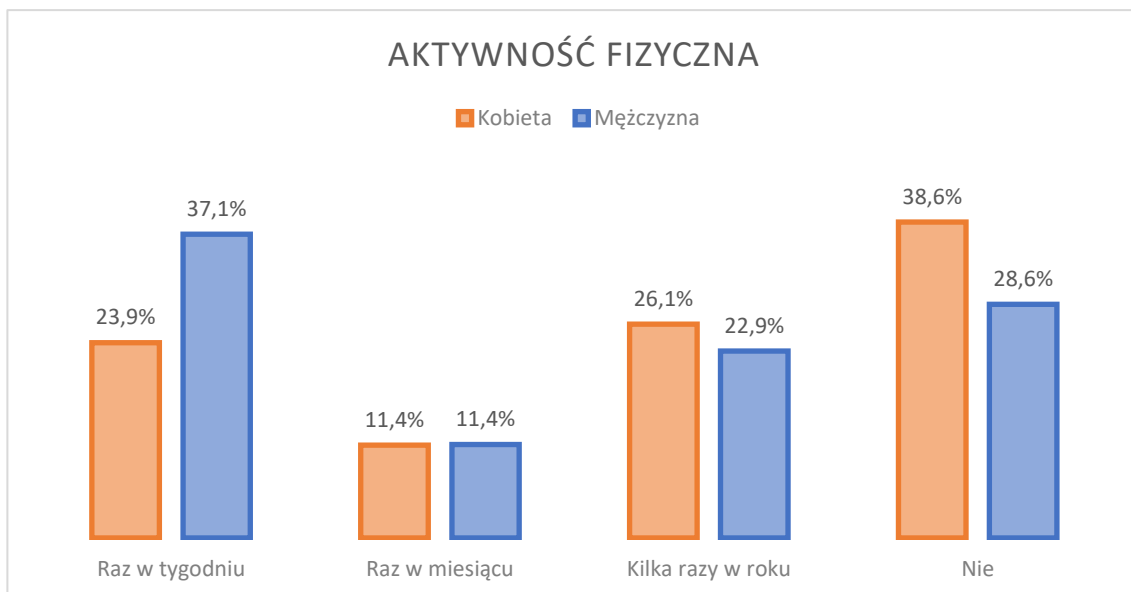
Tabela 5 Uczestnictwo w życiu społecznym - bariery i czynniki ograniczające (istotność)

Tak przeprowadzona analiza wskazuje, że najistotniejszym czynnikiem ograniczającym aktywność społeczną i edukacyjną popowickich seniorów jest *Stan zdrowia*, który ponad połowa respondentów (56,1%) wskazała jako *Bardzo istotny* lub *Istotny*. Na drugim miejscu wśród czynników ograniczających aktywność społeczną i edukacyjną seniorów na Popowicach znalazły się ex aequo (różnica wynosi 1/100 punktu) *Brak oferty interesujących kursów i szkoleń* oraz *Brak miejsca, w którym można się spotkać*. Czynniki te uzyskały odpowiednio 1,04 oraz 1,03 punktu. Warto jednak zauważyć, że w przypadku czynnika *Brak oferty interesujących kursów i szkoleń* odsetek respondentów, którzy uznali go za *Bardzo istotny* lub *Istotny* wyniósł 35,8%, zaś w przypadku *Braku miejsca, w którym można się spotkać* było to 32,5%. 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 *Codzienne obowiązki*. Łączny odsetek wskazań wymienionych czynników jako istotne i bardzo istotne wyniósł odpowiednio 35,8%, 35,0% oraz 30,9%. Na czwartym miejscu z różnicą wynoszącą jedynie 4/100 punktu w stosunku do miejsca trzeciego znalazł się *Brak wolnego czasu*, który jako *Istotny* lub *Bardzo istotny* określiło 29,3% uczestników badania. 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 – różnica pomiędzy nimi wynosi zaledwie 6/100 punktu.

Czynnik	Bardzo istotne	Istotne	Niezbyt istotne	Kompletnie nieistotne	Bardzo istotny i Istotny
Stan zdrowia	22,0%	34,1%	22,8%	21,1%	56,1%
Brak interesujących mnie wydarzeń, spotkań, imprez	8,9%	26,8%	21,1%	43,1%	35,8%
Brak oferty interesujących kursów i szkoleń	14,6%	21,1%	17,9%	46,3%	35,8%
Brak motywacji i chęci do udziału w życiu społecznym	9,8%	25,2%	22,0%	43,1%	35,0%
Brak miejsca, w którym można się spotkać	17,1%	15,4%	21,1%	46,3%	32,5%
Codzienne obowiązki	13,8%	17,1%	26,0%	43,1%	30,9%
Brak wolnego czasu	13,0%	16,3%	26,0%	44,7%	29,3%
Brak środków finansowych	7,3%	18,7%	26,8%	47,2%	26,0%
Zbyt duża odległość do miejsc spotkań/szkoleń	5,7%	14,6%	22,0%	57,7%	20,3%
Inne czynniki	4,1%	0,0%	0,0%	95,9%	4,1%

Tabela 6 Uczestnictwo w życiu społecznym - bariery i czynniki ograniczające (powszechność)

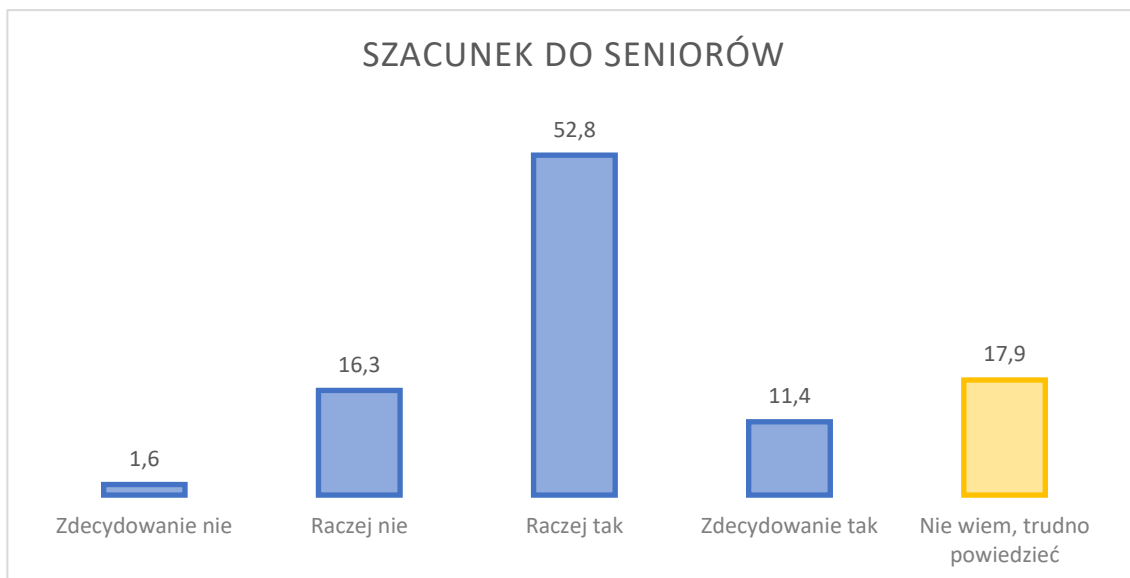
Około $\frac{2}{3}$ popowickich seniorów uprawia choćby okazjonalnie jakiś rodzaj aktywności fizycznej bądź sportu. Regularnie uprawianą aktywność fizyczną (co najmniej raz w tygodniu) zadeklarowało niemal 28% ankietowanych. Co najmniej raz w miesiącu aktywność fizyczną podejmuje 11,4% respondentów, zaś kolejne 25,2% robi to okazjonalnie (kilka razy w roku). Żadnej formy aktywności fizycznej nie podejmuje niemal 36% seniorów. Warto zauważyć, że częściej regularną aktywność fizyczną podejmują mężczyźni niż kobiety, a różnica wynosi ponad 13 p.p. Uzyskane wyniki wskazują, że wśród popowickich seniorów aktywność fizyczną chętniej i bardziej regularnie podejmują mężczyźni. Odsetek osób nie podejmujących żadnej formy aktywności fizycznej wśród kobiet wynosi niemal 39%, a wśród mężczyzn niecałe 29% (różnica wynosi dokładnie 10.p.p.).



Wykres 6 Aktywność fizyczna respondentów

Wyniki badania – poczucie bezpieczeństwa i związku z osiedlem Popowice

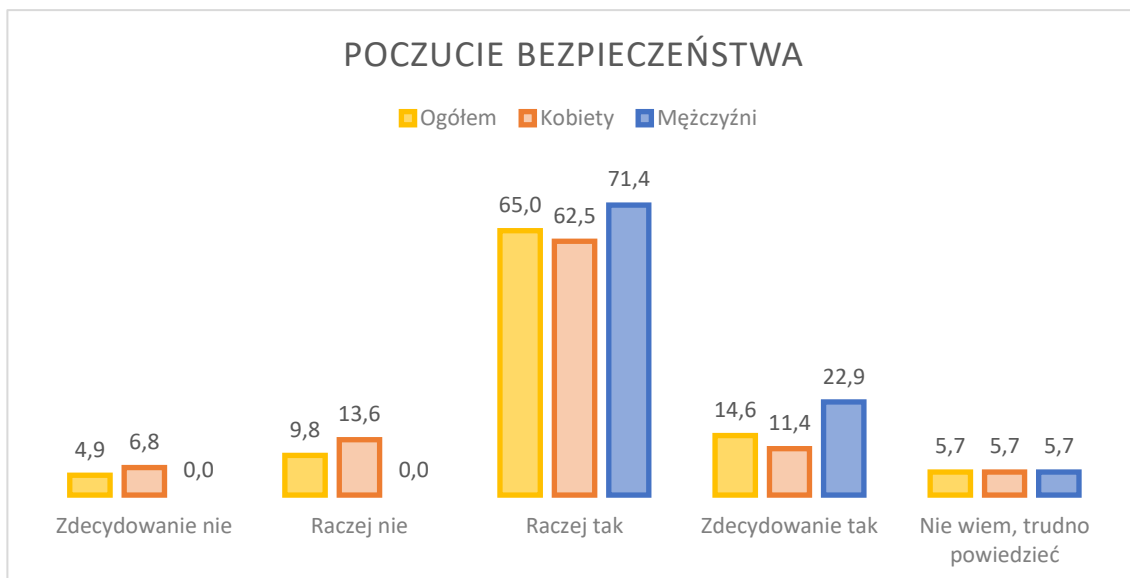
Większość (64,2%) respondentów badania uważa, że seniorzy są na Popowicach szanowani. Taką opinię w sposób zdecydowany wyraża nieco ponad 11% respondentów, zaś niemal 53% uważa, że raczej tak jest. Osób przekonanych o zdecydowanym braku szacunku dla seniorów odnotowano zaledwie 1,6%, zaś respondentów uważających, że seniorzy na Popowicach *Raczej nie* są szanowani było 16,3%. Warto odnotować relatywnie liczną, wynoszącą niemal 18% grupę osób nie chcących lub nie potrafiących odpowiedzieć na to pytanie.



Wykres 7 Poczucie bycia szanowanym wśród seniorów na Popowicach

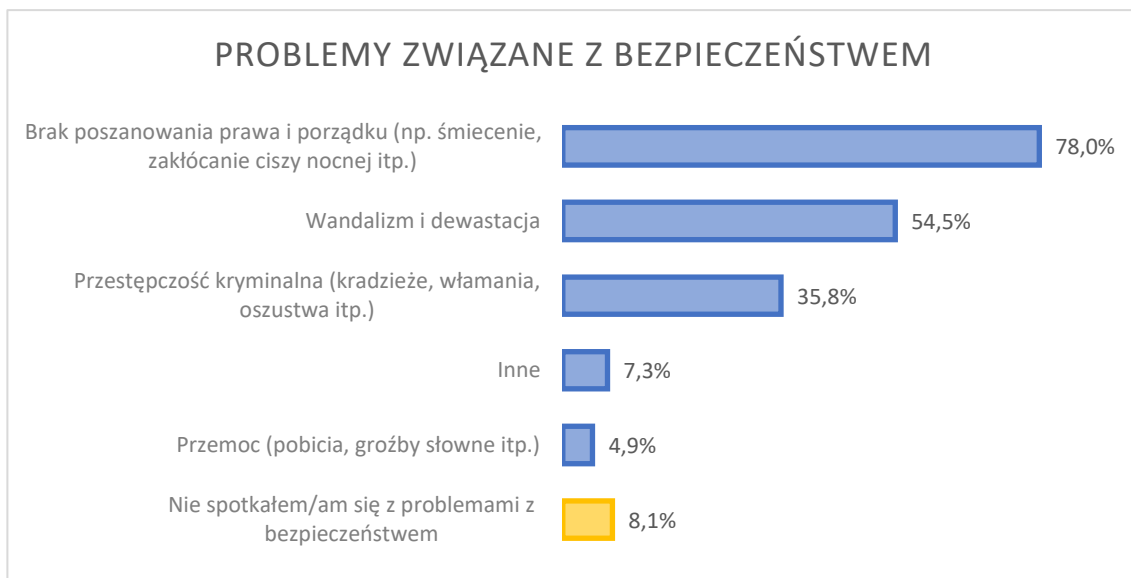
Seniorzy na Popowicach czują się *Raczej* bezpiecznie (65%) lub *Zdecydowanie* bezpiecznie (14,6%). Brak poczucia bezpieczeństwa na zamieszkiwanym osiedlu zgłosiło łącznie 14,6% uczestników badania, z których 9,8% *Raczej* nie czuje się bezpiecznie, zaś niecałe 5% *Zdecydowanie* nie czuje się bezpiecznie. Odpowiedź *Nie wiem, trudno powiedzieć* wskazało łącznie 5,7% respondentów.

Płeć ma znaczący wpływ na poczucie bezpieczeństwa na Popowicach – zamieszkujące na osiedlu kobiety czują się mniej bezpieczne niż mężczyźni. Na pytanie o poczucie bezpieczeństwa na Popowicach odpowiedź *Zdecydowanie nie* wskazało niemal 7% kobiet, zaś odpowiedź *Raczej nie* 13,6% kobiet. Biorący udział w ankiecie mężczyźni ani raz nie wskazali żadnej z tych odpowiedzi.



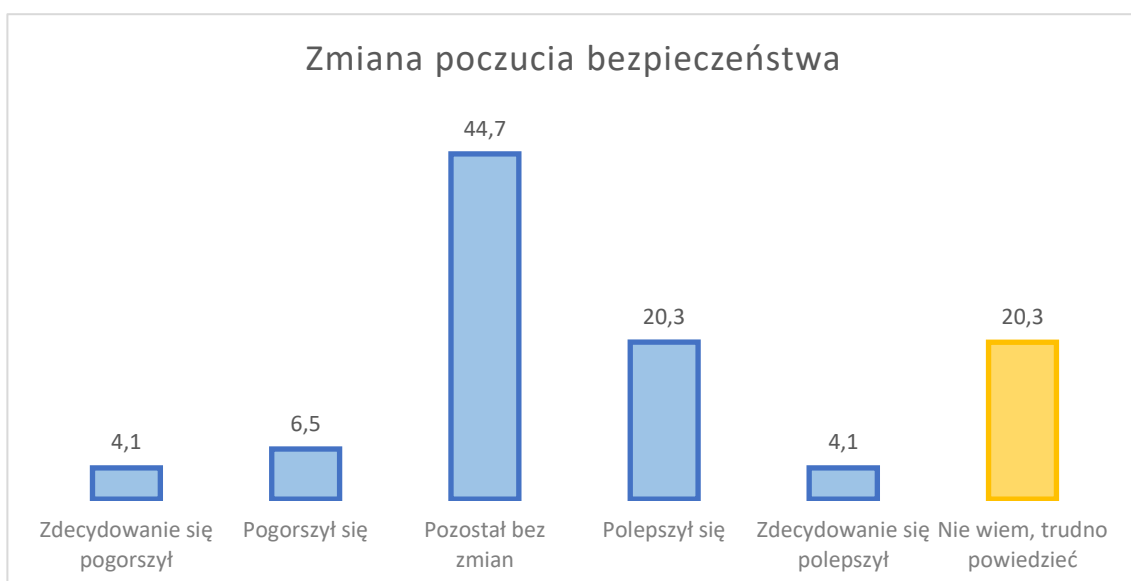
Wykres 8 Poczucie bezpieczeństwa wśród seniorów mieszkających na Popowicach

Mieszkający na Popowicach seniorzy zostali poproszeni o wskazanie problemów z bezpieczeństwem, z którymi spotkali się osobiście. Pytanie umożliwiało wybór kilku odpowiedzi, a każdy z respondentów wskazał średnio 1,8 problemu związanego z przestrzeganiem prawa. Najczęściej wskazywanym problemem związanym z bezpieczeństwem na Popowicach był *Brak poszanowania prawa i porządku poprzez śmiecenie, zakłócanie ciszy nocnej itp.*, z problemem takim zetknęło się 78% respondentów badania. Drugim powszechnym problemem z zakresu bezpieczeństwa był wandalizm i dewastacja z której przejawami zetknęła się ponad połowa (54%) ankietowanych. Co trzeci biorący udział w badaniu senior (36%) spotkał się osobiście z przejawami przestępczości kryminalnej, takiej jak kradzieże, włamania czy oszustwa. Najrzadziej wskazywanym problemem z bezpieczeństwem była *Przemoc*, niecałe 5% uczestników badania zetknęło się na Popowicach z problemem przemocy (zarówno fizycznej jak i werbalnej). Nieznacznie ponad 8% uczestników badania nie zetknęło się osobiście z żadnymi formami łamania prawa. Wśród problemów wskazywanych w kategorii *Inne* (wskazanej łącznie przez 7,3% respondentów) najczęściej przejawiał się problem osób bezdomnych nocujących na klatkach schodowych, jednak pojawiły się również głosy wskazujące na zbyt małą dbałość o przyrodę, brak dbałości wynajmujących o mieszkania i porządek oraz zagrożenie powodowane przez duże psy.



Wykres 9 Zgłaszane przez seniorów problemy związane z bezpieczeństwem na Popowicach

Rozkład odpowiedzi na pytanie o zmianę stanu bezpieczeństwa w porównaniu sprzed trzema laty przedstawia Wykres 10.

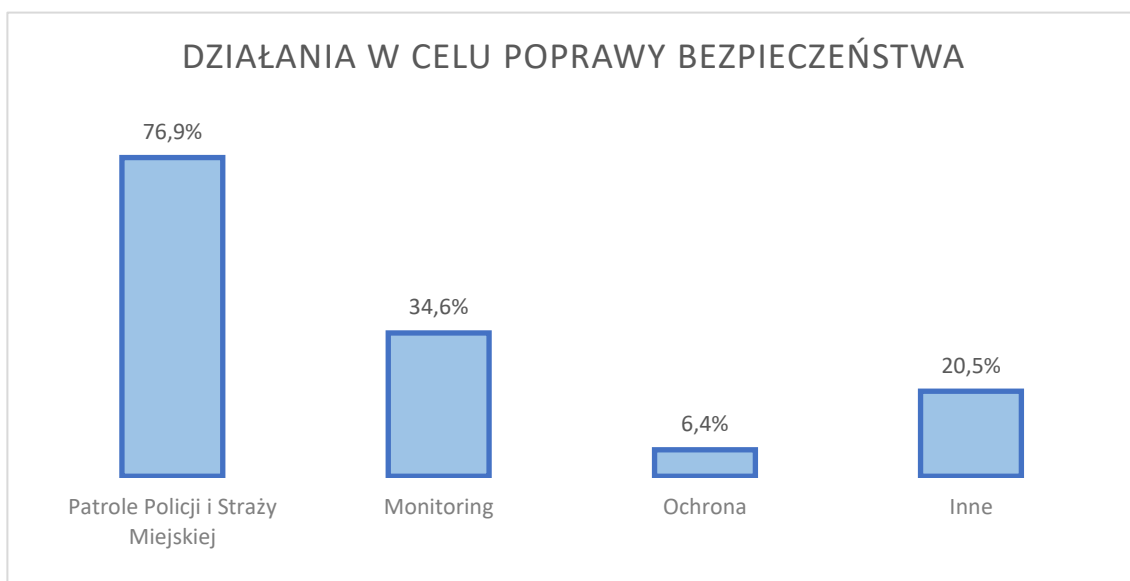


Wykres 10 Zmiana poczucia bezpieczeństwa na Popowicach

Popowiccy seniorzy poproszeni o ocenę poziomu bezpieczeństwa na osiedlu w porównaniu ze stanem sprzed 3 lat, najczęściej wskazywali, że nie uległ on zmianie (45%), zaś rzadziej (24%), że uległ poprawie. Osoby przekonane o tym, że stan bezpieczeństwa na osiedlu się pogorszył stanowiły łącznie 11% badanych. Uwagę zwraca liczna, wynosząca ponad 20%

uczestników badania grupa, która nie chciała lub nie potrafiła ocenić zmian w poziomie bezpieczeństwa.

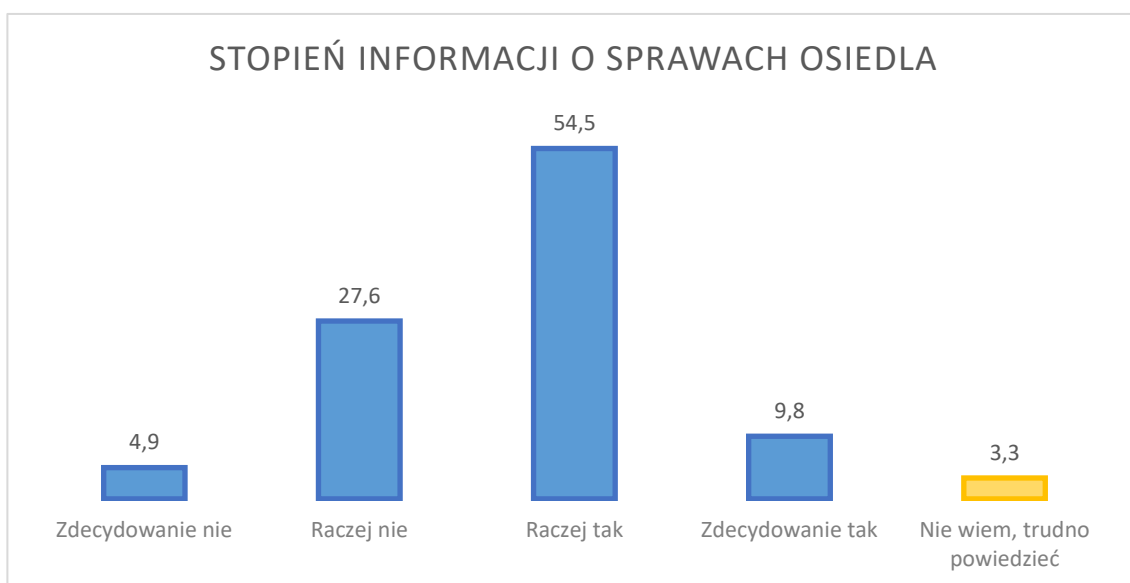
Wśród działań, które powinny zostać odjęte w celu poprawy bezpieczeństwa na Popowicach ponad $\frac{3}{4}$ respondentów wskazało zwiększenie ilości patroli Policji i/lub Straży Miejskiej. Kolejnym relatywnie często (ponad $\frac{1}{3}$ respondentów) zgłaszanym postulatem, był montaż monitoringu w newralgicznych punktach osiedla. Nieco ponad 6% respondentów było zdania, że powinna zostać powołana lub zatrudniona osiedlowa służba ochrony. Wśród działań ujętych w kategorii *Inne* najczęściej pojawiały się postulaty dotyczące częstszych wizyt i zwiększenia dostępności dla mieszkańców dzielnicowego oraz rozwiązania problemu przebywających w budynkach osób bezdomnych. Wśród rzadziej wskazywanych działań znalazły się między innymi montaż sygnalizacji świetlnej na skrzyżowaniach ulic w obszarze osiedla oraz ograniczenie dozwolonej szybkości dla samochodów. Pojedyncze osoby sugerowały również poprawę stanu nawierzchni chodników, likwidacja sklepów z alkoholem oraz utworzenie Domu Kultury



Wykres 11 Proponowane działania w celu poprawy bezpieczeństwa

Wyniki badania – komunikacja i źródła informacji o życiu osiedla

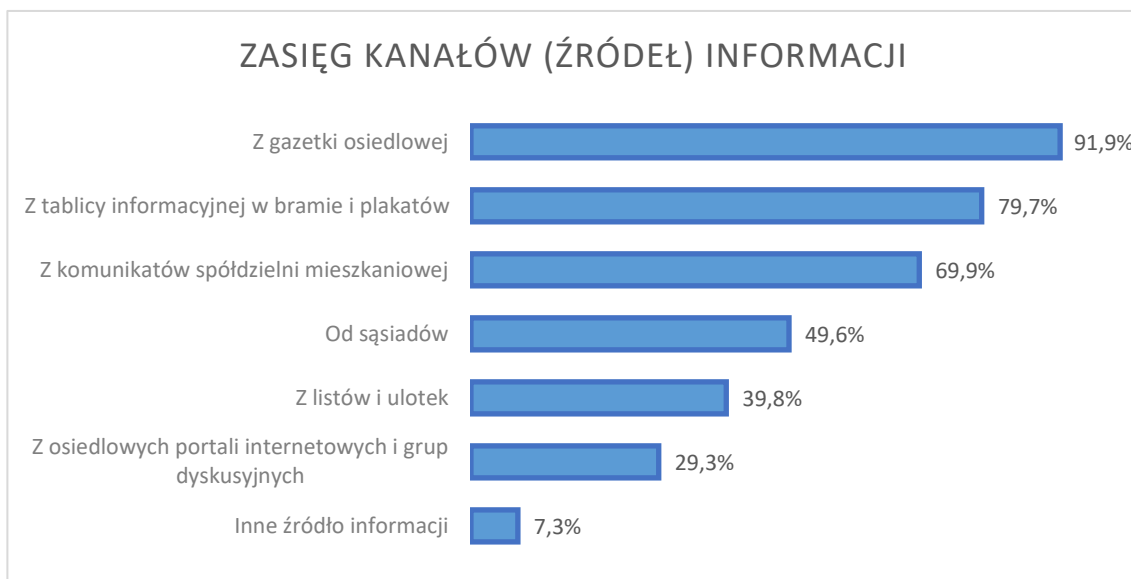
Większość uczestników badania uważa, że jest dobrze poinformowana o wydarzeniach na osiedlu Popowice. Na pytanie *Czy jest P. informowana o planach, działaniach, wydarzeniach, spotkaniach itp. na Popowicach?* odpowiedziało twierdząco ponad 64% respondentów, podczas gdy odpowiedź *Raczej nie* lub *Zdecydowanie nie* wybrało 32% respondentów. Odpowiedź *Nie wiem, trudno powiedzieć* wybrało nieco ponad 3% ankietowanych. Równocześnie należy zauważyć, że sytuacja, w której 1/3 seniorów mieszkających na Popowicach uważa, że nie jest dostatecznie informowana o sprawach dotyczących życia osiedla nie jest zadowalająca i wskazuje na istnienie problemu w obszarze informowania seniorów mieszkających na osiedlu.



Wykres 12 Subiektywna ocena stopnia poinformowania o sprawach osiedla

Zapytani, o wykorzystywane przez siebie, źródła informacji o sprawach osiedla Popowiccy seniorzy wskazywali średnio 3,7 odpowiedzi. Zdecydowana większość seniorów zapytanych o źródła informacji na temat życia osiedla, z których korzystają, 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 są sąsiedzi. Relatywnie najmniejszy odsetek mieszkających na Popowicach seniorów korzysta z *Osiedlowych portali internetowych i grup dyskusyjnych* (29%). Zaprezentowane dane dotyczą zasięgu poszczególnych kanałów informacji nie zaś preferencji respondentów. Przedstawione wyniki opisują odsetek respondentów którzy

użytkują dany kanał informowania niezależnie od jego istotności rozumianej jako miejsce w rankingu.



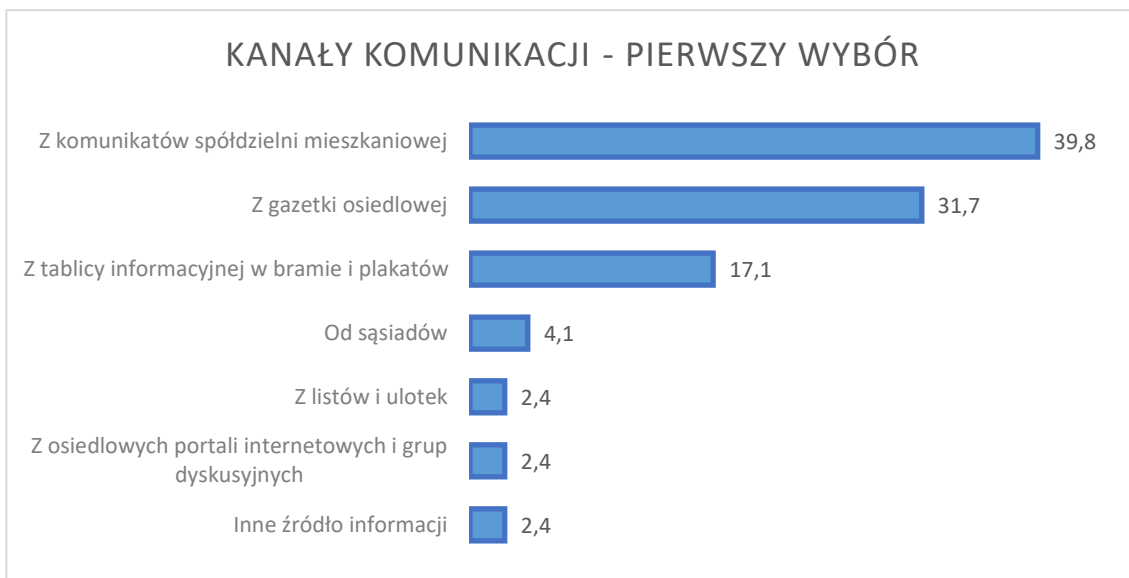
Wykres 13 Zasięg kanałów informacji o sprawach osiedla

W przypadku rankingu kanałów informacji zastosowano podobną procedurę jak w ocenie istotności czynników ograniczających aktywność seniorów w sferze społecznej bądź edukacyjnej. Respondenci mieli wskazać używane przez siebie kanały informacji, a następnie uszeregować je od najistotniejszego do najmniej istotnego. W celu porównania istotności poszczególnych czynników przeprowadzono analizę przyznając czynnikom z pierwszego miejsca rankingu 3 pkt., z drugiego miejsca 2 pkt., zaś z trzeciego miejsca 1 pkt. Kanały komunikacji wskazane na dalszych miejscach rankingu uzyskały 0 pkt., co w praktyce oznacza, że ranking został skonstruowany w oparciu o 3 najważniejsze dla każdego z respondentów kanały komunikacji. Ze względu na fakt, że poszczególne sposoby informowania były oceniane różną ilość razy, otrzymany wynik punktowy podzielono przez liczbę oceniających uzyskując w ten sposób uśrednioną ocenę. Najwyższą, wskazującą najistotniejszy kanał komunikacji, możliwą oceną wynosiła 3,0 pkt. – oznaczałaby, że wszyscy respondenci wskazali wybrany kanał komunikacji na pierwszym miejscu. Najniższą możliwą oceną było 0, co oznacza, że wszyscy oceniający uznali sposób informowania jako nieistotny lub umieścili go poza pierwszą trójką najważniejszych. W tabeli poniżej, przedstawiono punktowy wynik każdego z czynników (skala od 3 do 0), a w ostatniej kolumnie przedstawiono ocenę istotności kanału komunikacji, jako odsetek maksymalnej możliwej do zdobycia ilości punktów.

Kanał informacji	Punkty	% maksymalnego wyniku
Z gazetki osiedlowej	1,87	62,30%
Z komunikatów spółdzielni mieszkaniowej	1,51	50,40%
Z tablicy informacyjnej w bramie i plakatów	1,33	44,40%
Od sąsiadów	0,33	10,80%
Z listów i ulotek	0,24	8,10%
Z osiedlowych portali internetowych i grup dyskusyjnych	0,23	7,60%
Inne źródło informacji	0,1	3,30%

Tabela 7 Istotność poszczególnych kanałów informacji o sprawach osiedla

Po zastosowaniu opisanej wcześniej procedury uwzględniającej trzy najważniejsze kanały komunikacji ujawniają się różnice pomiędzy zasięgiem poszczególnych form komunikacji, a oczekiwaniami seniorów. Spośród źródeł informacji o życiu osiedla w dalszym ciągu na pierwszym miejscu pozostaje *Gazetka osiedlowa*, lecz na drugiej pozycji znalazły się *Komunikaty spółdzielni mieszkaniowej* nie zaś *Tablice informacyjne w bramie i plakaty*, które spadły na trzecią pozycję. O ile w przypadku analizy zasięgu widać raczej równomierny spadek zasięgu kolejnych źródeł informacji, o tyle w analizie trzech pierwszych wyborów 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 analizując jedynie pierwszy wybór respondentów, czyli najważniejszy z ich punktu widzenia kanał komunikacji okazują się nim być *Komunikaty spółdzielni mieszkaniowej* (40%) spychając na drugie miejsce *Gazetkę osiedlową* (32%). Na trzecim miejscu pozostają *Tablice informacyjne i plakaty*, ale ze znacznie gorszym wynikiem (17%). Równocześnie warto zauważyć, że o ile informacje o życiu i sprawach osiedla od sąsiadów uzyskuje około połowa ankietowanych seniorów, to jako pierwsze źródło informacji deklaruje je jedynie nieznacznie ponad 4% respondentów. Planując kampanię informacyjną lub chcąc poprawić istniejący system komunikacji skierowanej do grupy powoickich seniorów należy wziąć pod uwagę opisane preferencje odbiorców i zapewnić skuteczny przekaz w preferowanych kanałach komunikacji.



Wykres 14 Najistotniejsze kanały informacji o sprawach osiedla (pierwszy wybór)

Popowiccy seniorzy w zdecydowanej większości zauważają potrzebę poprawy sposobu informowania mieszkańców o sprawach dotyczących osiedla. Potrzebę poprawy widzi łącznie $\frac{2}{3}$ uczestników badani (67%). Respondentów przekonanych, że obecny system informowania nie wymaga zmian było łącznie 22%. W pytaniu dotyczącym potrzeby zmian systemu informowanie mieszkańców nieco liczniejsza niż w większości pozostałych pytań ankiety była grupa osób niezdecydowanych – ich udział sięgnął niemal 11%.

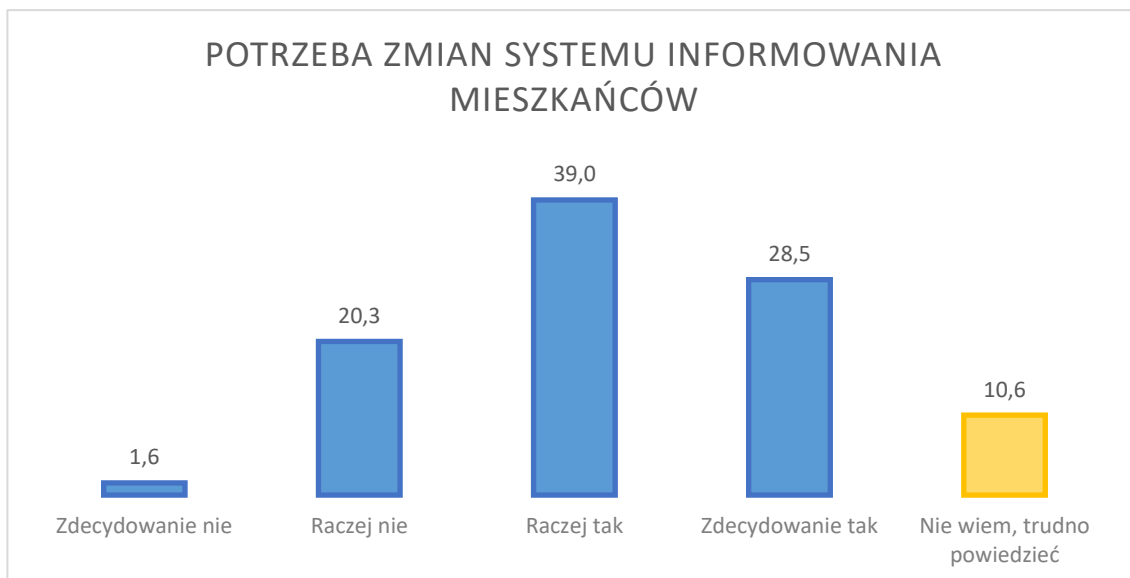
Wśród wskazywanych przez respondentów badania sposobów poprawy systemu informowania mieszkańców o życiu osiedla najczęściej przewijały się postulaty dotyczące zwiększenia ilości informacji wywieszanych na tablicach ogłoszeniowych na zewnątrz oraz wewnątrz budynków/bram. Część respondentów zgłaszała problem ze zrywaniem ogłoszeń umieszczonych na zewnątrz budynku lub na to, że są one nieczytelne z powodu zbyt małego rozmiaru druku. Pojawił się również postulat postawienia w kluczowych punktach osiedla kilku słupów ogłoszeniowych i publikowanie informacji w formie plakatów:

„... tablica informacyjna w windzie. Wkomponowany w osiedle słup informacyjny - z dużym wydrukiem i kolorystyką.”

„Tablica informacyjna na osiedlu, również w klatkach mieszkaniowych w budynku tablice informacyjne.”

„Duże tablice informacyjne - podświetlane. Słupy informacyjne”.

„Utworzenie zamkniętych tablic informacyjnych, żeby informacje nie były zrywane.”



Wykres 15 Ocena potrzeby zmian w istniejącym systemie informowania o sprawach osiedla

Drugim najczęstszym postulatem było dostarczanie informacji bezpośrednio do skrzynek pocztowych każdego z lokatorów:

„Ulotki i broszury w skrzynce pocztowej.”

„Dokładna informacja do skrzynek na listy.”

„Czytelne komunikaty na każdej klatce schodowej. Ważniejsze bezpośrednio do skrzynek do listów.”

Na trzecim miejscu wśród postulowanych zmian sposobu informowania znalazło się częstsze wydawanie gazetki osiedlowej oraz zwiększenie w jej treści udziału informacji o charakterze informacyjnym:

„W gazetce osiedlowej zbyt dużo informacji dotyczących działalności klubu seniora, natomiast brak rzetelnej informacji o planach dot. powstających budynków i ich wpływu na pogorszenie życia mieszkających tutaj.”

„Gazetka osiedlowa winna zawierać więcej informacji dot. życia mieszkańców oraz planowanych imprez i spotkań kulturalno – oświatowych.”

„Zwiększyć częstotliwość wydawania gazetki osiedlowej.”

Niemal równie często jak postulat zmian w gazetce osiedlowej pojawiała się propozycja organizowania częstszych zebrań/spotkań mieszkańców:

„Więcej zebrań w Spółdzielni dot. zmian i innowacji na naszym osiedlu, spotkań z ciekawymi ludźmi.”

„Spotkania organizacyjne na klatkach przynajmniej raz na pół roku z radami osiedla lub członkiem Rady Nadzorczej.”

Organizować spotkania z mieszkańcami na określony temat.”

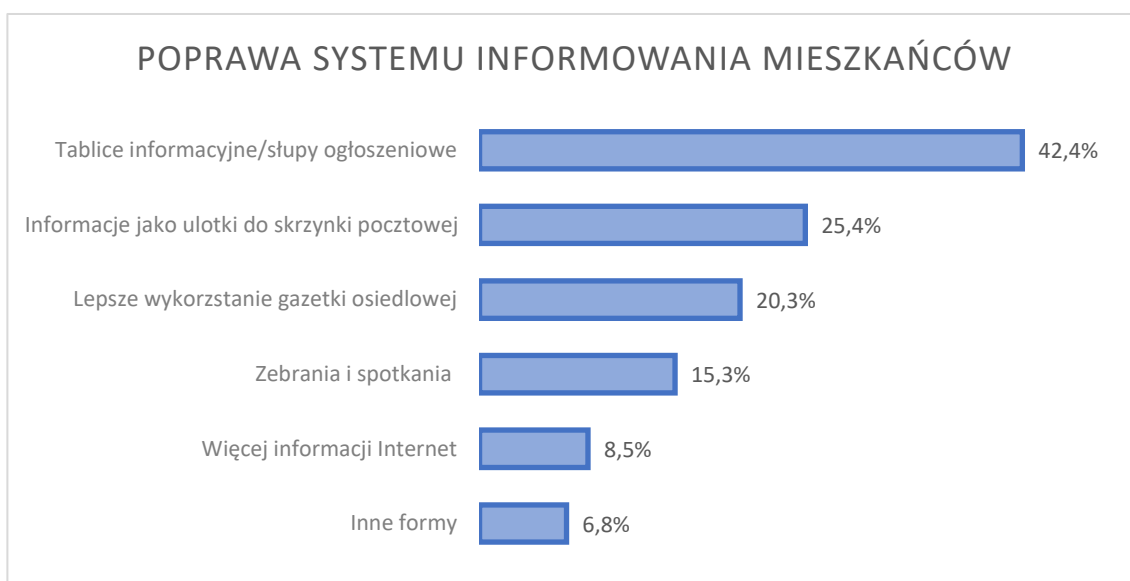
Zdecydowanie rzadziej pojawiały się propozycje zwiększenia w polityce informacyjnej roli Internetu (aktualne informacje na stronie WWW spółdzielni mieszkaniowej i jej profilu na Facebooku) oraz utworzenia osiedlowego punktu/centrum informacji, a nawet przesyłania ważnych informacji w formie SMS na telefony komórkowe.

„Więcej aktualnych informacji i komunikatów na stronie internetowej spółdzielni mieszkaniowej.”

„Strona Spółdzielni. FB. Zmiana stylu zarządzania. Blog. Informacje natychmiastowe po zaistnieniu zdarzenia.”

„Utworzenie centrum informacyjnego. Duże tablice informacyjne – podświetlane. Słupy informacyjne. Foldery.”

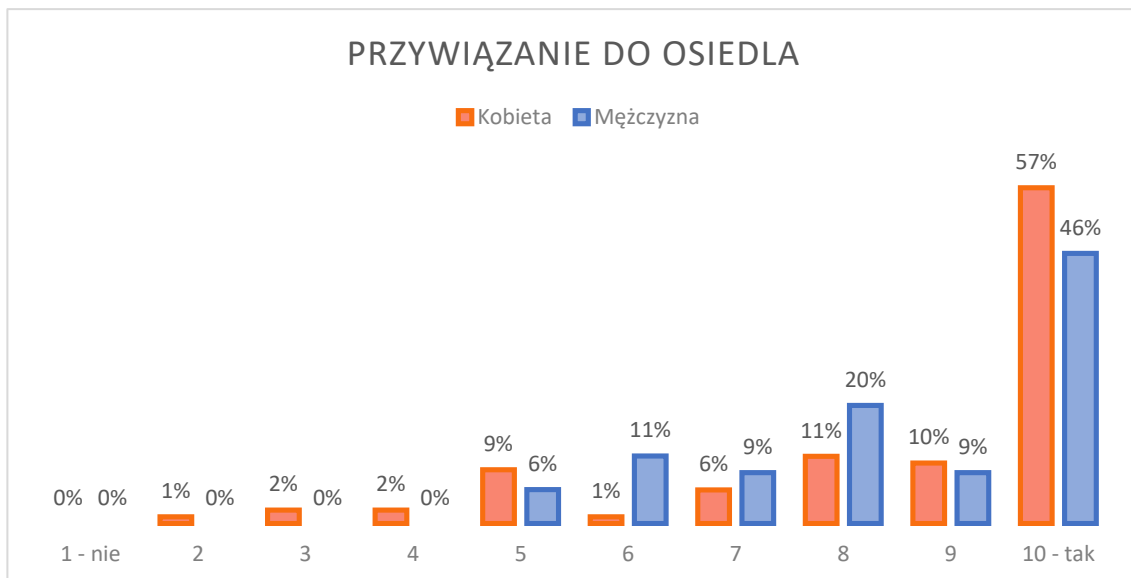
„Przekazywanie informacji przez komórkę”.



Wykres 16 Postulowane zmiany w systemie informowania o sprawach osiedla

Wyniki badania – identyfikacja z osiedlem

Mieszkający na Popowicach seniorzy w zdecydowanej większości czują się związani ze swoim osiedlem. W jednym z pytań ankiety zostali poproszeni o ocenę na skali od 1 (zdecydowanie nie) do 10 (zdecydowanie tak) osobistego przywiązania do swojego osiedla? Niemal 54% respondentów zaznaczyło najwyższą odpowiedź (10 – zdecydowanie tak), natomiast żaden z respondentów nie zaznaczył odpowiedzi 1 – zdecydowanie nie. Średnia ocena wyniosła 8,59 przy odchyleniu standardowym 1,96, co oznacza, że respondenci byli raczej zgodni w swoich osądach. Warto zauważyć, że średnia ocena *przywiązania do osiedla* wśród mężczyzn (8,51) była nieco niższa niż wśród kobiet (8,61), ale za to panowie byli bardziej jednomyślni (SD – odchylenie standardowe = 1,67) niż panie (SD = 2,08).



Wykres 17 Deklarowane przywiązanie do osiedla Popowice ze względu na płeć

Ponad ⅓ respondentów (69%) jest przekonanych o potrzebie istnienia symboli pozwalających mieszkańcom identyfikować się ze swoim osiedlem. Praktycznym przykładem takich działań był projekt umieszczenia przy ulicy Rysiej Popowicjusza – krasnala wyznaczającego geometryczny środek Wrocławia. Odsetek przeciwników tego rodzaju inicjatyw wyniósł niemal 11%, jednak osób zdecydowanie niechętnych takim działaniom odnotowano jedynie 1,6%. Relatywnie liczna (20%) była grupa respondentów nie mających opinii i wybierających odpowiedź *Nie wiem, trudno powiedzieć*. Płeć respondentów miała wpływ na ich opinię o potrzebie istnienia symboli pozwalających identyfikować się mieszkańcom z osiedlem. Potrzebę prowadzenia takich działań widziało 80% mężczyzn i 65% kobiet. Odsetek osób niezdecydowanych również był różny i wśród mężczyzn wyniósł niecałe 9% podczas gdy wśród kobiet było to 25%. Odsetek przeciwników kreowania symboli osiedla wśród kobiet i mężczyzn był podobny, jednak jedynie wśród kobiet znalazły się osoby *Zdecydowanie przeciwne* takim działaniom (2,3%). W świetle uzyskanych wyników można stwierdzić, że kobiety w mniejszym stopniu dostrzegają potrzebę kreowania symboli budujących identyfikację mieszkańców z osiedlem.

	Zdecydowanie nie	Raczej nie	Raczej tak	Zdecydowanie tak	Nie wiem, trudno powiedzieć
Kobieta	2,3%	8,0%	36,4%	28,4%	25,0%
Mężczyzna	0,0%	11,4%	42,9%	37,1%	8,6%

Ogółem	1,6%	8,9%	38,2%	30,9%	20,3%
--------	------	------	-------	-------	-------

Tabela 8 Potrzeba kreowania symboli pozwalających mieszkańcom identyfikować się ze swoim osiedlem ze względu na płeć

Wyniki badania – znajomość i potrzeby w zakresie usług społecznych

W celu określenia dostępności na terenie Popowic usług społecznych dla seniorów poproszono respondentów badania o wskazanie znanych sobie istniejących na terenie osiedla Popowice usług społecznych oraz ocenę tego, czy z punktu widzenia seniora są one potrzebne. Katalog ocenianych usług społecznych zawierał 16 predefiniowanych propozycji dając możliwość wskazania dodatkowych, nie ujętych w kafeterii odpowiedzi. Odpowiedź na pytanie sprawia seniorom dużą trudność, zarówno w przypadku znajomości dostępnych usług społecznych jak również oceny, czy są one potrzebne. W przypadku pytania o dostępne na Popowic usługi społeczne średnia ilość wskazań na odpowiedź *Nie wiem* wyniosła 45,2%, zaś najwyższy odsetek odpowiedzi *Nie wiem*, aż 67,5%. W pytaniu dotyczącym oceny przydatności danej usługi społecznej z punktu widzenia seniorów średni odsetek wskazań na odpowiedź *Nie wiem* był ponad dwukrotnie niższy i wyniósł 28,2%. Odnotowany wysoki odsetek odpowiedzi *Nie wiem* należy interpretować w kategoriach braku informacji/wiedzy nt. dostępnych na Popowicach usług społecznych.

Jako najbardziej dostępne usługi społeczne respondenci ocenili *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 wskazali: *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%). W przypadku każdej z usług społecznych część respondentów była zdania, że usługa jest dostępna na Popowicach, zaś inna część była przeciwnego zdania. Analizując różnicę w opiniach (tzw. opinię „netto” tzn. odsetek przekonanych o dostępności odjąć odsetek przekonanych o braku dostępności) w stosunku do opisu powyżej nastąpiła jedynie jedna zmiana – wśród usług najmniej dostępnych *Możliwość pracy zarobkowej* została zastąpiona przez *Szkolenia zapoznające seniorów z nowymi technologiami spotykanymi w codziennym życiu*.

Usługa społeczna	Dostępność (odp. TAK) A	Potrzeba (odp. TAK) B	Δ (= A – B)
------------------	----------------------------	--------------------------	-----------------------

Zajęcia popularyzujące wiedzę i profilaktykę medyczną – np. dietetycznych, dot. chorób typowych dla osób starszych technik doskonalenia pamięci itp.)	12,2%	76,4%	-64,2%
Usługi opiekuńcze i pielęgnacyjne (dzienny dom opieki, asystentura, usługi pielęgnarskie)	12,2%	75,6%	-63,4%
Szkolenia i porady z zagadnień prawnych, ubezpieczeniowych i finansowych (np. pożyczki, hipoteka, prawo spadkowe itp.)	8,9%	67,5%	-58,5%
Szkolenia zapoznające seniorów z nowymi technologiami spotykanymi w codziennym życiu (karty płatnicze, konta bankowe, telefony komórkowe itp.)	13,8%	69,1%	-55,3%
Działania edukacyjne związane z zagrożeniami i niebezpieczeństwami	16,3%	69,1%	-52,8%
Dostępne przez cały dzień miejsca spotkań dla seniorów	20,3%	71,5%	-51,2%
Łatwy dostęp do służby zdrowia	34,1%	82,9%	-48,8%
Zajęcia rekreacyjne i sportowe	31,7%	76,4%	-44,7%
Zajęcia i szkolenia związane z hobby (np. artystyczne, komputerowe, kulinarne)	31,7%	70,7%	-39,0%
Włączanie osób starszych w proces wychowania dzieci w przedszkolach i edukacji dzieci i młodzieży w szkołach (wizyty, przekazywanie historii jako świadek itp.)	13,0%	43,9%	-30,9%
Możliwości podjęcia przez seniorów działalności społecznej	22,0%	48,8%	-26,8%
Możliwość pracy zarobkowej (silver economy)	9,8%	36,6%	-26,8%
Integracja seniorów z lokalną społecznością, np. w czasie festynów, wydarzeń kulturalnych, zebrań itp.	48,0%	74,0%	-26,0%
Dostępne dla seniorów obiekty sportowo - rekreacyjne	47,2%	71,5%	-24,4%
Dostęp do kultury (kino, biblioteka, teatr itp.)	53,7%	77,2%	-23,6%
Dostępność życia duchowego (np. kościoł)	74,8%	69,1%	+5,7%

Tabela 9 Znajomość dostępnych na Popowicach usług społecznych i zapotrzebowanie na nie

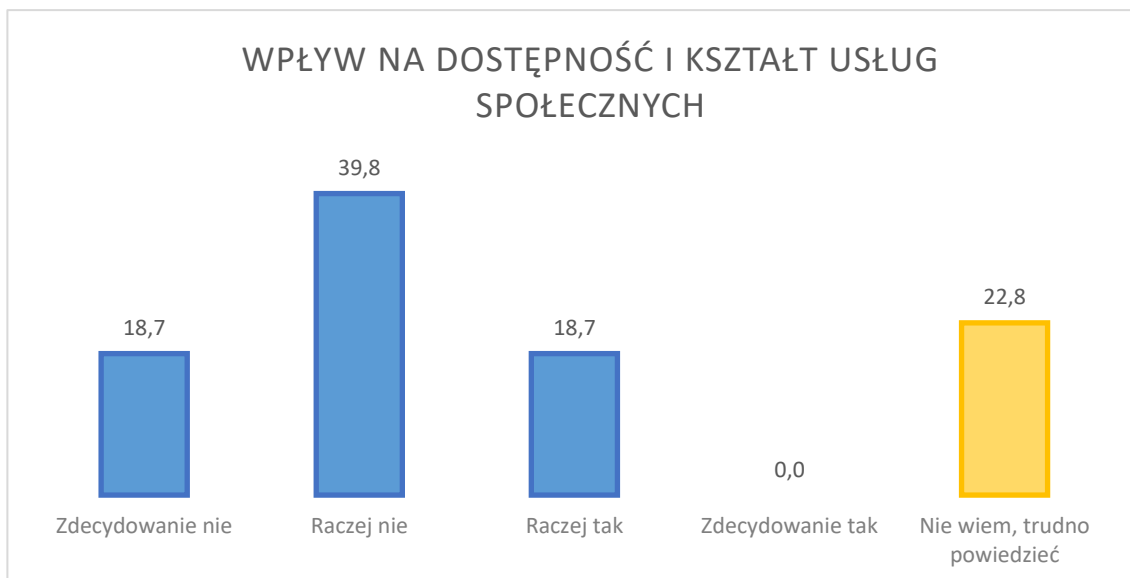
W przypadku oceny czy dana usługa społeczna jest seniorom z Popowic potrzebna u części respondentów zaobserwowano tendencję do zaznaczania odpowiedzi *Tak (potrzebna)* w odniesieniu do wszystkich wymienionych usług. Można domniemywać, że w przypadku części z uczestników badania udzielona odpowiedź nie była wynikiem rzetelnej oceny potrzeb, a raczej wyrazem podejścia „*lepiej niech będą wszystkie, najwyżej nie skorzystam*”. Nawet jeśli te domniemania są prawdziwe, to mają one jedynie wpływ na proporcjonalne podwyższenie odsetka respondentów uważających daną usługę a potrzebną, nie zaś na kolejność na liście najpotrzebniejszych – najmniej potrzebnych 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), Włączanie osób starszych w proces wychowania dzieci w przedszkolach i edukacji dzieci i młodzieży w szkołach (44%) i Możliwości podjęcia przez seniorów działalności społecznej (49%)*. Pozostałe usługi społeczne zostały ocenione jako potrzebne przez zdecydowanie większy odsetek uczestników badania. Podobna jak w przypadku Dostępności usług analiza różnicy w opiniach (tzw. opinia „netto” tzn. odsetek przekonanych o dostępności odjąć odsetek przekonanych o braku dostępności) nie spowodowała żadnych zmian wśród najpotrzebniejszych i najmniej potrzebnych usług społecznych.

W celu pogłębienia analizy dostępności i zapotrzebowania na 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 możliwe jest wskazanie usług społecznych, które są zdaniem seniorów zaspokojone w największym i najmniejszym stopniu, wynik przeprowadzonej procedury obrazuje kolumna oznaczona symbolem Δ w Tabeli 10. Wśród usług społecznych, na które jest największe zapotrzebowanie i najmniejsza dostępność znalazły się: *Zajęcia popularyzujące wiedzę i profilaktykę medyczną ($\Delta = - 64\%$), Usługi opiekuńcze i pielęgnacyjne ($\Delta = - 63\%$), Szkolenia i porady z zagadnień prawnych, ubezpieczeniowych i finansowych ($\Delta = - 58\%$) oraz Szkolenia zapoznające seniorów z nowymi technologiami spotykanymi w codziennym życiu ($\Delta = - 55\%$)*. Wśród usług społecznych zaspokojonych w największym stopniu na pierwszym miejscu znalazła się *Dostępność życia duchowego ($\Delta = +5,7\%$)*. 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 (w obu przypadkach $\Delta = -24\%$) oraz *Integracja seniorów z lokalną społecznością* ($\Delta = -26\%$). Stopień braku zaspokojenia poszczególnych dostępnych na Popowicach usług społecznych powinien być wskazówką dotyczącą podejmowanych działań, jednak nie należy zapominać, że oceniane były jedynie wybrane, istniejące w czasie realizacji badania usługi zatem zaprezentowane wyniki nie powinny być argumentem przeciw tworzeniu lub adaptowaniu do potrzeb lokalnych innych (nieobecnych na Popowicach) usług społecznych.

Nieco ponad $\frac{1}{4}$ respondentów (27,6%) oceniła, że poza wskazanymi w kafeterii pytania usługami społecznymi potrzebne są jeszcze inne dodatkowe usługi. Wśród najczęściej pojawiających się odpowiedzi (25% kategorii *Inne*) znalazło się zwiększenie ilości dostępnych usług/punktów usługowych – zarówno straganów z warzywami i odzieżą jak i rzemieślników (szewc, jubiler), ale także drobne naprawy i serwis sprzętu AGD. Drugą najczęściej pojawiającą się odpowiedzią (22%) była pomoc medyczna i pielęgniarska oraz usługi rehabilitacyjne (przede wszystkim w dni wolne od pracy i w przychodni osiedlowej). Pojedynczy uczestnicy badania wskazywali również na konieczne dostosowania architektoniczne, braki w dziedzinie informacji oraz ogólnie większego zainteresowania potrzebami osób starszych (np. utworzenie domu dziennego pobytu).

Popowiccy seniorzy w większości (58%) są zdania, że mają niewielki wpływ na kształt i jakość usług społecznych dostępnych na osiedlu. Jedynie niecałe 19% respondentów uważa, że ma niewielki wpływ (odpowiedź *Raczej tak*), warto jednak podkreślić, że 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, należy zauważyć, że mieszkający na Popowicach seniorzy w większości są przekonani, że nie mają wcale lub mają jedynie niewielki wpływ na jakość i zakres dostępnych na osiedlu usług społecznych.



Wykres 18 Wpływ na dostępność i kształt usług społecznych

Uczestnicy badania zostali poproszeni o odpowiedź na pytanie czy chcieliby włączyć się czynnie w projektowanie i dostosowanie usług społecznych do potrzeb seniorów. Kategoria odpowiedzi zawierała 4 predefiniowane formy zaangażowania dając możliwość wskazania dodatkowej, nie przewidzianej przez badaczy odpowiedzi (formy zaangażowania).

	Zdecydowa nie nie	Raczej nie	Raczej tak	Zdecydowa nie tak	Nie wiem
Konsultacjach	13,8%	30,1%	30,9%	9,8%	15,4%
Spotkaniach i zebraniach roboczych	9,8%	26,8%	33,3%	11,4%	18,7%
Testowaniu usług	15,4%	29,3%	24,4%	6,5%	24,4%
W roli społecznego reportera wskazującego problemy seniorów	22,8%	31,7%	12,2%	3,3%	30,1%
W innej formie	13,0%	17,1%	1,6%	0,0%	68,3%

Tabela 10 Preferowane formy zaangażowania w projektowanie i testowanie usług społecznych

Pomimo istniejącego wśród popowickich seniorów przekonania o tym, że mają niewielki wpływ na kształt usług społecznych relatywnie niechętnie deklarują oni gotowość do zaangażowania się w proces ich projektowania i dostosowania do swoich potrzeb. Spośród zaproponowanych

form zaangażowania we współtworzenie usług społecznych respondenci najchętniej wzięli by udział w spotkaniach i zebraniach roboczych. Odsetek chętnych do udziału w spotkaniach i zebraniach wyniósł 45% i była to jedyna forma zaangażowania mająca więcej zwolenników niż przeciwników. W konsultacjach gotowych było wziąć udział 41% respondentów, podczas gdy osób niechętnych odnotowano 44%. Gotowość do testowania usług zgłosiło 31% uczestników badania, zaś 45% ankietowanych nie było nim zainteresowane. Jako *Reporterzy społeczni* było by gotowych zaangażować się jedynie 15% ankietowanych, podczas gdy 55% uczestników badania nie chciało brać udziału w tego typu działaniach. Chęć udziału w innych formach współtworzenia usług społecznych zgłosiły jedynie 2 osoby, czyli niecałe 2% uczestników badania.

Wyniki badania – przestrzeń architektoniczna

W celu uzyskania kompleksowej diagnozy sytuacji seniorów na osiedlu Popowice ocenie poddano również dostosowanie przestrzeni architektonicznej osiedla do ich potrzeb, oraz poproszono o wskazanie zmian niezbędnych by poprawić sytuację w tym zakresie. Poszczególne aspekty dostosowania przestrzeni architektonicznej osiedla Popowice do potrzeb seniorów każdy z respondentów oceniał w jedenastu predefiniowanych kategoriach. Oceny dostosowania przestrzeni architektonicznej dokonano analizując różnicę w opiniach (oznaczoną jako Δ tzw. opinię „netto” rozumianą jako odsetek przekonanych o dostosowaniu danej przestrzeni architektonicznej odjąć odsetek przekonanych o braku dostosowania). Przestrzeniami architektonicznymi, które w opinii respondentów były najlepiej dostosowane do potrzeb seniorów są: *Dostępność sklepów, kiosków i Dostęp do terenów rekreacyjnych* ($\Delta = 82\%$) oraz *Komunikacja zbiorowa* ($\Delta = 81\%$). W przypadku trzech wskazanych powyżej obszarów odsetek osób przekonanych o ich dobrym lub bardzo dobrym dostosowaniu do potrzeb seniorów sięgnął niemal 90% uczestników badania. Drugą pod względem dostosowania architektonicznego grupę przestrzeni tworzyły *Budynki mieszkalne* ($\Delta = 67\%$), *Komunikacja w budynkach mieszkalnych* ($\Delta = 52\%$) oraz *Chodniki i ścieżki pieszne* ($\Delta = 50\%$). W odniesieniu do trzech wskazanych obszarów odsetek respondentów przekonanych o ich dostosowaniu mieścił się w przedziale 73% - 76%. Przestrzenią architektoniczną w najmniejszym stopniu przystosowaną do potrzeb seniorów okazał się być *Dostęp do życia towarzyskiego* ($\Delta = 11\%$) i *Mała architektura, miejsca do siedzenia, ławki, kosze* ($\Delta = 9\%$). Odsetek uczestników badania przekonanych o dostosowaniu ww. obszarów wynosił odpowiednio 45% i 52%. Przestrzenią architektoniczną niedostosowaną do potrzeb seniorów, czyli takich dla których Δ ma wartości ujemne (co oznacza, że odsetek osób przekonanych o

dostosowaniu ocenianego obszaru był niższy niż odsetek osób przeciwnego zdania) były *Miejsca parkingowe* ($\Delta = -11\%$) i *Dostępność punktów usługowych* ($\Delta = -35\%$). Odsetek osób uważających ww. przestrzenie za dostosowane do potrzeb seniorów wyniósł 37% dla *Parkingów* i 28% dla *Punktów usługowych*.

	Zdecydowanie nie	Raczej nie	Raczej tak	Zdecydowanie tak	Nie wiem
Komunikacja zbiorowa (autobusy i tramwaje)	0,0%	5,7%	52,0%	35,0%	7,3%
Chodniki i ścieżki piesze	8,1%	15,4%	59,3%	13,8%	3,3%
Mała architektura, miejsca do siedzenia, ławki, kosze	13,0%	30,1%	41,5%	10,6%	4,9%
Dostępność sklepów, kiosków itp.	2,4%	3,3%	53,7%	34,1%	6,5%
Dostępność punktów usługowych (np. szewc, zegarmistrz itp.)	20,3%	43,1%	22,8%	5,7%	8,1%
Komunikacja w budynkach mieszkalnych (schody, windy, drzwi wejściowe itp.)	4,9%	16,3%	56,9%	16,3%	5,7%
Budynki mieszkalne (np. usytuowanie, rozkład mieszkań itp.)	0,8%	7,3%	61,0%	14,6%	16,3%
Dostęp do terenów rekreacyjnych (parki, ścieżki spacerowe, place zabaw itp.)	1,6%	5,7%	61,0%	28,5%	3,3%
Dostęp do życia towarzyskiego (kluby, kawiarnie, zajęcia integracyjne, spotkania z ciekawymi ludźmi itp.)	2,4%	31,7%	38,2%	7,3%	20,3%
Miejsca parkingowe	24,4%	23,6%	29,3%	7,3%	15,4%

Tabela 11 Dostosowanie przestrzeni architektonicznej Popowic do potrzeb seniorów

Należy zwrócić uwagę na zróżnicowany, w poszczególnych rodzajach przestrzeni architektonicznej, odsetek odpowiedzi *Nie wiem*. Oceniając dostosowanie *Chodników i ścieżek* i *Dostępu do terenów rekreacyjnych* jedynie nieznacznie ponad 3% respondentów nie miało wyrobionej opinii, natomiast w przypadku *Dostępu do życia towarzyskiego* nie chciał lub nie potrafił odpowiedzieć co piąty respondent. Wysoki odsetek odpowiedzi *Nie wiem* z dużą dozą prawdopodobieństwa wskazuje, że dostosowanie danego obszaru do potrzeb seniorów nie było priorytetem dla wszystkich uczestników badania.

Poza prośbą o ocenę dostosowania architektonicznego poszczególnych elementów przestrzeni architektonicznej poproszono respondentów również o ocenę stopnia zmian

niezbędnych do jego dostosowania. Rozkład odpowiedzi na to pytanie przedstawia tabela poniżej.

	Należy całkowicie zmienić lub stworzyć	Wymaga dużych zmian	Wymaga niewielkich zmian	Nie należy nic zmieniać	Nie wiem
Komunikacja zbiorowa (autobusy i tramwaje)	0,0%	4,1%	37,4%	45,5%	13,0%
Chodniki i ścieżki piesze	3,3%	35,0%	35,8%	14,6%	11,4%
Mała architektura, miejsca do siedzenia, ławki, kosze	10,6%	32,5%	36,6%	9,8%	10,6%
Dostępność sklepów, kiosków itp.	0,8%	5,7%	38,2%	39,8%	15,4%
Dostępność punktów usługowych (np. szewc, zegarmistrz itp.)	24,4%	24,4%	22,0%	11,4%	17,9%
Komunikacja w budynkach mieszkalnych (schody, windy, drzwi wejściowe itp.)	2,4%	12,2%	31,7%	35,0%	18,7%
Budynki mieszkalne (np. usytuowanie, rozkład mieszkań itp.)	0,8%	4,1%	21,1%	39,8%	34,1%
Dostęp do terenów rekreacyjnych (parki, ścieżki spacerowe, place zabaw itp.)	1,6%	8,1%	36,6%	37,4%	16,3%
Dostęp do życia towarzyskiego (kluby, kawiarnie, zajęcia integracyjne, spotkania z ciekawymi ludźmi itp.)	12,2%	20,3%	28,5%	12,2%	26,8%
Miejsca parkingowe	22,0%	30,9%	17,1%	8,9%	21,1%
Toalety publiczne	35,8%	15,4%	4,1%	8,9%	35,8%

Tabela 12 Sugerowane zmiany w dostosowaniu przestrzeni architektonicznej do potrzeb seniorów

Oceniając potrzebę w dostosowaniu przestrzeni architektonicznej osiedla Popowice do potrzeb seniorów w odniesieniu do części obszarów respondenci deklaruwali, że nie są potrzebne żadne zmiany lub obszar wymaga jedynie niewielkich zmian. Obszarami takimi były *Komunikacja zbiorowa* (odsetek deklarujących potrzebę niewielkich zmian lub brak zmian wyniósł 83% uczestników badania), *Dostępność sklepów, kiosków* (78%), *Dostęp do terenów rekreacyjnych* (74%) oraz *Komunikacja w budynkach mieszkalnych* i *Budynki mieszkalne* (odpowiednio 67% i 61%). Obszarami w odniesieniu do których zdanie respondentów było podzielone były *Chodniki i ścieżki piesze* oraz *Mała architektura, miejsca do siedzenia, ławki, kosze*. W przypadku tych obszarów odsetek osób uważających, że potrzebne są duże lub bardzo duże zmiany był zbliżony do odsetka osób uważających, że potrzebne są jedynie

niewielki zamiany bądź nie należy wprowadzać żadnych zmian. W przypadku *Chodników...* potrzebę dużych zmian widziało 39% respondentów, zaś niewielkie bądź żadnych zmiany nie wprowadzało by 50% uczestników badania. W odniesieniu do *Malej architektury* proporcje były jeszcze bardziej wyrównane, zwolenników dużych zmian było 43% zaś za jedynie niewielkimi bądź brakiem zmian optowało 46% respondentów. Obszarami, które w opinii popowickich seniorów wymagały największych zmian lub stworzenia od nowa były *Miejsca parkingowe* (53% zwolenników dużych zmian bądź stworzenia od nowa), *Dostępność punktów usługowych* (49% za dużymi zmianami). Podobnie jak w przypadku oceny *Dostosowania...* również oceniając *Potrzebę zmian...* w obszarze *Dostęp do życia towarzyskiego* respondenci nie byli zdecydowani i zgodni. Odsetek odpowiedzi *Nie wiem* wyniósł 27%, zwolenników gruntownych zmian było 32% zaś osób uważających, że takie działania są zbędne 41%. Należy zauważyć, że zarówno ocena *Dostosowania...* jak i *Potrzeby zmian...* w tym obszarze jest niejednoznaczna. W stosunku do pytania o *Dostosowanie obszarów architektonicznych* w pytaniu o *Potrzebę i zakres zmian* respondenci oceniali jeden dodatkowy element architektury – *Toalety publiczne*. Ponad 1/3 respondentów wskazała odpowiedź *Nie wiem*, potrzebę uruchomienia *Toalet publicznych* zadeklarowało łącznie 51% uczestników badania (odpowiedzi *Należy całkowicie zmienić lub stworzyć* i *Wymaga dużych zmian*), zaś nie widziało takiej konieczności 13% badanych (odpowiedzi *Wymaga niewielkich zmian* i *Nie należy nic zmieniać*).

W celu lepszego zobrazowania wyników badania w zakresie *Dostosowania przestrzeni architektonicznych do potrzeb seniorów* oraz *Potrzeby i skali zmian w poszczególnych obszarach* porównano opisany wcześniej współczynnik Δ określający subiektywny współczynnik dostosowania przestrzeni architektonicznej do potrzeb seniorów ze współczynnikiem Γ będącym wskaźnikiem obrazującym natężenie opinii o konieczności wprowadzenia zmian. Γ została obliczona poprzez przypisanie wartości punktowych opiniom o konieczności wprowadzenia zmian. Odpowiedzi *Należy całkowicie zmienić lub stworzyć* przypisano 3 pkt., odpowiedzi *Wymaga dużych zmian* 2 pkt., odpowiedzi *Wymaga niewielkich zmian* 1 pkt., a odpowiedzi *Nie należy nic zmieniać* 0 pkt. Otrzymałą sumę punktów podzielono przez ilość uczestników badania uzyskując średnią ocenę mieszczącą się na skali od 3 do 0. Wyższe wartości współczynnika Γ oznaczają przewagę opinii o konieczności podjęcia zdecydowanych działań, a niższe przewagę opinii o konieczności wprowadzenia jedynie niewielkich zmian lub braku konieczności zmian.

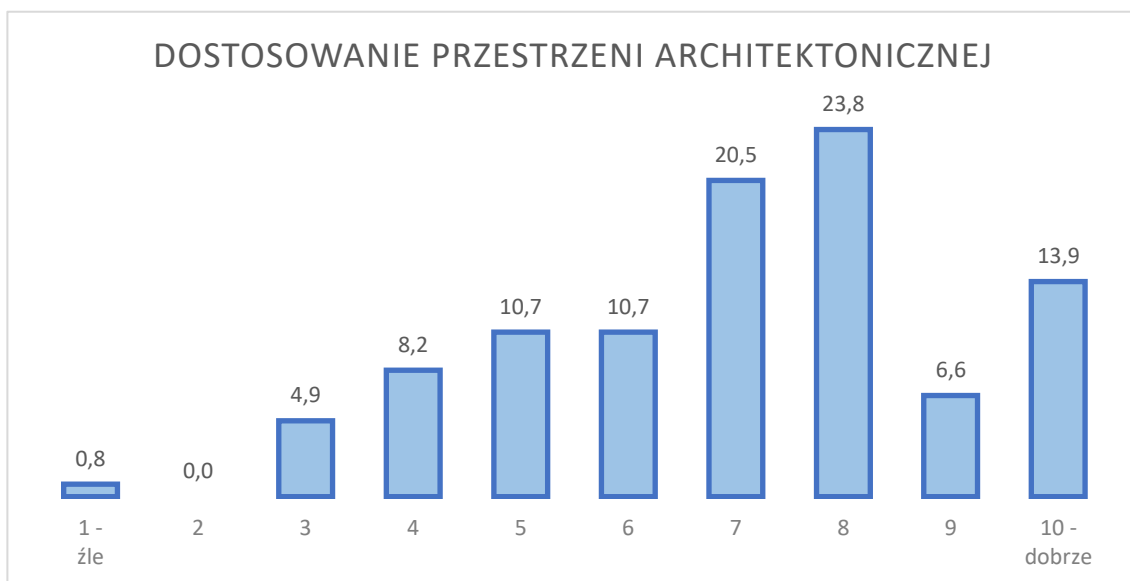
	Ocena dostosowania	Potrzeba zmian Γ
--	--------------------	----------------------------

	Δ	
Budynki mieszkalne (np. usytuowanie, rozkład mieszkań itp.)	67,5%	0,32
Chodniki i ścieżki piesze	49,6%	1,15
Dostęp do terenów rekreacyjnych (parki, ścieżki spacerowe, place zabaw itp.)	82,1%	0,58
Dostęp do życia towarzyskiego (kluby, kawiarnie, zajęcia integracyjne, spotkania z ciekawymi ludźmi itp.)	11,4%	1,06
Dostępność punktów usługowych (np. szewc, zegarmistrz itp.)	-35,0%	1,44
Dostępność sklepów, kiosków itp.	82,1%	0,52
Komunikacja w budynkach mieszkalnych (schody, windy, drzwi wejściowe itp.)	52,0%	0,63
Komunikacja zbiorowa (autobusy i tramwaje)	81,3%	0,46
Mała architektura, miejsca do siedzenia, ławki, kosze	8,9%	1,33
Miejsca parkingowe	-11,4%	1,45
Toalety publiczne	b.d.	1,42

Tabela 13 Analiza stopnia dostosowania i potrzeby wprowadzenia zmian w elementach przestrzeni architektonicznej Popowic

Przeprowadzona analiza pozwala potwierdzić, że w opinii popowickich seniorów największych zmian potrzebują obszary, których dostosowanie zostało ocenione najniżej (np. *Dostępność punktów usługowych*, *Miejsca parkingowe* i *Mała architektura, miejsca do siedzenia, ławki, kosze*), co wydaje się dość oczywiste, jednak ujawnia ciekawą anomalię – osiedlowe *Chodniki i ścieżki piesze* pomimo, że zostały ocenione jako dostosowane do potrzeb seniorów ($\Delta = 50\%$) równocześnie w ich opinii wymagają podjęcia zdecydowanych działań ($\Gamma = 1,15$). Spośród przestrzeni architektonicznych, których dostosowanie zostało ocenione wysoko, relatywnie duża potrzeba zmian występuje w odniesieniu do *Dostępu do terenów rekreacyjnych* ($\Delta = 82\%$, $\Gamma = 0,58$). Warto zwrócić uwagę, że w opinii respondentów podjęcia działań wymagają również *Toalety publiczne*, których stopień dostosowania do potrzeb seniorów nie był oceniany ze względu na to, że brak takich obiektów na Popowicach.

W ostatnim pytaniu modułu kwestionariusza dotyczącego przestrzeni architektonicznej respondenci zostali poproszeni o ogólną ocenę dostosowania przestrzeni architektonicznej osiedla Popowice do potrzeb seniorów. Oceny dokonywano na 10 stopniowej skali od 1 (*źle*) do 10 (*dobrze*). Respondenci oceniający przestrzeń architektoniczną Popowic dobrze (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%.

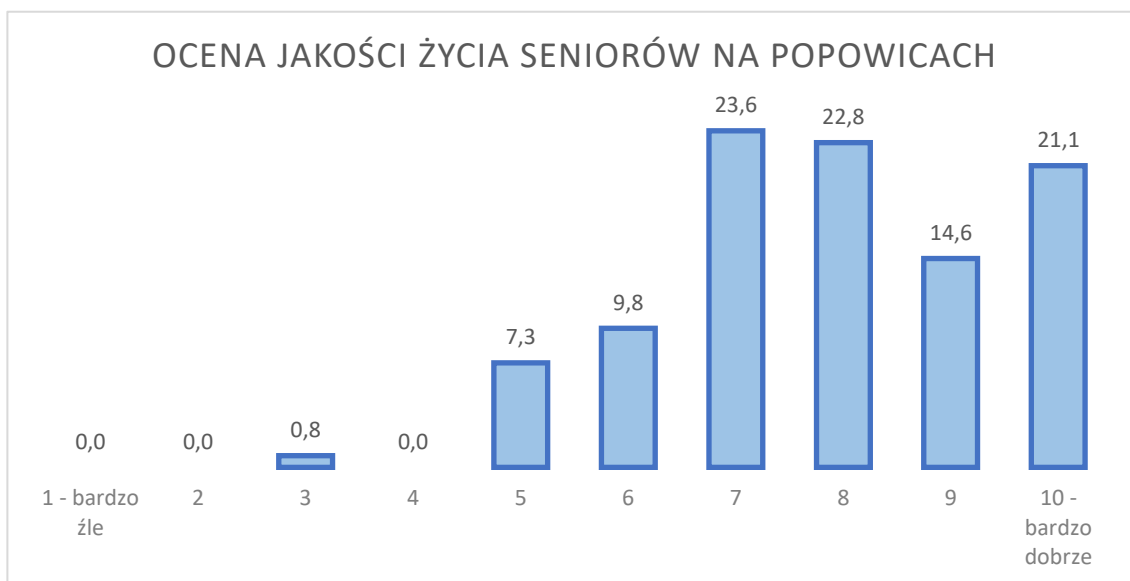


Wykres 19 Ocena stopnia dostosowania przestrzeni architektonicznej (ujęcie całościowe)

Średnia ocen wszystkich uczestników badania wyniosła 6,98 przy odchyleniu standardowym 2,03, co oznacza, że uczestnicy badania ocenili przestrzeń architektoniczną Popowic raczej wysoko (niemal 7 na maksymalnie 10) i byli w tej ocenie raczej zgodni (wartość odchylenia standardowego nie przekracza około 1/3 wartości średniej). Płeć nie ma znaczenia dla ogólnej oceny przestrzeni architektonicznej osiedla, średnia dla kobiet wyniosła 6,98 (tyle co średnia dla całej próby) zaś średnia dla mężczyzn 6,97.

Wyniki badania – ogólna ocena jakości życia seniorów na Popowicach

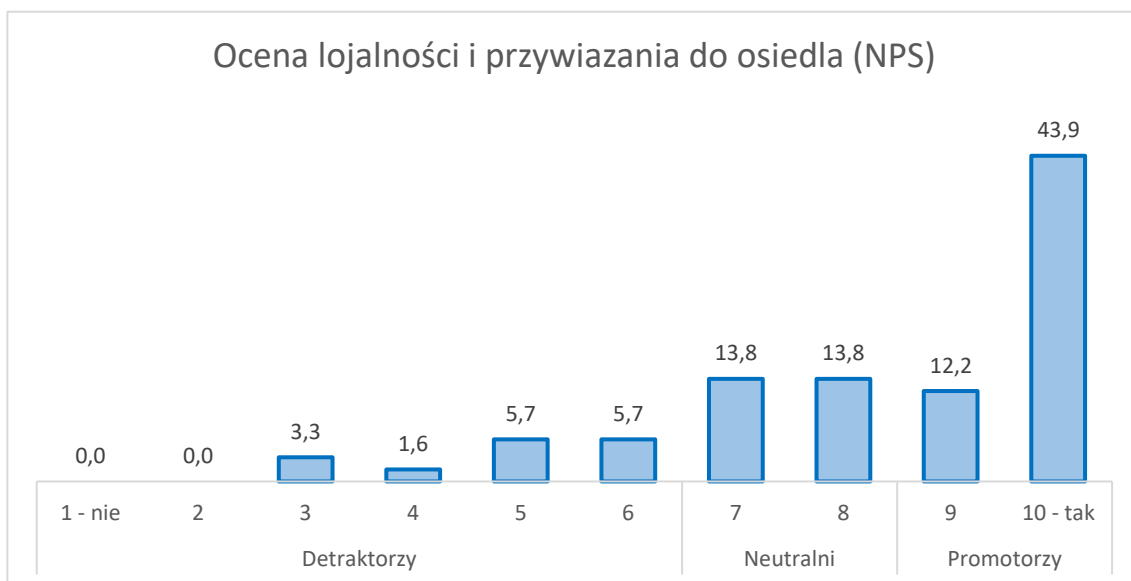
Podobnie jak w przypadku pytania dotyczącego oceny dostosowania przestrzeni architektonicznej respondenci jakość swojego życia na osiedlu Popowice na 10 stopniowej skali od 1 (*Bardzo źle*) do 10 (*Bardzo dobrze*). W zdecydowanej większości uczestnicy badania ocenili jakość życia na Popowicach powyżej średniej, a oceny od 10 do 7 stanowiły ponad 82% wszystkich ocen. Odsetek ocen średnich (5 i 6) wyniósł nieznacznie ponad 17%, zaś ocen niecały 1% (tylko jedna osoba oceniła jakość życia na Popowicach poniżej 5 w 10 – stopniowej skali). Średnia ocena jakości życia dla całej próby wyniosła 7,88 przy odchyleniu standardowym wynoszącym 1,58. Oznacza to, że respondenci ocenili jakość życia wysoko i byli w tych ocenach zgodni. Średnia ocena wśród mężczyzn (8,14) była nieco wyższa niż wśród kobiet (7,77). Mężczyźni byli również bardziej zgodni w swych opiniach o czym świadczy niższa wartość odchylenia standardowego (1,48 vs. 1,61).



Wykres 20 Ocena jakości życia seniorów na Popowicach (ujęcie całościowe)

Do oceny lojalności i przywiązania do swojego osiedla mieszkańców Popowic wykorzystano również znane z marketingu narzędzie *Net Promoter Score (NPS)*. Oryginalnie zaproponowane przez autora narzędzia NPS Freda Reichhelda pytanie *Na ile prawdopodobne jest, że polecisz 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. Zgodnie z metodologią narzędzia NPS odpowiedzi grupuje się do 3 kategorii: 10 – 9 to promotorzy związani z marką i polecający ją chętnie. 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), osoby niezadowolone ze swoich doświadczeń z marką/osiedlem. Wskaźnik NPS oblicza się jako różnicę pomiędzy promotorami, a krytykami. W przypadku Osiedla Popowice i seniorów na nim mieszkających wskaźnik *Net Promoter Score* wyniósł 39,8. W biznesowych zastosowaniach metody NPS wyniki z zakresu 0 – 50 uznaje się za dobre, 51 – 70 za doskonałe, zaś powyżej 70 za klasę światową i liderów rynku. Uzyskany wynik niemal 40 należy uznać za wynik dobry, świadczący o dużym przywiązaniu i lojalności mieszkających na Popowicach seniorów w stosunku do swojego osiedla. Alternatywnym sposobem interpretacji pomiaru NPS jest ocena odsetka wskazań powyżej i poniżej średniej. Przyjmując, że wartości 5 i 6 są środkiem skali, powyżej plasuje się 84% odpowiedzi, zaś poniżej zaledwie 5%. Uzyskany wynik potwierdza lojalność i przywiązanie popowickich seniorów do swojego osiedla.





Wykres 21 Ocena lojalności i przywiązania do osiedla popowickich seniorów metodą Net Promoter Score (NPS)

Wyniki badania pokazują, że mieszkający na Popowicach seniorzy są mocno związani ze swoim osiedlem i wysoko oceniają jego zalety, ale równocześnie są świadomi istniejących braków i niedoskonałości. Deklarowane przez seniorów oczekiwanie większego wpływu na życie osiedla, podejmowane decyzje oraz zakres i jakość dostępnych usług społecznych może być trudne do zrealizowania przez wszystkich ze względu na raczej niewysoką aktywność społeczną seniorów i niechęć do angażowania się w przedsięwzięcia w tym zakresie.

Spis wykresów

Wykres 1 Płeć respondentów badania.....	12
Wykres 2 Wiek respondentów badania.....	13
Wykres 3 Wykształcenie respondentów badania.....	14
Wykres 4 Subiektywna ocena sytuacji materialnej.....	16
Wykres 5 Uczestnictwo w życiu społecznym - podejmowane rodzaje aktywności społecznej	19
Wykres 6 Aktywność fizyczna respondentów	22
Wykres 7 Poczucie bycia szanowanym wśród seniorów na Popowicach.....	23
Wykres 8 Poczucie bezpieczeństwa wśród seniorów mieszkających na Popowicach	24
Wykres 9 Zgłaszane przez seniorów problemy związane z bezpieczeństwem na Popowicach	25
Wykres 10 Zmiana poczucia bezpieczeństwa na Popowicach.....	25
Wykres 11 Proponowane działania w celu poprawy bezpieczeństwa	26
Wykres 12 Subiektywna ocena stopnia poinformowania o sprawach osiedla	27
Wykres 13 Zasięg kanałów informacji o sprawach osiedla	28
Wykres 14 Najistotniejsze kanały informacji o sprawach osiedla (pierwszy wybór).....	30
Wykres 15 Ocena potrzeby zmian w istniejącym systemie informowania o sprawach osiedla	31
Wykres 16 Postulowane zmiany w systemie informowania o sprawach osiedla	33
Wykres 17 Deklarowane przywiązanie do osiedla Popowice ze względu na płeć.....	34
Wykres 18 Wpływ na dostępność i kształt usług społecznych	39
Wykres 19 Ocena stopnia dostosowania przestrzeni architektonicznej (ujęcie całościowe). 45	
Wykres 20 Ocena jakości życia seniorów na Popowicach (ujęcie całościowe)	46
Wykres 21 Ocena lojalności i przywiązania do osiedla popowickich seniorów metodą Net Promoteur Score (NPS).....	47

Spis tabel

Tabela 1 Sytuacja zawodowa respondentów.....	15
Tabela 2 Sytuacja mieszkaniowa respondentów badania.....	16
Tabela 3 Uczestnictwo w życiu społecznym - częstotliwość kontaktów z wybranymi grupami społecznymi	17
Tabela 4 Uczestnictwo w życiu społecznym - podejmowane rodzaje aktywności społecznej	18
Tabela 5 Uczestnictwo w życiu społecznym - bariery i czynniki ograniczające (istotność) ...	20
Tabela 6 Uczestnictwo w życiu społecznym - bariery i czynniki ograniczające (powszechność)	21
Tabela 7 Istotność poszczególnych kanałów informacji o sprawach osiedla	29
Tabela 8 Potrzeba kreowania symboli pozwalających mieszkańcom identyfikować się ze swoim osiedlem ze względu na płeć.....	35
Tabela 10 Znajomość dostępnych na Popowicach usług społecznych i zapotrzebowanie na nie	36
Tabela 11 Preferowane formy zaangażowania w projektowanie i testowanie usług społecznych	39
Tabela 12 Dostosowanie przestrzeni architektonicznej Popowic do potrzeb seniorów	41
Tabela 13 Sugerowane zmiany w dostosowaniu przestrzeni architektonicznej do potrzeb seniorów.....	42
Tabela 14 Analiza stopnia dostosowania i potrzeby wprowadzenia zmian w elementach przestrzeni architektonicznej Popowic	44