



**EWALUACJA FUNKCJONOWANIA
DOMÓW SĄSIEDZKICH:
MOKOTOWSKIE CENTRUM INTEGRACJI
MIESZKAŃCÓW**



Warszawa, listopad 2016

Spis treści

Wprowadzenie	3
Rola organu prowadzącego dom sąsiedzki	4
Oferta	5
Analiza celów działania domu sąsiedzkiego	5
Prowadzone działania	6
Zasoby	10
Zagospodarowanie przestrzeni	10
Inicjatywy koordynatora/inicjatywy mieszkańców	11
Rola mieszkańców	12
Informacja i promocja	13
Odbiór	15
Identyfikacja domu przez społeczność lokalną	15
Integracja społeczności lokalnej	19
Zaspokajanie potrzeb społeczności lokalnej	19
Podsumowanie i ewaluacja	20

Wprowadzenie

Mokotowskie Centrum Integracji Mieszkańców¹ przy ul. Woronicza 44A w Warszawie powstało w 2011 roku, z inicjatywy Wydziału Spraw Społecznych i Zdrowia dla Dzielnicy Mokotów.

Wcześniej rozważano powołanie w tym miejscu centrum wsparcia organizacji pozarządowych. Ostatecznie zdecydowano, że ma to być miejsce integracji mieszkańców, w którym znaczącą rolę pełnią organizacje pozarządowe, ponieważ one poprzez swoje działania mają przyczyniać się do integracji.

Centrum działa w wyremontowanym budynku starej kotłowni (z pomieszczeniami administracyjnymi). Jest to parterowy, wolnostojący budynek między blokami, otynkowany na żółto, więc rzuca się w oczy. Jest podjazd dla wózków.

W Centrum dominują seniorzy, między innymi dlatego, że już na samym początku jego działalności przeniesiono tutaj Klub Seniora, który działał przez wiele lat przy Centrum Kultury Łowicka, a dodatkowo odbywają się tu zajęcia Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Na dominację tej grupy w Centrum wpływa również fakt, że w okolicznych blokach mieszkają głównie osoby starsze, które wprowadziły się tutaj w latach 60. i 70. XX wieku.



Rysunek 1: widok ogólny na MCIM od strony wejścia

Badanie MCIM zostało przeprowadzone w dniach 12.10 - 3.11.2016. Jego realizacja przebiegła w przyjaznej i otwartej atmosferze, przy znaczącej pomocy ze strony koordynatorów Centrum. W badaniu zostały wykorzystane następujące metody zbierania danych:

1. Analiza dokumentów (regulamin i sprawozdania, fanpage na portalu społecznościowym Facebook <https://www.facebook.com/Mokotowskie.Centrum.Integracji.Mieszkanow/?ref=ts> oraz inne dokumenty dostępne w internecie²),

¹ Z wywiadów wynika, że nie funkcjonuje tu określenie „Dom Sąsiedzki”, a raczej respondenci mówiąc o placówce używają nazwy „Centrum”. Dlatego poniżej w tekście będziemy używać tego właśnie terminu albo skrótu MCIM.

²http://warszawa.wyborcza.pl/warszawa/1,34889,13602237,Po_porade_na_silownie_centrum_integrujace_mieszkanow.html?disableRedirects=true

http://www.mokotow.waw.pl/strona-340-mokotowskie_centrum_integracji.html

2. Wywiady indywidualne z koordynatorami,
3. Cztery wywiady indywidualne z prowadzącymi (zamiast FGI, ponieważ ze względu na napięty harmonogram zajęć trudno było zorganizować jedno spotkanie dla kilkorga osób),
4. Jeden wywiad grupowy z uczestnikami zajęć,
5. Wywiady swobodne z uczestnikami zajęć (6 osób. Wykorzystywano nadarzające się okazje do rozmów, gdy uczestnicy czekali na swoje zajęcia),
6. Spacer badawczy z uczestnikami zajęć,
7. Tajemniczy klient wywiady przeprowadzone dwukrotnie według scenariusza – w którym badany raz był odbiorcą, raz osobą aktywną chcącą podjąć działanie w DS,
8. Sonda – 30 wywiadów swobodnych przeprowadzonych w dniach 28 i 31.10, 2 i 5.11.2016 r. głównie na obszarze ulicy Marzanny, Woronicza i Janka Bytnara „Rudego”.

Dziękujemy serdecznie za pomoc w badaniu, za poświęcony czas i możliwość spotkania z uczestnikami zajęć.

Rola organu prowadzącego dom sąsiedzki

Nadzór i monitorowanie pracy Centrum jest dwustopniowe: nadzór bieżący koordynatorów a następnie naczelnika Wydziału Spraw Społecznych i Zdrowia dla Dzielnicy Mokotów.

Mokotowskie Centrum Integracji Mieszkańców funkcjonuje w oddzielnym budynku, jednak formalnie jest częścią Wydziału Spraw Społecznych i Zdrowia dla Dzielnicy Mokotów.

Koordynatorzy Centrum są pracownikami Wydziału i bezpośrednio podlegają jego naczelnikowi. W ramach swoich godzin etatowych są odpowiedzialni za bieżące działanie Centrum. Nadzorują i koordynują zajęcia – ustalają godziny zajęć z prowadzącymi, zapewniają potrzebne wyposażenie itp., czyli „zarządzają ruchem” w Centrum, dbają o to, by było ono jak najbardziej efektywnie wykorzystywane na rzecz mieszkańców.

Do ich zadań należy też kontakt z przedstawicielami organizacji pozarządowych, które prowadzą w Centrum swoje zajęcia oraz utrzymywanie relacji z mieszkańcami. Na podstawie badania typu „tajemniczy klient” należy stwierdzić, że koordynatorzy są otwarci i chętni do współpracy. Jeśli do Centrum zgłasza się przedstawiciel organizacji pozarządowej koordynatorzy starają się, aby odpowiedzieć na potrzeby i oferują możliwość udostępnienia sali na zajęcia, szukają dogodnego terminu. A jeśli zgłasza się mieszkaniec, który szuka dla siebie zajęć, koordynatorzy od razu nawiązują kontakt, próbują dowiedzieć się o zainteresowania i podpowiadają, które elementy oferty byłyby dla danej osoby atrakcyjne.

Koordynatorzy są też odpowiedzialni za sprawy organizacyjne, czyli „czuwają” nad tym, aby w MCIM wszystko sprawnie działało: przygotowują i drukują ulotki, prowadzą stronę na portalu społecznościowym, organizują zakupy i drobne naprawy.

Nadzór nad Centrum ze strony naczelnika Wydziału polega między innymi na tym, że do niego trafiają propozycje zajęć, które zgłaszają lokalne organizacje pozarządowe. I to on ostatecznie decyduje, które organizacje zostaną zaproszone do współpracy w ramach Centrum. Koordynatorzy przygotowują też półroczne sprawozdania z działalności placówki, gdzie opisane są różne rodzaje zajęć, a także statystyki uczestnictwa na zajęciach finansowanych bezpośrednio z budżetu Wydziału, czyli pracowni komputerowej i siłowni.

Koordinatory Centrum dobrze wywiązują się z pełnionej roli zarówno wobec odbiorców (mieszkańców i organizacji pozarządowych), jak i wobec nadzorującej instytucji. Wydaje się, że ten układ formalny sprawdza się.

Koordinatory są pracownikami Wydziału nadzorującego i finansującego działania tej placówki, dzięki czemu mają bezpośredni kontakt z naczelnikiem. Do tego znają obowiązujące w Wydziale procedury i starają się tak je stosować, aby nie były uciążliwe dla organizacji pozarządowych, które starają się o udostępnienie pomieszczeń w Centrum. Z drugiej strony mają potrzebne kompetencje interpersonalne, niezbędne do prowadzenia Centrum, na co zwraca uwagę jeden z pracowników:

Bardzo ważna jest osobowość ludzi zatrudnionych. Muszą być to ludzie otwarci, życzliwi, uprzejmi, nieźniechęcający, nie tacy typowi urzędnicy. (...) Muszą być przyjaźnie nastawione i otwarte. I tutaj akurat udało się taki zespół stworzyć.

Oferta

Analiza celów działania domu sąsiedzkiego

Cel Mokotowskiego Centrum Integracji Mieszkańców jest określony w regulaminie. Wiąże się z ogólnie opisaną działalnością i zadaniami Centrum:

Celem działania Centrum jest realizowanie we współpracy z organizacjami pozarządowymi programów społecznych skierowanych do lokalnych społeczności.

Działalność Centrum skierowana jest w szczególności na potrzeby organizacji pozarządowych oraz zorganizowanych grup mieszkańców.

Zadaniem Centrum jest wspieranie i aktywizowanie lokalnych organizacji pozarządowych i zorganizowanych grup mieszkańców działających na rzecz mieszkańców Dzielnicy Mokotów.

Rysunek 2: Cele i zadania Mokotowskiego Centrum Integracji Mieszkańców – fragment regulaminu.

Cel MCIM jest określony szeroko. Ustalono go na początku, gdy otwierano placówkę i wynikał z wieloletnich działań Wydziału Spraw Społecznych i Zdrowia, które pozwoliły na rozeznanie potrzeb mieszkańców tej części Mokotowa. Cel ten również odnosi się do współpracy z organizacjami pozarządowymi z dzielnicy, którą w ramach Centrum chciano kontynuować, rozwijać. Genezę celów i działań Centrum opisuje jeden z koordynatorów:

Na początku pan naczelnik z innymi osobami z dzielnicy, z władz dzielnicy, zastanawiali się, jak to miejsce nazwać, jaki ma mieć charakter. Był pomysł, żeby to było miejsce dla

organizacji pozarządowych, był pomysł żeby to nazwać „Centrum organizacji pozarządowych”, w końcu padło na nazwę integracji mieszkańców.

Władzom dzielnicy i naczelnikowi Wydziału Spraw Społecznych i Zdrowia zależało, aby w Centrum znalazły swoje miejsce organizacje, których działania pokrywają się i uzupełniają działania Wydziału, czyli w zakresie profilaktyki, przeciwdziałania przemocy i uzależnieniom. Jednocześnie koordynatorka podkreśla, że chociaż jest wiele takich działań, to *duża część zajęć ma charakter aktywizacji mieszkańców czy lokalnej społeczności.*

Wkrótce po uruchomieniu Centrum pracownicy podjęli próbę badania potrzeb mieszkańców w najbliższej okolicy, aby zdiagnozować te, na które Centrum mogłoby odpowiadać. Jednak nie była to systematyczna diagnoza, ale krótka ankieta, więc jej wyniki okazały się przydatne w niewielkim stopniu, nie wpłynęły na jakość podejmowanych działań.

Obecnie po 5 latach działalności Centrum można stwierdzić, że diagnoza potrzeb jest prowadzona na bieżąco przez pracowników Centrum, niejako przy okazji ich codziennej pracy. Polega ona na obserwacji frekwencji na poszczególnych zajęciach, oraz na bezpośrednich kontaktach, nieformalnych rozmowach z prowadzącymi i uczestnikami zajęć oraz mieszkańcami, którzy docierają do Centrum. Warto podkreślić, że pracownicy są otwarci na sugestie i uwagi, starają się na nie reagować i wykorzystywać do rozwoju placówki. Wydaje się, że tak prowadzona diagnoza jest zasadna, ponieważ wszyscy uczestnicy zajęć, z którymi prowadzono wywiady, wyrażali się pozytywnie o ofercie Centrum. Jednocześnie ogranicza się ona do badania potrzeb tej grupy, która dominuje Centrum, czyli seniorów. Obszar związany z potrzebami pozostałych grup mieszkańców nie jest do końca rozpoznany przez prowadzących.

Realizacja celów Centrum jest monitorowana. Po pierwsze, na etapie składania wniosków przez organizacje pozarządowe o użyczenie sali w Centrum Wydział weryfikuje ich propozycje m.in. pod kątem zgodności z celami Centrum. Po drugie elementem monitoringu są okresowe sprawozdania przygotowywane przez pracowników Centrum, gdzie zbierane są informacje głównie dotyczące współpracy z organizacjami pozarządowymi. Harmonogram zajęć ułatwia koordynatorom codzienne monitorowanie zagospodarowanie czasu i przestrzeni Centrum.

Nie jest natomiast prowadzony monitoring liczby uczestników zajęć ogółem. Organizacje, które prowadzą swoje zajęcia są odpowiedzialne za prowadzenie dokumentacji swoich projektów. I pracownicy Centrum już nie zbierają tych danych. W gestii koordynatorów jest monitorowanie tych zajęć, za które bezpośrednio odpowiada Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia dla Dzielnicy Mokotów, czyli siłowni, pracowni komputerowej i porady prawne.

Prowadzone działania

Centrum pod swoim dachem skupia organizacje realizujące swoje projekty na rzecz mieszkańców oraz inicjatywy samych mieszkańców. Prowadzone są tu bardzo różne działania, jak wynika z analizy dokumentów. Pracownicy Centrum pogrupowali te zajęcia i spotkania ze względu na tematykę, ale też według wieku odbiorców oraz funkcji formalnej, jaką pełnią spotkania (rady osiedlowe czy rady seniorów). Ich schemat wygląda następująco:



Powyższy podział, który można znaleźć między innymi w materiałach informacyjnych Centrum, pokazuje, że MCIM stara się objąć swoimi działaniami różne grupy wiekowe i różne ich potrzeby. Jednak katalog działań można przedstawić jeszcze w inny sposób: według częstości zajęć (stałe i sporadyczne) oraz tego, z czyjej inicjatywy są prowadzone (MCIM czy mieszkańców).

Stalą formą zajęć oferowaną w Centrum jest siłownia. Opiekun siłowni jest zatrudniony przez Urząd Dzielnicy na umowę-zlecenie. Odpowiada za nadzór nad sprzętem i dba o bezpieczeństwo użytkowników. Narzeka przy tym, że jest tu dość uboga oferta sprzętu. Jednak on sam, jak i użytkownicy siłowni podkreślają, że jest to jedyna siłownia za darmo w dzielnicy. Siłownia w MCIM to kameralne miejsce w zmodernizowanej piwnicy, do którego o różnych porach dnia przychodzą mieszkańcy dzielnicy. Najwięcej jest seniorów, czasem przychodzą osoby z innych grup wiekowych, ale sporadycznie. Jest pełna dowolność, jeśli chodzi o godziny zajęć. To jest dobre rozwiązanie, osoby zainteresowane nie muszą się umawiać, tylko przychodzą, przed lub po swoich cyklicznych zajęciach. Opiekun siłowni podaje przykład seniorki, która ma ponad 80 lat i przychodzi regularnie jeździć na rowerze stacjonarnym nawet po kilkanaście kilometrów jednego dnia. Również inni seniorzy, jego zdaniem, dzięki ćwiczeniom na siłowni mają lepszą kondycję i sprawność.

Mieszkańcy okolicy mają też stały dostęp do pracowni komputerowej. Działa ona przez większość dni w tygodniu. Zajęcia komputerowe prowadzi emerytowany inżynier, który również jest zatrudniony przez Urząd Dzielnicy na umowę – zlecenie. Pan ten działa jako wolontariusz Fundacji Firefox, napisał podręcznik na temat podstaw komputera, internetu, który wykorzystuje w prowadzeniu zajęć w Centrum. Jego zajęcia są bardzo dobrze oceniane przez uczestników. Gdy ogłaszany jest nabór, lista bardzo szybko się zapełnia, a nawet powstaje lista rezerwowa. Opiekun pracowni ma dobre relacje z uczestnikami, umie im tłumaczyć stosownie do wieku uczestników i ich możliwości percepcyjnych. Jest to w pewnym stopniu zasługa Urzędu Miasta, ponieważ pan ten brał udział w szkoleniu organizowanym przez Urząd na temat podstaw psychologii w pracy z osobami starszymi i zasad komunikacji z tą grupą wiekową.

Mieszkańcy przychodzą do niego także w innych sprawach, nie tylko na zajęcia komputerowe. Na przykład pani, która kupiła 2 lata temu komputer i nie umie go uruchomić, przyszła po pomoc.

Jako przykład zajęć, które również organizowane są cyklicznie, choć nie tak często, jak siłownia czy zajęcia komputerowe, można podać spotkania chóru Klubu Seniora oraz wieczorki taneczne odbywające się co dwa tygodnie.

Chór składa się obecnie z 5 – 6 osób, kilka osób ma sceniczne doświadczenie zawodowe, inne osoby to amatorzy. Chór ma swój repertuar, z którym występuje na przykład w domu opieki społecznej. Problemem jednak jest to, że stopniowo ta grupa się wykrusza, bo chórzycy z Klubu Seniora to osoby w podeszłym wieku. Jednak

w Centrum są też inne zajęcia dla osób zainteresowanych śpiewem prowadzone przez Uniwersytet Trzeciego Wieku. W tych zajęciach uczestniczą osoby młodsze niż te z Klubu Seniora.



Rysunek 3: Zajęcia chóru Klubu Seniora

Ważnym punktem programu są wieczorki taneczne prowadzone od lat przez Klub Seniora działający w Centrum od 2011 roku, gdy przeniesiono go z Centrum Kultury na Łowickiej. Zdaniem animatorki działalność Klubu jest coraz trudniejsza, bo mniej funduszy i ciężko jest zachęcać seniorów do udziału, mimo że zawsze podczas wieczorku jest składkowy poczęstunek i muzyka na żywo. Być może przytoczone tu problemy Klubu Seniora świadczą o wyczerpaniu tej formy wspierania seniorów. Być może obecnie seniorzy wolą nie być „zamykani” w takim klubie i nazywani seniorami, a zamiast tego wybierają Uniwersytet Trzeciego Wieku czy gimnastykę.

Wspomniana wyżej gimnastyka z elementami tańca to zajęcia, które cieszą powodzeniem wśród osób starszych. Z jednej strony to zasługa prowadzącego, który jest zaangażowany i sympatyczny, więc uczestnicy bardzo są zadowoleni i na zajęcia zgłaszają się coraz więcej chętnych, którzy dowiadują się „pocztą pantoflową”.

Z drugiej strony popularność tego typu zajęć świadczy o rosnącej świadomości, że ruch jest potrzebny, więc osoby starsze starają się być aktywne.

Gimnastyka odbywa się dwa razy w tygodniu w sali konferencyjnej, gdzie jest wykładzina i krzesła. To jest dobre rozwiązanie. Uczestnicy chwalą, że dzięki tym zajęciom poprawiło im się samopoczucie, kondycja.

Powyżej opisane przykłady są to „propozycje odgórne”, które oferuje MCIM lub współpracujący Klub Seniora. Podobnie jest w przypadku licznych organizacji pozarządowych, które proponują mieszkańcom różne zajęcia, a rolą Centrum jest pomoc w dotarciu do grupy uczestników (poprzez informację i promocję tych zajęć).

W Centrum odbywają się też zajęcia „cykliczne oddolne”, takiej jak brydż oraz gry planszowe. Zajęcia te zostały zorganizowane z inicjatywy mieszkańców, którzy przyszedli z taką propozycją, potrzebą, a Centrum – udostępniając lokal – pomaga w ich prowadzeniu. Zajęcia te koordynowane są przez tzw. liderów, którzy nie pobierają za nie wynagrodzenia. Takich zajęć jest niewiele, ale i tak świadczą o tym, że Centrum umożliwia mieszkańcom dzielenie się swoimi pasjami.

Inną grupę w katalogu zajęć stanowią zajęcia okazjonalne, poza stałym rozkładem zajęć, takie jak wykłady dotyczące zdrowia, zebrania rad seniorów itp. Są w tej grupie także zajęcia organizowane z inicjatywy władz dzielnicy, np. szkolenie 500+ albo spotkania służące bezpieczeństwu mieszkańców, na które zapraszana jest policja czy straż miejska.

Każde zajęcia koordynatorzy starają się wnikliwie analizować, czy będą pasować do profilu Centrum (czy nie okażą się formą marketingu).

Warto zauważyć, że część zajęć w Centrum ma charakter indywidualny. Są to porady prawne i porady komputerowe, a także zajęcia na siłowni. Zatrudniony tam trener opiekuje się indywidualnymi ćwiczącymi, doradza ćwiczenia i nadzoruje ich właściwe wykonanie.

O sukcesie najlepiej świadczyć może duża frekwencja i zaangażowanie uczestników. Z zebranych opinii wynika, że największą popularnością cieszą się zajęcia komputerowe i różnego rodzaju zajęcia muzyczno-ruchowe dla osób starszych.

Jednak liczba uczestników nie jest jedyną miarą jakości zajęć i sukcesu. W ofercie Centrum są też zajęcia mniej liczne: brydż czy chór, gdzie jednak przychodzi wytrwale stała grupa uczestników, a opinie osób o zajęciach i samym Centrum są bardzo pozytywne. Tak mówią uczestnicy:

Tutaj czas nie leci do przodu, tylko się cofa. Człowiek się nie nudzi, spotyka z ludźmi.

Przychodzimy, widzimy się, trochę o tych swoich problemach pogadamy i człowiek takiego wsparcia doznaje, takiego „kopa na plus”.

Warto więc podkreślić, że MCIM odpowiada na potrzeby zarówno dużych, jak i małych grup, a nawet na potrzeby indywidualne. Zasadna jest zatem opinia koordynatora o ofercie Centrum, że *każdy znajdzie tu coś dla siebie*. Inny przedstawiciel Centrum dodaje:

Wieść się o nas rozeszła, że jesteśmy miejscem, gdzie warunki są dobre, bardzo dobre. I ludzie chętnie tu przychodzą, organizacje też. Już się robi ciasno i grafik się robi mocno napięty.

Mimo ogólnej pozytywnej oceny oferty Centrum w badaniu zebrano też problemy, które dostrzegają uczestnicy.

Problemem, na który najczęściej wskazują uczestnicy różnych zajęć, zwłaszcza tych finansowanych bezpośrednio przez Wydział, są przerwy w zajęciach. Umowy – zlecenia na prowadzenie zajęć są podpisywane do grudnia, a następnie od lutego następnego roku. W tym czasie nie ma zajęć, dotyczy to siłowni, gimnastyki, zajęć komputerowych. Zgłaszano wielokrotnie prośbę, postulat, aby umowy z prowadzącymi zajęcia były podpisywane w taki sposób, żeby możliwa była ciągłość zajęć. To jednak wymagałoby zatrudnienia dodatkowych osób do prowadzenia zajęć np. komputerowych, bo na razie odpowiada za nie jedna osoba.

Do problemów można też zaliczyć konieczność podpisywania umowy przez organizacje, a także grupy nieformalne. Jest to sposób na zapewnienie większej trwałości tej współpracy oraz na respektowanie regulaminu Centrum:

Wypełniamy z każdą organizacją taki formularz, gdzie oni się podpisują, kto tam jest prezesem albo zawiaduje daną grupą, kto jest osobą do kontaktu, dołączają swój KRS, dołączają swój statut. Podpisują regulamin, żeby też mieli świadomość, że korzystają z pomieszczeń i gdy coś się zniszczy, to oni ponoszą odpowiedzialność.

Z jednej strony organizacje pozarządowe nie kwestionują konieczności umów, bo są przyzwyczajone do tego w różnych konkursach grantowych. Jednak z drugiej strony takie obwarowania mogą być zniechęcające dla

mieszkańców, którzy nawet, jeśli mają jakiś pomysł, mogą się przestraszyć zbyt wielu formalności i odpowiedzialności.

Zasoby

Zagospodarowanie przestrzeni

W Mokotowskim Centrum Integracji Mieszkańców jest 7 pomieszczeń, w których odbywają się zajęcia i spotkania. Jest tam między innymi sala konferencyjna, komputerowa oraz siłownia. Centrum działa od godziny 9 do 21.00. Gdy koordynatorzy kończą pracę, za nadzór i opiekę są odpowiedzialni panowie z ochrony. Oni wydają klucze do sal, pilnują porządku itp.

Budynek, w którym działa MCIM jest duży, to ok 400m² powierzchni, dlatego oprócz pracowników ochrony w Centrum zatrudnione są też osoby sprząające.

Za ogólnodostępną przestrzeń można uznać korytarz, gdzie znajduje się stół, a na nim różne ulotki, tuż obok biura koordynatorów. Jest tam oprócz stołu także kilka krzeseł, więc ta część pełni funkcję poczekalni dla uczestników zajęć. Nie jest to jednak przestrzeń, gdzie mieszkańcy mogą przyjść i usiąść, swobodnie porozmawiać. Taką funkcję mogłaby pełnić jedna z sal, bo one są do tego dostosowane: są w nich krzesła, stoliki. Jednak sale często są zajęte, a między zajęciami, jeśli nie ma osoby prowadzącej, są zamknięte i mieszkańcy nie mają do nich dostępu.

Problem ogólnodostępności pojawia się też w kontekście szatni. Tu przy wejściu do Centrum jest duża stróżówka, która mogłaby pełnić funkcję szatni. Jednak pracownicy ochrony nie mogą (nie chcą) brać odpowiedzialności za pozostawione okrycia. Osoby przychodzące na zajęcia zostawiają więc okrycia w salach do zajęć. Być może jednak warto zorganizować szatnię ogólnodostępną, na zasadzie: "każdy bierze odpowiedzialność za swoje okrycie". Nie byłoby to wówczas obciążeniem dla panów z ochrony, a dla mieszkańców byłoby to ułatwieniem – nie musieliby czekać z kurtkami pod pachą na swoje zajęcia. I gdy będą je mogli zostawiać samodzielnie zaraz przy wejściu, będą mieli szansę poczuć się „u siebie”.

O atmosferze domów sąsiedzkich i ich oddziaływaniu na społeczność decydują małe proste sprawy, jak na przykład spotkania przy herbacie. W Centrum jest kuchenka i czajnik, uczestnicy zajęć zorganizowanych mogą się napić herbaty, czy kawy. Muszą jednak sami ją sobie zapewnić albo z budżetu projektu, albo ze składek. Zdaniem koordynatora każdy z mieszkańców, odwiedzających Centrum może sobie zrobić samodzielnie coś do picia. Jednak osoby, z którymi rozmawiano, nie wiedziały o tym i nigdy nie korzystały z tej możliwości.

Wykreowanie wyraźnej przestrzeni ogólnodostępnej w budynku Centrum oraz ustalenie zasad korzystania z niej mogłoby przyczynić się do większej integracji mieszkańców, zwiększenia liczby spotkań nieformalnych i nowych pomysłów na działania lokalne.

Mokotowskie Centrum Integracji Mieszkańców zamienia się w ogólnodostępną przestrzeń wspólną, gdy organizowane są tzw. dni otwarte albo imprezy plenerowe, jak na przykład Dzień Sąsiada. Wówczas panuje nieformalna atmosfera i łatwiej jest o spontaniczne działania skierowane do mieszkańców albo inicjowane przez nich. Jednak tego typu spotkania możliwe są głównie wiosną i wczesną jesienią, latem już jest trudniej, ponieważ są wakacje. Bezpośrednie otoczenie Centrum, czyli podwórko i trawnik daje możliwość stworzenia sezonowej przestrzeni wspólnej, np. stoliki i krzesła rozstawiane na zewnątrz, woda dla ochłody, byłby magnesem dla mieszkańców i sposobem na ich wciągnięcie do aktywności MCIM. Organizowanie spotkań, imprez w plenerze stopniowo staje się koniecznością, bo w ciągu 5 lat działalności Centrum zebrało ogromną grupę osób, które

przychodzą tu na zajęcia. W Centrum robi się coraz ciasniej. Koordynator żałuje, że nie ma w tym budynku pierwszego piętra oraz kilku dodatkowych sal.

Zdaniem jednego z koordynatorów obecnie przestrzeń jest wykorzystywana w 55%, bo nadal są w grafiku niezagospodarowane terminy. W tygodniu większość sal jest zajęta w ciągu dnia i po południu. Natomiast w weekendy, mimo że Centrum jest otwarte, zajęć jest znacznie mniej. Wydaje się, że to jest czas i przestrzeń na oddolne inicjatywy mieszkańców z grup wiekowych innych niż seniorzy.



Rysunek 4: Gimnastyka dla seniorów z elementami tańca

Inicjatywy koordynatora/inicjatywy mieszkańców

Koordynatorzy pełnią ważną rolę w kształtowaniu oferty zajęć MCIM. Początkowo, gdy MCIM zaczynało działania, to oni organizowali pierwsze zajęcia i promowali je w społeczności lokalnej. Stopniowo w miarę rozwoju współpracy z organizacjami pozarządowymi, ich wpływ na to, jakie zajęcia odbywają się w Centrum, zmniejszał się. Obecnie rolą koordynatorów jest nadal bezpośrednie organizowanie części zajęć, ale też w znacznym stopniu wpływ na ofertę mają też lokalne organizacje pozarządowe. To one wychodzą z propozycją zajęć dla mieszkańców i jeśli zostaną one zaaprobowane przez naczelnika Wydziału, wówczas mogą swoje zajęcia prowadzić w MCIM. I koordynatorzy pełnią rolę wspierającą w stosunku do oferty organizacji pozarządowych, podobnie jak w stosunku do mieszkańców, którzy zgłaszają swoje propozycje, jak na przykład gry planszowe i brydż. Należy jednak zaznaczyć, że takich inicjatyw jest niewiele. Mieszkańcy chętniej odpowiadają na propozycje płynące z Centrum niż sami inicjują jakieś zajęcia, wydarzenia.

W Centrum obowiązuje formalny sposób zgłaszania propozycji zajęć – organizacje przygotowują pisemny wniosek do naczelnika Wydziału. Jest to sprawdzona procedura, która w tej dzielnicy działa od lat. Jednak dla indywidualnych mieszkańców, czy grup nieformalnych zgłaszanie propozycji na piśmie może być trudne. Dlatego, gdy ktokolwiek zgłasza się do Centrum z jakąś inicjatywą, koordynatorzy starają się pomóc w załatwieniu formalności. Pamiętają jednak, aby nie wyręczać mieszkańców:

Musi być ktoś z inicjatywą, kto się zgłosi w imieniu danej grupy i będzie drażył sprawę.

W badaniu nie zidentyfikowano sytuacji spornych w samym Centrum, konfliktów dotyczących sal, czy terminów zajęć. Jest opracowany regulamin Centrum, gdzie są zapisane zobowiązania stron, co być może pomaga w rozwiązywaniu kwestii spornych. Poza tym na razie harmonogram pracy Centrum nie jest jeszcze wypełniony w 100%, więc może udaje się uniknąć konfliktów o miejsce na zajęcia.

Rola mieszkańców

Mieszkańcy występują w roli przede wszystkim odbiorców, klientów Centrum. Inicjatywa w kształtowaniu oferty należy przede wszystkim do koordynatorów i współpracujących z Centrum organizacji pozarządowych. Mieszkańcy raczej nie czują się tu gospodarzami, wszyscy wiedzą, że taką rolę pełnią koordynatorzy.

Nieliczne są przykłady inicjatywy oddolnej, czyli zajęć proponowanych przez samych mieszkańców. Jest grono zaprzyjaźnionych osób, zwykle najbliższych sąsiadów, które nawiązały z pracownikami Centrum bliskie relacje i zaglądają tu bez wyraźnej potrzeby, tylko aby powiedzieć „dzień dobry”. Jedna mieszkanka posadziła z własnej inicjatywy kwiaty na rabacie przed wejściem, a jeden z pracowników ochrony przyniósł do Centrum kwiaty doniczkowe razem z półką. Są to przykłady niewielkiego indywidualnego zaangażowania mieszkańców. Koordynatorzy i inni pracownicy starają się być na nie otwarci, doceniać nawet drobne gesty i podtrzymywać bezpośrednie relacje, np. pamiętają imiona wielu osób i zwracają się do nich po imieniu („panie Janku, pani Ireno itp.), pytają o zdrowie, samopoczucie. Dlatego mieszkańcy dobrze się tu czują, chcą tu przychodzić, przyjeżdżać z odległych rejonów Mokotowa, a nawet z innych dzielnic.

Mieszkańcy osiedla przy ul. Woronicza czyli grupa docelowa Mokotowskiego Centrum Integracji Mieszkańców to przede wszystkim seniorzy, którzy w osiedlu mieszkają od lat. Przedstawiciele tej grupy dobrze wyrażają się o placówce, mówią, że jest im ona potrzebna. I wspominają dawne lata, gdy mieszkańcy bloku w Sylwestra spotykali się na podwórku, aby złożyć sobie życzenia. Przychodzą do Centrum z różnymi potrzebami, ale przede wszystkim dlatego, że nie chcą czuć się samotnie w domach, że chcą pobyć wśród ludzi. Jednocześnie przyznają, że zaczęli tu przychodzić dopiero, gdy ktoś z rodziny lub znajomych ich do tego zachęcił, przetań szlak. Inaczej siedzieliby nadal w domach, podobnie jak wielu ich sąsiadów.

Drugą grupą sąsiadów i potencjalnych odbiorców Centrum są młodzi dorośli oraz rodziny z dziećmi, pochodzący z innych dzielnic albo miejscowości, którzy mieszkają tu od niedawna, na przykład wynajmują mieszkania na osiedlu. Podczas dwukrotnej wizyty badawczej w Centrum nie udało się dotrzeć do przedstawicieli tej grupy.

Centrum ma więc niełatwe zadanie przed sobą. I mimo że istnieje od ponad pięciu lat, pracownicy nadal dokładają starań, aby docierać do coraz to nowych mieszkańców. Z doświadczenia wiedzą, jak trudno jest zachęcić seniorów do wyjścia z domu, do spróbowania czegoś nowego. Wiedzą również, że trudno jest zaprosić do współpracy młodych dorosłych, ponieważ w ciągu tygodnia są zapracowani, a w weekendy wyjeżdżają w rodzinne strony albo nadrabiają różne zaległości (zakupy, naprawy) i nie mają czasu, aby wyjść do Centrum.

W badaniu zebrano następujące **czynniki, które mają wpływ na aktywną postawę** mieszkańców korzystających z Centrum.

Zdaniem koordynatora duże znaczenie ma fakt, że zajęcia w Centrum są **bezpłatne**:

Bezpłatny dostęp do zajęć jest dosyć silnym magnesem dla tych osób. I pytają, a za ile, a jaka cena, jak dowiadują się, że nieodpłatnie to tym bardziej mobilizują się i przychodzą.

Ważny jest też **trafny dobór prowadzących**, którzy umieją pracować z seniorami, są sympatyczni i zaangażowani oraz gospodarzy placówki, czyli koordynatorów. W Centrum udało się zebrać grono takich osób, i ma to nie mały wpływ na zaangażowanie uczestników, ich motywację do tego, by przychodzić na zajęcia.

Aktywna postawa osób korzystających z Centrum zależy również od tego, jak dużo odpowiedzialności tutaj dostaną. Koordynatorzy starają się pomagać organizacjom i mieszkańcom tylko tyle, ile niezbędnie potrzeba. Nie ingerują w zajęcia, nie forsują własnych pomysłów, dzięki czemu zostawiają przestrzeń dla oddolnej aktywności.

Duże znaczenie mają też pozytywne doświadczenia związane z aktywnością. Jeśli ktoś trafia do Centrum na zajęcia, zwykle podoba mu się tu na tyle, że wraca tu i przychodzi też na inne zajęcia czy spotkania. Pracownicy często dostrzegają taką prawidłowość:

Jak mieszkańcy przychodzą na jeden rodzaj zajęć, który ich interesuje, to już wiedzą, że jest to miejsce. Opowiadają innym znajomym, sąsiadom, że jest takie miejsce. I zaczynają się interesować innymi zajęciami.

Mimo wielu pozytywnych przykładów zaangażowania mieszkańców, wciągnięcia ich w działania, nadal jest jeszcze wiele do zrobienia. Centrum Integracji, aby się dalej rozwijać i większym stopniu angażować mieszkańców, powinno budować przyjazne relacje w ogólnodostępnej przestrzeni, żeby ludzi, którzy znajdują się tu po raz pierwszy od razu czuli się zaproszeni, zachęcani do wejścia i pozostania. Na razie tak mogą się czuć stali bywalcy. Podkreślają to pracownicy:

Jeśli jest taka inicjatywa sąsiedzka i są już zaprzyjaźnieni z nami, że przynoszą sami [kawę i herbatę], przechowują u nas, a poczęstują się.. jak zapomną, to zawsze herbatę dostaną. Tutaj po prostu swobodnie i bezpiecznie. Nie krępują się, ale oczywiście, bardzo proszę. Mamy bardzo pozytywne relacje.

Kluczem do angażowania mieszkańców, sąsiadów Centrum wydaje się też organizowanie aktywności, spotkań międzypokoleniowych na zewnątrz budynku. Dobrą praktyką był Dzień Sąsiada, na którym pracownicy Centrum i organizacje pozarządowe mogli zaprezentować swoje działania i zachęcić mieszkańców do udziału w ich aktywnościach. To wydarzenie spotkało się z niemałym zainteresowaniem mieszkańców i warto dołożyć starań, aby to była impreza cykliczna.

Kolejnym sposobem na angażowanie mieszkańców jest docieranie z informacją, promowanie działań Centrum w przestrzeni osiedla (więcej informacji na ten temat będzie w dalszej części raportu).

Informacja i promocja

Pracownicy Centrum na początku działalności wykonali ogromną pracę, aby poinformować mieszkańców o tym, że otwarta została nowa placówka. Koordynatorka nie tylko rozwieszała plakaty, roznosiła ulotki do skrzynek, ale też osobiście chodziła po domach i zapraszała mieszkańców do przyścia do Centrum. Było to niełatwe zadanie, wymagało niemałej determinacji:

Szczególnie że teraz klatki są pozamykane ze względu na bezpieczeństwo i ostrożność.

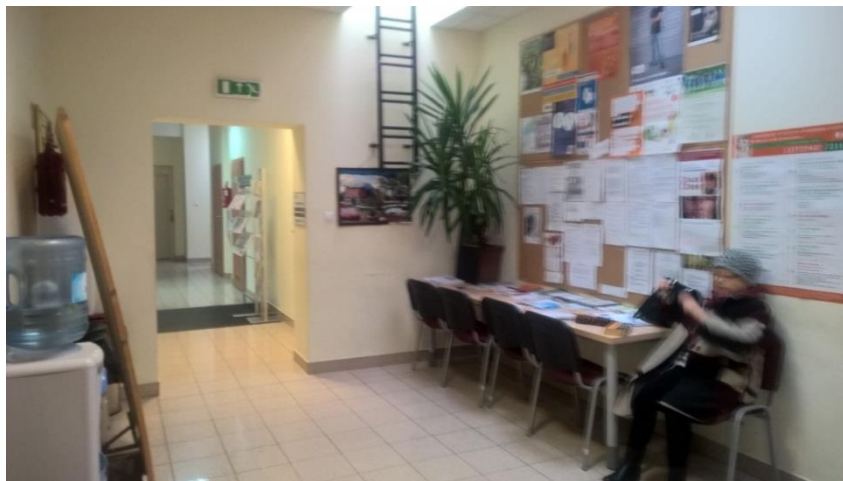
W ciągu pięciu lat działalności wypracowano sprawdzone metody informacji i promocji Centrum i prowadzonych tu działań.

Jedną z nich jest prowadzenie strony MCIM na portalu społecznościowym. Są tam zamieszczane informacje o zajęciach, a także fotografie, relacje z wydarzeń. Warto dodać, że Centrum ma swoich „ambasadorów” w sieci. Na przykład Polka mieszkająca na stałe w Skandynawii, w czasie wakacji odwiedziła przypadkiem Centrum, była na zajęciach i teraz utrzymuje intensywny kontakt z placówką przez internet, „lajkuje” i komentuje wydarzenia.

Ogłoszenia o ofercie Centrum podają też w internecie organizacje, które współpracują z tą placówką i prowadzą w niej zajęcia.

Innym źródłem informacji o Centrum jest też strona internetowa Urzędu Dzielnicy, jednak zakładka nie jest widoczna od razu, nie każdy jest w stanie tu trafić. Żaden z badanych uczestników nie wskazywał na to źródło informacji o Centrum i jego ofercie.

Ze względu na to, że w Centrum jest wielu seniorów, pracownicy muszą też przygotowywać plakaty i ulotki papierowe, które zaprzyjaźnieni mieszkańcy roznoszą w osiedlu. Koordynatorzy sami przygotowują ulotki i plakaty, a potem na miejscu je drukują i rozwieszają na okolicznych kłatkach schodowych. Ulotki są również wyłożone na stole w samym Centrum, choć wydaje się, że mają one niewielki zasięg, ponieważ jest ich tam bardzo dużo i trudno wyłowić jedną, specyficzną informację.



Rysunek 5: Poczekalnia w Centrum i tablica ogłoszeń

Jedna z prowadzących opowiada o swoim sposobie na promocję wydarzenia:

Wieczorki odbywają się na zasadzie takiego bezpośredniego kontaktu z grupą sąsiadów, którzy są w to zaangażowani. Jak chcę zorganizować jakiś wieczorek, to przede wszystkim telefon do nich, opracowujemy ulotkę informującą o tym. Ci nasi zaprzyjaźnieni sąsiedzi odbierają te ulotki, rozklejają i rozdają najbliższym sąsiadom. Na kłatkach schodowych to na zasadzie współpracy z wspólnotami, że pozwalają na tablicach zamieścić ogłoszenia. Oczywiście są informacje na Facebooku, ale to raczej dociera do tej innej grupy wiekowej.

Pomocna jest też metoda „poczty pantoflowej” – pracownicy proszą stałych bywalców, aby przekazali informacje swoim znajomym, sąsiadom i w ten sposób na przykład zaprosili na wykład, czy jakieś spotkanie. Zatem sami uczestnicy zajęć często są „ambasadorami” Centrum w przestrzeni lokalnej, zachęcają swoich znajomych do udziału w zajęciach.

Koordynatorzy proszą też organizacje prowadzące zajęcia cykliczne o to, by przekazali uczestnikom informację o jakimś wydarzeniu. Jednak i tak, zdaniem badanych, najlepiej sprawdza się bezpośredni kontakt pracowników z mieszkańcami:

Najlepszy jest taki bezpośredni kontakt z mieszkańcami. Najlepiej w cztery oczy zaprosić i powiedzieć. Opinię pracowników potwierdzają również sami uczestnicy. Wielu z nich znalazło się w Centrum za namową znajomego lub kogoś z rodziny.

Pracownicy Centrum starają się docierać do mieszkańców osiedla i dzielnicy różnymi kanałami. Jednocześnie robią to dość intuicyjnie, nie wiedząc dokładnie, która metoda jest najlepsza dla jakiej grupy. Koordynator przyznaje:

Jest dużo wejść na stronę na FB, wiele osób ogląda. Ale nie mamy nawet możliwości zbadania takiego zjawiska, czy najbardziej skuteczny przekaz bezpośredni czy poprzez plakaty czy FB.

Wszystkie powyższe metody i kanały informacji sprawdzają się przede wszystkim w odniesieniu do starszych mieszkańców osiedla. Młodzi dorośli docierają do tego miejsca zdecydowanie rzadziej. Wydaje się, że sposobem na przyciągnięcie innych grup wiekowych do Centrum mogą być wydarzenia, akcje poza budynkiem, skierowane do dzielnicowej społeczności. W takich sytuacjach pracownicy Centrum będą mogli wykorzystać swoje atuty, czyli umiejętność nawiązywania kontaktów z nowymi gośćmi.

Warto też większy nacisk położyć na uatrakcyjnienie informacji o ofercie Centrum w internecie, w mediach społecznościowych. Powinno być więcej zdjęć z wydarzeń, albo filmików – tzw. „świadczeń z realizacji”, bo one zdecydowanie bardziej przyciągają uwagę niż tylko plakaty informujące o wydarzeniu. Dobrym przykładem jest wydarzenie „Malczak – targ wspomnień”. Dzięki temu strona Centrum byłaby bardziej żywa, byłoby większe zainteresowanie.

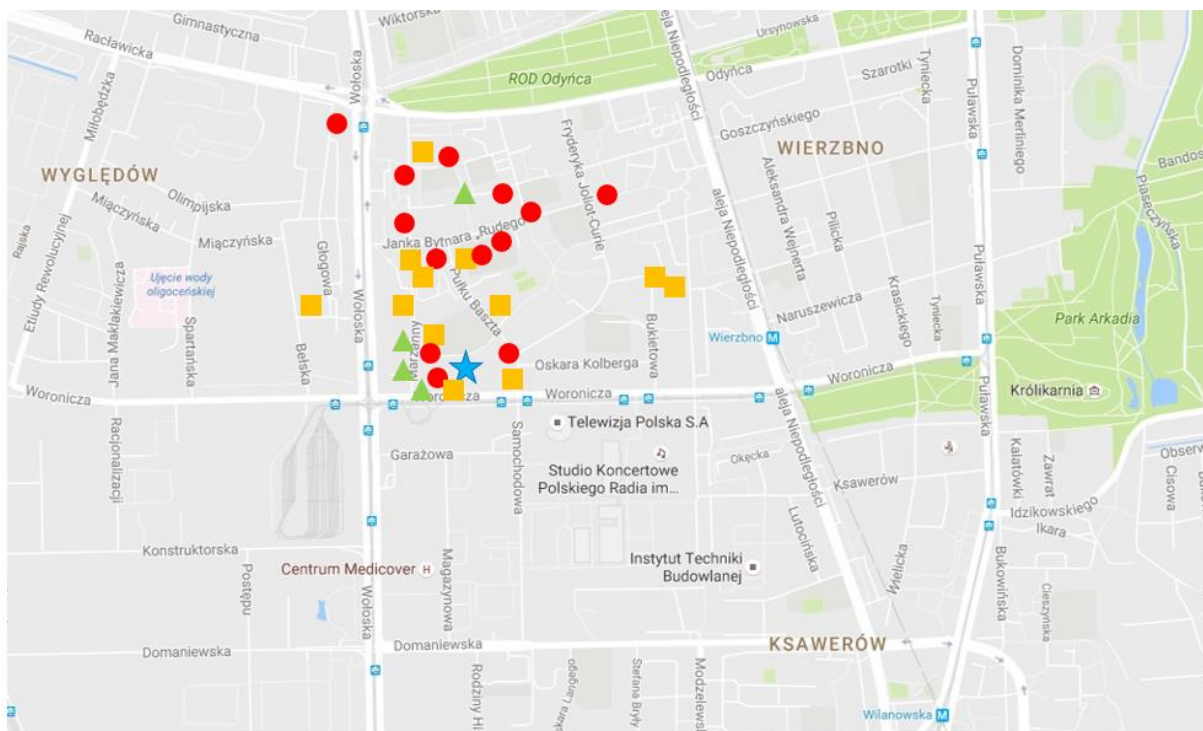
Odbiór

Identyfikacja domu przez społeczność lokalną

Podczas badania przeprowadzono sondę uliczną, która miała na celu zbadanie, jaka jest społeczna świadomość, wiedza mieszkańców okolicy o Mokatowskim Centrum Integracji Mieszkańców. Zapytano 30 mieszkańców w okolicy MCIM, czy znają Centrum i czy tam bywają.

Poniżej przedstawiamy zebrane wyniki sondy. Na mapie zaznaczono miejsca, gdzie rozmawiano z mieszkańcami. Niebieską gwiazdką zaznaczono lokalizację samego Centrum. Dodatkowo poniżej wyjaśniono poszczególne symbole.

- Jeśli badany nie słyszał o MCIM, zostało to oznaczone symbolem ●.
- Jeśli słyszał o danym domu sąsiedzkim, ale w nim nie był, zostało to oznaczone symbolem ■.
- Jeśli zaś osoba odwiedziła choć raz ten dom sąsiedzki, zaznaczano to symbolem ▲.

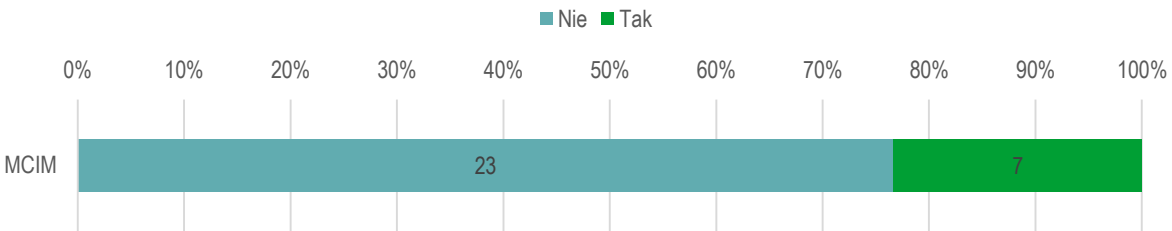


● Nie słyszał
 ■ Słyszał, ale nie był
 ▲ Słyszał i był

18 osób spośród 30 zna Centrum, Jest to ponad połowa badanych, ale grupa osób, która nie zna tej placówki, też nie jest mała. Tym samym widać, że upowszechnianie wiedzy o Centrum jego działaniach wśród mieszkańców nadal jest potrzebne.

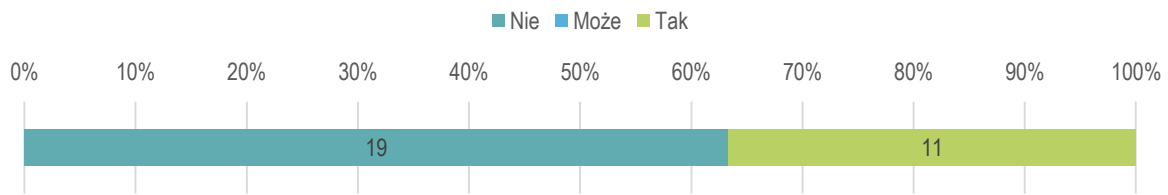
Zapytano też mieszkańców, czy znają jakieś inne miejsce w okolicy, gdzie można ciekawie spędzić czas. Okazuje się, że ponad 2/3 nie zna takiego miejsca, zaś ci, którzy znają, najczęściej podają Centrum Kultury Łowicka.

Czy w okolicy jest jakieś inne miejsce, gdzie mieszkańcy mogą mieć zajęcia związane z hobby lub zainteresowaniami albo obejrzeć wystawę?



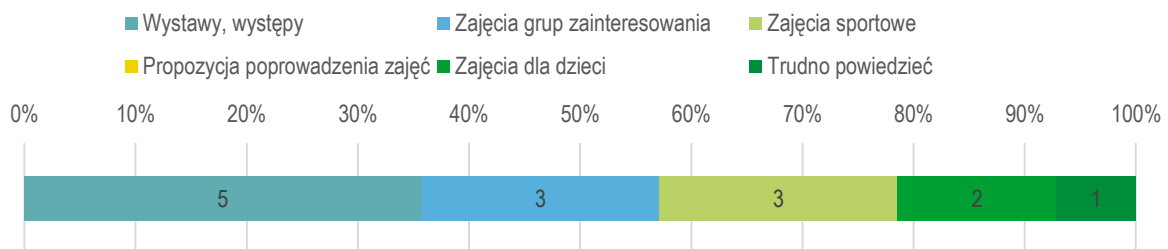
Większa identyfikacja mieszkańców z Mokotowskim Centrum Integracji Mieszkańców jest widoczna w gronie osób, które tu przychodzą. Na przykład osoby, które wzięły udział w spacerze badawczym, podkreślają, że to jest ich miejsce, dobrze je znają. Z ich wypowiedzi wynika, że nie tylko dobrze się czują w Centrum, ale nawet są z niego dumni. Badanie wśród okolicznych mieszkańców wykazało, że większość z nich (19 z 30 osób) nie jest zainteresowana udziałem w zajęciach, wydarzeniach organizowanych w sąsiedztwie. Jest to więc kolejne wyzwanie dla Centrum: nie tylko dotrzeć do mieszkańców z informacją, ale jeszcze skutecznie przekonać ich do udziału do zajęciach.

Czy był(a)by Pan/i w ogóle zainteresowany/a uczestnictwem w różnych grupach zainteresowania, zajęciach sportowych, wystawach lub koncertach?



Wśród badanych, którzy deklarują chęć udziału w zajęciach, najczęściej osób wybrałoby wystawy i występy, na dalszym miejscu wybór dotyczyłby zajęć związanych z zainteresowaniami (typu chór, rękodzieło, zajęcia sportowe itp.), jest też potrzeba zajęć dla dzieci.

Jakiego typu aktywności by Pana(ia) interesowały?



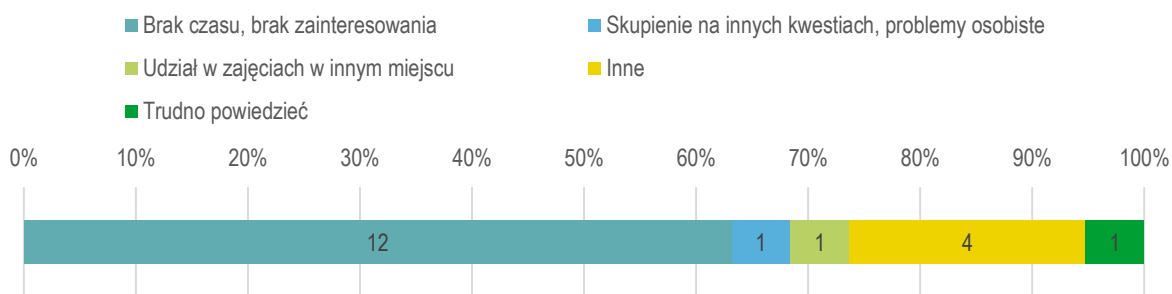
Badani dodawali swoje propozycje, które można potraktować jako kierunki rozwoju dla działań MCIM, zadania dla tej placówki:

- *Zajęcia związane z wielokulturowością, a także integracją młodszych i starszych roczników.*
- *Dobrym pomysłem byłoby np. "wspólne poszukiwanie jakiegoś sponsora i architekta, żeby odnowić śmietniki osiedlowe". Na przykład w takim celu można by zorganizować spotkanie.*
- *Rozmowy na temat zmian w osiedlu (brak ławek, niepotrzebne słupki przy drogach, nieprzemyślane inwestycje itp.).*

Powyższe cytaty wskazują potrzebę mieszkańców, aby dyskutować o sprawach dzielnicy. Być może to jest temat, który przyciągnąłby mieszkańców z różnych grup wiekowych. Warto też rozważyć wcześniej już omawiane zwiększenie aktywności Centrum poza budynkiem, w plenerze. To byłby bowiem sposób na zainicjowanie spotkań i rozmów sąsiedzkich, a w efekcie ich większą integrację wokół ważnych dla nich spraw.

Jednocześnie udało się poznać powody, dla których badani mieszkańcy nie wyrażają zainteresowania aktywnościami w okolicy. Największym problemem jest brak czasu i brak tego typu zainteresowań:

Dlaczego nie jest Pan(i) zainteresowany(a) tego typu aktywnością?



Uczestnicy badania dodają w odpowiedzi osobiste wyjaśnienia:

- *Póki jestem aktywna zawodowo, to o tym nie myślę, ale ośrodek znam i cieszy się popularnością, a najciekawsze wydają mi się zajęcia sportowe.*
- *Sama idea jest fajna, ale ja nie mam czasu.*
- *Nie myślałem o tym, chyba mam za dużo zajęć.*

Warto też zestawić odpowiedzi, ponieważ pokazują one, jak mieszkańcy postrzegają Centrum. Z jednej strony osoby starsze są zdania, że to jest miejsce dla młodszych, zaś osoby młode odwrotnie, że to jest miejsce dla osób starszych:

- *To nie dla mnie, ja już za stara jestem. Gdybym była młodsza, to może.*
- *Oni coś tam robią, ale ja nie znam ich, oni nie znają mnie. Tam to już same stare przyki.*

Takie postrzeżenie Centrum wskazuje jednak, że przekaz nie jest dobrze profilowany. Nie jest odbierany właściwie przez mieszkańców. Wydaje się, że można tę informację potraktować jako szansę dla tej placówki i jej wizerunku. Aby prezentowała się w społeczności jako miejsce wielopokoleniowe, gdzie mogą spotkać się i integrować wszyscy mieszkańcy. Warto podkreślać, że Centrum nie tylko oferuje zajęcia, ale na przykład pomaga *zabić samotność*, którą odczuwa wiele starszych osób albo zapobiega nudzie po przejściu na emeryturę, na co zwraca uwagę jeden z uczestników:

Byłem piłkarzem, sportowcem, więc energii mam sporo. Nie chciałem siedzieć i więdnąć, jak ten kwiat, więc przyszedłem, przychodzę trzy razy w tygodniu.

Warto w tym celu w większym stopniu wychodzić z ofertą Centrum na zewnątrz, organizować integracyjne spotkania na trawniku obok budynku. Warto też na nich poruszać tematy, które są ważne dla różnych grup wiekowych, jak na przykład wygląd osiedla, bo to powinno zachęcić więcej mieszkańców do udziału.

Mieszkańcy, którzy wzięli udział w sondzie ulicznej w większości występują w roli obserwatorów, którzy trzymają się z boku i w zasadzie nic nie wiedzą o Centrum. W badaniu zidentyfikowano dwa przypadki osób, które wyrażały się negatywnie o tej placówce, mimo że w niej nie bywają. Mają jednak problem z autami, które parkują w okolicy, zastawiają chodniki, a które prawdopodobnie należą do gości Centrum. To powoduje złość wspomnianych osób i niechęć wobec Centrum. Inne osoby wydają się być obojętne.

Role, jakie mieszkańcy pełnią w MCIM, są bardziej zróżnicowane wśród uczestników organizowanych tu zajęć. Duża grupa osób zachowuje się jak klienci, którzy przychodzą tu po wybraną usługę. Jest też grupa osób, które nawiązują relacje z koordynatorami i prowadzącymi, przestają być anonimowe. Dotyczy to zwłaszcza osób, które od dawna regularnie przychodzą na zajęcia. Na uwagę zasługują też uczestnicy kółka brydżowego, ponieważ ich rola wyróżnia się na tle innych bywalców Centrum. Warto przypomnieć, że kółko powstało ono z inicjatywy

samych mieszkańców. Osoby z tej grupy zachowują się trochę jak koordynatorzy czy osoby prowadzące zajęcia: sami załatwiają sprawy organizacyjne, są też otwarte i kontaktowe w czasie badania, przekazują swoje krytyczne uwagi, co można w Centrum zmienić lub poprawić. Można ich więc określić jako współorganizatorów Centrum. Widać tu pewną zależność: jeśli mieszkańcy od początku są włączeni w tworzenie, przygotowanie wydarzenia, czy zajęć, potem łatwiej jest ich zaangażować do innych spraw.

Integracja społeczności lokalnej

Już nazwa Mokotowskiego Centrum Integracji Mieszkańców wskazuje, że ważne jest spotykanie i włączanie mieszkańców w działania lokalnej placówki. Z jednej strony widoczna jest integracja tych osób, które przychodzą do Centrum, poznają się, bo razem biorą udział w zajęciach. Ale są to osoby z różnych stron, części dzielnicy, więc ich relacje nie zawsze są podtrzymywane poza zajęciami.

Najbardziej integrujący charakter miał być piknik „Dzień Sąsiada” zorganizowany dla społeczności lokalnej przez Centrum we współpracy z organizacjami pozarządowymi. Była to impreza plenerowa skierowana do mieszkańców osiedla. Można to wskazać jako dobrą praktykę służącą nie tylko promowaniu placówki, ale też integrowaniu mieszkańców. Podczas kilkugodzinnej imprezy wzięło w niej udział wielu mieszkańców osiedla w różnym wieku.

Centrum przyczynia się też do integracji mokotowskiego trzeciego sektora. Organizacje nie tylko prowadzą tu swoje zajęcia, ale ich przedstawiciele spotykają się na przykład na spotkaniu opłatkowym. Ponadto wiele z tych organizacji działa w „Partnerstwie dla Mokotowa” (jest tam również MCIM), w którym podejmowane są wspólne inicjatywy.

Mimo wszystko jednak miejsce to pełni raczej rolę ośrodka kultury, gdzie dojeżdżają mieszkańcy z dalekich odległości co do końca nie sprzyja budowaniu lokalnej integracji. Być może można mówić o integracji w grupach tematycznych danych osób.

Zaspokajanie potrzeb społeczności lokalnej

W placówce nie jest prowadzone systematyczne badanie potrzeb. Jest jednak praktyka, by pytać uczestników o opinie i ich zdanie. Na przykład zorganizowano wykład na temat zdrowia, który wydawał się ciekawy, ale potem było tylko kilka osób. Koordynator pytał uczestników tego spotkania, dlaczego ich zdaniem była niewielka frekwencja. Na podstawie tego rodzaju informacji koordynatorzy kreują następnie ofertę.

Okazją do zbierania informacji o potrzebach są też bezpośrednie rozmowy koordynatorów z mieszkańcami, którzy przychodzą na zajęcia. Źródłem wiedzy o potrzebach są też współpracujące organizacje pozarządowe.

Badanie potrzeb starają się robić również niektórzy prowadzący. Na przykład pan prowadzący zajęcia komputerowe nowych uczestników pyta o ich doświadczenia, stara się poznać oczekiwania poszczególnych osób wobec zajęć.

Jednak poza tymi działaniami dotychczas w MCIM nie była prowadzona żadna systematyczna diagnoza potrzeb.

Podsumowanie i ewaluacja

Chociaż Mokotowskie Centrum Integracji Mieszkańców działa od 2011 roku nie była prowadzona ani wewnętrzna, ani zewnętrzna ewaluacja. Informacje zwrotną o jakości działań centrum koordynatorzy zbierają zazwyczaj w bezpośrednich rozmowach z uczestnikami zajęć. Warto podkreślić dużą otwartość pracowników i gotowość uczenia się, wyciągania wniosków, które mogą służyć doskonaleniu pracy Centrum. To ważny punkt wyjścia do ewaluacji, ponieważ jest szansa, że jej wyniki będą wykorzystane.

Organizacje prowadzące zajęcia w Centrum robią swoje własne ewaluacje, zgodnie z założeniami projektu. Pracownicy MCIM mają nadzieję, że obecnie prowadzona ewaluacja dla CKS będzie również użyteczna dla nich. Liczą, że będą mogli otrzymać raport dotyczący Centrum.

Podsumowując całość przedstawionych informacji można powiedzieć, że zasobem, który jest w Centrum i jest dobrze wykorzystywany jest przestrzeń (nowoczesny, wyposażony lokal) oraz prowadzący. Są to osoby oddane pracy, która wykonują z dużą wrażliwością i otwartością, szczególnie wobec najczęstszych klientów czyli osób starszych.

Nie da się jednak ukryć, że Centrum swoim charakterem bardziej przypomina formułę domu kultury czy miejsca coworkingowego dla aktywnych organizacji pozarządowych aniżeli dom sąsiedzki, który żyje dzięki aktywności oddolnej lokalnych mieszkańców. Zdanie to nie jest krytyką a raczej stwierdzeniem faktu, gdyż przedstawiciele dzielnicy w świadomy sposób ukształtowali to miejsce a wynikało to ze zgłaszanych potrzeb. Wydaje się natomiast, że planowane w dzielnicy kolejne miejsce typu sąsiedzkiego miałyby szansę nieco różnić się charakterem i bardziej promować aktywności oddolne oraz docierać do szerszego spektrum odbiorców.

Przed Centrum w jego obecnej formule z pewnością stoi wyzwanie poszerzenia puli odbiorców, niejako otwarcia się na inne niż seniorskie grupy. Jest to ważne ale też możliwe, z punktu widzenia zagospodarowania czasu. Pomimo wielu aktywności weekendy mogłyby bardziej odpowiadać na potrzeby dorosłych oraz rodzin z dziećmi. Wydaje się również ważne, aby pracownicy Centrum więcej uwagi poświęcili budowaniu oddolnych inicjatyw sąsiedzkich, współpraca z lokalnymi NGO wychodzi bowiem doskonale i można ją wskazywać jako wzorcową.