



EWALUACJA FUNKCJONOWANIA DOMÓW SĄSIEDZKICH – RAPORT Z BADANIA



Warszawa, 30 listopada 2016 r.

Spis treści

Wprowadzenie	3
1. Wstęp	3
2. O idei domów sąsiedzkich	3
3. Metodologia badania	6
Porównanie modeli	10
Domy sąsiedzkie a dokumenty strategiczne Warszawy	11
Rola organów prowadzących	14
Diagnoza i wynikające z niej cele	15
Oferta – typy działań	15
Przestrzeń domów	17
Zagospodarowanie przestrzeni	17
Organizacja pracy	20
Finanse	21
Pracownicy	23
Rola mieszkańców	24
Aktywność zespołu a aktywność mieszkańców	24
Lokalność	25
Rozpoznawalność domów	25
Granice sąsiedztwa	27
Integracja społeczności lokalnej	28
Wnioski i rekomendacje	30

Wprowadzenie

1. Wstęp

Poniższy raport jest podsumowaniem badań przeprowadzonych przez zespół Ośrodka Ewaluacji w okresie od września do listopada 2016 r. Było to badanie ewaluacyjne działania trzech **domów sąsiedzkich** (miejsca aktywności lokalnej) o różnej wielkości i różnych podejściach do integracji mieszkańców. Badanie obejmowało następujące placówki:

- * „3 Pokoje z kuchnią” na Białołęce,
- * Mokotowskie Centrum Integracji Mieszkańców,
- * Centrum Samopomocy Mieszkańców „Sami Sobie”, tzw. Tarczyńska 11 na Ochocie.

Ewaluacja jest badaniem społecznym, które powinno dostarczyć użytecznych wyników dla osób i instytucji prowadzących badane inicjatywy, oraz rekomendacji, wskazówek, jak można doskonalić przedmiot badania.

Celem badania było uzyskanie bieżącej informacji zwrotnej oraz informacji przydatnych przy tworzeniu nowych domów sąsiedzkich. Badanie miało też służyć wsparciu rozwoju idei domów sąsiedzkich w Warszawie i nadawania mu właściwego kierunku. Dodatkowo, badanie umożliwiło zebranie danych o skuteczności działań finansowanych przez Urząd Miasta.

Badanie zrealizował zespół Ośrodka Ewaluacji w składzie:

Magda Szostakowska - koordynator,

Małgorzata Leszczyńska,

Agnieszka Szczurek,

Iwona Pogoda,

Marcin Półtorak (badanie terenowe mieszkańców),

Paweł Królikowski (badanie terenowe mieszkańców).

Serdecznie dziękujemy wszystkim respondentom za udział w badaniu i gotowość dzielenia się z nami swoimi opiniami.

Tabela skrótów stosowanych w raporcie:

3 Pokoje z kuchnią	„3 Pokoje”
Mokotowskie Centrum Integracji Mieszkańców	MCIM
Centrum Samopomocy Mieszkańców „Sami Sobie”	Centrum, Tarczyńska
Dom sąsiedzki	DS

2. O idei domów sąsiedzkich

W badaniu warszawskich domów sąsiedzkich odnosimy się do podstawowych założeń i modelowych rozwiązań, które od kilku lat są znane i praktykowane w Polsce, a od kilkudziesięciu lat w Europie.

Dom sąsiedzki w Warszawie to szczególna forma szeroko pojętych MAL, czyli miejsc aktywności lokalnych. MAL to miejsca różnego typu, które realizują ideę otwartości na społeczność lokalną. Sprzyjają realizowaniu pomysłów mieszkańców, nawiązywaniu sąsiedzkich relacji oraz aktywnemu spędzaniu czasu wolnego w najbliższym otoczeniu. Ideę MAL najlepiej realizują właśnie **domy sąsiedzkie**.

Domy sąsiedzkie to konkretne ogólnodostępne miejsca, w których mieszkańcy mogą sami być gospodarzami lub współgospodarzami (z pracownikami instytucji/organizacji prowadzącej dom sąsiedzki). W domu sąsiedzkim mieszkańcy mogą m.in. uczyć się nawzajem nowych rzeczy (sąsiedzkie warsztaty i szkolenia organizować spotkania) lub **po prostu razem spędzać czas**.¹

W Polsce model *domu sąsiedzkiego* został po raz pierwszy opracowany ramach projektu „CEAL – nowe spojrzenie na ekonomię społeczną z perspektywy brytyjskich doświadczeń” dzięki dofinansowaniu ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Inspiracją dla tworzenia modelu domu sąsiedzkiego były programy Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL oraz doświadczenia *community centers* w Wielkiej Brytanii. W 2011 roku na podstawie doświadczeń opracowano publikację pt. „Model Domu Sąsiedzkiego”.²

Model ten podpowiada, w jaki sposób tworzyć i rozwijać miejsca stymulujące aktywność i integrujące społeczność lokalną, w których mieszkańcy będą współdziałać na rzecz swojego otoczenia.

Co jest innowacją w modelu domu sąsiedzkiego?

U podstaw domu sąsiedzkiego leżą następujące założenia, które mają wpływ na jego funkcjonowanie:

1. Praca nad rozwojem społeczności to długotrwały, powolny proces, a nie akcje, krótkie, ograniczone projekty.
2. W przestrzeni publicznej dominują miejsca, instytucje które wychodzą z gotową ofertą. W domu sąsiedzkim grupy są nie tylko odbiorcami, ale też autorami, współautorami programów.
3. Aby proces aktywizacji społeczności lokalnych miał dynamiczny, długotrwały charakter, włączający mieszkańców, niezbędna jest sprzyjająca przestrzeń, z którą identyfikują się mieszkańcy.
4. Potrzebne są miejsca, które ogniskują aktywność mieszkańców i zwiększają ich zdolność do przekształcania środowiska w oparciu o własne siły i zasoby.

Filozofią działania Domu Sąsiedzkiego jest *kreowanie miejsca otwartego na różnorodność osób i działań, tworzonego przez lokalną społeczność w celu długofalowego wzmocnienia jej aktywności i tożsamości*.³ Działania Domu Sąsiedzkiego mają na celu:

- * wzmocnianie relacji międzyludzkich,
- * budowanie tożsamości lokalnej,
- * wspólne działanie,
- * przejmowanie odpowiedzialności,

¹ Definicja domów sąsiedzkich i miejsc aktywności lokalnej (MAL) przyjęta przez Urząd m.st. Warszawy dostępna na stronie: <http://inicjatywa.um.warszawa.pl/domysasiedzkie>

² „Model Domu Sąsiedzkiego” http://gfis.pl/wp-content/uploads/2013/07/gfis_model-ostateczny-14.11.2011.pdf

- * zapewnianie programów/usług w odpowiedzi na rozeznane potrzeby.

DS ma wielu odbiorców, a jego istotą jest dostępność dla wszystkich mieszkańców. Buduje potencjał społeczny poprzez angażowanie zasobów osób indywidualnych, rodzin, grup nieformalnych, organizacji, lokalnych instytucji, przedsiębiorców oraz samorządu. Jest otwarty na różnorodność wiekową, kulturową, wyznaniową, etniczną itp. Jest otwarty na ludzi o różnym statusie społecznym i materialnym.

Tworzenie DS musi opierać się na pracy środowiskowej, prowadzonej w małej, sąsiedzkiej społeczności lokalnej, z wykorzystaniem lokalnych zasobów. Bliskość miejsca zwiększa jego dostępność, ułatwia identyfikację oraz wpływa na budowanie relacji sąsiedzkich.

W modelowym domu sąsiedzkim określono następujące etapy działań, jakie są ważne na etapie tworzenia takiego miejsca:

- * odkrycie zasobów i potrzeb społeczności poprzez bezpośrednie wywiady/rozmowy z mieszkańcami,
- * wspólne tworzenie mapy zasobów i potrzeb, fora i spotkania mieszkańców,
- * znalezienie liderów, którzy chcą dać swój czas i wiedzę na rzecz wspólnego działania,
- * zogniskowanie zasobów ludzi mieszkających i pracujących na wspólnym terenie,
- * promowanie partycypacji, przywództwa i zaangażowania mieszkańców na rzecz wzmocnienia danej społeczności,
- * poszanowanie różnorodności społecznej, angażowanie osób z różnym doświadczeniem życiowym,
- * budowanie sieci współpracy poprzez kooperację z lokalnymi grupami i instytucjami.

Etapy też mogą mieć różną dynamikę, różnych aktorów w zależności od lokalnej specyfiki osiedla, gdzie powstaje DS, ale, zdaniem twórców modelu, ważne jest ich uwzględnienie, ponieważ będzie to procentować w codziennym działaniu DS.

Do utworzenia Domu Sąsiedzkiego niezbędne jest zaangażowanie potencjału lokalnej społeczności, zasobów ludzkich oraz materialnych. Autorzy podkreślają również, że mieszkańców należy traktować w DS jak partnerów, a nie jak klientów. Aby takie podejście było możliwe, struktura DS powinna mieć jak najmniej zinstytucjonalizowany charakter. Z drugiej strony polskie i zagraniczne doświadczenia uczą, że każda taka placówka powinna ustalić następujące elementy związane z zarządzaniem, codziennym działaniem DS:

- * zasady użytkowania Domu Sąsiedzkiego,
- * harmonogram aktywności w Domu Sąsiedzkim,
- * ewidencja użytkowników Domu Sąsiedzkiego,
- * Rada Domu Sąsiedzkiego,
- * struktura organizacyjna Domu Sąsiedzkiego.

Praca domu sąsiedzkiego opiera się przede wszystkim na relacjach ludzi, na ich zaangażowaniu i umiejętnościach. Dlatego czynnikiem sukcesu tego miejsca jest zbudowanie zgranego zespołu pracowników i wolontariuszy, którzy lubią ludzi, z łatwością nawiązują relacje, są otwarci i kreatywni, a do tego utożsamiają się z misją DS.

Modelowy dom sąsiedzki powinien zapewniać mieszkańcom:

- * sale do wspólnych spotkań mieszkańców, czyli przestrzeń do budowania i wzmocnienia sąsiedztwa

oraz wymiany informacji i doświadczeń,

- * przestrzeń dla osób, które chcą zaangażować się w wolontariat dla w społeczności, chcą dzielić się swoimi pasjami,
- * przestrzeń, w której realizowane są programy odpowiadające na potrzeby społeczności, np. kącik prasowy, kafejka internetowa, Klub Młodych, świetlica dla dzieci itp.,
- * wsparcie ze strony pracowników posiadających kwalifikacje do pracy ze społecznością, np. animatora społecznego, moderatora, facylitatora itp.,
- * środowisko otwarte na różnorodność i stymulujące do podejmowania aktywności,
- * pozytywne wzorce i inspiracje, sprawdzone rozwiązania i dobre praktyki.

Szczegółowa oferta każdego domu sąsiedzkiego będzie się różnić, ponieważ powinna bazować na potrzebach i zainteresowaniach mieszkańców. Dlatego oferta domu sąsiedzkiego powinna być tworzona w oparciu o następujące zasady:

- * zidentyfikowanie potrzeb lokalnej społeczności,
- * włączenie uczestników w planowanie i rozwój oferty,
- * włączenie lokalnych instytucji i organizacji w planowanie i rozwój,
- * integrowanie osób i instytucji,
- * promocja programów wśród potencjalnych użytkowników, odbiorców.

Dla dobrego działania domu sąsiedzkiego ważne jest budowanie sieci współpracy w lokalnym środowisku. Dom Sąsiedzki nie jest w stanie odpowiedzieć na wszystkie potrzeby, więc jeśli ma sieć współpracy lokalnej, pozwala mu to na szersze oddziaływanie i zaspokajanie tych potrzeb w innych miejscach oraz zapobiega dublowaniu się aktywności.

W sieci mogą być następujące instytucje, organizacje: instytucje publiczne, np. szkoły, biblioteki; ośrodki wsparcia, policja itp.; organizacje społeczne, pozarządowe; parafie; przedsiębiorcy, np. lokalny ośrodek zdrowia, sklep, hurtownia itp.; grupy mieszkańców (wspólnoty).

Autorzy modelu DS podkreślają, że każdy dom sąsiedzki ma swoją specyfikę lokalną, jednak powyżej opisane założenia potraktowano w badaniu jako punkt odniesienia, jako wzorzec optymalny w analizie rozwiązań stosowanych w domach sąsiedzkich w Warszawie.

3. Metodologia badania

Poniżej tabela prezentuje obszary tematyczne badane podczas ewaluacji. Niektóre obszary i wskazane w ofercie pytania kluczowe okazały się na tyle skomplikowane, że nie udało się na nie w pełni odpowiedzieć. Staramy się jednak odnieść do każdej kwestii – czy to na poziomie raportu ogólnego, czy na poziomie szczegółowych raportów ze studium przypadku.

Zakres badania	Pytania kluczowe
Analiza obszarów działań badanych domów sąsiedzkich i poziom ich spójności z dokumentami strategicznymi Urzędu Miasta.	1. W jakim stopniu badane domy sąsiedzkie odwzorowują zapisy dokumentów strategicznych?
Analiza modeli organizacyjnych badanych domów sąsiedzkich,	1. Jak można opisać modele organizacyjne zastosowane w każdym z badanych domów?

największe plusy i minusy tych modeli.	2. Jakie są ich elementy wzmacniające a jakie elementy mogą osłabiać ich efektywne wykorzystanie?
Analiza działań prowadzonych w latach 2015-2016 (największe sukcesy, porażki, problemy).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaki jest katalog działań podejmowanych przez badane podmioty w latach 2015-2016? 2. Które z działań podejmowanych można zakwalifikować jako sukcesy i z jakiego powodu? 3. Na jakie problemy, trudności wskazują uczestnicy domów sąsiedzkich?
Analiza celów działań badanych domów sąsiedzkich oraz tego, czy i jak domy sąsiedzkie monitorują realizację tych celów.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Czy cele zostały określone na podstawie przeprowadzonej diagnozy lokalnej? 2. W jakim stopniu przeprowadzona diagnoza wpływa na jakość podejmowanych działań? 3. W jaki sposób opisane zostały cele poszczególnych inicjatyw? 4. Czy w ramach realizacji celów prowadzony jest ich monitoring – jeśli tak, w jaki sposób?
Analiza, na ile prowadzone działania służą integracji społeczności lokalnej.	1. Które z podejmowanych działań można określić mianem włączających, jakie mechanizmy sprawdzają się w największym stopniu w zakresie integracji społeczności sąsiedzkiej/lokalnej?
Analiza, na ile badane domy sąsiedzkie zaspokajają potrzeby okolicznej społeczności lokalnej. (Jak badane domy sąsiedzkie monitorują potrzeby społeczności lokalnej i czy prowadzone działania wynikają z wniosków z tego monitoringu?)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Czy i jak często wykonywane jest badanie potrzeb lokalnych w każdym w domów? 2. Jakie grupy zostały włączone do tych badań? 3. Które z wniosków płynących z badania potrzeb udało się włączyć do realizacji? 4. Jaka jest proporcja działań opartych na badaniu potrzeb oraz innych? Które z nich w największym stopniu odpowiadają bywalcom/gościom domów?
Analiza tego, jak w działania badanych domów sąsiedzkich włączani są mieszkańcy.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaka jest rola mieszkańców w kształtowaniu oferty i aktywności w domach? 2. Od czego zależna jest aktywna postawa osób korzystających z domów? 3. Jakie aktywności mogą podjąć prowadzący domy, aby bardziej zaangażować mieszkańców w inicjatywę domów sąsiedzkich?
Analiza proporcji działań inicjowanych/prowadzonych przez koordynatora domu sąsiedzkiego do działań inicjowanych/prowadzonych przez mieszkańców.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaka jest rola koordynatora w kształtowaniu oferty działań? 2. Jaka część zadań/pomysłów jest kreowana przez koordynatora a jaka przez mieszkańców? 3. Jakie są mechanizmy wypracowywania wspólnego stanowiska/kompromisu w przypadku sytuacji spornych? 4. W jakiej formie mieszkańcy mogą zgłaszać swoje propozycje – czy jest to sposób dla nich łatwy/satysfakcjonujący?
Ewaluacja prowadzonych w badanych domach sąsiedzkich działań (Czy spełniają oczekiwania użytkowników?)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Czy domy sąsiedzkie prowadzą wewnętrzną ewaluację swoich działań? 2. Jeśli tak – jakimi metodami, do kogo kierowanymi? 3. Czy zespół domów posiada wystarczające kompetencje by przeprowadzić a następnie wykorzystać wyniki ewaluacji wewnętrznej?
Stopień identyfikacji badanych domów przez społeczność lokalną.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Czy mieszkańcy lokalnej społeczności znają inicjatywę domu sąsiedzkiego? 2. W jakim stopniu lokalni mieszkańcy się z nią identyfikują? 3. Jakie widzą zadania dla domu sąsiedzkiego? 4. Jaki rodzaj zachęty/oferty byłby dla nich magnesem? 5. Jaka rola by im odpowiadała: współgospodarza/ obserwatora/ aktywisty/ inna?
Analiza roli nadzoru nad domami sąsiedzkimi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. W jakim wymiarze pracownicy instytucji nadzorujących monitorują działania domów? 2. Jak ich rola wpływa na efektywność podejmowanych działań w domach (pełnią rolę wspierającą czy jedynie monitorującą)? 3. Jakie powinny być relacje pomiędzy urzędnikami a koordynatorami domów,

aby w efektywny sposób realizować cele każdej z inicjatyw?

W badaniu wykorzystano podejście *case study* – staraliśmy się spojrzeć na każdy dom sąsiedzki jak na oddzielny przypadek, który działa w kontekście terytorialnym, społecznym, demograficznym. Koncepcja badania miała dwa poziomy:

1. **Poziom MIKRO** - analiza każdego z trzech wskazanych domów sąsiedzkich. Badanie typu *case study*.
2. **Poziom MAKRO** - analiza porównawcza trzech wskazanych domów w kontekście trafności każdej z nich dla strategicznego podejścia m.st. Warszawy.

W badaniu wykorzystano następujące metody i techniki badawcze:

Poziom mikro – studium przypadku			
	3 Pokoje z kuchnią	MCIM	Tarczyńska 11
IDI	1 wywiad z koordynatorem	2 wywiady z koordynatorami	1 wywiad z koordynatorem
Wywiady grupowe	<ul style="list-style-type: none"> • 1 wywiad grupowy z uczestnikami (8 osób) • 1 spacer badawczy z uczestnikami (5 osób) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 wywiad grupowy z uczestnikami (5 osoby) oraz 4 swobodne wywiady indywidualne z uczestnikami zajęć • 1 spacer badawczy z uczestnikami (3 osoby) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 wywiad grupowy z uczestnikami (5 osób) • 1 spacer badawczy z uczestnikami (5 osób)
	<ul style="list-style-type: none"> • W DS zatrudniony jest 1 pracownik, z którym przeprowadzono wywiad 	<ul style="list-style-type: none"> • Z powodu trudności w zebraniu grupy, przeprowadzono 4 swobodne wywiady indywidualne 	<ul style="list-style-type: none"> • W wywiadzie uczestniczyły 3 osoby prowadzące zajęcia w DS.
Sonda uliczna	30 wywiadów swobodnych przeprowadzonych w dniach 22 i 25.10 oraz 6.11.2016	30 wywiadów swobodnych przeprowadzonych w dniach 3 – 6.11.2016	30 wywiadów swobodnych przeprowadzonych w dniach 28 i 31.10, 2 i 5.11.2016 r.
Tajemniczy klient	2 wywiady telefoniczne typu tajemniczy klient	2 wywiady telefoniczne typu tajemniczy klient	2 wywiady telefoniczne typu tajemniczy klient

Poziom MAKRO – badanie porównawcze	
Analiza dokumentów	<p>W badaniu analizowano następujące dokumenty:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dokumenty strategiczne m.st. Warszawy: <ul style="list-style-type: none"> ○ Społeczna Strategia Warszawy na lata 2009-2020 ○ Program Wzmacniania Wspólnoty Lokalnej na lata 2015-2020 ○ Program Warszawa Przyjazna Seniorom ○ Program Rozwoju Współpracy m.st. Warszawy i Organizacji Pozarządowych do roku 2020 – Raport z diagnozy DS „3 Pokoje z kuchnią”, – Dane monitoringowe domów sąsiedzkich – sprawozdanie, – Dane z nadzoru nad placówkami, – Inne ważne pozyskane w toku badania np.: materiały fotograficzne, informacje pozyskane z

	mediów społecznościowych itd. – Strony internetowe zarówno domów sąsiedzkich, jak i źródłowe dane Urzędu Miasta na stronie https://inicjatywa.um.warszawa.pl/mal
Panel ekspertów	Panel ekspercki odbył się 24.11.2016. Byli na nim obecni przedstawiciele domów sąsiedzkich i eksperci, w sumie 8 osób.

Porównanie modeli

Zebrane w badaniu dane umożliwiają porównanie danych z trzech różnych placówek. Ponadto w analizie odnosimy się też do modelu domu sąsiedzkiego opisanego wyżej, w rozdziale drugim.

Szczegółowe opisy DS przedstawiono w raportach ze studiów przypadku (każda placówka została opisana oddzielnie). Natomiast w tym raporcie wskazujemy podobieństwa oraz różnice zebrane w badaniu, na podstawie których zarysowują się dwa modele (DS „3 Pokoje z kuchnią” różni się znacznie od dwóch pozostałych DS.).

W poniższym zestawieniu znajdują się rozwiązania dotyczące różnych obszarów działalności DS. Najpierw prezentujemy różnice między placówkami, a na kolejnych stronach ich cechy wspólne. Obszary te będą punktami wyjścia do dalszego opisu i analizy.

Obszary	3 Pokoje z kuchnią	MCIM	Tarczyńska 11
Różnice			
Przestrzeń	Przyjazna, otwarta, estetyczna, Umożliwia różne aktywności (warsztat, ogród) Bariery architektoniczne	Duży metraż, nowoczesnie, przyjaźnie Umożliwia równolegle wiele aktywności	Bardzo mała, Niesprzyjająca spotkaniom, ale sprzyjająca integracji Możliwość wykorzystania podwórka
Diagnoza	Przeprowadzono diagnozę, na podstawie której zbudowano ofertę	Próba diagnozy (ankiety) + bieżące testowanie oferty	Diagnoza intuicyjna
Źródło finansowania	Białołęcki Ośrodek Kultury	Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia w dzielnicy	Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia w dzielnicy
Koszt roczny	230-280 tys.	395-450 tys.	Ok. 37 tys. (bez kosztów czynszu itp.)
Pracownicy	Pracownicy na miejscu (2 osoby), cały czas dostępni, animują działania	2 osoby – etat i 1 osoba w niepełnym wymiarze, na umowę-zlecenie oraz ochrona + sprzątaczkę – ktoś w MCIM obecny cały czas.	Pracownik to 1 osoba - nie jest na miejscu cały czas
Rola mieszkańców	Odbiorca/Autor	Odbiorca	Odbiorca
Dominująca grupa odbiorców	Dorośli	Seniorzy	Seniorzy
Promocja	Informacja i promocja	Informacja i promocja	Informacja
Lokalność	Najbliższe sąsiedztwo (1 dzielnica)	Osoby z całej dzielnicy i miasta	Osoby z daleka (całe miasto)

Sprawozdawczość	Rozbudowana (miesięczna), próba liczenia frekwencji, budowy wskaźników	Roczne zestawienia odbiorców	Roczne zestawienia odbiorców
------------------------	---	---------------------------------	---------------------------------

Zestawienie kolejnych wymiarów pokazuje, że mimo istotnych różnic, placówki z Ochoty i Mokotowa są do siebie podobne. Dom „3 Pokoje z Kuchnią” w wielu kwestiach rysuje się jako odmienny model. Wydaje się, iż największą różnicę stanowi typ nadzoru i źródło finansowania oraz rola mieszkańców w placówkach (odbiorcza vs. aktywna).

Kolejna tabela z kolei pokazuje te wymiary, gdzie wszystkie trzy domy sąsiedzkie są do siebie podobne:

Obszary	3 pokoje z kuchnią	MCIM	Tarczyńska 11
Cechy wspólne			
Godziny otwarcia	9-21	8- 19 + późno wieczorem (opieka ochrony)	9- 19 (faktycznie dłużej)
Rozplanowanie pracy	Zajęcia są cykliczne, tworzona jest miesięczna siatka zajęć		
Atmosfera	Pracownicy są otwarci na nowe inicjatywy, zapraszający, gotowi do pomocy		
Partnerstwo	Otwartość na działania lokalnych NGO		

Domy sąsiedzkie, a dokumenty strategiczne Warszawy

Jednym z celów zapisanych w Społecznej Strategii Warszawy na lata 2009-2020 jest wzrost jej potencjału społecznego. Realizacja tego celu powinna sprawić, że *Warszawa jako „metropolia więzi” będzie rozwijać i umacniać lokalne wspólnoty i łączyć je w społeczność aglomeracji i otwierać ją na wielokulturowość świata, współpracę z innymi, czynić przyjazną ludziom przybywającym na stałe lub odwiedzającym miasto.*

Zgodnie ze Społeczną Strategią Warszawa wybiera drogę rozwoju wykorzystującą potencjał społeczny miasta, dającą ludziom perspektywę dobrego życia i samorealizacji. Drogę równego dostępu do możliwości, partnerstwa i aktywności społecznej. Drogę, która umiejętnie łączy przestrzeń wielkomiejskiej atrakcyjności z klimatem bycia „u siebie”. Drogę przeciwdziałania wszelkim formom wykluczenia⁴.

W odpowiedzi na cele i wyzwania określone w przywołanej Strategii Urząd m.st. Warszawy we współpracy organizacjami pozarządowymi oraz ekspertami opracował „Program Wzmacniania Wspólnoty Lokalnej na lata 2015-2020”⁵. Program określa rodzaje działań, które mogą przyczynić się do wspierania aktywności społecznej i obywatelskiej oraz integracji mieszkańców w ramach wspólnot lokalnych.

W Programie wyodrębniono trzy podstawowe obszary ważne dla istnienia i rozwoju lokalnej wspólnoty:

1. lokalna przestrzeń publiczna,

⁴ Ibidem, s. 57-58

⁵ zarządzenie z 18.8.2015 r.

2. lokalne aktywności,
3. lokalna infrastruktura społeczna.

Służyć mają temu m.in. następujące działania:

w obszarze 1:

- * Zapewnienie możliwości korzystania przez mieszkańców i grupy lokalne (nieformalne i organizacje pozarządowe) z lokalnych przestrzeni publicznych oraz z powierzchni w istniejących lokalach miejskich, budowanych domach komunalnych oraz rewitalizowanych kamienicach czy obiektach dziedzictwa (w tym w pustostanach), według przejrzystych i łatwo dostępnych zasad.
- * Zachęcanie prywatnych właścicieli, spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych, do czasowego udostępniania przestrzeni na działania społeczne.
- * Rozwijanie partycypacji i współrządzenia w skali lokalnej w zakresie zagospodarowania przestrzeni, poprawy jakości i estetyki przestrzeni, czy działań mających na celu zwiększenie poczucia bezpieczeństwa w miejscach publicznych

w obszarze 2:

- * Wspieranie lokalnej aktywności i przejawów samopomocy mieszkańców, w szczególności działań wzmacniających dialog międzypokoleniowy, promowanie różnorodności i włączenie społeczne, m.in. w formie inicjatywy lokalnej, stowarzyszeń sąsiedzkich, kooperatyw, organizacji lokalnych wydarzeń.
- * Wspieranie tworzenia partnerstw lokalnych i innych form międzysektorowej współpracy instytucji publicznych, mieszkańców, formalnych i nieformalnych grup lokalnych oraz lokalnych przedsiębiorców, w tym podmiotów ekonomii społecznej.
- * Rozwijanie społecznej odpowiedzialności firm w wymiarze lokalnym oraz idei wspierania przez mieszkańców lokalnych przedsiębiorców, w tym podmiotów ekonomii społecznej.
- * Wspieranie działalności i tworzenia nowych wielofunkcyjnych miejsc aktywności lokalnej lub innych instytucji, zarówno publicznych, jak i pozarządowych, w których mieszkańcy mają bezpośredni wpływ na program, spotykają się, podejmują wspólne inicjatywy.
- * Systemowe wspieranie działań animatorów społecznych i ich współpracy z instytucjami publicznymi.
- * Wspieranie rozwiązywania lokalnych konfliktów pomiędzy mieszkańcami, spółdzielniami, wspólnotami, właścicielami prywatnymi, przedsiębiorcami itp.
- * Rozwijanie narzędzi wymiany informacji i dialogu na poziomie lokalnym (także internetowych).

w obszarze 3:

- * Rozwój idei współrządzenia i partycypacji społeczności lokalnych, organizacji pozarządowych (w szczególności dzielnicowych komisji dialogu społecznego) oraz lokalnych przedsiębiorców w sprawach lokalnych, w tym w funkcjonowaniu instytucji publicznych i określeniu priorytetów dzielnic m.st. Warszawy, wg zasad z kodeksu współpracy lokalnej.
- * Edukacja i zapewnienie dostępu do informacji na temat funkcjonowania samorządu lokalnego (a także wspólnot oraz spółdzielni mieszkaniowych), rozwijanie wszechstronnego wsparcia i poradnictwa dla inicjatyw społecznych i obywatelskich.
- * Badanie zapotrzebowania mieszkańców na lokalne usługi publiczne i komercyjne, handel (również

targowiska lokalne i handel uliczny) oraz wspieranie przedsięwzięć zaspokajających potrzeby mieszkańców.

- * Otwarcie publicznych instytucji kulturalnych, edukacyjno-oświatowych (w szczególności domy kultury, biblioteki, szkoły) i sportowo-rekreacyjnych na działania lokalne, w tym udostępnianie przestrzeni na projekty mieszkańców.
- * Rozwijanie innowacyjnych form zlecenia realizacji usług i zadań publicznych organizacjom społecznym oraz grupom nieformalnym.

Domy sąsiedzkie jako instrument realizujący założenia strategiczne powinny działać z kolei w oparciu o⁶:

zasadę wzajemności (jeśli korzystam z zasobów lub działań domu sąsiedzkiego, daję mu coś w zamian od siebie – np. sam/a prowadzę zajęcia, pomagam w organizacji miejsca, uzupełniam czasem np. materiały plastyczne czy zapas herbaty)

wzajemne zaufanie (koordynatora do mieszkańców, mieszkańców do koordynatora, mieszkańców do siebie nawzajem)

otwartość – dom sąsiedzki ma być otwarty dla wszystkich okolicznych mieszkańców (nie powinien zostać zawłaszczony przez jedną grupę)

tolerancję i poszanowanie indywidualności każdego mieszkańca.

W domu sąsiedzkim „3 Pokoje z kuchnią” na ul. Głębockiej 84 jedynym dokumentem, który wykorzystano do analizy zgodności z dokumentami strategicznymi, jest raport z diagnozy przeprowadzonej przez Fundację Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” w 2014 roku w ramach konsultacji społecznych dotyczących tworzenia „3 Pokoi z kuchnią”. W raporcie jest zapis, mówiący o tym, że powstanie *filii wpisuje się w realizowany przez Urząd Miasta st. Warszawy proces tworzenia tzw. domów sąsiedzkich, czyli placówek kulturalnych działających na rzecz niewielkich społeczności lokalnych.*

Z jednej strony powyższy zapis ukazuje zakres działań DS, skierowanych do społeczności lokalnych, co jest zgodne z dokumentami strategicznymi Warszawy, ale z drugiej strony wyodrębniona została kulturalna funkcja tej placówki, innych funkcji nie wymieniono.

W Mokotowskim Centrum Integracji Mieszkańców na ul. Woronicza 44A oraz w Centrum Samopomocy Mieszkańców „Sami Sobie” przy ul. Tarczyńskiej 11 dokumentami podstawowymi są regulaminy udostępniania pomieszczeń i sprzętu. Celem obu tych placówek jest *realizowanie we współpracy z organizacjami pozarządowymi programów społecznych skierowanych do lokalnych społeczności.*

Zarówno mokotowski, jak i ochocki DS ma w swoich celach działania na rzecz lokalnych społeczności, a ponadto podkreślono, że będzie to się odbywało we współpracy z organizacjami pozarządowymi.

We wszystkich trzech placówkach zapisy w dokumentach mają charakter ogólny, raczej sygnalizują niż szczegółowo opisują daną kwestię. Na podstawie analizy wyłącznie zapisów w dokumentach nie można

⁶ <http://inicjatywa.um.warszawa.pl/domysasiedzkie>

stwierdzić, w jakim stopniu badane domy sąsiedzkie odwzorowują zapisy dokumentów strategicznych. Jednocześnie należy uwzględnić fakt, że wszystkie trzy badane placówki powstały przed przyjęciem do realizacji „Programu Wzmacniania Wspólnoty Lokalnej na lata 2015-2020”. Dopiero więc przeprowadzone badanie (w formie m.in. obserwacji i wywiadów w placówkach) dostarczyło danych niezbędnych do odpowiedzi na to pytanie.

Domy sąsiedzkie prowadzą różne działania skierowane do różnych grup wiekowych. Zbierają i przekazują dalej informacje o lokalnych wydarzeniach skierowanych do mieszkańców. Pomagają w działaniach aktywizujących, które są inicjowane przez przedstawicieli społeczności lokalnych. W DS są pracownicy/współpracownicy, którzy zajmują się animacją społeczną. Wśród dokonanych tych placówek można z łatwością wskazać takie działania, które wspierają integrację międzypokoleniową na poziomie lokalnym, tak jak na przykład dzień sąsiada, osiedlowa gwiazdka itp.

Działania dowodzą również, że DS wspierają różnorodność – oferują zajęcia dla różnych grup wiekowych, dla osób o różnych zainteresowaniach. Ale pod względem architektonicznym tylko jeden z trzech badanych domów jest dostosowany do osób niepełnosprawnych.

Niektóre działania domów sąsiedzkich są też związane z rozwijaniem poradnictwa obywatelskiego, przykładem mogą być darmowe porady prawne oferowane w MCIM na Mokotowie. Wszystkie powyższe działania nie miałyby szerszego zasięgu bez rozwoju narzędzi komunikacji. Pracownicy domów sąsiedzkich stosują jednocześnie różne narzędzia, starają się docierać do mieszkańców różnymi kanałami.

Powyższe przykłady dowodzą, że działalność domów sąsiedzkich jest trafna w stosunku do strategicznego podejścia m.st. Warszawy.

Dodatkowo zidentyfikowano zgodność działań z innymi dokumentami strategicznymi. W dwóch badanych DS, gdzie dominującą grupą są seniorzy, należy podkreślić zgodność działań z warszawskim Programem „Warszawa Przyjazna Seniorom na lata 2013-2020”⁷. Działania tu prowadzone służą między innymi integracji wewnątrzrodzinkowej seniorów realizowanej przez kluby seniora. Natomiast Uniwersytety Trzeciego Wieku umożliwiają rozwój intelektualny i społeczny seniorów. Oprócz tego, tam gdzie prowadzone są zajęcia komputerowe, DS aktywnie przeciwdziałają wykluczeniu cyfrowemu seniorów. Zaś zajęcia sportowe, gimnastyczne przyczyniają się do utrzymania aktywności ruchowej tej grupy wiekowej.

Inny dokument strategiczny, który jest wdrażany poprzez działalność DS to „Program Rozwoju Współpracy m.st. Warszawy i Organizacji Pozarządowych do roku 2020”⁸. Widać to szczególnie w przypadku miejsc na Ochocie i Mokotowie, gdzie obie instytucje bazują w swoich działaniach głównie na szerokiej współpracy z organizacjami pozarządowymi.

Rola organów prowadzących

Badane DS z Mokotowa i Ochoty są prowadzone przez organy zajmujące się w dzielnicy polityką społeczną (wydziały Spraw Społecznych i Zdrowia), natomiast dom na Białoleścu podlega pod instytucję kultury (Białoleśki Ośrodek Kultury). W każdym przypadku są to więc instytucje samorządowe, ale zakres działań organów prowadzących DS przekłada się na charakter i atmosferę pracy w placówkach. Tam, gdzie prowadzą je wydziały Spraw Społecznych i Zdrowia odbiorcą oferty domów są raczej osoby starsze lub ze środowisk

⁷ <http://politykaspoleczna.um.warszawa.pl/aktualnosci/program-warszawa-przyjazna-seniorom-na-lata-2013-2020>

⁸ „Program Rozwoju Współpracy m.st. Warszawy i Organizacji Pozarządowych do roku 2020”
<http://ngo.um.warszawa.pl/program-rozwoju-wsp-pracy>

defaworyzowanych, wymagających wsparcia. Działania domów sąsiedzkich mają więc wyrównywać deficyty zdiagnozowane w społecznościach. W przypadku instytucji kultury, odbiorcy DS nie zostali w żaden sposób zdefiniowani. Mówi się tam o pracy na zasobach, a nie deficytach społeczności.

Choć początkowo wydawało się, że instytucja finansująca i prowadząca nie ma znaczenia dla sposobu działania domów sąsiedzkich, pogłębione badania wskazały, że przekłada się to na zróżnicowanie placówek.

W każdym z tych miejsc rola osób nadzorujących jest podobna – znają prowadzących i pracowników, interesują się prowadzonymi tam działaniami. Można powiedzieć, że jest to raczej wspierające podejście urzędów wobec DS.

W otwieraniu i prowadzeniu takich miejsc niebagatelnym czynnikiem jest wsparcie samorządu i wola polityczna. Istotne jest więc by prowadzący DS mieli gotowość do bliskiej i stałej współpracy z urzędnikami, by tłumaczyć nowatorski charakter tych miejsc, promować je wśród radnych i urzędników. Ponieważ bez ich poparcia innowacja, jaką jest DS, nie przetrwa.

Diagnoza i wynikające z niej cele

W przypadku jednego domu sąsiedzkiego rozpoczęto działania od faktycznej diagnozy (konsultacji społecznych). Udział mieszkańców we współdecydowaniu o ofercie tego miejsca był duży, co obecnie przekłada się na wysoki stopień identyfikacji wielu osób z tą inicjatywą, tym miejscem.

W przypadku pozostałych dwóch miejsc, powstały one raczej z potrzeby odczytanej przez urzędników czy zgłaszanej przez organizacje pozarządowe. Jest to również wartościowy punkt wyjścia dla działalności DS jednak w teorii domów sąsiedzkich podkreślany jest współdziałanie mieszkańców już na etapie tworzenia miejsca ich przyszłej aktywności. W przypadku Ochoty i Mokotowa do miejsc tych zostały w pewien sposób przypisane inne instytucje lokalne (na Ochocie Polskie Towarzystwo Psychologiczne, na Mokotowie Klub Seniora przeniesiony z Centrum Kultury Łowicka). Instytucje te w dużym stopniu „wypełniły treścią” swoje domy sąsiedzkie. Na Białolece było inaczej – to mieszkańcy nadali kierunek działaniom „3 Pokoi”. W pierwszych dwóch wypadkach cele zostały określone raczej przez instytucje, natomiast w ostatnim wypadku cele wynikają bezpośrednio z potrzeb sąsiedzkich.

Proces diagnozy na Białolece należy wskazywać jako dobrą praktykę. Do tej pory DS korzysta z wyników tej diagnozy. Ta placówka jest więc zdecydowanie bliżej założeń opisanych w modelu.

Oferta – typy działań

Ofertę każdego z domów sąsiedzkich opisano szczegółowo w raportach ze studium przypadku. Jednak tym, co stanowi ich część wspólną, jest szerokie spektrum proponowanych działań. W badanych domach sąsiedzkich jest zatem miejsce na inicjatywy o charakterze typowo kulturalnym (wystawa, odczyt, spotkanie autorskie), czy plastycznym (rękodzieło), ale też ważną częścią są zajęcia dotyczące sportu i kultury fizycznej (wyjątek stanowi tu Tarczyńska). Te trzy typy aktywności są najczęstsze. W ofercie domów sąsiedzkich pojawiają się też bardziej specyficzne zajęcia np. z obszaru rozwoju osobistego.

Poniżej na schemacie przedstawiamy grupy zajęć wraz z informacją, w której placówce są dostępne:



Rysunek 1: Zestawienie typów działań w badanych domach sąsiedzkich.

Chociaż można wskazać pewien wspólny zakres działań wszystkich domów, jednak to charakter każdego z nich determinuje do pewnego stopnia ich różne oferty. W placówkach na Ochocie i Mokotowie dominują zajęcia wspierające (aktywność fizyczną seniorów czy umiejętności obsługi komputera), natomiast na Białoleścu przeważają zajęcia związane z rozwojem hobby, czy z zakresu *life work balance* (gotowanie, taniec, rękodzieło, uprawa roślin).

Aktywności podejmowane przez mieszkańców, typy działań w największym stopniu zależą od możliwości lokalowych placówki oraz środków finansowych. Na przykład tam, gdzie mieszkańcy mają do dyspozycji kuchnię odbywają się zajęcia kulinarne (w przypadku Tarczyńskiej istnieje taka potrzeba, ale brakuje infrastruktury). Tam, gdzie znajduje się sala do ćwiczeń, uruchamiane są zajęcia typu fitness, taniec. Ogród czy ogrodzony kawałek ziemi pozwala rozwinąć całą aktywność związaną z uprawą, sadzeniem, pszczelarstwem czy wręcz z ekologią (Białoleśka), co nie jest możliwe w pozostałych placówkach usytuowanych w kamienicy czy w środku osiedla⁹.

Natomiast dostępne fundusze wpływają pośrednio na typ oferty i warunki lokalowe. Brak środków na remont w przypadku Tarczyńskiej skutkuje ograniczeniem oferty do kilku tylko form zajęć. Środki na urządzenie w DS przestrzeni wspólnej w przypadku placówek z Ochoty i Mokotowa, mogłyby wpłynąć na pojawienie się swobodnej aktywności mieszkańców, co jest ważne dla ich integracji i zaangażowania. Nie można natomiast powiedzieć, czy większe fundusze na działania „3 Pokoi”, spowodowałyby większą aktywność mieszkańców. Tu aktywność wynika z tego, że DS na Białoleścu dysponuje przestrzenią umożliwiającą bardziej różnorodne zajęcia i swobodne włączanie się mieszkańców.

W każdej z placówek istnieją wyraźne czasowe ramy działań. Każda ma tygodniowy grafik cyklicznych działań. Jest to dobre rozwiązanie, bo koordynatorom ułatwia monitorowanie wydarzeń, a mieszkańcom ułatwia skorzystanie z oferty. Dotyczy to zwłaszcza tych mieszkańców, którzy są mniej skłonni, aby brać udział w swobodnej formie (typu klubik, czy kawiarenka) i potrzebują wyraźnej struktury. Jednocześnie, gdy w danym domu brakuje czasu i miejsca na swobodną rozmowę i budowanie relacji, bo zajęcia są umówione po sobie, trudniej następuje integrowanie mieszkańców i rozwój ich oddolnej aktywności, a jest to przecież zasadniczym zadaniem domów sąsiedzkich.

⁹ Warto tu jednak podkreślić, że ogród przy „3 Pokojach” formalnie nie należy do jego terenu.

Przestrzeń domów

Zagospodarowanie przestrzeni

Przestrzeń w domach sąsiedzkich – co do idei – powinna służyć nie tylko sprawnej realizacji zajęć, ale także wspierać kontakty międzyludzkie, zachęcać do udziału, przyciągać mieszkańców. W badanych domach wygląda to różnie. Najbardziej rzucającą się w oczy kwestią są zasady dostępu do przestrzeni. „3 Pokoje z kuchnią” i MCIM znajdują się w wolnostojącym budynku, do którego jest bezpośredni dostęp z ulicy. Żeby dostać się z kolei do DS na ul. Tarczyńskiej 11, trzeba przejść przez bramę z domofonem, co może zniechęcać i utrudniać dostęp. Z kolei osoby z niepełnosprawnością ruchową nie dostaną się do „3 Pokoi” i na Tarczyńska 11, gdyż dostępu do DS bronią schody; podjazd dla wózków jest natomiast w MCIM, choć często przy budynku parkują samochody, więc osoba z niepełnosprawnością ruchową nie zawsze będzie miała łatwy dostęp do budynku.

DS na Ochocie jest najmniejszy, wykorzystuje jedno mieszkanie, składające się z dwóch pomieszczeń i niewielkiego korytarza. Formalnie do DS przynależy też mieszkanie po drugiej stronie podwórka, ale nie jest ono zagospodarowane (ani ogrzewane). W badaniu uczestnicy nie wiedzieli, że to też jest część ich DS. Tak niewielka przestrzeń tworzy podstawę do zacieśniania kontaktów i „ucierania się” reguł współpracy, jednak nie pozwala na swobodę i zwykle spędzanie czasu w gronie sąsiadów.

Jako przeciwstawny przykład można wskazać przestrzeń MCIM. Centrum na Mokotowie zajmuje budynek wyremontowanej kotłowni, zmienionej na 6 sal na zajęcia, pomieszczenie z aneksem kuchennym i pomieszczenie biurowe, a w piwnicy stworzono niewielką siłownię osiedlową. Budynek swoim charakterem najbardziej przypomina dom kultury – sale są zamykane między zajęciami, a uczestnicy czekają na korytarzu, pod drzwiami. Teoretycznie uczestnicy mogą korzystać z aneksu kuchennego, ale w badaniu uczestnicy zajęć o tym nie wiedzieli i traktowali to pomieszczenie raczej jako pokój socjalny dla osób prowadzących. Obrazu dopełnia ochrona dyżurująca w stróżówce, która wydaje klucze i czuwa nad porządkiem w budynku. Wiele osób „wpada” do tego DS tylko na swoje zajęcia. Uczestnicy lubią swoje Centrum, są przywiązani do tego miejsca, jednak przestrzeń nie wspiera zacieśniania kontaktów między różnymi grupami uczestników.

Optymalnym rozwiązaniem są „3 Pokoje z kuchnią”. Pomysł na zagospodarowanie tej przestrzeni był konsultowany z mieszkańcami podczas diagnozy. Przestrzeń, choć niewielka, jest podzielana na większą salę i wspólny pokój-salon-miejsce warsztatów. Pomieszczenia zostały zaprojektowane tak, żeby były adaptowalne na potrzeby różnych form pracy, a jednocześnie sprawiały wrażenie domu lub kawiarni – zachęcały mieszkańców do przebywania razem i swobody.

Warto podkreślić, że każdy z domów wydawał się ich koordynatorom za mały – i ten który mieści się w niewielkim mieszkaniu, i ten który zajmuje duży parterowy budynek. Potwierdza się zatem powiedzenie, że apetyt rośnie w miarę jedzenia. Każdy z DS dostosowuje swoją przestrzeń do zmieniających się potrzeb – sala wykorzystywana tylko do jednego typu zajęć jest rzadkością. Każdy z domów, w czasie letnim także korzysta w pewnym stopniu z przestrzeni na zewnątrz – czy organizując kino letnie, dzień sąsiada czy jako ogródek sąsiedzki.

Pochodną modeli działania poszczególnych domów i dostępnej w nich przestrzeni wspólnej, jest różny stopień zaangażowania mieszkańców w kształtowanie tej przestrzeni. O dużym zaangażowaniu w „3 Pokojach” świadczy nieformalne „przekazanie” terenu obok DS przez jednego z sąsiadów. Teren, zawalony gruzem, uprzętnięto i stworzono w nim ogród sąsiedzki. O zaangażowaniu świadczy także dobrowolne włączanie się mieszkańców w prace porządkowe, choć formalnie jest to obowiązek pracowników DS. Zaangażowanie widać też w MCIM, choć osoby przychodzące na zajęcia przeważnie nie podejmują się prób zmiany zastanego porządku. Jednak gdy wychodzą z inicjatywą, spotyka się to z dobrym przyjęciem – jak posadzenie kwiatów na klombie przez jedną z sąsiadek lub przyniesienie roślin doniczkowych przez jednego z ochroniarzy. W przypadku Tarczyńskiej 11

przeźren została „nadana” przez Urząd Dzielnicy. Mieszkańcy jej nie współtworzyli, choć czują się z nią związani. Jednak nie podejmują nawet próby przestawienia stolików czy poukładania rzeczy w szafach. Ponadto uczestnicy sami zapewniają sobie kawę, herbatę lub poczęstunek. Niepisaną regułą jest dzielenie się tymi produktami, choć ze względu na problemy z utrzymaniem czystości, część uczestników trzyma swoje rzeczy w zamkniętej szafce. Także tutaj regułą (spisaną i ogłaszana na licznych kartkach) jest sprzątanie po sobie i utrzymywanie czystości, jednak budzi to raczej napięcia, bo nie jest respektowanie przez wszystkich mieszkańców.

Opis budynku	
3 Pokoje z kuchnią	DS mieści się w nowym, wolnostojącym budynku, na ogrodzonej posesji. Przynależy do niego budynek garażu. Sam DS znajduje się na pierwszym piętrze, na parterze zaś jest Ognisko Młodzieżowe.
MCIM	Znajduje się w środku osiedla, w wyremontowanym budynku starej kotłowni, w skład którego wchodzi pomieszczenie administracyjne i piwnica. W budynku jest ochrona. Budynek jest wolnostojący, położony między blokami.
Tarczyńska 11	Mieści się na parterze, w budynku kamienicy z podwórkiem, pośród zwartej zabudowy Starej Ochoty. W kamienicy, obok DS znajduje się kilkanaście mieszkań ze wspólnym wyjściem na wewnętrzny dziedziniec/podwórko.
Zasady dostępu, dostęp dla osób z niepełnosprawnością ruchową	
3 Pokoje z kuchnią	Choć budynek jest ogólnodostępny, znajduje się przy ruchliwej ulicy, z nieuregulowanym poboczem bez chodnika, przez co utrudniony jest do niego dostęp na piechotę. Na terenie podwórka znajduje się kilka miejsc parkingowych, jednak podwórko latem jest wykorzystywane do innych celów. Główne pomieszczenia DS znajdują się na pierwszym piętrze, w budynku bez windy, przez co są niedostępne dla osób z niepełnosprawnością ruchową.
MCIM	Budynek jest ogólnodostępny, prowadzą do niego liczne ścieżki. Napięcie może powodować wykorzystanie ogólnodostępnych miejsc parkingowych, z których korzystają także mieszkańcy okolicznych bloków. Budynek ma podjazd dla osób z niepełnosprawnością ruchową. Osoby te z kolei mają utrudniony dostęp do siłowni, która znajduje się w piwnicy.
Tarczyńska 11	Do DS można dotrzeć przez bramę z domofonem. Udostępnienie kodu uczestnikom zajęć w DS budziło napięcia z sąsiadami. Do pomieszczeń prowadzą schody, po których nie wjedzie osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim.
Funkcje i adaptowalność pomieszczeń	
3 Pokoje z kuchnią	DS składa się z: <ul style="list-style-type: none"> – jednej dużej sali, wykorzystywanej do różnych celów – warsztatów, zajęć językowych, wystaw i spotkań. – wspólnego pokoju z dużym stołem, kanapą i aneksem kuchennym, który także jest wykorzystywany podczas zajęć lub jako miejsce spotkań. Jest to do pewnego stopnia wolna przestrzeń – można tu usiąść i spokojnie porozmawiać. – pomieszczenia biurowego,

	<ul style="list-style-type: none"> – krótkiego korytarza z kredensem i wieszakami na okrycia wierzchnie – 2 łazienek <p>Pomieszczenia zostały zaprojektowane tak, żeby były adaptowalne na potrzeby różnych form pracy, a jednocześnie by sprawiały wrażenie domu lub kawiarni, a tym samym zachęcały do przebywania razem i swobody.</p>
MCIM	<p>Centrum zajmuje 6 sal, z których tylko sala komputerowa ma ograniczone, określone przeznaczenie. Inne pomieszczenia mogą być adaptowane do różnych potrzeb np.: w sali konferencyjnej odbywają się też zajęcia taneczne.</p> <p>Do sal prowadzi szeroki, otwarty korytarz, w którym ustawiony jest stół z materiałami i krzesła, na których mogą usiąść czekający na zajęcia.</p> <p>W piwnicy budynku znajduje się siłownia, a do budynku wchodzi przez przeszklone duże drzwi, obok stróżówki i szatni.</p> <p>Uczestnicy mają do dyspozycji pomieszczenie z kuchnią, jednak niewiele osób wie o tej możliwości – jest najczęściej wykorzystywane przez prowadzących jako pomieszczenie socjalne. Tuż przy kuchni znajduje się też pomieszczenie biurowe.</p> <p>Wnętrze MCIM najbliższym charakterem do domu kultury. Jest przestronne, jasne i wyremontowane, jednak nie jest przytulne. Sale są zamykane między zajęciami, a nad wszystkim czuwa ochrona.</p>
Tarczyńska 11	<p>W Centrum są dostępne dla uczestników dwa pomieszczenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mały pokój, który stawowi jednocześnie sekretariat i salę komputerową. – Główna sala, która ma około 30-35 m², wyposażona w stoły, szafy na materiały. To tu odbywa się większość zajęć. <p>W większym pomieszczeniu znajduje się aneks kuchenny ze zlewem, szafkami i lodówką. Do pomieszczeń prowadzi mały korytarzyk z niewielkim magazynkiem na przybory do sprzątania.</p> <p>Teoretycznie do DS przynależy też drugie niewielkie mieszkanie po drugiej stronie podwórka, ale nie odbywają się tam zajęcia. Koordynator trzyma tam potrzebne rzeczy i materiały, jednak nie jest to zagospodarowana przestrzeń – także dlatego, że pomieszczenie nie jest ogrzewane.</p> <p>Ten DS ma najmniejszą powierzchnię użytkową ze wszystkich. Trudno w tej przestrzeni wygospodarować miejsce na kilka aktywności na raz, nie mówiąc o swobodnym spędzeniu czasu poza zajęciami.</p>
Możliwość tworzenia miejsca przez mieszkańców, reguły dotyczące użytkowania przestrzeni	
3 Pokoje z Kuchnią	<p>Przestrzeń DS została zaprojektowana przez mieszkańców w wyniku diagnozy potrzeb, która zdeterminowała jego funkcje, a także estetykę tego miejsca. Z tego „wspólnego początku” wynika dalszy duży udział mieszkańców w tworzeniu tego miejsca.</p> <p>Świadczy o tym także użyczenie przez jednego z sąsiadów terenu bezpośrednio obok DS. Teren, wcześniej zawalony gruzem, wspólnymi siłami uprzątnięto i stworzono w nim ogród sąsiedzki.</p> <p>Aneks kuchenny w DS jest dostępny dla wszystkich. Kawa, herbata itp. są kupowane z budżetu DS. Niepisaną regułą jest dzielenie się tymi produktami oraz przynoszenie swoich, a także sprzątanie po sobie (choć formalnie za sprzątanie odpowiadają pracownicy DS).</p>
MCIM	<p>W przypadku tego DS miejsce i jego estetyka zostały wyznaczone odgórnie bez udziału</p>

	<p>mieszkańców. Osoby przychodzące na zajęcia przeważnie nie podejmują się prób zmiany zastanego porządku, jednak gdy wychodzą z inicjatywą, spotyka się to z dobrym przyjęciem ze strony pracowników Centrum – jak posadzenie kwiatów na klombie przez jedną z sąsiadek lub przyniesienie roślin doniczkowych przez jednego z ochroniarzy.</p> <p>Aneks kuchenny dostępny dla wszystkich, ale pełni raczej funkcję pokoju socjalnego dla pracowników – w badaniu uczestnicy nie wiedzieli, że mogą skorzystać z aneksu kuchennego.</p> <p>Uczestnicy zajęć organizowanych przez organizacje pozarządowe albo mają kawę, herbatę lub poczęstunek z funduszy projektowych, albo sami je sobie zapewniają (składki).</p>
Tarczyńska 11	<p>Przestrzeń została „nadana” przez Urząd Dzielnicy - mieszkańcy jej nie współtworzyli choć czują się z nią związani. Mimo wszystko nie podejmują nawet próby przestawienia stolików czy poukładania rzeczy w szafach.</p> <p>Uczestnicy sami zapewniają sobie kawę, herbatę lub poczęstunek. Niepisaną regułą jest dzielenie się tymi rzeczami, choć ze względu na problemy z utrzymaniem czystości, część uczestników trzyma swoje rzeczy w zamkniętej szafce. Także tutaj regułą (spisaną i ogłaszaną na licznych kartkach) jest sprzątanie po sobie i utrzymywanie czystości, jednak budzi to raczej napięcia.</p>

Organizacja pracy

Każdy z badanych domów jest długo otwarty dla uczestników – w tygodniu w godzinach ok. 9-21, w weekendy krócej. DS pracują niemal każdego dnia (na Białoleśce wolny jest poniedziałek, zgodnie ze standardem pracy instytucji kultury, na Tarczyńskiej zazwyczaj wolne są niedziele).

Długie godziny pracy placówek to ich zdecydowany atut. Dzięki temu mogą z nich skorzystać niemal wszystkie zainteresowane grupy mieszkańców: z rana seniorzy i rodzice z dziećmi, po południu z kolei młodzież, czy dorośli. Formalnie jest to jednak rozwiązane w różny sposób:

- * W „3 Pokojach” zmienia się na dyżurach 2 pracowników – są obecni podczas całej pracy DS, jest też moment w środku dnia, gdy są jednocześnie,
- * W MCIM pracownicy są obecni w swoich godzinach pracy, które częściowo pokrywają się, a zajęcia wieczorne „nadzorują” panowie z ochrony.
- * Na Tarczyńskiej koordynator ma ograniczony wymiar pracy, więc nie jest w stanie być podczas wszystkich działań w DS. Podczas jego nieobecności miejscem opiekują się osoby prowadzące poszczególne zajęcia.

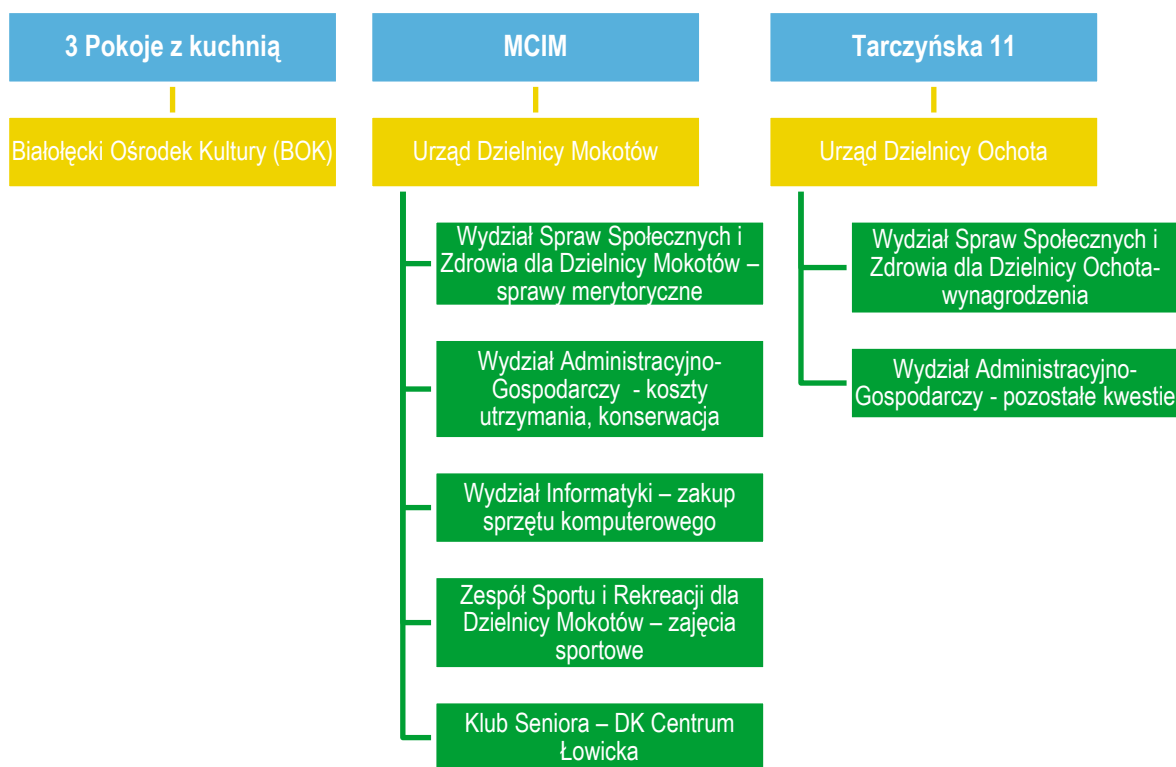
Mimo podobnego czasu pracy w domach sąsiedzkich, sposób jego zagospodarowania w poszczególnych placówkach wygląda inaczej. Od najbardziej swobodnego w przypadku Tarczyńskiej (prowadzący nie jest obecny cały czas, więc duże pole oddaje prowadzącym zajęcia), do najbardziej ustrukturyzowanego na Mokotowie (pracownicy obecni w godzinach pracy, raczej zarządzają ruchem zajęć w placówce, wykorzystaniem sal). Czynnikiem różnicującym jest też stopień odpowiedzialności, jaki za dane miejsce biorą odbiorcy/sąsiedzi. W przypadku Białoleśki oraz Tarczyńskiej można mówić o dużym poziomie odpowiedzialności – uczestnicy są z miejscem związani, znają je, dbają o jego wygląd i atmosferę. Na Mokotowie uczestnicy, choć wielu z nich też czuje więź z tym miejscem, są zdecydowanie bardziej w roli klientów usług. Tym bardziej, że zatrudnione osoby do sprzątania czy ochrony zdejmują z nich pewne obowiązki. Na Mokotowie organizacja pracy upodobnia DS do

domu kultury. Pozostałe placówki są bardziej zbliżone do modelu domów sąsiedzkich, gdzie akcentuje się współuczestnictwo i partnerstwo mieszkańców.

Sprawozdawczość w badanych placówkach ma charakter jakościowy, nie jest nadmiernie rozbudowana. Warto natomiast wspomnieć, że w przypadku „3 Pokoi” sprawozdawczość standardowa BOK musiała ulec modyfikacjom, aby udało się zmieścić różne aktywności realizowane w domu sąsiedzkim. Sprawozdawczość zawiera takie elementy wspólne jak: typy zrealizowanych działań i ich liczbę. W przypadku Mokotowa i Ochoty w niewielkim stopniu odnosi się do mieszkańców (nie monitoruje się ich liczby, czy wieku osób, takie informacje zbierane są sporadycznie, na wybranych zajęciach).

Finanse

Wszystkie badane domy sąsiedzkie są finansowane z budżetu urzędów dzielnic – Białołęki, Mokotowa i Ochoty. „3 Pokoje” podlegają Białołęckiemu Ośrodkowi Kultury, z którego otrzymują pojedynczą całoroczną dotację. Pozostałe dwa DS składają swój budżet z części finansowanych przez różne wydziały urzędów dzielnicy. Poniższy schemat ilustruje strukturę finansowania wszystkich trzech badanych DS.



Źródło 1: Opracowanie własne na podstawie danych przesłanych przez koordynatorów poszczególnych DS

Koszty pracy poszczególnych domów sąsiedzkich znacznie się od siebie różnią. Najwyższe koszty generuje Mokotowskie Centrum Integracji Mieszkańców – 395 tysięcy złotych w 2015 r, i 450 tysięcy w 2016 r. (choć są to jeszcze koszty niepełne, ponieważ jest to stan na 17 listopada 2016 r.). Po drugiej stronie mamy Tarczyńską 11, której koszty wynoszą po około 34 tysięcy złotych zarówno w 2015 r. jak i 2016 r. (mimo wielu próśb w badaniu nie uzyskano danych dotyczących kosztów wynajmu lokalu). Zakładamy więc, że podana kwota 34 tys. nie obejmuje wszystkich ponoszonych kosztów, niemniej jednak i tak jest ona znacząco niższa od pozostałych. Pośrodku stawki pozostają „3 Pokoje z kuchnią” z kosztami wynoszącymi prawie 286 tys. w 2015 r. i 236 tys. w 2016 r. Szczegółowe dane prezentuje poniższa tabela:

Lokalizacja	Rok	Roczny koszt (łączna kwota)	W tym:		
			Wynagrodzenia (niezależnie od formy zatrudnienia)	Koszt lokalu	Koszt obsługi organizacyjnej
3 Pokoje z kuchnią	2015	285 841,90 zł	122 847,10 zł (2,5 osoby etat/zlecenie)	125 673,91 zł	37 320,89 zł
	2016	235 965,25 zł	120 981,62 zł (2 osoby etat)	95 214,07 zł	19 769,56 zł
MCIM	2015	395 000,00 zł	250 000,00 zł (2 osoby etat +1 zlecenie + osoby prowadzące pracownię komp. i siłownię + ochroniarze, sprzątaczk)	130 000,00 zł	15 000,00 zł
	2016 ¹⁰	450 000,00 zł	290 000,00 zł (j.w.)	135 000,00 zł	25 000,00 zł
Tarczyńska 11	2015	35 044,00 zł	33 960,00 zł (1 osoba zlecenie)	Brak danych	1 084,00 zł
	2016	37 359,40 zł	34 430,40 zł (1 osoba zlecenie)	Brak danych	2 929,00 zł

Źródło 2: Opracowanie własne na podstawie danych przesłanych przez koordynatorów poszczególnych DS

W przypadku MCIM łączne koszty prowadzenia DS w tym roku wzrosły o 55 tysięcy zł. – czyli o 14% w stosunku do poprzedniego roku. Podobnie koszty Tarczyńskiej 11 wzrosły o 7%, czyli o 2,3 tysiąca zł. Jednak w przypadku 3 Pokoi z Kuchnią odnotowano spadek o 17% - łączny koszt w tym roku wynosi prawie 50 tysięcy.

Poniżej przedstawiono procentowy rozkład kosztów w poszczególnych DS. Ze względu na brak danych dotyczących wynajmu lokalu na Tarczyńskiej 11, koncentrujemy się na 3 Pokojach i MCIM. W obu przypadkach koszty osobowe – wynagrodzenia niezależnie od formy zatrudnienia - stanowią średnio 55% kosztów. Koszty wynajmu stanowią średnio 37% budżetu, przy czym w obu przypadkach spadły o kilka punktów procentowych w 2016 r. w stosunku do 2015 r. Koszty obsługi organizacyjnej - materiały biurowe, środki czystości, materiały do zajęć, sprzęty – stanowią średnio 8% kosztów, jednak warto zauważyć znaczny spadek kosztów w tej kategorii w 3 Pokojach z kuchnią (o 5 punktów procentowych, czyli realnie o ponad 17,5 tysięcy zł.).

Lokalizacja	Rok	Roczny koszt (łączna kwota)	W tym:		
			Wynagrodzenia (niezależnie od formy zatrudnienia)	Koszt lokalu	Koszt obsługi organizacyjnej (materiałów, sprzętu)
3 Pokoje z kuchnią	2015	100%	43%	44%	13%
	2016	100%	51%	40%	8%
MCIM	2015	100%	63%	33%	4%
	2016 ¹¹	100%	64%	30%	6%
Tarczyńska 11	2015	100%	97%	Brak danych	3%
	2016	100%	92%	Brak danych	8%

Źródło 3: Opracowanie własne na podstawie danych przesłanych przez koordynatorów poszczególnych DS.

Z informacji przekazanych przez naczelnika Wydziału Spraw Społecznych i Zdrowia dla Dzielnicy Mokotów wynika, że koszty organizacyjne nie spoczywają wyłącznie po stronie DS, a są uzupełniane przez materiały przynoszone przez organizacje pozarządowe w ramach ich spotkań/zajęć i przez samych uczestników zajęć. Udział uczestników w kosztach czasami jest znaczny – jak w przypadku Tarczyńskiej 11, gdzie uczestnicy

¹⁰ Podano koszty na 17.11.2016 r.

¹¹ Podano koszty na 17.11.2016 r.

składają się na herbatę lub dodatkowe materiały. Sytuacja ośrodka z Białoleki jest nieco inna – jest tu budżet przeznaczony na kawę/herbatę oraz podstawowe materiały do zajęć (np. kleje do Decoupage kupuje placówka, ale materiały do dekoracji przynosi każdy uczestnik). Trzeba przyznać, iż możliwość, jaką dają te środki radykalnie zmienia klimat miejsca. Możliwość poczęstowania gościa i zaproponowania mu kawy czy herbaty, gdy jest w placówce po raz pierwszy buduje od razu inny typ relacji mieszkańców z DS oraz między samymi mieszkańcami. Koszty tego typu ponoszone przez urząd zwracają się, gdyż mieszkańcy – zgodnie z zasadą wzajemności – są skłonni przynosić do DS swoje produkty (herbatę, miód, owoce, upieczone w domu ciasto itp.). Natomiast sytuacja, gdy uczestnicy muszą się złożyć na herbatę „do słoiczka” co prawda wyzwała inicjatywę mieszkańców w tym zakresie, ale nie buduje poczucia, że są u siebie.

Podsumowując, widać znaczne różnice między wysokością nakładów na działania poszczególnych domów sąsiedzkich, różne są także sposoby ich finansowania. Do pewnego stopnia podobne są proporcje poszczególnych typów kosztów w budżecie DS: największy koszt stanowi zatrudnienie personelu, z kolei koszty operacyjne zazwyczaj stanowią mniej niż dziesiątą część rocznego budżetu placówek.

W analizie kosztów domów sąsiedzkich i ocenie ich efektywności wskazane byłoby odniesienie ich do liczby uczestników. Jednak jest to trudne zadanie z dwóch powodów. Po pierwsze specyfika pracy poszczególnych domów jest inna – „3 pokoje z kuchnią” stawiają na uczestników indywidualnych, a np.: MCIM na organizację pozarządową, które prowadzą zajęcia dla mieszkańców, a w analizie należałoby wziąć pod uwagę oba rodzaje beneficjentów. Drugim powodem jest brak danych. Domy sąsiedzkie nie prowadzą na tyle szczegółowej sprawozdawczości¹², żeby można było mówić o koszcie w przeliczeniu np.: na jednego uczestnika lub podpisaną umowę z organizacją pozarządową.

Pracownicy

Status formalny pracowników

W dwóch badanych domach sąsiedzkich na Mokotowie i na Białolece są etatowi pracownicy, zatrudnieni na umowę o pracę, a w DS na Ochocie pracowniczka jest zatrudniona na umowę – zlecenie. Wszystkie te osoby pełnią rolę koordynatorów placówek. Koordynatorzy są odpowiedzialni za bieżący nadzór nad sprawnym funkcjonowaniem domów, organizowanie przestrzeni dla uczestników. Na Ochocie i Białolece do zadań koordynatorów należy także administrowanie budynkiem oraz prace porządkowe. Natomiast na Mokotowie zatrudnieni są pracownicy ochrony oraz osoby sprząające. W porównaniu z innymi placówkami ten DS jest największym obiektem: ma duży metraż, wiele sal i sprzętów, w tym sprzęt komputerowy. Obiektywnie rzecz biorąc koordynatorzy nie byłoby więc w stanie sami zająć się sprząaniem i pilnowaniem zasobów domu sąsiedzkiego. Dodatkowo byłoby tu trudno zaangażować mieszkańców, ponieważ dominują tu osoby starsze, często mniej sprawne. Dzięki temu, że w tym DS jest też obsługa administracyjna, koordynatorzy mogą się skupić tylko na pracy merytorycznej, na swoich zadaniach.

Dla pozostałych dwóch DS brak tego typu pomocy jest utrudnieniem, koordynatorzy mają z tego powodu więcej pracy, bo ich zakres zadań jest bardzo szeroki (merytoryczny i porządkowy). Szczególnie na Białolece koordynatorzy nie tylko prowadzą DS, ale muszą sami sprzątać, myć okna, a także rozwozić ulotki czy robić zakupy itp. Jest to dla nich dużym obciążeniem i z czasem może spowodować wypalenie zawodowe tych osób.

¹² W trakcie badania proszono o udostępnienie tego typu danych, jednak z różnych przyczyn nie udało się ich skompletować.

Jednak brak pracowników administracyjnych może być również zaletą – bo koordynatorzy są bardziej zdeterminowani, aby angażować do współpracy mieszkańców. Również mieszkańcy, widząc, że nie ma pracowników obsługi podejmują tego typu zobowiązania, np. na Ochocie mieszkańcy zamykają DS wieczorem po zakończonych zajęciach, wspólnie sadzą kwiaty. Widać więc tutaj integrowanie mieszkańców przez pracę na rzecz DS.

Do grona pracowników DS należy też zaliczyć współpracowników, czyli osoby prowadzące zajęcia w domach sąsiedzkich. Są to osoby zatrudnione na umowę – zlecenie, którą podpisują z instytucją samorządową (Białolecki Ośrodek Kultury albo Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia Dzielnicy Mokotów i Dzielnicy Ochota). W grupie współpracowników należy też wskazać przedstawicieli organizacji pozarządowych, którzy prowadzą zajęcia w swoich projektach, na zasadzie użyczenia pomieszczeń.

Kompetencje pracowników

Koordynatorzy we wszystkich trzech badanych domach mają wysokie kompetencje interpersonalne, czyli między innymi łatwość nawiązywania kontaktów z ludźmi. Mają też doświadczenie w tego typu pracy. Można więc powiedzieć, że są „właściwymi ludźmi na właściwym miejscu”, zostali dobrze wybrani do powierzonych im zadań.

Pracownicy „3 Pokoi” i MCIM czują się gospodarzami DS, tak też są odbierani, traktowani przez mieszkańców. W przypadku koordynatorki na Ochocie ta rola jest mniej widoczna.

Pracownicy DS na Białolecu podkreślają, że ich praca jest eksperymentem i wyzwaniem. Ich rolą jest kreowanie procesu wylaniania aktywistów, liderów spośród mieszkańców. Stwarzają przestrzeń do aktywności mieszkańców, ale dbają o to, aby ich nie dominować. Mają wiedzę o animacji społecznej i facylitacji i stosują ją w domu sąsiedzkim. Sposób prowadzenia tej placówki różni się od dwóch pozostałych także ze względu na kompetencje prowadzących. Tutaj stosowane są nowoczesne metody w zakresie aktywizacji mieszkańców, np. oferują „mini-granty” na małe osiedlowe inicjatywy. Pracownicy też starają się na bieżąco rozwijać swoje kompetencje – chodzą na przykład na szkolenia Urzędu Miasta organizowane dla osób prowadzących MAL-e – miejsca aktywności lokalnej.

Koordynatorzy w dwóch pozostałych DS są nastawieni na to, aby dbać o działanie domu jako placówki i nie koncentrują się na animowaniu procesu społecznego. Bez problemu nawiązują relacje z pojedynczymi mieszkańcami, jednak w mniejszym stopniu widoczne jest tam ogólne podejście do angażowania mieszkańców jako partnerów. Z punktu widzenia rozwoju modelu domu sąsiedzkiego ważne jest rozwijanie obu typów aktywności – skierowanych do mieszkańców i skierowanych lokalnych instytucji. Idealna sytuacja jest wtedy, gdy pracownicy potrafią wykorzystać oba kierunki działania.

Warto w większym stopniu położyć nacisk na rozwijanie kompetencji koordynatorów w DS. Mogą to być szkolenia lub przekazywanie im najnowszych materiałów na tematy związane z działaniem DS, ale też od samych zainteresowanych wysłała propozycja, aby Urząd Miasta organizował spotkania robocze, wzajemne wizyty dla koordynatorów domach sąsiedzkich. To najbardziej ich zdaniem umożliwi wymianę doświadczeń i wykorzystanie sprawdzonych rozwiązań.

Rola mieszkańców

Aktywność zespołu, a aktywność mieszkańców

Domy sąsiedzkie są dla mieszkańców. DS mają służyć ich integracji i aktywizacji jako miejsca otwarte na różnorodność osób i działań, tworzone przez lokalną społeczność.

We wszystkich domach można wyróżnić grupę mieszkańców tzw. *heavy users*, którzy do domu przychodzą często, nawet codziennie. Na Mokotowie są to osoby, które biorą udział w różnych zajęciach, zaś na Ochocie i Białolece można do tej grupy zaliczyć również osoby, które często bywają w tzw. przestrzeni ogólnodostępnej, spędzają tam czas. Koordynatorzy znają takie osoby po imieniu. Zwykle są to osoby z najbliższego sąsiedztwa DS, którzy przychodzą, bo dobrze się tu czują.

W domach sąsiedzkich są organizowane różne zajęcia, więc można wyodrębnić grupę mieszkańców – tzw. *klientów*, którzy przychodzą tylko na wybrane przez siebie zajęcia i nie korzystają z szerszej oferty domów. W tej grupie częściej można znaleźć osoby z dalszych rejonów DS, a nawet innych dzielnic.

W każdym z domów są też mieszkańcy – *pasjonaci* (aktywiści), którzy zaproponowali własne zajęcia i prowadzą je dla mieszkańców, np. koło brydżowe, czy gry planszowe, lekcje języka włoskiego, *scrapbooking*, hodowla pszczół albo zajęcia komputerowe czy teatralne. Osoby te chcą dzielić się swoimi pasjami z innymi mieszkańcami.

Warto też wspomnieć o grupie mieszkańców, która zna dom sąsiedzki, choćby dlatego, że mieszka niedaleko. Orientuje się też, jaka jest oferta DS, ale nie korzysta z niej, bo nie ma na to czasu albo nie interesuje się tego typu ofertą. Grupa ta – tzw. *terra incognita* (obserwatorzy) - jest dla pracowników DS wyzwaniem. Starają się do nich docierać różnymi narzędziami komunikacji, również przy pomocy innych mieszkańców, którzy niejednokrotnie pełnią rolę ambasadorów i „pocztą pantoflową” przekazują informacje o domach sąsiedzkich.

W każdym z trzech badanych domów jest różny poziom zaangażowania mieszkańców w bieżące działania DS i różne podejście do włączania w nie mieszkańców. Odnosząc się do modelowych rozwiązań można zauważyć, że im więcej jest sytuacji, zajęć, gdzie mieszkańcy są traktowani jak klienci, tym mniej zostaje przestrzeni dla nich na zaangażowanie się i współtworzenie DS w roli współgospodarzy.

Zapewnienie otwartej przestrzeni, miejsc, gdzie mieszkańcy mogą się spotkać, usiąść i porozmawiać, razem spędzić wolny czas jest najbardziej podstawowym sposobem na wzmocnienie relacji międzyludzkich. W domu na Białolece taka przestrzeń jest i działa, natomiast na Woronicza czy Tarczyńskiej nie ma takiego miejsca.

Angażowaniu mieszkańców służą też wspólne działania, choćby najprostsze. Najwięcej tego typu przykładów jest DS na Białolece: mycie okien, sadzenie roślin w ogrodzie itp. Tego typu akcje stwarzają wiele okazji, aby mieszkańcy stopniowo przejmowali odpowiedzialność za podejmowane działania.

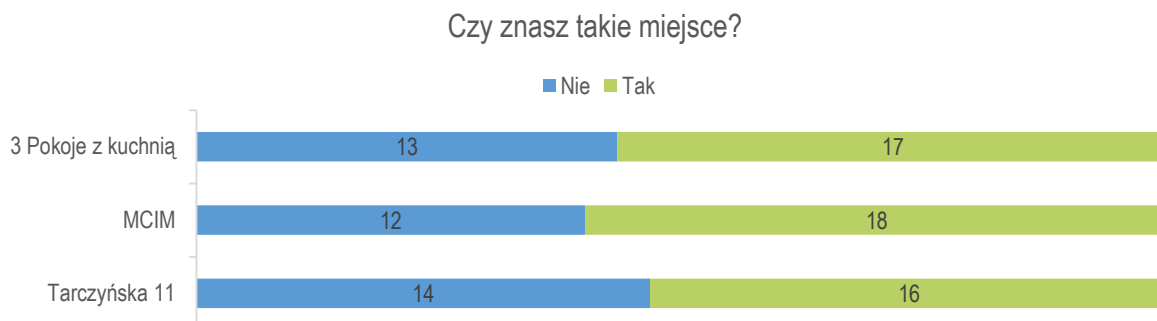
Domy sąsiedzkie można też opisać przez pryzmat wieku głównych grup odbiorców. Na Mokotowie i Ochocie dominują osoby starsze, co opowiada strukturze demograficznej tych dzielnic. Natomiast w DS na Białolece najczęściej można spotkać osoby dorosłe 30-50 lat. Czasem są to mamy z małymi dziećmi, a czasem rodzice, którzy przychodzą tu odpocząć od dzieci. Domy sąsiedzkie i prowadzone w nich działania powinny mieć charakter międzypokoleniowy. Koordynatorzy wszystkich domów wiedzą o tym, ale też doświadczają trudności związanych z angażowaniem innych grup, np. młodzieży. Jest to powszechny problem tego typu miejsc.

Lokalność

Rozpoznawalność domów

Podczas sondy ulicznej przeprowadzanej w pobliżu poszczególnych domów sąsiedzkich, spytano 30 losowych mieszkańców (w każdej lokalizacji) o to, czy słyszeli o takim miejscu. Warto podkreślić, że większość osób rozpoznawała daną nazwę własną – w sumie 51 osób spośród 90 stwierdziło, że zna dane miejsce.

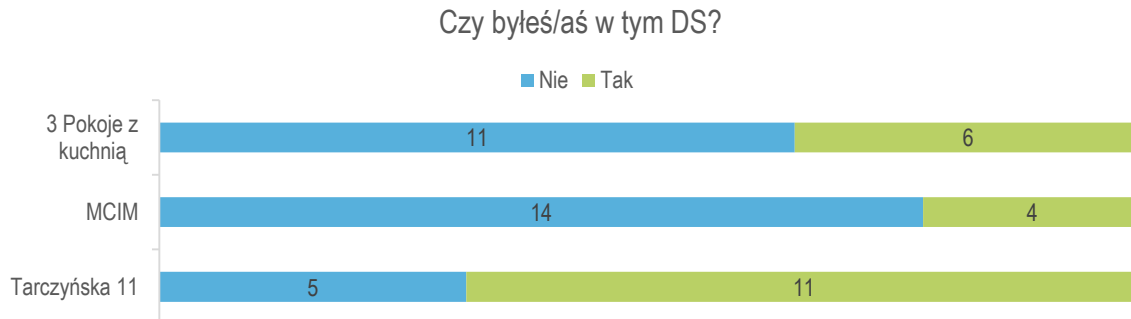
Przy czym jako nazwę czyli markę miejsca należy rozumieć odpowiednio: „3 Pokoje z kuchnią”, „MCIM” oraz „Tarczyńska 11”. Te hasła potrafią zdekodować mieszkańcy. Sformułowania dom sąsiedzki czy miejsce aktywności lokalnej nie funkcjonuje w przypadku żadnej z tym placówek. Widać więc, że nowatorski model rozwoju społeczności lokalnej, jakim jest dom sąsiedzki, nie przebił się jeszcze do świadomości mieszkańców. Szczegółowe wyniki dla poszczególnych DS prezentuje poniższy wykres.



Źródło 4: Opracowanie własne na podstawie danych z sondy (3 Pokoje n=30, MCIM n=30, Tarczyńska 11 n=30).

Osoby, które słyszały o DS, zostały zapytane, czy odwiedziły dane miejsce. 30 osób spośród tych, które słyszały o domach sąsiedzkich, nigdy ich nie odwiedziło, a 21 osób było w DS przynajmniej raz.

Wśród respondentów, więcej było osób, które rozpoznawały „3 Pokoje” oraz MCIM i które odwiedziły te miejsca, natomiast wśród osób, które znały Tarczyńską 11, było więcej osób, które nigdy tam nie zawiąły. Informacje dla poszczególnych domów sąsiedzkich zaprezentowano poniżej na wykresie.



Źródło 5: Opracowanie własne na podstawie danych z sondy (3 Pokoje n=17, MCIM n=18, Tarczyńska 11 n=16).

Osoby, które były w placówkach, oceniały je raczej pozytywnie. Jedyne w przypadku MCIM zebrano jedną negatywną ocenę, związaną z tym, że osoby korzystające z Centrum zajmują miejsca parkingowe okolicznych mieszkańców.

W poniższej tabeli przedstawiono, ile osób wskazało daną odpowiedź w przypadku każdego z domów, a także średnią wartość ze wskazań respondentów:

Lokalizacja	Bardzo źle	Raczej źle	Ani dobrze, ani źle	Raczej dobrze	Bardzo dobrze	Średnia ocena
3 Pokoje z Kuchnią	0	0	0	3	3	4,50
MCIM	1	0	0	1	2	3,75
Tarczyńska 11	0	0	3	7	1	3,82

Źródło 6: Opracowanie własne na podstawie danych z sondy (3 Pokoje n=6, MCIM n=4, Tarczyńska 11 n=11).

Podsumowując, w badanych społecznościach nieco ponad połowa respondentów słyszała o danym domu sąsiedzkim. Z jednej strony jest to bardzo dobry wynik, który świadczy o tym, że te miejsca są rozpoznawalne i wpisują się w krajobraz dzielnic czy sąsiedztwa. Z drugiej jednak strony, liczba osób, które zdecydowały się odwiedzić dany DS, jest już zdecydowanie mniejsza. Możliwe przyczyny i sposoby dotarcia do osób niezainteresowanych omawiamy w raportach z poszczególnych studiów przypadku. Na koniec warto podkreślić, że te osoby, które odwiedziły domy sąsiedzkie, generalnie oceniają je raczej pozytywnie. W tym wymiarze ocena placówki z Białoleki jest najwyższa – średnio 4,5.

Granice sąsiedztwa

W raportach przygotowanych na potrzeby studium przypadku, oddzielnych dla poszczególnych domów sąsiedzkich, w większym stopniu przedstawiono mapy przygotowane podczas badania sondażowego. W tym raporcie chcemy jednak przedstawić wspólne wnioski wynikające z tych danych.

Poniżej przedstawiono trzy mapy – zawierają one symbole, którymi oznaczono orientacyjne miejsce zamieszkania respondenta i jego odpowiedzi:

- * Jeśli badany nie słyszał o danym domu sąsiedzkim, 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 ▲.

Dodatkowo lokalizację domu sąsiedzkiego oznaczono symbolem ★. Ponadto mapy zostały przygotowane w takiej samej skali. Jest to ważne ze względu na próbę analizy obszaru, który nazywać możemy sąsiedztwem. I tak poniżej prezentujemy kolejno 3 mapy (w szczegółach zostały one przedstawione w raportach ze studiów przypadku poszczególnych domów, tu prezentujemy je tylko poglądowo):

3 pokoje z kuchnią



Mokotowskie Centrum Integracji Mieszkańców:



Tarczyńska 11:



Mieszkańcy są skłonni przyjechać na atrakcyjne zajęcia lub wydarzenie nawet z odległych zakątków Warszawy (co potwierdzają także wywiady przeprowadzone wśród uczestników zajęć w ramach tej ewaluacji). Jednak zasadniczo powyższe mapy prowadzą do wspólnego wniosku - domy sąsiedzkie służą osobom z bezpośredniej okolicy. Co istotne, dzieje się tak niezależnie od dzielnicy, w której zlokalizowany jest dom sąsiedzki – choć wydawałoby się, że dzielnice o tak różnym charakterze zabudowy i historii mogą wpływać na granice tego sąsiedztwa.

Zasięg oddziaływania domów sąsiedzkich potwierdza jedna z tez ruchu „new urbanizm”, która zakłada, że centrum dzielnicy, aby spełniało swoją funkcję, powinno znajdować się w odległości ok. 400 m od granicy dzielnicy lub w odległości, którą można pokonać w ciągu 5 minut spokojnego marszu¹³.

Uczestnicy badania, którzy zadeklarowali, że odwiedzili dany dom sąsiedzki, mieszkali w przybliżeniu właśnie w takiej odległości od danego miejsca – można zatem powiedzieć, że jest to granica sąsiedztwa. Warto wziąć to pod uwagę w planowaniu kolejnych domów sąsiedzkich. Wybierając miejsce dla kolejnego domu (lub szerzej jakiegokolwiek miejsca z ofertą kulturalną) można spojrzeć na dostępne lokale pod kątem tego, w jakim czasie i z jakiego obszaru można dojść do nich pieszo, gdyż na tym obszarze znajdują się potencjalni odbiorcy.

Integracja społeczności lokalnej

W integracji podkreślana jest jedność w różnorodności. Integracja może zachodzić w różnych wymiarach życia społecznego: rodzinnego, zawodowego, lokalnego, politycznego a także sąsiedzkiego. **Integrację** w badaniu domów sąsiedzkich definiujemy jako **proces włączania mieszkańców do społeczności skupionej wokół domu sąsiedzkiego, budowania między nimi relacji, które wykraczają poza przestrzeń DS i trwają, są podtrzymywane także poza czasem spędzonym przez mieszkańców w domu sąsiedzkim**.

Integracja to długotrwały, złożony proces, bez którego trudny byłoby rozwój społeczny. Jest jednym z priorytetów modelowego domu sąsiedzkiego. Jest też ważnym zadaniem dla wszystkich trzech badanych DS. Jednocześnie jest to najtrudniejsze wyzwanie dla DS.

W „3 Pokojach z kuchnią” mieszkańcy, którzy tam przychodzą, mają wiele okazji, by poznać się na tyle dobrze, że do innych wspólnych aktywności nie jest im potrzebny dom sąsiedzki. Organizują na przykład wspólne wyjścia na łyżwy, wycieczki rowerowe itp. Na Białoleśce jest wiele wydarzeń, które mają otwartą formułę i spontanicznie wciągają mieszkańców do aktywności. Zwłaszcza cenne są wydarzenia, które organizowane są poza budynkiem.

Natomiast w MCIM oraz na Tarczyńskiej 11 osoby integrują się najbardziej wokół tego miejsca i poszczególnych zajęć. Ale trudno stwierdzić, w jakim stopniu przekłada się to na relacje mieszkańców poza DS.

Autorzy modelu (opisywanego w rozdziale drugim) zwracają uwagę, że proces aktywizacji społeczności lokalnych i jego dynamiczny, długotrwały i włączający mieszkańców charakter, zależy od tego, czy jest sprzyjająca przestrzeń, z którą identyfikują się mieszkańcy. Ten warunek został spełniony w trzech badanych domach sąsiedzkich. Działają placówki, które starają się skupiać okolicznych mieszkańców.

Być może różna dynamika procesów integracji, jakie zachodzą na bazie domów sąsiedzkich zależy też od struktury demograficznej mieszkańców – sąsiadów badanych placówek. Na Mokotowie i Ochocie dominują osoby

¹³ W artykule *The Neighborhood, the District and the Corridor* Andres Duany i Elizabeth Plater-Zyberk piszą, że jedną z reguł „idealnej dzielnicy” jest to, że optymalna odległość od jej centrum do granicy wynosi nieco ponad 400 m („quarter mile from center to edge”). <http://www.csus.edu/indiv/s/shawg/courses/154/articles/tnu2.pdf> [data odczytu 28.11.2016]

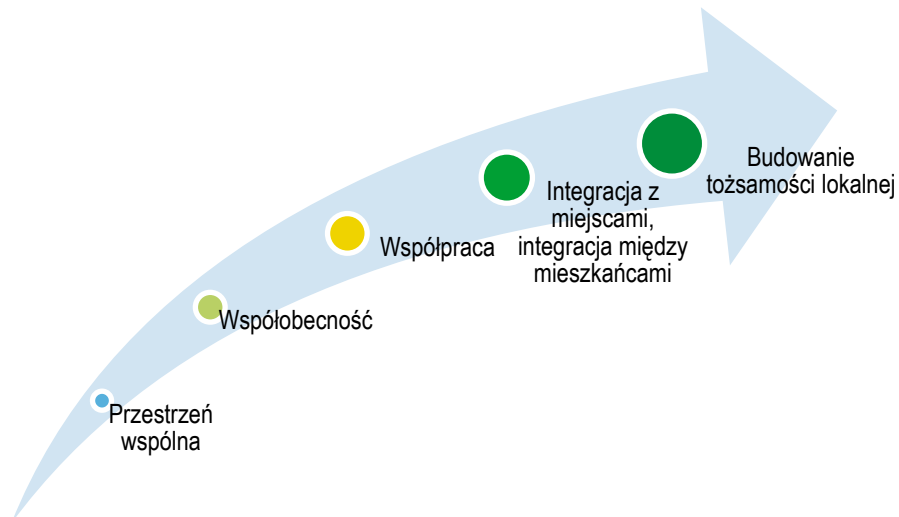
starsze, które chcą przede wszystkim ochronić się przed samotnością, a mniej już im zależy na wspólnych działaniach, bo czują dystans wobec nowych znajomych, mają swoje przyzwyczajenia i uprzedzenia. Za to w domu sąsiedzim na Białoleńce spotykają się osoby dorosłe. Im mniej zależy na radzeniu sobie z samotnością (a nawet szukają chwilowej samotności, bo na przykład chcą odpocząć od małych dzieci), za to łatwiej przychodzi im współpraca.

Jednak dla integracji nie wystarcza przyciągnięcie mieszkańców do domu sąsiedzkiego. To jeszcze nie warunkuje integracji. Konieczne są dalsze działania, które spowodują, że grupy niezwiązanych ze sobą mieszkańców przeobrażą się w większą zbiorowość społeczną, mającą wspólną tożsamość, podejmującą wspólne działania oraz gotowość do podtrzymywania relacji między sobą.

Integracja zaczyna się od pierwszych wizyt w domu sąsiedzim na zasadzie „poznajmy się”. Jeśli mieszkańcy przychodzą na zajęcia zorganizowane, o określonej porze, łatwiej jest im zrobić pierwszy krok niż w domu sąsiedzim, gdzie nie ma sformalizowanej struktury. Następuje stopniowe osvajanie się uczestników zajęć z miejscem, z pracownikami DS i innymi uczestnikami. Jeśli w domu sąsiedzim jest otwarta, ogólnodostępna przestrzeń, to ułatwia ona spotkanie się mieszkańców poza zajęciami.

Jeśli pracownicy DS zaproszą mieszkańców do wspólnych działań, jak na przykład przygotowanie dnia sąsiada albo sadzenie roślin na wiosnę, wówczas przy takiej pracy ludzie poznają się w mniej formalnych sytuacjach. Dalej, jeśli prowadzący pytają mieszkańców o radę lub o dalszą pomoc, osoby te zaczynają wychodzić z inicjatywą. Dzięki temu nie tylko czują się współautorami działań w DS, biorą za nie odpowiedzialność, ale też integrują się w gronie współpracowników oraz utożsamiają z domem sąsiedzim.

Można ten proces przedstawić w następującym schemacie:



Integracja mieszkańców wokół domu sąsiedzkiego może mieć dwojaki charakter:

- * integracja **wsobna**, w gronie osób, które przychodzą na poszczególne zajęcia albo do DS. Proces ten nie obejmuje osób, które nie angażują się w aktywności DS.
- * integracja **ogólna** czyli proces włączania szerokiego grona mieszkańców, na przykład podczas wydarzeń typu dzień sąsiada, czy osiedlowa gwiazdka.

Warto jeszcze wspomnieć o integracji instytucji. Na bazie działań prowadzonych przez organizacje pozarządowe w tym samym domu sąsiedzim lub w okolicy zacieśnia się współpraca między nimi, tworzy się sieć współpracy,

która może przyczynić się nie tylko do zwiększania zaangażowania mieszkańców, ale też budowania kapitału społecznego. Taka integracja widoczna jest najbardziej w DS na Mokotowie, gdzie od początku włączono organizacje pozarządowe do współpracy oraz na Tarczyńskiej 11.

Wnioski i rekomendacje

Poniżej w tabeli prezentujemy najważniejsze wnioski z badania wraz z rekomendacjami:

Wniosek	Rekomendacja
Założenia	
<p>Domy sąsiedzkie to instytucje wychodzące naprzeciw coraz częstszej potrzebie aktywności lokalnej/społecznej mieszkańców. Są potrzebne i pełnią różnorodne funkcje. Przyczyniają się do realizacji strategicznych kierunków rozwoju Warszawy.</p>	
<p>Domy sąsiedzkie powinny być dostępne dla mieszkańca w dystansie pieszym. Obecnie nie wszędzie tak jest. Na niektóre zajęcia uczestnicy przyjeżdżają z innych, czasami odległych, dzielnic.</p>	<p>Placówek oferujących aktywność lokalną/społeczną mieszkańców jest zdecydowanie za mało na mapie Warszawy. Dlatego należy zmierzać do tego, by dom sąsiedzki był co najmniej w każdej dzielnicy.</p>
<p>Domy sąsiedzkie, mimo że nawiązują do jednego ogólnego modelu, to jednak różnią się pod wieloma względami. Z jednej strony utrudnia to porównania, ale też dowodzi, że są to instytucje uwarunkowane lokalnie. Wydaje się również, że profil działania i grupę odbiorców warunkuje charakter i profil instytucji zarządzającej. W przypadku placówek Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych odbiorcami są głównie seniorzy. Natomiast oferta domu prowadzonego przez instytucję kultury skupia się raczej na różnorodnych formach, nie sprofilowanych pod kątem konkretnej grupy społecznej.</p>	<p>Biorąc pod uwagę założenia modelu domu sąsiedzkiego dobrze jest, gdy placówka realizuje potrzeby mieszkańców, jest otwarta na różne grupy. Dlatego świadomi koordynatorzy powinni czuwać nad tym, czy oferta jest zróżnicowana, czy przez zawężanie oferty wyłącznie do jednej grupy nie „zamykają drzwi” dla innych mieszkańców.</p>
Diagnoza	
<p>Diagnoza z prawdziwego zdarzenia była prowadzona w sposób partycypacyjny wyłącznie w „3 Pokojach kuchnią”. Z pozostałych domach nie realizowano badania potrzeb, choć w przypadku MCIM podejmowano próby prowadzenia ankiet wśród uczestników, ale zarzucono to działanie.</p>	<p>Należy promować badanie potrzeb odbiorców. Konieczne jest wychodzenie naprzeciw potrzebom mieszkańców, a także pytanie ich o zdanie, gdy organizatorzy mają pewne pomysły, ale chcieliby zweryfikować, w którym kierunku powinny być realizowane działania.</p>

	<p>Warto też podkreślać, iż wyniki diagnozy nie są dane raz na zawsze. Odbiorcy się zmieniają i dlatego co jakiś czas warto podejmować trud zebrania opinii. Należy jednak zwrócić uwagę czy koordynatorzy i zespół czują się na siłach, by prowadzić samodzielnie badania, czy potrzebują wsparcia bądź pomocy w znalezieniu odpowiednich materiałów jak prowadzić badanie potrzeb.</p>
Przestrzeń	
<p>Trzy badane placówki znacząco różniły się przestrzenią, którą dysponują. Największą przestrzenią dysponuje Mokotowskie Centrum Integracji Mieszkańców – ma łącznie siedem pomieszczeń, w których odbywają się różnorodne zajęcia. Można powiedzieć, że są to komfortowe warunki porównując do dwóch pozostałych miejsc.</p> <p>„3 Pokoje z Kuchnią” dysponują przestrzenią, która ma największe możliwości - daje szanse na aranżacje i dostosowanie do różnorodnych aktywności - od ćwiczeń, przez gotowanie, pod prace ręczne. Jednocześnie ma podwórko do własnej dyspozycji, warsztat i ogród.</p> <p>Najmniejsze pomieszczenie ma Tarczyńska 11 – to właściwie jeden pokój z dodatkowym niewielkim małym pokojem komputerowym, który jest jednocześnie biurem.</p> <p>Przestrzeń generuje ofertę placówki - czym większa i bardziej zróżnicowana, tym więcej działań i bardziej różnorodnych może proponować.</p>	<p>Warto dążyć do tego, by pomieszczenia którymi dysponują placówki mogły pełnić różne funkcje: by np. w jednym miejscu była miękka wykładzina, a w innym krzesła. Czyli nawet jeśli są tylko dwa pomieszczenia zwrócić uwagę, czy są tam możliwe do realizacji różne aktywności.</p>
<p>Koordynatorzy oraz pracownicy (lub prowadzący zajęcia jak w przypadku Tarczyńskie) dokładają starań by przestrzeń, którą dysponują była przyjazna i by uczestnikom było w niej miło. Dysponują różnymi budżetami, ale starają się pozyskać dofinansowanie lub materiały, które będą mogli wykorzystać. Często też sami mieszkańcy przynoszą różne rzeczy, czy pomagają we współtworzeniu miejsca (jak w „3 Pokojach”).</p>	<p>Koordynatorzy robią wiele, by zaangażować mieszkańców do pomocy w tworzeniu miejsca. Warto jednak by organ prowadzący widział potrzebę stworzenia miejsca do którego będzie miło przyjść, dlatego warto by co jakiś czas uwzględniano remont, czy wymianę wyposażenia, które jest zniszczone (Tarczyńska).</p>
<p>Do dwóch placówek wstęp jest wprost z ulicy. Jedyne na Tarczyńskiej 11, by wejść do Centrum trzeba pokonać bramę i domofon. Domofon jest konieczny, ponieważ mieszkańcy kamienicy, w której się placówka znajduje nie wyrazili zgody na całodzienne otwarcie bramy.</p>	<p>Należy rozważyć, w jaki sposób można przybliżyć przechodniom i potencjalnym uczestnikom, co dzieje się za bramą. Takim rozwiązaniem może być tablica informacyjna tuż przy bramie, która w sposób przyjazny będzie informowała o tym, co dzieje się na Tarczyńskiej 11. Żeby poznać czym jest Centrum na</p>

<p>Z pewnością brama i domofon są barierą, której nie pokonują niektórzy uczestnicy. To raczej bariera, która nie tyle zniechęca, co onieśmiela część odbiorców.</p>	<p>Tarczyńskiej nie trzeba by było dzwonić domofonem, co może onieśmielać, zwłaszcza że odbiorcami tego miejsca są głównie osoby starsze.</p>
<p>Tylko w „3 Pokojach z kuchnią” jest miejsce, które może pełnić rolę samoobsługowej kawiarenki, w której można przyjść, napić się herbaty i porozmawiać z innymi, poczytać czy po prostu pobyc. Zarówno w MCIM jak i Tarczyńskiej nie ma takiego miejsca, a byłoby bardzo potrzebne.</p>	<p>Warto by placówki dysponowały miejscem, w którym uczestnicy mogą sobie posiedzieć i napić się herbaty. By mieli poczucie, że nikt ich nie pośpiesza, bo musi wejść następna grupa. Gdyby mogli posiedzieć i porozmawiać z pewnością okazałoby się, że różnego rodzaju inicjatywy na rzecz domu przyszyłyby im do głowy.</p>
<p>Finansowanie</p>	
<p>Wszystkie placówki finansowanie są z budżetu dzielnicowych instytucji samorządowych. Jednak wielkość nakładów finansowych i zakres finansowanych działań znacząco różnicują badane domy sąsiedzkie. „Najbiedniejszą” placówką zdecydowanie jest Tarczyńska 11, a najwięcej funduszy przeznacza się na MCIM, ale należy podkreślić, że jest to związane z wielkością poszczególnych domów sąsiedzkich. Warto też wspomnieć, że na Tarczyńskiej, poza finansowaniem koordynatora, firmy monitorującej pomieszczenie oraz jednorazowych zakupów placówka nie otrzymuje pieniędzy na codzienną działalność, z czego wynika wiele trudności z którymi musi się borykać. Natomiast w MCIM nie tylko zatrudniona jest znacząca obsługa (poza kadrą również jest ochrona, panie sprzątające), ale placówka dostaje również pieniądze na materiały.</p>	<p>O ile to możliwe warto rozważyć poszerzenie budżetu, analizując wcześniej potrzeby. Należy mieć na uwadze cele, dla których działają domy sąsiedzkie – integracje i angażowanie mieszkańców.</p> <p>Warto również rozważyć niestosowane dotychczas formy współpracy np. z przedsiębiorcami.</p>
<p>W dwóch domach koordynatorzy zatrudnieni są na umowę o pracę. Wyłącznie na Tarczyńskiej 11 koordynator zatrudniony jest na umowę zlecenie.</p>	<p>Zdecydowanie rekomendujemy zatrudnienie koordynatora na umowę o pracę - zapewni to poczucie bezpieczeństwa a także płatne urlopy i zwolnienia. Praca koordynatora wymaga zaangażowania, często poświęcenia i poczucia misji. Konieczne jest poczucie bezpieczeństwa jakie daje świadomość pracy w kolejnym roku.</p>
<p>Zespół</p>	
<p>Pracownicy każdej z placówek to osoby kompetentne, z dużym kapitałem społecznym i otwartością na uczestników. Potrafią stworzyć przyjazną i otwartą atmosferę. Każdy zespół ma bogate doświadczenia, którymi warto się podzielić z prowadzącymi innych domów. Obecnie brakuje takiej praktyki.</p>	<p>Warto rozważyć cykliczne spotkania dla osób prowadzących i nowych zakładających domy sąsiedzkie. Spotkania powinny mieć charakter szkoleniowy ale również pożądane są wizyty studyjne w poszczególnych placówkach. Wsparcie to polegało by na wzbogaceniu, innym spojrzeniu na to, jak inni pracują, jakie mają pomysły, jak rozwiązują</p>

<p>W każdej placówce jest nieco inny model zatrudnienia i liczby osób będących personelem. W przypadku 2 domów (3 Pokoje i Tarczyńska) można mówić o nadmiarze obowiązków wobec możliwości pracowników. Każdy z pracowników to istotny zasób, należy dbać by uniknąć efektu wypalenia.</p>	<p>trudności.</p> <p>Trudno rekomendować dzielnicom konkretne rozwiązania, gdyż wiążą się z finasowaniem personelu. To, co warto rekomendować w przypadku formuły DS, to możliwość pracy w zespole, czyli znalezienia takiej formuły gdzie osoby prowadzące mają możliwość konsultowania swoich pomysłów oraz zastępowania się w sytuacjach trudnych (np. choroba, urlop).</p>
<p>Oferta</p>	
<p>DS charakteryzują się bogatą i zróżnicowaną ofertą. Każdy dom oferuje co najmniej kilka typów działań, co pozwala na to, by każdy mieszkaniec odnalazł tam „coś dla siebie”. Można mówić więc o spełnianiu kryterium adekwatności. Jednak widać różnice ofert pomiędzy placówką z Białoleki (tematy to rozwój hobby, <i>life work balance</i>) a Mokotowa i Ochoty (tu natomiast rozwój kulturalny, fizyczny, uzupełnianie deficytów społeczności). W pierwszym przypadku oferta odpowiada raczej osobom dorosłym, w dwóch następnych kierowana jest raczej do seniorów.</p> <p>Większość oferty w DS jest nieodpłatna. Na Białolekę 30% czasu zajmują zajęcia odpłatne i jest to inne rozwiązanie niż w pozostałych miejscach, gdzie wszystko jest bezpłatne dla mieszkańców. W obu miejscach jednak głównie prowadzona jest działalność lokalnych NGO, które otrzymują na nie dotacje. W przypadku „3 Pokoi” zdecydowaną większość stanowią zajęcia o charakterze sąsiedzkim.</p>	<p>Warto zgodnie z formułą DS poszerzać spektrum oferty, aby mogła docierać do szerokiego grona odbiorców. W tym przypadku więcej pracy, aby pozyskać nowe grupy odbiorców, mają domy z Mokotowa i Ochoty.</p> <p>Z punktu widzenia mieszkańców oba modele są wartościowe. Należy jedynie być świadomym innych ich konsekwencji. Tam, gdzie jest więcej działań z dotacji, tam więcej podejścia typu odbiorca/klient usługi. Tam, gdzie więcej zajęć o charakterze sąsiedzkim, tam częściej podejście aktywne i współuczestnictwo mieszkańców.</p>
<p>Mieszkańcy</p>	
<p>Dużą różnicę można zauważyć w przypadku ról, jakie przyjmują mieszkańcy w 3 domach. Na Mokotowie i Ochocie najczęściej jest to rola odbiorcy usługi, klienta, natomiast na Białolekę rola odbiorcy często połączona jest z rolą aktywisty/ prowadzącego zajęcia.</p> <p>Mieszkańcy, którzy bywają w DS w przypadku „3 Pokoi” są raczej z najbliższej okolicy. Inaczej jest w przypadku Tarczyńskiej i MCIM, gdzie odbiorcy przyjeżdżają z terenu dzielnicy, czy nawet całego miasta. To związane jest z niedużą dostępnością tego typu miejsc. Wydaje się, że trudno byłoby jakoś administracyjnie to regulować,</p>	<p>Zgodnie z założeniami modelu DS preferowana jest rola aktywnego mieszkańca, włączającego się w działania domu. Stąd wydaje się, że w przypadku placówek z Ochoty i Mokotowa należy podjąć działania animacyjne, by umożliwić pojawianie się tego rodzaju aktywności.</p>

<p>gdyż zaprzeczyłoby idei swobodnego uczestniczenia w zajęciach.</p>	
<p>Promocja</p>	
<p>Domy sąsiedzkie stosują różne działania promocyjne i informacyjne. Wszystkie prowadzą fanpage na Facebooku, gdzie piszą o planowanych zajęciach i pokazują relacje z tych zakończonych. Dodatkowo „3 Pokoje” poprzez Facebooka informują o wydarzeniach do których w ten sposób można się dołączyć (zapisać). Najbardziej rozwiniętą i zaplanowaną działalność promocyjną prowadzą „3 Pokoje”. Z jednej strony jest ona przemyślana i konsekwentna stylistycznie, po drugie pracownicy dokładają dużo starań, by plakaty i ulotki były dostępne w różnych miejscach, by dowiedzieli się o nich mieszkańcy (sami roznoszą też plakaty).</p> <p>Również promocja MCIM jest szeroko zakrojona – tu także roznoszone są plakaty i ulotki (również dzięki mieszkańcom), organizacje które prowadzą zajęcia są proszone o szerokie informowanie o tym na swoich stronach internetowych i przy okazji swoich działań.</p> <p>Najmniej aktywną promocję prowadzi Tarczyńska 11. Przygotowywane są ulotki, ale ich dystrybucja jest raczej niewielka – zeskanowane umieszczane są na blogu oraz fanpage’u oraz niekiedy umieszczają je na swoich stronach zaprzyjaźnione organizacje. Tak naprawdę Tarczyńska raczej informuje o tym „co się będzie działo” osoby, które już na Tarczyńską przychodzą.</p>	<p>Niezbędne są dalsze działania promocyjne. Domy sąsiedzkie to nowatorskie rozwiązanie, potrzeba czasu, aby dotarły do świadomości społecznej.</p> <p>Konieczne jest dalsze promowanie domów sąsiedzkich i ich działań przy użyciu różnych metod i kanałów komunikacji, tak aby DS docierały do różnych grup odbiorców.</p> <p>Zdaniem badanych jako forma promocji dobrze się sprawdza tzw. „poczta pantoflowa”. Warto zachęcać mieszkańców, aby pomagali w promowaniu DS w swoim środowisku. Jest to dość nieuciąźliwe działanie, dzięki któremu DS będzie mieć szanse na budowanie zespołu coraz bardziej zaangażowanych współpracowników i na docieranie do coraz szerszego grona odbiorców.</p>
<p>Lokalność</p>	
<p>Domy sąsiedzkie wpisują się nie tylko w trend rozwojowy, jakim jest rozkwit wspólnot lokalnych, ale też odpowiadają na potrzeby mieszkańców Warszawy dotyczące zintegrowania we wspólnych działaniach, radzenia sobie z wyobcowaniem itp.</p> <p>Wszystkie badane domy sąsiedzkie mają zdecydowanie lokalny charakter. Chociaż na zajęciach zdarzają się osoby nie tylko z okolic DS, ale też z innych dzielnic, to jednak te placówki są identyfikowane przez mieszkańców w promieniu do 500 metrów.</p>	<p>Należy utrzymać niewielką skalę działania, niewielki zasięg DS, ponieważ tylko wtedy domy mają szanse przyczynić się do budowania, rozwijania trwałej wspólnoty lokalnej.</p>
<p>Monitorowanie i sprawozdawczość</p>	
<p>Domy sąsiedzkie prowadzą różne formy sprawozdań, które cyklicznie (np. raz na pół roku) przekazują swoim</p>	<p>Warto rozważyć opracowanie systemu monitoringu. Nie powinien być to jednak system przygotowany</p>

<p>przełożonym. Sprawozdania mają charakter jakościowy: np. zawierają listę działań, wydarzeń, jakie odbyły się w ostatnim okresie, również krótko relacjonują odczucia, opinie mieszkańców związane z działalnością domów.</p> <p>W badanych placówkach nie jest prowadzony systematyczny monitoring. Są co prawda zbierane informacje o liczbie uczestników poszczególnych wydarzeń, jednak nie jest to powszechną praktyką (nie dotyczy wszystkich zajęć).</p> <p>Przedstawiciele spodziewają się, że będą mieli dostęp do raportów z ewaluacji ich placówek. Pomoże im to w doskonaleniu pracy i oferty DS.</p>	<p>przez zewnętrzną firmę. Natomiast powinny go współtworzyć pracownicy, tak aby na bazie wymiany doświadczeń opracować jak najmniej angażującą formę.</p> <p>Należy udostępnić raporty ze studiów przypadku badanym domom sąsiedzkim.</p>
---	--