

RESPONSIVE



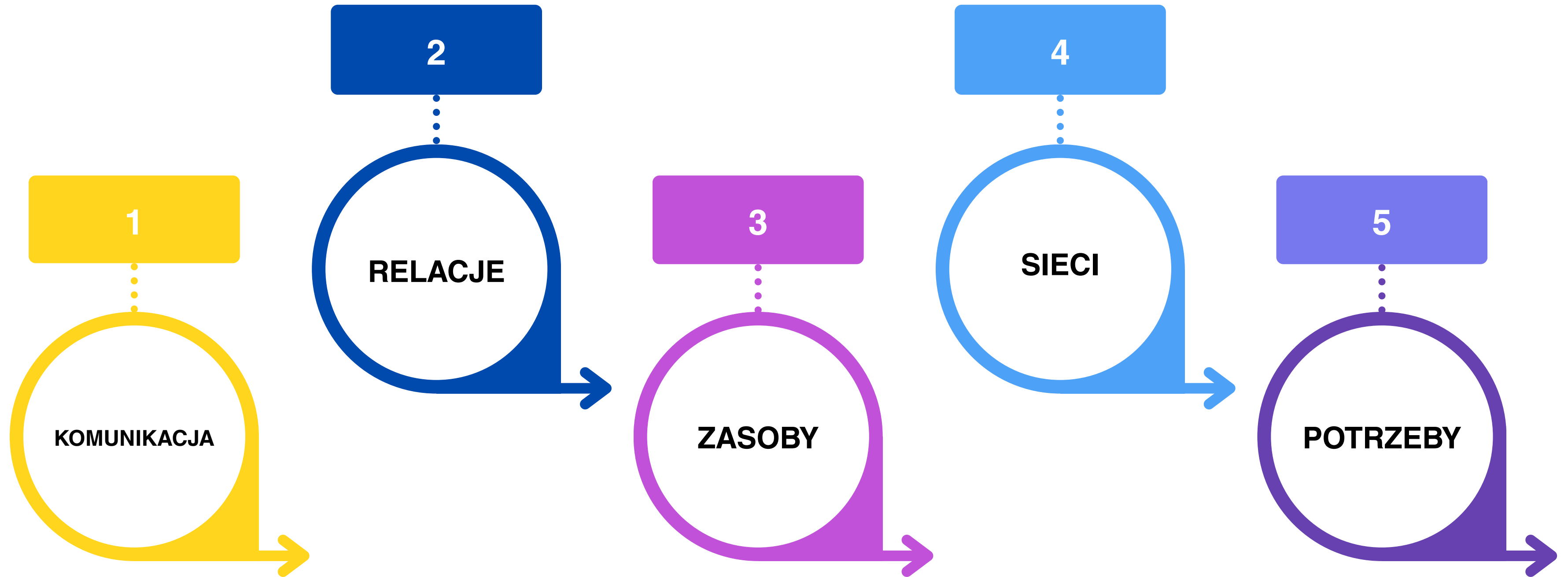
KARTY RESPONSYWNOŚCI

Laboratorium Responsywności



Project RESPONSIVE Increasing responsiveness to citizen voice in social services across Europe Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or European Commission. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

5 ELEMENTÓW



1.KOMUNIKACJA

WYMIAR

KOMUNIKACJA

Opis/Rozumienie

Dwukierunkowy lub wielokierunkowy proces tworzenia i udostępniania wiadomości, informacji, oczekiwanie sposobu ich odbioru i zrozumienia (interpretacji) oraz przyjmowania informacji zwrotnej facylitowany przez technologie i umiejętności komunikacyjne różnych osób.

Znaczenie dla responsywności organizacyjnej

Dobra komunikacja między różnymi interesariuszami jest kluczowa dla responsywności organizacyjnej - np. wysyłanie i odbieranie wiadomości jest kluczowe dla podejścia responsywnego. Informacje odgrywają kluczową rolę w ocenie dostępności i skuteczności usług. Ponadto umiejętności komunikacyjne i responsywne nastawienie ułatwiają procesy responsywne w organizacji.

Czynniki

- 1.Tworzenie i udostępnianie wiadomości z i o organizacji.
- 2.Odbieranie i przetwarzanie informacji zwrotnych od różnych grup.
- 3.Przejrzystość vs poufność (np. zgodność z RODO vs otwartość i elastyczność).
- 4.Bariery i czynniki ułatwiające wpływające na jakość, szybkość i przepływ komunikacji.
- 5.Umiejętności komunikacyjne (np. aktywne słuchanie).
- 6.Infrastruktura komunikacyjna (np. strony internetowe, kanały komunikacji).
- 7.Regularne aktualizacje informacji.
- 8.Dostępność informacji (np. na stronach internetowych) o usługach organizacyjnych i usługach partnerskich.

Wskaźniki

- 1.Zróżnicowane formaty komunikacji dostosowane do różnych grup.
- 2.Różne metody zbierania i przetwarzania informacji zwrotnych.
- 3.Procedury zapewniające przejrzystość usług przy jednoczesnym dostosowywaniu treści do potrzeb różnych grup
- 4.Szkolenia z zakresu umiejętności komunikacyjnych i oceny kompetencji komunikacyjnych organizacji.
- 5.Struktury komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.

WYMIAR

Możliwe pytania do refleksji

KOMUNIKACJA

A W jaki sposób różnorodność i inkluzja wpływają na komunikację w waszej organizacji?

- W jaki sposób kwestie związane z różnorodnością i inkluzją są w ogóle brane pod uwagę, jeśli chodzi o działanie waszej organizacji (np. sposób komunikacji, oferowane usługi, lokalizacja, godziny otwarcia)?
- Jakie metody komunikacji są preferowane przez różne grupy? Jakie to są grupy? Czy zróżnicowanie grup jest brane pod uwagę?
- Jak uzyskujecie informacje zwrotne od „niewidzialnych”, „niesłyszanych”, mniej aktywnych grup? Jak te grupy?
- Jakiego typu są to informacje zwrotne? Czego dotyczą?
- Dlaczego niektóre grupy są mniej słyszane?
- W jaki sposób różne grupy postrzegają transparentność w waszej organizacji? Co to dla nich może znaczyć, że wasza organizacja jest transparentna?
- Jakie są (nie)formalne procedury zapewniające przejrzystość? Czy są przestrzegane - dlaczego tak lub dlaczego nie?

B W jaki sposób w waszej organizacji wygląda tworzenie komunikatów i przekazywanie informacji?

- Jakie informacje o usługach i działalności waszej organizacji są udostępniane, przez kogo, komu i za pośrednictwem jakich kanałów?
- Jakie formy informowania o usługach i działalności waszej organizacji (e-mail zbiorczy, strona internetowa, ulotka itp.) są preferowane przez różnych interesariuszy?
- Jaka jest infrastruktura komunikacyjna w organizacji (np. Facebook, strona internetowa, komunikacja telefoniczna, Whatsapp itp.)?
- W jaki sposób ta infrastruktura odpowiada potrzebom różnych grup? Z kim i przez jakie kanały komunikuje się w waszej organizacji?

C. Jakie umiejętności komunikacyjne ułatwiają responsywność w waszej organizacji?

- Z kim i w jakich sprawach prowadzi się dialog w waszej organizacji?
- Czy prowadzony jest dialog pomiędzy różnymi grupami, a kto z kim nie może się dogadać?
- Od kogo, gdzie i w jaki sposób otrzymywana jest informacja zwrotna? Co się z nią potem dzieje?
- Jak wygląda „dobra” informacja zwrotna w waszej organizacji? Co należy zrobić, aby osiągnąć tego rodzaju informację zwrotną?
- W jakim stopniu różne grupy są w stanie dawać i otrzymywać informacje zwrotne? Jakie są wyzwania w tym procesie?
- Jakie umiejętności komunikacyjne zapewniają szeroko rozumiane bezpieczeństwo różnych grup? Czego w tym zakresie może brakować?
- W jaki sposób i które umiejętności komunikacyjne można ulepszyć, żeby łatwiej wam było się komunikować?
- W jaki sposób wspierany jest rozwój waszych umiejętności komunikacyjnych?



Funded by
the European Union



UNIVERSITY
OF WARSAW



universität
innsbruck

Centrum Wspierania
Aktywności Lokalnej

cal.



Yvelines
Le Département



ISCS
INSTITUTO SUPERIOR
DE CIÊNCIAS SOCIAIS
E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

ATD
FOURTH WORLD

Université
Paris Nanterre

Sauvegarde
DU LIÉGEOIS
DU LIÉGEOIS
DU LIÉGEOIS

AALBORG
UNIVERSITY

AMADORA
Câmara Municipal

CFCECAS

2. RELACJE

WYMIAR

KOMUNIKACJA

Opis/Rozumienie

Sposoby interakcji z innymi i funkcjonowania w grupach w celu stworzenia poczucia bezpieczeństwa wśród wszystkich aktorów społecznych. Obejmuje to wpływ na innych, wiedzę, emocje, zachowania i wartości, które kształtują interakcje w organizacji.

Znaczenie dla responsywności organizacyjnej

Dobre relacje tworzą warunki do dialogu, zrozumienia, empatii i odwrotnie. Budują więzi i zaufanie. Umożliwiają lub poprawiają współpracę. Wpływają na poczucie bezpieczeństwa. Wpływają na skuteczność pomocy.

Czynniki

1. Istnienie i świadomość zasad i procedur rozwiązywania konfliktów.
2. Sposoby podejścia do konfliktów
3. Formalne i nieformalne regulacje dotyczące współpracy i dialogu
4. Poczucie szacunku, traktowania z godnością, bycia wysłuchanym i chcianym w organizacji
5. Poczucie bezpieczeństwa
6. Zaufanie do różnych interesariuszy związanych z organizacją

Wskaźniki

1. Formalne i nieformalne procedury efektywnej współpracy między różnymi interesariuszami
2. Formalne i nieformalne procedury efektywnego rozwiązywania konfliktów
3. Świadomość i dobre praktyki dotyczące zapewniania szacunku, godności, empatii i bezpieczeństwa w funkcjonowaniu organizacji



Funded by
the European Union



UNIVERSITY
OF WARSAW



universität
innsbruck

Centrum Wspierania
Aktywności Lokalnej

cal.

Yvelines
Le Département

ISCS
INSTITUTO SUPERIOR
DE CIÊNCIAS SOCIAIS
E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

ATD
FOURTH WORLD

Université
Paris Nanterre

Sauvegarde
DU LIÉGEOIS
DU LIÉGEOIS
DU LIÉGEOIS

AALBORG
UNIVERSITY

AMADORA
Câmara Municipal



Możliwe pytania do refleksji

A Jaką rolę w waszej organizacji odgrywają współpraca, zaufanie i dialog?

- a. Jaki typ relacji – formalny czy nieformalny – przeważa w waszej organizacji? Dlaczego?
- b. Jakie są zapisane (np. w prawie, regulaminach) i niepisane zasady rządzące współpracą w waszej organizacji?
- c. W jaki sposób współpraca w ramach jednej grupy i pomiędzy grupami poprawia jakość świadczonych przez was usług?
- d. Jakie udane przykłady współpracy (np. między kim a kim, w jakiej formie) możecie przywołać?
- e. Czy macie poczucie, że generalnie ludzie ufają waszej organizacji? Co zaufanie oznacza dla różnych grup związanych z waszą organizacją?
- f. Jakie zasady budowania zaufania macie wdrożone, a czego jeszcze brakuje?
- g. Co można by poprawić w waszej organizacji, żeby zwiększyć zaufanie?

B Jaką rolę odgrywają relacje wewnątrz instytucji (między pracownikami na różnych szczeblach) w waszej organizacji?

- a. Które kwestie wywołują najwięcej napięć?
- b. Pomiędzy jakimi grupami jest najwięcej napięć/konflikty i z czego one mogą wynikać?
- c. Jak podchodzi się do konfliktów w waszej organizacji? Czy są one rozwiązywane w sposób otwarty czy raczej unika się mówienia o nich i przeczekuje?
- d. Jakie są najczęstsze sposoby rozwiązywania konfliktów i napięć?
- e. Czy któreś konflikty wpłynęły negatywnie na rozwój waszej organizacji? Podajcie przykład.
- f. Czy któreś konflikty wpłynęły pozytywnie na rozwój waszej organizacji? Podajcie przykład.



Funded by
the European Union



UNIVERSITY
OF WARSAW



universität
innsbruck

Centrum Wspierania
Aktywności Lokalnej



Yvelines
Le Département

ISCS
INSTITUTO SUPERIOR
DE CIÊNCIAS SOCIAIS
& POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

ATD
FOURTH WORLD

Université
Paris Nanterre

Sauvegarde
DU TRAVAIL
DE LA MOBILITÉ
DU TRAVAIL

AALBORG
UNIVERSITY

AMADORA
Câmara Municipal

CFCECAS

WYMIAR

Możliwe pytania do refleksji

KOMUNIKACJA

C Które trzy wartości spośród poniższych w największym stopniu wspierają responsywność w waszej organizacji: zaufanie, otwartość, empatia, godność i szacunek, partnerstwo, sprawczość, współodpowiedzialność, cierpliwość, odwaga, autentyczność, sprawiedliwość, uczciwość, przejrzystość? Uzasadnijcie swój wybór.

a. W jaki sposób te wartości przekładają się na praktykę – sposób w jaki funkcjonuje wasza organizacja, sposób w jaki się komunikujecie, sposób w jaki pracujecie?

b. Które wartości są najmniej obecne i dlaczego? Czy chcielibyście, żeby były bardziej obecne?

c. W jaki sposób można wyżej wymienione wartości włączyć do funkcjonowania waszej organizacji oraz waszej pracy? Co można zrobić w tym kierunku?

3. ZASOBY

WYMIAR

KOMUNIKACJA

Opis/Rozumienie

Zasoby infrastrukturalne, techniczne i ludzkie, z których organizacja korzysta wewnątrz i zewnątrz, a także wartości, procedury, polityki i przepisy, które kształtują sposób, w jaki zasoby są wykorzystywane.

Znaczenie dla responsywności organizacyjnej

Zasoby służą do zbierania opinii różnych interesariuszy, przetwarzania ich i wdrażania zmian na podstawie zebranych głosów.

Czynniki

1. Kompetencje, doświadczenie, motywacja i postawy różnych interesariuszy
2. Wartości i zasady wspierające responsywność włączone do praktyki organizacyjnej
3. Niematerialna i materialna infrastruktura wspierająca responsywność (lokale, lokalizacja, sprzęt, technologie, procedury)

Wskaźniki

1. Wysoki poziom kompetencji związanych z responsywnością (np. aktywne słuchanie, umiejętność udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej, wcześniejsze doświadczenie w zakresie zachowań responsywnych)
2. Motywacja i postawy do bycia responsywnym
3. Poczucie wsparcia
4. Poczucie szacunku
5. Poczucie bezpieczeństwa
6. Traktowanie różnych interesariuszy jako zasobów ludzkich i włączanie ich do działań organizacji
7. Świadomość związku między wartościami, takimi jak otwartość, różnorodność, empatia, elastyczność, dostępność, uznanie i szacunek a responsywnością
8. Polityki i prawodawstwo wspierające responsywność

WYMIAR

Możliwe pytania do refleksji

KOMUNIKACJA

A Które elementy infrastruktury waszej organizacji pomagają w byciu bardziej responsywnym?

- a. Czy istniejąca infrastruktura (przestrzeń, wyposażenie, wykorzystywane technologie itp.) uwzględnia różnorodność grup związanych z waszą organizacją? W jaki sposób?
- b. W jaki sposób istniejąca infrastruktura zapewnia bezpieczeństwo i intymność? Komu zapewnia, a komu w niewystarczających sposób?
- c. Jak rozumiana jest dostępność w waszej organizacji? W jaki sposób w istniejącej infrastrukturze uwzględniono kwestię dostępności (np. dostępność pomieszczeń, godziny otwarcia, korzystanie z nowych technologii)?
- d. W jaki sposób istniejąca infrastruktura pomaga w przetwarzaniu informacji (np. zbieranie opinii, informowanie o zmianach) i komunikacji z różnymi grupami? W jakich obszarach można by ulepszyć obecną infrastrukturę?
- e. Jakie bariery wynikają z infrastruktury waszej organizacji? Z czego one wynikają? W jaki sposób te bariery są pokonywane?
- f. Czego brakuje w waszej organizacji pod względem zasobów, aby uczynić ją jeszcze bardziej responsywnym?

B Jakie kompetencje, doświadczenia i postawy pozwalają różnym grupom związanym z waszą organizacją być bardziej responsywnymi?

- a. Jakie kompetencje pozwalają różnym grupom być responsywnymi? Jakich kompetencji brakuje/nie są wystarczające w waszej organizacji?
- b. W jakim stopniu różne grupy mają zdolność do współpracy? Kto z kim współpracuje, a pomiędzy jakimi grupami współpraca jest niewystarczająca?
- c. W jakim stopniu różne grupy mają zdolność radzenia sobie ze stresującymi/trudnymi sytuacjami?
- e. W jakim stopniu ludzie w waszej organizacji są zmotywowani do bycia responsywnymi? Co ich (de)motywuje w tym zakresie?
- f. W jakim stopniu ludzie w waszej organizacji są przekonani, że responsywność jest ważną zasadą w działaniu usług społecznych? Do jakiego stopnia jest to temat obecny w codziennej praktyce waszej organizacji?
- g. W jaki sposób różne grupy są wspierane w byciu responsywnymi? Co jest robione i przez kogo aby wspierać ich responsywność?



Funded by
the European Union



UNIVERSITY
OF WARSAW



universität
innsbruck

Centrum Wspierania
Aktywności Lokalnej

cal.

Yvelines
Le Département

ISCS
INSTITUTO SUPERIOR
DE CIÊNCIAS SOCIAIS
E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

ATD
FOURTH WORLD

Université
Paris Nanterre

Sauvegarde
DU LIÉGEOIS
DU LIÉGEOIS
DU LIÉGEOIS

AALBORG
UNIVERSITY

AMADORA
Câmara Municipal

CFCECAS

WYMIAR

Możliwe pytania do refleksji

KOMUNIKACJA

C W jaki sposób zasady takie jak otwartość, przejrzystość, różnorodność, empatia, elastyczność, godność i szacunek znajdują odzwierciedlenie w działaniach waszej organizacji? Zastanówcie się nad konkretnymi przykładami

- W jakich praktykach/procedurach/ działaniach w waszej organizacji te zasady są widoczne?
- W jakim stopniu różne grupy są świadome znaczenia tych zasad i ich wpływu na responsywność w waszej organizacji?
- Które z tych zasad wymagają jeszcze pracy? Które w niewystarczający sposób są elementami codziennego funkcjonowania waszej organizacji? Podajcie konkretne przykłady.
- W jaki sposób można by zwiększyć ich obecność w codziennym funkcjonowaniu waszej organizacji?
- Jak jest rozumiane w waszej organizacji bezpieczeństwo? Jakich obszarów dotyczy?
- W jaki sposób zapewnione jest bezpieczeństwo w waszej organizacji? Kto i w jakim kontekście czuje się bezpiecznie oraz jakie grupy mogą nie do końca czuć się bezpiecznie? Z czego to wynika?

D W jaki sposób uwarunkowania zewnętrzne takie jak: polityka społeczna, finansowanie, system pomocy społecznej, przepisy prawa wspierają lub utrudniają waszej instytucji bycie responsywną?

- Które z ww. elementów są najbardziej wspierające, a które z nich stanowią największe utrudnienie w budowaniu responsywnego środowiska w waszej organizacji?
- Może poza ww. elementami są jeszcze inne uwarunkowania zewnętrzne, które wspierają lub utrudniają responsywność? Jakie to elementy?
- W jaki sposób korzystacie z wspierających zewnętrznych uwarunkowań, które pomagają w budowaniu responsywności w waszej organizacji? Jak w praktyce je wykorzystujecie? Czy można zrobić w tym zakresie więcej, a jeśli tak to co?
- W jaki sposób przeciwdziałacie czynnikom zewnętrznym, które utrudniają wam budowanie bardziej responsywnej organizacji? Co dokładnie robicie? Czy można zrobić w tym zakresie więcej, a jeśli tak to co?

4. SIECI

WYMIAR

KOMUNIKACJA

Opis/Rozumienie

Formalne i nieformalne sieci, w tym relacje między instytucjami publicznymi i organizacjami pozarządowymi a także nieformalne sieci obywateli/ użytkowników usług. Celem sieci jest wymiana informacji, budowanie koalicji, zapewnianie wzajemnego wsparcia i współpraca (np. wspólne ubieganie się o dotacje). Sieci składają się również z powiązanych grup beneficjentów, którzy pracują razem dla wspólnej sprawy.

Znaczenie dla responsywności organizacyjnej

Sieci zapewniają: koordynację i wzajemne wsparcie, lepsze zrozumienie szerszego kontekstu działań pomocowych, wiedzę o innych usługach, współpracę w celu zaspokojenia potrzeb użytkowników usług (np. rzecznictwo, koalicje, ubieganie się o dotacje). Dzięki sieciom użytkownicy są informowani o innych możliwościach uzyskania pomocy, dzieląc się dobrymi praktykami, które wzmacniają adekwatność odpowiedzi na potrzeby.

Czynniki

1. Poczucie przynależności do sieci
2. Skuteczność związaną z byciem częścią sieci
3. Rozwój i utrzymanie sieci (np. sposoby kontaktowania się, cele sieci, metody pracy w sieci)
4. Procedury/standardy aktualizacji informacji w i o sieci
5. Procedury dołączania/opuszczania sieci
6. Procedury/standardy zapewniające partnerstwo między członkami sieci
7. Dobre praktyki w zakresie dzielenia się doświadczeniami związanymi z usługami

Wskaźniki

1. Networks have truly collective "governing bodies"
2. Metody dzielenia się dobrymi praktykami w ramach sieci partnerskiej
3. Regularne aktualizacje informacji dotyczących sieci.
4. Wspólna baza danych informacji o usługach i partnerstwach sieciowych
5. Różne procedury/standardy są rozumiane i współdzielone przez wszystkich członków sieci
6. Członkowie sieci czują się wysłuchani i szanowani
7. Praca w sieci nie jest przytłaczająca, ale raczej zapewnia efektywność funkcjonowania organizacji
8. Sieci mają prawdziwie zbiorowe „organy zarządzające”

Możliwe pytania do refleksji

A Z kim wasza organizacja czuje się związana i dlaczego? A wy z kim czujecie się związani?

- a. W jakim formalne i nieformalne sieci jesteście zaangażowany/a Ty/Twoja organizacja?
- b. Jakie korzyści i wyzwania wynikają z uczestnictwa w sieciach?

B Czy członkowie sieci czują się wysłuchani?

- a. Jak można zostać członkiem sieci?
- b. Kto wie o sieci? Kto ma dostęp do informacji o sieci? Gdzie można znaleźć takie informacje?
- c. Jaka jest procedura przystąpienia do sieci, utrzymania jej dynamiki i oceny korzyści płynących z członkostwa w niej?
- d. Co sprawia, że ktoś jest „partnerem” sieci? Czy partnerstwa są tylko instytucjonalne? Kto może zostać partnerem i na jakich warunkach?
- e. W jaki sposób sieć dba o swoich członków?
- f. Na jakich wartościach opiera się działanie sieci? Czy są one znane i podzielane przez wszystkich członków?

C W jaki sposób praca w sieci pomaga być lepiej „słyszonym” i reagować na głosy innych?

- a. Do jakiego stopnia członkowie sieci rozumieją się nawzajem?
- b. W jaki sposób jest budowane wzajemne zrozumienie w sieci?
- c. W jakim stopniu bycie członkiem sieci zwiększa skuteczność usługi?
- d. W jaki sposób sieci ułatwiają responsywność i wzmacniają głosy różnych grup?
- e. Czyje głosy są mniej słyszane i w jaki sposób, bycie w sieci wzmacnia/ ucisza głosy różnych grup?
- f. Jakie są dobre praktyki w zakresie dzielenia się doświadczeniami związanymi z usługami w sieci?
- g. Jakie informacje o organizacji i jej partnerach są prezentowane? Gdzie i w jaki sposób są udostępniane w ramach sieci?
- h. Jakie narzędzia/technologie/procedury/standardy są wykorzystywane do dzielenia się informacjami z partnerami?
- i. Jakie dobre praktyki dotyczące współpracy, konsultacji i grup roboczych istnieją w sieci?

5. POTRZEBY

WYMIAR

KOMUNIKACJA

Opis/Rozumienie

Formalne i nieformalne sposoby rozpoznawania, gromadzenia, diagnozowania, przetwarzania i zaspokajania potrzeb

Znaczenie dla responsywności organizacyjnej

Odpowiednie procesy związane z diagnozą potrzeb różnych interesariuszy umożliwiają skuteczniejsze wdrażanie zmian i uwzględnianie różnych głosów w działaniach organizacji. Jest to podstawowy wymiar związany z budowaniem responsywności.

Czynniki

1. Znaczenie diagnozy potrzeb różnych interesariuszy
2. Procesy związane z diagnozą potrzeb
3. Sposoby informowania o zaspokajaniu potrzeb różnych grup

Wskaźniki

1. Duża świadomość znaczenia diagnozy potrzeb
2. Istniejące procedury związane z diagnozowaniem potrzeb wśród różnych grup
3. Włączenie danych z diagnozy do procesów planowania i oceny organizacji
4. Różne formy prezentacji danych z diagnozy różnym interesariuszom
5. Włączanie wielu perspektyw podczas analizy danych diagnostycznych
6. Transparentność w komunikowaniu sposobu, w jaki potrzeby różnych interesariuszy są (nie)zaspokajane
7. Otwartość na krytykę dotyczącą potrzeb oraz sposobu ich zaspokajania

Możliwe pytania do refleksji

A Jakie znaczenie dla funkcjonowania waszej organizacji ma wiedza na temat potrzeb różnych grup związanych z nią?

- a. W jakim stopniu funkcjonowanie waszej organizacji opiera się na diagnozie potrzeb? Czyje potrzeby są diagnozowane?
- b. Co motywuje przeprowadzanie diagnozy potrzeb (np. regulacje zewnętrzne, wewnętrzne poczucie ważności wiedzy o potrzebach)?
- b. Jak rozumiana jest w waszej organizacji diagnoza potrzeb? Czym ona jest i jak wygląda?
- d. Jak definiujecie potrzeby? Do jakich teorii, najlepszych praktyk i dokumentów odwołują się w tym zakresie? Czy wszyscy w waszej organizacji w taki sam sposób postrzegają potrzeby? Czy są jakieś różnice? Jakie?
- e. W jaki sposób w waszej organizacji regulowana jest diagnoza potrzeb (np. zapisy w statucie, strategię)?
- f. Do jakiego stopnia wasze działania są oceniane w kontekście zaspokajania potrzeb (np. czy strategię/plany organizacji się do nich odwołują) różnych grup?
- g. W jaki sposób wiedza o potrzebach różnych grup wpływa na planowanie przyszłych działań organizacji?
- h. W jaki sposób w procesie diagnozowania i zaspokajania potrzeb różnych grup uwzględniane są takie wartości jak inkluzywność, przejrzystość, różnorodność, bezpieczeństwo, elastyczność, szacunek, życzliwość i ochrona? Zastanówcie się nad konkretnymi przykładami.

B W jaki sposób w waszej organizacji przebiegają procesy związane z diagnozą potrzeb?

- a. Kto odpowiada za zbieranie i opracowywanie informacji o potrzebach różnych grup?
- b. Potrzeby których grup są diagnozowane, a których grup nie?
- c. Dlaczego potrzeby niektórych grup nie są diagnozowane? Co jest tego przyczyną?
- d. Na jakich zasadach przeprowadzana jest diagnoza (np. jednorazowo lub cyklicznie; w oparciu o jakie narzędzia)?
- e. W jaki sposób i przez kogo analizowane są zebrane dane?
- f. Kto i na jakich zasadach jest uwzględniany w procesie analizowania zebranych danych? (różne grup, sieci)
- g. Jakie zasoby (materialne i niematerialne, w tym ludzkie) są wykorzystywane w procesie diagnozowania potrzeb? Do jakiego stopnia te zasoby są wystarczające, a czego brakuje?
- h. W jaki sposób przedstawiane są wyniki diagnozy (np. w jakiej formie, w jakim języku) i komu?
- i. Co dzieje się z wynikami diagnozy (np. czy podejmowane są działania, zmieniane są zasoby, tworzone są plany i strategię, tworzone są nowe narzędzia)?



WYMIAR

Możliwe pytania do refleksji

KOMUNIKACJA

C W jakim stopniu różne grupy uważają, że wasza organizacja zaspokaja ich potrzeby?

- a. Do jakiego stopnia różne grupy zdają sobie sprawę (lub nie), dlaczego wasza organizacja zaspokaja niektóre potrzeby, a inne nie? Czy wiedzą dlaczego tak jest?
- b. Czy przedstawiciele danej grupy mają wiedzę o potrzebach tylko swojej grupy, czy też innych grup (np. pracowników, dyrekcji, odbiorców usług, ich rodzin, lokalnej społeczności, władz lokalnych)? Z czego to wynika?
- c. Co mogą zrobić różne grupy, gdy ich potrzeby nie są zaspokojone? Czy czują, że mogą zrobić cokolwiek?
- d. Które grupy mogą uważać, że ich potrzeby są zaspokajane w mniejszym stopniu niż potrzeby innych interesariuszy? Jakie mogą być powody takiego odczucia (np. brak przejrzystości, brak skutecznej komunikacji)?
- e. W jakim stopniu wyniki diagnozy potrzeb jednej grupy są udostępniane innym grupom (np. odbiorcy usług wiedzą, czego potrzebują pracownicy waszej organizacji, a pracownicy waszej organizacji wiedzą o potrzebach władz lokalnych itd.)?



Funded by
the European Union



Wersja I

2025

Materiały zostały opracowane przez polski zespół projektu **RESPONSIVE** w oparciu o doświadczenia oraz współpracę z organizacjami pomocowymi w Polsce.



Funded by
the European Union



UNIVERSITY
OF WARSAW



universität
innsbruck

Centrum Wspierania
Aktywności Lokalnej **cal.**



Yvelines
Le Département

ISCS
INSTITUTO SUPERIOR
DE CIÊNCIAS SOCIAIS
E POLÍTICAS
UNIVERSIDADE DE LISBOA

ATD
FOURTH WORLD

Université
Paris Nanterre

Sauvegarde
DU TRAVAIL
DU BOURGNE
DU JARDIN



AALBORG
UNIVERSITY

AMADORA
Câmara Municipal

CFCECAS