

RESPONSIVE

WP3

Streszczenie

Raport międzynarodowy

Działania obywateli na rzecz zmian w usługach społecznych: rozpoznawanie potrzeb, wypełnianie luk i mobilizowanie responsywności systemów

Streszczenie raportu badawczego

1. Wprowadzenie

Niniejszy raport przedstawia wyniki oraz analizę jakościowego badania empirycznego dotyczącego doświadczeń obywateli związanych z udziałem w procesach współtworzenia usług społecznych w sześciu krajach europejskich: Austrii, Danii, Francji, Polsce, Portugalii i Rumunii. Badanie koncentruje się na doświadczeniach obywateli korzystających z czterech obszarów usług społecznych:

- usług dla osób z niepełnosprawnościami świadczonych w środowisku lokalnym,
- usług w zakresie zdrowia psychicznego,
- usług z zakresu młodzieży zagrożonej wykluczeniem społecznym,
- usług na rzecz ochrony dzieci.

Raport stanowi część projektu badawczo-innowacyjnego programu Horyzont Europa „Zwiększanie responsywności na głos obywateli w usługach społecznych w Europie” (RESPONSIVE), realizowanego w latach 2023–2026.

Badanie szczegółowo analizuje działania kierowane przez obywateli, które kwestionują systemy społeczne postrzegane jako niereagujące (nieresponsywne). Wykorzystuje różnorodne źródła danych, w tym analizę tematyczną mediów, kampanii w mediach społecznościowych, petycji online oraz wywiadów z liderami i uczestnikami tych działań, w celu poznania i zintegrowania wiedzy na temat reakcji obywateli na obecne usługi społeczne i ich społeczny odbiór.

Badanie pogłębia rozumienie responsywności ustalonej we wcześniejszych fazach badania:

„Responsywność to proces, w którym instytucje uczą się od różnych obywateli korzystających z usług społecznych i reagują na ich perspektywy, zapewniając, że ich głos ma realny wpływ na kształt i funkcjonowanie tych usług, aby wsparcie i decyzje były lepiej dopasowane do ich realnych problemów”.

Badanie w ramach Pakietu 3 podkreśla znaczenie uczenia się podejść responsywnych poprzez uwzględnianie wiedzy i ekspertyzy generowanej przez obywateli w ramach różnorodnych działań podejmowanych poza formalnymi systemami usług społecznych. Takie działania często powstają w sytuacjach, gdy ludzie postrzegają, że system nie reaguje na ich potrzeby. Poprzez nie obywateli

sygnalizują konieczność szybszej i bardziej adekwatnej odpowiedzi, dążąc ostatecznie do ograniczenia negatywnego wpływu systemu na ich życie lub życie innych obywateli.

W procesie badawczym partnerzy:

- zebrali informacje na temat komunikatów i doświadczeń obywateli wynikających z różnych działań obywatelskich,
- przeanalizowali metody stosowane przez obywateli w celu zwiększenia świadomości publicznej na temat potrzeb i wyzwań w usługach społecznych,
- zbadali doświadczenia obywateli w wyrażaniu potrzeby zmian w obszarze usług społecznych.

Doświadczenia obywateli oraz sposób realizacji demokratycznej partycypacji różnią się między sobą i są często naznaczone napięciami wynikającymi z odmiennych reakcji rządów na ich potrzeby.

2. Metodologia

W badaniu zastosowano jakościowy projekt badawczy, który umożliwia dogłębną analizę działań kierowanych przez obywateli. Badano następujące aspekty:

1. Jak obywatele rozumieją responsywność poprzez swoje działania;
2. Jakie działania podejmują w odpowiedzi na praktyki niereagujące;
3. Jakie metody wspierają osiąganie ich celów oraz jaką rolę odgrywają w tym procesie sztuka, technologia oraz media tradycyjne i społecznościowe.

Główne pytanie badawcze w tym pakiecie roboczym brzmiało:

„Jaki jest zakres, cele, treść i podejście działań kierowanych przez obywateli na rzecz zmian w usługach społecznych?”

Proces badawczy składał się z trzech głównych faz:

1. Eksploracji złożoności działań obywatelskich;
2. Identyfikacji działań organizaowanych przez obywateli poprzez analizę mediów, kampanii w mediach społecznościowych oraz petycji online w czterech obszarach badanych przez projekt RESPONSIVE w ciągu ostatnich pięciu lat;
3. Analizy doświadczeń obywateli aktualnie angażujących się w działania obywatelskie poprzez wywiady z artystami, organizatorami i uczestnikami, w celu zrozumienia ich percepcji responsywności usług społecznych oraz zdolności do proponowania zmian w systemach usług społecznych.

3. Wnioski

Zespół badawczy zidentyfikował cztery kluczowe obszary, których wnioski pogrupowano w następujący sposób:

- Relacje medialne o działaniach obywatelskich: Krytyczna analiza sposobu, w jaki media przedstawiały te działania, z uwzględnieniem wspólnych tematów pojawiających się w różnych krajach, ze szczególnym naciskiem na podnoszenie świadomości publicznej oraz identyfikowanie potrzeb związanych z responsywnymi usługami.

- Wykorzystanie mediów społecznościowych i petycji online przez obywateli: Kluczowa rola technologii we wzmacnianiu głosów obywateli, ujawniająca wzorce w sposobie organizowania petycji i kampanii w mediach społecznościowych.
- Zaangażowanie artystów w komentowanie potrzeb obywateli: Artyści działający jako agenci zmian, podkreślający tematy bezbronności i świadomości publicznej, wykorzystujący swoją pracę artystyczną do poruszania kwestii społecznych i stymulowania zaangażowania obywatelskiego.
- Doświadczenia obywateli w kwestionowaniu systemów: Zróżnicowane motywacje obywateli i relacje z usługami społecznymi, podkreślające znaczenie ustanowienia silniejszych powiązań między działaniami kierowanymi przez obywateli a ofertami usług społecznych.

3.1. Relacje medialne o działaniach kierowanych przez obywateli

Analiza relacji medialnych dotyczących działań kierowanych przez obywateli była kluczowa dla identyfikacji inicjatyw do dalszego zbadania oraz zrozumienia, jak media głównego nurtu przedstawiają te działania w kontekście tematów projektu RESPONSIVE.

Przeanalizowano łącznie 439 artykułów opublikowanych w najważniejszych mediach krajowych w latach 2018–2024 w sześciu krajach: Polsce, Rumunii, Francji, Austrii, Danii i Portugalii. Celem było uchwycenie różnorodności działań obywateli i widoczności ich głosów w obszarach takich jak niepełnosprawność, ochrona dzieci, zdrowie psychiczne oraz młodzież zagrożona wykluczeniem. Działania sklasyfikowano według typów: budowanie świadomości, networking, tworzenie usług, monitoring i lobbying.

Relacje medialne wyraźnie faworyzowały działania o wysokim stopniu kontestacji, np. publiczne protesty, szczególnie w sektorze niepełnosprawności, gdzie wysiłki rzecznicze były dobrze widoczne. Istotne inicjatywy z każdego kraju zostały podsumowane w celu ukazania dominujących narracji.

Analiza mediów ujawniła kluczowe tematy związane z wyzwaniami, przed którymi stoją grupy w trudnej sytuacji w sześciu krajach partnerskich:

1. **Brak responsywnych usług publicznych:** Powszechnie krytykowana jest nieadekwatność działań rządowych w odpowiedzi na potrzeby osób w trudnej sytuacji, przy czym zmiany często pojawiają się dopiero w reakcji na publiczne oburzenie.
2. **Barier w dostępności:** Systemowe przeszkody utrudniają dostęp do usług osobom z niepełnosprawnościami, dzieciom i młodzieży w pieczy zastępczej oraz osobom z problemami zdrowia psychicznego, obejmując m.in. długie czasy oczekiwania i wykluczenie z procesów decyzyjnych.
3. **Potrzeba większego zaangażowania politycznego:** Obywatele wzywają do woli politycznej, która zapewni, że polityki i działania instytucji uwzględnią konkretne wyzwania napotykane. Relacje medialne podkreśliły systemowe niepowodzenia, ze szczególnym naciskiem na aktywizm na rzecz praw osób z niepełnosprawnościami i niedostateczne usługi zdrowia psychicznego. Głośne wydarzenia, takie jak protesty w Polsce po tragicznych incydentach w obszarze ochrony dzieci, pokazały, jak publiczne emocje kształtują narracje medialne.

Media często wskazywały na wolną reakcję rządu, przy ograniczonym uwzględnieniu działań obywatelskich czy lokalnych inicjatyw. Głosy zwykłych użytkowników usług były w dużej mierze

nieobecne, zastępowane przez ekspertów. Ton relacji był zwykle współczujący, choć neutralny w kwestiach politycznych, zróżnicowany w zależności od sektora: relacje o niepełnosprawności zawierały więcej cytatów użytkowników, podczas gdy narracje o zdrowiu psychicznym i ochronie dzieci opierały się głównie na opiniach ekspertów.

W krajach partnerskich media przedstawiały presję publiczną różnie: w Austrii podkreślano aktywne rzecznictwo obywatelskie, w Danii dyskusje prowadzone były głównie przez profesjonalistów, we Francji filmy dokumentalne ukazywały niepowodzenia w ochronie dzieci, a w Polsce znaczące protesty uwypukliły pilną potrzebę reform.

Ogólnie media skupiały się na systemowych niepowodzeniach i wezwaniu do reform, wspierając działania obywatelskie, choć brakowało bezpośredniej reprezentacji osób dotkniętych problemem, wskazując na potrzebę bardziej inkluzywnych praktyk partycypacyjnych.

3.2. Kampanie w mediach społecznościowych i petycje online: Technologia w służbie skutecznego głosu obywateli

W ostatnich latach działania obywateli coraz częściej przenoszą się do internetu, a narzędzia cyfrowe takie jak kampanie w mediach społecznościowych i petycje online stają się kluczowe w budowaniu świadomości, mobilizowaniu społeczności i wpływaniu na decydentów. Cyfrowy aktywizm uzupełnia tradycyjne formy udziału, takie jak protesty czy głosowanie, zwiększając możliwości partycypacji, szczególnie dla osób napotykających bariery w konwencjonalnym zaangażowaniu.

Badania wykazały, że obywatele w sześciu krajach wykorzystują technologie internetowe do tworzenia grup rzeczniczych, pisania petycji, organizowania platform informacyjnych i prowadzenia webinarów czy warsztatów online. Technologie te wzmacniają głosy marginalizowanych grup i umożliwiają dotarcie do szerszej publiczności.

Analiza skupiała się na petycjach online i kampaniach w mediach społecznościowych, przy czym petycje mają długotrwały charakter, a kampanie w social media to stosunkowo nowe zjawisko. Wiele inicjatyw obejmowało kilka obszarów usług społecznych, co utrudniało ich jednoznaczną kategoryzację w ramach projektu RESPONSIVE.

Petycje online:

Przeanalizowano 17 petycji dotyczących obszarów RESPONSIVE: niepełnosprawności (8 petycji), ochrony dzieci (4), zdrowia psychicznego (3) oraz młodzieży zagrożonej wykluczeniem (2). Większość z nich miała na celu wprowadzenie zmian legislacyjnych oraz zwiększenie świadomości dotyczącej potrzeb grup znajdujących się w trudnej sytuacji.

Petycje często odwoływały się do osobistych historii i emocjonalnych apeli, podkreślając doświadczenia grup marginalizowanych. Jednocześnie wiele z nich nadal przedstawiało stanowisko w imieniu użytkowników usług, co mogło prowadzić do paternalistycznego przedstawiania ich sytuacji. Skuteczność tych petycji pozostaje często niejasna, ponieważ wielu organizatorów nie przeprowadzało niezależnej oceny ich wpływu. Niektóre z petycji, jak te we Francji, odegrały jednak istotną rolę w inicjowaniu zmian legislacyjnych.

Kampanie w mediach społecznościowych:

Kampanie w mediach społecznościowych różnią się od tradycyjnych tym, że umożliwiają bezpośrednią interakcję z odbiorcami i reagowanie w czasie rzeczywistym. Są też bardziej opłacalne, pozwalając mniejszym organizacjom dotrzeć do szerszej publiczności. Przeanalizowaliśmy 17 takich kampanii w czterech obszarach RESPONSIVE.

Większość działań koncentrowała się na budowaniu świadomości (11 z 17) oraz rzecznictwie konkretnych kwestii (5). Kampanie inicjowały głównie organizacje społeczeństwa obywatelskiego, mobilizując opinię publiczną poprzez udostępnienia i polubienia, a ich narracje podkreślały systemowe luki we wsparciu dla grup w trudnej sytuacji.

W poszczególnych obszarach RESPONSIVE tematy były zróżnicowane: w przypadku niepełnosprawności dominowały prawa i struktury wsparcia; kampanie dotyczące zdrowia psychicznego konfrontowały stygmatyzację i promowały dostęp do opieki; działania związane z ochroną dzieci i młodzieżą zagrożoną wykluczeniem skupiały się na systemowych niedociągnięciach. Wspólnym elementem były emocjonalne narracje oparte na osobistych doświadczeniach, zwiększające wiarygodność i budujące empatię.

Technologia odgrywała kluczową rolę w rozpowszechnianiu treści i angażowaniu odbiorców, szczególnie młodych ludzi oraz osób z niepełnosprawnościami. Media społecznościowe wzmacniają głosy obywateli i umożliwiają tworzenie dialogu wokół istotnych kwestii społecznych, wspierając mobilizację i presję na decydentów.

Jednocześnie większość inicjatyw jest prowadzona przez organizacje, a nie bezpośrednio przez osoby, którym mają służyć, co wskazuje na potrzebę większej inkluzywności i uwzględnienia wykluczenia cyfrowego. Ewolucja cyfrowego zaangażowania obywatelskiego rodzi pytania o równowagę między tradycyjnymi formami aktywności a nowymi możliwościami obywatelstwa cyfrowego, które powinny uwzględniać usługi społeczne.

3.3. Doświadczenia artystów: wezwanie do publicznej uważności

Artywizm, czyli sztuka zaangażowana społecznie, pełni istotną rolę jako narzędzie wywoływania zmian społecznych. Definiujemy artywizm i sztukę aktywistyczną jako działalność artystyczną, której celem jest wpływanie na społeczeństwo lub publiczne reagowanie na kwestie społeczne poprzez sztukę (Glăveanu, 2017). Artyści wykorzystują swoje działania do komentowania i przekształcania społeczności, zwracając uwagę na zagadnienia takie jak niepełnosprawność, zdrowie psychiczne, ochrona dzieci oraz sytuacja młodzieży w trudnej sytuacji. W ramach badania przeprowadziliśmy 33 wywiady z artystami zaangażowanymi w projekty dotyczące tych czterech obszarów.

Z analizy wywiadów wyłoniły się trzy główne tematy związane z projektem RESPONSIVE:

1. Pośrednicząca rola sztuki w zmianie społecznej

Artyści postrzegają swoją pracę jako sposób wyrażania emocji społecznych i budowania empatii wśród odbiorców. Podkreślają znaczenie tworzenia bezpiecznych przestrzeni do

dialogu i refleksji, w których osoby w trudnej sytuacji mogą się wyrażać. Praktyki artystyczne, od teatru po sztukę uliczną, pokazują różnorodność form, które wpływają na postrzeganie kwestii społecznych przez opinię publiczną.

2. Współpraca z grupami w trudnej sytuacji i decydentami

Projekty artystyczne często angażują osoby z doświadczeniem życiowym, zwiększając ich trafność i wpływ. Artyści dostrzegają także potrzebę współpracy z decydentami i organizacjami społeczeństwa obywatelskiego, choć takie partnerstwa bywają wymagające i wymagają wzajemnego zrozumienia oraz otwartości na dialog.

3. Wyzwania i odpowiedzialność społeczna artystów

Pomimo pozytywnego wpływu artywizmu, pojawiają się obawy o instrumentalizację pracy artystycznej. Wymaga to od artystów wysokiego poziomu wrażliwości i odpowiedzialności w podejściu do kwestii, które przedstawiają.

Chociaż sztuka odgrywa ważną rolę w kształtowaniu dyskursu społecznego i budowaniu świadomości na temat problemów różnych grup, jest wciąż postrzegana jako marginalny głos obywateli. Częściej pełni funkcję narzędzia rehabilitacji społecznej i indywidualnej, platformy wzmacniającej użytkowników usług lub formy ekspresji artystycznej, niż istotnego środka budowania świadomości potrzeb obywateli i partycypacji opartej na prawach. Niewiele lub wcale nie widać udziału sztuki w dyskusji o usługach społecznych.

Działania artystyczne mogą jednak inspirować refleksję, wzywać do działania i wpływać na politykę oraz usługi społeczne. Ich skuteczność zależy od zdolności artystów do tworzenia przestrzeni sprzyjających otwartym i empatycznym rozmowom, które jednocześnie oddają złożoność ludzkich doświadczeń. Usługi społeczne mogą czerpać korzyści z współpracy z artystami, współtworząc komunikaty dotyczące nierówności, wykluczenia lub głębokich, osobistych doświadczeń.

3.4. Obywatele zaangażowani w działania – doświadczenia życiowe liderów i uczestników ruchów społecznych w reagowaniu na potrzeby obywateli zagrożonych wykluczeniem

Ta część raportu przedstawia perspektywy obywateli na temat zaangażowania w planowanie usług społecznych i wyzwań związanych z funkcjonowaniem obecnych systemów. Wnioski podkreślają rosnący potencjał inicjatyw oddolnych oraz potrzebę większego włączania obywateli w tworzenie polityk i świadczenie usług.

Badani liderzy i uczestnicy działań (140 osób, w tym 101 kobiet) reprezentowali głównie dwie grupy wiekowe: 20–39 lat (56 osób) oraz 40–59 lat (72 osoby). Zgadza się, że obywatele odgrywają kluczową rolę w planowaniu, wdrażaniu i ewaluacji usług społecznych, choć ich obecny wpływ jest często ograniczony. Wielu podkreśla znaczenie konsultacji oraz potrzeby platform ułatwiających dialog na różnych poziomach zarządzania, wskazując, że obywatele nie powinni czekać na zaproszenia od decydentów, lecz sami domagać się udziału w zmianach w swoich społecznościach.

Badani akcentowali różnorodność doświadczeń, wiedzy i potrzeb obywateli. Głosy osób bezpośrednio dotkniętych problemami społecznymi nie mogą być oddzielone od procesu tworzenia polityk. Niektórzy wzywali do większej intersekcyjności i reprezentacji w komitetach decyzyjnych, uwzględniającej m.in. status społeczno-ekonomiczny i płeć.

Pomimo poparcia dla partycypacji obywatelskiej, wielu uczestników wskazywało na tokenistyczne praktyki: zaangażowanie obywateli bywa powierzchowne i napędzane wymogami biurokratycznymi, a instytucje często ignorują znaczący wkład społeczny.

Dwa główne czynniki ograniczają wpływ obywateli na politykę społeczną: gotowość i zdolność do zaangażowania oraz systemowe ograniczenia struktur usług społecznych. Niektórzy obywatele nie dysponują niezbędnymi zasobami, takimi jak czas, wiedza czy sieć kontaktów, aby w pełni uczestniczyć w procesach współtworzenia. Wielu nie zdaje sobie też sprawy ze swojego potencjału w podejmowaniu decyzji i potrzebuje zachęty do aktywnego udziału.

Po stronie systemowej wiele usług społecznych brak mechanizmów kompleksowego włączania opinii obywateli. Często istnieje rozbieżność między rozpoznanymi potrzebami a rzeczywistymi reakcjami usług, co wywołuje frustrację wśród uczestników. Biurokracja i nadmierne skupienie na formalnościach dodatkowo osłabiają wpływ działań obywatelskich.

Motywacje obywateli można podzielić na trzy grupy:

1. Osobiste doświadczenia trudnej sytuacji lub nieadekwatnego wsparcia: wiele osób angażuje się z powodu własnych doświadczeń z niewystarczającymi usługami społecznymi i pragnienia ich poprawy.
2. Profesjonalne spojrzenie system: niektórzy są zmotywowani obserwowanymi brakami jakichś doświadczyli jako pracownicy usług społecznych lub organizacjach społecznych.
3. Wartości zbiorowe: wiele osób podkreśla moralny obowiązek rzecznictwa na rzecz osób w trudnej sytuacji oraz oburzenie wobec nierówności i niesprawiedliwości, zwłaszcza dotyczących dzieci i grup marginalizowanych, co często katalizuje ich aktywność.

Relacje obywateli z usługami społecznymi są zróżnicowane. Niektórzy postrzegają je jako niezbędnych sojuszników, inni jako podmioty nieskutecznie zaspokajające potrzeby społeczności. Rozmówcy zgłaszali frustrację z powodu biurokracji i braku empatii, wskazując, że pracownicy działają w ramach przestarzałych systemów utrudniających współpracę.

Jednocześnie pojawiały się pozytywne doświadczenia, szczególnie tam, gdzie pielęgnowano relacje partnerskie. Przykładem jest duńska inicjatywa "Folkemødet", uznana za model wspierania dialogu między obywatelami a decydentami.

Wyzwania obejmują również wypalenie liderów oddolnych inicjatyw, którzy łączą obowiązki administracyjne z działalnością obywatelską. Dodatkowo emocjonalna praca związana z rzecznictwem wobec grup w trudnej sytuacji zwiększa stres i zmęczenie. Tworzenie wspierających środowisk, skutecznych kanałów komunikacji i relacji współpracy może łagodzić te ryzyka.

Mimo napotykaných barier systemowych i ograniczonego wsparcia, obywatele angażują się głęboko w poprawę usług społecznych, wykazując determinację i inicjatywę.

3.5. Charakterystyka działań obywatelskich

Analizowaliśmy planowanie, wdrażanie i komunikację działań obywatelskich w kontekście usług społecznych. Choć różnią się one między krajami i obszarami, wszystkie stymuluje potrzeba

rozwiązania systemowych braków w usługach i poprawy wsparcia dla grup w trudnej sytuacji. Celem tych działań jest zwiększenie włączenia społecznego, rzecznictwo praw człowieka, poprawa dostępu do usług oraz walka ze stygmatyzacją.

Działania obywatelskie wykorzystują różnorodne strategie, w tym protesty, rzecznictwo, lobbying, zaangażowanie mediów, organizowanie oddolne i kampanie informacyjne. Każde z tych podejść ma na celu wpłynięcie na opinię publiczną, decyzje polityczne i skuteczność usług społecznych w zaspokajaniu potrzeb grup w trudnej sytuacji.

Niektóre inicjatywy skupiają się na szerszych kwestiach społecznych i politycznych, takich jak reforma systemowa, inne zapewniają bezpośrednie wsparcie, np. grupy samopomocy czy pomoc użytkownikom usług. Zebrane dane wskazują na trzy główne obszary działań:

1. **Postulowanie odgórnej zmiany systemowej** – inicjatywy rzecznictwa reform politycznych, krytyki istniejących praktyk i proponowania innowacyjnych rozwiązań.
2. **Realizacja własnych usług obywatelskich pomocowych** – tworzenie organizacji świadczących usługi niedostatecznie zapewniane przez sektor publiczny.
3. **Budowanie świadomości społecznej i wzmacnianie osób w kryzysie** – działania edukujące opinię publiczną o wyzwaniach poszczególnych grup oraz promujące włączenie społeczne.

Badania zidentyfikowały zróżnicowane grupy docelowe działań obywatelskich, w tym osoby w trudnej sytuacji życiowej, takie jak osoby z niepełnosprawnościami, młodzież zagrożona wykluczeniem oraz dzieci i rodziny objęte opieką. Inicjatywy często angażują nie tylko bezpośrednich beneficjentów, ale także opinię publiczną, profesjonalistów i decydentów politycznych.

Działania skierowane do decydentów są szczególnie istotne, ponieważ mają na celu wywołanie zmian legislacyjnych lub poprawę responsywności usług społecznych. Skuteczność reprezentacji grup marginalizowanych różni się jednak w zależności od obszaru: np. w dziedzinie zdrowia psychicznego organizacje użytkowników zapewniają znaczący udział osób korzystających z usług, podczas gdy w innych obszarach dominują profesjonalni przedstawiciele.

Działania obywatelskie łączą spontaniczność z uporządkowanym planowaniem, a ich organizacja zależy od charakteru kwestii społecznej, dostępnych zasobów, poziomu zainteresowania publicznego i wcześniejszych doświadczeń społeczności.

Na podstawie zebranych danych działania można sklasyfikować w cztery kategorie:

1. **Niezależne działania rzecznicze online** – spontaniczne inicjatywy osób wykorzystujących media społecznościowe do zwiększania świadomości na temat danego problemu.
2. **Działania edukacyjne o charakterze lokalnym** – długoterminowa organizacja społeczności, rozwijająca się z nieformalnych sieci wsparcia w uznane grupy wpływu.

3. **Reaktywne działania wzbudzające emocje** – tymczasowe kampanie odpowiadające na pilne lub emocjonalne bodźce, prowadzące do szybkiej mobilizacji publicznej, zarówno online, jak i offline.
4. **Długofalowe działania prowadzone przez NGO** – inicjatywy ustalonych organizacji społeczeństwa obywatelskiego, które strategicznie wykorzystują okazję do wpływania na politykę i systematycznego rzecznictwa na rzecz zmian.

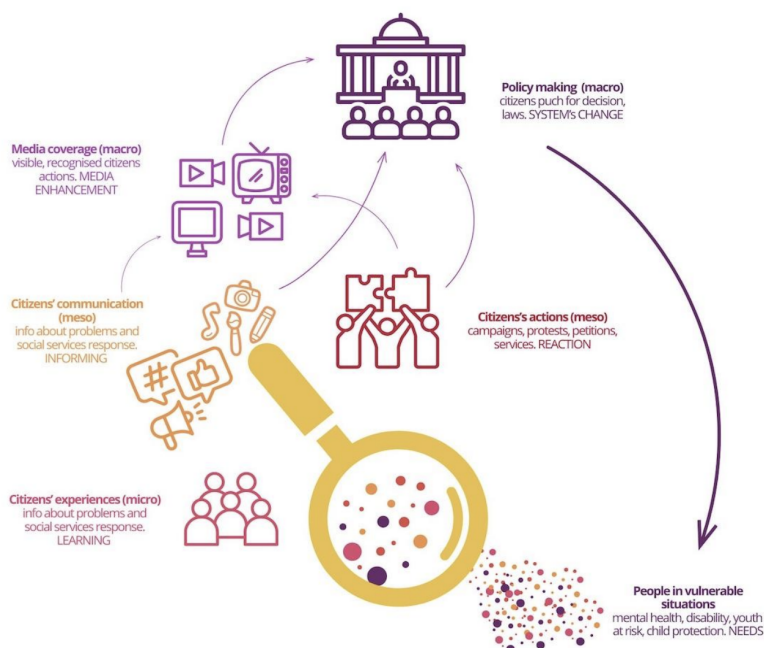
Wiele udanych działań obywatelskich ewoluuje od ruchów oddolnych do zinstytucjonalizowanych podmiotów, zyskując większe uznanie i wpływ. Choć niektóre inicjatywy osiągają konkretne cele, np. otwarcie placówki zdrowia psychicznego lub reformy prawne, obywatelom często trudno kompleksowo ocenić wpływ swoich działań. Sukces bywa postrzegany subiektywnie – przez poczucie sprawczości, zaangażowanie społeczności czy zwiększenie świadomości o zaniedbanych kwestiach.

Wyniki działań można rozumieć w kategoriach systemu ekologicznego Bronfenbrennera: makro – zmiany systemowe, mezo – lokalne ulepszenia w usługach, mikro – bezpośrednie korzyści dla osób. Ich kumulatywny charakter podkreśla współzależność indywidualnych działań i szerszych zmian systemowych.

Analiza SWOT wskazuje, że mocne strony działań obywatelskich obejmują zaangażowane przywództwo, różnorodne kompetencje i silne sieci społeczne. Do słabości zaliczają się nadmierna profesjonalizacja, ograniczenia finansowe i ryzyko wypalenia liderów. Możliwości pojawiają się w postaci dostępnego finansowania i zainteresowania publicznego konkretnymi kwestiami, natomiast zagrożenia obejmują obojętność polityczną, biurokratyczną inercję i marginalizację głosów osób w trudnej sytuacji.

Działania obywatelskie są wieloaspektowe i dynamiczne, stanowiąc kluczową drogę do rzecznictwa publicznego i poprawy usług społecznych. Pomimo wyzwań, takich jak presja finansowa czy nadmierna profesjonalizacja, inicjatywy te wykazują potencjał skutecznego angażowania obywateli w zmianę systemową i zwiększanie responsywności usług. Współpraca między obywatelami, organizacjami i decydentami jest niezbędna do tworzenia bardziej inkluzywnego i responsywnego sektora społecznego.

Należy podkreślić istotny potencjał aktywnych obywateli, zwłaszcza na poziomie mezo, oddziałujący na sfery makro i mikro, co ilustruje poniższy wykres



4. Wnioski końcowe

Badanie przedstawia kilka tematów poruszonych podczas powyższych analiz:

Kierowani troską o grupy w trudnej sytuacji, obywatele wykorzystują osobiste doświadczenia i wiedzę, często współdzieloną w mediach społecznościowych, aby mobilizować wsparcie społeczne. Działania te mogą mieć charakter indywidualny lub zbiorowy i często obejmują współpracę z lokalnymi usługami społecznymi, choć doświadczenia w tym zakresie bywają mieszane.

Na poziomie regionalnym i krajowym obywatele prowadzą rzecznictwo, podkreślając osobiste historie ukazujące konsekwencje systemowych braków. Strategie zaangażowania są zarówno krótkoterminowe, reagujące na pilne potrzeby, jak i długofalowe, ukierunkowane na zmianę systemową, wykorzystując przy tym kreatywne taktyki i technologie do komunikacji oraz dzielenia się informacjami. Partnerstwa z mediami i decydentami zwiększają skuteczność ich działań.

Działania obywatelskie napotykają liczne wyzwania: wypalenie liderów, ograniczoną współpracę z biurokratycznymi systemami, brak zrozumienia wśród partnerów sieciowych oraz utrwalanie stereotypów przez media masowe. Jednocześnie pojawia się trend wykorzystywania ekspresji artystycznej jako narzędzia zwiększania świadomości społecznej i wprowadzania innowacyjnych form współpracy obok tradycyjnych protestów.

Analiza wskazuje na lukę w integracji perspektyw obywateli w systemach zarządzania, które często funkcjonują fragmentarycznie i tokenistycznie. Obywatele pragną znaczącego udziału w tworzeniu polityk i uznania ich doświadczeń, ale w wielu kontekstach systemy społeczne nie doceniają ich wkładu. Podczas gdy w niektórych krajach, np. w Danii, partycypacja obywatelska ma solidne podstawy, w innych obywatele muszą omijać formalne struktury, aby zaspokoić pilne potrzeby.

Biorąc pod uwagę powyższe, możliwe jest kolejne rozszerzenie definicji responsywności (po analizach WP1 - zaznaczone kolorem niebieskim i WP2 zaznaczone kolorem czerwonym) o następujące elementy zidentyfikowane w WP3 (uwypuklone na zielono):

Responsywność to proces, w którym instytucje uczą się od różnych obywateli korzystających z usług społecznych oraz sygnalizujących z zewnątrz konieczność zmian. Reagują na ich perspektywy, aby zapewnić, że ich głos ma realny wpływ na kształt i funkcjonowanie usług, w celu lepszego ich dopasowania do realnych problemów i potrzeb a także respektowania podstawowych praw obywatelskich.

W ramach siedmiu kluczowych elementów responsywności w usługach społecznych można zidentyfikować kluczowe znaczenie obywateli w następujących komponentach:

1. **Obowiązek reagowania na opinie, sugestie, potrzeby lub doświadczenia obywateli,**
2. Dyskusję nad ich perspektywami,
3. Kulturę organizacyjną doceniającą różne perspektywy obywateli,
4. **Przejrzystość (transparentność) odpowiedzi na ich propozycje,**
5. Proaktywne promowanie różnorodności usług, opinii, uczestników,
6. **Odpowiednie zasoby i wsparcie aktywnego uczestnictwa**
7. Ułatwienia w dostępności w uczestnictwie osobom z trudnościami w partycypacji

5. Rekomendacje

Na podstawie analizy wniosków Konsorcjum RESPONSIVE zaleca zmiany w podejściu do rozwoju bardziej responsywnych usług społecznych dla pięciu grup interesariuszy: obywateli, usług społecznych, decydentów politycznych, badaczy i mediów. Kluczowym przesłaniem jest uznanie obywateli za partnerów w reformie usług społecznych, odchodząc od narracji litości lub powierzchownych konsultacji. Rekomendacje koncentrują się na współpracy i responsywności, obejmując cztery główne obszary:

- **Dostęp do informacji** – obywatele powinni mieć aktualne, zrozumiałe dane umożliwiające konstruktywne reagowanie, a nie kierowanie się frustracją.
- **Szacunek i włączenie** – obywatele powinni czuć się mile widziani i uznawani w swoim prawie do angażowania się w usługi społeczne, co wspiera lepsze zrozumienie systemu.
- **Współtworzenie decyzji** – konieczne jest przejście od tradycyjnych, odgórnych procesów do horyzontalnych, współtworzenie działań z udziałem obywateli.
- **Skuteczna komunikacja** – wykorzystanie różnych platform, w tym mediów i ekspresji artystycznej, do budowania mostów między obywatelami a usługami społecznymi.

Uznanie unikalnych perspektyw obywateli jest szansą na poprawę responsywności usług, wzmacniając jednostki i społeczności oraz tworząc bardziej sprawiedliwy system społeczny. Obywatele w Europie aktywnie wyrażają swoje pomysły na zmiany i opór wobec nieefektywności systemu, wykazując odpowiedzialną postawę. Jednocześnie naciskają na wprowadzenie dyrektyw dotyczących responsywności, których usługi społeczne powinny przestrzegać, zamiast oczekiwać wewnętrznych transformacji systemu.

Wybrane rekomendacje dla każdej grupy interesariuszy są następujące:

Rekomendacje dla obywateli

- Dzielenie się doświadczeniami, angażowanie się w usługi społeczne na równych prawach i promowanie dobrych praktyk;
- Budowanie długoterminowych zmian i odpowiednich środków komunikacji społecznej;
- Prowadzenie działań rzeczniczych na rzecz inkluzywnych standardów i partycypacji obywatelskiej, szczególnie wśród grup w trudnej sytuacji życiowej.

Rekomendacje dla profesjonalistów usług społecznych

- Promowanie włączania obywateli w swoją pracę, minimalizowanie publicznej nieufności oraz szanowanie krytyki swojej działalności;
- Wzmacnianie kompetencji komunikacyjnych i okazywanie zaangażowania;
- Standaryzowanie działań i uruchamianie metod partycypacyjnych.

Rekomendacje dla decydentów politycznych

- Regulowanie form zbierania danych i włączania głosu obywateli a także promowanie usług społecznych opartych na współudziale obywateli;
- Wzmacnianie komunikacji publicznej i promowanie zaangażowania obywateli w podejmowanie decyzji;
- Budowanie spójności społecznej, zmniejszanie polaryzacji, docenianie uczestnictwa obywateli.

Rekomendacje dla badaczy

- Współpraca z różnymi podmiotami i komunikowanie wyników badań z obywatelami;
- Rozważanie korzystania z metodologii pomagających odkrywać potrzeby, głos i wiedzę obywateli.

Rekomendacje dla przedstawicieli mediów

- Bycie świadomym społecznej odpowiedzialności mediów i wpływu na opinię publiczną, które mogą pozytywnie zmienić system usług społecznych jęgo responsywność.

Opracowanie streszczenia: Zespół Responsive Polska, na podstawie analizy Raportu WP3, 2024.