



HOTEL

Projekt How to analyse life quality = Ako analyzovať kvalitu života
je súčasťou Piateho rámcového programu EU
Keyaction "Zlepšovanie základne socio-ekonomických poznatkov"
Č. kontraktu: HPSE-2002-60057

Newsletter IV

"Workshop III"

Verejný newsletter z 5. fázy projektu

September 2003

Partneri v projekte HOTEL

FACTUM • Ralf Risser, Karin Ausserer, Nicolas Bein • Rakúsko

Univerzita v Lunde • Katedra technológie a spoločnosti • Agneta Ståhl • Švédsko

Univerzita Komenského Bratislava • Katedra psychológie • Jana Plichtová • Slovensko

SIPSiVi (Talianské združenie psychológie cestnej bezpečnosti) • Gian Marco Sardi • Taliansko

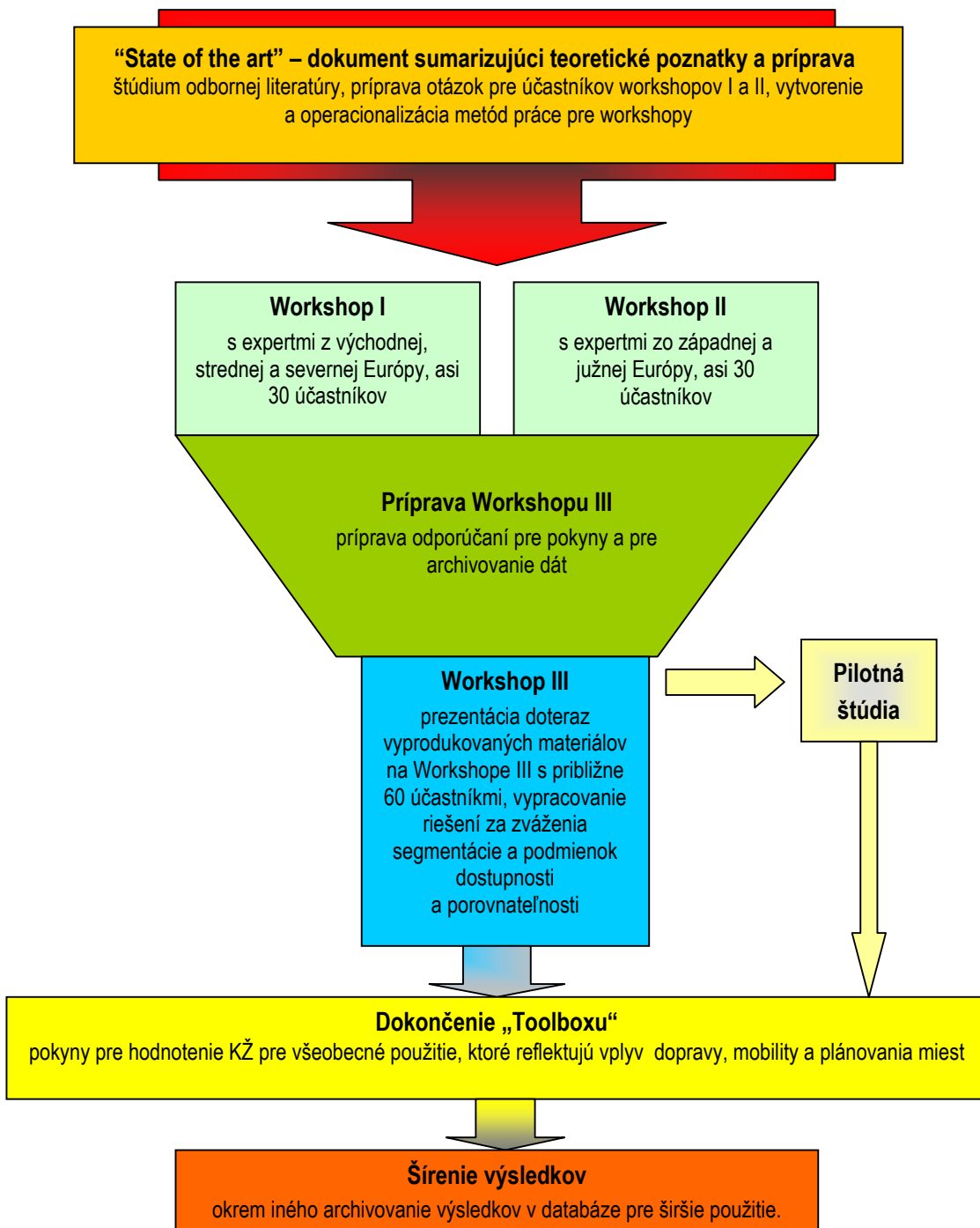
INRETS (Národný výskumný inštitút pre dopravu a bezpečnosť) • Oddelenie vyhodnocovania a výskumu akcidentológie • Stefan Petica • Francúzsko

Úvod

Projekt HOTEL (How to analyse life quality) – Ako analyzovať kvalitu života je súčasťou keyaction „Zlepšovanie základne socio-ekonomických poznatkov“ Piateho rámcového programu EU.

Projekt HOTEL vychádza z heuristického prístupu, ktorý sa zameriava na praktiky rozličných disciplín, súvisiace s hodnotením kvality života (KŽ), zavádzaním aspektov KŽ do praxe a tiež hodnotením vplyvu mobility a dopravy na KŽ. Základným cieľom je zistiť, akým spôsobom je zastúpenie aspektov súvisiacich s kvalitou života v oblasti dopravy, mobility a plánovania miest zabezpečené v praxi. Pod „praxou“ máme na mysli všetky druhy aktivít, ktoré pôsobia na životné podmienky občanov. Aktéri, zodpovední za tieto aktivity, sú politici a ľudia, čo majú moc rozhodovať, „plánovači“, implementátori a ľudia z lokálnych samospráv.

Obr. 1: Grafické zobrazenie komponentov projektu



Workshop – metodologické aspekty

Workshopy sú základným prvkom projektu HOTEL. Koncept workshopu predpokladá spoluprácu jednotlivých vedných disciplín a skupín expertov, ktorí sa zaoberajú danou problematikou. V prípade konceptu kvality života sú účastníkmi architekti, „plánovači“ miest, inžinieri, sociálni psychológovia, ľudia s mocou rozhodovať, ľudia z miestnej samosprávy, predstavitelia dopravných spoločností a pod., a to na všetkých úrovniach riadenia. Vo všeobecnosti predstavuje workshop heuristický prístup vhodný na analýzu relatívne neštruktúrovaného súboru aktivít, ktoré ani striktné neaplikujú teóriu, ani systematicky nevychádzajú z vedomostí alebo pravidiel: väčšina práce je nereflekovaná rutina, vykonávaná intuitívne, ovládaná skrytými zámermi, sledujúca „súkromné“ hypotézy, vykonávaná vrámci istých schém rozdelenia moci na pracoviskách, atď. Vnútorňú logiku takéhoto systému možno ozrejmiť práve pomocou heuristických metód.

V tomto kontexte bolo cieľom workshopu uľahčiť generovanie nových nápadov a objasniť nevedome štruktúrované zvyky a praktiky tým, že účastníci budú konfrontovaní s neobvyklými otázkami a tiež využitím pracovných metód a praktík, ktoré nie sú súčasťou každodennej rutiny. Z tohto dôvodu bol workshop štruktúrovaný tak, aby bola možná viacnásobná spätná väzba a interakcia medzi účastníkmi, ale aj medzi účastníkmi a organizátormi. Na dosiahnutie našich cieľov sa zdalo vhodné využitie práce v malých skupinách v kombinácii so spoločnými sekciami, pretože je to interaktívna metóda, ktorá je pre účastníkov vysoko motivujúca a zároveň im umožňuje efektívne pracovať. Okrem toho umožňuje venovať sa jednotlivým otázkam veľmi detailne.

Workshop vo Ferrare – 3. workshop projektu HOTEL

Tento dokument syntetickým spôsobom prezentuje organizáciu, štruktúru a priebeh workshopu III vrámci 5. fázy projektu HOTEL. Workshop zorganizovalo združenie SIPSiVi (vedúci 5. fázy) v talianskej Ferrare v dňoch 4. – 6. marca 2004. Organizácia a realizácia workshopu III bola od predošlých workshopov odlišná vo viacerých aspektoch:

- 1) bol založený na skúsenostiach z minulých workshopov (v Lunde a Paríži)
- 2) počet expertov - účastníkov bol dvojnásobný
- 3) experti boli z celej Európy (a nielen nejakej jej časti ako v predošlých workshopoch)
- 4) obe skupiny expertov, praktikov aj vedcov, sme požiadali o spoluprácu pri finalizovaní výsledkov tohto posledného workshopu

Špecifická štruktúra workshopu III vo Ferrare, ktorú sme opísali vyššie, je dôsledkom hlavného cieľu workshopu, ktorým je identifikovať hlavné indikátory KŽ, na ktoré sa prihliada pri konceptuálnom uvažovaní a rozhodovaní v oblasti dopravy, mobility a plánovania miest. Aj stratégia spájania skúseností praktikov a vedcov bola použitá zámerne, aby sa redukovala vzdialenosť medzi teóriou a praxou, a medzi občanmi a ľuďmi, čo majú moc rozhodovať a to špeciálne v tejto sľubnej oblasti. Výber expertov – účastníkov bol základným krokom v tomto procese a bol prevedený v súlade s kritériami krajiny pôvodu, pracovného zaradenia, typu skúsenosti (oblasti dopravy, mobility, plánovania miest a výskumu) a úrovne riadenia (lokálna, regionálna, národná alebo európska úroveň).

Metódy, ktoré sme použili za účelom optimalizácie skúseností pozvaných expertov boli práca v malých skupinách a prezentácia výsledkov práce v spoločnej sekcii hovorcom, ktorého si zvolila každá skupina. Spolu sme mali 6 malých skupín, 49 pozvaných expertov a 3 okruhy úloh, ktoré pripravili organizátori.

Pokyny pre úlohy boli vypracované na základe dokumentu „State of the Art“, sumarizujúceho teoretické poznatky a spoločnej správy z workshopov v Lunde a Paríži.

Navyše sme účastníkov požiadali o vyplnenie dvoch dotazníkov, v jednom vyjadrovali úroveň všeobecnej spokojnosti s organizáciou celého workshopu a použitými metódami; v druhom určovali hlavné ciele, princípy a indikátory kvality života, ktoré používajú v každodennej praxi v oblasti dopravy, mobility a plánovania miest.

Výsledky

Workshop III vo Ferrare nám poskytol dva rôzne druhy výsledkov: na jednej strane sú to informácie z vypracovania *troch okruhov úloh*, ktoré účastníci riešili v malých skupinách a prezentovali v spoločnej sekcii, na druhej strane dáta z *Dotazníka o kvalite života*, ktorý experti počas trojdňového workshopu vyplnili.

Nasledujú zosumarizované výsledky z riešenia troch úloh a z Dotazníka o kvalite života.

Výsledky odvodené z riešení troch úloh

➤ **Spôsob vyhodnocovania**

Komunikácia medzi expertmi a občanmi hrá kľúčovú rolu. Dosiahnuté výsledky by mali byť zverejnené v médiách, pomocou rôznych podujatí a pod. Toto prináša časť spätnej väzby od verejnosti, druhá časť vyplýva z každodenných skúseností so zmenami na strane „používateľov“ daného priestoru – ľudí, ktorých sa tie zmeny bezprostredne týkajú. Rôzne druhy spätnej väzby je možné získavať dotazníkovými výskumami, rozhovormi v domácnostiach (dialóg tvárou v tvár), pozorovaním in situ, registráciou sťažností a na základe echa v médiách, kde však treba vziať do úvahy limitovanú spoľahlivosť rovnako ako nedostatok dôvery v politikov. Každopádne sú však médiá jedným z najefektívnejších prostriedkov na komunikáciu s verejnosťou.

Pozitívne hodnotenie zmien zo strany verejnosti znamená, že potreby obyvateľstva boli rešpektované, existovala dobrá komunikácia a verejnosť sa identifikovala so spoločnou víziou. Na základe vyhodnotenia výsledkov je možné pozmeniť aktuálne smerovanie, ak je to potrebné.

➤ **Čo možno definovať ako krátkodobé a dlhodobé ciele?**

Experti sa dohodli na nasledujúcich aspektoch. Je dôležité rozlišovať medzi:

- krátkodobými krokmi
za účelom okamžitého riešenia aktuálnych problémov (napr. zvýšenie frekvencie autobusovej linky)
- strednodobým plánovaním
za účelom dosiahnutia efektívnych cieľov (napr. určitá zmena v pomere využívania verejnej dopravy a súkromných áut za určitý čas)
- dlhodobými víziami alebo ideálmi
ktoré je možno definovať ako konečný stav, ktorý chceme dosiahnuť (napr. udržateľná spoločnosť).

Všetky tri druhy cieľov musia spolu tvoriť logický celok. Politici sa väčšinou zaujímajú o krátkodobé ciele, lebo myslia na nasledujúce voľby. Realizácia krátkodobých cieľov môže trvať 4-5 rokov, ale už po prvom roku je nutné poskytnúť prvé vyhodnotenie doterajších výsledkov. Tieto krátkodobé ciele by mali byť prepojené s praktickým akčným plánom. Dosiahnutie strednodobých cieľov môže trvať 5-20 rokov. Sú potrebné hlavne na operacionalizáciu hlavnej vízie. Dlhodobé ciele sa tiež môžu časom pomaly meniť, v súvislosti s tým, ako sa mení situácia, sociálna štruktúra, zamestnanosť a pod. Obzvlášť krátkodobé ciele by mali byť definované stručne a realisticky. Mali by byť ľahko merateľné, aby sa dalo jednoznačne vyhodnotiť či, resp. do akej miery boli dosiahnuté.

V neposlednom rade treba spomenúť, že všetky ciele vyplývajú zo spoločnej vízie. Je dôležité jasne ich pomenovať a overiť ich uskutočniteľnosť čo sa týka času, dostupných finančných zdrojov a politickej vôle. Tieto tri aspekty robia cieľ realistickým.

➤ **Ako sa treba obracať na verejnosť?**

Medzi ľuďmi, ktorí majú moc rozhodovať (vrátane expertov) prevláda tendencia vidieť občanov ako tých, čo sú pasívni, defenzívni a vytvárajú problémy, napr. neakceptujú zlepšenia. Experti nediskutovali explicitne o dôvodoch tejto situácie. So sociálne psychologické literatúry je však známe, že pasivita je spôsobená pocitom nedostatku kontroly nad dianie, nedostatku informácií, nedostatku rešpektu druhých voči názorom osoby, limitovanými zdrojmi (vrátane času a peňazí), atď. Toto poznanie je možné využiť ako základ pre opatrenia na zvyšovanie aktivity.

Pre informovanie a zaangažovanie verejnosti je dôležité identifikovať cieľové skupiny (všetkých, ktorých sa plánované zmeny týkajú) a zabezpečiť ich účasť na verejnej diskusii, ak je to potrebné, dodať im moc (empowerment). To je možné dosiahnuť informačnými kampaňami, debatami expertov v masových médiách a prezentáciou návrhov na zmeny na rôznych miestach a podujatiach. Verejnosť, čiže všetky cieľové skupiny, vrátane starších ľudí, detí, postihnutých, menšín nemá byť len informovaná (vhodným spôsobom a využitím vhodného jazyka pre tú ktorú skupinu), ale ich názor na celý projekt si treba explicitne vypýtať. Naozaj demokratický proces je taký, kde majú občania, experti, politici, samospráva a ostatní aktéri (napr. predstavitelia veľkých spoločností) rovnocennú pozíciu. Konečným cieľom je zmeniť jednoduchú komunikáciu na plodný a úprimný dialóg, založený na vzájomnom rešpekte a súvisiaci so spoločnou víziou budúcnosti.

➤ **Ako sa dá merať úspech a neúspech?**

Viaceri experti navrhli experimentálny prístup, keď sa na určitý čas pokusne zavedie plánovaná zmena, aby sa ukázali výhody a nevýhody v praxi a získala sa spätná väzba o tom, ako verejnosť tieto zmeny hodnotí. Malo by prebiehať neustále monitorovanie, vyhodnocovanie a prípadná korekcia krátkodobých cieľov. Ľudia, ktorí zmeny realizujú, by mali vykonávať kontinuálne monitorovanie nového meniaceho sa stavu vecí v súvislosti s kvalitou riešenia, s časovým plánom, rozpočtom, mienenými ale aj neočakávanými dôsledkami aktivity (ako napr. miera nezamestnanosť, miera kriminality a pod.) Tiež by mali merať kvantifikovateľné aspekty ako napr. indexy súvisiace s trvalo udržateľným prostredím (počet osobných áut, počet nehôd a pod.). K tomu sa pridáva ešte vyhodnocovanie expertmi (aj v masových médiách), v ideálnom prípade tiež nejakou nezávislou inštitúciou. Jedna možnosť vyhodnocovania je aj cez porovnanie, buď z historického hľadiska – situácia v minulosti, prítomnosti a odhadovaný stav v budúcnosti, alebo porovnanie s vývojom v iných mestách, ktoré majú podobné problémy.

Výsledky Dotazníka o kvalite života

Výsledky z vyhodnotenia odpovedí na Dotazník o kvalite života naznačujú existenciu celej siete konceptov a možných praktík, ktoré podporujú ideu významnosti neustálej vzájomnej komunikácie medzi „plánovačmi“ mesta, politikmi a občanmi (v ich rolách obyvateľov, rodičov, používateľov verejnej dopravy a vodičov).

Porovnanie medzi rôznymi krajinami potvrdilo očakávanie, že naštartovanie a udržiavanie produktívnej komunikácie v krajinách, ktoré sú novými členmi EÚ, by mohlo byť problematické, pretože ochota a vôľa ľudí spontánne sa organizovať sa, zdá sa, ešte nerozvinula. Takéto praktiky neprežili éru socializmu a ľudia si ich teraz musia nanovo osvojovať. Sociálni psychológovia opísali prípady, keď bola pozitívna identifikácia s bydliskom zničená násilným presídlením, rýchlou urbanizáciou, atď.

Naši experti sú si vedomí faktu, že základným prvkom produktívnej komunikácie, ktorá posilňuje kvalitu života je rešpekt voči názorom ostatných. Oproti tomu prisudzovali zarážajúco nízku dôležitosť úrovni spokojnosti s dostupnými zariadeniami a službami.

Zhrnutie

Analýza diskusií expertov počas workshopu vo Ferrare ukázala, že koncept kvality života sa používa v širokom kontexte, predovšetkým v súvislosti s udržateľným rozvojom, kvalitou mestského prostredia, jeho estetikou, jeho sociálnou hodnotou, individuálnou slobodou voľby a bezpečnosťou. Participácia občanov je považovaná za dôležitú podmienku a zároveň konzekvenciu kvality života.

Väčšina expertov si je vedomá interdisciplinárnej, komplexnej, dynamickej a kontextuálnej povahy konceptu KŽ. Kvôli tomu je definovanie aj meranie KŽ veľmi ťažké. Pre účely operacionalizácie a merania je vhodné rozdeliť túto oblasť podľa jej jednotlivých aspektov (napr. kvalita dopravy, bývania, športových zariadení, prostredia, susedstva, komunitného života, atď.) Ale na druhej strane, separátne meranie jednotlivých komponent kvality života v meste prináša so sebou riziko, že sa stratí jej holistický a komplexný charakter.

V každom projekte, ktorý sa ide realizovať, si treba určiť ciele a zároveň aj stratégie a taktiky na ich dosiahnutie rovnako ako metódy na vyhodnocovanie výsledkov. Toto všetko by sa malo diať vrámci dlhodobého plánu. Východiskom celého plánovacieho procesu je vytvorenie spoločnej vízie, ktorá je založená na analýze súčasnej situácie v meste. Tento postup zaručí, že plánované riešenie nebude v prospech len jedného segmentu populácie alebo jednej záujmovej skupiny, ale naopak bude systematické, demokratické a podporujúce pocit komunity a vzájomnosti.

Plánovanie pozostáva z nasledujúcich fáz:

1. analýza hlavných problémov konkrétneho mesta,
2. vytvorenie spoločnej vízie,
3. zadefinovanie dlhodobých, strednodobých a krátkodobých cieľov,
4. vytvorenie toku informácií medzi expertmi, politikmi a verejnosťou.

Toto je lineárne vysvetlenie plánovacieho procesu, ktoré sme použili, aby sme celý problém zjednodušili. V skutočnosti ide o sieť prekrývajúcich sa aktivít, ktoré nie sú tak striktné rozdelené do časových sekvencií. Je tiež dôležité aktívne vytvárať sieť rôznych aktérov. To je práca pre sociológov, sociálnych psychológov a miestnu samosprávu.

Záver

V tejto fáze celého procesu po štúdiu literatúry („State of the Art“) a po uskutočnení troch workshopov na tému analýzy KŽ v súvislosti s mobilitou, využívaním krajiny a plánovaním miest, môžeme skonštatovať, že výsledky z 1. a 2. workshopu boli potvrdené výsledkami 3. workshopu vo Ferrare.

Je jasné, že sociálne praktiky v oblasti operacionalizácie KŽ sú stále špecifické a heterogénne. Všetky ťažkosti pri snahe o meranie takéhoto konceptu, ktoré sa zatiaľ vynorili, robia projekt HOTEL ešte zaujímavejšou výzvou: skoro všetci experti vo všetkých troch workshopoch udávali, že neexistujú validizované štandardy ani štruktúrované metódy, ani jasné definície, z ktorých by sa dalo vychádzať. Tento problém nepochybne čiastočne vyplýva z povahy študovanej oblasti a konceptu KŽ, pretože faktorov, ktoré by mal tento koncept brať do úvahy, je mnoho (politické, ekonomické, sociálne...) a je ťažké vypracovať také modely, ktoré by ich formalizovali holistickým spôsobom.

Doteraz vykonaná práca, vypracovanie dokumentu „State of the Art“, ktorý sumarizuje teoretické poznatky, a výsledky zo všetkých troch workshopov spolu so všetkými návrhmi,

pochybnosťami, expertízou aj kritikou zo strany expertov neoceniteľne prispievajú k plánovaniu a vypracovaniu „Toolboxu“ a pilotnej štúdie v rámci realizácie 6. fázy projektu.

Konzorcium projektu Európskej Únie HOTEL

Meno/Pozícia	Organizácia	Adresa/Telefón/E-mail
Ms. Karin Ausserer Mr. Nicolas Bein <i>výskumníci</i>	FACTUM Chaloupka & Risser OHG Traffic- and Social Analysis	Danhausergasse 6/4, A-1040 WIEN Tel: 0043 1 504 15 46/12 Fax: 0043 1 504 15 48 E-mail: karin.ausserer@factum.at E-mail: nicolas.bein@factum.at
Mr. Stefan Petica <i>výskumník</i>	INRETS Institut National de Recherche sur les Transports et leur Sécurité	2, Avenue du Général Malleret- Loinville F-94114 Arcueil-Cedex Tel: 0033 1 47 407 056 Fax: 0033 1 45 475 606 E-mail: petica@inrets.fr
Mrs. Jana Plichtová <i>výskumníčka</i>	Univerzita Komenského Bratislava Katedra psychológie	PO-Box 1 Gondova 2, SK-611 02 Bratislava Tel: 00421 2 593 393 16 Fax: 00421 2 529 621 29 E-mail: jana.plichtova@fphil.uniba.sk
Mr. Ralf Risser <i>majiteľ spoločnosti FACTUM koordinátor projektu HOTEL výskumník</i>	FACTUM Chaloupka & Risser OHG Traffic- and Social Analysis	Danhausergasse 6/4, A-1040 WIEN Tel: 0043 1 504 15 46/14 Fax: 0043 1 504 15 48 E-mail: ralf.risser@factum.at
Mr. Gian Marco Sardi <i>výskumník</i>	SIPSIVI Società Italiana di psicologia della Sicurezza Viaria	PO Box 211 I-12100 Cuneo Tel: 0039 0171 74 093 Fax: 0039 0171 72 024 E-mail: gmsardi@sipsivi.org
Mrs. Agneta Ståhl <i>výskumníčka</i>	Lund University Dep. Technology and Society	PO Box 118 John Ericssons vaeg 1; S-22100 Lund Tel: 004646 222 91 32 Fax: 004646 123 272 E-mail: agneta.stahl@tft.lth.se