



Ministerstvo životního prostředí



STÁTNÍ FOND
ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ
ČESKÉ REPUBLIKY

Tento projekt je spolufinancován
Státním fondem životního prostředí ČR
na základě rozhodnutí ministra životního prostředí.
www.mzp.cz www.sfzp.cz

Nástroje komunikace s veřejností

METODY A TECHNIKY ZAPOJOVÁNÍ VEŘEJNOSTI

DANA DIVÁKOVÁ, INSTITUT KOMUNITNÍHO ROZVOJE

Co se realizuje...

<https://www.facebook.com/Zdravé-město-Litoměřice-a-MA21-171730349659115/?fref=ts>

<https://www.facebook.com/Zdrave-MESTO-a-místní-Agenda-21-Chrudim-588630844523438/?fref=ts>

<https://www.facebook.com/obeckrizanky/?fref=ts>

<https://www.facebook.com/groups/238392673273324/?fref=ts>

<https://www.facebook.com/groups/979927185431643/?fref=ts>

Průběh procesu

Marketing?

Jaký proces chci komunikovat?

Kdo je mou cílovou skupinou?

Kolik to bude stát?

Realizace?

Jak budu komunikovat?

Produkt

Zákazník

Cena

Distribuce

Komunikační mix

Jednotlivé procesy

Dotazníky, ankety, rozhovory

Veřejné slyšení

Veřejné projednání

Veřejné projednání s programem

Veřejné fórum

Kulaté stoly

Jednotlivé procesy

Workshopy

Plánovací víkend (plánování pod širým nebem)

Open space

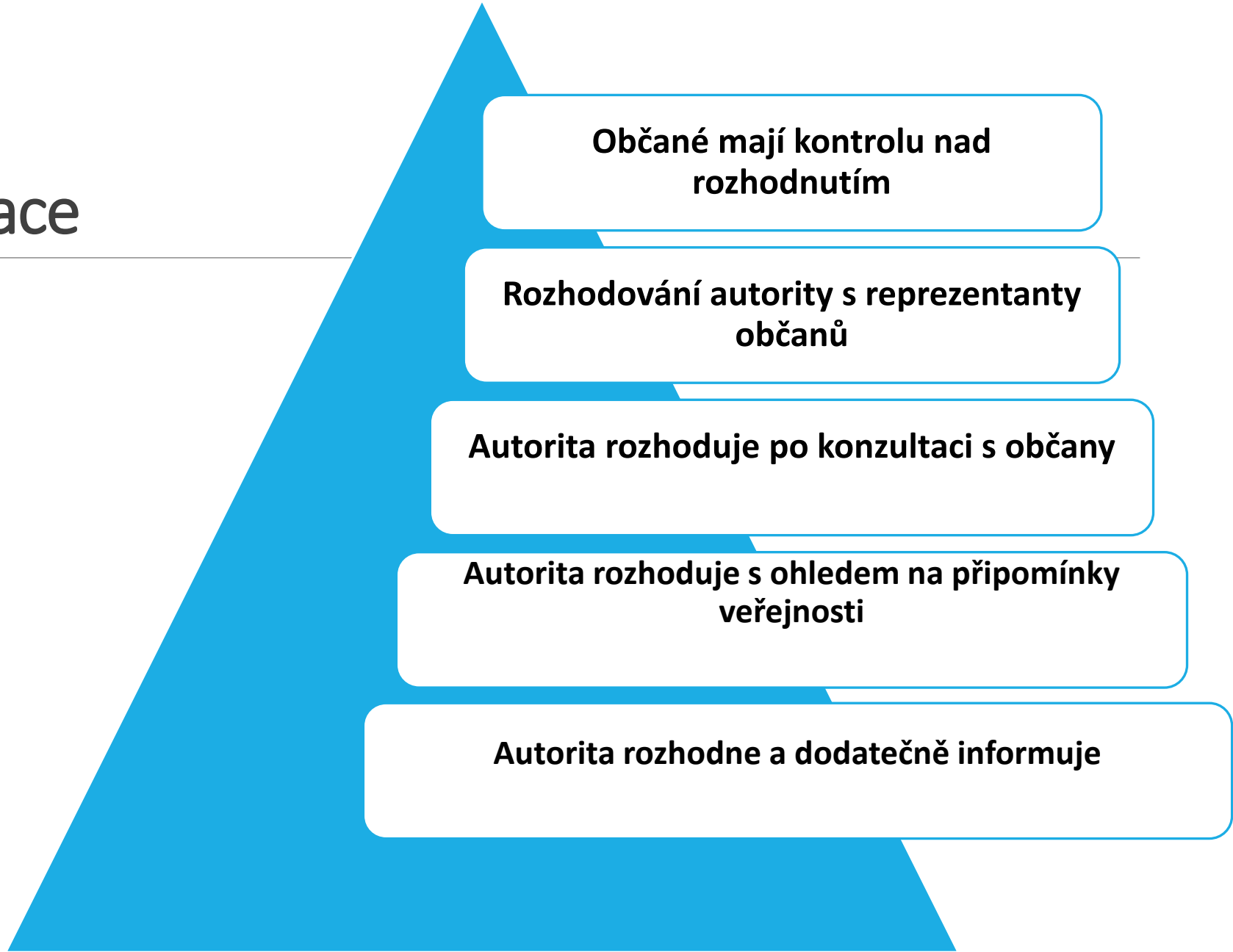
Tematická kavárna

Dlouhodobé procesy (komunitní, strategické plánování)

Participativní rozpočet

Žebřík participace

S. Arnstein, 1969



Jednotlivé procesy

Dotazníky, ankety, rozhovory

Dotazníky, ankety a rozhovory se ve většině případů používají v 1. a 2. stupni zapojování veřejnosti. Na druhé straně – jsou-li dobře sestaveny případně rozhovory zaměřeny na cílové skupiny a jsou vedeny formou strukturovaných rozhovorů, mohou velmi napomoci celému participačnímu procesu a v konečném důsledku se mohou použít i třikrát v průběhu zapojení veřejnosti.

Výhody: malá časová náročnost pro zjišťování názorů

Nevýhody: poměrně drahá záležitosti /tazatelé, dotazníky, ankety/, více, než-li dotazník je účinnější přímé oslovení, tedy anketa.

Dotazníky

Použití:

Základní zjišťování názorů veřejnosti, často prostředník pro zjištění postojů veřejnosti vůči vedení města či obce /počet odpovědí, návratnost dotazníků, připomínky občanů, ochota odpovídat na otázky, přímá komunikace/.

Zjišťování potřeb občanů – hřiště, veřejná prostranství, bezbariérovost, přechody pro chodce, parky apod.

Doporučení:

Především u přímého oslovení respondentů – anketě – je zapotřebí brát v úvahu oslovování v různých denních dobách, v různých místech, v různých prostředích tak, aby bylo dosaženo oslovení co největšího vzorku lidí.

Naopak – chceme-li informace pouze od jedné cílové skupiny, soustředíme se na místa, na kterých se nejvíce vyskytuje.

Veřejné slyšení

Vhodné pro první stupeň zapojení veřejnosti – informování o problému bez možnosti přímých vstupů veřejnosti.

Na panelu není více než 5 lidí – doporučený počet, moderátor jen předává slovo jednotlivým panelistům.

Výhody: jednoduchá a finančně ne příliš náročná forma zapojení veřejnosti.

Nevýhody: pouhé informování o problému, chybí zpětná vazba.

Použití:

Základ pro informování o zahájení jakéhokoli procesu s představením tzv. klíčových hráčů – tedy zadavatelů, investorů apod.

Často se používá při plánované výstavbě či revitalizaci sídlišť.

Veřejné slyšení

Doporučení:

Doplňte veřejné slyšení výstavou, je-li to možné – mapy oblasti, územní plán, studie apod.

Budte vůči účastníkům vstřícní, připravte drobné občerstvení – káva, voda.

Chtějte po účastnících kontakt pro další možné oslovení – velmi citlivě.

Veřejné projednání

Vhodné pro druhý stupeň zapojení veřejnosti

Na „panelu“ jsou představitelé investora, úřadu, politici, kteří vysvětlují občanům problém, občané mohou otázkami aktivně vstupovat do procesu.

Moderátor už je více v roli facilitátora, který je buď najatý veřejností – v případě, kdy veřejné projednání svolává veřejnost či nezisková organizace nebo municipalita.

V obou případech již může mírně ovlivňovat výstupy veřejného projednání na tu či onu stranu.

Veřejné projednání

Výhody: jednoduchá a finančně ne příliš náročná forma zapojení veřejnosti, poměrně známá a mediálně zajímavá, je-li dobře vedeno i zpětná vazba od veřejnosti.

Nevýhody: ve většině případů se nic nevyřeší, nutně by měly následovat další kroky – připomínková místa, vytvoření pracovních skupin, kulaté stoly apod. Veřejnost je velmi citlivá na „pseudozapojení“.

Je nezbytné pro informování o záměrech, o zjištění názorů, často se používá na odborná témata /např. projednání koncepcí v oblasti životního prostředí/.

Veřejné projednání



Územní plánování

Koncepce obcí

EIA

SEA

Veřejné projednání

Doporučení:

Není-li veřejné projednání zaměřeno velmi odborně, využijte raději formu veřejného projednání s programem.

Není-li to možné, osvěžte celou akci – výstava, ukázka fotografií, studií, vtipné a zajímavé prezentace, pečlivý výběr prezentátorů, dostatečná příprava akce.

Veřejné projednání s programem

- Veřejné projednání s programem je velmi účinnou formou veřejného projednání
- Plány zdraví a kvality života
- Strategické dokumenty s komunitním pilířem

- Podstata - doprovodný program
- např. Den sociálních služeb spojený s programem jednotlivých zařízení při prezentaci či aktualizaci Komunitního plánu rozvoje sociálních služeb,
- Představení strategického plánu
- Představení koncepcí
- Připomínkový řízení (konzultační proces)

Veřejné projednání s programem

- Pozvání může být přímé i nepřímé – přímé prostřednictvím již získaných kontaktů, nepřímé prostřednictvím médií.
- **Výhody:**
- Velmi účinná forma pro informování veřejnosti o tom, že se „něco děje“. Získání názorů na jednom místě v krátkém čase.
- **Nevýhody:**
- I lidé budou brát tuto akci spíše jako hru. Připravte se na to.
- Pozor na počasí, může velmi ovlivnit průběh.
- **Doporučení**
 - Nezapomeňte na dostatečnou prezentaci akce.
 - Dohodněte ceny pro návštěvníky.
 - Požádejte o zanechání kontaktů. Vytvořte si databázi příznivců.

Kulatý stůl



<https://youtu.be/VeWI6XEijco>

Kulatý stůl

- Velmi záleží na tom, kdo kulatý stůl svolává, jaké authority jsou pozvány.
- Velmi interaktivní forma zapojení veřejnosti a řadíme ji do třetího až čtvrtého stupně participačního procesu, neboť očekává aktivní diskuzi a výstupy všech jeho účastníků.
- Kulatý stůl by měl nastavit parametry pro řešení problémů a ve většině případů není ojedinělý – velmi často se realizuje série kulatých stolů, v některých případech i s různými cílovými skupinami.
- U kulatých stolů se uzavírají vzájemné dohody.

Kulatý stůl

- Počet osob na uzavřeném kulatém stole je max. 15 – při vyšším počtu se vytrácí interaktivita.
- Kulatý stůl už musí vést zkušený moderátor či facilitátor.
- **Výhody:** velká interaktivita, finančně nenáročné, ve většině případů dojde k nějaké dohodě /i to, že nedojde k dohodě, je dohoda/.
- **Nevýhody:** náročné na organizaci /málokdy mají všichni, které byste na kulatém stole chtěli, čas právě v den, kdy se vám to hodí.../.

Kulatý stůl

- **Doporučení**
- Kulatý stůl použijte jako další stupeň zapojení veřejnosti, jako konkretizaci návrhů za přítomnosti odborníků.
- Kulatý stůl není pro první informování všech zúčastněných.
- Všichni by měli mít stejnou informační základnu.

Workshop

- Pracovní setkání neboli workshop je metodou, která je zaměřena na zpracovávání připomínek, konkrétních námětů a vždy se v tomto případě musí dojít k rozhodnutí či návrhu dalšího postupu.
- V rámci workshopu se pak využívají další metody hledání vzájemného porozumění a přípravy na konsenzus jako např. brainstorming, brainwosching.

Workshop

- **Výhody:** workshop je velmi účinný v případě, že již všechny předchozí kroky proběhly, účastníci se znají a vědí, co od sebe mohou očekávat, ve většině případů se dojde ke konkrétním závěrům a návrhům.
- **Nevýhody:** časově i organizačně poměrně náročné.
- Workshop musí vést zkušený facilitátor.
- Délka trvání – dle potřeby a možností organizátorů – i celý den.
- Doporučení
- Workshop je velmi pracovní. Připravte proto jeho účastníkům příjemné prostředí. Nešetřete na občerstvení. Upravte prostor tak, aby byl vlídný. Účastníci workshopu za nás dělají část naší práce. Zaslouží si pozornost.

Plánovací víkend, den

- Plánovací víkend nebo den se používá v případech, kdy veřejná správa chce aktivní účast občanů na přípravě realizace.
- Většinou se jedná o plánování úprav veřejných prostor a předchází mu takřka všechny shora uvedené aktivity, doplněné dalšími – výtvarnou soutěží pro děti, stavění modelů apod.
- Plánovací den má svá jasně stanovená pravidla a jejich metodika je podrobně popsána v publikaci Akční plánování.

Plánovací víkend, den

- **Výhody:** velmi aktivní účast občanů, přijetí „obecného“ konsenzu, přijetí plánu za své.
- **Nevýhody:** časově náročná příprava, poměrně vysoké náklady.
- Plánovací den musí vést zkušený facilitátor, záleží na počtu lidí, ale minimálně 1 hlavní facilitátor, 2 – 3 pomocní.
- Délka trvání: 1 – 3 dny.
- **Doporučení**
- Celá akce musí být velmi dobře zorganizována. Nemáte-li dostatečně zkušený tým, nepouštějte se do akčního plánování a raději zvolte jinou metodu..

Projednávání venku

Venkovní projednávání s veřejností je metodou, kterou je možno využít při plánování investičních staveb, případně při jejich projednávání.

Tato metoda je velmi interaktivní, na druhou stranu při nepříliš dobré přípravě může celému procesu uškodit. Velký vliv také hraje počasí, které není možno ovlivnit.

[http://www.znojmo-zdravemesto.cz/images/Aktualne - dokumenty/Plak%C3%A1t_akt.pdf](http://www.znojmo-zdravemesto.cz/images/Aktualne_dokumenty/Plak%C3%A1t_akt.pdf)

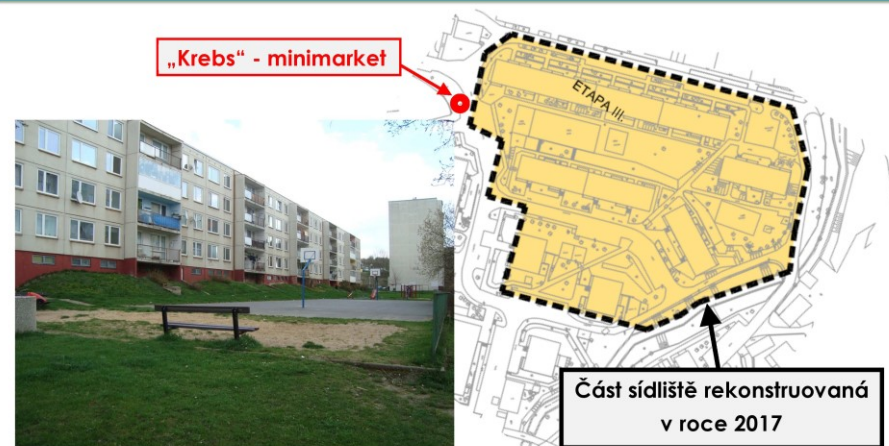
Projednávání venku

PROHLÍDKA SÍDLIŠTĚ POKRATICE S ARCHITEKTY

*před plánovanou rekonstrukcí
v roce 2017*

KDY: 20. dubna 2016 od 16 hodin

KDE: sraz účastníků před minimarketem u „Krebsu“ (bude následovat prohlídka řešeného území)



Přijďte diskutovat s architekty, kteří pro Vás budou rekonstrukci 3. části sídliště Pokratice připravovat!

Přijďte říct a na místě ukázat

- co by mělo zůstat zachováno
- co se Vám nelíbí a chcete změnit
- jak by měla tato část sídliště v budoucnu vypadat



Použití

plánování úpravy veřejných prostranství

otevřená hřiště,

náměstí,

vnitrobloky,

rekreační městské prostory

přechody pro chodce, bezbariérové přístupy apod.

Konference

Jedno nebo vícedenní setkání, při kterém se sejdou techničtí experti a zástupci různých skupin za účelem prodiskutování nějakého předem daného tématu.

Součástí konferencí jsou i prezentace. Konference nebo série konferencí může vést také k dohodě mezi technickými experty.

Konference

Výhody

Dokáží vytvořit mezi vedoucími experty „pocit společné skupiny“ či konsenzus, který může sloužit jako nejodbornější odhad při pokuse o vyřešení nejobtížnějších technických problémů.

Nevýhody

Velká časová náročnost na přípravu

Vysoké náklady

<https://youtu.be/BYWQs8HwMAQ>

Veřejné fórum

Zdravá města, obce, regiony
Realizátoři MA21 v kategorii C

<https://youtu.be/I6Tkcn4JO1I?t=9>

Veřejné fórum

- Interaktivní metoda
- Zjišťování názorů občanů na jednotlivá témata udržitelného rozvoje v souvislosti s životem v obci
- Čas jednání – max. 2 hodiny
- Průběh
- Stoly, hnízda na jednotlivá témata
- Práce u stolů, lidé navrhnou, co by potřebovali, mohou přecházet

Veřejné fórum

- Hodnocení, výběr témat u stolů
- Představení vybraných témat
- Přepsání vybraných témat a hodnocení všemi
- Výstup: 10 nejdůležitějších témat, kterými se bude vedení zabývat

- Příští rok – vyhodnocení toho, co se udělalo

Open space

- účastníci nadnesou (otevřou v diskusi) všechna pro ně důležitá témata a problémy
- ke každému z nadnesených témat promluví ti účastníci, kteří jsou pro danou oblast nejvíce kvalifikovaní a kompetentní
- v určitém časovém období (1–2 dny) jsou všechny nejdůležitější myšlenky, nápady, doporučení, závěry, plány na další činnost, otázky pro další práci s nimi písemně zpracovány a předány účastníkům
- výsledný obsah zprávy se může stát předmětem diskuze mnoha dalších diskuzních skupin, které doplňují či korigují daný text
- po ukončení určité etapy projednávání v různých skupinách jsou výsledky k dispozici nejen všem zúčastněným, ale i dalším zájemcům o problematiku, kteří s nimi mohou začít hned pracovat

Tematická kavárna

Tzv. hostitel kavárny (super facilitátor) přichystá několik stolů s pohoštěním a následně přivítá své “hosty” (spolupracovníky).

Vysvětlí jim účel setkání a vyvěsí na viditelné místo (např. flipchart) otázky, které je třeba vyřešit.

Každé otázce by měl být věnován jeden stůl, který by měl dostat stálého hostitele.

Ostatní účastníci postupně rotují po kavárně a diskutují nad zmíněnými otázkami.

Dlouhodobé procesy

Komunitní plánování sociálních služeb

<https://youtu.be/MdR8UI4UoOI>

Strategické plánování komunitním způsobem

Místní akční plány rozvoje vzdělávání

Dlouhodobé procesy

Vždy

Pracovní skupiny

Facilitátoři

Minimálně 3 setkání PS

Konzultační proces (připomínkový řízení)

Participativní rozpočet

JAK TO CELÉ PROBĚHNE?



Navrhněte, co vylepšit

Na začátku je vždy nápad. Možná už dlouho vnímáte, že ve vašem okolí něco chybí,...



Svůj nápad konzultujte s odborníky

I podané návrhy můžete dále upravit. Všechny návrhy projdou nejprve formální...



Pro nápad získejte podporu

Nápad představte ostatním a získejte pro něj podporu. Na podzim budou...



Hlasujte pro nejlepší nápady

O tom, které návrhy budou realizovány, rozhodnou sami obyvatelé Poruby. ...



Vítězné projekty budou realizovány

Radnice vítězné projekty zrealizuje, výsledek bude sloužit všem. Výsledky hlasování budou...

Participativní rozpočet

Participativní rozpočet začal svou historii v Latinské Americe, aby se brzy rozšířil takřka v celé Evropě.

V České republice je v době zpracování tohoto materiálu realizováno cca 10 projektů, které buď využily již zpracovanou metodiku, nebo si ji na základě místních potřeb vytvořili či upravili sami.

Participativní rozpočet je další možnou formou aktivizace občanů k tomu, aby nebyli lhostejní ke svému okolí, aby přemýšleli nad tím, co by se mohlo změnit, či co by mohli změnit oni sami.

Základním principem participativního rozpočtu je to, že město/obec/městská část, vyčlení určitou částku rozpočtu na projekty, které navrhnou sami občané.

Participativní rozpočet

www.participativnirozpocet.cz

www.participativni-rozpocet.cz

www.alternativazdola.cz/liferay/participativni-rozpocet

www.mc-zbraslav.cz/participativni-rozpocet-

www.damenavas.brno.cz

www.zdarns.cz/aktivne-pro-zdar/participativni-rozpocet

<https://ovajih.ostrava.cz/cs/obcan/participativni-rozpocet>

www.participativni-rozpocet.cz/praha3/

www.zdravemesto.litomerice.cz/participativni-rozpoet.html

Za první: Nezmeškat loď.

Za druhé: Pamatovat, že jsme všichni na jedné lodi.

Za třetí: Plánovat dopředu. Když Noe stavěl archu, nepršelo.

Za čtvrté: Udržet se fit. Když vám bude 600 let, někdo vás může požádat, abyste udělali něco opravdu velkého.

Za páté: Neposlouchejte kritiky; prostě pokračujte v práci, která se musí udělat.

Za šesté: Postavte svou budoucnost na vysokém základu.

Za sedmé: Z bezpečnostních důvodů cestujte v párech.

Za osmé: Rychlost není vždy výhodou. Šneci byli na palubě s gepardy.

Za deváté: Když jste ve stresu, chvíli si plavte.

Za desáté: Pamatujte, archu stavěli amatéři, Titanic profesionálové.

