

# Dziesięć kroków do zapewnienia wysokiej jakości badań i konsultacji<sup>1</sup>

## Prowadzenie badań i konsultacji w Urzędzie Gminy Lambeth - przewodnik

### Kiedy korzystać z procedury badawczo-konsultacyjnej?

Procedura ta powinna być stosowana w przypadku wszelkich działań konsultacyjnych i badawczych prowadzonych w ramach badania opinii społeczności lokalnej oraz innych zewnętrznych interesantów w kwestiach dotyczących ich potrzeb, poglądów oraz doświadczeń. Termin „konsultacja” używany w dalszej części niniejszego dokumentu oznacza wszelkie konsultacje bądź badania, do których ta procedura ma zastosowanie.

Procedury tej nie stosuje się w przypadku wewnętrznych badań wydziałowych, na przykład ankiet bądź grup focusowych. Jednakże również w takich przypadkach wytyczne dotyczące dobrych praktyk przedstawione w tabeli poniżej oraz szczegółowo opisane w Narzędziach Lambeth First do Angażowania Społeczności powinny być przestrzegane.

### Po co nam procedura badawczo-konsultacyjna?

Urząd Gminy Lambeth stawia sobie za cel usprawnianie prowadzenia badań i konsultacji we wszystkich departamentach urzędu. Strategia Lambeth Together określa standardy, których celem jest osiągnięcie najwyższego poziomu przeprowadzanych konsultacji.

#### Standardy prowadzenia badań i konsultacji

- Prezentujemy mieszkańcom w odpowiednich miejscach podstawowe informacje na temat usług oraz wskazujemy, gdzie można uzyskać dostęp do szczegółowych informacji. W niektórych przypadkach będzie to istotne, aby zapewnić udział mieszkańców w badaniach bądź konsultacjach.
- Jasno określamy cel oraz harmonogram badań lub konsultacji.
- Wyjaśniamy, dlaczego prowadzimy projekt badawczy lub konsultacyjny i jak zamierzamy wykorzystać wyniki.
- Aktywnie i dokładnie wysłuchujemy opinii społeczności przed podjęciem decyzji.
- Wykazujemy, że angażujemy do badań bądź konsultacji grupy, do których trudno dotrzeć i uwzględniamy ich potrzeby.
- Wykorzystujemy właściwe techniki, aby mieć pewność, że projekt jest wartościowy.
- Informujemy społeczność o wynikach badań bądź konsultacji oraz o ich wpływie na nasze decyzje.
- Dzielimy się informacjami z innymi właściwymi departamentami i partnerami, aby zapewnić maksymalny wpływ opinii społeczności lokalnych na usługi.
- Dokonujemy ewaluacji naszych działań badawczych lub konsultacyjnych, aby sprawdzić, czy podczas ich prowadzenia utrzymywane są standardy.

W wyniku przyjęcia strategii Lambeth Together wdrożono procedurę, której **przestrzegać mają pracownicy urzędu** podczas planowania konsultacji bądź prac badawczych w Lambeth, co pozwoli

---

<sup>1</sup> Dokument uzyskany z Urzędu Gminy Lambeth podczas wizyty studyjnej Agaty Urbanik w Lambeth w kwietniu 2011r.

nam na zapewnienie wysokich standardów podejmowanych działań. Przestrzeganie tej procedury zapewni spójność podczas prowadzenia konsultacji społecznych, a także zagwarantuje egzekwowanie mechanizmów pozwalających na wyciąganie wniosków z tych działań. W każdym departamencie wyznaczony zostanie lider, który odpowiedzialny będzie za wysoką jakość badań oraz konsultacji. Zapewni on w obrębie swojego wydziału, że standardy będą stosowane.

### **Zespół ds. jakości, wydajności i badań (QPR)**

Zespół ten, wchodzący w skład działu ds. polityki, równości oraz wydajności, odpowiada za koordynację badań oraz działań o charakterze konsultacyjnym w całym urzędzie oraz za upowszechnianie i promowanie najlepszych praktyk. Zespołem kieruje Rebecca Eligon – ponosi ona całościową odpowiedzialność za zapewnienie, że procedura jest przestrzegana we wszelkich działaniach badawczych i konsultacyjnych podejmowanych przez urząd.

### **Wydziałowi specjaliści ds. badań i konsultacji**

Każdy wydział urzędu ma wyznaczonego specjalistę, który odpowiada za spójność i koordynację badań i konsultacji oraz za poprawne zastosowanie procedur w swoim wydziale. Ze specjalistą tym kontaktuje się każdy pracownik, który chce zainicjować badania lub konsultacje.

### **Planowanie perspektywiczne**

Pracownicy planujący rozpoczęcie badań bądź czynności konsultacyjnych powinni skontaktować się w tym celu z wydziałowym specjalistą ds. badań i konsultacji. Podczas opracowywania planów perspektywicznych lub wydziałowych należy zadbać, aby specjalista ten został z wyprzedzeniem zawiadomiony o planowanych badaniach bądź konsultacjach. Specjaliści wydziałowi oraz zespół ds. QPR wykorzystają plany perspektywiczne oraz wydziałowe do określenia, kiedy badania bądź konsultacje będą konieczne, oraz będą monitorować, czy pracownicy wydziału powinni kontaktować się z nimi w kwestiach nadchodzących projektów.

Procedura ta jest obowiązkowa, a kierownicy wydziałów mogą włączyć się w przypadku, gdy dowiedzą się, że do projektów badawczych i konsultacyjnych nie zastosowano procedur koniecznych do zapewnienia jakości.

# Procedura badawcza i konsultacyjna – szczegółowy przewodnik

## **Krok 1. Planowanie projektu badania lub przeprowadzenia konsultacji**

### **Czy konieczne jest wypełnienie formularza oszacowania planowanego badania bądź konsultacji?**

**Formularz oszacowania planowanych badań i konsultacji** został opracowany, aby wspomóc planowanie działań badawczych i konsultacyjnych.

Kiedy zdecydujesz, że należy podjąć działania konsultacyjne, które będą angażować badanie opinii społeczności lokalnej, skontaktuj się z wydziałowym specjalistą ds. badań i konsultacji, który pomoże ci zaplanować pracę, rozpoczynając od wskazania, czy konieczne jest opracowanie oszacowania projektu konsultacyjnego, oraz, jeśli tak, pomoże w jego opracowaniu.

Wstęp formularza oszacowania konsultacji to seria pytań umożliwiających stwierdzenie, czy konieczne jest wypełnienie całego dokumentu. Formularz należy wypełnić w całości, chyba że:

- 1) konsultacje i/lub badania dotyczą **usług służby zdrowia lub pomocy społecznej**, zaś uczestnikami są odbiorcy tych usług – w tym przypadku działania konsultacyjne podlegają Ramowemu Zarządzaniu Badaniem (RGF) i należy w stosunku do nich zastosować oddzielną procedurę, aby zapewnić odpowiednią ochronę „wrażliwych” uczestników; w razie uznania, że prowadzone konsultacje należą do tego typu, należy skontaktować się ze specjalistą ds. konsultacji w sprawach osób dorosłych i usług społecznych;
- 2) konsultacje i/lub badania mają **nieznaczny efekt** określony w ocenie wpływu we wstępie formularza – nadal podlegają one standardom konsultacyjnym i należy w nich stosować wytyczne dotyczące najlepszych praktyk, jednak nie ma obowiązku stosowania formalnego procesu kontrolnego.
- 3) konsultacje i/lub badania są **powtarzane**, a procedury i materiały konieczne do przeprowadzenia takich badań zostały wcześniej poddane procedurze konsultacji rady.

Jeżeli zachodzi jeden z powyższych przypadków, nie ma obowiązku wypełniania całego formularza, należy jednak wypełnić wstęp formularza oszacowania planowanych konsultacji i przestać do akt QPR. Dzięki temu QPR będzie w stanie sprawować kontrolę nad jakością oraz rejestrować zakres i wielkość prowadzonych aktualnie badań i konsultacji.

### **Dlaczego te wszystkie informacje są potrzebne?**

Oszacowanie działań konsultacyjnych w formularzu pomoże podejmującym się badania lub konsultacji skoncentrować się na celach, metodologii, sprawozdawczości oraz kosztach. Pozwala również weryfikować, czy przestrzegane są wytyczne dotyczące najlepszych praktyk. Co najważniejsze, określony zostanie przewidywany wpływ badań bądź prowadzonych konsultacji. Badania oraz konsultacje powinny być inicjowane wyłącznie w uzasadnionych sytuacjach – nie należy ich prowadzić „dla idei”. Oszacowanie umożliwi także wydziałowemu specjalście ds. badań i konsultacji oraz QPR stwierdzenie, czy zaplanowane działania zgodne są ze standardami obowiązującymi w urzędzie.

Oszacowanie ma za zadanie nadać formę pracy koncepcyjnej, która powinna mieć miejsce przed wszelkimi badaniami bądź konsultacjami – tak więc każda sekcja powinna zostać wypełniona. Dla ułatwienia w miarę możliwości zastosowano pytania wielokrotnego wyboru oraz pola wyboru.

### **Kto powinien wypełnić formularz oszacowania?**

Oszacowanie może zostać wypełnione przez menedżera odpowiedzialnego w urzędzie za dane usługi (może uczynić to w jego imieniu inna osoba) lub wydziałowego specjalistę ds. badań i konsultacji, jednak pracownicy ci (dyrektor i specjalista) muszą się wzajemnie konsultować.

Na etapie planowania konsultacji lub badania powinien zostać także zaangażowany do wspólnej pracy wydziałowy kierownik ds. komunikacji i marketingu, tak aby wybrać najlepsze kanały komunikacji zapewniające wsparcie projektu oraz uzgodnić proces zatwierdzania materiałów komunikacyjnych. Kierownicy ds. komunikacji i marketingu dokonują przeglądu wszystkich

projektów oraz uzgadaniają proces zatwierdzania materiałów komunikacyjnych w terminie pięciu dni roboczych.

## ***Krok 2. Akceptacja na poziomie wydziału***

### ***Kto zatwierdza formularz oszacowania na poziomie wydziału?***

Plan zawarty w formularzu oszacowania zatwierdzany jest przez zlecającego takie badanie dyrektora oraz wydziałowego specjalistę ds. badań i konsultacji.

Podpisując formularz oszacowania, **dyrektor zlecający** potwierdza, że zapewni zasoby niezbędne do realizacji oraz zrealizuje projekt zgodnie z opisem zawartym w oszacowaniu, zaś **wydziałowy specjalista ds. badań i konsultacji** potwierdza, że projekt spełnia przyjęte standardy.

W zależności od natury projektu bądź konsultowanych zmian w jakości lub zakresie usług, różne wydziały mogą mieć własne procedury zatwierdzania działania, np. może to wymagać aprobaty członka wyższej kadry zarządzającej, zespołu kierowniczego bądź komitetu. W takim przypadku odpowiednia procedura musi zostać zrealizowana przed podpisaniem formularza oszacowania.

Wydziałowy specjalista ds. badań i konsultacji odpowiada za przekazanie podpisanego formularza oszacowania do QPR celem uzyskania ostatecznej zgody.

## ***Krok 3. QPR zatwierdza konsultacje do realizacji***

Zespół ds. jakości, wydajności i badań (QPR) sprawdza formularz oszacowania, aby stwierdzić, czy zaplanowane konsultacje spełniają standardy i nie powielają działań realizowanych w innym wydziale Urzędu Gminy Lambeth. W przypadku pozytywnej oceny wydanej przez QPR projekt zostaje dopuszczony do realizacji. W razie zastrzeżeń zespół QPR może podjąć decyzję o konieczności ponownego rozpatrzenia wątpliwych elementów przez autorów projektu. Zespół może także udzielić warunkowej zgody wiążącej się z późniejszym zaangażowaniem QPR w taki projekt.

QPR zwraca szczególną uwagę na proponowane projekty w następujących przypadkach:

- 1) na prośbę wydziałów, które zgłaszają potrzebę poddania swoich pomysłów zewnętrznej ocenie;
- 2) wysokich kosztów bądź znaczącego wpływu konsultacji wskazanych w części wstępnej oszacowania;
- 3) jeżeli proponowane metody konsultacji są innowacyjne lub też konsultacje mają być prowadzone przez osoby niebędące specjalistami (QPR oceni, czy ma to zastosowanie do konkretnych konsultacji).

W przypadku, gdy w stosunku do konsultacji bądź badania miałyby zaistnieć powyższe okoliczności, wydziałowy specjalista ds. badań i konsultacji powinien zawnoczu (przed złożeniem oszacowania do QPR ) przeprowadzić rozmowy dotyczące planów. Pozwoli to zatwierdzić plany bez konieczności nanoszenia poprawek.

QPR ocenia oraz podejmuje decyzje dotyczące wszelkich konsultacji w terminie 5 dni roboczych od złożenia formularza oszacowania.

## ***Krok 4. Wprowadzenie internetowego kalendarza konsultacji***

Wydziałowy specjalista ds. badań i konsultacji ma za zadanie zapewnić, aby projekt dopuszczony do realizacji przez QPR został umieszczony w internetowym kalendarzu konsultacji. Zapisu w kalendarzu może dokonać pracownik departamentu, którego dotyczy badanie bądź konsultacja. Zapewni to przekazanie wszystkim pracownikom oraz przedstawicielom opinii publicznej informacji na temat liczby oraz typów realizowanych projektów. Dzięki temu Urząd Gminy Lambeth będzie postrzegany jako instytucja, która wsłuchuje się w głos opinii publicznej, zaś kalendarz zyska opinię użytecznego narzędzia przy planowaniu przyszłych projektów, pozwalając inspektorom na identyfikację obszarów wcześniej już objętych podobnymi działaniami.

### ***Krok 5. Kontrola materiałów dotyczących badań/konsultacji***

Wśród materiałów wykorzystywanych w projekcie do komunikacji z większością uczestników znajdują się ulotki, listy oraz kwestionariusze ankiet. Jakość tych materiałów ma znaczący wpływ na efektywność projektu i przeważnie stanowią one element poddawany najdokładniejszej analizie zewnętrznej.

Zanim jakiegokolwiek materiały trafią do opinii publicznej bądź innych zewnętrznych partnerów należy je sprawdzić:

- 1) wydziałowy specjalista ds. badań i konsultacji musi sprawdzić, czy materiały dostarczają wymaganych informacji – czy są sformułowane w jasny i zrozumiały sposób, czy zawarte są w nich wszystkie pytania i czy ankieta prowadzona jest zgodnie z wytycznymi dotyczącymi najlepszych praktyk w projektowaniu kwestionariuszy;
- 2) wydziałowy dyrektor ds. komunikacji i marketingu powinien sprawdzić, czy materiały te są spójne z obowiązującymi standardami, takimi jak wytyczne dotyczące stylu tekstu i projektu graficznego, oraz musi upewnić się, że nie jest w nich używany zawodowy żargon.

### ***Po zakończeniu kroku 5. można uruchomić projekt***

#### ***Krok 6. Monitorowanie ryzyka***

Kluczowym elementem etapu planowania jest ocena głównych zagrożeń powodzenia projektu. Na tym etapie należy zidentyfikować sposób, w jaki zagrożenia takie będą monitorowane oraz wskazać działania, które będą podjęte w celu zapewnienia, że informacje zostaną zebrane i udostępnione zgodnie z zapotrzebowaniem.

Wydziałowy specjalista ds. badań i konsultacji odpowiada za:

- 1) monitorowanie takich informacji podczas konsultacji bądź okresu prowadzenia prac terenowych;
- 2) podjęcie określonych działań zaradczych w przypadku pojawienia się zidentyfikowanego na etapie planowania zagrożenia powodzenia projektu.

W przypadku, gdy wydziałowy specjalista ds. badań i konsultacji nie przeprowadza osobiście monitoringu, należy jasno określić, jak proces ten powinien być przeprowadzony, oraz upewnić się, że taki monitoring jest prowadzony.

Wydziałowy specjalista ds. badań i konsultacji powinien zaplanować przypomnienie o konieczności przeprowadzenia analizy postępów konsultacji względem oszacowań w stosownej fazie konsultacji lub prac terenowych, tj. po upływie wystarczającego czasu od rozpoczęcia projektu, by uzyskać przejrzysty wgląd w postępy projektu, jednak odpowiednio wcześniej przez datą końcową, aby możliwe było podjęcie skutecznych działań naprawczych.

#### ***Krok 7. Kontrola wyników i sprawozdań***

Jeżeli w projekcie na koniec działań zakłada się wydanie raportów czy prezentacji bądź przekazanie informacji zwrotnych do osób uczestniczących w tym projekcie, należy zaplanować czas na dokonanie koniecznego przeglądu takich publikacji przed ich udostępnieniem.

Projekty należy skontrolować w maksymalnie czterech aspektach:

- 1) wydziałowy specjalista ds. badań i konsultacji powinien sprawdzić, czy opis metodyki oraz podane wyniki są poprawne i czy prawidłowo zinterpretowano wyniki;
- 2) wyniki badań należy udostępnić ankietowanym – dyrektor ds. komunikacji i marketingu powinien dokonać korekty podsumowań oraz szczegółowych sprawozdań, jakie zostaną podane do wiadomości publicznej, zapewnić, że są one spójne ze standardami dotyczącymi komunikacji przyjętymi przez urząd gminy oraz upewnić się, że będą one upowszechnione z zastosowaniem właściwych mechanizmów;

- 3) dyrektor wydziału zlecający projekt może również zaangażować się w kontrolę raportów, sprawdzając, czy odpowiadają one jego wymaganiom;
- 4) zespół ds. QPR może zaangażować się w celu zapewnienia, że standardy dotyczące sposobu przedstawienia respondentom informacji zwrotnych o wynikach i ustaleniach konsultacji zostały utrzymane.

#### ***Krok 8. Zakończenie ewaluacji***

Po zakończeniu projektu należy uzupełnić część dotyczącą ewaluacji projektu w internetowym kalendarzu konsultacji. Odpowiada za to wydziałowy specjalista ds. badań i konsultacji, jednak ocenę może przeprowadzić wykonawca badania lub konsultacji.

W przypadku, gdy ewaluacja nie zostanie przeprowadzona w ciągu 2 miesięcy od daty zakończenia konsultacji bądź okresu prac terenowych, zespół ds. QPR prześle do wydziałowego specjalisty ds. badań i konsultacji stosowne przypomnienie.

Zdarzyć się może, że pomiędzy publikacją wyników projektu a decyzją czy uzgodnieniem i wdrożeniem zmiany polityki upłynie znaczny czas, wynoszący nawet kilka miesięcy. W takim przypadku należy pamiętać, aby powrócić do kalendarza konsultacji i dokonać aktualizacji oceny. Wydziałowy specjalista ds. badań i konsultacji powinien zaplanować stosowne przypomnienie.

#### ***Krok 9. Kontrola ewaluacji***

Zespół ds. jakości, wydajności i badań sprawdza internetowy kalendarz konsultacji, upewniając się, że ewaluacji podlegają wszystkie prowadzone konsultacje.

Zespół ds. QPR dokonuje także oceny jakości i efektywności przeprowadzanych w całym urzędzie badań i konsultacji, wybierając do analizy kilka z zakończonych projektów. Wyniki i wpływ takich projektów zostaną porównane z planami zawartymi w formularzu oszacowania. Z dużym prawdopodobieństwem można założyć, że do oceny wybrane zostaną projekty, które wzbudziły zainteresowanie QPR w 3 fazie procesu, bądź projekty, w których zgłaszano problemy dotyczące sposobu przeprowadzania czy sprawozdawczości badań lub konsultacji.

#### ***Krok 10. Rezultaty i nabyte doświadczenia***

Zespół ds. QPR wykorzystuje proces oceny do identyfikacji najlepszych praktyk w pracach badawczych i konsultacjach oraz elementy, które funkcjonują doskonale bądź nie sprawdzają się w urzędzie. Zespół ten również wskazuje i upowszechnia informacje o tym, jak wyniki badań bądź konsultacji wpływają na podejmowane w urzędzie decyzje. Jest to szczególnie istotny etap, ponieważ zapewnia odbiorcom oraz prowadzącym badania namacalne dowody na to, że uwzględniamy ich opinie.

Zespół ds. QPR zapewnia, że nabyte doświadczenia dotyczące najlepszych praktyk będą upowszechniane z wykorzystaniem Urzędowej Grupy Konsultacyjnej, serwera Sharepoint, Internetu oraz strony internetowej, dzięki czemu będzie można wykorzystać je w procesie planowania przyszłych konsultacji w Lambeth.

Etap ten pozwoli również usprawnić sam proces bądź oszacowania w przypadku, gdy proces ewaluacji ujawni luki.