

Autor innowacji: Tomasz Szwałek

Nazwa Innowacji: PIT-STOP

Innowacja społeczna powstała w ramach realizacji projektu „Przepis na wielkopolską innowację społeczną – usługi opiekuńcze dla osób zależnych” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego – Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.



RAPORT

PODSUMOWUJĄCY

realizację innowacji „PIT-STOP”

Opracowanie raportu: Tomasz Szwałek

Poznań 2018



SPIIS TREŚCI

WSTĘP	4
PRZYGOTOWANIE INNOWACJI	5
I. PRZEDMIOT KONSULTACJI.....	5
II. PRZEBIEG KONSULTACJI	6
III. WYNIKI KONSULTACJI I REKOMENDACJE.....	9
IV. UZYSKIWANIE ZGÓD I NAPOTKANE TRUDNOŚCI.....	13
TESTOWANIE INNOWACJI.....	16
I. TECHNIKI BADAWCZE.....	16
II. OBSERWACJE – ANALIZA WYNIKÓW.....	16
III. BADANIE SURVEYOWE – ANALIZA WYNIKÓW	26
IV. INNE OPINIE I UWAGI	30
WNIOSKI I REKOMENDACJE.....	33

WSTĘP

Zadaniem niniejszego dokumentu jest dostarczenie przede wszystkim wyników, ich interpretacji oraz rekomendacji na temat innowacji społecznej pod tytułem „PIT-STOP”, która była wdrażana i testowana w drugiej połowie 2018 roku, na terenie poznańskiego osiedla Wilda.

W pierwszej części raportu zawarto opis procesu przygotowania innowacji, czyli konsultacji społecznych przeprowadzonych na Wildzie w marcu 2018 roku, a także etap uzyskiwania niezbędnych zgód i pozwoleń na montaż słupków w wyznaczonych lokalizacjach, a także napotkanych trudności związanych ze wspomnianymi zagadnieniami.

W drugiej części raportu przedstawiono wyniki badań, ich analizę oraz interpretacje, a także rekomendacje na podstawie przeprowadzonych obserwacji, badań opinii potencjalnych użytkowników oraz zebranych indywidualnych uwag zgłoszonych do autora innowacji pod nazwą „PIT-STOP”.

Pomysł „PIT-STOP” powstał w ramach projektu „Przepis na wielkopolską innowację społeczną – usługi opiekuńcze dla osób zależnych”, który realizowany jest przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Poznaniu w partnerstwie z Miastem Poznań i Instytutem Chemii Bioorganicznej PAN – Poznańskim Centrum Superkomputerowo – Sietowym, w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

PRZYGOTOWANIE INNOWACJI

I. PRZEDMIOT KONSULTACJI

Przedmiotem prowadzonych konsultacji społecznych było poznanie opinii mieszkańców Wildy, w szczególności osób starszych, na temat wizualizacji produktu, materiału graficznego w postaci infografiki na produkt oraz wyboru lokalizacji, w których produkt mógłby zostać zamontowany i testowany.

„PIT-STOP” to autorski pomysł Tomasza Szwałek, zgłoszony do projektu na Wielkopolskie Innowacje Społeczne. Skupia się na wprowadzeniu produktu – stalowych słupków w kształcie lasek inwalidzkich w przestrzeń osiedla Wilda. Produkt ma na celu ułatwienie, a w niektórych przypadkach umożliwienie komunikacji pieszej mieszkańcom Poznania, z nastawieniem na takie grupy społeczne jak: seniorzy, osoby niepełnosprawne czy kobiety w ciąży. Wdrożenie produktu w tkankę miejską ma za zadanie udogodnienie pieszym podróży z punktu A do punktu B (m.in. drogi do sklepu, na pocztę, do lekarza). Słupki będą umożliwiać mieszkańcom nabranie sił na dalszą podróż poprzez możliwość przystąpienia czy zawieszenia torb z zakupami na specjalnym haczyku.

W ramach konsultacji podjęto dyskusję na temat wyboru projektu wizualizacji produktu, które zostały przygotowane przez architektkę – Natalię Okraska. Wizualizację produktu przygotowano w trzech wersjach, tak aby móc ustalić z mieszkańcami najlepszy projekt i zawrzeć w nim zmiany, które zgłaszają uczestnicy spotkań konsultacyjnych. Otwarta rozmowa na temat wizualizacji stanowiła pretekst do wyboru najlepszego rozwiązania dla mieszkańców.

Przedmiot konsultacji stanowił również projekt graficzny w postaci naklejki, która znajdzie się na słupkach. Celem wspomnianego projektu graficznego jest przekazywanie informacji mieszkańcom, uczestnikom innowacji społecznej o produkcie i jego zastosowaniu.

Podczas konsultacji społecznych zaprezentowano propozycje lokalizacji słupków na terenie osiedla Wilda. W ramach spotkań przedstawiono 30 propozycji miejsc, w których mogłaby być testowana innowacja społeczna. Poproszono

uczestników o opinie na temat wybranych lokalizacji oraz o wskazanie dodatkowych punktów, w których mógłby być testowany produkt.

Prowadzący konsultacje, przedstawił także uczestnikom planowane dalsze etapy prac nad realizacją innowacji społecznej pod tytułem PIT-STOP.

Informacje na temat przebiegu konsultacji oraz zebranych informacji, uwag, opinii od uczestników spotkań zostały przedstawione w kolejnym podrozdziale niniejszego raportu.

II. PRZEBIEG KONSULTACJI

Ta część zostanie przedstawiona w sposób okrojony ze względu na fakt, iż w ramach prowadzonych konsultacji powstał osobny raport opisujący szczegółowy przebieg konsultacji. W tej części pracy pragniemy jedynie przybliżyć czytelnikowi ten proces, aby bez konieczności zagłębiania poprzedniego raportu mógł zrozumieć przesłanki, dla których projekt „PIT-STOP” nabrał takiego kształtu wizualnego i został zlokalizowany w tych konkretnych punktach na mapie osiedla Wilda.

W ramach informowania o prowadzonych konsultacjach, zaprojektowano plakaty, na których znajdowały się informacje dotyczące: tematu spotkania, grupy odbiorców dla której organizowane są spotkania, oraz terminu i miejsca konsultacji.

Informacje o prowadzonych konsultacjach społecznych zostały rozpowszechnione za pomocą plakatów w formacie A3 oraz A2 na obszarze Wildy. Ponadto informacje o prowadzonych konsultacjach zostały udostępnione na stronie internetowej <https://www.inkubatorwins.pl/pit-stop> oraz serwisach społecznościowych takich jak: Schron Kultury Europa czy Pozarządowy Poznań. O wydarzeniu poinformowano również Radę Osiedla Wilda oraz lokalne organizacje pozarządowe za pomocą poczty elektronicznej.



Plakat dotyczący konsultacji społecznych w sprawie PIT-STOP

Do udziału w konsultacjach uprawnieni byli mieszkańcy osiedla Wilda oraz inne osoby, często uczęszczające na terenie Wildy. Szczególny nacisk położony został na udział seniorów, którzy stanowią główną grupę testującą innowację społeczną. Konsultacje społeczne przeprowadzono w następujących terminach:

- ❑ **07.03.2018, godz.: 10:00 – Klub Seniora przy Parafii pw. Mary Królowej**
- ❑ **07.03.2018, godz.: 16:30 – Klub WW**
- ❑ **13.03.2018, godz.: 18:00 – Schron Kultury Europa**

Wymienione powyżej lokalizacje stanowią naturalne środowisko spotkań seniorów. Każde z wymienionych miejsc prowadzi działalność skierowaną do osób

starszych na terenie Wildy, a termin organizowanych konsultacji został dobrany pod wspomniane grupy docelowe, które w tych miejscach się udzielają.

W ramach zorganizowanych spotkań uczestniczyło łącznie 27 seniorów. Poszczególne spotkania trwały 180 minut, w zależności od aktywności danej grupy uczestników konsultacji społecznych.



Fotografia podczas spotkania w Klubie Seniora z dnia 07.03.2018



Fotografia podczas spotkania w Klubie WW z dnia 07.03.2018



Fotografia podczas spotkania w Schronie Kultury Europa z dnia 13.03.2018

Konsultacje społeczne przeprowadzono w formie otwartych spotkań z interesariuszami, zgodnie z scenariuszem przygotowanym przez moderatora. Struktura była jednolita dla wszystkich trzech grup uczestników. Przebieg spotkania składał się z:


- przedstawienia autora innowacji,
- prezentacji projektu PIT-STOP (genezy, idei)
- przedstawienia wizualizacji innowacji społecznej,
- przedstawienia propozycji grafiki naklejki,
- przedstawienia propozycji lokalizacji słupków,
- informacji na temat przyszłych działań związanych z projektem PIT-STOP.

III. WYNIKI KONSULTACJI I REKOMENDACJE

Jednym z przedmiotów konsultacji społecznych było zebranie opinii na temat zaprojektowanych 3 propozycji wizualizacji innowacji społecznej. Zebrane uwagi

podczas konsultacji miały na celu wybór najtrafniejszego produktu z zastosowaniem istotnych zmian zasugerowanych przez uczestników spotkania.

Wynikiem dyskusji był wybór projektu, który najbardziej przypadł do gustu uczestnikom spotkań. Poniżej zaprezentowano jedynie render, wygląd wbranego produktu przez seniorów oraz zebrane uwagi/opinie podczas przeprowadzonych spotkań, które postanowiono uwzględnić na etapie wykonywania słupka. Z pozostałymi propozycjami można zapoznać się w raporcie nt. konsultacji społecznych w ramach projektu „PIT-STOP”.

WIZUALIZACJA PRODUKTU	UWAGI
 A 3D digital rendering of a grey utility pole. At the top, a curved hook with a yellow tip is attached. A brown, patterned tote bag is hanging from the hook. The pole is set against a plain white background with a soft shadow cast to the right.	<ol style="list-style-type: none">1) pozytywne opinie nt. wygodnego oparcia dla przedramienia2) poparcie rozwiązania z haczykiem, który znajduje się wysoko, nieco bliżej uchwytu laski3) sugestia, aby haczyk był bardziej pod ostrym kątem, co utrudni szybkie zdjęcie torby4) rozwiązanie zbierające najwięcej pozytywnych opinii

Wybrana propozycja słupka z uwagami

Kolejnym tematem poruszonym podczas konsultacji społecznych był projekt graficzny naklejki, która znajdzie się na zamontowanych słupkach w przestrzeni miejskiej. Głównym celem omawianego materiału graficznego było dostarczenie informacji potencjalnym odbiorcom (mieszkańcom i pozostałym osobom

poruszających się po Wildzie) na temat sposobu korzystania z innowacji społecznej.

Uczestnicy byli przeciwni umieszczania treści na wlepkach, które ze względu na wielkość będą nieczytelne podczas oznaczania słupków. Zasugerowano, że najlepszym rozwiązaniem będzie obraz lub grafika ukazująca człowieka trzymającego laskę z zawieszoną torbą.

W wyniku konsultacji powstała zaprezentowana poniżej grafika, która znalazła się na każdym produkcie powstałym w ramach projektu.



Wybrany projekt graficzny naklejki

Ostatnim ważnym przedmiotem konsultacji społecznych było zebranie opinii od uczestników spotkań na temat lokalizacji poszczególnych słupków na Wildzie. Organizator spotkania przedstawił 30 propozycji lokalizacji słupków wraz ze zdjęciami z Google Maps prezentującymi poszczególne miejsca uczestnikom.

Uczestników proszono o opinie czy w danym miejscu wydaje im się potrzebny taki słupek, ile powinno ich się znajdować. Zapytano również mieszkańców o sugestie innych lokalizacji słupków.

W związku z przeprowadzonymi konsultacjami wyznaczono lokalizacje dla montażu 24 sztuk słupków w następujących miejscach zaprezentowanych poniżej. Uzasadnienie wyboru tych lokalizacji można znaleźć w raporcie dot. konsultacji społecznych w ramach projektu „PIT-STOP”.

- **Przystanek HCP** (kierunek jazdy: północ) – 2 sztuki
- **Przystanek HCP** (kierunek jazdy: południe) – 2 sztuki
- **Przystanek Traugutta** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Traugutta** (kierunek jazdy: południe) – 1 sztuka
- **Przystanek Rolna** (tramwajowy, kierunek jazdy: wschód) – 1 sztuka
- **Przystanek Rolna** (tramwajowy, kierunek jazdy: zachód) – 1 sztuka
- **Przystanek Kosińskiego** (kierunek jazdy: północ) – 2 sztuki
- **Przystanek Kosińskiego** (kierunek jazdy: południe) – 2 sztuki
- **Przystanek Robocza** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Różana** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Niedziałkowskiego** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Niedziałkowskiego** (kierunek jazdy: południe) – 1 sztuka
- **Przystanek Żelazka** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Żelazka** (kierunek jazdy: południe) – 1 sztuka
- **Przystanek Rolna** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Rolna** (kierunek jazdy: południe) – 1 sztuka
- **Skrzyżowanie świetlne w okolicy ul. Hetmańskiej/Rolnej** – 2 sztuki
- **ul. Wierzbicice (wysepka przy Rynku Wildeckim)** – 1 sztuka
- **ul. Rolna (chodnik przy zbiegu Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko-Własnościowej „Rolna” i restauracji McDonald’s)** – 1 sztuka

Szczególną uwagę w niniejszej części pracy należy zwrócić na ostatnie cztery wymienione lokalizacje, które nie są bezpośrednio związane z przystankami komunikacji miejskiej. W kolejnym podrozdziale zostało szczegółowo omówione zagadnienie związane z trudnościami, które wystąpiły na etapie uzyskiwania zgód na montaż w wybranych lokalizacjach obiektów małej architektury w ramach realizowanego projektu „PIT-STOP”.

IV. UZYSKIWANIE ZGÓD I NAPOTKANE TRUDNOŚCI

Po przeprowadzeniu konsultacji społecznych i naniesieniu uwag zgłoszonych przez seniorów w sprawie innowacji pod nazwą „PIT-STOP” wystosowano pisma do jednostek miejskich decydujących o przestrzeni, w której planowany był montaż 24 sztuk słupków. W związku z powyższym innowator wystosował pisma do Zarządu Dróg Miejskich w Poznaniu, Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu oraz do Pełnomocnika Prezydenta ds. Estetyki Miasta Poznania.

Pełnomocnik Prezydenta ds. Estetyki Miasta Poznania zaopiniował pozytywnie projekt słupków w kształcie lasek inwalidzkich pod warunkiem spełnienia następujących wytycznych, które zostały uwzględnione na etapie produkcji i montażu słupków:

- Zastosowanie koloru RAL 7043 (stal ocynkowana malowana proszkowo)
- Zastosowanie jaskrawych zakończeń słupków
- Zastosowanie rur o średnicy między 32-38 mm
- Zachowanie standardów dostępności

Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu również pozytywnie zaopiniował propozycję ustawienia słupków pod warunkiem zastosowania następujących uwag, które zostały uwzględnione na etapie montażu słupków:

- Należy montować słupki poza ciągami pieszymi
- Należy lokalizować słupki poza płytami peronowymi na powierzchni pokrytej kostką betonową lub płytami chodnikowymi
- Należy po demontażu przywrócić pierwotny stan nawierzchni.

Największe trudności napotkano na etapie uzyskania zgód od Zarządu Dróg Miejskich w Poznaniu, który w ramach testowania innowacji we wspomnianych lokalizacjach: skrzyżowanie ulic Hetmańska/Rolna, wysepka przy ul. Wierzbicę oraz chodnik przy zbiegu Spółdzielni Mieszkaniowej „Rolna” oraz restauracji McDonald’s, wymagał:

- Naniesienia lokalizacji słupków na mapę zasadniczą wraz z podaniem parametrów zachowania skrajni drogowej

- Uiszczania opłaty za umieszczenie w/w słupków w kwocie 3zł/m2 dziennie
- Ponoszenia pełnej odpowiedzialności cywilnej za ewentualne szkody wynikłe w trakcie testowania innowacji

W związku z powyższym, że w ramach tworzenia kosztorysu innowacji nie uwzględniono kosztów związanych z opłatą za umieszczenie słupków na terenie zarządzanym przez ZDM w Poznaniu, zdecydowano się zrezygnować z montażu słupków we wcześniej wymienionych trzech lokalizacjach na rzecz montażu dodatkowych słupków na terenie zarządzanym przez ZTM w Poznaniu.

Dopiero na tym etapie ukształtowała się ostateczna lista lokalizacji słupków:

- **Przystanek HCP** (kierunek jazdy: północ) – 2 sztuki
- **Przystanek HCP** (kierunek jazdy: południe) – 2 sztuki
- **Przystanek Traugutta** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Traugutta** (kierunek jazdy: południe) – 1 sztuka
- **Przystanek Rolna** (tramwajowy, kierunek jazdy: wschód) – 1 sztuka
- **Przystanek Rolna** (tramwajowy, kierunek jazdy: zachód) – 1 sztuka
- **Przystanek Kosińskiego** (kierunek jazdy: północ) – 2 sztuki
- **Przystanek Kosińskiego** (kierunek jazdy: południe) – 2 sztuki
- **Przystanek Robocza** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Różana** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Niedziałkowskiego** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Niedziałkowskiego** (kierunek jazdy: południe) – 1 sztuka
- **Przystanek Żelazka** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Żelazka** (kierunek jazdy: południe) – 1 sztuka
- **Przystanek Rolna** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Rolna** (kierunek jazdy: południe) – 1 sztuka
- **Przystanek IPN** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Wspólna** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Pamiątkowa** (kierunek jazdy: północ) – 1 sztuka
- **Przystanek Pamiątkowa** (kierunek jazdy: południe) – 1 sztuka

Słupki zostały zamontowane w liczbie 24 sztuk we wspomnianych powyżej lokalizacjach w terminie do 20 lipca 2018 roku. W tym dniu nastąpił odbiór prac montażowych.

W ramach projektu wyprodukowano łącznie 30 sztuk słupków. Pozostała liczba 6 sztuk słupków stanowi zapas na wypadek uszkodzeń (wymagających wymiany produktów) w trakcie testowania innowacji a także na pokazy plenerowe/okolicznościowe adresowane w szczególności seniorom, podczas których zbierane będą opinie od użytkowników.

Konsekwencją napotkanych trudności była konieczność dokonania zmian w harmonogramie testowania innowacji, który z okresu lipiec-listopad 2018 uległ skróceniu o jeden miesiąc i trwał w terminie sierpień-listopad 2018. Nie miało to jednak wpływu na łączną długość obserwacji, ponieważ czas poświęcony na badania nadal wyniósł ponad 200 godzin w wyniku zwiększenia intensywności obserwacji na przestrzeni tych 4 miesięcy.

TESTOWANIE INNOWACJI

I. TECHNIKI BADAWCZE

W ramach testowania innowacji, która została przeprowadzona w okresie od sierpnia do listopada 2018 roku, zdecydowano się na techniki badawcze umożliwiające sprawdzenie użyteczności i częstotliwości wykorzystywania powstałych produktów. Skupiono się także na takich technikach badawczych, które stwarzają możliwość pozyskiwania informacji poprzez swobodny sposób wyrażania opinii i poglądów przez potencjalnych użytkowników produktu.

W związku z powyższym, w niniejszym raporcie znalazła się analiza wyników na podstawie przeprowadzonych badań obserwacji oraz wywiadów ukierunkowanych na pozyskiwanie indywidualnych opinii. Dodatkową kategorią poddaną analizie zostały indywidualne zgłoszenia i opinie, które napłynęły do badacza, najczęściej drogą internetową (pocztą e-mail lub za pośrednictwem portalu facebook), która szczegółowo zostanie omówiona w tym rozdziale dokumentu.

16

II. OBSERWACJE – ANALIZA WYNIKÓW

Przeprowadzone w ramach testowania innowacji obserwacje miały na celu ukierunkowane, zamierzone, celowe, systematyczne i prowadzone według ustalonego planu postrzeganie badanych przedmiotów, w tym poznanie reakcji i zachowań użytkowników na nowy produkt w postaci obiektu małej architektury w przestrzeni miejskiej zlokalizowanej na przystankach komunikacji miejskiej.

W związku z chęcią poznania jak najbardziej rzeczywistego obrazu działań użytkowników względem wdrażanej innowacji zdecydowano się na przeprowadzenie obserwacji ukrytej (osoby badane nie wiedzą, o tym, że są obiektem obserwacji), nieuczestniczącej (bez ingerencji badacza w zachodzące w

danej zbiorowości interakcje i zachowania) i kontrolowanej (określone co i w jaki sposób jest rejestrowane).

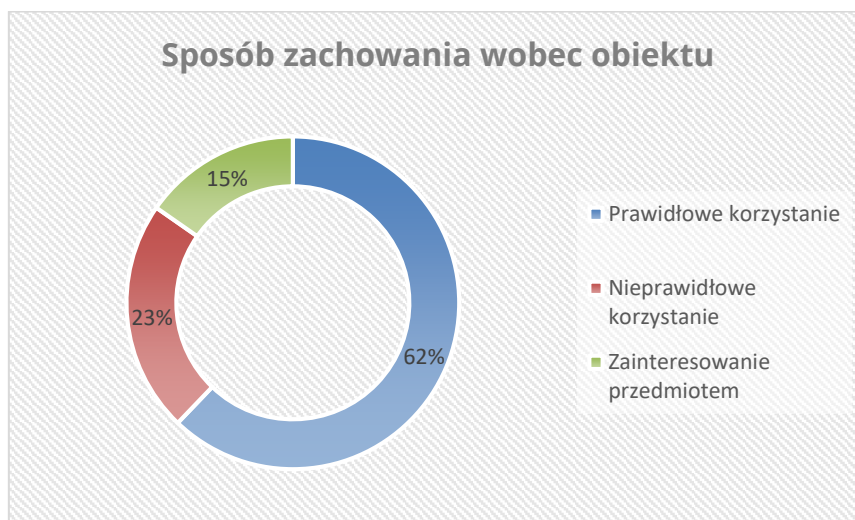
W ramach ustalonego planu badanych przedmiotów założono, że każdy obiekt (24 słupki) zostanie poddany dwóm jednogodzinnym obserwacjom na dany miesiąc, co w konsekwencji da 192 godzin materiału badawczego. W ramach prowadzonych obserwacji skupiono się na pozyskaniu informacji, w podziale na miesiące i cały okres trwania testowania innowacji, związanych z tym:

- Kto jest użytkownikiem słupków?
- W jaki sposób i jak często korzysta się ze słupków (prawidłowo czy nieprawidłowo)?
- Jak często i do jakich uszkodzeń dochodzi przy słupkach (utrata stabilności słupków, urwanie części elementów czy zderzenie naklejek)?
- Najczęściej i najrzadziej używane lokalizacje słupków?

Każda obserwacja została poddana procesowi kodowania w celu wyszczególnienia najbardziej istotnych informacji pozyskanych w trakcie kilkumiesięcznego badania. Przez okres pierwszych dwóch miesięcy obserwacje były prowadzone w sposób bardzo szczegółowy z zapisem wszelkich zdarzeń w pobliżu badanych obiektów. Po tym okresie czasu, kiedy określono główne informacje, które są potrzebne do analizy wyników zdecydowano się na uproszczony zapis zawierający tylko i wyłącznie dane, które będą potrzebne do interpretacji przeprowadzonych obserwacji.

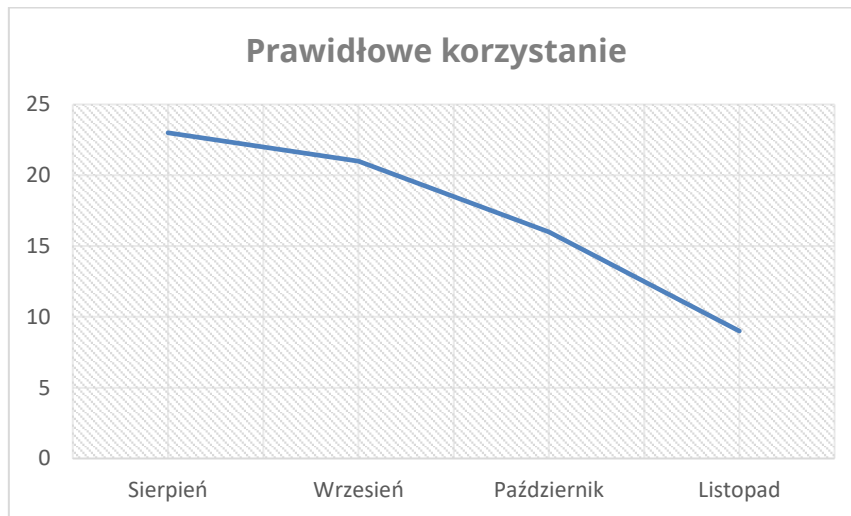
Należy w tej części pracy podkreślić, że w miesiącu sierpień część przystanków komunikacji miejskiej była nieczynna w związku z remontem torowisk. W związku z powyższym, część obserwacji, które formalnie były zaplanowane w miesiącu sierpień zostały zrealizowane w późniejszym terminie - w kolejnym miesiącu.

W ramach prowadzonego badania, podczas którego na obserwację poświęcono 192 godzin, zaobserwowano: 69 przypadków prawidłowego korzystania ze słupków (zgodnie z przeznaczeniem do opierania się lub/i zawieszania toreb czy siatek), 25 przypadków nieprawidłowego korzystania ze słupków (np.: opieranie się plecami o słupek, siadanie na słupek, uwieszanie się na słupku czy szarpanie słupka), a także 17 sytuacji ukazujących zainteresowanie przedmiotem obserwacji (np.: oglądanie słupka). Podane informacje dotyczą bezpośrednio sytuacji związanych z zajściem zdarzeń do skutku na linii użytkownik – obiekt.



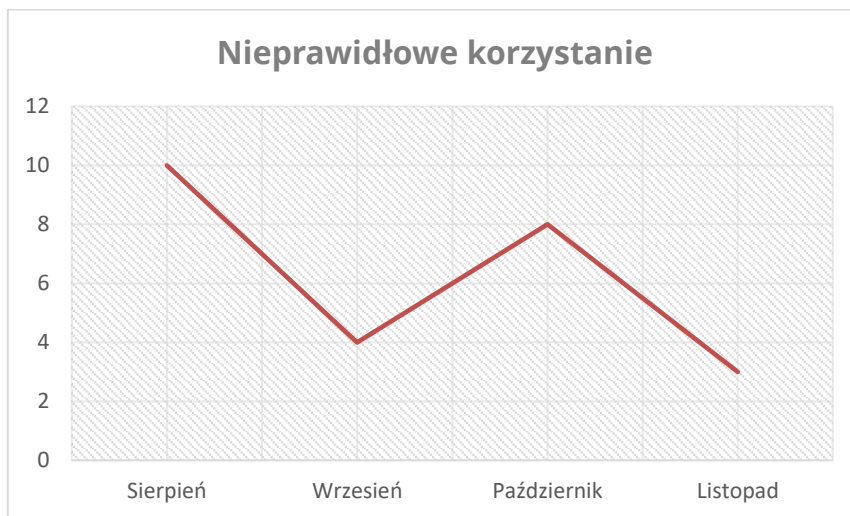
Wykres 1. Sposób zachowania użytkowników wobec obiektu

W podziale na miesiące poszczególnych sposobów zachowania użytkowników wobec obiektu możemy zaobserwować, że maleje częstotliwość korzystania z produktu. W szczególności jest to zauważalne, jeśli chodzi o sytuacje związane z prawidłowym korzystaniem słupków. W sierpniu ze słupka w sposób prawidłowy skorzystały 23 osoby, we wrześniu było takich 21 przypadków (ale należy pamiętać, że we wrześniu przeprowadzono znacznie więcej godzin obserwacji), w październiku skorzystało 16 osób, a w listopadzie już tylko 9. Kilka powodów może być takiego stanu rzeczy. Po pierwsze, **nowy produkt mógł być bardziej atrakcyjny** i wywoływać zainteresowaniem chociażby wypróbowaniem nowej oferty, która pojawiła się w przestrzeni przystanków tramwajowych lub autobusowych. Po drugie, należy pamiętać, że słupki umiejscowione są obok wiat przystankowych, a kolejne miesiące przynosiły zmiany pogodowe takie jak częstsze opady deszczu czy mrozy. Mieszkańcy najprawdopodobniej nie są skłonni do wystawiania się na **niekorzystne warunki atmosferyczne**. Po trzecie, **obserwacje były prowadzone w różnych porach dnia** (rano, południe, wieczory, dni robocze oraz weekendy). W ramach badań nie planowano analizy częstotliwości korzystania ze słupków ze względu na porę dnia, a ona także może mieć wpływ na przedstawione wyniki.



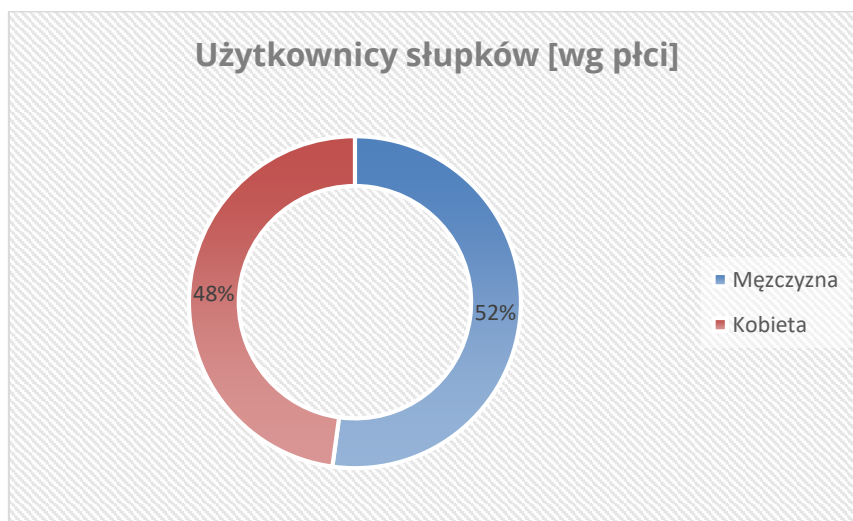
Wykres 2. Prawidłowe korzystanie z obiektów w poszczególnych miesiącach [wskazanie ilościowe]

Trochę inaczej prezentuje się sytuacja dotycząca nieprawidłowego korzystania z słupków. Najwięcej tych niepożądanych zdarzeń miało miejsce w sierpniu (10 sytuacji), następnie były 4 zdarzenia we wrześniu, 8 w październiku i 3 w listopadzie. Ponownie na ten stan rzeczy może mieć kilka czynników, w tym te które zostały wymienione do wcześniej opisanej sytuacji. Za taki stan rzeczy może odpowiadać **początkowa niezajomość produktu** wynikająca z ograniczonej informacji lub promocji dotyczącej realizacji innowacji, **niekorzystne warunki pogodowe** zniechęcające do korzystania z przedmiotu narażonego na panujące warunki atmosferyczne czy specyficzne **pory dnia**, kiedy do zajść niepożądanych może dochodzić częściej. Odpowiedź na te pytania mogłaby dać obserwacja trwająca dłuższy okres czasu, w granicach 12 miesięcy.



Wykres 3. Nieprawidłowe korzystanie z obiektów w poszczególnych miesiącach [wskazanie ilościowe]

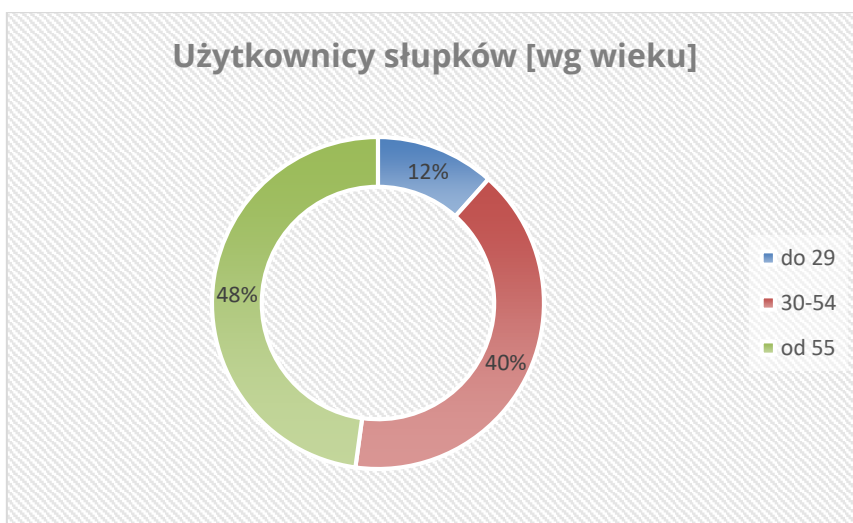
Na podstawie przeprowadzonych obserwacji okazuje się, że w **podobnej ilości użytkowników omawianej innowacji, korzystającymi w sposób prawidłowy, byli mężczyźni i kobiety.**



Wykres 4. Użytkownicy słupków na podstawie prawidłowego korzystania z obiektu [wg płci]

W ramach przeprowadzonych badań okazało się, że z innowacji korzystają nie tylko osoby starsze powyżej 55 roku życia (33 użyć prawidłowych), ale także osoby w wieku produkcyjnym (28 użyć prawidłowych). Wyraźną mniejszą grupę stanowiły osoby młode do 29 roku życia (8 użyć prawidłowych). Statystykę

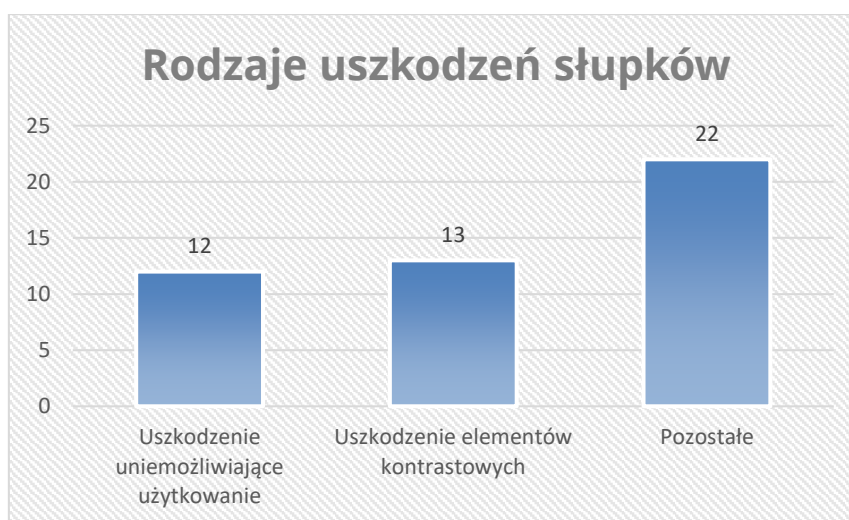
wiekową należy traktować z pewnym dystansem, ponieważ wiek użytkowników był oceniany subiektywnie przez badacza. Jednym z czynników powodujących, że w zasadzie wszystkie grupy wiekowe korzystają z PIT-STOP'ów jest fakt, iż zdecydowana większość pasażerów komunikacji miejskiej podróżuje z bagażem (torbą, plecakiem, zakupami, walizkami itp.). W związku z powyższym **potencjalnym użytkownikiem innowacji w zasadzie jest każdy uczestnik korzystający z komunikacji miejskiej.**



Wykres 5. Użytkownicy słupków na podstawie prawidłowego korzystania z obiektu [wg podziału wiekowego]

Problemem, który pojawił się w trakcie realizacji obserwacji i który również na bieżąco kontrolowano były uszkodzenia innowacji wynikające z użytkowania lub innych czynników niezależnych od człowieka. Uszkodzenia podzielono na trzy kategorie: uszkodzenie uniemożliwiające użytkowanie (np.: wygięcie słupka czy ucięcie słupka), uszkodzenia elementów kontrastowych (np.: zdjęcie zaślepki lub oznacznika haczyka), a także pozostałe (przede wszystkim usunięcie wlepki informacyjnej). W trakcie 4-miesięcznej obserwacji doszło do 12 poważnych uszkodzeń uniemożliwiających użytkowanie słupków lub stwarzających zagrożenie dla użytkowników. Najczęstszą przyczyną tego typu zdarzeń było niewłaściwie użytkowanie innowacji (np.: siłowanie się ze słupkiem, uwieszanie się na słupku czy całkowite usunięcie słupka), ale także niewłaściwe wykonanie usług montażowych przez zleceniobiorcę. W przypadku uszkodzeń dotyczących elementów kontrastowych (czyli zaślepki zakończenia słupka oraz oznaczenia haczyka) do takich zdarzeń dochodziło 13-krotnie. Ściągnięcie tych elementów

było możliwe tylko i wyłącznie przy użyciu siły. Najczęściej dochodziło jednak do uszkodzeń związanych z naklejkami (22 sytuacje). Tego stanu rzeczy mogą być dwie przyczyny – umyślnie zrywanie naklejek przez użytkowników lub odpadanie wlepek na skutek panujących warunków atmosferycznych (np.: opady deszczu). To wszystko powodowało **konieczność ciągłej kontroli zamontowanych słupków, a także wykonywanie bieżących napraw w celu zapewnienia bezpieczeństwa użytkownikom innowacji.**



Wykres 6. Ilościowe wskazanie rodzajów uszkodzeń słupków w okresie 4-miesięcznej obserwacji

W podziale na miesiące, można dostrzec, że występuje malejąca tendencja uszkodzeń słupków. Do analizy miesięcznej wykorzystano jedynie uszkodzenia uniemożliwiające użytkowanie słupków oraz uszkodzenia elementów kontrastowych. Uznano, że pozostałe uszkodzenia nie mają takiej wagi jak wymienionych wcześniej dwóch pierwszych kategorii. W sierpniu doszło do takich zdarzeń 9-krotnie, a we wrześniu zaobserwowano 10 takich sytuacji. Należy jednak pamiętać, że we wrześniu wykonano 48 godzin obserwacji, a w sierpniu 30 godzin, stąd po pierwszym miesiącu odnotowany został wzrost ilości uszkodzeń. W październiku tego typu uszkodzeń było 5, a w listopadzie miał miejsce 1 incydent. Najprawdopodobniej dużą ilość uszkodzeń na początku okresu testowania innowacji można wiązać z **nieznajomością produktu i jego funkcji przez użytkowników.** Za część wadliwości może odpowiadać także **jakość wykorzystanych materiałów do produkcji.**



Wykres 7. Ilościowe wskazanie uszkodzeń słupków według miesięcy

W ramach przeprowadzonej obserwacji można także zauważyć, które lokalizacje były najczęściej i najrzadziej wykorzystywane przez użytkowników, a także w których lokalizacjach dochodziło do najczęstszych awarii innowacji. Na każdą lokalizację słupka przeznaczono łącznie 8 godzin obserwacji w okresie 4-miesięcy. Należy jednak pamiętać, że jest to mały wycinek czasu w perspektywie każdego produktu, który zainstalowany został na okres testowania 122 dni.

Najczęściej prawidłowo ze słupków korzystano na przystankach:

- ❑ Przystanek tramwajowy Kosińskiego w stronę południową (9)
- ❑ Przystanek tramwajowy i autobusowy Pamiętkowa w stronę północną (8)
- ❑ Przystanek tramwajowy Rolna w stronę zachodnią (7)

Z kolei najrzadziej korzystano z następujących lokalizacji:

- ❑ Przystanek autobusowy Żelazka w stronę południową (0)
- ❑ Przystanek tramwajowy Różana w stronę północną (0)
- ❑ Przystanek autobusowy Żelazka w stronę północną (1)
- ❑ Przystanek tramwajowy i autobusowy Pamiętkowa w stronę południową (1)
- ❑ Przystanek autobusowy Niedziałkowskiego w stronę północną (1)

Przyczyną częstego użytkowania słupków w wybranych lokalizacjach może być przynajmniej kilka. Po pierwsze, na wymienionych przystankach często oczekuje wielu pasażerów na transport komunikacji miejskiej, a ławeczki są w stanie

pomieścić maksymalnie 3 osoby. Są to też centralne punkty przesiadkowe (np.: połączenie przystanku pełniące rolę dla tramwajów i autobusów), a także znajdują się w pobliżu często uczęszczanych miejsc przez pasażerów (np.: szkoła czy szpital ortopedyczny). Z kolei przystanki, na których nie odnotowano sytuacji korzystania ze słupków lub pojedyncze przypadki charakteryzują się mniejszą ilością osób oczekujących na przystanku, ale także mają więcej alternatyw w postaci schowania się pod budynkiem w celu oczekiwania na transport komunikacji miejskie. Są to też przystanki, gdzie częstotliwość przyjazdów środków transportu jest na tyle duża, że nie ma konieczności długiego oczekiwania na transport. Podejrzewa się także źle wybrane punkty na montaż słupków (np.: przystanek tramwajowy Różana, gdzie słupek stoi daleko od wiaty przystankowej czy przystanek Żelazka, gdzie pomimo braku wiaty przystankowej mieszkańcy bardzo rzadko korzystają z tych lokalizacji).

W ramach raportu przeanalizowano także sytuację związaną z lokalizacjami, na których dochodziło najczęściej do uszkodzeń w ramach z sumowanej kategorii: uniemożliwiającej dalsze korzystanie oraz uszkodzeń dotyczących kontrastowych elementów słupków. Nie poddano analizie sytuacji miejsc, w których dochodziło do najrzadszych uszkodzeń, ponieważ ta lokalizacja stanowi znaczącą większość.

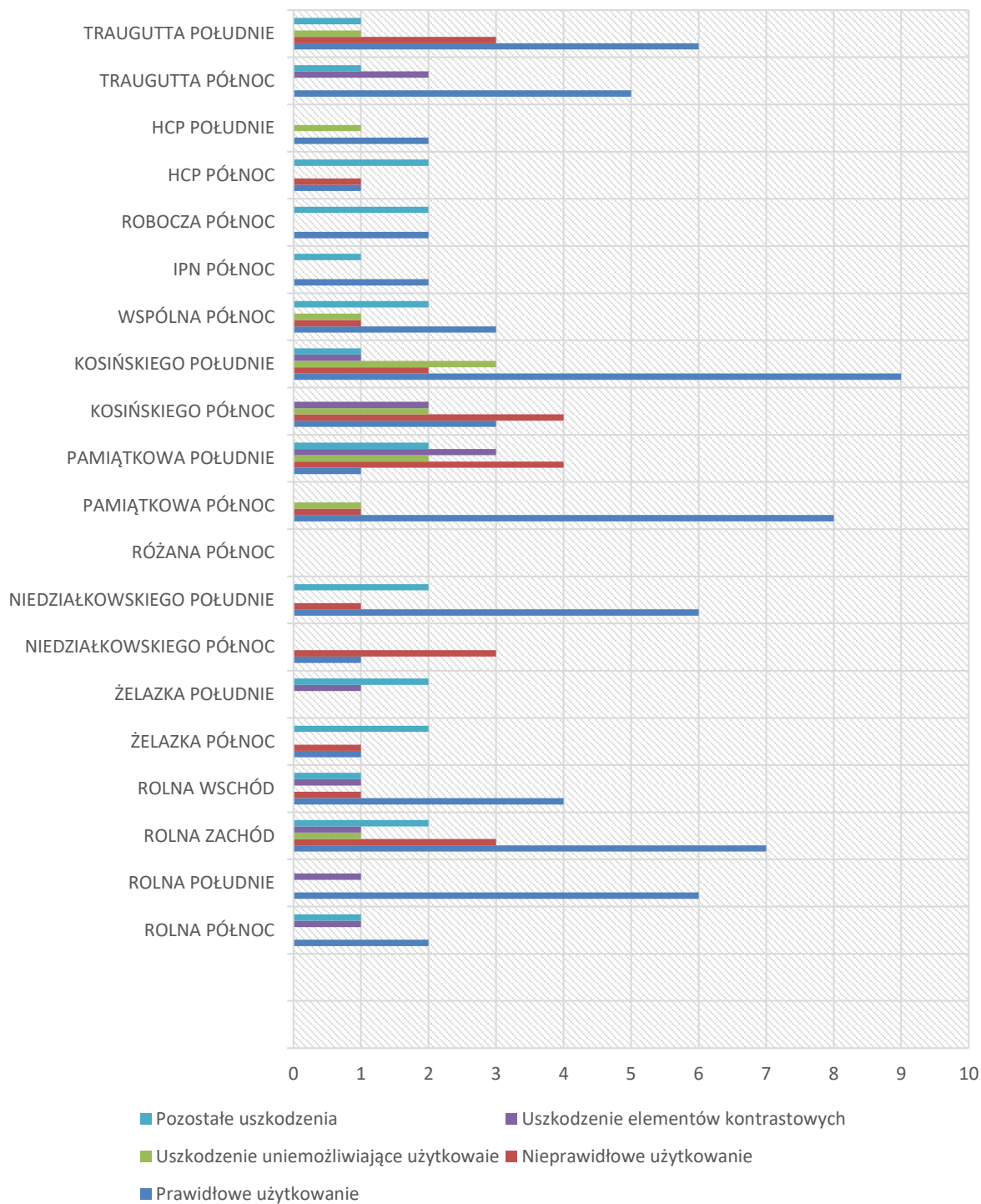
Najwięcej uszkodzeń słupków odnotowano w lokalizacjach:

- ❑ Przystanek tramwajowy i autobusowy Pamiątkowa w stronę południową (5)
- ❑ Przystanek tramwajowy Kosińskiego w stronę południową (4)
- ❑ Przystanek tramwajowy Kosińskiego w stronę północną (4)

Przyczynami uszkodzeń w tych lokalizacjach mogą być częstsze sytuacje korzystania z słupków, a z tym wiążące się większe zużycie słupków. Inną przyczyną może być mniejszy poziom bezpieczeństwa okolicy, a także wyraz niezadowolenia części mieszkańców z lokalizacji słupków w tych konkretnych lokalizacjach.

Szczegóły dotyczące każdego przystanku przedstawia poniższy wykres, który informuje o ilościowym prawidłowym i nieprawidłowym wykorzystaniu poszczególnych słupków, a także zawiera informacje o ilości i rodzaju uszkodzeń, które miały miejsce w danych lokalizacjach testowanej innowacji.

Sytuacja użytkowania poszczególnych słupków



Wykres 8. Szczegółowa analiza poszczególnych słupków w zakresie użytkowania i występujących uszkodzeń

Należy podkreślić, że wyniki obserwacji stanowią jedynie mały wycinek sytuacji związanych z wdrożoną innowacją. Powstaje obawa, że zgromadzony materiał nie jest wystarczający dla całkowitego uogólnienia danych zjawisk zaistniałych podczas przeprowadzonych badań. W celu potwierdzenia wyników badań obserwator powinien odwołać się także do innych metod badawczych, w tym eksperymentu lub wywiadów z różnymi, ale też stałymi, grupami użytkowników w różnych odstępach czasu. To nie zostało jednak zrealizowane (m.in. ze względu na ograniczony kosztorys) i można przypuszczać, że wyniki badań nie dają jednoznacznej odpowiedzi na temat przyszłości innowacji.

III. BADANIE SURVEYOWE – ANALIZA WYNIKÓW

W ramach testowania innowacji, wykonano także badanie surveyowe polegające na interogatywnym zbieraniu informacji od wytypowanych w tym celu grup społecznych – seniorów. Ich celem jest zbieranie opinii oraz uwag na określony temat. Polegają na krótkotrwałym kontakcie między badaczem a respondentem przy wykorzystaniu techniki wywiadu swobodnego. Zaletą tego badania jest także możliwość zastosowania elementów innych badań, np.: obserwacji.

W ramach wspomnianego badania uczestniczono w trzech wydarzeniach okolicznościowych na terenie miasta Poznania adresowanych seniorom, podczas których prezentowano innowację PIT-STOP. Specjalnie na te wydarzenia przygotowano słupki pokazowe, które były mobilne i ich instalacja była możliwa bez przytwierdzania na stałe do gruntu. W związku z powyższym, każdy respondent mógł oprzeć się o słupek, zawiesić torbę, a także wyrazić swoje zdanie na temat wyglądu innowacji oraz wyrazić opinię czy wspomniane rozwiązanie jest potrzebne.

Pierwsze tego rodzaju badanie zostało przeprowadzone podczas VIII Poznańskiego Dnia Organizacji Pozarządowych, które odbyło się 15 września 2018 roku w godzinach 10:00-16:00 na Placu Wolności. We wspomnianym miejscu zebrano, w odczuciu innowatora, mało opinii. Wynikało to głównie z otwartości wydarzenia dla wszystkich mieszkańców Poznania (nie tylko dla seniorów), a także faktu, że podczas wydarzenia organizowano liczne formy aktywnych i

angażujących wydarzeń przez co stoisko z PIT-STOP zniknęło w tłumie pozostałych atrakcji.



Fotografia podczas VIII Dnia Organizacji Pozarządowych na Placu Wolności z dnia 15.09.2018

W ramach badania zebrano następujące opinie, które były najczęściej zgłaszane i wyrażane przez respondentów:

- ❑ Słupek jest estetycznym rozwiązaniem,
- ❑ Słupki w pierwszej kolejności powinny być lokalizowane w miejscach, gdzie brakuje wiat przystankowych, ławek lub kursuje rzadko transport komunikacji miejskiej,
- ❑ Obawa, że słupek może stwarzać niebezpieczeństwo (np.: możliwość wejścia na słupek, zahaczenia się o niego).

Kolejne badanie zostało wykonane dnia 20 września 2018 roku w godzinach 10:00-14:00 na terenie Międzynarodowych Targów Poznańskich w Pawilonie nr 3 podczas największych w Polsce targów produktów i usług dla seniorów -VIVA SENIORZY! Słupek był prezentowany dzięki uprzejmości Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Poznaniu, który udostępnił swoją przestrzeń na stoisku w celu prezentacji innowacji PIT-STOP.



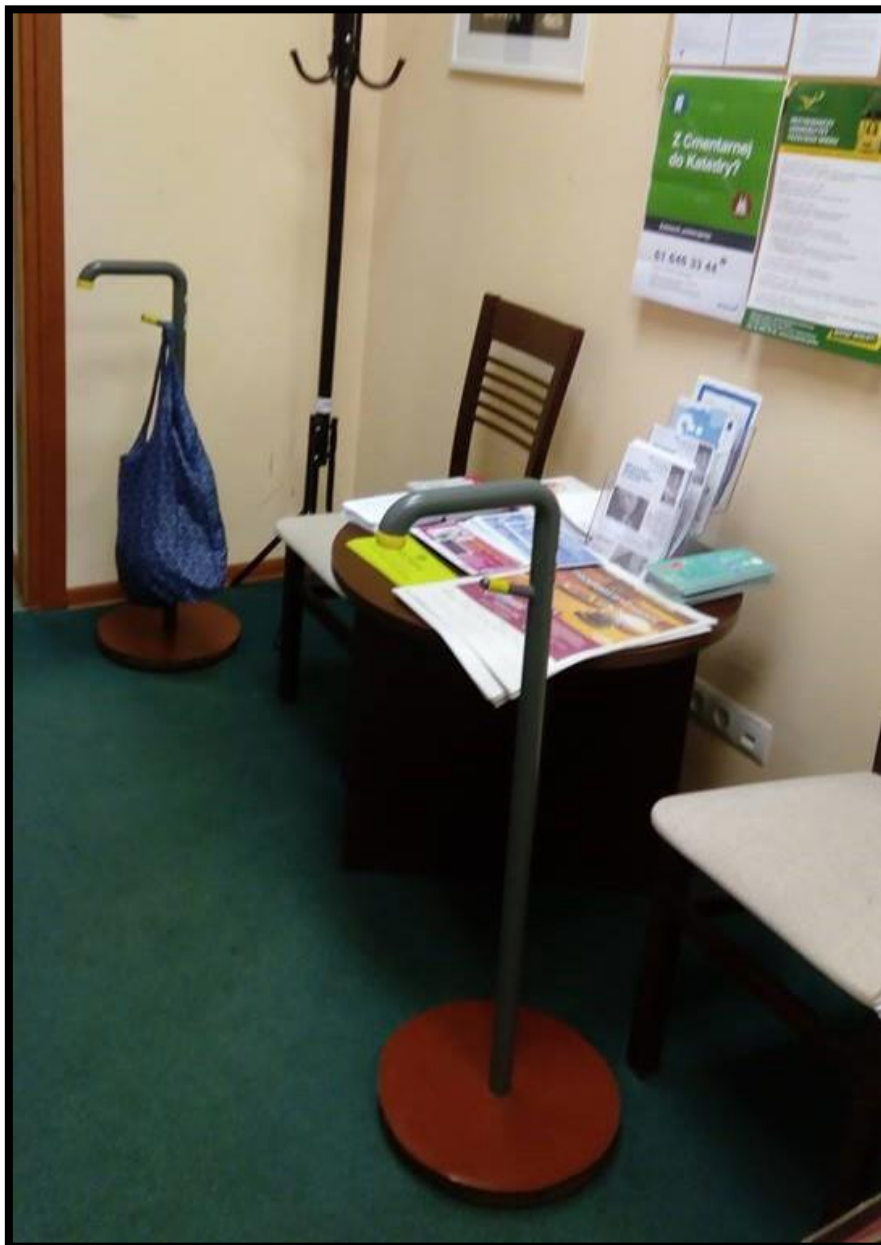
Fotografia podczas VIVA SENIORZY! na terenie MTP w Poznaniu z dnia 20.09.2018

Najczęściej zgłaszanymi opiniami i uwagami, które skatalogowano, podczas wspomnianego wydarzenia dotyczyły:

- sugestii uproszczenia rozwiązania (np.: usunięcie żółtych, kontrastowych elementów na rzecz wymalowania zakończeń słupka fluorescencyjną farbą),
- zwrócenia uwagi na odpowiednią wysokość słupka,
- konsultacji lokalizacji słupków z wieloma, różnymi podmiotami (nie tylko z seniorami),
- docenienia prostego rozwiązania,
- zainteresowania rozszerzenia idei w miastach gorzej skomunikowanych.

Ostatnie badanie zostało wykonane 29 października 2018 roku w godzinach 10:00-13:00 w Centrum Inicjatyw Senioralnych przy ul. Mielżyńskiego 24 w Poznaniu

podczas akcji związanej z wydawaniem „tytki Seniora” odbieranej przez seniorów pod wspomnianym adresem.



Fotografia podczas akcji „Tytki Seniora” w Centrum Inicjatyw Senioralnych z dnia 29.10.2018

W punkcie odbioru ulotek, gazet i zaproszeń zostały ustawione pokazowe słupki, a w trakcie 3-godzinnego badania zebrano blisko 60 opinii, które skatalogowano w następujący sposób:

- sugestia zmiany koloru słupka i jego elementów na bardziej wyrazisty/widoczny w przestrzeni miejskiej,
- ciekawa alternatywa dla osób, które mają problem z siadaniem i wstawaniem z ławek na przystankach komunikacji miejskiej,
- zwrócenie uwagi na odpowiednią wysokość słupka,
- wątpliwości związane z potrzebą takiej innowacji.

IV. INNE OPINIE I UWAGI

W okresie testowania innowacji pojawiły się także inne opinie i uwagi, które dotarły do innowatora. Pierwsze z nich należały do architektki Natalii Okraska, która wyraziła swoje spostrzeżenia odnośnie innowacji, w momencie, kiedy słupki zostały już zamontowane. Uwagi, które wpłynęły w dniu 12 sierpnia na adres mailowy [***innowacja.pitstop@gmail.com***](mailto:innowacja.pitstop@gmail.com) dotyczyły:

- Konieczności przetestowania innowacji na długości ulicy Wierzbicice, gdzie występują przystanki w formie wysepki bez możliwości montażu ławek,
- Zastąpienia obrazka na naklejkach piktogramem, który mógłby być bardziej czytelny dla oglądających,
- Skrócenia rękojeści o 1/3 długości w celu nadania lepszej proporcji produktowi.

Drugie uwagi i opinie pojawiły się w Internecie na portalu internetowym facebook, na którym znajduje się grupa pod nazwą „Nieformalna Grupa Wildecka” licząca łącznie ponad 15 tysięcy użytkowników. W dniu 28 sierpnia 2018 roku jeden z członków grupy umieścił post z zapytaniem na temat opinii odnośnie innowacji PIT-STOP.



Screen z postem na portalu facebook dot. dyskusji na temat testowanej innowacji PIT-STOP

W ramach dyskusji pojawiło się łącznie 131 komentarzy, które były podzielone na dwa fronty – zwolenników i przeciwników. W ramach raportu zdecydowano się na skatalogowanie głównych uwag, które prezentują się następująco:

- ❑ Słupki stwarzają niebezpieczeństwo (m.in. słabo widoczne, można się zahaczyć lub wpaść na słupek),
- ❑ Innowacja nie jest w stanie zastąpić ławki,
- ❑ Uwagi dotyczące finansowania (np.: załatwiania sobie pieniędzy publicznych, wydawanie środków finansowych bezcelowo)
- ❑ Słupek jako forma dodatkowego udogodnienia

Innowator zamieścił jeden komentarz wyjaśniający cel i ideę projektu, a także poinformował o procesie testowania innowacji. Warto podkreślić, że cała dyskusja była prowadzona przede wszystkim przez osoby młode, czyli niegłównych odbiorców innowacji.

WNIOSKI I REKOMENDACJE

W oparciu o wykonane badania, zebrane dane i podjętą analizę wyników stworzono listę wniosków i rekomendacji, których celem jest podjęcie odpowiedniej decyzji odnoszącej się do przyszłości innowacji „PIT-STOP”.

1. Produkt wymaga zmian wizualnych

Wydaje się zasadne zlikwidowanie żółtych elementów na słupkach, które są słabo widoczne po zmroku na rzecz fluorescencyjnej żółtej farby, która będzie bardziej kontrastowa i lepiej zauważalna. Tym zabiegiem uniknie się także precedensów związanych z uszkodzaniem zaślepki i oznacznika na haczyku.

Proponuje się także skrócenie rękojeści o 1/3 długości, aby ograniczyć zabieranie przestrzeni miejskiej, a dodatkowo nadać słupkowi lepszej proporcji. W ten sposób ograniczy się także możliwość siłowania i uwieszania na słupku przez użytkowników niewłaściwie korzystających z innowacji.

Należy podjąć dyskusję na temat średnicy rury słupka z projektantem oraz plastykiem miejskiej. Można dostrzec, że zastosowanie rur o średnicy bliższej 38 mm może wpłynąć na zwiększenie stabilności słupków.

Wydaje się, że zmian nie wymaga naklejka, na której jest zawarta informacja w sposób prosty, jasny i czytelny za sprawą infografiki.

Wysokość słupków dotychczasowa wydaje się prawidłowa, uniwersalna i odpowiednio dopasowana do większości osób.

2. Potencjalnym użytkownikiem innowacji jest każda osoba

Badania wykazały, że z innowacji, która w swoim założeniu kierowana była głównie do seniorów, adresowana jest tak naprawdę do każdego użytkownika korzystającego z środków transportu komunikacji miejskiej. Z innowacji korzystali zarówno mężczyźni jak i kobiety.

Z badań wynika, że każdy, niezależnie od wieku, może korzystać ze słupka jako dodatkowego udogodnienia w oczekiwaniu na dalszą podróż.

Należy pamiętać, że słupek nie jest alternatywą dla najlepszego rozwiązania jakim są ławki znajdujące się pod wiatami przystankowymi. Stanowi ofertę dodatkową/uzupełniającą.

3. Montaż słupków powinien być poprzedzony nie tylko konsultacjami społecznymi

Doświadczenie zebrane przez okres testowania innowacji pokazuje, że wybór poszczególnych lokalizacji powinien być poprzedzony nie tylko konsultacjami społecznymi z zainteresowaną grupą odbiorców, ale także z podmiotami, które mają realny wpływ na przestrzeń publiczną. O opinię pozytywną powinno wnioskować się do Rady Osiedla Wilda, Pełnomocnika Prezydenta ds. Estetyki Miasta Poznania, Zarządu Transportu Miejskiego, Zarządu Dróg Miejskich, a także Policji.

Montaż w wybranych lokalizacjach powinien zostać poprzedzony rozpoznaniem, w których miejscach planowane są gruntowne remonty przystanków i dróg publicznych, aby uniknąć nagłej potrzeby likwidacji, przesunięcia lub wyboru nowego lokalizacji słupków.

Wspomniane podmioty mogą mieć znaczący wpływ na wygląd słupka, wybór lokalizacji, a także zwrócić uwagę na zachowanie w wybranych miejscach pewnych standardów bezpieczeństwa.

4. Należy szukać rozwiązań zapewniających całoroczną użyteczność słupków

W okresie jesienno-zimowym, podczas niekorzystnych warunków pogodowych (np.: mróz, opady deszczu) słupki były znacznie rzadziej użytkowane. Społeczność korzystająca z komunikacji miejskiej stara się w takich warunkach ograniczać narażania na występujące warunki atmosferyczne, chociażby w celu uniknięcia przemoczenia czy zachorowania. Konieczność montażu produktów poza wiatami przystankowymi był narzuconym wymogiem Zarządu Transportu Miejskiego. Należy zastanowić się czy nie istnieje możliwość montażu słupków w miejscach zadaszonych i podjąć w tej sprawie dyskusje z odpowiednim podmiotem. Wydaje się także, że lepszym rozwiązaniem dla słupków mogą być np.: zadaszony dworce autobusowe

5. Produkt wymaga kolejnych badań

Z perspektywy czasu wydaje się, że konsultacje społeczne, obserwacje i zbieranie opinii nie dają odpowiedzi na wszystkie pytania. Przede wszystkim należy poświęcić się badaniom z określonymi stałymi grupami użytkowników w różnych perspektywach czasu: przed testowaniem innowacji, w trakcie testowania innowacji i po zakończeniu testowania innowacji. Wówczas jest szansa zgłębienia przyczyn występujących zjawisk i zrozumienia pewnych zachowań użytkowników.

6. W celu wdrożenia innowacji niezbędne są środki finansowe

W celu dopracowania innowacji wymagane byłyby kolejne środki finansowe poświęcone na dokonanie zmian (liftingu) wizualnego produktu, przeprowadzenie ponownych testów innowacji w oparciu o dodatkowe badania i zwiększoną częstotliwość obserwacji.

Innowacja, co wcześniej nie zostało uwzględnione, wiąże się z koniecznością ciągłej kontroli zamontowanych słupków, wykonywania bieżących prac naprawczych i konserwacji w celu zapewnienia bezpieczeństwa użytkownikom innowacji.

Produkt (lub osoba administrująca/właściciel produktu) powinien mieć wykupione ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej przed finansowymi konsekwencjami szkód wyrządzonych osobom trzecim. Dotychczas nie miały miejsca sytuacje niebezpieczne, ale warto niwelować ryzyko związane z ponoszeniem pewnych kosztów na wypadek pewnych zdarzeń.

Inkubator: Samorząd Województwa Wielkopolskiego – Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Poznaniu – Lider, partnerzy: Miasto Poznań, Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe.

