

# GESTIUNEA SCHIMBĂRII

Ghid pentru  
autoritățile locale și regionale

Partnership for Good Governance



EUROPEAN UNION

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Ghid pentru  
**autoritățile locale și regionale**

Consiliul Europei

*Acest document a fost produs în cadrul unui proiect cofinanțat de către Uniunea Europeană și Consiliul European. Punctele de vedere exprimate aici nu reflectă opinia oficială a nici uneia din părți.*

*Toate drepturile rezervate. Nici o parte a acestei publicații nu poate fi tradusă, reprodusă sau transmisă, sub nici o formă sau mijloace, electronice (CD-Rom, Internet, etc.) sau mecanice, inclusiv fotocopiere, înregistrare sau orice stocare sau sistem de recuperare, fără permisiunea în scris a Congresului Puterilor Locale și Regional a Consiliului European  
(F-67075 Strasbourg Cedex sau congress.adm@coe.int).*

*Design:  
Rgoli, Georgia*

*Machetare:  
Sinectica Com Srl, Moldova*

*Prima ediție, Decembrie 2017  
Imprimat în Tbilisi de către VT Georgia*

**Autor**

Acest ghid a fost elaborat de International Organisation Development Ltd. (IOD PARC)

# CUPRINS

---

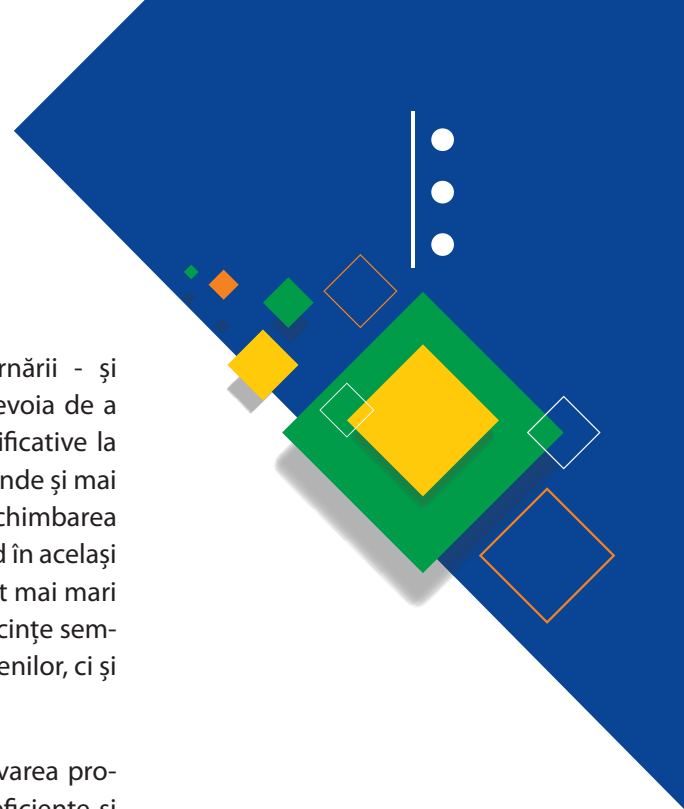
PREFAȚĂ	4
INTRODUCERE	6
FIȘĂ STATISTICĂ COMUNITARĂ ADAPTATĂ	9
INTERVIURI SEMI-STRUCTURATE	15
SCURT SONDAJ PRIVIND CUNOȘTINȚELE, ATITUDINILE ȘI COMPORTAMENTUL	24
GRUPURI TEMATICE	32
INSTRUMENTUL ISTORIEI DE SUCCES	42
MODEL OPȚIONAL ISTORIE DE SUCCES PRIVIND SCHIMBAREA	45
PLAN DE REFERINȚĂ ȘI DE MONITORIZARE	47

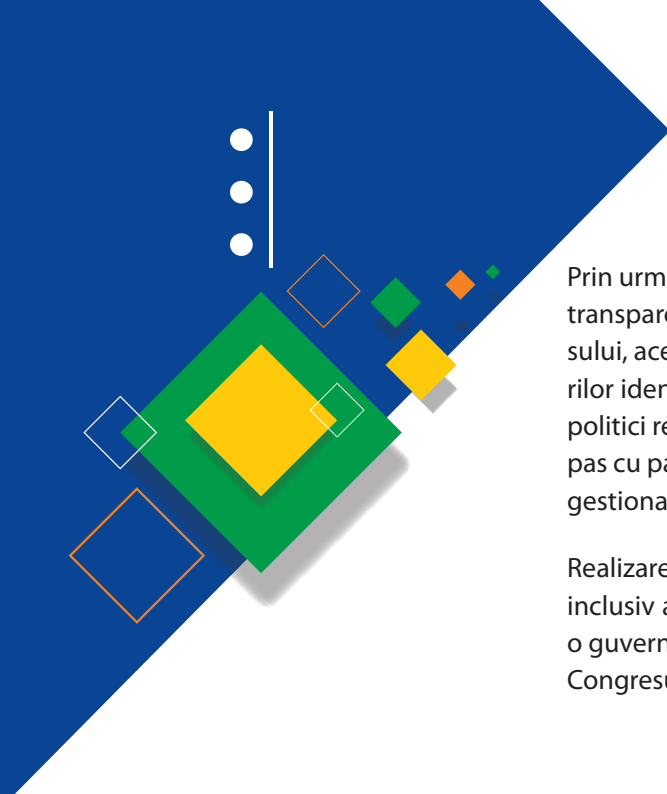
# PREFAȚĂ

În lumea schimbătoare de astăzi, diferite niveluri ale guvernării - și autoritățile locale nu sunt o excepție - se confruntă zilnic cu nevoia de a se adapta, dar mai presus de toate, de a oferi răspunsuri semnificative la provocările care apar. În plus, pentru a răspunde cerințelor crescânde și mai informate ale cetățenilor, autoritățile locale trebuie să conducă schimbarea pentru a oferi servicii publice mai bune și mai relevante, asigurând în același timp o administrare eficientă. Întrucât așteptările cetățenilor sunt mai mari decât oricând, lipsa capacității de a le face față poate avea consecințe semnificative, nu numai în ceea ce privește scăderea satisfacției cetățenilor, ci și erodarea încrederii publice.

Doar asigurând o guvernare democratică autentică prin promovarea proceselor decizionale incluzive și prin dezvoltarea unor instituții eficiente și responsabile, autoritățile locale vor fi capabile să răspundă așteptărilor și schimbărilor. O administrație publică locală transparentă, care respectă principiile comportamentului etic, ale guvernării deschise și responsabilității este esențială în acest sens. Cu această viziune, Congresul Puterilor Locale și Regionale al Consiliului Europei, în calitatea sa de forum politic și partener în consolidarea calității democrației locale și regionale în Europa, a lucrat direct cu primarii din Armenia, Georgia, Republica Moldova și Ucraina pentru a-i ajuta să își consolideze rolul de lider al schimbării.

Măsurarea calității democrației locale este o sarcină riguroasă, mai ales atunci când este vorba de gestionarea rezultatelor și a schimbărilor necesare, atunci când autoritățile locale trebuie să-și orienteze politicile, serviciile și abordările pentru a răspunde așteptărilor cetățenilor. Răspunsurile adecvate necesită o gestionare adecvată și, mai important, o monitorizare continuă.





Prin urmare, pe baza experiențelor și, în special, a inițiativelor locale privind transparența și participarea cetățenilor, susținute de Secretariatul Congresului, acest ghid urmărește să ajute autoritățile locale să răspundă provocărilor identificate, să recunoască nevoile și să dezvolte o abordare bazată pe politici responsabile și care corespund necesităților. Acesta oferă îndrumare pas cu pas pentru evaluarea cu succes a eficienței politicilor locale și pentru gestionarea eficientă a schimbării în comunitățile locale.

Realizarea unor modalități inovatoare și creative de implicare a cetățenilor, inclusiv a femeilor, a tineretului și a minorităților, reprezintă un test pentru o guvernare democratică în secolul 21, iar acest ghid reprezintă contribuția Congresului la acest efort.



**Andreas Kiefer**  
Secretar General  
Congresul Puterilor Locale și Regionale

# INTRODUCERE

Obiectivul acestui document este să ofere o prezentare generală a unui set de instrumente menite să sprijine elaborarea bazei de referință, colectarea datelor și analizarea proiectelor sau a inițiativelor locale.

Pregătit cu sprijinul Organizației Internaționale pentru Dezvoltare Ltd (IOD PARC), organizație cu sediul în Marea Britanie, axată pe dezvoltarea organizațională și evaluarea performanței, acest ghid a fost elaborat pentru a sprijini autoritățile locale din Armenia, Georgia, Moldova și Ucraina în implementarea inițiativelor din domeniul eticii, transparenței și participării cetățenilor, în vederea aplicării sale ca instrument de măsurare a schimbării în cadrul oricărui alt proiect sau inițiativă locală.

Ghidul a fost elaborat în cadrul programului tematic “Consolidarea cadrului instituțional al autonomiei locale”, finanțat de Uniunea Europeană și Consiliul Europei și implementat de Consiliul Europei prin intermediul Parteneriatului pentru Bună Guvernare (PGG) 2015-2017 pentru Armenia, Azerbaidjan, Georgia, Moldova, Ucraina și Belarus. Programul este implementat de Congresul Autorităților Locale și Regionale al Consiliului Europei (Congresul), în strânsă cooperare cu Direcția Generală pentru Democrație.

Scopul programului tematic este de a sprijini reforma administrației locale și de a promova comportamentul etic al autorităților locale din țările respective. În special, urmărește să promoveze o guvernare locală mai eficientă, transparentă și etică și să crească participarea cetățenilor.

În sens extins, publicul țintă al acestui document poate fi reprezentat de funcționarii publici care, în contextul de față, pot fi primari, reprezentanți aleși la nivel local și personalul care lucrează la primărie.

Instrumentele acoperite de acest document au fost adaptate pentru a facilita utilizarea acestora de către dvs. Totuși, câteva dintre instrumente necesită într-adevăr o înțelegere mai aprofundată, dincolo de nivelul de începător. Mai mult, fiecare instrument implică un nivel diferit de efort necesar în ve-

## Notă privind modul de utilizare a acestui document



*Vă rugăm să utilizați instrumentele și sugestiile din cadrul acestui document în măsura în care și la momentul când aveți nevoie de acestea.*



*Acestea pot fi utile în etapa de implementare a proiectului sau poate preferați să faceți referire la acestea în mod independent.*



*În final, vă rugăm să priviți acest document ca un bun punct de pornire pentru modul în care puteți asculta vocea comunității dvs.*

derea implementării. Tabelul 1 de mai jos indică nivelul de efort<sup>1</sup> (ridicat, mediu sau scăzut) și de competență<sup>2</sup> (începător, intermediar, experimentat) necesar pentru utilizarea instrumentului respectiv. De asemenea, acesta include câteva aspecte care trebuie avute în vedere în ceea ce privește calitatea datelor și etica. Pe măsură ce utilizați instrumentele, vă rugăm să consultați din nou acest tabel.

**Documentul include un ghid introductiv cu privire la șase instrumente de analiză și monitorizare.** Structura acestui document prezintă șase instrumente, care vor fi utilizate în funcție de necesități. Acesta începe cu instrumentele utilizate pentru elaborarea bazei de referință:

- 1) fișă statistică comunitară adaptată;
- 2) Interviuri semi-structurate și
- 3) scurt sondaj privind cunoștințele, atitudinile și comportamentul (KAB).

Apoi sunt prezentate instrumentele care urmează să fie utilizate, pe lângă acestea, pentru monitorizare și revizuire:

- 4) grupuri tematice;
- 5) poveste de succes și
- 6) opțional, poveste semnificativă privind schimbarea.

Documentul se încheie cu un plan care vă arată cum puteți, dacă doriți, să utilizați împreună instrumentele pentru a organiza un sistem de referință și de monitorizare.

<sup>1</sup> Scăzut: 1 lună de muncă de la început (proiectare) până la sfârșit (redactare); Mediu: 1 până la 2 luni de muncă de la început până la sfârșit; Ridicat: mai mult de 2 luni

<sup>2</sup> Începător: nu a utilizat anterior instrumentul; Intermediar: a mai utilizat instrumentul; Experimentat: a utilizat instrumentul în diferite circumstanțe și se simte competent cu privire la toate aspectele legate de proiectare, analiză și redactare a datelor colectate.



Tabelul 1: Defalcarea eforturilor și a nivelului de competență pe instrumente

Instrument	Efort	Nivel de competență	Considerații
<b>Fișă statistică comunitară adaptată</b>	<i>Scăzut până la mediu</i>  Nivelul de efort este mai mare în cazul în care comunitatea este implicată în stabilirea criteriilor.	<i>Începători</i>  Trebuie să aibă suficientă încredere în sine pentru organizarea unei întruniri publice și gestionarea procesului de votare.	În cazul în care membrii comunității nu sunt implicați în stabilirea criteriilor, aceștia trebuie să fie cel puțin de acord cu criteriile care sunt evaluate.
<b>Interviuri semi-structurate</b>	<i>Mediu până la ridicat</i>  În funcție de dimensiunea eșantionului și de nivelul de detaliu al notițelor luate. Analiza rezultatelor este cu atât mai dificilă, cu cât numărul acestora este mai mare.	<i>Experimentat</i>  Buna organizare a unui interviu este o competență care se dezvoltă în timp.	Gândiți-vă cine pe cine intervieveză. Poate persoana interviuată să se exprime liber, cu toată sinceritatea? Interviul se desfășoară într-un loc sigur? În măsura în care acest lucru este posibil, asigurați-vă că toate interviurile sunt confidențiale. Acest lucru înseamnă că toate datele asociate cu interviurile trebuie păstrate ca date anonime și, cu excepția cazului în care se convine altfel, acestea nu trebuie asociate cu nicio persoană (de ex., persoana x a spus y) în nicio formă redactată a interviului.
<b>Grupuri tematice</b>	<i>Mediu până la ridicat</i>  Înființarea și organizarea unui grup tematic necesită timp. Analiza rezultatelor este, de asemenea, cu atât mai dificilă, cu cât numărul acestora este mai mare.	<i>Experimentat</i>  Coordonatorul trebuie să se asigure că toată lumea își exprimă punctul de vedere și contribuie la discuții. De asemenea, este important să știți să păstrați tăcerea și să lăsați o conversație să se desfășoare.	Pe cât posibil, asigurați-vă că grupul respectiv este echilibrat în ceea ce privește sexul și vârsta.  Solicitați tuturor participanților să își exprime acordul cu privire la confidențialitatea completă a ceea ce se discută în cadrul grupului tematic.
<b>Scurt sondaj privind cunoștințele, atitudinile și comportamentul</b>	<i>Mediu</i>  Nivelul de efort este direct proporțional cu dimensiunea eșantionului.	<i>Începător până la intermediar</i>  Competența constă în punerea celor mai utile întrebări și în analizarea răspunsurilor.	Pentru a asigura calitatea datelor și etica procedurii atunci când interacționează cu participanții la sondaj, intervievatorul trebuie să asigure persoana interviuată că răspunsurile date sunt confidențiale.
<b>Poveste de succes</b>	<i>Scăzut</i>  După selectarea poveștii, cea mai mare parte a muncii a fost deja realizată.	<i>Începător</i>  Este nevoie de un scriitor competent pentru ca povestea să fie prezentată cu acuratețe	Aceasta este poate una dintre multele povești pe care comunitatea și primăria le agreează, prin urmare selectarea sa este mai relaxată decât instrumentul de poveste privind schimbarea, prezentat mai jos.  Totuși, este importantă validarea poveștii care urmează să fie spusă. De exemplu, persoana respectivă a făcut ceea ce a spus că a făcut? Verificați acest lucru. Apoi, validați, de asemenea, și consecințele faptelor respective.

# FIȘĂ STATISTICĂ COMUNITARĂ ADAPTATĂ

## Introducere

Procesul de elaborare a fișei statistice comunitare (CSC) este un instrument de monitorizare bazat pe comunitate. Un instrument pentru asigurarea responsabilității sociale și publice și a promptitudinii furnizorilor de servicii. Acesta utilizează „comunitatea” ca unitatea sa de analiză și este centrat pe monitorizare la nivel local/de facilitate. Este un instrument puternic de capacitate deoarece reunește furnizorii de servicii și beneficiarii. Acesta este utilizat pentru colectarea percepțiilor utilizatorilor privind calitatea, eficiența și transparența.

Realizarea unui CSC eficace necesită îndeplinirea următoarelor criterii. Am inclus, cu *caractere cursive*, supozițiile noastre privind modul în care trebuie să se desfășoare un CSC pentru programul regional, pentru ca aceste criterii să fie îndeplinite.

### DESCRIERE SUCCINTĂ

**Prin derularea unui proces CSC, comunitatea are posibilitatea de a participa la evaluarea serviciilor sau a altor aspecte importante ale vieții comunității. Acesta furnizează un feedback direct demnitarilor aleși care, la rândul lor, pot stabili prioritățile privind acțiunile întreprinse de primărie.**

*Acesta contribuie la dezvoltarea vocii comunității, a transparenței și la cultivarea răspunderii.*

1. Înțelegerea contextului socio-politic al guvernării și structura finanțelor publice la nivel descentralizat. *Primarul va contribui la stabilirea întrebărilor care vor fi puse membrilor comunității și se va asigura că toate neînțelegerile sunt eliminate în ziua respectivă.*
2. Competența tehnică a unui grup intermediar în vederea facilitării procesului. *Este de dorit ca îndrumătorul să fie de față pentru a sprijini/a facilita procesul scurt.*
3. O campanie publicitară puternică pentru asigurarea unei participări maxime în rândul membrilor comunității și a altor părți interesate de la nivel local. *Se propune ca fișa statistică să fie utilizată la evenimentului de lansare la care participă membrii comunității.*
4. Pași mențiți să contribuie la instituționalizarea desfășurării de acțiuni civice iterative. *Se preconizează ca fișa statistică să fie apoi adaptată pentru a fi utilizată pe website-ul primăriei, unde primarul ar putea lua periodic „pulsul” comunității, pentru a afla ce merge bine, ce nu merge prea bine și unde trebuie să își îndrepte atenția.*



Utilizarea fișei statistice permite urmărirea mai multor tipuri diferite de activități (consultați lista de mai jos). În vederea acestui Program regional, ne concentrăm atenția asupra ultimelor 3 zone evidențiate cu caractere al-dine.

- e) urmărirea datelor înregistrate sau a cheltuielilor (de ex. disponibilitatea medicamentelor)
- f) monitorizarea calității serviciilor/proiectelor
- g) generarea unor criterii de performanță etalon care pot fi utilizate pentru alocarea resurselor și luarea deciziilor legate de buget
- h) compararea performanței la nivel de facilitate/district
- i) generarea unui mecanism de feedback direct între furnizori și utilizatori
- j) dezvoltarea capacității locale
- k) consolidarea vocii cetățenilor și capacitatea comunității.

### Cum să concepem o fișă statistică

În scopul realizării acestui program de lucru, abordarea CSC a fost adaptată. Aceasta a fost scurtată pentru a deveni un mecanism utilizat pentru obținerea de feedback direct de la întreaga comunitate cu privire la o serie întreagă de aspecte. Pentru a concepe fișa statistică, există doar câteva opțiuni relevante pe care un primar sau o echipă a primăriei le poate avea în vedere, iar acestea sunt enumerate mai jos.

Totuși, înainte de a selecta cea mai bună opțiune, primarul și echipa acestuia ar trebui să se întrebe cât de des doresc să utilizeze acest instrument. Vor reveni la acest instrument peste un an? Ar putea acesta deveni o metodă de comunicare pe termen lung cu membrii comunității? Dacă răspunsul la aceste întrebări este da, atunci ar putea fi util să se aloce mai mult timp



- FIȘĂ STATISTICĂ
- COMUNITARĂ
- ADAPTATĂ

selectării unor criterii durabile. În acest fel, primarul și echipa acestuia vor avea o perspectivă longitudinală (adică o imagine în timp) a nivelului de satisfacție al comunității față de criteriile alese.

- 1:** Primarul stabilește criteriile pentru fișa statistică și solicită comunității să aprobe aceste criterii la începutul întrunirii de evaluare (cu posibilitatea aducerii de modificări criteriilor respective).
- 2:** Primarul lucrează împreună cu un grup mic de reprezentanți ai comunității în vederea stabilirii criteriilor. Primarul poate face acest lucru punând câteva întrebări scurte cu privire la percepțiile membrilor comunității privind principalele teme de interes, de ex. serviciile de sănătate, școli, etică, transparență și participarea cetățenilor. Pentru a iniția discuțiile, acesta poate da un exemplu - cât de bine se pricepe personalul nostru să împărtășească cetățenilor ceea ce se întâmplă? Acesta ar putea solicita apoi membrilor comunității să convină asupra unei liste complete de criterii pe baza cărora să se întocmească un punctaj.
- 3:** Implică adunarea întregii comunității (sau a unui număr cât mai mare de membri) în vederea convenirii criteriilor de evaluare. Acest proces presupune mult mai multă muncă și reprezintă o adevărată provocare din punct de vedere organizatoric; cu toate acestea, reprezintă modul în care este utilizat în mod tradițional acest instrument. Fișa statistică este în mod normal utilizată într-o locație situată în aer liber unde toți membrii comunității se pot aduna pentru a discuta temele vizate.



## Procesul de evaluare

Indiferent care opțiune este aleasă, comunitatea „evaluează” lista finală. Rețineți că niciun reprezentant ales la nivel local nu poate participa la această evaluare și, în general, procesul de evaluare trebuie organizat de altcineva, și nu de un funcționar public<sup>3</sup>, de exemplu de către un profesor local, o moașă sau un medic. Punctajul este exprimat sub formă de procente calculate pentru diferite evaluări (de la 1 la 5). Toate observațiile sunt adăugate în ultima coloană din partea dreaptă. Consultați fișa statistică prezentată mai jos.

Criterii generate de comunitate	Punctaj					Observații
	1	2	3	4	5	
	Extrem de inadecvat	Inadecvat	OK	Adecvat	Extrem de adecvat	
Disponibilitatea personalului primăriei	<introduceți Punctaj %>					

Pentru a vă asigura că acest proces este unul favorabil incluziunii (persoanele analfabete pot fi, de asemenea, implicate), metoda de evaluare implică utilizarea unei fețe care exprimă diferite niveluri de acord sau de dezacord (consultați exemplul de mai jos). Întrebările trebuie citite cu voce tare și trebuie să fie de asemenea vizibile și scrise cu litere mari. Acest lucru se poate realiza prin desenarea/scrierea acestora pe un perete sau pe o foaie. Dacă această metodă urmează să fie utilizată în mod curent pentru discuțiile civice, poate fi oportună utilizarea unui panou mai personalizat, care să rămână un dispozitiv utilizat permanent. Așadar, criteriile rămân aceleași și, periodic, membrii comunității se întrunesc pentru a face evaluarea pe baza acestora. Toate aceste opțiuni funcționează.

<sup>3</sup> Este posibil să nu se identifice nicio persoană care să poată facilita procesul de evaluare. În acest caz, cineva de la primărie poate facilita procesul, dar toți membrii comunității trebuie să fie de acord cu această decizie. În caz contrar, există un risc ridicat ca datele să nu fie fiabile, de ex. membrii comunității ar putea spune ceea ce vor să audă cei de la primărie.






● FIȘĂ STATISTICĂ  
● COMUNITARĂ  
● ADAPTATĂ

În funcție de dimensiunea comunității, este posibil ca majoritatea cetățenilor municipiului să fie implicați în procesul de evaluare. Dacă acest lucru nu este posibil, atunci este recomandabil să fie selectat un grup aleatoriu de cetățeni care să reprezinte întreaga comunitate. Dacă aceasta este cea mai bună opțiune, atunci este important ca același grup de persoane să fie utilizat atunci când se elaborează fișe statistice de urmărire, pentru a avea o imagine despre cum stăteau lucrurile înainte și cum stau după.

Decizia finală cu privire la punctajul care trebuie asociat fiecărui criteriu trebuie luată în dialog cu comunitatea. Punctajul obținut este apoi consemnat.

### Lecții învățate în vederea utilizării cu succes a acestui instrument

Acest instrument și această metodă sunt foarte populare în dezvoltarea internațională, acolo unde se utilizează programe de răspundere socială. Câteva sfaturi importante privind utilizarea acestui instrument sunt subliniate mai jos prin comentarii cu caractere *cursive*.

Criterii	Expresia feței	Scor
Foarte rau		1
Rau		2
Acceptabil		3
Bine		4
Foarte bine		5

- Înțelegerea contextului socio-politic de guvernare de la nivel local este esențială. *Inițiativele/proiectele/serviciile implicate au fost concepute și sunt deținute de către primăriile locale. Sperăm că acest lucru va asigura relevanța criteriilor.*
- Un intermediar cu competențe tehnice care să faciliteze procesul. *Există un întreg spectru de capacități solicitate de către aceste inițiative. Poate că acolo unde competența este în curs de formare, ar fi de dorit să fie invitat îndrumătorul pentru a sprijini procesul de facilitare.*
- O campanie puternică de diseminare a informațiilor și de sensibilizare a publicului pentru a se asigura o participare eficace a membrilor comunității. *Se recomandă ca fișa statistică să fie utilizată în timpul evenimentelor de lansare a proiectului sau la întrunirile anuale pentru a beneficia de o participare maximă.*



- Participare/cumpărare impusă pentru furnizorul de servicii. *Domeniul de aplicare al criteriilor de pe fișa statistică poate fi vast. Prin luarea deciziei de elaborare a unei fișe statistice, primăria se angajează în mod indirect să urmărească toți furnizorii de servicii (din domeniul îngrijirii medicale, educației și așa mai departe).*
- Urmărire coordonată. *Se sugerează că, dacă este cazul, fișa statistică este de asemenea completată la sfârșitul unui proiect/al unei perioade de timp, pentru a vedea dacă există schimbări aparente în ceea ce privește nivelul de satisfacție/insatisfacție al comunității. Totuși, vă rugăm să rețineți că există mulți factori implicați în reușita procesului și în ceea ce privește luarea de inițiative și, deseori, nu va fi posibil ca schimbarea să poată fi atribuită în mod direct proiectului, cu excepția cazului în care există un lanț clar de rezultate (de ex. am întreprins această acțiune, apoi s-a întâmplat acest lucru ca urmare directă a contribuției noastre, fără implicarea altor actori sau factori).*

## Provocări

În final, următoarele aspecte sunt importante și trebuie avute în vedere.

- Furnizorii de servicii și factorii de decizie politică s-ar putea simți amenințați de inițiativa CSC.
- Nu există nicio garanție că furnizorii de servicii vor fi receptivi la problemele identificate.
- Furnizorii de servicii de la nivel local nu au întotdeauna capacitatea de a implementa schimbarea.
- Riscul ca procesul CSC să fie dezamăgitor dacă îmbunătățirile nu sunt implementate.

# INTERVIURI SEMI-STRUCTURATE

## Ce este un interviu semi-structurat?

Un interviu semi-structurat este o metodă de investigare calitativă care combină un set prestabilit de întrebări deschise (întrebări care facilitează discuțiile) cu posibilitatea ca intervievatorul să exploreze în continuare anumite teme sau răspunsuri. Un interviu semi-structurat nu limitează respondenții la un set de răspunsuri prestabilite (spre deosebire de un chestionar structurat).

Interviurile semi-structurate sunt utilizate pentru a înțelege cum funcționează intervențiile și cum ar putea fi acestea îmbunătățite. Un interviu semi-structurat permite, de asemenea, respondenților să discute și să ridice aspecte pe care este posibil să nu le fi luat în considerare.

Interviurile semi-structurate sunt un hibrid între un sondaj structurat și o conversație liberă. Acestea sunt în special utile pentru colectarea de informații cu privire la ideile, opiniile sau experiențele oamenilor. Sunt deseori utilizate în cadrul evaluării nevoilor și în conceperea sau evaluarea de programe. Interviurile semi-structurate (sau interviurile din cadrul acestui document) nu trebuie utilizate pentru colectarea de informații numerice, cum ar fi numărul de gospodării cu plase pentru paturi sau numărul de fermieri care utilizează îngrășăminte. În aceste situații este mai potrivit un sondaj cantitativ.

Pentru ca interviurile să fie organizate în mod adecvat, aveți nevoie de: i) timp dedicat desfășurării acestora (transcrierea, analiza și redactarea interviurilor necesită timp); și ii) competențe privind buna organizare a interviului, pentru a vă asigura că datele colectate sunt utile și de o înaltă calitate. Mai jos, sunt prezentate câteva aspecte etice pe care ar fi bine să le aveți în vedere înainte de inițierea interviurilor.

### DESCRIERE SUCCINTĂ

**Interviurile semi-structurate oferă o înțelegere reală a opiniilor, a raționamentelor și a criticilor formulate de o persoană cu privire la numeroase subiecte.**

*Administat corect, un interviu reprezintă un spațiu sigur pentru explorarea a numeroase aspecte și teme variate.*



### **Luați în considerare următoarele aspecte etice:**

Deși vi se pare că purtați pur și simplu o conversație cu unele părți interesate, stând confortabil pe scaun, un interviu este de fapt un instrument de cercetare, așadar trebuie să aveți în vedere implicațiile etice. Trebuie să solicitați întotdeauna consimțământul informat al persoanei intervievate și să-i explicați scopul interviului și cum vor fi utilizate informațiile obținute. În unele cazuri, consimțământul poate fi acordat verbal, dar în alte cazuri, ar putea fi nevoie să obțineți consimțământul scris. Așadar, spre exemplu, un primar ar putea fi dispus să exprime opinii cu privire la nivelul serviciilor și la capacitatea sa în anumite domenii, dacă acesta este asigurat de confidențialitatea răspunsurilor sale.

Ar trebui de asemenea să aveți în vedere cine va realiza interviul (inclusiv dacă există un traducător) și dacă persoana respectivă este potrivită pentru tema discutată. În anumite culturi, este posibil să nu fie adecvat ca bărbații sau femeile să discute anumite teme. Este de asemenea inadecvat ca personalul de pe teren să intervieveze participanții cu privire la eficacitatea activităților desfășurate de aceștia, întrucât aceștia s-ar putea simți obligați să dea răspunsuri pozitive. Prin urmare, primarii trebuie să analizeze cu atenție pe cine doresc să intervieveze și care este persoana cea mai în măsură să coordoneze interviurile.

### **Cerințe privind coordonarea interviurilor semi-structurate:**

- Un ghid elaborat și testat în avans, în limba locală
- Un carnețel sau un reportofon.
- Interviurile semi-structurate nu ar trebui să dureze mai mult de o oră.

## Cum se coordonează un interviu semi-structurat:

### 1) Pregătiți un ghid al interviului:

Prin definiție, un interviu semi-structurat are nevoie de o structură, deși această structură trebuie să fie flexibilă. Această structură flexibilă este în mod normal furnizată printr-un ghid al interviului care enumeră principalele întrebări care vor fi puse. În mod normal, interviuatorul este liber să adauge întrebări sau să schimbe ordinea acestora, dacă acest lucru este necesar.

- Mai întâi scrieți întrebările interviului în limba locală: Dacă sunteți vorbitor nativ de limba engleză, ar putea fi tentant să scrieți întrebările mai întâi în limba engleză și apoi să le traduceți în limba locală (fie în prealabil, fie în timpul interviului). Ca și în cazul întrebărilor unui sondaj, acest lucru poate duce la o întregă serie de neînțelegeri și la confuzie, ceea ce poate face ca rezultatele interviului să fie inutile. Dacă este posibil, scrieți mai întâi întrebările interviului în limba locală și apoi traduceți-le în limba engleză sau în altă limbă, dacă este cazul.
- Lăsați spațiu pentru informațiile demografice: Este util să lăsați spațiu la începutul ghidului interviului pentru consemnarea principalelor informații demografice despre persoana interviu-vată. Acestea pot include date despre sex, vârstă, poziție, locație și nume (cu excepția cazului în care interviul este confidențial). Aceste informații vor fi utile în timpul analizei și redactării raportului, într-o etapă ulterioară.
- Utilizați întrebări deschise: Scopul unui interviu este să înțelegeți ideile, opiniile și experiențele oamenilor. Acestea sunt cel mai bine surprinse prin întrebări care nu au un set fix de răspunsuri, cum ar fi, de exemplu, întrebări de genul „Care este părerea dvs. despre X?” sau „Care sunt sentimentele dvs. față de Y?” Dacă formulați întrebări cu răspunsuri multiple, atunci trebuie să reconsiderați dacă nu ar fi mai bine să realizați un sondaj.

Este important să formulați întrebările într-un mod care să-i facă pe respondenți să furnizeze răspunsuri detaliate, în locul unor răspunsuri simple de tipul „Da” sau „Nu”. Spre exemplu, dacă primarul vrea să aște afle opinia cetățenilor cu privire la un anumit proiect, acesta ar putea fi interesat să pună întrebări de genul:

- Cum ați aflat despre acest proiect?
- În ce fel sunteți implicat în acest proiect? Care sunt punctele tari și punctele slabe ale proiectului?
- În ce mod v-a schimbat acest proiect modul dvs. de viață/modul de viață al comunității?
- Cum utilizați noile informații (sau competențe) în viața de zi cu zi?
- Ce obstacole vă împiedică să acționați?
- Cum vor beneficia alte persoane de acest proiect?
- Credeți că schimbările rezultate în urma acestui proiect vor continua?
- Ce alte tipuri de proiecte ar trebui implementate pentru dezvoltarea acestui proiect?

Este bine să aveți deja la îndemână formulate câteva întrebări, dar interviewerul trebuie de asemenea să fie pregătit să le extindă sau să exploreze întrebările predeterminate în funcție de necesități. Aceasta este esența interviurilor calitative.

### **Rezervați o secțiune pentru observațiile și opiniile interviewerului:**

Una din cele mai comune probleme legate de interviurile semi-structurate efectuate de către personalul programului este că interviewerul își strecoară opiniile personale atunci când ia notițe. Uneori poate fi



- INTERVIURI
- SEMI-STRUCTURATE
- 

dificil să identificăm care este opinia reală a persoanei intervievate și care este cea a intervievatorului. Una dintre cele mai bune modalități de prevenire a acestui lucru este să se rezerve un spațiu separat la sfârșitul formularului unde intervievatorul să își poată consemna propriile opinii subiective (de ex., „șeful a fost de față, așadar nu cred că aceasta a dat răspunsuri foarte exacte”, „Cred că motivul pentru care aceasta a spus că activitatea nu a fost utilă este pentru că nu a fost asigurată masa de prânz”).

### **Testați ghidul și formați intervievatorii:**

Este important să testați în prealabil ghidul și să organizați un chestionar de anchetă pilot, pentru a vă asigura că ghidul interviului funcționează în practică. Testarea prealabilă poate fi de asemenea utilizată ca o oportunitate pentru formarea intervievatorilor. De obicei este mai bine ca intervievatorii să fie formați utilizând interviuri reale, decât prin simpla trecere în revistă împreună a întrebărilor la birou.

### **2) Eșantionarea și cine va fi intervievat:**

Intervievați numărul necesar de persoane pentru a afla ceea ce doriți să știți.

Una dintre cele mai comune întrebări puse cu privire la interviuri este cât de mare ar trebui să fie eșantionul de persoane intervievate. Nu există un răspuns corect la această întrebare, pentru că acest lucru depinde de ceea ce vreți să știți.

O metodă care este utilizată deseori este să alegeți o serie de persoane din diferite medii și cu diferite poziții (de ex., persoane sărace, bogate, bătrâne, tinere, de sex masculin și feminin, membri ai comunității, lideri ai comunității etc.). Apoi, interviurile trebuie să continue până când nu mai puteți obține informații noi.

### 3) În timpul interviului:

- Începeți prin a întâmpina interviuatul și a face o introducere. Asigurați-vă că este foarte clar ce informații doriți să obțineți. Este important să știți foarte clar cui doriți să vă adresați, cum veți colecta informațiile (înregistrare, notițe etc.) și ce veți face cu ele. Spuneți oamenilor dacă interviurile și conținutul acestora sunt anonime sau nu și dacă ceea ce spun le va fi atribuit în mod direct. În cazul în care interviul este înregistrat, este important să obțineți consimțământul persoanelor interviuate. În funcție de politica organizației dvs., este posibil să aveți nevoie să obțineți un consimțământ scris.
- Dacă utilizați un traducător, atunci trebuie să vă asigurați că repetați întrebările principale cu acesta înainte, precum și orice întrebări suplimentare pe care doriți să le puneți. Traducătorul ar trebui să aibă o copie a ghidului interviului redactat în limba locală. Atunci când realizați interviul, așezați-vă în formă de triunghi, astfel încât toți trei să vă puteți vedea cu ușurință.
- Ascultați răspunsurile și puneți întrebări suplimentare: Când realizați un interviu, una din cele mai importante competențe este să ascultați cu atenție răspunsurile persoanei interviuate. Puteți apoi utiliza răspunsurile pentru a pune întrebări suplimentare și a obține mai multe informații utile.

De exemplu:

**Întrebare primară:** „Ce părere aveți despre...?”

**Răspuns:** „A fost în regulă”

**Întrebare secundară:** „De ce a fost în regulă? Puteți să-mi dați câteva exemple/mai multe detalii...?”



## ● INTERVIURI ● SEMI-STRUCTURATE ●

Aceasta este una dintre competențele cele mai dificile de învățat, în special dacă persoanele respective sunt obișnuite să realizeze sondaje complet structurate care nu necesită deloc creativitate. Ar putea fi util să includeți în ghidul interviului câteva sugestii de întrebări suplimentare. Cele mai comune întrebări suplimentare ar trebui să fie deja evidente în etapa de pre-testare.

- Consemnarea răspunsurilor se poate face prin luarea de notițe (sau prin înregistrare audio, dacă există această posibilitate). Luarea notițelor menține interviatorul implicat în proces. Luarea notițelor permite interviuatorului să sublinieze punctele principale care urmează să fie explorate mai departe.
- Consemnați citatele cheie cuvânt cu cuvânt: Deseori, interviuatorul ia notițe scrise de mână pe formularul cu ghidul interviului. Cu toate acestea, unul dintre pericolele acestei practici este că „vocea” originală a interviuatului se va pierde. Așadar, chiar dacă interviuatorul ia notițe în timpul interviului, este foarte important să încerce să scrie citatele cheie cuvânt cu cuvânt în limba în care au fost spuse.
- Decizia cu privire la încheierea interviului poate depinde de o serie de factori. Spre exemplu, interviuatorul poate fi de părere că și-a epuizat întrebările și că nu mai poate obține informații noi sau respondentul pare obosit sau trebuie să onoreze alte angajamente. O bună practică este ca interviuatorul să rezume principalele puncte despre care consideră că reprezintă contribuția respondentului deoarece astfel, respondentul are o ultimă posibilitate să elaboreze sau să clarifice unele puncte. Este important să mulțumiți la final respondentului pentru timpul acordat și să îi dați datele de contact ale interviuatorului.

#### 4) Analizarea și interpretarea datelor:

Utilizați rezultatele pentru a elabora povești contrastante sau pentru a identifica teme comune: Există două modalități de bază pentru a analiza și a raporta datele obținute în urma interviului - le puteți utiliza pentru a scrie povești sau pentru a identifica teme comune.

Utilizați interviurile pentru a identifica persoanele care au diferite idei despre succesul programului. Spre exemplu, în cadrul unui program dedicat micro-întreprinderilor, găsiți o persoană care desfășoară o activitate de succes, una a cărei întreprindere are un succes moderat și una a cărei întreprindere a dat faliment. Apoi utilizați interviurile pentru a spune poveștile individuale ale persoanelor respective, incluzând citate directe din interviuri.

Metoda alternativă este să desemnați un grup de persoane care să analizeze toate interviurile pentru a identifica temele comune. O temă comună este ceva care este afirmat în mod repetat de către diferite persoane intervievate. Spre exemplu, în cadrul unui program de formare, este posibil ca multe persoane să fi afirmat că sesiunile de formare sunt prea lungi. Această afirmație constituie o temă. După ce ați identificat toate temele, le puteți descrie într-un raport.

#### Ce faceți cu rezultatele?

Constatările identificate în urma mai multor interviuri sunt reunite, așa cum se sugerează mai sus, în vederea interpretării. Apoi, este responsabilitatea cercetătorului coordonator să decidă cum să includă datele obținute în urma interviurilor într-un raport sau într-un produs final. Este posibil ca temele rezultate în urma interviurilor să valideze datele obținute în urma altor fluxuri de anchetă (de ex. pe baza unei fișe statistice sau a unui sondaj). Dacă reușiți să identificați aceeași temă care rezultă din mai multe fluxuri de date, atunci acest lucru vă spune că respectiva constatare este validă!

După ce ați reunit toate datele obținute în urma interviurilor și cu alte constatări, trebuie să vă finalizați lucrarea și să faceți câteva recomandări. Acest lucru se poate face în cadrul unui raport oficial sau într-o scurtă notă. Este

## ● INTERVIURI ● SEMI-STRUCTURATE ●

important să diseminați cetățenilor rezultatele bazei de referință sau ale informațiilor analizate. Asigurați-vă că feedback-ul oferit de beneficiar ocupă un loc central în tot ceea ce faceți.

### **Opțional** **Mostră de ghid al interviului pentru primar<sup>4</sup>**

**Instrucțiuni** - Scopul interviului este să stabilească o bază de referință în ceea ce privește capacitatea primăriilor incluse în cadrul întregului Program regional. În plus, aceasta este o oportunitate ca oamenii să vă asculte vorbind, în calitate de primar, despre prioritățile dvs. pe scară mai largă, în ceea ce privește promovarea unei guvernări democratice, care poate nu au fost surprinse în formularul de cerere. Interviul nu va dura mai mult de o oră.

1. De cât timp sunteți primar?
2. Ce priorități au fost identificate pentru primăria dvs.?
3. Care sunt principalele probleme cu care se confruntă primăria dvs.? Și pentru cine (mai exact, care sunt principalele părți interesate)?
4. Care sunt soluțiile propuse de dvs.?
5. Care este locul ocupat de programul de lucru în colaborare cu Consiliul Europei în această ecuație? *Reamintiți, dacă vi se solicită acest lucru, ce înseamnă cod de etică, administrație autonomă locală transparentă și participarea cetățenilor.*
6. Ce sisteme utilizați în prezent pentru gestionarea financiară? *În cazul în care nu utilizați niciun sistem oficial, care sunt procesele și procedurile pe care le urmați? Cine este responsabil de acestea?*
7. Ce sisteme sunt utilizate în prezent pentru gestionarea proiectelor? *Din nou, în cazul unui sistem informal, care sunt procesele și procedurile pe care le urmați? Cine este responsabil de acestea?*
8. Care sunt rezultatele pe care le așteptați la sfârșitul proiectului?
9. Mai aveți altceva de adăugat?

<sup>4</sup> Această mostră de ghid este inclusă pentru a sprijini îndrumătorii în activitatea acestora de stabilire a unei baze de referință pentru primari.



### INSTRUMENTUL 3

# SCURT SONDAJ PRIVIND CUNOȘTIINȚELE, ATITUDINILE ȘI COMPORTAMENTUL

## Ce este un sondaj KAB?

Un sondaj KAB este un test standardizat cu privire la cunoștințele, atitudinile și comportamentele oamenilor privind (în acest caz) elementele de bază ale administrației autonome locale. Acesta poate include o listă finală de teme sau de perspective, de ex., transparența în administrația autonomă locală, participarea cetățenilor și etica pentru a înțelege ce înseamnă o guvernare democratică. Este important să știm care sunt părerile și practicile uzuale ale beneficiarilor, astfel încât intervențiile să poată aborda problemele într-un mod acceptabil și viabil.

Principalul obiectiv al unui sondaj KAB este:

- Să cuantifice comportamentul tipic al populației țintă și ceea ce stă la baza acestuia, prin raportare la anumiți indicatori.

Principalele rezultate ale sondajului sunt:

- Identificarea cunoștințelor și a câtorva dintre practicile uzuale ale oamenilor din zona de intervenție, în raport cu anumite teme (în exemplul de mai jos, temele avute în vedere sunt următoarele: transparența administrației autonome locale, etica și participarea cetățenilor).
- Stabilirea unei baze de referință cu care să fie comparată în viitor situația respectivă, în vederea evaluării schimbării de comportament în timp și, prin urmare, a impactului pe termen lung al programului.

## DESCRIERE SUCCINTĂ

**După ce primăria devine conștientă de cunoștințele și atitudinile membrilor comunității, aceasta poate începe să lucreze împreună cu cetățenii, pentru a obține schimbarea dorită.**

*Acesta contribuie la dezvoltarea vocii comunității, a transparenței și la cultivarea răspunderii.*

- 
- SCURT SONDAJ PRIVIND
  - CUNOȘTINȚELE, ATITUDINILE
  - ȘI COMPORTAMENTUL

### Cum este conceput?

Persoana care concepe sondajul scurt trebuie să cunoască foarte bine temele analizate. Acest lucru înseamnă că persoana respectivă este capabilă să elaboreze întrebări sau afirmații care reflectă cu acuratețe aspectele de drept, opiniile comune și, poate, că este la curent cu nivelurile actuale de comportament în raport cu anumite teme. O astfel de persoană poate elabora cu abilitate o listă inițială de teme/afirmații la fiecare categorie. Această listă trebuie să fie analizată de către primărie. Prima analiză se face pentru a verifica dacă toate temele necesare sunt incluse pe listă.

După ce se verifică includerea pe listă a temelor corespunzătoare, persoana care concepe sondajul elaborează afirmațiile sau întrebările la care respondentul va răspunde cu Adevărat/Fals pentru cunoștințe sau va utiliza scala Likert (își va exprima nivelul de acord cu o anumită afirmație prin evaluarea acesteia cu o notă între 1 și 5) pentru atitudini și comportamente. Apoi are loc cea de-a doua analiză făcută de către primărie. În timpul acestei analize, se administrează un sondaj pilot pe 2 până la 3 persoane pentru a se asigura coerența înțelegerii afirmațiilor și pentru a se verifica dacă afirmațiile la care se răspunde cu adevărat/fals sunt exacte. Într-adevăr, este recomandabil să se asigure că

- Întrebările nu sunt părtinitoare și nu există „întrebări care sugerează răspunsul”;
- Acolo unde acest lucru este posibil, întrebările trebuie să fie legate de o prioritate strategică a primăriei;
- Răspunsurile trebuie să ofere o înțelegere semnificativă; și
- Întrebările trebuie să evite orice încercări evidente de auto-promovare.

Pe baza acestui material, se va elabora un scenariu de chestionar telefonic de două pagini care conține un set de elemente adevărate/false ce testează cunoștințele respondenților cu privire la o anumită temă, de ex. guvernarea democratică, un set de elemente de tip Likert începând de la „sunteți total de acord” (=1), la „sunteți nesigur(ă)” (=3) și până la „sunteți total în dezacord” (=5) cu privire la atitudinile respondenților și un set de elemente de



tipul adevărat/fals cu privire la comportamentul respondenților. Aceste elemente sunt urmate de un set de întrebări demografice standard cu privire la sex, vârstă și așa mai departe.

Sondajul este apoi administrat aleatoriu<sup>5</sup> unui eșantion de gospodării care sunt contactate telefonic pentru a colecta răspunsurile acestora la afirmațiile din chestionar.

### Cum este implementat sondajul? Dimensiunea eșantionului?

Sondajul KAB poate fi implementat în mai multe feluri diferite în funcție de dimensiunea eșantionului și de disponibilitatea personalului care administrează sondajul. Administrarea unui sondaj de mari dimensiuni nu intră în sfera de aplicare a celor mai multe activități desfășurate de primărie. Prin urmare, se recomandă ca primarul, împreună cu echipa să decidă perioada maximă care poate fi dedicată sondajului, câte persoane pot lucra la acesta raportat la nevoi/beneficiile care pot fi obținute din informațiile respective.

În cazul în care eșantionul este de dimensiuni mai mici și primăria poate dedica o mică echipă care să contacteze telefonic gospodăriile pentru a colecta răspunsurile la întrebări, acest lucru ar fi ideal. Dacă, totuși, dimensiunea eșantionului este mai mare, atunci primăria ar putea decide să administreze un sondaj online. Instrumentele de sondaj, cum ar fi Fluid Surveys, sunt ușor de utilizat și de organizat. Aceasta presupune, desigur, acces la internet și o adresă de e-mail pentru fiecare destinatar.

Următoarele termene pot fi utilizate în scop orientativ:

- Conceperea sondajului: 2 zile
- Organizarea sondajului online: 2 zile
- Formarea persoanelor care să se ocupe de gestionarea sondajului online sau formarea persoanelor care se vor ocupa de administrarea sondajului telefonic: 1 zi

<sup>5</sup> Aleatoriu înseamnă că

- Fiecare gospodărie este selectată la întâmplare
- Fiecare gospodărie are o șansă egală de a fi selectată
- Noi nu „alegem” gospodăriile (de ex. pentru că sunt mai ușor accesibile)



- SCURT SONDAJ PRIVIND
- CUNOȘTINȚELE, ATITUDINILE
- ȘI COMPORTAMENTUL

- Convenirea asupra listei de respondenți la sondajul online sau convenirea asupra listei de respondenți la sondajul telefonic: 2 zile
- Administrarea sondajului (include urmărire, asigurarea unui eșantion suficient) online: 1 până la 2 săptămâni
- Verificarea datelor (verificați dacă toate răspunsurile sunt valide): 1 zi
- Introducerea datelor în foaia de calcul (numai pentru sondajele telefonice): Peste 3 zile (variază foarte mult în funcție de dimensiunea eșantionului)
- Analizarea datelor: 1 săptămână
- Redactarea rezultatelor: 1 săptămână
- Diseminarea rezultatelor: în funcție de necesități.

În cazul în care administrarea sondajului este problematică, atunci primăria ar putea dori să partajeze sondajul pe site-ul său web proaspăt lansat. Pentru perioade scurte de timp, o echipă ar putea iniția sondajul pe site-ul web, l-ar putea promova și solicita oamenilor să răspundă la întrebări. Sondajul va fi apoi închis, iar apoi un sondaj ulterior va fi organizat când primăria va putea vedea dacă s-a produs o schimbare.

### **Gestionarea eșantionului: cine răspunde și când?**

Gospodăria ca unitate poate consta dintr-o singură persoană, un cuplu căsătorit, o tânără familie, o persoană în vârstă care locuiește singură sau multe alte combinații. Sondajul va consemna vârsta și sexul respondenților. Cu toate acestea, persoana care gestionează procesul general de sondare trebuie să abordeze în mod activ generarea de răspunsuri de către toate segmentele populației locale, precum și obținerea de răspunsuri atât de la bărbați, cât și de la femei. Într-adevăr, administratorul sondajului din țara respectivă ar trebui să se gândească bine când ar trebui să contacteze telefonic gospodăriile, întrucât acest lucru poate afecta direct cine este acasă la momentul respectiv pentru a răspunde la telefon. Alteori, ar putea exista posibilitatea alegerii între mai mulți membri ai unei familii și, în acest caz,



sondajul ar putea fi adresat către membrii de sex feminin dacă tendința este să se înregistreze în general răspunsuri de la membri de sex masculin.

Trebuie să fiți foarte atenți în ceea ce privește momentul lansării sondajului. Dacă acest moment urmează după un eveniment comunitar semnificativ, acest lucru poate cauza părtinire în răspunsurile date de membrii eșantionului. Este important ca acest sondaj să fie efectuat pe cât posibil în afara evenimentelor organizate de primărie, astfel încât eșantionul să conțină opinii cât mai puțin părtinitoare și să fie cât mai reprezentativ la momentul respectiv pentru cunoștințele, atitudinile și comportamentele existente.

### Stocarea și analiza rezultatelor

Toate datele colectate în urma sondajului trebuie să fie stocate într-o foaie centrală de calcul sau într-un document Word. Dacă este posibil și dacă există o conexiune fiabilă la internet, sondajul poate fi creat cu ajutorul Fluid Survey, iar rezultatele pot fi introduse de către interviewer pe măsură ce se desfășoară sondajul. Răspunsurile trebuie să fie păstrate confidențiale (fiecărui respondent fiindu-i asociat un număr și nu un nume). Rezultatele acestui sondaj sunt apoi partajate cu primarul și cu echipa de cercetare în vederea analizării.

### Ce ați putea constata?

Utilizând datele primare generate pe baza acestui exercițiu și testele oarecum brute pentru a măsura nivelul de cunoștințe, atitudini și comportamente, este posibil să se ajungă la mai multe concluzii diferite. Spre exemplu, este posibil să se analizeze dacă diferitele grupuri de vârstă și persoanele de sex feminin sau masculin au atitudini favorabile temei în cauză și dacă sexul persoanelor are o influență relativ mai mare decât vârsta. Este de asemenea posibil să vedem sau să contorizăm câte persoane și de ce sex și vârstă au aceleași atitudini. De asemenea, se poate analiza proporția de membri ai eșantionului comunitar care au un anumit comportament.

Alte diferențe de interese care pot fi explorate ar putea fi următoarele: (1) este criteriul de sex mai influent decât criteriul de tinerețe în cazul



- SCURT SONDAJ PRIVIND
- CUNOȘTIȚELE, ATITUDINILE
- ȘI COMPORTAMENTUL

eșantionului dvs.? Spre exemplu, au fost fetele mai înclinate spre anumite atitudini, în timp ce atitudinile favorabile au fost cel mai influente în cazul adulților; și (2) sunt atitudinile la fel de influente ca și cunoștințele în cadrul unui anumit grup de vârstă în comparație cu altul? Spre exemplu, ar putea atitudinile față de participarea cetățenilor să fie la fel de influente ca și cunoștințele în cazul eșantionului de tineri, în timp ce, în cazul eșantionului de adulți, atitudinile au fost mult mai influente decât cunoștințele/educația.

Înainte de a partaja constatările făcute, asigurați-vă că rezultatele sunt interpretate în contextul programului de reformă al primăriei. Acest exercițiu urmărește creșterea participării cetățenilor și a transparenței. Este la fel de important ca furnizorii de servicii și reprezentanții aleși la nivel local să fie capabili să dea un răspuns la problemele ridicate.

### **În ce scop vor fi utilizate rezultatele?**

- Pentru a colecta informații care reflectă ce au învățat comunitățile și cum s-au schimbat acestea în timp
- Pentru a adapta inițiativele și reformele pentru a acoperi anumite lacune specifice.
- Pentru a aduna datele de referință reprezentative pentru începutul unei intervenții pe termen lung.



## Model de ghid sondaj privind cunoștințele, atitudinile și comportamentul

### Instrucțiuni

Vă mulțumim pentru că ați fost de acord să participați la acest scurt sondaj privind cunoștințele, atitudinile și comportamentul.

Scopul acestui sondaj este generarea unui sistem de referință pentru teme cum ar fi etica, participarea cetățenilor și transparența în ceea ce privește administrația autonomă locală a primăriei dvs. Am decis să contactăm <introduceți număr> gospodării pentru a colecta datele primare care pot forma ulterior ansamblul de probe pe baza cărora va fi monitorizat proiectul/programul de reformă al primăriei. Apreciem foarte mult participarea dvs.

Toate răspunsurile furnizate sunt anonime (fiecare dintre dvs. va fi asociat cu un număr și nu vom face nicio referire la numele dvs.) și vor fi stocate într-o bază centrală de date care este protejată cu parolă, fiind accesibilă numai administratorului sondajului. Finalizarea acestui scurt sondaj nu ar trebui să dureze mai mult de 10 minute. Acum vă voi pune 3 întrebări cu privire la cunoștințe, la care trebuie să răspundeți cu adevărat sau fals.

### Întrebări

#### Privind cunoștințele

1. Participarea cetățenilor este o cerință obligatorie prin lege (Adevărat/Fals)
2. Primarul este responsabil să se asigure că toate evidențele de contabilitate financiară corespund etaloanelor recunoscute. (Adevărat/Fals)
3. Știu care va fi impactul celor mai recente decizii luate de către primar asupra mea și asupra familiei mele. (Adevărat/Fals)



- SCURT SONDAJ PRIVIND
- CUNOȘTINȚELE, ATITUDINILE
- ȘI COMPORTAMENTUL

*Acum vă voi pune o serie de întrebări legate de atitudini. Răspunsurile la aceste întrebări depind de măsura în care sunteți de acord cu afirmația respectivă. Vă rugăm să selectați un număr între 1 - total în dezacord și 5 - total de acord.*

#### **Privind atitudinile**

1. Asumarea unui rol activ în cadrul primăriei promovează democrația pe plan local „total în dezacord” (=1) - „nu sunt sigur(ă)” (=3) până la „total de acord” (=5)
2. Este important să participi la procesele locale de luare a deciziilor „total în dezacord” (=1) - „nu sunt sigur(ă)” (=3) până la „total de acord” (=5)
3. Nu are niciun sens să mă implic în politica locală, pentru că am încredere în autoritățile locale „total în dezacord” (=1) - „nu sunt sigur(ă)” (=3) până la „total de acord” (=5)
4. Am încredere în reprezentanții aleși la nivel local „total în dezacord” (=1) - „nu sunt sigur(ă)” (=3) până la „total de acord” (=5)
5. Este în regulă ca reprezentanții aleși la nivel local să accepte cadouri de la cetățeni pentru munca bine făcută „total în dezacord” (=1) - „nu sunt sigur(ă)” (=3) până la „total de acord” (=5)
6. Administrația autonomă locală este eficientă, transparentă și responsabilă - „total în dezacord” (=1) - „nu sunt sigur(ă)” (=3) până la „total de acord” (=5)
7. Activitatea primarului nostru este de bună calitate - „total în dezacord” (=1) - „nu sunt sigur(ă)” (=3) până la „total de acord” (=5)

#### **Privind comportamentul**

1. Îmi exercit dreptul meu de a lua parte la procesele locale de luare a deciziilor (Adevărat/Fals)
2. Sunt interesat(ă) să citesc mai multe despre primăria mea online (Adevărat/Fals)
3. În cursul activităților mele săptămânale în oraș, încerc să aflu mai multe despre activitatea primarului (Adevărat/Fals)

*În final, vă voi pune câteva întrebări pentru a putea afla mai multe despre membrii eșantionului pe care realizăm sondajul.*

Bărbați/Femei: Grup de vârstă: 15 – 34

35 - 54

Peste 55



## INSTRUMENTUL 4

# GRUPURI TEMATICE

### Ce sunt grupurile tematice?

Un grup tematic este un grup de persoane (între 4 și 12) cărora li se pun întrebări despre experiențele și opiniile acestora cu privire la anumite teme. Grupurile tematice oferă informații calitative valoroase cu privire la punctele tari și punctele slabe ale unui proiect, pe baza opiniilor participanților (sau ale altor părți interesate). Ca atare, acest proces poate oferi câteva lecții importante în vederea evaluării și îmbunătățirii etapelor ulterioare ale unui program sau în vederea conceperii unui nou program sau a unei viziuni privind inițiativele viitoare.

Grupurile tematice sunt conduse de un coordonator și se utilizează un proces de interviu semi-structurat pentru a stimula discuțiile între membrii grupului. Coordonatorul sau alți participanți pot dezvolta apoi ideile generate de grup. Coordonatorul poate identifica apoi motivațiile, sentimentele și valorile aflate în spatele cuvintelor prin explorarea abilită și reformularea răspunsurilor. Participanții se stimulează reciproc, dând naștere unui schimb de idei care este posibil să nu apară în cazul interviurilor sau sondajelor individuale.

Grupurile tematice nu trebuie confundate cu întrunirile comunitare, discuțiile de grup cu liderii sau cu funcționarii guvernamentali sau cu sesiunile informale de brainstorming întrucât acestea trebuie să fie concepute, structurate și moderate. Răspunsurile generate de grupurile tematice nu pot fi cumulate și utilizate ca date cantitative.

Grupul poate fi reprezentativ pentru beneficiari sau pentru intervenție sau poate reprezenta subgrupuri de beneficiari în cazul în care vreți să vedeți cum grupuri diferite au experimentat o anumită intervenție (spre exemplu, în cadrul unei intervenții pentru iluminarea unei școli, pot fi organizate grupuri tematice care să includă profesori, părinți sau elevi sau o combinație a acestora).

### DESCRIERE SUCCINTĂ

**Grupurile tematice sunt o bună modalitate de a înțelege care sunt opiniile unei comunități cu privire la un anumit aspect. Acestea oferă o mai bună înțelegere a motivațiilor din spatele anumitor comportamente.**

*Este o metodă utilă de a învăța și o modalitate excelentă de a stimula conversații pătrunzătoare.*



## ● GRUPURI ● TEMATICE ●

Punctul forte al grupurilor tematice constă în faptul că permit participanților să își exprime acordul sau dezacordul unii față de alții, astfel încât se ajunge la o înțelegere a modului în care grupul privește un anumit aspect, o serie de opinii și idei, precum și incoerențele și variațiile care există într-o anumită comunitate în ceea ce privește credințele, experiențele și practicile membrilor acesteia.

### **Avantajele utilizării grupurilor tematice:**

- Oferă informații valoroase în vederea explorării impactului unui proiect/a unei anumite teme asupra unei comunități.
- Oferă informații valoroase în ceea ce privește contextul participanților și al factorilor interesați care au fost beneficiarii unor servicii sau care au fost implicați într-un proiect.
- Grupurile tematice pot fi utilizate ca un instrument eficace pentru identificarea opiniilor persoanelor care ar putea să nu participe la întruniri mai mari (de ex. femei, copii etc.). Rezultatele întrunirilor grupurilor tematice pot fi prezentate în cadrul reuniunilor unor grupuri mai mari, oferindu-se astfel persoanelor din comunitate care nu se pot exprima în cadrul unei întruniri mai mari, posibilitatea de a-și face auzită „vocea”.

### **Cerințe necesare pentru organizarea grupurilor tematice:**

- Un coordonator care să conducă discuțiile, să stimuleze participanții și să se asigure că toată lumea are posibilitatea să participe. Un ghid pre-elaborat de teme care vreți să fie acoperite de către grupul tematic.
- Aproximativ 90 de minute ar trebui să fie suficiente pentru majoritatea grupurilor tematice. Cineva care să ia notițe privind ceea ce se discută în timpul sesiunilor.



## Cum se organizează un grup tematic:

### 1) Elaborarea întrebărilor pentru grupul dvs. tematic:

- Gândiți-vă la întrebările care vor fi incluse în ghidul pentru orientarea discuțiilor. Un pas important în pregătirea interviului cu grupul tematic este elaborarea unui set de întrebări care să încurajeze participanții să răspundă și să solicite informațiile necesare de la membrii grupului.
- Întrebările bune sunt cele care sună natural și sunt integrate în conversație. De obicei sunt întrebări scurte, deschise și unidimensionale (se pune o singură întrebare o dată). Ce doriți să știți? Întrebările sunt aceleași pentru toată lumea? Cum pot fi adaptate întrebările la diferite grupuri?

Spre exemplu, există cinci tipuri generale de întrebări utilizate în cadrul interviurilor cu grupurile tematice:

- Întrebările deschise sunt utilizate pentru a-i face pe oameni să vorbească și să se simtă în largul lor. Acestea ar trebui să fie întrebări la care se poate răspunde ușor, fără însă să accentueze diferențele dintre membrii grupului. *Exemplu: Spuneți-ne numele dvs. și de cât timp locuiți în acest municipiu*
- Întrebările introductive sunt utilizate pentru a face membrii grupului să se gândească la tema pusă în discuție. Acestea ajută conversația să se concentreze pe temă. *Exemplu: Când ați devenit conștient(ă) de rolul reprezentanților aleși la nivel local? Ați fost vreodată implicat(ă) într-o relație cu primăria?*
- Întrebările de tranziție fac legătura între întrebările introductive și întrebările principale. Acestea solicită participanților să pătrundă mai în profunzime decât în cazul întrebărilor introductive. *Exemplu: Gândiți-vă când ați devenit prima dată conștient de rolul primarului, care au fost primele dvs. așteptări în privința acestuia? De ce?*



## GRUPURI TEMATICE

- Întrebările cheie se concentrează pe principalele zone de interes. Cea mai mare parte a timpului este devotată discutării acestor întrebări. Pentru mai multe exemple specifice, vă rugăm să consultați această secțiune, mai jos. În general, se poate întreba: *Care este rolul primăriei locale? Ați văzut vreo schimbare privind serviciile (în bine sau în rău) despre care ați dori să vorbiți aici?*
- Întrebările de final încheie sesiunea. *Exemplu: Există vreun aspect despre care ar fi trebuit să discutăm și nu am discutat?*

Ordinea specifică în care sunt puse întrebările se numește ruta de interogare. O bună rută de interogare începe ușor, urmează un curs logic și natural de la o întrebare la alta și se deplasează de la aspecte generale la aspecte specifice. Este important să estimăm timpul necesar pentru epuizarea discuțiilor la fiecare întrebare. Aceste estimări de timp pot fi utilizate pentru o mai bună gestionare a discuțiilor membrilor grupului tematic.

2) Trebuie să aveți în vedere structura grupului tematic planificat: Care sunt principalele părți interesate? Părerăa cui vreți să o ascultați? De câte grupuri aveți nevoie și care este cea mai bună modalitate de a împărți aceste grupuri? Spre exemplu, cel mai bine este să conduceți grupurile tematice separând diferitele secțiuni ale comunității (de ex., elevi, profesori, părinți, autorități locale)?

Țineți seama de context, de protocoale și de dinamica grupului/comunității și de cât este de important să permiteți tuturor să aibă posibilitatea de a participa. Trebuie să aveți în vedere că pot exista facțiuni ale comunității (spre exemplu, femeile) care nu au posibilitatea sau nu sunt dispuse să își exprime opiniile. Cu aceste persoane pot fi organizate întruniri separate, iar perspectivele acestora în ansamblu trebuie apoi integrate în cadrul reuniunilor mai mari. Este probabil ca femeile să participe la grupurile tematice dacă sunt bărbați prezenți? Este mai adecvat ca grupurile organizate să fie alcătuite din membri de un singur sex?



3) Stabiliți un interval de timp și o locație adecvată pentru grupul tematic. Amintiți-vă că oamenii sunt condiționați de diferite constrângeri temporare, de ex., este posibil ca femeile să nu poată participa la aceste grupuri în același interval orar ca și bărbații sau că pot exista anumite perioade ale anului când un număr mare de membri ai comunității sunt foarte ocupați.

4) Asigurați-vă că membrii grupului sunt așezați în formă de cerc sau de potcoavă astfel încât să se poată vedea unii cu alții și să poată interacționa în cadrul grupului tematic.

5) Deschideți lucrările grupului tematic urându-le tuturor bun venit și specificați în mod clar scopul acestuia, precum și genul de teme pe care doriți să le discutați. Ar putea fi util să utilizați o tehnică de spart gheața ca o modalitate de a face toți participanții să vorbească. Stabiliți niște „reguli de bază” pentru discuțiile grupului tematic, cum ar fi că toată lumea trebuie să fie ascultată, opiniile tuturor trebuie respectate și nu trebuie să lăsați o singură persoană să domine conversația.

6) Un element esențial al grupurilor tematice de succes este facilitarea eficace. În calitate de coordonator:

- Trebuie să asigurați participarea echilibrată a membrilor grupului, să formulați cu grijă întrebările cheie, să mențineți o atitudine și o înfățișare neutră și să rezumați sesiunea pentru a reflecta opiniile în mod echilibrat și corect.
- O facilitare eficace presupune pregătire, disciplină mentală și competență în facilitarea interacțiunii membrilor grupului. Dar în primul și în primul rând, coordonatorii trebuie să creadă că toți participanții pot contribui cu ceva la discuții, indiferent de nive-



● GRUPURI  
● TEMATICE  
●

lul de educație, experiență sau mediul din care provin. Coordonatorii trebuie să asculte cu atenție și cu sensibilitate și să încerce să înțeleagă perspectiva fiecărui participant. Lipsa de respect sau de interes se transmite rapid participanților și are ca urmare reducerea nivelului de participare.

- Asigurați-vă că mențineți contactul vizual cu participanții atunci când vorbesc, utilizați tehnici de ascultare activă (dați din cap în sens afirmativ, contact vizual) și dați dovadă de empatie și de o atitudine pozitivă față de participanți.
- Încercați să nu vă exprimați părerea personală; vă aflați acolo pentru a colecta opiniile și experiențele participanților, iar propriile dumneavoastră percepții și opinii cu privire la intervenție nu ar trebui să fie incluse în discuții sau să le influențeze.
- Trebuie să fiți conștient(ă) de faptul că este foarte ușor ca grupurile tematice să devieze de la subiect și că sarcina dvs. în calitate de coordonator este să direcționați discuțiile astfel încât să obțineți informațiile și probele necesare.
- Comunitatea sau grupul poate situa coordonatorul pe poziția de „expert”, așteptându-se de la acesta să organizeze întreaga întrunire. Elaborați metode care promovează participarea.
- Nu puneți întrebări care sugerează răspunsul și nu presupuneți că știți dinainte ce rezultate pot apărea ca urmare a discuțiilor grupului tematic. Stimulați și facilitați discuțiile, dar nu puneți cuvinte în gurile participanților.
- O tehnică importantă de facilitare a grupurilor tematice este utilizarea pauzei și explorarea.

Pauza este pur și simplu o perioadă de tăcere după ce se pune o întrebare. Deși o pauză de cinci secunde poate părea ciudată pentru un moderator neexperimentat, de obicei, aceasta încurajează cu suc-



ces obținerea unui răspuns din partea grupului. Există de obicei un membru al grupului care este dispus să rupă tăcerea. Explorarea constă pur și simplu dintr-o întrebare sau o afirmație care încurajează membrii grupului să adauge ceva sau să elaboreze ceea ce s-a spus. Iată câteva exemple de întrebări de explorare.

- Vreți să explicați mai mult?
  - Vreți să îmi dați un exemplu de ce vreți să spuneți cu asta?
  - Vreți să spuneți mai multe în acest sens?
  - Puteți, vă rog, să clarificați?
  - Mai aveți ceva de adăugat?
- Trebuie să aveți suficientă autoritate pentru a menține întrunirea pe făgașul propus, dar suficient de multă sensibilitate pentru a include în discuție cât mai multe persoane posibil.
  - Solicitați participanților să reflecteze asupra a ceea ce vă spun, spre exemplu, atunci când subliniază schimbările pe care le-au observat în comunitatea lor „Este aceasta o schimbare pozitivă sau negativă?”, „Sunteți de părere că această schimbare va continua?”
  - În rezumatul făcut la sfârșitul sesiunii, prezentați pe scurt și în termeni generali ceea ce s-a spus, spre ex: „Astăzi am discutat despre schimbările la nivelul serviciilor locale și despre impactul pe care acestea îl au asupra vieții oamenilor. Am discutat despre schimbările privind (sectorul sănătății/veniturile/utilizarea timpului etc.) și, în general, oamenii sunt...”

După încheierea sesiunii, ar trebui elaborat un raport detaliat. Orice observații din timpul sesiunii trebuie consemnate și incluse în raport.

### 7) Analiza și redactarea datelor

Analiza datelor constă în examinarea, clasificarea, aranjarea într-un tabel sau reordonarea în alt mod a „probelor” colectate în timpul discuțiilor membrilor grupului tematic, în vederea abordării afirmațiilor inițiale ale studiului. La baza analizei va sta scopul studiului. Sursele de informare utilizate în cadrul analizei sunt notițele celor care au făcut astfel de consemnări, precum și notițele și memoria coordonatorului.

Analiza datelor grupului tematic include în mod normal trei etape: indexarea, gestionarea și interpretarea. Totuși, pentru cei care nu sunt familiarizați cu această tehnică, se recomandă ca analiza să fie simplificată.

Se recomandă ca notițele grupului tematic să fie citite în mod repetat până când este clar ce mesaje se desprind pe baza datelor. Aceste mesaje se numesc teme emergente. Consemnați aceste teme emergente. Apoi, cititorul ar trebui să încerce să identifice contradicții în text. Prin urmare, unul dintre grupurile de participanți afirmă că există o schimbare, în timp ce altul neagă acest lucru? În acest caz este important să se reflecte cu acuratețe acest lucru. Consemnați toate diferențele/contradicțiile. Acum identificați cine și ce a spus. Există similitudini în cadrul grupurilor? Prin urmare, tinerii au o voce unificată cu privire la o anumită temă? Se reflectă aceasta de asemenea în ceea ce simt persoanele în vârstă sau poate femeile din cadrul grupurilor? După ce ați consemnat aceste constatări, acesta reprezintă primul dvs. proiect de raport.

Acum începeți să vă recitiți proiectul. Vedeți și alte similitudini sau diferențe în ceea ce s-a spus? Care sunt principalele dvs. constatări - cele care ies cel mai pregnant în evidență? Puneți-le pe acestea la începutul celui de-al doilea proiect de raport. Apoi, pe cât posibil, redactați constatările în ordinea importanței. Acesta este proiectul dvs. final de raport.





Pentru a asigura calitatea raportului dvs., asigurați-vă că nicio persoană nu poate fi identificată pe baza textului acestuia. În caz contrar, modificați textul sau luați în considerare eliminarea pasajului respectiv. Partajați raportul cu un coleg sau cu primarul. Cereți-i să-l citească și să se asigure că are sens. Apoi, faceți schimbările finale.

Raportul final scris al studiului este deseori discutat apoi cu principalele părți interesate. În rezumatul constatărilor, datele sunt frecvent organizate în jurul întrebărilor inițiale la care a răspuns studiul efectuat de către grupul tematic. Este o procedură obișnuită să se discute mai multe teme principale care au apărut în jurul fiecărei întrebări.

### Exemplu de ghid pentru un grup tematic

Astăzi organizăm un grup tematic pentru a analiza tema administrației autonome locale. Vă mulțumesc pentru participare. Acest grup va dura 1,5 ore. Rolul meu este să facilitez acest grup, ceea ce înseamnă <vă rugăm să indicați aici ce înțelegeți prin acest lucru>. Există câteva reguli de bază care trebuie discutate înainte de a începe <indicați aceste reguli aici>. Aveți întrebări?

Vă mulțumesc, acum vom începe discuțiile în grup.

<indicați aici întrebările dvs. de deschidere a discuțiilor, întrebările dvs. mai simple>

Acum vom trece la întrebările specifice de interes pentru astăzi.



● GRUPURI  
● TEMATICE  
●

1. Inițiativa în cadrul comunității dvs. s-a concentrat pe <indicați subiectul aici, de ex., codul deontologic>. Ce înțelegeți ca grup prin această temă?
2. Comunitatea dvs. are nevoie să abordeze această temă?
3. Proiectul a contribuit la o schimbare produsă în viața dvs. în ultimele 6 luni? Credeți că ar putea contribui?
4. În cazul în care nu există diferențe sau schimbări, sunteți conștienți de existența unor provocări sau factori care împiedică progresul?
5. Ce ați recomanda primarului ca un mod de continuare sau de urmărirea acestui proiect?
6. Mai aveți ceva de adăugat?

## INSTRUMENTUL 5

# INSTRUMENTUL ISTORII DE SUCCES

### Ce este o poveste de succes?

O poveste de succes aduce la viață un aspect de care echipa proiectului este în mod special mândră. Este o poveste care întruchipează centrul de interes și sensul proiectului și, sperăm, și schimbarea dorită.

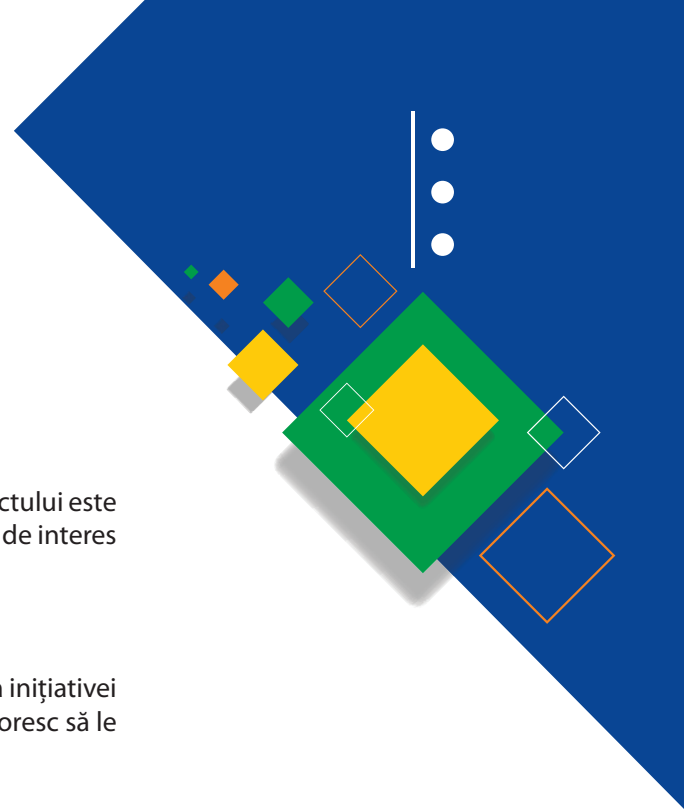
### Cum voi utiliza acest instrument?

Pe parcursul proiectului, primarul și echipa sa implicată în livrarea inițiativei respective pot întâlni exemple excelente de schimbare pe care doresc să le partajeze în scopul învățării.

### DESCRIERE SUCCINTĂ

**Un mod rapid și eficace de a  
facilita învățarea.**

*Ușor de partajat și de creat,  
acest produs poate fi partajat pe  
cale orală (în cadrul atelierelor)  
sau publicat online pentru a fi  
consultat de publicul larg.*



● INSTRUMENTUL  
● ISTORII DE SUCCES  
●

Împreună, echipa va redacta povestea, utilizând modelul de mai jos.

<b>Domeniu tematic sau subiect</b>
<introduceți text>
<b>Informații de context</b>
<introduceți text>
<b>Situația existentă înainte:</b>
<b>Utilizați fotografii - ce s-a întâmplat - încercați să gândiți la nivel de rezultate</b>
<b>Situația existentă acum:</b> <i>Includeți citate și imagini.</i>
<b>Ce s-a întâmplat și a provocat schimbarea situației?</b>
<introduceți text>



<b>Analiză</b>			
<introduceți text>			
<b>Lecții învățate:</b>			
<b>Următoarele etape:</b>			
<b>Pentru cine este relevantă sau utilă această lecție?</b>			
<b>Cum plănuți să partajați această lecție? Există produse adiționale de învățare?</b>			
<b>Titlu:</b>			
<b>Informații de bază:</b>			
<b>Autor(i):</b>	<b>Țara</b>	<b>Număr (numere) grant:</b>	<b>Data:</b>

### Diseminarea istorii de succes

După ce povestea a fost verificată, aceasta poate fi partajată pe cale orală în cadrul unui atelier sau eveniment comunitar și distribuită sub forma unei broșuri. Sau poveștile de succes pot fi utilizate ca viniete (scurte casete text/ bare laterale cu informații) în cadrul rapoartelor și pe website-urile ale primăriei. Este o modalitate eficientă de a promova comunitatea dvs. în rândul donatorilor și de a vă demonstra practicile și angajamentul de a învăța.

# MODEL OPȚIONAL ISTORIE DE SUCCES PRIVIND SCHIMBAREA

## Ce este o poveste semnificativă privind schimbarea?

Poveștile semnificative privind schimbarea sunt o versiune adaptată și prescurtată a celei mai importante metodologii semnificative referitoare la schimbare<sup>6</sup> (MSC). Această metodă calitativă reprezintă o modalitate de a discerne care este cea mai importantă schimbare care a avut loc în decursul unui proiect/program. Procesul implicat de o MSC implică foarte multă participare și are loc de-a lungul unui interval de timp mai lung decât cel disponibil pentru inițiativele CoE.

Acest instrument este adecvat pentru a fi utilizat în cazul în care există un eveniment semnificativ în cadrul comunității pe parcursul unui interval de 6 luni, pe care primăria consideră că este important să îl consemneze.

Dacă o poveste de impact iese la lumină, atunci este recomandabil ca echipa primăriei să se întrunească și să discute despre aceasta, despre motivele includerii sale și să se pună de acord dacă se va trece sau nu la redactarea acesteia.

Dacă povestea rămâne în continuare în atenție, atunci persoana (beneficiarul) implicată va fi interviuată de o persoană independentă de primărie. Alternativ, modelul poate fi de asemenea utilizat ca un instrument pentru colectarea de înregistrări audio sau video ale poveștii.

### DESCRIERE SUCCINTĂ

**Un instrument puternic care contribuie la creșterea cunoștințelor comunității, la schimbările de comportament și care poate crește participarea cetățenilor care până atunci au păstrat tăcerea.**

*Acest instrument informează conducerea cu privire la ce este important și semnificativ pentru comunitate.*

<sup>6</sup> <http://www.mande.co.uk/docs/MSCGuide.pdf> vă rugăm să consultați acest link pentru ghidul privind MSC.



## Model

Nume (opțional) sau doar prenumele: Bărbați/Femei  
Grup de vârstă: 15 – 34 35 - 54 Peste 55

Domeniu, vă rugăm să selectați dintre următoarele opțiuni prin încercuire:

Participarea cetățenilor Etică  
Transparența administrației autonome locale Toate

## TITLUL POVEȘTII (poate fi completat după sesiunea de narare a poveștii)

1. Spuneți-mi cum dumneavoastră (povestitorul) ați devenit prima dată implicat în acest proiect și în ce fel ați fost implicat în acesta:
2. Din punctul dvs. de vedere, descrieți o poveste care descrie cel mai bine cea mai semnificativă schimbare care a rezultat în urma implicării dvs. în acest proiect:
3. De ce a fost această poveste semnificativă pentru dvs.?
4. Care au fost provocările/opportunitățile rezultate în urma acestui proiect?
5. Ce a funcționat/nu a funcționat cum trebuie?
6. Ce ați învățat?

# PLAN DE REFERINȚĂ ȘI DE MONITORIZARE

Mai jos prezentăm planul în care toate aceste elemente sunt reunite ca parte a unui plan de referință și de analiză pentru un Program regional. Echipa este responsabilă pentru colectarea, analiza și redactarea acestor date. Sunt sugerate și rezultatele procesului.

Activitate	Termen limită	Efort	Care instrument trebuie utilizat și când? În ordinea priorităților	Responsabilitate pentru colectarea datelor și analiză	Rezultat
Referință	În interval de 2 luni de la inițiere	Mediu	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fișă statistică comunitară adaptată la evenimentul de lansare</li> <li>Interviu semi-structurat cu primarul Scurt sondaj privind cunoștințele, atitudinile și comportamentul I</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Primăria organizează un exercițiu prescurtat pe bază de fișe statistice comunitare în funcție de priorități. Primăria redactează și diseminează rezultatele.</li> <li>Intervievatorul redactează stenograma interviului și o partajează cu primarul.</li> <li>Primăria organizează analiza rezultatelor sondajului și partajează raportul cu alte părți interesate.</li> </ol>	<b>Raportul de referință</b> constă în scurte notițe cu privire la rezultatele exercițiului cu fișa statistică și ale sondajului KAB
Analiză	În ultima lună	Ridicat	<ol style="list-style-type: none"> <li>Scurt sondaj la nivel de gospodării privind cunoștințele, atitudinile și comportamentul II</li> <li>Grupurile tematice (2 per primărie) care discută aspectele ridicate cu privire la fișa statistică și orice schimbări apărute pe parcursul ciclului de viață al proiectului</li> <li>Povestea de succes scrisă la inițiativă și prezentată la Evenimentul regional de învățare inter pares</li> <li>Interviu semi-structurat cu primarul</li> <li><i>Opțional</i> Instrumentul Poveste semnificativă privind schimbarea</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Primăria realizează un al doilea sondaj, analizează rezultatele acestuia și elaborează un raport.</li> <li>Primăria organizează grupuri tematice și reflectează asupra aspectelor ridicate în timpul exercițiului inițial privind fișa statistică și asupra schimbărilor apărute.</li> <li>Primarul convocă un eșantion de beneficiari sau de membri ai primăriei pentru a discuta și a alege o poveste de succes reprezentativă pentru proiect. Primarul redactează povestea</li> <li>Interviu de urmărire cu primarul în vederea monitorizării schimbărilor.</li> <li>În cazul în care există o schimbare semnificativă, atunci aceasta este consemnată de către o persoană independentă.</li> </ol>	<b>Raport narativ de analiză la 6 luni</b> care include reflecții asupra: i) rezultatelor celui de-al doilea sondaj KAB (ce s-a schimbat în intervalul de 6 luni); ii) cum au fost abordate și analizate în cadrul grupurilor tematice aspectele ridicate în cadrul CSC-ului; iii) puncte de interes general din cadrul interviului cu primarul; și iv) povestea de succes.







Obiectivul acestui document este să ofere o prezentare generală a unui set de instrumente menite să sprijine elaborarea bazei de referință, colectarea datelor și analizarea proiectelor sau a inițiativelor locale.

Documentul conține un ghid introductiv cu privire la șase instrumente de analiză și monitorizare. Ghidul este elaborat în cadrul programului tematic „Consolidarea cadrului instituțional al autonomiei locale”, finanțat de Uniunea Europeană și Consiliul Europei și implementat de Consiliul Europei prin intermediul Parteneriatului pentru Bună Guvernare (PGG) 2015-2017 pentru Armenia, Azerbaidjan, Georgia, Republica Moldova, Ucraina și Belarus.

RON

| The European Union is a unique economic and  
| political partnership between 28 democratic  
| European countries. Its aims are peace, prosperity  
| and freedom for its 500 million citizens – in a fairer,  
| safer world. To make things happen, EU countries  
| set up bodies to run the EU and adopt its legislation.  
| The main ones are the European Parliament  
| (representing the people of Europe), the Council  
| of the European Union (representing national  
| governments) and the European Commission  
| (representing the common EU interest).

| <http://europa.eu>



EUROPEAN UNION

| The Council of Europe is the continent's leading  
| human rights organisation. It comprises 47 member  
| states, 28 of which are members of the European  
| Union. The Congress of Local and Regional Authorities  
| is an institution of the Council of Europe, responsible  
| for strengthening local and regional democracy in its  
| 47 member states. Composed of two chambers – the  
| Chamber of Local Authorities and the Chamber of  
| Regions – and three committees, it brings together  
| 648 elected officials representing more than 200 000  
| local and regional authorities.

| <http://www.coe.int/congress>

