



Grzegorz Gawron

**Koprodukcja usług społecznych
źródłem osobistej i społecznej
produktywności osób starszych**
Studium socjologiczne
na przykładzie beneficjentów
Programu Wieloletniego „Senior+”



UNIWERSYTET ŚLĄSKI
WYDAWNICTWO



Grzegorz Gawron

socjolog, adiunkt w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Autor i redaktor kilkudziesięciu publikacji naukowych z zakresu gerontologii społecznej, CSR, społecznego zastosowania designu. Kierownik i uczestnik licznych projektów naukowo-badawczych oraz prelegent kilkudziesięciu krajowych i międzynarodowych konferencji. Ekspert MRiPS w ramach Programów ASOS i Aktywni+. Konsultant Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) ds. inicjatyw społecznych wspierających osoby starsze w LMICs.

**Koprodukcja usług społecznych
źródłem osobistej i społecznej
produktywności osób starszych
Studium socjologiczne
na przykładzie beneficjentów
Programu Wieloletniego „Senior+”**

Grzegorz Gawron

**Koprodukcja usług społecznych
źródłem osobistej i społecznej
produktywności osób starszych
Studium socjologiczne
na przykładzie beneficjentów
Programu Wieloletniego „Senior+”**

Recenzja

Piotr Szukalski

Krzysztof Frysztacki

Spis treści

9 _____ Wprowadzenie

Rozdział 1

Globalny proces starzenia się ludności w perspektywie społeczno-demograficznej

17 _____ 1.1. Wprowadzenie

18 _____ 1.2. Demograficzne determinanty współczesności

27 _____ 1.3. Starzenie się i starość – delimitacja pojęcia

34 _____ 1.4. Społeczne konstrukcje starości

44 _____ 1.5. Podsumowanie

Rozdział 2

Produktywność społeczna osób starszych

47 _____ 2.1. Wprowadzenie

48 _____ 2.2. Zamiany pozycji uczestników zarządzania publicznego w perspektywie
wybranych paradygmatów

63 _____ 2.3. Odkrywanie społecznej produktywności osób starszych

69 _____ 2.4. Intelktualne źródła koncepcji produktywnego starzenia się

76 _____ 2.5. Produktywne starzenie się – delimitacja pojęcia

84 _____ 2.6. Od produktywnego starzenia się do produktywności w późniejszym
życiu – ujęcia modelowe i ewolucja koncepcji

91 _____ 2.7. Podsumowanie

Rozdział 3

Koprodukcja usług publicznych

- 93 ____ 3.1. Wprowadzenie
 94 ____ 3.2. Narodziny idei koprodukcji
 98 ____ 3.3. Koprodukcja – delimitacja pojęciowa
 108 ____ 3.4. Wielowymiarowe uwarunkowania rozwoju koprodukcji
 122 ____ 3.5. Przegląd ujęć typologicznych koprodukcji
 132 ____ 3.6. Oczekiwania i obawy względem koprodukcji
 142 ____ 3.7. W kierunku ulepszonej koprodukcji – ujęcia modelowe i ewolucja koncepcji
 150 ____ 3.8. Podsumowanie

Rozdział 4

Koprodukcja usług społecznych źródłem osobistej i społecznej produktywności osób starszych – próba nakreślenia perspektywy socjologicznej

- 153 ____ 4.1. Wprowadzenie
 154 ____ 4.2. Koprodukcja usług społecznych – specyfika zjawiska
 162 ____ 4.3. Przygotowanie państwa do koprodukcji osób starszych
 173 ____ 4.4. Organizacja usług społecznych dla osób starszych na przykładzie Programu Wieloletniego „Senior+”
 188 ____ 4.5. Kapitał ludzki i kapitał społeczny osób starszych – w kierunku społecznej i osobistej produktywności
 207 ____ 4.6. Koprodukcja usług społecznych źródłem osobistej i społecznej produktywności osób starszych – propozycja schematu operacyjnego dla Programu Wieloletniego „Senior+”.

Rozdział 5

Metodologia badań własnych

- 213 ____ 5.1. Wprowadzenie
 213 ____ 5.2. Cele i problematyka badawcza
 216 ____ 5.3. Przedmiot, zakres i struktura postępowania badawczego

Rozdział 6

Koprodukcja usług społecznych źródłem osobistej i społecznej produktywności osób starszych na przykładzie beneficjentów Programu Wieloletniego „Senior+”

225	___	6.1. Wprowadzenie
226	___	6.2. Odkrywanie potencjału koprodukcji wśród beneficjentów Programu Wieloletniego „Senior+”
252	___	6.3. Przejawy koprodukcji wśród beneficjentów usług Programu Wieloletniego „Senior+”
284	___	6.4. Rezultaty koprodukcji usług Programu Wieloletniego „Senior+”
300	___	6.5. Postrzeżenie wpływu sytuacji pandemicznej w kraju, spowodowanej obecnością wirusa SARS-CoV-2, na organizację usług w ramach ośrodków „Senior+”
309	___	6.6. Weryfikacja przyjętych hipotez badawczych w świetle analizy wyników badań
319	___	Zakończenie – produktywna koprodukcja usług społecznych wśród beneficjentów Programu Wieloletniego „Senior+”
325	___	Bibliografia
365	___	Spis rysunków
369	___	Spis tabel
371	___	Aneks
411	___	Indeks nazwisk
421	___	Summary

Wprowadzenie

Proces starzenia się ludności to zjawisko, które w sposób wielowymiarowy określa ścieżki rozwojowe współczesnych społeczeństw, stanowiąc w XXI wieku źródło bezpośredniego wpływu na gospodarkę, kulturę oraz życie w wymiarze zarówno zbiorowym, jak i indywidualnym. Badacze są zgodni, że jesteśmy w trakcie jednej z najbardziej głębokich rewolucji społecznych, określanej mianem rewolucji wieku (*the Age Revolution*). Należy przy tym pamiętać, że jest ona konsekwencją stopniowej transformacji, rozpatrywanej w kategorii procesów długiego trwania, rozwijającej się w trakcie co najmniej ostatnich 150 lat. Synergiczny wpływ redukcji śmiertelności niemowląt, niskiego przyrostu naturalnego oraz wzrostu długowieczności dokonał znaczącej rekonstrukcji demograficznych struktur wielu społeczeństw (Gawron, Rojek-Adamek, 2016). Obserwowane zmiany implikują nowe zjawiska i procesy, które niejako wymuszają ciągłą aktualizację perspektyw analitycznych oraz otwierają nowe możliwości przyjmowania odmiennych niż dotychczasowe kontekstów interpretacyjnych. Jak słusznie opisywał to Piotr Szukalski, dokonuje się obecnie *odkrywanie na nowo problematyki wzrostu frakcji seniorów. Na poziomie mikro starość jest odkrywana na nowo jako faza życia, która z jednej strony staje się powoli etapem w mniejszym lub większym stopniu dostępnym dla każdego, z drugiej zaś – dzięki odpowiedniemu przygotowaniu – nie musi być w nieunikniony sposób związana z brakiem zdrowia i zależności od innych. Jednocześnie następuje wyraźne przeformułowanie podejścia do procesu starzenia się ludności na poziomie makro – od jednoznacznego definiowania interesującego nas zjawiska w kategoriach zagrożenia dla długookresowego rozwoju do pojmowania go w kategoriach wyzwania* (Szukalski, 2009b: 17). Wyzwanie to wybrzmiewa na każdym poziomie organizacyjnym życia społecznego. Wymaga przyjęcia jednoznacznego stanowiska i opracowania planu działania, zabezpieczającego potrzeby osób starszych, przez organizacje międzynarodowe, władze poszczególnych państw, jednostki samorządowe oraz podległe im instytucje (Szatur-Jaworska, Błędowski, 2016).

Oczywiście, wyzwania te dotyczą również bezpośrednio przedstawicieli kohorty seniorów, która nie stanowi jednak kategorii jednorodnej, lecz przeciwnie – jest skrajnie zróżnicowana zarówno pod względem posiadanych cech indywidualnych poszczególnych jej reprezentantów, jak i potrzeb, zależnych od zmieniającego się kontekstu społecznego. Dlatego właśnie osoby starsze w swoim codziennym funkcjonowaniu coraz częściej przejmują modele indywidualnych i społecznych aktywności, istotnie różniące się od zarezerwowanych i stosowanych dotychczas wzorów zachowań. Jak celnie określił to Wolfgang Reinhard (2009), obecne pokolenie tzw. wyżu powojennego doświadcza swoistej „starości drugiego rodzaju”. Zjawisko to przejawia się w konieczności opracowania i bieżącej weryfikacji przydatności nowych scenariuszy dla ról społecznych osób przekraczających umowne progi starości. Wyjątkowość i trudność tego zadania polega jednak na tym, że wymaga ono właściwego zagospodarowania niespotykanego dotychczas w historii ludzkości rezerwu czasu wolnego i potencjału ciągle rosnącej liczby seniorów. Innymi słowy, obserwujemy obecnie dokonujące się zmiany, często niezależne od woli osób, których bezpośrednio dotyczy, definiowania indywidualnej i społecznej tożsamości, służącej budowaniu pozycji społecznej seniorów bez odwoływania się do nieaktualnych już tradycyjnych ról i struktur społecznych. Towarzyszy temu stopniowe krzepnięcie modeli odchodzących od traktowania więzi rodzinnych w kategoriach filarów, które zastępowane są relacjami pozarodzinnymi, stanowiącymi alternatywę budującą coraz większe zainteresowanie ze strony osób starszych, wynikające m.in. z dostrzegania możliwości zaspokajania zindywidualizowanych potrzeb.

Krystalizuje się zatem obszar rozwoju nowych instytucjonalnych form wsparcia – usług dla osób starszych, których realizacja opierać się winna na szeroko rozumianej współpracy usługodawców i usługobiorców oraz realnym wykorzystaniu potencjału seniorów, stanowiącego ich kapitał ludzki i kapitał społeczny. Mowa tu o dostrzegalnej możliwości rozwoju koprodukcji osób starszych w obrębie dedykowanych im bezpośrednio usług społecznych, stanowiących alternatywę zabezpieczenia dotychczas organizowanego głównie w obrębie relacji rodzinnych. Właśnie tak zorganizowana wymiana między formalnymi organizatorami świadczeń oraz osobami starszymi, opierająca się na pozarodzinnych, tzw. słabych więziach społecznych (Granovetter, 1983), stanowić może skuteczną alternatywę dotychczasowych stylów funkcjonowania, generującą rezultaty korzystne bezpośrednio nie tylko dla osób starszych (w wymiarze indywidualnym

czy grupowym), ale również dla całego społeczeństwa. Pojawia się więc tu idea osobistej i społecznej produktywności osób starszych, identyfikowana z rezultatami osiąganymi dzięki wykorzystaniu zasobów własnych seniorów – wartości społecznych identyfikowanych oraz osiąganymi w wymiarze indywidualnym i zbiorowym.

Cele pracy

Prezentowany tom stanowi autorską propozycję socjologicznego opisu zjawiska koprodukcji usług społecznych jako źródła osobistej i społecznej produktywności osób starszych. Główną oś koncepcyjną opracowania, określającą jednocześnie jego cel poznawczy, stanowi próba połączenia idei koprodukcji usług społecznych z produktywnością osób starszych, wskazująca na potencjalne relacje zachodzące między tymi zjawiskami. Zgodnie ze stanem wiedzy autora zarówno w Polsce, jak i za granicą nie prowadzono dotychczas analiz w tym zakresie, nie tylko w ramach socjologii, ale również pozostałych nauk. Dlatego celem teoretycznym pracy stał się opis – wraz ze wzajemnym uszeregowaniem – pojęć stanowiących szkielet i wypełnienie prezentowanej perspektywy teoretycznej. Zaliczone do nich zostały: *koprodukcja*, *produktywności osobista i społeczna osób starszych*, *usługi społeczne*, *kapitał ludzki* i *kapitał społeczny*. Na podstawie przeprowadzonej w ten sposób analizy pojęciowej opracowany został autorski schemat operacyjny dla usług organizowanych i świadczonych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”, ukazujący, jak koprodukcja osób starszych, opierająca się na wykorzystaniu ich kapitałów – ludzkiego i społecznego, generuje ich osobistą i społeczną produktywność. Można zatem uznać, że publikacja stanowi bezpośrednią odpowiedź na utrzymujący się w tym zakresie deficyt kompleksowych opracowań w polskiej przestrzeni naukowej. Należy podkreślić, że pojęcie *produktywności osób starszych* pojawiło się stosunkowo niedawno w rodzimej retoryce, nie wywołując dotychczas powszechnego zainteresowania ze strony badaczy. Przywołują je w swoich pracach głównie Szukalski (2006, 2009b, 2012, 2014a, 2014b), Barbara Szatur-Jaworska (Szatur-Jaworska, Szukalski, 2014), oraz okazjonalnie Katarzyna Białożył (2014) czy Renata Konieczno-Woźniak (2013). Także idea koprodukcji pojawiła się w polskiej nauce dopiero kilka lat temu. Doczekała się już szczegółowych i wartościowych publikacji polskich autorów, szeroko cytowanych również w prezentowanym opracowaniu. Do ich grona zaliczyć należy przede wszystkim

Tomasza Kaźmierczaka (2011, 2012, 2014), Dawida Sześciło (2014, 2015a, 2015b, 2015c, 2015d) oraz Annę Ciepielewską-Kowalik (2016). Nie prowadzono jednak dotychczas pogłębionych analiz użyteczności tej koncepcji w kontekście problematyki związanej z procesem starzenia się społeczeństwa. Na swoisty potencjał w tym zakresie uwagę zwracali jedynie Maria Zrałek (2014a) oraz autor niniejszego opracowania (Gawron, 2017a, 2020; Gawron, Klimczuk, Szweda-Lewandowska, 2021).

Nakreślone ramy pojęciowe stanowiły podstawę do wyznaczenia celu empirycznego monografii. Chociaż szeroko rozumiane osobnicze i społeczne funkcjonowanie osób starszych jest chętnie podejmowanym zagadnieniem w badaniach rodzimych i zagranicznych uczonych, to jednak stosunkowo najczęściej ujmowane jest ono w kategoriach pojęciowych aktywności i aktywizacji. Tymczasem operacjonalizacja autorskiego dochodzenia empirycznego opierała się na odwołaniu do koprodukcji i produktywności osób starszych, budujących i będących odzwierciedleniem ich osobistego i społecznego zaangażowania w obrębie dedykowanych im usług społecznych. Tym samym celem badawczym monografii stał się opis zjawiska koprodukcji usług społecznych podejmowanej przez osoby starsze i stanowiącej potencjalne źródło ich osobistej i społecznej produktywności. W zrealizowaniu tak określonego celu pomocny okazał się autorski schemat operacyjny, wyznaczający oś zagadnieniową dla ogólnopolskich badań wśród reprezentantów grup zaangażowanych w organizację i świadczenie usług społecznych, wdrażanych w ośrodkach powołanych do działania w ramach rządowego Programu Wieloletniego „Senior+”. W badaniach uczestniczyli formalni organizatorzy (osoby zarządzające i personel) oraz beneficjenci (osoby w wieku 60+) usług stanowiących ofertę programową poszczególnych ośrodków (dziennych domów i klubów „Senior+”). Należy jednak wyjaśnić, że ambicją i celem autora bynajmniej nie było dokonanie za pośrednictwem prowadzonych analiz monitoringu czy ewaluacji działalności osób zaangażowanych w prowadzenie badanych placówek „Senior+”, a tym bardziej wdrażanego Programu Wieloletniego „Senior+” jako mechanizmu realizowanej polityki senioralnej państwa polskiego. Celem tego przedsięwzięcia było dokonanie oglądu praktyk koprodukcyjnych podejmowanych przez osoby starsze, korzystające z usług społecznych bezpośrednio im dedykowanych, oraz odkrycie produktywnych rezultatów tych aktywności w wymiarze osobistym i społecznym.

Główne pytanie badawcze

Czy koprodukcja usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” stanowi źródło osobistej i/lub społecznej produktywności osób starszych?

Przedmiot badań i przyjęta metodologia

Na potrzeby prezentowanego tomu autor zaprojektował i przeprowadził badania w ośrodkach (dziennych domach i klubach) organizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”. Dlatego przedmiotem analizy stali się formalni organizatorzy (osoby zarządzające i personel) oraz beneficjenci tych usług (osoby w wieku 60+) jako przedstawiciele dwóch podstawowych środowisk zaangażowanych w realizację oferty programowej na poziomie poszczególnych placówek.

Ze względu na obowiązujące w skali całego kraju ograniczenia wynikające bezpośrednio z zagrożeń epidemiologicznych, związanych z obecnością wirusa SARS-CoV-2, badania przeprowadzono w dwóch etapach – między grudniem 2020 r. i lipcem 2021 r.

Do pierwszego etapu zaproszeni zostali tylko organizatorzy usług (osoby zarządzające i personel) ośrodków „Senior+”. W celu dotarcia do przedstawicieli wszystkich dziennych domów i klubów powołanych w ramach programu wykorzystano technikę badania ankietowego online (CAWI – *Computer – Assisted Web Interview*).

W drugim etapie badań uczestniczyli reprezentanci obydwu środowisk (organizatorzy i beneficjenci usług). Dla uzyskania ogólnokrajowej skali badania zdecydowano się na celowo-losowy dobór ośrodków działających w obrębie wszystkich 16 województw (każde województwo było reprezentowane przez jeden ośrodek). W ramach tego etapu zarządzających i personel odwiedzanych ośrodków zaproszono do udziału w indywidualnych wywiadach pogłębionych (IDI – *Individual In-depth Interview*). Z kolei odbiorcy usług (osoby w wieku 60+) uczestniczyli w zogniskowanych wywiadach grupowych (FOCUS – *Focus Group Interview*) oraz bezpośrednich wywiadach kwestionariuszowych (PAPI – *Paper and Pencil Interview*).

Realizacja tak szerokiego przedsięwzięcia badawczego zapewniła zgromadzenie obszernego materiału empirycznego, pozwalającego na sporządzenie

możliwie obiektywnej analizy, opierającej się na opiniach i poglądach reprezentantów środowisk bezpośrednio zaangażowanych w organizację i świadczenie usług społecznych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”.

Struktura pracy

Głównymi determinantami struktury prezentowanego tomu były przyjęte cele i problemy badawcze, określające jego teoretyczno-empiryczny charakter. Opracowanie budują zatem trzy zasadnicze części:

- *teoretyczna* – w jej skład wchodzi cztery pierwsze rozdziały stanowiące próbę autorskiej delimitacji ram pojęciowych oraz zawierające prezentację obecnych w literaturze koncepcji podejmowanych zagadnień problemowych;
- *metodologiczna* – zamykająca się w 5. rozdziale, poświęconym w pełni prezentacji przyjętych założeń i zaprojektowanych rozwiązań metodologicznych, wyznaczających kierunki i zakres przeprowadzonych badań terenowych;
- *empiryczna* – składająca się również z jednego rozdziału poświęconego w całości prezentacji analizy obszernego materiału empirycznego, uzyskanego w wyniku konsekwentnej realizacji wszystkich zaplanowanych etapów postępowania badawczego.

Opracowanie otwiera *Wprowadzenie*, stanowiące osobiste zaproszenie do lektury kierowane przez autora do potencjalnych czytelników, zamyka je natomiast zakończenie, zawierające podsumowanie oraz refleksje końcowe. Zgodnie z obowiązującymi standardami studium zawiera także szerokie zestawienie bibliograficzne, obejmujące rodzime i zagraniczne opracowania stanowiące inspirację dla autora oraz załączniki w postaci narzędzi badawczych zaprojektowanych na potrzeby autorskich badań i wykorzystanych w ich ramach.

Mając pełną świadomość, że prezentowane opracowanie nie wyczerpuje możliwych obszarów eksploracji i interpretacji analizowanych zjawisk oraz prób uzupełnienia dotychczasowych ram definicyjnych podejmowanych zagadnień, autor pozostaje z nadzieją, że stanowić ono będzie źródło inspiracji dla osób zainteresowanych podejmowaną tu problematyką. Poruszane zagadnienia rozpatrywać można w różnych wymiarach znaczeniowych, zależnych często od indywidualnego podejścia oraz reprezentowanej, wybranej dziedziny nauki. Zaproponowane rozstrzygnięcia stanowią jedynie – co wypada stanowczo podkreślić – autorską wizję i próbę konsolidacji definicyjnej, tworzącej spójny schemat pojęciowy, który w przyszłości podlegać może dalszej analizie.

Podziękowania

Prezentowany tom, choć stanowi autorskie opracowanie podejmowanych zagadnień problemowych, nie mógłby powstać bez udziału szerokiego grona osób, których wsparcie i zaangażowanie okazało się warunkiem niezbędnym dla stawiania kolejnych kroków w podejmowanej analizie. Nie sposób wymienić tutaj wszystkich z imienia i nazwiska. Dlatego w pierwszej kolejności pragnę serdecznie podziękować Profesorowi zw. dr. hab. Markowi Szczepańskiemu, który zechciał wprowadzić mnie w meandry nauki, mistrzowsko określając kierunki warte zainteresowań, nie szczędząc przy tym krytycznych acz zawsze życzliwych uwag. Szczególne podziękowania kieruję również w stronę dr. hab. Adama Bartosza prof. UŚ, który uraczył mnie licznymi rozmowami stanowiącymi ciągłą inspirację i zachętę do dalszej eksploracji badawczej. Dyrektorem Instytutu Socjologii – dr. hab. Tomaszowi Nawrockiemu prof. UŚ i dr. hab. Rafałowi Musterowi prof. UŚ – wdzięczny jestem za nieustające zaufanie i cierpliwość oraz motywację i wsparcie, również finansowe, bez którego niemożliwa byłaby realizacja ogólnopolskich badań.

W tym miejscu pragnę serdecznie podziękować wszystkim swoim rozmówcom – formalnym organizatorom i beneficjentom usług organizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” – kierownikom i personelowi badanych ośrodków oraz osobom starszym, za ich onieśmielającą życzliwość, ciepłe przyjęcie i chęć rozmowy, ale też niejeden talerz zupy czy kawałek domowego ciasta, których smak na zawsze pozostanie w mojej pamięci.

Na ostateczny kształt prezentowanego tomu mieli również wpływ szanowni recenzenci wydawniczy – Profesor dr hab. Krzysztof Frysztacki oraz dr hab. Piotr Szukalski prof. UŁ. Ich życzliwa krytyka okazała się fundamentalna dla prezentowanych rozważań, skłaniając autora do weryfikacji niektórych założeń, ale przede wszystkim przyczyniła się do wzmocnienia pierwotnego przekonania o istotności podejmowanej problematyki oraz słuszności przyjętej perspektywy jej opisu i analizy.

Nie mogę zapomnieć również o Szanownych Koleżankach i Kolegach – pracownikach Instytutu Socjologii Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach, którym chciałbym podziękować za wszystkie wspólne przedsięwzięcia naukowo-badawcze, ale też korytarzowe rozmowy, które wielokrotnie okazywały się inspiracją i zaczynem do konkretnych działań.

Na koniec szczególne podziękowania kieruję do mojej żony i dzieci, których cierpliwość i wyrozumiałość nieustannie motywują mnie do działania nawet w chwilach zwątpienia. To Ich obecność nadaje sens mojemu życiu.

Globalny proces starzenia się ludności w perspektywie społeczno-demograficznej

1.1. Wprowadzenie

Jako zjawisko demograficzne globalny proces starzenia się ludzkości opisywany jest szeroko od kilku dekad. Stał się jednym z czołowych zagadnień obecnych nie tylko w dyskursie naukowym, ale również politycznym i społecznym podejmowanym w skali międzynarodowej, krajowej, a także lokalnej. Przestał już wzbudzać nieuzasadnione zaskoczenie (Caldwell, Coleman, Saib, 2008), zyskując miano składowej szerszych przemian społecznych. Jego pozycja w tym względzie nabiera jednak dualnego charakteru, ponieważ opisywany jest zarówno jako przyczyna, jak i jako skutek obserwowanych dróg rozwoju współczesnych społeczeństw. Dlatego istotne jest nakreślenie specyfiki tych zjawisk w perspektywie społeczno-demograficznej, której poświęcony został w całości niniejszy rozdział. Otwiera go analiza przemian struktury wiekowej współczesnych społeczeństw, odnosząca się do podstawowych kategorii pojęciowych ruchu naturalnego, uzupełniona rozkładami wybranych kategorii danych statystycznych. Drugą część rozdziału w całości poświęcona została definicji starzenia się i starości. Chociaż literatura przedmiotu bogata jest w szereg różnorodnych opracowań i analiz dotyczących tych kategorii pojęciowych, to jednak nie zawierają one uniwersalnej i powszechnie przyjętej definicji. Są to określenia współzależne i często używane zamiennie, rozpatrywane zarówno w odniesieniu do poszczególnych jednostek, jak i wybranych kategorii osób (Gawron, Rojek-Adamek, 2016). Z uwagi na dające się zaobserwować interdyscyplinarne zainteresowanie tymi zagadnieniami, autor odwołał się do ram definicyjnych charakterystycznych dla wybranych nauk, zwracając szczególną uwagę na funkcjonujące w literaturze kategorie pojęciowe. Ostatnia część tego rozdziału stanowi próbę przybliżenia społecznej konstrukcji starości postrzeganej współcześnie jako odrębny etap życia. Odwołano się w tym zakresie do normatywnego modelu przebiegu życia, zawierającego się w społecznych wzorach poszczególnych faz życia jednostki, stanowiących wielowymiarowe wzorce

społecznych oczekiwań w tym zakresie. Wskazano również na obserwowane w ostatnich dekadach zmiany w funkcjonującym modelu społecznym, które w odniesieniu do problematyki podejmowanej w prezentowanym tomie naruszyły spójność dotychczasowych ram społecznego identyfikowania i funkcjonowania osób starszych. Jak starał się wykazać autor, ma to swoje odzwierciedlenie w niedookreślonym i elastycznym rezerwuarze ról społecznych przypisywanych seniorom oraz podejmowanych przez starzejące się jednostki, co jednak stanowi jednocześnie źródło inspiracji i odwagi dla formułowania nowych wizji tzw. *dobrej starości*.

1.2. Demograficzne determinanty współczesności

Jako punkt wyjścia analiz przemian struktury wiekowej współczesnych społeczeństw przyjmuje się przede wszystkim długookresową obserwację trajektorii dwóch składowych ruchu naturalnego – rozrodczości i umieralności (Szukalski, 2006, 2009b; Okólski, 2005; Zasępa, 2014). W pierwszym przypadku dokonuje się najczęściej rozkładów skali urodzeń żywych (w liczbach bezwzględnych lub w odwołaniu do ogólnego wskaźnika urodzeń żywych) oraz przemian wzorca płodności (pochylając się nad wartościami współczynnika dzietności, współczynnika reprodukcji brutto i netto czy średniego wieku rodzenia pierwszego dziecka). Wzorzec umieralności określany jest natomiast głównie w odwołaniu do poziomu wskaźnika przeciętnego trwania życia (Zasępa, 2014: 18). To właśnie zmiany wartości tych parametrów odnotowywane na przestrzeni ostatnich trzech stuleci w skali Europy oraz innych części świata stały się dla badaczy podstawą do opracowania modelowych ujęć, stanowiących próbę wyjaśnienia fenomenu zachodzących zjawisk demograficznych przez pryzmat silnych procesów modernizacyjnych, jakim podlegały rozwijające się społeczeństwa.

W ostatnich stuleciach zaszły jakościowe zmiany warunków i stylu życia społeczeństw europejskich (ale również pozostałych części świata), m.in. nastąpiła poprawa dostępu do żywności oraz poczyniono postępy w sposobach jej przechowywania, podjęto skuteczniejszą walkę z głodem, wzrosła kontrola sanitarna, zwiększono dostępność lekarstw. Zmiany te wpłynęły na ograniczenie nagłych zgonów wywoływanych epidemiami oraz ogólną poprawą zdrowotności, a także zasadnicze transformacje społeczno-kulturowe odnoszące się do emancypacji kobiet, upowszechnienia edukacji czy w końcu upodmiotowienia

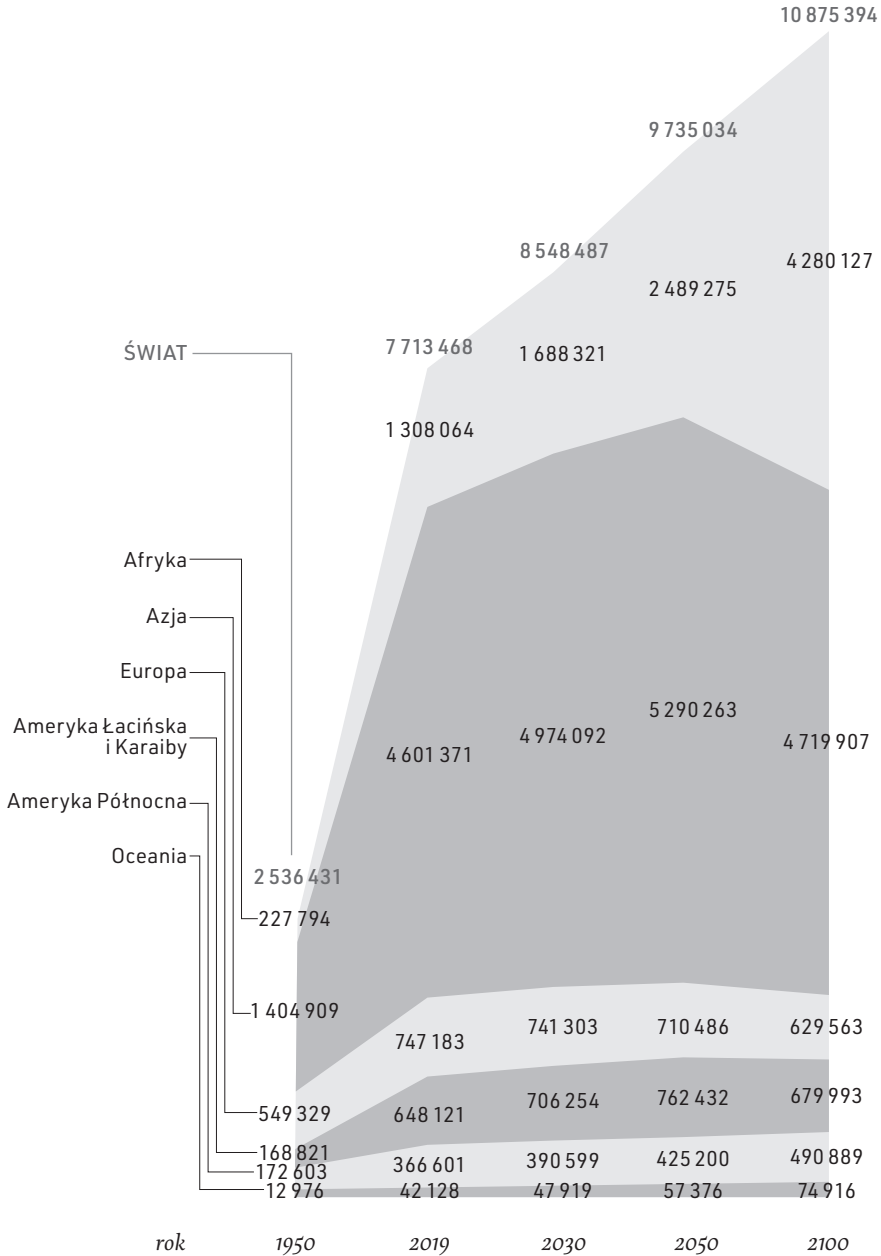
jednostki (Fihel, Okólski, 2014: 5). Ta postępująca specyfika cyklu ludnościowego ujęta została w sposób systemowy w uznawanych powszechnie, z niewielkimi obiekcjami, koncepcjach *przejęcia demograficznego* (Thompson, 1929; Notestein, 1945; Kirk, 1996) oraz towarzyszących teoriach *przejęcia epidemiologicznego* (Omran, 1971) i *zdrowotnego* (Vallin, Meslé, 2004).

W rezultacie obserwowanych procesów zasadniczym przemianom podlegać zaczęły struktury demograficzne poszczególnych społeczeństw. Modelowe ujęcie tego zjawiska zaproponował Jean-Claude Chesnais (1990), określając je mianem *przejęcia struktury wieku* (*age transition*). Analizując poszczególne etapy tranzykcji demograficznej, wskazywał, jak zmienia się tempo wzrostu liczebności poszczególnych grup wieku oraz ich procentowy udział w ogólnej populacji, co w zasadniczy sposób odsłania dynamikę procesu starzenia się ludności.

Zjawisko to ujmowane jest przez współczesnych badaczy w kategoriach *podwójnego starzenia się ludności*, czyli *od dołu* i *od góry* piramidy wieku (Szukalski, 2009a, 2009b; Drağan, 2011). Mamy tutaj do czynienia z *ilościowym* i *jakościowym* wymiarem starzenia. Pierwszy jest konsekwencją ciągłego wydłużania się trwania życia ludzkiego, prowadzącego do liczebnego wzrostu udziału osób starszych w populacji (starzenie od góry piramidy), drugi – związany jest z odnotowywanym spadkiem rozrodczości i widocznym stopniowym przyrostem liczby reprezentantów kolejnych segmentów wiekowych aż do zaawansowanych wiekowo (starzenie od dołu piramidy). Podstawą opracowania przywołanych koncepcji są każdorazowo analizy danych, w tym również informacji demograficznych. Warto zatem odwołać się do kilku podstawowych wskaźników ukazujących specyfikę obecnych oraz nadchodzących (przewidywanych) procesów ludnościowych i współwystępujących z nimi przemian społeczno-kulturowych.

Na przełomie ostatnich stuleci jednym z przejawów szeroko rozumianego progressu społecznego jest ekspansja ludnościowa. Szczególnej dynamiki nabrała ona w drugiej połowie XX w., przyjmując – według wielu badaczy – postać *eksplozji demograficznej* (Szweda-Lewandowska, 2012b; Rosset, 1978; Cieślak, 1992; Okólski, 2005). Prostim uzasadnieniem dla zastosowania tej terminologii może być fakt, iż w 1950 r. ludzkość liczyła niewiele ponad 2,5 mld osób, a wchodząc w nowe stulecie liczba ta powiększyła się niemal dwu- i półkrotnie, osiągając poziom ponad 6,1 mld (rys. 1).

Rysunek 1. Ludność w ujęciu globalnym i regionalnym według prognozy do 2100 r. (porównanie wybranych lat w tys.)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: United Nations Department of Economic and Social Affairs/Population Division, 2019a.

Choć kolejne lata nie przynoszą tak intensywnego przyrostu ludności, to jednak – zgodnie z prognozami – w skali globalnej spodziewać się można dalszego utrzymania wzrostowego trendu. Jednocześnie podkreślić należy, iż omawiane tu procesy mają charakter silnie zróżnicowany nie tylko na poziomie poszczególnych regionów świata, ale również pojedynczych społeczeństw tworzących skomplikowaną sieć zbiorowości o dalece heterogenicznej strukturze demograficznej, której cechy nadają im zindywidualizowanego charakteru.

W ostatnich latach widoczny jest znaczny wzrost średniej długości życia (rys. 2.). Globalnie oczekiwana długość życia po urodzeniu wzrosła bowiem o 6,3 lat w okresie od 1990 r. do 2015 r., przechodząc z wartości 64,6 lat do 70,9 dożywanych lat. Zgodnie z dalszymi przewidywaniami zjawisko to nie będzie traciło na sile, aby w 2050 r. osiągnąć poziom 76,9 lat, a na zakończenie obecnego stulecia – już 82,6 lat. Również w ramach tego parametru widoczne jest silne zróżnicowanie regionalne.

Rysunek 2. Oczekiwane dalsze trwanie życia według prognozy do 2100 r. w ujęciu globalnym i regionalnym (porównanie wybranych lat w liczbie lat)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: United Nations Department of Economic and Social Affairs/Population Division, 2019a.

Wzrost oczekiwanej długości życia w krajach najmniej rozwiniętych jest w przybliżeniu dwukrotnie większy od wzrostu osiągniętego przez resztę świata. Niemniej jednak kraje najsłabiej rozwinięte nadal pozostają w tyle za innymi krajami rozwijającymi się. Średnia długość życia w Afryce w latach 2010–2015 wynosiła 60,2 lat w porównaniu z 71,8 lat w Azji, 74,4 lat w Ameryce Łacińskiej i na Karaibach, 77,2 lat w Europie czy 77,4 lat w Oceanii i 79,2 lat w Ameryce Północnej (United Nations Department of Economic and Social Affairs/Population Division, 2019a).

Zmiany te determinują również widoczne różnice w obrębie struktury wiekowej populacji na każdym poziomie (rys. 3). Okazuje się, że już w 2017 r. dzieci poniżej 15. roku życia stanowiły mniej więcej ¼ mieszkańców świata (26%), podczas gdy osoby starsze w wieku 60 lat i więcej obejmowały niewiele ponad 1/8 populacji (13%). Ponad połowa (61%) to osoby w wieku od 15 do 59 lat (United Nations Department of Economic and Social Affairs/Population Division, 2017).

Rysunek 3. Struktura ludności (grupy wiekowe) w ujęciu globalnym i regionalnym w 2017 r. (%)

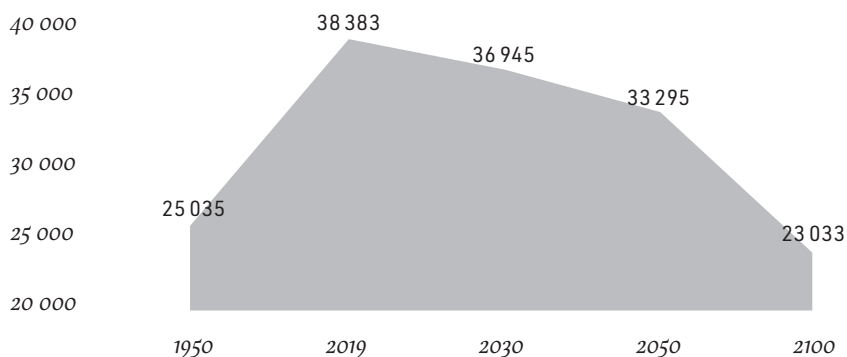
	0–14 lat	15–24 lata	25–59 lat	60+ lat
ŚWIAT	26%	16%	45%	13%
Oceania	23%	15%	45%	17%
Ameryka Północna	19%	13%	46%	22%
Ameryka Łacińska i Karaiby	25%	17%	46%	12%
Europa	16%	11%	48%	25%
Azja	24%	16%	48%	12%
Afryka	41%	19%	35%	5%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: United Nations Department of Economic and Social Affairs/Population Division, 2017.

Utrzymujące się obniżenie poziomu płodności powoduje nie tylko wolniejsze tempo wzrostu populacji, ale także systematyczny przyrost osób zaawansowanych wiekowo. Dlatego przewiduje się, że już w 2050 r. liczba osób w wieku 60 lat i starszych będzie w przybliżeniu równa liczbie dzieci w wieku poniżej 15 lat – każda z tych grup ludności liczyć ma około 2,1 mld.

Odnosząc sytuację Polski do prezentowanych powyżej prognoz dotyczących całego globu i jego poszczególnych regionów, należy wskazać, że nasz kraj od wielu lat plasuje się na świecie w pierwszej trzydziestce społeczeństw demograficznie starych. Zachodzący proces starzenia się ludności Polski, będący m.in. wynikiem korzystnego zjawiska wydłużania się trwania życia, jest pogłębiany wskutek niskiego poziomu dzietności. Na początku badanego okresu, a więc w 1950 r., liczba ludności Polski wynosiła niewiele ponad 25 mln i w kolejnych dekadach podlegała systematycznemu wzrostowi, aby w 1990 r. przekroczyć próg 38 mln (rys. 4). Na koniec 2019 r. liczba ludności naszego kraju wyniosła 38,4 mln, w tym ponad 9,7 mln stanowiły osoby w wieku 60 lat i więcej (ponad 25%). W stosunku do 2015 r. liczba osób w wieku senioralnym wzrosła o ponad 900 tys. (Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, 2019: 7). W konsekwencji niskiego przyrostu naturalnego i niskiej dzietności kobiet – zgodnie z opracowanymi prognozami – w nadchodzących dekadach obserwowany trend ma ulec diametralnej zmianie polegającej na konsekwentnym spadku liczby ludności – do niewiele ponad 33 mln w 2050 r. oraz zaledwie 23 mln na koniec obecnego stulecia (United Nations Department of Economic and Social Affairs/Population Division, 2019b).

Rysunek 4. Ludność Polski według prognozy do 2100 r. (porównanie wybranych lat w tys.)

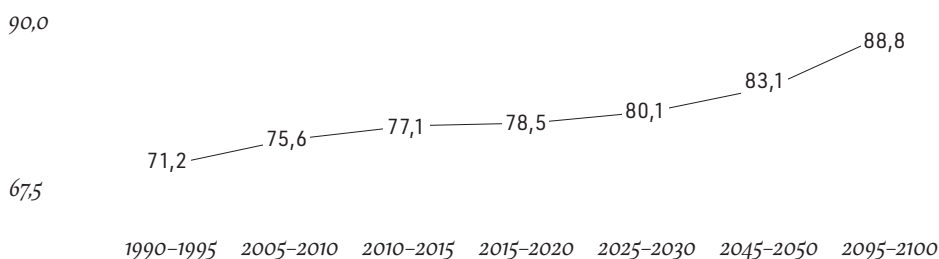


Źródło: Opracowanie własne na podstawie: United Nations Department of Economic and Social Affairs/Population Division, 2019b.

Stały wzrost dalszego trwania życia, będący w głównej mierze konsekwencją zmiany natężenia zgonów w całej populacji, obserwowany jest wśród Polaków od co najmniej ćwierć wieku (rys. 5). Osoby urodzone w latach 1990–1995 miały

więc przed sobą około 71 lat życia, natomiast przychodzące na świat w okresie od 2010 do 2015 r. zyskiwały perspektywę aż 77 lat. Proces ten podlegać ma dalszemu pogłębieniu, aby już w drugiej połowie obecnego wieku osiągnąć poziom 83 lat, a w 2100 r. – nawet 88,8 lat. Korzystne zmiany obserwowane są we wszystkich grupach wiekowych. W Polsce w 2019 r. mężczyzna w wieku 60 lat miał przed sobą jeszcze średnio ponad 19 lat życia, a kobieta w tym wieku – ponad 24 lata (Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, 2019: 10). Obok długości trwania życia, istotne znaczenie dla jakości życia ma jego trwanie w zdrowiu (średnia liczba lat bez niepełnosprawności). Wyniki badań Eurostatu dotyczące 2018 r. wskazują, że w Polsce 65-letni mężczyzna ma przed sobą jeszcze około 15,8 lat życia, w tym 8,3 lat życia w zdrowiu, natomiast kobieta – 8,6 lat w zdrowiu z pozostałych jej około 20,1 lat życia (Eurostat, 2018).

Rysunek 5. Oczekiwane dalsze trwanie życia według prognozy do 2100 r. dla Polski (porównanie wybranych lat w liczbie dożywanych lat)

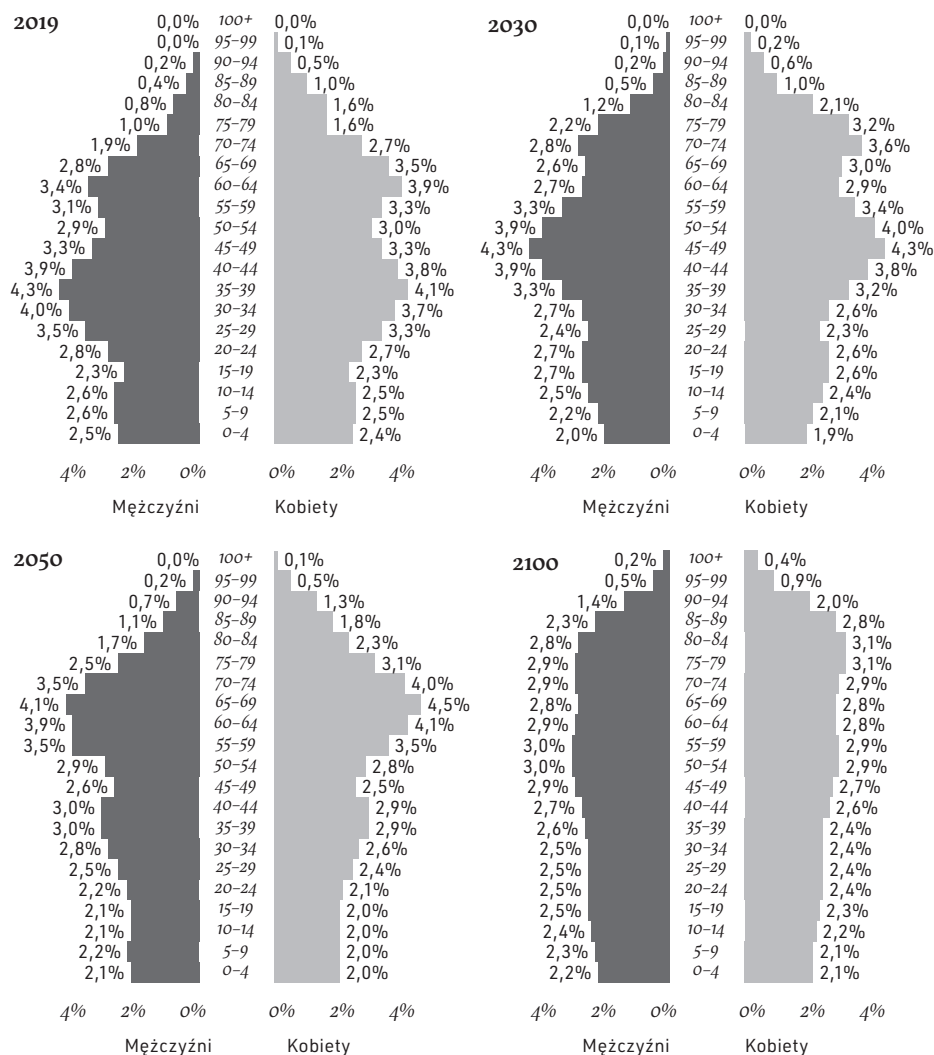


Źródło: Opracowanie własne na podstawie: United Nations Department of Economic and Social Affairs/Population Division, 2019b.

Zgodnie z przyjętymi prognozami struktura demograficzna Polski w kolejnych latach i dekadach będzie podlegała dalszym przemianom, w obrębie których na szczególną uwagę zasługuje przewidywany wzrost udziału osób powyżej 60. roku życia. Zjawisko to widoczne jest najlepiej w prezentowanych poniżej piramidach wieku, ukazujących obecny i przewidywany kształt struktury wiekowej polskiego społeczeństwa (rys. 6.) jako efekt opisanego już zjawiska podwójnego starzenia, a więc redukcji dzietności oraz dożywania sędziwego wieku przez coraz liczniejsze grono Polaków. Mimo przewidywanego ogólnego spadku liczby ludności o około 4,5 mln do 2050 r. liczba osób powyżej 60. roku życia będzie trwale rosła, aby już w połowie obecnego

stulecia osiągnąć próg 13,7 mln, co będzie stanowiło prawie 40% ogółu ludności (Główny Urząd Statystyczny, 2018: 6–7). Jeśli sprawdzą się prognozy na kolejne lata, to w drugiej połowie wieku przyrost ten ma znacznie osłabnąć, utrzymując udział około 40 seniorów w każdej setce osób tworzących skład polskiego społeczeństwa.

Rysunek 6. Polskie piramidy wieku w wybranych latach



Źródło: <https://www.populationpyramid.net> [dostęp online: 14.08.2020].

Dotychczasowe i przewidywane przeobrażenia struktury społecznej i demograficznej związane ze wzrostem udziału ludzi starych w ogólnej liczbie ludności to procesy długotrwałe. Zjawiska te zaliczane są do grona głównych determinant kierunków dalszego rozwoju społecznego na każdym poziomie. Ich konsekwencje – zarówno odczuwane, jak i spodziewane – wykraczają daleko poza bieżące półwiecze i wymagają odpowiedniego przygotowania społeczeństwa oraz opracowania strategii uwzględniającej nie tylko społeczne, ale także kulturowe, ekonomiczne czy organizacyjne aspekty zachodzących zmian (Błędowski, 2012a: 47).

Początki debaty w tym zakresie w istotnym stopniu określały dostrzegane negatywne konsekwencje omawianego procesu, będące podstawą formułowania pesymistycznych scenariuszy ludnościowych, określanych często mianem *panik demograficznych* (Krzyżowski et al., 2014: 13–14), tworzących perspektywę, którą Ellen Gee nazwała *demografią apokaliptyczną* (Szukalski, 2009a: 26–30; Golinowska, 2012: 134; Gee, Gutman, 2000). W tym kontekście często mówi się o załamaniu (np. dotychczasowego porządku), kryzysie (np. finansów publicznych), zmierzchu (np. społeczeństwa nowoczesnego), upadku (np. rodziny) (Fihel, Okólski, 2014: 43). Jednak w ostatnich latach wśród słyszanych głosów przestają dominować katastroficzne wizje, w których starzenie się poszczególnych społeczności przedstawiane jest w kategoriach nierozwiązywalnego problemu, generującego nieunikniony regres społeczny i ekonomiczny, a ich miejsce zajmują postulaty doszukujące się potencjału rozwojowego starzejących się generacji oraz możliwości jego pragmatycznego wykorzystania (Gawron, 2018: 30; Chabiera, Tokarz-Kamińska, 2012; Szukalski, 2006, 2009a; Trafiałek, 2003; Frąckiewicz, 2002; Karpiński, 2008; Kleer, 2008; Golinowska, 2008). Jak bowiem słusznie zauważają Agnieszka Fihel i Marek Okólski, wyzwanie stojące przed starzejącym się społeczeństwem polega na znalezieniu nowego systemu wymiany, który równoważyłby potrzeby przedstawicieli poszczególnych grup wieku i ich zobowiązania wobec całego społeczeństwa. Za konieczne i bezdyskusyjne uznać zatem należy przyjęcie nowej, otwartej perspektywy dla wypracowania rozwiązań i mechanizmów pozwalających na sprawne funkcjonowanie osób starszych w wymiarze politycznym, społecznym, gospodarczym (Fihel, Okólski, 2014: 43).

Sam fakt, że starość stanowi coraz dłuższy etap w życiu człowieka, sprawia, że zachodzące w okresie jej trwania procesy stają się swoistym wyzwaniem dla współczesnych społeczeństw. Dlatego istotnym elementem debaty w tym

zakresie jest kwestia społecznego postrzegania osób wchodzących w skład senioralnej części społeczeństwa. Jesteśmy świadkami odbywającej się współcześnie zmiany optyki postrzegania procesu starzenia się, starości, a nade wszystko pozycji i ról społecznych seniorów oraz powiązanych z nimi elementów tworzących współczesną konstrukcję starości.

1.3. Starzenie się i starość – delimitacja pojęciowa

Starzenie się i starość należą do tych kategorii pojęciowych, dla których na gruncie socjologii – mimo bogatej literatury – nie jest możliwe wskazanie jednolitej i powszechnie uznawanej definicji. Bez względu na to, czy opisywać je będziemy w kategoriach zjawiska jednostkowego czy zbiorowego, stanu czy etapu życia jednostki lub rozwoju całego społeczeństwa, wymykają się one uniwersalnym ramom delimitacji pojęciowej. Jak zauważył Tom Kirkwood: *paradoks polega na tym, że wszyscy wiemy, czym jest starość. Potrafimy ją rozpoznać. Trudno jednak podać jej precyzyjną definicję. Każdy ma swoje własne doświadczenia dotyczące starości (...). Naukowo jednak jest to coś bardziej iluzyjnego, nieuchwytnego* (Chrzanowska, 2010: 64). Stoją za tym: heterogeniczność, zmienność oraz wewnętrzne zindywidualizowanie, które dominują wśród najczęściej stosowanych określeń uzasadniających brak możliwości opracowania i zastosowania jednolitej definicji. Także w pozostałych dyscyplinach naukowych zajmujących się starzeniem i starością istnieje co najmniej kilka propozycji i rozwiązań definicyjnych tych terminów, specyficznych dla przyjmowanych tam optyk postrzegania analizowanych zagadnień. Dla biologów oznaczają one przede wszystkim osłabienie organizmu i zmniejszenie jego odporności, zdolności i wydajności, które narastają wraz z przyrostem liczby przeżytych lat. Geriatrów jako przedstawicieli nauk medycznych interesują w głównym stopniu zagadnienia sprawności psychofizycznej człowieka w procesie starzenia się. Dla ekonomistów nie jest ważny stan organizmu, ale przede wszystkim fakt podejmowania – lub brak – aktywności zawodowej, której siły wytwórcze generują dochód narodowy kraju. Dlatego ludzie stają się starzy, kiedy zgodnie z obowiązującym stanem jurystycznym nabywają praw do pobierania państwowych świadczeń emerytalnych. Demografów interesują procesy starzenia się ludności w poszczególnych krajach i środowiskach społecznych oraz demograficzne skutki coraz szybszego starzenia się populacji ludzkich. Pojęcia te będą więc rozpatrywać w odniesieniu do obserwowanej ich dynamiki i intensywności.

W psychologicznym podejściu starość i starzenie postrzegane są głównie przez pryzmat obniżającego się potencjału intelektualnego oraz związanych z tym zmian funkcjonowania jednostki. Z kolei pedagodzy opisując będą te pojęcia nie tylko ze względu na zdolności jednostki do uczenia się (andragogika), ale także możliwości odgrywania różnych ról społecznych (Kotlarska-Michalska, 2000: 147; Oliwińska, 2014: 161; Dyczewski, 1994; Zych, 1995).

Tymczasem w obrębie socjologii jako dyscypliny naukowej interesującej się zjawiskami i procesami społecznymi oraz zajmującej się analizą zmian zachodzących w zbiorowościach społecznych (Kotlarska-Michalska, 2000: 148) definicje starzenia się i starości opierają się głównie na uznaniu istoty ich zbiorowego postrzegania, a raczej ich zbiorowej interpretacji, warunkowanej społeczno-kulturową tradycją, kształtowaną odmiennie w obrębie poszczególnych społeczeństw (Jakubowska, 2009: 25). Socjolog postrzega obecność człowieka starego w tych miejscach, które kulturowo i obyczajowo wyznacza mu społeczeństwo. Opisuje zatem kategorie starzenia się i starości przez pryzmat ról społecznych, aktywności w grupach, zbiorowościach i strukturach społecznych, a więc zadań, jakie wypełnia człowiek stary w mikrostrukturach, mezostrukturach i makrostrukturach społecznych (Kotlarska-Michalska, 2000: 149). Innymi słowy – starość i starzenie się socjologia traktuje jako swoiste społeczne przeznaczenie, ponieważ to od społeczeństwa zależy, kto uznany zostanie za człowieka starego, w jaki sposób postrzega się starość i jak się ją definiuje.

Uwidacznia się tutaj dualna, a nawet dychotomiczna natura interpretacji tych pojęć. Z jednej strony bowiem wiek jako wskaźnik określany jednostkowo liczbą przeżytych lat od momentu narodzin jest cechą obiektywnie i łatwo mierzalną. Nie podlega on swobodnym modyfikacjom ze strony jednostki, jak może się to zdarzyć w przypadku jej innych cech społeczno-demograficznych. Jak słusznie zauważa Clark Barrett (2001), a za nim podkreślają to również inni badacze (Stypińska, 2009, 2010), w takim ujęciu wiek stanowi kategorię niepodlegającą społecznemu konstruowaniu i negocjacji (Bytheway, 1995). Z drugiej strony jednak, jak już wskazano, wiek jest również kategorią społecznie konstruowaną, kiedy jego znaczenie określa się w trakcie codziennych interakcji społecznych (Catterall, Maclaran, 2001; Woodward, 2006). Nie chodzi tu, oczywiście, o swobodną interpretację daty urodzin lub liczby przeżytych lat, lecz ich znaczenie i wartość w oglądzie społecznym, które stają się kategoriami zupełnie względnymi i zmiennymi w zależności od czasu i okoliczności (Stypińska, 2010: 140–141). Dlatego współcześni badacze coraz częściej skłaniają się

ku traktowaniu starości i starzenia jako kategorii pojęciowych wymagających otwartości oraz elastyczności ich opisu i analizy (Gawron, 2017b: 123).

Szerzej zagadnieniem różnic w postrzeganiu i interpretacji zjawiska starzenia się i starości zajmują się m.in.: Haim Hazan (1994), Jean Pierre Bois (1996), Christopher Gilleard i Paul Higgs (2000, 2005), Barbara Szatur-Jaworska (2000), Zofia Szarota (2004), Elżbieta Trafiałek (2004), Piotr Błędowski (2012b), Kotlarska-Michalska (2000). Należy jednocześnie zwrócić uwagę, że choć są to pojęcia współzależne i często używane zamiennie, to jednak zasadnicza różnica między nimi, uznawana przez większość uczestników współczesnego dyskursu socjologicznego, polega na traktowaniu *starości* w kategoriach statycznych, odnoszonych do stanu lub etapu w życiu indywidualnym i zbiorowym, natomiast *starzenie się* zarezerwowane jest dla opisów dynamiki procesów zachodzących w czasie i obserwowanych również w tych dwóch wymiarach (Szweda-Lewandowska, 2012b: 15; Szmaus-Jackowska, 2011: 13; Klimczuk, 2012: 15; Porzych, Kędziora-Kornatowska, Porzych, 2004; Mitręga, 2002). Przy takim ujęciu możliwe i uzasadnione jest komplementarne traktowanie obydwu pojęć, przyjmując, że *starość* to określony zespół cech nabywanych i podlegających ciągłemu pogłębieniu w procesie *starzenia* (Rembowski, 1984: 35). Starość jako stan jest zatem, na ogół, nieuniknionym etapem procesu starzenia się (Porzych, Kędziora-Kornatowska, Porzych, 2004).

W perspektywie temporalnej starość to ostatni etap życia, w który jednostka wkracza po doświadczeniu wszystkich poprzednich etapów i ze świadomością, że nie będzie żadnego następnego (Taranowicz, 2014). Obrazowo ujął to Daniel Levinson (1986), który w swojej *teorii cyklu życia* dokonał jego opisu z podziałem na trzy zasadnicze etapy: młodość, dorosłość i starość. W pierwszym etapie (obejmującym dzieciństwo i okres młodości) jednostki zdobywają niezbędną wiedzę i doświadczenie, które potrzebne są już w kolejnym (dorosłym) etapie życia, podlegając zasadniczej implementacji. Ostatni etap to starość postrzegana w tym ujęciu jako ogólny regres aktywności i zaangażowania człowieka (Szweda-Lewandowska, 2012b: 15). Sekwencja faz, przez które przechodzi każdy człowiek od urodzenia do śmierci, jest niezmienna, a jej podstawa to wspólny dla gatunku rytm rozwoju biologicznego i psychicznego. Ma ona również swoje odzwierciedlenie w organizacji życia społecznego, gdzie wraz z upływem czasu jednostki otrzymują mniej lub bardziej sztywny i rygorystycznie narzucony zestaw ról do spełnienia oraz zakres dostępnych obszarów aktywności (Rysz-Kowalczyk, Szatur-Jaworska, 2004: 229–230). Co ważne, kolejne fazy mogą

wystąpić u poszczególnych jednostek w różnym czasie, dlatego nie jest możliwe wskazanie sztywnych granic wieku kończącego lub zaczynającego poszczególne etapy cyklu życia (Szweda-Lewandowska, 2012b: 15). *Ponadto mogą one trwać dłużej lub krócej; być mniej lub bardziej oddzielone „progami przejścia”, czy rytuałami; mniej lub bardziej harmonijnie spajać różne wymiary egzystencji; czy ulegać fragmentaryzacji (np. na „wczesną” i „późną”). Jednak przejście z fazy do fazy jest nieuchronne, a ich kolejność nieodwracalna. Zmiany biologiczne, psychiczne i społeczne charakteryzujące poszczególne fazy mają charakter ostateczny, a nie okresowy. W końcu każda faza ma swoją rolę w całym cyklu życia, ale żadna nie może być ujmowana jako mniej lub bardziej wartościowa* (Rysz-Kowalczyk, Szatur-Jaworska, 2004: 230).

Nie jest zatem możliwe precyzyjne i obiektywne, naukowe, a więc arbitralne określenie momentu życia jednostki, w którym wkracza ona w okres starości, a który w chronologii życia zbiorowego byłby spójny dla wszystkich ludzi. Granica ta jest bowiem czysto konwencjonalna, ulega zmianom w zależności od specyfiki indywidualnego konglomeratu cech poszczególnych jednostek oraz przemian społeczno-kulturowych związanych z postrzeganiem procesów starzenia się w nowoczesności (Gilleard, Higgs, 2000, 2005; Stypińska, 2010: 139).

Niektóre aspekty życia w tym okresie nie są jeszcze dostatecznie poznane, co wynika nie tylko ze stosunkowo późnego zainteresowania się przez badaczy tym etapem życia człowieka, ale także z faktu, że starość – zwłaszcza w wymiarze społecznym – należy do tych faz cyklu ludzkiego życia, które ulegają najszybszym przemianom (Błądowski, 2012a: 35). Na tej podstawie wyróżnia się w literaturze kilka podokresów starości, których analizy określające ich osobniczą specyfikę skłaniają badaczy do stosowania wobec nich odrębnej nomenklatury. Wyróżnić tu można następującą typologię (Klimczuk, 2012: 17–18; Szweda-Lewandowska, 2012b: 16; Szarota, 2013: 14):

- osoby w wieku 45–59 lat: wiek przedstarczy, wiek średni (dojrzały), środkowa dorosłość, średnia dorosłość, przedpole starości, niemobilny wiek produkcyjny, starszy wiek produkcyjny, osoby w wieku średnim (ang. *pre-old; middle-age; immobile age; non-mobility age*);
- osoby w wieku 60–74 lat: wiek starzenia się, wiek podeszły, wczesna starość, „trzeci wiek”, „młodszy-starzy” (ang. *young-old*);
- osoby w wieku 75–84 lat: wiek starczy, późna starość, starość właściwa, „czwarty wiek”, „starszy-starzy” (ang. *old-old*);

- osoby w wieku 85 lat i więcej: długowieczność, tego wieku dożywają „długowieczni” (ang. *oldest-old; longlife*).

Rozkład ten potraktować można jako dowód nie tylko na pogłębiające się wewnętrzne zróżnicowanie senioralnej części społeczeństwa, ale przede wszystkim naukowy progres analizy tego zagadnienia, jakościową zmianę podejścia do problematyki starzenia się i starości. Ma to również swoje bezpośrednie i coraz silniej akcentowane odzwierciedlenie w stosowanym języku opisu zagadnień związanych z tymi kategoriami pojęciowymi. Język odgrywa istotną rolę zarówno w procesie odzwierciedlania rzeczywistości społecznej w dochodzeniu naukowym, jak i w samym jej społecznym kształtowaniu, pełniąc funkcję ważnego narzędzia określającego granice postrzegania i interpretacji. Pisali o tym m.in. Peter Berger i Thomas Luckmann (1966), a także Erving Goffman (2006) czy Alfred Schütz (2008) oraz większość współczesnych badaczy (Stypińska, 2010: 141).

Stopniowo odchodzi się od stosowania określeń *starość* i *stary*, które głównie za sprawą badaczy zajmujących się problematyką wykluczenia i dyskryminacji ze względu na wiek zaczynają być traktowane jako określenia pejoratywne, a więc rodzące negatywne skojarzenia i konotacje identyfikowane nie tylko z określoną grupą członków społeczeństwa, ale również z wszelkimi zagadnieniami podejmowanymi w ogólnym dyskursie na temat procesu starzenia (Szukalski, 2004: 13–14, 2006; Taranowicz, 2014). Dlatego coraz częściej zgłaszany jest postulat o relatywizacji (Bytheway, 1995; Klimczuk, 2012) stosowanych określeń. Używane są m.in. takie zwroty, jak: *trzeci wiek* lub *późna dorosłość*, *jesień życia* oraz *osoba starsza*, w *podeszłym wieku*, *zaawansowana wiekiem* czy *senior* (Klimczuk, 2012; Taranowicz, 2014; Szukalski, 2004: 13–14; Szatur-Jaworska, 2003). Określenia te, będące specyficznymi typifikacjami, funkcjonujące w kontekście prywatnym i debacie publicznej, zdają się przedzierać również do dyskursu naukowego, gdzie przez nadawanie im konkretnych znaczeń kreują obraz elementów rzeczywistości społecznej związanej z procesem starzenia oraz miejscem seniorów w tej rzeczywistości (Stypińska, 2010: 141). Jak bowiem opisał to Haim Hazan: *Język, działający jako narzędzie do konstruowania rzeczywistości, wyznacza bariery uniwersum naszej wyobraźni, zbiera on koncepty, mity, symbole i przetwarza na społecznie komunikowalne formy* (Hazan, 1994: 13, tłum. – G.G.). Bez wątpienia stanowią one zatem istotny punkt odniesienia w socjologicznych analizach społecznych kryteriów starzenia się i starości, doświadczeń i wartości

kulturowych, za pomocą których jednostki kategoryzowane są jako osoby o określonym wieku.

Socjologiczna optyka postrzegania starości sprowadza się do obserwacji społecznych skutków starzenia się populacji, w tym szczególnie społeczno-ekonomicznych konsekwencji tego procesu, analizy ról odgrywanych przez reprezentantów najstarszych pokoleń oraz zajmowanych przez nich pozycji na drabinie stratyfikacyjnej (Kotlarska-Michalska, 2000). Dlatego w perspektywie tej dyscypliny naukowej populacja ludzi starszych jest również definiowana jako *grupa wieku*, *pokolenie*, *kategoria społeczna* i *grupa społeczno-zawodowa*.

Wiek jako indywidualna właściwość jednostki kształtuje jej tożsamość na poziomie indywidualnym i grupowym, a grupy rówieśnicze są jednym z czołowych środowisk socjalizujących, co powoduje, że już od najmłodszych lat życia różnice wieku stają się istotne (Stypińska, 2009: 1). Seniorzy tworzą grupę wieku rozumianą jako zbiór ludzi w jednakowym lub zbliżonym wieku, czyli inaczej zbiór kohort urodzonych w jednym roku lub określonym przedziale czasu (Klimczuk, 2012; Szatur-Jaworska, 2000, 2006).

W analizie ujęcia pokoleniowego warto odwołać się do delimitacji dokonanych przez Marię Ossowską (1963), która wyróżniła pięć możliwych sposobów postrzegania tej kategorii pojęciowej. Pokoleniem będzie zatem:

- ogniwo w ciągu genealogicznym (określane na podstawie biologicznego schematu pokrewieństwa i wspólnoty przodków);
- ogniwo w ciągu kulturowym (determinowane społecznym podziałem ról tworzących wzajemnie zależny układ dychotomiczny, np. rodzice–dzieci);
- zbiór osób w zbliżonym wieku, wskazywanym najczęściej w trzeciej części stulecia;
- zbiór osób znajdujących się w określonej fazie życia (np. dzieci, młodzież, dorośli, ludzie starsi);
- wspólnota kulturowa (determinowana jednolitym zestawem norm i wartości powstającym na kanwie podobnych czy wspólnych przeżyć i doświadczeń).

Osoby starsze tworzą zatem pokolenie, ponieważ stanowią zbiorowość o zbieżnej metryce pozycjonującej je w strukturze rodziny i całego społeczeństwa, a także warunkującej uczestnictwo w określonych wydarzeniach historycznych, generujących wspólnotę doświadczeń. Jako pokolenie osoby starsze charakteryzuje również zbliżony zestaw norm i wartości internalizowanych w tym samym okresie rozwoju danego społeczeństwa (Szatur-Jaworska, 2003, 2006).

W kontekście kategorii społecznej warto przytoczyć definicję zaproponowaną przez Piotra Sztompkę – określa ona zbiór ludzi podobnych pod względem jakiejś istotnej społecznie cechy, którzy są świadomi tego podobieństwa i swojej odrębności od innych. Co ważne, osoby wchodzące w skład tej kategorii nie muszą podejmować i rozwijać wzajemnych relacji, jednak powstaje między nimi – podkreślana w socjologii – subiektywna więź społeczna, będąca wypadkową specyficznych (wspólnych) cech członków tej zbiorowości (Sztompka, 2002: 182–185). Zarazem należy podkreślić istotę wewnętrznego zróżnicowania każdej kategorii społecznej, które w podejmowanych analizach stanowi często źródło wyodrębnienia dodatkowych zmiennych określających specyfikę badanych zbiorowości. Dlatego właśnie w przypadku kategorii ludzi starszych można wyróżniać ją ze względu na określony wiek (liczbę ukończonych lat). Tymczasem wewnątrz zróżnicowanie tej kategorii społecznej ukazywane jest najczęściej na podstawie analizy co najmniej kilku zmiennych: płci, wieku, wykształcenia, miejsca zamieszkania oraz źródeł i wysokości dochodów (Klimczuk, 2012; Szatur-Jaworska, 2006).

Kategoria społeczna może być postrzegana – o czym warto wspomnieć za Piotrem Sztompką (2002: 338–340) – jako warstwa społeczna, w obrębie której między członkami powstaje więź subiektywna i obiektywna. Podstawą ich rozwoju są różnice międzywarstwowe obserwowane i odczuwane na płaszczyźnie dostępu i możliwości pozyskania cenionych społecznie dóbr (np. władzy, prestiżu, bogactwa, wykształcenia, zdrowia). Analizie tych zagadnień poświęcona została kolejna część publikacji. Tutaj warto jedynie wskazać istotne zmiany w ruchach stratyfikacyjnych, obserwowane we współczesnych społeczeństwach, angażujących bezpośrednio senioralne części tych zbiorowości.

Subpopulacja osób w podeszłym wieku jest też postrzegana przez pryzmat ich specyficznej pozycji w społecznym układzie pracy, gdzie obok rencistów, uczniów, studentów, bezrobotnych czy gospodyń domowych seniorzy zaliczani są do grupy społecznej objętej wspólną nazwą – biernych zawodowo. W tym przypadku dla badaczy kategorią wyróżniającą osoby starsze jest ich specyficzne źródło utrzymania – emerytura. Grupę społeczną emerytów tworzą osoby uprawnione ze względu na obowiązujące prawo do zabezpieczenia z tytułu wieku, przepracowanych lat oraz dochodów uzyskiwanych w czasie aktywności zawodowej (Kotlarska-Michalska, 2000). Choć wiadomo, że emeryci nie są całkowicie pozbawieni prawa do podejmowania działalności zarobkowej, z czego część z nich korzysta, to jednak można przyjąć, że w kategoriach statycznych

stanowią oni grupę jednolitą pod względem nabytych praw emerytalnych, a pod względem socjologicznym tworzą grupę zidentyfikowaną przez pryzmat podobieństwa społecznej sytuacji życiowej (Klimczuk, 2012; Sztompka, 2002). Jest to perspektywa istotna dla prowadzonych analiz związanych ze zjawiskiem senioralnej koprodukcji, stanowiącej potencjalne źródło produktywności osobistej i społecznej osób starszych.

1.4. Społeczne konstrukcje starości

Każde społeczeństwo w toku rozwoju określa ramy swojego funkcjonowania, stanowiące odzwierciedlenie uznawanych norm i wartości. W tym zakresie tworzy również wizję przebiegu życia (jego poszczególnych etapów), oczekując od swoich członków realizacji wskazanych wzorców. Dlatego jedną z podstawowych zasad, którą jednostka przyswaja w procesie socjalizacji, jest *działanie w swoim wieku*. Odnosi się ona do różnorodności działań i aktywności podejmowanych przez członków społeczeństwa zależnie od indywidualnej metryki, a więc liczby ukończonych lat. Jest to związane z ustalonym przez społeczeństwo zestawem ról społecznych dostępnych i przewidzianych dla poszczególnych jednostek w kolejnych etapach życia oraz oczekiwanymi sposobami ich odgrywania i realizacji (Grotowska, 2014: 25–26). Wskazują one na *wiek społeczny* tych osób, który jest odzwierciedleniem oczekiwań społecznych związanych ze specyficznymi sposobami myślenia, działania, postrzegania świata, ale również bycia postrzeganym i traktowanym przez resztę społeczeństwa (Szarota, 2010: 42). Właściwy wiek podejmowania określonych ról społecznych oraz sposobów ich odgrywania określany jest przez *zegar społeczny*, a więc typowy dla danej społeczności schemat aktywności, który stanowi część jej tradycji (Moody, 2006: 2).

W perspektywie naukowej wizja ta określana jest mianem *normatywnego modelu przebiegu życia* (Leisering, 2004). Jego pierwsze ramy pojęciowe, zainicjowane na gruncie nauk społecznych (w tym głównie gerontologii krytycznej), sięgające lat 60. i 70. XX w. (Cain, 1964; Clausen, 1972; Riley, Johnson, Foner, 1972), rozwijane były w obrębie nurtu ekonomii politycznej starzenia się (Szukalski, 2014a, 2014b, 2015, 2016a, 2016b; Wadsworth, Kuh, 2016). Sięgając do założeń konstruktywizmu społecznego, starano się dokonać właściwej rekonstrukcji wpływu instytucji publicznych na przebieg starości oraz jej postrzegania w wymiarze indywidualnym i społecznym. Dzięki temu potwierdzono

istnienie *instytucjonalnych prowadnic* (wiek emerytalny, obowiązek przejścia na emeryturę, system uprawnień uzależnianych od osiągnięcia pewnego wieku), ukierunkowujących sposób myślenia o starości jako okresie poświęconym bezproduktywnemu odpoczynkowi w nagrodę za wcześniejszą, długoletnią, intensywną pracę. W efekcie ujawniono wpływ polityki na pojawianie się społecznych oczekiwań odnośnie do przebiegu życia (ściślej mówiąc – późniejszych faz życia). Rozważania prowadzone w ramach ekonomii politycznej starzenia się skupiały się zatem na społecznym konstruowaniu starości. Efektem ubocznym tych prac były rozważania nad normatywnym modelem przebiegu życia, pożądanym w sytuacji zachodzących przemian demograficznych i społecznych (Szukalski, 2016b: 164).

Zwolennicy tego podejścia postulują, by każdorazowo model konstruowany był na podstawie dominujących w poszczególnych społeczeństwach przekonań dotyczących właściwych (najlepszych lub zoptymalizowanych) sposobów realizacji przez jednostki ról społecznych, określanych w tym ujęciu mianem karier. Każda z nich *opisywana jest jako sekwencja uporządkowanych chronologicznie, jednorodnych (czyli odnoszących się do tej samej sfery życia) zdarzeń zależnych i niezależnych od jednostki, prowadzących do przejścia, czyli tzw. tranzycji, zmieniających prawa, obowiązki, zasoby jednostki* (Szukalski, 2016a: 106). Przekonania te konsekwentnie odnoszą się również do tego, kiedy poszczególne kariery powinny się rozpocząć i zakończyć, co powinno je inicjować i zamykać oraz jakie działania powinny je wypełniać. To właśnie ich połączenie we wspólną wiązkę tworzy właściwy model przebiegu życia, który jest definiowany jako *ciąg życia składający się z zazębających się trajektorii lub ścieżek w ciągu całego życia, które są naznaczone sekwencjami wydarzeń i przemian społecznych* (Elder, O'Rand, 1995: 454, tłum. – G.G.), bądź *sekwencja społecznie zdefiniowanych wydarzeń i ról, które jednostka odgrywa w czasie* (Giele, Elder, eds., 1998: 22, tłum. – G.G.). Istotnym wskaźnikiem dla podejmowania i realizacji poszczególnych aktywności stają się więc konkretne momenty w życiu jednostki, ich spójność z *zegarem społecznym* (Szukalski, 2016a: 107) oraz powiązanie z *normami wieku* (Harris, 2005: 14). W naukach społecznych pojęcie to nabiera podwójnego znaczenia. Jest identyfikowane z regularnością czasu (momentów) występowania konkretnych zdarzeń budujących poszczególne kariery oraz społecznymi nakazami i zakazami postępowania w danym wieku, a więc zasadami określonymi w ramach mechanizmów kontroli społecznej (Szukalski, 2016a; Settersten, 2004).

Zasadne jest zatem, jak słusznie zauważają badacze, aby dostrzeganie w starszych ludziach odrębnej kategorii społecznej łączyć z rozwojem nowoczesnych państw oraz typową dla nich racjonalnością (Silke van Dyk et al., 2013; Powell, Biggs, 2003; Młodziak, 2016: 51). W społeczeństwach industrialnych (postindustrialnych) dominującą rolę w procesie kodyfikacji społecznej pełni bowiem aparat państwowy. Nastąpił intensywny rozwój zbiurokratyzowanych instytucji, w których na potrzeby bieżącego monitoringu i kontroli dokonuje się segregacji obywateli ze względu na ich podstawowe cechy społeczno-demograficzne, takie jak płeć, wiek czy miejsce zamieszkania. Data urodzenia stała się jedną z podstawowych informacji identyfikujących jednostkę w obrębie funkcjonującego systemu instytucjonalnego – państwowego i komercyjnego (Stypińska, 2010: 140). Prawne i biurokratyczne agendy lokują ludzi w odpowiednich kategoriach wiekowych, określając tym samym zestaw ich potencjalnych (nie)możliwości. Dopuszczenie do edukacji, prawa jazdy czy świadczeń emerytalnych – to tylko niektóre aspekty życia społecznego, do których dostęp określa się na podstawie roku urodzenia (Vincent, 2003; Krzyżowski et al., 2014: 12–13). Należy podkreślić, że również w kontekście empirycznego dochodzenia naukowego wiek traktowany jest jako istotna zmienna warunkująca ludzkie zachowania, postawy i opinie składające się na konglomerat obserwowanych zjawisk społecznych. Można zatem powiedzieć, że przez pryzmat zastosowania kategorii wieku jednostki są stale obserwowane, oceniane i kontrolowane, co wpływa na utrzymanie porządku i spójności społecznej (Stypińska, 2010: 140).

Starość zaczęła być uważana za odrębny etap życia na przełomie XIX i XX w. (Hareven, 1982; Zalewska, 2014), epoka przemysłowa przyniosła bowiem istotną zmianę w sytuacji osób starszych. Rozwijające się gospodarki wprowadzały zindywidualizowany system pracy oparty na wynagrodzeniu pieniężnym, a nowe warunki pracy determinowały znaczne trudności w utrzymaniu przez starszych pracowników tempa i wydajności ich aktywności zawodowej. Sytuację tę opisywano m.in. w ramach teorii modernizacji (*the modernization theory*), której autorzy D.O. Cowgill i L.D. Halmes, wykazywali istotne relacje pomiędzy procesem starzenia się a rozwojem techniczno-technologicznym współczesnych społeczeństw. Pozycje społeczne poszczególnych jednostek warunkowane były ich udziałem w dokonujących się przemianach, dlatego status seniorów nabierał charakteru odwrotnie proporcjonalnego do narastającego poziomu industrializacji (Cowgill, Halmes, 1972). Energia, zaradność i maksymalna wydajność pracy, identyfikowane najczęściej z młodszym pokoleniem, zaczęły

cieszyć się większym uznaniem społecznym niż doświadczenie i życiowa mądrość osób starszych (Wójcicki, 2018: 176).

W ramach normatywnego modelu przebiegu życia społeczeństwo określało swoje jasne preferencje także w odniesieniu do okresu starości – oczekiwano *racjonalnego wycofywania się* (Szukalski, 2015). Proces ten nie miał, oczywiście, jednolitego charakteru, co znalazło swoje odzwierciedlenie również w próbach wyjaśnienia postępujących przemian. Jedną ze stawianych tu hipotez mówi, że ograniczony udział osób starszych w rynku pracy jest wynikiem *instytucjonalnego ageizmu* (*the institutional ageism*), a więc niedostosowania instytucji społecznych do potrzeb i możliwości starzejących się osób, które przy braku umiejętności i możliwości adaptacyjnych podlegają społecznemu wykluczeniu. Dotyczy to w szczególności płaszczyzny zawodowej oraz ogólnej sytuacji na rynku pracy, gdzie czasowe spadki koniunktury potęgować mogą społeczne przekonanie o zasadności ustępowania seniorów na rzecz młodych adeptów (Caro, Bass, Chen, 1993).

Drugim potencjalnym wytłumaczeniem jest *zapóźnienie kulturowe* (*the cultural-lag hypothesis*), a więc hipoteza wyjaśniająca ograniczone uczestnictwo osób starszych w atrakcyjnych rolach społecznych, w tym również zawodowych, poprzez odniesienie do braku wzajemnej kompatybilności prędkości zachodzących przemian strukturalnych i społecznych. Jako społeczeństwo jesteśmy powolni w dostosowywaniu schematów myślowych, wartości, celów i instytucji w odpowiedzi na zmieniające się warunki (Riley, Kahn, Foner, 1994; Riley, Riley, 1994).

Trzecia próba interpretacji kształtującej się sytuacji – określana mianem *alternatywnych preferencji* (*the alternate preferences*) – zakłada, że to sami seniorzy nie są zainteresowani kontynuacją zawodowej aktywności, porzucając charakterystyczne dla młodszych pokoleń wartości związane z rozwojem kariery i awansem zawodowym na rzecz rozwoju aktywności w innych obszarach (Caro, Bass, Chen, 1993).

Konieczne okazało się zatem opracowanie mechanizmu regulującego napływ i odpływ siły roboczej, a więc zastępowanie „starych” pracowników, postrzeganych jako drodzy i ekonomicznie mniej produktywni, przedstawicielami młodszych pokoleń (Kohli, 1991; Krzyżowski et al., 2014). Funkcję tę pełnić zaczęły powstające systemy zabezpieczenia społecznego i emerytalnego. Za pionierskie w tym zakresie uznaje się wprowadzone przez Ottona von Bismarcka w 1880 r. emerytury dla ubezpieczonych pracowników. W XVIII w. wdrożono

również pewne elementy systemu zabezpieczenia emerytalnego, takie jak francuski Królewski Pałac Inwalidów, skierowane głównie do żołnierzy (Bois, 1996: 178). W 1913 r. Australia, Belgia, Wielka Brytania, Dania, Francja, Nowa Zelandia i Szwecja posiadały publiczne systemy emerytalne dla osób starszych. Stany Zjednoczone były jednymi z ostatnich krajów uprzemysłowionych, które zinstytucjonalizowały krajowy program emerytalny, aby zapewnić bezpieczeństwo ekonomiczne osobom starszym (Achenbaum, 1986; Gerbner et al., 1980). W Polsce krajowy program emerytalny wprowadzono w 1933 r., emerytury nie obejmowały jednak rolników – aż do 1977 r. (Zalewska, 2014).

Świadczenia emerytalne miały za zadanie – w ogólnym założeniu – zabezpieczyć środki dla osób, które z racji zaawansowanego wieku zaprzestały wykonywania pracy zarobkowej. Możliwość wycofania się z rynku pracy zabezpieczona systemowo wypłacanym świadczeniem jest jednak zjawiskiem stosunkowo nowym (Künemund, Kolland, 2007), które dopiero w połowie XX w. stało się jednym z elementów powszechnej polityki publicznej, ustawodawstwa i innych praktyk instytucji państwowych. Wraz z upowszechnieniem systemów emerytalnych obowiązek zabezpieczenia środków niezbędnych na utrzymanie w ostatnim okresie życia został zatem przeniesiony z jednostek i członków ich rodzin na agendy państwowe. Zasadniczej zmianie uległa struktura indywidualnych budżetów pozostających w dyspozycji osób starszych. Nad dochodami kapitałowymi, wynagrodzeniem za pracę oraz potencjalnymi darowiznami członków rodzin dominować zaczęły świadczenia pochodzące z państwowych transferów socjalnych (Nyce, Schieber, 2011). W konsekwencji instytucja emerytalna doprowadziła do rozluźnienia stosunków instrumentalnych w rodzinie, opierających się dotychczas na wspólnie wykonywanej pracy. Przez cały XX w. stopniowo zmniejszał się zakres i intensywność międzypokoleniowych transferów w tym zakresie. Równoległe, głównie w zachodnich społeczeństwach, krystalizowały się procesy społecznej segregacji grup wieku (Hareven, 1982).

W kontekście opisywanego normatywnego modelu narastająca interwencja aparatu państwowego w indywidualne wybory obywateli oraz wzrost znaczenia wieku jako determinanty podejmowania określonych działań doprowadziły do chronologizacji, instytucjonalizacji i standaryzacji przebiegu życia (Settersten, 2004; Hofmeister, 2013; Szukalski, 2016a, 2016b). Bezpośrednią konsekwencją tych procesów stał się natomiast symboliczny, ale również formalno-organizacyjny podział życia jednostki na trzy fazy, które odpowiadały na potrzeby społeczeństwa zindustrializowanego: przygotowanie do pracy (*wiek*

przedprodukcyjny), aktywność zawodowa (*wiek produkcyjny*) oraz emerytura (*wiek poprodukcyjny*) (Krzyżowski et al., 2014; Morrow-Howell et al., 2015). Dzięki temu powstała wyraźna granica między osobami pracującymi a osobami niezobowiązanymi do uczestnictwa w rynku pracy ze względu na swój niedostateczny lub zaawansowany wiek. W ten sposób współczesne społeczeństwa ustanowiły nowy etap życia (Morrow-Howell et al., 2015), który na symbolicznej mapie kulturowej określany jest jako emerytura (Keniston, 1974). Jednocześnie warto podkreślić, że *okres po osiągnięciu wieku emerytalnego to w społeczeństwach, których system myślenia o prawach i obowiązkach powiązanych z przebiegiem życia ukształtował się w dobie industrializacji, jest fazą „odpoczynku” po trudach poprzednich dwóch etapów – edukacji i aktywności zawodowej. (...) Te trzy wspomniane etapy wypełnione są urzeczywistnieniem odmiennych karier – edukacyjnej, zawodowej i kariery konsumenta wolnego czasu* (Szukalski, 2014b: 67).

W XXI w. zanikają jednak jednolite koncepcje przebiegu życia dla wszystkich członków społeczeństwa. Stają się one mniej przewidywalne, a zależność między realizacją określonych ról społecznych a wiekiem stopniowo maleje (Moody, 2006: 13). *Ostatnie dekady to czas pojawiania się dowodów na występowanie procesów dechronologizacji, dezinstytucjonalizacji i destandardyzacji – jako konsekwencji wylaniania się społeczeństwa ryzyka, społeczeństwa o narastającej niepewności, w tym zwłaszcza narastającego zróżnicowania w przebiegu kariery zawodowej (szczególnie jej rozpoczynania). Nie bez znaczenia jest również postęp technologiczny wymuszający – aczkolwiek w zróżnicowany, uzależniony od zawodu sposób – kontynuację kariery edukacyjnej w trakcie wykonywania kariery zawodowej* (Szukalski, 2016a: 110). Wiek chronologiczny przestaje być postrzegany jako najsilniejszy determinant ludzkich zachowań i aktywności (Grotowska, 2014). Mamy zatem do czynienia z rozwijającym się zjawiskiem *denormalizacji ról społecznych*, dostrzeganym w stopniowej utracie przekonania jednostki co do jednoznaczności obowiązujących wzorów realizacji poszczególnych karier (Marody, 2014: 90). W rezultacie cykl życia nabiera charakteru silnie heterogenicznego, a jego trajektoria w przypadku poszczególnych jednostek podlega indywidualizacji, stając się poniekąd nieprzewidywalna (Czepulis-Rutkowska, 2013). Uzyskiwanie statusu emeryta stopniowo przestaje zatem stanowić swoisty rytuał przejścia do nowej pozycji społecznej. Identyfikowane z nią społeczne atrybuty starości straciły na aktualności, zamazując w ten sposób wyznaczoną linię demarkacyjną. Zmiany zachodzące w wymiarze funkcjonowania współczesnych społeczeństw, dostrzegane m.in. w zakresie dominującego modelu

rodziny oraz związane z coraz powszechniejszymi dalekimi migracjami osób w wieku produkcyjnym, znacząco ograniczają możliwości osób starszych do odgrywania przypisywanych im w przeszłości ról. Wolfgang Reinhard twierdzi nawet, że przedstawiciele pokolenia wyżu powojennego, którzy zyskują obecnie status seniora, doświadczają tzw. *starości drugiego rodzaju*. Polega ona na konieczności dokonania wyboru i zdefiniowania nowych ról społecznych, które będą wpisywały się w bieżące realia społeczne. Dotychczas obowiązujące wzorce przestały bowiem odzwierciedlać możliwości i oczekiwania nie tylko starzejących się osób, ale również szerszego społeczeństwa. Pierwszy raz w historii populacje krajów rozwiniętych i rozwijających się stają przed koniecznością zagospodarowania czasu i potencjału rosnącej liczby osób starszych, które ze względu na zmiany nie mogą pełnić ról społecznych dotychczas dla nich przewidzianych (Reinhard, 2009). Dla obydwu stron – seniorów i reszty społeczeństwa – stanowi to istotne utrudnienie w procesie społecznego stawania się członkiem kategorii *starych ludzi* (Taranowicz, 2014: 20).

Wraz z wydłużającym się cyklem życia, a w tym szczególnie jego ostatnią fazą (starością), zdaliśmy sobie sprawę, że *rodzaje i poziom aktywności ludzi starszych zmieniają się w miarę procesu starzenia*. Warunkują ją zarówno czynniki wewnętrzne, takie jak płeć, posiadane wykształcenie, stan zdrowia, ukształtowane nawyki spędzania czasu wolnego, dotychczasowe doświadczenia życiowe, jak i zewnętrzne, wynikające z sytuacji życiowej, poziomu zamożności, dostępnej oferty zagospodarowania czasu wolnego, poczucia bezpieczeństwa publicznego, występujących barier architektonicznych oraz wynikających z postępu cywilizacyjnego, rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych (Zralek, 2014b: 34). W ten sposób uwidacznia się niemal nieograniczony konglomerat elementów stanowiących istotne determinanty postaw i ról społecznych seniorów, którzy w zależności od uwarunkowań osobistych i społecznych podejmują różne typy aktywności (Iwański, 2017).

W perspektywie badaczy reprezentujących nauki społeczne (Szukalski, 2014b; Dannefer, Settersten, 2011) współczesny model przebiegu życia może być budowany zgodnie z odwołaniami do *procesualności* identyfikowanej w naukach społecznych z przejściem od analiz statycznych do dynamicznych, co służyć miało odtwarzaniu obserwowanych procesów społecznych, zrozumieniu ich kontekstu, wewnętrznej dynamiki i współzależności. Mamy tutaj do czynienia z dwoma paradygmatami – *personologicznym* i *instytucjonalnym*, których założenia często są łączone, poszerzając pole możliwej analizy. Pierwszy

zakłada, że bieżąca sytuacja jednostki zależy od zdarzeń i zasobów, jakie w jej życiu wystąpiły na wcześniejszych etapach (realizacji poszczególnych karier). W ten m.in. sposób gromadzone w ciągu życia kapitał ludzki oraz kapitał społeczny stają się kluczowymi elementami samorealizacji osobistej, stabilnych relacji międzyludzkich i integracji społecznej (Bovenberg, 2007). Należy tutaj wyraźnie uwzględnić centralne znaczenie zachowania poszczególnych osób w wyznaczaniu trajektorii własnego życia. Postrzegają one swoje otoczenie, oceniają swoje zasoby i zdolności oraz dążą do dobrego samopoczucia, kierując się tym, co uważają za właściwe. Proces ten jest nie tylko wynikiem świadomych decyzji, ale także zrutynizowanych lub spontanicznych zachowań w odpowiedzi na zdarzenia zewnętrzne (Bernardi, Huinink, Settersten, 2019). Drugie podejście – *instytucjonalne* – koncentruje się na konstruowaniu cyklu życia według repertuaru działań planowanych i realizowanych głównie w wymiarze szeroko rozumianej polityki społecznej, która współcześnie również podlega elementarnej metamorfozie. Następuje przechodzenie od polityki wrażliwej na przebieg życia (*life-course sensitive policy*), w której czynnikami warunkującymi planowanie i podejmowanie konkretnych działań (usług) są dostrzegane konsekwencje dotychczasowych zdarzeń (zrealizowanych karier), do polityki istotnej dla przebiegu życia (*life-course relevant policy*), gdzie uwaga i determinacja skupione są na spodziewanym przebiegu kolejnych etapów życia (a w przypadku osób starszych – ostatniego etapu) (Leisering, 2004).

Stanowi to odpowiedź, na zasadnicze zmiany w systemie międzypokoleniowych transferów społecznych. W klasycznym już ujęciu Paula Samuelsona (1958), występuje trójelementowy schemat tych przepływów. Pierwszym z nich są prywatne transfery wewnątrzrodzinne, zamykające się w gronie domowników wchodzących w skład indywidualnego gospodarstwa domowego. Drugi obejmuje redystrybucję dochodów w ramach systemu podatkowego i instytucji społecznych. Trzeci natomiast tworzą zasoby kapitałowe, mające charakter materialny i inwestycyjny. Dokonująca się modernizacja współczesnych społeczeństw identyfikowana jest także z głębokimi zmianami relacyjnego udziału wyróżnionych płaszczyzn społecznej wymiany. Czołową pozycję w tym względzie stopniowo zatracać zaczęła wymiana wewnątrzrodzinna, ustępując miejsca pozostałym typom transferów, a więc zewnętrznym wobec niej i sformalizowanym systemom redystrybucji dochodowej, angażującej instytucje państwowe oraz zasoby kapitałowe (Fihel, Okólski, 2014: 30–31). W tym zmieniającym się układzie pozycje osób starszych mogą być znacznie zróżnicowane.

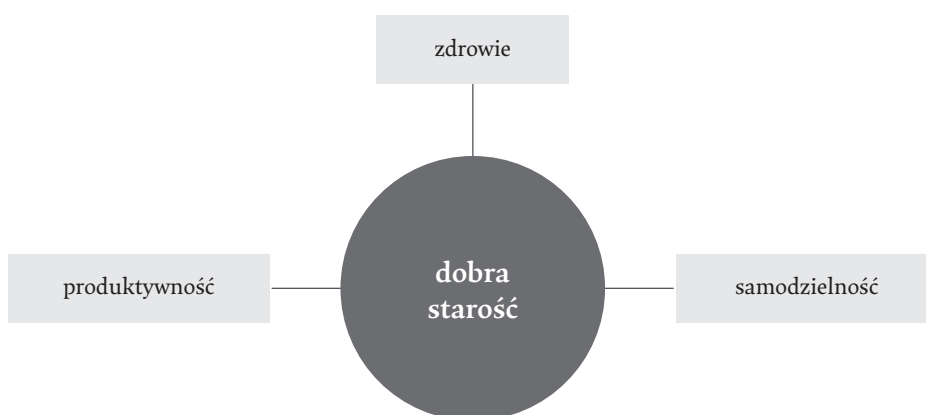
Zależec one będą, z jednej strony, od specyfiki danego społeczeństwa jako centralnego układu dokonujących się transferów, ale z drugiej – uwarunkowane również będą senioralnymi zasobami stanowiącymi podstawę potencjalnej wymiany oraz określającymi poziom i zakres senioralnej produktywności. Szerzej tematyka ta podjęta zostanie w kolejnych częściach prezentowanej rozprawy, tu jednak warto podkreślić, że w obliczu opisywanych przemian coraz donośniej mówi się o potrzebie swoistej *waloryzacji fazy starości*. Określenie to ciekawie rozwinęły Barbara Rysz-Kowalczyk i Barbara Szatur-Jaworska (2004). Ich zdaniem w konsekwencji dokonującej się reorganizacji życia społecznego, pociągającej za sobą widoczne zmiany w społecznej świadomości i postrzeganiu ról społecznych jednostek znajdujących się w różnych fazach życia, dostrzec można również dokonującą się nowelizację wartości przypisywanych starości. Jest to złożony i wielowymiarowy proces, w warunkach polskich częściowo ciągle jeszcze postulatywny, dający się jednak ująć w kilku schematach (przejściach):

- *od bezproduktywności i wycofywania się z rynku pracy do dłuższej i większej aktywności ekonomicznej (przynajmniej w początkowej fazie starości);*
- *od emerytury jako czasu na odpoczynek do emerytury jako okresu aktywności na rzecz społeczności lokalnej, społeczeństwa obywatelskiego;*
- *od życia na granicy biedy, czy wręcz w biedzie, do gospodarowania funduszem swobodnej decyzji;*
- *od pogodzenia się z chorobą, a nawet traktowania roli pacjenta jako typowej dla starości, do celowego podtrzymywania zdrowia funkcjonalnego;*
- *od szybkiego narastania fizycznych, psychicznych i społecznych symptomów starzenia się do opóźniania nadejścia starości sędziwej;*
- *od życia ograniczonego do kręgu rodzinnego do rozwijania kręgów koleżeńskich, przyjacielskich (zastępujących kurczące się pole pokrewieństwa);*
- *od samotnego zmagania się z kryzysami starości do rozwiązywania tych kryzysów przy społecznym – nieformalnym i zinstytucjonalizowanym – wsparciu* (Rysz-Kowalczyk, Szatur-Jaworska, 2004: 232).

Przyjęcie tak nakreślonej optyki postrzegania współczesnego procesu starzenia – na poziomie indywidualnym i zbiorowym – odpowiada pojawiającym się, zarówno ze strony osób starszych, jak i zbiorowości, w których funkcjonują, oczekiwaniom tzw. *dobrej starości*. Rośnie grono zwolenników postulatów o aktywnym (*active*), pomyślnym (*successful*), pozytywnym (*positive*) i produktywnym (*productive*) starzeniu, które dawać mają szansę na pozycjonowanie fazy starości na równi z wcześniejszymi fazami życia człowieka (Gawron, Klimczuk,

Szweda-Lewandowska, 2021). Takie podejście uznaje zatem senioralny potencjał, który winien być spożytkowany z zyskiem zarówno dla jego posiadaczy, jak i ogółu społeczeństwa (Wnuk, 2013: 30–31). Przyjmując przy tym dłuższą perspektywę czasową, wśród osób starszych daje się już zauważyć wzrost świadomości i zainteresowania podejmowaniem działań czy aktywności służących utrzymaniu indywidualnego zdrowia, samodzielności i produktywności (rys. 7), które stają się trzema kluczowymi warunkami generującymi szanse na zachowanie optymalnej jakości życia (Dragan, 2011: 6).

Rysunek 7. Warunki dobrej starości



Źródło: Opracowanie własne.

Można spodziewać się, że wraz z osiągnięciem zaawansowanego wieku przez reprezentantów kolejnych kohort, nabierających świadomości własnego potencjału, dalszym przeobrażeniom podlegać będą również normy i społeczne wzorce zachowań przypisywane osobom starszym. Ich internalizacja sprzyjać będzie zmianom preferowanych stylów życia oraz sposobów zaspokajania potrzeb, których realizacja odbywać się będzie poza podstawowym kręgiem rodzinnym seniorów (Błędowski, 2012c). Miejsce rodziny stopniowo zajmować będą – lub już zajmują – kręgi społeczne oferujące osobom starszym sformalizowane formy wsparcia i aktywności. *Coraz częściej zatem, myśląc o związkach pomiędzy polityką społeczną a przebiegiem życia, mamy na uwadze działania niestandardowe, zindywidualizowane, „szyte na miarę” specyficznego, jednostkowego problemu. Zgodnie z logiką koncentrowania się na przeciwdziałaniu sytuacjom kryzysowym wykorzystujemy model biegu życia do lepszego rozumienia wpływu przeszłych*

i obecnych działań w sferze zaopatrywania w usługi społeczne na życie jednostek, aby owo życie przybliżyć do normatywnego modelu biegu życia (Szukalski, 2015: 2). Dotyczy to głównie działań organizowanych w obrębie społeczności lokalnych, gdzie nastąpił intensywny rozwój programów dla seniorów. Podejmowane lub koordynowane najczęściej przez lokalne władze i realizowane przy merytorycznym wsparciu organizacji trzeciego sektora oraz współfinansowane ze środków centralnych (rządowych), stanowią rozwijającą się platformę łączącą ogólnospołeczne potencjały. Czerpać możemy w tym względzie z doświadczeń innych społeczeństw, ponieważ doświadczenia większości krajów pokazują, że najskuteczniejsza okazuje się działalność na rzecz seniorów realizowana na poziomie lokalnym [tam bowiem – G.G.] skoncentrowane są relatywnie najlepsze możliwości wykorzystania kapitału społecznego z myślą o ludziach starych oraz kapitału ludzkiego i społecznego samych seniorów (Błądowski, 2012c: 19).

1.5. Podsumowanie

Jak starano się przedstawić w tym rozdziale, wielowymiarowa perspektywa zagadnień identyfikowanych z globalnym procesem starzenia się ludzkości oraz jego konsekwencjami zyskuje nowe oblicza. Stopniowej powszechności nabiera m.in. przekonanie, że szanse na dożywanie sędziwych lat we względnym zdrowiu i przy zachowaniu względnej samodzielności winno być traktowane w kategoriach osiągnięcia cywilizacyjnego, stanowiącego źródło korzyści nie tylko dla osób starszych, ale także otoczenia społecznego, w którym one funkcjonują (The Centre for Ageing Better, 2019). Odrzucane są zatem katastroficzne wizje demograficznych zagrożeń ograniczających stabilność państwa opiekuńczego i solidarność międzypokoleniową. Stopniowo zastępują je optymistyczne projekcje przyszłości dla starzejących się społeczeństw, w których starsi ludzie nie stanowią obciążenia dla portfela publicznego lub prywatnego swoich rodzin, lecz wnoszą cenny wkład w rozwój społeczny jako producenci i konsumenci, wolontariusze i opiekunowie. W świetle rosnącej długowieczności stosowany dotychczas normatywny model przebiegu życia nie odpowiada współczesnym realiom rozwojowym poszczególnych społeczeństw. Obserwowane długookresowe trendy społeczne i zdrowotne świadczą bowiem o tym, że ludzie nigdy nie są za młodzi ani za starzy, aby uczyć się i wносить swój wkład w społeczny dobrobyt (UNECE, 2017). Generuje to niespotykane dotąd zróżnicowanie sytuacji życiowej osób starszych, przejawiające się w niejednorodności realizowanych

przez nich wiązek ról (karier) społecznych. W ich skład wchodzi zarówno aktywne, jak i bierne postawy, wpływające na aktualizowany ogląd społeczny reprezentantów najstarszych kategorii wiekowych. Wzrasta znaczenie demograficzne i społeczne osób starszych. Coraz silniej uwidacznia się również potrzeba wzmocnienia spójności społecznej poprzez jednoznaczne uznanie potencjału osób starszych oraz wypracowanie odpowiednich schematów umożliwiających realne uczestnictwo seniorów w życiu społecznym i gospodarczym. Rozpoczęta już interdyscyplinarna dyskusja dotycząca tego zagadnienia orbituje m.in. wokół zagadnienia społecznej produktywności osób starszych, stanowiącego istotną alternatywę dotychczasowej optyki postrzegania relacji zysków i strat będących rezultatem procesu starzenia się poszczególnych społeczeństw (Gawron, 2020). Podsumowując dotychczasowe rozważania, można zgodzić się ze stwierdzeniem, że na przełomie wieków starość stopniowo (od)zyskiwać zaczęła swoją podmiotowość (Stypińska, 2010: 149). Jest to proces wielowymiarowy, na który składa się nieskończony konglomerat elementów. Z jednej strony – aktywnie uczestniczą w nim osoby starsze, które nabywają świadomości swoich praw i możliwości, stawiając coraz śmielsze oczekiwania wobec siebie i otoczenia społecznego. Z drugiej strony – ogół społeczeństwa zaczyna dostrzegać istotny potencjał rosnącej grupy osób w podeszłym wieku. Należy przy tym zwrócić uwagę na to, że zmiany te dotyczą nie tylko fizycznych możliwości organizmu czy utrzymywanej pozycji na rynku pracy, ale również wszelkich innych możliwych przejawów aktywności, wynikających z faktu pozostawania członkiem społeczeństwa, takich jak zaangażowanie społeczne, kulturalne, obywatelskie i duchowe. Starość nie może być już bowiem postrzegana jako pasywny etap w życiu jednostki, a wycofanie się w sferę prywatną nie jest również społecznie uznawanym sposobem funkcjonowania osób starszych (Taranowicz, 2014: 20).

Produktywność społeczna osób starszych

2.1. Wprowadzenie

Głównym celem niniejszego rozdziału jest nakreślenie ram pojęciowych i koncepcyjnych dla idei produktywności społecznej osób starszych. Zasadność przeprowadzenia szczegółowej delimitacji w tym zakresie wynika m.in. z faktu, iż w ostatnich latach zagadnienie to wzbudzało wzmożone zainteresowanie reprezentantów różnych dyscyplin naukowych, co wywołało istotne zmiany na poziomie operacjonalizacji. Dominujące dotychczas w opracowaniach, tradycyjne wąskie i ekonomiczne ujęcie produktywności generowało powszechne przekonanie, że po przejściu na emeryturę jednostki stają się nieproduktywne, ponieważ nie stanowią już podmiotów rynku pracy. Tymczasem współcześnie badacze – w odpowiedzi na zachodzące zmiany społeczno-demograficzne – poszerzają definicję działalności produktywnej, sugerując, że powinna ona odnosić się nie tylko do aktywności zakotwiczonych bezpośrednio w gospodarce, ale także tych podejmowanych poza rynkiem i niebędących przedmiotem handlu (Goldschmidt-Clermont, Pagnossin-Aligisakis, 1995; Herzog, Morgan, 1992; Dosman et al., 2006). Innymi słowy, swoiste horyzontalne postrzeganie produktywności wymaga uznania, że nie tylko osoby czynne zawodowo są produktywne i wnoszą kapitał pozwalający na budowanie szeroko rozumianego dobra wspólnego. Jest to szczególnie istotne w odniesieniu do nieaktywnych zawodowo emerytów, wobec których rządy i społeczeństwa nie mogą już dłużej formułować oceny potencjalnej społecznej przydatności, opierając się wyłącznie na wskaźnikach ekonomicznych. Produktywność ludzi starszych powinna być bowiem rozpatrywana w kontekście produktywnego starzenia się, a więc przeżywania starości przez jednostkę w obrębie wybranej zbiorowości, ale również szerokiego społeczeństwa, które będzie czerpało z wielowymiarowego potencjału najstarszej generacji (Białożył, 2014). Trzeba jednak pamiętać, że zastosowanie szerokiego ujęcia społecznej produktywności osób starszych w praktyce społecznej nie tylko zależy od ich osobistych zasobów i gotowości

do podejmowania określonych działań, ale w równym stopniu warunkowane jest właściwą postawą reszty społeczeństwa, wyrażającą się chęcią ich zagospodarowania. Oznacza to, że indywidualne zdolności i zasoby nie będą mogły być dostatecznie wykorzystane, dopóki nie zwiększą się w tym zakresie instytucjonalno-organizacyjne zdolności ogółu społeczeństwa (Morrow-Howell et al., 2017).

Rozważania otwiera opis obserwowanych zmian pozycji uczestników zarządzania publicznego w perspektywie wybranych paradygmatów. Wskazano tutaj na główne etapy rozwoju funkcji państwa wobec obywateli ze szczególnym uwzględnieniem usług publicznych. Dokonano przeglądu definicyjnego usług publicznych oraz przedstawiono ich podstawowe kategorie. Opisano główne paradygmaty zarządzania publicznego, za które uznawane są: biurokracja, nowe zarządzanie publiczne oraz współzarządzanie. Dzięki temu możliwe okazało się wykazanie ewolucyjnych zmian ról obywateli jako beneficjentów usług publicznych. Następnie skupiono się na odkrywaniu społecznej produktywności osób starszych. Dokonano opisu istotnych zmian postrzegania tego zagadnienia determinujących możliwości jego aplikacji w kolejnych obszarach funkcjonowania osób starszych oraz uznawanie zasadności dla tworzenia warunków sprzyjających aktywnemu uczestnictwu seniorów w szeroko rozumianym życiu społecznym. W kolejnych częściach tego rozdziału dokonano prezentacji intelektualnych źródeł koncepcji produktywnego starzenia się oraz delimitacji pojęciowej tego zagadnienia z uwzględnieniem obecnych w literaturze typologizacji aktów produktywnych oraz wartości przypisywanych produktywnemu starzeniu. Ostatnia część rozdziału poświęcona została modelowym ujęciom produktywności oraz ewolucyjnym zmianom w tym zakresie identyfikowanym z przejściem od wizji produktywnego starzenia się do produktywności w późniejszym życiu.

2.2. Zamiany pozycji uczestników zarządzania publicznego w perspektywie wybranych paradygmatów

W ogólnym znaczeniu *polityka publiczna* identyfikowana jest z działalnością państwa i jego struktur organizacyjnych (podmiotów administracji publicznej), stanowiącą zaplanowany, celowy i zorganizowany proces służący realizacji określonych założeń – wynikających ze strategii rządzących (na poziomie centralnym lub lokalnym) – dla poszczególnych sfer życia publicznego (Przywojska, 2016: 78). Głównym celem polityki publicznej jest realizacja szeroko

pojmowanych zobowiązań państwa wobec jego obywateli, a w tym przede wszystkim zaspokojenie rozmaitych potrzeb społecznych (Kulesza, Sześciło, 2013: 18).

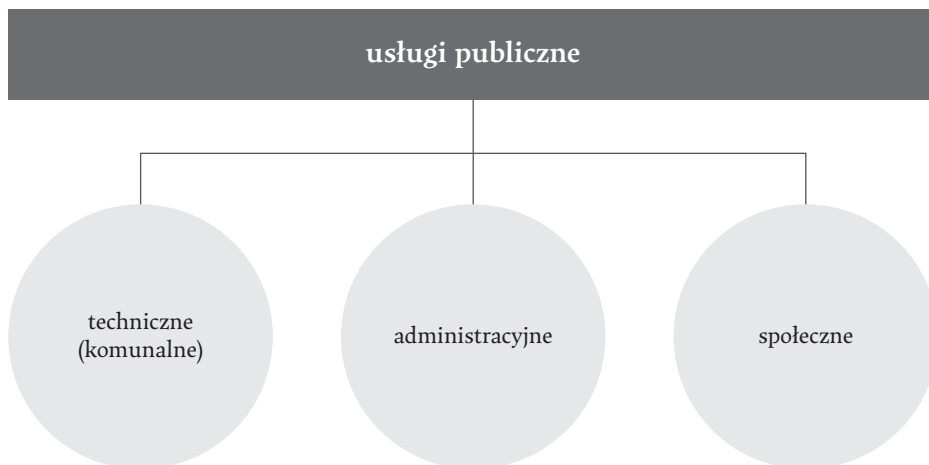
W ujęciu tradycyjnym wyróżnia się dwa podstawowe obszary działalności państwa i administracji publicznej (sektora publicznego). Mowa tutaj o policji administracyjnej i administracji świadczącej. Przyjmuje się jednocześnie, że w pierwszej kolejności rozwijały się policyjne funkcje państwa (w tym przede wszystkim: zapewnienie bezpieczeństwa i porządku publicznego oraz działania reglamentacyjne i władcze, polegające na wydawaniu zezwoleń i licencji oraz rozstrzyganiu spraw obywateli i innych podmiotów dotyczących zakresu i warunków podejmowanych przez nich działalności), a w dalszej kolejności – obowiązki świadczenia określonych usług względem obywateli (Sześciło, 2015d: 286). Dopiero pod koniec XIX w. w krajach zachodnich rozwijać się zaczęła praktyka świadczenia przez państwo usług publicznych. Początkowo były to dostawy gazu i wody, z biegiem czasu również energii elektrycznej oraz organizacja usług medycznych. Proces ten nabrał dynamiki w latach powojennych, kiedy w niektórych państwach wprowadzono również publiczną służbę zdrowia i szkolnictwo. Współcześnie świadczenie usług publicznych i korzystanie z nich ma charakter powszechny, a w większości krajów rozwiniętych odpowiada za nie administracja szczebla centralnego i lokalnego. Nawet te społeczeństwa, w których role państwa ograniczane są do absolutnego minimum, nie mogą obyć się bez tego rodzaju usług (Kozuch, Kozuch, 2011: 33).

Dostarczanie usług publicznych jest podstawową formą wykonywania zadań w obszarze administracji świadczącej (Sierpowska, 2012). Usługi te różnią się od pozostałych typów usług tym, że mają nierynkowy charakter. Są one głównie udzielane przez państwo, ale też przez organizacje działające nie dla zysku, prywatne firmy i profesje. W tych ostatnich przypadkach zwykle są subsydiowane przez państwo (Elfring, 1989: 56, tłum. – G.G.). Pojęcie usług publicznych jest nad wyraz pojemne, można jednak ogólnie przyjąć, iż są to dobra publiczne, których nie można wyłączyć z konsumpcji i w stosunku do których niemożliwe jest wykluczenie kogokolwiek z korzystania z nich; ich wartość nie zmienia się (nie wzrasta lub maleje) w zależności od aktualnej liczby użytkowników; a ich konsumpcja odbywa się z pominięciem rywalizacji. W literaturze najczęściej traktuje się te warunki jako cechy odróżniające usługi publiczne od innego rodzaju usług. Ponadto są one świadczone przez administrację publiczną bezpośrednio w ramach sektora publicznego lub przez podmioty prywatne

zapewniające daną usługę. Polegają więc na dostarczaniu określonych korzyści przez podmioty o różnych formach prawnych i zróżnicowanych strukturach organizacyjnych, w różnym zakresie rzeczywistym i normatywnym oraz o różnych zasadach finansowania. Jednocześnie usługi publiczne są tak ważnym czynnikiem, że zapewnienie ich jest niezbywalnym obowiązkiem państwa, wynikającym z koncepcji praw człowieka (Kožuch, Kożuch, 2011: 35–39).

Chociaż nie istnieje uniwersalna typologia usług publicznych, to jednak można dokonać ich prymarnego podziału na trzy główne kategorie (rys. 8): usługi *techniczne (komunalne)*, usługi *administracyjne*, usługi *społeczne* (Żuk, 2007; Krzyszkowski, 2015).

Rysunek 8. Główne kategorie usług publicznych



Źródło: Opracowanie własne.

Usługi techniczne (komunalne) związane są bezpośrednio z budową i utrzymaniem infrastruktury publicznej (m.in.: wodociągi, kanalizacja, energia elektryczna, telekomunikacja, gospodarka odpadami, drogi i transport publiczny) oraz świadczeniami na rzecz administracji publicznej służącymi zabezpieczeniu ciągłości funkcjonowania aparatu administracyjnego (np. usługi informacyjne, doradztwo, ochrona i utrzymanie obiektów administracji publicznej).

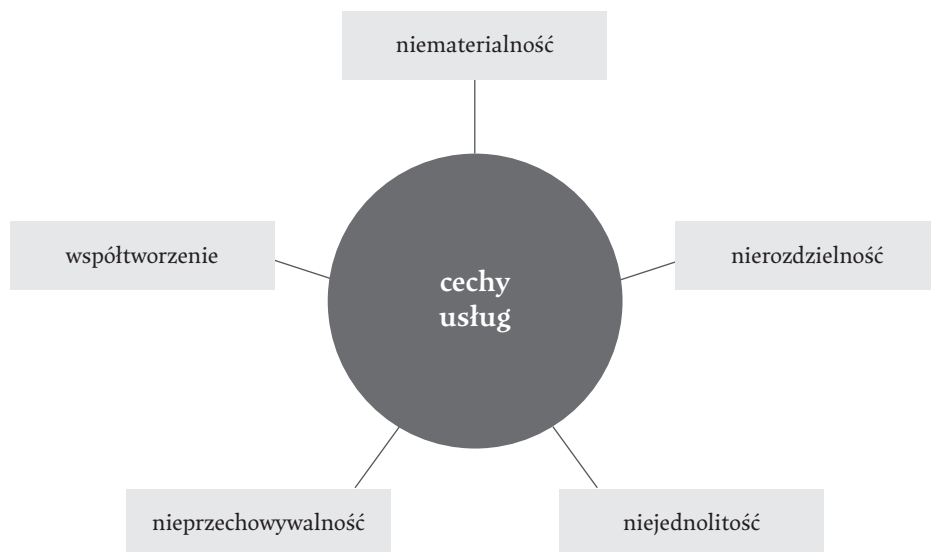
Usługi administracyjne obejmują zadania związane z wykonywaniem czynności administracyjnych przydzielonych administracji publicznej. Zalicza się do nich przede wszystkim wydawanie wszelkich dokumentów, wprowadzanie

danych do rejestrów publicznych, wydawanie pozwoleń i decyzji w trybie Kodeksu Postępowania Administracyjnego oraz udzielanie pozwoleń i koncesji odnośnie do działalności kontrolowanych przez państwo.

Usługi społeczne stanowią świadczenia służące zaspokojeniu różnych potrzeb obywateli (m.in.: socjalnych, zdrowotnych, edukacyjnych, kulturalnych). Obejmują one zatem usługi z zakresu: pomocy i opieki społecznej, ochrony zdrowia, oświaty i wychowania oraz edukacji, kultury (w tym kultury fizycznej i rekreacji), mieszkalnictwa oraz bezpieczeństwa publicznego (Sześciło, 2015d: 288; Kożuch, Kożuch, 2011: 40).

Dla podejmowanego tematu wzrostu zainteresowania mechanizmami współzarządzania w sektorze publicznym istotny jest przede wszystkim uspołeczniony proces projektowania, wdrażania i monitorowania usług publicznych (Przywojska, 2016: 81). Odnosi się on jednak do wszystkich możliwych usług (również niepublicznych) i determinowany jest specyfiką cech odróżniających je od towarów. Mowa tutaj o pięciu zasadniczych właściwościach: niematerialność, nierozdzielność, niejednolitość, nieprzechowywalność oraz współtworzenie (rys. 9).

Rysunek 9. Cechy odróżniające usługi od towarów



Źródło: Opracowanie własne.

Niematerialność usług wynika z faktu, iż są one procesem, a nie dobrem materialnym. Żadna z usług nie stanowi bowiem konkretnego towaru, który można fizycznie przenieść czy odłożyć decyzję o jego konsumpcji od momentu jego nabycia. Usługi są zatem *działalnością służącą do zaspokajania potrzeb ludzkich, która nie znajduje żadnego ucieleśnienia w nowych dobrach materialnych* (Mała encyklopedia ekonomiczna, 1962: 764), lub inaczej *wszelkimi czynnościami związanymi bezpośrednio lub pośrednio z zaspokajaniem potrzeb ludzkich, ale nie służącymi bezpośrednio do wytwarzania przedmiotów* (Lange, 1959: 15). Usługi postrzegać zatem należy w kategoriach nienamacalnych procesów identyfikowanych i określanych w wyniku subiektywnego doświadczenia ich przez nabywców w trakcie procesu ich świadczenia, który jest jednocześnie kluczowym wyznacznikiem jakości i wydajności (Van Looy, Gemmel, Van Dierdonck, 2003).

Nierozdzielność usług odnoszona jest do procesów ich produkcji i konsumpcji, których w odróżnieniu od towarów w żaden sposób nie można zrealizować oddzielnie – czasowo czy przestrzennie (Johnston, Clark, 2008). *Ilekroć mowa o usłudze, ma się na myśli zwykle jedno z trojga: bądź usługę jako czynność pomocniczą dla kogoś innego niż sam jej sprawca, bądź usługę jako działanie czyniące zadość czyjejs potrzebie bezpośrednio, bądź usługę jako jakąś akcję mniej lub bardziej przelotną w przeciwieństwie do jakichś trwalszych uporczywych wysiłków* (Kotarbiński, 1969: 7). Podczas gdy wytworzone towary są produkowane w jednym miejscu (np. fabryce), sprzedawane w innym (np. sklepie), a następnie konsumowane w trzeciej lokalizacji (być może w czyimś domu), logika produkcji i świadczenia usług jest zupełnie inna. Produkcja i konsumpcja odbywają się w tym samym czasie i często w tym samym miejscu, przy czym usługa stanowi ich cechę definiującą. Nie jest to dostarczanie standardowego i wstępnie pakowanego produktu, ale raczej interakcja oparta na wartości (Vargo, Maglio, Archpru Akaka, 2008).

Niejednolitość usług wynika głównie z braku możliwości pełnej ich standaryzacji, która jest ograniczona ze względu na fakt, iż ich ostateczne cechy zależą od skumulowanych działań personelu reprezentującego sektor usług odpowiedzialny za ich udostępnienie, od korzystających z nich użytkowników (usługobiorców) oraz często współuczestników tego procesu (współusługobiorców). Splot tych oddziaływań powoduje, że każdorazowe świadczenie danej usługi przebiegać może w specyficzny tylko dla siebie sposób, generując zróżnicowany efekt końcowy (Panasiuk, Tokarz, 2005: 43; Szarfenberg, 2010a: 10).

Nieprzechowywalność usług wynika z ich cech, które determinują konieczność konsumowania usługi w trakcie jej nabywania. Nie ma zatem możliwości „przechowywania” usługi, odłożenia jej konsumpcji w czasie, a tym samym w oderwaniu od procesu jej produkcji, czy nabycia jej w formie zmateriaлизованej. *Usługa to każda czynność lub korzyść, która może być udzielona przez kogoś komuś innemu i jest niematerialna oraz nie ma żadnych skutków w postaci własności czegośkolwiek* (Hollins, Shinkins, 2006: 8, tłum. – G.G.). Oznacza to tym samym, że użytkownik/konsument określonej usługi staje się w momencie jej nabycia uczestnikiem (chętym lub niechętym, świadomym lub nieświadomym) procesu jej produkcji.

Produkcja usługi – jej *współtworzenie* – odbywa się w toku interakcji pomiędzy producentem (usługodawcą) i konsumentem (usługobiorcą). Dostarciciel usługi może jedynie złożyć obietnicę jej nabywcy dotyczącą możliwości osiągnięcia przez niego pożądanego stanu w wyniku nabycia usługi. Jednak to od postawy i zaangażowania samego klienta, sposobu, w jaki będzie konsumował (a tym samym produkował) nabywaną usługę, zależy bezpośrednio stopień osiągnięcia pożądanego stanu (Magnusson, 2003; Venetis, Ghauri, 2004).

Dla podejmowanej tutaj problematyki istotna jest charakterystyczna dla usług konfiguracja ich elementów składowych. Rozkładu takiego dokonał Ryszard Szarfenberg (2010b: 6):

- *podmiot usługi, nazywany też usługodawcą, obsługującym;*
- *adresat lub użytkownik usługi, czyli usługobiorca, obsługiwany;*
- *treść usługi, czyli co robi obsługujący obsługiwane, czym się zajmuje usługodawca w stosunku do usługobiorcy;*
- *cel tej czynności – intencje, zamierzenia podmiotu i/lub adresata;*
- *środki, za pomocą których obsługujący realizuje treść usługi wobec obsługiwane, w tym pomoce, sprzęt, infrastruktura usług (narzędzia, instrumenty usługi);*
- *styl lub sposób, w jaki obsługujący używa środków, by realizować treść usługi;*
- *rodzaj relacji łączącej obsługującego z obsługiwany;*
- *czas i miejsce obsługi;*
- *inne konteksty, w którym ta czynność się odbywa.*

Większość relacji między użytkownikami usług publicznych a podmiotami odpowiedzialnymi za ich organizację i dystrybucję (udostępnianie) ma charakter silnie interakcyjny i relacyjny (McLaughlin, Osborne, Chew, 2009). Dlatego właśnie większości dóbr publicznych (niezależnie od tego, czy są świadczone przez agendy publiczne, reprezentantów trzeciego sektora czy

podmioty prywatne) nie można traktować w kategoriach „produktów”, lecz jedynie jako zróżnicowane „usługi”. Istotą pracy socjalnej, opieki społecznej i zdrowotnej, edukacji czy kultury jest dostarczanie usług, a nie konkretnych produktów – w zdecydowanej większości są one niematerialne, napędzane procesami, wymagają współpracy pomiędzy dostawcami i użytkownikami, a przede wszystkim opierają się na obietnicy tego, co ma zostać dostarczone (Radnor et al., 2014). Wymaga to zatem określonej organizacji procesu tworzenia i dystrybucji usług publicznych, który staje się istotnym wyzwaniem dla współczesnych państw i ich organów administracyjnych. Jak słusznie zauważa Dawid Sześciło, dokonujące się już od kilku dekad przemiany społeczno-gospodarcze, determinujące również zmiany w postawach obywateli, generują konieczność dostosowania się administracji publicznej do często wzajemnie wykluczających się oczekiwań społecznych. Jednocześnie bowiem wobec organów państwowych artykułowane są postulaty ograniczania zakresu wpływu na społeczeństwo oraz dokonywania kategoriycznych cięć kosztów związanych z ich działalnością, które pozostają w kontraście do równie silnych żądań intensyfikacji wsparcia w nowych dziedzinach, szczególnie tam, gdzie ujawniają się tzw. niedoskonałości rynku. Współcześnie obywatele oczekują od administracji, iż role jej organów nie będą ograniczały się jedynie do rozbudowy funkcji policyjnej, ale przede wszystkim administracji świadczącej, odpowiedzialnej za systemowe zabezpieczenie potrzeb społecznych oraz organizację życia zbiorowego. Jednocześnie wysuwane są postulaty, aby rozszerzaniu zakresu dostępnych usług towarzyszyło systemowe usprawnienie ich dystrybucji, wzrastała wydajność oraz zmniejszała się kosztocłonność (Sześciło, 2014: 49–50).

Nie powinno zatem dziwić, że bez mała od lat 70. poprzedniego stulecia poszukuje się nowej wizji organizacji systemu usług publicznych, która byłaby dostosowana do zmieniających się realiów oraz dawała najefektywniejsze sposoby funkcjonowania administracji publicznej (Sześciło, 2015c). Do dzisiaj opracowanych zostało wiele modeli i propozycji mających stworzyć alternatywę weberowskiego paradygmatu biurokratycznego. Stanowią one nowatorskie pomysły na reformy relacji między urzędnikami publicznymi a obywatelami. Jednak wraz z ugruntowaniem się nowych idei coraz częściej przybywało opinii podających w wątpliwość sens ich multiplikowania. Konieczna stała się także analiza pozwalająca na zweryfikowanie skuteczności proponowanych rozwiązań (Oramus, 2015: 179).

W konsekwencji na szczególnie wyróżnienie zasługują trzy paradygmaty (Osborne, 2006, 2010; Pestoff, 2011), które dotychczas stanowiły stosunkowo najlepiej przygotowane propozycje poddane praktycznej implementacji w różnym zakresie i na różnym poziomie organizacyjnym w wielu państwach Europy i reszty świata, zyskując tym samym licznych zwolenników i przeciwników. Mowa tutaj o *biurokracji*, *nowym zarządzaniu publicznym* (*New Public Management – NPM*) oraz *współzarządzaniu* (*Governance*) (tab. 1).

Tabela 1. Uczestnicy zarządzania publicznego w perspektywie wybranych paradygmatów

		Uczestnicy		
		państwo	sektor prywatny	obywatele (beneficjenci)
Paradygmat zarządzania publicznego	biurokracja	usługodawca	–	petent
	nowe zarządzanie publiczne	organizator	usługodawca	klient
	współzarządzanie	organizator, facylitator	partner	interesariusz

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Sześciło, 2015b: 19.

Bezpośrednio po II wojnie światowej społeczeństwo stanęło w obliczu szybko rozwijającej się, ale w zasadzie tradycyjnej administracji publicznej organizowanej zgodnie z opisywanym przez Maxa Webera paradygmatem *biurokracja*. W jej hierarchicznym łańcuchu scentralizowanych decyzji usługi publiczne były organizowane, zarządzane i dystrybuowane z zachowaniem monopolu państwowego (Pestoff, 2012a). Ich dostawcy (pracownicy zbiurokratyzowanego aparatu państwowego) stawali się profesjonalistami, a władza ekspercka – podstawą podejmowanych przez nich decyzji. Tymczasem obywatele byli postrzegani przede wszystkim jako pasywni petenci usług publicznych, którzy sami nie dysponują dostateczną wiedzą i umiejętnościami, aby rozwiązać swoje problemy i zaspokoić potrzeby. Dlatego konieczna była pomoc ze strony państwa – jego profesjonalnych przedstawicieli, posiadających kompetencje do trafnej identyfikacji problemów i doboru skutecznych sposobów ich rozwiązania (Chrisidu-Budnik, 2013: 11–12). Właściwa (oczekiwana) postawa klienta polegająca

miała na pełnej aprobacie ścieżki działania wyznaczonej przez profesjonalistę (McLaughlin, 2009). W modelu biurokratycznym państwo nie tylko ustalało, co się obywatelowi należy, ale poprzez rozbudowany aparat administracyjny zajmowało się bezpośrednią dystrybucją tych dóbr (usług) publicznych. Państwo i jego agendy odpowiadały za realizację wszystkich funkcji składających się na proces zapewnienia usług publicznych, świadcząc je na zasadach niekomercyjnych i nierynkowych. Dominował tutaj zatem wertykalny układ świadczenia usług publicznych, co oznaczało, że pracownicy administracji kreowani byli na kompetentnych i życzliwych profesjonalistów, dostrzegających w swojej pracy wartość służenia klientowi i społeczeństwu (Chrisidu-Budnik, 2013: 11–12). Nie było tutaj miejsca na współpracę z podmiotami reprezentującymi sektor prywatny, które mogłyby odciążyć aparat państwowy, przejmując część obowiązków związanych z organizacją tych usług (Sześciło, 2015c: 5). Efektem była scentralizowana i silnie sformalizowana administracja, wymagająca stałych (często wzrastających) wydatków, z uwzględnieniem zasad proceduralnej kontroli ich wykonywania, ale bez zapewnienia oceny ich efektywności i używanych rezultatów (Marchewka-Bartkowiak, 2014: 2).

Stopniowo, wraz z zachodzącymi przemianami społeczno-gospodarczymi, pojawiła się koncepcja *nowego zarządzania publicznego* (*New Public Management – NPM*), dzięki której petenci stać się mieli aktywnymi konsumentami (klientami), zyskując wybór między różnymi dostawcami usług finansowanych ze środków publicznych. Państwo zastąpione zostało przez rynek jako główny mechanizm rządzący wyrażaniem preferencji obywateli (Hartley, 2005). Zgodnie z doktryną *zwijania państwa* w tym prorynkowym modelu usług publicznych państwo zamawia i w dalszym ciągu płaci, ale obsługę obywatela przejmuje sektor prywatny (Sześciło, 2015c: 5).

Zapoczątkowana w latach 70. reforma zrewolucjonizowała logikę działania administracji publicznej. Koncepcja ta zapewnić miała kompleksowy system przeobrażeń aparatu państwowego i jego kultury organizacyjnej w kierunku instytucji, których działania opierają się na rachunku ekonomicznym i mierzalnej efektywności (Antony, Fryer, Ogden, 2009). *Kierowanie, orientacja rynkowa, prywatyzacja i ocena* stały się kluczowymi pojęciami w działalności usługowej ówczesnych państw. Obywatel miał zyskiwać większą zdolność wpływania na usługi, z których korzystał (Osborne, 2010a; Pestoff, 2012b; Tuurnas, 2016). Wchodząc w interakcję z władzą, nie przyjmował już roli biernego petenta, ale stawał się klientem zgłaszającym chęć skorzystania z konkretnej

usługi. W odpowiedzi agendy państwowe, dotychczas odpowiedzialne za dostarczenie tej usługi, zawierały kontrakty z prywatnymi podmiotami zdolnymi do zaspokojenia zgłaszanych potrzeb w zamian za wynagrodzenie. W ten sposób sektor prywatny rozpoczął swoje funkcjonowanie w obszarze usług publicznych, stając się usługodawcą reprezentującym państwo przed obywatelem – klientem (Oramus, 2015: 182). Zmiana paradygmatu oznaczała zatem przejście od administrowania, bazującego na sztywnych procedurach i wpływach politycznych, do zarządzania opartego na ekonomicznej ocenie efektywności działania i wykorzystaniu mechanizmów rynkowych (Marchewka-Bartkowiak, 2014: 1).

Szczytne założenia okazały się jednak trudne do zrealizowania w praktyce. Wiele państw podjęło się trudu przeprowadzenia reform pozwalających na urynkowienie usług publicznych, które w nowej perspektywie nie stały się jednak efektywniejsze, ich jakość znacząco nie wzrosła, a dostępność również pozostawiała wiele do życzenia. W efekcie koncepcja ta zyskiwać zaczęła rosnące grono przeciwników, zarówno wśród teoretyków, jak i praktyków. Upadek paradygmatu nowego zarządzania publicznego trafnie opisał Wolfgang Drechsler (2005: 18, tłum. – G.G.): *W 1995 r. było jeszcze wciąż możliwe, by wierzyć w skuteczność tej wizji publicznej administracji, pomimo że zaczęły się pojawiać pierwsze znaczące głosy krytyczne. W 2000 r. koncepcja ta znalazła się w defensywie w obliczu empirycznych dowodów przeciwko niej. Około 2005 r. nie sposób już było traktować nowego zarządzania publicznego w kategoriach budzącej żywe zainteresowanie, aktualnej koncepcji.*

Dzisiaj dominuje przekonanie, że urynkowiony model usług publicznych zawiódł w nie mniejszym stopniu niż biurokratyczny. Okazało się, że sektor publiczny nie jest w stanie zapewnić warunków koniecznych do uzyskania właściwej konkurencyjności, co padało cieniem na przygotowanie angażowanych podmiotów, dostępność i jakość oferowanych usług, a także koszty ich wdrażania, których nie udawało się redukować (Seidenstat, 1996; Domberger, Jensen, 1997; Flynn, 2012; Carrozza, 2010; Sześciło, 2014, 2015c).

Krytyka paradygmatu stała się pretekstem do podjęcia prac nad kolejnymi rozwiązaniami systemowymi dla administracji publicznej. Specyfikę ówczesnej sytuacji doskonale zamyka konkluzja Tony'ego Judta (2011: 177): *Wyzwoliliśmy się z założenia – które w połowie dwudziestego wieku co prawda nie było uniwersalne, ale z pewnością mocno rozpowszechnione – że państwo gwarantuje zwykle najlepsze rozwiązanie wszystkich problemów. Obecnie musimy się wyzwolić*

z przeciwnego przekonania, że państwo – z definicji i zawsze – jest rozwiązaniem najgorszym.

Dlatego już w latach 90. XX w. popularność zyskiwać zaczęła jedna z nowych koncepcji opierająca się na założeniach konieczności zaangażowania obywateli w proces organizowania i tworzenia systemu usług publicznych (Izdebski, 2006: 54). W literaturze często jednak powtarzane jest stwierdzenie, że o ile atutem nowego zarządzania publicznego była jego relatywna spójność teoretyczna i ideologiczna wyrazistość, o tyle cechy te trudno odnaleźć w koncepcji budzącej obecnie stosunkowo największe zainteresowanie zarówno wśród teoretyków, jak i implementatorów polityki publicznej. Brak jednolitego stanowiska dotyczy już samej nazwy paradygmatu, który w zależności od uznania określany jest mianem: *Governance* (Duit, Galaz, 2008), *New Public Governance* (Patapas, Raipa, Smalskys, 2014), *Collaborative Governance* (Emerson, Nabatchi, Balogh, 2011). Natomiast na polskim gruncie stosunkowo najczęściej stosowane są określenia: *współzarządzanie* i/lub *zarządzanie partycypacyjne* (Sześciło, 2014, 2015b; Noworól, 2009; Kaźmierczak, 2014).

W ogólnych założeniach koncepcja ta implikuje pluralistyczny model zarządzania i świadczenia usług publicznych, oparty na sieciach publiczno-prywatnych, w których obywatele zyskują jeszcze bardziej aktywną rolę jako współproducenci niektórych lub wielu usług (Pestoff, 2012b). Współzarządzanie może zapewnić im zarówno wybór, jak i głos (Osborne, 2006; Osborne, ed., 2009). Konieczność budowania na nowo relacji państwa (administracji publicznej) i obywateli wynikać miała ze wzrostu popularności przekonania, iż sektor publiczny jest tylko jednym z wielu aktorów w sieci podmiotów, które współtworzą rzeczywistość społeczną, gospodarczą i polityczną (Sześciło, 2014: 53). Widoczny jest zatem ewolucyjny proces zmian w tym zakresie. Punkt wyjścia stanowił klasyczny model weberowskiej biurokracji, w której obywatele jako pozbawieni mocy petenci zajmowali podrzędną pozycję w stosunku do władczej i działającej z wykorzystaniem restrykcyjnych procedur administracji. Stadium środkowym okazał się model nowego zarządzania publicznego, w którym administracja koncentrowała się na efektywnym zaspokajaniu potrzeb obywateli (klientów), próbując wykorzystywać w tym celu mechanizmy wolnorynkowe. W stadium współzarządzania proces delimitacji pojęciowej i koncepcyjnej jeszcze się nie zakończył. Za niepodważalną podstawę uznaje się przekonanie, iż administracja publiczna traci rolę nadrzędnego regulatora stosunków społecznych, przechodząc na pozycję swoistego koordynatora

wysiłków wielu podmiotów oraz facylitatora w relacjach między nimi (Klijn, Koppenjan, 2000: 136).

Jednak to nie koniec zmian poglądowych. Podlega im również pozycja obywateli jako odbiorców usług publicznych oraz sektora prywatnego, który staje się partnerem w procesie wytwarzania i dystrybucji usług. Pozycje te i kształtowane w ich obrębie relacje nie są jednorodne, ponieważ obejmować mogą rozmaite formy indywidualnej i zbiorowej, formalnej i nieformalnej reprezentacji interesów i potrzeb (Löffler, 2005: 170). Dlatego stosuje się wspólne określenie *interesariusze*, odnoszone do uczestników, których pozycje w procesie decyzyjnym są zrównywane z administracją (Oramus, 2015: 182–183). Wskazać można również zestaw podstawowych cech charakteryzujących proces współzarządzania i warunkujących jego praktyczną implementację. Zalicza się do nich przede wszystkim:

- fakt inicjacji współpracy ze strony sektora publicznego;
- uczestnictwo podmiotów spoza sektora publicznego, których rola nie może ograniczać się jedynie do opiniowania podejmowanych kwestii, ale mają one wносить istotny wkład w proces decyzyjny, ten zaś powinien odbywać się na drodze konsensusu;
- współpraca ma charakter sformalizowany;
- współdziałanie odbywa się na płaszczyźnie polityki publicznej i zarządzania publicznego (Sześciło, 2014: 53–55).

Spełnienie tych warunków ma przyczynić się do prowadzenia polityki publicznej opierającej się na racjonalnym zarządzaniu usługami publicznymi, a w tym precyzyjnym określaniu celów strategicznych i dobieraniu metod ich osiągnięcia, służących lepszemu rozdysponowaniu i wykorzystaniu zasobów pozostających we władaniu nie tylko państwa, ale również usługobiorców, stanowiących w tym układzie pełnowartościowe źródło komponentów mogących służyć rozwojowi społecznemu (Przywojska, Podgórnica-Krzykacz, 2015: 95–96). W tej sytuacji zasadnicze staje się zrozumienie istoty zmiany jakościowej, jaką koncepcja współzarządzania przyniosła w myśleniu o relacjach na linii administracja publiczna (państwo) – usługobiorcy (klienci, interesariusze). Ci ostatni są już coraz częściej postrzegani jako aktywnie zaangażowani w tworzenie wartości, a nie jako bierni jedynie ich odbiorcy (Beckett, Nayak, 2008; Payne, Storbacka, Frow, 2008; Vargo, Lusch, 2004). Posiadają zasoby, dzięki którym usługodawca stworzyć może cenne pomysły umożliwiające spełnienie potrzeb klienta i rozwiązanie jego problemów (Grönroos, 2007: 28–29).

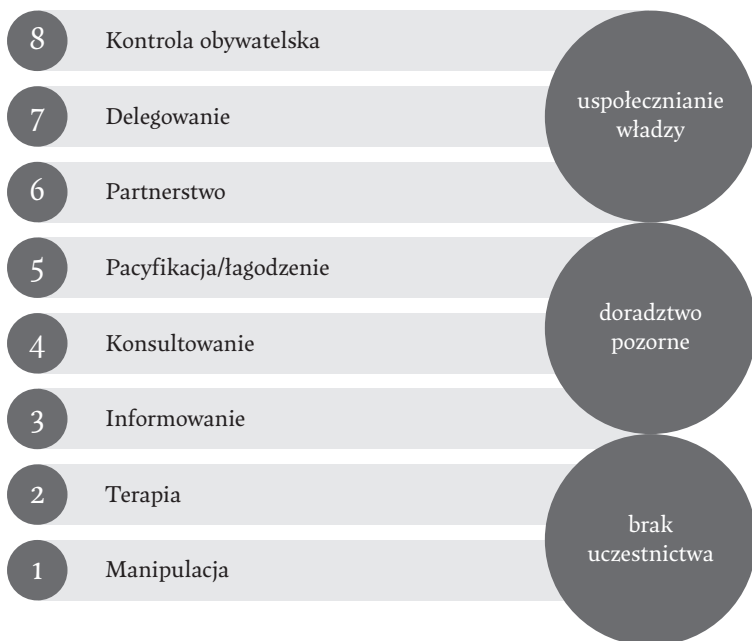
Jest to potencjalnie rewolucyjna koncepcja w służbie publicznej. Ma ona bowiem istotne implikacje dla praktyk w obrębie polityki publicznej wykraczających poza reprezentatywny rząd, poprzez lokowanie użytkowników i społeczności centralnie w procesie decyzyjnym (Bovaird, 2007: 849). Angażowanie obywateli w podejmowanie decyzji dotyczących usług i radzenia sobie z wyzwaniami, przed którymi stoją jako indywidualne jednostki oraz członkowie określonych społeczności, stało się wartością powszechnie uznawaną w polityce publicznej i praktyce sektora publicznego. Wynika to m.in. z dostrzegania potencjalnych (a często również ostatecznie osiągniętych) korzyści wpływających z partycypacji usługobiorców. Najczęściej zaliczane są do nich:

- większa zdolność dotarcia do źródła problemów i opracowania właściwych rozwiązań;
- wzrost innowacyjności i wydajności usług budowanych zgodnie z realnymi potrzebami odbiorców;
- większa satysfakcja użytkowników;
- pobudzanie poczucia wspólnotowości wśród członków lokalnych społeczności angażowanych w organizowanie i dystrybucję usług;
- budowanie zarówno zaufania, jak i zdolności do współpracy jednostek oraz całych społeczności; optymalne wykorzystanie zasobów publicznych i prywatnych (Trades Union Congress, 2013: A).

Przy podejmowaniu prób delimitacji poziomu zaangażowania obywateli (usługobiorców) najczęściej wykorzystuje się typologię Sherry'ego R. Arnsteina (1969) – *drabinę partycypacji*. Jej autor dokonał chronologicznego zestawienia ośmiu możliwych poziomów zaangażowania – im wyższa lokata, tym większy zakres partycypacji usługobiorców, a więc stopień ich wpływu na ostateczny kształt usługi. Na dwóch pierwszych szczeblach drabiny lokują się *manipulacja* i *terapia*, określane mianem działań niepartycypacyjnych, ponieważ ich użytkownicy nie mają realnego wpływu na kształt i zakres podejmowanych poczynań. To iluzoryczne formy partycypacji, w których udział obywateli służyć ma władzom jedynie do wywierania na nich określonego wpływu. Kolejne trzy szczeble w drabinie partycypacji – *informowanie*, *konsultowanie*, *pacyfikacja/łagodzenie* – określane są wspólnym mianem działań pozornych. W tym zakresie również brak jest właściwej partycypacji, polegającej na realnym wpływie obywateli (użytkowników) na przygotowywaną i wdrażaną ofertę (w tym również usługi publiczne) (rys. 10). Choć potencjalni odbiorcy – często jako osoby i środowiska żywo zainteresowane uczestnictwem w procesie delimitacji i implementacji

konkretnych elementów – zgłaszają swoją gotowość do wsparcia w tym zakresie administracji publicznej, to jednak na tym poziomie nie ma miejsca na uznanie ich merytorycznego wkładu. Odbývają się tutaj jedynie „ruchy pozorowane”, polegające na udostępnianiu wybranych informacji o prowadzonych działaniach, zapraszaniu do uczestnictwa w konsultacjach, których wyniki nie mają jednak bezpośredniego przełożenia na wdrażane później programy i służą jedynie niwelowaniu potencjalnych zarzewi protestów społecznych.

Rysunek 10. Drabina partycypacji według S.R. Arnsteina



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Arnstein, 1969.

Trzy ostatnie piętra opisywanej drabiny – *partnerstwo*, *delegowanie*, *kontrola obywatelska* – to *uspołecznienie władzy*, a więc uznanie i zaangażowanie realnej siły decyzyjnej obywateli. Na tym poziomie wzajemne relacje państwa (usługodawcy) i obywateli (usługobiorców) nabywają charakteru partnerskiego, obie strony godzą się bowiem na wspólne uczestnictwo w procesie planowania i podejmowania decyzji oraz przyjmowania odpowiedzialności. Negocjacje między obywatelami i władzą mogą doprowadzić również do sytuacji, w której obywatele zdobywają dominującą pozycję w procesie decyzyjnym dotyczącym konkretnego programu czy planu. Na tym poziomie drabina dociera do etapu,

kiedy społeczeństwo ma realne możliwości współtworzenia wybranych obszarów usług publicznych (Arnstein, 1969).

Choć przedstawiona drabina partycypacji ilustruje fakt występowania różnych poziomów uczestnictwa, to jednak w pewnym stopniu maskuje złożoność relacji dostawca – użytkownik. Richard Normann (1991) słusznie zauważył, że w systemach usługowych usługobiorca pojawia się dwukrotnie – raz jako klient zgłaszający wolę skorzystania z usługi i ponownie jako „element” systemu jej dostarczania, wchodząc w określone relacje z usługodawcą. Oczywiście, część usług wykonywana jest całościowo przez usługodawcę-profesjonalistę (np. chirurg operuje pacjenta) – wówczas mamy do czynienia z sytuacją określaną przez Normanna mianem *logiki zwalniającej* (*relieving logic*). Jednak w zdecydowanej większości usług – zarówno publicznych, jak i dostępnych na wolnym rynku – usługodawcy (profesjoniści) odgrywają wyłącznie rolę *umożliwiających* (*enabling role*), polegającą na udostępnieniu możliwości skorzystania z usługi, którą faktycznie wykonuje klient (np. nauka języka obcego w ramach kursu, obsługa bankomatów) (Bovaird, 2007: 850–852).

Rola konsumentów w produkcji usług publicznych nabiera współcześnie szczególnego znaczenia. Z uwagi na presję fiskalną oraz ze względu na widoczną nieskuteczność odgórnego działania administracji publicznej, a częściowo również w odpowiedzi na zgłaszaną gotowość samych obywateli niektóre agendy państwa przy realizacji wybranych przedsięwzięć zwiększają zaangażowanie konsumentów w produkcję usług publicznych. Zasoby, motywacje i umiejętności, które klient wnosi ze sobą, postrzegane są jako istotne czynniki warunkujące ostateczny kształt usługi, ponieważ uzyskiwany ostateczny wynik jest zawsze produkowany wspólnie (Parks et al., 1981).

Pojęcie partycypacji również w warunkach polskich występuje w krajowych dokumentach normatywnych i strategicznych. W *Strategii Rozwoju Kraju 2020* zapisano, że *sprawne państwo jest: przejrzyste, przyjazne, pomocnicze i partycypacyjne* (*Strategia Rozwoju Kraju 2020*, 2012: 5) oraz *nowoczesne instytucje publiczne to przede wszystkim instytucje efektywne, dostępne dla obywatela i otwarte na jego potrzeby, przejrzyste i przyjazne, gotowe na obywatelską partycypację i wspomagające obywatelską i społeczną energię* (*Strategia Rozwoju Kraju 2020*, 2012: 39). W polskim prawie i dokumentach strategicznych brakuje jednak definicji partycypacji, co powoduje, że pojęcie to jest używane do opisu różnych form aktywności społecznej i publicznej obywateli (Trutkowski, red., 2016: 36).

Problematyka ta nabiera szczególnego znaczenia w odniesieniu do osób starszych i ich udziału w sektorze usług publicznych. W kontekście tworzenia podstaw do pełnego uczestnictwa osób starszych w życiu społecznym potrzebne są przedsięwzięcia w ramach wielu programów szczegółowych odnoszących się do wszystkich istotnych form działania, które mogą generować aktywny udział w społeczeństwie. Rolą podmiotów publicznych jest tworzenie warunków do podnoszenia zaangażowania i uczestnictwa ludzi starszych w życiu społeczno-gospodarczym, a więc pobudzanie ich społecznej produktywności (Zrałek, 2014a: 118–119).

2.3. Odkrywanie społecznej produktywności osób starszych

Jak już wykazano, powszechne ludzkie (indywidualne i zbiorowe) doświadczenie starości i starzenia się zmieniło swoje oblicza w ostatnim stuleciu. Członkowie współczesnych społeczeństw, w odróżnieniu od swoich przodków, mają szanse na gromadzenie doświadczeń i wiedzy, funkcjonowanie i działanie w obrębie bliskiego i dalszego otoczenia społecznego w trakcie życia, które może trwać niemal dwukrotnie dłużej niż jeszcze niespełna 100 lat temu (Hinterlong, Morrow-Howell, Sherraden, 2001).

Chociaż rezygnacja z kontynuacji pracy zawodowej od chwili osiągnięcia ustalonego wieku emerytalnego czy nawet korzystanie z możliwości wcześniejszego przejścia na świadczenia państwowe (przysługujące wybranym grupom zawodowym) bardzo szybko stały się powszechne, to jednak równie szybko zaczęło panować ogólnospołeczne przekonanie, że osoby przechodzące na emeryturę są jednostkami nieproduktywnymi, ponieważ w sensie ekonomicznym nie wypracowują żadnych zysków dla państwa i społeczeństwa (Białożył, 2014: 94). W większości współczesnych społeczeństw wchodzenie przez jednostkę w okres życia uznawanego za starość powoduje, że ma ona do czynienia z możliwościami, wyborami i oczekiwaniami różniącymi się znacznie od tych, którymi dysponowała w młodości i wieku średnim. W ten sposób zaangażowanie w role i zachowania, które tradycyjnie były postrzegane jako produktywne, często się zmniejsza (Hinterlong, Morrow-Howell, Sherraden, 2001). Chociaż podejście takie odpowiada konwencjonalnym ujęciom ekonomicznym, jest to sprzeczne z coraz powszechniejszym współcześnie poglądem, że aktywności pozarynkowe również stanowią istotny (choć nie bezpośredni) wkład w budowanie ogólnospołecznego dobrobytu (Dosman et al., 2006). Faktem jest bowiem,

że coraz więcej osób, które ukończyły 60. rok życia, nadal dobrze funkcjonuje, wykazując się dobrym stanem zdrowia, stabilną sytuacją finansową oraz coraz wyższym poziomem wykształcenia. Cechy te mogą być postrzegane jako zasoby nadające się do wykorzystania w działaniach służących przygotowaniu właściwych strategii wobec dalszych przejawów procesu starzenia się (Morrow-Howell, Greenfield, 2010). Jak słusznie zauważa kanadyjski badacz Peter Hicks (2002: 47, tłum. – G.G.), *stworzyliśmy przez przypadek ogromną i obecnie słabo wykorzystywaną pulę zasobów ludzkich – wykwalifikowanych, zdrowych emerytów, z których wielu ma zbyt wiele czasu, którego nie potrafi w pełni i właściwie zagospodarować*. Właśnie ta perspektywa opiera się na przekonaniu, że współczesne społeczeństwa nie mogą pozwolić sobie na oddalenie kapitału ludzkiego starszych pokoleń, których przedstawiciele mogą i powinni skuteczniej angażować się w działania przyczyniające się do ekonomicznego i społecznego rozwoju (Morrow-Howell, Wang, 2013).

Osoby starsze w dalszym ciągu mają do czynienia z repertuarem istotnie ograniczonych możliwości, pomimo znacznych postępów w zakresie zachowania i wzmacniania zdolności funkcjonalnych późnego okresu życia. Dla osób starszych rezerwowane są więc mniej znaczące społecznie role, dla których nie ma rynkowych odpowiedników będących potencjalnym źródłem społecznego uznania i – co za tym idzie – instytucjonalnego wsparcia (Hinterlong, Morrow-Howell, Sherraden, 2001).

Debata na temat produktywności przez długi czas stanowiła domenę ekonomistów, dla których odzwierciedlała ona jedynie specyfikę aktywności uczestników gry rynkowej, a więc bezpośredniego wzbogacania dostępnych zapasów oraz przepływu cennych dóbr i usług, które są przedmiotem obrotu na rynku (Herzog et al., 1989: 129). Tymczasem należy zwrócić uwagę na to, że stosowanie takiego ograniczenia jest bezzasadne i w konsekwencji istotnie obniża wykazywany poziom społecznej produktywności co najmniej w trzech obszarach. Po pierwsze, potencjalnie produktywne działania realizowane w obrębie gospodarki nieformalnej stają się nieważne, mimo że są źródłem istotnego wsparcia i wartości dla zarówno wybranych jednostek, rodzin, jak i całego społeczeństwa. Po drugie, idąc tym tropem, należy podkreślić, że również ogólne wskaźniki (takie jak produkt krajowy brutto), które opierają się na tradycyjnej definicji działalności produkcyjnej w ocenie wyników ekonomicznych kraju, znacznie zaniżają rzeczywistą produktywność społeczeństwa, ignorując wiele działań, które przynoszą korzyści społeczne, a tym samym marginalizują ich realizatorów. Po

trzecie, seniorzy (emeryci) oraz dla przeciwwagi niepełnoletnie dzieci to grupy, które w większości współczesnych społeczeństw są kategoryzowane jako najmniej produktywne (lub nawet w ogóle nieproduktywne), a przez to najbardziej zależne od reszty społeczeństwa (Michael, 1996; Sunter, 2001; Herzog et al., 1989; Dosman et al., 2006). Właśnie dlatego produktywność rozpatrywać należy w kontekście szerszym niż tylko ekonomiczny (zawodowy), szczególnie w odniesieniu do osób w wieku poprodukcyjnym. Odnotowywane wydłużenie okresu względnej zdrowotności, sprawności i aktywności nawet do lat późnej starości nie może stanowić podstawy i argumentacji uzasadniającej pojawienie się potencjalnych oczekiwań kontynuacji pracy zawodowej (Białożył, 2014: 94). Gdy jednak definicja produktywności zostanie poszerzona o działania podejmowane poza rynkiem, wówczas okazuje się, że wiele osób pozostaje produktywnie zaangażowanymi, chociaż ich wkład może być niezauważony lub zaniżony z uwagi na ich odejście z rynku pracy (Herzog, Morgan, 1992; Bass, red., 1995).

Zwolennicy produktywnego starzenia się mają nadzieję, że już w niedalekiej przyszłości osoby starsze będą mogły wybierać formy zaangażowania najlepiej odpowiadające ich potrzebom, zainteresowaniom i umiejętnościom, a jednocześnie dające szanse na budowanie istotnego wkładu społecznego przynoszącego korzyści również pozostałym członkom społeczeństwa (Hinterlong, Morrow-Howell, Sherraden, 2001). Już samo uznanie takiego założenia waloryzuje starość i współczesnego starszego człowieka, który znacznie różni się od emeryta sprzed 30–40 lat. *Horyzontalne postrzeganie produktywności pozwala stwierdzić, że nie tylko osoby czynne zawodowo są produktywne i wnoszą kapitał pozwalający na budowanie społeczeństwa opartego na partycypacji* (Białożył, 2014: 99). Dlatego należy czynić starania w kierunku lepszego zrozumienia natury działań podejmowanych w późniejszym wieku, a w szczególności wykorzystania nagromadzonego potencjału osób starszych. W tym kontekście można jeszcze szerzej zdefiniować produktywność, obejmując tym terminem działania, które umożliwiają jednostce względną samodzielność i niezależność wobec społeczeństwa (Dosman et al., 2006). Zmiany demograficzne wpływają na budżety publiczne i prywatne, rynki pracy, sektor usług publicznych, organizacje non-profit oraz rodziny. W rzeczywistości to społeczeństwo potrzebuje więcej produktywnego zaangażowania osób starszych (Butler, 1997). Wyzwaniem jest zatem dalsze pogłębienie zmian i dokonanie swoistej proliferacji zbiorowego postrzegania produktywności osób starszych jako źródła pozytywnych treści dla poszczególnych jednostek, ich rodzin oraz całego społeczeństwa

(Morrow-Howell et al., 2015). Proces ten już następuje, czego wyrazem mogą być m.in. znamienne dla Unii Europejskiej wytyczne działań przyjęte w dokumencie *Europa 2020. Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu*, w którym proces starzenia się społeczeństw ujmowany jest w kategoriach jednego z kluczowych wyzwań dla Europy oraz szans dla trwałego wzrostu gospodarczego i społecznego dzięki wykorzystaniu niepodważalnego potencjału tkwiącego w ludziach starszych (Komisja Europejska, 2010). Znalazło to również swoje odzwierciedlenie w *Opinii Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego* („Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej”, Seria C 11/04 z 15 stycznia 2013 r.), dotyczącej potencjalnego udziału i wkładu seniorów w życie społeczne: *osoby starsze są dynamicznymi, sprawnymi i istotnymi członkami naszego społeczeństwa. Przekazują one wiedzę, umiejętności i doświadczenie następnym pokoleniom. Wnoszą wkład, w sposób zarówno indywidualny, jak i zbiorowy, w naszą gospodarkę, w nasze otoczenie oraz przekazują nam historię. Jako członkowie rodziny osoby starsze są odpowiedzialne za wspieranie spójności i solidarności w naszym społeczeństwie* (Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny (EKES), 2013, art. 4).

Przyjęcie takiej optyki postrzegania pozycji i roli senioralnej części społeczeństwa wymaga zatem opracowania planu konkretnych działań na każdym szczeblu organizacyjnym (od krajowego, przez regionalny, po lokalny), służących wielowymiarowej aktywizacji seniorów, w tym pobudzania i rozwoju ich uczestnictwa w życiu społecznym. Odnosić się to powinno do wszelkich sfer życia: społecznej, politycznej, gospodarczej, kulturalnej, duchowej czy obywatelskiej, stanowiących platformę do wykorzystania potencjału fizycznego, społecznego i intelektualnego ludzi starszych. Należy więc stworzyć warunki do aktywnego uczestnictwa osób starszych w życiu ich najbliższych krewnych, lokalnych społeczności oraz całego narodu. Stwarzane szanse powinny jednak odzwierciedlać senioralne potrzeby, pragnienia i możliwości przy jednoczesnej organizacji właściwego wsparcia, ochrony, bezpieczeństwa i opieki, kiedy są one potrzebne. W ogólnym ujęciu oznacza to tworzenie podstaw do wprowadzenia oczekiwanej zmiany społecznego odbioru osób starszych, które postrzegać trzeba w roli już nie tylko konsumentów i biernych beneficjentów określonych dóbr i usług, lecz ich pełnowartościowych współtwórców i współorganizatorów, wnoszących cenny wkład na rzecz społeczeństwa. Jest to więc głównie zadanie dla szeroko pojmowanego sektora publicznego (Zrałek, 2014b: 113).

Właściwa strategia administracji publicznej w zakresie polityki publicznej w kontekście tworzenia podstaw do pełnego zaangażowania osób starszych w życiu społecznym obejmować powinna zsynchronizowane poczynania w obrębie wielu prowadzonych przez państwo działań szczegółowych. Jak słusznie zauważa Maria Zrałek (2014b: 113), *rolą podmiotów publicznych jest tworzenie warunków do podnoszenia zaangażowania i uczestnictwa ludzi starszych w życiu społeczno-gospodarczym. Aktywne starzenie się powinno być efektem synergii działań idących „od góry” (upoważnienie) i „od dołu” (uczestnictwo)*. Administracja publiczna musi zatem uznać, że zaangażowanie konkretnych grup społecznych (w tym osób starszych) ma zasadnicze znaczenie dla demokratycznego zarządzania. W związku z tym interes publiczny wykracza poza skupienie indywidualnego interesu własnego. Rolą rządu staje się doprowadzenie ludzi „do stołu” i służenie obywatelom w sposób, który uwzględnia liczne i złożone poziomy odpowiedzialności oraz etyki w tworzonym systemie demokratycznym (Denhardt, Denhardt, 2008).

Obserwatorzy polityki publicznej (w tym szczególnie społecznej) realizowanej w większości współczesnych państw rozwiniętych wskazują, że podejmowane w jej obrębie działania mają charakter wielosektorowy i zdecentralizowany pod względem natury i szczebla organizacyjnego podmiotów odpowiedzialnych za ich wdrażanie. W dalszym ciągu główne role odgrywają instytucje państwowe, jednak coraz wyraźniej uwidacznia się zmiana paradygmatu zarządzania publicznego w sferze społecznej. Chodzi mianowicie o narastające dążenie do większego zaangażowania mieszkańców, a także reprezentantów sektora obywatelskiego i prywatnego w proces świadczenia usług publicznych i realizację programów rozwoju społecznego (Przywojska, 2016: 77–78).

Rosnąca presja finansowa oraz oczekiwania samych obywateli (w tym również osób starszych) względem zwiększenia dostępności, a zarazem elastyczności (zindywidualizowanego charakteru) usług publicznych dostosowanych bezpośrednio do specyfiki zaistniałych warunków środowiskowych i społecznych stanowią istotny impuls zmian w sektorze publicznym. Na całym świecie rządy podejmują próby wprowadzania reform w strukturach administracyjnych i w zakresie ich działalności, służące – w założeniach – optymalizacji skuteczności ich planowanego oddziaływania (Austen, 2016). W ostatnich latach nastąpiła zatem radykalna reinterpretacja roli tworzenia polityki i świadczenia usług w domenie publicznej. Proces ten nie jest już postrzegany jako jednokierunkowy i odgórny, ale raczej jako wynegocjowany wynik między wieloma wzajemnie oddziałującymi

aktorami instytucjonalnymi i społecznymi. Podobnie, usługi nie są już świadczone jedynie przez personel profesjonalny i menedżerski w agencjach publicznych, ale są koprodukowane przez użytkowników i społeczności, w których żyją (Bovaird, 2007; Verschuere, Brandsen, Pestoff, 2012; Brandsen, Honingh, 2016).

Relacja między państwem a jego obywatelami podlega nieustannym zmianom w społeczeństwach postmodernistycznych. Pojawiają się nowe formy świadczenia usług publicznych, korzystające w coraz większym stopniu ze współdziałania pracowników służb publicznych i beneficjentów (obywateli) w procesie świadczenia usług publicznych (Parks et al., 1981). Schemat ten opiera się na synergii między działaniami obywateli i rządu. Zakłada partnerstwo między użytkownikami usług a dostawcami lub między klientami a profesjonalnym personelem usług publicznych (Ostrom, 1999, 2000a).

Jak już wskazano w rozdziale 1., zmiany zachodzące w obrębie funkcjonującego w społeczeństwie normatywnego modelu przebiegu życia powodują, że dzisiaj obywatele europejskich państw mogą odgrywać wiele ról, które reprezentują różne aspekty ponowoczesnego życia – są wyborcami, podatnikami, pracownikami, członkami rodzin, konsumentami i członkami/działaczami lokalnych inicjatyw (w przypadku seniorów są to m.in.: osiedlowe i/lub parafialne kluby seniora, uniwersytety trzeciego wieku, rady seniorów). Czasami te role wzajemnie się uzupełniają, ale bywa również, że wchodzi z sobą w kolizję. Część z nich odgrywana jest jednostkowo (indywidualnie), a część w ścisłej współpracy z innymi, czyli w grupach nieformalnych lub organizacjach wolontarystycznych (Pestoff, 2012a).

Wiele krajów w Europie poszukuje nowych sposobów zaangażowania obywateli w dostarczanie usług publicznych i zarządzanie nimi. Ogólne powody takich działań są spójne w całej Europie: po pierwsze – wyzwanie związane ze starzeniem się ludności, po drugie – rosnący deficyt demokracji na wszystkich szczeblach: lokalnym, regionalnym, krajowym i europejskim, po trzecie – zasoby finansów publicznych, które zostały istotnie nadwyrężone w wyniku ostatniego światowego kryzysu gospodarczego. W każdym państwie członkowskim Unii Europejskiej przyczyny mogą się różnić i mogą wykazywać się określoną specyfiką, jednak łącznie świadczą o poważnym kryzysie legitymizacji dla sektora publicznego jako dostawcy usług publicznych (Pestoff, 2009). Okazuje się bowiem, że tradycyjne modele zarządzania tymi usługami nie spełniają już praktycznych wymagań i społecznych oczekiwań. Dlatego współcześnie podkreśla się konieczność poszukiwania i wdrażania nowych rozwiązań, przy

jednoczesnym uwzględnieniu relacyjności potrzeb, determinującej ciągłość doskonalenia usług publicznych w kontekście wykorzystywanych technologii, zasobów, umiejętności czy systemów administracyjnych. Zasadne jest zatem wypracowanie orientacji ukierunkowanej na nowe pomysły, skłonności do zmian oraz zdolności do wykreowania i wdrożenia nowych rozwiązań na podstawie regularnych, długoterminowych relacji ze społeczeństwem. Istnieje więc potrzeba zmiany biernej postawy odbiorców usług publicznych, ukierunkowanej jedynie na konsumpcję tych usług, na rzecz aktywnego włączania się w proces ich planowania i realizacji (Sienkiewicz-Małyjurek, 2016: 422).

2.4. Intelktualne źródła koncepcji produktywnego starzenia się

Próbując odnaleźć intelektualne źródła koncepcji produktywnego starzenia się, należy nawiązać do formującego się w naukach społecznych w pierwszych dekadach XX w. nurtu fenomenologii (Tatarkiewicz, 1988), który wywołał istotne zmiany w podejmowanych analizach i opisach poszczególnych fragmentów życia społecznego. *Po pierwsze, pojawiło się zainteresowanie określeniem istoty badanego problemu, próba dotarcia do problemu takiego, jakim on jest, nie zaś takiego, jakim się wydaje być. Badacze zjawisk społecznych zaczęli analizować, co takiego sprawia, że dane zjawisko społeczne postrzegamy w dany sposób, dlaczego nadajemy mu takie, a nie inne znaczenie, dlaczego je wartościujemy w taki, a nie inny sposób. Próbując ująć rzeczywistość taką, jaką jest, rozpoczęto poszukiwania mechanizmów warunkujących wylanianie się zainteresowania pewną tematyką badawczą w naukach społecznych i hierarchizację ważności owych tematów* (Szukalski, 2016b: 163).

W konsekwencji dla podejmowanej tu problematyki w dyskursie naukowym zaczęto podnosić kwestie przyczyn wybiórczego traktowania aspektów starości i starzenia się (uznawania pewnych zagadnień za warte analizy przy jednoczesnym odrzucaniu innych) oraz zasadności poszukiwania wyjaśnienia, na czym polega udane życie i czym ono jest warunkowane. Pytania te wybrzmiały wraz z pojawieniem się i rozwojem tzw. *gerontologii krytycznej*, która była próbą nowelizacji perspektywy dotychczasowego postrzegania szeroko rozumianej problematyki gerontologicznej (Szukalski, 2014a). W tym kontekście zwiastunem pojawienia się koncepcji produktywnego starzenia była klasyczna już debata między admiratorami teorii wycofania (*Disengagement Theory*) i teorii aktywności (*Activity Theory*).

Pierwsza z nich, zaproponowana w 1961 r. przez Elaine Cumming i Williama E. Henry'ego, opierała się na założeniu, że wycofanie z ważnych ról i relacji społecznych jest podejmowane przez starzejącego się obywatela w sposób świadomy i celowy (Cumming, Henry, 1961). Próby wyjaśnienia tych decyzji zostały już opisane w rozdziale 1. (jako hipotezy: instytucjonalnego ageizmu, zapóźnienia kulturowego i alternatywnych preferencji), tu warto jednak podkreślić, że zgodnie z założeniami teorii wycofania to seniorzy samowolnie rezygnują z piastowanych dotychczas ról i zajmowanych pozycji społecznych, a ogół społeczeństwa akceptuje ten wybór, wprowadzając na ich miejsce reprezentantów młodego pokolenia. Unika się w ten sposób potencjalnych turbulencji i komplikacji, które mogłyby nastąpić w wyniku utrzymywania osób starszych na pozycjach kluczowych dla funkcjonowania systemu społecznego (Tornstam, 1994; Green, 1993). Rezygnacja z dotychczasowych ról obciążonych wysokim zakresem odpowiedzialności dawać ma seniorom poczucie wolności oraz możliwości skupienia się na aktywnościach, którymi ze względu na swój zaawansowany wiek są rzeczywiście zainteresowani (Cumming, Henry, 1961). Teoria wycofania wypadła jednak z łask badaczy w konsekwencji silnej krytyki przyjętych założeń metodologicznych (Blundo, Bowen, 2005), dotyczących w znacznej mierze kwestii nieuzasadnionego ujednoczenia i braku uwzględnienia selektywności procesu wyłączenia zależnego od specyfiki środowiska, w którym funkcjonuje jednostka, oraz od jej indywidualnych predyspozycji (Seredyńska, 2013). Natomiast dla szerokiej opinii społecznej straciła ona swój walor użyteczności głównie ze względu na fakt, iż została (jak wiele innych koncepcji w nauce) dostosowana do ówczesnych realiów, a więc czasu boomu demograficznego po II wojnie światowej i związanych z nim napięć w odbudowywanej gospodarce. Realia społeczne uległy istotnym przeobrażeniom, które przyczyniły się bezpośrednio do dewaluacji teorii wycofania. Mowa tutaj przede wszystkim o coraz szerszym propagowaniu aktywności seniorów na różnych polach działania: od wolontaryzmu i zaangażowania obywatelskiego po edukację, podróżowanie i regularne ćwiczenia fizyczne. Pod koniec XX w. przekonanie, że zaangażowanie może zoptymalizować życie osób starszych, znalazło bowiem wielu zwolenników, głównie w liberalnych krajach zachodnich (Warnes, 1989; Walker, 1999).

Z kolei teoria aktywności, choć opracowana nieco wcześniej, bo w 1949 r., przez zespół Rutha S. Cavana i stosowana najczęściej jako swoista równoważnia dla założeń teorii wycofania, opierała się na dostrzeganiu skłonności

osób starszych do podejmowania rozmaitych strategii służących utrzymaniu dotychczasowego (aktywnego) poziomu społecznego zaangażowania (Turner, Halms, 1999; Whaples, Longino, 1996). Jej zwolennicy przyjmują wycofanie jako bezpodstawny, a nawet szkodliwy proces zarówno dla jednostki, jak i dla całego społeczeństwa, które traci w ten sposób bezpowrotnie cenny senioralny potencjał. Teoria aktywności skupia się na manifestowaniu istoty społecznych interakcji, poczucia życiowej satysfakcji oraz gotowości do podejmowania aktywności umożliwiających zagospodarowanie posiadanego czasu, kapitałów i kompetencji (Burgess, 1954; Putnam, 2002; Walker, 1980). Opiera się na założeniu, że społeczne interakcje są jednym z kluczowych elementów służących zachowaniu przez osoby starsze poczucia własnej wartości, sensu życia oraz satysfakcji z jego przeszłego i aktualnego przebiegu, a także wywołania i utrzymywania przekonania o zasadności przyjmowania aktywnej postawy społecznej. Uznając taką perspektywę, oczekuje się, że osoby starsze będą starały się utrzymywać, tak długo jak to możliwe, swoją aktywność w wymiarze zbliżonym do tego, który charakteryzował ich jeszcze przed przekroczeniem progu starości, znaleźć substytuty zajętości porównywalne do dotychczasowego zaangażowania w pracę zawodową oraz zagospodarować pustkę powstałą w wyniku śmierci bliskich i przyjaciół (Havighurst, Neugarten, Tobin, 1968). W ten sposób teoria aktywności postrzegana jest jako całkowite przeciwieństwo teorii wycofania, choć reprezentuje podobny poziom skrajności przyjmowanych założeń. Jednak również ona nie oparła się krytyce, w tym przede wszystkim zarzutom o nieuzasadnionej celebracji założenia dotyczącego rzekomo powszechnego wśród seniorów trendu do utrzymania wysokiego poziomu osobniczej aktywności przy jednoczesnym pomijaniu pojawiających się barier i ograniczeń o charakterze zdrowotnym (fizycznym i psychicznym), ekonomicznym i społeczno-kulturowym (Putnam, 2002; Walker, 1980).

Odnowiona koncepcja aktywnego starzenia się pojawiła się w latach 90. XX w. na kanwie rozwijającego się neoliberalizmu, podkreślającego istotę uwolnienia gospodarki i społeczeństwa od bezpośredniego wpływu państwa. W odniesieniu do podejmowanej tu problematyki produktywności osób starszych postulowane zmiany dotyczyły trzech zasadniczych kwestii. *Po pierwsze, na akcentowaniu aktywności w kontrapunkcie do bycia pasywnym jako najlepszego środka zapewniającego godne warunki życia, jedynie bowiem aktywna – przede wszystkim zawodowo – i odpowiedzialna za siebie jednostka może mieć pewność zabezpieczenia swych potrzeb. Po drugie, na podkreślaniu wagi sprawstwa*

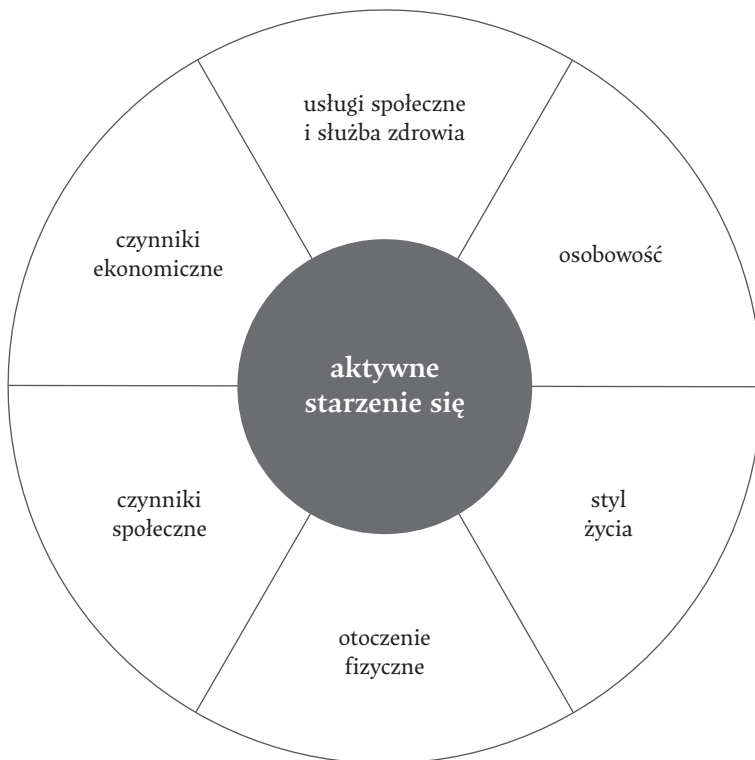
(agencji), konieczności upodmiotowienia klientów polityki społecznej, po to, aby wzmocnić ich poczucie realnej możliwości odpowiedzialnego dbania o siebie. Po trzecie, na odchodzeniu od bezwarunkowości przyznawania różnego typu świadczeń (recommodification) i silniejszego powiązania uprawnień do pomocy publicznej od wkładu osoby o to wsparcie się ubiegającej, a przynajmniej od jej dobrych chęci (Szukalski, 2014a: 33).

Biorąc pod uwagę silne oddziaływanie europejskiego kontekstu, w którym koncepcja aktywnego starzenia się była nowelizowana, proponowane podejście koncentruje się obecnie na szerszym zakresie działań niż te związane z produkcją i rynkiem pracy, a także podkreśla udział i integrację osób starszych jako pełnoprawnych obywateli (Walker, 1994, 2002). Aktywne starzenie się postrzegane jest tutaj w kategoriach formuły, opracowanej w celu przeciwdziałania negatywnym konsekwencjom (uciążliwym dla jednostki, ale ostatecznie również dla jej środowiska społecznego) procesu starzenia się i maksymalnego opóźnienia go. Przyjęcie takiej perspektywy wymaga jednocześnie odniesienia do całościowego cyklu życia jednostki – obejmującego jego wcześniejsze etapy, postrzegane tutaj jako swoiste przygotowanie do starości (Szukalski, 2012: 51).

Współcześnie aktywne starzenie traktowane jest jako *proces optymalizacji szans związanych ze zdrowiem, uczestnictwem i bezpieczeństwem, mający na celu poprawę jakości życia osób starszych* (World Health Organization, 2002). Idealnie wyraża to hasło promujące prace Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) nad nowelizacją koncepcji: *lata zostały dodane do życia; teraz musimy dodać życie do lat*. W ten prosty sposób podkreślono jednoznacznie, że aktywności osób starszych nie należy kojarzyć wyłącznie z pracą zawodową czy kondycją fizyczną, lecz odnosić ją globalnie do wszelkich sfer życia: społecznej, gospodarczej, kulturalnej, duchowej czy obywatelskiej (World Health Organization, 2007).

Aktywne starzenie jest zatem *zdolnością ludzi do tego, aby mimo upływu lat wieść produktywnie życie w sferze społecznej i gospodarczej*. Oznacza to, że potrafią oni dokonywać elastycznych wyborów w zarządzaniu swoim czasem na przestrzeni życia – czasem poświęcanym na naukę, pracę, odpoczynek i zapewnienie opieki innym (Perek-Białas, Worek, 2005: 13). W ten sposób istota wyłaniającej się koncepcji aktywnego starzenia łączy zasadniczy element produktywnego starzenia się z silnym naciskiem na optymalizację jakości życia i aktywności osób starszych (Walker, 2002).

Rysunek 11. Elementy składowe koncepcji aktywnego starzenia się (*Active Aging*)

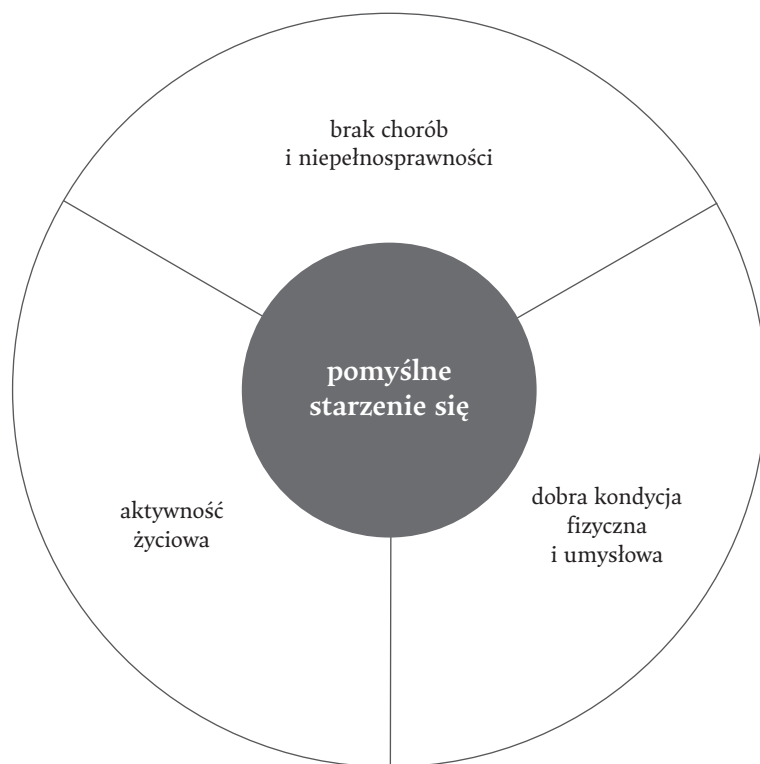


Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Walker, 1994, 2002.

W tym miejscu należy przywołać również koncepcję *pomyślnego starzenia* (*successful ageing*), której korzenie sięgają lat 60. XX w. Jednym z jej głównych pomysłodawców był Robert Havighurst (1961), którego ambicją było opracowanie teorii łągodzącej rozdźwięk między teorią wycofania i aktywności. Swoje prace oparł na przekonaniu o konieczności zapewnienia możliwości wyboru jednej z dwóch dróg – wycofania lub aktywności, którego dokonanie ostatecznie ma zapewnić jednostce poczucie pomyślnego (udanego) starzenia. W dalszych badaniach Havighurst zgodził się, że problem ten ma charakter wieloczynnikowy. Uznał znaczenie wpływu osobniczych zdolności do adaptacji, oczekiwań życiowych, dochodów, zdrowia, zakresu interakcji społecznych oraz poczucia wolności i ograniczenia (Martin et al., 2015). Prace nad tą koncepcją kontynuowali John W. Rowe i Robert L. Kahn, starając się wyodrębnić czynniki warunkujące szanse na osiągnięcie satysfakcjonującej i pomyślniej

starości. Zaproponowali ostatecznie trójelementowy schemat, zgodnie z którym osiągnięcie stanu pomyślnego starzenia warunkowane jest: niskim prawdopodobieństwem choroby i niepełnosprawności związanej z chorobą, wysoką zdolnością poznawczą i fizyczną oraz aktywnym zaangażowaniem w życie (Rowe, Kahn, 1987, 1997, 1998).

Rysunek 12. Elementy składowe koncepcji pomyślnego starzenia się



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Rowe, Kahn, 1987, 1997, 1998.

Należy podkreślić, że ujęcie to – podobnie jak teoria aktywnego starzenia – początkowo skoncentrowane było na poziomie indywidualnych doświadczeń, odzwierciedlając perspektywę starzejących się jednostek. Z czasem zainteresowania twórców tej koncepcji ewoluowały na poziom starzejących się społeczeństw (Jaźwińska-Motyłska et al., 2014: 34). Zaproponowana wizja opiera się na przekonaniu, że: *pomyślne starzenie się jest związane z aktywnością zarówno zawodową, jak i społeczną dostosowaną dynamicznie do stanu zdrowia,*

o charakterze prewencyjnym – tak na poziomie indywidualnym (zagospodarowanie przez seniorów czasu, doświadczenia, chęci bycia użytecznym, możliwość podniesienia poziomu życia dzięki dodatkowym dochodom), jak i grupowym (aktywność jednostek przekłada się na ich większą samodzielność – a zatem zmniejsza obciążenie społeczeństwa); wytwarzane są dodatkowe dobra materialne i niematerialne – wiązki użyteczności niedostępne dla grupy w innym przypadku; oraz następuje wzrost spójności grupy dzięki wzmocnieniu poczucia solidarności międzypokoleniowej (Szukalski, 2006: 8).

Jednak takie ujęcie również spotkało się z obawami i krytyką ze strony badaczy dostrzegających potencjalne niebezpieczeństwo, wynikające z promowania – ograniczonej ujednocioną perspektywą – wizji „właściwego” starzenia się, niedostosowanej do rzeczywistego konglomeratu i specyfiki ludzkich sytuacji życiowych oraz generującej ostatecznie zafałszowany wzorzec starości (Jaźwińska-Motyłska et al., 2014: 34–35).

Nie zmienia to faktu, że naczelnym założeniem przywołanych koncepcji starzenia się jest przekonanie o konieczności oddziaływania w kierunku możliwie najdłuższego zachowania społecznej produktywności jednostki (Hinterlong, Morrow-Howell, Sherraden, 2001: 7). Odzwierciedla to współczesne oczekiwania społeczne oraz stanowi istotny element naukowego dochodzenia, przyciągającego przedstawicieli wielu różnych dziedzin nauki i zwolenników odmiennych perspektyw badawczych. Podejście takie służy istotnemu rozszerzeniu ram społecznej i naukowej debaty na temat starzenia się, a w tym przede wszystkim możliwości zagospodarowania potencjału osób starszych (Caro, Bass, Chen, 1993).

Narastająca dyskusja dotycząca tej problematyki dała również początek koncepcji produktywnego starzenia, która zdaje się celnie łączyć obserwowane współcześnie ogólnoswiatowe trendy demograficzne, ekonomiczne i społeczno-kulturowe. Ludzie żyją dłużej i zdrowiej. Zmienia się gospodarka, ewoluując od opartej na wykorzystaniu produkcji rolnej oraz siły mięśni, przez budowanie potęgi maszyn i wykorzystanie kapitału ludzkiego do gospodarki wieku informacyjnego. Z perspektywy kulturowej poszukiwane jest nowe miejsce osób starszych w układzie społecznym odzwierciedlające potrzeby i możliwości zarówno starzejących się jednostek, jak i zbiorowości, w których funkcjonują (Donatti, Moorfoot, Deans, 2016).

Niestety, mimo kilku dekad obecności tej koncepcji w światowej literaturze brak jest powszechnie akceptowanych definicji oraz ram teoretycznych dla

produktywnego starzenia. Koniecznie trzeba zatem podjąć próbę nakreślenia delimitacji pojęciowej tego zagadnienia, wyłaniającej się z dotychczasowych prac w tym zakresie.

2.5. Produktywne starzenie się – delimitacja pojęcia

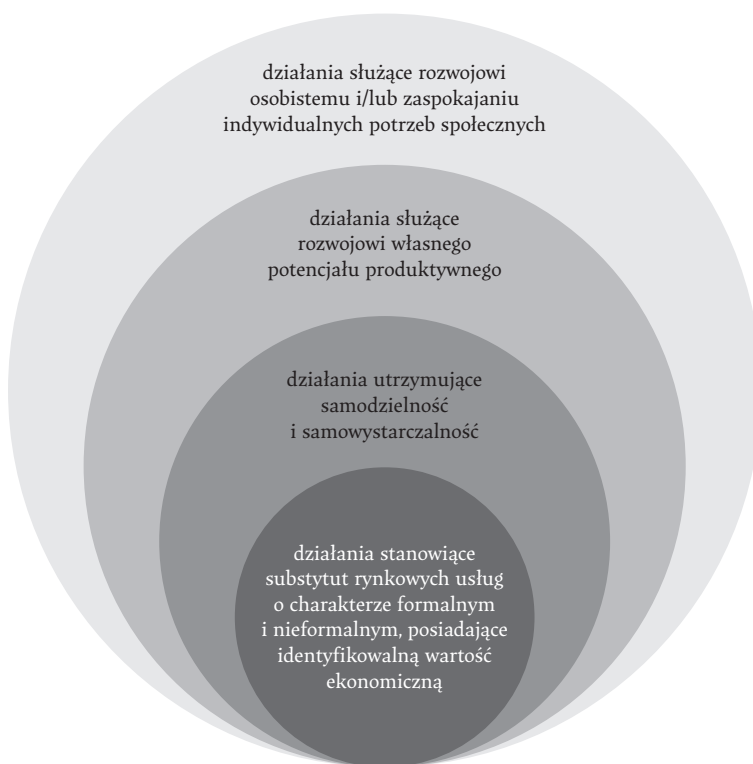
W literaturze funkcjonuje wiele różnych – szerokich i wąskich – definicji *produktywnego starzenia się*, które początkowo wzbudzać mogą poczucie interpretacyjnego chaosu i braku spójności. Ich twórcom zarzuca się nawet, że na przestrzeni kilku dekad funkcjonowania tego pojęcia w obrocie naukowym nie udało się wypracować konsensualnego podejścia, stanowiącego solidny zbiór uniwersalnych wskazówek, określających ramy definicyjne. Zdają się oni zgadzać jedynie co do tego, że współcześnie osoby starsze (w wieku okołomerytalnym) zdolne są zachować do późnych lat starości pełny wymiar własnej niezależności oraz osobistego zaangażowania w działalność sprzyjającą rozwojowi całego społeczeństwa, wykorzystując w tym celu indywidualne zasoby własne (Walker, 2002; Lum, 2013; Donatti, Moorfoot, Deans, 2016; Morrow-Howell et al., 2017; Kim, 2010; Hinterlong, 2008). Oczywiście, w historii ludzkości tak rozumiana produktywna aktywność osób starszych nie jest społecznym *novum* (Achenbaum, 2001). W rzeczywistości bowiem jeszcze w społeczeństwach rolniczych większość osób starszych była stale zaangażowana w działalność produkcyjną w gospodarstwach rodzinnych przez cały cykl ich życia. Dopiero w dobie społeczeństwa przemysłowego przejście na emeryturę i inne formy formalnego wycofywania się z działalności produkcyjnej dały początek uporczywemu „mitowi nieproduktywności” osób starszych (Windsor, Anstey, 2008).

Zestawienie dotychczasowych interpretacji społecznej produktywności osób starszych daje jednak szansę na dokonanie stopniowalnej delimitacji, opierającej się na prostej gradacji typów działań i aktywności identyfikowanych przez poszczególnych badaczy w kategoriach przejawów produktywności zarówno pojedynczych osób, jak i tworzonych przez nie grup i kategorii społecznych (rys. 13). Dla zachowania przejrzystości analizy warto również uwzględnić chronologię prac nad zagadnieniem produktywnego starzenia, podejmowanych przez kolejnych badaczy zainteresowanych opisem tego zagadnienia.

Wszystkie przywołane propozycje definicji produktywnego starzenia wykraczają poza ekonomiczne ramy, a więc za produktywnie przyjmują nie tylko sformalizowane działania rynkowe (praca zawodowa), ale także nieformalną

aktywność społeczną osób starszych. W konsekwencji mogą to być działania skutkujące otrzymaniem wynagrodzenia/zapłaty lub stanowiące działalność nieodpłatną (wolontarna). Dla większości przywołanych badaczy istotna jest również możliwość określenia chociaż przybliżonej wartości rynkowej podejmowanej aktywności (produktu i/lub usługi). Badacze zgadzają się co do tego, że wszelka aktywność produktywna winna mieć dobrowolny charakter, tzn. być podejmowana na skutek suwerennej decyzji seniora (Walker, 2002; Lum, 2013; Donatti, Moorfoot, Deans, 2016; Morrow-Howell et al., 2017; Kim, 2010; Hinterlong, 2008).

Rysunek 13. Stopniowalna delimitacja pojęcia *produktywne starzenia*



Źródło: Opracowanie własne.

Pomysłodawcami pojęcia *produktywne starzenie* byli amerykańscy badacze Robert Butler i Herbert Gleason. Podstawowym elementem ich koncepcji, wprowadzonej do dyskursu naukowego w 1985 r., było założenie, iż umiejętności,

wiedza i doświadczenie osób w podeszłym wieku są nieefektywnie wykorzystywane przez społeczeństwo i mogą, a nawet powinny stanowić istotne źródło wkładu w jego rozwój. Tak pojmowane produktywne starzenie się miało zwiększać żywotność ludzi w ich późniejszym życiu, wyrażającą się poziomem społecznego zaangażowania, zapewniającego swobodę zaspokajania potrzeb zarówno samych seniorów, jak i reszty społeczeństwa (Butler, Gleason, eds., 1985). Już w pierwszych publikowanych przez Butlera (Butler, 1975; Butler, Gleason, eds., 1985) pracach na temat senioralnej produktywności pojęcie to było definiowane w kategoriach działań stanowiących substytut rynkowych usług o charakterze formalnym i nieformalnym, mających identyfikowalną wartość ekonomiczną. Obejmować one miały działania ukierunkowane na seniorów i na osoby z ich otoczenia społecznego. Podkreślano rolę aktywności służącej utrzymywaniu samodzielności i samowystarczalności osób starszych. Produktynne starzenie identyfikowane było zatem jako zdolność jednostki do uczestnictwa w sile roboczej, do służenia w działalności wolontariackiej, do pomocy rodzinie i do utrzymywania własnej niezależności tak długo, jak to tylko możliwe (Butler, Gleason, eds., 1985). Podejście to Butler kontynuował również w kolejnych badaniach realizowanych wspólnie z Mią R. Oberlink i Mal Schecter. Identyfikowano w nich produktywne starzenie się jako przejaw wykorzystywania indywidualnych i zbiorczych zasobów w celu zaspokajania potrzeb własnych i społeczeństwa (Butler, Oberlink, Schecter, eds., 1990).

Podobny ton interpretacyjny przyjęli członkowie dwóch kolejnych zespołów podejmujących zagadnienie senioralnej produktywności – ekip Jamesa Morgana oraz Anny Reguli Harzog. Według nich produktywną aktywność osób starszych utożsamiać należy z wszelkimi dobrami i usługami udostępnianymi przez seniorów (odpłatnie lub nieodpłatnie), a tym samym przyczyniającymi się do ograniczenia konieczności korzystania z dóbr i usług wyprodukowanych przez innych i dostępnych w formalnym i/lub nieformalnym obrocie rynkowym. W tym ujęciu produktywna jest *działalność, która wytwarza dobra i usługi, za które w innym przypadku trzeba byłoby zapłacić* (Morgan, 1986: 74, tłum. – G.G.). Morgan i Harzog zwracali szczególną uwagę na kwestię oceny skuteczności produktywnego działania seniorów, która zamykać się powinna w ograniczeniach konieczności korzystania z towarów i usług wyprodukowanych przez innych. W tej koncepcji produktywność również zamyka się w działaniach, których rezultaty służą zaspokajaniu potrzeb reprezentantów

środowiska społecznego i/lub utrzymania samodzielności seniorów, a jednocześnie ich wartość rynkową można z powodzeniem określić (Herzog et al., 1989).

Warty podkreślenia jest także inny wątek rozważań Morgana, dotyczący podziału praktyk produktywnych ze względu na uzyskiwane rezultaty. Dokonał on tutaj autorskiego rozkładu na transakcje rynkowe, określone w sposób formalny i stanowiące przejaw pracy zarobkowej, oraz pozarynkowe, w obrębie których wyróżnił wewnętrzną trójelementową gradację „produktywnego wysiłku”:

- podejmowanego z oczekiwaniami osiągnięcia wzajemnych korzyści przez obydwie strony uczestniczące w działaniu;
- podejmowanego z oczekiwaniami uzyskania bezpośrednich korzyści przez realizatora;
- podejmowanego bez oczekiwania konkretnych korzyści ze strony realizatora (Morgan, 1988).

Widoczne zmiany interpretacyjne przyniosły z kolei prace zespołu Scotta A. Bassa, Francisa G. Caro oraz Yung-Ping Chena. Przyjmując za podstawę rynkową ekwiwalentność produktywnych działań, autorzy ci uznali, że nie powinny one obejmować praktyk generujących zaspokojenie potrzeb jedynie podejmujących je seniorów, a więc lokujących się neutralnie wobec reszty społeczeństwa. Ich zdaniem odrzucić zatem należy *wiele ważnych i konstruktywnych działań podejmowanych przez osoby starsze, takich jak: refleksja, oddawanie czci, medytacja, wspomnianie, czytanie dla przyjemności, prowadzenie korespondencji, spotkania z rodziną i przyjaciółmi, podróże itp.* (Caro, Bass, Chen, 1993: 5, tłum. – G.G.). Działania te nie mają bowiem bezpośredniego i pozytywnego przełożenia na funkcjonowanie reszty społeczeństwa, pozostając względnie nieokreśloną wartością rynkową. Mogą poprawić samopoczucie poszczególnych seniorów, lecz stan ten nie będzie determinował odczuwalnych zmian społecznych. Jednocześnie Caro, Bass i Chen postulują uwzględnienie w repertuarze działań produktywnych tych praktyk, które dają szansę na pomnożenie produktywnego potencjału seniorów, a więc służących rozwojowi dotychczasowych wartości i zdolności wykorzystywanych w tym zakresie. Dotyczyć to może m.in. edukacji i szkoleń, które uzupełniają umiejętności wykorzystywane w pełnieniu obowiązków zawodowych, realizacji wolontariatu oraz nieformalnych działań pomagających rodzinie lub innym członkom środowiska społecznego (Caro, Bass, Chen, 1993). *Starzenie produktywne to każda czynność podejmowana przez*

starszą osobę, która produkuje dobra lub usługi bądź rozwija zdolność do ich wytwarzania, niezależnie od tego, czy mają one zostać opłacone, czy nie (Bass, Caro, 1996: 265, tłum. – G.G.). Działania te są społecznie cenione, gdyby bowiem jedna osoba lub grupa ich nie wykonywała, wówczas wystąpiłoby społeczne zapotrzebowanie na ich wykonanie przez inne osoby lub grupy.

Stosunkowo najbardziej restrykcyjną definicję produktywnej aktywności seniorów zaproponowali James Hinterlong, Nancy Morrow-Howell i Michael Sherraden (2001), którzy ograniczyli jej zakres jedynie do praktyk posiadających realną wartość rynkową (ekonomiczną i/lub społeczną). Odrzucili zatem propozycję uwzględnienia działań służących wzbogaceniu produktywnego potencjału, traktując je jako jedynie potencjalnie skuteczne. Argumentowali przy tym, iż *budowanie zdolności wymaga zużycia zasobów, tymczasem wybrana jednostka może angażować się w działania na rzecz budowania zdolności i nigdy nie angażować się w zachowania produktywne, które skutkują ekonomicznie lub społecznie* (Jackson, 2001: 221, tłum. – G.G.). Nie powinno więc dziwić, że za nieproduktywne uznane zostały również wszelkie aktywności „nastawione na siebie”, służące utrzymaniu własnej samodzielności i samowystarczalności oraz zaspokajające indywidualne potrzeby samych seniorów. Badacze tłumaczyli, że *ważne jest, abyśmy rozróżniali znaczące lub wartościowe działania i produktywne działania. Wiele znaczących lub wartościowych działań, w które angażowane są osoby starsze, nie spełnia warunku produktywności w znaczeniu, które definiujemy powyżej; obejmują one działania artystyczne, introspekcyjne, relacyjne i duchowe. Nie oznacza to, że działania te nie powinny być wspierane, ale tylko, że stanowią one inny zestaw działań niż te zawarte w naszej definicji tego, co stanowi produktywność. Oczywiście, wiele innych działań ma ważne znaczenie i jest niezbędnym elementem udanego życia* (Jackson, 2001: 223, tłum. – G.G.).

Skrajnie odmienna propozycja wypracowana została w zespole Lenarda W. Kaye'a, Sandry S. Butler i Nancy M. Webster (2003). Przyjęli oni stosunkowo najszerszą definicję produktywnego starzenia się, uzupełniając zakres działań produktywnych o zachowania ukierunkowane wewnętrznie – znaczące i satysfakcjonujące dla realizującego je seniora. W przekonaniu tych autorów (Kaye, Butler, Webster, 2003) istnieć powinny dwa odrębne, ale kompatybilne wymiary produktywnego starzenia się:

- zewnętrzny utylitarny (*external utilitarian*) – kładzie nacisk na konkretne społeczne działania skierowane do innych, niezależnie od tego, czy są jednostkami, rodzinami, grupami, organizacjami lub społecznościami;

- wewnętrzny afektywny (*internal affective*) – który podkreśla osobiste korzyści wpływające pozytywnie na samopoczucie i jakość życia podejmujących się ich seniorów.

W tym ujęciu za produktywne uznane zostały działania:

- podejmowane w celu utrzymania przez seniorów własnej samodzielności oraz samowystarczalności;
- służące zdobywaniu nowych kompetencji podnoszących potencjał produktywny poszczególnych osób;
- przynoszące pozytywne rezultaty odczuwane subiektywnie jedynie przez samych realizatorów.

W późniejszych pracach podejmujących problematykę produktywnego starzenia się nie zostały zaproponowane żadne istotne rozwinięcia przedstawionych powyżej propozycji (Donatti, Moorfoot, Deans, 2016). Również w nauce polskiej pojęcie to pojawiło się stosunkowo późno, nie wywołując powszechnego zainteresowania ze strony badaczy. Przywołują je w swoich pracach głównie Piotr Szukalski (2006, 2009a, 2012, 2014a), Barbara Szatur-Jaworska (Szatur-Jaworska, Szukalski, 2014), oraz sporadycznie Katarzyna Białożył (2014) czy Renata Konieczno-Woźniak (2013). W polskiej literaturze odwołania do produktywnego starzenia stosowane są głównie w celu uświadomienia oraz przekonania reprezentantów nauki i opinii publicznej o szerokim i niewykorzystywanym potencjale osób starszych, a także zasadności postrzegania ich produktywności w rozszerzonym wymiarze, obejmującym nie tylko działalność rynkową (aktywność zawodową), ale również pozarynkowe świadczenie usług, generujące istotny wkład w rozwój społeczny.

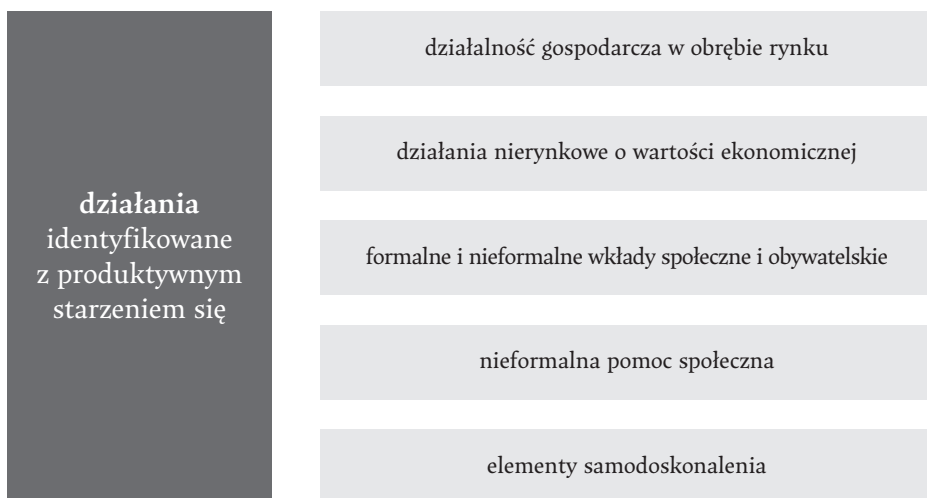
Zasadne jest – podsumowując kwestie definicyjne – ponowne wskazanie wszystkich konceptualnych składników, które mogą, ale nie muszą, być włączone w definicję produktywnego starzenia się, tzn. zestawienie repertuaru zachowań i praktyk potencjalnie produktywnych (rys. 14).

Zgodnie z przytoczonymi powyżej definicjami do kategorii tej należą:

- działalność gospodarcza w obrębie rynku (praca zarobkowa);
- działania nierynkowe o wartości ekonomicznej (np. świadczenie usług opiekuńczych wobec członków rodziny i/lub innych członków lokalnej społeczności; świadczenie innych nieformalnych usług generujących wynagrodzenie dla ich realizatora lub całkowicie pozbawione wynagrodzenia);

- formalne i nieformalne wkłady społeczne i obywatelskie (np. wolontariat, uczestnictwo w różnych projektach realizowanych na rzecz społeczności lokalnej);
- nieformalna pomoc społeczna (np. materialne i/lub fizyczne zabezpieczenie członków rodziny/społeczności lokalnej);
- elementy samodoskonalenia (doksztalcania, uzupełnienia i zdobywanie nowych kompetencji, rozwój zainteresowań czy hobby).

Rysunek 14. Typy działań identyfikowanych z produktywnym starzeniem się



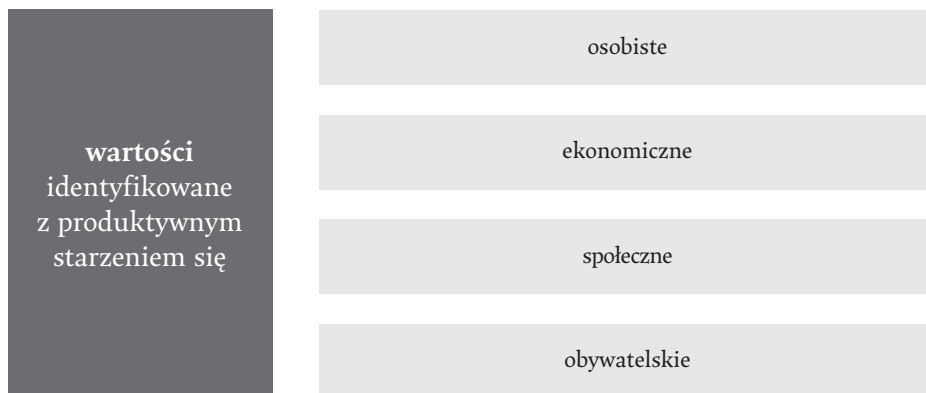
Źródło: Opracowanie własne.

Z każdej z tych propozycji produktywnych aktywności wypływają określone wartości, które mogą mieć charakter ekonomiczny, społeczny i obywatelski oraz całkowicie osobisty (rys. 15).

Wartości te mogą stanowić jedno z podstawowych kryteriów różnicujących działania i aktywności o charakterze produktywnym, a nawet mogą warunkować sam fakt uznawalności poszczególnych praktyk za społecznie produktywne. Innymi słowy, to właśnie wywoływane wartości określać będą w znacznej mierze ramy społecznej oraz badawczej delimitacji pojęcia *produktywne starzenie się*. W sferze ekonomicznej chodzi zatem o wkład seniorów w rozwój gospodarki nie tylko poprzez przyjmowanie aktywnej roli konsumenta, ale również współproducenta dostępnych na rynku towarów i usług. Podejmujący polemikę z tym ujęciem zwracają uwagę na potencjalne ograniczanie

możliwości rozwoju karier zawodowych reprezentantów młodszych pokoleń, którym rynek nie oferuje wystarczającej liczby satysfakcjonujących miejsc pracy. W sferze społecznej i obywatelskiej podkreśla się pozytywne role starszych członków społeczeństwa, przyczyniające się do wzrostu intensywności więzi społecznych w obrębie lokalnej wspólnoty oraz obywatelskiego zaangażowania w sprawy publiczne, co w ogólnym rozrachunku służyć może pomnażaniu lokalnego kapitału społecznego oraz krystalizacji wspólnotowej wizji rozwoju. Oponenci dynamiki senioralnej produktywności mogą w niej dostrzegać źródła gerontokracji, stanowiącej przejaw nadinterpretacji oczekiwanego i pożądanego zaangażowania ze strony starzejących się członków społeczeństwa. Na płaszczyźnie osobistej wartości produktywnego starzenia się identyfikowane są głównie z osobistą satysfakcją, poczuciem spełnienia oraz utrzymywania aktywnego stylu życia. Uwzględnić jednak należy również głosy o niepożądanym wymuszaniu na osobach starszych podejmowania się określonych typów działania, które sprzyjać mają rzekomej poprawie ich samopoczucia i postrzegania samego siebie (Bass, Caro, 1996; Caro, Bass, Chen, 1993; Bytheway, 1997).

Rysunek 15. Typy wartości identyfikowanych z produktywnym starzeniem się



Źródło: Opracowanie własne.

Każda propozycja dotycząca definiowania produktywnego starzenia się powinna być rozpatrywana przez pryzmat tych i innych wartości, zarówno pozytywnych, jak i negatywnych. Oczywiście, zadanie to może być utrudnione ze względu na różnorodność wartości oraz sposób ich zbiorowej i jednostkowej interpretacji. Dlatego tworzenie definicji winno mieć charakter powtarzalny

i dostosowany do konkretnej sytuacji, miejsca i społeczności, w obrębie której badane są przejawy produktywnego starzenia się.

2.6. Od produktywnego starzenia się do produktywności w późniejszym życiu – ujęcia modelowe i ewolucja koncepcji

W opiniach zwolenników koncepcji produktywnego starzenia się stanowi ona pozytywną reakcję na opóźnienie występujące pomiędzy wzrostem indywidualnych zdolności a dostępnością dla osób starszych zinstytucjonalizowanych i/lub społecznie uznawanych ról (Caro, Bass, Chen, 1993; Bass, Caro, 1996; Bytheway, 1997; Jackson, 2001; Kaye, Butler, Webster, 2003). Seniorzy podejmować bowiem mogą z powodzeniem aktywności produktywne w odniesieniu do otoczenia społecznego i ich samych. Jednocześnie działania te charakteryzować będzie duża zmienność w ilości i formie, ponieważ podejmujące je osoby starsze są w stanie rozłożyć swój czas i energię na różnych poziomach zaangażowania i w ramach rozmaitych obszarów aktywności (Bass, eds., 1995). Ich wkład jako pracowników, wolontariuszy, opiekunów i aktywnych obywateli ma dla nich istotne znaczenie i przynosi ważne, a niekiedy niedoceniane korzyści również ich rodzinom i społeczności (Hinterlong, Morrow-Howell, Sherraden, 2001).

Przyjęcie takiego stanowiska pozwala na nakreślenie ogólnej ramy koncepcji produktywnego starzenia się, która – jak słusznie zauważa Piotr Szukalski – bazuje na *jednym dezyderacie i dwóch założeniach*. Owym postulatem jest *zapewnienie jednostce możliwości bycia jak najdłużej społecznie produktywną*. Z kolei dwa założenia, warunkujące realizację powyższego dezyderatu, mówią: 1) o konieczności redefinicji terminu „społeczna produktywność”; oraz 2) o konieczności przygotowania się jednostek i zbiorowości w celu umożliwienia bycia jak najdłużej produktywnym. W przypadku redefinicji produktywności społecznej chodzi o wyjście poza tradycyjne rozumienie tego terminu, oparte na ekonomicznym jego rozumieniu. W przypadku uświadamiania sobie konieczności przygotowania do utrzymania produktywności punktem wyjścia jest stwierdzenie, iż w szybko zmieniającym się świecie znaczna część wiedzy, umiejętności i kwalifikacji posiadanych przez jednostki szybko się dezaktualizuje, a tym samym chęć bycia dłużej produktywnym musi być powiązana z gotowością do uzupełniania tych elementów kapitału ludzkiego, które tracą swą aktualność (Szatur-Jaworska, Szukalski, 2014: 7).

Wielkim wyzwaniem współczesnych społeczeństw staje się zatem przyjęcie perspektywy całego życia wypełnionego możliwościami zdobywania nowej

wiedzy i umiejętności oraz wykorzystywania talentów i zasobów w różnych (płatnych i nieodpłatnych, formalnych i nieformalnych) rolach, które sprzyjają bezpieczeństwu ekonomicznemu, zapewniają cel życia oraz wzbogacają rodziny i społeczności. Jest to więc moment na reorganizację społeczną, która optymalizuje wybory dla osób w trakcie długiego życia, jednocześnie odpowiadając na potrzeby rodziny, społeczności i gospodarki (Morrow-Howell et al., 2015).

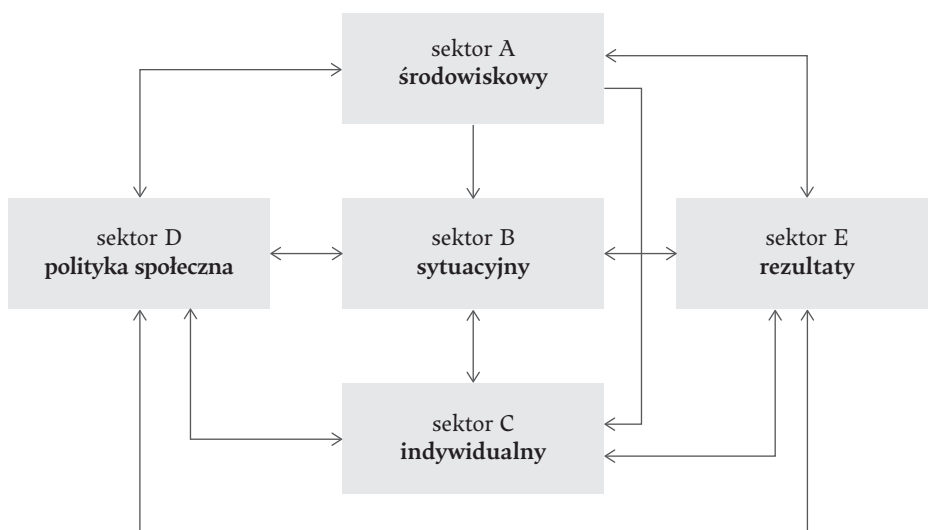
Podjmując próbę konsolidacji koncepcyjnej idei produktywnego starzenia się, należy zwrócić uwagę na to, że mimo funkcjonowania tego zagadnienia od kilku dekad – podobnie jak w przypadku definiowania samego pojęcia – wypracowanie spójnych ram koncepcyjnych nie cieszyło się dużym zainteresowaniem ze strony badaczy. W literaturze odnaleźć można dwa zasadnicze modele. Pierwszy zaprezentowany został w 1996 r. przez duet Scotta A. Bassa i Francisca G. Caro. Stanowił on jednocześnie punkt wyjścia dla drugiej propozycji, której konceptualizacji podjęli się kilka lat później (w 2001 r.) Michael Sherraden, Nancy Morrow-Howell, James Hinterlong i Philip Rozerio.

Opracowane modele reprezentują jednocześnie odmienne podejście do normatywnego modelu przebiegu życia, a tym samym wskazują na różne źródła produktywności osób starszych. Mowa tu o ujęciach *instytucjonalnym* i *personologicznym*, w ramach których badacze stosują odmienne optyki postrzegania determinant społecznego zaangażowania (Szukalski, 2014b; Dannefer, Settersten, 2011). I tak, głównym dążeniem twórców pierwszego modelu było dokonanie selekcji elementów i obszarów systemu społecznego, w obrębie których odpowiednio zaprojektowana interwencja stanowiłaby skuteczny bodziec pobudzający produktywność osób starszych (Morrow-Howell et al., 2017). Podejście to reprezentuje zatem perspektywę instytucjonalną, a więc nieskupiającą głównej uwagi badaczy na jednostkach, lecz na agendach państwowych i społecznych, powoływanych do realizacji określonych zadań i określających w ten sposób społeczne normy oraz oczekiwania względem obywateli, oferując im jednocześnie wsparcie w dążeniach do ich realizacji. Wypracowany w ten sposób schemat (rys. 16.) obejmuje pięć zasadniczych elementów, określanych przez jego twórców mianem sektorów: środowiskowego (A); sytuacyjnego (B); indywidualnego (C); polityki społecznej (D) oraz rezultatów (E).

W sektorze *środowiskowym* (A) zawarte zostały globalne i ogólnospołeczne zjawiska, trendy oraz podmioty czy obszary działalności, na które jednostka nie posiada osobistego wpływu. Są to: globalny i narodowościowy układ polityczny, w obrębie którego funkcjonują współczesne państwa i narody; system

gospodarczy na poziomie globu i poszczególnych społeczeństw; kultura i jej wielowymiarowe wpływy; zmiany demograficzne; wyjątkowe wydarzenia historyczne (rewolucje czy wojny, głód czy epidemie). Mogą wśród nich występować także zjawiska unikalne dla wybranego pokolenia, które poddało ich wpływowi, będące konsekwencją aktualnych wydarzeń lub spuścizną przeszłości. Jednostka nie ma istotnego wpływu na rozkład sił środowiskowych (zgrupowanych w sektorze A), jednak siły te istotnie wpływają na przebieg jej życia (sektor B) (Bass, Caro, 2001).

Rysunek 16. Produktywne starzenie się – Model Scotta Bassa i Frederica G. Caro



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Bass, Caro, 2001: 47.

Na sektor B składają się tzw. *zmienne sytuacyjne*, w tym role o charakterze formalnym i nieformalnym, realizowane przez poszczególne jednostki w obrębie ich środowiska społecznego, mające zarówno charakter osiągnięty, jak i przypisany. To również rezultaty realizowanych uprzednio ról oraz funkcjonowania jednostki w określonych warunkach środowiskowych. Sektor ten obejmował będzie zatem pozycję i obowiązki rodzinne seniorów, relacje sąsiedzkie, ale również ich zaangażowanie w otoczenie społeczne, warunkowane często tradycjami i oczekiwaniami oraz tzw. szerszym kontekstem społecznym.

Skład kolejnego sektora (C) obejmuje *zmienne indywidualne*, czyli cechy psychologiczne, zmienne metryczkowe, określane przy urodzeniu, cechy fizyczne

oraz profil genetyczny. Tworzą one indywidualny i niepowtarzalny agregat cech osobowych. Pamiętać jednak należy, że mogą one stanowić zarówno czynniki wspomagające jednostkę w interpretacji i dostosowaniu się do społecznych wymogów czy oczekiwań, jak i odwrotnie – cechy odbierające seniorowi szansę na pełnienie określonych ról społecznych czy przyjmowanie wybranych postaw, determinując zagrożenie społecznym wykluczeniem. Cechy te mogą także stać się źródłem dyskryminacji i niewłaściwego traktowania ze strony reszty społeczeństwa, wybranych grup czy osób, wynikających bezpośrednio ze społecznych stereotypów czy uprzedzeń (Bass, Caro, 2001).

Warto podkreślić, że to właśnie zmienne zgrupowane w sektorach B i C determinują akcentowane dziś przez większość badaczy wewnętrzne różnicowanie senioralnej części społeczeństwa. Przyczyniają się tym samym do urozmaicenia przyjmowanych postaw życiowych, a więc także potencjalnych ról i aktywności generujących społeczną produktywność seniorów.

Sektor D zawiera elementy związane z realizowaną i planowaną *polityką społeczną*, przede wszystkim akty prawne dotyczące polityki społecznej, w tym określające zasady funkcjonowania systemu emerytalnego, kodeks pracy, wszelkie dokumenty strategiczne z wytycznymi, wskazówkami i zaleceniami dotyczącymi kształtowania polityki społecznej uwzględniającej sytuację osób starszych oraz bezpośrednio polityki senioralnej. Obowiązujące regulacje podlegają, oczywiście, dynamicznym bieżącym zmianom i aktualizacjom. Sektor D nie ogranicza się jedynie do istniejących polityk rządowych, ale obejmuje także obszary, w których nie stworzono jeszcze odpowiednich procedur i formalnych wytycznych ich organizacji. Dotyczy to m.in. wielu ważnych zasad i praktyk stosowanych przez sektor prywatny – czy to w obszarze pracy, czy w wolontariacie.

Rezultatów tworzących sektor E, obejmujących realny zakres podejmowanych aktywności o produktywnym charakterze, nie powinno się ograniczać wyłącznie do indywidualnego uczestnictwa w działaniach produkcyjnych poszczególnych jednostek, ale trzeba uwzględniać także inne poziomy partycypacji osób starszych o charakterze zbiorowym oraz wywoływane za ich pośrednictwem skutki – zarówno w obrębie indywidualnych losów, jak i realiów ogólnospołecznych.

Cechą prezentowanego ujęcia, najbardziej pożądaną przez jego twórców, jest ukazanie możliwej dynamiki i interaktywności relacji, w jakie wchodzi ze sobą poszczególne sektory. Elementy identyfikowane w jednym sektorze wpływają na pozostałe, determinując w konsekwencji ostateczny rezultat ich działalności,

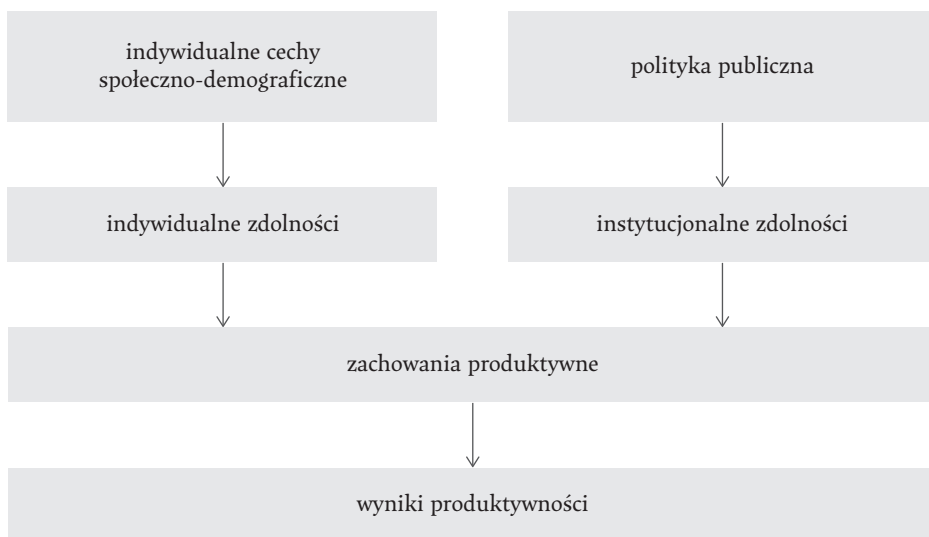
a więc produktywną aktywność osób starszych. Przykładowo, gdy seniorzy staną się znacznie bardziej zaangażowani lub odwrotnie – ich zaangażowanie będzie słabło (sektor E), wówczas zasadne będzie – zgodnie z opracowanym modelem – podjęcie stosownych działań w ramach polityki społecznej (D), które wpłyną na inne sektory (A, B i/lub C), aby finalnie w sposób pośredni wywołać efekt wzrostu poziomu pożądanej partycypacji osób starszych (E). Wzajemne wpływy występują w przypadku niemal wszystkich sektorów (Bass, Caro, 1996). Co ważne, elementy te działają jako kompleksowy system, ale bez z góry określonej sekwencji zdarzeń. Jest to fundamentalne założenie twórców tego modelu, ponieważ uwzględnia fakt, iż w dowolnym momencie może wystąpić interakcja między sektorami, wpływająca na poziom produktywności poszczególnych osób. W przeciwieństwie do systemu mechanicznego, dowolny sektor w dowolnym momencie może wywołać zdarzenie (Bass, Caro, 2001).

Prace nad drugim modelem produktywnego starzenia podjęte zostały w 2001 r. przez zespół Michaela Sherradena, Nancy Morrow-Howell, Jamesa Hinterlonga i Philipa Rozerio. Opracowanie również tym razem składa się z kilku wewnętrznie zróżnicowanych elementów, jednak jego charakter w istotny sposób determinuje kwestia ich podziału na dwie zasadnicze grupy czynników o charakterze indywidualnym oraz strukturalnym. Autorzy określają je mianem *zdolności indywidualnych* i *instytucjonalnych*. Dlatego model ten zdaje się łączyć obydwa podejścia – *personologiczny* i *instytucjonalny*. Potencjalne występowanie produktywnego starzenia się oraz jego rozwój są bezpośrednio zależne od utworzenia określonych symbiotycznych relacji wymiany między tymi dwoma elementami. Optymalne wykorzystanie zdolności indywidualnych poszczególnych jednostek uwarunkowane jest stworzeniem odpowiednich schematów instytucjonalnych, wyposażonych w „narzędzia” służące właściwemu skanalizowaniu senioralnego potencjału w celu pobudzania i rozwoju społecznej produktywności. Równie ważnym założeniem twórców tego modelu jest uznanie wielopoziomowości rezultatów senioralnej produktywności – wszak korzyści czerpią z niej zarówno osoby starsze, członkowie ich rodziny, lokalne społeczności, które współtworzą, jak i całe społeczeństwo, do którego należą (Sherraden et al., 2001).

Zaproponowana struktura omawianego modelu (rys. 17) obejmuje sześć zasadniczych elementów pozostających ze sobą w relacjach, które tym razem mają charakter jednokierunkowy, a więc pozbawiony wzajemnego oddziaływania. Oznacza to, że w prezentowanym ujęciu – w przeciwieństwie do wcześniejszego

modelu – nie uwzględniono dynamiki wzajemnej determinacji zmian poszczególnych elementów tworzących nakreślony układ. Tym razem autorzy skupili swoją uwagę na identyfikacji ścieżki prowadzącej do działalności produktywnej osób starszych oraz na wskazaniu elementów (zasobów i aktywności) niezbędnych do jej podejmowania. Zaproponowany model tworzą zatem: *indywidualne cechy społeczno-demograficzne* (płeć, wiek, status społeczno-ekonomiczny, wykształcenie i miejsce zamieszkania); *indywidualne zdolności* (stan fizyczny, zdolności poznawcze, wiedza i umiejętności, zasoby finansowe, czas, wsparcie społeczne, transport); *polityka publiczna* (programy, przepisy, podatki); *instytucjonalne zdolności* (liczba, rodzaj, zakres działań, zachęty, dostęp, ułatwienia); *zachowania produktywne* (zasoby stosowane do różnych rodzajów działalności produkcyjnej: aktywność rynkowa, działalność nierynkowa o wartości ekonomicznej, formalna działalność społeczna lub obywatelska, nieformalna pomoc społeczna); *wyniki produktywności* (mierzone efektami zachowania, oceniane na różnych poziomach: indywidualnym, rodzinnym, społecznym) (Sherraden et al., 2001).

Rysunek 17. Produktywne starzenie się – Model Michaela Sherradena, Nancy Morrow-Howell, Jamesa Hinterlonga i Philipa Rozerio



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Sherraden et al., 2001: 277.

Potencjał indywidualny odnosi się do poszczególnych osób starszych podejmujących określone działania, do realizacji których aktywują i wykorzystują

swoje osobiste zasoby. Oczywiście, wystąpić tu może kumulacja indywidualnych potencjałów, będąca wynikiem zbiorowej (grupowej) realizacji wybranych przedsięwzięć. Jednak zgodnie z przyjętą przez autorów modelą optyką postrzegania zjawiska produktywności senioralnej do jej zainicjowania i rozwoju niezbędna jest jednoczesna obecność potencjału instytucjonalnego (Sherraden et al., 2001). Odnosi się on do kompetencji i sprawności działania instytucji społecznych, takich jak: agencje rządowe i samorządowe, organizacje NGO, kościoły, kluby społeczne/obywatelskie oraz inne podmioty działające w różnej skali (krajowej, regionalnej i/lub lokalnej), które oferują (lub nie), tworzą (lub nie), promują (lub nie) produktywne role dla osób starszych (Sherraden et al., 2001: 277). Zgodnie z założeniami omawianego modelu produktywności jako efektu podejmowanych działań i aktywności doszukiwać się można na każdym poziomie – od indywidualnego przez rodzinny po społeczny. Oznacza to, że na ich realizacji zyskiwać mają zarówno jednostki podejmujące działania, jak i grupy społeczne (np. rodziny), w obrębie których osoby starsze funkcjonują, a także szeroko pojmowane społeczeństwo, w tym przede wszystkim lokalne społeczności – to w ich obrębie najczęściej zaangażowane są zdolności instytucjonalne, a więc narzędzia będące wytworem polityki społecznej.

Obydwa zaprezentowane ujęcia modelowe zainicjowały istotną zmianę postrzegania zagadnienia produktywności osób starszych. W perspektywie podejmowanej tu problematyki koprodukcji w ramach usług społecznych, stanowiącej potencjalne źródło produktywności osób starszych, modelem pełniej oddającym specyfikę tych zjawisk zdaje się być druga propozycja. Jej główne założenia wskazują bowiem, że dla zaistnienia i rozwoju produktywności osób starszych konieczny jest dychotomiczny układ dwóch czynników:

- po pierwsze, osoby starsze powinny, jeśli wykażą taką chęć i gotowość, angażować się w działania i aktywności, których skutki postrzegane będą jako korzystne nie tylko dla nich samych, ale również (bezpośrednio lub pośrednio) dla innych członków społeczeństwa;
- po drugie, społeczeństwo, gospodarka i polityka powinny dążyć do zapewnienia i rozwoju możliwości, podejmowania przez osoby starsze aktywności generujących produktywne rezultaty.

Złożenia te sugerują zatem, że nowoczesna skuteczna strategia dotycząca procesu starzenia się społeczeństw opierać się powinna na partnerstwie między obywatelem (osobą starszą) a społeczeństwem. W tym partnerstwie rolą państwa jest umożliwianie, ułatwianie i motywowanie obywateli oraz

zapewnienie, w razie konieczności, wysokiej jakości ochrony socjalnej tak długo, jak to możliwe (Walker, 2002). Natomiast rola obywateli (osób starszych) winna obejmować ich osobiste zaangażowanie i korzystanie z rozbudowywanego współcześnie repertuaru aktywności, które w założeniach mają przyczyniać się do generowania produktywności.

W tym kontekście należy również odwołać się do zaproponowanej przez autorów drugiego ujęcia modelowego modyfikacji pojęcia *produktywne starzenie się* (*productive aging*) na *bycie produktywnym w późniejszym życiu* (*productive in later life*) (Morrow-Howell et al., 2001: 285). W ich przekonaniu termin *produktywne starzenie się* generuje nieuprawnione zawężenie postrzegania tego wielowymiarowego i złożonego procesu jedynie przez pryzmat aktywności uznawanych (często subiektywnie) za produktywne. Tymczasem rzeczywistymi przesłankami winny być dążenia do konceptualnego zagospodarowania w nauce jednego z wielu możliwych wymiarów i przejawów aktywności podejmowanej przez poszczególne jednostki w okresie starości. Dlatego propozycja zastąpienia dotychczasowego terminu *produktywne starzenie się* określeniem *bycie produktywnym w późniejszym życiu*, które – w odczuciu autora tego tomu – przekuć można w *produktywność osób starszych*, wydaje się pożądanym i uzasadnionym zabiegiem dla zachowania naukowej równowagi. Istotnie obniża to poziom potencjalnych napięć dotyczących naukowej interpretacji tego zjawiska, a zaproponowany termin wskazuje jednoznacznie, że produktywność jest wynikiem wielu możliwych aktywności podejmowanych w późniejszym życiu.

2.7. Podsumowanie

Jak przedstawiono w tym rozdziale, przemiany w obrębie pozycjonowania uczestników zarządzania publicznego, wynikające w głównej mierze z modyfikacji relacji budowanych między organizatorami i beneficjentami szeroko rozumianych usług publicznych, okazały się istotnym bodźcem dla wszczęcia poszukiwań źródeł produktywności obywateli, w tym również osób starszych. W konsekwencji pojęcie *produktywności* przestało być identyfikowane jedynie z działalnością rynkową, zyskując szerokie zastosowanie również w odniesieniu do szeregu aktywności podejmowanych przez osoby starsze w rozmaitych wymiarach ich społecznego funkcjonowania. Znalazło to swoje bezpośrednie odzwierciedlenie w społecznym pozycjonowaniu osób starszych, wobec których budowane są coraz szersze perspektywy możliwego uczestnictwa w życiu

społecznym, w tym przede wszystkim wykorzystania kapitałów i zasobów gromadzonych przez całe dotychczasowe życie. Przeprowadzona analiza pojęciowa, oparta na szerokim przeglądzie rodzimej i zagranicznej literatury, stała się również podstawą autorskiej operacjonalizacji pojęcia osobistej i społecznej produktywności osób starszych, definiowanej w następujący sposób:

Produktywność osobista osób starszych wyraża się w ich działalności rynkowej i/lub pozarynkowej o charakterze formalnym i/lub nieformalnym, generującej określone wartości osobiste, identyfikowane głównie z poczuciem zaspokojenia indywidualnych potrzeb oraz utrzymywania i/lub osiągnięcia pożądanego poziomu samodzielności i aktywności życiowej.

Produktywność społeczna osób starszych wyraża się w ich działalności rynkowej i/lub pozarynkowej o charakterze formalnym i/lub nieformalnym, generującej określone wartości w sferze społecznej i/lub obywatelskiej, przyczyniając się do wzrostu intensywności więzi społecznych oraz obywatelskiego zaangażowania w sprawy publiczne.

W opinii autora takie podejście waloryzuje postrzeganie starości i współczesnego starszego człowieka, który wnosząc swój kapitał – bagaż życiowych doświadczeń – może aktywnie uczestniczyć w budowaniu społeczeństwa opartego na partycypacji. To integruje ludzi starszych z ich środowiskiem społecznym, budując jednocześnie ogólne przekonanie o możliwości konstruktywnego i pragmatycznego wpływu ich obecności na funkcjonowanie wszystkich grup przynależnych do tej społeczności.

Jednym z istotnych obszarów budowania tej integracji może być *koprodukcja*, która w swoich ogólnych założeniach opiera się na poszukiwaniu synergii między działaniami państwa i obywateli (Pestoff, 2012a: 1103). Koprodukcja jest identyfikowana z aktywnościami podmiotów (jednostek i grup) nienależących do aparatu państwowego, które jednak podejmowane są wspólnie z instytucjami publicznymi lub pobudzane są przez te instytucje, opierają się na dobrowolności uczestnictwa obywateli oraz prowadzą do wytworzenia określonej wartości (Alford, 2009: 23). Innymi słowy, koprodukcja stanowi świadomy i celowy współdziałanie obywateli (nie tylko osób starszych) lub organizacji społeczeństwa obywatelskiego w świadczeniu usług publicznych (Kaźmierczak, 2014: 3).

Koprodukcja usług publicznych

3.1. Wprowadzenie

Dotychczasowe ustalenia pozwalają przyjąć, że osobista i społeczna produktywność osób starszych dostrzegana jest głównie w perspektywie synergicznej działalności zbiorowej społeczeństwa oraz indywidualnych wysiłków starzejących się jednostek. Szczęólnego uzasadnienia nabiera więc odwołanie do pojęcia koprodukcji, rozumianej najogólniej jako świadome i celowe współdziałanie obywateli (klientów, odbiorców, beneficjentów) przy organizacji i świadczeniu usług publicznych (Kaźmierczak, 2014). Nie ulega bowiem wątpliwości, że w niedalekiej przyszłości konieczne będzie takie przekształcenie struktury wydatków i inwestycji publicznych, aby w większym niż obecnie stopniu zaspokajać rosnące i podlegające dynamicznym zmianom oczekiwania grupy coraz starszych obywateli. Równie nieuniknionym elementem tego procesu będzie współdziałanie organów i instytucji publicznych z osobami starszymi w kształtowaniu dogodnych dla nich warunków bytu i realizacji silnie zindywidualizowanych potrzeb. Do osiągnięcia tego niezbędne jest istnienie mechanizmów ułatwiających partycypację społeczną i aktywne uczestnictwo osób starszych w życiu społecznym, aby stawały się one podmiotami, a nie jedynie biernymi beneficjentami dostępnych usług (Błędowski et al., 2012; Gawron, 2017a). Istotne jest zatem tworzenie szans i nowych, nieidentyfikowanych dotychczas możliwości rozwiązywania problemów ludzi starszych, a tym samym podnoszenie poziomu i jakości życia lokalnych społeczności (Zrałek, 2014a).

Zagadnienie koprodukcji wymagało – podobnie jak pojęcie produktywności – przeprowadzenia właściwej analizy pojęciowej i koncepcyjnej. W tym celu odwołano się do czynników uznawanych za główne determinanty narodzin idei koprodukcji, wpływających na niejednoznaczność ram definicyjnych tego pojęcia. Dokonano również przeglądu typologizacji dotychczas skategoryzowanych aktów koprodukcji oraz wypracowanych ujęć modelowych, wykazując w ten sposób ewolucyjny charakter kolejnych propozycji koncepcyjnych

odnoszących się do koprodukcji usług publicznych. Ostatecznie pozwoliło to na opracowanie autorskiej propozycji definicji koprodukcji usług publicznych, wchodzącej w skład grupy pojęć niezbędnych do właściwej operacjonalizacji procesu badawczego.

3.2. Narodziny idei koprodukcji

Mimo że idea koprodukcji ma już swoją kilkudziesięcioletnią historię, dotychczas nie zainteresowało się nią szerokie grono badaczy, społecznych aktywistów czy przedstawicieli sektora publicznego. Po raz pierwszy w literaturze hasło *koprodukcja* pojawiło się już w latach 70. ubiegłego stulecia za sprawą grupy badaczy z Uniwersytetu Indiana, skupionych wokół Vincenta i Elinor Ostrom. Obserwując ówczesną sytuację w Stanach Zjednoczonych, związaną z blokowaniem rosnących aspiracji partycypacyjnych obywateli przez sektor publiczny, działający ciągle zgodnie z weberowskim modelem profesjonalnej biurokracji, badacze poszukiwali możliwych dróg rozwiązania narastającego kryzysu. Wiązał się on głównie z istotnym spadkiem zaufania społecznego wobec aparatu państwowego, w którego działalności dostrzegano niewydolność organizacyjną i finansową, generującą obniżenie jakości świadczonych usług publicznych (Kaźmierczak, 2014: 3-4; Bovaird et al., 2015; De Witte, Geys, 2013).

Uczeni z Indiany, wychodząc z założenia, że produkcja usługi (w przeciwieństwie do produktów) jest trudna bez aktywnego udziału osób z nich korzystających (Brandsen, Pestoff, 2006; Pestoff, 2009), sprawdzali w swoich badaniach, jak efektywniej można wykorzystać dostęp odbiorców. Pierwsze analizy poświęcili usługom komunalnym, takim jak zbieranie odpadów, parkowanie, utrzymanie dróg i policja sąsiedzka (Needham, 2009), skupiając swoją uwagę na bezpośrednim zaangażowaniu mieszkańców w projektowanie i dostarczanie tych usług (Ostrom, Ostrom, 1971; Sharp, 1980). Starali się dowieść, iż zaangażowanie to może generować pozytywny wpływ na jakość świadczonych usług, dlatego administracja publiczna powinna otworzyć się na obywatelską partycypację i dążyć do przebudowania systemu usług publicznych w kierunku realnego tworzenia partnerstwa publiczno-społecznego (Sześciło, 2015d; Ostrom, 1996; Pestoff, 2011). Jak pisał później Richard Normann (1991), była to próba wyraźnego odejścia od „logiki łagodzenia” (identyfikowanej w drabinie partycypacji z tzw. *doradztwem pozornym*, w którym obywatele co najwyżej

konsultują kwestie organizacji określonych usług) w kierunku „logiki umożliwiającej” (związanej z *uspołecznieniem władzy*, a więc realnym współprodukowaniem usług przez beneficjentów). Innymi słowy, obywatele – czy to jako jednostki, czy jako grupy – winni być postrzegani, obok zawodowych agentów rządowych, jako element aparatu niezbędnego przy produkcji usług publicznych (De Witte, Geys, 2013), ponoszący tym samym część odpowiedzialności za ich świadczenie (Sharp, 1980). Już później, w latach 90., Elinor Ostrom wyjaśniała narodziny koncepcji koprodukcji w następujący sposób: *Opracowaliśmy termin „koprodukcja”, aby opisać potencjalne relacje, które mogą zaistnieć między „regularnymi” producentami usług publicznych (policjantami na ulicach, nauczycielami w szkołach lub pracownikami służby zdrowia) a „klientami”, którzy chcą mieszkać w bezpieczniejszej okolicy, uzyskać lepsze wykształcenie oraz zachować lub odzyskać własne zdrowie* (Ostrom, 1996: 1073, tłum. – G.G.).

Prace nad koncepcją koprodukcji stanowiły zatem swoiste poszukiwanie trzeciej drogi, która miała być wyraźną alternatywą weberowskiego (*biurokracji*) i rynkowego (*NPM*) modelu usług publicznych. Jej twórcy zdawali sobie jednak sprawę z możliwości występowania naturalnych ograniczeń zastosowania tej koncepcji w praktyce, co niweluje prawdopodobieństwo przyznania koprodukcji dominującej roli w systemie usług publicznych. Pierwotnie bowiem koncepcja ta miała charakter czysto deskryptywny – opisywała i wypuklała wybrane procesy dostrzegane w systemie usług publicznych, wskazując jedynie, że z uwagi na ograniczenia budżetowe ekspansja współprodukcji obywatelskiej może się okazać nieunikniona (Sześciło, 2015a: 80–81). Aspiracje jej pierwszych twórców nie obejmowały zatem dążeń do opracowania modelu optymalizacji systemu usług publicznych (Parks et al., 1981), lecz sięgały jedynie do budowania w świadomości pracowników aparatu państwowego oraz beneficjentów jego działalności przekonania, iż koprodukcja stanowić może istotne uzupełnienie dotychczasowego repertuaru rozwiązań instytucjonalnych w obszarze usług publicznych (Sześciło, 2015a: 80).

Doszukując się intelektualnych źródeł powstającej koncepcji, już po raz kolejny należy odwołać się do rozwijanego w ramach nauk społecznych paradygmatu krytycznego oraz do neoliberalizmu i procesualności. W przypadku paradygmatu krytycznego mamy do czynienia z postrzeganiem jednostki jako elementarnej źródła pożądanych zmian społecznych ze szczególnym naciskiem na samorealizację identyfikowanych możliwości, jednak przy zachowaniu świadomości strukturalnych i historycznych determinant (Mucha,

1986; Chandran, 2016; Baranowski, 2019). Koprodukcyjna wizja usług publicznych wpisuje się również bezpośrednio w neoliberalne założenia szerokiego upodmiotowienia klimatów (czy zgodnie z dzisiejszą nomenklaturą – beneficjentów) polityki publicznej, które prowadzić ma do zwiększenia poczucia ich odpowiedzialności za własny los, a tym samym zaangażowania w działania sprzyjające zachowaniu lub zdobyciu pożądanego osobiście i społecznie *status quo*. W końcu również procesualność identyfikowana z omówionymi już dwiema perspektywami – personologiczną i instytucjonalną – wpisuje się w postulatory idei koprodukcji. Określa ona bowiem czynniki determinujące pozycje społeczne poszczególnych jednostek, obejmujące, z jednej strony, indywidualny „bagaż” doświadczeń życiowych (usługobiorców), z drugiej – działalność instytucjonalną aparatu państwowego (usługodawców/organizatorów usług), stanowiące (jak zostanie to wykazane) warunki niezbędne do rozwoju koprodukcji.

Idea koprodukcji, mimo pokładanych nadziei, nie wzbudziła ze strony przedstawicieli administracji oczekiwanego zainteresowania. Przyczyniła się do tego głównie ekspansja rynkowego paradygmatu usług publicznych (Sześciło, 2015c: 10). Pod koniec XX w. większość działań reformatorskich w sektorze publicznym zogniskowanych było właśnie wokół modelu *NPM*, kładąc nacisk na uwypuklenie istoty odrębności interesów producentów usług i ich konsumentów, a nie na wartości współpracy (Needham, 2009). Chociaż opracowywana koncepcja koprodukcji stanowiła alternatywny sposób radzenia sobie z presją fiskalną i rosnącymi oczekiwaniami obywateli, tendencja do upolitycznienia sektora publicznego była silniejsza (Alford, 2009; Tuurnas, 2016). Stało się tak być może dlatego, iż było jeszcze zbyt wcześnie na spełnienie niezbędnych warunków do praktycznej implementacji koprodukcji. Jak pisał Charles Levine (2001), zabrakło odpowiedniej determinacji do podjęcia właściwych kroków w kierunku zastąpienia dotychczasowych (biernych) relacji administracji publicznej z obywatelami w kwestii doboru i dystrybucji usług publicznych, co wynikało m.in. z utrzymującego się „kultu” urzędniczego profesjonalizmu, rodzącego obustronny dystans. Jeszcze inaczej spadek lub brak zainteresowania koprodukcją wyjaśniał John Alford, twierdząc, że w obliczu rozwoju rynkowej matrycy dla usług publicznych postawienie na dobrowolne zaangażowanie klientów (identyfikowane z altruizmem) zdawało się być niemożliwe bez uszczerbku na jakości i dostępności samych usług (Alford, O’Flynn, 2012).

Sytuacja zaczęła się zasadniczo zmieniać z początkiem XXI w.¹, kiedy doszło do silnego załamania zaufania wobec paradygmatu nowego zarządzania publicznego – wywołało to zmianę kursu administracji publicznej w kierunku dynamicznie rozwijającej się koncepcji współzarządzania (Sześciło, 2015c: 10). Nastąpił wtedy długo oczekiwany czas coraz powszechniejszego uznawania istoty angażowania obywateli w kreowanie polityki publicznej, szczególnie w wymiarze sektora usług. Wpływały na to zmiany świadomościowe obydwu stron. Przedstawiciele sektora publicznego w wyniku zainicjowanych ruchów reformatorskich dokonali swoistej transformacji własnej pozycji – przeszli od roli profesjonalisty w kierunku koordynatora i organizatora usług publicznych, uznając tym samym zasadność dzielenia się odpowiedzialnością za prowadzenie spraw publicznych z obywatelami i ich organizacjami (Creasy, eds., 2007, za: Kaźmierczak, 2014: 5–6). Znacznemu rozwojowi podlegała również determinacja obywateli do przyjęcia tej odpowiedzialności, postrzeganej jako szansa na dostosowanie systemu usług publicznych do realnych potrzeb i oczekiwań ich beneficjentów.

Narastające zainteresowanie koprodukcją widoczne było także na arenie międzynarodowej, wśród instytucji zrzeszających państwa oraz organizacje pozarządowe (np. OECD, Rada Europy, International Council on Social Welfare²), publikujące raporty i przewodniki, w których zwracano coraz większą uwagę na rolę obywateli i trzeciego sektora w świadczeniu usług publicznych, nadając im rangę ważnego wyzwania dla zarządzania publicznego (Kaźmierczak, 2014; Brandsen, Pestoff, Verschuere, 2012).

Literatura dotycząca koprodukcji rozwijała się głównie w Stanach Zjednoczonych, choć stopniowo również w Europie i Australii (Ostrom, Ostrom, 1971; Ostrom, 1972, 1996, 1999, 2000a, 2000b; Sharp, 1980; Whitaker, 1980; Parks et al., 1981; Brudney, England, 1983; Levine, Fisher, 1984; Rosentraub, Warren, 1987; Frederickson, 1996; Alford, 1998, 2002a, 2002b; Evers, 2006,

-
- 1 Za moment przełomowy można zapewne uznać wyróżnienie w 2009 r. Elinor Ostrom Nagrodą Banku Szwecji, zwaną potocznie Nagrodą Nobla w dziedzinie ekonomii.
 - 2 *Citizens as Partners, Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*, OECD 2001; *Citizens as Partners, OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*, OECD 2001; *Focus on Citizens. Public Engagement for Better Policy and Services*, OECD 2009; *Users' Involvement in Social Services, Final Report of the Activity Carried on in 2003–2004*, CDCS, Council of Europe, www.coe.int, 2004; *Users in Social Services. From Client to Customer?* ICSW Europe 1999.

Brandsen, Pestoff, 2006; Bovaird, 2007; Bovaird, Löffler, 2009; Osborne, Strokosch, 2013). W ostatnich latach idea koprodukcji pojawiła się również w polskiej nauce, głównie za sprawą działalności, cytowanych już, Tomasza Kaźmierczaka (2011, 2012, 2014) i Dawida Sześciła (2014, 2015a, 2015b, 2015c, 2015d), ale także Anny Ciepielewskiej-Kowalik (2016) oraz autora niniejszego opracowania (Gawron, 2017a, 2020; Gawron, Klimczuk, Szweda-Lewandowska, 2021). Na użyteczność tej koncepcji w kontekście problematyki związanej z procesem starzenia się polskiego społeczeństwa zwracała uwagę również Maria Zrałek (2014a), jednak bez wchodzenia w pogłębione analizy lub procesy badawcze w tym zakresie.

Obserwowana współcześnie restytucja zainteresowania ideą koprodukcji pokazuje, jak z biegiem czasu ta koncepcja ewoluowała, podążając za zmianami zachodzącymi w społeczeństwie i administracji publicznej (Osborne, 2010a). Z jednej strony, znacznemu rozszerzeniu podlegają dostrzegane granice zjawiska koprodukcji obywateli, identyfikowane z zaangażowaniem konsumentów nie tylko na etapie bezpośredniego świadczenia usług publicznych, ale także na etapie ich planowania, finansowania czy nawet ewaluacji (Robinson, White, 1997: 25). Z drugiej strony, rozwija się lista oczekiwań wobec koprodukcji traktowanej w kategoriach narzędzia przydatnego w działaniach służących rozwiązywaniu palących problemów, przed którymi stają współczesne państwa zobowiązane do zaspokajania określonych potrzeb społecznych (Pestoff, Osborne, Brandsen, 2006). Ma to odbywać się za pośrednictwem właściwej organizacji sektora usług publicznych (Needham, 2008; Clark, Brudney, Jang, 2013), dzięki której wzrośnie poziom zaufania obywateli względem instytucji publicznych (Jakobsen, 2012), a tym samym poprawi się jakość demokratycznego rządu (Osborne, Strokosch, 2013).

3.3. Koprodukcja – delimitacja pojęciowa

Podobnie jak w przypadku wielu innych koncepcji tworzonych na potrzeby opisu i interpretacji wybranych zjawisk społecznych, również dotychczasowe prace w obrębie delimitacji pojęciowej koprodukcji nie przyniosły uniwersalnych, jednoznacznych ustaleń definicyjnych. Wzbudzać to może początkowe zaskoczenie, ponieważ przez wielu koprodukcja postrzegana jest jako *prosty koncept dotyczący osób, społeczności i organizacji posiadających umiejętności, wiedzę i chęć współpracy, tworzenia możliwości i rozwiązywania problemów pojawiających*

się na płaszczyźnie codziennego funkcjonowania państwa i społeczeństwa (National Development Team for Inclusion (NDTI), 2010: 3).

Jak słusznie zauważa Piotr Kaźmierczak (2014), obserwowany w ostatnich latach wzrost zainteresowania tą koncepcją przedstawiciele różnych dyscyplin naukowych przyczynił się, w nieunikniony sposób, do dekonkretyzacji pojęcia *koprodukcja*, co znacząco utrudnia próby określenia jego granic. Wpływa na to wiele czynników – od różnic kulturowych charakteryzujących badane środowiska, a związanych między innymi z obserwowanymi zmianami społecznymi oraz podejmowanymi reformami organizacji sektora administracji publicznej, po charakterystyczne dla poszczególnych dziedzin nauki optyki postrzegania i interpretacji badanych zjawisk, determinujące różnice przedmiotów skupienia w podejmowanych analizach oraz uwypuklające wybrane zagadnienia i kwestie problemowe identyfikowane jako przejawy koprodukcyjnej aktywności członków współczesnych społeczeństw (Pestoff, 2012b: 15).

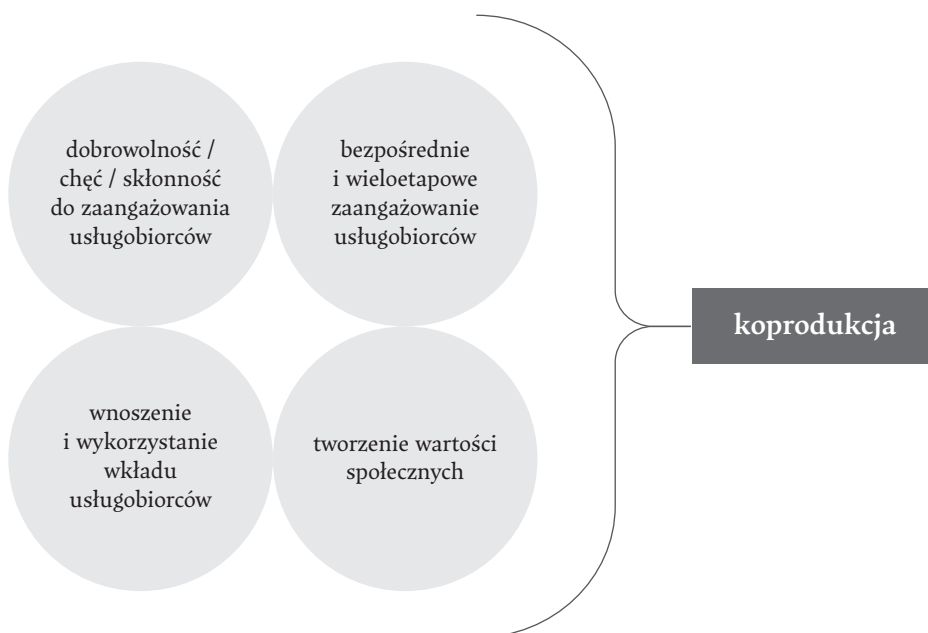
Nie ma zatem jednej definicji koprodukcji. Dostępne w literaturze propozycje tworzą często zróżnicowane zestawy wartości i zasad, postrzeganych jako kluczowe w odwołaniu do specyficznych warunków (Ramsden, 2010). Termin *koprodukcja* jest więc coraz częściej stosowany w różnych kontekstach i w odniesieniu do rozmaitych zjawisk, jednak nie zawsze przy zastosowaniu jasnych kryteriów (Brandsen, Pestoff, 2006). Koprodukcja obejmuje – interpretowana jako ogólny termin – wiele różnych rodzajów uczestnictwa obywateli w świadczeniu usług publicznych, kształtowaniu polityki i obszarów jej wdrażania (Pestoff, 2012a). Pojawiające się różnice w definiowaniu koprodukcji można jednak postrzegać również w kategoriach działań służących coraz lepszemu rozumieniu tego zjawiska oraz pełniejszemu dostrzeganiu jego złożoności (Kaźmierczak, 2014: 12).

Przyjmując taką perspektywę, warto dokonać przeglądu funkcjonujących w literaturze definicji koprodukcji. Umożliwi to bowiem wyodrębnienie powtarzających się elementów składowych, które w ślad za autorami poszczególnych ujęć definicyjnych uznać należy za fundamentalne cechy tego zjawiska, warunkujące jego realne zaistnienie w rzeczywistości społecznej. Należy jednak podkreślić, że utworzony w ten sposób zestaw nie może być postrzegany w kategoriach zamkniętego schematu, definitywnie wyznaczającego ramy pojęciowe koprodukcji. Dotyczy on wszak zjawiska charakteryzującego się, jak wiele innych, dynamiką, nabierającą swojej specyfiki w zależności od zróżnicowanych warunków środowiskowych, w których ma szansę się rozwijać.

Z przeprowadzonej w ten sposób analizy wynika, iż za główne cechy koprodukcji – wskazywane w poszczególnych definicjach jako warunkujące jej zaistnienie i rozwój w obrębie usług publicznych – uznawane są co najmniej cztery następujące elementy, tworzące kwartet właściwości podstawowych:

- bezpośrednie i wieloetapowe (możliwe na różnym etapie procesu przygotowania, wdrażania i dystrybucji) zaangażowanie usługobiorców (obywateli), opierające się na różnych formach współpracy między nimi a usługodawcami (profesjonalistami);
- dobrowolność / chęć / skłonność do zaangażowania usługobiorców (obywateli);
- wnoszenie i realne wykorzystywanie określonego wkładu usługobiorców (obywateli), stanowiącego ich zróżnicowane zasoby;
- tworzenie określonych wartości społecznych (rys. 18).

Rysunek 18. Koprodukcja – kwartet właściwości podstawowych



Źródło: Opracowanie własne.

Koncepcja koprodukcji jest wynikiem wielu dyskusji na temat roli obywateli (użytkowników) w produkcji usług publicznych. Spójne dla większości propozycji ram definicyjnych tego zjawiska jest uznawanie założenia o jej

partycypacyjnym charakterze. Już dla E. Ostrom, jako twórczyni pierwszego konceptu opisywanego zjawiska, fakt ten był nieredukowalnym warunkiem występowania koprodukcji. Jej zdaniem: (...) *klienci są zaangażowani w proces produkcji, co oznacza, że obywatele mogą odgrywać aktywną rolę w wytwarzaniu dóbr publicznych i usług, które są im dedykowane* (Ostrom, 1996: 1074, tłum. – G.G.). Podejście to podtrzymywali kolejni badacze, w tym m.in. J. Alford, który zwracał uwagę na fakt, iż w *niektórych rodzajach działalności sektora publicznego wartość nie może być tworzona ani dostarczana, o ile klient aktywnie nie przyczynia się do jej produkcji* (Alford, 1998: 130, tłum. – G.G.). Tony Bovaird i Elke Löffler wskazywali, że koprodukcja polega na przyznaniu obywatelom podmiotowej roli w złożonym procesie organizacji życia publicznego, przede wszystkim w planowaniu i implementacji poszczególnych składowych sektora usług publicznych. Według tych autorów koprodukcja jest szansą na wdrożenie zmian w usługach publicznych, stanowiących nie symboliczne, ale realne przejście od organizacji *sektora publicznego dla obywateli (public service for the public)* do tworzenia *sektora publicznego przez obywateli (public service by the public)* (Bovaird, Löffler, 2012: 38).

Tam, gdzie wystąpi i rozwinie się koprodukcja, mamy do czynienia z istotną zmianą jakościową – odrzucony zostaje model biernego obywatela (usługobiorcy), którego pożądana aktywność ograniczana była jedynie do korzystania z gotowej oferty usług publicznych. Koprodukcja – rozumiana jako *aktywne, kooperatywne i partycypacyjne zachowanie klientów w usługach* (Petukienė, 2010: 139, tłum. – G.G.) – polega na wytwarzaniu przez samych obywateli usług publicznych przynajmniej w pewnym zakresie lub na zapewnianiu przez nich usług w sposób niezależny od państwa, ale przy zachowaniu publicznego finansowania i publicznoprawnej regulacji (Pestoff, Osborne, Brandsen, 2006).

Badacze zgodni są również co do założenia, że do koprodukcji dochodzić może na każdym etapie procesu zapewnienia usług publicznych – od ich organizowania i finansowania, przez bezpośrednie świadczenie, do kontroli ich jakości czy dostępności (Sześciło, 2015e: 19–20). Koprodukcja obejmuje różnorodne rodzaje i poziomy aktywnego uczestnictwa członków społeczeństwa w tworzeniu i świadczeniu usług publicznych, a tym samym wdrażaniu założeń polityki publicznej (Sienkiewicz-Małyjurek, 2016: 225). Wchodzący w ramy koprodukcji *zakres czynności odbiorców usług – obywateli jest bardzo szeroki i waha się od najprostszej czynności, jaką jest zwykła informacja zwrotna*

dotycząca usługi, po trwałe i bogate w treści relacje z profesjonalnymi usługodawcami (Kaźmierczak, 2014: 13).

Między usługobiorcami a usługodawcami występować mogą wszelkie dostępne czy preferowane formaty współpracy (Beckett, Nayak, 2008). Podkreślić bowiem należy, że koprodukcja jest często opisywana jako *współpraca między ludźmi, którzy korzystają z usług, i formalnymi ich dostawcami* (Needham, 2008: 227, tłum. – G.G.). Jak słusznie zauważa D. Sześciło, w koprodukcji zacierają się sztywny podział na administrację jako świadczeniodawcę oraz obywatela jako odbiorcę i klienta systemu usług publicznych. Koprodukcja oznacza interakcję między administracją i obywatelami (Sześciło, 2015e: 19–20).

Taki konceptualny zarys koprodukcji został sformułowany przez Roberta Parksa i jego współpracowników, traktujących to zjawisko jako *połączenie działań, którymi zarówno agenci publiczni, jak i obywatele przyczyniają się do świadczenia usług publicznych. Ci pierwsi są zaangażowani jako profesjonaliści lub „stali producenci”, podczas gdy „produkcja obywateli” opiera się na dobrowolnych wysiłkach poszczególnych osób i grup w celu poprawy jakości i/lub ilości usług, z których korzystają* (Parks et al., 1981: 1007). Inni badacze, jak T. Bovaird i E. Löffler, zakładali nawet, że *koprodukcja to dostarczanie usług publicznych w ramach równej i wzajemnej relacji pomiędzy profesjonalistami a osobami korzystającymi z usług, ich rodzinami i sąsiadami, co czyni zarówno usługi, jak i społeczności bardziej efektywnymi agentami zmiany* (Bovaird, Löffler, 2009: 36, tłum. – G.G.).

Oczywiście, różni autorzy udoskonalili koncepcję koprodukcji w administracji publicznej, aby odróżnić ją od innych form partycypacyjnych. Określenie *regularnego producenta* zastąpiono *profesjonalistą* (Brudney, England, 1983; Bovaird, 2007) lub *etatowym pracownikiem* (Brandsen, Honingh, 2015) w celu rozróżnienia ról odgrywanych przez jednostki spoza organizacji (Ostrom, 1996) od tych, które pełnią osoby działające w jej wnętrzu, reprezentujące aparat państwowy i otrzymujące pracownicze wynagrodzenie.

W tym zakresie widoczny jest rozdźwięk w postrzeganiu istoty koprodukcji przez poszczególnych badaczy. Dotyczy on kwestii temporalności relacji między usługobiorcami (obywatelami) a profesjonalistami, którzy wspólnie produkują dobra publiczne (Bovaird, 2007). Część reprezentantów środowisk zajmujących się analizą koprodukcji wyznaje pogląd, iż warunkowana jest ona długotrwałością i powtarzalnością relacji. Przykładowo, dla Anuradhy Joshi i Micka Moore’a (2003: 36, tłum. – G.G.) *nieodzownym elementem koprodukcji jest trwałość współpracy opierającej się na regularnych, długoterminowych relacjach*

między agencjami państwowymi a obywatelami. Podobnie T. Bovaird odnosi się do tej kwestii, uznając, że koprodukcja wymaga *regularnych, długoterminowych relacji między profesjonalnymi usługodawcami (w każdym sektorze) a użytkownikami usług lub innymi członkami społeczności, gdzie wszystkie strony dokonują znacznego wkładu zasobów* (Bovaird, 2007: 847, tłum. – G.G.).

W literaturze napotkać można opinie badaczy uznających takie założenie za nieuprawnione zawężenie. Jednym z nich jest Victor Pestoff, który twierdzi, iż w niektórych sytuacjach – w zależności od okoliczności, na które składać się może wiele czynników – wystarczy *jednorazowe spotkanie, ale obecność obu stron jest konieczna, gdyż ich wkłady nie mogą być rozdzielone. Oczywiście, w przypadku wielu usług (np. pomocy społecznej) relacja jest rozciągnięta w czasie, spotkania zaś mogą mieć charakter bądź systematyczny i planowy, bądź bardziej okazjonalny, przy czym to, co najważniejsze dla skuteczności usługi, może zdarzyć się w czasie między spotkaniami a niekoniecznie w ich trakcie* (Pestoff, 2012b: 25, tłum. – G.G.).

Kolejną cechą koprodukcji, akcentowaną w większości definicji tego zjawiska, jest dobrowolność zaangażowania usługobiorców (obywateli), wynikającego z osobistego przekonania o wartości lub opłacalności podjęcia określonych działań (aktywności), dających szansę na osiągnięcie celu (zaspokojenie określonej potrzeby) poprzez realizację wybranej usługi (Firat, Venkatesh, 1993; Prahalad, Ramaswamy, 2000; Vargo, Lusch, 2004). Chociaż część usług publicznych ma charakter obowiązkowy (np. edukacja na poziomie podstawowym), to jednak poziom zaangażowania obywateli w ich realizację, warunkujący ostateczny wynik wdrożenia, pozostaje w gestii samych usługobiorców (Jung, 2010).

Właściwością nabierającą charakteru uniwersalnego w odniesieniu do funkcjonujących w literaturze definicji koprodukcji jest założenie o istocie wnoszenia i realnego wykorzystywania wkładu usługobiorców (obywateli), stanowiącego ich zróżnicowane zasoby. Koprodukcja w tym ujęciu może być definiowana jako *świadczenie usług poprzez regularne, długoterminowe relacje między profesjonalnymi usługodawcami a ich użytkownikami lub innymi członkami społeczności, gdzie wszystkie strony dokonują znaczących wkładów na rzecz zapewnienia zasobów niezbędnych do realizacji tych usług* (Bovaird, 2007: 848, tłum. – G.G.).

Już w pionierskich dla koncepcji koprodukcji pracach Ostromów (Ostrom, Ostrom, 1971, 1977) wczesne definicje odnosiły się do zasobów wnoszonych przez użytkowników i niezbędnych do utrzymania lub zwiększenia liczby dostępnych usług oraz poziomu ich jakości, a nawet warunkujących obecność

poszczególnych usług w sektorze publicznym (Brudney, 1983). Koprodukcja identyfikowana tu bywa jako *proces, w którym dane wejściowe wykorzystywane do dostarczenia dobra lub usługi są dostarczane przez osoby, które nie należą do tej samej organizacji* (Ostrom, 1996: 1073, tłum. – G.G.).

Częstym uzasadnieniem dla praktycznej implementacji koprodukcji jest więc argumentacja o lepszym (pełniejszym i bardziej skutecznym) wykorzystywaniu za jej pośrednictwem zasobów pozostających w dyspozycji członków społeczeństwa, a mogących stanowić istotny wkład nie tylko w usługę, ale przede wszystkim w rozwój społeczny. W wielu przypadkach usługobiorcy mają bowiem istotną przewagę nad przedstawicielami aparatu państwowego. Może ona wynikać z wiedzy i informacji, którymi usługobiorcy dysponują, a do których administracja publiczna nie ma dostępu. Nie mniej ważne okazują się także czas, energia i zdolności, które są niezastąpione i mogą zostać spożytkowane na rzecz realizacji określonej usługi. Zaangażowani obywatele są najlepszymi emisariuszami usług publicznych – swoją postawą uzmysławiają innym znaczenie usług, przekonują do słuszności angażowania się (Sześciło, 2015e: 14–15).

T. Bovaird i E. Löffler odstępując od tworzenia kolejnej definicji koprodukcji, zaproponowali strukturyzację nowej wizji usługobiorców, którzy:

- są w stanie sprostać warunkom obowiązującym w procesach dostarczania usług, odgrywając rolę czynnika o znaczeniu krytycznym dla ich sukcesu (tj. sensowności usług, wartości ich rezultatów końcowych);
- myślą i mają wiedzę, której wielu profesjonalistów nie posiada;
- posiadają zasoby czasu oraz energii i są gotowi przeznaczać je na rzecz innych;
- dysponują wieloma różnymi zdolnościami, które potencjalnie mogą stanowić o ich wartościowym wkładzie dla społeczności;
- mogą wchodzić w niepaternalistyczne, oparte na współpracy, relacje z przedstawicielami służb publicznych, innymi usługobiorcami i członkami społeczeństwa;
- mogą promować wartość usług publicznych, z których korzystają, wzmacniając w oczach innych obywateli ich legitymizację (co przekłada się na lepszy stosunek obywateli do tych usług i zgodę na ich finansowanie) (Bovaird, Löffler, 2012: 39, tłum. – G.G.).

W przystępny sposób kwestia ta została przedstawiona m.in. w raporcie OECD *The Well-being of Nations, The Role of Human and Social Capital*, w którym koprodukcja definiowana jest jako *taki sposób planowania, projektowania, dostarczania i ewaluowania usług publicznych, który wykorzystuje bezpośredni*

wkład wnoszony przez obywateli, usługobiorców i organizacje społeczeństwa obywatelskiego (Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju, 2011: 15).

Należy jednak podkreślić, że wkład potrzebny do przygotowania i dystrybucji usług publicznych nie może pochodzić jedynie z zasobów pozostających w dyspozycji usługobiorców. Dla zachowania publicznego charakteru usług państwo musi odpowiednio partycypować w organizacji i zapewnieniu tego wkładu, wykorzystując w tym celu własne (publiczne) zasoby. Również ta kwestia podejmowana jest w pracach służących delimitacji pojęciowej koprodukcji. Przykładowo, V. Pestoff odnotował możliwe warianty wzajemnej relacji, w jakiej pozostawać mogą publiczne i prywatne zasoby. Dopatrzył się trzech zasadniczych układów: wkłady są współzależne; wkłady obywateli uzupełniają wkłady profesjonalistów lub wkłady obywateli są wobec wkładów profesjonalistów komplementarne. O ile w relacjach opartych na współzależności wkładów usługa nie może być zrealizowana bez udziału usługobiorcy, o tyle w dwóch pozostałych może do tego dochodzić, ponieważ podstawowa odpowiedzialność spoczywa na profesjonalnych usługodawcach, obywatelom natomiast przypadają zadania o charakterze raczej drugoplanowym (często substytucyjnym) (Kaźmierczak, 2014: 17–18, za: Pestoff, 2012a).

W takim ujęciu koprodukcja bywa definiowana jako *współpraca między klientem a dostawcą usług publicznych poprzez zapewnienie w bezpośredniej interakcji zasobów publicznych i prywatnych do produkcji usługi, służącej zaspokajaniu indywidualnej potrzeby tego klienta i opartej na jego realnym zaangażowaniu* (Petukienė, 2010: 140, tłum. – G.G.).

Kolejna z właściwości najczęściej uwzględnianych w procesie budowania definicji koprodukcji odnosi się do tworzenia w jej wyniku określonych wartości publicznych. W ten sposób podkreślane jest znaczenie osiągniętych rezultatów zaimplementowanych usług, wskazujących jednocześnie zasadność budowania realnego partnerstwa społeczno-publicznego oraz wykorzystywania zasobów zaangażowanych stron. Dotyczy to zwłaszcza tych usług, co do których istnieje przekonanie organizatorów (aparatu państwowego), że bez koprodukcji ich wdrożenie byłoby znacząco ograniczone, a nawet niemożliwe (Kaźmierczak, 2014: 12–13).

Tym samym koprodukcja jest definiowana jako *różne działania obejmujące intelektualną pracę inicjowania i projektowania, agregowania zasobów i wdrażania, co prowadzi do tworzenia wyników, które służą jako platformy do dostarczania wartości używanych później* (Etgar, 2008: 98, tłum. – G.G.).

Bardziej esencjonalną definicję zaproponował Richard Ramirez, który postrzega koprodukcję głównie w kategoriach *wartości współtworzonej przez dwóch lub więcej aktorów, ze sobą i dla siebie lub dla jeszcze innych aktorów życia społecznego* (Ramirez, 1999: 53, tłum. – G.G.). Badacze najczęściej są również zgodni w kwestii szerokiego postrzegania grup możliwych beneficjentów ostatecznych wartości wypracowanych w procesie koprodukcyjnego zaangażowania obywateli. W swoich pracach zwraca na to uwagę m.in. V. Pestoff (2012a), twierdząc, iż wartości te nie muszą każdorazowo służyć bezpośrednio osobom lub grupom, których działalność stanowiła podstawę ich osiągania. Koprodukcja opierać się powinna na *samoorganizacji społeczeństw w kierunku wspólnego tworzenia wartości* (Ramirez, 1999: 55, tłum. – G.G.). Wymagać to może zatem przyjęcia specyficznej postawy koprodukujących obywateli, uwzględniającej brak nastawienia na bezpośredni zysk. Takie podejście – jak słusznie zauważa D. Sześciło – *nie oznacza, że nie mogą oni wynosić jakichkolwiek korzyści z tego procesu. Nie mogą one mieć jednak charakteru osobistego przysporzenia majątkowego. Uzyskiwane korzyści polegać mogą na korzystaniu z dostępu do większej ilości usług publicznych albo do usług lepszej jakości czy też na zaspokojeniu potrzeb wewnętrznych, takich jak uznanie wśród członków danej społeczności* (Sześciło, 2015e: 19–20).

Również P. Kaźmierczak, odwołując się do pracy T. Bovairda i E. Löffler (2012), wskazuje, że *korzyści, jakie poszczególni interesariusze odnoszą z koprodukcji, w sumie składają się na tworzoną w jej ramach wartość publiczną. Zasadniczo wartość publiczna usług powstaje z wartości cząstkowych:*

- wartości, którą odnosi bezpośrednio użytkownik usługi;
- wartości, którą odnoszą osoby powiązane z bezpośrednim użytkownikiem (np. członkowie rodziny, przyjaciele i inni);
- wartości społecznej, tj. wartości, którą odnosi społeczność/społeczeństwo (podnoszenie spójności społecznej, wzmacnianie więzi społecznych);
- wartości środowiskowej, tj. wartości z punktu widzenia zrównoważonego rozwoju;
- wartości politycznej, tj. wartości z punktu widzenia przebiegu procesów demokratycznych (Kaźmierczak, 2014: 17–18).

Opracowanie uniwersalnej definicji wydaje się zadaniem karkołomnym, szczególnie przy dość chętnie przyjmowanym założeniu, iż koprodukcja winna być postrzegana jako *przestrzeń eksploracyjna, która łączy różne wartości i relacje społeczne oraz proces generatywny, który tworzy nowe interakcje i formy wiedzy, prowadząc do znaczących sposobów kształtowania i uczestniczenia obywateli w sektorze usług publicznych* (Filipe, Renedo, Marston, 2017: 2, tłum. – G.G.).

Koprodukcja winna być zatem postrzegana jako sposób, za pomocą którego służby publiczne mogą zacząć zapobiegać problemom społecznym, rozumiejąc, że jest to możliwe tylko poprzez zapewnienie obywatelom możliwości poszerzenia zakresu własnej aktywności i zaangażowania. Innymi słowy – *oznacza usługi publiczne budujące systemy wzajemnego wsparcia, które mogą rozwiązać problemy, zanim staną się nieredukowalne. Oznacza zachęcanie do zachowań, które przede wszystkim zapobiegną tym problemom, oraz budowanie sieci społecznościowych, które mogą to umożliwić. Oznacza, że usługi publiczne przekształcają się, aby budować wspierające relacje, które mogą pomóc ludziom w sytuacjach kryzysowych* (Boyle, Harris, 2009: 14, tłum. – G.G.).

Dlatego na zakończenie podjętej próby delimitacji pojęciowej zjawiska koprodukcji zasadne jest wskazanie definicji uwzględniającej wszystkie omówione powyżej elementy składowe. Warto odnieść się tu do propozycji opracowanej przez D. Sześciło, który uznaje, że *pod tym pojęciem kryje się niewątpliwie idea długofalowej, znaczącej i aktywnej partycypacji obywatelskiej w planowaniu, ustalaniu zasad finansowania, dostarczaniu i ocenie usług publicznych. Koprodukcja poszukuje synergii między wysiłkami regularnych wytwórców usług publicznych i ich konsumentów. Opiera się na ich partnerskiej współpracy (...), a nie prostym przetrzuceniu na obywateli odpowiedzialności za zapewnienie określonych usług (...lub...) wymuszaniu na obywatelach samoorganizacji (w wyniku absencji państwa)* (Sześciło, 2015a: 81).

Tak rozumianej koprodukcji nie można jednocześnie traktować jako rozwiązania stanowiącego podstawę do odrzucenia i rezygnacji z innych form organizacji usług publicznych, a tym bardziej głównego modelu dla administracji publicznej. Zgodnie z pierwotnymi założeniami twórców pierwszej koncepcji koprodukcji, powinna ona raczej wchodzić w skład szerokiego wachlarza praktyk stosowanych przy realizacji zobowiązań przypisanych sektorowi publicznemu w celu właściwego zaspokajania określonych potrzeb społeczeństwa (Alford, 2009: 10). Zyskujemy w ten sposób nową perspektywę, stanowiącą dodatkowe uzasadnienie dla omówionego już odejścia od modelu zbiurokratyzowanej administracji świadczącej oraz prób jej urynkowienia i prywatyzacji, lansowanych przez zwolenników nowego zarządzania publicznego. Dążenia do implementacji jednego wzorca organizacji usług publicznych należy zastąpić różnorodnością wzorców instytucjonalnych, wśród których koprodukcja powinna zyskać należne zainteresowanie (Alford, 2009: 222).

3.4. Wielowymiarowe uwarunkowania rozwoju koprodukcji

Podstawowym warunkiem koprodukcji jest współwystępowanie zaangażowania regularnych wytwórców usług publicznych (specjalistów/profesjonalistów) i ich użytkowników (obywateli), przy jednoczesnym wnoszeniu przez obydwie strony określonego wkładu (publicznego i prywatnego) w przygotowanie oraz dystrybucję poszczególnych usług. Już E. Ostrom (1996) argumentowała, że koprodukcja służyć ma zlikwidowaniu istniejącego podziału między rządem a sektorem prywatnym i społeczeństwem obywatelskim, poprzez wykazanie, że wiele działań publicznych opiera się na publicznym, rynkowym i obywatelskim wkładzie.

W warunkach koprodukcji sektor publiczny nie jest już postrzegany jako jedyny dostawca dóbr i usług publicznych (Bovaird, 2007; Verschuere, Brandsen, Pestoff, 2012; Brandsen, Honingh, 2015). Nie stanowi to jednak jedynej zmiany jakościowej pozycji i funkcji rezerwowanych dla strony rządowej. Koprodukcja implikuje bowiem ewolucję roli przedstawicieli sektora publicznego (formalnych usługodawców) od „tytanów” ponoszących całkowitą odpowiedzialność za rozwiązywanie określonych problemów (zidentyfikowanych wśród usługobiorców) do moderatorów (facylitatorów), którzy szukają odpowiednich rozwiązań poprzez współpracę z klientami (Needham, Carr, 2009). Doszło zatem do rozrostu ról agend państwowych zaangażowanych w organizację sektora usług publicznych, które dla pobudzenia ducha koprodukcji podejmują również zadania: producenta, regulatora oraz dostawcy dotacji, a także właściwego generatora wysiłków jednostek i grup – użytkowników (obywateli) (Alford, 1998; Cepiku, Giordano, 2014). W opiniach większości badaczy (np. Alford, 1998; Bovaird, 2007; Bovaird, Löffler, 2012; Ryan, 2012) reprezentanci administracji publicznej powinni podejmować próby nakłaniania użytkowników do zaangażowania. Zakłada się, że przedstawiciele sektora publicznego indukują aktywność użytkowników (obywateli) poprzez podejmowanie ról: *lidera* – przedstawiającego pomysły i pożądane działania; *arbitra* – określającego zasady współpracy z użytkownikami usług; *fundatora* – podmiotu zapewniającego środki finansowe na organizację i dystrybucję poszczególnych usług publicznych (Lam, 1996). Również usługobiorcy odgrywać tu mają znacznie bardziej aktywną rolę – powinni określać naturę problemu z własnej perspektywy, wkładać własne siły i umiejętności w poszukiwanie rozwiązania, a także zdobywać pomoc i zasoby potrzebne do realizacji działań służących osiągnięciu oczekiwanej zmiany.

W swoich założeniach koprodukcja jest zatem układem, dzięki któremu, z jednej strony, użytkownicy (obywatele) zyskiwać mają pewność siebie, sposobność do budowania własnych sieci wsparcia oraz osiągnięcia korzyści w sposób, jakiego wcześniej nie wykorzystywali, z drugiej zaś strony, specjaliści zmieniają swoje dotychczasowe role – nie przyjmują już postaw zbiurokratyzowanych służbistów, którzy muszą porządkować, organizować i żądać zmian od swoich klientów, ale stają się bardziej jak trenerzy, wspierający i budujący zespoły, pobudzający pozytywną energię i zaangażowanie (Boyle, 2014).

Dla zainicjowania tych zmian konieczne jest jednak uznanie czterech podstawowych warunków, których spełnienie stanowi podstawę koprodukcyjnej dynamiki:

- odejście od postrzegania obywateli jako biernych usługobiorców i uznanie ich za pełnowartościowych partnerów w projektowaniu i dostarczaniu usług; podejście takie przekształca model świadczenia usług publicznych z deficytowego na taki, który zapewnia możliwości rozpoznawania i rozwijania zdolności ludzi, traktując ich w kategorii niezbędnych aktywów;
- przedefiniowanie pracy i zaangażowania obydwu stron, dzięki czemu sektor publiczny staje się katalizatorem i pośrednikiem zmian, a nie centralnym dostawcą usług;
- promowanie wzajemności – zastępowanie, tam, gdzie to możliwe, jednokierunkowych aktów hojności w transakcje dwukierunkowe, generujące poczucie partnerstwa i podmiotowości;
- budowanie sieci społecznościowych, postrzeganych jako skuteczny sposób przekazywania wiedzy i wspierania oczekiwanych zmian generowanych przez zaufanie, wzajemność i zaangażowanie obywatelskie (Boyle, 2014; Ramsden, 2010).

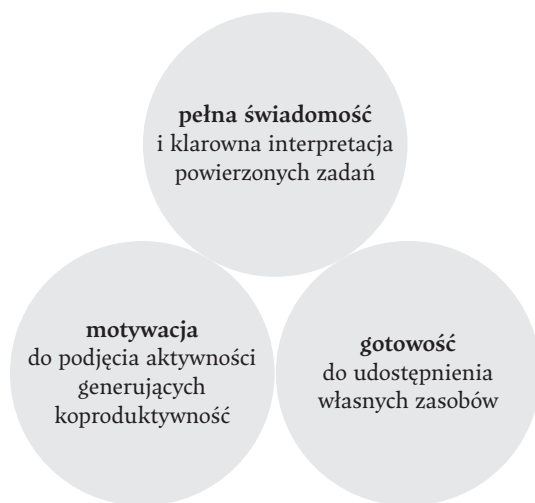
Innymi słowy, koprodukcja kwestionuje „tradycyjny” dystans między profesjonalistami i użytkownikami usług. Wymaga, aby usługobiorcy w określonych okolicznościach zaczęli być postrzegani w kategorii ekspertów, a zatem jednostek i grup zdolnych do podejmowania decyzji i sprawowania kontroli jako odpowiedzialni obywatele (Boyle, Clarke, Burns, 2006a, 2006b).

Tym samym w złożonym konglomeracie elementów determinujących rozwój koprodukcji czołowe miejsce zajmują czynniki związane bezpośrednio z użytkownikami usług. Najistotniejsze z nich tworzą symboliczną triadę (rys. 19.):

- pełna świadomość i klarowna interpretacja powierzanych zadań;

- gotowość do udostępnienia (poświęcenia) własnych zasobów, stanowiących wkład prywatny (obywatelski);
- właściwa motywacja do podjęcia aktywności generujących koproduktywność (Bettencourt et al., 2002; Lengnick-Hall, Claycomb, Inks, 2000; Lengnick-Hall, 1996).

Rysunek 19. Triada czynników składowych koprodukcyjnej postawy użytkowników usług



Źródło: Opracowanie własne.

Świadomość, a więc jasność zadań powierzanych obywatelom odnosi się bezpośrednio do zakresu, w jakim ci rozumieją, czego wymaga się od nich przy uzyskiwaniu usług. Klarowność roli użytkownika – nazywana również *kierunkiem motywacyjnym* (Kelley, Skinner, Donnelly, 1992) – definiowana bywa jako *zrozumienie sposobu odgrywania roli* (Bowen, 1986; Rodie, Schultz Kleine, 2000). Oczywiście, im bardziej klarownie i precyzyjnie zdefiniowane są oczekiwania wobec klientów, tym większe jest prawdopodobieństwo, że ich wkład przyczyni się do poprawy wyników usług (Mills, Chase, Margulies, 1983), ponieważ przejrzystość roli determinuje wiedzę, a tym samym wpływa na zdolność do współprodukcji (Larsson, Bowen, 1989). Jak zauważa P. Kaźmierczak (2014: 7–8), w *społeczeństwie opartym na podziale pracy każdy jest jednocześnie „regularnym” producentem dóbr i usług (produkując je w ramach swojej „normalnej” aktywności zawodowej) oraz „konsumentem” wyprodukowanych przez innych*

dóbr i usług, przy czym – w przypadku usług – jest on nie tylko konsumentem, ale „konsumentem-producentem” ponieważ działając poza swoimi „regularnymi” rolami produkcyjnymi, przyczynia się on do ich produkcji. Realne znaczenie wkładu konsumenta-producenta dla końcowej wartości usługi różni się w zależności od jej rodzaju, wiele jest jednak takich usług, w przypadku których wkład ten jest kluczowym dopełnieniem wysiłków „regularnego” producenta. Bez wkładu konsumenta-producenta usługa pozbawiona byłaby wartości.

Do głównej grupy czynników determinujących występowanie koprodukcji, a związanych bezpośrednio z użytkownikami usług, zaliczana jest także ich gotowość do udostępnienia (poświęcenia) własnych zasobów stanowiących wkład prywatny (obywatelski). Właściwość ta – określana również mianem „zdolności” użytkowników – odnosi się bezpośrednio do jakości danych wprowadzanych przez nich do procesu produkcji usług. Istota tego możliwego wkładu opiera się na założeniu, że jest przydatny i dostosowany do potrzeb, warunkuje wystąpienie koprodukcji i zwiększa jej wydajność (Schneider, Bowen, 1995). Według wielu autorów (Auh et al., 2007; Moorthy, Ratchford, Talukdar, 1997; Rodie, Schultz Kleine, 2000) owa zdolność odnosi się w głównej mierze do: wiedzy, umiejętności i predyspozycji, ale również poświęcanego czasu czy wkładanego wysiłku oraz interakcji społecznych powstających w wyniku i w obrębie realizowanych usług. Elementy te kształtowane są często dzięki zdobywanym doświadczeniom, co wpływa bezpośrednio na lepsze przygotowanie samych użytkowników do wniesienia cennego wkładu w produkcję usług oraz współpracę z profesjonalistami. Koprodukcja będzie zatem czerpała z różnego rodzaju „danych” przekazywanych przez uczestników, zapewniając twórcze i produktywne ich wykorzystanie (Needham, 2009). Oczywiście, zmiany w zasobach użytkowników mogą generować zmiany ich zdolności do współpracy (Rodie, Schultz Kleine, 2000; Abeysekera, 2015). Dlatego ważne jest, aby profesjonalści jako koordynatorzy koprodukcyjnej aktywności usługobiorców na bieżąco reagowali oraz podejmowali starania angażowania ukrytych i częstokroć dotychczas marnowanych aktywów, które istnieją w każdym sektorze społeczeństwa, bez względu na to, czy są dostępne na rynku, czy nie (Boyle, 2014). Wymaga to od przedstawicieli sektora publicznego przyjęcia określonej postawy względem drzemiących w różnych środowiskach zasobów społecznych. Dosadnie ujął to Dennis Saleebey, a do polskiej literatury przedmiotu przeniósł P. Kaźmierczak, wyodrębniając kilka podstawowych zasad takiego podejścia:

- *każdy człowiek i każde środowisko, niezależnie od doświadczanych problemów życiowych, dysponuje siłami, które można wykorzystać dla poprawy ich sytuacji;*
- *konsekwentne akcentowanie sił klienta, tak jak on je definiuje, wzmacnia i rozwija jego motywację;*
- *docieranie do sił, które posiada klient, dokonuje się w toku współpracy między klientem i profesjonalistą, przy czym o swoich potrzebach decyduje klient;*
- *ogniskowanie uwagi na siłach klienta minimalizuje ryzyko traktowania go jako kogoś, po czyjej stronie leżą przyczyny doświadczanych trudności i maksymalizuje szanse ujawnienia jego zdolności do dawania sobie rady nawet w najtrudniejszych okolicznościach;*
- *zasoby są w każdym środowisku, nawet najtrudniejszym i najuboższym (Kaźmierczak, 2014: 30–31, za: Saleebey, 1992).*

Pamiętać jednak należy, że koprodukcja nie jest ideałem, do którego profesjonaliści po prostu muszą dążyć, szczególnie przy użyciu prostych technik, takich jak: konsultacje z obywatelami, zbieranie opinii potencjalnych użytkowników, a nawet ich udział (podstawowy) w podejmowaniu decyzji. Wszystkie te strategie były już wykorzystywane jako metody uczestnictwa klienta i wielokrotnie okazywały się niewystarczające do pobudzenia właściwego zaangażowania, które jest niezbędne do osiągnięcia sukcesu.

Koprodukcja jest znacznie bardziej fundamentalna. Opiera się na idei ludzi jako aktywów. Za pionierską dla tego ujęcia uznać można pracę Johna P. Kretzmanna i Johna L. McKnighta (1993), którzy – bazując na wieloletnich doświadczeniach w aktywizacji lokalnych społeczności – zaproponowali *budowanie społeczności od środka*. Podejście to opiera się na dostrzeganiu mocnych stron i osadzaniu ich w warunkach usługowych, na potrzeby współpracy między profesjonalistami i użytkownikami oraz ich nowej roli jako współproducentów. Stanowi zatem odejście od definiowania potencjalnych użytkowników usług (w tym szczególnie społecznych) przez pryzmat ich deficytów. Według J.P. Kretzmanna i J.L. McKnighta praca ze społecznością:

- *jest oparta na zasobach, co oznacza, iż zaczyna się ona od tego, co w społeczności jest, a nie od tego, czego w niej brak;*
- *skupia się na tym, co wewnątrz społeczności, a nie na tym co na zewnątrz – przede wszystkim na zdolnościach rozwiązywania problemów i osiągania celów rozwojowych przez członków społeczności, tworzonych przez nich stowarzyszeniach i lokalnych instytucjach. Żadną miarą nie oznacza to, że podejście oparte na zasobach ignoruje rolę i potrzebę sięgania po środki zewnętrzne – w społecznościach*

ubogich jest to w zasadzie nieuniknione. Chodzi o to, by zasoby wewnętrzne i ich mobilizacja miały prymat nad zewnętrznymi, głównie dlatego, że to od zasobów wewnętrznych zależy, z jakim pożytkiem dla społeczności uda się środki przycho- dzące spoza niej wykorzystać, jak duża i trwała okaże się wywołana zmiana;

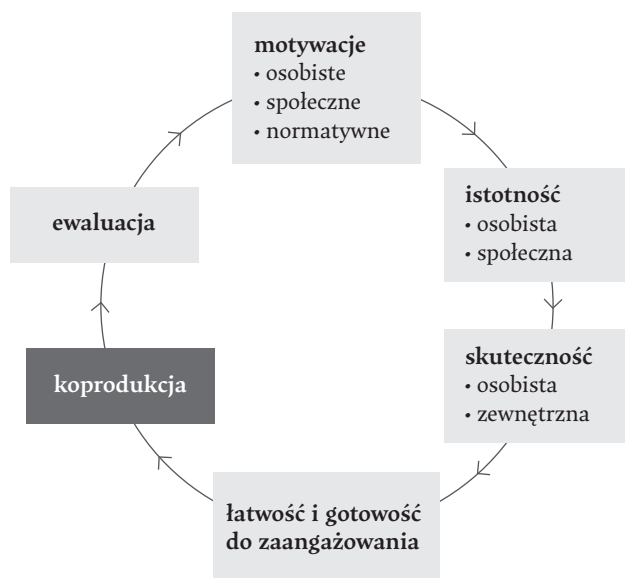
- *szczególne znaczenie przypisuje kwestii istniejących w społeczności relacji społecznych – stale budowanie, przekształcanie, wzmacnianie wzajemnych relacji pomiędzy członkami społeczności, lokalnymi stowarzyszeniami i instytucjami stanowi kluczowe zadanie dla stosujących podejście oparte na zasobach praktyków (Każmierczak, 2014: 30–31, za: Kretzmann, McKnight, 1993).*

Badacze koprodukcji są zgodni, że w sektorze publicznym aktywowanie wkładu klientów w zadaniach, które nie wymagają zaawansowanych umiejętności zawodowych, jest jednym ze sposobów ułatwienia koprodukcji i zwiększenia udziału użytkowników (obywateli) (Alford, 2002a, 2002b; 2009). Szczególnie w usługach społecznych komplementarna koprodukcja oznacza, że klienci podejmują się działań, które nie wymagają umiejętności zawodowych (wymaganych od profesjonalistów i wykorzystywanych przez nich), podczas gdy personel może skupić się na swoich podstawowych funkcjach (Pestoff, 2012a, 2012b). Jasny podział zadań w budowanej sytuacji koprodukcyjnej może pomóc w uniknięciu potencjalnych konfliktów interesów między personelem a ich klientami lub przynajmniej w załagodzeniu ich. Zazwyczaj użytkownicy nie zastępują profesjonalnego personelu, ale raczej współpracują z nim, aby osiągnąć wspólny cel, jakim jest zaspokojenie konkretnych potrzeb usługobiorców (Pestoff, 2012a, 2012b). Innymi słowy, analizując koprodukcyjny wkład obywateli aplikowany w konkretną usługę, nie uwzględniamy wszystkich danych wejściowych klientów, które mogą mieć wpływ na ogólny projekt i świadczenie usługi, lecz koncentrujemy się na realnym i bezpośrednim wkładzie w indywidualne projektowanie i świadczenie usług; wkład obywatela jest bezpośredni, gdyż wpływa na świadczoną dla niego usługę (Brandsen, Honingh, 2015).

Należy także zapytać, w jaki sposób wkład klientów może być ułatwiony dzięki odpowiedniemu projektowaniu (planowaniu) przydzielanych im zadań, które powinni (zechcą) wykonywać, oraz jak motywować ich do tego zaangażowania. W ten sposób przechodzimy do ostatniego z elementów podstawowej triady czynników determinujących występowanie koprodukcji, a związanych bezpośrednio z użytkownikami usług. Jak słusznie zauważyli Carola Van Eijk i Trui Steen (2014) oraz Joost Fledderus, Taco Brandsen i Marlies E. Honingh (2015), uczestnicy nie tylko powinni mieć możliwość wnoszenia wkładu w usługi,

których są użytkownikami, ale również muszą być odpowiednio zmotywowani, żeby podjęli aktywne działania o koprodukcyjnym charakterze. Kwestia motywacji odgrywa kluczową rolę w dynamice koprodukcji, pozwala zrozumieć okoliczności, w których uczestnicy są gotowi podjąć oczekiwany wysiłek (Verschuere, Brandsen, Pestoff, 2012; Rantamaki, 2017). V. Pestoff argumentował: *ważne jest, aby pojąć, że zaangażowanie obywateli to więcej niż tylko kwestia ułatwiania większego ich uczestnictwa lub opracowywania technik ich motywowania. Jest to połączenie łatwości zaangażowania i indywidualnej motywacji. Innymi słowy, obywatele nie są „maszynkami” czekającymi, aż ktoś popchnie dźwignię, która natychmiast uwolni ich energię i doprowadzi do ich zaangażowania w koprodukcję usług publicznych* (Pestoff, 2012b: 25, tłum. – G.G.). Konieczne jest wzbudzenie w nich poczucia zasadności podjęcia określonego zaangażowania, które może się narodzić w wyniku oddziaływania zróżnicowanych czynników. Badacze koprodukcji wyróżniają co najmniej kilka grup „motywatorów” (rys. 20). Oczywiście, nie jest to zamknięta lista determinantów koprodukcyjnych aktywności, a siła ich oddziaływania nabiera zróżnicowanego charakteru w zależności od indywidualnych preferencji użytkowników oraz specyfiki sytuacyjno-środowiskowej, w której dochodzi do rozwoju aktywności koprodukcyjnej.

Rysunek 20. Czynniki budujące motywację użytkowników usług do koprodukcji



Źródło: Opracowanie własne.

Pierwsze ogniwo prezentowanego schematu motywacji zawiera elementy stanowiące próbę połączenia ustaleń Marka Rosentrauba i Elaine Sharp (1981), J. Alforda (2002a, 2002b, 2009) oraz zespołu Brama Verschuere'a (Verschuere et al., 2014). Według Verschuere'a i jego współpracowników koprodukcja może prowadzić do uzyskiwania przez użytkowników *nagród osobistych* o charakterze materialnym i niematerialnym, które składają się na motywację osobistą. Oznacza to, że obywatele współprodukują, ponieważ pomoże to w osiągnięciu dobrej jakości usług, zapewniających zaspokojenie ich potrzeb indywidualnych (osobistych) (Verschuere et al., 2014). Szczegółowego rozdziału zachęt materialnych i niematerialnych dokonał duet Rosentraub i Sharp (1981), określając, że te pierwsze stanowią „namacalne” zwiększenie wartości osobistych pochodzących z usług koprodukcyjnych, takich jak towary lub usługi, ale również inne korzyści, chociażby zdobywanie nowych kompetencji. Należy podkreślić, że *koprodukcja nie powinna być współpracą zorientowaną na bezpośrednią korzyść materialną czy finansową. Formą swoistego wynagrodzenia na rzecz obywateli z tytułu ich zaangażowania w koprodukcję jest wyższa jakość usługi publicznej, z której korzystają, oraz lepsze dopasowanie usługi do indywidualnych preferencji. Należy także uwzględnić szczególny rodzaj wynagrodzenia, jakim jest realizacja wartości wewnętrznych, takich jak potrzeba działania na rzecz wspólnego dobra czy czerpanie osobistej przyjemności ze współdziałania z innymi* (Sześciło, 2015a: 81). Stanowią one drugi – niematerialny – rodzaj nagród osobistych, związanych z odczuwaniem przyjemności z interakcji z innymi ludźmi, z uzyskaniem ich aprobaty lub uniknięciem ich odrzucenia, ale również wynikających z poczucia osobistej satysfakcji z przyczynienia się do osiągnięcia wartościowej sprawy (Rosentraub, Sharp, 1981).

Istotna staje się tu kwestia motywów samego uczestnictwa klientów (obywateli) w usługach publicznych. Jak słusznie zauważa Evandželina Petukienė (2010: 141, tłum. – G.G.), *zgodnie z zasadą „człowieka ekonomicznego” uczestnikiem koprodukcji jest osoba rozumna, która ceni indywidualne korzyści i koszty uczestnictwa w usłudze. Rozważając, w jakim przypadku dana osoba może aktywnie uczestniczyć w działaniach związanych z produkcją usług pożytku publicznego, pojawia się kwestia obywatelstwa. W tym przypadku aktywny uczestnik produkcji usług odgrywa rolę obywatela, a nie klienta*. Tym samym koprodukcja występuje nie tylko wtedy, kiedy ludzie świadomie decydują się poświęcić czas i wysiłek na produkcję usług, za które wcześniej odpowiedzialni byli wyłącznie profesjonalni aktorzy i organizacje, ale przede wszystkim w kontekście profesjonalnego

świadczenia usług, w które są zaangażowani i z których osobiście korzystają – realizują określone działania (dokonują własnego wkładu) nie tylko lub nie wyłącznie z myślą o korzyściach dla innych (Verschuere, Brandsen, Pestoff, 2012). To odróżnia koprodukcję od klasycznego wolontariatu.

Z takiego połączenia wynika, wykazywana m.in. przez zespół Verschuere'a, istota występowania motywacji związanych z rodzajem troski o korzyści dla społeczności (motywacji społecznej), do których należą koprodukujący użytkownicy. Ich koprodukcja powinna prowadzić do *korzyści społecznych* wynikających z faktu, że ludzie starają się zrobić coś dobrego dla innych (Verschuere et al., 2014). Alford określał je mianem *solidarnościowych*, twierdząc, że wynikają z działań w interesie publicznym (Alford, 2009). Również one mogą mieć charakter materialny i niematerialny z tą różnicą, że skala ich oddziaływania sięga poza koprodukujące jednostki, tworząc wartość dodaną, odczuwaną przez grupy, społeczności i zbiorowości, w których jednostki te funkcjonują.

Trzeci typ motywacji opisany został przez Alforda jako *zachęty (odwołania) normatywne*, do których zaliczał wartości związane z dostrzeganymi celami normatywnymi, takimi jak udział w ważnym przedsięwzięciu, odczuwanie osobistego wpływu i odpowiedzialności oraz ducha demokracji (Alford, 2002b).

Należy pamiętać, że rzeczywiste motywacje mogą być bardzo różnorodne, a profile motywacyjne silnie się przenikają. M. Rosentraub i E. Sharp argumentowali, że skuteczność każdej z tych motywacji zależy od promowanej formy koprodukcji. Twierdzili przy tym, że formy indywidualne są motywowane głównie materialnymi i solidarnymi zachętami, podczas gdy działania zbiorowe są najbardziej wspierane przez solidne zachęty i najmniej materialne bodźce (Rosentraub, Sharp, 1981).

Drugie ogniwo schematu motywacji (rys. 20.) nawiązuje do rozważań B. Verschuere'a, T. Brandsena i V. Pestoffa (2012), argumentujących, iż angażowanie się w koprodukcję zależy w znacznym stopniu od dostrzeganej przez użytkowników „istotności” poszczególnych usług. Ich zdaniem użytkownicy zwykle koprodukują co najmniej tak długo, jak długo występuje u nich poczucie zależności od wybranej usługi publicznej. *Czy jest to bardzo ważna usługa dla nich, ich rodziny, bliskich, krewnych, przyjaciół, czy nie? Będzie to odzwierciedlało wpływ usług na nich, ich życie i szanse życiowe. Jeśli i kiedy dana osoba uważa, że wybrana usługa jest dla niej bardzo ważna lub ma kluczowe znaczenie dla jej życiowych szans, będzie bardziej zmotywowana do angażowania się w koprodukcję* (Verschuere, Brandsen, Pestoff, 2012: 1091, tłum. – G.G.). Można zatem

mówić o *istotności (zależności) osobistej* (identyfikowanej z konkretnym użytkownikiem) i *społecznej* (odnoszonej do osób, z którymi użytkownik pozostaje w określonych relacjach, generujących poczucie więzi społecznych).

Trzecie ogniwo schematu czynników warunkujących powstawanie i rozwój koprodukcji (rys. 20.) stanowi występujące u użytkowników poczucie rzeczywistości i potencjalnej *skuteczności* zaangażowania obydwu stron uczestniczących w planowaniu i realizacji konkretnej usługi. W odniesieniu do obywateli istotne jest zatem, aby byli świadomi i przekonani o swojej osobistej skuteczności, którą Stephen Craig i jego współpracownicy określają mianem *wewnętrznej (osobistej)* (Craig, Niemi, Silver, 1990). Wynika ona z oceny własnego wkładu, jaki dana jednostka może zainwestować przy koprodukcji konkretnej usługi, oraz dostrzegania potencjalnych rezultatów takiego zaangażowania. Jednak dla uzyskania pełnego obrazu jednostka dokonuje również weryfikacji możliwości wkładu sektora publicznego, który – z jej perspektywy – będzie stanowił *skuteczność zewnętrzną*. Przed podjęciem decyzji o własnym zaangażowaniu jednostka będzie starała się przeanalizować (oczywiście, na różnym poziomie skrupulatności) dostępne informacje dotyczące nie tylko przygotowania profesjonalistów (ich kompetencji, doświadczenia, gotowości do współpracy), ale również całego systemu „uzbrojonego” w odpowiednie narzędzia i procedury, umożliwiające zaplanowanie i wdrożenie określonej usługi. W ten sposób budowane jest – konieczne dla zaistnienia koprodukcji – zaufanie obywateli do administracji publicznej, która powinna zapewnić im właściwe warunki do oczekiwanego zaangażowania (Craig, Niemi, Silver, 1990). W literaturze poświęconej koprodukcji kwestia ta sprowadzana jest najczęściej do trzech głównych grup warunków: *technicznych, ekonomicznych i instytucjonalnych* (Kaźmierczak, 2011, 2014; Parks et al., 1981; Pestoff, 2011; Abeysekera, 2015).

Warunki techniczne – określające, czy istnieją funkcje produkcyjne dla usługi, która składa się na regularne działania podejmowane przez profesjonalistów i usługobiorców – wymagają działań wytwórczych w celu wytworzenia usługi (Parks et al., 1981). Ta zależność oznacza jednocześnie, iż wybrany (przyjęty w działaniu) układ zaangażowanych wkładów wpływać będzie na wielkość finalnych wartości. Powiązania techniczne między profesjonalistami i konsumentami (obywatelami) mogą doprowadzić do sytuacji, w której ich nakłady wzajemnie się zastępują lub są wzajemnie od siebie zależne (Pestoff, 2006). Innymi słowy, możemy mieć tutaj do czynienia z *substytucyjnością* lub *współzależnością* (komplementarnością) obydwu wkładów. Pierwsza występuje

wówczas, gdy wykorzystywane wkłady mają charakter zastępowalny, czyli ich wzajemna proporcja może być swobodnie modyfikowana, nie wywołując istotnych zmian w poziomie i zakresie osiągniętych wartości finalnych. Pamiętać jednak należy, że dopiero zastosowanie obydwu wkładów warunkuje koprodukcyjność w danej usłudze. Natomiast współzależność jest charakterystyczna dla sytuacji, w której są one wzajemnie powiązane, tworząc zoptymalizowany układ, jeśli zaś dochodzi do jego zaburzenia lub ostatecznie nie wniesiony został wkład przez jedną ze stron, to żaden rezultat nie może być osiągnięty (Kaźmierczak, 2014: 7–8). W odniesieniu do tej kwestii E. Löffler wyróżniła dwa możliwe typy koprodukcji. Pierwsza nabiera charakteru substytucyjnego (*substitutive coproduction*) i stanowi potencjalne źródło oszczędności w procesie świadczenia usług publicznych. W tym przypadku opłacani profesjonalści są zastępowani przez użytkowników usług przy realizacji określonych działań (zadań i czynności), związanych z planowaniem, dystrybucją lub realizacją usługi. Drugi typ koprodukcji – określony przez Löffler mianem koprodukcji addytywnej (*additive coproduction*) – charakteryzuje się tym, iż dzięki wykorzystaniu określonego wkładu użytkowników (wnoszącego nową jakość w usługę) pojawiają się szanse na wzrost responsywności usług publicznych względem realnych potrzeb społecznych (Przywojska, 2016: 82, za: Löffler, 2010).

Względy ekonomiczne określają, czy efektywne (a więc opłacalne) jest łączenie profesjonalnych i konsumenckich (obywatelskich) działań wytwórczych w celu wytworzenia usługi (Parks et al., 1981). Efektywność ta również zależy od komplementarnego charakteru wykorzystywanych wkładów oraz relatywnych kosztów i zysków ponoszonych czy otrzymywanych przez obydwie zaangażowane strony (Kaźmierczak, 2011: 178–179). Zasadne jest zatem, aby koprodukcja wnosila w zorganizowany układ profesjonalno-obywatelski zapewnienie (przekonanie obydwu stron) o pomnażaniu zainwestowanych wkładów, stanowiące zachętę do wyboru właśnie tej ścieżki organizacji i dystrybucji usług publicznych. Według E. Ostrom (1996), gdy nakłady są substytucyjne, wówczas nie ma możliwości osiągnięcia synergii. Natomiast jeśli dane wejściowe mają charakter komplementarny, to można spodziewać się uzyskania lepszych wyników. Jednak jak twierdził J. Alford (1998, 2002a, 2002b), a za nim również kolejni badacze (O’Toole, 2010; Chaebó, Medeiros, 2017), zaistnienie owej komplementarności warunkowane jest powstawaniem specyficznych relacji między profesjonalistami i użytkownikami – cele profesjonalistów nie mogą być osiągnięte bez wkładu użytkowników: ich czasu i wysiłku. Tam, gdzie

zaangażowanie każdej ze stron jest niezbędne dla udanego wdrożenia, wspólne wysiłki zostaną podjęte w celu osiągnięcia rezultatów.

Warunki instytucjonalne określają, czy dozwolone jest właściwe modelowanie sytuacji, w których koprodukcja jest technicznie wykonalna i ekonomicznie efektywna (Parks et al., 1981). Oznacza to, że *mimo spełnienia warunków technicznych i ekonomicznych koprodukcja nie wystąpi lub jej zakres będzie ograniczony, jeśli nie zaistnieją odpowiednie warunki instytucjonalne. Ich wpływ może polegać na zakazywaniu (lub ograniczaniu) albo też – odwrotnie – nakazywaniu wykorzystywania określonych wkładów. Warunki instytucjonalne mogą także nie dostarczać dostatecznie silnych zachęt, żeby się w koprodukcję angażować* (Kaźmierczak, 2011: 178–179). Konieczne jest bowiem ustanowienie systemów reguł (rozwiązań instytucjonalnych) w celu zdefiniowania warunków, na jakich budowana będzie współpraca profesjonalno-obywatelska (Lam, 1996; Bifulco, Ladd, 2006). Należy zatem zapewnić zasady określające kompetencje profesjonalistów, potrzebne zasoby i możliwe formy interakcji z użytkownikami (obywatelami), a także ustanowić procedury i zmniejszyć niepewność w relacjach obydwu stron (Chaebou, Medeiros, 2017). Ostatecznie *to właśnie czynniki instytucjonalne dla praktykowania koprodukcji – wdrażania jej tam, gdzie może być ona szczególnie efektywna, i unikania jej w tych obszarach, gdzie na efektywność szans nie ma – mają podstawowe znaczenie* (Kaźmierczak, 2014: 8). Podobnie jak w przypadku dwóch pozostałych grup warunków niezbędnych do rozwoju koprodukcji, również tu stosowane instrumenty zależą od substytucyjności i współzależności zaangażowanych wkładów. W przypadku wzajemnej zastępowalności zasobów skutecznymi bodźcami (zachętami lub sankcjami) mogą być podstawowe mechanizmy rynkowe (w tym głównie cena za usługi). Natomiast w warunkach braku takiej zastępowalności trudno jest wskazać zestaw mechanizmów, których zastosowanie dawałoby gwarancję skuteczności. Konieczne jest zatem dążenie do właściwego wywarzenia organizowanego układu relacji profesjonalistów i obywateli (Kaźmierczak, 2011: 178–179).

Warto w tym miejscu odwołać się do rozważań V. Pestoffa (2012a), który gotowość obywateli do podejmowania praktyk koprodukcyjnych uzależniał od relatywnej wagi (istotności) przypisywanej danej usłudze przez obywateli (potencjalnych użytkowników) oraz od warunków instytucjonalnych determinujących jej organizację. Dokonał w ten sposób ciekawej typologizacji (tab. 2.). Według V. Pestoffa (2012a: 1109, tłum. – G.G.) *połączenie tych dwóch wymiarów pomaga nam zidentyfikować dwa typy dostawców usług, nieuczestniczących*

i partycypujących, a także różne typy klientów, które obejmują zarówno klientów pasywnych, jak i aktywnych koproducentów. Pomiędzy nimi są aktywni konsumenci i uczestnicy ad hoc. W przypadku niesatysfakcjonujących sposobów świadczenia usług, w których przeszkody w uczestnictwie są wysokie lub łatwość uczestnictwa jest niska, możemy spodziewać się znalezienia albo aktywnych konsumentów, albo pasywnych klientów. Pierwsi są idealnym typem dla New Public Management (NPM), podczas gdy ostatni są typowym trybem związanym z tradycyjną administracją publiczną. Jednak w przypadku bardziej partycypacyjnych form świadczenia usług, w których uczestnictwo klientów jest wspierane, ułatwione, a nawet wymagane, możemy spodziewać się zarówno aktywnych koproducentów, jak i uczestników ad hoc. Tym razem pierwsi są idealnym typem dla New Public Governance (NPG), podczas gdy drudzy mogą uczestniczyć w niektórych ważnych sprawach. W ten sposób, łącząc łatwość uczestnictwa z wartością usługi, uzyskujemy bardziej zróżnicowany obraz motywacji klienta, niż gdybyśmy analizowali te wymiary pojedynczo.

Tabela 2. Typologia postaw użytkowników według Victora Pestoffa

		Warunki instytucjonalne	
		niesprzyjające koprodukcji	sprzyjające koprodukcji
Waga (istotność) przypisywana usłudze	duża istotność	aktywny klient	aktywny koproducent
	mała istotność	pasywny klient	uczestnik <i>ad hoc</i>

Źródło: Kaźmierczak, 2014: 18, za: Pestoff, 2012a: 1111.

W tak opisaney relacji *aktywny koproducent* i *uczestnik ad hoc* to typy partycypacji obywateli w systemie świadczenia usług publicznych, który instytucjonalnie sprzyja powstawaniu i rozwojowi skoordynowanej koprodukcji. Natomiast *aktywny* i *pasywny klient* to postawy identyfikowane w systemach niesprzyjających budowaniu koprodukcyjnych relacji (Kaźmierczak, 2014: 18).

Czwarte ogniwo tworzące zastawienie czynników motywujących użytkowników (obywateli) do koprodukcji (rys. 20.) związane jest bezpośrednio z poczuciem skuteczności. Użytkownicy powinni bowiem być przekonani o „łatwości” podjęcia własnego zaangażowania w konkretne usługi, generujące ich chęć do poświęcenia własnego czasu i wymaganego wysiłku. Jak słusznie zauważyli Tony Manwaring i Stephen Wood (1985: 182, tłum. – G.G.), *powstrzymanie się od robienia czegoś zabronionego nie wymaga wysiłku ani uprzedniego zastanowienia się, jakie konkretne kroki podjąć. Ale działanie w sposób koprodukcyjny to wyjście ze stanu bezwładności, które wymaga impulsu do podjęcia pozytywnych działań. (...) Nawet w najprostszyc zadaniach koprodukcja będzie wymagała mobilizacji obywateli, aby skutecznie współpracować z profesjonalistami w ramach wspólnych działań.* Dlatego według J. Alforda główne pytania, jakie zadają sobie obywatele na progu podjęcia decyzji o własnej koproduktywnej aktywności, brzmią: *Jak łatwo się zaangażować? Dlaczego w ogóle powinniśmy to robić?* Badacz tłumaczy, że *łatwość angażowania obywateli jest związana z wymaganym czasem i wysiłkiem z ich strony. Dlatego należy traktować je jako koszty transakcji uczestnictwa. Jeśli i kiedy istnieją możliwości zmotywowanych obywateli do aktywnego udziału w koprodukcji usługi, poprzez obniżenie kosztów transakcji, powinno się wykoryzystać taką sposobność. Niestety, im większy wysiłek konieczny będzie ze strony obywateli, tym mniej prawdopodobne, że zdecydują się na jego podjęcie* (Alford, 2009: 58, tłum. – G.G.).

Sama koprodukcja, a raczej jej wynik, może być czynnikiem determinującym u użytkowników chęć podjęcia, utrzymania i rozwoju ich aktywności w tym zakresie. Dokonanie ewaluacji realizowanych działań gwarantować może przekonanie o osiągnięciu zamierzonych celów, a więc skuteczności przyjętych sposobów współpracy z profesjonalistami oraz wartości osobistego zaangażowania w konkretną usługę, lub odwrotnie – uzmysłowić może brak zasadności stosowania określonych procedur i sposobów współpracy. Dlatego ostatecznie może stanowić istotny bodziec do dalszego rozwoju koprodukcji. Istnieje szansa, że zarówno aktualni, jak i przyszli (potencjalni) użytkownicy będą bardziej podatni na poszczególne formy i elementy motywujące do określonego zaangażowania. Istotne jest nie tylko dokonywanie monitoringu i ewaluacji realizowanych usług, ale przede wszystkim angażowanie samych użytkowników w ten proces oraz upublicznianie jego wyników.

Zaprezentowana triada czynników determinujących rozwój koprodukcji użytkowników usług publicznych (pełna świadomość, gotowość, motywacja)

nie stanowi, oczywiście, zamkniętego i jednorodnego układu. Siła oddziaływania poszczególnych elementów oraz ewentualne pojawienie się innych (nieomówionych powyżej) determinantów warunkowane jest specyfiką poszczególnych usług oraz realiów tworzących całościowy kontekst sytuacyjny ich realizacji. Powoduje to, że koprodukcja jako zjawisko ma charakter dalece niejednorodny. Również tej kwestii poświęcane były i są analizy podejmowane przez badaczy tego zjawiska. Ich rezultatem są obecne w literaturze propozycje typologizacji przejawów (aktów) koprodukcji zaobserwowanych wśród użytkowników usług publicznych.

3.5. Przegląd ujęć typologicznych koprodukcji

Analizę typologizacji aktów koprodukcyjnych podejmowanych przez usługobiorców usług publicznych warto rozpocząć od przybliżenia rozkładu zaproponowanego przez Gordona P. Whitakera (1980). Wyróżnił on trzy podstawowe formy uczestnictwa obywateli w produkcji usług, zidentyfikowane na podstawie kształtujących się relacji między profesjonalistami a użytkownikami:

- w pierwszym przypadku użytkownicy proszą profesjonalistów o pomoc, a zrozumienie tych wymagań prowadzi do przeformułowania procedur administracyjnych stosowanych przez specjalistów;
- drugi typ uczestnictwa występuje wówczas, gdy użytkownicy oferują pomoc profesjonalistom w realizacji określonych zadań związanych z przygotowaniem lub wdrożeniem wybranych usług;
- trzecia forma zaangażowania charakterystyczna jest dla sytuacji, w której użytkownicy i profesjonalści wchodzić ze sobą w interakcje, dostosowując się do wzajemnych oczekiwań oraz ustanawiając wspólne rozumienie problemu i atrybuty każdego uczestnika (Whitaker, 1980).

Natomiast Ilse Julkunen i Matti Heikkilä (2007) wyodrębnili cztery poziomy możliwości zaangażowania użytkowników usług w ich produkcję. P. Kaźmierczak opisał je jako:

- *partycypację użytkowników = użytkownicy jako informatorzy (o jakości usług);*
- *angażowanie użytkowników = użytkownicy są zaangażowani w większym stopniu niż tylko przekazywanie informacji zwrotnej (więcej niż kontrolowanie);*
- *wpływ użytkowników = użytkownicy – jako niezależne jednostki lub grupy – współkształtują jakość usług;*
- *zarządzanie użytkownikami = użytkownicy na szczeblu decyzyjnym definiują, opracowują i określają ramy usług (Kaźmierczak, 2011: 180).*

Badacze koprodukcji (m.in. Alford, 2009) zauważyli różnice między aktami koprodukcji wymagającymi różnego poziomu zaangażowania ze strony użytkowników. J. Alford nazywa je „prozaicznymi” i „trwałymi” formami koprodukcji. Pierwsze dotyczą usług ograniczających się najczęściej do jednorazowych, krótkoterminowych (choć często powielanych) aktów współpracy (kontaktów) użytkowników z profesjonalistami; drugie – przeciwnie – odnoszą się do usług wymagających złożonych i trwałych (długoterminowych) przejawów współpracy (Alford, 2009). Kwestią tą zajął się również Ruwan Abeyssekera (2015), odwołując się do ustaleń zespołu Mary Bitner, który wyróżnił trzy możliwe poziomy zaangażowania (Bitner et al., 1997): niski; umiarkowany; wysoki. W zależności od charakteru usługi poziom uczestnictwa klienta jest różny, podobnie jak poziom koprodukcji. W przypadku niektórych usług (takich jak np. transport publiczny) udział klienta w usługach jest niski (np. użytkownik może zakupić bilet i skorzystać z wybranego przez siebie środka komunikacji miejskiej). Jednak w przypadku innych usług (takich jak np. sortowanie śmieci) klient musi podjąć wysiłek – poświęcić czas i energię (np. na odpowiednią segregację domowych odpadów oraz umieszczenie ich w odpowiednich pojemnikach wskazanych przez służby publiczne). Natomiast usługi takie jak doradztwo i szkolenia wymagają od użytkownika dużego zaangażowania w obsługę usługi – musi być w stanie uczestniczyć w szkoleniu, zdobyć wiedzę i umiejętności, a ostatecznie wykorzystać w praktycznym działaniu to, czego się nauczył. Według Bitner i jej współpracowników (Bitner et al., 1997) udział klientów w produkcji usług jest zróżnicowany w zależności od osiąganych wartości, co oznacza, że oczekiwany może być inny stopień koprodukcyjnego udziału klienta w przypadku różnego rodzaju usług (Abeyssekera, 2015: 25).

Należy jednocześnie zaznaczyć, że opisane formy koprodukcji nie powinny być identyfikowane jedynie z budowaniem relacji współpracy pojedynczych (indywidualnych) reprezentantów służb publicznych i użytkowników usług. Przeciwnie, badacze (Bovaird, 2007; Verschuere, Brandsen, Pestoff, 2012; Bovaird et al., 2015; Abeyssekera, 2015) często podkreślają, że skuteczna współpraca wymaga wielości (zwielokrotnienia) relacji obydwu stron (odnosi się to zarówno do liczebności uczestników procesu koprodukcji, jak i do niezbędnego dla osiągnięcia określonego rezultatu powielania wzajemnych kontaktów). Jak słusznie zauważa D. Sześciło (2015a: 81), *we współczesnych, szerokich ujęciach koprodukcji nie rezerwuje się jedynie dla bezpośrednich beneficjentów (konsumentów) danej usługi publicznej. Zaangażowany w koprodukcję może być każdy, kto*

z uwagi na interes publiczny czy prywatny dostrzeżę potrzebę partycypacji. Mowa zarówno o osobach indywidualnych, jak i sformalizowanych oraz nieformalnych grupach obywateli. Już E. Ostrom (1996), a za nią J. Alford (Alford, O'Flynn, 2012) opisywali wzajemne oddziaływanie profesjonalistów i użytkowników jako „policentryczne”, czyli nieskupione na pojedynczym czynniku (problemie) lub osobie (Abeysekera, 2015). W literaturze funkcjonuje typologia aktów koprodukcji, obejmująca:

- *Indywidualne akty koprodukcji*, identyfikowane głównie z doraźnymi, spontanicznymi (jednokrotnymi) lub nieformalnymi działaniami podejmowanymi w przestrzeniach publicznych lub prywatnych (na ulicy lub w domu). Opierają się one na współpracy profesjonalistów z poszczególnymi użytkownikami przy wytwarzaniu usługi, której osiągną wartość jest konsumowana indywidualnie przez zaangażowanych obywateli. Biorąc pod uwagę wcześniejsze ustalenia modelowe, należy podkreślić, że akty te mogą być postrzegane jako niezbędna część usługi lub nawet obowiązkowa działalność oczekiwana od wszystkich obywateli (użytkowników) (Alford, 2002a).
- *Zbiorowe akty koprodukcji*, obejmujące działania wykonane wspólnie z innymi (Pestoff, 2006, 2009), co oznacza, że konieczne jest wprowadzenie odpowiednich mechanizmów koordynacji działań podejmowanych przez angażujących się użytkowników w ramach współpracy z profesjonalistami, co niestety nie zawsze jest proste (Kaźmierczak, 2014: 11). Akty te dzielone są również na dwie kategorie: *koprodukcję grupową*, z którą możemy mieć do czynienia, jeśli grupa obywateli organizuje się po to, by zwiększyć ilość lub jakość usług, z których korzystają; *koprodukcja kolektywna*, angażująca całe wspólnoty i dotycząca usług, których użytkownikami mogą być wszyscy ich członkowie, ponieważ mają one charakter dóbr publicznych (Kaźmierczak, 2014: 12).
- *Połączenie aktów indywidualnych i zbiorowych*, które dają szansę na intensyfikację osiąganych wartości, umożliwiając zaspokojenie zarówno indywidualnych, jak i zbiorowych potrzeb użytkowników. Jak słusznie zauważył V. Pestoff, *istotną kwestią jest nie tylko to, jak uzyskać większą indywidualną koprodukcję klienta, ale także, jak ułatwić bardziej zbiorowe działania w zakresie świadczenia usług publicznych i większą mieszankę obu tych wymiarów* (Pestoff, 2012a, tłum. – G.G.).

Na tej podstawie E. Löffler i Peter Watt (2009) sugerują, że zarówno koprodukcja indywidualna, jak i zbiorowa mogą wytwarzać wartości prywatne

lub zbiorowe (publiczne), a także oba typy jednocześnie. Według T. Bovairda i E. Löffler (2009) dzieje się tak m.in. dlatego, że często indywidualny klient nie jest jedynym, który czerpie korzyści ze sposobu, w jaki usługa publiczna jest koprodukowana, co więcej – ludzie wykazują skłonność do angażowania się w koprodukcję również ze względu na chęć niesienia pomocy innym, a nie tylko osiągnięcia korzyści dla siebie. Podobnie V. Pestoff (2012a) twierdzi, że dążenie do własnego interesu może być indywidualne lub zbiorowe. W tym ostatnim przypadku znajduje się element wspólnej korzyści, którego nie ma w tym pierwszym. Działania zbiorowe, a jeszcze bardziej kolektywne interakcje mają zdolność przekształcania wspólnych dążeń w coś więcej niż sumę indywidualnych korzyści. Taka skala działania umożliwia bowiem osiągnięcie wspólnych celów, które w innym przypadku byłyby niedostępne dla odizolowanych, niezorganizowanych jednostek.

Jak słusznie jednak zauważa zespół Marka Van Vughta (Van Vugt et al., 2000), chociaż indywidualne wysiłki mogą przejawiać się także w kolektywnych kontekstach, to jeśli klienci uczestniczą w usługach publicznych, które przynoszą osobistą korzyść, ich decyzje dotyczące koprodukcji będą oparte na osobistych interesach, a nie zbiorowych (publicznych, wspólnotowych) (Van Vugt et al., 2000). Dlatego zasadne jest przyjęcie opinii, iż koprodukcja usług nie może być uznana za równoznaczną z uczestnictwem wyrażającym obywatelstwo, ponieważ w głównej mierze służy ona osiągnięciu indywidualnych korzyści, których kumulacja może – ewentualnie (nie w przypadku każdej usługi oraz każdego zaangażowania użytkowników) – nabierać charakteru wartości kolektywnych (zbiorowych) (Petukienė, 2010: 143).

Warto – za P. Kaźmierczakiem (2012) – podkreślić, że zwyczajowo partycypacja publiczna obywateli identyfikowana jest z ich udziałem w procesach decyzyjnych, podejmowanych na poziomie funkcjonowania organów centralnych władz publicznych. Tymczasem może ona również występować na niższych poziomach organizacji sektora publicznego, a więc tam, gdzie podjęte już decyzje podlegają rzeczywistemu wdrożeniu. Właśnie na tej płaszczyźnie rozwija się koprodukcja, będąca przejawem realnego zaangażowania obywateli w świadczeniu konkretnych usług. *Koprodukcja jako typ partycypacji publicznej tym między innymi różni się od tradycyjnych jej form, że ma codzienny, nie zaś odświętny charakter. Każdy z nas bowiem w codziennym życiu w mniejszym lub większym stopniu, rzadziej lub częściej, uczestniczy w produkcji usług publicznych – wpływa na ich kształt, koszty, krańcową efektywność* (Kaźmierczak, 2012: 9).

Dobitniej ujął to Markus Groth (2005), wskazując na dwa rodzaje aktywności użytkowników usług publicznych: *zachowanie współproduktywne* (*co-productive behaviour*) oraz *zachowanie obywatelskie* (*civic behaviour*). Pierwsze z nich definiował jako konieczne i oczekiwane dla pomyślnego zaplanowania oraz późniejszego świadczenia usług; drugie postrzegał jako dobrowolne i niezależne, ale przede wszystkim takie, które nie są konieczne dla pomyślniej produkcji lub świadczenia usług, mogą jednak pomagać w ogólnej organizacji działań usługowych (Groth, 2005: 11).

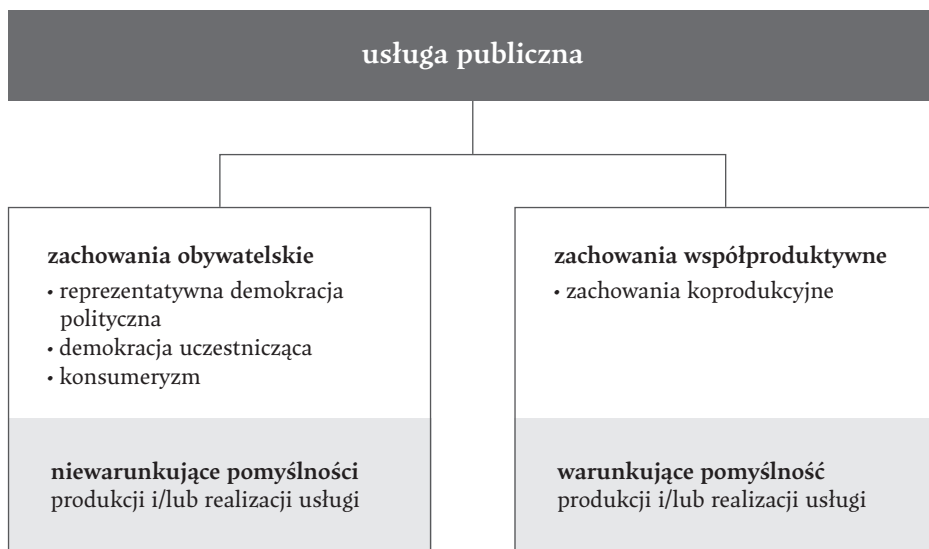
Koprodukcja jest zatem tylko jednym z kilku mechanizmów, które można wykorzystać do zwiększenia wpływu obywateli na dostarczane im usługi. Adalbert Evers (1998) wyróżnił w tym zakresie cztery podstawowe koncepcje wzmacniania pozycji użytkowników w świadczeniu usług: *reprezentatywna demokracja polityczna*; *demokracja uczestnicząca*; *konsumeryzm*; *zaangażowanie koprodukcyjne*. Pierwsza opiera się na pośredniej sile obywateli jako wyborców i ich wybranych przedstawicieli, dlatego znajduje zastosowanie w procesach kształtowania sektora usług skierowanego do całego społeczeństwa, a nie tylko wybranych grup obywateli. Druga koncepcja związana jest z powstawaniem inicjatyw oddolnych, a więc samoorganizacją społeczną oraz nowymi ruchami społecznymi. Jej występowanie skutkować powinno równoważeniem ograniczeń demokracji parlamentarnej i rozwojem działalności organizacji wolontariackich świadczących usługi społeczne. Z kolei trzecia koncepcja – konsumeryzm – sprzyjać powinna, zgodnie z założeniami, rozwojowi demokracji za pośrednictwem mechanizmów rynkowych w usługach społecznych. Jednak dopiero koprodukcyjne zaangażowanie, a więc czwarta koncepcja, zawiera w sobie potencjał wzmocnienia pozycji konsumentów i skrócenia dystansu między profesjonalistami a ich klientami, które skutkować powinno sprawniejszą i bardziej skuteczną realizacją usług publicznych (Evers, 1998: 43–46).

Graficzne zestawienie obydwu omówionych propozycji (rys. 21.) pozwala na uwypuklenie wzajemnych relacji i potencjału poszczególnych typów zidentyfikowanych aktywności w odniesieniu do pomyślności produkcji i realizacji usług publicznych.

Warto również przywołać funkcjonujące w literaturze rozróżnienie między koprodukcją, współzarządzaniem i współrzędzeniem. W kontekście europejskim płaszczyzna ta jest wykorzystywana do opisanie relacji między organizacjami rządowymi, prywatnymi, ochotniczymi i non-profit w zakresie

świadczenia usług publicznych (Pestoff, Osborne, Brandsen, 2006). W tej typologii koprodukcja odnoszona jest najczęściej do obywateli świadczących usługi publiczne z partnerami publicznymi lub autonomicznie z finansowaniem publicznym i regulacjami. Z koprodukcją łączą się również ustalenia, zgodnie z którymi usługi publiczne są wytwarzane przez organizacje społeczne (Vidal, 2006). Jest ona zatem ograniczona do bezpośredniego udziału użytkowników w produkcji usług publicznych. W tym przypadku termin odnosi się do określonego rodzaju zaangażowania użytkowników na poziomie indywidualnym lub zbiorowym, ale nie organizacyjnym (Realpe, Wallace, 2010). *Współzarządzanie* identyfikowane jest natomiast ze współpracą trzeciego sektora i sektora publicznego (lub innych partnerów) w zakresie świadczenia usług publicznych. Z kolei *współrzędzenie* dotyczy ustaleń, w których trzeci sektor, agencje publiczne i organizacje pożytku publicznego uczestniczą w planowaniu usług publicznych, a także podejmowaniu decyzji (Brandsen, Pestoff, 2006; Pestoff, Osborne, Brandsen, 2006; Pestoff, 2012a).

Rysunek 21. Aktywności użytkowników usług publicznych i ich wpływ na pomysłność produkcji i/lub realizacji usług publicznych



Źródło: Opracowanie własne.

Świadomość (jasność) ról użytkowników usług publicznych prezentuje (tab. 3.) opracowane przez T. Bovairda (2007) krzyżowe zestawienie pozycji

i poziomów zaangażowania reprezentantów sektora publicznego i odbiorców usług, oparte na dwóch wskaźnikach: odpowiedzialność za projektowanie/planowanie usług oraz odpowiedzialność za ich świadczenie (udostępnianie).

Tabela 3. Zakres relacji profesjonalista – użytkownik w obrębie usług publicznych

		Odpowiedzialność za projektowanie/planowanie usług		
		profesjoniści jako jedyni projektanci/planiści usług	współuczestnictwo profesjonalistów i użytkowników w projektowaniu/planowaniu usług	brak udziału profesjonalistów w projektowaniu/planowaniu usług
Odpowiedzialność za świadczenie usług	profesjoniści jako jedyni świadczeniodawcy usług	tradycyjna (profesjonalna) forma świadczenia usług	tradycyjna (profesjonalna) forma świadczenia usług jednak z udziałem użytkowników w projektowaniu/planowaniu usług	nie występuje
	współuczestnictwo profesjonalistów i użytkowników w świadczeniu usług	współdziałalność użytkowników w profesjonalnym świadczeniu usług	pełna współpraca profesjonalistów i użytkowników (pełna koprodukcja)	świadczenie przez użytkowników usług przy ewentualnym dodatkowym wsparciu profesjonalistów
	użytkownicy (obywatele) jako jedyni świadczeniodawcy usług	świadczenie przez użytkowników usług zaplanowanych/zaprojektowanych przez profesjonalistów	świadczenie przez użytkowników usług zaplanowanych/zaprojektowanych przy współpracy z profesjonalistami	tradycyjne formy samoorganizacji usług przez użytkowników (obywateli)

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Bovaird, 2007: 848.

Kolorem szarym oznaczone zostały pola, które T. Bovaird określił jako stopnie koprodukcji, odzwierciedlające różne poziomy zaangażowania i współpracy więcej niż jednej grupy interesu w planowaniu i/lub świadczeniu usług. W tabeli uwzględniono jedynie – co należy podkreślić – kluczowe obszary interakcji w planowaniu i świadczeniu usług, tymczasem w praktyce obejmować one mogą

pełen zakres potencjalnych obszarów decyzyjnych, takich jak: planowanie, uruchamianie, projektowanie, zarządzanie, dostarczanie, monitorowanie i ocenianie. Jak wyjaśnia sam Bovaird, podczas gdy tradycyjne świadczenie usług przez profesjonalistów nie obejmuje udziału osób (podmiotów) spoza sektora publicznego (komórka z lewej strony na górze), inne zestawienia (wyróżnione scenariusze) wiążą się ze znaczną współpracą zarówno z użytkownikami, jak i z innymi członkami społeczności. Występujące w nich relacje stanowią podstawę do zaistnienia różnego typu i zakresu koprodukcji. Z czasem mogą one ewoluować w różnych kierunkach zależnie od zapotrzebowania, zgłaszanej gotowości i motywacji do współpracy każdej z zaangażowanych stron (Bovaird, 2007).

Znajduje to odzwierciedlenie w typologii koprodukcji opracowanej przez T. Brandsena i M. Honingha (2015). Ich schemat uwzględnia dwa kluczowe wymiary: stopień zaangażowania obywateli w projektowanie i wdrażanie usług publicznych; wpływ zadań realizowanych przez obywateli na podstawowy układ organizacyjny usług. Według tych badaczy najwyższy stopień koprodukcji występuje wówczas, gdy działania użytkowników są częścią wdrażania i projektowania zasadniczego (podstawowego) komponentu usług, a więc elementów niezbędnych do ich zaistnienia i realizacji. Na drugim końcu skali – z najniższym poziomem koprodukcji – lokowani są natomiast użytkownicy, których działalność, choć przejawia zaangażowanie (zainteresowanie usługą), nie obejmuje udziału w projektowaniu usług, a więc powierzone im zadania nie wpływają bezpośrednio na podstawowe cele i procesy. Ta typologia – w porównaniu z innymi dyskusjami na temat typów koprodukcji – ma tę zaletę, że uzależnia oczekiwane wyniki od rzeczywistego wpływu, jaki mają użytkownicy na świadczenie usług publicznych od projektu do wdrożenia (Brandsen, Honingh, 2015).

W podobny sposób przejawy koprodukcji skategoryzowane zostały przez Catherine Needham i Sarah Carr (2009: 7), które wyróżniły trzy poziomy zaangażowania (rys. 22):

- najniższy: *zgodność użytkowników (User' compliance)* – wkład i zaangażowanie użytkownika pozostają na minimalnym poziomie warunkującym korzystanie z usługi;
- pośredni: *zwiększone uznanie i zaangażowanie użytkowników (Increased user recognition and involvement)* – występuje w sytuacji celowego zwiększania wkładu użytkownika poprzez aktywowanie procedur uwzględniających jego głos w procesie kształtowania usługi;

- najwyższy: *transformacja (Transformation)* – stanowi swoistą transformację organizacji usług determinowaną aktywnym udziałem użytkowników w całym procesie planowania, dostarczania i zarządzania.

Rysunek 22. Poziomy zaangażowania użytkowników w świadczenie usług publicznych według Catherine Needham i Sarah Carr



Źródło: Opracowanie własne.

Podsumowując przedstawione ustalenia typologiczne koprodukcji, warto odwołać się do zestawienia dokonanego przez E. Petukiené (2010: 139–140), prezentującego główne elementy nadające koprodukcji jej zasadniczy kształt, wyróżniający to zjawisko spośród innych form aktywności obywateli jako użytkowników usług publicznych:

- Podstawą koprodukcji jest dobrowolne zaangażowanie obywateli, a nie biurokratyczne regulacje (Brudney, England, 1983; Whitaker, 1980; Bovaird, 2007). Nie oznacza to jednak, że wszelki zakres podejmowanej działalności będzie można uznać za koprodukcyjny. Przeciwnie – powinien być on wkomponowany i odpowiadać na potrzeby określone w sytuacji planowania i/lub świadczenia konkretnej usługi. Koprodukcja opiera się bowiem na etosie dobrowolności (chęci) dzielenia się przez użytkowników własnymi zasobami (udostępniania prywatnego wkładu) w celu uzyskania określonych rezultatów – maksymalizacji wartości osiąganym

dzięki korzystaniu z konkretnych usług publicznych (Boyle, Clarke, Burns, 2006b).

- Koprodukcja ma charakter relacyjny, a nie transakcyjny, co oznacza, że realizowana usługa nie jest świadczeniem mechanicznym, lecz powstaje w wyniku świadomego wysiłku użytkowników (obywateli) i specjalistów (reprezentujących sektor publiczny). Innymi słowy, zależy ona od specyfiki relacji, jakie uda się zbudować na potrzeby i w wyniku podejmowanej współpracy. Koprodukcja wymaga zatem fundamentalnej zmiany równowagi sił między pracownikami służb publicznych a użytkownikami, łączy się zatem z aktywną postawą i podejmowaniem decyzji przez każdą z zaangażowanych stron (Burns, Smith, 2004; Joshi, Moore, 2003).
- Koprodukcja jest zjawiskiem wymagającym spełnienia określonych warunków oraz ciągłego zarządzania, tzn. utrzymywania określonego poziomu zainteresowania obywateli ich zaangażowaniem koprodukcyjnym w ramach danej usługi (Paarlberg, Gen, 2009; Parks et al., 1981).
- Charakterystyka specyfiki koprodukcji pozwala odróżnić ją od zachowań identyfikowanych z duchem obywatelskości i wyrażających go. Oczywiście, w opisach tego zjawiska stosuje się określenie *obywatel*, jednak głównie ze względu na fakt, iż koprodukcja rezerwowana jest dla usług publicznych, co uzasadnia konieczność odróżnienia zaangażowanych w niej osób od *klientów* rynkowych usług. Już E. Ostrom negowała kwestię stosowania terminu *klient* ze względu na dostrzeganie jego pasywnych konotacji. Zamiast tego używała (i namawiała do tego również innych badaczy) pojęcia *obywatel*, generującego pozytywne wyobrażenia aktywnej roli w wytwarzaniu dóbr publicznych i usług (Ostrom, 1996, 1999). Podejście, że koprodukcja nie jest tożsama z obywatelskością, spotkało się z aprobatą wielu znawców tej problematyki (m.in. Pestoff, 2006, 2009; Alford, 2002a, 2002b), a niektórzy z nich twierdzą nawet, że koprodukcja nie może być wykorzystywana jako narzędzie służące rozwojowi uczestnictwa obywatelskiego (Bovaird, 2007). Jednocześnie trudno podważyć fakt, iż poczucie obywatelskości jest jednym z czynników determinujących aktywność klientów w usługach publicznych, zwłaszcza tych, z których wyników korzystać mogą również inne osoby (poza gronem bezpośrednio zaangażowanych użytkowników). Nie ma również wątpliwości, że koprodukcja jest pośrednio związana z manifestacją procesów demokratycznych i ma tendencję do rozwijania się w inicjatywach obywatelskich (Petukienė, 2010).

- Koprodukcja jest zjawiskiem o charakterze zarówno indywidualnym, jak i zbiorowym. Choć niektórzy autorzy starają się dowodzić nadrzędności jednej lub drugiej formy, to jednak zgadzają się, że dynamika koprodukcyjnych aktywności wymaga indywidualnej analizy każdego z badanych przypadków (Petukienė, 2010).

3.6. Oczekiwania i obawy względem koprodukcji

Koprodukcja to w głównej mierze partnerstwo publiczno-społeczne, podejmowane dla lepszego wykorzystywania przez administrację i obywateli ich zasobów w celu podniesienia wydajności i efektywności świadczenia usług publicznych. Oczywiście, bezpośrednie angażowanie obywateli w tworzenie i realizację usług publicznych nie jest w koncepcji koprodukcji celem samym w sobie. Podejmowanie takiej aktywności ma być bowiem źródłem obopólnych korzyści z punktu widzenia i administracji, i obywateli (Sześciło, 2014: 56). Daje to szanse na generowanie zarówno wartości publicznych, jak i prywatnych.

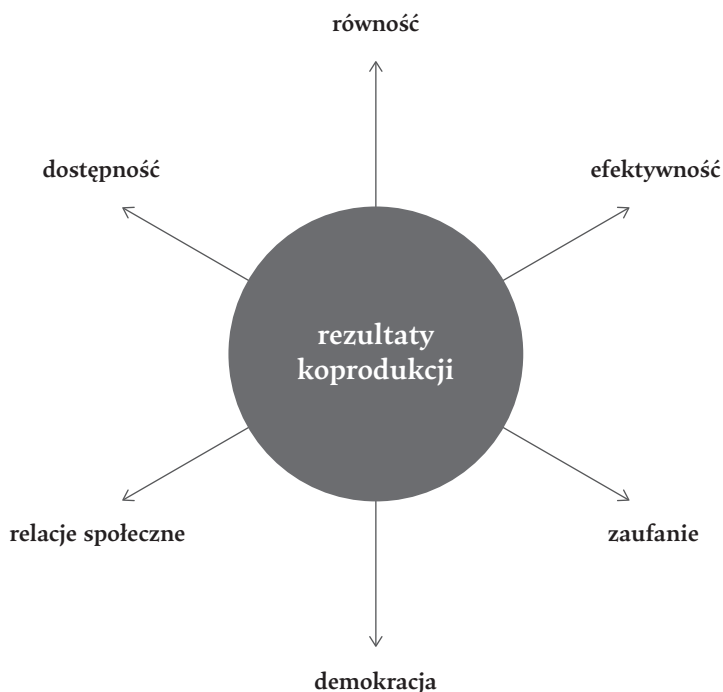
Pamiętać jednak należy, na co zwracał uwagę już na początku lat 80. XX w. Stephan Percy (1984), że zakres korzyści wynikających z koprodukcji może wpływać na decyzję obywateli o rodzajach i częstotliwościach ich koprodukcyjnego zaangażowania. Jak łatwo można przewidzieć, tam, gdzie korzyści płynące z wysiłków obywateli trafiają przede wszystkim do nich samych, koprodukcja będzie miała największe szanse na swój intensywny rozwój. Dlatego w przypadku koprodukcji uwzględnić należy dążenia do osiągnięcia bezpośredniej zgodności między inwestowanym wkładem a uzyskiwanymi korzyściami (Percy, 1984).

Badacze wyróżniają szereg wartości wynikających już z samej reorganizacji procesu planowania, dystrybucji i świadczenia usług publicznych poprzez rozwój koprodukcyjnego charakteru powstających w ich obrębie relacji (Alford, 2014, 2016; Osborne, Radnor, Strokosch, 2016; Farr, 2016; Bovaird, Löffler, 2012; Sześciło, 2014; Scottish Borders Community Planning Partnership (SBCPP), 2016; Percy, 1984). Wśród nich wyróżnić można pojawiające się stosunkowo najczęściej wartości stanowiące grupę podstawowych rezultatów identyfikowanych z koprodukcją: równość, dostępność, relacje społeczne, efektywność, zaufanie, demokracja (rys. 23).

Pierwsza z wymienionych wartości – *równość* – odnosi się do potencjalnych i rzeczywistych pozycji obywateli (usługobiorców) w łańcuchu relacji rozwijających się w ramach sektora usług publicznych. Zakłada się bowiem,

że każda osoba może mieć coś istotnego do zaoferowania (wnosić określony wkład prywatny) w usługę, choć zasobność poszczególnych jednostek może być (i najczęściej jest) zróżnicowana. Tutaj właśnie pojawia się równość, która wyraża się w uznaniu, iż w przypadku koprodukcji – bez względu na realną wartość wnoszonego wkładu – żadna grupa lub osoba nie jest ważniejsza niż jakakolwiek inna grupa czy osoba. Dwukierunkowe wzajemne relacje, w których odpowiedzialność, ryzyko i władza są dzielone, a decyzje negocjowane, powodują, że wszystkie zaangażowane strony mają wyważone obowiązki i oczekiwania.

Rysunek 23. Podstawowe rezultaty (wartości) identyfikowane z koprodukcją



Źródło: Opracowanie własne.

Dostępność również należy uznać za podstawowy efekt koprodukcji, istotny już dla samego sposobu organizacji sektora usług publicznych, wyrażający się w zapewnianiu wszystkim obywatelom (rzeczywistym i potencjalnym użytkownikom usług) jednakowych możliwości pełnego udziału w koprodukcji, w sposób i w zakresie, który najbardziej im odpowiada.

Koprodukcja nie tylko sprzyja zatem tworzeniu rzeczywistych partnerskich relacji między obywatelami i przedstawicielami sektora publicznego, ale również daje szansę na budowanie i zacieśnianie *relacji społecznych* oraz sieci społecznościowych w obrębie grup i zbiorowości, których reprezentanci podejmują koprodukcyjny wysiłek w zakresie dedykowanych im usług publicznych (Scottish Borders Community Planning Partnership (SBCPP), 2016).

Badacze postulują, że koprodukcyjny charakter usług identyfikowany z maksymalizacją idei partycypacyjności generuje zwiększenie ich *efektywności*. Odnosić to należy nie tylko do wnoszonego wkładu prywatnego użytkowników, ale również do ich realnego i praktycznego zaangażowania w proces decyzyjny w obrębie usługi, co prowadzi do wzrostu poziomu akceptacji wybranych ścieżek dystrybucji i realizacji.

Koprodukcja oparta na idei partnerstwa determinuje rozwój *zaufania* między współpracującymi stronami wynikający między innymi z jawności i swobodnego dostępu do informacji gwarantujących czytelność podziału ról oraz zasad kooperacji.

Koprodukcyjny schemat budowania systemu usług publicznych może pozytywnie oddziaływać na ogólny stan *demokracji* i satysfakcję obywateli z funkcjonowania państwa i jego instytucji. Tym samym przyczyniać się będzie do aktywizacji obywateli, jeśli partnerskie nastawienie administracji nie będzie wyłącznie fasadowe (Sześciło, 2014: 56–57).

Dokładniej kwestię tę opisały Sylke Jaspers i T. Steen (2020), odwołując się do wcześniejszej pracy trójki innych badaczy: Daphne Vanleene, B. Verschuere i Joris Voets (2015). Koprodukcja usług publicznych – jak postulują – znacznie poprawia dostęp do nich, zwiększa satysfakcję użytkowników oraz prowadzi do intensyfikacji i znacznej poprawy relacji między świadczeniobiorcami i świadczeniodawcami. Takie podejście pozwala na wygenerowanie prostego zestawienia (tab. 4.) uwzględniającego osiągnięte wartości, dające się podzielić na trzy podstawowe kategorie: dostarczanie lepszych usług, tworzenie lepszych relacji między profesjonalistami a obywatelami (użytkownikami) oraz podnoszenie jakości demokracji (Jaspers, Steen, 2020).

Zwolennicy koprodukcji utrzymują zatem, że jej pozytywny wpływ na jakość świadczonych usług, a więc *de facto* dostarczanie lepszych usług, wynika głównie z możliwej poprawy wydajności oraz skuteczności realizowanych działań, co determinowane jest zorientowaniem na uzyskiwane wyniki oraz proces ich osiągania (Vamstad, 2012; Needham, 2008; Bovaird, Löffler, 2012).

Generowana w ten sposób lepsza jakość, wynikająca z poczucia „moralnej własności” oraz dostosowywania usług do osobistych potrzeb (Vamstad, 2012), jest również bodźcem niezbędnym do wzrostu ogólnego poziomu zadowolenia obywateli korzystających z dedykowanych im usług (Pestoff, 2006, 2012b). Praktyczne wybory otwarte dla użytkowników są więc w zasadniczy sposób poszerzane dzięki stosowaniu mechanizmów aktywnego korzystania z usług, a nie tylko zakładaniu, że specjaliści powinni wykonywać usługi dla użytkowników. W ten sposób koprodukcja może przenieść część obowiązków z profesjonalistów na użytkowników, ponieważ obie strony dostarczają zasobów i mają współmierny głos decyzyjny. Co więcej, koprodukcja może mobilizować zasoby społeczne, które nie są dostępne w inny sposób dla sektora publicznego (Moore, 1995).

Tabela 4. Oczekiwane wartości wytworzone w ramach koprodukcji

Dostarczanie lepszych usług	Tworzenie lepszych relacji między profesjonalistami a obywatelami (użytkownikami)	Podnoszenie jakości demokracji
<ul style="list-style-type: none"> • wydajność • skuteczność • zorientowanie na wyniki • zorientowanie na proces • jakość • zadowolenie 	<ul style="list-style-type: none"> • nauka (wzajemna) • zaufanie • układ znaczący dla potrzeb klientów: odpowiedzialny, responsywny i przejrzysty 	<ul style="list-style-type: none"> • demokracja • moc sprawcza • uczciwość • sprawiedliwość • kapitał społeczny

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Jaspers, Steen, 2017; Vanleene, Verschuere, Voets, 2015.

Tworzeniu lepszych relacji między profesjonalistami a obywatelami (użytkownikami) sprzyjać mają natomiast wzajemna otwartość i chęć poznania drugiej strony, które wpływają z kolei na budowanie wzajemnego zaufania (Levine, Fisher, 1984; Needham, 2008; Fledderus, Brandsen, Honingh, 2015). Jest ono, oczywiście, niezbędne do uzyskania szerokiej akceptacji podejmowanych decyzji oraz skuteczniejszego ich wdrażania w życie (Sześciło, 2015b). Gotowość do współpracy stanowi zatem konieczny przyczółek do tworzenia układu charakteryzującego się przyjmowaniem przez wszystkie zaangażowane strony odpowiedzialności za cały proces oraz wcielaniem responsywnych i przejrzystych zasad, którymi kierują się poszczególni aktorzy (współtwórcy) sektora usług publicznych (Vanleene, Verschuere, Voets, 2015).

Trudno również nie dostrzegać istotnych szans na podnoszenie jakości demokracji, ponieważ koprodukcja jest postrzegana jako źródło wzmocnienia pozycji obywateli, skuteczny środek potęgujący ich moc sprawczą, a więc istotę wpływu i oddziaływania odbiorców usług (Fledderus, Brandsen, Honingh, 2015). Innymi słowy, jak postulował m.in. C. Needham (2008: 223, tłum. – G.G.), *można liczyć, że osoby zaangażowane w koprodukcje wykażą się wzmoczoną aktywnością w innych sferach życia publicznego*. Bez wątpienia koprodukcja wpływa również na poczucie uczciwości i sprawiedliwości społecznej, kształtując odpowiednią platformę dla rozwoju i eksploatacji kapitału społecznego (Mayo, Moore, 2002), który jest także identyfikowany jako ważny czynnik w koprodukcji. Jude Cummins i Clive Miller (2007) zwracali uwagę na to, że zasób kapitału społecznego, będący w dyspozycji poszczególnych jednostek, będzie miał ogromny wpływ na ich zdolności do bycia efektywnymi koproducentami. Dlatego przedstawiciele sektora publicznego (profesjoniści) muszą nauczyć się, jak identyfikować, aktywizować i wykorzystywać ten kapitał przy podejmowanych próbach przeprojektowania systemu usług publicznych, służących dostosowaniu ich do realnych potrzeb społecznych. Jak słusznie zauważa odwołując się do rozważań zespołu Stephena P. Osborne'a (Osborne, Radnor, Strokosch, 2016), Agata Austen (2016: 231), *widoczne jest znaczenie kapitału społecznego dla możliwości włączania obywateli w realizację, wspólne tworzenie czy też inicjowanie usług publicznych. Jednak relacje między kapitałem społecznym a współtworzeniem są szersze. Kapitał społeczny jest bowiem uznawany także za wynik procesu współtworzenia. (...) Znaczenie koprodukcji wynika nie tylko z jej roli w budowaniu zewnętrznego, społecznego wpływu i skuteczności usług publicznych w czasie rzeczywistym, ale także z dobrego poziomu życia, będącego efektem tych usług oraz jego potencjału w celu ułatwienia ewolucji jednostki i społeczności, poprzez tworzenie zdolności do samodzielnego reagowania na potrzeby społeczne w przyszłości*.

Wobec koprodukcji wysuwane są konkretne oczekiwania, których realizacja, zdaniem części badaczy, daje podstawę do postrzegania jej w kategoriach skutecznego sposobu rozwiązywania palących problemów współczesnych społeczeństw, a więc wyzwań, przed jakimi stają nowoczesne państwa (Pestoff, Osborne, Brandsen, 2006; Osborne, Strokosch, 2013). Powszechne zastosowanie koprodukcji w obrębie rozbudowanego sektora publicznego ma przede wszystkim doprowadzić do wzrostu jakości i efektywności świadczonych usług (Needham, 2008; Clark, Brudney, Jang, 2013). Stanowiąca istotny oręż w walce

z wykluczeniem społecznym oraz generująca wśród obywateli poczucie zadowolenia i satysfakcji koprodukcja służyć ma również podnoszeniu poziomu zaufania do władz i całego sektora administracji publicznej, pobudzając rozwój kapitału społecznego (Watson, 2014; Jakobsen, 2012; Sześciło, 2015a).

Nie można jednak pominąć faktu, że każda z potencjalnych korzyści wpływających bezpośrednio z koprodukcji warunkowana jest wystąpieniem całego splotu sprzyjających okoliczności. Z tego powodu nie istnieje uniwersalna i niezawodna droga do rozwoju koprodukcji, która sprawdziłaby się w odniesieniu do wszystkich usług publicznych, gwarantując uzyskanie oczekiwanych rezultatów, czyli obopólnych i współmiernych korzyści dla wszystkich zaangażowanych stron. Dlatego w literaturze pojawiają się głosy wątpliwości, podważające zasadność postrzegania koprodukcji jako niezawodnego sposobu aktywizacji obywateli, budowania ich partnerskich stosunków z przedstawicielami sektora publicznego, a ostatecznie – poprawy wydajności usług publicznych (Sześciło, 2015b: 91). Wątpliwości te dotyczą wszystkich potencjalnie i realnie zaangażowanych stron – obywateli i reprezentantów sektora publicznego.

W odniesieniu do obywateli podstawową kwestię w tym wymiarze stanowi walka ze społecznym wykluczeniem. Jedną z głównych obaw dotyczy osób znajdujących się w niekorzystnej sytuacji życiowej. W literaturze rozważane jest zagadnienie podważania prawdopodobieństwa skuteczności potencjalnych prób ich społeczno-publicznej aktywizacji, dzięki której stać się mają aktywnymi koproducentami (Eriksson, Vogt, 2013; Brandsen, Helderma, 2012). Innymi słowy, główny problem polega na tym, jak ponownie zintegrować ze społeczeństwem jednostki, grupy i zbiorowości, które z różnych przyczyn znalazły się na „marginesie” życia społecznego, tracąc po drodze wszelkie umiejętności, nadzieje i chęci na podejmowanie walki z niesprzyjającymi okolicznościami, w których się znaleźli. Istotną kwestią jest również samoświadomość – a w zasadzie jej brak – dotycząca potencjalnego wkładu, jaki osoby wykluczone mogłyby wnieść, przyjmując koprodukcyjne postawy. Jak słusznie bowiem zauważa Tom Entwistle (2010), nie można pochopnie zakładać, że propozycja współpracy i zaangażowania w koprodukcję usług publicznych spotka się z pełnym entuzjazmem ze strony przedstawicieli zbiorowości, które dotychczas przyzwyczajone były jedynie do pełnienia ról biernych „odbiorców” publicznych świadczeń i usług, niewymagających od nich poświęcenia własnego czasu, energii czy innych elementów stanowiących ich potencjalny prywatny wkład w usługę (Entwistle, 2010).

Dlatego Kai Eriksson i Henri Vogt (2013) podkreślają, że pomimo dobrych intencji istnieje ryzyko, że koprodukcyjny charakter relacji i współpracy między obywatelami i sektorem publicznym będzie rozwijać się jedynie w środowiskach świadomych własnej wartości, przyczyniając się w ten sposób do eskalacji społecznych nierówności. Może się zatem okazać, że *rozwój koprodukcji bez strategii przeciwdziałania tym problemom spowoduje swoisty efekt mnożnikowy rozwarstwienia społecznego. Zamożni staną się jeszcze zamożniejsi, ponieważ będą mieli większe możliwości udziału w koprodukcji, a co za tym idzie, będą w stanie wyprodukować dla siebie więcej usług lepszej jakości. Posiadane przez nich zasoby łatwiej przyciągną zasoby publiczne. (...) Efektem może być zatem drastyczne pogłębienie różnic w jakości życia zbiorowego oraz otwarcie nowego obszaru wykluczenia społecznego – wykluczenia z udziału w tworzeniu usług publicznych, spowodowanego brakiem kapitału niezbędnego do partycypacji, a nie suwerenną, niewymuszoną deklaracją niezaangażowania* (Sześciło, 2015e: 18).

Jedyne racjonalne wyjście z tej sytuacji zdaje się stanowić uznanie przedstawianego przez teoretyków (Bovaird, 2007; Watson, 2014; Pestoff, Osborne, Brandsen, 2006; Sześciło, 2015a) założenia, że koprodukcja jako idea i realny mechanizm wdrażany do systemu usług publicznych jest narzędziem służącym do zwalczania, a nie intensyfikacji, negatywnych zjawisk społecznych, w tym wykluczenia. Planowane strategie działania (obejmujące właściwą alokację środków finansowanych i innych zasobów sektora publicznego) uwzględniać muszą dogłębną refleksję na temat potencjalnych skutków koprodukcyjnego zaangażowania w określone usługi przedstawicieli konkretnych grup społecznych. Analiza ta obejmować powinna każdy z poziomów organizacyjnych społeczeństw, tzn. przebiegać od możliwego wpływu na poszczególne jednostki (potencjalnych użytkowników), ich bezpośrednie otoczenie społeczne (np. rodziny) oraz szersze zbiorowości, których są członkami (od społeczności lokalnych po całe społeczeństwo). Dopiero w taki sposób koprodukcja ma szansę stać się skutecznym narzędziem w walce z wykluczeniem społecznym. Innymi słowy, *koprodukcja, tak jak rynek, musi podlegać regulacji i korektom ze strony administracji. W przeciwnym razie jej beneficjentami będą wyłącznie ci, którzy już na starcie znaleźli się na uprzywilejowanej pozycji ze względu na wyższy kapitał materialny, społeczny czy intelektualny* (Sześciło, 2015e: 18). Należy również uwzględnić fakt, że w każdym społeczeństwie można znaleźć grupy i jednostki, które z pełną świadomością i osobistą determinacją lokować się będą z dala od społecznego „zgiełku”, na marginesach społecznych. Te przysłowiowe „niebieskie ptaki”

nie dadzą się przekonać żadnymi argumentami do aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym, co należy uszanować i potraktować w kategoriach ich wolnego wyboru.

Kolejne problematyczne zagadnienie dostrzegane w ramach analizy potencjalnych skutków koprodukcji dotyczy redukcji kosztów związanych z realizacją usług publicznych. Zgodnie z przewidywaniami niektórych teoretyków oraz oczekiwaniami podmiotów podejmujących próby organizacji elementów sektora publicznego (wybranych usług) z uwzględnieniem koprodukcyjnego modelu jego zastosowanie powodować ma niemal automatyczne ograniczenie wydatków publicznych w tym zakresie (Needham, 2008; Clark, Brudney, Jang, 2013; Ross, Needham, Carr, 2015). Potencjalne źródło owych cięć stanowić ma przede wszystkim koproduktywne zaangażowanie użytkowników (obywateli), a więc przejście przez nich części odpowiedzialności za realizację określonych działań w ramach procesu przygotowania i/lub dystrybucji usług. Dzięki temu osiągalna stać się powinna właściwa redukcja kosztochłonnego zaangażowania profesjonalistów zatrudnianych w sektorze usług publicznych (pobierających stosowne wynagrodzenie za wykonaną pracę). Tym samym wkład publiczny zastępowany jest wkładem prywatnym obywateli (Brudney, 1984, 1990; Fledderus, Brandsen, Honingh, 2015). Należy jednak pamiętać, że efekt ten będzie miał pewne ograniczenia. Nie we wszystkich bowiem przypadkach i nie w każdym zakresie może dojść do ograniczenia zaangażowania profesjonalistów, tzn. zastąpienia ich obywatelami. Specyfika niektórych usług wymagać będzie stałej obecności reprezentantów sektora publicznego i koordynacji z ich strony ze względu na wymagane konkretne (szczególne) kwalifikacje, niezbędne do realizacji przedsięwzięcia usługowego. Delegacja zadań z profesjonalistów na użytkowników *de facto* nie musi każdorazowo wywoływać redukcji (części składowych) kosztów ogólnych danej usługi, prowadzi jedynie do ich częściowego przerzucenia na samych obywateli. W ogólnym rozrachunku globalny koszt wybranej usługi pozostawać może niezmienny i wiązać się jedynie z modyfikacją relacji udziału kosztów publicznych (ponoszonych przez administrację) i prywatnych (ponoszonych przez zaangażowanych obywateli) (Pestoff, 2006; Percy, 1984; Thomas, 1987). Jak podkreślają badacze, *zarówno stali producenci, jak i koproducenci muszą być gotowi do tego, aby zainwestować swój czas i pracę, a niekiedy również pieniądze (co dotyczy w głównej mierze sektora publicznego). W usługach, które opierają się na dużej koprodukcji przez konsumentów inwestycje dokonywane przez koproducentów często nie są brane pod uwagę*

przy finansowaniu i budżetowaniu usługi lub przy obliczaniu kosztów. Inwestycje koproducentów są jednak często znaczne pod względem czasu i nienamacalnych wysiłków, takich jak wsparcie, zachęta itp. Uznanie tych inwestycji ma zasadnicze znaczenie w projektowaniu systemów efektywnej koprodukcji (Verschuere, Brandsen, Pestoff, 2012: 1090, tłum. – G.G.). Dlatego zamiast uporczywego doszukiwania się możliwości cięć budżetowych jako rezultatów koproduktywnego zaangażowania użytkowników, a tym bardziej traktowania ich jako czynników warunkujących wdrożenie tego modelu, za bardziej właściwe uznać należy dążenie do osiągnięcia wzrostu wydajności i wzrostu jakości realizowanych usług (Verschuere, Brandsen, Pestoff, 2012; Pestoff, 2006, 2012a, 2012b), co przy przyjęciu perspektywy sektora publicznego można zamknąć w hasło: *otrzymujemy więcej za tyle samo*.

Nie mniej istotne okazać się mogą potencjalne problemy z wdrażaniem koprodukcji wynikające z obaw i postaw przedstawicieli sektora publicznego. Mowa tu przede wszystkim o nastawieniu profesjonalistów do modelowania usług zgodnie z koprodukcyjnym scenariuszem. Może być ono warunkowane co najmniej trzema czynnikami:

- postrzeganie własnej roli oraz konfrontowanie jej z rolami obywateli (potencjalnie koprodukujących użytkowników);
- posiadane umiejętności do projektowania i zarządzania usługami tego typu;
- konieczność dostosowania ich do realiów funkcjonowania systemu publicznego, obwarowanych instytucjonalnymi wymogami (Kaźmierczak, 2014: 40).

Już Stephen L. Percy (1984) twierdził, że ze strony przedstawicieli administracji spodziewać się można pewnego oporu wobec opracowania i zastosowania strategii koprodukcji. Profesjonaliści mogą bowiem postrzegać siebie jako jedynych i niezastępowalnych specjalistów posiadających wyjątkowe i dostosowane do realizowanych zadań kompetencje, których brak po stronie obywateli (potencjalnych użytkowników) wywoływać może niechęć i niezadowolenie z konieczności traktowania ich jako aktywnych i równouprawnionych partnerów, a nie jedynie biernych odbiorców usług. Wiąże się to również z obawami przed przekazaniem jakiegokolwiek odpowiedzialności klientom, którzy tradycyjnie byli określani przez swoje problemy, a nie posiadany potencjał i możliwości zaangażowania. Dostosowując się do wymogów tradycyjnego systemu usług publicznych, wielu specjalistów działało dotychczas z przekonaniem, że taki partnerski układ świadczyłby nawet o nieodpowiedzialności

z ich strony. A. Joshi i M. Moore (2003: 36, tłum. – G.G.) sugerują, że: *tam, gdzie dochodzi do koprodukcji, władza, autorytet i kontrola zasobów są podzielone między państwo i grupy obywateli w sposób współzależny i niejednoznaczny. Chociaż ostre, wyraźne granice między sferą publiczną i prywatną są wskaźnikami i składnikami skutecznych, odpowiedzialnych przedsięwzięć, to jednak pewne zatarcie tych granic może w niektórych okolicznościach być ceną uzgodnień dotyczących świadczenia usług, które faktycznie działają.* Dlatego podejmowanie prób rozwoju koprodukcji w usługach publicznych wymaga zmiany optyki postrzegania ról przypisywanych poszczególnym uczestnikom całego procesu z uwzględnieniem aprobaty i uznania ze strony profesjonalistów wobec możliwej samodzielności angażujących się obywateli (Boyle, 2014). W wielu przypadkach niezbędne będzie także okazanie profesjonalnego wsparcia koprodukującym użytkownikom, aby nie okazało się, że ich zaangażowanie nastrecza więcej problemów niż oczekiwanych rozwiązań (Rosentraub, Warren, 1987).

Pojawia się jeszcze kolejna wątpliwość związana z postrzeganiem koprodukcji jako modelu wymagającego drastycznych (w mniemaniu pracowników administracji publicznej) zmian dotychczasowych procedur i metod pracy. Budzić to może opór szczególnie ze strony pracowników silnie zbiurokratyzowanych instytucji. Wszelkie reformy i zmiany wywołują ich obawy (często nieuzasadnione) przed koniecznością przekwalifikowania się lub doksztalcania, a nawet obawiają się utraty zatrudnienia (Boyle, 2014). Zastrzeżenia budzi również kwestia samego zaangażowania, które bywa postrzegane jako nadmiernie czasochłonne i wymagające wykorzystania dodatkowych nakładów ze strony profesjonalistów. W ich odczuciach prowadzić to może do odwrócenia uwagi od priorytetowych zadań, a więc skutecznego świadczenia usług (Echeverri, Skalen, 2011). Jednocześnie pojawiają się obawy, że poprzez włączenie większej liczby uczestników w proces planowania i dostarczania usług trudny do osiągnięcia okaże się konsensus niezbędny do podjęcia właściwych działań (Levine, Fisher, 1984). W tych przypadkach zwolennicy koprodukcji postulują zachowanie spokoju ducha i cierpliwości potrzebnych do odpowiedniego zaznajomienia się pracowników sektora publicznego z mechanizmami koprodukcji (Boyle, 2014).

Do rozważenia pozostaje jeszcze kwestia konieczności dostosowania koprodukcyjnych działań do realiów funkcjonowania systemu publicznego obwarowanych instytucjonalnymi wymogami. W literaturze odnaleźć można

bowiem głosy, że specjaliści od usług publicznych często zmagają się z konfliktem i dylematem wartości (Bozeman, 2007; Schott, Van Kleef, Steen, 2015; Jaspers, Steen, 2020). Podejmując działania służące internalizacji koprodukcji w sektorze usług publicznych, stają przed koniecznością równoważenia „tradycyjnych” wartości administracji publicznej (takich jak: uczciwość, neutralność, legalność i bezstronność) z wartościami „rynkowymi” (takimi jak: efektywność, innowacyjność, zdolność reagowania i skuteczność) (Hood, 1991). Propagatorzy koprodukcji przyjmują jednak, że profesjonalizm cechujący reprezentantów administracji publicznej pozwoli im na sprawne i szybkie opracowanie strategii tłumiącej owe dylematy, wpłynie tym samym na skuteczność i efektywność usług, które są w ten sposób wytwarzane (Jaspers, Steen, 2020).

Koprodukcja nie powinna być postrzegana, jak słusznie zauważa T. Bovaird (2007), w kategoriach swoistego panaceum na leczenie wszystkich problemów związanych z usługami publicznymi. Należy bowiem brać pod uwagę spłoty różnych okoliczności, które nie zawsze pozwolą na osiągnięcie przewidywanych i oczekiwanych rezultatów. Nie mogą one jednak stanowić uzasadnienia dla porzucenia prób rozwoju koprodukcji usług publicznych, które zawsze są uwarunkowane społecznie i środowiskowo. Również J. Alford (2014) postuluje, że koprodukcja stanowić powinna – przy niemal nieograniczonym repertuarze jej odmian i form oraz wieloaspektowym charakterze – istotne wyzwanie dla reformatorów sektora publicznego i społeczeństwa, które ze względu na możliwe rezultaty warte jest podjęcia.

3.7. W kierunku ulepszonej koprodukcji – ujęcia modelowe i ewolucja koncepcji

Próbując określić ramy teoretyczne koprodukcji jako koncepcji funkcjonującej we współczesnej literaturze, warto zwrócić uwagę na dwa podstawowe fakty:

- do dnia dzisiejszego utrzymują się silne inklinacje teoretyczne w stosunku do podstawowych założeń koncepcyjnych dotyczących koprodukcji, opracowanych jeszcze w latach 70.–80. XX w., a więc niedługo po tym, jak pojawiły się pierwsze naukowe opisy tego zjawiska (Kaźmierczak, 2014; Sześciło, 2015a, 2015b; Bovaird, 2007; Watson, 2014; Pestoff, Osborne, Brandsen, 2006);
- niemal od samych początków zainteresowanie koprodukcją w równym stopniu wykazywali przedstawiciele dwóch nurtów naukowych: ekonomiści

dążący do rozwoju teorii zarządzania usługami (Normann, 1991; Venetis, Ghauri, 2004; Grönroos, 2007; Johnston, Clark, 2008; Osborne, Strokosch, 2013) oraz politolodzy i naukowcy zainteresowani rozwojem nurtu poświęconego administracji publicznej i zarządzaniu publicznemu (Whitaker, 1980; Brudney, England, 1983; Alford, 1998; Pestoff, 2006; Bovaird, 2007; Osborne, Strokosch, 2013).

Obydwa podejścia rozwijały się równolegle, jednak długo bez prób weryfikacji służącej potencjalnej integracji wzajemnych ustaleń (Kaźmierczak, 2014; Brudney, England, 1983; Osborne, Strokosch, 2013). Choć są one spójne w wielu kwestiach problemowych, wykazując analogię artykułowanych wniosków empirycznych i proponowanych na ich podstawie założeń teoretycznych, to jednocześnie różnią się w istotny sposób, co tłumaczy utrzymującą się rozdzielność obydwu perspektyw. Różnice te zogniskowane są zasadniczo wokół dwóch zagadnień.

Pierwsze zagadnienie dotyczy miejsca koprodukcji w systemie usług, co determinuje jej integralny (niezbywalny) lub dodatkowy (wywołany) charakter. W perspektywie ekonomicznej koprodukcja traktowana jest bowiem jako niezbywalny element procesu świadczenia usług. Postrzega się ją w charakterze istotnego i treściowego procesu interakcji pomiędzy dowolną organizacją usługową i użytkownikami jej usług w procesie ich świadczenia (Grönroos, 2007). Wynika to bezpośrednio z uznawania specyfiki produkcji i świadczenia usług, odróżniającej je od produktów. W konsekwencji nie ma tu możliwości pominięcia lub uniknięcia koprodukcji, która przez R. Normanna (1991) ujmowana jest jako *moment prawdy* świadczenia usług. W warunkach rynkowych działania służące kształtowaniu właściwego (pożądanego i skutecznego) schematu przygotowania, dystrybucji i świadczenia usług nie polegają zatem na „dodawaniu” koprodukcji do usług, ale raczej na wyszukiwaniu i implementacji sposobów zarządzania oraz pracy nad jej wpływem na efektywne świadczenie usług publicznych (Radnor et al., 2014).

W literaturze z zakresu administracji publicznej i zarządzania publicznego, w której podejmowana jest kwestia koprodukcji w realizacji polityki publicznej oraz w projektowaniu i świadczeniu usług publicznych, opisuje się to zjawisko jako element charakteryzujący odmienny względem tradycyjnego model świadczenia usług publicznych. W przyjmowanej tu perspektywie *urzędnicy publiczni ponoszą wyłączną odpowiedzialność za projektowanie i świadczenie usług obywatelom* (Pestoff, 2006: 506, tłum. – G.G.), co oznacza, że koprodukcja

traktowana jest jako opcjonalny element, który należy wypracować i wdrożyć do operacyjnego procesu świadczenia usług. Produkcja i konsumpcja usług stanowią rozdzielne etapy, a usługi publiczne są *konceptualizowane jako produkty zaprojektowane i wyprodukowane przez publicznych decydentów i specjalistów usług oraz konsumowane przez ich użytkowników* (Radnor et al., 2014: 408, tłum. – G.G.). Koprodukcja może odbywać się zatem wyłącznie w wyniku podjęcia celowych działań służących zaangażowaniu użytkowników (obywateli) w proces przygotowania i dystrybucji usług (Alford, 2009, Brudney, England, 1983) – stanowi *normatywne, dobrowolne dobro, które powinno dodawać wartości do procesu produkcji usług publicznych* (Osborne, Strokosch, 2013: 45, tłum. – G.G.).

Drugim zagadnieniem, stawiającym w opozycji obydwie perspektywy, jest kwestia preferowanego poziomu analizy zjawiska koprodukcji. Badacze reprezentujący nurt nauk ekonomicznych przejawiają skłonność do opisywania koprodukcji w mikroskali, a więc przez pryzmat dobrowolnych działań poszczególnych klientów. Badają więc poziom indywidualnego uczestnictwa, skupiając się na zarządzaniu partycypacją klientów. W takim ujęciu koprodukcja definiowana jest często jako *współpraca między indywidualnym klientem a dostawcą usług publicznych poprzez zapewnienie w bezpośredniej interakcji zasobów do produkcji usługi, która zaspokaja przede wszystkim indywidualne potrzeby klienta* (Petukienė, 2010: 138, tłum. – G.G.).

Natomiast w perspektywie przyjmowanej w literaturze z zakresu administracji publicznej i zarządzania publicznego koprodukcja postrzegana jest przeważnie jako środek modernizacji systemu świadczenia usług publicznych, służący w głównej mierze rozwojowi demokracji obywatelskiej. Dlatego zasadniczy ciężar analizy skupiony jest wokół kolektywnych (zbiorowych) form koprodukcji (Brudney, England, 1983; Alford, 1998; Paarlberg, Gen, 2009), w ramach której *użytkownicy usług i ich społeczności mogą (powinni) być częścią planowania i świadczenia usług* (Bovaird, 2007: 846, tłum. – G.G.).

Przedstawione różnice konceptualne przyczyniły się do wyodrębniania w literaturze dwóch głównych koncepcji (modeli/trybów) koprodukcji. Opisywana przez ekonomistów w ramach teorii usług określana jest mianem *koprodukcji konsumenckiej* (*Consumer co-production*), natomiast koncipowana przez badaczy zajmujących się rozwojem teorii zarządzania publicznego nazywana jest *koprodukcją partycypacyjną* (*Participative co-production*).

Koprodukcja konsumencka wynika z nierozzerwalności produkcji i konsumpcji podczas świadczenia usług. Skupia się na zaangażowaniu indywidualnych

konsumentów na etapie operacyjnym procesu produkcji usług w celu zrównoważenia ich oczekiwań i doświadczenia z usługą (Osborne, Strokosch, 2013). W tym trybie koprodukcja staje się głębokim przekształceniem zarządzania usługami publicznymi w sposób interaktywny i systemowy, w którym doświadczenie i wyniki są negocjowane między użytkownikiem usługi i jej dostawcą, a nie zdominowane przez wizje samych specjalistów. Oznacza to wzmocnienie pozycji użytkownika w procesie produkcji usługi jako kluczowego arbitra jej jakości i wydajności (Vargo, Maglio, Archpru Akaka, 2008). Oczywiście, takie upodmiotowienie użytkownika stanowiło jeden z głównych celów reform usług publicznych realizowanych w wielu krajach, z różnym rozmachem i skutkiem przez kilka ostatnich dziesięcioleci (Osborne, 1994; Skelcher, 1993). Koprodukcja konsumencka przeformułowała te ambicje w sposób, który pozwala traktować ją jako naturalną część procesu produkcji usług – oferuje konkretne podejścia do jej osiągnięcia. Może to być jakościowy krok naprzód w dążeniu do tego, aby wzmocnienie indywidualnych użytkowników stało się rzeczywistością w usługach publicznych. Jak jednak podkreśla m.in. S.P. Osborne, *koprodukcja konsumencka nie bierze pod uwagę potrzeb użytkowników usług jako zbiorowości, wpływania na usługi publiczne na poziomie planowania strategicznego lub na uwzględnianie potrzeb przyszłych użytkowników usług* (Osborne, Strokosch, 2013: 38, tłum. – G.G.).

Z kolei koprodukcja partycypacyjna jest konsekwencją dążenia do poprawy jakości istniejących usług publicznych poprzez włączenie mechanizmów partycypacyjnych na etapie planowania strategicznego i projektowania procesu produkcji usług. Jej głównym celem nie jest, jak w koprodukcji konsumenckiej, wzmocnienie pozycji, ale *de facto* inicjacja rzeczywistego uczestnictwa użytkowników – obywateli (Radnor et al., 2014). Dlatego jest ona konceptualizowana nie na poziomie indywidualnego, ale zbiorowego zaangażowania. W tym trybie udział obywateli jako użytkowników konkretnych usług dotyczy w znacznym stopniu ich roli w procesie planowania służącego dostosowaniu systemu usług publicznych do realnych potrzeb obywateli (Simmons, Birchall, 2005), ale stanowiąc również drogę do innych pożądaných rezultatów społecznych (Beresford, 2001).

W ostatnich latach podjęta została próba integracji obydwu wizji koprodukcji. Zdecydowali się na to S. P. Osborne i Kirsty Strokosch (2013), którzy starając się wyjść naprzeciw dostrzeganym problemom administracji publicznej, zaproponowali nową interpretację przy uwzględnieniu podejścia dominującego w paradygmacie marketingowym, tak aby stworzyć bardziej holistyczną teorię

koprodukcji usług publicznych. Powstało w ten sposób trzecie ujęcie konceptualne, które przez samych autorów określone zostało mianem *koprodukcji ulepszonej* (*Enhanced co-production*). *W tym trzecim trybie mechanizmy konsumenckie w operacyjnym świadczeniu usług publicznych są połączone z partycypacyjnymi na poziomie planowania strategicznego, aby wygenerować potencjał efektów transformacyjnych w całym systemie dostarczania usług publicznych. Nie chodzi tu jedynie o wzmocnienie pozycji użytkowników w ramach obecnych paradygmatów usług lub ich udział w planowaniu przyszłych usług w ramach tego paradygmatu. Celem jest doprowadzenie do realnych zmian obecnego paradygmatu usług i dostosowanie go do potrzeb obywateli* (Osborne, Strokosch, 2013: 39, tłum. – G.G.).

Uprzedzając zarzuty o zwyczajne nałożenie na siebie przesłanek dwóch wcześniejszych trybów koprodukcji (nabierającego charakteru działania arytmetycznego), autorzy trzeciej perspektywy argumentowali, iż generuje ona postęp o charakterze geometrycznym, stanowiąc potencjał dla oczekiwanych zmian systemowych. Ulepszony model koprodukcji wyraźnie formułuje rolę obywateli – użytkowników usług jako *siłę napędową transformacyjnych działań poprzez połączenie ich doświadczenia na poziomie operacyjnym w zakresie świadczenia usług publicznych z ich zaangażowaniem na poziomie strategicznym – nie tylko po to, by zaplanować rozwój istniejących usług, ale raczej zakwestionować ich ogólny projekt* (Osborne, Strokosch, 2013: 40, tłum. – G.G.).

Schematyczne porównanie trzech opisanych perspektyw (trybów) koprodukcji przedstawione zostało w tabeli 5.

Zaproponowany – *ulepszony* – sposób ujmowania koprodukcji nadaje jej charakter zjawiska stanowiącego element procesu kształtowania i dystrybucji usług publicznych, generujący szanse na osiągnięcie nowej jakości poprzez zaangażowanie obywateli we współpracę z usługodawcami (profesjonalistami – reprezentantami sektora publicznego) w tworzeniu i implementacji systemu usług publicznych, odpowiadającego na realne zapotrzebowanie społeczeństwa.

Wizja takiej tranzycji systemowej przyświecała badaczom koprodukcji już w latach 80. XX w., toteż proponowane przez nich rozwiązania konceptualne zachowują aktualność. Schematycznej konfrontacji „starego” modelu usług publicznych z jego „nową” wersją uwzględniającą obecność koprodukcji, opisywaną m.in. przez Jeffrey’a L. Brudney’a i Roberta E. Englanda (1983), dokonał P. Kaźmierczak (2014: 11), wypuklając trzy zasadnicze różnice:

1. *o ile „stary” model zakłada całkowity rozdział sektora publicznego, ponoszącego pełną i wyłączną odpowiedzialność za podaż usług publicznych, od obywateli,*

- którzy tworzą na nie popyt, o tyle „nowy” przyjmuje, iż obie „sfery aktywności” – służby i administracja publiczna z jednej strony, z drugiej obywatele – częściowo się pokrywają; koprodukcja odbywa się we wspólnej ich części;
- o ile „stary” model rolę obywateli sprowadza do konsumpcji oferowanych im usług oraz zgłaszania o nich opinii czy to pozytywnych (akceptacja), czy negatywnych (poprzez komunikowanie różnego typu skarg i wniosków zgodnie z przewidzianymi procedurami albo też poprzez ich odrzucenie i tworzenie nowego popytu), o tyle „nowy” zakłada, iż wkład i feedback obywateli stanowi integralny, „wewnętrzny”, element procesu dostarczania usług;
 - o ile w „starym” modelu usługi są wyłącznym dziełem sektora publicznego, o tyle w „nowym” są koprodukowane przez służby publiczne i obywatele, przy czym to, w jakim stopniu są one wspólnym ich dziełem, zależy od zakresu zaażebiania się wkładów obu stron.

Tabela 5. Modele koprodukcji funkcjonujące w literaturze

		Koprodukcja		
		konsumencka	partycypacyjna	ulepszona
Elementy różnicujące	miejsce w systemie usług publicznych	integralny (niezbywalny) element	dodatkowy (wywołany) element	dążenie do nadania koprodukcji charakteru integralnego
	poziom podejmowanej analizy	jednostkowy (aktywność poszczególnych usługobiorców)	zbiorowy (aktywność określonych grup/zbiorowości usługobiorców)	połączenie poziomu jednostkowego i zbiorowego
	wpływ na użytkownika (konsumenta/obywatela)	rozwój (rozszerzenie) zaangażowania	inicjowanie (pobudzanie) zaangażowania	zdolność (potencjał) generowania transycji systemu usług publicznych

Źródło: Opracowanie własne.

W tym zakresie najbardziej szczegółową analizę przeprowadzili S.P. Osborne, Zoe Radnor i Kristy Strokosch (2016), którzy swoją typologię oparli na zestawieniu funkcjonujących w literaturze (omówionych powyżej) ujęć

koprodukcji konsumenckiej (integralnej, niezbywalnej) oraz partycypacyjnej (dodatkowej, wywołanej) z perspektywą usług indywidualnych (angażujących pojedyncze podmioty) oraz określonych mianem systemowych (realizowanych przy zaangażowaniu większej liczby partnerów). W opiniach tych autorów uzyskane w ten sposób zestawienie, o cechach czysto heurystycznych (tab. 6), integruje dotychczas wypracowane kluczowe teoretyczne perspektywy idei koprodukcji.

Tabela 6. Kluczowe wymiary koprodukcji w ujęciu Stephen'a P. Osborne'a, Zoe Radnor i Kristy Strokosch

		Miejsce koprodukcji	
		usługi indywidualne (realizowane przez pojedyncze podmioty)	usługi systemowe (realizowane przy zaangażowaniu większej liczby partnerów)
Natura koprodukcji	konsumencka (integralna, niezbywalna)	koprodukcja (<i>co-production</i>)	współkonstruowanie (<i>co-construction</i>)
	partycypacyjna (dodatkowa, wywołana)	współprojektowanie (<i>co-design</i>)	współinnowacja (<i>co-innovation</i>)

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Osborne, Radnor, Strokosch, 2016.

Zjawisko to nabiera tu czterowymiarowego charakteru. W pierwszym wymiarze określone zostało jako „czysta” *koprodukcja (co-production)*, w ramach której użytkownik współtworzy doświadczenie i wyniki usługi (wartości publiczne) poprzez ścisłą współpracę z przedstawicielami sektora publicznego (Etgar, 2008). Proces ten (tzn. aktywny udział obywateli) nie jest dodatkowy, ale raczej nieodłącznie związany z naturą usługi publicznej jako „usługi”, co powoduje, że może być ze strony użytkownika nieświadomy. Właśnie dlatego ten typ koprodukcji określa się mianem „technicznej” – niemożliwe jest bowiem świadczenie jakiegokolwiek formy usługi bez co najmniej minimalnego zaangażowania użytkowników, bez podstawowego zakresu czynności wynikających z woli i/lub faktu korzystania z usługi. Co ważne i godne szczególnego podkreślenia, potencjalny opór ze strony przymuszonego lub niechętnego

użytkownika usług jest tak samo aktem współprodukcji jak chęć zaangażowania. Kluczową kwestię stanowi zatem świadomość, że takiej koprodukcji nie sposób uniknąć, pominąć lub zbagatelizować, ponieważ jest to elementarna część procesu świadczenia usług. Nie oznacza to, że zarówno użytkownicy, jak i profesjonalści nie mogą wykazać się tutaj wzmożonym zaangażowaniem tylko dlatego, że proces ten ma charakter techniczny i nieunikniony. Wręcz przeciwnie, standardowo od każdej ze stron oczekiwana jest maksymalizacja wysiłków powiększających szanse na osiągnięcie określonej wartości lub jej pomnożenie. Dlatego profesjonalści i użytkownicy mogą zdecydować się na udział w tym procesie, przyjmując postawę sprzyjającą poprawie jakości dostarczanych usług, albo nie wykazywać szczególnego zainteresowania daną usługą i zaakceptować konsekwencje tego wyboru w postaci prawdopodobieństwa uzyskiwania ograniczonych (minimalnych) wartości (Osborne, Radnor, Strokosch, 2016).

Drugi wymiar odnosi się do założeń badaczy reprezentujących nurt nauk ekonomicznych, traktujących koprodukcję jako świadome, dobrowolne, a przede wszystkim wywołane zjawisko, będące rezultatem celowych działań służących poprawie (wzbogaceniu) procesu projektowania i świadczenia usług publicznych. Określone mianem *współprojektowania* (*co-design*) jest identyfikowane głównie z dążeniem do podniesienia poziomu wydajności istniejących usług publicznych poprzez aktywne zaangażowanie ich indywidualnych użytkowników (Lengnick-Hall, Claycomb, Inks, 2000; Steen, Manschot, De Koning, 2011). Tym różni się zatem od „technicznej” koprodukcji, że wychodzi poza ramy podstawowych (minimalnych) form zaangażowania odbiorców usług – od obydwu uczestniczących stron wymaga podejmowania wzmożonych i często niestandardowych form aktywności.

W trzecim wymiarze autorzy tego zestawienia przenieśli uwagę na usługi systemowe, a więc realizowane nie przy zaangażowaniu pojedynczych podmiotów, ale obejmujące większą ich liczbę. Jest to *współkonstruowanie* (*co-construction*). W tym przypadku również mamy do czynienia z koprodukcją konsumencką (niezbywalną), jednak odbywa się ona w ramach współdziałania z systemem usług jako całości, aby wspólnie współtworzyć określone doświadczenie usługowe (Schembri, 2006). Chodzi o to, jak doświadczenie usługowe integruje się z ogólnymi doświadczeniami życiowymi odbiorców usług. *Z jednej strony osobiste doświadczenie użytkowników usług wpłynie na sposób, w jaki angażują się oni w usługi, oraz na to, jakie cechy, oczekiwania lub umiejętności będą*

wnosić do usługi. Jest to część ich wspólnej budowy systemu usług. Zarazem przeżywane doświadczenie bycia w systemie usług wpłynie na ich całe życie (Osborne, Radnor, Strokosch, 2016: 12, tłum. – G.G.).

Czwarty wymiar koprodukcji identyfikowany jest ze świadomym i dobrowolnym zaangażowaniem użytkowników usług (koprodukcja partycypacyjna), podejmowanym jednak nie tylko w celu prostego zwiększania wydajności istniejących (standardowych) usług, ale raczej wypracowania dla nich nowych procedur. Ten typ koprodukcji określony został jako *współlinnowacja* (*co-innovation*). Jej uczestnicy skupiają się nie tyle na samej usłudze, ale bardziej na tym, jak jest ona wytwarzana w ramach holistycznego systemu usług oraz jak wprowadzić do niej nowatorskie rozwiązania (nowe formy organizacji i świadczenia), aby usprawnić osiągnięcie oczekiwanych wyników (Lee, Olson, Trimi, 2012).

3.8. Podsumowanie

Presja finansowa i rosnące oczekiwania obywateli dotyczące bardziej dostępnych i elastycznych form świadczenia usług publicznych, w kontekście dominujących wyzwań ekonomicznych i społecznych, w tym związanych z procesem starzenia się społeczeństwa, stanowiły w ostatnich latach istotne źródło zmian w sektorze publicznym. Na całym świecie rządy wprowadzają mniej lub bardziej owocne reformy struktur administracyjnych, poddając je pogłębionej restrukturyzacji, zmieniając przy tym zarówno sposoby, jak i zakres ich działalności za pomocą różnych rozwiązań. Coraz częściej podejmowane są próby rozwoju realnego współdziałania obywateli na każdym etapie opracowania, wdrażania i ewaluacji usług publicznych. Dąży się zatem do bezpośredniej integracji wysiłków usługodawców i usługobiorców, lokując je tam, gdzie odniesienie sukcesu okazuje się bardziej prawdopodobne (Austen, 2016). Jak wykazano, jest to również pole dla potencjalnego rozwoju idei koprodukcji beneficjentów usług publicznych.

Szeroki przegląd rodzimej i zagranicznej literatury uwidacznia wielowymiarowość i wieloaspektowość koprodukcji, zarówno na płaszczyźnie praktycznej, a więc w procesie realizacji konkretnych usług, jak i koncepcyjnej, związanej z obecnymi w literaturze propozycjami ram koncepcyjnych opisu tego zjawiska. Przeprowadzona analiza pozwoliła na uzyskanie perspektywy autorskiej operacjonalizacji pojęć stanowiących szkielet dla zaprojektowanego i zrealizowanego przedsięwzięcia badawczego służącego opisowi koprodukcji usług społecznych

jako źródła produktywności osób starszych. W tym wymiarze pojęcie *kopro-
dukcja* będzie definiowane w następujący sposób:

Koprodukcja usług publicznych to współpraca usługodawców i usługobiorców w zakresie opracowania, wdrażania i ewaluacji tych usług, opierająca się na dobrowolnym wnoszeniu i realnym wykorzystaniu wkładu usługobiorców stanowiącego ich indywidualne zasoby, generująca powstawanie określonych wartości bezpośrednio dla usługobiorców i/lub szeroko rozumianego otoczenia społecznego.

Koprodukcja usług społecznych źródłem osobistej i społecznej produktywności osób starszych – próba nakreślenia perspektywy socjologicznej

4.1. Wprowadzenie

Zbudowanie socjologicznego opisu zjawiska koprodukcji i produktywności osób starszych w społecznych usługach publicznych wymaga połączenia dotychczasowych kategorii pojęciowych oraz uzupełnienia ich o kolejne niezbędne elementy, dopełniające autorską propozycję i stanowiące podstawy właściwej operacjonalizacji problemu badawczego, określającego kierunki empirycznej weryfikacji przyjętych założeń. Dotychczas zagadnienia koprodukcji i produktywności osób starszych nie były poddawane analizie socjologicznej uwzględniającej ich współwystępowanie i wzajemny determinizm. Wypada zatem stanowczo podkreślić, że zaproponowane rozstrzygnięcia stanowią jedynie autorską wizję i próbę konsolidacji definicyjnej, tworzącej schemat pojęciowy, który w przyszłości podlegać może dalszej analizie i rozwojowi.

Dlatego niniejszy rozdział otwierają delimitacja pojęciowa usług społecznych w kontekście ich specyfiki dla rozwoju koprodukcji oraz rozważania dotyczące kwestii przygotowania państwa (administracji publicznej pełniącej rolę usługodawcy) do koprodukcji osób starszych. Opis ten uzupełniony zostanie prezentacją konkretnego elementu polityki społecznej polskiego Rządu – Programu Wieloletniego „Senior+”, stanowiącego odpowiedź na szereg wyzwań, związanych z planowaniem i kształtowaniem polityki w obszarze aktywności społecznej osób starszych.

Podstawowymi kategoriami pojęciowymi – oprócz prezentowanych już w poprzednich rozdziałach definicji: *koprodukcja*, *produktywność osobista i społeczna osób starszych* – wybranymi do analizy i opisu omawianych zagadnień,

będą: *kapitał ludzki* oraz *kapitał społeczny*, traktowane w kategoriach indywidualnych zasobów osób starszych, potencjalnie wykorzystywanych w podejmowanych aktach koprodukcyjnych.

To właśnie zestawienie tych pojęć w odniesieniu do założeń Programu Wieloletniego „Senior+” zachęciło autora do opracowania spójnego schematu operacyjnego, służącego poszukiwaniu wzajemnych związków między zasobami (kapitałem ludzkim i społecznym) osób starszych, wykorzystywanymi w trakcie aktów koprodukcyjnych podejmowanych w organizowanych usługach, a uzyskiwanymi rezultatami tych usług, stanowiącymi potencjalnie przejawy osobistej i społecznej produktywności ich beneficjentów. Schemat ten zaprezentowano i omówiono w ostatnim podrozdziale, który odgrywa podwójną rolę – z jednej strony stanowi podsumowanie dotychczasowych rozważań teoretycznych, a z drugiej strony jest wstępem do metodologii badań własnych autora, zrealizowanych na potrzeby prezentowanej pracy.

4.2. Koprodukcja usług społecznych – specyfika zjawiska

Usługi społeczne, obok usług administracyjnych i technicznych (komunalnych), stanowią jedno z trzech podstawowych rodzajów usług publicznych, a więc zarządzanych, organizowanych i finansowanych głównie przez sektor państwowy lub na jego zlecenie (Żuk, 2007). Są one realizowane w obrębie newralgicznego wymiaru polityki publicznej państwa, jaki stanowi zazwyczaj *polityka społeczna*, która *poprzez instrumentalne wykorzystanie władzy w państwie służy do korygowania mechanizmów rynkowych w celu osiągnięcia wszechstronnego dobrobytu wszystkich obywateli, uwzględniającego występujące między różnymi grupami nierówności społeczno-ekonomiczne oraz nierówności władzy. Dla osiągnięcia powszechnego dobrobytu obywateli państwo realizuje cele gospodarcze związane ze wzrostem ogólnego poziomu życia oraz cele społeczne, które mają zapewnić wszechstronność dobrobytu i jego równomierny rozkład, a także wzmacnianie grup najsłabszych* (Szarfenberg, 2007: 34).

Polityka społeczna ukierunkowana jest zatem na określone cele, których urzeczywistnienie ma się przyczynić przede wszystkim do niwelowania nierówności społecznych, zaburzających kierunkowy rozwój całego społeczeństwa. Obejmuje ona więc działania i przedsięwzięcia służące poprawie i/lub utrzymaniu na określonym poziomie warunków życia ludności, determinuje tym samym jego jakość (Zgliczyński, 2017; Dobrowolski, 2017; Przywojska, 2016).

W tym kontekście istotne jest określenie czynników uzasadniających postrzeganie usług społecznych jako specyficznej kategorii świadczeń publicznych. Dokonały tego m.in. Stanisława Golinowska i Katarzyna Tymowska (1984: 24), wskazując na następujące cechy tego typu usług:

- stanowią wyraz realizacji podstawowych zasad polityki społecznej państwa;
- potrzeby zaspokajane za ich pośrednictwem podlegają jednoczesnej kreacji (obowiązkowej konsumpcji), co wyklucza oddziaływanie mechanizmu rynkowego;
- odgrywają istotne znaczenie w procesie reprodukcji ilościowej i jakościowej zasobów pracy oraz zmniejszają negatywne skutki produkcji;
- ich realizacja determinuje kształt i strukturę konsumpcji.

Istotną charakterystykę usług społecznych przygotowali również eksperci Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów, określając więzkę cech utożsamianych z tymi świadczeniami organizowanymi jako zadania administracji publicznej krajów członkowskich Unii Europejskiej:

- są to usługi zorientowane na osobę, przeznaczone do zaspokajania życiowych potrzeb człowieka, zwłaszcza potrzeb słabszych grup w społeczeństwie;
- zapewniają ochronę przed ogólnymi i szczególnymi zagrożeniami dla życia oraz pomagają w realizacji osobistych wyzwań i w sytuacjach kryzysowych;
- świadczone są również na rzecz rodzin, w kontekście zmiany wzorców rodziny, wspierania ich roli w opiece nad młodymi i starszymi członkami rodziny, jak również nad osobami niepełnosprawnymi, kompensują ewentualny rozpad rodzin;
- są to kluczowe instrumenty ochrony podstawowych praw człowieka i ludzkiej godności;
- pełnią rolę zapobiegawczą i integrują społecznie wszystkich członków populacji, niezależnie od ich stanu posiadania czy dochodów;
- przyczyniają się do zwalczania dyskryminacji, zapewnienia równości płci, poprawy warunków życia i tworzenia równych szans dla wszystkich, zwiększając tym samym zdolność jednostek do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym (Grewiński, 2013: 31).

Większość autorów zgadza się z opinią, że nadanie poszczególnym usługom kategorii „społecznych” wynika w głównej mierze z wyodrębnienia określonych form usług osobistych z prywatnych zależności i ich instytucjonalizacji (Krzyszowski, 2015: 10). Podstawowym celem tych usług jest kształtowanie warunków

życia i współżycia społecznego, odpowiadających wizjom i oczekiwaniom społecznym oraz podnoszenie i/lub utrzymywanie określonego poziomu życia jednostek, grup i zbiorowości, którym usługi te są dedykowane (Żuk, 2007).

Z poczynionych ustaleń wynika również, że tym, co szczególnie wyróżnia usługi społeczne spośród pozostałych usług publicznych, jest adresowanie ich do wybranych części społeczeństwa, grup i jednostek, których sytuacja życiowa (a często obciążenie problemami) uznana została za wymagającą zewnętrznej (instytucjonalnej) interwencji. W literaturze oraz praktyce społecznej sytuacje takie identyfikowane są z występowaniem tzw. ryzyka socjalnego, czyli okoliczności kryzysowych generujących zasadność, a często konieczność zastosowania (skorzystania z) zewnętrznego wsparcia, konkretnych procedur, opracowanych i wdrażanych w imieniu społeczeństwa przez powołane do tego instytucje państwowe, których celem jest pomoc w rozwiązaniu konkretnych problemów, a w efekcie – niwelowanie zdiagnozowanego ryzyka socjalnego. Przyjęcie takiej perspektywy nabiera podwójnego znaczenia. Po pierwsze, pozwala na wyróżnienie usług społecznych spośród pozostałych świadczeń organizowanych przez sektor państwowy. Po drugie, unaocznia wewnętrzne różnicowanie tych usług, których realizacja stanowi odpowiedź na różne, często dynamicznie zmieniające się potrzeby. W tej kwestii warto odwołać się do klasyfikacji opracowanej przez Ryszarda Szarfenberga (2010b: 18), który wyróżnił osiem typów ryzyka socjalnego, generujących zapotrzebowanie na specyficzne usługi społeczne:

- choroba – ubezpieczenie chorobowe, pomoc społeczna dla osób chorych, opieka zdrowotna, zdrowie publiczne, bezpieczeństwo i higiena, opieka, pielęgnacja;
- niepełnosprawność – ubezpieczenie rentowe, pomoc społeczna dla osób niepełnosprawnych, rehabilitacja lecznicza, zawodowa, społeczna, pedagogiczna, psychologiczna, opieka, pielęgnacja;
- starość – ubezpieczenie emerytalne, pomoc społeczna dla osób starszych, pomoc w codziennym funkcjonowaniu, opieka, pielęgnacja;
- śmierć członka rodziny – ubezpieczenie rentowe, pomoc społeczna dla sierot, sprawienie pogrzebu, pomoc psychologiczna;
- rodzina, dzieci – edukacja, poradnictwo rodzinne, rodzicielstwo zastępcze, opieka instytucjonalna, pielęgnacja;
- bezrobocie – ubezpieczenie od bezrobocia, pomoc społeczna dla bezrobotnych, pośrednictwo pracy; poradnictwo zawodowe, edukacja, szkolenia;

- mieszkalnictwo – pomoc społeczna dla osób bezdomnych, zapewnienie schronienia dla bezdomnych;
- wykluczenie społeczne i pozostałe – pomoc społeczna, praca socjalna, resocjalizacja społeczna.

Kategoria usług społecznych identyfikowana jest zatem ze świadczeniami, które skierowane są do ludzi lub związane z nimi, z bezpośrednim zaspokajaniem ich potrzeb, a także z dążeniem do pozytywnego oddziaływania na nich. Usługi te określane są mianem *społecznych* również z powodu pochodzenia od określonej zbiorowości lub jej reprezentantów (samorządu lokalnego lub państwa) i finansowania ich ze środków publicznych (Janoś-Kresło, 2002; Grewiński, 2013). Usługi społeczne należą zatem do grupy świadczeń społecznych, które służą zaspokajaniu indywidualnych potrzeb. Jak słusznie podkreśla Mirosław Grewiński (2021: 72), *jedną z głównych cech wszystkich wymiarów usług społecznych jest koncentracja na szczególnych potrzebach jednostek. Postanowienia dotyczące usług społecznych obejmują szeroki zakres indywidualnych potrzeb, a w efekcie wynikają z indywidualnych potrzeb jednostki, a nie z góry określonych ram świadczenia usług*. Co ważne, najczęściej uzyskiwane są bezekwiwalentnie, nie stanowią więc należnego wynagrodzenia za wykonaną pracę, lecz są finansowane lub współfinansowane ze środków publicznych (Rysz-Kowalczyk, 2002: 208). To sprawia, że usługi społeczne kwalifikowane mogą być do grona dóbr publicznych. Ich nabywanie i wykorzystywanie przez duże grupy ludności generuje dostrzegalne efekty zewnętrzne ich konsumpcji, co oznacza, że pełnią one funkcję użyteczności, stanowiąc źródło korzyści dla społeczeństwa (Iwankiewicz-Rak, 2012: 26). Bezpośrednie ukierunkowanie usług społecznych na ich odbiorców stanowi źródło wsparcia dla nich samych, a pośrednio staje się czynnikiem zmian (poprawy) sytuacji najbliższego otoczenia społecznych tych osób (Grewiński, 2021: 70).

Istotne jest zatem wyodrębnienie cech dystynktywnych usług społecznych, które nadają im szczególnego charakteru. W syntetyczny sposób dokonał tego R. Szarfenberg (2011: 66–67), wskazując na następujące właściwości:

- polegają na bezpośrednim zajmowaniu się ludźmi, są obowiązkowe w konsumpcji oraz opierają się na prawach socjalnych;
- udzielane są nieodpłatnie dla obsługiwanych lub ewentualne odpłatności nie pokrywają pełnych kosztów;
- udzielane są przez ludzi spoza najbliższego kręgu więzi uczuciowych;
- finansowane są ze środków zebranych dobrowolnie i/lub obowiązkowo od innych członków społeczeństwa, jednak nie samych usługujących;

- udzielane są przez profesjonalistów, mają charakter pomocy, wspomagania obsługiwanych w ich funkcjonowaniu.

Usługom społecznym przyznaje się zatem specyficzne funkcje, a źródłem ich spełnienia jest powszechna realizacja tych usług. Wyróżniane są najczęściej następujące funkcje:

- reprodukcyjna – podnoszenie jakości kapitału ludzkiego jako czynnika produkcji;
- motywacyjna – konsumpcja usług społecznych poprawia jakość pracy, gdyż zwiększa aspiracje konsumpcyjne;
- profilaktyka, diagnostyka, terapia i rekonwalescencja – utrzymywanie dobrego zdrowia;
- powiększanie zasobów wiedzy i kwalifikacji;
- pobudzanie ruchliwości przestrzennej i ruchliwości społecznej;
- kształtowanie i upowszechnianie nowych potrzeb;
- wpływanie na systemy wartości, motywacje i zachowania (Szarfenberg, 2011: 71).

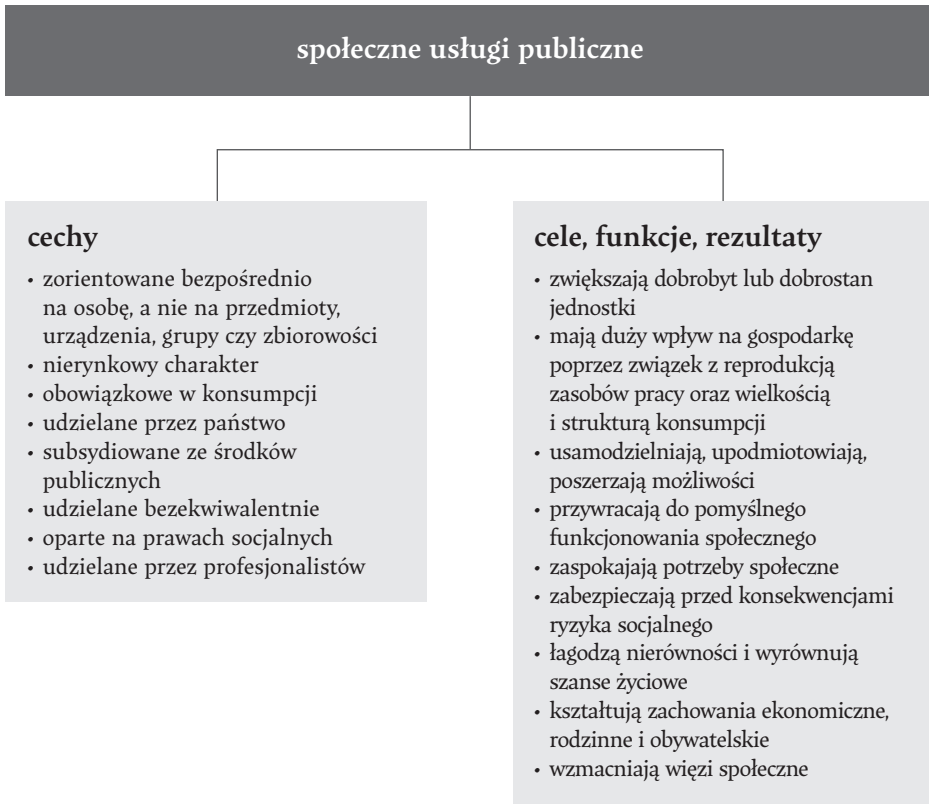
Zarówno w literaturze przedmiotu, jak i w dokumentach normatywnych i strategicznych obowiązujących na różnym poziomie organizacyjnym (od lokalnego po międzynarodowy) brak jest jednej, powszechnie akceptowalnej definicji usług społecznych. Zróznicowane są także ich klasyfikacje, oparte na zmiennych kryteriach, co dodatkowo ogranicza możliwości ich porównywania (Janoś-Kresło, 2002; Grewiński, 2013). Jak wskazuje M. Grewiński (2021: 62), *definiowanie usług społecznych przez przedstawicieli nauki jest stosunkowo nowym zjawiskiem – w tradycyjnym podejściu do polityki społecznej rzadko wykorzystywano perspektywę usług społecznych jako kategorii pojęciowej*. Dlatego warto odwołać się tutaj do jednej z najogólniejszych definicji usług społecznych, którą zaproponował Czesław Bywalec (2008: 6), podkreślając, że są to *społecznie użyteczne czynności człowieka (zespołu ludzi) skierowane na innego człowieka (zespół ludzi), których efekt jest niematerialny*.

Przy realizacji usług społecznych profesjonaliści reprezentujący sektor publiczny powinni dążyć do zapewniania ich odbiorcom możliwości zaspokojenia określonych potrzeb i/lub rozwiązania zidentyfikowanych kryzysów, aby w ten sposób wzmocnić ich szanse na życie, co najmniej, w warunkach i na poziomie uznanym za właściwy dla członków danego społeczeństwa. Dlatego właśnie wewnętrzna struktura tej grupy usług jest silnie zróżnicowana. Są wśród nich przedsięwzięcia ograniczające się tylko do jednorazowych interwencji, ale

również wieloetapowe i rozciągnięte w czasie działania, wymagające istotnego zaangażowania środków i sił wytwórczych (Kaźmierczak, 2014: 28). Dlatego usługi społeczne definiowane mogą być w sposób i wąski, i szeroki. W pierwszym ujęciu przyjmuje się, że są to *świadczenia w naturze w przeciwieństwie do świadczeń pieniężnych, które zasadniczo odnoszą się do opieki nad dziećmi, osobami starszymi i niepełnosprawnymi oraz do wyspecjalizowanych usług związanych z profesją pracy socjalnej* (Fitzpatrick et al., 2006: 1300, tłum. – G.G.). W drugim, szerokim rozumieniu za usługi społeczne uznaje się *wszystkie działania i administracje, które zajmują się społecznymi potrzebami obywateli, czyli transfery pieniężne, usługi opieki zdrowotnej, edukacja, osobiste usługi społeczne, usługi opiekuńcze, usługi mieszkaniowe, usługi zatrudnieniowe i wyspecjalizowane usługi dla różnych grup docelowych* (Fitzpatrick et al., 2006: 1300, tłum. – G.G.).

Przyjęcie rozszerzonej perspektywy definicyjnej, uwzględniającej jednocześnie analizę wyróżnianych w literaturze przedmiotu właściwości usług społecznych (przedstawioną powyżej), pozwala na dokonanie zbilansowanego zestawienia cech, celów, funkcji i rezultatów tego typu świadczeń publicznych (rys. 24.).

Specyfika społecznych usług publicznych determinuje również konieczność zastosowania właściwego sposobu (sposobów) ich organizacji, finansowania i wdrażania. Skuteczne zaspokajanie lub wsparcie w zaspokajaniu zróżnicowanych potrzeb społecznych poszczególnych jednostek wymaga bowiem wszechstronności i personalizacji oferowanych usług. Powinny być one przygotowane i świadczone w sposób zindywidualizowany oraz zintegrowany, tak aby dawać jak największe szanse na osiągnięcie wyznaczonych celów identyfikowanych z rozwiązaniem określonej sytuacji kryzysowej lub realizacją indywidualnych potrzeb. Dlatego właśnie między usługodawcą i usługobiorcą często rozwija się osobista relacja, stanowiąca rezultat, a zarazem niezbędny czynnik współdziałania i właściwego zaangażowania obydwu stron w proces świadczenia usługi. Jak słusznie zauważa Thomas Bahle (2003: 6, tłum. – G.G.), *usługi społeczne mogą być rozumiane jako świadczenia społeczne, które są wykonywane na bazie relacji osobistych, a więc jako interakcja między dostawcą a odbiorcą*. Z reguły usługi te opierają się na zasadzie solidarności, a skoro ich realizacja uzależniona jest od publicznego finansowania, to zapewniony zostaje równy dostęp do nich, niezależnie od stanu posiadania czy dochodów. Tak zorganizowane okoliczności sprzyjają zatem mogą rozwojowi postaw obywatelskich zaangażowanych osób. Przyczyniają się do integracji społecznej, spójności społecznej oraz do solidarności międzypokoleniowej (Grewiński, 2013: 31–32).

Rysunek 24. Społeczne usługi publiczne – cechy, cele, funkcje i rezultaty

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Szarfenberg, 2010b: 23.

W ten sposób uwidacznia się, szczególnie istotna dla podejmowanej tu problematyki koprodukcji usług publicznych, specyfika relacyjnego charakteru usług społecznych. Ich realizacja każdorazowo opiera się na czynnościach wykonywanych przez kogoś w stosunku do drugiej osoby/innych osób. Na tej podstawie usługi społeczne można rozłożyć na podstawowe elementy:

- *podmiot usługi, nazywany też usługodawcą, obsługującym;*
- *przedmiot lub obiekt usługi, czyli usługobiorca, obsługiwany;*
- *treść usługi, czyli co robi obsługujący obsługiwanemu, czym się zajmuje usługodawca w stosunku do usługobiorcy;*
- *cel tej czynności – intencje, zamierzenia podmiotu i/lub przedmiotu;*
- *środki, za pomocą których obsługujący realizuje treść usługi wobec obsługiwanego, w tym pomoce, sprzęt, infrastruktura usług społecznych;*

- styl lub sposób, w jaki obsługujący używa środków, by realizować treść usługi;
- rodzaj relacji łączącej obsługującego z obsługiwanym (Szarfenberg, 2010b: 27).

W ten sposób niezbędne uzasadnienie zyskuje postrzeżenie usług społecznych jako ukierunkowanych na osoby oraz wytwarzanych w ramach interakcji zachodzących między ich producentami i użytkownikami, w celu zmiany możliwości działania, stanu wiedzy lub dyspozycji psychicznej usługobiorców, ale również ich bezpośredniego otoczenia czy całego społeczeństwa (Evers, 2013). Koprodukcji nie należy bowiem postrzegać jako koncepcji w pełni uniwersalnej. Rzeczywiste możliwości jej internalizacji w obrębie sektora usług publicznych warunkowane są ściśle specyfiką poszczególnych ich obszarów (Sześciło, 2015a: 81). Oznacza to, że nie można spodziewać się rozkwitu koprodukcji na przykład w sferze usług technicznych (które najczęściej wymagają specjalistycznych kompetencji i umiejętności), ale raczej powinno się ją rozwijać w obrębie usług pozbawianych takich rygorów (Alford, 2009). Jak podkreślają m.in. Zoe Gannon i Neal Lawson, to charakter usług społecznych sprawia, że koprodukcja jest szczególnie trafna w ich obszarze. Są one bowiem najczęściej zindywidualizowane, związane z konkretną lokalizacją, mają trwały wpływ na życie ludzi oraz, co najważniejsze, wymagają stałego dialogu między zaangażowanymi stronami (Gannon, Lawson, 2008). Catherine Needham i Sarah Carr (2009: 7, tłum. – G.G.) twierdzą, że *osoby, które korzystają z usług społecznych, są z konieczności silnie zaangażowane w produkcję swojej opieki, a opinie, że są biernymi konsumentami usług wytworzonych dla nich przez innych, są szczególnie niewłaściwe. Koprodukcja nie jest więc nowym mechanizmem dostarczania usług społecznych. Jest to podejście, które potwierdza i wspiera aktywną, produktywną rolę osób, które korzystają z usług, oraz wartość relacji opartych na współpracy w dostarczaniu wyników wynegocjowanych z ich użytkownikami.*

Jak słusznie zauważa Tomasz Kaźmierczak, chodzi tu o usługi, w przypadku których koprodukcja oparta jest na współzależności wkładów producenta i użytkownika, tworzących określony i specyficzny konglomerat czynników warunkujących finalnie osiąganą wartość. Jeśli z jakiś przyczyn zabraknie po stronie usługobiorcy chęci i gotowości do zainwestowania własnych zasobów lub będą one ograniczone, to należy spodziewać się również osiągnięcia gorszych wyników. Oznacza to, że zakładana poprawa sytuacji życiowej usługobiorcy nie nastąpi w ogóle lub będzie mniejsza, niż pierwotnie oczekiwano. Również z ekonomicznego punktu widzenia podjęte działania okażą się zgoła nieefektywne, ponieważ poniesione koszty skutkować powinny uzyskaniem większej wartości. Należy

zatem zgodzić się z wnioskiem, że w tej sytuacji można uznać, iż stosowanie praktyk koprodukcyjnych jest warunkiem koniecznym do osiągnięcia oczekiwanej skuteczności i efektywności usług społecznych (Kaźmierczak, 2014: 28).

Na podstawie przeprowadzonego przeglądu obecnych w literaturze definicyjnych ujęć społecznych usług publicznych oraz uwzględnionej specyfiki podejmowanej tu problematyki koprodukcji konieczne jest określenie ram definicyjnych tego pojęcia – będzie ono stanowiło kolejny element ramy pojęciowej opracowanej na potrzeby dochodzenia empirycznego.

Usługi społeczne to świadczenia publiczne służące zaspokajaniu i/lub wsparciu zaspokajania indywidualnych (społecznych) potrzeb obywateli. Są one organizowane, finansowane i dostarczane przez instytucje publiczne lub na ich zlecenie. Realizacja tych usług opiera się najczęściej na wielowymiarowej współpracy usługodawców i usługobiorców oraz współzależności zaangażowanego wkładu obydwu stron.

4.3. Przygotowanie państwa do koprodukcji osób starszych

Przygotowanie państwa do koprodukcji osób starszych stanowiącej potencjalne źródło ich społecznej i osobistej produktywności wymaga podjęcia konkretnych działań, składających się na politykę społeczną realizowaną systemowo i długofalowo poprzez tworzenie korzystnych warunków dla osób starszych, sprzyjających zachowaniu i poprawie ich zdrowia, sprawności fizycznej, psychicznej i umysłowej, aktywności, a także funkcjonowaniu w obrębie społeczeństwa.

Barbara Szarut-Jaworska wskazuje, że na polu polityki społecznej realizowanej w obliczu procesu starzenia istotna jest identyfikacja jej trzech możliwych obszarów działania. Mowa tu o polityce wobec: starzenia się ludności, starości oraz osób starych. Pierwsza z nakreślonych platform działania – *polityka wobec starzenia się ludności* – zawiera szeroki zakres działań, strategii i planów stanowiących konkretne odpowiedzi instytucji państwowych na dostrzegane zmiany w strukturze demograficznej społeczeństwa. Z uwagi na wielowymiarowość samego procesu starzenia się zachodzi tu najczęściej konieczność organizacji wielopodmiotowej współpracy organów odpowiedzialnych za prowadzenie poszczególnych obszarów polityki (społecznej, gospodarczej, przestrzennej, migracyjnej itp.).

Z kolei *polityka wobec starości* związana jest bezpośrednio z postrzeganiem życia ludzkiego w kategoriach cyklu, w którym starość stanowi ostatnią fazę.

Zakres jej oddziaływania jest wyjątkowo szeroki. Powinna ona zawierać cały szereg elementów służących m.in.: wspomaganie seniorów w radzeniu sobie z potencjalnymi kryzysami wieku starczego, modelowaniu społecznego odbioru starości oraz uświadamianiu jej nieuchronności. Dlatego właśnie podmiotami, do których kieruje się elementy tej polityki, są nie tylko seniorzy, ale również przedstawiciele pozostałych grup wiekowych (pokoleń), które powinny przygotować się do wejścia w tę ostatnią fazę cyklu życia.

W przeciwieństwie do polityki wobec starości na *politykę społeczną wobec osób starych* składają się działania ukierunkowane na bezpośrednie zaspokojenie specyficznych potrzeb tej grupy, której członkowie stają się bezpośrednimi odbiorcami opracowywanych i wdrażanych przedsięwzięć (Szatur-Jaworska, 2012: 9–10; 2016a: 12–13). W literaturze przedmiotu polityce tej przypisuje się często kompensacyjny charakter (Błędowski, 2012b: 206), a więc nakierowanie na *ograniczenie deficytów, rozumianych jako te obszary życia społecznego seniorów, w których poczucie ich satysfakcji oraz bezpieczeństwa socjalnego jest najniższe i staje się powodem odczuwanego dyskomfortu* (Błędowski, 2004: 82). Kompensacja ta nie powinna być identyfikowana jedynie z działaniami służącymi bieżącemu zabezpieczeniu podstawowych potrzeb na minimalnym poziomie, lecz z przedsięwzięciami służącymi szeroko pojmowanej integracji i aktywizacji społecznej osób w podeszłym wieku (Raclaw, 2011: 15). Szczegółowymi celami tak definiowanej polityki winno być tworzenie okoliczności i warunków, w których możliwe będzie utrzymanie samodzielności osób starszych, ich podmiotowości w życiu rodzinnym i społecznym oraz integracji ze społeczeństwem (Błędowski, 2004: 90). Tak rozumiana polityka wymaga zatem opracowania i wdrożenia schematu działań, które Pierre Bourdieu (2009) określał mianem *zarządzania osobami starszymi*. W opinii tego autora obserwowane przemiany demograficzne determinują konieczność interwencji państwa w obszarach zabezpieczenia społecznego, rezerwowanych dotychczas dla rodziny i najbliższego otoczenia osób w podeszłym wieku (Bourdieu, 2009: 148).

Jak słusznie wskazują polscy badacze (np. Szatur-Jaworska, 2016b; Błędowski, 2002; Grewiński, 2021), temat polityki senioralnej był zaniedbywany przez wiele lat w naszym kraju, nie wzbudzając zasadnego zainteresowania ze strony kolejnych rządów. Sytuacja zmieniła się dopiero po 2012 r. Parlament Europejski i Rada Europy ogłosiły go Europejskim Rokiem Aktywności Osób Starszych i Solidarności Międzypokoleniowej (*European Year for Active Ageing and Solidarity between Generations 2012*). Inicjatywa ta okazała się istotnym

bodźcem do podjęcia konkretnych działań w warunkach polskich. Ramy polityki wobec osób starszych określone zostały w rządowych dokumentach – po raz pierwszy w 2013 r. w ramach *Założeń Długofalowej Polityki Senioralnej w Polsce na lata 2014–2020*, a następnie w 2018 r. poprzez *Politykę społeczną wobec osób starszych 2030. Bezpieczeństwo – Uczestnictwo – Solidarność*¹. W tym ostatnim dokumencie polityka wobec osób starszych definiowana jest jako *celowe, długofalowe i systemowe oddziaływanie państwa oraz innych podmiotów publicznych i niepublicznych na kształtowanie warunków prawnych, ekonomicznych oraz społecznych w celu tworzenia osobom starszym korzystnej dla nich sytuacji życiowej, dostosowanej do zmieniających się wraz z wiekiem potrzeb społecznych, ekonomicznych oraz opieki i ochrony zdrowia w każdym okresie życia osoby w starszym wieku (Polityka społeczna wobec osób starszych..., 2018: 4–5)*. Cytowane opracowanie zawiera rozbudowany i wielowymiarowy zestaw działań ukierunkowanych na ogół osób starszych, których realizacja powinna służyć kształtowaniu pozytywnego postrzegania starości w społeczeństwie oraz uczestnictwu w życiu społecznym, wspieraniu wszelkich form aktywności obywatelskiej, społecznej, kulturalnej, artystycznej, sportowej czy religijnej. Jako jeden z priorytetowych celów polityki społecznej wobec osób starszych wskazany został rozwój sektora dostępnych, zróżnicowanych usług, dostosowanych do potrzeb i możliwości odbiorców. Jego osiągnięciu służyć ma m.in. rozwój infrastruktury społecznej – miejsc spotkań i wymiany doświadczeń międzypokoleniowych, co zostanie zrealizowane poprzez tworzenie i wzmacnianie, na poziomie lokalnym, infrastruktury skierowanej do osób starszych, takiej jak placówki dziennego pobytu (domy, kluby, świetlice), prowadzące działania na rzecz integracji międzypokoleniowej (*Polityka społeczna wobec osób starszych...*, 2018).

Godna szczególnego podkreślenia jest również kwestia silnego akcentu, jaki w dokumencie położony został na aktywizację szeroko rozumianego potencjału osób starszych, którego wykorzystanie odbywać się powinno poprzez ich aktywne uczestnictwo w życiu społecznym i gospodarczym. W kontekście prowadzonych tu analiz można zatem przyjąć, iż realizacja założeń tak rozumianej polityki sprzyjać może rozwojowi koprodukcyjnego charakteru zaangażowania osób starszych, który stanowi jednocześnie potencjalne źródło ich osobistej i społecznej produktywności.

1 *Polityka społeczna wobec osób starszych 2030. Bezpieczeństwo – Uczestnictwo – Solidarność*. Uchwała nr 161 Rady Ministrów z dnia 26 października 2018 r. Warszawa.

W ostatnich latach przygotowano i wdrożono w życie szereg inicjatyw – rządowych programów wieloletnich – stanowiących konkretne instrumenty budowanej polityki senioralnej (tab. 7).

Na forum międzynarodowej debaty (np. w ramach prac Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego – EKES) przyjmuje się, że *osoby starsze są dynamicznymi, sprawnymi i istotnymi członkami naszego społeczeństwa. Przekazują one wiedzę, umiejętności i doświadczenie następnym pokoleniom. Wnoszą wkład, w sposób zarówno indywidualny, jak i zbiorowy w naszą gospodarkę, w nasze otoczenie oraz przekazują nam historię. Jako członkowie rodziny osoby starsze są odpowiedzialne za wspieranie spójności i solidarności w naszym społeczeństwie* (Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny (EKES), 2013).

Tabela 7. Programy rządowe realizowane w ramach polityki senioralnej od 2015 r.

Nazwa programu	Krótki opis
Program Wieloletni na rzecz Osób Starszych „Aktywni+” na lata 2021–2025	Program jest kontynuacją programu wieloletniego „ASOS” na lata 2015–2020. Jego głównym celem jest zwiększenie uczestnictwa osób starszych we wszystkich dziedzinach życia społecznego. Na program w każdym roku jego funkcjonowania przeznaczony zostanie 40 mln zł. Organizacje pozarządowe i inne uprawnione podmioty działające na rzecz osób starszych będą mogły ubiegać się o dofinansowanie swoich rocznych projektów kwotą od 25 do 250 tys. zł. Założenia programowe obejmują cztery priorytetowe obszary, w obrębie których realizowane mogą być konkretne przedsięwzięcia: 1) aktywność społeczna; 2) partycypacja społeczna; 3) włączenie cyfrowe; 4) przygotowanie do starości. Projekty wybierane są w ramach corocznie ogłaszanych konkursów
Program Wieloletni „Senior+” na lata 2021–2025	Program jest kontynuacją Programu Wieloletniego „Senior+” na lata 2015–2020. Program pierwotnie wystartował pod nazwą „Senior-Wigor”, która obowiązywała w latach 2015–2017. Celem strategicznym programu jest zwiększenie aktywnego uczestnictwa seniorów w życiu społecznym poprzez dofinansowanie rozbudowy infrastruktury ośrodków wsparcia w środowisku lokalnym oraz zwiększenie miejsc w ośrodkach wsparcia „Senior+”, tj. wsparcie działań jednostek samorządu w rozwoju na ich terenie sieci dziennych domów „Senior+” i klubów „Senior+”. Celem operacyjnym programu jest zapewnienie wsparcia seniorom – osobom nieaktywnym zawodowo w wieku 60 lat i więcej – poprzez umożliwienie im korzystania z oferty na rzecz społecznej aktywności, a także obejmującej usługi w zakresie aktywności ruchowej lub kinezyterapii, oferty edukacyjnej, kulturalnej, rekreacyjnej i opiekuńczej – w zależności od potrzeb stwierdzonych w środowisku lokalnym. W ramach programu udostępniana jest seniorom infrastruktura pozwalająca na aktywne spędzanie wolnego czasu, a także zaktywizowanie i zaangażowanie seniorów w działania samopomocowe i na rzecz środowiska lokalnego

Emerytura+	<p>Program obejmuje jednorazowe świadczenia pieniężne dla emerytów i rencistów. Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej przygotowało projekt ustawy o jednorazowym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów w 2019 r. Zgodnie z założeniami rozwiązanie to miało wyjść naprzeciw oczekiwaniom emerytów i rencistów, stanowiąc wsparcie finansowe, szczególnie znaczące dla osób pobierających niskie świadczenia emerytalno-rentowe. Celem projektowanej ustawy jest również zmniejszenie różnic majątkowych w społeczeństwie. W maju 2019 r. około 9,72 mln osób pobierających emeryturę i renty otrzymało tzw. Emeryturę+. Jest to jednorazowe świadczenie pieniężne w wysokości minimalnej emerytury (wówczas 1,1 tys. zł brutto). Wraz z coroczną waloryzacją rent i emerytur nowe świadczenie stanowi realne wsparcie finansowe dla wszystkich emerytów i rencistów, szczególnie tych, którzy otrzymują najniższe świadczenia</p>
Program „Opieka 75+”	<p>Program realizowany jest od stycznia 2018 r. i jest adresowany do gmin: miejskich, wiejskich, miejsko-wiejskich do 60 tys. mieszkańców, które realizują usługi opiekuńcze samodzielnie. Strategicznym celem programu jest poprawa dostępności do usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych usług opiekuńczych, dla osób w wieku 75 lat i więcej. Gminy, które przystępują do realizacji programu, uzyskują finansowe wsparcie w realizacji usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych usług opiekuńczych, dla osób w wieku 75 lat i więcej, do 50% przewidywanych kosztów realizacji zadania. Od 2019 r. program jest realizowany w rozszerzonej formie – skierowany jest nie tylko do osób samotnych w wieku 75 lat i więcej, ale także do osób pozostających w rodzinach. Z programu korzystają także te gminy, które realizują usługi opiekuńcze poprzez spółdzielnie socjalne osób prawnych, których założycielami są jednostki samorządu terytorialnego. Zmiana ta powoduje, iż program obejmuje swoim zasięgiem większą liczbę gmin, a tym samym umożliwia przyznanie dodatkowych lub nowych godzin usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych osobom w wieku 75+ lat i więcej</p>
Program „Mama 4+”	<p>Program organizuje rodzicielskie świadczenie uzupełniające. Jest przeznaczone dla osób, które, wychowując co najmniej czworo dzieci, nie mogły podjąć pracy zarobkowej lub z niej zrezygnowały, a dziś żyją na granicy ubóstwa, nie mając prawa do świadczeń nawet na minimalnym poziomie. Rodzicielskie świadczenie uzupełniające zapewnia podstawowe środki do życia. Uzyskanie prawa do świadczenia nie jest związane z wcześniejszym opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne. Nie jest równoznaczne z emeryturą. W przypadku, gdy osoba zainteresowana pobiera już świadczenie niższe od najniższej emerytury, świadczenie rodzicielskie uzupełnia pobierane świadczenie do kwoty najniższej emerytury. Natomiast w przypadku osoby niemającej prawa do żadnego świadczenia wysokość rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego odpowiadać będzie kwocie najniższej emerytury</p>

Program „Leki 75+”	Program obejmuje pełną refundację wybranych leków dla wszystkich osób w wieku 75+, które obejmuje ubezpieczenie zdrowotne. Ukończenie 75. roku życia weryfikowane jest na podstawie numeru PESEL lub daty urodzenia (w przypadku osób bez numeru PESEL). Bezpłatne są leki wymienione w wykazie Ministerstwa Zdrowia, obejmującym leki, które na podstawie obowiązującego obwieszczenia refundacyjnego są wydawane pacjentom za odpłatnością ryczałtową 50% lub 30%. Są to leki stosowane w leczeniu chorób wieku podeszłego. Lista bezpłatnych leków określana jest każdego roku
--------------------	---

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: <https://www.gov.pl/web/rodzina> i <https://www.gov.pl/web/zdrowie> [dostęp online: 12.06.2022].

W praktyce powinno to oznaczać, że mimo nieuchronnie pojawiających się wraz z zaawansowanym wiekiem deficytów fizycznych i umysłowych osoby starsze muszą mieć szanse na aktywne uczestnictwo w życiu najbliższej rodziny, lokalnej społeczności oraz całego społeczeństwa. Zakres aktywności seniorów warunkować mają ich realne potrzeby i pragnienia oraz indywidualne możliwości (zasoby), a nie zewnętrznie i/lub instytucjonalnie narzucone schematy obwarowane restrykcyjnymi kryteriami, których spełnienie miałyby określać realny wymiar społecznego zaangażowania.

Jak podkreślają badacze, w tym Rafał Budzisz i Sławomir Mades (2016), w polskim prawie i dokumentach strategicznych brak ujednoczonej (spójnej) definicji partycypacji, co powoduje, że pojęcie to jest używane do opisu różnych form aktywności społecznej i publicznej obywateli. Z tego m.in. powodu ogólne ramy prawne wybranych form partycypacji kształtowane są w odniesieniu do art. 16.1 Konstytucji RP², który wraz z artykułami dotyczącymi praw obywatelskich określa, iż *mieszkańcy jedynie delegują swoje uprawnienia do zarządzania na wybranych reprezentantów i przysługuje im prawo współzarządzania jednostką samorządu terytorialnego, w tym wybór świadczonych usług, wpływanie na ich jakość oraz współudział w ich świadczeniu.*

W obiegu administracyjnym nie funkcjonuje ujednoczona lista usług publicznych, które mogą – lub powinny – być planowane i dystrybuowane przy udziale i wsparciu użytkowników (obywateli). Można odwołać się tutaj do *Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*, wskazującej

2 Art. 16.1 Konstytucji RP brzmi następująco: *Ogół mieszkańców jednostek zasadniczego podziału terytorialnego stanowi z mocy prawa wspólnotę samorządową.*

aż 33 sfery zadań publicznych (art. 4.1), obejmujące niemal wszystkie obszary, w których usługi publiczne świadczy samorząd. Dla porównania *Strategia Rozwoju Kraju 2020* wyróżnia tylko planowanie przestrzenne, proces stanowienia prawa, tworzenie klastrów oraz tworzenie standardów i podnoszenie jakości usług jako zagadnienia, w których partycypacja powinna odgrywać istotną rolę. Chociaż nie są to treści wykluczające się, to jednak wskazują na zaistniały brak spójności między różnymi aktami normatywnymi, w których występuje zagadnienie partycypacji (Budzisz, Mades, 2016: 36).

W dotychczas stosowanej praktyce stosunkowo największy udział użytkowników (obywateli) w procesie planowania i realizacji usług publicznych możliwy był dzięki współpracy agend jednostek samorządu terytorialnego z przedstawicielami sektora pozarządowego. Zasady tej współpracy określa głównie *Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie* – wskazuje możliwe rozwiązania prawno-organizacyjne, obejmujące instrumenty *finansowe*, tzn. oparte na umowach na realizację zadań publicznych, w formie powierzenia bądź wspierania konkretnego działania, oraz *pozafinansowe*, polegające m.in. na wymianie informacji, organizacji konsultacji i tworzeniu zespołów roboczych (Budzisz, Mades, 2016: 37).

Odnosząc tę kwestię do koprodukcji, należy zaznaczyć, że zjawiska tego nie można identyfikować z kontraktowaniem organizacji pozarządowych do wykonania zadań publicznych. Jak słusznie zauważa D. Sześciło, nawiązując do znaczenia instrumentów finansowych, chociaż ustawodawca przewiduje dwie główne ścieżki współpracy administracji z organizacjami pozarządowymi – powierzenie albo wsparcie realizacji zadania publicznego, to jednak w pierwszym przypadku mamy do czynienia z klasycznym *outsourcingiem*, tzn. schematem, w którym zamawiający (agencja sektora publicznego) określa zakres zamówienia i zapewnia środki na jego realizację. W efekcie uruchomiony zostaje rynkowy schemat kontraktowania usług publicznych, jednak bez wyraźnego celu komercyjnego. Nieco bliższy koprodukcji, ale w dalszym ciągu w ograniczonym zakresie, jest scenariusz wsparcia realizacji usługi publicznej przez organizacje pozarządowe. W tym przypadku usługa współrealizowana przez organizacje pozarządowe otrzymuje jedynie częściowe wsparcie, wymaga przygotowania i wykorzystania określonego wkładu (finansowego lub pozafinansowego) ze strony realizatora (Sześciło, 2015b: 82–83).

Analizując stosowanie instrumentów pozafinansowych, eksperci zauważają, że stosunkowo najczęściej w praktyce nie spełniają one wszystkich

pokładanych nadziei na zagwarantowanie obywatelom nieskrępowanego współudziału w planowaniu oraz realizacji usług publicznych. Z badań prowadzonych przez Instytut Spraw Publicznych (w latach 2011–2012) wynika jednak, iż ograniczoność lub brak współpracy stanowi konsekwencję nie tylko niedoskonałości dostępnego instrumentarium, ale również niskiego poziomu wiedzy pracowników instytucji samorządowych na temat efektywnych sposobów zastosowania dostępnych form partycypacji – z jednej strony, a z drugiej – niskiego poziomu aktywności społecznej oraz kapitału kulturowego członków lokalnych społeczności (Olech, red., 2012).

Dlatego istotne jest, jak zauważają David Boyle i Michael Harris (2009), odejście od restrykcyjnego stosowania sztywnych procedur służących realizacji jednoznacznie określonych celów i w zamian podjęcie starań, by tworzyć przyjazne sieci społecznościowe, szukać lokalnej energii tam, gdzie istnieje, by pomagać w dostarczaniu i rozszerzaniu usług publicznych przy maksymalnym zaangażowaniu lokalnej społeczności. Chodzi oczywiście o to, aby podjąć próby wdrażania i rozwoju zakresu koprodukcji, która opierając się na rozszerzonej współpracy profesjonalistów i użytkowników, może radykalnie zwiększyć zasoby, rozszerzyć zasięg, zmienić sposób działania, aby ostatecznie zwiększyć efektywność wybranej usługi (Boyle, Harris, 2009). Innymi słowy, w lokalnym wydaniu koprodukcja opiera się na:

- *uznaniu ludzi za aktywa, ponieważ sami ludzie są prawdziwym bogactwem społeczeństwa;*
- *wycenianiu pracy w inny sposób, uznaniu wszystkiego za pracę, którą ludzie wykonują, aby wychowywać rodziny, dbać o ludzi, utrzymywać zdrowe społeczności, sprawiedliwość społeczną i dobre rządy;*
- *promowaniu wzajemności, dawania i otrzymywania – buduje to zaufanie między ludźmi i sprzyja wzajemnemu szacunkowi;*
- *budowaniu sieci społecznościowych – dobrostan fizyczny i psychiczny ludzi zależy od silnych, trwałych związków (Cahn, 2001: 25, tłum. – G.G.).*

Trudno nie zgodzić się ze stwierdzeniem Mancura Olsena, że uczestnictwo obywateli w małej, samorządnej grupie, która sama zapewnia finansowanie ze środków publicznych i trwałe usługi socjalne, będzie się znacznie różnić od funkcjonowania w dużej grupie amorficznej, której członkowie rzadko spotykają się ze sobą lub z władzami publicznymi, świadczącymi wiele usług publicznych, z których korzystają. Relacje i interakcje między użytkownikami w małej grupie spowodują silniejsze i trwalsze więzi niż w przypadku osób

zaangażowanych tylko okazjonalnie, jeśli w ogóle, w bezpośrednie kontakty ze sobą lub z władzami publicznymi (Olsen, 1971). Według Victora Pestoffa małe grupy mogą również promować wzrost kapitału społecznego. Wielkość wydaje się więc ważna z kilku powodów. Ma to związek nie tylko z możliwymi do wykorzystania zasobami, ale również kwestią biurokratycznych obwarowań. Chociaż niewielkie rozmiary oznaczać mogą mniejsze zasoby (wkłady) i być może mniejsze realne wpływy, to jednocześnie wiążą się z mniejszą biurokracją i zwykle silniejszym zaangażowaniem uczestników (obywateli) (Pestoff, 2012b).

Kwestia ta nabiera szczególnego znaczenia w odniesieniu do osób w podeszłym wieku, które koncentrują własną aktywność w swoim najbliższym otoczeniu (osiedle lub dzielnica), w którym mieszkają. Właśnie ten ograniczony teren jest stosunkowo najczęściej zasadniczym obszarem organizacji życia społecznego, rozwoju kontaktów oraz wzmożonej wymiany, w tym realizacji rozmaitych usług publicznych, z których korzystają seniorzy. *Dla ludzi starszych z racji mniejszej mobilności jest przestrzenią znaną i przyswojoną, w której dobrze funkcjonują. To tu większość z nich może, pomimo występujących ograniczeń, poruszać się poza mieszkaniem i realizować różne zadania, poczynwszy od zakupów, załatwiania spraw urzędowych, korzystania z sieci usług społecznych, realizacji praktyk religijnych, a kończąc na zróżnicowanych formach zagospodarowania czasu wolnego. Także zaangażowanie ludzi starszych w różnego rodzaju lokalne inicjatywy społeczne, odradzanie się idei społeczności lokalnych koncentruje się w sąsiedztwie miejsca zamieszkania. Dlatego też aktywność ludzi starszych ma pozytywne znaczenie dla rozwoju lokalnego* (Zrałek, 2014a: 14).

Seniorzy chcą, aby ich głosy były słyszane, ich doświadczenia rozumiane, a ich umiejętności rozpoznawane i wykorzystywane. Oczekują także usług, udogodnień i wsparcia, które uwzględniają ich realne i zmienne w czasie potrzeby. Wydaje się zatem, że właśnie koprodukcja może być skutecznym sposobem na realizację tak określonego celu – umożliwi stworzenie lokalnych usług dostępnych dla szerokiego grona osób, przy jednoczesnym najlepszym wykorzystaniu ograniczonych zasobów. Zdaniem Helen Bowers: *Koprodukcja to prosty pomysł: chodzi o to, że jednostki, społeczności i organizacje mają umiejętności, wiedzę i zdolność do wspólnej pracy, tworzenia możliwości i rozwiązywania problemów. Wcielenie tego w życie nie jest takie proste, a dla osób starszych, które potrzebują wsparcia w swoim życiu, jest stosunkowo nowym zjawiskiem* (Co-production involving..., 2013: 7, tłum. – G.G.). Koprodukcja wymaga zatem szczególnego przygotowania. Podjęli się tego eksperci z angielskiego *National Development Team*

for Inclusion, którzy przy współpracy z *Helen Sanderson Associates* opracowali siedem kluczowych zasad rozwoju koprodukcji wśród osób starszych (rys. 25). Przygotowana propozycja warta jest rozważenia. Należy ją potraktować jako zbiór elementarnych wskazówek dla organizatorów usług publicznych służących zaspokojeniu realnych potrzeb osób starszych.

Aby skutecznie pobudzać i rozwijać senioralny wymiar koprodukcji w usługach publicznych, powinno zostać spełnionych co najmniej siedem warunków:

- Angażowanie osób starszych na każdym etapie procesu usługowego – od momentu opracowywania oferty usługowej, poprzez jej wdrażanie aż do monitoringu i ewaluacji. Sięganie po produktywny potencjał (zasoby) osób starszych daje szansę na opracowanie pakietu usług, optymalnie wpisującego się w ich potrzeby.
- Budowanie poczucia podmiotowości wśród osób starszych, służące rozwojowi ich gotowości i chęci do aktywnego uczestnictwa w procesie przygotowania i realizacji oferty usługowej sektora publicznego. Innymi słowy – budowanie przekonania wśród osób starszych, że ich „głos” jest istotny w podejmowanej dyskusji, a opinie i poglądy dotyczące problemowych kwestii brane są pod uwagę przy określaniu celów i priorytetów polityki publicznej wdrażanej dla i wobec środowisk osób starszych jako istotnej kategorii społecznej.
- Przygotowanie konkretnych pakietów usług publicznych kierowanych do osób starszych. Odbywa się to przy pełnej współpracy z reprezentantami tego środowiska. Lokalne organizacje i stowarzyszenia seniorów, ale także nieformalnie działające kluby i grupy zaangażowane społecznie powinny być równorzędnymi partnerami dla podmiotów lokalnej administracji publicznej, odpowiedzialnych za opracowywanie i wdrażanie polityki publicznej w tym zakresie.
- Przejrzystość procesu decyzyjnego oraz realne angażowanie osób starszych w podejmowanie decyzji. Odbywa się to m.in. poprzez powoływanie ciał kolegialnych (takich jak gminne i wojewódzkie rady seniorów), których działalność służy dbaniu o zdefiniowane interesy środowisk senioralnych, inicjowaniu określonych działań oraz opiniowaniu opracowanych i wdrażanych elementów polityki publicznej dotyczących bezpośrednio tego środowiska. To również prowadzenie bieżących i powszechnych konsultacji, stanowiących istotny wymiar partycypacji społecznej osób starszych.
- Szerokie wykorzystanie wielowymiarowych kapitałów osób starszych – czerpanie z ich indywidualnych i zbiorowych zasobów, doświadczeń

- gromadzonych w trakcie dotychczasowego życia w ramach realizowanych aktywności na różnych polach działania. To swoiste pobudzenie i rozwój wielowymiarowej koprodukcji seniorów.
- Realizowanie wszelkich działań w środowisku „przyjaznym” osobom starszym. Postulat ten dotyczy zarówno kwestii organizacji otoczenia fizycznego, pozbawionego barier architektonicznych i organizacyjnych, mogących ograniczać udział osób starszych w pracach koncepcyjnych oraz w procesie wdrażania usług, jak i kwestii budowania właściwej atmosfery, opartej na zasadach otwartości, wzajemnego zrozumienia i zaufania wszystkich zaangażowanych stron.
 - Uczynienie osób starszych podstawowym podmiotem ewaluacji i monitoringu wdrażanych usług. Wybierane wskaźniki osiągnięcia wyznaczonych celów, a tym samym realizacji określonych priorytetów powinny pochodzić w głównej mierze bezpośrednio od beneficjentów realizowanych usług oraz osób zaangażowanych w ich wdrażanie, w tym szczególnie osób starszych. Potencjalny postęp oceniany jest zatem na podstawie obserwacji i analizy rzeczywistych zmian w życiu osób starszych (*Co-production involving...*, 2013: 23–25).

Rysunek 25. Siedem kluczowych zasad rozwoju koprodukcji wśród osób starszych

Zasady koprodukcji osób starszych



zaangażowanie
osób starszych
w całym procesie



odczuwanie silnego
upodmiotowienia
przez osoby starsze



pełna współpraca
nad kwestiami
istotnymi dla osób
starszych



permanentność
i udział osób starszych
w podejmowaniu
decyzji



szerokie wykorzystanie
wielowymiarowych
zasobów i kapitałów
osób starszych



realizacja wszelkich
działań w środowisku
przyjaznym osobom
starszym



osoby starsze jako
podstawowe źródło
ewaluacji i monitoringu
wdrażanych usług

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Personalisation...*, 2010: 8.

Zgodnie z wcześniejszymi zapowiedziami szczególne zainteresowanie autora – ze względu na dostrzegany potencjał dla badania koprodukcji jako źródła produktywności osób starszych – wzbudził Program Wieloletni „Senior+”. Głównym celem tego rządowego przedsięwzięcia jest bowiem *zapewnienie wsparcia seniorom (osobom nieaktywnym zawodowo w wieku 60+) przez umożliwienie korzystania z oferty na rzecz społecznej aktywizacji, w tym oferty prozdrowotnej, obejmującej także usługi w zakresie aktywności ruchowej lub kinezyterapii, a także oferty edukacyjnej, kulturalnej, rekreacyjnej i opiekuńczej, w zależności od potrzeb stwierdzonych w środowisku lokalnym. W ramach Programu udostępniana jest seniorom infrastruktura [organizowana w ramach dziennych domów i klubów „Senior+” – G.G.] pozwalająca na aktywne spędzanie wolnego czasu, a także zaktywizowanie i zaangażowanie seniorów w działania samopomocowe i na rzecz środowiska lokalnego (Program Wieloletni „Senior+”..., 2016: 5–7)*. Autorskie zainteresowanie programem opiera się również na następujących argumentach:

- powoływanie ośrodków „Senior+” (dziennych domów i klubów) w celu świadczenia usług społecznych wyłącznie dla osób starszych;
- szeroki zakres wdrażania programu w obrębie środowisk lokalnych w skali całego kraju (772 ośrodki „Senior+”; 19 204 usługobiorców);
- szeroki zakres usług społecznych oferowanych w ośrodkach „Senior+”.

4.4. Organizacja usług społecznych dla osób starszych na przykładzie Programu Wieloletniego „Senior+”

Celem strategicznym Programu Wieloletniego „Senior+” *jest zwiększenie aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym seniorów poprzez rozbudowę infrastruktury ośrodków wsparcia w środowisku lokalnym oraz zwiększenie miejsc w placówkach „Senior+” przy dofinansowaniu działań jednostek samorządu w rozwoju na ich terenie sieci Dziennych Domów „Senior+” i Klubów „Senior+” (Program Wieloletni „Senior+”..., 2016: 5)*.

Zgodnie z zapisami obowiązującej Uchwały Rady Ministrów nr 157 (z dnia 20 grudnia 2016 r. – zmieniającej uchwałę w sprawie ustanowienia programu wieloletniego „Senior-WIGOR” na lata 2015–2020), określającej zasady realizacji Programu Wieloletniego „Senior+”, jest on elementem polityki społecznej państwa w zakresie:

- *wsparcia finansowego jednostek samorządu w realizacji zadań własnych określonych w art. 17 ust. 2 pkt 3, art. 19 pkt 11 oraz art. 21 pkt 5 ustawy o pomocy społecznej;*
- *poprawy jakości życia seniorów w środowisku lokalnym;*
- *zapewnienia seniorom wsparcia oraz pomocy adekwatnej do potrzeb i możliwości wynikających z wieku i stanu zdrowia, w tym wsparcia specjalistycznego;*
- *integracji społecznej środowiska seniorów, w tym rozwoju działań samopomocowych;*
- *zwiększenia zaangażowania seniorów w życie społeczności lokalnych;*
- *promowania aktywnego starzenia się (Program Wieloletni „Senior+” ..., 2016: 5).*

Realizacja Programu Wieloletniego „Senior+” zainicjowana została w 2015 r.³, umożliwiając jednostkom samorządu, których strategię rozwoju pomocy społecznej uwzględniają rozwój infrastruktury dla osób starszych lub w których brak jest innej infrastruktury pomocy społecznej tego typu, aplikowanie o środki finansowe przeznaczone na tworzenie i wsparcie działalności aktywizującej i wspierającej osoby starsze w formie dziennych domów i klubów „Senior+”. Pozyskiwane środki mogą zostać przeznaczone na rozbudowę infrastruktury tworzonych placówek lub na zapewnienie funkcjonowania już istniejących domów i klubów „Senior+”, które zostały utworzone na podstawie zawartych umów dotacyjnych w latach 2015–2019. Aplikowanie o środki odbywa się zatem w ramach dwóch modułów (tab. 8).

Tabela 8. Moduły Programu Wieloletniego „Senior+”

Moduł 1	Moduł 2
jednorazowe wsparcie finansowe na utworzenie lub wyposażenie placówki może wynosić do 80% całkowitego kosztu realizacji zadania, które nie może być wyższe niż 300 tys. zł w przypadku dziennego domu „Senior+” oraz 150 tys. zł w przypadku klubu „Senior+”	zapewnienie funkcjonowania już istniejących placówek
wysokość środków finansowych z budżetu państwa przeznaczonych w ramach wskazanej kwoty na przebudowę lub remont pomieszczeń lub budynku nie może być wyższa niż 250 tys. zł w przypadku dziennego domu „Senior+” oraz 125 tys. zł w przypadku klubu „Senior+”	dofinansowaniu z budżetu państwa w każdym roku kalendarzowym – w trybie konkursowym – mogą podlegać działania związane z bieżącym utrzymaniem placówki

3 Program wystartował pod nazwą „Senior-Wigor” zmienioną w 2017 r. na „Senior+”.

jednorazowa kwota dotacji na wyposażenie dziennego domu „Senior+” nie może być wyższa niż 80 tys. zł, a w przypadku klubu „Senior+” – 25 tys. zł	kwota dofinansowania na działalność bieżącą placówek uruchomionych może wynosić miesięcznie na utrzymanie jednego miejsca nie więcej niż 300 zł w dziennym domu „Senior+” oraz nie więcej niż 200 zł w klubie „Senior+”
	dotacja nie może stanowić więcej niż 40% całkowitego kosztu realizacji zadania

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Program Wieloletni „Senior+”*..., 2016: 8.

W celu zapewnienia oczekiwanej funkcjonalności tworzonych placówek „Senior+” w Programie Wieloletnim „Senior+” określono minimalne standardy warunków lokalowych (tab. 9) oraz minimalne standardy zatrudnienia (tab. 10).

Tabela 9. Minimalne standardy warunków lokalowych określone dla placówek organizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”

Dzienne domy „Senior+”	Kluby „Senior+”	
jedno pomieszczenie ogólnodostępne wyposażone w stoły i krzesła (lub kanapy i fotele), pełniące funkcję sali spotkań, jadalni	jedno pomieszczenie ogólnodostępne wyposażone w stoły i krzesła (lub kanapy i fotele), pełniące funkcję sali spotkań	
pomieszczenie albo pomieszczenia kuchenne lub aneks kuchenny, wyposażone w sprzęty, urządzenia i naczynia do przygotowania i spożywania posiłku		
pomieszczenie pełniące funkcję szatni dla seniorów i personelu z indywidualnymi szafkami	wydzielone miejsce pełniące funkcję szatni dla seniorów	
jedna łazienka wyposażona w 2 toalety (dla kobiet i mężczyzn), umywalkę i prysznic z krzesłem, uchwyty pod prysznicem	jedna łazienka wyposażona w 2 toalety (dla kobiet i mężczyzn) i umywalkę	
jedno pomieszczenie do utrzymania lub zwiększenia aktywności ruchowej bądź kinezyterapii wyposażone w podstawowy sprzęt, odpowiedni do potrzeb i sprawności seniorów (np. materace, leżanka, rotory, drabinki, drobny sprzęt do ćwiczeń indywidualnych itp.)		
pokój zabiegowo-pielęgniarski		

Ponadto placówka może posiadać m.in.:	
jedno pomieszczenie klubowe z biblioteczką i prasą, wyposażone w sprzęt RTV, komputer z dostępem do Internetu, kanapy i fotele	pomieszczenie klubowe wyposażone w sprzęt RTV, komputer z dostępem do Internetu, kanapy i fotele
pomieszczenie do odpoczynku z miejscami do leżenia	pomieszczenie do zajęć rehabilitacyjno-ruchowych wyposażone w drabinki, materace oraz inne niezbędne wyposażenie stosownie do wieku uczestników
jedno pomieszczenie do terapii indywidualnej lub poradnictwa rozumianego jako szeroko pojęta praca socjalna	łazienkę wyposażoną w prysznic z krzeselkiem oraz uchwyty pod prysznicem
wydzielone miejsce na pralkę i odpowiednio wyposażone miejsce do prasowania	

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Program Wieloletni „Senior+”...*, 2016: 10–11.

Tabela 10. Minimalne standardy zatrudnienia określone dla placówek organizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”

Dzienne domy „Senior+”	Kluby „Senior+”
co najmniej jeden pracownik na 15 seniorów oraz fizjoterapeuta lub terapeuta zajęciowy bądź instruktor terapii, bądź pielęgniarka, bądź ratownik medyczny w wymiarze czasu odpowiednim do potrzeb placówki	jeden pracownik oraz specjalista w pożądanym zakresie zatrudniony w wymiarze czasu odpowiednim do potrzeb placówki
dodatkowo, w zależności od potrzeb, w placówce może być zatrudniony inny specjalista (w wymiarze czasu odpowiednim do potrzeb placówki)	dodatkowo, w zależności od potrzeb, w placówce mogą być zatrudnieni inni specjaliści (w wymiarze czasu odpowiednim do potrzeb placówki)
w przypadku placówek o liczbie miejsc większej niż 15, a mniejszej niż 30 jednostka samorządu we współpracy z urzędem pracy może zaangażować stażystę	

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Program Wieloletni „Senior+”...*, 2016: 11–12.

Tak określone standardy sprzyjać mają właściwej realizacji bieżącej działalności placówek „Senior+”. Zgodnie z założeniami Programu Wieloletniego „Senior+” dzienne domy i kluby odpowiadać mają na różne potrzeby. Dienne domy powstają, aby wspierać władze samorządowe w zabezpieczeniu podstawowych usług z obszaru pomocy społecznej kierowanych do najstarszych mieszkańców (związanych z czynnościami dnia codziennego oraz zabezpieczeniem innych potrzeb), podczas gdy kluby mają być instytucjami o bardziej aktywizującym charakterze (Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, 2020: 4). Dlatego placówki działające w formie dziennych domów „Senior+” powinny zapewniać co najmniej 8-godzinną ofertę usług w dniach od poniedziałku do piątku. Oferują następujące świadczenia:

- socjalne, w tym posiłek;
- edukacyjne;
- kulturalno-oświatowe;
- aktywności ruchowej lub kinezyterapii;
- sportowo-rekreacyjne;
- aktywizujące społecznie (w tym wolontariat międzypokoleniowy);
- terapii zajęciowej.

Działalność klubów „Senior+” (zajęcia 2–3 razy w tygodniu) ukierunkowane są na motywowanie seniorów do działań na rzecz samopomocy i działań wolontarystycznych na rzecz innych (*Program Wieloletni „Senior+”...*, 2016: 11).

Zasady funkcjonowania poszczególnych placówek (domów i klubów) oraz tryb kwalifikowania osób do korzystania z ich usług opierają się na przepisach ustawy o pomocy społecznej. Szczegółowe kryteria uczestnictwa seniorów (w tym ewentualne odpłatności) oraz zakres działania placówek typu „Senior+” określają indywidualnie jednostki samorządu terytorialnego, będące ich organizatorami. Mogą one realizować zadania w partnerstwie z podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 2 i 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie bądź po uzyskaniu dotacji w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”, mogą również zlecić realizację zadań tym podmiotom. Jednak za realizację i rozliczenie zadań odpowiada w całości jednostka samorządu jako strona umowy o realizację zadania publicznego (*Program Wieloletni „Senior+”...*, 2016).

Program ma charakter przedsięwzięcia wieloletniego, toteż w trakcie jego wdrażania wprowadzane były modyfikacje, stanowiące odpowiedzi na zgłaszane zapotrzebowanie oraz służące zwiększeniu atrakcyjności oferty i populacji

jej odbiorców. Już w 2016 r. w celu zachęcenie gmin do tworzenia placówek dziennego pobytu dla osób starszych Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej zdecydowało się na następujące rozwiązania:

- wprowadzenie możliwości tworzenia klubów „Senior+”;
- zwiększenie kwoty możliwej do otrzymania dotacji na utworzenie oraz adaptację dziennego domu „Senior+”;
- umożliwienie ponoszenia z dotacji wydatków inwestycyjnych podczas adaptacji pomieszczeń budynku;
- zwiększenie kwoty dofinansowania jednego miejsca miesięcznie w dziennym domu „Senior+” z wysokości do 200 zł na do 300 zł.

Następne zmiany wprowadzono w 2017 r. Pierwsza z nich polegała na przekształceniu samej nazwy programu, która z „Senior-WIGOR” zmieniona została na „Senior+”. Kolejne modyfikacje dotyczyły:

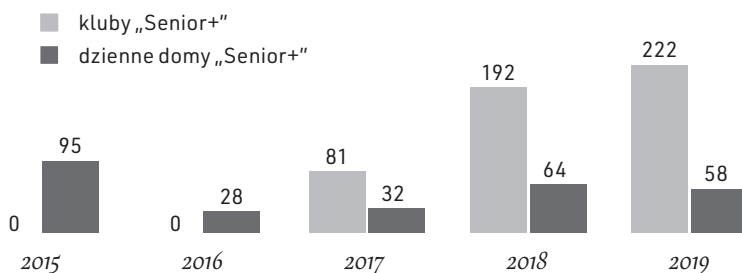
- jednorazowego wsparcia finansowego na utworzenie lub wyposażenie dziennego domu „Senior+”, które zwiększono do maksymalnie 300 tys. zł; wysokość środków finansowych z budżetu państwa przeznaczonych na przebudowę lub remont pomieszczeń lub budynku nie może być wyższa niż 250 tys. zł; jednorazowa kwota dotacji przeznaczona na wyposażenie dziennego domu „Senior+” nie może być wyższa niż 80 tys. zł;
- dofinansowania na utworzenie klubu „Senior+”, które wynosi 150 tys. zł, a na jego wyposażenie 25 tys. zł; wysokość środków finansowych z budżetu państwa przeznaczonych na przebudowę lub remont pomieszczeń lub budynku nie może być wyższa niż 125 tys. zł; jednorazowa kwota dotacji przeznaczona na wyposażenie klubu „Senior+” nie może być wyższa niż 25 tys. zł;
- obniżenia wymogów określających minimalne standardy warunków lokality dla dziennego domu „Senior+”;
- minimalnego poziomu zatrudnienia pracowników w celu umożliwienia dostosowania przez samorzady placówek do lokalnych potrzeb (w domu „Senior+” musi być zatrudniony co najmniej jeden pracownik oraz jeden specjalista na 15 seniorów; w zależności od potrzeb w placówce może być zatrudniony inny specjalista w wymiarze czasu odpowiednim do potrzeb placówki; w klubie „Senior+” musi być zatrudniony co najmniej jeden pracownik oraz specjalista w pożądanym zakresie w wymiarze czasu stosownym do potrzeb placówki) (Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, 2020: 19–20).

Udział jednostek samorządu w programie ma charakter dobrowolny. Gminy, które zdecydują się na organizację placówek „Senior+”, są zobowiązane do wykazania utrzymania trwałości realizacji zadania przez okres co najmniej 3 lat od dnia następującego po dniu zakończenia realizacji zadania w ramach programu.

Zgodnie z przewidywaniami Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej po ostatniej edycji programu, a więc do 2020 r., na terenie kraju funkcjonować powinny 323 dzienne domy i 650 klubów „Senior+”. Przewidywano również, że do zakończenia realizacji programu z placówek typu „Senior+” skorzysta łącznie 51 020 osób starszych. *Większa liczba tworzonych klubów „Senior+” w stosunku do liczby dziennych domów „Senior+” wynikać ma z dużego zainteresowania wśród potencjalnych beneficjentów tworzeniem klubów „Senior+” w związku z większą elastycznością funkcjonowania tego typu placówki, pozwalającą na lepsze dostosowanie jej do potrzeb seniorów o wyższym stopniu samodzielności (Program Wieloletni „Senior+”..., 2016: 22).*

Tymczasem zgodnie ze stanem na dzień 27 listopada 2020 r., w trakcie pięciu lat trwania programu (2015–2019) na terenie całego kraju utworzono łącznie 772 ośrodki, a w tym 277 dziennych domów i 495 klubów „Senior+”. Liczba nowo utworzonych domów wahała się w poszczególnych latach. Stosunkowo najwięcej tych placówek, bo aż 95, powstało w pierwszym roku funkcjonowania programu, a w kolejnych dwóch latach zorganizowano jedynie 28 i 32 ośrodki. Tendencja wzrostowa wystąpiła w 2018 i 2019 r. (na co wpływ miały wprowadzone zmiany w programie) – wówczas do działania powołano, odpowiednio, 64 i 58 nowych domów „Senior+”. Wariant uruchamiania klubów „Senior+” stał się możliwy dopiero od 2017 r. i cieszył się rosnącym zainteresowaniem ze strony samorządów (rys. 26). Już w pierwszym roku powołano 81 tego typu placówek, a w kolejnych dwóch latach – 192 i 222 kluby. Dotychczas nie udało się zatem osiągnąć zamierzonej liczby ośrodków. Jednak dotychczasowy łączny udział osób korzystających z usług powołanych placówek niemal czterokrotnie przewyższył pierwotnie planowaną liczebność tej grupy. Zgodnie ze stanem na koniec listopada 2020 r. grupa bezpośrednich beneficjentów funkcjonujących ośrodków liczyła aż 19 204 osoby (tab. 12.).

Rysunek 26. Placówki powołane w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” w latach 2015–2019



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej (stan na dzień 27 listopada 2020 r.).

Program obejmuje swoim zasięgiem całe terytorium Polski. Ostatecznie jednostki samorządu terytorialnego (JST) funkcjonujące we wszystkich województwach podjęły starania w kierunku organizacji i prowadzenia dziennych domów i klubów „Senior+”. Program spotkał się ze zróżnicowanym zainteresowaniem ze strony samorządowców poszczególnych obszarów kraju. Jak wynika z przygotowanych zestawień danych (tab. 11), w większości województw powstało i działa więcej klubów niż dziennych domów „Senior+”. Wyjątek stanowi województwo podkarpackie, gdzie liczba dziennych domów (27) nieznacznie przewyższa liczbę klubów „Senior+” (25). Wiele jednostek samorządu terytorialnego, odpowiadając na potrzeby starszych mieszkańców, zdecydowało się na jednoczesne prowadzenie obydwu typów ośrodków (rys. 27) – w 53 gminach osoby starsze mogą korzystać z usług dziennego domu i klubu „Senior+”.

Podobne zróżnicowanie widoczne jest w rozkładach uwzględniających typ JST (miasta na prawach powiatu, gminy miejskie, miejsko-wiejskie, wiejskie) organizujących na swoim terenie ośrodki „Senior+” (rys. 28). Zdecydowana większość dziennych domów i klubów „Senior+” została powołana w gminach wiejskich i wiejsko-miejskich – łącznie w jednostkach tego typu powstało 196 dziennych domów, co stanowi 70,7% wszystkich ośrodków tego typu, oraz 397 klubów, a więc 80,2% wszystkich placówek. Stosunkowo najmniej dziennych domów lub klubów powstało w miastach na prawach powiatu – 33 domy (11,9%) i 29 klubów (5,9%). W gminach miejskich zorganizowano 48 dziennych domów (17,3%) i 69 klubów „Senior+” (13,9%).

Tabela 11. Placówki powołane w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” z wyszczególnieniem województw w latach 2015–2019

Województwo	Kluby „Senior+”										Dzienne domy „Senior+”											
	rok założenia/liczba dostępnych miejsc					rok założenia/liczba dostępnych miejsc					rok założenia/liczba dostępnych miejsc					rok założenia/liczba dostępnych miejsc						
	2017	l. m. 2018	l. m. 2019	l. m. 2019	ogółem	2015	l. m. 2016	l. m. 2017	l. m. 2018	l. m. 2019	ogółem	2015	l. m. 2016	l. m. 2017	l. m. 2018	l. m. 2019	ogółem	2015	l. m. 2016	l. m. 2017	l. m. 2018	l. m. 2019
dolnośląskie	3	132	12	255	19	441	34	828	6	237	3	101	3	50	5	190	8	180	25	758		
kujawsko-pomorskie	6	230	9	190	15	374	30	794	2	55	1	15	1	25	3	60	2	40	9	195		
lubelskie	3	57	6	183	9	221	18	461	4	75	1	20	1	20	6	125	5	120	17	360		
lubuskie	3	80	7	210	9	165	19	455	2	76	2	70	1	15	4	100	3	55	12	316		
łódzkie	2	35	5	125	6	85	13	245	6	167	1	25	1	16	4	90	0	0	12	298		
małopolskie	8	240	29	866	19	433	56	1539	7	159	1	20	3	50	5	125	3	60	19	414		
mazowieckie	7	172	37	1059	34	685	78	1916	10	235	3	50	4	105	7	210	11	291	35	891		
opolskie	2	55	7	160	6	205	15	420	1	15	2	42	1	30	1	15	1	45	6	147		
podkarpackie	4	135	8	195	13	282	25	612	10	193	1	29	5	143	6	115	5	160	27	640		
podlaskie	7	160	7	130	17	310	31	600	2	50	1	60	1	15	0	0	0	0	4	125		
pomorskie	7	164	10	210	7	140	24	514	6	130	2	30	1	25	4	90	1	25	14	300		
śląskie	4	105	14	390	18	478	36	973	15	519	3	99	2	30	5	125	7	155	32	928		
świętokrzyskie	5	96	14	363	11	228	30	687	3	63	1	15	3	75	2	35	2	55	11	243		
warmińsko-mazurskie	5	100	11	212	13	281	29	593	4	167	3	90	0	0	3	55	2	26	12	338		
wielkopolskie	10	240	5	130	17	432	32	802	11	360	2	40	3	90	8	236	7	135	31	861		
zachodniopomorskie	5	110	11	375	9	210	25	695	6	151	1	20	2	45	1	20	1	20	11	256		
ogólna liczba ośrodków/ ogólna liczba miejsc	81	2111	192	5053	222	4970	495	12134	95	2652	28	726	32	734	64	1591	58	1367	277	7070		

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej (stan na dzień 27 listopada 2020 r.).

Rysunek 27. Jednostki samorządu terytorialnego, w których powstały placówki w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” w latach 2015–2019



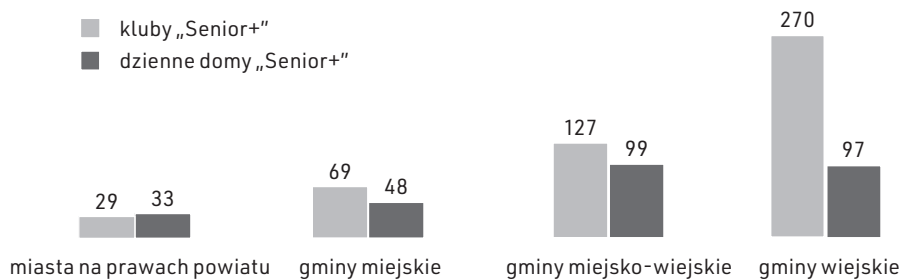
JST, w których funkcjonują:



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej (stan na dzień 27 listopada 2020 r.).

Jednak odniesienie tych danych proporcjonalnie do liczebności poszczególnych typów JST uwidacznia odwrotny trend. Okazuje się bowiem, że w skali całego kraju prawie $\frac{3}{4}$ miast na prawach powiatu zdecydowało się na powołanie ośrodków „Senior+” (44 JST z 66 JST – 66,7%). Jednocześnie tylko około $\frac{1}{3}$ gmin miejskich (102 JST z 302 JST – 33,8%) oraz miejsko-wiejskich (210 JST z 642 JST – 32,7%) podjęło skuteczne starania w tym zakresie. Natomiast spośród funkcjonujących w Polsce gmin wiejskich tylko co piąta (330 JST z 1513 JST – 21,8%) zorganizowała dla swoich mieszkańców klub lub dzienny dom „Senior+”.

Rysunek 28. Typy jednostek samorządu terytorialnego, w których powołane zostały placówki w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” w latach 2015–2019



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej (stan na dzień 27 listopada 2020 r.).

Zgodnie z założeniami projektodawców dzienne domy i kluby seniora to ośrodki, których działalność powinna sprzyjać rozwojowi życia kulturalnego, edukacyjnego, towarzyskiego i rekreacyjnego osób starszych (*Program Wieloletni „Senior+”...*, 2016). Biorąc pod uwagę określony w Programie Wieloletnim „Senior+” jako podstawowy zakres usług świadczonych w organizowanych ośrodkach „Senior+”, można spodziewać się, że korzystanie z nich będzie dla osób starszych okazją do aktywnego spędzania czasu, osobistego rozwoju i otwierania na rówieśników oraz otoczenie społeczne. Same placówki oraz przygotowana oferta usługowa powinny być dostosowane do rzeczywistych potrzeb i możliwości osób starszych, tak aby maksymalizować osiągnięte korzyści. Dlatego oprócz stosunkowo najbardziej spektakularnych usług kulturalno-oświatowych, edukacyjnych czy społecznie aktywizujących, ośrodki te powinny pełnić funkcje pomocowe poprzez świadczenie usług socjalnych czy terapeutycznych. *Najważniejszymi celami, jakie realizować ma ośrodek, jest zapewnienie odpowiednich warunków do przyjemnego i pożytecznego spędzania czasu, rozwoju zainteresowań oraz utrzymania i wzmacniania kontaktów towarzyskich. Sprzyja to więc aktywizacji i integracji osób starszych, tworzeniu nowych więzi społecznych i międzypokoleniowych. Działalność tego typu ośrodków przyczynia się także do lepszego radzenia sobie z problemami życia codziennego czy kształtowania umiejętności organizowania i zagospodarowania czasu wolnego. Są szansą na twórcze przeżywanie okresu starości, dbałość o kondycję fizyczną i intelektualną poprzez rehabilitację ruchową i terapię zajęciową, ale przede wszystkim przeciwdziałają izolacji i samotności osób starszych i zapobiegają ich wykluczeniu społecznemu* (Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, 2020; Leszczyńska-Rejchert, 2007).

Z zestawienia usług realizowanych dotychczas w placówkach „Senior+” (tab. 12.) wynika, że przygotowana i wdrażana oferta zawiera rozbudowany zakres usług umożliwiających korzystającym z nich beneficjentom zaspokojenie wielu zróżnicowanych potrzeb. Ich realizacja wymaga jednak z pewnością konkretnego zaangażowania ze strony osób starszych, niezbędnego dla osiągnięcia zamierzonych celów szeroko rozumianej aktywności osobistej i społecznej.

Analiza założeń Programu Wieloletniego „Senior+” oraz prezentacja dotychczasowych form i zakresu ich wdrażania pozwalają domniemywać, że zaangażowanie osób starszych korzystających z usług organizowanych w ramach dziennych domów i klubów „Senior+” nabiera charakteru koprodukcyjnego. Usługodawcy podejmują współpracę z usługobiorcami tych świadczeń w zakresie ich opracowania, wdrażania i ewaluacji, opierającą się na dobrowolnym wnoszeniu i realnym wykorzystaniu wkładu osób starszych, stanowiącego ich indywidualne zasoby, generującą powstawanie określonych wartości bezpośrednio dla usługobiorców i/lub szeroko rozumianego otoczenia społecznego. Taka forma zaangażowania może zatem stanowić potencjalne źródło społecznej i osobistej produktywności osób starszych, generujących określone wartości w sferze społecznej i/lub obywatelskiej oraz osobistej. W rezultacie przyczynić się może również do wzrostu intensywności więzi społecznych i obywatelskiego zaangażowania w sprawy publiczne, poczucia zaspokojenia indywidualnych potrzeb oraz utrzymywania i/lub osiągnięcia pożądanego poziomu samodzielności i aktywności życiowej osób starszych.

Tabela 12. Rodzaje usług realizowanych w ramach placówek „Senior+”

Typy usług	Przykładowe działania
Socjalne	<ul style="list-style-type: none"> • ciepły posiłek, kawa i herbata (niektóre placówki oprócz gorącego posiłku zapewniają także śniadanie i podwieczorek) • bezpłatny dowóz uczestników na zajęcia, a po zajęciach do miejsca zamieszkania • dostęp do urządzeń higienicznych – możliwość prania i prasowania rzeczy osobistych, treningi higieniczne • pomoc w założeniu „Koperty życia” • udzielanie porad i pomoc w załatwianiu spraw osobistych i urzędowych • wyjazdy do miejsc użyteczności publicznej (np. bank, poczta, apteka) • pomoc w organizacji zakupów • przekazywanie niezbędnej odzieży, pościeli oraz artykułów chemicznych • udostępnianie komputera z dostępem do Internetu • zapewnienie miejsca do odpoczynku

Edukacyjne

- nauka języków obcych, np. angielskiego, niemieckiego, francuskiego, hiszpańskiego
- treningi koncentracji i pamięci w formie indywidualnej i grupowej
- zajęcia z psychologiem – porady indywidualne oraz spotkania grupowe
- zajęcia z psychoterapeutą – związane z tematami życia codziennego
- wykłady na temat zdrowego żywienia, zbilansowanej diety i zagrożeń płynących z nieprawidłowego odżywiania się
- wykłady, prelekcje, warsztaty edukacyjne o tematyce związanej z profilaktyką zdrowia fizycznego (prowadzone przez pielęgniarkę, psychologa, ratownika medycznego, zielarza, fizjoterapeutę itp.)
- zajęcia z nauki obsługi sprzętu medycznego wykorzystywanego przez seniorów
- spotkania z funkcjonariuszami Straży Pożarnej m.in. w ramach akcji „NieDlaCzadu”, pierwszej pomocy oraz dotyczące kart postojowych dla osób niepełnosprawnych
- spotkania z funkcjonariuszami Policji, m.in. w ramach programów „Bezpieczny Senior” oraz „Poznaj swojego dzielnicowego”
- zajęcia z ratownikami medycznymi, pracownikami numeru alarmowego nr 112
- szkolenia z Rzecznikiem Praw Konsumenta
- spotkania informacyjne z pracownikami Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Wojewódzkiego Ośrodka Ruchu Drogowego, Narodowego Funduszu Zdrowia
- spotkania z pracownikami Stacji Sanitarно-Epidemiologicznej (np. na temat szczepień ochronnych)
- zajęcia edukacyjne z technik informacyjnych przy użyciu komputera, tabletu i telefonu
- wykłady na temat przemocy wobec osób starszych (prowadzone przez Policję, pracowników urzędów gmin, PCPR, ośrodków pomocy społecznej)
- wykłady i warsztaty na temat bezpieczeństwa w sieci internetowej
- treningi z zakresu gospodarowania finansami
- spotkania z przedstawicielami banków na temat bezpieczeństwa seniorów podczas załatwiania spraw finansowych
- warsztaty dotyczące pielęgnacji twarzy, stosowania kremów 60+ oraz makijażu
- spotkania z wizażystami, warsztaty doboru stroju, warsztaty fryzjerskie
- warsztaty umiejętności dobrego zachowania oraz celebrowania ich w życiu codziennym
- wykłady z różnych dziedzin oraz dyskusje (spotkania z dziennikarzami, ludźmi kultury, sztuki, farmaceutami, zielarzami, leśnikami, ekologami)
- edukacja regionalna – warsztaty etnograficzne i kulturoznawcze
- zajęcia biblioteczne
- oglądanie filmów i słuchanie muzyki połączone z dyskusjami
- warsztaty dziennikarskie (czytanie, pisanie, budowanie zdań)
- warsztaty: stolarskie, rękodzielnicze, florystyczne, krawieckie, dekoracyjne, układania palm wielkanocnych, zielarskie, wyrobu mydła, wytapiania świec itp.
- warsztaty recytatorskie, muzyczne, teatralne, nauka śpiewu
- warsztaty fotograficzne

Kulturalno-oświatowe	<ul style="list-style-type: none"> • biblioterapia – czytanie książek, czasopism, wieczorki poetyckie, wymiana książek • wycieczki do muzeów, miejsc kultu religijnego, krajoznawcze • wyjazdy na przeglądy artystyczne zespołów folklorystycznych • wyjazdy do kina, filharmonii, opery, operetki, teatru, na koncerty i występy kabaretowe • warsztaty aktorskie, tańca i muzyki, występy na lokalnych imprezach • udział w akcjach społecznych, takich jak „Narodowe Czytanie 2018” • udział w wystawach, wernisażach • udział w gminnych wydarzeniach kulturalnych
Aktywność ruchowa lub kinezyterapia	<ul style="list-style-type: none"> • gimnastyka ogólnousprawniająca – indywidualna i grupowa • fizjoterapia indywidualna i grupowa • ćwiczenia na przyrządach w gabinecie kinezyterapii • joga dla seniorów, aerobik, pilates, callanetics, zumba • ćwiczenia oddechowe i relaksujące, starochińska gimnastyka zdrowotna • ćwiczenia na bieżni i rowerach stacjonarnych, na orbitreku, z użyciem taśm thera band, lasek gimnastycznych, piłki • ćwiczenia oporowe z hantlami • choreoterapia (terapia poprzez taniec) • zajęcia na basenie (ćwiczenia w wodzie, nauka pływania) • tenis stołowy, tenis ziemny • zajęcia z chustą animacyjną klanza • silwoterapia – spacerzy, nordic walking z instruktorem • masaże, krioterapia
Sportowo-rekreacyjne	<ul style="list-style-type: none"> • rajdy rowerowe i wycieczki • piesze wędrowki, spacerzy z kijkami nordic walking • spotkania integracyjne, takie jak: zabawy taneczne, majówki, Andrzejki, biesiady, pikniki na świeżym powietrzu, grille, ogniska, grzybobranie, festyny, spotkania urodzinowe • zmagania sportowe – seniory • turnieje brydżowe i szachowe • towarzyskie gry świetlicowe, np.: dart, tenis stołowy, gra w piłkarzyki, puzzle, gry karciane, szachy, warcaby, bingo • towarzyskie gry plenerowe, m.in. boules, badminton, kręgle, bilard, piłka nożna, siatkówka, golf • pływanie na rowerach wodnych • jodoterapia w grocie solnej lub tężni
Inne usługi	<ul style="list-style-type: none"> • trening umiejętności spędzania czasu wolnego • konsultacje z lekarzami różnych specjalizacji (internista, kardiolog, diabetolog, psycholog, psychiatra, dietetyk) oraz usługi pielęgniarstwa • usługi telepieki • porady i wsparcie dla rodzin oraz nieformalnych opiekunów osób starszych, dotyczące problemów związanych z opieką nad chorymi seniorami

Aktywizujące społecznie (w tym wolontariat międzypokoleniowy)	<ul style="list-style-type: none"> • spotkania międzypokoleniowe z przedszkolakami, uczniami szkół podstawowych, gimnazjów, szkół średnich oraz z dziećmi i młodzieżą z gminnych ośrodków wsparcia (czytanie bajek, wystawianie teatryków, organizowanie koncertów, zajęcia plastyczne i warsztaty tematyczne, organizowanie dzieciom czasu wolnego podczas ferii itp.) • organizacja paczek świątecznych dla dzieci ze szkół i przedszkoli, ośrodków oraz przebywających w szpitalach i hospicjach • współorganizacja regionalnych imprez • czynny udział w wydarzeniach, imprezach, uroczystościach i spotkaniach okolicznościowych • udział w przedstawieniach organizowanych przez dzieci dla seniorów • współpraca pomiędzy uczestnikami dziennych domów „Senior+” i klubów „Senior+” z całej Polski a uczestnikami Uniwersytetów Trzeciego Wieku, organizacjami i instytucjami o zasięgu lokalnym i ponadlokalnym, uczestnikami środowiskowych domów samopomocy, domów pomocy społecznej, domów dziennego pobytu itp. • udzielanie wsparcia osobom potrzebującym poprzez odwiedzanie samotnych osób w domach i domach pomocy społecznej • organizowanie banków czasu
Terapia zajęciowa	<ul style="list-style-type: none"> • zdobnictwo i dekoratorstwo • arteterapia • fotografia • papieroplastyka (origami, kusudama, papierowa wiklina, quilling) • rzeźba (masy plastyczne – masa solna, glina, modelina, plastelina, masa papierowa) • warsztaty ceramiczne, garncarstwo • zajęcia florystyczne • muzykoterapia • ergoterapia – drobne prace stolarskie, renowacja mebli, wikliniarstwo • krawiectwo, dziewiarstwo, hafciarstwo, szydełkowanie • wyrób mydeł i świec • kulinoterapia (pieczenie chleba, pierników, ciasteczek, pączków, faworków, lepienie pierogów, sałatek, koktajli itp.) • carving (rzeźbienie w owocach i warzywach) • teatroterapia i poezjoterapia – małe formy teatralne, nauka tekstów wierszy, skeczy, monologów • hortikuloterapia (terapia ogrodnicza) – uprawianie i pielęgnacja roślin domowych, uprawa ogródka kwiatowego i warzywnego • ludoterapia (terapia przez zabawę) – gry planszowe i karciane • dogoterapia • felinoterapia (opieka nad akwariem) • szycie lalek typu Goha, szycie pacynek • prowadzenie kroniki domu/klubu

Źródło: Opracowanie własne na podstawie rocznych sprawozdań z realizacji Programu Wieloletniego „Senior+”, publikowanych w latach 2015–2020.

Dlatego zasadne jest podjęcie próby empirycznej weryfikacji koprodukcyjnego potencjału dziennych domów i klubów „Senior+”, przejawiającego się

w postawach osób starszych jako usługobiorców świadczeń udostępnianych w tych ośrodkach. Pozwoli to na określenie rzeczywistego zakresu senioralnej koprodukcji oraz wynikającego z niej produktywnego potencjału osób starszych.

4.5. Kapitał ludzki i kapitał społeczny osób starszych – w kierunku społecznej i osobistej produktywności

Przez długi czas w nauce (głównie w ekonomii) podstawowymi czynnikami produkcji, stanowiącymi jednocześnie wskaźniki określające poziom i zakres ludzkiej produktywności, były praca, ziemia i kapitał. Co ważne, w tym wąskim (klasycznym) ujęciu samo pojęcie kapitału identyfikowane było jedynie z zasobami finansowymi lub materialnymi, wykorzystywanymi bezpośrednio w działaniach rynkowych. Współcześnie pojęcie *produktywności* nie jest już analizowane jedynie przez pryzmat zasobów fizycznego kapitału, pozostających w dyspozycji uczestników rynku. Jej interpretacja ulegała bowiem istotnemu rozszerzeniu. Badacze dostrzegli, że na efektywność wpływać mogą kwalifikacje, kompetencje czy stan zdrowia poszczególnych jednostek, co stało się podstawą do rozwoju pojęcia *kapitału ludzkiego* (Becker, 1975). Jak się jednak szybko okazało, nie wyczerpywało to problemu braku wskaźników umożliwiających pełną identyfikację czynników determinujących wzrost gospodarczy. Skłoniło to badaczy do pochylenia się nad nieuznawanymi wcześniej czynnikami społecznymi, kulturowymi i psychologicznymi, co doprowadziło do opracowania pojęcia *kapitału społecznego* (Grosse, 2002; Harrison, Huntington, red., 2003; Działek, 2011). Obydwa terminy – *kapitał ludzki* i *kapitał społeczny* – nie tylko pozwalają na istotne uzupełnienie analiz prowadzonych w odniesieniu do procesów gospodarczych, ale również dają szerokie pole możliwości interpretacji i wyjaśniania zjawisk na gruncie społecznym. Ich zastosowanie uznać należy zatem za wyjątkowo przydatne w kontekście podejmowanej tu problematyki koprodukcji i produktywności osób starszych, gdyż pozwala na podjęcie próby zbudowania socjologicznej perspektywy interpretacji badanych zjawisk.

W tym kontekście analizę pojęciową rozpocząć należy od przedstawienia funkcjonującego w literaturze rozróżnienia pojęć *zasób* i *kapitał*. W ekonomii (Rekowski, 2002), ale z czasem również w socjologii (Klimczuk, 2012; Krzyszkowski, 2004; Robinson, Schmid, Siles, 2002; Bartkowski, 2007; Ziółkowski, 2012; Giza-Poleszczuk, Marody, Rychard, 2000) nie są to pojęcia traktowane

równorzędnie. Kapitał jest kategorią węższą niż zasób, który odnosi się do ogółu dóbr będących w posiadaniu jednostek lub zbiorowości, bez względu na fakt ich rzeczywistego wykorzystania. Pojęcie zasobu podlega również wewnętrznemu zróżnicowaniu, w obrębie którego wyróżnione mogą być co najmniej następujące grupy zasobowe:

- indywidualne: demograficzne – wiek, zdrowie; kulturowe – wykształcenie, umiejętności; psychologiczne itp.;
- społeczne – sieci powiązań, interakcji, które mogą być potencjalnie użyte (rodzina, sąsiedztwo, grupy lokalne);
- dobra publiczne – wytwarzane i konsumowane zbiorowo;
- instytucjonalne – zasoby pozostające w dyspozycji organizacji (Krzyszowski, 2004: 188).

Zasoby ludzkie można zatem analizować indywidualnie lub zbiorowo. Zależą one od warunków, w których powstają i działają. Kumulują w sobie wartości społeczne (Klimczuk, 2012: 61).

Kapitał opisywany jest w kategoriach zasobu, który może być lub jest praktycznie wykorzystany do osiągnięcia określonego celu. Podlega więc cyrkulacji (wchodzi do obiegu), w ramach której poddawany jest pomnożeniu, wymianie lub konwersji na inną formę kapitału (Ziółkowski, 2012; Giza-Poleszczuk, Marody, Rychard, 2000).

Przyjęcie takiego rozróżnienia zamyka się w uznaniu perspektywy przestrzegania zasobów w kategorii określonego potencjału, który dopiero dzięki wykorzystaniu (uruchomieniu) staje się kapitałem generującym i/lub powiększającym szanse na osiągnięcie określonych celów i korzyści (Robinson, Schmid, Siles, 2002; Bartkowski, 2007; Klimczuk, 2012). W tym znaczeniu zasoby pozostają w posiadaniu jednostek lub zbiorowości, natomiast kapitał jest tą ich częścią, która jest lub może być aktywizowana na różnych polach działalności ludzkiej, zawsze tam, gdzie istnieje społeczny popyt na określone zasoby (Giza-Poleszczuk, Marody, Rychard, 2000).

Za Jerzym Krzyszowskim (2004) podkreślić należy, że zasoby i możliwości ich kapitalizacji pozostają w bezpośrednim związku z systemem społecznym i jego regułami. Dlatego autor ów wskazuje również trzy płaszczyzny życia społecznego, w obrębie których zasoby i kapitały są wykorzystywane:

- przestrzeń społeczna, traktowana jako pole interakcji jednostek i zbiorowości – w niej tworzone są i podtrzymywane stosunki oraz więzi między jego uczestnikami, a generowany kapitał określany jest jako społeczny;

- przestrzeń publiczna – w niej dochodzi do rywalizacji o kontrolę nad sprawami publicznymi, a budowany kapitał opisywany jest jako publiczny;
- przestrzeń instytucjonalna będąca obszarem tworzenia trwałego ładu instytucjonalnego społeczeństwa i gromadzenia kapitału instytucjonalnego (Krzyszowski, 2004: 188–189).

Wynika z tego – jak słusznie zauważa Jerzy Bartkowski (2007: 66–67) – że przy próbach dokonywania socjologicznej charakterystyki wybranych zjawisk społecznych stosować należy pojęcia zasobu i kapitału w ujęciu znacznie szerszym niż tradycyjne ich identyfikowanie (zaczepnięte z nauk ekonomicznych) z bogactwem, głównie w aspekcie materialnym. Trzeba je postrzegać w kategoriach *sił społecznych*, które determinują wieloaspektową istotę zjawisk, uwydatniając pozaekonomiczne zasoby społeczne oraz ich istotną rolę w funkcjonowaniu jednostek i ludzkich zbiorowości. Piotr Sztompka w swojej koncepcji stawania się społeczeństwa wymienia i charakteryzuje zasoby i kapitały (strukturalne, ludzkie, kulturowe), determinujące powstawanie więzi społecznej, określającej szanse na rozwój i samoprzekształcanie się społeczeństwa (Sztompka, 2010). Dlatego analiza kapitałów często, jak słusznie zauważa Marek Ziółkowski (2000, 2012), jest silnie powiązana z problematyką interesów i wartości, w ramach której uznaje się, że obydwa elementy przyjmują formę subiektywnych celów – zwykle towarzyszy im mniej lub bardziej rozbudowana znajomość środków ich osiągnięcia (Ziółkowski, 2012; Wesołowski, 1995; Theiss, 2012). Owe cele i współwystępujące z nimi środki podlegają zazwyczaj powszechnej jednostkowej internalizacji, co generuje z kolei ich społeczną instytucjonalizację, poprzez którą stają się elementami wzajemnie na siebie skierowanych oczekiwań partnerów w różnych sytuacjach społecznych. Interes jest celem uznawanym za korzystny, a samo dążenie do jego realizacji może być wyrazem orientacji hedonistycznej, utylitarystycznej lub instrumentalnej. Wartość stanowi cel uznawany za słuszny, właściwy czy też usprawiedliwiony, wyznaczający orientację normatywną, aksjologiczną. Różnice między tymi orientacjami są kwestią stopnia. Każdy człowiek czy zbiorowość społeczna łączy obie te orientacje (Ziółkowski, 2000).

W niniejszym opracowaniu autor koncentruje się na znaczeniu kapitału ludzkiego i społecznego w kontekście zjawiska koprodukcji społecznych usług publicznych, będącej potencjalnym źródłem osobistej i społecznej produktywności osób starszych.

Jak podkreśla Janusz Czapiński (2008), w literaturze przedmiotu żaden z tych dwóch rodzajów kapitału nie ma powszechnie uznawanej definicji operacyjnej. Traktuje się je zazwyczaj jako konstrukty *latentne*, które zależnie od specyfiki podejmowanego problemu badawczego oraz przyjmowanej perspektywy teoretycznej mogą podlegać modyfikacji opierającej się na zastosowaniu rozmaitych wskaźników empirycznych. Nie zmienia to jednak faktu, że dla podjęcia analizy praktyk koprodukcyjnych osób starszych generujących ich potencjalną produktywność konieczne jest określenie ram definicyjnych obydwu pojęć poprzez dokonanie przeglądu obecnych w literaturze przedmiotu kontekstów teoretycznych, stanowiących dotychczasowe próby ich delimitacji.

Tradycja postrzegania wybranych cech ludzkich jako form kapitału sięga prac Adama Smitha z XVIII w., który domagał się uznawania za wartościowe w tym zakresie umiejętności nabywanych przez wszystkich mieszkańców kraju (Schultz, 1961). Wskazuje się również wcześniejsze badania Williama Petty'ego z XVII w., który podjął próbę wyceny zasobu kapitału ludzkiego za pomocą skumulowanego wynagrodzenia pracy na poziomie gospodarki narodowej (Kiker, 1966). Warta wzmianki jest także praca Josepha S. Nicholsona z 1891 r. o *żyjącym kapitale*, identyfikowanym z tą częścią kapitału, która poza ziemią, budynkami, maszynami i pieniędzmi ulokowana jest w ludziach (Nicholson, 1891). Istotę takiego podejścia dostrzegać zaczęli ekonomiści z początków XX w. (np. Marshall, 1961, 1975). Uznali ludzkie zdolności i wiedzę za wartość również z ekonomicznego punktu widzenia, choć jednocześnie żywili przekonanie o braku możliwości praktycznego włączenia tych elementów do analizy ekonomicznej (Cichy, Malaga, 2007: 19). Obawy te nie miały jednak wpływu na rosnącą popularność zagadnień związanych z identyfikacją kapitału ludzkiego (Czapiński, 2008). Zasadniczy wkład na rozwój obszaru analizy w tym zakresie miały prace Gary'ego S. Beckera (1964, 1975, 1990), Theodore'a W. Schultza (1963, 1971) i Jacoba Mincera (1958, 1974).

Pojęcie *kapitału ludzkiego* upowszechniło się w latach 80. i 90. XX w. w miarę dostrzegania, że analizy inwestycji w kapitał materialny nie wyczerpują możliwości interpretacyjnych obserwowanych zmian i procesów zachodzących głównie w obszarze gospodarki współczesnych społeczeństw. Podstawę przyjmowanej perspektywy stanowiło założenie, że jednostki ludzkie (pracowników) należy postrzegać nie tylko jako siłę roboczą, ale podmioty, które poprzez zdobywaną praktykę i edukację teoretyczną generują (rozwijają i uzupełniają) indywidualne zasoby, a w razie potrzeby są zdolne do skutecznego

przekształcania tych zasobów, odkrywając nowe sposoby ich wykorzystania dla osiągnięcia założonych celów (Klimczuk, 2012; Drucker, 1992, 1999; Kunasz, 2004; Rutkowska, 2012). Jak słusznie zauważa J. Czapiński (2008), wszystkie klasyczne teorie kapitału ludzkiego opierają się na indywidualizmie metodologicznym, uwzględniają, że wszelkie zjawiska ekonomiczne można sprowadzić do indywidualnych zachowań, biorą pod uwagę indywidualną racjonalność (*homo oeconomicus*), wyrażającą się przekonaniem o dążeniach jednostek do maksymalizowania własnej użyteczności.

Na przestrzeni lat zmieniały się metody estymacji kapitału ludzkiego, natomiast sposób jego definiowania współcześnie nie odbiega znacząco od pierwotnych propozycji. Dotychczas nie udało się opracować jednolitej i powszechnie uznawanej definicji tego terminu. Stąd w literaturze odnaleźć można bardzo szerokie podejścia, takie jak definicja Bernda Hamma, który proponuje, aby za kapitał ludzki uznawać *wszystkie cechy i zdolności, które można przypisać pojedynczemu człowiekowi* (Hamm, 2004: 52), lub skrajnie zawężone charakterystyki, identyfikujące kapitał ludzki głównie z poziomem wykształcenia danej jednostki (Zdrojewski, 2009). Inna definicja kapitału ludzkiego, zaproponowana przez Th.W. Schultza, obejmuje *wszystkie cechy psychofizyczne jednostki, tj. wrodzone zdolności, wiedzę, poziom wykształcenia, umiejętności i doświadczenie zawodowe, stan zdrowia, poziom kulturalny, aktywność społeczno-ekonomiczną oraz światopogląd* (Schultz, 1971: 53, tłum – G.G.). W polskiej nauce jedno z kluczowych ujęć kapitału ludzkiego opracowane zostało przez Stanisława R. Domańskiego, który pojęcie to utożsamia z *zasobem wiedzy, umiejętności, zdrowia i energii witalnej zawartej w społeczeństwie (jego członkach). Zasób ten jest dany przez genetyczne cechy danej populacji raz na zawsze, ale można go powiększać drogą inwestycji zwanych inwestycjami w człowieka* (Domański, 1993: 19).

O istocie i popularności kategorii kapitału ludzkiego świadczy z pewnością fakt, że jego definicje opracowane zostały również na potrzeby międzynarodowych organizacji oraz krajowych programów rozwojowych. Można je odnaleźć w opracowaniach Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju. Według nich kapitał ludzki to *wiedza, umiejętności, zdolności i inne przymioty jednostki ludzkiej, które są istotne w aktywności ekonomicznej* (Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju, 1998: 9) bądź *wiedza, umiejętności, zdolności i inne przymioty jednostki ludzkiej, które umożliwiają wytwarzanie osobistego, społecznego i ekonomicznego dobrobytu* (Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju, 2001: 18). W skali krajowych programów rozwojowych kapitał ludzki

zdefiniowany została m.in. w Programie Operacyjnym Kapitał Ludzki jako pojęcie oznaczające *zasób wiedzy, umiejętności oraz potencjału zawartego w każdym człowieku i w społeczeństwie jako całości, określającym zdolności do pracy, adaptacji do zmian w otoczeniu oraz możliwości tworzenia nowych rozwiązań* (Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, 2007: 11).

Każdorazowo istotą kapitału ludzkiego jest indywidualna konkurencyjność poszczególnych jednostek, budowana wedle ich zasobów intelektualnych, motywacyjnych i symbolicznych. Wskaźnikami tych zasobów mogą być: wykształcenie, doświadczenie zawodowe, migracje, zdolności (Hause, 1972, 1975; Fägerlind, 1975), zdrowie fizyczne (McDonald, Roberts, 2002; Mushkin, 1962) oraz dobrostan psychiczny (Luthans, Luthans, Luthans, 2004). Próbę opracowania szczegółowej kafeterii wskaźników kapitału ludzkiego podjął Andrzej Sadowski, uwzględniając m.in.: wiedzę (w tym wykształcenie), stan cywilny, zawód, miejsce zamieszkania, wyznanie, realizację praktyk religijnych, zachowania kulturalne, umiejętności zawodowe, stan zdrowia wraz z umiejętnościami jego utrzymania, znajomość języków obcych, obsługi komputera, nabyte w wyniku osobistego wysiłku kompetencje kulturowe, gotowość do kontaktów z innymi, obcymi i związana z tym elastyczność względem różnych kultur i stylów życia, aspiracje, ambicje i możliwości rozwojowe oraz stopień zadowolenia z zamieszkania w danej miejscowości, z posiadanego wykształcenia, z wykonywanej pracy zawodowej (Sadowski, 2006: 22–24).

W kontekście podejmowanej tu problematyki istotny jest fakt dostrzegania produktywności natury kapitału ludzkiego. Oznacza to, że wybrane elementy zasobów pozostających w dyspozycji poszczególnych jednostek mogą być postrzegane jako składnik kapitału ludzkiego tych osób, tylko gdy ich wykorzystanie prowadzi do wzrostu produktywności czynnika ludzkiego. Jeśli tak, to na kapitał ludzki składają się nie tylko nakłady, ale również działania. Podstawowe znaczenie mają działania związane ze zdolnościami używania zasobów (Piekut-Brodzka, 2004: 210). Do kapitału ludzkiego nie należy odnosić się jak do zestawu enumeratywnie wyliczanych składników zasobów, ale poddawać go analizie w kontekście zdolności (możliwości) wykorzystania jego poszczególnych elementów. Brak takich umiejętności powoduje, że kwalifikacje nie przekształcają się w pożądaną wartość dodaną, lecz pozostają zdewaluowanym depozytem (Piekut-Brodzka, 2004: 202). Jak podkreśla Jeffrey D. Fischer, kapitał ludzki pozostaje ucieleśniony w swym nosicielu (właścicielu) i to w sposób niedający się od niego oddzielić (co wyróżnia go od kapitału rzeczowego)

(Domański, 1993: 33). Nie może on zatem stanowić samodzielnego przedmiotu obrotu na rynku, zmieniać właściciela czy podlegać zbyciu wraz z całkowitym przeniesieniem prawa własności (wyjątek stanowiłoby niewolnictwo) (Klimczuk, 2012: 60).

Rozwój kapitału ludzkiego wymaga podjęcia przez jednostkę określonego wysiłku, który uzupełniany bywa wsparciem ze strony otoczenia społecznego. Do rozwoju kapitału ludzkiego w znaczącym stopniu przyczyniają się inwestycje zewnętrzne, podejmowane celowo przez społeczeństwo i powołane do tego instytucje. Jego występowanie i funkcjonowanie opiera się na przekonaniu o celowości inwestowania w ludzi, co z kolei przekłada się na wzrost ich produktywności, generującej dochód narodowy (Król, 2006; Sadowski, 2006; McDonald, Roberts, 2002;). *Z perspektywy indywidualistycznej, to np. starania rodziców, by zapewnić dziecku odpowiednią szkołę, właściwe środowisko dorastania, kształtować pozytywne postawy wobec nauki i pracy oraz zabezpieczyć na nie środki. Z perspektywy zbiorowej zaś, to: lokalne inwestycje w system szkolnictwa ogólnego i zawodowego, szkolenia w czasie pracy, studia dla dorosłych, ochrona zdrowia, wyżywienie społeczeństwa i badania naukowe* (Klimczuk, 2012: 62).

Dla niniejszych rozważań niezwykle istotne jest odniesienie pojęcia *kapitału ludzkiego* do osób starszych. Kwestia ta jest podejmowana przez badaczy dostrzegających potrzebę diagnozowania zasobów kapitału ludzkiego seniorów, zwłaszcza ze względu na zasadność ich potencjalnego zagospodarowania na rzecz samych nosicieli, ale również otoczenia społecznego (Szatur-Jaworska, 1991; Woźnicka, 2002; Tomczyk, 2011; Trafiałek, 2001, 2004; Dyczewski, 1994).

W kontekście koprodukcji społecznych usług publicznych szczególnie cenne wydaje się rozróżnienie dokonane przez Artura Fabisia i Arkadiusza Wąsińskiego (2008: 68), którzy skupiając uwagę na aktywności osób starszych, wyodrębnili następujące kategorie indywidualnych zasobów tworzących ich kapitał ludzki:

- czas – seniorzy, z uwagi na brak aktywności zawodowej, dysponują znacznie większym jego potencjałem, który może zostać rozdysponowany na aktywne uczestnictwo w licznych działaniach (w tym również usługach), służących zaspokojeniu ich indywidualnych potrzeb oraz stanowiących wsparcie dla otoczenia społecznego;
- doświadczenie – osoby starsze mają znaczący багаż doświadczeń życiowych, zróżnicowany pod względem ilościowym i jakościowym, którego brakuje młodszym członkom wspólnoty, a który generować może swoistą

roztropność, skutkującą niwelowaniem pochopnych, nieprzemysłanych decyzji i działań;

- zaangażowanie – często determinowane jest gotowością i chęcią do wykorzystania posiadanego czasu i doświadczenia oraz dostrzegania istoty realizacji określonych przedsięwzięć;
- odpowiedzialność – jeśli seniorzy włączają się w realizację konkretnych przedsięwzięć (w tym także usług), to zwykle dostrzegają istotę własnego zaangażowania i wkładu, bez których wyznaczony cel może pozostać nieosiągnięty.

Opierając się na przeprowadzonym przeglądzie obecnych w literaturze ujęć definicyjnych *kapitału ludzkiego* oraz uwzględniając specyfikę podejmowanej tutaj problematyki, autor proponuje przyjęcie następującej definicji tego pojęcia, która jednocześnie będzie stanowiła element ramy pojęciowej opracowanej na potrzeby dochodzenia empirycznego.

Kapitał ludzki osób starszych to ich indywidualne zasoby czasu, wiedzy, doświadczenia, umiejętności i zdolności, gotowość do zaangażowania oraz inne przymioty, których aktywizacja i wykorzystanie przyczynią się do realizacji określonych celów osobistych (indywidualnych), społecznych, obywatelskich i/lub ekonomicznych, co w ogólnym ujęciu służyć może pomnażaniu osobistej i społecznej produktywności tych osób.

Narastająca świadomość badaczy dotycząca ograniczeń analitycznych w zakresie modelowania wzrostu gospodarczego (ale również obserwacji zachodzących zjawisk społecznych) jedynie na podstawie odwołań do kapitału finansowego, rzeczowego czy ludzkiego przyczyniła się do podjęcia dalszych poszukiwań w tym zakresie (Czapiński, 2008: 8). W konsekwencji stosunkowo szybko do szerokiego dyskursu publicznego, politycznego i naukowego wkroczyło pojęcie *kapitału społecznego*, dając nowe możliwości opisu oraz poszukiwania środków zaradczych wobec zjawisk i problemów w sferze społecznej, ekonomicznej i politycznej ostatnich dekad XX w. (Kaźmierczak, 2007: 41). Kariera, jaką od samego początku pojęcie to zrobiło w nauce, nie ma sobie równych, o czym świadczy liczebność ukazujących się publikacji i opracowań naukowych zgłębiających i poszerzających związane z nim zagadnienia (Putnam, Leonardi, Nanetti, 1993; Isham, Kelly, Ramaswamy, red., 2002; Czapiński, 2008). Popularność tego pojęcia wynika m.in. z uznania

współzależności i wzajemnego oddziaływania obserwowanych zjawisk ekonomicznych i społecznych, których źródło stanowią powstające w nich więzi społeczne. Badacze dostrzegli bowiem istotę relacji tworzonych, rozwijanych i wykorzystywanych przez jednostki i grupy. Uznane one zostały za czynniki kształtujące jakość międzyludzkich interakcji determinujących współdziałanie, kooperację i wymianę na polach gospodarki, życia społecznego i polityki. W ten sposób kapitał społeczny uzyskał miano zasobu o znaczeniu współmiernym do środków finansowych, materialnych i ludzkich (Bartkowski, 2007; Putnam, Leonardi, Nanetti, 1993; Isham, Kelly, Ramaswamy, red., 2002; Czapiński, 2008).

Wprowadzenie terminu *kapitał społeczny* do języka analizy wiązało się zatem z uznaniem relacji międzyludzkich za potencjalne źródło użytecznych zasobów dla jednostek lub grup (Kwiatkowski, 2005). W relacjach nierynkowych dostrzeżono powstawanie ważnych jakości o znaczeniu ekonomicznym – produktywnych ekonomicznie efektów związanych z przynależnością grupową, strukturą społeczną i sieciami społecznymi (Bartkowski, 2007: 55). Dlatego kapitał społeczny przyrównywany jest do „spoiwa”, które wypełniając przestrzeń społeczną między ludźmi, przekształca ich ze zbiorów atomów w funkcjonalne całości. Wiąże się to z przekonaniem, że w działaniach gospodarczych istotny jest czynnik wzajemnej koordynacji zachowań poszczególnych jednostek (uczestników rynku). Koordynacja ta jest zjawiskiem nie tylko ekonomicznym, ale również (czy nawet przede wszystkim) społecznym, a rolę pomocniczą i pomostową zarazem dla tych dwóch jej wymiarów odgrywa właśnie kapitał społeczny (Matysiak, 2000; Bartkowski, 2007).

Powszechne zainteresowanie kapitałem społecznym reprezentantów różnych dziedzin nauki spowodowało, że w powstających, często niezależnie od siebie, koncepcjach wykorzystany jest interdyscyplinarny aparat pojęciowy: ekonomiczny (kapitał), psychologiczny (zaufanie), socjologiczny (wzory i normy), matematyczny (teoria sieci/teoria gier) i antropologiczny (zasada wzajemności) (Klimczak, 2005; Bartkowski, 2007). Mnogość i różnorodność pojawiających się ujęć koncepcyjnych kapitału społecznego spowodowały, że w naukowej i publicystycznej debacie mamy obecnie do czynienia nie tylko z różnorodnością definicji, ale także określaniem jego źródeł, własności i możliwości analitycznych. Nie zmienia to jednak faktu dyscyplinarnego przyporządkowania pojęcia kapitału społecznego do socjologii, co determinuje jego szczególną wartość analityczną i użytkową. Należy bowiem podkreślić, że konstrukt ten

jest bezpośrednio związany z podmiotem tradycyjnych dociekań socjologów, a jego problematykę odnaleźć można w pracach Karola Marksa, Georga Simmela czy Maxa Webera (Kaźmierczak, 2007: 42; Trigilia, 2001). Nie ułatwia to jednak sprawy, ponieważ w socjologii jako dyscyplinie naukowej brak jest jednoznaczności w definiowaniu, opisie i analizie kapitału społecznego. B. Hamm twierdzi, że sytuacja ta nie powinna wzbudzać nadmiernego niepokoju, gdyż dotyczy wielu naukowych pojęć (Hamm, 2004: 49).

Pojęcie kapitału społecznego mimo stosunkowo krótkiego funkcjonowania w obiegu dociekań naukowych ma już swoich klasyków. Chociaż przyjmuje się, że po raz pierwszy tego terminu użyła Lyda J. Hanifan w 1916 r. w swoich badaniach dotyczących ośrodków wiejskich (Sierocińska, 2011, za: Hanifan, 1916), to jednak dopiero w latach 80. i 90. XX w. pojawiły się opracowania zawierające podstawowe konceptualizacje tego zagadnienia oraz wyznaczające główne obszary studiów i badań (Kaźmierczak, 2007: 41). Mowa tu przede wszystkim o pracach P. Bourdieu (1986), Jamesa S. Colemana (1990), Roberta D. Putnama (Putnam, Leonardi, Nanetti, 1995; Putnam, 2003) oraz Francisa Fukuyamy (1997, 2000). Rozbieżności interpretacyjne między tymi autorami powodują, że trudno jest sformułować jednolitą wizję kapitału społecznego, szczególnie jeśli przedmiotem dociekań są jego empiryczne własności (Theiss, 2012; Trutkowski, Mandes, 2005). Można natomiast wyróżnić trzy główne perspektywy teoretyczne, z których każda miała ambicje objęcia prymu nad pozostałymi opracowaniami tego pojęcia (Trutkowski, Mandes, 2005; Bartkowski, 2007).

Pierwszą perspektywę stanowi podejście historyczno-instytucjonalne, określane również mianem strukturalnego, ze względu na dostrzeganie ścisłego i ograniczonego związku kapitału społecznego ze strukturami społecznymi, w obrębie których ma on się rozwijać (Kaźmierczak, 2007: 42). Podejście to przypisuje się P. Bourdieu (1986), dla którego kapitał społeczny to *zbiór rzecz- wistych lub potencjalnych zasobów, które związane są z posiadaniem trwałej sieci mniej lub bardziej zinstytucjonalizowanych związków, znajomości i wzajemnego uznania – innymi słowy, z przynależnością do grupy – umożliwiających każdemu ze swoich członków wsparcie dzięki posiadanemu przez całą zbiorowość kapitałowi* (Bourdieu, 1986: 248–249, tłum. – G.G.). Swoją analizę Bourdieu oparł na triadzie pojęciowej, w której umieścił *kapitał* (ekonomiczny, kulturowy i społeczny), *pole* oraz *habitus*, traktując je jako podstawowe elementy tworzonej koncepcji (Bourdieu, Passeron, 1999; Bourdieu, Wacquant, 2001). Według tego autora społeczeństwo nie stanowi zwartej monolitu zbudowanego na podstawie

homogenicznych cech poszczególnych jego członków, lecz jest zbiorem względnie autonomicznych obszarów gry, niedających się podporządkować jednej logice społecznej, jakakolwiek by ona była – kapitalistyczna, modernistyczna czy postmodernistyczna (Bourdieu, Wacquant, 2001: 20–21). Każdy z tych obszarów charakteryzuje się właściwym jedynie dla niego konglomeratem zasad i norm określających jego specyfikę. W tworzeniu tych pól działania wykorzystuje się sieć albo konfigurację obiektywnych relacji między pozycjami (Bourdieu, Wacquant, 2001: 78) poszczególnych jednostek, które nieustająco konkurują ze sobą, dążąc do zachowania lub zmiany własnej pozycji wewnątrzgrupowej (Klimczuk, 2012; Theiss, 2012). Dla Bourdieu takimi polami są: gospodarka, polityka, sztuka, nauka, religia, oświata czy przestrzeń miejska. Jego zdaniem nie ma żadnych ograniczeń liczebności istniejących pól, ponieważ są one tworzone bezpośrednio przez działających ludzi (Bourdieu, Wacquant, 2001: 78). Bourdieu wprowadził trzeci element – *habitus* – definiowany jako strategia jednostki w obrocie kapitałem, a więc umiejętności posługiwania się dostępnymi jednostce zasobami kapitałów wynikających z jej grupowej partycypacji. Strategie te są jednocześnie wyrazem grupowych wzorów percepcji, ocen i działań, a nie czystej indywidualnej kalkulacji (Bourdieu, Passeron, 1999; Bourdieu, Wacquant, 2001; Theiss, 2012). Bourdieu postrzega zatem kapitał społeczny jako indywidualne inwestycje w sieci związków społecznych (Czapiński, 2008), które udostępniają jedynie swoim członkom posiadane zasoby grupowe. Owe sieci społeczne nie są dane, ale tworzone przez strategie inwestycyjne, których celem jest instytucjonalizacja relacji będących źródłem korzyści (Krzyszowski, 2004; Portes, 1998; Działek, 2011).

Druga perspektywa teoretyczna, określana mianem funkcjonalnej, związana jest z teorią racjonalnego działania i kojarzona głównie z pracami J.S. Colemana (1987, 1988, 1990). Dla tego autora kapitał społeczny stanowi wielkość emergentną, tzn. spontaniczny, nieplanowany, nieuzgodniony, całościowy produkt bardzo wielu poszczególnych strategii i racjonalnych działań jednostkowych (Trutkowski, Mandes, 2005: 48). Coleman całkowicie pominął w swoich analizach aspekt intencjonalnego tworzenia kapitału społecznego. Pojęcie to definiuje natomiast przez pryzmat jego funkcji, które stanowią złożony szereg zjawisk społecznych, ułatwiających poszczególnym jednostkom osiągnięcie ich indywidualnych celów życiowych (Bokajło, 2010: 28). Obejmują wszystkie elementy organizacji społecznej, które konstytuować mogą produktywne zasoby o charakterze socjostrukturalnym dla jednego lub więcej podmiotów

(Bartkowski, 2007: 70). Kapitał społeczny tkwi w relacjach między aktorami (Kaźmierczak, 2007). Co ważne, Coleman nie postrzega kapitału społecznego jako zjawiska uniwersalnego i homogenicznego, tzn. występującego zawsze i wszędzie w jednakowej formie, wykazującej identyczne właściwości. Przeciwnie, w jego ujęciu na kapitał społeczny składa się wiele różnych elementów życia społecznego, które łączą ich społeczny efekt – służą kreacji dobrobytu jednostkowego lub zbiorowego. Jednocześnie Coleman ujmuje kapitał społeczny w kategoriach dobra publicznego, co tłumaczył faktem, iż powstaje on spontanicznie jako wartość dodana kolektywnych działań, a nie wynik celowych i wyrachowanych strategii jednostkowych (Ostrom, 2000b). Jako mechanizmy generujące kapitał społeczny wskazał wzajemne zobowiązania i oczekiwania, powstające dzięki grupowemu zaufaniu, normom i więziom (Krzyszowski, 2004: 186). W odróżnieniu od Bourdieu, który skupiał się na poziomie mikrostruktur społecznych, Coleman dowodził w swoich pracach, że kapitał społeczny ogniskuje głównie na poziomie mezo, a więc w obrębie struktur pośredniczących między szerszym społeczeństwem a jednostką, służących jednak głównie jej rozwojowi indywidualnemu (Coleman, 1988). W tym ujęciu kapitał społeczny jest zatem wypadkową powstania w małych społecznościach (grupach) silnych więzi, które zostały nawiązane z powodu wytyczonych celów indywidualnych. Powstający w ten sposób zbiór celów indywidualnych może generować korzyści społeczne (grupowe) płynące z partnerskich relacji nawiązanych między zaangażowanymi stronami (Sierocińska, 2011: 70).

Trzecia perspektywa określana bywa mianem neodurkheimowskiej bądź normatywnej, gdyż powstawanie kapitału społecznego identyfikowane jest tu głównie w oddziaływaniu kultury. Z analizą w tym kontekście identyfikowani są przede wszystkim R.D. Putnam i F. Fukuyama. Pierwszy z tych badaczy kapitał społeczny odnosił do *takich cech organizacji społecznej jak: sieci, normy i zaufanie, które ułatwiają koordynację i współpracę dla wzajemnych korzyści* (Putnam, Leonardi, Nanetti, 1995: 258). *Jest on ucieleśniony w normach i sieciach obywatelskiego zaangażowania* (Putnam, Leonardi, Nanetti, 1995: 259). Putnama interesował kolektywny wymiar kapitału społecznego, dlatego skupiał się w swoich analizach na działaniach zbiorowych, sieci i kooperacji, a kapitał społeczny określał jako moralno-społeczną infrastrukturę współdziałania i kooperacji. Jego istota wynika z faktu, że powstając na bazie współpracy i wymiany społecznej, redukuje niepewność w życiu społecznym, obniża koszty transakcyjne (Putnam, Leonardi, Nanetti, 1995). Również w tym ujęciu

kapitał społeczny jest atrybutem zbiorowym (Putnam, 1993). Dla Putnama najważniejsze było obywatelskie nastawienie członków społeczeństwa, podkreślał znaczenie norm wspierających współdziałanie, a także rolę zaufania do innych ludzi oraz instytucji publicznych (Czapiński, 2008). To właśnie współwystępowanie tych elementów ma najważniejszy wpływ na powstawanie kapitału społecznego, ponieważ generuje najlepsze dla całej wspólnoty, chociaż nie zawsze najkorzystniejsze dla poszczególnych członków, rozwiązanie dylematu więźnia: maksymalizacja dobra wspólnego zamiast – jak w przypadku kapitału ludzkiego – maksymalizowanie indywidualnej funkcji użyteczności (Putnam, 2000, 2003). Zdaniem Putnama o rzeczywistej zasobności w kapitał społeczny świadczą oddolne przejawy samoorganizowania się i obywatelskie zaangażowanie członków społeczeństwa. Dopiero gdy jednostki o podobnych cnotach obywatelskich spotykają się i nawiązują relacje, powstaje dodatkowa wspólna jakość, która może przynieść korzyści wszystkim członkom społeczności (Sierocińska, 2011: 70). Putnam zwraca uwagę na komplementarny charakter kontaktów i zaufania, które razem zapewniają optymalne wykorzystanie zasobów. Ich wzajemne relacje przyjmują postać dodatniego sprzężenia zwrotnego, które może prowadzić do stopniowego narastania zasobów kapitału społecznego (Działek, 2011: 106). Stanowi on zatem zasób wspólnoty, a nie tworzących ją jednostek, pełniąc funkcję dobra publicznego, co oznacza, że w miarę korzystania przybywa go, a nie ubywa i nie wyczerpuje się, gdy jest nieużywany (Kaźmierczak, 2007). Nie powinno więc dziwić, że Putnama interesowały przede wszystkim duże społeczności. Przekonywał nawet, że chociaż w ich obrębie powstają relacje stosunkowo słabsze od tych obserwowanych w mniejszych i bardziej zwartych grupach, to jednak mają one zdecydowanie większy potencjał rozwojowy zarówno na płaszczyźnie gospodarczej, jak i społecznej. Uznając różnorodność relacji, jakie mogą powstać w poszczególnych grupach i zbiorowościach tworzonych przez ludzi, Putnam dokonał istotnego rozróżnienia między wiążącym (*bonding*) i pomostowym (*bridging*) kapitałem społecznym. Pierwszy typ powstaje w obrębie grup homogenicznych, takich jak rodziny, klany, kluby, bractwa studenckie, firmy, gangi czy elity polityczne, wzmacniając ich ekskluzywność. Tymczasem środowiskami rozwoju dla kapitału społecznego typu pomostowego są zbiorowości heterogeniczne pod względem pochodzenia i posiadanych cech (atrybutów) swoich członków, co determinuje sposobność do przekraczania barier struktur społecznych i dystansów między różnymi kategoriami i warstwami

społecznymi, a tym samym potęguje inkluzywność tworzonych środowisk (Putnam, 2000, 2003).

Według F. Fukuyamy (1997, 2000) kapitał społeczny zawiera się w zestawie wartości i norm etycznych wspólnych dla członków określonej grupy i umożliwiających im skuteczne współdziałanie (Fukuyama, 2000: 169). Podstawą owego współdziałania na rzecz dobra publicznego jest wzajemne zaufanie członków określonej wspólnoty, które *działa niczym smar i zwiększa wydajność funkcjonowania każdej grupy lub instytucji* (Fukuyama, 2000: 169). Fukuyama uważa, że normy, na których opiera się budowany kapitał społeczny, obecne są w wielu wymiarach życia społecznego, wykazują różny stopień formalizacji – od zasady wzajemności konstytuującej relacje dwojga przyjaciół, po skodyfikowane doktryny będące podwalinami systemów państwowych czy religijnych (Czapiński, 2008). Zdaniem Fukuyamy kapitał społeczny może być atrybutem jedynie stabilnych społeczności, w których istnieje trwały system polityczny i prawny, determinujący szeroki *promień zaufania* (Fukuyama, 2000). We współczesnych społeczeństwach można zaobserwować – jak twierdzi Fukuyama – wiele nakładających się promieni zaufania. Im w większym stopniu się one pokrywają i im mają rozleglejszy zasięg, tym wywierają większy wpływ na rozwój gospodarczy i społeczny (Działek, 2011: 106). W pierwszym wymiarze – gospodarce – główną korzyścią z istnienia wysokiego kapitału społecznego jest obniżenie kosztów transakcyjnych, związanych z zawieraniem umów, postępowaniem sądowym i innymi działaniami formalnymi. W innych dziedzinach wysoki poziom kapitału społecznego łączy się z funkcjonowaniem zdrowego państwa obywatelskiego oraz tworzeniem grup i stowarzyszeń. Z kolei brak kapitału społecznego powoduje powstawanie dysfunkcji społecznych (korupcja, terroryzm itd.) i może prowadzić do obniżenia rozwoju gospodarczego (Sierocińska, 2011: 70).

W przedstawionych ujęciach kapitału społecznego istotne jest zatem zróżnicowanie poziomu analiz podejmowanych przez poszczególnych autorów. W skali mikro (Bourdieu) kładziony jest nacisk na zasoby, dostępne i wykorzystywane przez poszczególnych członków grupy. W skali mezo (Coleman) kapitał społeczny budowany jest przede wszystkim w obrębie relacji lokalnych społeczności. Ostatecznie w skali makro (Putnam, Fukuyama) kapitał ten identyfikowany jest z sieciami powiązań funkcjonującymi na poziomie całego państwa (społeczeństwa) lub regionu i traktowany jako zasób dostępny dla całej wspólnoty, której wszyscy członkowie mogą z niego czerpać korzyści nie

tylko o charakterze indywidualnym, ale również zbiorowym (Halpern, 2005; Działek, 2011; Sierocińska, 2011).

Dla Bourdieu i Colemana kapitał społeczny jest atrybutem jednostki i odnosi się do zasobów: informacji, wartości czy wsparcia, które mogą być dostępne dla poszczególnych osób dzięki ich relacjom z innymi ludźmi. W ten sposób zdobywają one możliwość uzyskiwania korzyści na mocy swojego członkostwa w sieciach społecznych lub innych strukturach (Kaźmierczak, 2007: 50). Tym samym kapitał społeczny staje się dobrem prywatnym, które może być wykorzystane do realizacji indywidualnych celów. Tymczasem Putnam i Fukuyama przekonywali, że kapitał społeczny postrzegać należy w kategoriach dobra publicznego ze względu na jego zbiorowy charakter, tzn. powstawanie w obrębie szerszych zbiorowości o różnym poziomie sformalizowanej organizacji. W większym stopniu zwracali oni uwagę także na normatywny wymiar kapitału społecznego i autoteliczną wartość relacji międzyludzkich.

Oba ujęcia kontrastuje także sposób empirycznego dochodzenia do poznania właściwości kapitału społecznego, zwłaszcza wybór źródeł (podmiotów) podlegających obserwacji. W pierwszym (wąskim) znaczeniu, w którym kapitał społeczny przypisywany jest poszczególnym jednostkom, wymaga się traktowania jako obiekty badawcze przede wszystkim indywidualnych osób. Określa się korzyści, które wynoszą one z uczestniczenia w określonych powiązaniach społecznych. Natomiast w drugim (szerokim) znaczeniu, w którym kapitał społeczny stanowi głównie wartość zbiorową, podejmowane badania organizowane są najczęściej na poziomie lokalnych społeczności z zachowaniem grupowej operacjonalizacji podejmowanych kwestii.

Utrzymujące się zainteresowanie kapitałem społecznym determinuje różnicowanie interpretacji nie tylko sposobów jego badania, ale przede wszystkim przejawów jego powstawania i wpływu na życie poszczególnych zbiorowości społecznych, co przyczyniło się do postrzegania tego zasobu w kategoriach ilościowo-jakościowych (Theiss, 2012: 33). Dlatego Michale Woolcock (1998: 158, tłum. – G.G.) sformułował wniosek, że *mogą istnieć różne typy kapitału społecznego, ich zasoby zaś powinny być optymalizowane, a nie maksymalizowane*. Ciekawego zestawienia kryteriów i tworzonych na ich podstawie typologizacji kapitału społecznego dokonała Maria Theiss (2012), ukazując w ten sposób wieloaspektowość tego zagadnienia oraz różnorodność możliwości analitycznych w podejmowanych próbach jego opisu (tab. 13).

Tabela 13. Typy kapitału społecznego jako zasobu

Kryterium podziału	Typy kapitału społecznego			
Zakres pojęcia	wyłącznie więzi i normy społeczne	więzi, normy społeczne, instytucje i organizacje społeczne		więzi, normy, instytucje społeczne, rozwiązania prawne i ekonomiczne (kraju)
Poziom analizy socjologicznej i/lub ośrodek koncentracji kapitału społecznego	jednostki lub gospodarstwa domowe	grupy społeczne lub środowiska lokalne	instytucje	kraje
Ekonomiczny rodzaj dobra	dobro prywatne	dobro klubowe	dobro publiczne	
Charakter efektów zewnętrznych	negatywne efekty zewnętrzne (<i>anti-social, perverse social capital</i>)		pozytywne efekty zewnętrzne (<i>positive outside effects</i>)	
Cele dysponenta kapitału społecznego	orientacja na realizację celów partykularnych (<i>inward looking</i>)		orientacja na realizację dobra wspólnego (<i>outward looking</i>)	
Rodzaj powiązań tworzących kapitał społeczny	oparcie na więzi zrzeczeniowej; łączenie osób o różnym statusie społeczno-ekonomicznym (<i>bridging</i>)	oparcie głównie na więzi naturalnej; łączenie osób o podobnym statusie społeczno-ekonomicznym (<i>bonding</i>)	oparcie na pionowych zależnościach władzy i zwierzchności (<i>linking</i>)	
Siła, ekskluzywność i częstotliwość kontaktów w istniejących powiązaniach	oparcie na silnych powiązaniach i częstych kontaktach (<i>thick social capital</i>)		oparcie na słabych powiązaniach i sporadycznych kontaktach (<i>thin social capital</i>)	
Promień zaufania między osobami	zróznicowanie – od zaufania ograniczonego do najbliższej rodziny do zaufania zgeneralizowanego			
Stopień formalizacji kapitału społecznego	typ nieformalny		typ formalny	
Sfera, w której objawia się kapitał społeczny	typ prywatny/rodzinny		typ obywatelski/kapitał społeczny w sferze publicznej	

Źródło: Theiss, 2012: 34–35.

Prezentowane zestawienie ma jedynie charakter poglądowy i systematyzujący (a przy tym niewyczerpujący) dotychczasowe ujęcia kapitału społecznego. Jak słusznie zauważa jego autorka, systematyzacja kapitału społecznego umowanego w kategoriach realnego zasobu może okazać się karkołomna, ponieważ wszelkie próby stawiania granic między jego wyodrębnianymi typami czy rodzajami traktować należy jedynie umownie (Theiss, 2012: 38). Dzieje się tak głównie dlatego, że kapitał społeczny jest jednym z tych pojęć, które silnie cechuje kontekstualność i transgresyjność. Jak podkreślali Bob Edwards, Michale W. Foley i Mario Diani, *kształt relacji społecznych może sprzyjać działaniom zbiorowym i jednostkowym, bądź je utrudniać – tyle oznacza zmienna określona jako kapitał społeczny – zależnie od specyficznego kontekstu społecznego, w jakim te relacje występują* (Edwards, Foley, Diani, eds., 2001: 222, tłum. – G.G.). Trzeba mieć zatem świadomość, że zróżnicowanie form kapitału społecznego stanowi kombinację zależną od kontekstów społecznych, w ramach których podlega ona wielowymiarowej akceleracji (Działek, 2011: 111). Innymi słowy, bez znajomości realiów społecznych (charakteru więzi, habitusów, rodzajów zasobów pozostających w dyspozycji sieci społecznych) niemożliwe wydaje się właściwe scharakteryzowanie, a tym bardziej kategoryzacja, budowanego kapitału społecznego (Edwards, Foley, Diani, eds., 2001: 277). Z kolei transgresyjność tego pojęcia wynika ze swoistej płynności relacji, w obrębie których kapitał społeczny powstaje – powoduje ona, że często lokuje się on na styku poszczególnych sfer i obszarów życia społecznego (Theiss, 2012: 38).

Dlatego właśnie niemożliwe jest opracowanie definicji kapitału społecznego spełniającej wszelkie wymogi uniwersalności, przejawiające się w potencjale jej powszechnego zastosowania. W literaturze wyróżnić można trzy główne grupy definicji kapitału społecznego:

- definicje „twarde” (strukturalne) – nawiązujące do prac Colemana, akcentujące znaczenie ról, powiązań i sieci społecznych, w obrębie których przekazywane są informacje i wzory norm kształtujących specyfikę budowanych relacji;
- definicje „miękkie” (poznawcze) – odwołujące się do koncepcji Putnama, skupiające się na istocie i wpływie wartości, zaufania, podzielanych norm czy reguły wzajemności, które w sposób szczególny determinują specyfikę kapitału społecznego;
- definicje „mieszane” – stanowiące próby kompilacji „twardych” i „miękkich” stanowisk, łączące odniesienia do zaangażowania i przynależności,

obowiązujących norm, budowanych sieci społecznych, wzajemności oraz kanałów informacji (Kaźmierczak, 2007: 44–45).

Woolcock zauważa, że *choć stosowano wiele pojęć, by opisać kapitał społeczny, wśród przedstawicieli nauk społecznych pojawia się konsensus dotyczący jego definicji, budowany na coraz solidniejszym fundamencie empirycznym. Konsensus ten może być podsumowany w sposób następujący: kapitał społeczny odnosi się do norm i sieci, które facylitują kolektywne działanie* (Kaźmierczak, 2007: 45, za: Woolcock, 1998). Przejawia się on zatem w uznawaniu kapitału społecznego za rodzaj zasobu przynależnego jednostkom, grupom lub całemu społeczeństwu, powstającego na bazie relacji opartych na zaufaniu i przewidywalności, generujących zdolność do współdziałania zwiększającego szanse osiągnięcia sukcesu indywidualnego i zbiorowego. To uniwersum treściowe (Przymieński, 2004: 66) budowane jest z zastosowaniem terminologii więzi i sieci społecznych, norm i wartości, wzorów współdziałania i wymiany informacji oraz zaufania społecznego i relacji wzajemności (Theiss, 2004; Bartkowski, 2007). Wspólne są również w różnych definicjach kapitału społecznego jego cechy dystynktywne, do których zaliczyć należy: długotrwałość, wielofunkcyjność i możliwość konwersji, funkcję substytucji i kompensacji oraz niemierzalność (Krzyszowski, 2004: 186). W realizowanych badaniach empirycznych dostrzec można powtarzające się zainteresowanie trzema wymiarami kapitału społecznego:

- strukturalnym – w jego zakresie badane są relacje społeczne jako czynniki charakteryzujące poszczególne jednostki lub całe grupy i zbiorowości;
- regulatywnym – w jego ramach podejmowane są kwestie występowania lub braku norm wzajemności i współdziałania w obrębie relacji osobistych i zbiorowych;
- behawioralnym – ogniskuje uwagę badaczy na kwestii występowania kooperacji (Theiss, 2004: 13).

W tym kontekście Jarosław Działek wskazuje na to, że ogólna definicja kapitału społecznego *odnosiłaby się do sieci powiązań społecznych różnego rodzaju, łączących jednostki lub grupy z tych samych lub różnych środowisk, którym towarzyszą normy zaufania i wzajemności* (Działek, 2011: 107). Theiss (2012: 13) uważa, że w znaczeniu ogólnym jako kapitał społeczny rozumie się *osadzony w międzyludzkich powiązaniach i społecznych normach potencjał współdziałania, który może przynosić korzyści osobom, grupom i społeczeństwom*. Z kolei Cezary Trutkowski i S. Mandes (2005: 46–47) postulują, że o kapitale społecznym w jego najbardziej elementarnej formie możemy mówić wówczas, gdy ludzie *podtrzymują*

kontakt z innymi, a zwłaszcza kiedy w regularny i powtarzalny sposób działają wspólnie, by realizować podzielane cele, prowadzi to do trwałych i pozytywnych skutków o potrójnym wymiarze: dla samych jednostek, dla wzmocnienia więzi między nimi oraz dla działania instytucji. Ciekawą definicję zaproponował również T. Kaźmierczak (2007: 47), określając kapitał społeczny jako zasób jednostek, którego źródłem są sieci ich powiązań, po których krążą: dobra symboliczne (informacje, wartość, idee, i inne), materialne (rzeczy, pieniądze) i emocje (aprobata, szacunek, sympatia itp.). Kapitał społeczny warunkując wzajemność i zaufanie, wpływa na gotowość do podejmowania współpracy i na potencjał jej efektywności. Cechą szczególną kapitału społecznego jest to, iż pozwala on swoim dysponentom osiągać cele, które w innym przypadku nie byłyby zrealizowane w ogóle lub wymagałyby poniesienia wyższych kosztów.

Do uniwersalnych cech kapitału społecznego zaliczana jest również jego produktywna natura, co oznacza, że zasób ten powszechnie uznaje się za źródło społecznej produktywności. Pisał o tym m.in. Coleman, twierdząc, że tak jak inne formy kapitału, również kapitał społeczny jest produktywny – umożliwia realizację pewnych celów, których osiągnięcie byłoby niemożliwe w sytuacji jego braku (Coleman, 1988: 94, za: Rymsha, 2007: 26). Według Putnama przez analogie do pojęć kapitału fizycznego i ludzkiego – narzędzi podnoszących produktywność – kluczową ideą teorii kapitału społecznego jest to, że sieci znajomości posiadają wartość. Tak jak śrubokręt (kapitał fizyczny) czy studia wyższe (kapitał ludzki) mogą podwyższać produktywność (zarówno indywidualną, jak i zbiorową), tak samo kontakty społeczne mają wpływ na produktywność jednostek i grup. Tak jak kapitał fizyczny dotyczy obiektów fizycznych, a kapitał ludzki właściwości jednostek, kapitał społeczny odnosi się do więzi pomiędzy jednostkami – społecznych sieci i norm wzajemności oraz wiarygodności, które z nich powstają (Putnam, 2000: 18, tłum. – G.G.). Ryszard Domański podkreśla również, że chociaż kapitał społeczny nie stanowi odrębnej formy kapitału, nie jest koterią samodzielną, ale wpływa na kapitał fizyczny i ludzki. Łącząc się z nimi, podnosi ich wydajność. Jest ich społecznym, międzyludzkim dopełnieniem, które umożliwia efektywniejsze działanie jednostek i grup, i dzięki temu zwiększa produkcyjny potencjał społeczności (Bartkowski, 2007: 57, za: Domański, 2000). Bartkowski twierdzi, że wraz z określonym mechanizmem ekonomicznym o podłożu społecznym można wyróżnić odpowiadającą mu determinantę produktywności zasobów materialnych i ludzkich, a tym samym także aspekt wartości kapitału o znaczeniu równorzędnym z innymi jego składnikami. Jest on produktywny, jak inne formy kapitału, przynosi bowiem określone wypłaty (korzyści) jego posiadaczom (Bartkowski, 2007: 56).

Nabiera to szczególnego znaczenia w odniesieniu do podejmowanej tu problematyki koprodukcji usług społecznych, stanowiącej potencjalne źródło osobistej i społecznej produktywności osób starszych. Produktywność kapitału społecznego wyrażać się może w relacjach międzyludzkich (w tym wewnątrz- i międzypokoleniowych), powstających w każdej sferze aktywności osób starszych (społecznej, politycznej i ekonomicznej). Odpowiednio wykorzystane zasoby kapitału społecznego, pozostającego w jednostkowej i zbiorowej dyspozycji seniorów, skutkować mogą potęgowaniem ich zdolności do współdziałania zwiększającego szanse na osiągnięcie celów osobistych (indywidualnych), społecznych, obywatelskich i/lub ekonomicznych. Innymi słowy, produktywność osób starszych wyrażana może być poprzez rozwój kapitału społecznego, generującego szanse na sprawne rozwiązywanie indywidualnych sytuacji kryzysowych i problemów społecznych, ale również podniesienie efektywności funkcjonowania lokalnych inicjatyw oddolnych i instytucji.

Uwzględniając podejmowaną tu problematykę oraz rozwój obecnych w literaturze ujęć definicyjnych kapitału społecznego, autor zdecydował się na przyjęcie następującej definicji tego pojęcia:

Kapitał społeczny osób starszych to sieć powiązań społecznych (o charakterze formalnym i nieformalnym), generująca ich zdolność do współdziałania zwiększającego szansę na osiągnięcie celów osobistych (indywidualnych), społecznych, obywatelskich i/lub ekonomicznych, co w ogólnym ujęciu służyć może pomnażaniu osobistej i społecznej produktywności tych osób.

4.6. Koprodukcja usług społecznych źródłem osobistej i społecznej produktywności osób starszych – propozycja schematu operacyjnego dla Programu Wieloletniego „Senior+”

Główną oś koncepcyjną niniejszego tomu, określającą jednocześnie jego cel poznawczy, stanowi próba połączenia idei koprodukcji usług społecznych z produktywnością osób starszych, wskazująca na potencjalne relacje zachodzące między tymi zjawiskami. Przeprowadzony w tym zakresie szeroki przegląd obecnych w literaturze koncepcji podejmowanych zagadnień problemowych, służący właściwej delimitacji ich ram pojęciowych, zachęcił autora do zestawienia analizowanych pojęć w odniesieniu do założeń Programu Wieloletniego „Senior+”

jako jednego z elementów polityki senioralnej polskiego rządu. Zestawienie to nabrało, w opinii autora, charakteru spójnego schematu operacyjnego, służącego poszukiwaniu wzajemnych związków między zasobami (kapitałem ludzkim i społecznym) osób starszych, wykorzystywanymi w trakcie aktów koprodukcyjnych, podejmowanych w usługach, a uzyskiwanymi rezultatami tych usług, stanowiącymi potencjalne przejawy osobistej i społecznej produktywności beneficjentów programu. Zastosowana procedura jest jedną z możliwych ścieżek naukowej interpretacji badanych zjawisk, której wykorzystanie pozwala m.in. na:

- określenie i zaprezentowanie układu elementów stanowiących podstawowe składniki badanych zjawisk, warunkujące ich występowanie;
- określenie wewnętrznej i zewnętrznej dynamiki;
- wyjaśnienie specyfiki;
- przewidywanie dalszego rozwoju.

W naukach społecznych tego typu schematy często tworzą abstrakcyjne układy w taki sposób, aby uporządkować i uprościć spojrzenie na dany fragment rzeczywistości społecznej poprzez odtworzenie jej podstawowych cech charakterystycznych (Frankfort-Nachmias, Nachmias, 2001: 163). Innymi słowy, tworzenie schematu operacyjnego staje się rekonstrukcją esencjonalnych własności badanego zagadnienia (Marciniak, 2015: 46). Dlatego właśnie chociaż dobrze skonstruowane schematy mogą wiernie przybliżać prezentowaną rzeczywistość, to jednak nie są z nią tożsame (Frankfort-Nachmias, Nachmias, 2001: 60; Helmer, 1996: 127–128; Juszczyk, 2013: 28). Często stanowią bowiem pewne typy idealne, co nie oznacza bynajmniej przyjmowania przez nie cech wzoru doskonałości, ale raczej nabieranie abstrakcyjnego kształtu, skonstruowanego z elementów istotnych jakiegoś zjawiska. W konsekwencji schemat taki, ukazując istotę danego zjawiska, jest przydatnym narzędziem jego analizy. Pamiętać jednak należy, że istniejące w rzeczywistości wcielenia mogą być połączeniem cech istotnych z różnymi innymi cechami, które są różne w poszczególnych przypadkach (Szacka, 2003: 207).

Na potrzeby niniejszego tomu opracowany schemat operacyjny odniesiono bezpośrednio do Programu Wieloletniego „Senior+”, jako wybranego fragmentu polskiej polityki społecznej. Dlatego stanowi on pierwsze i jednocześnie nadrzędne ogniwo proponowanego schematu. To właśnie w jego obrębie określony został konkretny zakres publicznych usług społecznych kierowanych do osób starszych. Zgodnie z przyjętą przez autora perspektywą **usługi społeczne to świadczenia publiczne służące zaspokajaniu i/lub wsparciu zaspokajania**

indywidualnych potrzeb obywateli. Są one organizowane, finansowane i dostarczane przez instytucje publiczne lub na ich zlecenie. Realizacja tych usług opiera się najczęściej na wielowymiarowej współpracy usługodawców i usługobiorców oraz współzależności zaangażowanego wkładu obydwu stron. Dlatego już na etapie organizacji (opracowania) usług „Senior+” wskazać należy na konieczność występowania dwóch zasadniczych typów potencjałów – instytucjonalnego i osobowego – warunkujących możliwości rozwoju koprodukcji osób starszych, generującej ich produktywność.

Potencjał organizacyjny tworzą względy natury technicznej, ekonomicznej i instytucjonalnej. Mowa tu przede wszystkim o opisanych już wcześniej elementach warunkujących samo powstawanie i funkcjonowanie poszczególnych ośrodków „Senior+” (m.in.: aplikowanie przez samorząd o jednorazowe wsparcie finansowe na utworzenie ośrodka, wybór i dostosowanie siedziby do potrzeb osób starszych, zatrudnienie personelu, określenie zasad bieżącego funkcjonowania, aplikowanie o dofinansowanie programowe bieżącego funkcjonowania, organizacja i realizacja określonego w programie zestawu usług dla osób starszych). Ich bezpośrednim źródłem nie są zatem sami odbiorcy usług, lecz ich formalni organizatorzy (instytucje publiczne i ich przedstawiciele). Chociaż zgodnie z autorskim założeniem główną osią prezentowanego tomu jest analiza postaw koprodukcyjnych beneficjentów usług społecznych, a nie ich formalnych organizatorów, to jednak nie sposób tu pominąć kwestii warunków organizacyjnych świadczeń. Ocena tych warunków determinować może przekonanie osób starszych o *skuteczności zewnętrznej*, czyli właściwym przygotowaniu techniczno-organizacyjnym i instytucjonalnym, sprzyjającym sprawnej realizacji oferowanego wsparcia oraz mogącym stanowić czynnik determinujący zainteresowanie osób starszych skorzystaniem z przygotowanej oferty usługowej w ramach organizowanych ośrodków „Senior+”.

Drugi „filar” czynników warunkujących rozwój postaw koprodukcyjnych wśród osób starszych stanowi na etapie organizacji usług **potencjał osobowy**, czyli źródło indywidualnego wkładu bezpośrednich użytkowników. Jego najważniejsze elementy tworzą symboliczną triadę, do której zaliczone zostały: właściwa motywacja do podjęcia aktywności, gotowość do udostępnienia (poświęcenia) własnych zasobów stanowiących wkład prywatny, świadomość i klarowna interpretacja powierzanych zadań. Elementy te budują zatem określoną postawę osób starszych względem oferowanego wsparcia. Szczególnie istotne okazać się mogą czynniki determinujące skłonność do skorzystania z wybranych świadczeń oraz

spodziewane rezultaty. Mowa tu o różnych przejawach *motywacji*, która może nabierać charakteru: *osobistego* – wynikać z chęci osiągnięcia indywidualnych korzyści; *społecznego* – opierać się na dążeniu do zrobienia czegoś dla innych; *normatywnego* – wiązać się z zamiarem osiągania celów wyższych, wpływających bezpośrednio z wyznawanych wartości. W ten sposób dostrzegana może być *istotność osobista*, związana z przekonaniem seniorów o indywidualnej istocie oferowanych świadczeń dla osób, które z nich bezpośrednio korzystają, a także *istotność społeczna*, identyfikowana z dostrzeganiem ważności usług lub ich rezultatów dla osób spoza grona bezpośrednich usługobiorców. W przypadku budowania motywacji do skorzystania z konkretnych usług nie bez znaczenia pozostawać może również przekonanie osób starszych o ich *osobistej skuteczności* wewnętrznej, a więc przygotowaniu (posiadaniu właściwych kompetencji) do uczestnictwa i zaangażowania w konkretne usługi. To wiązać się może także z przekonaniem o łatwości własnego zaangażowania, czyli braku konieczności podejmowania szczególnych starań, aby osiągać zamierzone cele.

Jak starano się już wcześniej wykazać, z przeprowadzonego przeglądu literatury wynika, że na etapie wdrażania to właśnie usługi społeczne w sposób szczególny sprzyjają rozwojowi koprodukcji osób starszych, która zdefiniowana została jako *współpraca usługodawców i usługobiorców w zakresie opracowania, wdrażania i ewaluacji usług społecznych, opierająca się na dobrowolnym wnoszeniu i realnym wykorzystaniu wkładu usługobiorców, stanowiącego ich indywidualne zasoby, generująca powstawanie określonych wartości bezpośrednio dla usługobiorców i/lub szeroko rozumianego otoczenia społecznego*. Budując proponowany schemat, autor przyjął założenie, że zasadniczym źródłem wkładu usługobiorców, którego zaangażowanie jest niezbędne dla rozwoju koprodukcji osób starszych, są ich *kapitał ludzki i kapitał społeczny*. Kapitał ludzki rozumiany jest jako *indywidualne zasoby czasu, wiedzy, doświadczenia, umiejętności i zdolności, gotowości do zaangażowania oraz inne przymioty, których aktywizacja i wykorzystanie przyczynia się do realizacji określonych celów osobistych (indywidualnych), społecznych, obywatelskich i/lub ekonomicznych, co w ogólnym ujęciu służyć może pomnażaniu osobistej i społecznej produktywności tych osób*. Natomiast drugi z niezbędnych kapitałów – kapitał społeczny – zdefiniowany został jako *sieć powiązań społecznych (o charakterze formalnym i nieformalnym), generująca zdolność osób starszych do współdziałania zwiększającego szansę na osiągnięcie celów osobistych (indywidualnych), społecznych, obywatelskich i/lub ekonomicznych, co w ogólnym*

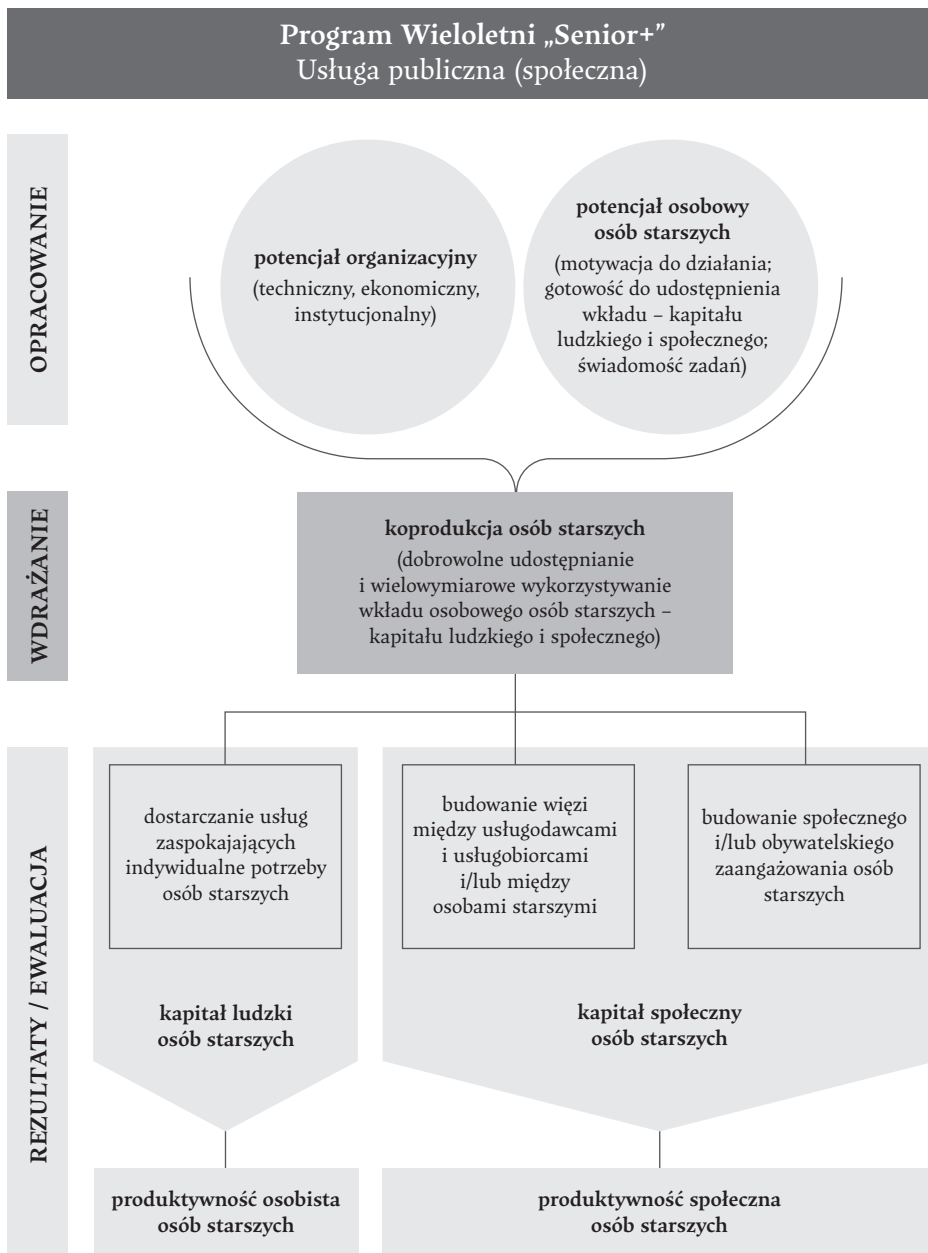
ujęciu służyć może pomnażaniu osobistej i społecznej produktywności tych osób. Oczywiście, wykorzystanie tych zasobów przejawiać się może w rozmaity sposób, zależnie od postaw przyjmowanych przez poszczególne osoby starsze. Mogą one wykazywać skłonność do poświęcania własnego czasu na realizację określonych usług, dzielić się posiadaną wiedzą oraz wykorzystywać zdobywane w trakcie życia zdolności i umiejętności czy wносить indywidualne opłaty za korzystanie z wybranych usług. Możemy tu mieć również do czynienia z ograniczaniem do minimum zakresu i poziomu własnego zaangażowania (indywidualnego wkładu). Opisywane zaangażowanie przybierać może także różne formy – od samodzielnej realizacji wybranych usług lub indywidualnej współpracy z personelem po grupową kooperację i wspólne zaangażowanie wszystkich beneficjentów.

Zakłada się jednocześnie, że rozwijająca się w usługach społecznych „Senior+” koprodukcja osób starszych dawać będzie (na etapie ewaluacji) wielowymiarowe rezultaty w postaci dostarczania usług zaspokajających indywidualne potrzeby usługobiorców (m.in.: głodu, higieniczne, utrzymania bądź poprawy stanu zdrowia, ale również zdobywania nowej wiedzy, doświadczeń i umiejętności), generowania szans na rozwój więzi między usługodawcami i usługobiorcami i/lub między osobami starszymi (ograniczenia poczucia osamotnienia), a także przyczyniać się do pobudzania i/lub rozwoju ich społecznego i/lub obywatelskiego zaangażowania (m.in. wykorzystywania własnej wiedzy, doświadczeń i umiejętności w sposób społecznie użyteczny). Koprodukcja prowadzi do powstawania i/lub pomnażania kapitału ludzkiego i społecznego osób starszych, stanowiąc źródło ich osobistej i społecznej produktywności.

W proponowanym schemacie *produktywność osobista* osób starszych wyraża się w ich *działalności w ramach ośrodków „Senior+” generującej określone wartości osobiste, identyfikowane głównie z poczuciem zaspokojenia indywidualnych potrzeb oraz utrzymywania i/lub osiągania pożądanego poziomu samodzielności i aktywności życiowej.* Natomiast *produktywność społeczna* przejawia się w *działalności w ramach ośrodków „Senior+” generującej określone wartości w sferze społecznej i/lub obywatelskiej, przyczyniając się do wzrostu intensywności więzi społecznych oraz obywatelskiego zaangażowania w sprawy publiczne.*

Poniżej zaprezentowano graficzne ujęcie proponowanego schematu operacyjnego koprodukcji jako źródła osobistej i społecznej produktywności osób starszych, stanowiące zestawienie jego głównych elementów składowych (rys. 29).

Rysunek 29. Koprodukcja jako źródło osobistej i społecznej produktywności osób starszych – schemat operacyjny dla Programu Wieloletniego „Senior+”



Źródło: Opracowanie własne.

Metodologia badań własnych

5.1. Wprowadzenie

W tym rozdziale omówione zostaną przyjęte przez autora założenia metodologiczne procesu badawczego, zaplanowanego i zrealizowanego na potrzeby opisu zjawiska koprodukcji usług społecznych, organizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”, podejmowanej przez osoby starsze i stanowiącej potencjalne źródło ich osobistej i społecznej produktywności. Przeprowadzone badania nie stanowiły żadnej formy ewaluacji Programu Wieloletniego „Senior+”, działalności placówek powołanych w ramach tego programu ani pracy zatrudnionych w nich osób. Nie były one również realizowane na zlecenie żadnej instytucji lub komercyjnego podmiotu. Stanowią autorską propozycję socjologicznej analizy, w której – zgodnie z przyjętymi założeniami – skupiono się wyłącznie na aktywności osób starszych jako bezpośrednich usługobiorców, uczestników działań organizowanych w ramach funkcjonujących klubów i dziennych domów.

W kolejnych częściach niniejszego rozdziału omówione zostaną założenia metodologiczne autorskiego projektu badawczego. Zawarto w nich informacje dotyczące celów oraz problematyki badawczej, a także przedmiotu, zakresu i struktury postępowania empirycznego.

5.2. Cele i problematyka badawcza

Uzyskanie materiału empirycznego pozwalającego na dokonanie szerokiego oglądu praktyk koprodukcyjnych podejmowanych przez osoby starsze korzystające z usług w ośrodkach „Senior+” wymagało wyznaczenia wielowymiarowego celu badawczego, spójnego z teoretycznymi ustaleniami. Cel ten nabrał zatem charakteru deskryptywnego. Na podstawie uzyskanych opinii i poglądów badanych beneficjentów i formalnych organizatorów usług dążono do ujawnienia występujących przejawów badanych zjawisk, tworząc tym samym ich

szczegółową charakterystykę. Dla osiągnięcia założonego celu starano się również dokonać wyodrębnienia cech specyficznych dla podejmowanej koprodukcji, a więc przede wszystkim określić rodzaje wkładu osób starszych, stanowiącego ich indywidualne zasoby (kapitał ludzki i społeczny), oraz wskazać etapy realizacji usług (przygotowania, wdrażania, ewaluacji), w obrębie których koprodukcja jest rozwijana. Dążono także do odwzorowania dominujących form koprodukcji (indywidualna, zbiorowa, grupowa) wśród osób starszych oraz podjęto próbę typologizacji jej przejawów w obrębie wdrażanych usług.

Cel zrealizowanych badań miał charakter oceniający, gdyż na podstawie dokonywanych szacunkowych rozkładów deklarowanych opinii i poglądów starano się określić, czy i w jakim zakresie spełniane są warunki organizacyjne (techniczne, instytucjonalne, ekonomiczne) usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”, determinujące rozwój koprodukcji ich beneficjentów. Podjęto również starania wyodrębnienia wartości osobistych (kapitał ludzki) i społecznych (kapitał społeczny), stanowiących rezultaty koprodukcji osiągnięte przez osoby starsze, budujące jednocześnie ramy ich produktywności (osobistej i/lub społecznej).

W ramach prowadzonych analiz, których cel miał charakter eksplanacyjny, dążono do zdobycia wiedzy pozwalającej na zrozumienie obserwowanych zjawisk, a więc wyjaśnienie ich przyczyn i wskazanie szeregu determinantów występowania. Starano się zidentyfikować czynniki stanowiące główne źródła motywacji i/lub demotywacji dla osób starszych do podejmowania koprodukcji oraz ewentualne bariery ograniczające rozwój koprodukcji w obrębie usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”.

W dążeniu do osiągnięcia wyznaczonych celów badawczych elementarnego znaczenia nabrała rama pojęciowa schematu operacyjnego koprodukcji usług społecznych jako źródła osobistej i społecznej produktywności osób starszych. Oparta ona została na zaproponowanych przez autora i zaprezentowanych w teoretycznej części rozprawy definicjach szeregu pojęć.

Wyznaczone cele stanowiły podstawę do sformułowania głównego problemu badawczego i zestawu szczegółowych pytań badawczych oraz odzwierciedlających je hipotez. Odpowiedzi i potencjalnego potwierdzenia doszukiwano się w zebranych materiale empirycznym, tworzącym szerokie zestawienie opinii i poglądów reprezentantów – formalnych organizatorów (osób zarządzających i personelu) oraz beneficjentów usług (osób starszych) organizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”.

Zgodnie z tematyką i zakresem zrealizowanych badań sformułowane zostało następujące główne pytanie badawcze:

- **Czy koprodukcja usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” stanowi źródło osobistej i/lub społecznej produktywności osób starszych?**

W ramach tak określonego problemu sprecyzowano następujące pytania szczegółowe:

- *Czy i w jakim zakresie spełniane są warunki organizacyjne (techniczne, instytucjonalne, ekonomiczne) usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”, sprzyjające rozwojowi koprodukcji osób starszych?*
- *Jakie czynniki stanowią główne źródła motywacji i/lub demotywacji dla osób starszych do rozwoju koprodukcji usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”?*
- *Czy występuje zróżnicowanie wkładu osób starszych stanowiącego ich indywidualne zasoby (kapitał ludzki i kapitał społeczny) w obrębie koprodukcji usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”?*
- *Jakie formy (indywidualna, zbiorowa, grupowa) koprodukcji występują wśród osób starszych w obrębie usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”?*
- *Czy można dokonać typologizacji przejawów koprodukcji osób starszych podejmowanej w obrębie usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”?*
- *Czy koprodukcja usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” stanowi dla osób starszych źródło uzyskiwania i rozwoju wartości osobistych (kapitału ludzkiego) i społecznych (kapitału społecznego)?*
- *Jakie wartości osobiste (kapitał ludzki) i społeczne (kapitał społeczny) osiągnięte przez osoby starsze stanowią rezultat koprodukcji usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”?*

Zaprezentowane tu pytania badawcze znalazły swoje odzwierciedlenie w postawionych hipotezach badawczych. Skonstruowano następującą główną hipotezę badawczą:

- **Koprodukcja usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” stanowi źródło osobistej i/lub społecznej produktywności osób starszych.**

Weryfikacja tak postawionej hipotezy wymagała sformułowania następujących hipotez pomocniczych:

- *Realizacja usług społecznych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” odbywa się przy zapewnieniu warunków organizacyjnych (technicznych, instytucjonalnych, ekonomicznych), które sprzyjają rozwojowi koprodukcji osób starszych.*
- *Głównym źródłem motywacji dla osób starszych do rozwoju koprodukcji usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” jest chęć osiągania indywidualnych korzyści przejawiających się w możliwości zaspokojenia własnych potrzeb oraz ograniczenia poczucia osamotnienia poprzez atrakcyjne spędzanie czasu wolnego w gronie rówieśników.*
- *Głównym źródłem demotywacji dla osób starszych do rozwoju koprodukcji usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” jest brak dostrzegania możliwości osiągania indywidualnych korzyści.*
- *Widoczne jest zróżnicowanie wkładu osób starszych stanowiącego ich indywidualne zasoby (kapitał ludzki i kapitał społeczny) w obrębie koprodukcji usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”.*
- *W obrębie usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” zaobserwować można występowanie indywidualnych i zbiorowych (grupowych) form koproduktywnego zaangażowania osób starszych w realizację poszczególnych usług.*
- *W obrębie usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” zaobserwować można koprodukcję o charakterze addytywnym i substytucyjnym.*
- *W obrębie usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” wyróżnić można cztery typy koprodukcji: techniczną, współprojektowanie, współkonstruowanie, współinnowacje.*
- *Koprodukcja usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” stanowi dla osób starszych źródło uzyskiwania i rozwoju wartości osobistych (kapitał ludzki) i społecznych (kapitał społeczny).*

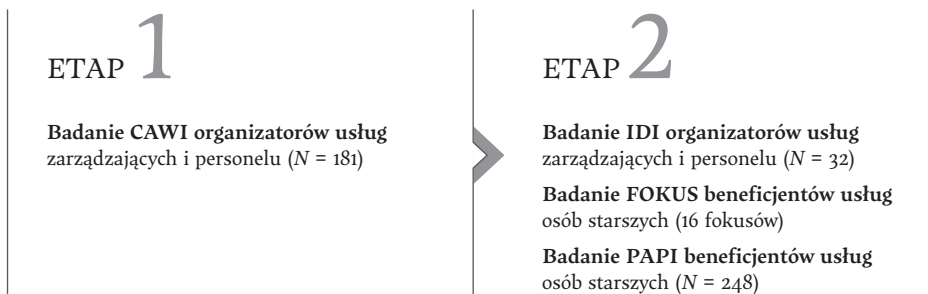
5.3. Przedmiot, zakres i struktura postępowania badawczego

Zaprojektowane przez autora badania obejmowały działania empiryczne, których realizacja przyczyniła się do zgromadzenia materiału badawczego umożliwiającego dokonanie szczegółowego opisu zjawiska koprodukcji usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”. Przedmiotem analizy stali się formalni organizatorzy (osoby zarządzające i personel) oraz beneficjenci tych usług (osoby w wieku 60+) jako przedstawiciele

dwóch podstawowych środowisk zaangażowanych w realizację oferty programowej na poziomie poszczególnych ośrodków.

Ze względu na obowiązujące w skali całego kraju ograniczenia wynikające bezpośrednio z zagrożeń epidemiologicznych związanych z obecnością wirusa SARS-CoV-2 badania przeprowadzono w dwóch etapach (rys. 30).

Rysunek 30. Etapy gromadzenia materiału empirycznego w ramach autorskich badań



Źródło: Opracowanie własne.

Pierwszy etap – zrealizowany na przełomie grudnia 2020 i lutego 2021 r. – stanowiło ogólnopolskie badanie organizatorów usług (osób zarządzających i personelu) ośrodków „Senior+”. W celu dotarcia do przedstawicieli wszystkich dziennych domów i klubów powołanych w ramach programu wykorzystano technikę badania ankietowego online (CAWI – *Computer – Assisted Web Interview*). Do udziału w badaniu zapraszano respondentów za pośrednictwem wiadomości mailowych (zawierających list intencyjny i link do ankiety) wysyłanych na adresy mailowe ośrodków „Senior+” pozyskane z bazy teleadresowej dostępnej na stronie internetowej Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej. Ostatecznie na wypełnienie ankiety zdecydowało się 181 osób reprezentujących ośrodki funkcjonujące w całym kraju. Byli to kierownicy tych ośrodków (103 respondentów) lub personel – opiekunowie osób starszych (78 respondentów), a więc osoby bezpośrednio odpowiedzialne i/lub współuczestniczące w procesie świadczenia usług na rzecz beneficjentów programu. Dla prowadzonych analiz najistotniejszy był fakt, że uczestnicy badania, ze względu na zajmowane stanowisko w strukturze organizacyjnej reprezentowanych ośrodków, pozostawali w stałym bezpośrednim kontakcie z osobami starszymi korzystającymi z organizowanego wsparcia. Na udział w badaniu zdecydowali się organizatorzy usług oferowanych w ośrodkach rozpoczynających swoją

działalność w poszczególnych latach wdrażania programu – od 2015 r. do 2020 r. Ze względu na dobrowolność udziału w badaniu reprezentacje poszczególnych województw były wzajemnie nieproporcjonalne, jednak uzyskany rozkład był zbliżony do ogólnokrajowego, tzn. liczebność reprezentantów poszczególnych województw w badaniu odzwierciedlała w znacznym stopniu ogólną strukturę ośrodków funkcjonujących w poszczególnych regionach kraju. Udało się w ten sposób uzyskać znaczący materiał o charakterze ilościowym, stanowiący zestawienie opinii i poglądów organizatorów usług na temat koprodukcji osób starszych – beneficjentów Programu Wieloletniego „Senior+”.

Drugi etap – zrealizowany w okresie od maja do lipca 2021 r. – obejmował badania reprezentantów obydwu środowisk zaangażowanych w realizację oferty programowej na poziomie poszczególnych ośrodków. Dla uzyskania ogólnokrajowej skali badania zdecydowano się na celowo-losowy dobór ośrodków działających w obrębie wszystkich 16 województw. W ramach każdego województwa do badania zaproszeni zostali przedstawiciele organizatorów i beneficjenci usług świadczonych w ramach jednego ośrodka. Dobór dwóch rodzajów ośrodków – klubów i dziennych domów – opierał się na dążeniu do zachowania proporcjonalnego udziału w stosunku do ich ogólnej liczebności w skali całego kraju oraz w stosunku do rozkładu ich liczebności z uwzględnieniem typu jednostek samorządu terytorialnego (miasta na prawach powiatu, gminy miejskie, miejsko-wiejskie, wiejskie), w których funkcjonują. Zgodnie z tymi założeniami badanie zrealizowano w 10 klubach i 6 dziennych domach „Senior+” (tab. 14.).

Również w skali poszczególnych województw podstawą doboru był liczbowy rozkład udziału dwóch rodzajów ośrodków (klubów i dziennych domów), uwzględniający typ jednostek samorządu terytorialnego, w których funkcjonują. Jednocześnie dążono do realizacji założenia, że do badania zaproszeni zostaną przedstawiciele organizatorów i beneficjentów usług ośrodków funkcjonujących w ramach typu JST, w których powstało stosunkowo najwięcej ośrodków określonego rodzaju (domów lub klubów) w skali poszczególnych województw. W ten sposób dla każdego województwa udało się określić rodzaj ośrodka (dom lub klub) oraz typ JST (miasta na prawach powiatu, gminy miejskie, miejsko-wiejskie, wiejskie). W ich obrębie dokonano losowania do badania konkretnego ośrodka (tab. 15.). Należy jednak wyjaśnić, że ze względu na ogólnokrajową strukturę badanych ośrodków przyjętego założenia nie udało się spełnić w przypadku 5 z 16 województw (lubuskie, łódzkie, podlaskie, świętokrzyskie, warmińsko-mazurskie).

Tabela 14. Typy jednostek samorządu terytorialnego jako organizatorów ośrodków „Senior+”

Typ JST	Dzienne domy „Senior+”		Kluby „Senior+”	
	liczba funkcjonujących ośrodków (% w skali kraju)	liczba badanych ośrodków	liczba funkcjonujących ośrodków (% w skali kraju)	liczba badanych ośrodków
Miasta na prawach powiatu	33 (12%)	1	29 (6%)	1
Gminy miejskie	48 (17%)	1	69 (14%)	2
Gminy miejsko-wiejskie	99 (36%)	2	127 (25%)	2
Gminy wiejskie	97 (35%)	2	270 (55%)	5
Razem	277 (36%)	6	495 (64%)	10

Źródło: Opracowanie własne.

Zgodnie z przyjętymi założeniami badania zrealizowane zostały wśród organizatorów i beneficjentów 16 ośrodków „Senior+”. W drugim etapie badania (rys. 30.) zdecydowano się na wykorzystanie zróżnicowanych metod i technik badawczych umożliwiających pozyskanie materiału empirycznego o charakterze ilościowym i jakościowym.

Formalnych organizatorów świadczonych usług (osoby zarządzające i personel) zapraszano do udziału w indywidualnych wywiadach pogłębionych (IDI – *Individual In-depth Interview*). W każdym z 16 ośrodków przeprowadzono po dwie takie rozmowy (z kierownikiem i opiekunem osób starszych), co ostatecznie pozwoliło uzyskać opinie i poglądy 32 osób. W badaniu zdecydowanie dominowały kobiety (uczestniczyli w nim tylko trzech mężczyźni, którzy pełnili funkcje kierownicze). Wiek badanych był zróżnicowany, jednak zamykał się w przedziale od 31 do 56 lat. Większość uczestników badania deklarowała posiadanie wykształcenia wyższego (wszyscy kierownicy oraz dominująca grupa wśród personelu) lub co najmniej średniego (tylko 3 osoby z grona personelu), spełniającego wymogi określone w wytycznych programowych. Również zdecydowana większość ankietowanych deklarowała zatrudnienie w reprezentowanych placówkach od początków ich funkcjonowania. Zebrano w ten sposób obszerny materiał jakościowy,

stanowiący istotne uzupełnienie dla zgromadzonego w pierwszym etapie materiału ilościowego.

Tabela 15. Typ badanych ośrodków „Senior+” w poszczególnych województwach z uwzględnieniem typów JST

Województwa	Miasto na prawach powiatu		Gmina miejska		Gmina miejsko-wiejska		Gmina wiejska	
	klub	dom	klub	dom	klub	dom	klub	dom
<i>dolnośląskie</i>	1	3	10	8	11	9	12	5
<i>kujawsko-pomorskie</i>	1	0	4	0	6	6	19	3
<i>lubelskie</i>	1	2	6	1	4	3	7	11
<i>lubuskie</i>	2	1	1	1	6	8	10	2
<i>łódzkie</i>	0	1	1	4	1	3	11	4
<i>małopolskie</i>	2	0	3	2	11	10	40	7
<i>mazowieckie</i>	1	2	12	6	18	7	47	20
<i>opolskie</i>	0	0	0	0	8	4	7	2
<i>podkarpackie</i>	0	2	1	5	8	8	16	12
<i>podlaskie</i>	3	1	7	0	9	2	12	1
<i>pomorskie</i>	2	2	2	4	6	4	14	4
<i>śląskie</i>	11	15	4	6	3	5	18	6
<i>świętokrzyskie</i>	2	0	3	1	9	6	16	4
<i>warmińsko-mazurskie</i>	1	2	6	3	3	4	19	3
<i>wielkopolskie</i>	0	0	3	6	14	15	15	10
<i>zachodniopomorskie</i>	2	2	6	1	10	5	7	3

Grupy ośrodków „Senior+”, w obrębie których dokonano losowania domów dziennego pobytu

Grupy ośrodków „Senior+”, w obrębie których dokonano losowania klubów

Źródło: Opracowanie własne.

Także w przypadku badań wśród reprezentantów bezpośrednich beneficjentów świadczonych usług (osób w wieku 60+) zdecydowano się na wykorzystanie różnych technik umożliwiających pozyskanie danych poddających się analizie jakościowej i ilościowej. W tym celu zapraszano seniorów do udziału

w zogniskowanych wywiadach grupowych (FOCUS – *Focus Group Interview*). W każdym ośrodku przeprowadzono po jednym takim wywiadzie. Łącznie we wszystkich rozmowach uczestniczyło 141 osób. Chociaż liczebność poszczególnych grup była zróżnicowana, to jednak można ją zamknąć w przedziale od 6 do 12 respondentów. Wśród badanych liczebnie dominowały kobiety (121 osób) nad mężczyznami (20 osób). Grono uczestników zróżnicowane było pod względem wieku oraz poziomu wykształcenia.

Dla uzyskania opinii i poglądów poddających się obróbce statystycznej, zapewniającej wygenerowanie ilościowych rozkładów udzielanych odpowiedzi, zdecydowano się na wykorzystanie techniki bezpośredniego wywiadu kwestionariuszowego (PAPI – *Paper nad Pencil Interview*). W ten sposób udało się przeprowadzić rozmowy z grupą 248 osób. Wśród respondentów pod względem liczebności dominowały kobiety, stanowiące aż 85% badanej grupy (kobiety – 209; mężczyźni – 39). Wynika to bezpośrednio z faktu swoistej feminizacji usług realizowanych w ośrodkach „Senior+”. W skali całego kraju ich odbiorcami są głównie kobiety. Uczestnicy badania to osoby w różnym wieku, jednak przeważali respondenci między 66. a 75. rokiem życia. W gronie badanych znalazły się także osoby, które nie spełniały metrykalnego warunku gwarantującego korzystanie z usług oferowanych w ramach programu – na czas badania nie ukończyły 60 lat życia. Były to jednak sytuacje sporadyczne, które w wywiadach IDI z kierownikami tych placówek uzasadniano specyfiką trudnych okoliczności życiowych tych osób, determinujących konieczność ich wsparcia (poniżej 60 lat – 2 osoby; 60–65 lat – 41 osób; 66–70 lat – 80 osób; 71–75 lat – 74 osoby; 76–80 lat – 32 osoby; 81 i więcej lat – 19 osób). Także ta grupa respondentów okazała się zróżnicowana ze względu na poziom deklarowanego wykształcenia (podstawowe – 14 osób; zasadnicze zawodowe – 101 osób; średnie – 91 osób; wyższe – 42 osoby).

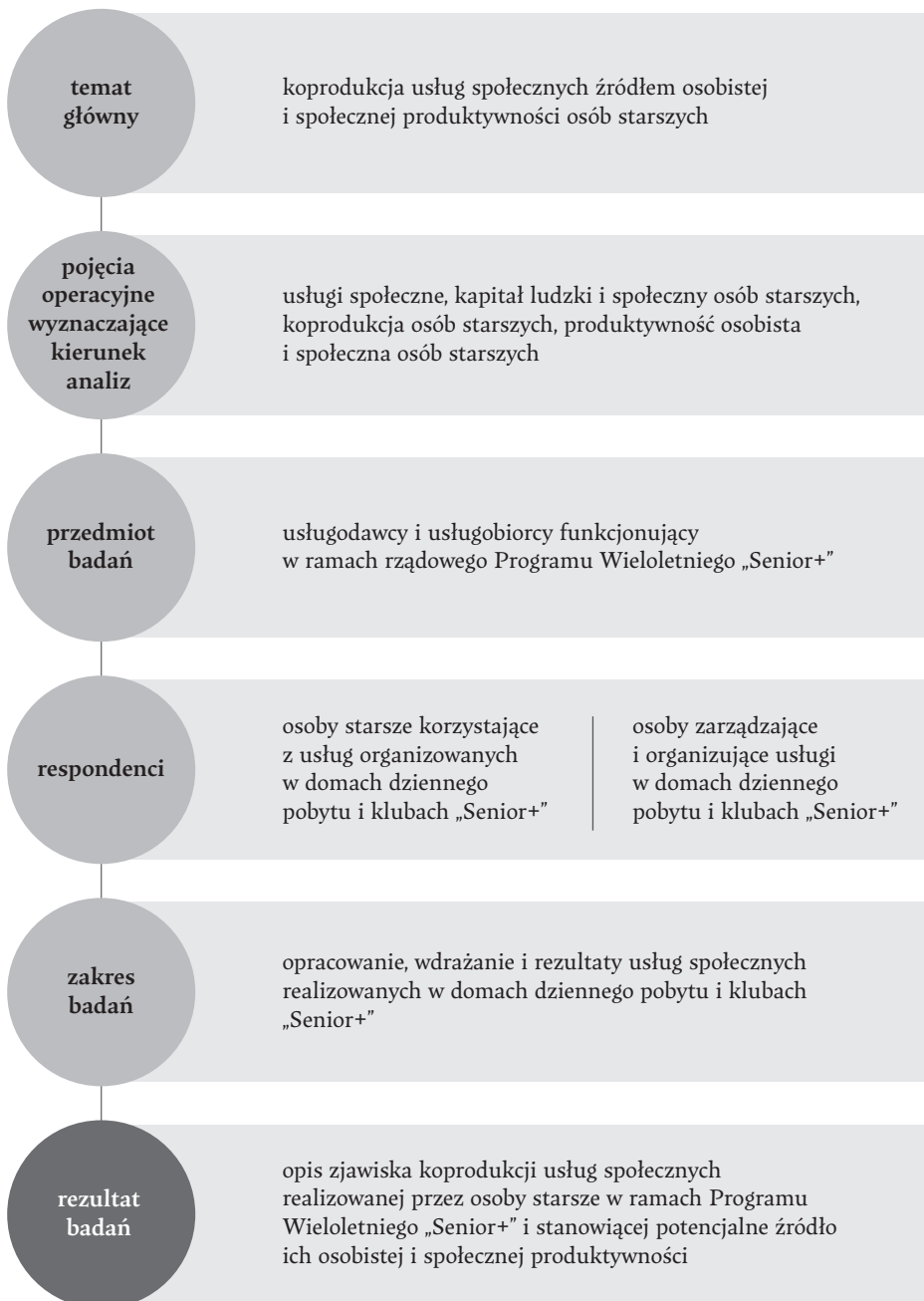
W opracowaniu metodologii całego procesu badawczego zastosowano zasadę triangulacji, czyli różnorodności technik analizy i gromadzenia informacji, determinującą całościową strukturę postępowania badawczego (rys. 31). Uwzględniono zatem:

- triangulację metod badawczych – zastosowanie zróżnicowanych metod i technik pozwoliło na uzyskanie danych jakościowych i ilościowych;
- triangulację narzędzi badawczych – zróżnicowany dobór narzędzi oraz ich konstrukcja pozwoliła na uzyskanie rzetelnych i kompletnych informacji w obszarze badania, a ich łączenie pozwoliło lepiej poznać i zrozumieć badane zjawiska;

- triangulację perspektyw badawczych – badania zostały przeprowadzone wśród przedstawicieli dwóch podstawowych środowisk zaangażowanych w realizację oferty programowej na poziomie poszczególnych ośrodków „Senior+”, co pozwoliło uzyskać szerszy obraz przedmiotu badań.

Realizacja podjętego przedsięwzięcia empirycznego zapewniła pozyskanie obszernego materiału badawczego pozwalającego na sporządzenie możliwie obiektywnej analizy, poznanie i zrozumienie badanych zagadnień oraz dokonanie właściwych odniesień i porównań. Uwzględniono przy tym punkty widzenia reprezentantów podstawowych grup i środowisk zaangażowanych w organizację i świadczenie usług społecznych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”.

Rysunek 31. Struktura postępowania badawczego



Źródło: Opracowanie własne.

Koprodukcja usług społecznych źródłem osobistej i społecznej produktywności osób starszych na przykładzie beneficjentów Programu Wieloletniego „Senior+”

6.1. Wprowadzenie

Głównym celem autorskiego projektu badawczego było – zgodnie z przyjętą metodologią – znalezienie odpowiedzi na pytanie: *Czy koprodukcja usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” stanowi źródło osobistej i/lub społecznej produktywności osób starszych?* Obszerność uzyskanego materiału empirycznego, a także chęć maksymalnego wykorzystania możliwości jego interpretacji przy jednoczesnym zachowaniu przejrzystości prowadzonych analiz skłoniły autora do zorganizowania prezentacji uzyskanych wyników zgodnie z przyjętym w autorskim schemacie operacyjnym dla usług „Senior+” trójpodziałem etapów realizacji świadczeń (opracowanie, wdrożenie, rezultaty). Podział ten odzwierciedla struktura niniejszego rozdziału, na którą składają się trzy zasadnicze części poświęcone kolejno:

- odkrywaniu potencjału koprodukcji osób starszych jako beneficjentów Programu Wieloletniego „Senior+”;
- przejawom koprodukcji tych osób oddającym ich osobiste zaangażowanie w usługi;
- rezultatom tego zaangażowania będącego potencjalnym źródłem osobistej i społecznej produktywności osób starszych.

Realizacja badań przypadła na okres wzmożonej pandemii wywołanej koronawirusem (SARS-CoV-2), dlatego jako dodatkowy wątek podjęto również kwestię obserwowanego i odczuwanego wpływu zaistniałej sytuacji na funkcjonowanie osób starszych w kontekście ograniczonych możliwości korzystania z usług w domach i klubach „Senior+”.

Rozdział zamyka podsumowanie, w którym zawarte zostały wnioski z przeprowadzonej analizy uzyskanego materiału empirycznego, przybierające formę weryfikacji przyjętych hipotez badawczych. Na prezentację analiz, a szczególnie rozkładów uzyskanych odpowiedzi (także oznaczeń cytowanych wypowiedzi poszczególnych osób) istotnie wpłynęła konieczność zapewnienia ankietowanym pełnej anonimowości. Dlatego zarówno w części metodologicznej, w której omówione zostały kwestie doboru próby, jak i w prezentacji uzyskanych wyników nie zamieszczono żadnych informacji umożliwiających ustalenie tożsamości badanych osób lub identyfikację instytucjonalną konkretnych ośrodków reprezentowanych w badaniach przez formalnych organizatorów i beneficjentów wdrażanych usług.

6.2. Odkrywanie potencjału koprodukcji wśród beneficjentów Programu Wieloletniego „Senior+”

Przejawy koprodukcyjnych postaw beneficjentów usług publicznych mogą być determinowane różnymi czynnikami, które tworzą indywidualny układ w odniesieniu do poszczególnych świadczeń, stanowiąc swoistą podstawę (szkielet) potencjalnego rozwoju koproduktywnej aktywności odbiorców tych usług. Autor opiera się na analizie dotychczasowych ustaleń badaczy zajmujących się tą problematyką (Bettencourt et al., 2002; Lengnick-Hall, Claycomb, Inks, 2000; Lengnick-Hall, 1996; Meuter et al., 2005; Kaźmierczak, 2011, 2014; Parks et al., 1981; Pestoff, 2011; Abeysekera, 2015). W zaproponowanym przez niego schematycznym ujęciu usług organizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” czynniki warunkujące rozwój postaw koprodukcyjnych wśród osób starszych tworzą dwa podstawowe „filary”, określone na etapie organizacji usługi jako potencjał organizacyjny oraz potencjał osobowy (rys. 29).

Potencjał organizacyjny tworzą względy natury technicznej, ekonomicznej i instytucjonalnej. Ich bezpośrednim źródłem nie są zatem sami odbiorcy usług, lecz ich formalni organizatorzy (instytucje publiczne i ich przedstawiciele). Chociaż zgodnie z autorskim założeniem głównym celem prowadzonych badań była analiza postaw koprodukcyjnych beneficjentów usług społecznych, a nie postawy ich formalnych organizatorów, to jednak nie sposób tu pominąć kwestię standardów organizacyjnych.

W odniesieniu do Programu Wieloletniego „Senior+” spełnianie tych warunków nie podlega wątpliwości, wpisują się one bowiem bezpośrednio

w programowe wytyczne dotyczące zasad organizacji i funkcjonowania dziennych domów i klubów. Warunki te przedstawione zostały szczegółowo przy prezentacji programu w rozdziale 4. (podrozdział 4.4.), jednak tutaj warto ogólnie wspomnieć, że:

- wszystkie placówki „Senior+” muszą spełniać określone standardy lokalowe i zatrudnieniowe;
- ich działalność (organizacja i utrzymanie) finansowana jest ze środków publicznych, a tylko w niektórych przypadkach beneficjenci partycypują w kosztach organizacji wybranych usług;
- zakres działalności ośrodków określony został szczegółowo w Uchwale Rady Ministrów (nr 157 z dnia 20 grudnia 2016 r. zmieniającej uchwałę w sprawie ustanowienia programu wieloletniego „Senior-WIGOR” na lata 2015–2020) oraz regulaminach i/lub statutach opracowywanych indywidualnie dla każdego ośrodka bezpośrednio przez samorządy jako ich głównych organizatorów.

W ramach relacjonowanych badań podjęto wątek oceny warunków organizacyjnych panujących w domach i klubach „Senior+”. Wypowiadali się na ten temat zarówno formalni organizatorzy, jak i beneficjenci usług – osoby uczestniczące w wywiadach indywidualnych IDI i grupowych.

Z rozkładów uzyskanych wypowiedzi wynika, że w obydwu badanych grupach dominuje przekonanie o właściwym i kompleksowym dostosowaniu oferty usługowej oraz sposobów i warunków jej wdrażania do rzeczywistych potrzeb osób starszych. Respondenci podkreślali fakt, iż rozpoczęcie działalności każdego ośrodka poprzedzone było kompleksowym remontem pomieszczeń, w których zaplanowano realizację usług. Co ważne, prace te przeprowadzano z uwzględnieniem specyfiki potrzeb i możliwości (potencjalnych ograniczeń fizycznych) seniorów. Dla badanych usługobiorców ogromne znaczenie miała również kwestia zatrudnionego personelu, którego kompetencje, a przede wszystkim przyjmowana postawa wobec osób starszych nie tylko nie budzą żadnych zastrzeżeń, ale są źródłem poczucia zaopiekowania i zaspokajania odczuwanych potrzeb.

...Mamy tutaj wszystko, super wyposażenie specjalnie dla nas przygotowane. I możemy z tego wszyscy korzystać...

[Kobieta, 67 lat, dom, nr 9]

...To jak nasz drugi dom, albo i lepiej, bo tu wszystko do nas dostosowane. Nie ma schodów, nie ma progów, nie jest ciasno. Mamy tu opiekę, wszystko pod nos podstawione. Nie musimy na nic czekać albo się prosić kilka razy, bo Panie od razu wiedzą co nam trzeba...

[Kobieta, 75 lat, dom, nr 4]

...Atmosfera jest jak w rodzinie, dobrze się do nas odzywają, dbają o nas, pytają się, czego nam trzeba...

[Kobieta, 75 lat, dom, nr 12]

...Niczego nam tu nie brakuje, bo wszystko jest specjalnie dla nas przygotowywane, to, czego my potrzebujemy. Pyszne jedzenie, codziennie inne, uśmiechnięte Panie, co nami się zajmują, towarzystwo nasze, możemy porozmawiać, czasem nas ktoś tu odwiedzi i też jest rozrywka...

[Mężczyzna, 69 lat, dom, nr 3]

...Wójt nam tutaj wyszykował cały budynek, specjalnie dla nas. Mamy tu kuchnie, sale ćwiczeń. Nawet ostatnio jeszcze powiększyli nam sale do spotkań, żebyśmy mieli więcej miejsca i więcej nas mogło przychodzić i większe imprezy będziemy mogli robić...

[Kobieta, 77 lat, dom, nr 4]

Odpowiednio przygotowane warunki lokalowe i organizacyjne, a często również brak alternatywnych (konkurencyjnych) ofert usługowych dla osób starszych na lokalnym rynku przyczyniły się z pewnością do wzmożonej popularności ośrodków „Senior+”, odnotowywanej w wielu miejscowościach. Badani formalni organizatorzy usług wskazywali wielokrotnie, że liczba chętnych do korzystania z oferty domów i klubów „Senior+” przerosła oczekiwania władz samorządowych aplikujących o programowe fundusze. Dlatego w niektórych ośrodkach dla zapewnienia dostępu do usług możliwie najliczniejszej grupie potrzebujących zdecydowano się na specyficzną ich organizację, polegającą najczęściej na wprowadzaniu harmonogramu dostępności dla poszczególnych grup.

...Zaczynaliśmy od 2019 roku. Zdecydowaliśmy się na 20 osób, bo nie wiedzieliśmy, ile osób się zgłosi. Ale przyszło więcej i wszyscy dostawali deklarację, bo nie wiedzieliśmy,

ile osób będzie tutaj realnie chodziło. Więc ostatecznie mamy 40 osób, a w projekcie wykazujemy tylko 20 osób...

[Kierownik, klub, nr 11]

...Jak już stwierdziliśmy, że robimy remont i możemy otworzyć dom seniora, to pracownicy socjalni zaczęli rozpytywać w całej gminie, ilu seniorów byłoby zainteresowanych. A nasza gmina jest bardzo duża. I okazało się, że zbierali aż 100 takich osób. Stwierdziliśmy, że codziennie będzie 20 seniorów, więc raz w tygodniu mamy seniorów z jednej miejscowości. To nam się bardzo sprawdziło. Cały czas dążymy do tego, żeby jakość tych usług i jakość tego domu były najkorzystniejsze dla wszystkich tych osób. Gmina, samorząd, wójt w ten sposób oddaje im szacunek. To jest dla nich takie dorosłe przedszkole. Bo tak jak dbamy o własne dzieci, to o tych seniorach później te dzieci już trochę zapominają, w tym pędzie za majątkiem i ciężką pracą nie mają już czasu dla nich. To są prości, zwyczajni ludzie, ze wsi i oni potrafią się cieszyć każdą rzeczą. Dlatego nikt nie powie marnego słowa...

[Kierownik, dom, nr 3]

...Zaczynaliśmy z 50 seniorami, a potem już w 2016 roku mieliśmy ich 200. Nasz dom zrobił furorę w całym mieście. Staliśmy się bardzo popularni, nie tylko wśród seniorów, ale wszystkich mieszkańców, którzy widzą, jak ważny jest nasz dom na mapie naszego miasta...

[Kierownik, dom, nr 15]

...Mamy tutaj wszystko, ale jest nam trochę ciasno, dlatego dzielimy się, nie wszyscy na raz przychodzą i nie codziennie. Szczerze mówiąc, to na początku wójt trochę nie dowierzał, że będzie aż tylu chętnych...

[Kierownik, klub, nr 7]

...Nasza miejscowość jest popegeerowska. Tutaj nie było żadnego życia kulturalnego, nic nie było. Dlatego od początku wiedziałem, że ten pomysł się sprawdzi i będzie dużo chętnych, żeby tu przychodzić i spędzać czas we własnym gronie...

[Kierownik, klub, nr 1]

Nie oznacza to jednak, że we wszystkich ośrodkach odnotowywano stale pełną frekwencję wśród usługobiorców. Nie wszędzie też oczekiwano organizacji

usług w systemie codziennego świadczenia. Zależy to w znacznym stopniu od specyfiki sytuacji w poszczególnych gminach.

...Projekt realizowany od dwóch lat. Należy pod MOPS, mamy łącznie 5 klubów na terenie gminy. I one funkcjonują. To jest podzielone na te kluby i pozwala nam przygotować działania na każdy dzień tygodnia – po jednym na klub. My się spotykamy zawsze w środy. Przychodzą seniorzy, którzy są informowani o naszej ofercie, podpisują deklarację uczestnictwa i chodzą na zajęcia. W tej chwili mam 29 zgłoszeń...

[Kierownik, klub, nr 6]

...Seniorom odpowiada, że spotykają się tutaj 2–3 razy w tygodniu. Oni mają swoje inne zajęcia, więc taka częstotliwość jest dla nich najlepsza. Dzięki temu zawsze mamy komplet na zajęciach i nie musimy się martwić frekwencją...

[Kierownik, klub, nr 13]

W trzech placówkach „Senior+” w trakcie realizacji wywiadów z kierownikami pojawił się wątek utraty ministerialnej subwencji na prowadzenie ich działalności. Z relacji respondentów wynika, że dla dwóch z nich powodem zaistniałej sytuacji miała być organizacja placówek „Senior+” przy samorządowych ośrodkach kultury, a nie opieki społecznej. Osoby te twierdziły ponadto, że decyzje o przerwaniu dofinansowania działalności poprzedzone były pozytywnym zaopiniowaniem przez organy wyższej instancji rocznych sprawozdań i rozliczeń. W trzecim przypadku władze samorządowe zdecydowały się nie aplikować o dofinansowanie na kolejne lata ze względu na niespełnianie wymogów formalno-organizacyjnych określonych w Programie Wieloletnim „Senior+”.

...Dom powstał w 2015 przy GOPS-ie, ale jego realizacja od początku była tutaj, czyli w domu kultury. Ówczesny burmistrz stwierdził, że skoro u nas nic się przed południem raczej nie dzieje, to tutaj warto zrobić coś dla seniorów. Potem już w 2016 roku gmina informowała ministerstwo, że projekt będzie realizowany przy bibliotece miejskiej. Dostawaliśmy finansowanie do 2018 roku, ale w 2019 odrzucili nasz wniosek formalnie, bo ministerstwo i urząd wojewódzki doszły do tego, że jednak instytucja kultury nie powinna tego prowadzić, tylko OPS. W przypadku OPS potrzebny jest wywiad środowiskowy, poziom dochodów. W takiej sytuacji znaczna część naszych seniorów by się nie zakwalifikowała, bo oni nie są w złej

sytuacji materialnej, poza tym oni sami by może odeszli, bo oni boją się strasznie takiej łatki pomocy społecznej, że z niej korzystają...

[Kierownik, dom, nr 15]

...To wyszło przypadkiem, w rozmowie z Panią z ministerstwa. Zdziwiła się, że ja jestem z ośrodka kultury, a nie z opieki społecznej. A przecież co roku wysyłaliśmy do nich sprawozdania z realizacji i tam dokładnie było napisane, jaki podmiot prowadzi klub seniora. Nie musieliśmy zwracać pieniędzy, ale już w kolejnym roku nie dostaliśmy dofinansowania...

[Kierownik, klub, nr 1]

...Klub w ramach programu „Senior+” funkcjonował od 2015 do 2020 roku z finansowaniem. W 2021 roku, gdy był nowy nabór, chcieliśmy składać wniosek, ale wymogi i obostrzenia dotyczące osób zatrudnionych w ramach klubu spowodowały, że zrezygnowaliśmy ze składania wniosku. Osoba zarządzająca klubem musiała być zatrudniona co najmniej 3 lata w MOPS-ie, klub musiałby działać non stop kilka godzin dziennie. A nasi seniorzy nie są zainteresowani taką wzmożoną częstotliwością spotkań. Bo spotykają się 2–3 razy w tygodniu...

[Kierownik, klub, nr 16]

W zaproponowanym przez autora schemacie operacyjnym drugi „filar” czynników warunkujących rozwój postaw koprodukcyjnych wśród osób starszych stanowi, na etapie organizacji usług, potencjał osobowy usługobiorców. Najważniejsze z nich tworzą symboliczną triadę, do której zaliczono: właściwą motywację do podjęcia aktywności; gotowość do udostępnienia (poświęcenia) własnych zasobów stanowiących wkład prywatny; świadomość i klarowną interpretację powierzanych zadań. Dlatego w prowadzonych badaniach starano się dokonać identyfikacji tych czynników, nawiązując do nich na każdym etapie realizacji dochodzenia empirycznego.

Z rozkładu odpowiedzi osób starszych, uzyskanych za pośrednictwem badania kwestionariuszowego (PAPI) i wywiadów grupowych, wynika, że głównymi powodami zainteresowania ofertą ośrodków „Senior+” była możliwość korzystania z usług niedostępnych w inny sposób (95,2%), chęć wyjścia z domu i nawiązania kontaktów towarzyskich, ograniczających poczucie osamotnienia (94,8%), a także chęć wykorzystywania czasu wolnego, aby zrobić coś dla siebie (88,3%). Motywatorem była również chęć utrzymania lub poprawy

obecnego stanu zdrowia (69,4%). Argumenty te dominowały również w wypowiedziach uczestników wywiadów grupowych.

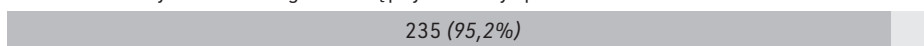
Rysunek 32. Główne powody zainteresowania osób starszych korzystaniem z usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” (PAPI, *N* – 248)

Kategorie odpowiedzi

Chęć zaspokojenia własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, potrzeby higieniczne itp.)



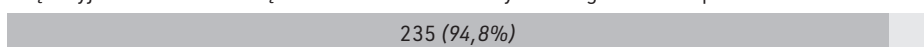
Możliwość korzystania z usług niedostępnych w inny sposób



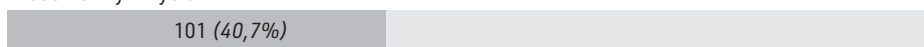
Chęć utrzymania/poprawy stanu zdrowia



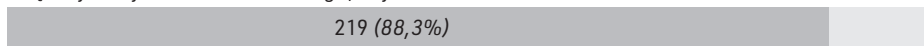
Chęć wyjścia z domu i nawiązania kontaktów towarzyskich/ograniczenia poczucia osamotnienia



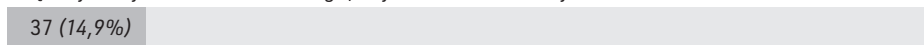
Chęć zdobycia nowej wiedzy, doświadczeń, umiejętności, które mogą być wykorzystane w codziennym życiu



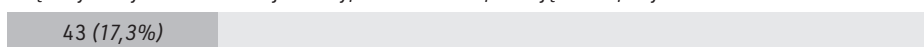
Chęć wykorzystania czasu wolnego, aby zrobić coś dla siebie



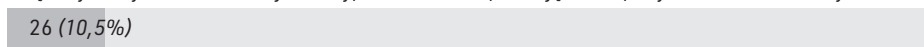
Chęć wykorzystania czasu wolnego, aby zrobić coś dla innych



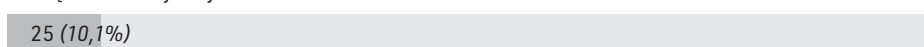
Chęć wykorzystania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności, aby zrobić coś dla siebie



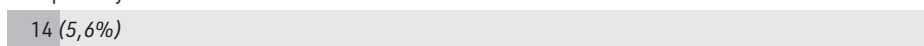
Chęć wykorzystania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności, aby zrobić coś dla innych



Zachęta ze strony innych osób



Inne powody



Źródło: Badania własne z 2021 r.

...Najważniejsze dla nas jest to, że tutaj mamy dostęp do rehabilitantów, pielęgniar-ki, lekarza, psychologa – wszystkich specjalistów, do których normalnie trzeba się zapisywać i czekać na wizytę w nieskończoność. A tutaj to oni do nas przychodzą, regularnie i się nami zajmują...

[Mężczyzna, 77 lat, dom, nr 3]

...Dostajemy kawę, herbatę, pyszny obiad, codziennie inny i świeży, a i czasem Pani XXX placek dla nas upiecze. Jak chcę, mogę pranie sobie zrobić albo nawet się okąpać pod prysznicem wygodnie, bo w domu to mam starą wannę i boję się do niej wchodzić. Gdzie indziej nie ma takich wygód. A i opieka na każdym kroku, bo nasza Pani XXX nas pilnuje i tylko pyta, czy nam w czymś pomóc...

[Kobieta, 81 lat, dom, nr 9]

...Żeby nie siedzieć w domu i spotykać się z innymi ludźmi. Ja siedzę sama w domu, a ze ścianą nie porozmawiam. A tu jest jednak wesoło, są różne zajęcia, koła zainteresowań, które nam pasują. Pokaz mody, chór, biblioteka, gimnastyka. Każdemu, co pasuje, to uczęszcza na dane koło. Jak przyjdę do domu, to tak jakbym była w pracy, a nie jestem odsunięta, bo wiekowo już nie pasuję. Jestem razem z ludźmi, koleżankami i miło spędzam czas...

[Kobieta, 69 lat, klub, nr 14]

...Męża straciłam niedawno i zaczynałam wchodzić w depresję. Ale jak zaczęłam tu przychodzić, to mi się zrobiło lepiej. Siedziałabym sama w domu i cały czas płakała tylko, a tak tutaj przyjdę i od razu lżej na sercu się robi. A jeszcze jak człowiek zobaczy te wszystkie gębuchny takie uśmiechnięte, to od razu mu smutek mija...

[Kobieta, 72 lata, klub, nr 2]

...Najważniejsze jest to, że jesteśmy tutaj razem, wszyscy ze sobą. Możemy rozmawiać, śmiać się albo płakać razem, żeby się pocieszyć. Jesteśmy jak wielka rodzina...

[Kobieta, 71 lat, klub, nr 8]

...My mamy dużo czasu i nie wiemy sami, co z nim robić. Już do głowy dostajemy jak sami siedzimy i się nudzimy tylko. A tu mamy rozrywkę, a nie w czterech ścianach siedzimy. Tutaj czas szybko mija, zapomina się przez parę godzin o samotności...

[Kobieta, 75 lat, dom, nr 5]

...Ruch jest dla nas tu najważniejszy, nasze ćwiczenia. Bo nie możemy czekać, aż lekarz nam receptę wypisze, tylko trzeba wziąć się samemu za siebie i widzimy teraz różnice...

[Mężczyzna, 66 lat, klub, nr 2]

Odpowiedzi uczestników badania PAPI (rys. 32.) odzwierciedlają również stosunkowo niskie zainteresowanie uczestnictwem w Programie Wieloletnim „Senior+”, wynikające z chęci wykorzystania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności, aby zrobić coś dla siebie (17,3%) lub dla innych (10,5%), czy chęci wykorzystania czasu wolnego, aby zrobić coś dla innych osób (14,9%). Sporadycznie ankietowani zdecydowali się na członkostwo w klubie lub domu „Senior+”, ulegając namowom znajomych (10,1%).

W celu uzupełnienia obrazu motywacji determinującej osoby starsze do uczestnictwa w działaniach organizowanych w ośrodkach „Senior+” ankietowani poproszeni zostali o określenie powodów swojego realnego zaangażowania w wybierane przez siebie usługi (rys. 33.).

Wszyscy uczestnicy badania PAPI zadeklarowali, że przy realizacji konkretnych usług kierują się przede wszystkim chęcią osiągnięcia indywidualnych (osobistych) korzyści, co najczęściej determinuje przekonanie o osobistej istotności wybranej usługi/działania dla osób, które z nich korzystają (84,3%). Kluczowego znaczenia nabiera tutaj także przekonanie usługobiorców o łatwości zaangażowania w realizację usług (91,1%), co powiązane jest często z poczuciem posiadania właściwych kompetencji/przygotowania do uczestnictwa w usłudze/działaniu (56%). Warto podkreślić, że bardzo istotna okazała się kwestia właściwego przygotowania warunków techniczno-organizacyjnych i instytucjonalnych do skutecznej realizacji usług/działań (87,5%).

Wśród badanych beneficjentów usług „Senior+” dominowała motywacja osobista przy podejmowaniu decyzji o udziale w programie. Na tym etapie ankietowani dostrzegali także możliwość wykorzystania indywidualnych zasobów głównie w zakresie ograniczonym do rezerwuaru czasu wolnego i to przede wszystkim dla zaspokojenia indywidualnych potrzeb osobistych (emocjonalnych lub zdrowotnych). Pozostałe potencjalne elementy indywidualnych zasobów – elementy kapitału ludzkiego – takie jak: wiedza, doświadczenia, umiejętności i zdolności nie były postrzegane przez respondentów na etapie inicjowania udziału w programie lub sięgania po konkretne usługi jako elementy, które mogą stanowić ich realny wkład w te świadczenia.

Rysunek 33. Główne powody (motywy) uczestnictwa osób starszych w działaniach/korzystaniu z usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” (PAPI, *N* – 248)

Kategorie odpowiedzi

Motywacja osobista (chęć osiągnięcia indywidualnych korzyści osobistych – możliwość zrobienia czegoś dla siebie)

248 (100%)

Motywacja społeczna (chęć dostarczenia indywidualnych korzyści osobistych innym osobom – możliwość zrobienia czegoś dla innych)

64 (25,8%)

Motywacja normatywna (chęć realizacji celów wyższych związanych z wyznawanymi wartościami/wiarą)

44 (17,7%)

Istotność osobista (przekonanie o osobistej istotności usług/działań dla osób, które z nich korzystają)

209 (84,3%)

Istotność społeczna (przekonanie o istotności usług/działań dla innych osób/otoczenia społecznego)

63 (25,4%)

Skuteczność wewnętrzna (poczucie posiadania właściwych kompetencji/przygotowania do uczestnictwa/zaangażowania w usługi/działania)

139 (56%)

Skuteczność zewnętrzna (przekonanie o właściwym przygotowaniu warunków techniczno-organizacyjnych/institutionalnych do skutecznej realizacji usług/działań)

217 (87,5%)

Łatwość zaangażowania (przekonanie o łatwości realizacji usług/działań)

226 (91,1%)

Ewaluacja (dostrzeganie skuteczności realizacji usługi w przeszłości)

91 (36,7%)

Źródło: Badania własne z 2021 r.

Pozostałe typy motywacji, które ogólnie można określić mianem nieosobistych, nie osiągnęły poziomu wskazań, pozwalającego na uznanie ich za istotne lub powszechne w skali badanej grupy czynniki determinujące zaangażowanie osób starszych w realizację usług świadczonych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”. Motywacją i/lub istotnością społeczną wynikającą

z przekonania o wadze danej usługi dla otoczenia społecznego i/lub chęci dostarczenia indywidualnych korzyści osobistych innym osobom, a więc możliwością zrobienia czegoś dla innych kierował się jedynie co czwarty respondent. Stosunkowo najrzadziej osoby starsze decydowały się na zaangażowanie w usługi ze względu na chęć realizacji celów wyższych, związanych z wyznaczanymi wartościami i/lub wiarą (17,7%).

...My tu przychodzimy, żeby spotykać się z innymi ludźmi, nie siedzieć w domu, tylko jeszcze czym się zająć, coś zobaczyć, coś nowego poznać, spróbować. Mamy kontakt ze sobą, poznajemy się z ludźmi i korzystamy ze wszystkiego co możliwe, bo jeszcze się do tego nadajemy...

[Kobieta, 69 lat, klub, nr 2]

...Kiedy skończyłam pracę, to myślałam, że będę zajmowała się domem, ogrodem i tak będę spędzać czas. Ale szybko się okazało, że tego czasu mam za dużo, że zaczynam się nudzić. Więc jak się dowiedziałam, że można się tu zapisać, że są takie spotkania, to się zapisałam, żeby spróbować. Bo organizowane są różne wycieczki, razem gotujemy różne zagraniczne potrawy, poznajemy smaki, Pan XXX pokazuje nam różne filmy i opowiada, bo dużo podróżuje. To nas ciekawi i interesuje...

[Kobieta, 66 lat, klub, nr 6]

Zaobserwowane w odpowiedziach beneficjentów usług „Senior+” trendy znalazły swoje odzwierciedlenie również w opiniach formalnych organizatorów tych usług, biorących udział w badaniu CAWI, oraz w ich wypowiedziach jako uczestników badania IDI.

Z obserwacji kierowników i personelu wynika (tab. 16), że ich podopieczni zgłaszali się do ośrodków „Senior+” przede wszystkim z chęci wyjścia z domu i nawiązania kontaktów towarzyskich, które ograniczyłyby ich poczucie osamotnienia (łącznie: „dla wszystkich” i/lub dla „zdecydowanej większości” – 95,6%). W opiniach formalnych organizatorów ważnym argumentem dla osób starszych była także możliwość korzystania z usług niedostępnych w inny sposób (71,3%), często łączona z chęcią utrzymania lub poprawy obecnego stanu zdrowia (60,8%). Kolejną lokatę wśród uzyskanych odpowiedzi zajęło przekonanie o chęci wykorzystania czasu wolnego w celu osiągnięcia osobistych korzyści (63,5%).

...Dla seniorów ważny jest sam fakt, że klub powstał z myślą o nich. Oni uzyskali społeczną uważność. Nie są już staruchami z XXX, tylko gmina zrobiła coś specjalnie dla nich. Dlatego oni bardzo mocno identyfikują się z tym miejscem, ale jako obiektem. Zaborczo tego pilnują. Nawet doszło do tego, że zamknęli drzwi do sali ćwiczeń, bo przeszkadzało im, że wchodzi tam dzieci i się bawią, a to przecież sala też dla nich...

[Kierownik, klub, nr 10]

...Najważniejsza jest rehabilitacja. To ich tutaj najbardziej przyciąga. Mamy świetnie wyposażoną salę. Zajęcia z rehabilitantem odbywają się 2 razy w tygodniu. Seniorzy wiedzą, że z NFZ-tu musieliby bardzo długo czekać na takie ćwiczenia, załatwiać, jeździć gdzieś do ośrodka zdrowia daleko. A tutaj mają to za darmo, na miejscu i do tego 2 razy w tygodniu. Ogólnie zainteresowani są zajęciami i działaniami, które im samym mogą przynieść korzyść. Np. jeśli mogą robić na drutach, to zrobią sobie sweter albo czapkę i mogą sobie to wziąć do domu, tym bardziej że ja przywożę im nici i wełnę. Siedzą i dziergają, narzekają przy tym, że mają już tego dość, ale tak naprawdę robią dalej i są zadowolone, że to, co robią, mogą wynieść do domu...

[Kierownik, klub, nr 14]

...Najchętniej nie dawaliby niczego od siebie, tylko brali. To jest specyficzne środowisko, ludzi rozgoryczonych i doświadczonych przeszłością. Więc jeśli mają się do czegoś zabrać, to najpierw muszą się przekonać, że to się im jakoś opłaci...

[Personel, dom, nr 12]

Konsekwentnie w opiniach ankietowanych kierowników i personelu ośrodków „Senior+” dominuje przekonanie o kierowaniu się przez osoby starsze motywacją osobistą przy podejmowaniu aktywnego udziału w realizacji poszczególnych usług (tab. 17). Przy ocenie prawdopodobieństwa występowania pozostałych typów motywacji nie odnotowano jednolitego trendu, lecz odpowiedzi były rozproszone, co świadczyć może o istotnym zróżnicowaniu obserwowanych zachowań usługobiorców.

Tabela 16. Główne powody zainteresowania osób starszych korzystaniem z usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” (CAWI, N – 181)

Kategorie odpowiedzi	Wszyscy		Zdecydowa- na większość		Mniej więcej połowa		Mniej niż połowa		Nieliczni		Nikt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Chęć zaspokojenia własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, potrzeby higieniczne itp)</i>	14	7,7	32	17,7	13	7,2	11	6,1	46	25,4	65	35,9
<i>Chęć utrzymania /poprawy stanu zdrowia</i>	42	23,2	68	37,6	32	17,7	18	9,9	15	8,3	6	3,3
<i>Chęć wyjścia z domu i nawiązania kontaktów towarzyskich /ograniczenia poczucia osamotnienia</i>	121	66,9	52	28,7	4	2,2	1	0,6	1	0,6	2	1,1
<i>Chęć nawiązania kontaktów towarzyskich w celu osiągnięcia korzyści osobistych (osiągnięcie wartości indywidualnych)</i>	54	29,8	54	29,8	27	14,9	5	2,8	23	12,7	18	9,9
<i>Chęć nawiązania kontaktów towarzyskich w celu realizacji działań społecznie użytecznych (osiągnięcie wartości społecznych i /lub obywatelskich)</i>	36	19,9	61	33,7	29	16,0	17	9,4	31	17,1	7	3,9
<i>Chęć wykorzystywania czasu wolnego w celu osiągnięcia korzyści osobistych (osiągnięcie wartości indywidualnych)</i>	48	26,5	67	37,0	30	16,6	10	5,5	16	8,8	10	5,5
<i>Chęć wykorzystywania czasu wolnego w sposób społecznie użyteczny (osiągnięcie wartości społecznych i /lub obywatelskich)</i>	38	21,0	61	33,7	31	17,1	18	9,9	26	14,4	7	3,9

Kategorie odpowiedzi	Wszyscy		Zdecydowana większość		Mniej więcej połowa		Mniej niż połowa		Nieliczni		Nikt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	Chęć wykorzystywania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności w celu osiągnięcia korzyści osobistych (osiąganie wartości indywidualnych)	30	16,6	48	26,5	41	22,6	23	12,7	27	14,9	12
Chęć wykorzystywania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności w sposób społecznie użyteczny (osiąganie wartości społecznych i/lub obywatelskich)	22	12,2	61	33,7	37	20,4	21	11,6	33	18,2	7	3,9
Możliwość korzystania z usług niedostępnych w inny sposób	51	28,2	78	43,1	30	16,6	11	6,1	6	3,3	5	2,8
Zachęta ze strony innych osób	14	7,7	57	31,5	51	28,2	35	19,3	20	11,	4	2,2

Źródło: Badania własne z 2020 r.

Tabela 17. Główne powody (motywy) uczestnictwa osób starszych w działaniach/korzystaniu z usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” (CAWI, N – 181)

	Wszyscy		Zdecydowana większość		Mniej więcej połowa		Mniej niż połowa		Nieliczni		Nikt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Kategorie odpowiedzi</i>												
Motywacja osobista (chęć osiągnięcia indywidualnych korzyści osobistych – możliwość zrobienia czegoś dla siebie)	48	26,5	98	54,1	9	5,0	12	6,6	11	6,1	3	1,7
Motywacja społeczna (chęć dostarczenia indywidualnych korzyści osobistych innym osobom – możliwość zrobienia czegoś dla innych)	25	13,8	22	12,2	41	22,7	22	12,2	68	37,6	3	1,7
Motywacja normatywna (chęć realizacji celów wyższych, związanych z wyznawanymi wartościami/wiarą)	18	9,9	15	8,4	33	18,2	27	14,9	77	42,6	11	6,0
Istotność osobista (przekonanie o osobistej istotności usług/działań dla osób, które z nich korzystają)	25	13,8	71	39,2	29	16,0	28	15,5	22	12,2	6	3,3
Istotność społeczna (przekonanie o istotności usług/działań dla innych osób/otoczenia społecznego)	23	12,7	16	8,8	38	21,0	37	20,4	64	35,4	3	1,7
Skuteczność wewnętrzna (poczucie posiadania właściwych kompetencji/przygotowania do uczestnictwa/zaangażowania w usługi/działania)	23	12,7	51	28,2	38	21,0	37	20,4	30	16,6	2	1,1
Skuteczność zewnętrzna (przekonanie o właściwym przygotowaniu warunków techniczno-organizacyjnych/institutionalnych dla skutecznej realizacji usług/działań)	28	15,5	77	42,5	33	18,2	19	10,5	21	11,6	3	1,7
Łatwość zaangażowania (przekonanie o łatwości realizacji usług/działań)	27	14,9	77	42,5	39	21,5	18	9,9	17	9,4	3	1,7
Ewaluacja (dostrzeżenie skuteczności realizacji usługi w przeszłości)	23	12,7	69	38,1	34	18,8	20	11,0	27	14,9	8	4,4

Źródło: Badania własne z 2020 r.

W trakcie indywidualnych wywiadów z organizatorami usług powtarza się opinia, że brak skłonności seniorów do sięgania po własne zasoby przy inicjowaniu swojego udziału w Programie Wieloletnim „Senior+” oraz przy sięganiu po konkretne usługi wynikać może z braku świadomości osób starszych o ich posiadaniu czy przydatności. W trakcie realizacji poszczególnych usług ich formalni organizatorzy obserwowali wielokrotnie szczerze zaskoczenie seniorów z faktu, że zdobyte w przeszłości umiejętności i wiedza mogą wzbudzać czyjeś zainteresowanie, a przede wszystkim zyskiwać praktyczne zastosowanie, usprawniające realizację świadczeń, lub przyczyniać się do osiągnięcia zakładanych rezultatów.

...Ich motywacja ma charakter wewnętrzny, indywidualny, to znaczy nastawieni są przede wszystkim na siebie, swój rozwój, swoje potrzeby. Z większości trzeba wyciągać zaangażowanie. Ale to wynika nie z ich niechęci, tylko raczej z faktu, że jak posiedzieli już na tej emeryturze parę lat, to nabrali przekonania, że oni są już nic niewarci, niepotrzebni i nie mają nic do zaoferowania. Dlatego staramy się teraz od nich powoli wyciągać ich potencjał. Przekonywać ich i pokazywać, że jeszcze wiele mogą...

[Personel, klub, nr 13]

...Przychodzą tutaj, bo im się nudzi w domach. Nie mamy sztywnego harmonogramu, bo ja wiem, że to się nie uda. Bo nawet jeśli spróbuję zaplanować tutaj coś konkretnego z wyprzedzeniem, to jeśli danego dnia okaże się, że one nie mają ochoty akurat wyszywać, to tego nie robią, tłumacząc się na różne sposoby. Dlatego podporządkowuję się temu, na co one mają ochotę...

[Kierownik, klub, nr 10]

...Nie zawsze zależy im na jakiś szczególnych działaniach i aktywnościach. Czasem wystarczy im, że siedzą razem, każdy robi coś samodzielnie, ale ważne, że są razem. Bo dla nich najgorsza jest samotność, siedzenie w zamknięciu w czterech ścianach i brak celu do życia...

[Personel, dom, nr 5]

Ostatnim elementem wchodzącym w skład potencjału osobowego, stanowiącego grupę czynników sprzyjających rozwojowi postaw koprodukcyjnych wśród osób starszych, jest świadomość powierzanych zadań i klarowna ich

interpretacja, obserwowane wśród beneficjentów usług (Bowen, 1986; Rodie, Schultz, Kleine, 2000). Weryfikacji występowania tego warunku na etapie organizacji świadczeń dokonać można poprzez bezpośrednie odwołanie do znajomości oraz rozumienia zasad i norm, na których opiera się funkcjonowanie ośrodków „Senior+”, do świadomości zakresu świadczonych usług oraz gotowości i chęci do zaangażowania beneficjentów. Im bardziej klarownie i precyzyjnie zdefiniowane są oczekiwania wobec klientów, tym większe jest prawdopodobieństwo, że ich wkład przyczyni się do poprawy wyników usług (Mills, Chase, Margulies, 1983), ponieważ przejrzystość roli determinuje wiedzę, a tym samym wpływa na zdolność do współprodukcji (Larsson, Bowen, 1989). Na etapie organizacji usług wyjątkowej istotności nabiera również kwestia potencjalnych zachęt do określonych form aktywności, płynących od formalnych organizatorów w kierunku beneficjentów. W opiniach wielu badaczy (np. Alford, 1998; Bovaird, 2007; Bovaird, Löffler, 2012; Ryan, 2012) reprezentanci administracji publicznej powinni podejmować próby nakłaniania użytkowników do zaangażowania. Dlatego w relacjonowanych badaniach poddano analizie zagadnienie nakłaniania i udziału osób starszych w procesie opracowywania reguł funkcjonowania ośrodków „Senior+” oraz zakresu świadczonych usług.

W rozkładzie odpowiedzi formalnych organizatorów uczestniczących w badaniu CAWI widoczne jest zróżnicowanie deklaracji o stosowaniu zachęt wobec beneficjentów w zależności od obszaru ich potencjalnego zaangażowania (tab. 18). Okazuje się, że stosunkowo najrzadziej zachęty te kierowane były do seniorów w kwestii opracowania regulaminów i formalnych zasad funkcjonowania poszczególnych ośrodków. Aż 42,5% respondentów zadeklarowało całkowity brak podejmowania takich działań. Średnio w co czwartej placówce osoby starsze miały okazję do wyrażania opinii dotyczących opracowanych/wybranych rozwiązań przed ich wdrożeniem, a w co piątej były zachęcane do zgłaszania własnych propozycji rozwiązań. Jedynie w sporadycznych przypadkach usługobiorcy byli zachęceni do uczestnictwa w pracach nad opracowaniem/wyborem rozwiązań lub do samodzielnego ich opracowania/wyboru. Uzasadnienie dla obserwowanego trendu odnaleźć można w konkretnych wypowiedziach formalnych organizatorów uczestniczących w wywiadach IDI – ankietowani racjonalizowali brak zachęt usługobiorców do uczestnictwa w pracach nad regulacjami działalności ośrodków „Senior+”.

Tabela 18. Formalne zachęcanie osób starszych do udziału w procesie tworzenia oferty/ustalania zasad funkcjonowania ośrodków „Senior+” (CAWI, N – 181)

Kategorie odpowiedzi	Osoby starsze nie były zachęcane do zaangażowania w proces opracowania/wyboru przyjmowanych rozwiązań, ale były informowane o przyjętych rozwiązaniach		Osoby starsze były zachęcane do wyrażenia opinii dotyczących opracowanych/ wybranych rozwiązań przed ich wdrożeniem		Osoby starsze były zachęcane do zgłaszania własnych propozycji rozwiązań		Osoby starsze były zachęcane do uczestnictwa w pracach nad opracowaniem/ wyborem rozwiązań		Osoby starsze były zachęcane do samodzielnego (we własnym gronie) opracowania/ wyboru rozwiązań	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Regulamin/zasady funkcjonowania	77	42,5	47	26,0	37	20,4	12	6,6	8	4,4
Podstawowa oferta usług	51	28,2	48	26,5	59	32,6	16	8,8	7	3,9
Dodatkowa oferta usług	26	14,4	32	17,7	83	45,9	25	13,8	15	8,3
Działania aktywizujące społecznie	30	16,6	33	18,2	77	42,5	27	14,9	14	7,7

Źródło: Badania własne z 2020 r.

...Nie konsultowaliśmy z seniorami zasad funkcjonowania naszego domu, bo to są kwestie organizacyjne, które nie podlegają negocjacom. My musimy działać zgodnie ze wszystkimi ustawami i wytycznymi samego Programu, więc nie ma tutaj miejsca na wymyślanie indywidualnych zasad. Owszem, bardzo ważne jest, żeby seniorzy przychodząc do nas, wiedzieli, jakie są zasady, dlatego często z nimi o tym rozmawiamy i przypominamy...

[Kierownik, dom, nr 3]

...Regulamin musiał być opracowany jeszcze przed uruchomieniem naszego klubu. Jesteśmy jednostką publiczną, więc musieliśmy się dostosować do formalnych wymogów...

[Kierownik, klub, nr 7]

...Regulamin jest stworzony w oparciu o Program „Senior+”. Seniorzy nie mieli wpływu na jego zapisy głównie dlatego, że nie byli tym zainteresowani. Oni nie wnikają w szczegóły. Dla nich ważny jest fakt, że mogą tu przychodzić. Na początku są informowani, na jakich zasadach funkcjonuje dom, i dla nich to wystarczy. Nie ma takiej sytuacji, że przychodzą do nas z propozycją zmian regulaminu...

[Kierownik, dom, nr 12]

Nieco odmiennie sytuacja kształtuje się w kwestii zachęcania osób starszych do zaangażowania w opracowanie zakresu podstawowej i dodatkowej oferty usługowej, organizowanej w ramach ośrodków „Senior+”, oraz działań aktywizujących społecznie. Chociaż w dalszym ciągu rzadkością było zachęcanie osób starszych do bezpośredniego uczestnictwa w pracach nad opracowaniem/wyboorem rozwiązań czy samodzielnego ich opracowania/wyboru, to jednak częściej podejmowano próby poznawania ich opinii dotyczących opracowanych/wybranych rozwiązań przed ich wdrożeniem oraz zachęcania do zgłaszania własnych propozycji.

...Oczywiście, że pytamy seniorów, co chcieliby robić w naszym klubie, czym się zajmować i jak spędzać czas. Zawsze staramy się później dostosowywać naszą ofertę do ich oczekiwań, ale jednocześnie musimy kroić to na miarę naszych możliwości...

[Kierownik, dom, nr 15]

...Zawsze jesteśmy otwarci na propozycje seniorów i staramy się ich zachęcać do tego, żeby sami nam coś zaproponowali, żeby jeszcze bardziej wzbogacić naszą ofertę i dostosować do ich potrzeb i oczekiwań...

[Kierownik, klub, nr 13]

...To my [personel – G.G.] przygotowujemy plan działania na cały miesiąc. Taki plan jest dostępny dla seniorów na naszej stronie internetowej i tablicy informacyjnej. Często kserujemy też dla nich tę rozpiskę. To, oczywiście, się powtarza w jakimś stałym schemacie, więc seniorzy wiedzą, kiedy i gdzie są organizowane ich zajęcia, warsztaty czy spotkania...

[Personel, dom, nr 15]

Opisana sytuacja miała z pewnością bezpośredni wpływ na obserwowany przez formalnych organizatorów realny udział osób starszych w tworzeniu zasad i oferty usługowej ośrodków „Senior+” (tab. 19).

W przypadku regulacji formalnych działalności badanych ośrodków stonkowo najczęściej formalni organizatorzy wskazywali, że osoby starsze nie wykazują żadnego zainteresowania kwestiami organizacyjnymi w tym zakresie (35,9%), co miało odzwierciedlenie jedynie w sporadycznie zgłaszanych własnych propozycjach rozwiązań regulaminowych (7,2%).

...Nasi seniorzy dobrze znają regulamin i wiedzą, jakie tu panują zasady. Raczej z nimi nie dyskutują, bo mają przekonanie i poczucie, że po prostu tak ma być. Tym bardziej że przecież to z myślą o nich regulamin został opracowany, więc nie wydaje mi się, żeby czuli się jakoś ograniczani...

[Personel, klub, nr 11]

...Muszę przyznać, że w pewnych kwestiach regulamin był zmieniany już w trakcie naszego funkcjonowania, bo zauważyliśmy, że ogranicza naszą działalność. Seniorzy sami nam zgłaszali swoje niezadowolenie, więc po konkretnej rozmowie z nimi uznaliśmy, że zmiany są zasadne...

[Kierownik, klub, nr 16]

...Zdarza się, że dyskutujemy z seniorami o zasadach, jakie tu panują, bo nie zawsze się z nimi zgadzają. Kilka z nich zmieniliśmy, bo właśnie nasi podopieczni sugerowali, że to usprawni nasze działanie...

[Personel, dom, nr 9]

Tabela 19. Dominujące formy udziału osób starszych w tworzeniu/opracowaniu zasad funkcjonowania oraz oferty usługowej ośrodków „Senior+” (CAWI, N – 181)

Kategorie odpowiedzi	Nie wykazywały zainteresowania kwestiami organizacyjnymi w tym zakresie		Domagały się informacji o przyjętych rozwiązaniach		Zgłaszały swoje propozycje rozwiązań		Konsultowały przyjęte rozwiązania przed ich wdrożeniem		Uczestniczyły w pracach nad opracowaniem rozwiązań		Samodzielnie (we własnym gronie) opracowywały rozwiązania	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Regulamin/zasady funkcjonowania	65	35,9	35	19,3	13	7,2	52	28,7	12	6,6	4	2,2
Podstawowa oferta usług	27	14,9	41	22,7	22	12,2	79	43,6	9	5,0	3	1,7
Dodatkowa oferta usług	17	9,4	18	9,9	29	16,0	94	51,9	15	8,3	8	4,4
Działania aktywizujące społecznie	30	16,6	14	7,7	31	17,1	84	46,4	14	7,7	8	4,4

Źródło: Badania własne z 2020 r.

Z relacji badanych kierowników i personelu ośrodków „Senior+” wynika, że w odniesieniu do oferty usługowej osoby starsze wykazywały znacznie większe zainteresowanie udziałem w jej opracowaniu. Zestawienie tabelaryczne (tab. 19.) uwidacznia, że stosunkowo najczęściej organizowane były konsultacje propozycji rozwiązań przed ich wdrażaniem, dotyczące podstawowej (43,6%) i dodatkowej (51,9%) oferty usługowej oraz działań aktywizujących społecznie (46,4%).

...Zawsze staram się ich przepytąć, na co mają ochotę. I wiele razy spełniam ich życzenia. Osobiście uważam, że robienie tego, na co oni mają ochotę, jest najlepszą drogą, bo wówczas można liczyć na frekwencję. Trzeba pamiętać, że oni w większości należą jeszcze do innych lokalnych kół i stowarzyszeń, więc tam również się realizują, a nasze spotkania traktują bardziej jako relaks dla siebie, a nie płaszczyznę działania i zaangażowania obywatelskiego czy na rzecz lokalnej społeczności. Oczywiście, seniorzy mają wpływ na to, co się tutaj dzieje, co dla nich przygotowujemy...

[Kierownik, klub, nr 6]

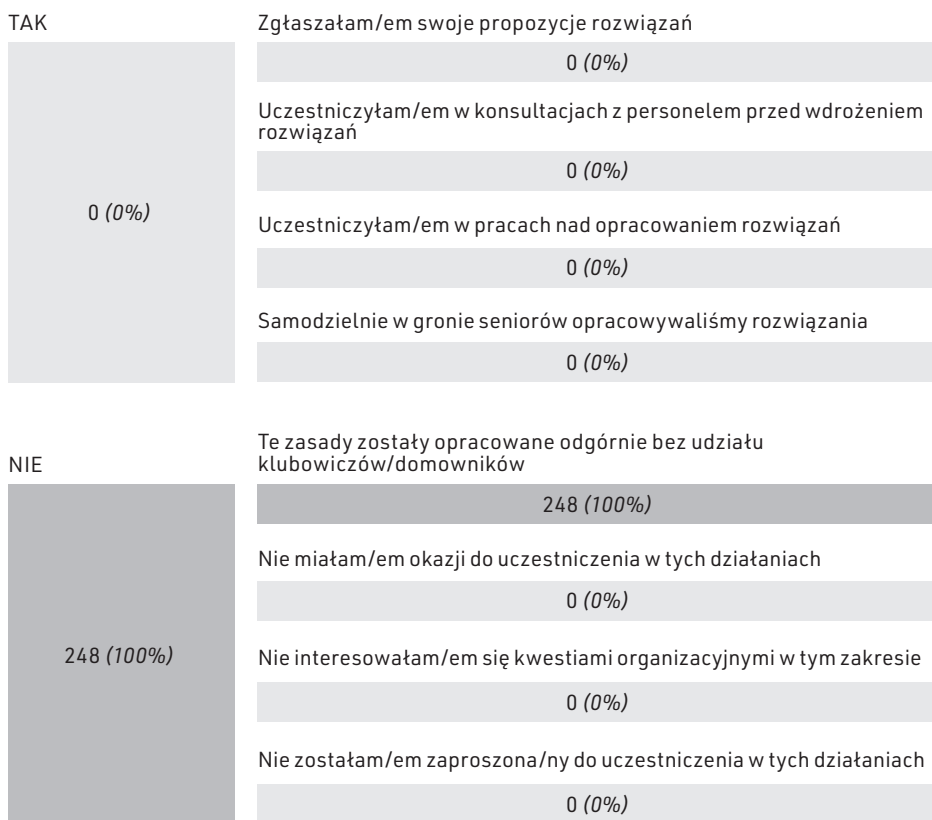
Zaobserwowane trendy znalazły bezpośrednie odzwierciedlenie również w rozkładach odpowiedzi osób starszych. Wszyscy uczestnicy badania PAPI wskazali, że nie brali udziału w tworzeniu zasad funkcjonowania (regulaminu) ośrodka „Senior+”, gdyż zasady te – argumentowali – zostały opracowane odgórnie bez udziału klubowiczów/domowników (rys. 34.).

...Jak tu przychodzimy pierwszy raz, to Panie nam pokazują regulamin, mówią o najważniejszych punktach, bo musimy się do nich dostosować. Ale ten regulamin tu już był od zawsze, Pani dyrektor chyba go ustaliła...

[Kobieta, 77 lat, dom, nr 9]

...Tak regulamin jest ważny, bo trzeba wiedzieć, co można, a czego nie. Ale nie czytamy go cały czas, bo Panie go znają nasze i to wystarczy, bo nam mówią. Ale z tym nie ma problemu. Tu jest jak na koloniach, wszyscy wiedzą, co wolno, a czego nie, żeby nam się dobrze tu żyło...

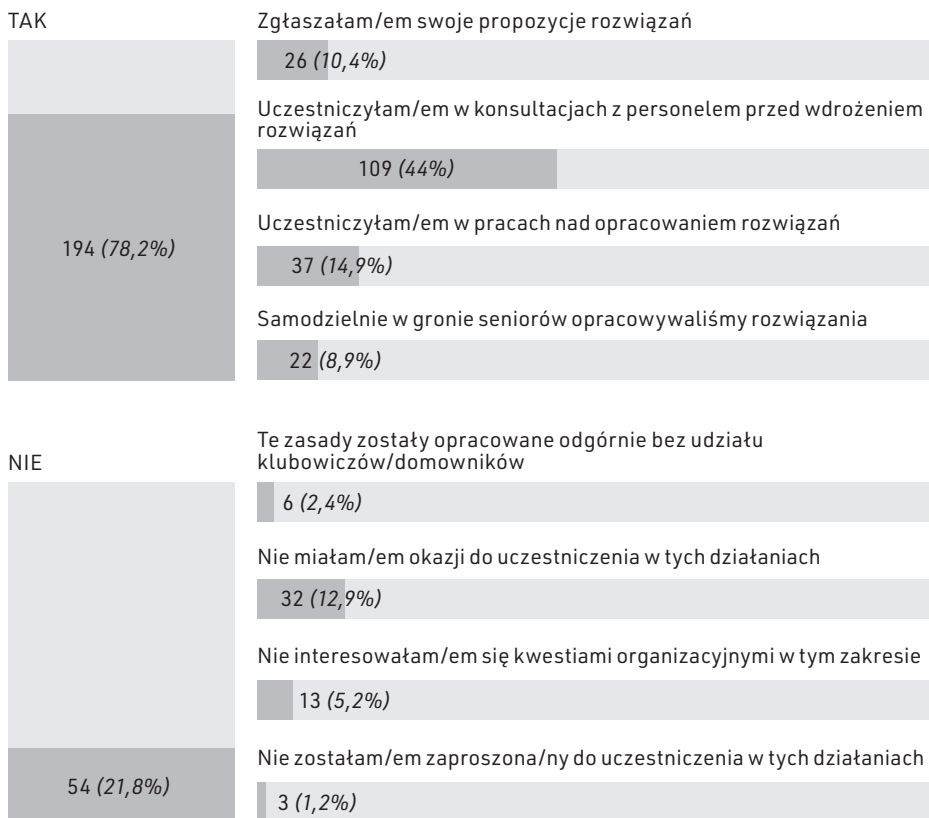
[Mężczyzna, 79 lat, klub, nr 8]

Rysunek 34. Udział osób starszych w tworzeniu/opracowaniu zasad funkcjonowania (regulaminu) ośrodka „Senior+” (PAPI, N – 248)

Źródło: Badania własne z 2021 r.

Prawie 80% ankietowanych osób starszych zadeklarowało, że brało aktywny udział w tworzeniu oferty usługowej poszczególnych ośrodków (rys. 35). Odbywało się to przede wszystkim poprzez uczestniczenie w konsultacjach z personelem jeszcze przed wdrożeniem konkretnych rozwiązań (44%). Co dziesiąty ankietowany zgłaszał swoje własne propozycje rozwiązań (10,4%), a co jedenasta osoba twierdziła, że wchodziła w skład grupy osób starszych samodzielnie opracowujących ofertę usługową. Deklaracje takie formułowali głównie członkowie trzech badanych klubów „Senior+”. W pozostałych ośrodkach wskazania samodzielnego opracowywania oferty miały charakter incydentalny.

Rysunek 35. Udział osób starszych w tworzeniu/opracowaniu oferty usługowej ośrodka „Senior+” (PAPI, N – 248)



Źródło: Badania własne z 2021 r.

...Tutaj mamy opiekunki, Panie, które nam przygotowują różne zajęcia, na które my się zapisujemy. Ale oprócz tego mamy też zebrania i na nich omawiamy, co będzie, jakie zajęcia byśmy chcieli, co nam by się podobało, gdzie jechać na wycieczkę albo iść do teatru...

[Kobieta, 76 lat, dom, nr 15]

...Plan ustala urząd miasta w porozumieniu z prowadzącym. Zwracają się do nas, co byśmy chcieli. Współpracujemy z nimi. Ustalamy miesięczny harmonogram, na tablicy ogłoszeń jest wywieszony, to wiadomo, kiedy co się odbywa...

[Kobieta, 68 lat, klub, nr 14]

...Panie przygotowują nam rozrywki, zawsze się nas pytają, na co mamy ochotę. Nawet jak ktoś najpierw mówi, że nie chce, to potem daje się namówić i też z nami robi wszystko. Pytają nas też, co byśmy chcieli robić w kolejnym dniu, zawsze mamy się nad tym zastanowić wieczorem. Albo mówią, że mają dla nas niespodziankę, to też nie możemy się doczekać. Nasze Panie zawsze nam coś tu wymyślają ciekawego, żebyśmy się nie nudzili. Codziennie po śniadaniu nam coś proponują i robimy to. Możemy sobie zawsze wybrać, ustalamy razem, co chcemy robić w danym dniu...

[Mężczyzna, 73 lata, dom, nr 12]

...Mamy układany plan na cały miesiąc. I my się zapisujemy. Wiemy, kiedy są konkretne zajęcia...

[Mężczyzna, 71 lat, klub, nr 11]

...To my od samego początku odpowiadamy za całe to zamieszanie – przygotowanie wszystkiego. Organizujemy zebrania i ustalamy wspólnie plany na jakiś czas. Potem nasz zarząd zajmuje się całą organizacją i nas angażuje w zależności od potrzeb. Nikt się wtedy nie wykręca, bo przecież dla siebie to robimy...

[Kobieta, 72 lata, klub, nr 16]

Dla podejmowanej tu problematyki koprodukcji osób starszych szczególnego znaczenia nabiera fakt, że w trakcie realizacji relacjonowanych badań okazało się, iż w niektórych przypadkach inicjatorami organizacji ośrodków „Senior+” na terenie konkretnych gmin były bezpośrednio osoby starsze. Zdarzało się, że pomysłodawcami przystąpienia do rządowego programu nie byli przyszli formalni organizatorzy, ale bezpośredni beneficjenci usług. Sytuacja taka odnotowana została w trzech klubach „Senior+” na dziesięć badanych oraz jednym z sześciu dziennych domów, w których realizowano badania. Z relacji formalnych organizatorów oraz usługobiorców tych czterech ośrodków wynika, że przed aplikowaniem o środki finansowe na uruchomienie klubów „Senior+” w obrębie gmin funkcjonowały lokalne kluby seniora. To właśnie z inicjatywy i przy współpracy tych zaktywizowanych grup władze samorządowe podjęły starania w kierunku formalizacji i rozwoju dotychczasowych działań.

...Klub powstał na bazie działającego wcześniej klubu seniora, w ramach którego spotykaliśmy się raz w tygodniu. Dzięki uprzejmości wójta mogliśmy się tu spotykać.

Na pomysł skorzystania z Programu „Senior+” wpadliśmy my – seniorzy – a wniosek pisała dyrektorka GOPS...

[Mężczyzna, 71 lat, klub, nr 11]

...Zaczęło się od tego, że założyliśmy koło emerytów i rencistów, kręciliśmy się przy domu kultury, stadionie, wszędzie tam, gdzie była możliwość skorzystania z sali. Było nas 25 osób i to się wszystko grupowało w tym kole. Później, jak pojawił się Program i można było zdobywać fundusze, to namówiliśmy naszego burmistrza, żeby dołączył nas do tego systemu. I udało się – dostaliśmy na wszystko pieniądze i mogliśmy się rozwinąć...

[Mężczyzna, 74 lata, klub, nr 16]

...Klub powstał 2 lata temu. I to było z inicjatywy jednej z naszych najaktywniejszych senierek. To ona wspólnie z innymi namówiła wójta, żeby aplikować o środki na klub „Senior+”. Jak tylko okazało się, że dostaniemy dofinansowanie, zaczęliśmy prężnie działać...

[Kierownik, klub, nr 1]

...Ten dom „Senior+” – wcześniej Wigor – powstał z inicjatywy naszego klubu seniora. Tam spotykaliśmy się raz w miesiącu, bo nie mieliśmy swojego lokum, tylko GOPS użyczał nam świetlicy. Ale okazało się, że rusza Program, więc porozmawialiśmy z wójtem, że warto z niego skorzystać. Pan wójt był bardzo przychylny i od razu ruszył w gminie niebo i ziemię, żeby zdobyć te pieniądze dla nas. Stwierdził, że ma idealne lokum – była szkoła podstawową, dlatego zorganizuje dzienny dom, a nie klub seniora. Pierwszymi bywalcami byliśmy my z klubu seniora. Żebyśmy miały się, gdzie spotykać i więcej zajęć mieć. Tu zaczęliśmy przyjeżdżać. Teraz jesteśmy podzieleni na grupy, bo jest nas około 100 osób...

[Kobieta, 72 lata, dom, nr 3]

Okazuje się zatem, że na etapie organizacji usług opisane powyżej warunki osobowe/indywidualne przybierać mogą charakter grupowy/zbiorowy. Innymi słowy, nie tylko kapitał ludzki przyszyłych beneficjentów, ale również ich kapitał społeczny (rozumiany jako sieć powiązań społecznych) stanowić może istotny czynnik determinujący organizację usług społecznych oraz pobudzający przyszłe zaangażowanie koprodukcyjne osób starszych.

Dotychczasowe ustalenia wynikające z analizy uzyskanego materiału empirycznego pozwalają stwierdzić, że na etapie organizacji usług w badanych ośrodkach „Senior+” spełnione zostały warunki określone jako kluczowe dla rozwoju koprodukcji osób starszych. Mowa tu o potencjale organizacyjnym i osobowym. Wśród badanych (organizatorów i beneficjentów) dominuje przekonanie, że ośrodki „Senior+” dostosowane są do potrzeb osób starszych – dysponują zapleczem techniczno-organizacyjnym oraz zasobami kadrowymi zachęcającymi potencjalnych świadczeniobiorców do korzystania z dostępnych usług oraz zapewniającymi ich właściwą realizację, sprzyjającą zaspokajaniu konkretnych potrzeb seniorów.

Jednocześnie jednak na etapie inicjacji uczestnictwa w Programie Wieloletnim „Senior+” oraz organizacji usług osoby starsze wykazują ograniczoną skłonność do uznawania istotności swojego indywidualnego wkładu w usługę. Skupiają się wówczas przede wszystkim na chęci zaspokojenia własnych indywidualnych potrzeb, kierując się motywacją osobistą oraz przekonaniem, że ośrodki „Senior+” to właściwe (a często nawet jedyne dostępne) miejsca umożliwiające realizację tych celów. Zdaniem badanych formalnych organizatorów usług wynika to często z niedostrzeżenia przez osoby starsze własnego potencjału i możliwości jego praktycznego wykorzystania w ramach uczestnictwa w działaniach realizowanych w ośrodkach „Senior+”.

Sytuacja ta bynajmniej nie ogranicza możliwości rozwoju koprodukcji, a tym samym wynikającej z niej produktywności osób starszych. Spodziewać się jednak można, że dominująca we wskazaniach motywacja osobista seniorów do zaangażowania w konkretne usługi przyczyniać się będzie przede wszystkim do generowania ich produktywności osobistej, identyfikowanej z poczuciem zaspokojenia indywidualnych potrzeb oraz utrzymaniem i/lub osiągnięciem pożądanego poziomu samodzielności i aktywności życiowej. Dlatego istotne jest podjęcie dalszej analizy aktów koprodukcyjnego zaangażowania osób starszych w realizacji usług „Senior+”.

6.3. Przejawy koprodukcji wśród beneficjentów usług Programu Wieloletniego „Senior+”

Kontynuacja opisu zjawiska koprodukcji wymaga analizy zebranych informacji dotyczących stosowanych schematów wdrażania usług w badanych ośrodkach „Senior+”. Pozwoli to na podjęcie próby wyodrębnienia charakterystycznych

postaw osób starszych przyjmowanych w trakcie realizacji konkretnych usług, a tym samym uwydatnienia przejawów ich koprodukcji. Zasadne jest zatem rozpoczęcie analizy od ustalenia, które usługi oferowane w ośrodkach „Senior+” cieszą się największym zainteresowaniem ze strony osób starszych.

Z obserwacji kierowników i personelu uczestniczącego w badaniu CAWI (tab. 20.) wynika, że zdecydowanie największą popularnością wśród seniorów cieszą się usługi kulturalno-oświatowe (91,2%) oraz edukacyjne (86,7%), z których korzystają wszyscy lub zdecydowana większość uczestników programu. Z niewiele mniejszym zainteresowaniem spotykają się wszelkie świadczenia służące utrzymaniu lub poprawie obecnego stanu zdrowia i kondycji fizycznej. Osoby starsze chętnie decydują się zatem na uczestnictwo w zajęciach sportowo-rekreacyjnych (80,1%), rozwijających ich aktywność ruchową, w kinezyterapii (81,2%) oraz terapii zajęciowej (72,9%). W ośrodkach, w których dostępne są usługi socjalne oraz posiłek, także one zyskują niegasnącą popularność wśród osób starszych (odpowiednio: 50,8% i 56,4%).

Z rozkładu odpowiedzi formalnych organizatorów wynika również, że zdecydowanie najmniej chętnych gromadzą usługi aktywizujące społecznie, a więc działania, w których adresatami potencjalnych korzyści nie są bezpośrednio angażujące się w ich realizację osoby starsze z ośrodków „Senior+” (26,5%).

Opinie te istotnie uzupełniają wypowiedzi formalnych organizatorów uczestniczących w wywiadach IDI.

...Pierwsza kwestia dotyczy sprawności fizycznej i mentalnej naszych seniorów, z którą jest bardzo różnie, a to właśnie od tej sprawności głównie zależy udział seniorów w usługach – to, z których usług oni mogą albo chcą korzystać. Druga kwestia dotyczy gotowości i chęci do aktywności i aktywizacji. Bo mamy seniorów bardzo chętnych do różnych zajęć, działań i projektów. A są też tacy, którym wystarczy fakt, że przebywają w grupie z innymi, w ich obecności chcą sobie siedzieć i oglądać TV, rozwiązywać krzyżówki, nie mają ochoty na jakąś specjalną integrację i wspólne robienie czegoś. Dla seniorów ważne jest to, że nie muszą sami gotować, samodzielnie rozwiązywać problemów związanych z codziennym życiem, tylko tutaj mogą liczyć na wsparcie oraz zorganizowanie czasu. Dla nich ważna jest określona rutyna, porządek dnia – fakt, że mają powody do tego, żeby wstać z łóżka, ubrać się, wyjść do ludzi. To dla nich jest najważniejsza aktywizacja...

[Kierownik, dom, nr 12]

Tabela 20. Usługi organizowane w ośrodkach „Senior+”, z których korzystają osoby starsze (CAWI, N – 181)

<i>Kategorie odpowiedzi</i>	Wszyscy		Zdecydowana większość		Mniej więcej połowa		Mniej niż połowa		Nieliczni		Usługi niedostępne w ofercie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Socjalne</i>	66	36,5	26	14,4	6	3,3	6	3,3	22	12,2	55	30,4
<i>Positek</i>	85	47,0	17	9,4	3	1,7	5	2,8	5	2,8	66	36,5
<i>Edukacyjne</i>	95	52,5	62	34,3	15	8,3	4	2,2	2	1,1	3	1,7
<i>Kulturalno-owsiatowe</i>	113	62,4	52	28,7	9	5,0	2	1,1	2	1,1	3	1,7
<i>Aktywność ruchowa lub kinezjoterapia</i>	85	47,0	62	34,3	22	12,2	2	1,1	1	0,6	9	5,0
<i>Sportowo-rekreacyjne</i>	78	43,1	67	37,0	24	13,3	3	1,7	4	2,2	5	2,8
<i>Terapia zajęciowa</i>	78	43,1	54	29,8	20	11,0	7	3,9	4	2,2	18	9,9
<i>Aktywizujące społecznie (w tym wolontariat międzypokoleniowy)</i>	23	12,7	25	13,8	24	13,3	29	16,0	56	30,9	24	13,3

Źródło: Badania własne z 2020 r.

...Trudno wskazać, które usługi są najważniejsze, ponieważ seniorzy są zróżnicowani – ich potrzeby i możliwości są różne. Dlatego musimy dostosowywać zajęcia i usługi do tych możliwości. Są bardziej i mniej świadomi seniorzy, bardziej i mniej sprawni...

[Kierownik, dom, nr 5]

...Seniorzy mogą korzystać z wielu usług dodatkowych. Są tym różnie zainteresowani. Są tacy bardzo aktywni, średnio i najmniej aktywni, którym wystarczy sam fakt przyjazdu i przebywania w domu, wypicia kawy wspólnie i zjedzenia domowego obiadu. Ale wszyscy są zdyscyplinowani, czekają na ten autobus. Wszystko kręci się wokół tego, że danego dnia mają przyjechać do „Wigora”, więc wszystko odkładają na inne dni...

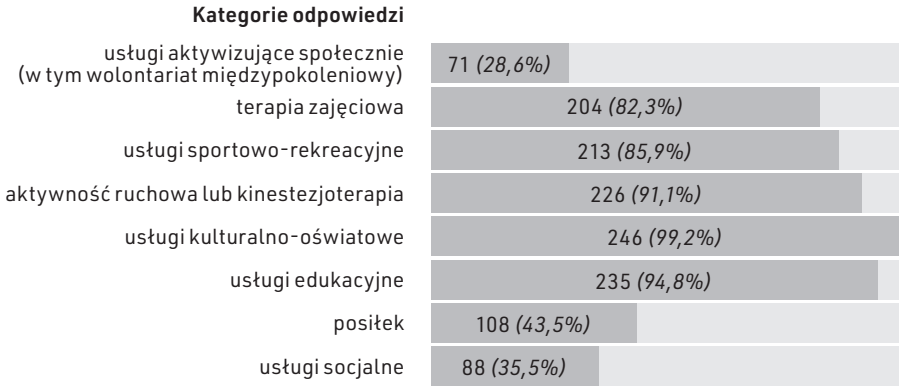
[Personel, dom, nr 3]

...Warunek członkostwa jest tylko taki, żeby chcieli przychodzić i korzystać z tego, co im tutaj oferujemy. Jednak okazuje się, że nie wszyscy są tym zainteresowani. Mimo że pytam i staram się planować poszczególne działania, to jednak nie wszyscy, którzy się zapisali, ostatecznie przychodzą regularnie. Oni mają swoje działki i szczególnie w okresie letnim skupiają się na tych działkach. Dopiero jak zimno się robi, to zaczynają częściej przychodzić...

[Personel, klub, nr 10]

Przedstawione opinie formalnych organizatorów usług uzyskały potwierdzenie w odpowiedziach osób starszych. Uczestnicy badania PAPI oraz grupowych wywiadów spójnie deklarowali, że najchętniej korzystają z usług kulturalno-oświatowych (99,2%) i edukacyjnych (94,8%). Podobne grono zainteresowanych gromadzą usługi z zakresu kinezjoterapii i aktywności ruchowej (91,1%) oraz sportowo-rekreacyjne (85,9%) i terapię zajęciową (82,3%). Wszędzie tam, gdzie jest taka możliwość, osoby starsze chętnie korzystają z usług socjalnych (35,5%) i posiłków (43,5%). Nieznacznie wyższy jest poziom deklaracji dotyczących bezpośredniego uczestnictwa w działaniach aktywizujących społecznie – prawie co trzecia ankietowana osoba w podeszłym wieku wskazywała na swoje uczestnictwo w tego typu działaniach (28,6%).

Rysunek 36. Usługi organizowane w ośrodkach „Senior+”, z których korzystają osoby starsze (PAPI, N – 248)



Źródło: Badania własne z 2021 r.

...Nie wszystko wszystkich interesuje tak samo. Raczej są stałe zajęcia. Bo czasem pojawiały się jakieś pomysły, ale okazywało się, że nie ma zainteresowania. Wszystko organizuje dla nas Pani XXX. Ona wymyśla nam wyjazdy, spotkania, wycieczki i my, jak chcemy, to się zapisujemy...

[Kobieta, 75 lat, klub, nr 13]

...Najważniejsza jest joga i ćwiczenia. Mamy dwa razy w tygodniu zajęcia z instruktorem, który tu do nas przyjeżdża i nas trenuje. To chyba jest najpopularniejsze i najważniejsze, bo prawie wszyscy chodzą na te ćwiczenia. Mamy też gry stolikowe, rękodzieło, śpiewamy. Zawsze do każdego zajęcia mamy instruktora, koordynatora, który je dla nas prowadzi...

[Kobieta, 69 lat, klub, nr 1]

...Nas wszystko interesuje. Mamy tu dużo różnych zajęć, prelekcje, ćwiczenia. Przed tą pandemią to mieliśmy taki rok bogaty, choćbyśmy wiedzieli, że coś się stanie. Co tydzień to gdzieś jechaliśmy. Ale chyba najważniejsze są ćwiczenia. Bo to nam jest potrzebne i najbardziej się przydaje...

[Kobieta, 71 lat, klub, nr 8]

...Przychodzimy codziennie. Robimy różne rzeczy razem, ale kto chce. Robimy prace plastyczne, gramy, rozmawiamy. Wszystko zależy, na co mamy ochotę. Ważne, że mamy wybór...

[Mężczyzna, 75 lat, klub, nr 6]

Ankietowane osoby starsze poproszone zostały również o określenie zakresu korzystania z usług organizowanych w ramach badanych ośrodków „Senior+”. Uzyskany w ten sposób rozkład odpowiedzi potwierdza wcześniejsze deklaracje dotyczące zainteresowania oraz zaangażowania w realizację tych świadczeń (tab. 21). Respondenci zdecydowanie najczęściej i najchętniej angażowali się w usługi i działania, w ramach których stają się bezpośrednimi beneficjentami osiągniętych rezultatów. Innymi słowy, udział w tych świadczeniach ma zapewnić zaspokojenie konkretnych potrzeb osób starszych angażujących się w ich realizację. Wśród nich można wyróżnić dwie kategorie usług i działań – podstawowe, które określone zostały w programie oraz często w regulaminie działalności poszczególnych ośrodków jako usługi tworzące podstawowy pakiet świadczeń, oraz dodatkowe, realizowane z mniejszą lub większą częstotliwością i regularnością, jednak zawsze nastawione na bezpośrednich odbiorców. W tym zakresie niemal 80% ankietowanych deklaroowało, że korzysta i bierze udział we wszystkich lub większości usług podstawowych. Niewiele mniejszą popularnością cieszyły się usługi dodatkowe – we wszystkich lub większości z nich chętnie uczestniczyło 75% ankietowanych osób starszych.

Zupełnie inaczej głosy badanych rozkładały się w odniesieniu do usług i działań, w ramach których bezpośrednimi beneficjentami osiągniętych rezultatów nie są już zaangażowani w ich realizację klubowicze lub domownicy, lecz osoby spoza ośrodków „Senior+”, najczęściej przedstawiciele lokalnych społeczności. W tym przypadku jedynie około 25% ankietowanych wskazało na swoje zaangażowanie we wszystkie lub większość tego typu działań, a kolejne 38,7% zadeklarowało, że uczestniczy w połowie lub tylko wybranych przedsięwzięciach. Prawie 35% respondentów wskazało na brak realizacji tego typu działań w ramach ośrodków „Senior+”, do których należą. W tej sytuacji osoby starsze nie mają więc okazji do wykazania się swoją potencjalną gotowością i chęcią do zaangażowania na rzecz osób spoza ścisłego grona usługobiorców świadczeń organizowanych w ośrodkach „Senior+”. Sytuacja ta dotyczyła beneficjentów usług organizowanych w ramach 4 z 16 badanych ośrodków.

Tabela 21. Zakres korzystania z usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” (PAPI, N – 248)

Kategorie odpowiedzi	Usługi/działania podstawowe		Usługi/działania dodatkowe przeznaczone dla klubowiczów/ domowników		Usługi/działania dodatkowe przeznaczone dla osób spoza klubu/ domu	
	N	%	N	%	N	%
Korzystam/biorę udział we wszystkich	85	34,3	62	25,0	38	15,3
Korzystam/biorę udział w większości	112	45,2	124	50,0	23	9,3
Korzystam/biorę udział mniej więcej w połowie	28	11,3	32	12,9	38	15,3
Korzystam/biorę udział tylko w wybranych	23	9,2	28	11,3	58	23,4
W ogóle nie korzystam/nie biorę udziału	0	0,0	2	0,8	6	2,4
Tęgo typu usługi/działania nie są organizowane	0	0,0	0	0,0	85	34,3

Źródło: Badania własne z 2021 r.

...Przychodzimy tutaj codziennie i korzystamy ze wszystkiego, co nam Panie przygotowują. Nigdy nam się tu nie nudzi, bo one zawsze mają dla nas coś ciekawego. Poza tym mamy też stały plan na każdy dzień, wiemy, co będziemy robić w poniedziałki, wtorki i inne dni tygodnia. Ale oprócz tego mamy też dodatkowe rzeczy, z których chętnie korzystamy...

[Kobieta, 67 lat, dom, nr 3]

...Pewnie, że nie wszyscy we wszystkim uczestniczą. Bo przecież nie każdy wszystko lubi. A my możemy sobie wybierać, w czym chcemy brać czynny udział. To zależy często od naszego nastroju, jak się czujemy danego dnia...

[Mężczyzna, 69 lat, klub, nr 14]

...Mamy tutaj pełną swobodę, dowolność, wybieramy sobie sami, w czym chcemy brać udział. Ważne tylko, że jak się zapiszemy na coś, to żeby przychodzić, a nie tylko miejsce zajmować na liście i blokować innym. Ale teraz to zazwyczaj już każdy wie,

co go interesuje, jesteśmy raczej podzieleni tematycznie na mniejsze grupy i w stałym składzie najczęściej uczestniczymy w zajęciach cały czas...

[Kobieta, 73 lata, dom, nr 15]

...U nas nie ma raczej takich działań, żeby pomagać innym, na zewnątrz. Raczej same tutaj siedzimy i robimy coś dla siebie, bo tu dla przyjemności przychodzimy, a nie żeby innym pomagać. W końcu o nas pomyśleli i z tego korzystamy, bo należy się nam za te wszystkie lata harówki na polach i w PGR-ach...

[Kobieta, 76 lat, klub, nr 10]

Również w prowadzonych wywiadach IDI z formalnymi organizatorami usług w ośrodkach „Senior+” pojawił się wątek braku realizacji dodatkowych działań, których beneficjentami miałyby być osoby spoza ścisłego grona podopiecznych. W wypowiedziach kierowników i personelu dominowały trzy główne typy argumentacji: po pierwsze – brak zainteresowania ze strony osób starszych uczestnictwem w działaniach skierowanych na wsparcie lub zaspokajanie potrzeb reprezentantów lokalnych społeczności; po drugie – niedostrzeganie wśród podopiecznych potencjału możliwego do wykorzystania na rzecz wsparcia innych osób; po trzecie – brak możliwości organizacyjnych oraz środków na realizację działań ukierunkowanych na zewnętrznych odbiorców.

...Usługi socjalne (transport, posiłek itp.) są dostępne i jednakowe dla wszystkich. Natomiast usługi wspierające i aktywizujące zależne są, z jednej strony, od kondycji seniorów, z drugiej – od naszych możliwości organizacyjnych, lokalowych i liczby pracowników. Seniorzy wymagają opieki. Poza tym mamy mało pracowników, którzy muszą zajmować się dużą grupą seniorów, więc poświęcanie czasu dla indywidualnego seniora jest ograniczone, nie wspominając już o tym, żeby organizować jakieś wsparcie dla osób spoza naszego ośrodka...

[Kierownik, dom, nr 15]

...Zakres usług jest określony w programie „Senior+”, więc możemy lawirować w ramach tego zakresu. Corocznie przygotowujemy plany i zestawienia, które mają być dofinansowane. I ten katalog usług jest wystarczający, czasami mam wrażenie, że nawet zbyt obszerny, że za dużo planujemy dla seniorów. To nie może też być tak, że oni są cały czas poddawani presji zajęć i aktywizacji. Oni potrzebują mieć też

trochę spokoju, pogadania z rówieśnikami czy pracownikami, opiekunami, ale takie normalnego – zwyczajnego...

[Personel, dom, nr 12]

...Raczej nie są tym zainteresowane. W ogóle na początku było im trudno zrozumieć, że jeśli coś pięknego tutaj wytworzyły, to można to komuś dać w prezencie. One się czuły, jakby ktoś im coś zabierał. Nie rozumiały, że czasem warto to poświęcić, żeby pokazać innym, co się tutaj dzieje, jakie piękne rzeczy seniorzy mogą stworzyć. Im to było kompletnie obce i niepotrzebne...

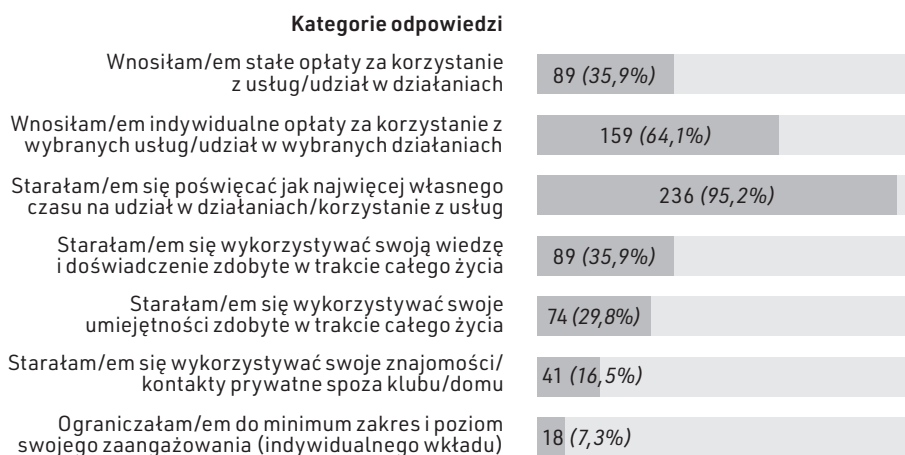
[Personel, klub, nr 10]

Na etapie wdrażania (realizacji) świadczeń za podstawowy czynnik określający koprodukcyjny charakter zaangażowania beneficjentów uznano ich osobisty wkład, odnoszony bezpośrednio do jakości danych wprowadzanych przez osoby starsze do procesu produkcji usług, z których korzystają. Istota tego możliwego wkładu opiera się na założeniu, że warunkuje on wystąpienie koprodukcji oraz określa jej wydajność (Schneider, Bowen, 1995). Według wielu autorów (Auh et al., 2007; Moorthy, Ratchford, Talukdar, 1997; Rodie, Schultz, Kleine, 2000). Wkład ten odnosi się w głównej mierze do: wiedzy, umiejętności i predyspozycji, ale również poświęcanego czasu czy wkładanego wysiłku oraz interakcji społecznych, powstających w wyniku i w obrębie realizowanych usług. Elementy te kształtowane są często w efekcie zdobywanych doświadczeń życiowych, co wpływa bezpośrednio na lepsze przygotowanie samych użytkowników do wniesienia cennego wkładu w produkcję usług oraz współpracę z profesjonalistami (Needham, 2009). Zgodnie z przyjętym schematem koprodukcja osób starszych opiera się na wykorzystaniu ich kapitału ludzkiego i społecznego. Dlatego kwestia angażowanego wkładu seniorów podejmowana była we wszystkich etapach badań realizowanych wśród beneficjentów oraz formalnych organizatorów usług w ośrodkach „Senior+”.

Z rozkładu odpowiedzi osób starszych uzyskanego w ramach badania PAPI wynika, że dominującym typem indywidualnego wkładu, który decydują się poświęcić na rzecz realizacji poszczególnych usług, jest ich czas wolny. Deklaracje takie wysunęło 95,2% ankietowanych (rys. 37). W postrzeganiu beneficjentów znacznie rzadziej wykorzystywane są ich wiedza i doświadczenie (35,9%) oraz umiejętności zdobyte w trakcie życia (29,8%). Podobnie w przypadku posiadanych znajomości i kontaktów prywatnych poza ośrodkiem, do których

odwołuje się zaledwie 16,5% respondentów. Ponad 1/3 ankietowanych zobowiązana jest – na podstawie zapisów przyjętych w regulaminie ośrodka – do wnoszenia stałych opłat za korzystanie ze wszystkich usług i udział w realizowanych działaniach. Jeszcze częściej wprowadzaniem rozwiązaniem są opłaty i dopłaty beneficjentów do wybranych świadczeń z tzw. puli dodatkowych usług, realizowanych z różną częstotliwością i w różnym zakresie.

Rysunek 37. Typy indywidualnego wkładu osób starszych zaangażowane w realizację usług w ośrodkach „Senior+” (PAPI, N – 248)



Źródło: Badania własne z 2021 r.

Godny podkreślenia jest niski poziom deklaracji badanych beneficjentów o celowym ograniczaniu do minimum zakresu i poziomu własnego zaangażowania (indywidualnego wkładu) w realizację poszczególnych usług – odpowiedzi takich udzieliło zaledwie 18 ankietowanych osób (7,3%).

Uzyskane wyniki warto także odnieść do prezentowanego wcześniej rozkładu odpowiedzi dotyczących głównych powodów zainteresowania osób starszych korzystaniem z usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” (rys. 32.). Jedynie 17,3% ankietowanych deklaruowało chęć i gotowość do zaangażowania posiadanej wiedzy, umiejętności i doświadczeń w ramach realizowanych usług, a 88,3% wyrażało gotowość do poświęcenia wolnego czasu. Widoczna różnica w poziomie tych deklaracji świadczyć może o zmianie nastawienia osób starszych względem potencjalnego i realnego inwestowania posiadanego kapitału poprzez swoje uczestnictwo w usługach „Senior+”. W istotny sposób zmieniła

się również świadomość seniorów co do posiadania zasobów przydatnych w realizacji konkretnych usług oraz zachęty ze strony formalnych organizatorów do zaangażowania. Potwierdzają to bezpośrednio wypowiedzi uczestników wywiadów grupowych przeprowadzonych wśród osób starszych.

...Dużo czasu tu spędzamy i zawsze mamy coś do roboty. Jak przechodziłam na emeryturę, to myślałam, że się będę nudzić, a tu taka okazja się nadarzyła, żeby do klubu seniora przychodzić. I teraz działamy. Nie spodziewałam się, że te moje zawodowe doświadczenie ze szkoły na coś się tutaj przyda. Ale okazuje się, że zawsze jest się czym pochwalić, pokazać innym i wykorzystać wiedzę...

[Kobieta, 65 lat, dom, nr 9]

...Pamiętam, jak na początku się wstydziłam, nie wiedziałam, jak tu będzie. Ale szybko okazało się, że nasze Panie robią tu super atmosferę dla nas. Cały czas nas do czegoś angażują, pokazują, co i jak możemy zrobić dla siebie i innych też. Bo my tutaj cały czas coś robimy, w czymś uczestniczymy – a to występ na festynie, a to jakaś impreza dla nas, a to nas ktoś odwiedzi. A my zawsze jakiś poczęstunek tu przygotowujemy, żeby miło było...

[Kobieta, 69 lat, dom, nr 4]

...Ja kiedyś w szkole pisałam wiersze i teraz do tego wróciłam. Namówiła mnie do tego nasza Pani XXX, której kiedyś powiedziałam o tym moim rzekomym talencie. Napisałam dwa wiersze ostatnio i dwa felietony do lokalnej gazety. Może dalej się będę rozwijać w tym kierunku, a to tylko dzięki temu, że dałam się namówić, żeby do tego wrócić...

[Kobieta, 67 lat, klub, nr 7]

...My tutaj płacimy za pobyt. Różnie od 2,5 do 5 zł za dzień. Ale płacimy tylko za te dni, kiedy jesteśmy. Dostajemy obiad, kawę, herbatę, te wszystkie ćwiczenia. To co nam więcej potrzeba? Dla takich emerytów jak my, to jest najważniejsze...

[Mężczyzna, 76 lat, dom, nr 5]

Uczestniczący w badaniach formalni organizatorzy poproszeni zostali o określenie zakresu i specyfiki obserwowanego wkładu zaangażowanego przez osoby starsze na etapie wdrażania konkretnych typów świadczeń. Z uzyskanych w ten sposób wskazań wynika, że również kierownicy i personel badanych

ośrodków dostrzegają dominującą wśród osób starszych tendencję do poświęcania własnego czasu wolnego na realizację konkretnych usług oraz organizowanych działań. To właśnie ta forma kapitału ludzkiego jest – bez względu na typ usługi – stosunkowo najczęściej i najchętniej inwestowana przez beneficjentów przy realizacji poszczególnych świadczeń (tab. 22.). Wykorzystywanie przez osoby starsze pozostałych form kapitału ludzkiego (posiadanych zdolności i umiejętności oraz życiowych doświadczeń) dostrzegano nieco rzadziej i ze zmienną tendencją w zależności od typu usługi. Stosunkowo najczęściej osoby starsze odwoływały się do nich przy realizacji działań o charakterze edukacyjnym i kulturalno-oświatowym. Z kolei najwyższy poziom zaangażowania w realizację usługi, wynikający z dostrzeganej istotności tego świadczenia oraz poczucia odpowiedzialności za osiągnięte rezultaty, obserwowany jest wśród osób starszych uczestniczących w aktywnościach ruchowych lub kinezyterapii. Innymi słowy, beneficjenci tych usług mają świadomość, że osiągnięcie oczekiwanego skutku, jakim jest utrzymanie lub poprawa obecnego stanu zdrowia, wymaga od nich odpowiedniego zaangażowania. W relacjach organizatorów potwierdziły się również wcześniejsze przypuszczenia o istotności stosowania zachęt wobec osób starszych do korzystania z posiadanej wiedzy i umiejętności. Ważne i skuteczne okazuje się bowiem wskazywanie seniorom w konkretnych sytuacjach zasadności i możliwości wykorzystania tych zasobów.

Tabela 22. Zaobserwowane postawy osób starszych przyjmowane przy realizacji wybranych typów usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” (CAWI, N – 181)

Kategorie odpowiedzi	Ograniczający do minimum zakres i poziom swego zaangażowania (indywidualnego wkładu)		Chętnie poświęcały swój czas na realizację określonych działań/usług		Chętnie dzieliły się i wykorzystywały posiadane zdolności i umiejętności		Chętnie dzieliły się i wykorzystywały swoją wiedzę i życiowe doświadczenie		Wykazywały zaangażowanie w realizację usług, dostarczając istotę realizacji określonych działań/usług		Wykazywały odpowiedzialność, dostarczając istotę własnego zaangażowania i wkładu, bez których nieosiągnięty		Usługi niedostępne w ofercie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Socjalne	28	15,5	43	23,8	32	17,7	29	16,0	25	13,8	20	11,0	61	33,7
Edukacyjne	10	5,5	77	42,5	63	34,8	73	40,3	53	29,3	25	13,8	3	1,7
Kulturalno-oświatowe	7	3,9	80	44,2	67	37,0	60	33,1	57	31,5	30	16,6	3	1,7
Aktywność ruchowa lub kinezjoterapia	11	6,1	73	40,3	43	23,8	33	18,2	58	32,0	37	20,4	9	5,0
Sportowo-rekreacyjne	12	6,6	72	39,8	49	27,1	42	23,2	58	32,0	33	18,2	4	2,2
Terapia zajęciowa	6	3,3	66	36,5	56	30,9	54	29,8	47	26,0	33	18,2	24	13,3
Aktywizujące społecznie	18	9,9	64	35,4	49	27,1	61	33,7	48	26,5	38	21,0	9	5,0

Źródło: Badania własne z 2020 r.

...Zaangażowanie naszych seniorów jest bardzo różne. Obserwujemy to codziennie. Jak mają ochotę i siłę, to ćwiczą i są aktywni, jak nie, to tylko siedzą i rozmawiają. Czasami, jak mają naprawdę dobry dzień, to można z nimi wszystko zrobić...

[Kierownik, dom, nr 12]

...Seniorzy są zaangażowani, ale trzeba im wskazywać konkretne działania. Trzeba nimi kierować. Najlepiej to by chcieli tu przyjść pograć w karty, pośpiewać, posiedzieć przy kawie i żeby było miło. Ale jak im się konkretnie powie, co trzeba zrobić, to zrobią to bez problemu i angażują się, ale żeby sami od siebie, to zapomnij...

[Kierownik, klub, nr 11]

...Często jest tak, że my wrzucamy seniorów do jednego worka. Traktujemy ich jednakowo. A oni są bardzo różni, mają różne potrzeby i możliwości. Ich aktywizacja nie zawsze musi polegać na tym, że muszą się we wszystko angażować – zagraj, zaśpiewaj, namaluj. Bo ta aktywność jest różna. Nie można wychodzić z założenia, że jeśli ktoś nie jest zainteresowany pełnym uczestnictwem we wszystkich działaniach, nie da się go do tego nakłonić, to jest strata miejsca albo porażka prowadzących – aktywizujących. Ponieważ zawsze trzeba patrzeć przez pryzmat danej osoby, jaką ona drogę życiową przeszła, jakie są jej doświadczenia, które doprowadziły do tego, że się tutaj z nami znalazła...

[Kierownik, dom, nr 9]

...Ważne jest, aby ten potencjał wyciągać małymi krokami i dać im wiarę w siebie. Stąd to mylne postrzeżenie seniorów, że są nastawieni tylko na branie, korzystanie z usług, a nie na dawanie od siebie. Bo tak ich też postrzega społeczeństwo. Ciągłe utrzymują się stereotypy – babci w chusteczce z kłębkami wełny, gdzie jej do śpiewania czy ćwiczenia zumby. Ale to się zmienia stopniowo, my coraz więcej zaczynamy oczekiwać od seniorów i oni zaczynają wreszcie inaczej myśleć. Że społeczeństwo ma wobec nich oczekiwania. Mimo że są już w wieku poprodukcyjnym, to jednak mają taką wiedzę, umiejętności i talenty, o których młody człowiek tylko może pomarzyć, dlatego ważne, żeby to eksponować...

[Kierownik, klub, nr 13]

Z obserwacji formalnych organizatorów wynika, że w przypadku działań aktywizujących społecznie, a więc generujących korzyści dla osób spoza grona bezpośrednio zaangażowanych w ich realizację, osoby starsze wykazują

tendencję do wykorzystania poszczególnych form posiadanego kapitału ludzkiego na poziomie zbliżonym do obserwowanego przy realizacji pozostałych usług. Warto podkreślić, że w przypadku tych świadczeń dostrzegany jest wśród osób starszych stosunkowo najwyższy poziom poczucia odpowiedzialności i istotności uruchamianego osobistego wkładu warunkującego możliwości osiągnięcia wyznaczonego celu.

...Kiedy oni robią coś dla kogoś, dla gminy, na jarmark, kiermasz albo jakiś konkurs, to aż się im w oczach żar rozpala. Zawsze angażują się wtedy na 100%, nie odpuszczają do samego końca, bo wiedzą, że to ważne, że inni będą to oceniać...

[Kierownik, klub, nr 1]

...Mamy różnych seniorów. Dla mnie uwydatnia się ta grupa nauczycielska. U nas te panie są bardzo dokładne, zaangażowane. U nich wszystko jest w schemacie – od do – od początku do końca. Nie można czegoś zostawić w połowie. I nie ma nic pomiędzy...

[Personel, dom, nr 9]

...Ogólnie w naszym społeczeństwie seniorzy są społecznie wykluczeni, nie pełnią ważnych ról społecznych i z czasem zanikają, są niewidoczni. A tutaj jest inaczej, dostają szansę, żeby zaistnieć, przekonać innych i siebie przede wszystkim, że jeszcze się do czegoś nadają, że mają swój potencjał, który może być dobrze wykorzystany, nie tylko dla nich samych, ale również inni mogą z tego korzystać. Dlatego ich bardzo cieszy, kiedy wyszukujemy im różne akcje, konkursy, imprezy, działania charytatywne, w których mogą uczestniczyć. I w ten sposób dodać swoją cegiełkę do czegoś ważnego dla innych. To są drobnostki, zrobią kwiatki, zbierają makulaturę itp. To ich bardzo motywuje, może nie wszystkich, ale jednak, kiedy zdają sobie sprawę, że to, co zrobili, jest dla kogoś ważne, to są przeschczęśliwi...

[Kierownik, dom, nr 9]

Dla uzupełnienia klarującego się obrazu koprodukcji osób starszych w usługach realizowanych w ośrodkach „Senior+” istotne jest również podjęcie próby pozycjonowania zaangażowanego osobistego wkładu beneficjentów (kapitału ludzkiego i społecznego) względem wkładu instytucjonalnego, zabezpieczonego i wykorzystywanego przez formalnych organizatorów przy wdrażaniu poszczególnych usług. Z przeglądu literatury wynika bowiem, że nakłady obydwu

stron mogą wzajemnie się zastępować lub są od siebie zależne (Pestoff, 2006). Innymi słowy, mamy tu do czynienia z substytucyjnością lub współzależnością (komplementarnością) obydwu wkładów. Pierwsza występuje w sytuacji, w której wykorzystywane wkłady mają charakter zastępowalny, tzn. ich wzajemna proporcja może być swobodnie modyfikowana, nie wywołując istotnych zmian w poziomie i zakresie osiągniętych wartości finalnych. Pamiętać jednak należy, że dopiero zastosowanie obydwu wkładów warunkuje koproduktywność w danej usłudze. Natomiast do zaistnienia współzależności dochodzi wówczas, gdy są one wzajemnie powiązane, tworząc zoptymalizowany układ. W sytuacji jego zaburzenia lub ostatecznie braku wkładu jednej ze stron żaden rezultat nie może być osiągnięty (Kaźmierczak, 2014: 7–8). W odniesieniu do tej kwestii Elke Löffler wyróżniła dwa możliwe typy koprodukcji. Pierwsza nabiera charakteru substytucyjnego (*substitutive coproduction*) i stanowi potencjalne źródło oszczędności w procesie świadczenia usług publicznych. W tym przypadku opłacani profesjonaliści mogą być zastępowani przez użytkowników usług przy realizacji określonych działań (zadań i czynności) związanych z planowaniem, dystrybucją lub realizacją usługi. Drugi typ koprodukcji – określony przez E. Löffler mianem addycyjnej (*additive coproduction*) – charakteryzuje się tym, iż dzięki wykorzystaniu określonego wkładu użytkowników (który wnosi nową jakość w usługę) pojawiają się szanse na wzrost responsywności usług publicznych względem realnych potrzeb społecznych (Przywojska, 2016: 82, za: Löffler, 2010).

Zagadnienie to podjęte zostało w trakcie realizowanych wywiadów grupowych z osobami starszymi oraz indywidualnych rozmów z kierownikami i personelem ośrodków „Senior+”. Z uzyskanych wypowiedzi wynika, że zarówno wśród beneficjentów, jak i formalnych organizatorów usług dominuje przekonanie o współzależności (komplementarności) wykorzystywanych wkładów. Badani kierownicy i personel wielokrotnie powtarzali, że przebieg realizacji poszczególnych usług, a w tym dynamika i zakres ich wdrażania zależą bezpośrednio od stopnia i zakresu zaangażowania osób starszych. Im większy jest wkład beneficjentów, a więc poświęcony czas i skupienie na realizacji określonej usługi, a także sięganie po pozostałe składniki posiadanych kapitałów (wiedza, doświadczenie, zdobyte umiejętności), tym sprawniejszy staje się proces wdrażania świadczenia.

Formalni organizatorzy zwracali uwagę na obserwowany i powtarzający się schemat różnicy postaw osób starszych względem nowych usług i działań

organizowanych w ramach ośrodków „Senior+”. Mowa tu o sytuacjach, w których propozycje formalnych organizatorów dotyczące wdrożenia nowych świadczeń, ukierunkowanych w swoich potencjalnych rezultatach na bezpośrednich beneficjentów, najczęściej spotykają się z jednoznaczną aprobatą ze strony większości seniorów. Również w tych przypadkach osoby starsze przejawiają skłonność do wielowymiarowego angażowania posiadanych kapitałów bez namowy ze strony formalnych opiekunów. Tymczasem w przypadku działań aktywizujących społecznie, szczególnie tych, których rezultaty w całości przenoszone są na osoby spoza grona bezpośrednich realizatorów, osoby starsze wymagają dodatkowych zachęt do zaangażowania się w ich realizację. Postawy te – jak wynika z obserwacji badanych formalnych organizatorów – warunkowane są głównie dwoma czynnikami: po pierwsze, niechęcią i brakiem zainteresowania ze strony osób starszych uczestnictwem w tego typu działaniach; po wtóre, początkowym brakiem uznania dla posiadanych kompetencji i umiejętności. W wypowiedziach personelu ośrodków „Senior+” wielokrotnie powtarzały się stwierdzenia, że osoby starsze, szczególnie w początkowej fazie działalności ośrodków lub przy pierwszych próbach realizacji działań aktywizujących społecznie, nie wierzyły zarówno w przydatność kapitałów, którymi dysponowały, jak i zasadność oraz skuteczność ich zaangażowania.

...Mnie bardzo cieszy, że udało się ich zmotywować, że chcą brać udział w konkursach. Początkowo nie wierzyli w swoje możliwości, ale jak wzięli udział i zaczęły pojawiać się nagrody, wyróżnienia, to nagle uwierzyli w siebie i teraz bardzo chętnie biorą udział we wszystkim. Organizujemy wystawy ich prac. Bali się, ale okazało się, że to był strzał w dziesiątkę. Bo był bardzo pozytywny odzew ze strony społeczności. Co roku organizujemy wystawę w GOK-u albo bibliotece i oni są bardzo dumni z tego...

[Kierownik, dom, nr 9]

Badani beneficjenci usług „Senior+” również dostrzegają współzależność zaangażowania obydwu stron. Osoby starsze uczestniczące w wywiadach foku-sowych wielokrotnie wskazały na rozwijającą się współpracę opiekunów i podopiecznych przy realizacji poszczególnych działań. Dominuje tu przekonanie o właściwym dostosowaniu usług do możliwości i potrzeb ich odbiorców, co w sposób szczególny sprzyja ich zaangażowaniu w realizację poszczególnych świadczeń.

...My tu mamy nasze kierowniczkę. Pytają się nas, co byśmy chcieli, co nam by się podobało i to organizują. A my też razem z nimi, bo one nas często o pomoc proszą, więc im pomagamy. Pieczemy, dekorujemy, różne takie robimy, jak mamy jakieś okazje do zorganizowania...

[Kobieta, 72 lata, dom, nr 4]

...Nasze Panie, jak się zabiorą za robotę razem z opiekunkami, to tu czasem aż wióry lecą, siedzą i skręcają, i kleją, i wycinają te wszystkie kwiatki, serwetki, papiloty. A nagadają się przy tym i naśmieją, że aż człowieka ciekawość ścisła, z czego się tak śmieją...

[Mężczyzna, 74 lata, dom, nr 7]

...Jak mamy się nie przykładać, jak do nas tu specjalnie Pan rehabilitant przyjeżdża i ćwiczy z nami. Dla na specjalnie ćwiczenia opracował, żeby nas nie uszkodzić, tylko nam pomóc...

[Kobieta, 68 lat, klub, nr 13]

Uczestnicy wywiadów grupowych podkreślali istotność właściwej motywacji ze strony formalnych organizatorów do zaangażowania posiadanych zasobów, szczególnie w obszarze społecznej aktywizacji. Tym samym już po raz kolejny wzajemne potwierdzenie zyskały opinie obydwu grup. Według osób starszych odczuwana początkowo niechęć do realizacji działań ukierunkowanych na środowiska spoza ośrodków „Senior+” ostatecznie ustępowała wielowymiarowemu zaangażowaniu.

...Nas przyciągają organizatorki. Bo jakbyśmy widziały, że tutaj nie ma zaangażowania, ochoty ze strony naszych pań, mają jakieś humory, to byśmy tu nie przychodziły. Bo szkoda czasu by było. A tak, to my widzimy, że one nam serce oddają, więc robimy wszystko, żeby zawsze tu być i działać razem z nimi. Tam, gdzie jest fajnie, to się idzie. My chcemy wyjść z domu, do ludzi, kochamy ludzi i żyjemy, chcemy to czuć. Polityką się nie zajmujemy, tylko sobą...

[Kobieta, 69 lat, klub, nr 1]

...To głównie zasługa naszych opiekunek, że my się angażujemy w różne projekty, imprezy, konkursy. One dla nas wyszukują okazje, żeby nas czym zająć, a przy okazji jeszcze, żeby głośno o nas było, chcą nam pokazać, że to, co robimy, jest

jeszcze coś warte. I udaje im się, wszyscy są zadowoleni, my – że coś robimy i to się podoba, nasze Panie – że nas angażują, różni potrzebujący – że dostają od nas wsparcie...

[Kobieta, 66 lat, dom, nr 15]

...Najpierw mieliśmy warsztaty i przyjeżdżała Pani XXX i mnie uczyła pisać te projekty. A teraz to sama już te projekty piszę. I udaje się czasem pozyskać jakiś grosz. Wtedy wszyscy z tego możemy korzystać. To daje dużo satysfakcji...

[Kobieta, 67 lat, dom, nr 3]

Przeprowadzone badania pozwoliły również zaobserwować substytucyjną relację angażowanych wkładów – kapitału ludzkiego i społecznego osób starszych oraz instytucjonalnego ze strony formalnych organizatorów. W kilku klubach beneficjenci usług wchodzili w role głównych organizatorów i koordynatorów wdrażanych świadczeń i realizowanych działań, tym samym ograniczając zaangażowanie w ten proces kierowników i personelu. Uczestniczący w badaniach formalni organizatorzy oraz beneficjenci usług opisywali schematy organizacyjne, według których maksymalizacji ulegał zakres działań oraz odpowiedzialności za ich realizację przydzielany osobom starszym będącym bezpośrednimi beneficjentami tych świadczeń. Osoby starsze często zajmowały się samodzielnie także organizacją i wdrażaniem działań aktywizujących je społecznie. W tych ośrodkach – w 3 z 16 objętych badaniami (wyłącznie klubach) – rola formalnych organizatorów polegała na ogólnej koordynacji lub monitoringu poszczególnych etapów przygotowania i realizacji, sprawozdawczości oraz programowej biurokracji. W pozostałych placówkach zaangażowanie osobistych wkładów beneficjentów usług miało charakter komplementarny względem wkładu instytucjonalnego.

...Imprezy tu organizujemy czasem huczne. Aż nam inni zazdroszczą. A wszystko sami robimy od początku do końca – od wystroju i nalewek do sprzątnięcia. Jaki sylwester, walentynki. Wyznaczamy zawsze kilka osób jako organizatorów, którzy wszystko załatwiają, a reszta przychodzi na zabawę. W roku to 8–9 takich imprez mamy i dajemy radę zawsze z organizacją. Takie prawdziwe z przytupem, to już w remizie były organizowane. Ja jestem w zarządzie straży, więc dostawaliśmy salę za darmo, a reszta z naszych składek...

[Mężczyzna, 71 lat, klub, nr 16]

...Tutaj jest tak: jest gminny dom kultury, stowarzyszenie Senior, nasz klub i koło gospodyń wiejskich, klub emerytów i rencistów. I to są w większości te same osoby, razem cały czas wszystko organizujemy. Bo należymy do wszystkiego. Więc jesteśmy mieszkankami, znamy się po sąsiedzku. Mamy środowe spotkania i wtedy dyskutujemy, doradzamy, co zrobić, jak zrobić. Więc robimy: dzień babci i dziadka, dzień matki. Robimy to dla siebie, a poza tym, kto chce, to przychodzi. Zapraszamy wszystkich, dajemy ogłoszenia wszędzie, na tablicach, w Internecie, na facebooku. My przygotowujemy zawsze jakiś poczęstunek i się bawimy...

[Kobieta, 71 lat, klub, nr 1]

...One śpiewają i występują, przygotowują przedstawienie muzyczne. Same to reżyserują, przygotowują stroje, dekoracje. My do tego nie mieliśmy żadnego wkładu. To one same od początku do końca wymyślały i przygotowały. Teraz w niedzielę będzie kolejny występ w gminie dla mieszkańców. To trwa 1,5 godziny. To było finansowane nie przez nas, tylko to było z ich funduszy, które zbierają w ramach działalności swojego stowarzyszenia. Bo one działają jeszcze w ramach stowarzyszenia i tam przygotowują różne rzeczy, ale to się zająbą wszystko, bo to zawsze są te same osoby...

[Personel, klub, nr 1]

...Nasi seniorzy najchętniej by się bawili. Oni tutaj co chwilę organizują sobie różne zabawy przy różnych okazjach – im wiele nie potrzeba do tego, żeby zorganizować jakąś imprezę z potańcówką. Dla nich najważniejsze jest, żeby się spotkać, wypić wspólnie kawę i porozmawiać. Wszystko, co jest fajne, ich interesuje. Mamy kilku liderów, którzy są motorem napędzającym, a pozostali najchętniej przyszliby na gotowe, na spotkanie, żeby posiedzieć i pobawić się najchętniej przy lampce wina. Dla nich to nie jest żaden problem, organizują takie imprezy ekspresowo, siedzimy, nagle jedno hasło ktoś puszcza i już wystawiają nagłośnienie i się bawimy. Są bardzo otwarci. Nie ma między nimi żadnych barier. Mamy tutaj osoby, które wcześniej pracowały w domu kultury albo gminie, to dla nich taka aktywność jest czymś normalnym i oni chcą ciągle być aktywni...

[Kierownik, klub, nr 16]

Koprodukcja ma charakter dalece niejednorodny, co warunkowane jest przede wszystkim specyfiką poszczególnych usług oraz ich realiów,

tworzących kontekst sytuacyjny realizacji poszczególnych świadczeń. Badacze zajmujący się analizą tych kwestii zaproponowali typologizację przejawów (aktów) koprodukcji zaobserwowanych wśród użytkowników usług publicznych (np. Whitaker, 1980; Alford, 2009; Bitner et al., 1997; Abeysekera, 2015; Pestoff, 2006, 2009; Kaźmierczak, 2014). W relacjonowanych badaniach również podjęto problem dostrzeganego zróżnicowania aktów koprodukcyjnych osób starszych stanowiących grupę beneficjentów Programu Wieloletniego „Senior+”.

W pierwszej kolejności warto odwołać się tu do wyróżnionych przez Gordona P. Whitakera (1980) trzech podstawowych form uczestnictwa obywateli w produkcji usług, zidentyfikowanych na podstawie kształtujących się relacji między profesjonalistami a użytkownikami. W pierwszym przypadku beneficjenci proszą profesjonalistów o pomoc, a uwzględnienie ich oczekiwań ma wpływ na dostępną ofertę usługową, w drugim – użytkownicy oferują pomoc profesjonalistom w realizacji określonych zadań związanych z przygotowaniem lub wdrożeniem wybranych usług. Trzecia forma zaangażowania charakterystyczna jest dla sytuacji, w której użytkownicy i profesjonalści wchodzi ze sobą w interakcje, dostosowując się do wzajemnych oczekiwań oraz ustanawiając wspólne rozumienie problemu i atrybuty każdego uczestnika (Whitaker, 1980).

Na podstawie uzyskanych wyników można stwierdzić, że w ramach usług organizowanych i wdrażanych w ośrodkach „Senior+” występują wszystkie trzy formy relacji między profesjonalistami (formalnymi organizatorami) a beneficjentami usług (osobami starszymi), jednak ich powszechność jest zróżnicowana. W wypowiedziach badanych wielokrotnie powtarzały się stwierdzenia o podejmowanych próbach precyzyjnego dostosowywania oferty ośrodków „Senior+” do rzeczywistych potrzeb osób starszych. Zostało to również obwarowane zapisami samego Programu Wieloletniego „Senior+”, którego cele odnoszą się do kwestii zabezpieczenia konkretnych potrzeb beneficjentów świadczonych usług. Dlatego zarówno formalni organizatorzy, jak i beneficjenci usług zwracali uwagę na przeprowadzane konsultacje dotyczące oczekiwanego zakresu i form organizacji poszczególnych świadczeń oraz przekonywali, że dostępne usługi dostosowywane są do rzeczywistych potrzeb ich odbiorców, podlegając często elastycznej modyfikacji w zależności od indywidualnych możliwości osób starszych. Seniorzy zgłaszali własne propozycje rozwiązań i nowych usług.

...Nasi seniorzy często i chętnie mówią o tym, co chcieliby robić, ale jednocześnie to nam zostawiają ewentualną organizację nowych aktywności. Często przychodzą do nas i mówią, że można zrobić takie lub inne warsztaty, spotkania, wycieczkę i pytają nas, czy to byłoby możliwe...

[Personel, klub, nr 1]

...Można powiedzieć, że seniorzy są współorganizatorami. Mają swoje pomysły, są zaangażowani i chcą się rozwijać. Ich opiekunka, jeśli ma jakiś pomysł, to oni to podłapują. Ale oni sami też mają różne propozycje, wtedy dzwonią do mnie, pytają, czy ja to akceptuję, czy to można zrealizować. Ja jestem taką stroną biurową, sprawdzam dokumenty, czy można to zorganizować i jeśli tak, to działamy...

[Kierownik, klub, nr 2]

...Tutaj wszystko dla nas specjalnie jest przygotowane, od A do Z, tylko my się liczymy i nasze zachcianki. Pytają nas ciągle, czy nam się podoba, co byśmy chcieli, na co mamy ochotę. Możemy wybierać i przebierać wedle uznania własnego...

[Mężczyzna, 72 lata, klub, nr 7]

Nieco inaczej kształtuje się kwestia oferowania pomocy profesjonalistom w przygotowaniu konkretnych zadań. W badaniach wielokrotnie powtarzały się opinie formalnych organizatorów o ograniczonej skłonności osób starszych do angażowania się w proces opracowania oferty usługowej, bez wykraczania poza jej opiniowanie lub zgłaszanie własnych propozycji. Do zdecydowanej rzadkości należały sytuacje, w których osoby starsze byłyby zachęcane do uczestnictwa w procesie opracowywania konkretnych działań (tab. 18. i 19.) lub samodzielnych prac w tym zakresie. Znalazło to również odzwierciedlenie w opiniach badanych osób starszych (rys. 34. i 35.), deklarujących ograniczanie swojego zaangażowania w tworzenie oferty usługowej ośrodków „Senior+” jedynie do ewentualnego zgłaszania własnych propozycji lub konsultowania przygotowanych już zestawień możliwych świadczeń.

...Angażujemy się, jak tylko możemy. Musimy się przykładać, bo to przecież specjalnie dla nas jest to wszystko. Nigdzie indziej tak nie ma jak tutaj. Co poniedziałek sprawdzamy, co Panie nam przygotowały na cały tydzień, a w piątek siadamy

z nimi i ustalamy, co nam się najbardziej podobało, co byśmy chcieli jeszcze raz powtórzyć i co ewentualnie nowego nas by zainteresowało...

[Kobieta, 65 lat, klub, nr 8]

...Raczej jest tak, że to ja organizuję dla nich. Były podejmowane próby angażowania seniorów do tego, aby podejmowali inicjatywy oddolne. Nawet przychodził tu taki facet i rozmawiał z nimi. Kilka osób pojechało nawet na szkolenie do Zakopanego i jak panie przyjechały, to próbowały niby coś organizować, ale tak naprawdę wszystko to się rozlazło. Nie było zbytnej motywacji, żeby coś zrobić. Oczywiście, jak razem coś robimy, to oni się angażują, przygotowują, sprzątają itp. Ale obawiam się, że nie mają ochoty na podejmowanie akurat w ramach klubu żadnych inicjatyw prospołecznych lub proobywatelskich. Oni angażują się w taki sposób gdzie indziej. Więc są to osoby już aktywne, zaangażowane. I to się wszystko zazębia. Bo to nie jest konkurencja, lecz my się uzupełniamy. Więc niekiedy trudno powiedzieć, co jest robione przez kogo, bo to robią te same osoby – zaangażowane w różnych miejscach (instytucjach)...

[Kierownik, klub, nr 6]

Reprezentanci obydwu środowisk – formalnych organizatorów i beneficjentów usług „Senior+” – podkreślali zażyłość i wielowymiarowość współpracy oraz zaangażowania, przeradzających się często w bliskie relacje, dalekie od kontaktów czysto formalnych. W tej sytuacji pojawia się więc trzecia z wyróżnionych przez Whitakera form uczestnictwa obywateli w produkcji usług, zakładająca budowanie relacji między formalnymi organizatorami i bezpośrednimi beneficjentami usług, opierających się na wzajemnym zrozumieniu i przyjmowaniu spójnej perspektywy postrzegania pola wspólnych działań. Zarówno z relacji ankietowanych, jak i autorskich obserwacji poczynionych w trakcie badań wynika, że w większości badanych ośrodków „Senior+” budowana jest przyjazna atmosfera, określana nawet jako rodzinna, wynikająca z wzajemnej sympatii, na której opierają się relacje formalnych organizatorów i beneficjentów świadczonych usług.

...Mam tutaj przecież jak w domu, a nie w jakimś zakładzie opieki dla seniorów. A nasze Panie opiekunki są dla nas jak wnuczki rodzone. Zawsze nas szanują, tutaj to my jesteśmy dla nich najważniejsi i to one nam dogadzają. Ale my też staramy się im odwdziżyć, nie narzekamy na nic, zawsze dziękujemy...

[Kobieta, 78 lat, dom, nr 3]

...My tu wszyscy kwitniemy. Widzi pan, że nam uśmiech z twarzy wszystkim nie schodzi. To właśnie dlatego, że możemy się tu spotykać w takiej przyjaznej atmosferze, to nam dodaje chęci do życia i działania...

[Kobieta, 69 lat, klub, nr 14]

...Jesteśmy jak w rodzinie. Jak mamy urodziny albo imieniny, to świętujemy razem. Każde święta czy inne okazje razem obchodzimy, przygotowujemy się do tego szczególnie i świętujemy razem. Nasze panie kierowniczkę razem z nami oczywiście, bo one nie tylko nas obsługują, ale można powiedzieć, że razem z nami tutaj żyją – na dobre i na złe...

[Mężczyzna, 71 lat, dom, nr 9]

Kolejną z obecnych w literaturze propozycji typologizacji aktów koprodukcji, która zyskiwać może zastosowanie również w analizie wyników relacjonowanych badań, jest prosty podział autorstwa Johna Alforda, obejmujący *prozaiczne* i *trwałe* formy koprodukcji. Te pierwsze dotyczą usług ograniczających się najczęściej do jednorazowych, krótkoterminowych (choć często powielanych) aktów współpracy (kontaktów) użytkowników z profesjonalistami, drugie – przeciwnie – odnoszą się do usług wymagających złożonych i trwałych (długoterminowych) przejawów współpracy (Alford, 2009). Kwestią tą zajął się również Ruwan Abeyssekera (2015), odwołując się do ustaleń zespołu Mary Bitner, który wyróżnił trzy możliwe poziomy zaangażowania (Bitner et al., 1997): niski, umiarkowany oraz wysoki, starając się dowieść, że udział klientów w produkcji usług będzie zależny od typu świadczenia oraz rodzaju wartości osiągniętych w wyniku jego wdrożenia (Abeyssekera, 2015). Podobną gradację zaproponowały Catherine Needham i Sarah Carr, wyodrębniając: *zgodność użytkowników* – wówczas wkład i zaangażowanie usługobiorców pozostają na minimalnym poziomie warunkującym korzystanie z usługi; *zwiększone uznanie i zaangażowanie użytkowników* – występuje w sytuacji celowego zwiększania wkładu odbiorców poprzez aktywowanie procedur uwzględniających ich „głos” w procesie kształtowania usługi; *transformację* – stanowi swoiste przeobrażenie organizacji usług, zdeterminowane aktywnym udziałem użytkowników w całym procesie planowania, dostarczania i zarządzania (Needham, Carr, 2009: 7).

Trafność tych propozycji potwierdzają wyniki przeprowadzonych badań. Zakres i poziom aktywności koprodukcyjnej osób starszych zależne są od rodzaju usług oraz możliwych do uzyskania zysków (rezultatów). Dowodzą

temu przywoływane rozkłady odpowiedzi na pytania zawarte w opracowanych kwestionariuszach (PAPI i CAWI) oraz indywidualne wypowiedzi badanych w trakcie realizowanych wywiadów (fokusy i IDI). Usługi typu podstawowego oraz świadczenia socjalne czy posiłek nie wymagają – co oczywiste – wysokiego poziomu zaangażowania beneficjentów oraz wykorzystania przy ich wdrażaniu wielowymiarowego wkładu warunkującego możliwość osiągnięcia pożądaných rezultatów. Na etapie ich opracowania formalni organizatorzy nie oczekują zaangażowania beneficjentów wykraczającego poza ewentualną deklarację chęci i gotowości do skorzystania z proponowanego wsparcia (świadczenia). W takim przypadku mamy więc do czynienia z najniższym poziomem możliwego zaangażowania określonym mianem *zgodności*. Tymczasem usługi edukacyjne, kulturalno-oświatowe czy aktywizujące fizycznie wymagają już zupełnie innego poziomu i zakresu zaangażowania, jeśli ich beneficjentom zależy na osiągnięciu oczekiwanych skutków. W relacjonowanych badaniach odnotowano wysoką rozpiętość aktywizowanego (wykorzystywanego) wkładu osób starszych uczestniczących w przygotowaniu i wdrażaniu tych usług, podobnie również w przypadku działań aktywizujących społecznie domowników i klubowiczów z badanych ośrodków „Senior+”. Jeżeli zdecydowali się na udział w ich realizacji, to najczęściej wykazywali odpowiedzialność i dostrzegali istotność własnego zaangażowania, starając się wykorzystać przy ich realizacji wolny czas oraz posiadaną wiedzę i umiejętności. W takich przypadkach dochodzi zatem zarówno do *zwiększonego uznania i zaangażowania* użytkowników, a więc występuje pośredni stopień koprodukcji, jak i do swoistej *transformacji* usług, przejawiającej się aktywnym udziałem osób starszych w całym procesie planowania, dostarczania i zarządzania.

Zróznicowanie możliwych aktów koprodukcyjnych odnosić można także do kwestii ich policentryczności, którą zajmowała się już Elinor Ostrom (1996), a za nią J. Alford (Alford, O'Flynn, 2012) oraz inni badawcze (Pestoff, 2006, 2009, 2012a; Abeysekera, 2015; Kaźmierczak, 2014). Wielowymiarowość tego zjawiska opisywana jest poprzez typologizację jego przejawów według obserwowanego zakresu poruszanych kwestii problemowych czy zaspokajanych potrzeb oraz liczebności osób angażujących się w usługi i stanowiących beneficjentów uzyskiwanych rezultatów. Na tej podstawie opracowana została dychotomiczna typologia (opisana już w części teoretycznej pracy), składająca się z indywidualnych i zbiorowych aktów koprodukcji. Pierwsze z nich identyfikowane są głównie z doraźnymi, spontanicznymi (jednokrotnymi) lub nieformalnymi

działaniami. Opierają się one na współpracy profesjonalistów z poszczególnymi użytkownikami przy wytwarzaniu usługi, której osiągnięta wartość jest konsumowana indywidualnie przez zaangażowanych obywateli. Do drugiej grupy wyróżnianych przejawów koprodukcji należą działania wykonywane zbiorowo, co oznacza, że konieczne jest wprowadzenie odpowiednich mechanizmów koordynacji aktywności podejmowanych przez angażujących się użytkowników w ramach współpracy z profesjonalistami. Możliwe jest jednak jednoczesne połączenie specyfiki obydwu typów koprodukcyjnego zaangażowania, które daje szansę na intensyfikację osiągniętych wartości, stających się źródłem zaspokojenia indywidualnych i zbiorowych potrzeb użytkowników. W ten sposób zarówno koprodukcja indywidualna, jak i zbiorowa mogą wytwarzać wartości prywatne lub zbiorowe (publiczne), a także oba typy jednocześnie (Löffler, Watt, 2009). Dzieje się tak m.in. dlatego, że indywidualny klient nie musi być jedynym, który czerpie korzyści ze sposobu, w jaki usługa jest koprodukowana. Czasem ludzie wykazują skłonność do angażowania się w koprodukcję ze względu na chęć niesienia pomocy innym, a nie tylko osiągnięcia korzyści osobistych. Badacze twierdzą, że dążenie do zaspokojenia własnego interesu może odbywać się za pośrednictwem uczestnictwa w indywidualnym lub zbiorowym działaniu (Pestoff, 2012a). W tym ostatnim znajduje się element wspólnej korzyści, którego nie ma w tym pierwszym. Taka skala działania umożliwia osiągnięcie wspólnych celów, które byłyby niemożliwe dla izolowanych, niezorganizowanych jednostek. Uznając słuszność tych założeń, należy podkreślić, że chociaż indywidualne wysiłki mogą przejawiać się także w kolektywnych kontekstach, to jeśli klienci uczestniczą w usługach publicznych, które przynoszą osobistą korzyść, ich decyzje dotyczące koprodukcji będą oparte na osobistych interesach, a nie zbiorowych (publicznych, wspólnotowych) (Van Vugt et al., 2000). Dlatego zasadne jest przyjęcie opinii, iż koprodukcja usług nie może być uznana za równoznaczną z uczestnictwem wyrażającym obywatelstwo, ponieważ w głównej mierze służy ona osiągnięciu indywidualnych korzyści, których kumulacja może tylko ewentualnie (a więc nie w przypadku każdej usługi oraz każdego zaangażowania użytkowników) nabierać charakteru wartości kolektywnych (zbiorowych) (Petukienė, 2010: 143).

W ramach prowadzonych badań podjęto próbę opisu ewentualnej policentryczności obserwowanej i realizowanej koprodukcji usług organizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”. Kwestia ta nabiera szczególnej istotności w odniesieniu do zaproponowanego schematu operacyjnego

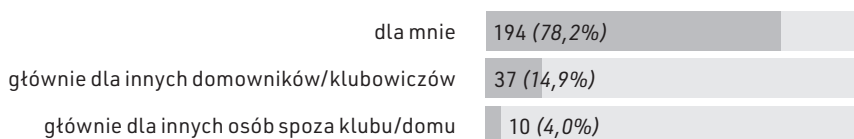
koprodukcji usług społecznych jako źródła osobistej i społecznej produktywności osób starszych.

Rozkład wskazań seniorów biorących udział w wywiadach kwestionariuszowych (PAPI) (rys. 38.) oraz charakter wypowiedzi w trakcie grupowych spotkań (fokusów) bez wątpienia stanowią odzwierciedlenie opisanych trendów koprodukcyjnego zaangażowania. Domownicy i klubowicze ośrodków „Senior+” zdecydowanie najczęściej i najchętniej angażują się w usługi/działania opierające się na grupowej współpracy z innymi osobami starszymi i personelem. Uzyskiwane rezultaty mają stanowić bezpośrednie korzyści głównie dla ich realizatorów. Odpowiedzi takiej udzieliło aż 96,8% respondentów. Niewiele mniejszą liczbę wskazań uzyskał wariant zaangażowania w usługi/działania opierające się na indywidualnej współpracy z personelem i/lub samodzielnej ich realizacji. W tym przypadku uzyskiwane rezultaty stanowią bezpośrednie korzyści dla podejmujących się tych aktywności osób starszych (78,2%). Daleko w tyle pozostają deklaracje uczestnictwa w usługach/działaniach opierających się na grupowej (19,4%) lub indywidualnej (4,0%) współpracy z innymi osobami starszymi bądź personelem. Uzyskiwane w nich rezultaty stają się bezpośrednimi korzyściami głównie dla innych osób.

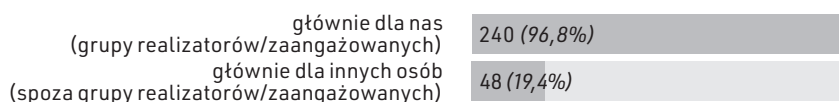
Rysunek 38. Deklarowane formy zaangażowania osób starszych w realizację usług w ośrodkach „Senior+” (PAPI, N – 248)

Kategorie odpowiedzi

Angażowałam/em się w usługi/działania opierające się na **indywidualnej współpracy** z personelem i/lub samodzielnej realizacji, a uzyskiwane rezultaty stanowiły bezpośrednie korzyści:



Angażowałam/em się w usługi/działania opierające się na **grupowej współpracy** z innymi osobami starszymi i personelem, a uzyskiwane rezultaty stanowiły bezpośrednie korzyści:



Źródło: Badania własne z 2021 r.

...Jeśli chodzi o organizację przygotowania potraw, to różnie to jest. Jest akcja, założymy, że we wtorek, zależy, kiedy jest impreza, lepimy pierogi (pierogi można zamrozić), druga grupa następnego dnia będzie placki piekła, także też uczestniczymy w przygotowaniu, bo to trzeba na 100 osób, bo to trzeba przygotować, bo to sama kucharka, która tu jest, i dziewczyny by nie dały rady. My pomagamy w przygotowaniu. Później, jak już jest impreza, to siedzimy już za stołem, a dziewczyny z opieki już po prostu obsługują...

[Kobieta, 72 lata, dom, nr 3]

...Jak w gminie jest jakaś impreza, dożynki czy coś innego, to zapraszają nas seniorów, żebyśmy też coś zaśpiewali. I występujemy na scenie. Na pierwszych dożynkach śpiewaliśmy dużo piosenek, na następnych mieliśmy występować przed zespołem, co disco kaszubskie (jakieś takie badziewie) robi, ale jak oni zaczęli grać, to skończyć nie mogli, a nam było już zimno i deszcz zaczął padać, to żeśmy poszli do domu. Jeszcze na parafiadzie występowaliśmy. A teraz mamy być „zapchajdziurą” na imprezie gminnej – tak powiedziała jedna urzędniczka o nas. Ale nam to nie przeszkadza. Na dzień seniora też śpiewamy, ale tam to odważniejsi jesteśmy, bo tam jesteśmy po jednym, to nam się zaraz lepiej śpiewa. Szczerze mówiąc, to dla nas najważniejsze jest, że my dobrze się bawimy przy tym naszym śpiewaniu i występach...

[Mężczyzna, 75 lat, klub, nr 11]

Prezentowany rozkład odpowiedzi jest zatem spójny z deklaracjami dotyczącymi celów uczestnictwa osób starszych w Programie Wieloletnim „Senior+” oraz powodów zaangażowania seniorów w konkretne usługi i działania (rys. 32. i 33.) – w tym przypadku dominowała motywacja osobista (chęć zaspokojenia własnych potrzeb i osiągnięcia indywidualnych korzyści) oraz istotność osobista (przekonanie o bezpośredniej ważności usługi dla usługobiorcy).

Formalni organizatorzy usług „Senior+” kontynuowali swoją dotychczasową narrację opisu dostrzeganych trendów koprodukcyjnego zaangażowania osób starszych (rys. 39).

Według $\frac{3}{4}$ formalnych organizatorów usług zaangażowanie w usługi/działania przejawiane przez *wszystkich* lub *zdecydowaną większość* podopiecznych opiera się na indywidualnej współpracy z personelem i/lub samodzielnej realizacji, a uzyskiwane rezultaty stanowią bezpośrednie korzyści głównie dla samych beneficjentów (73,5%). Niewiele mniej głosów uzyskała opcja zaangażowania w usługi/działania opierające się na grupowej współpracy z innymi

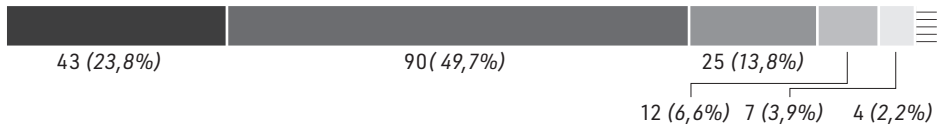
osobami starszymi i personelem, kiedy uzyskiwane rezultaty przynoszą bezpośrednie korzyści głównie dla grupy realizatorów/zaangażowanych (łącznie wszyscy i zdecydowana większość – 62,4%). Poziom obserwowanej aktywności wyrażającej się w samodzielnej (24,8%) bądź grupowym (27,6%) uczestnictwie w usługach generujących korzyści dla osób spoza ścisłego grona realizatorów jest wyższy w opiniach ankietowanych kierowników i personelu ośrodków „Senior+” niż w przedstawionych już rozkładach odpowiedzi osób starszych.

Rysunek 39. Zaobserwowane formy zaangażowania osób starszych w realizację wybranych typów usług w ramach ośrodków „Senior+” (CAWI, N – 181)

Kategorie odpowiedzi

Angażowały się w usługi/działania opierające się na **indywidualnej współpracy** z personelem i/lub samodzielnej realizacji, a uzyskiwane rezultaty stanowiły bezpośrednie korzyści głównie:

dla nich samych

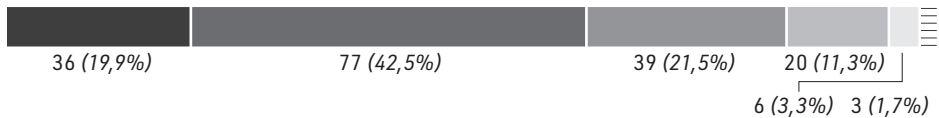


dla innych osób

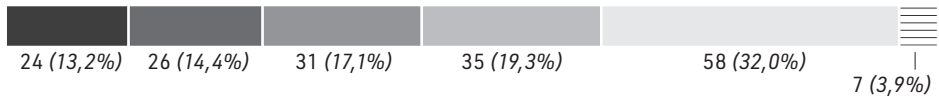


Angażowały się w usługi/działania opierające się na **grupowej współpracy** z innymi osobami starszymi i personelem, a uzyskiwane rezultaty stanowiły bezpośrednie korzyści głównie:

dla nich samych



dla innych osób



Źródło: Badania własne z 2020 r.

...One nie robią tego tylko dla siebie, nie tylko dla własnego zysku. Raczej są nastawione na otoczenie, interesują się tym, co się dzieje w gminie. Prawie wszystkie znają się z burmistrzem i wszystkimi urzędnikami. Współpracują z gminą. Jak tylko do czegoś mogą się przydać, to od razu się skrzykują. Czują się częścią tej naszej społeczności i czasem nawet mam wrażenie, że czują się za nią odpowiedzialne. Jak widzą gdzieś jakiś problem lub niesprawiedliwość, to je to bardzo uwiera i starają się coś z tym zrobić. Zorganizowały bank żywności dla potrzebujących i go prowadzą, na bieżąco organizują różne akcje kierowane do okolicznych mieszkańców. Nawet udało im się namówić wójta na powołanie rady seniorów, w której niektóre z nich zasiadają...

[Kierownik, klub, nr 1]

...Na święta robią tu różne stroiki, ozdoby i inne, a potem mają stragany i to sprzedają, z czego uzbiera im się zawsze jakaś sumka, którą mogą wykorzystać dla siebie – na wycieczki i inne. Dzięki temu mają fundusze na własną działalność. Przy różnych okazjach, jak są festyny, jarmarki, dni gminy, to kramiki swoje wystawiają, a ludziom się to podoba, co oni robią, to chętnie kupują. Pieką ciasta, robią różne przekąski, herbaty ziołowe, wszystko co się da. No i śpiewają, występują często też przy tej okazji. Ludzie tutaj ich już rozpoznają. Występują w całym województwie, na różnych konkursach, festiwalach, przeglądach piosenek, wszędzie, gdzie to możliwe i gdzie ich chcą. I dostają za to różne nagrody, cały regał tych nagród już mają, a to ich tylko jeszcze bardziej motywuje do działania...

[Personel, klub, nr 16]

Na zakończenie opisu zidentyfikowanych za pośrednictwem relacyjnych badań przejawów koprodukcji wśród beneficjentów usług społecznych Programu Wieloletniego „Senior+” warto odwołać się do delimitacji aktów koprodukcyjnych dokonanej przez Stephena Osborne’a, Zoe Radnor i Kristy Strokosch (2016). Ich integracyjna czterowariantowa typologia, opisana również w części teoretycznej (podrozdział 3.7), zestawia ujęcie koprodukcji konsumencjonalnej (integralnej, niezbywalnej) i partycypacyjnej (dodatkowej, wywołanej) z perspektywą usług indywidualnych (angażujących pojedyncze podmioty) oraz systemowych (realizowanych przy zaangażowaniu większej liczby partnerów). Przedstawione powyżej opinie badanych przedstawicieli beneficjentów i formalnych organizatorów usług „Senior+” dostarczają argumentów i wskazówek,

dzięki którym możliwe jest wyodrębnienie w obserwowanych i deklarowanych postawach osób starszych trzech z czterech wymiarów koprodukcji.

W pierwszym z dających się zaobserwować wymiarów koprodukcję osób starszych określić można – przy zachowaniu oryginalnej nomenklatury – jako *czystą* lub inaczej *techniczną*. Odbywa się ona przy ścisłej indywidualnej współpracy obydwu zaangażowanych stron (beneficjentów i formalnych organizatorów), jednak obejmuje aktywności osób starszych generowane na poziomie ich minimalnego zaangażowania, tzn. podstawowego zakresu czynności wynikających z woli i/lub faktu korzystania z usługi. Bez tego wkładu niemożliwa byłaby realizacja jakiegokolwiek świadczenia. Innymi słowy, proces ten jest nieodłącznie związany z naturą usługi, co powoduje, że może być nawet nieświadomy ze strony użytkownika. W badanych ośrodkach „Senior+” zjawisko to dało się zaobserwować głównie w odniesieniu do usług z kategorii podstawowych, których realizacja nie wymagała od seniorów ponadstandardowej mobilizacji i uruchamiania głębokich pokładów posiadanych zasobów indywidualnych, aby możliwe było osiągnięcie zamierzonych celów (najczęściej zaspokojenia osobistych potrzeb). W kontekście obserwowanego zróżnicowania postaw osób starszych, a w tym szczególnie opisywanej bierności, przejawiającej się brakiem zainteresowania aktywnym uczestnictwem w realizacji niektórych działań, godne podkreślenia jest przyjmowane przez badaczy (Osborne, Radnor, Strokosch, 2016) założenie, że potencjalny opór ze strony przymuszonego lub niechętnego użytkownika usług jest tak samo aktem współprodukcji, jak chęć zaangażowania. Stanowi to kolejny argument dla uznania takiej formy koprodukcji za nieuniknioną i niemożliwą do zbagatelizowania, ponieważ jest ona elementarną częścią procesu świadczenia usług. Nie oznacza to jednak, że usługobiorcy i profesjonaliści nie mogą wykazać się wzmocnionym zaangażowaniem tylko dlatego, że proces ten ma charakter techniczny i nieunikniony. Wręcz przeciwnie, w relacjach badanych beneficjentów i formalnych organizatorów usług „Senior+” widoczne są oczekiwania i podejmowane próby maksymalizacji wysiłków powiększających szanse na osiągnięcie określonej wartości lub jej pomnożenie. Dotyczy to przede wszystkim świadczeń umożliwiających realizację indywidualnych celów. Szczególną istotność nadawano usługom sprzyjającym zachowaniu lub poprawie stanu zdrowia.

Drugi z możliwych wymiarów koprodukcji – określony mianem *współprojektowania* (*co-design*) – odnosi się do założeń badaczy traktujących koprodukcję

jako świadome, dobrowolne, a przede wszystkim wywołane zjawisko będące rezultatem celowych działań służących poprawie (wzbogaceniu) procesu projektowania i świadczenia usług publicznych. Jest ono identyfikowane głównie z dążeniem do podniesienia poziomu wydajności istniejących usług publicznych poprzez aktywne zaangażowanie ich indywidualnych użytkowników (Lengnick-Hall, Claycomb, Inks, 2000; Steen, Manschot, De Koning, 2011). Różni się zatem od *technicznej* koprodukcji, gdyż wychodzi poza ramy podstawowych (minimalnych) form zaangażowania odbiorców usług – wymaga od obydwu uczestniczących stron podejmowania wzmożonych i często niestandardowych form aktywności. Takie przejawy koprodukcji beneficjentów usług „Senior+” obserwowane są przez formalnych organizatorów tych świadczeń oraz deklarowane przez osoby starsze uczestniczące w przeprowadzonych badaniach. Poziom i zakres podejmowanego zaangażowania może być bardziej zróżnicowany, co zależy od typu usługi oraz przewidywanych korzyści uzyskiwanych bezpośrednio przez osoby decydujące się na realizację określonego świadczenia. Innymi słowy, poziom zainteresowania usługami „Senior+” oraz zakres zaangażowania w ich realizację indywidualnego wkładu, stanowiącego kapitał ludzki i/lub społeczny osób starszych, jest wprost proporcjonalny do oczekiwanego i spodziewanego poziomu oraz zakresu korzyści indywidualnych stanowiących rezultaty wdrażania tych usług.

Autorzy przedstawianego ujęcia koprodukcji w trzecim jej wymiarze – określanym jako *współkonstruowanie* (*co-construction*) – przenieśli uwagę na usługi systemowe, a więc realizowane przy zaangażowaniu nie pojedynczych podmiotów, ale większej ich liczby. W takim przypadku mamy do czynienia z koprodukcją konsumentką (niezbywalną), odbywającą się w ramach współdziałania z systemem usług jako całości, ukierunkowaną na wspólne współtworzenie określonych doświadczeń usługowych (Schembri, 2006). W ramach przeprowadzonych badań również tego typu akty koprodukcji opisywane były przez przedstawicieli obydwu środowisk. Wskazywano na istotność zbiorowego charakteru realizowanych przedsięwzięć (usług) i grupowej aktywności preferowanej przez osoby starsze, decydujące się na uczestnictwo w wybranych działaniach, szczególnie tych, których spodziewane rezultaty stanowić miały grupowy zysk dla zaangażowanych świadczeniobiorców.

W świetle relacjonowanych badań trudno jednak odnaleźć przejawy czwartego wymiaru koprodukcji, określonego mianem *współinnowacji* (*co-innovation*).

Zgodnie z założeniami ten typ koprodukcji powinien się rozwijać na podstawie świadomego i dobrowolnego zaangażowania użytkowników usług (koprodukcja partycypacyjna), realizowanego jednak w celu nie tylko prostego zwiększania wydajności istniejących (standardowych) świadczeń, ale raczej wypracowania dla nich nowych procedur. Uczestnicy skupiają się zatem nie tyle na samej usłudze, ale bardziej na tym, jak jest ona wytwarzana w ramach holistycznego systemu usług i jak wprowadzić do niej nowatorskie rozwiązania (nowe formy organizacji i świadczenia), aby usprawnić osiąganie oczekiwanych wyników (Lee, Olson, Trimi, 2012). Tymczasem we wszystkich badanych ośrodkach „Senior+” usługi świadczone są przy zachowaniu standardowych procedur, często obwarowanych przepisami prawa, wymogami programu lub wewnętrznymi regulaminami. Jedyne ewentualne przejawy innowacyjności w podejściu do procesu świadczenia usług odnotowano w niektórych ośrodkach w trakcie ograniczeń ich funkcjonowania spowodowanych pandemią koronawirusa. Jednak ich skala nie pozwala na uogólnione wnioskowanie (szczegółowo to zagadnienie omówione zostało w podrozdziale 6.6.).

Nie zmienia to jednak faktu, że relacjonowane badania pozwoliły zaobserwować zróżnicowane formy koprodukcyjnego zaangażowania osób starszych, stanowiące potencjalne źródło ich osobistej i społecznej produktywności. Dlatego warto przystąpić do trzeciego etapu analizy dotyczącego dostrzeganych rezultatów udziału seniorów w realizacji usług „Senior+”.

6.4. Rezultaty koprodukcji usług Programu Wieloletniego „Senior+”

Zgodnie z przyjętym schematem operacyjnym ostatni etap opisu zjawiska koprodukcji usług społecznych jako źródła osobistej i społecznej produktywności osób starszych dotyczy bezpośrednio odczuwanych, jak i obserwowanych rezultatów podejmowanych przez osoby starsze aktywności oraz ich zaangażowania w usługi stanowiące ofertę ośrodków „Senior+”. Dotychczasowa analiza zebranego materiału badawczego, obejmującego opinie i refleksje bezpośrednich beneficjentów oraz formalnych organizatorów usług „Senior+”, wykazała istotną wielowymiarowość aktów koprodukcji podejmowanych przez osoby starsze, a opierających się na wykorzystaniu ich indywidualnych zasobów (kapitału ludzkiego i społecznego). Podobnego zróżnicowania należy zatem spodziewać się w odniesieniu do dostrzeganych i odczuwanych rezultatów

wdrażania i korzystania z poszczególnych świadczeń składających się na ofertę usługową ośrodków „Senior+”. Rezultaty te stanowią podstawę opisu potencjalnie generowanej w ramach koprodukcji usług społecznych produktywności osobistej i społecznej osób starszych.

Przed przystąpieniem do analizy szczegółowych zagadnień w tym zakresie warto przyjrzeć się ogólnemu postrzeganiu kwestii osiągniętych rezultatów oraz wpływu korzystania z usług „Senior+” na funkcjonowanie osób starszych, mającego odzwierciedlenie w ocenie jakości ich życia.

Jak wykazano w teoretycznej części niniejszego opracowania (podrozdział 3.6), badacze zjawiska koprodukcji podkreślają wielowymiarowość wartości możliwych do osiągnięcia dzięki rozwojowi koproduktywnego charakteru relacji w obrębie organizowanych i realizowanych usług społecznych (Alford, 2014, 2016; Osborne, Radnor, Strokosch, 2016; Farr, 2016; Bovaird, Löffler, 2012; Sześciło, 2014; Scottish Borders Community Planning Partnership (SBCPP), 2016; Percy, 1984). Grupę osiągniętych wartości uznawanych za podstawowe tworzą szeroko rozumiane: równość, dostępność, relacje społeczne, efektywność, rozwój zaufania oraz demokracja.

W ramach prowadzonych badań podjęto również kwestię dostrzeganych i odczuwanych ogólnych wartości osiągniętych dzięki realizacji usług „Senior+”. W tym zakresie formalni organizatorzy usług poproszeni zostali o określenie obserwowanego wpływu poziomu i zakresu zaangażowania osób starszych w usługi/działania na wybrane elementy ich organizacji (tab. 23.). Z rozkładu odpowiedzi uzyskanych za pośrednictwem badania ankietowego (CAWI) wynika, że kierownicy i personel dostrzegają wzrost efektywności realizowanych świadczeń. Przejawia się on przede wszystkim w wyższej jakości świadczonych usług (81,2% – łącznie *zdecydowanie tak* i *raczej tak*), uzyskiwaniu lepszych rezultatów (92,8%) oraz wyższym poziomie zadowolenia osób starszych (94,5%). Warto jednak zwrócić uwagę na to, że tylko 45,3% ankietowanych dostrzega spadek kosztów realizacji poszczególnych usług wynikający bezpośrednio z faktu zaangażowania osób starszych w proces ich przygotowania i wdrażania. W opiniach większej części badanych współudział beneficjentów w realizacji poszczególnych usług nie generuje bezpośrednio możliwości ograniczenia instytucjonalnego wkładu w ich świadczenie, co mogłoby stanowić ewentualne źródło oszczędności w tym zakresie. Pamiętać jednak należy, że kondycja finansowa ośrodków „Senior+” warunkowana jest dostępnością publicznych środków, które gwarantują utrzymanie ich

funkcjonowania na oczekiwanym poziomie. Nie trzeba więc koniecznie szukać oszczędności poprzez „przerzucanie” kosztów realizowanych usług na ich beneficjentów lub substytucyjne zastępowanie środków publicznych wkładem osobowym tych osób.

Formalni organizatorzy usług „Senior+” podkreślają, że na dostrzeżany wzrost efektywności istotnie wpływa poprawa dostępności ocenianych usług (92,8%), a więc taka ich organizacja, która zapewnia wszystkim odbiorcom możliwości pełnego udziału w realizowanych świadczeniach w sposób i w zakresie najbardziej im odpowiadającym. Tym samym osiągnięta jest równość odnoszona do kwestii pozycji osób starszych w łańcuchu rozwijających się relacji, generujących obserwowany wzrost poczucia mocy sprawczej bezpośrednich beneficjentów świadczonych usług, angażujących się w ich realizację (90,6%).

Według badanych formalnych organizatorów partnerskie stosunki istotnie determinują rozwój wzajemnego zaufania w relacjach budowanych zarówno między personelem i osobami starszymi (92,8%), jak i w gronie samych seniorów (91,2%), co wynika m.in. z jawności i swobodnego dostępu do informacji gwarantujących czytelność podziału ról oraz zasad kooperacji. Sytuacja ta sprzyja – jak już podkreślano we wcześniejszych etapach analizy uzyskanego materiału badawczego – budowaniu i zacieśnianiu trwałych przyjaźni oraz sieci społecznościowych wśród osób starszych, które wykazują skłonność do umacniania więzów we wzajemnych relacjach (91,2%).

Nie bez znaczenia pozostaje także kwestia osiągnięcia ostatniej z wartości zaliczanych do grona najbardziej charakterystycznych dla koprodukcyjnego schematu usług społecznych – potencjalnego rozwoju obywatelskiego zaangażowania osób starszych. Okazuje się, że w tym wymiarze tylko około 1/3 ankietowanych dostrzeża pozytywne zmiany. Tymczasem większość badanych organizatorów usług „Senior+” jest zdania, że zaangażowanie osób starszych w realizację poszczególnych usług nie generuje bezpośrednio powszechnego wśród seniorów zainteresowania podejmowaniem indywidualnej i grupowej aktywności w innych sferach życia publicznego.

Prezentowany rozkład odpowiedzi uzyskanych za pośrednictwem badania CAWI znalazł swoje bezpośrednie potwierdzenie w indywidualnych wypowiedziach kierowników i personelu ośrodków „Senior+”, uczestniczących w realizowanych wywiadach IDI.

Tabela 23. Dostrzegany wpływ poziomu i zakresu zaangażowania osób starszych w usługi/działania na wybrane elementy organizacji usług w ramach ośrodków „Senior+” (CAWI, N – 181)

Kategorie odpowiedzi	Zdecydowanie tak		Raczej tak		Raczej nie		Zdecydowanie nie		Trudno powiedzieć	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nizsze koszty realizacji poszczególnych usług/działań	37	20,4	45	24,9	37	20,4	16	8,8	46	25,4
Wyższa jakość usług/działań	77	42,5	70	38,7	16	8,8	2	1,1	16	8,8
Większa dostępność usług/działań	88	48,6	80	44,2	2	1,1	0	0,0	11	6,1
Lepsze uzyskiwane rezultaty usług/działań	93	51,4	75	41,4	5	2,8	1	0,6	7	3,9
Wyższy poziom zadowolenia osób starszych	107	59,1	64	35,4	3	1,7	0	0,0	7	3,9
Wyższy poziom zaufania między osobami starszymi (w ich gromie)	92	50,8	73	40,3	3	1,7	0	0,0	13	7,2
Wyższy poziom zaufania między osobami starszymi i personelem	88	48,6	80	44,2	2	1,1	0	0,0	11	6,1
Większa skłonność osób starszych do zawierania bliskich relacji między sobą	73	40,3	92	50,8	9	5,0	0	0,0	7	3,9
Większe poczucie mocy sprawczej osób starszych	71	39,2	93	51,4	7	3,9	1	0,6	9	5,0
Większa skłonność do indywidualnej aktywności osób starszych w innych sferach życia publicznego – w działalności obywatelskiej	40	22,1	15	8,3	98	54,1	3	1,7	25	13,8
Większa skłonność do grupowej aktywności osób starszych w innych sferach życia publicznego – w działalności obywatelskiej	41	22,7	18	9,9	92	50,8	3	1,7	27	14,9

Źródło: Badania własne z 2020 r.

...Nasi seniorzy są zaopiekowani i szczęśliwi. Jest to przyjazne, kulturalne miejsce dla seniorów. Dzięki temu wiedzą, że starość na wsi nie musi być biedna i nijaka. Że mogą się ubrać, wypachnić, zaprezentować. Mają piękne stroje w zespołach śpiewaczych, uczestniczą w konkursach, bawią się i spędzają razem czas. W ciągu tych kilku lat byli w wielu miejscach w Polsce. Chcemy nadrobić to zaniechanie z przeszłości, z młodości, kiedy to praca na roli była najważniejsza i nie było czasu ani możliwości na myślenie o sobie...

[Kierownik, dom, nr 3]

...Oni bardzo chcą się pokazać, dla nich to jest frajda, jak mogą gdzieś wystąpić, zabrać głos w dyskusji, zaistnieć. Cały czas czekają w gotowości, aż ktoś im coś zaproponuje, to wtedy są otwarci i podejmują rękawicę od razu. Jak są jakieś charytatywne zbiórki, to bardzo chętnie uczestniczą, też od razu się organizują. Jak trzeba, to przygotowują różne wypieki, rękodzieło, występują albo jeszcze inaczej się angażują i zbierają w ten sposób konkretne kwoty i z satysfakcją przekazują je potrzebującym. Zawsze jest też tak, że jak już gdzieś jedziemy i seniorzy występują, to nie ma tak, że po występie od razu wracamy, tylko oni chcą zostać, pobawić się, spędzić czas razem...

[Kierownik, klub, nr 16]

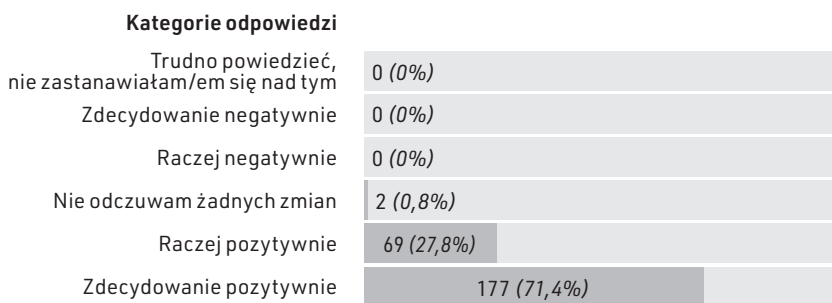
...Trudno znaleźć takie drugie miejsce w Polsce – chodzi mi ogólnie o domy i kluby „Senior+” – które, z jednej strony, tak dobrze odpowiadałyby na potrzeby seniorów, a z drugiej – pobudzałyby seniorów do aktywności. Tutaj na co dzień można obserwować, jak seniorzy się zmieniają, jak się aktywizują, budzą do życia i nabierają wiary i przekonania o swojej wartości dla siebie nawzajem, ale też dla społeczeństwa...

[Personel, dom, nr 3]

Można zatem – już po raz kolejny – wnioskować, że koproduktywne zaangażowanie osób starszych w realizację usług „Senior+” sprzyja przede wszystkim generowaniu ich produktywności osobistej. Nie sposób, oczywiście, zaprzeczyć, że w poszczególnych ośrodkach realizowane są działania sprzyjające osiągnięciu wartości społecznych czy obywatelskich. Zawsze mają one jednak charakter przedsięwzięć dodatkowych i angażujących każdorazowo ograniczoną grupę seniorów.

Osoby starsze uczestniczące w badaniu PAPI poproszone zostały o ogólną ocenę odczuwanego wpływu usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” na jakość ich życia (rys. 40). Okazuje się, że niemal wszyscy ankietowani (99,2%) dokonali pozytywnej ewaluacji swojego zaangażowania w realizację tych świadczeń. W przypadku prawie $\frac{3}{4}$ respondentów udział ten wywiera – jak oceniają – zdecydowanie pozytywny wpływ na ich codzienne funkcjonowanie, a kolejna $\frac{1}{4}$ badanych jest zdania, że wpływ ten jest raczej pozytywny. Warto podkreślić, że również w trakcie realizowanych wywiadów grupowych z osobami starszymi nie pojawiały się opinie sugerujące dostrzeżenie negatywnego wpływu uczestnictwa w Programie Wieloletnim „Senior+”.

Rysunek 40. Odczuwanie wpływu usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” na jakość życia osób starszych (PAPI, N – 248)



Źródło: Badania własne z 2021 r.

...Nasi bliscy, dzieci czy wnuki to się cieszą, że tutaj się spotykamy, i są zaskoczeni, że seniorzy mają w sobie jeszcze tyle pokładów energii. Cały czas mi powtarzają, że mnie nie poznają, jak ja się zmieniłam. Z wnuczką się cały czas porównujemy, ona mnie obserwuje na Facebooku i komentuje. I ja jej pokazuję, że też babcia jeszcze potrafi...

[Kobieta, 73 lata, klub, nr 2]

...My tu wszyscy kwitniemy. Widzi pan, że nam uśmiech z twarzy wszystkim nie schodzi. To właśnie dlatego, że możemy się tu spotykać. Nie wszyscy mamy blisko, bo niektórzy dojeżdżają spory kawał, ale pomagamy sobie i wzajemnie podwozimy. Wszyscy do siebie pasujemy, bo każdy ma coś innego do zaoferowania, coś, czym chce się z nami podzielić. I dzięki temu dostajemy tak wiele...

[Kobieta, 69 lat, klub, nr 14]

...Tutaj wszyscy odżywają, na nowo dochodzą do siebie. Mamy rozrywkę, a nie w czterech ścianach siedzimy. Wesoło płynie nam czas, a my mamy dużo czasu i nie wiemy sami, co z nim robić. Tutaj mamy urozmaicenie, to chce nam się żyć w ogóle...

[Mężczyzna, 72 lata, dom, nr 12]

...Stąd nikt nie odchodzi, bo mu się nie podoba, nikt dobrowolnie nie rezygnuje. Jedynym powodem odejścia jest śmierć albo choroba, która przykuwa do łóżka już na zawsze. Nie ma innej opcji, a prawdę mówiąc, to ten nasz dom już niejednego od śmierci odsunął, bo nie jesteśmy sami ze sobą tylko razem, a to zawsze śmierć odstrasza...

[Kobieta, 78 lat, dom, nr 9]

Osoby starsze poproszono o wskazanie głównych determinantów generujących odczuwanie przez nie pozytywnego wpływu usług na ich codzienne funkcjonowanie, a więc postrzeganą wartość wdrażanego Programu Wieloletniego „Senior+” (rys. 41). Okazuje się, że czołowe miejsce zajmuje kwestia gwarantowania dostępności świadczeń, z których nie można skorzystać w inny sposób. Wszystkie ankietowane osoby podkreślały tę wartość jako zasadniczą, mając świadomość, że poprzez swój udział w organizowanych usługach i działaniach zyskują niepowtarzalną możliwość korzystania ze wsparcia przygotowanego i dedykowanego specjalnie z myślą o osobach w podeszłym wieku. Dla ponad 80% ankietowanych udział w zajęciach organizowanych w ośrodkach „Senior+” to również możliwość atrakcyjnego spożytkowania czasu wolnego oraz nawiązania kontaktów towarzyskich, ograniczających poczucie osamotnienia. Niewiele mniej ankietowanych (78,2%) dostrzega u siebie poprawę lub utrzymanie stanu zdrowia fizycznego, co w ich opiniach jest bezpośrednim wynikiem korzystania i zaangażowania w realizację usług z zakresu aktywności ruchowej, sportowo-rekreacyjnej, kinezyterapii lub terapii zajęciowej. Na kolejnym miejscu pod względem częstotliwości uzyskiwanych wskazań znalazły się: nowa wiedza, doświadczenia i umiejętności zdobywane w trakcie zajęć prowadzonych w ośrodkach „Senior+”, a zyskujące praktyczne zastosowanie w codziennym życiu (68,1%). Znacznie mniejszą częstotliwość wskazań uzyskały deklaracje dotyczące skłonności wykorzystywania zdobytej wiedzy i umiejętności w ramach aktywności podejmowanych bezpośrednio w ośrodkach „Senior+” (48%). Na podobnym poziomie odnotowano dostrzeganie możliwości wykorzystania w ramach realizowanych świadczeń własnej

wiedzy i życiowych doświadczeń w celu osiągnięcia korzyści osobistych (47,2%). W mniejszości (41,9%) znalazła się także grupa osób deklarujących istotność nawiązywania kontaktów towarzyskich, które mogą wykorzystać w codziennym życiu poza ośrodkiem „Senior+”.

Możliwość zaspokojenia potrzeb podstawowych (np. głodu, higienicznych) nie stanowiła dla większości ankietowanych istotnej wartości programu. Choć zgodnie z uzyskanymi wcześniej deklaracjami osoby starsze chętnie korzystają z tych usług, to jednak tylko 41,5% ankietowanych zalicza je do grupy priorytetowych świadczeń.

Stosunkowo najrzadziej wskazywane korzyści osiągnane dzięki osobistemu uczestnictwu i zaangażowaniu osób starszych w realizację usług „Senior+” dotyczyły możliwości osiągania i rozwoju wartości społecznych i obywatelskich. Mowa tu przede wszystkim o: wykorzystywaniu czasu wolnego (35,1%), własnej wiedzy, doświadczeń i umiejętności (26,6%) oraz nawiązaniu kontaktów towarzyskich (26,6%), pozwalających na realizację działań społecznie użytecznych.

...Najważniejsze, że mamy to wszystko specjalnie dla nas przygotowane. Gdzie mielibyśmy tego szukać? Moje znajome zazdroszczą mi, że tutaj mam wszystko, a one muszą się zapisywać, muszą czekać, aż się dostaną do specjalisty, do rehabilitanta. Moje dzieci widzą, że mi się poprawiło, lepiej chodzę, lepiej się czuję...

[Kobieta, 73 lata, klub, nr 1]

...W domu samemu trudno wytrzymać. Ile można oglądać telewizję albo gapić się przez okno na podwórko? Ja już stary piernik jestem, to na mnie się nikt nie ogląda. Jak cień chodzę. A tutaj człowiek zaraz odżywa. Jest wesoło, sympatycznie. Można sobie pogadać z kolegami, popatrzeć na zgrabne panie, obiad dobry zjeść – czego więcej chcieć, żeby mieć powód do wstania z łóżka rano?...

[Mężczyzna, 76 lat, dom, nr 5]

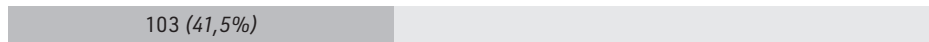
...My już teraz tylko wolny czas mamy, nie mamy innego. Na początku nie mogłam się doczekać tej emerytury, obiecywałam sobie, że tyle zrobię, z tyloma ludźmi się spotkam, odnowię kontakty, do tylu miejsc pojedę. Nic z tego mi nie wyszło. Dobrze, że znalazłam ten nasz klub, bo dopiero tutaj mogę te swoje plany zrealizować. Poznałam nowych ludzi, jeździmy na wycieczki, cały czas coś razem robimy. Tutaj mam prawdziwe życie na emeryturze...

[Kobieta, 68 lat, klub, nr 8]

Rysunek 41. Wartości osiągane w wyniku uczestnictwa osób starszych w działaniach/ korzystania z usług organizowanych w ramach ośrodków „Senior+” (PAPI, N – 248)

Kategorie odpowiedzi

Zaspokojenie własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, potrzeby higieniczne itp.)



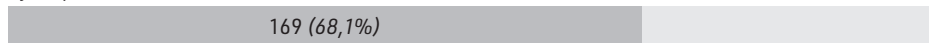
Dostęp do usług niedostępnych w inny sposób



Utrzymanie/poprawa stanu zdrowia



Zdobycie nowej wiedzy, doświadczeń, umiejętności, które mogą wykorzystać w codziennym życiu poza klubem/domem



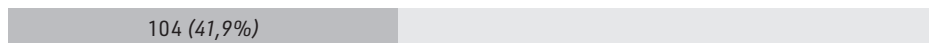
Zdobycie nowej wiedzy, doświadczeń, umiejętności, które mogą wykorzystać w ramach swojej aktywności w klubie/domu



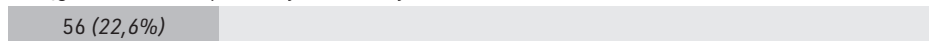
Nawiązanie kontaktów towarzyskich ograniczających poczucie osamotnienia



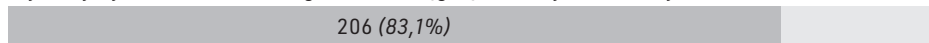
Nawiązanie kontaktów towarzyskich, które mogą wykorzystać w codziennym życiu poza klubem/domem



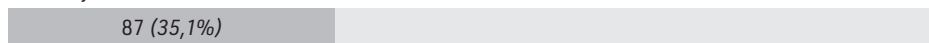
Nawiązanie kontaktów towarzyskich pozwalających na realizację działań społecznie użytecznych (osiąganie wartości społecznych i/lub obywatelskich)



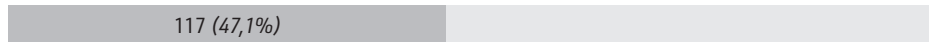
Wykorzystywanie czasu wolnego w celu osiągnięcia korzyści osobistych



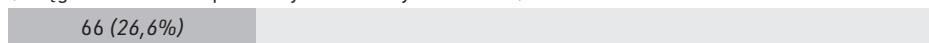
Wykorzystywanie czasu wolnego w sposób społecznie użyteczny (osiąganie wartości społecznych i/lub obywatelskich)



Wykorzystywanie własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności w celu osiągnięcia korzyści osobistych



Wykorzystywanie własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności w sposób społecznie użyteczny (osiąganie wartości społecznych i/lub obywatelskich)



Źródło: Badania własne z 2021 r.

Odpowiedzi beneficjentów usług „Senior+” zyskały niemal pełne odzwierciedlenie w opiniach formalnych organizatorów tych świadczeń. Okazuje się bowiem, że badani kierownicy i personel również dostrzegają dominację wartości osobistych nad grupowymi czy obywatelskimi. Jak widać w zestawieniu tabelarycznym (tab. 24), formalni organizatorzy zdecydowanie najczęściej wskazują na dominację nawiązywania kontaktów towarzyskich, służących ograniczeniu poczucia osamotnienia (łącznie wszyscy i zdecydowana większość – 93,4%), lub osiągania korzyści osobistych (71,8%). Podobnie wykorzystanie czasu wolnego (71,8%) oraz wiedzy i doświadczeń życiowych (58%) przyczynia się w głównym stopniu do uzyskiwania korzyści osobistych przez angażujące się osoby starsze. Istotne znaczenie mają także usługi prozdrowotne, dzięki którym seniorom udaje się utrzymać lub nawet poprawić stan zdrowia fizycznego (79%).

Niewiele ponad ¼ (27%) ankietowanych kierowników i przedstawicieli personelu zadeklarowało, że obserwuje u osób starszych skłonność do nawiązywania kontaktów towarzyskich pozwalających na realizację działań społecznie użytecznych (osiąganie wartości społecznych i/lub obywatelskich) oraz poświęcanie czasu wolnego i posiadanej wiedzy przy okazji angażowania się w tego typu aktywności.

...Nasi seniorzy zyskują tutaj spokój, którego nie znajdują gdzie indziej. Nawet w swoich domach, jeśli mieszkają z dziećmi albo małżonkami, często nie czują się tak dobrze, jak w naszym domu. Dlatego tak chętnie tu przychodzą i przyjeżdżają. Powtarzają nam, że każdy dzień z nami spędzony dodaje im życia...

[Kierownik, dom, nr 12]

...Bardzo mnie cieszy, jak widzę, jak rozwijają się przyjaźnie między naszymi dziadkami. To jest niesamowite, jak na nich działa obecność drugiej osoby, rówieśników. Oni potrzebują cały czas kontaktu ze sobą, chcą mieć poczucie, że wzbudzają zainteresowanie innych, a jednocześnie mogą kogoś obdarzyć swoim zainteresowaniem...

[Personel, klub, nr 8]

...Tak naprawdę to niewiele im trzeba, żeby byli zadowoleni i wdzięczni. Z naszej perspektywy to często są podstawy, coś, na co nie zwracamy w ogóle uwagi, a dla nich to znaczy bardzo wiele. Tutaj mogą zaspokoić wszystkie swoje potrzeby, o które sami nie potrafią już zadbać albo jest im z tym trudno. A jak jeszcze czasem dajemy im poczucie, że zrobili coś dla innych, że to, co robią jest ważne dla kogoś innego, to widać w ich oczach prawdziwe zadowolenie i dumę...

[Personel, dom, nr 20]

Tabela 24. Dostrzeżenie wartości osiągniętych w wyniku uczestnictwa osób starszych w działaniach/korzystania z usług organizowanych w ramach ośrodków „Senior+” (CAWI, N – 181)

Kategorie odpowiedzi	Wszyscy		Zdecydowana większość		Mniej więcej połowa		Mniej niż połowa		Nieliczni		Nikt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Zaspokojenie własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, potrzeby higieniczne itp)	57	31,5	41	22,7	7	3,9	2	1,1	23	12,7	51	28,2
Utrzymanie/poprawa stanu zdrowia	63	34,8	80	44,2	25	13,8	4	2,2	5	2,8	4	2,2
Nawiązanie kontaktów towarzyskich ograniczających poczucie osamotnienia	104	57,5	65	35,9	8	4,4	1	0,6	1	0,6	2	1,1
Nawiązanie kontaktów towarzyskich pozwalających na osiągnięcie korzyści osobistych	62	34,3	68	37,6	22	12,2	8	4,4	14	7,7	7	3,9
Nawiązanie kontaktów towarzyskich pozwalających na realizację działań społecznie użytecznych (osiąganie wartości społecznych i/lub obywatelskich)	25	13,8	21	11,6	37	20,4	27	14,9	68	37,6	3	1,7
Wykorzystywanie czasu wolnego w celu osiągnięcia korzyści osobistych	62	34,3	68	37,6	18	9,9	13	7,2	13	7,2	7	3,9
Wykorzystywanie czasu wolnego w sposób społecznie użyteczny (osiąganie wartości społecznych i/lub obywatelskich)	43	23,8	65	35,9	38	21,0	13	7,2	18	9,9	4	2,2
Wykorzystywanie własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności w celu osiągnięcia korzyści osobistych	41	22,7	64	35,4	33	18,2	16	8,8	20	11,0	7	3,9
Wykorzystywanie własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności w sposób społecznie użyteczny (osiąganie wartości społecznych i/lub obywatelskich)	26	14,4	24	13,2	28	15,5	34	18,8	65	35,9	4	2,2

Źródło: Badania własne z 2020r.

Uzyskano jednoznaczne potwierdzenie, że koprodukcja usług realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” stanowi główne źródło produktywności osobistej osób starszych. Znacznie rzadziej występuje produktywność społeczna jako rezultat zaangażowania osób starszych w realizację tych usług. Co ważne, sytuacja ta wpisuje się w zgłaszane oczekiwania seniorów oraz założenia samego programu.

Dla uzupełnienia tworzonego obrazu korzyści uzyskiwanych w wyniku korzystania i angażowania się osób starszych w usługi „Senior+” poproszono badanych o dokonanie oceny odczuwanego i dostrzeganego rozwoju wybranych form zachowań i wzajemnych relacji wśród osób starszych. Zgromadzone odpowiedzi bezpośrednich beneficjentów przyporządkować można do wyłaniających się z dotychczasowej analizy wyników badań schematów deklarowanych zachowań i postaw. Okazuje się bowiem, że zdecydowana większość ankietowanych osób starszych odczuwa swoją przynależność do grupy rówieśniczej w ramach ośrodków „Senior+” (93,5%), u większości z nich generującą jednocześnie poczucie rozwoju intensywnych relacji w obrębie tej grupy. Nawiazywanie bliskich znajomości i przyjaźni przenoszonych do życia prywatnego deklaruje 62,1% ankietowanych, na gotowość i chęć do samopomocy wskazuje 65,3%, a wzajemną troskę w sytuacjach kryzysowych odczuwa 57,7%. Dzięki zaangażowaniu w realizację usług „Senior+” 73,8% ankietowanych zyskało świadomość wspólnego potencjału umożliwiającego realizację działań przynoszących grupowe i indywidualne korzyści. Dlatego również ponad 80% ankietowanych dostrzega gotowość i chęć do wykorzystania wspólnego potencjału do realizacji wspólnych celów (budowania grupowego dobra wspólnego) oraz celów indywidualnych (uzyskiwania osobistych korzyści). Stosunkowo najmniej respondentów deklaruowało przekonanie do posiadania przez ich grupę rówieśniczą (utworzoną przez beneficjentów usług „Senior+”) wspólnego potencjału, dającego możliwości podejmowania wspólnych działań ukierunkowanych na uzyskanie społecznych korzyści, w tym realizację celów obywatelskich (24,6%) czy budowanie dobra ogólnospołecznego (28,6%).

Swoje potwierdzenie zyskuje tu zatem pogląd Stephana Percy’ego, który już na początku lat 80. XX w. wskazywał, że zakres korzyści wynikających z koprodukcji może wpływać na decyzję obywateli o rodzajach i częstotliwościach ich koprodukcyjnego zaangażowania. Jak łatwo można przewidzieć, tam, gdzie korzyści płynące z wysiłków obywateli trafiają przede wszystkim do nich samych, koprodukcja ma największe szanse na swój intensywny rozwój. Jak

w wielu innych okolicznościach, również w przypadku koprodukcji uwzględnić należy dążenia do osiągnięcia bezpośredniej zgodności między inwestowanym wkładem a uzyskiwanymi korzyściami (Percy, 1984).

...Wszystkie jesteśmy równe babeczki 60+ i tyle. Jesteśmy z jednej wsi, ale gdyby nie ten klub, to byśmy się chyba nigdy nie poznały. Chociaż mieszkamy niedaleko od siebie, to jednak przedtem się nie znałyśmy, a teraz nie mijamy się na ulicy bez uśmiechu czy porozmawiania chociaż na szybko...

[Kobieta, 68 lat, klub, nr 2]

...Wszyscy się tu lubimy i nie obrażamy się na siebie, bo wiemy, że trzeba żyć w zgodzie ze wszystkimi. Jak ktoś czegoś potrzebuje, zrobić coś w domu, to się pomaga. Coś naprawić, coś przykręcić, to tak, czasem się zdarza i wtedy pomagamy. Bo tak trzeba przecież. Ale ogólnie raczej przypadkowo na ulicy się spotykamy. Bo my mieszkamy w różnych częściach miasta, to nieczęsto na ulicy na siebie trafimy. Czasem się umawiamy do parku posiedzieć albo na herbatę. Ale to raczej rzadko, bo w tygodniu jesteśmy tu, a w sobotę i niedzielę to raczej z rodzinami jesteśmy razem. Za to jak mamy urodziny albo imieniny, to tutaj je świętujemy zawsze. Panie nam tort zamawiają albo specjalne ciasto i śpiewamy 100 lat. Zawsze z honorami traktujemy jubilatów...

[Kobieta, 69 lat, dom, nr 12]

...Takie piękne są tutaj wigilie, na które zapraszane są tutaj osoby samotnie mieszkające. I jest nas wtedy bardzo dużo. Są zapraszane osoby samotne spoza klubu. Wigilia była zorganizowana, było bardzo dużo ludzi, był ksiądz, bo on zawsze przyjeżdża, był poczęstunek, wigilijne potrawy, kolędy. Nawet był taki mały projekt – zorganizowaliśmy przedstawienia starej wigilii, w formie opowiadań, każda z nas miała swoją rolę nauczoną, jak wygląda przygotowanie, mówiło się o tym, nakrywało się stół, była taka inscenizacja. Każdy się wtedy angażuje, nikt się nie wstydzi. Oswajamy się z mikrofonami...

[Kobieta, 71 lat, dom, nr 3]

Tabela 25. Odczuwany rozwój wybranych form zachowań i wzajemnych relacji wśród osób starszych korzystających z usług/działań organizowanych w ramach ośrodków „Senior+” (PAPI, N – 248)

	Kategorie odpowiedzi									
	Zdecydowanie tak		Raczej tak		Raczej nie		Zdecydowanie nie		Trudno powiedzieć	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Poczucie tworzenia i przynależności grupy rówieśniczej	169	68,1	63	25,4	3	1,2	2	0,8	11	4,4
Zawiązywanie bliskich znajomości i przyjaźni przenoszonych również do życia prywatnego	84	33,9	70	28,2	73	29,4	4	1,6	17	6,9
Wzajemna troska o siebie w sytuacjach kryzysowych	71	28,6	72	29,0	81	32,7	4	1,6	20	8,1
Gotowość i chęć do samopomocy w sytuacjach kryzysowych	65	26,2	97	39,1	60	24,2	6	2,4	20	8,1
Świadomość wspólnego potencjału (możliwości realizacji wspólnych działań dla siebie/naszej grupy)	85	34,3	98	39,5	36	14,5	4	1,6	25	10,1
Świadomość wspólnego potencjału (możliwości realizacji wspólnych działań dla uzyskiwania społecznych korzyści/realizacji celów obywatelskich)	36	14,5	25	10,1	88	35,5	35	14,4	64	25,8
Gotowość i chęć do wykorzystywania wspólnego potencjału do realizacji celów indywidualnych (uzyskiwania osobistych korzyści)	113	45,6	88	35,5	23	9,3	3	1,2	21	8,5
Gotowość i chęć do wykorzystywania wspólnego potencjału do realizacji wspólnych celów/budowania dobra wspólnego (uzyskiwania grupowych korzyści)	111	44,8	92	37,1	23	9,3	5	2,0	17	6,9
Gotowość i chęć do wykorzystywania wspólnego potencjału do realizacji celów społecznych/budowania dobra ogólnospołecznego (uzyskiwania społecznych korzyści/realizacji celów obywatelskich)	31	12,5	40	16,1	59	23,8	44	17,7	74	29,8

Źródło: Badania własne z 2021r.

Kwestia ta podjęta została również w ramach badań ankietowych (CAWI) realizowanych wśród formalnych organizatorów usług „Senior+” (tab. 26). Zdecydowana większość badanych kierowników i przedstawiceli personelu ośrodków „Senior+” deklaruwała, iż są świadkami rozwoju wśród podopiecznych poczucia tworzenia i przynależności do grupy rówieśniczej (łącznie zdecydowanie *tak* i *raczej tak* – 97,2%), co przejawia się zawiązywaniem bliskich znajomości i przyjaźni przenoszonych również do życia prywatnego (93,4%), wzajemną troską o siebie (94,5%) oraz gotowością do niesienia samopomocy w sytuacjach kryzysowych (92,8%). Niewiele rzadziej formalni organizatorzy dostrzegali również wśród swoich podopiecznych świadomość wspólnego potencjału, umożliwiającego realizację wspólnych działań (89%), których wyniki przyczynić się mają do osiągnięcia indywidualnych bądź grupowych celów (odpowiednio: 72,9% i 86,2%). Jednak gotowość i chęć do budowania dobra ogólnospołecznego i osiągnięcia celów obywatelskich nie ma – w opiniach większość ankietowanych kierowników i personelu – powszechnego wymiaru wśród beneficjentów usług „Senior+”.

Odnosząc przeprowadzoną analizę do zaproponowanego schematu operacyjnego dla usług „Senior+”, można stwierdzić, że chociaż z uzyskanych danych wyłania się głównie osobisty charakter produktywności osób starszych, stanowiącej rezultat ich koprodukcyjnego zaangażowania, to jednak możliwe jest także wyodrębnienie jej społecznego wymiaru. Identyfikować go należy bowiem głównie w obrębie budowanych więzi w gronie seniorów, ale również w ramach ich relacji z formalnymi organizatorami. Przybierają one postać kapitału społecznego, definiowanego jako sieć powiązań społecznych, generująca zdolność osób starszych do współdziałania zwiększającego szanse na osiągnięcie różnych celów. Zdecydowanie najczęściej odnoszą się one do osobistych potrzeb i oczekiwań, jednak w świadomości badanych ich realizacja często warunkowana jest grupowym zaangażowaniem i współpracą.

Ustalenia wynikające z analizy uzyskanego materiału empirycznego pozwalają stwierdzić, że wśród dostrzeganych rezultatów realizacji usług w badanych ośrodkach „Senior+” osiągnęte są wielowymiarowe korzyści, zyskujące wartość indywidualną i grupową. Oznacza to, że na tym etapie empirycznej weryfikacji opracowane ujęcie modelowe wpisuje się w obserwowany realny schemat organizacyjny (operacyjny) usług społecznych „Senior+” dla osób starszych, a tym samym zyskuje potwierdzenie słuszność przyjętych założeń.

Tabela 26. Dostrzegany rozwój wybranych form zachowań i wzajemnych relacji wśród osób starszych korzystających z usług/działań organizowanych w ramach ośrodków „Senior+” (CAWI, N = 181)

Kategorie odpowiedzi	Zdecydowanie tak		Raczej tak		Raczej nie		Zdecydowanie nie		Trudno powiedzieć	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Poczucie tworzenia i przynależności grupy rówieśniczej	122	67,4	54	29,8	0	0,0	0	0,0	5	2,8
Zawiązywanie bliskich znajomości i przyjaźni przynoszonych również do życia prywatnego	108	59,7	61	33,7	6	3,3	0	0,0	6	3,3
Wzajemna troska o siebie w sytuacjach kryzysowych	100	55,2	71	39,2	4	2,2	0	0,0	6	3,3
Gotowość i chęć do samopomocy w sytuacjach kryzysowych	88	48,6	80	44,2	6	3,3	0	0,0	7	3,9
Świadomość wspólnego potencjału (możliwości realizacji wspólnych działań)	69	38,1	92	50,8	12	6,6	1	0,6	7	3,9
Gotowość i chęć do wykorzystywania wspólnego potencjału do realizacji celów indywidualnych (uzyskiwania osobistych korzyści)	52	28,7	80	44,2	28	15,5	3	1,7	18	9,9
Gotowość i chęć do wykorzystywania wspólnego potencjału do realizacji wspólnych celów/budowania dobra wspólnego (uzyskiwania grupowych korzyści)	52	28,7	10	5,5	104	57,5	2	1,1	13	7,2
Gotowość i chęć do wykorzystywania wspólnego potencjału do realizacji celów społecznych/budowania dobra ogólnospołecznego (uzyskiwania społecznych korzyści/realizacji celów obywatelskich)	45	24,9	22	12,2	88	48,6	4	2,2	22	12,2

Źródło: Badania własne z 2020 r.

6.5. Postrzeganie wpływu sytuacji pandemicznej w kraju, spowodowanej obecnością wirusa SARS-CoV-2, na organizację usług w ramach ośrodków „Senior+”

Realizacja autorskich badań zbiegła się w czasie z obowiązującymi w skali całego kraju ograniczeniami wynikającymi bezpośrednio z zagrożeń epidemiologicznych, związanych z obecnością wirusa SARS-CoV-2. Ogólnokrajowe obostrzenia wymuszały więc konieczność ograniczenia działalności ośrodków zorganizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”. Dla większości tych placówek oznaczało to niemal całkowite czasowe zawieszenie funkcjonowania. W przypadku ośrodków reprezentowanych w badaniu CAWI aż 155 ze 181 placówek przerwało swoją działalność, która była zawieszona także w momencie realizacji badania (przełom 2020/2021 r.). Zdecydowana większość z nich zawiesiła działalność w październiku 2020 r., natomiast wznowiła ją w maju lub czerwcu 2021 r.

Na temat reakcji osób starszych na wiadomość o konieczności czasowego zawieszenia standardowej działalności ośrodków „Senior+” oraz obserwowanego wpływu tej decyzji na ogólne funkcjonowanie seniorów wypowiedzieli się formalni organizatorzy, uczestniczący w badaniu CAWI oraz wywiadach IDI. Ci ostatni pytani byli również o stosowane sposoby utrzymywania kontaktu z osobami starszymi oraz potencjalne wdrażanie alternatywnych form udzielania im wsparcia.

Z rozkładów odpowiedzi uzyskanych za pośrednictwem badania CAWI wynika, że większość osób starszych wyrażała swoje niezadowolenie z zaistniałej sytuacji, jednocześnie podkreślając, że rozumieją przyczyny podjęcia decyzji o czasowym zamknięciu ośrodków „Senior+” (tab. 27). W opinii co piątego badanego formalnego organizatora wśród podopiecznych dominowało jednak poczucie niezadowolenia połączone z brakiem zrozumienia dla tej decyzji.

Co ważne, respondenci najczęściej nie dostrzegali u większości osób starszych obaw o brak możliwości zaspokojenia ich własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, higieniczne itp.) („nieliczni” i „nikt” – 63,9%). Z obserwacji formalnych organizatorów wynika, że osoby starsze stosunkowo częściej wykazywały skłonność do odczuwania obaw przed pogorszeniem się ich stanu psychicznego (samopoczucia) ze względu na brak możliwości uczestnictwa w działaniach organizowanych w ramach ośrodków „Senior+” (51% – „wszyscy” i „zdecydowana większość”) niż przed pogorszeniem się

ich zdrowia fizycznego (33,5%). Często było to związane również z obawami o rozpad lub rozluźnienie kontaktów towarzyskich w ramach grupy beneficjentów (36,8%). Co trzeci ankietowany formalny organizator obserwował wśród dominującej grupy seniorów zaniepokojenie wynikające z przekonania o braku możliwości korzystania ze wsparcia/pomocy ze strony personelu lub innych osób starszych w sytuacjach kryzysowych, które potencjalnie mogłyby wystąpić.

...Dla naszych seniorów to była straszna chwila. Zupełnej niepewności. Oni myśleli, że to już koniec świata się zbliża, że już nigdy do nas nie wrócą. Musieliśmy z nimi rozmawiać i uspakajać, obiecywać, że wszystko będzie OK...

[Personel, dom, nr 12]

...Oczywiście, że dla nich to było jak grom z jasnego nieba, bo do końca mieli nadzieję, że będą mogli tu przychodzić. Ale jednocześnie zachowali się bardzo odpowiedzialnie i poważnie, bez zbędnej paniki. Niektórzy nawet starali się obracać to w żart i mówili, że skoro udało się im przeżyć komunę, to to paskudztwo też ich nie pokona...

[Kierownik, klub, nr 7]

...Seniorzy chyba najbardziej obawiali się rozłąki. Przyzwyczaili się już do tego, że tutaj przychodzą codziennie i spędzają mnóstwo czasu razem. Uspokoili ich nasze zapewnienia, że będziemy z nimi w ciągłym kontakcie, będziemy dzwonić i jak tylko to będzie możliwe odwiedzać ich...

[Personel, dom, nr 9]

...To był dla nich dramat, że nie mogli tutaj przyjść, spotkać się, spędzić czas. Bardzo ich to męczyło...

[Kierownik, dom, nr 15]

Ostatecznie w trakcie trwania zawieszenia działalności ośrodków „Senior+” ich formalni organizatorzy dostrzegali u swoich podopiecznych rozmaite zmiany w codziennym funkcjonowaniu (tab. 27), których skala była istotnie zróżnicowana. Niemal $\frac{3}{4}$ ankietowanych uczestniczących w badaniu CAWI deklaroowało, że żadna osoba starsza nie borykała się w trakcie *lock-downu* z brakiem możliwości zaspokojenia własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, higieniczne itp.) lub ewentualnie tylko nieliczni. Ponad 37% respondentów

Tabela 27. Obserwowane reakcje osób starszych na wiadomość o zawieszeniu działalności ośrodków „Senior+” z powodu sytuacji pandemicznej w kraju, związanej z obecnością wirusa COVID-19 (CAWI, N – 155)

	Kategorie odpowiedzi											
	Wszyscy		Zdecydowana większość		Mniej więcej połowa		Mniej niż połowa		Nieliczni		Nikt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Wyraziły swoje niezadowolenie i brak zrozumienia dla przyczyn podjęcia takiej decyzji	11	7,1	22	14,2	10	6,5	9	5,8	47	30,3	56	36,1
Wyraziły swoje niezadowolenie z jednoczesnym zrozumieniem przyczyn podjęcia takiej decyzji	44	28,4	66	42,6	13	8,4	7	4,5	18	11,6	7	4,5
Wyraziły obawy o brak możliwości zaspokojenia własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, higieniczne itp)	10	6,5	17	11,0	18	11,6	11	7,1	29	18,7	70	45,2
Wyraziły obawy o pogorszenie się ich stanu zdrowia fizycznego ze względu na brak dostępu do usług w ramach klubu/domu „Senior+”	16	10,3	36	23,2	24	15,5	16	10,3	39	25,2	24	15,5
Wyraziły obawy o pogorszenie się ich stanu zdrowia psychicznego (samopoczucia) ze względu na brak możliwości uczestniczenia w działaniach organizowanych w ramach klubu/domu „Senior+”	24	15,5	55	35,5	20	12,9	19	12,3	24	15,5	13	8,4
Wyraziły obawy o brak możliwości korzystania ze wsparcia/pomocy ze strony personelu lub innych osób starszych z klubu/domu „Senior+” w sytuacjach kryzysowych	14	9,0	37	23,9	22	14,2	11	7,1	35	22,6	36	23,2
Wyraziły obawy o rozpad/rozluźnienie kontaktów towarzyskich w ramach grupy beneficjentów usług/działań klubu/domu „Senior+”	19	12,3	38	24,5	27	17,4	24	15,5	26	16,8	21	13,5

Źródło: Badania własne z 2020 r.

wyrażało takie opinie również w odniesieniu do ewentualnego pogorszenia się stanu zdrowia fizycznego dotychczasowych beneficjentów usług „Senior+”.

Nie zmienia to jednak faktu, że połowa ankietowanych (51,6%) dostrzegąca u większości osób starszych pogorszenie się ich stanu zdrowia psychicznego (samopoczucia) ze względu na brak możliwości uczestnictwa w działaniach organizowanych w ramach ośrodków „Senior+”, co często miało związek z rozluźnieniem kontaktów towarzyskich w ramach grup rówieśniczych (41,9%). Co ważne, 22,6% formalnych organizatorów wskazywało, że w tym trudnym czasie tylko nieliczni podopieczni nie mogli liczyć w sytuacjach kryzysowych na wsparcie/pomoc ze strony personelu lub innych osób starszych z ośrodków „Senior+”. Identyczna grupa ankietowanych deklarowała, że w takiej sytuacji nie znalazła się żadna z osób starszych, które dotychczas korzystały z oferty usługowej.

Prawie $\frac{1}{3}$ badanych formalnych organizatorów przyznała, że większość seniorów w trakcie przymusowego zamknięcia ich ośrodka „Senior+” nie mogła liczyć na wsparcie personelu lub innych osób starszych (30,3% – łącznie wszyscy i/lub zdecydowana większość).

Z relacji uczestników wywiadów IDI wynika, że w każdym z badanych ośrodków podejmowano starania w kierunku opracowania i wdrożenia alternatywnych usług dla osób starszych oraz skutecznych sposobów umożliwiających utrzymywanie z seniorami stałego kontaktu. W większości placówek kierownicy i personel utrzymywali częste kontakty telefoniczne z osobami starszymi. Służyły one, z jednej strony, podtrzymaniu wzajemnych relacji, z drugiej – pozyskaniu informacji o ewentualnych potrzebach wsparcia. Pracownicy większości ośrodków odwiedzali – z różną częstotliwością, zależną najczęściej od lokalnej sytuacji pandemicznej – seniorów bezpośrednio w ich domach. Dostarczali im posiłki oraz przygotowane materiały do różnych zajęć (np. plastycznych, umysłowych), a przy okazji świąt drobne upominki, które często wywoływały wzruszenie u obdarowanych. Zdarzało się również, że osoby starsze przychodziły indywidualnie do ośrodków „Senior+”, licząc na możliwość rozmowy, pomagającej im ograniczyć poczucie osamotnienia.

Z różnym efektem podejmowano także próby organizacji zajęć i spotkań online. Starania te przynosiły wymierne rezultaty, choć, niestety, tylko w dwóch badanych klubach dzięki wcześniejszemu uczestnictwu w kursach komputerowych oraz wsparciu domowników osoby starsze aktywnie uczestniczyły w tego typu zajęciach, angażując się w ich realizację. Jednak zdecydowana większość

Tabela 28. Obserwowany wpływ na osoby starsze zawieszenia działalności ośrodków „Senior+” z powodu sytuacji pandemicznej w kraju, związanej z obecnością wirusa COVID-19 (CAWI, N – 155)

	Wszyscy		Zdecydowana większość		Mniej więcej połowa		Mniej niż połowa		Nieliczni		Nikt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Kategorie odpowiedzi												
<i>Brak możliwości zaspokojenia własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, higieniczne itp)</i>	8	5,2	12	7,7	13	8,4	7	4,5	38	24,5	77	49,7
<i>Pogorszenie się ich stanu zdrowia fizycznego ze względu na brak dostępu do usług w ramach klubu/domu „Senior+”</i>	16	10,3	34	21,9	26	16,8	21	13,5	37	23,9	21	13,5
<i>Pogorszenie się ich stanu zdrowia psychicznego (samopoczucia) ze względu na brak możliwości uczestnictwa w działaniach organizowanych w ramach klubu/domu „Senior+”</i>	29	18,7	51	32,9	20	12,9	18	11,6	32	20,6	5	3,2
<i>Brak możliwości korzystania ze wsparcia /pomocy ze strony personelu lub innych osób starszych z klubu/domu „Senior+” w sytuacjach kryzysowych</i>	18	11,6	29	18,7	19	12,3	19	12,3	35	22,6	35	22,6
<i>Rozpad /rozluźnienie kontaktów towarzyskich w ramach grupy beneficjentów usług/działal klubów/domu „Senior+”</i>	22	14,2	43	27,7	21	13,5	20	12,9	36	23,2	13	8,4

Źródło: Badania własne z 2020 r.

podopiecznych – jak wynika z relacji formalnych organizatorów – jest cyfrowo wykluczona i nie ma dostępu do multimediów oraz Internetu, narzędzi niezbędnych do aktywności online.

...Pandemia pokazała nam, jak istotne jest dla nich utrzymywanie kontaktu. Poza tym okazało się też, że mają silną potrzebę pokazania sobie i innym, że mimo konieczności siedzenia w domu, ten czas nie jest zmarnowany, tylko można go aktywnie wykorzystać i dalej się rozwijać. Bardzo sprawdził się WhatsApp. Bo parę dni przed pandemią zorganizowałyśmy kurs komputerowy i dzięki temu nam się udało utrzymać kontakt. Ja im dawałam różne filmiki instruktażowe i rozwiozałam materiały. I później każdy się chwalił, wysyłał zdjęcia albo filmiki, jak to wykonał. Ale ja ich później zachęcałam, żeby oni sami takie filmiki przygotowywali dla innych. I to się też świetnie sprawdziło. Bo Panie niektóre rzeczywiście zaczęły przygotowywać dla nas takie instrukcje. W ten sposób rozwija się ich kreatywność, bo to wszystko trzeba zaplanować, przygotować, nagrać. Czasem wnuki pomagały, ale wychodziło to świetnie. W ten sposób się spełniali – i to była nowość dla nich, uczyli się nowych rzeczy. Ale to również świadczy o tym, jak oni swobodnie i dobrze czują się między sobą, jak sobie wzajemnie ufają...

[Personel, klub, nr 2]

Te niestandardowe formy organizacji usług i angażowania seniorów mogą, ewentualnie, stanowić przejawy czwartego wymiaru koprodukcji, określanego mianem współinnowacji (*co-innovation*). Dla osiągnięcia oczekiwanych rezultatów – utrzymania realizacji części usług – konieczne było przyjęcie innowacyjnych procedur oraz, co najważniejsze, przekonanie seniorów do ich realizacji w takiej formie.

...Rozwoziłyśmy obiady seniorom i byliśmy z nimi w ciągłym kontakcie. Były zajęcia online, były pakiety plastyczne i zajęcia umysłowe. Więc mieliśmy z nimi kontakt. Dzwoniliśmy do nich, dziewczyny pytały, czy wszystko w porządku...

[Kierownik, klub, nr 15]

...W trakcie pandemii byliśmy w kontakcie online, ale to nie sprawdzało się do końca, bo część osób jest cyfrowo wykluczona. Dlatego jak były zajęcia kulinarne, to kupowałam składniki i przygotowałam przepisy, a seniorzy sobie te pakiety odbierali osobiście i wykonywali to w domu...

[Kierownik, klub, nr 6]

...Pandemia dała im w kość. Mieliśmy teleopiekę, dowoziłyśmy posiłki, pogadaliśmy wtedy, wyzalicili nam się. Albo czasami pojedyncze osoby przychodziły do nas na kawę. Odwiedzałyśmy ich z ciastem, z krzyżówkami. Ich to bardzo cieszyło, przy płocie pogadałyśmy chwilę z każdym, to im było lżej. Jak były święta, to też odwiedzałyśmy ich z drobnymi paczkami. Dla nich to bardzo wiele znaczy, a i nam ich brakowało, więc nieraz lży nam z oczu szły przy takim spotkaniu...

[Kierownik, dom, nr 3]

...Mieliśmy usługę alternatywną wpisaną w projekt. Odwiedzałyśmy seniorów i dowoziliśmy im posiłki. Poza tym zdarzało się, że seniorzy pojedynczo tu do nas przychodzili, chwilę pogadać, wypić kawę. Zawsze ich przyjmowaliśmy, bo wiedziałyśmy, że to dla nich ciężki czas. Więc miałyśmy z nimi stały kontakt. Wtedy ja się ucieszyłam, bo widziałam, że to nie chodzi o te wszystkie wyjazdy i atrakcje, ale o kontakt z nami, oni się z nami żyli i brakowało im kontaktu z nami...

[Personel, dom, nr 5]

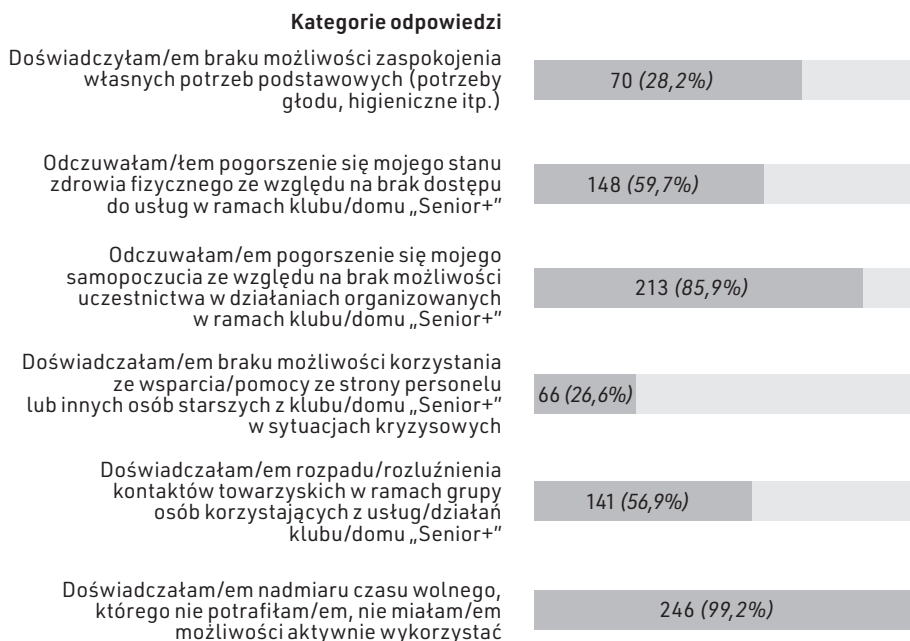
...Jak wróciliśmy po zamknięciu, to seniorzy byli w strasznym stanie. Byliśmy zamknięci od marca do maja, więc niedługo. Ale to już wpłynęło na nich. Jak odwiedzałyśmy ich w domach, to czasami aż nam lży leciały, jak nam w piżamach otwierali, zasmuceni. Byliśmy z nimi w kontakcie, więc jak coś trzeba było załatwić, to pomagałyśmy. Ale najważniejsze, że przeżyliśmy wszyscy i wszyscy chodzą już regularnie. Musieliśmy się też nieźle nagłówkować, żeby nam dotacji nie obcięli...

[Kierownik, dom, nr 9]

Osoby starsze uczestniczące w badaniu PAPI oraz wywiadach grupowych również zostały zapytane o odczuwane skutki zawieszenia działalności ośrodków „Senior+”, spowodowanego sytuacją pandemiczną w kraju, związaną z obecnością wirusa COVID-19. Niemal wszyscy ankietowani (99,2%) doświadczali nadmiaru czasu wolnego, którego nie potrafili i nie mieli możliwości aktywnie wykorzystać. W większości przypadków (85,9%) generowało to u osób starszych pogorszenie ich samopoczucia, co spowodowane było głównie ich frustracją z powodu braku możliwości uczestnictwa w działaniach organizowanych w ośrodkach „Senior+”. Prawie 60% ankietowanych z tego powodu odczuwało także pogorszenie się własnego stanu zdrowia fizycznego. Trwająca kilka miesięcy rozłąka z rówieśnikami nie pozostała bez znaczenia dla wzajemnych więzi towarzyskich. Na ich odczuwalne rozluźnienie skarżyło się

57% badanych. Warto podkreślić, że ostatecznie niemal co trzecia badana osoba starsza borykała się w tym czasie z problemem braku możliwości zaspokojenia własnych potrzeb podstawowych (28,2%), co najczęściej połączone było z brakiem możliwości korzystania ze wsparcia/pomocy ze strony personelu lub innych osób starszych (26,6%).

Rysunek 42. Odczuwany wpływ zawieszenia działalności ośrodków „Senior+” spowodowanego sytuacją pandemiczną w kraju, związaną z obecnością wirusa COVID-19 (PAPI, N – 248)



Źródło: Badania własne z 2021 r.

...Najbardziej brakowało nam tych naszych normalnych spotkań, przebywania razem, a nie siedzenie osobno w domu. Ale Panie cały czas do nas dzwoniły, byliśmy w kontakcie. Poza tym dostawaliśmy obiady do domu, więc dało się to wszystko jakoś przeżyć, ale było ciężko...

[Kobieta, 76 lat, dom, nr 5]

...Bardzo nam tego wszystkiego brakowało, tych naszych spotkań i rozmów, wspólnego śpiewania. Dlatego byliśmy ciągle na telefonie. A nasz Pan XXX rozdawał

zupę na wynos, to chociaż tyle się widywaliśmy. Ale to zawsze ostrożnie, zawsze w maseczkach i na dystans. Dobrze, że to się już skończyło...

[Kobieta, 69 lat, klub, nr 11]

...Byliśmy sprawnie zorganizowane. Jeszcze przed pandemią mieliśmy super kurs komputerowy, to się później okazało bardzo przydatne. Bo Pani nam pokazywała, jak WhatsApp założyć i obsługiwać, więc mogliśmy być w stałym kontakcie. Zresztą do teraz to wykorzystujemy, bo to dla nas bardzo wygodne. W każdej chwili możemy coś napisać do wszystkich, umówić się, ustalić albo po prostu napisać coś miłego. W trakcie pandemii nasze Panie opiekunki wysyłały nam filmiki instruktażowe, jak co zrobić, jakieś ozdoby albo jak ugotować, albo jak wykonywać ćwiczenia samodzielnie w domu...

[Kobieta, 68 lat, klub, nr 2]

...Oni cały czas o nas pamiętali. Nasze Panie, nawet Pani Dyrektor, dzwoniły do nas, czasem przywoziły nam różne paczki, upominki. Poza tym dostawaliśmy obiady. Panie przywoziły nam obiady do domu, a jak ktoś miał blisko, to mógł sam sobie odbierać...

[Mężczyzna, 75 lat, dom, nr 15]

...Mieliśmy takie małe spotkania, w małym gronie i z zachowaniem dystansu, maseczki. Nawet gimnastyka była organizowana, ale zawsze bezpiecznie. Zapisywaliśmy się w małych grupach, żeby zachować wszystkie zasady bezpieczeństwa...

[Kobieta, 73 lata, klub, nr 1]

...U nas to nie było wirusa, więc nie było długo zamknięte. Wiemy, że jesteśmy zdrowe, więc w pandemię przychodziliśmy w mniejszym gronie, w maseczkach siedziałyśmy...

[Kobieta, 66 lat, klub, nr 10]

Zarówno formalni organizatorzy, jak i beneficjenci usług „Senior+” wykazywali pełne zadowolenie z faktu przywrócenia działalności poszczególnych ośrodków. Ewentualne zmiany w ich funkcjonowaniu (np. podział na mniejsze grupy) oraz utrzymanie obostrzeń sanitarnych (konieczność noszenia maseczek, utrzymywanie dystansu społecznego itp.) postrzegano jako kompromis, którego potencjalne niedogodności są niewspółmierne do uzyskiwanych korzyści – dostępu do usług oraz rozwoju wzajemnych relacji.

6.6. Weryfikacja przyjętych hipotez badawczych w świetle analizy wyników badań

Analiza obszernego materiału uzyskanego w trakcie realizacji autorskich badań przeprowadzonych wśród formalnych organizatorów i podopiecznych ośrodków „Senior+” pozwoliła na właściwą weryfikację przyjętych hipotez badawczych, budujących obraz zjawiska koprodukcji jako źródła produktywności osobistej i społecznej osób starszych. Na tej podstawie stwierdzić należy, iż jednoznaczne potwierdzenie uzyskała hipoteza zakładająca, że *realizacja usług społecznych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” odbywa się przy zapewnieniu właściwych warunków organizacyjnych (technicznych, instytucjonalnych, ekonomicznych), które sprzyjają rozwojowi koprodukcji osób starszych*. Konieczność stworzenia tych warunków przez ośrodki „Senior+” wynika bezpośrednio z programowych wytycznych, dotyczących zasad organizacji i funkcjonowania dziennych domów i klubów. Wszystkie placówki „Senior+” muszą spełniać określone standardy lokalowe i zatrudnieniowe. W tym celu władze samorządowe (jako organizatorzy ośrodków) mogą starać się o jednorazowe wsparcie finansowe z budżetu państwa na zorganizowanie lub wyposażenie placówki oraz stałe dofinansowanie działalności ośrodków w każdym roku kalendarzowym. Ich działalność (organizacja i utrzymanie) finansowana jest zatem ze środków publicznych, a tylko w niektórych przypadkach beneficjenci partycypują w kosztach wybranych usług. Zakres działalności ośrodków „Senior+” określają szczegółowo uchwała Rady Ministrów (nr 157 z dnia 20 grudnia 2016 r. zmieniająca uchwałę w sprawie ustanowienia programu wieloletniego „Senior-WIGOR” na lata 2015–2020) oraz regulaminy i/lub statuty opracowywane indywidualnie dla każdej placówki bezpośrednio przez samorządy. Wszystkie badane ośrodki „Senior+” spełniały określone w tych dokumentach warunki. Na ten temat wypowiedali się formalni organizatorzy i beneficjenci usług. Wśród nich dominowało przeświadczenie o właściwym i kompleksowym dostosowaniu oferty usługowej oraz sposobów i warunków jej wdrażania do rzeczywistych potrzeb osób starszych. Respondenci podkreślali fakt, iż rozpoczęcie działalności każdego ośrodka poprzedzone było kompleksowym remontem i wyposażeniem pomieszczeń ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki potrzeb i możliwości osób starszych. Dla badanych usługobiorców ogromne znaczenie miała również kwestia zatrudnionego personelu, którego kompetencje, a przede wszystkich postawa

wobec podopiecznych gwarantują poczucie zaopiekowania i zaspokajania odczuwanych potrzeb.

W ramach relacjonowanych badań poparcie uzyskała także hipoteza zakładająca, że **głównym źródłem motywacji osób starszych do rozwoju koprodukcji usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” jest chęć osiągnięcia indywidualnych korzyści, przejawiających się w możliwości zaspokojenia własnych potrzeb oraz ograniczenia poczucia osamotnienia poprzez atrakcyjne spędzanie czasu wolnego w gronie rówieśników**. Z rozkładów odpowiedzi osób starszych wynika jasno, że dominującymi powodami zainteresowania ofertą ośrodków „Senior+” były:

- możliwość korzystania z usług niedostępnych w inny sposób (95,2%);
- chęć wyjścia z domu i nawiązania kontaktów towarzyskich ograniczających poczucie osamotnienia (94,8%);
- chęć wykorzystania czasu wolnego, aby zrobić coś dla siebie (88,3%).

Miało to swoje bezpośrednie przełożenie również na realne zaangażowanie beneficjentów w realizację poszczególnych usług. Decydując się na korzystanie z konkretnego świadczenia wchodzącego w skład oferty ośrodka „Senior+”, osoby starsze kierują się przede wszystkim chęcią osiągnięcia indywidualnych (osobistych) korzyści, co najczęściej determinuje również przekonanie o osobistej istotności wybranej usługi/działania (84,3%). Kluczowego znaczenia nabiera także przekonanie usługobiorców o łatwości zaangażowania w realizację usług (91,1%), co powiązane jest często z poczuciem posiadania właściwych kompetencji oraz odpowiedniego przygotowania do uczestniczenia w usłudze/działaniu (56%).

Potwierdzają to również obserwacje poczynione przez badanych kierowników i personel ośrodków „Senior+”. Ich zdaniem usługobiorcy zgłaszają chęć skorzystania z oferty, kierowali się głównie odczuwaną potrzebą wyjścia z domu i nawiązania kontaktów towarzyskich, które ograniczyłyby ich poczucie osamotnienia. Dla osób starszych ważnym argumentem była także możliwość korzystania z usług niedostępnych w inny sposób, często łączona z chęcią utrzymania lub poprawy obecnego stanu zdrowia. Kolejną lokatę wśród uzyskanych odpowiedzi zajęło przekonanie o chęci wykorzystania czasu wolnego w celu osiągnięcia osobistych korzyści.

Już na tej podstawie za potwierdzoną uznać można również hipotezę zakładającą, że **dla osób starszych głównym źródłem demotywacji do rozwoju koprodukcji usług społecznych realizowanych w ramach Programu**

Wieloletniego „Senior+” jest brak dostrzegania możliwości osiągnięcia indywidualnych korzyści. W rozkładach uzyskanych odpowiedzi osób starszych typy motywacji, które ogólnie można określić mianem nieosobistych, nie osiągnęły poziomu wskazań pozwalającego na uznanie ich za istotne lub powszechne w skali badanej grupy czynniki determinujące zaangażowanie w realizację usług świadczonych w ośrodkach „Senior+”. W wypowiedziach badanych widoczne jest bowiem stosunkowo niskie zainteresowanie uczestnictwem determinowanym chęcią wykorzystania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności, aby zrobić coś dla innych (10,5%) czy chęcią wykorzystania w tym celu czasu wolnego (14,9%). Równie rzadko osoby starsze decydują się na zaangażowanie w konkretną usługę ze względu na możliwość realizacji celów wyższych, związanych z wyznawanymi wartościami i/lub wiarą (17,7%). Potwierdzają to również opinie formalnych organizatorów, wśród których dominuje przekonanie o przeważającym wśród seniorów braku zainteresowania członkostwem w ośrodkach „Senior+”, determinowanym chęcią lub możliwością realizacji działań, których rezultaty stanowiłyby wartości osiągnięte przez inne osoby. Dlatego właśnie stosunkowo najmniejsze zainteresowanie i zaangażowanie seniorzy wykazują w stosunku do działań aktywizujących społecznie.

Słuszności nabiera również założenie, że **widoczne jest zróżnicowanie wkładu osób starszych stanowiącego ich indywidualne zasoby (kapitał ludzki i kapitał społeczny) w obrębie koprodukcji usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”.** Na etapie inicjowania własnego udziału w programie ankietowane osoby starsze deklarowały gotowość wykorzystania własnego potencjału głównie w zakresie rezerwuaru czasu wolnego, który często postrzegany jest przez samych badanych jako zasób posiadany w nadmiarze. Pozostałe z potencjalnych indywidualnych zasobów (takich jak wiedza, doświadczenia, umiejętności i zdolności) – elementów kapitału ludzkiego – nie były traktowane przez respondentów na etapie inicjowania udziału w programie jako elementy mogące być ich realnym wkładem w usługę. Znalazło to również swoje odzwierciedlenie w późniejszych postawach osób starszych. Dominującym typem indywidualnego wkładu, który decydują się poświęcić na rzecz realizacji poszczególnych usług, jest przede wszystkim ich czas wolny. Deklaracje takie wysunęło 95,2% ankietowanych. W postrzeganiu beneficjentów znacznie rzadziej wykorzystywane są ich wiedza i doświadczenie (35,9%) oraz umiejętności zdobyte w trakcie życia (29,8%). Do posiadanych znajomości

i kontaktów prywatnych poza ośrodkiem odwołało się zaledwie 16,5% respondentów. Należy jednak zwrócić uwagę na odnotowaną w trakcie badań widoczną zmianę postawy niektórych seniorów względem wykorzystywania posiadanych przez nich zasobów: wiedzy, doświadczeń i umiejętności zdobywanych w trakcie życia. Osoby te, pozostając pod wpływem formalnych organizatorów oraz pozostałych beneficjentów usług, wykazywały większą skłonność do realnego wykorzystywania tych składników kapitału ludzkiego w trakcie realizacji powierzonych zadań i wdrażania konkretnych usług. Kierownicy i personel badanych ośrodków również dostrzegli dominującą wśród osób starszych tendencję do poświęcania własnego czasu wolnego na realizację konkretnych usług oraz organizowanych działań. Wykorzystywanie przez seniorów pozostałych form kapitału ludzkiego (wyróżnionych na potrzeby relacjonowanych badań), a więc posiadanych zdolności i umiejętności oraz życiowych doświadczeń, dostrzegano znacznie rzadziej. Wśród formalnych organizatorów dominowało przekonanie, że zakres wykorzystywanego wkładu indywidualnego beneficjentów zależy od typu usług, a przede wszystkim oczekiwanych i uzyskiwanych rezultatów. Stosunkowo najczęściej osoby starsze odwołują się do nich przy realizacji działań o charakterze edukacyjnym i kulturalno-oświatowym. To właśnie przy tej okazji wykazują skłonności do sięgania pamięcią w przeszłość, aby wykazać się wcześniejszą znajomością wybranych zagadnień lub posiadanymi już umiejętnościami, które użyte wyróżniają je na tle grupy. Z kolei najwyższy poziom zaangażowania, skupienie uwagi na właściwym wykonywaniu poszczególnych czynności podejmowanych przy realizacji konkretnych usług, wynikające z dostrzeganej istotności tych świadczeń oraz poczucia odpowiedzialności za osiągnięte rezultaty, obserwowano wśród osób starszych uczestniczących w aktywnościach ruchowych lub kinezjoterapii. Innymi słowy, beneficjenci tych usług mają świadomość, że osiągnięcie oczekiwanego skutku, jakim jest utrzymanie lub poprawa obecnego stanu zdrowia, wymaga od nich właściwego zaangażowania.

Formalni organizatorzy zwracali uwagę na obserwowany, powtarzający się schemat różnicy postaw osób starszych względem nowych usług i działań inicjowanych w ramach ośrodków „Senior+”. Mowa tu o sytuacjach, w których propozycje formalnych organizatorów dotyczące wdrożenia nowych świadczeń, ukierunkowanych w ich potencjalnych rezultatach na bezpośrednich beneficjentów, najczęściej spotykają się z jednoznaczną aprobatą ze strony większości seniorów. W takich przypadkach osoby starsze przejawiają

skłonność do wielowymiarowego angażowania posiadanych kapitałów bez konieczności namowy ze strony formalnych opiekunów. Tymczasem działania aktywizujące społecznie, szczególnie te, których rezultaty w całości przenoszone są na osoby spoza grona bezpośrednich realizatorów, wymagają – w opiniach badanych formalnych organizatorów – dodatkowej zachęty do zaangażowania się w ich realizację. Postawy te warunkowane są głównie dwoma czynnikami: po pierwsze, brakiem zainteresowania ze strony osób starszych uczestnictwem w tego typu działaniach; po wtóre, początkowym brakiem uznania dla posiadanych kompetencji i umiejętności. W wypowiedziach personelu ośrodków „Senior+” wielokrotnie powtarzały się stwierdzenia, że szczególnie w początkowej fazie działalności placówek lub przy pierwszych próbach realizacji działań aktywizujących społecznie seniorzy nie wierzyli w przydatność posiadanych kapitałów oraz zasadność i skuteczność ich zaangażowania.

W ramach relacjonowanych badań poparcie uzyskała także hipoteza, wedle której *w obrębie usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” zaobserwować można występowanie indywidualnych i zbiorowych (grupowych) form koprodukcyjnego zaangażowania osób starszych w realizację poszczególnych usług*. Z bezpośrednich relacji osób starszych wynika, że jako bywalcy ośrodków „Senior+” zdecydowanie najczęściej i najchętniej angażują się w usługi/działania opierające się na grupowej współpracy z innymi osobami starszymi i personelem, a uzyskiwane rezultaty stanowią bezpośrednie korzyści głównie dla ich realizatorów (96,8%). Niewiele mniejszą popularnością wśród seniorów cieszył się wariant zaangażowania w usługi/działania opierający się na indywidualnej współpracy z personelem i/lub samodzielnej ich realizacji. W tym przypadku uzyskane rezultaty stanowiły bezpośrednie korzyści dla podejmujących się tych aktywności osób starszych (78,2%). Daleko w tyle pozostaje uczestnictwo seniorów w usługach/działaniach opierających się na grupowej (19,4%) lub indywidualnej (4,0%) współpracy z innymi osobami starszymi lub personelem, których uzyskiwane rezultaty stanowią bezpośrednie korzyści głównie dla innych osób. Formalni organizatorzy usług „Senior+” w podejmowanej narracji opisu dostrzeganych trendów koprodukcyjnego zaangażowania swoich podopiecznych także zwracali uwagę na zbliżoną częstotliwość podejmowania przez osoby starsze aktywności wyrażającej się w samodzielnym i grupowym uczestnictwie w usługach, w głównej mierze tych przynoszących bezpośrednie korzyści ich realizatorom (osobom starszym).

Na podstawie analizy materiału badawczego potwierdzenie uzyskała hipoteza zakładająca, że *w obrębie usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” wyróżnić można koprodukcję o charakterze addycyjnym i substytucyjnym*. Zarówno wśród beneficjentów, jak i formalnych organizatorów usług dominuje przekonanie o współzależności (komplementarności) wykorzystywanych wkładów, a więc addycyjnym wymiarze koprodukcji. Badani kierownicy i personel wielokrotnie powtarzali, że przebieg realizacji poszczególnych usług, a w tym dynamika i zakres ich wdrażania zależne są bezpośrednio od stopnia i zakresu zaangażowania osób starszych. Im większy jest wkład beneficjentów (poświęcony czas i skupienie na realizacji określonej usługi oraz sięganie po pozostałe składniki posiadanych kapitałów: wiedzę, doświadczenie, zdobyte umiejętności, ale również znajomości), tym sprawniejszy staje się proces wdrażania świadczenia. Beneficjenci usług „Senior+” także dostrzegają współzależność zaangażowania obydwu stron. Osoby starsze wielokrotnie podkreślały znaczenie rozwijającej się współpracy opiekunów i podopiecznych przy wykonywaniu poszczególnych działań.

Podczas badań zaobserwowano substytucyjną relację zaangażowanych wkładów. Otóż w kilku klubach to osoby starsze przejmowały role głównych organizatorów i koordynatorów wdrażanych świadczeń czy realizowanych działań, ograniczając w ten sposób konieczne zaangażowanie ze strony kierowników i personelu. Badani przedstawiciele obydwu grup opisywali wypracowane schematy organizacyjne, w których maksymalizowany był zakres działań oraz odpowiedzialności za ich realizację przydzielany osobom starszym jako jednoczesnym bezpośrednim beneficjentom tych świadczeń. Rola formalnych organizatorów ograniczała się w tych ośrodkach jedynie do ogólnej koordynacji lub monitoringu poszczególnych etapów przygotowania i realizacji, sprawozdawczości oraz innych elementów programowej biurokracji. W skali badanych 16 ośrodków „Senior+” sytuację taką odnotowano w trzech klubach.

Za potwierdzone uznać można także założenie, że *w obrębie usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” występują cztery typy koprodukcji: techniczna, współprojektowanie, współkonstruowanie, współinnowacje*. Zidentyfikowane w badaniach formy koprodukcyjnego zaangażowania osób starszych można opisać poprzez zastosowanie proponowanej nomenklatury. Powszechność poszczególnych typów koprodukcji

jest jednak – na co należy zwrócić uwagę – zróżnicowana. Zdecydowanie najczęściej identyfikowana forma koprodukcji miała charakter techniczny. Odbywa się ona przy ścisłej indywidualnej współpracy obydwu zaangażowanych stron (beneficjentów i formalnych organizatorów), jednak obejmuje aktywności osób starszych generowane na poziomie podstawowego zakresu czynności wynikających z woli i/lub faktu korzystania z usługi. Bez tego wkładu niemożliwa byłaby realizacja jakiegokolwiek świadczenia. W relacjach badanych beneficjentów i formalnych organizatorów usług „Senior+” widoczne są jednak, z jednej strony, oczekiwania i podejmowane próby maksymalizacji wysiłków powiększających szanse na osiągnięcie określonej wartości lub jej pomnożenie, z drugiej – postawy braku szczególnego zainteresowania daną usługą przy pełnej akceptacji uzyskiwania ograniczonych (minimalnych) wartości.

Drugi z możliwych (zaobserwowanych) wymiarów koprodukcji – określony mianem współprojektowania (*co-design*) – jest identyfikowany głównie z dążeniem do podniesienia poziomu wydajności usług publicznych poprzez aktywne zaangażowanie ich indywidualnych użytkowników. Zgodnie z uzyskanymi deklaracjami badanych przedstawicieli obydwu środowisk (formalnych organizatorów i beneficjentów) taki typ koprodukcji również można uznać za powszechnie występujący. Poziom i zakres podejmowanego zaangażowania warunkowane są istotnie typem usługi oraz przewidywanymi korzyściami uzyskiwanymi bezpośrednio przez osoby decydujące się na realizację określonego świadczenia. Innymi słowy, poziom zainteresowania usługami „Senior+” oraz zakres zaangażowania w ich realizację indywidualnego wkładu stanowiącego kapitał ludzki i/lub społeczny osób starszych są wprost proporcjonalne do oczekiwanego i spodziewanego poziomu i zakresu korzyści indywidualnych, stanowiących rezultaty wdrażania tych usług.

W trzecim wymiarze koprodukcja beneficjentów usług „Senior+” przybiera postać współkonstruowania (*co-construction*), opierającego się na grupowej aktywności osób starszych, decydujących się na uczestnictwo w wybranych działaniach, szczególnie tych, których spodziewane rezultaty stanowić mają grupowy zysk dla zaangażowanych świadczeniobiorców. Ten typ koprodukcji uznać można za powszechnie realizowany, co potwierdzają liczne wskazania badanych organizatorów i beneficjentów, o dostrzeganej skłonności do podejmowania wspólnej (grupowej) realizacji poszczególnych działań.

Przejawy czwartego wymiaru koprodukcji – identyfikowanego nie tylko z prostym zwiększaniem wydajności istniejących (standardowych) świadczeń, ale raczej z wypracowaniem dla nich nowych procedur – odnotowano jedynie w przypadku działalności dwóch ośrodków. Nie wystąpiły one w ramach „standardowej” działalności, lecz w okresie ograniczeń wynikających z pandemii koronawirusa. To właśnie wtedy podjęto próby organizacji zajęć online, które wymagały opracowania i przyjęcia niestandardowych procedur oraz elastyczności i otwartości ze strony osób starszych.

Za słuszne uznać należy – konsekwentnie – założenie, że *koprodukcja usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” stanowi dla osób starszych źródło uzyskiwania i rozwoju wartości osobistych (kapitał ludzki) i społecznych (kapitał społeczny)*. Niemal wszyscy ankietowani (99,2%) dokonali pozytywnej ewaluacji swojego zaangażowania w realizację tych świadczeń. Dla prawie $\frac{3}{4}$ respondentów udział ten generuje zdecydowanie pozytywny wpływ na ich codzienne funkcjonowanie, a tylko $\frac{1}{4}$ jest zdania, że wpływ ten jest raczej pozytywny. Czołowe miejsce zajmuje tu kwestia gwarantowania dostępności świadczeń, z których nie można skorzystać w inny sposób. Wszystkie ankietowane osoby podkreślały tę wartość jako zasadniczą, mając świadomość, że poprzez swój udział w organizowanych usługach i działaniach zyskują niepowtarzalną możliwość korzystania ze wsparcia przygotowanego i dedykowanego specjalnie z myślą o osobach w podeszłym wieku. Dla ponad 80% ankietowanych udział w zajęciach organizowanych w ośrodkach „Senior+” to również możliwości atrakcyjnego spożytkowania czasu wolnego oraz nawiązania przy tym kontaktów towarzyskich ograniczających poczucie osamotnienia. Niewiele mniej badanych usługobiorców (78,2%) dostrzegło u siebie poprawę lub utrzymanie stanu zdrowia fizycznego, co w ich opiniach jest bezpośrednim wynikiem skorzystania z proponowanych świadczeń z zakresu aktywności ruchowej, sportowo-rekreacyjnej, kinezjoterapii lub terapii zajęciowej oraz zaangażowania w realizację tych usług.

Stosunkowo najrzadziej wskazywano korzyści osiągnięte dzięki osobistemu uczestnictwu i zaangażowaniu osób starszych w realizację usług związanych z rozwojem wartości społecznych i obywatelskich. Mowa tu przede wszystkim o: wykorzystywaniu czasu wolnego (35,1%), własnej wiedzy, doświadczeń i umiejętności (26,6%) oraz nawiązaniu kontaktów towarzyskich (26,6%) pozwalających na realizację działań społecznie użytecznych. Odpowiedzi

beneficjentów usług „Senior+” zyskały niemal pełne odzwierciedlenie w opiniach formalnych organizatorów tych świadczeń. Okazuje się bowiem, że również badani kierownicy i personel dostrzegają dominację wartości osobistych nad grupowymi czy obywatelskimi. Zdecydowanie najczęściej wskazują oni na przewagę nawiązywania kontaktów towarzyskich służących ograniczeniu poczucia osamotnienia lub osiągnięciu korzyści osobistych. Podobnie wykorzystanie czasu wolnego oraz wiedzy i doświadczeń życiowych przyczynia się w głównym stopniu do uzyskiwania korzyści osobistych przez angażujące się osoby starsze.

Zakończenie – produktywna koprodukcja usług społecznych wśród beneficjentów Programu Wieloletniego „Senior+”

Przeprowadzona weryfikacja sformułowanych hipotez pomocniczych jest podstawą ostatecznego uznania słuszności głównej hipotezy badawczej, stanowiącej założenie, że *koprodukcja usług społecznych realizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” stanowi źródło osobistej i/lub społecznej produktywności osób starszych*. Z relacjonowanych opinii przedstawicieli formalnych organizatorów oraz bezpośrednich beneficjentów usług „Senior+” wyłania się pozytywny wpływ zaangażowania osób starszych na jakość świadczonych usług. Wśród reprezentantów obydwu badanych środowisk dominuje przekonanie, że organizowane i realizowane świadczenia stanowią ofertę właściwie dostosowaną do rzeczywistych potrzeb odbiorców. Dostarczanie lepszych usług zależy głównie od poprawy ich wydajności oraz skuteczności realizowanych działań, na co bezpośredni wpływ mają aktywne postawy osób starszych. Z uzyskanych odpowiedzi wynika, że na poczucie osiągnięcia właściwej jakości istotnie wpływają przeprowadzane przez wielu formalnych organizatorów konsultacje z osobami starszymi, dotyczące szczegółów opracowywanej oferty ośrodków „Senior+”, co jest również bodźcem niezbędnym do wzrostu ogólnego poziomu zadowolenia z korzystania z poszczególnych świadczeń. Dlatego znaczenia nabiera również – wielokrotnie artykułowane w trakcie badań – przekonanie osób starszych, iż ośrodki „Senior+” to nieliczne lub nawet jedyne placówki, których oferta usługowa ukierunkowana jest bezpośrednio i wyłącznie na rzeczywiste potrzeby seniorów. Obserwowany wzrost osiągniętej efektywności identyfikowany jest głównie z dostępnością usług związanych z atrakcyjnymi formami spędzania czasu wolnego, dającymi szansę na poprawę lub utrzymanie stanu zdrowia fizycznego oraz nabycie nowej wiedzy i umiejętności, które zyskują praktyczne zastosowanie w codziennym życiu osób starszych. Z tego względu stosunkowo największą popularnością wśród seniorów uczestniczących w badaniach cieszą się usługi kulturalno-oświatowe, edukacyjne i aktywizujące ruchowo. Przyjęcie opisanego schematu organizacji i realizacji oferty ośrodków „Senior+” przyczynia się zatem w znacznym stopniu

do powszechności przekonania przedstawicielei obydwu badanych środowisk o uzyskiwaniu wysokiej jakości świadczonych usług, osiągnięciu oczekiwanych rezultatów oraz ostatecznie generowaniu wysokiego poziomu zadowolenia osób starszych. O powszechności tych osądów świadczyć może także fakt, że niemal wszystkie ankietowane osoby starsze zadeklarowały odczuwanie pozytywnego wpływu korzystania z usług „Senior+” na ich codzienne funkcjonowanie. W ten sposób osiągnęte są również cele określone indywidualnie przez osoby starsze decydujące się na przystąpienie do Programu Wieloletniego „Senior+” oraz korzystanie z konkretnych usług. Jak wynika z uzyskanych odpowiedzi, badani seniorzy kierują się głównie chęcią zaspokojenia własnych indywidualnych potrzeb, traktując je priorytetowo w odniesieniu do innych potencjalnych rezultatów, których beneficjentami mogłyby być osoby spoza grona bezpośrednich odbiorców usług „Senior+”. Można zatem stwierdzić, że ***koprodukcja usług organizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” przyczynia się do rozwoju kapitału ludzkiego osób starszych, a tym samym stanowi istotne źródło ich osobistej produktywności.***

Z analizy uzyskanych wyników wyłania się także obraz powstawania pozytywnej relacji między formalnymi organizatorami i bezpośrednimi beneficjentami organizowanych usług oraz w gronie samych usługobiorców (osób starszych). Sprzyja temu przede wszystkim wzajemna otwartość, chęć i gotowość do współpracy obserwowana wśród przedstawicielei obydwu badanych środowisk. Są to postawy niezbędne do uzyskania szerokiej akceptacji podejmowanych schematów realizacji poszczególnych świadczeń oraz skutecznego ich wdrażania. Gotowość do współpracy jest konieczna do tworzenia układu charakteryzującego się przyjmowaniem przez wszystkie zaangażowane strony odpowiedzialności za cały proces oraz responsywności i przejrzystości zasad, którymi kierują się poszczególni jego uczestnicy. Rozkłady uzyskanych opinii formalnych organizatorów i beneficjentów usług „Senior+” wskazują na wielowymiarową współpracę przy wdrażaniu poszczególnych usług. Wielokrotnie podkreślano wagę zaufania, jakim obdarzają się wzajemnie formalni organizatorzy oraz bezpośredni beneficjenci świadczeń, co sprzyja budowaniu wyjątkowej atmosfery bliskości i serdeczności we wzajemnych kontaktach. Dlatego zdecydowana większość ankietowanych osób starszych odczuwa swoją silną przynależność do grup rówieśniczych w ramach ośrodków „Senior+”. Często wynika to z rozwoju intensywnych relacji w obrębie tych grup, przejawiającego się nawiązywaniem bliskich znajomości i przyjaźni przenoszonych nawet

do życia prywatnego oraz odczuwaniem wzajemnej troski i gotowością do samopomocy w sytuacjach kryzysowych.

Nie powinno zatem dziwić, że wśród osób starszych powszechna jest świadomość wspólnego potencjału, umożliwiającego realizację działań przynoszących grupowe i indywidualne korzyści. Nie można jednak pominąć faktu, że podstawowym czynnikiem determinującym koprodukcję osób starszych jest chęć zaspokojenia własnych potrzeb, a więc czerpanie indywidualnych korzyści z uczestnictwa w procesie opracowania i wdrażania świadczeń „Senior+”. Przejawia się to również brakiem powszechnej wśród osób starszych skłonności do wielowymiarowego wykorzystywania własnego indywidualnego potencjału (kapitału ludzkiego i kapitału społecznego) przy realizacji poszczególnych usług, szczególnie ukierunkowanych na zaspokojenie potrzeb lub wsparcie osób spoza ścisłego grona bezpośrednich beneficjentów (np. członków lokalnych społeczności).

Nakreślona sytuacja ma swoje odzwierciedlenie w budowaniu społecznego i obywatelskiego zaangażowania osób starszych. Przez licznych teoretyków koprodukcja jest przedstawiana jako źródło wzmocnienia pozycji obywateli oraz skuteczny środek potęgujący ich moc sprawczą. Stanowić powinna zatem platformę do rozwoju i eksploatacji kapitału społecznego usługobiorców, który również będzie miał ogromny wpływ na ich zdolności do bycia efektywnymi koproducentami. W ten sposób kapitał społeczny identyfikowany jest jako źródło i zarazem osiągany efekt koprodukcji. Tymczasem z relacjonowanych wyników badań wyłania się obraz ograniczonego rozwoju postaw obywatelskich wśród beneficjentów usług „Senior+”. Niespełna połowa badanych osób starszych deklaruje przekonanie do posiadania przez ich grupę rówieśniczą (utworzoną przez beneficjentów usług w poszczególnych ośrodkach „Senior+”) wspólnego potencjału, dającego możliwości podejmowania wspólnych działań dla uzyskiwania społecznych korzyści, w tym realizacji celów obywatelskich czy budowania dobra ogólnospołecznego. Stosunkowo najrzadziej wskazywane korzyści osiąmane dzięki osobistemu uczestnictwu i zaangażowaniu osób starszych w realizację usług „Senior+” dotyczyły rozwoju wartości społecznych i obywatelskich. Badane osoby starsze nie przejawiają zatem powszechnej skłonności do wykorzystywania czasu wolnego, własnej wiedzy, doświadczeń i umiejętności oraz nawiązywania kontaktów towarzyskich w celu realizacji działań społecznie użytecznych. Nie oznacza to, oczywiście, całkowitego zaniechania podejmowania działań z kategorii prospołecznych. Jak bowiem wykazano

w prezentacji wyników, w wielu ośrodkach realizowane są takie przedsięwzięcia. Jednak nie stanowią one równorzędnego – wobec osobistych – celu działań osób starszych. Stąd brak powszechności deklaracji realizacji tego typu działań oraz istotności osiągania wartości społecznych i obywatelskich. Można zatem uznać, że koprodukcja usług organizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” przyczynia się do rozwoju kapitału społecznego osób starszych, jednak jego wykorzystanie przejawia się głównie w budowanych relacjach wewnątrzgrupowych, służących zaspokajaniu wspólnych (ale własnych) potrzeb osób starszych i tylko w nielicznych przypadkach determinuje rozwój społecznego lub obywatelskiego zaangażowania. Innymi słowy, należy przyjąć, że *koprodukcja usług społecznych organizowanych w obrębie Programu Wieloletniego „Senior+” stanowi źródło produktywności osób starszych w wymiarze społecznym głównie w zakresie wzrostu intensywności tworzonych relacji i więzi społecznych.*

W opinii autora nie obniża to jednak potencjału analitycznego zaproponowanego schematu operacyjnego, lecz stanowi zachętę do jego wykorzystania w dalszej eksploracji obserwowanych współcześnie form oraz wymiarów osobistego i społecznego zaangażowania osób starszych również spoza grona bezpośrednio zaangażowanych w realizację usług w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”. W nadchodzących dekadach XXI wieku społeczeństwa krajów rozwiniętych i rozwijających się, w tym również Polski, w dalszym ciągu będą podlegać pogłębionemu procesowi starzenia się. Wymagać to będzie dalszej elastyczności i dynamiki w zakresie określania pozycji i ról społecznych (w rodzinie, bezpośrednim otoczeniu oraz całym społeczeństwie) przypisywanych osobom starszym. Ich rozwój i realizacja zależą od zaangażowania nie tylko ze strony seniorów, ale również reszty społeczeństwa. Wyzwaniem na dziś jest przede wszystkim dalsze tworzenie przestrzeni społecznych i kulturalnych w celu utrzymania jak najdłużej i na jak najwyższym poziomie samodzielności i aktywności osób starszych, czemu winny towarzyszyć walka ze stereotypowym, a więc często marginalizującym postrzeganiem seniorów i samego procesu starzenia, a także dalsza rozbudowa systemu usług i świadczeń dedykowanych bezpośrednio osobom starszym. Nie mniej istotne wyzwanie stanowi budowanie społecznego uznania dla produktywności osobistej i społecznej osób starszych, a więc nadawanie im społecznej wartości. Już dzisiaj obserwować możemy stopniowe zmiany w tym zakresie. W kwestii ekonomicznej mówi się bowiem coraz głośniejszym głosem o wkładzie seniorów w rozwój gospodarki nie

tylko poprzez przyjmowanie aktywnej roli konsumenta, ale również współproducenta dostępnych na rynku usług. W sferze społecznej i obywatelskiej sugeruje się w tym zakresie pozytywne role dla starszych członków społeczeństwa, przyczyniające się do wzrostu intensywności więzi społecznych. Z kolei na płaszczyźnie osobistej wartości produktywnego starzenia się identyfikowane są głównie z osobistą satysfakcją, poczuciem spełnienia oraz utrzymywania aktywnego stylu życia. Wszelkie propozycje dotyczące delimitacji pojęciowej i zakresowej produktywności osób starszych należy zatem rozpatrywać przez pryzmat tych i innych wartości. Jak starano się udowodnić w wymiarze teoretycznej i empirycznej eksploracji zagadnień opisywanych w prezentowanym tomie, istotnym źródłem owych wartości może być koprodukcja usług społecznych, podejmowana bezpośrednio przez osoby starsze. Daje ona bowiem szanse na budowanie wśród osób starszych poczucia podmiotowości, niezbędnego do zaistnienia gotowości i chęci do aktywnego uczestnictwa społecznego, generującego szerokie wykorzystanie ich niezaprzeczalnie wielowymiarowych kapitałów. Rozwój koprodukcji w obrębie usług społecznych może stanowić źródło istotnej legitymizacji społecznej dla czerpania z indywidualnych i zbiorowych zasobów będących w dyspozycji osób starszych. Przyjęcie takiej perspektywy uzasadnia celowość podjęcia dalszych analiz w zakresie produktywności koprodukcji usług społecznych w wydaniu osób starszych.

Bibliografia

- Abeyssekera R., 2015: *Concepts and Implications of Theory of Co-production*. „Colombo Business Journal”, vol. 6, no. 2, s. 22–38.
- Achenbaum W.A., 1986: *Social security: Visions and revisions*. Cambridge University Press, New York.
- Achenbaum W.A., 2001: *Productive aging in historical perspective*. W: *Productive aging: Concepts and challenges*. Ed. N. Morrow-Howell. The Johns Hopkins University Press, Baltimore.
- Alford J., 1998: *A public management road less traveled: clients as co-producers of public services*. „Australian Journal of Public Administration”, no. 57, s. 128–137.
- Alford J., 2002a: *Defining the client in the public sector: a social exchange perspective*. „Public Administration Review”, vol. 62, no. 3, s. 337–346.
- Alford J., 2002b: *Why do public sector clients co-produce? Towards a contingency theory*. „Administration & Society”, vol. 34, no. 1, s. 32–56.
- Alford J., 2009: *Engaging Public Sector Clients. From Service-Delivery to Co-Production*. Palgrave Macmillan, Basingstoke, Hampshire.
- Alford J., 2014: *The Multiple Facets of Co-Production: Building on the work of Elinor Ostrom*. „Public Management Review”, vol. 16, no. 3, s. 299–316.
- Alford J., 2016: *Co-Production, Interdependence and Publicness: Extending public service dominant logic*. „Public Management Review”, vol. 18, no. 5, s. 673–691.
- Alford J., O'Flynn J., 2012: *Rethinking public service delivery: Managing with external providers*. *The public management & leadership series*. Palgrave Macmillan, Basingstoke, Hampshire.
- Antony J., Fryer K., Ogden S., 2009: *Performance management in the public sector*. „International Journal of Public Sector Management”, vol. 22, no. 6, s. 478–498.
- Arnstein S.R., 1969: *A Ladder Of Citizen Participation*. „Journal of the American Planning Association”, vol. 35, no. 4, s. 216–224.
- Atchley R.C., 1971: *Retirement and leisure participation: Continuity or crisis?* „The Gerontologist”, no. 11, s. 13–17.

- Auh S., Bell S.J., McLeod C.S., Shih E., 2007: *Co-production and customer loyalty in financial services*. „Journal of Retailing”, vol. 83, no. 3, s. 359–370.
- Austen A., 2016: *Kapitał społeczny w procesie współtworzenia usług publicznych*. „Zarządzanie i Finanse. Journal of Management and Finance”, vol. 14, no. 3/1, s. 223–238.
- Axinn J., Stern M.J., 1988: *Dependency and poverty: Old problems in a new world*. Lexington Books, Lexington.
- Bahle T., 2003: *The changing institutionalization of social services in England and Wales, France and Germany: is the welfare state on the retreat?* „Journal of European Social Policy”, vol. 13, no. 1, s. 5–20.
- Baranowski M., 2019: *O potrzebie krytycznej teorii społeczeństwa*. „Przegląd Krytyczny”, no. 1(1), s. 8–16.
- Barrett H.C., 2001: *On the Functional Origins of Essentialism*. „Mind & Society”, no. 3(2), s. 1–30.
- Bartkowski J., 2007: *Kapitał społeczny i jego oddziaływanie na rozwój w ujęciu socjologicznym*. W: *Kapitał ludzki i kapitał społeczny a rozwój regionalny*. Red. M. Herbst. Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa, s. 54–97.
- Bass S.A., Caro F.G., 1996: *Theoretical perspective on productive ageing*. W: *Handbook on employment and the elderly*. Ed. W.H. Crown. Greenwood, Westport, s. 262–275.
- Bass S.A., Caro F.G., 2001: *Productive Aging: A Conceptual Framework*. W: *Productive Aging. Concepts and Challenges*. Eds. N. Morrow-Howell, J. Hinterlong, M. Sherraden. Auburn House, London, s. 37–80.
- Bass S.A., eds., 1995: *Older and active: How Americans over age fifty-five are contributing to society*. Yale University Press, New Haven.
- Bauman Z., 1999: *Tożsamość. Wtedy, teraz, po co?* W: Z. Bauman, *Culture as Praxis*. Sage, London, s. 29–31.
- Beck B., 1967: *Welfare as a moral category*. „Social Problems”, no. 14, s. 258–277.
- Becker G.S., 1964: *Human capital*. Columbia University Press, New York.
- Becker G.S., 1975: *Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to education*. Columbia University Press, New York.
- Becker G.S., 1990: *Ekonomiczna teoria zachowań ludzkich*. Tłum. H. Hagemeyer, K. Hagemeyer. PWN, Warszawa.
- Beckett A., Nayak A., 2008: *The reflexive consumer*. „Marketing Theory”, vol. 8, no. 3, s. 299–317.
- Bell D., 1974: *The coming of post-industrial society*. Basic Books, New York.
- Beresford P., 2001: *Service users, social policy and the future of welfare*. „Critical Social Policy”, no. 21, s. 494–512.

- Berger P., Luckmann T., 1966: *The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge*. Garden City, New York.
- Bernardi L., Huinink J., Settersten R.A. jr., 2019: *The life course cube: A tool for studying lives*. „Advances in Life Course Research”, no. 41, s. 1–13.
- Bettencourt L.A., Ostrom A.L., Brown S.W., Roundtree R.I., 2002: *Client co-production in knowledge-intensive business services*. „California Management Review”, vol. 44, no. 4, s. 100–128.
- Białożył K., 2014: *Produktywność osób starszych – czy produktywny jest tylko aktywny zawodowo senior? W: Marginalizacja na rynku pracy: teorie i implikacje praktyczne*. Red. N.G. Pikuła. Wydawnictwo Impuls, Kraków, s. 87–102.
- Bifulco R., Ladd H.F., 2006: *Institutional change and coproduction of public services: the effect of charter schools on parental involvement*. „Journal of Public Administration Research and Theory”, vol. 16, no. 4, s. 553–576.
- Bitner M., Faranda W.T., Hubbert A.R., Zeithaml V.A., 1997: *Customer contributions and roles in service delivery*. „International Journal of Service Industry Management”, no. 8(3), s. 193–205.
- Blundo R., Bowen D.E., 2005: *Aging and older men: Thoughts, reflections, and issues*. „Journal of Sociology & Social Welfare”, vol. 32, no. 1, s. 3–8.
- Błądowski P., 2002: *Lokalna polityka społeczna wobec ludzi starych*. Wydawnictwo Szkoły Głównej Handlowej, Warszawa.
- Błądowski P., 2004: *Osoby starsze w środowisku lokalnym – lokalna polityka wobec osób starszych i ich partycypacja w życiu społecznym*. W: *Sytuacja rodzin i polityka rodzinna w Polsce. Uwarunkowania demograficzne i społeczne*. Red. D. Graniewska. Rządowa Rada Ludnościowa, Rządowe Centrum Studiów Strategicznych, Warszawa, s. 56–78.
- Błądowski P., 2012a: *Konsekwencje procesu demograficznego starzenia się ludności jako zadanie dla administracji publicznej*. W: *Raport na temat sytuacji osób starszych w Polsce*. Red. P. Błądowski, B. Szatur-Jaworska, Z. Szwada-Lewandowska, P. Kubicki. IPiSS, Warszawa, s. 33–48.
- Błądowski P., 2012b: *Polityka wobec osób starych – cele i zasady*. „Studia BAS”, vol. 2, no. 30, s. 201–216.
- Błądowski P., 2012c: *Potrzeby opiekuńcze osób starszych*. W: *PolSenior: Aspekty medyczne, psychologiczne, socjologiczne i ekonomiczne starzenia się ludzi w Polsce*. Red. M. Mossakowska, A. Więcek, P. Błądowski. Wydawnictwo Medyczne Termedia, Poznań, s. 449–466.
- Błądowski P., Szatur-Jaworska B., Szwada-Lewandowska Z., Kubicki P., 2012: *Raport na temat sytuacji osób starszych w Polsce*. IPSS, Warszawa.

- Bois J.P., 1996: *Historia starości od Montaignéa do pierwszych emerytur*. Tłum. K. Marczewska. Wydawnictwo Volumen, Marabut, Warszawa.
- Bokajło W., 2010: *Amerykańskie korzenie kapitału społecznego*. W: *Kapitał społeczny. Interpretacje, impresje, operacjonalizacja*. Red. M. Klimowicz, W. Bokajło. Wydawnictwo DeDeWu, Warszawa, s. 19–42.
- Bourdieu P., 1986: *The Forms of Capital*. W: *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. Eds. J. Richardson. Springer, New York, s. 241–260.
- Bourdieu P., 2009: *Rozum praktyczny. O teorii działania*. Tłum. J. Stryczyk. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Bourdieu P., Passeron J., 1999: *Reprodukcja. Elementy teorii nauczania*. PWN, Warszawa.
- Bourdieu P., Wacquant L.J.D., 2001: *Zaproszenie do socjologii refleksyjnej*. Oficyna Naukowa, Warszawa.
- Bovaird T., 2007: *Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services*. „Public Administration Review”, vol. 67, no. 5, s. 846–860.
- Bovaird T., Löffler E., 2009: *User and community co-production of public services and public policies through collective decision-making: the role of emerging technologies*. W: *The Future of Governance*. Eds. T. Brandsen, M. Holzer. NCPP, Newark, NJ, s. 231–251.
- Bovaird T., Löffler E., 2012: *From Engagement to Co-Production. How Users and Communities Contribute to Public Service*. W: *New Public Governance, the Third Sector and Co-Production*. Eds. V. Pestoff, T. Brandsen, B. Verschuere. Routledge, London, s. 36–62.
- Bovaird T., Stoker G., Jones T., Löffler E., Roncancio M.P., 2015: *Activating collective co-production of public services: influencing citizens to participate in complex governance mechanisms in the UK*. „International Review of Administrative Sciences”, vol. 82, no. 1, s. 47–68.
- Bovenberg L., 2007: *The Life-Course Perspective and Social Policies: an Overview of the Issues*. NETSPAR Discussion Paper 2007-055.
- Bowen D.E., 1986: *Managing customers as human resources in service organizations*. „Human Resource Management”, vol. 25, no. 3, s. 371–383.
- Boyle D., 2014: *The Co-Production Principle and Time Dollars*. Time Dollar Institute, Washington. <http://timebanks.org/wp-content/uploads/2014/01/Co-Production-Principle.pdf> [dostęp online: 5.05.2019].
- Boyle D., Harris M., 2009: *The Challenge Of Co-Production. How equal partnerships between professionals and the public are crucial to improving public services*. Discussion Paper. NESTA, London.
- Boyle D., Clarke S., Burns S., 2006a: *Aspects of co-production: the implications for work, health and volunteering*. New Economics Foundation, London.

- Boyle D., Clarke S., Burns S., 2006b: *Hidden work: co-production by people outside paid employment*. Joseph Rowntree Foundation, London.
- Bozeman B., 2007: *Public values and public interest: counterbalancing economic individualism*. Georgetown University Press, Washington.
- Brandsen T., Helderma J.K., 2012: *The Trade-Off between Capital and Community: The Condition for Successful Co-production in Housing*. „International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations”, vol. 23, no. 4, s. 1139–1155.
- Brandsen T., Honingh M., 2016: *Distinguishing different types of coproduction: a conceptual analysis based on the classical definitions*. „Public Administration Review”, vol. 76, no. 3, s. 427–435.
- Brandsen T., Pestoff V., 2006: *Co-production, the third sector and the delivery of public services*. „Public Management Review”, vol. 8, no. 4, s. 493–501.
- Brandsen T., Pestoff V., Verschuere B., 2012: *Introduction: Co-production as a Maturing Concept*. W: *New Public Governance, the Third Sector, and Co-production*. Eds. V. Pestoff, T. Brandsen, B. Verschuere. Routledge, London–New York, s. 1–5.
- Brudney J.L., 1983: *The Evaluation of Coproductive Programs*. „Policy Studies Journal”, vol. 12, no. 2, s. 376–385.
- Brudney J., 1984: *Local co-production of services and the analysis of municipal productivity*. „Urban Affairs Quarterly”, vol. 19, no. 4, s. 465–484.
- Brudney J., 1990: *Fostering volunteer programs in the public sector: Planning, introducing and managing voluntary activities*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Brudney J.L., England R.E., 1983: *Toward a definition of the co-production concept*. „Public Administration Review”, no. 43, s. 59–65.
- Budzisz R., Mandes S., 2016: *Wpływ organizacji administracji i udziału obywateli na realizację usług publicznych*. W: *Realizacja usług publicznych w jednostkach samorządu terytorialnego – ograniczenia, możliwości, rekomendacje*. Red. C. Trutkowski. Ministerstwo Rozwoju, Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej, Warszawa, s. 28–55.
- Burgess E.W., 1954: *Social relations, activities and personal adjustment*. „American Journal of Sociology”, no. 59, s. 352–360.
- Burgess E.W., 1960: *Aging in western culture*. W: *Aging in western societies*. Ed. E.W. Burgess. University Press, Chicago, s. 3–28.
- Burns S., Smith K., 2004: *Co-Production Works! The Win Win of Involving Local People in Public Services*. New Economics Foundation, London.
- Burr W.R., 1973: *Theory construction and the sociology of the family*. John Wiley, New York.
- Butler R.N., 1975: *Why survive? Being old in America*. Harper & Row, New York.

- Butler R.N., 1997: *Living longer, contributing longer*. „The Journal of the American Medical Association”, vol. 278, no. 16, s. 1372–1374.
- Butler R.N., Gleason H., eds., 1985: *Productive aging: Enhancing vitality in Later life*. Springer, New York.
- Butler R.N., Oberlink M., Schecter M., eds., 1990: *The promise of productive aging*. Springer, New York.
- Bytheway B., 1995: *Ageism*. Open University Press, Buckingham.
- Bytheway B., 1997: *Talking about age: The theoretical basis of social gerontology*. W: *Critical Approaches to Aging and Later Life*. Eds. A. Jamieson, S. Harper, C. Victor. Open University Press, Buckingham, s. 7–15.
- Bywalec C., 2008: *Ewolucja źródeł finansowania konsumpcji w Polsce*. „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie”, nr 778, s. 5–24.
- Cahn E., 2001: *No More Throwaway People: The Co-production Imperative*. Essential Books, Washington.
- Cain L.D., 1964: *Life course and social structure*. W: *Handbook of modern sociology*. Ed. R.E.L. Faris. Rand-McNally, Chicago, IL, s. 272–309.
- Caldwell K., Coleman K., Saib M., 2008: *The ageing population: challenges for policy and practice*. „Diversity in Health and Social Care”, vol. 5, no. 1, s. 11–18.
- Caro F.G., Bass S.A., Chen Y.-P., 1993: *Introduction: Achiving a Productive Aging Society*. W: *Achiving a Productive Aging Society*. Eds. S.A. Bass, F.G. Caro, Y.-P. Chen. Auburn House, London, s. 3–25.
- Carrozza C., 2010: *Privatising Local Public Services: Between Industrial Legacy and Political Ambition*. „Local Government Studies”, vol. 36, no. 5, s. 599–616.
- Catterall M., Maclaran P., 2001: *Body Talk: Questioning the Assumptions in Cognitive Age*. „Psychology and Marketing”, no. 10, s. 1117–1133.
- Centrum Badań Opinii Społecznej, 2012: *Polacy wobec własnej starości. 2012 (94/2012)*. Warszawa. https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2012/K_094_12.PDF [dostęp online: 26.05.2020].
- Centrum Badań Opinii Społecznej, 2016: *Portret społeczno-demograficzny seniorów (160/2016)*. Warszawa. https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2016/K_160_16.PDF [dostęp online: 26.05.2020].
- Centrum Badań Opinii Społecznej, 2017: *Przed obniżeniem wieku emerytalnego: jak zatrzymać Polaków na rynku pracy (67/2017)*. Warszawa. https://cbos.pl/SPISKOM.POL/2017/K_067_17.PDF [dostęp online: 26.05.2020].

- Centrum Badań Opinii Społecznej, 2019: *Sytuacja społeczno-ekonomiczna seniorów* (129/2019). Warszawa. https://cbos.pl/SPISKOM.POL/2019/K_129_19.PDF [dostęp online: 10.12.2021].
- Centrum Badań Opinii Społecznej, 2020: *Nastroje społeczne w ostatniej dekadzie październik* (144/2020). Warszawa. https://cbos.pl/SPISKOM.POL/2020/K_144_20.PDF [dostęp online: 10.12.2021].
- Cepiku D., Giordano F., 2014: *Co-production in developing countries: insights from the community health workers experience*. „Public Management Review”, vol. 16, no. 3, s. 317–340.
- Chabiera A., Tokarz-Kamińska B., 2012: *Wizerunek starości i człowieka starego. Postawy wobec starzenia się społeczeństw*. W: *Strategie działania w starzejącym się społeczeństwie. Tezy i rekomendacje*. Red. B. Szatur-Jaworska. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa, s. 124–133.
- Chaebo G., Medeiros J.J., 2017: *Conceptual reflections on co-production of public policies and directions for future research*. „Cadernos EBAPE.BR”, vol. 14, no. 3, s. 615–628.
- Chandran S., 2016: *Ideology and Methodology: The Critical Theory of Frankfurt School*. „SSRN Electronic Journal”, s. 1–3.
- Chesnais J.C., 1990: *Demographic transition patterns and their impact on the age structure*. „Population and Development Review”, no. 16, s. 327–336.
- Chrisidu-Budnik A., 2013: *Klient organizacji publicznej*. W: *Zarządzanie publiczne: koncepcje, metody, techniki*. Red. A. Frączkiewicz-Wronka. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice, s. 11–18.
- Chrzanowska A., 2010: *Lokata w banku czasu (wywiad z Tomem Kirkwoodem)*. „Charaktery”, nr 2 (157), s. 10–15.
- Cichy K., Malaga K., 2007: *Kapitał ludzki w modelach i teoriach wzrostu gospodarczego*. W: *Kapitał ludzki i kapitał społeczny a rozwój regionalny*. Red. M. Herbst. Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa, s. 18–53.
- Ciepielewska-Kowalik A., 2016: *Koprodukcja w polityce opieki i edukacji przedszkolnej*. Instytutu Studiów Politycznych Polskiej Akademii Nauk, Warszawa.
- Cieślak M., 1992: *Zarys rozwoju liczby ludności. Historia myśli demograficznej*. W: *Demografia: metody analizy i programowanie*. Red. M. Cieślak. PWN, Warszawa, s. 7–26.
- Clark B.Y., Brudney J.L., Jang S.G., 2013: *Coproduction of government services and the new information technology: investigating the distributional biases*. „Public Administration Review”, vol. 73, no. 5, s. 687–701.

- Clausen J.A., 1972: *The life course of individuals. W: A sociology of age stratification.* Eds. M.W. Riley, M.E. Johnson, A. Foren. Russel Sage Foundation, New York, s. 457–514.
- Coleman J.S., 1987: *Norms and social capital. W: Economic Imperialism: The economic method appliel outside the field of economic.* Eds. G. Radnitzky, P. Bornholz. Paragon House Publishers, New York, s. 133–155.
- Coleman J.S., 1988: *Social Capital in the Creation of Human Capital.* „American Journal of Sociology”, vol. 86, s. 95–120.
- Coleman J.S., 1990: *Foundations of social theory.* Harvard University Press, Cambridge.
- Co-production involving and led by older people. An Evidence and Practice Review,* 2013. National Development Team for Inclusion. https://otbds.org/wp-content/uploads/2016/07/NDTi_-_Coproductiionandolderpeople.pdf [dostęp online: 12.03.2019].
- Cowgill D.O., Halmes L.D., 1972: *Aging and modernization.* Appleton-Centure-Croft, New York.
- Craig S.C., Niemi R.G., Silver G.E., 1990: *Political Efficacy and Trust: A Report on the NES Pilot Study Items.* „Political Behavior”, vol. 12, no. 3, s. 289–314.
- Creasy S., eds., 2007: *Participation Nation. Reconnecting Citizens to the Public Realm,* Involve, Institute for Insight in the Public Services. London. <https://www.involve.org.uk/sites/default/files/uploads/Participation-Nation.pdf> [dostęp online: 15.05.2018].
- Cumming E., Henry W., 1961: *Growing Old: The Process of Disengagement.* Basic Books, New York.
- Cummins J., Miller C., 2007: *Co-production and social capital: The role that users and citizens play in improving local services.* Office of Public Management, London.
- Czapiński J., 2008: *Kapitał ludzki i kapitał społeczny a dobrobyt materialny. Polski paradoks.* „Zarządzanie Publiczne”, nr 2(4), s. 5–28.
- Czepulis-Rutkowska Z., 2013: *Nowe ryzyka socjalne.* „Polityka Społeczna”, nr 11–12.
- Dannefer D., Settersten R.A. jr., 2011: *The Study of the Life-course: Implications for Social Gerontology.* W: *The Sage Handbook of Social Gerontology.* Eds. D. Dannefer, Ch. Philipso. Sage, London, s. 3–19.
- Denhardt J.V., Denhardt R.B., 2008: *The Now Public Service: Serving, not Steering.* M.E. Scharpe, Armok–New York–London.
- De Witte K., Geys B., 2013: *Citizen coproduction and efficient public good provision: theory and evidence from local public libraries.* „European Journal of Operational Research”, vol. 224, no. 3, s. 592–602.

- Dobrowolski Z., 2017: *Instrumenty finansowania polityki społecznej. Zarys problematyki*. „Monografie i Studia Instytutu Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego”. Instytut Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Domański R.S., 1993: *Kapitał ludzki i wzrost gospodarczy*. PWN, Warszawa.
- Domański R.S., 2000: *Miasto innowacyjne*. PWN, Warszawa.
- Domberger S., Jensen P., 1997: *Contracting out by the public sector: theory, evidence, prospects*. „Oxford Review of Economic Policy”, vol. 3, no. 4, s. 67–78.
- Donatti Ch., Moorfoot L., Deans D., 2016: *Discussion Paper. Defining Productive Ageing – Engaging Consumers*. Productive Ageing Centre. https://www.researchgate.net/publication/255598155_Discussion_Paper_Defining_Productive_Ageing_-_Engaging_Consumers [dostęp online: 14.01.2018].
- Dosman D., Fast J., Chapman S.A., Keating N., 2006: *Retirement and Productive Activity in Later Life*. „Journal of Family & Economic Issues”, vol. 27, s. 401–419.
- Dragan A., 2011: *Starzenie się społeczeństwa polskiego i jego skutki*. OT-601. Kancelaria Senatu, Biuro Analiz i Dokumentacji, Warszawa.
- Drechsler W., 2005: *The Rise and Demise of the New Public Management*. „Postautistic Economics Review”, no. 33, s. 17–28.
- Drucker P.F., 1992: *The New Society of Organizations*. „Harvard Business Review”, vol. 70, no. 5, s. 95–104.
- Drucker P.F., 1999: *Spółczesność pokapitalistyczna*. Tłum. G. Kranas. PWN, Warszawa.
- Dubas E., 2016: *Starość – darem, zadaniem i wyzwaniem. Rola aktywności i edukacji (wybrane wątki)*. W: *Obiektywne i subiektywne wymiary starości*. Red. E. Dubas, M. Muszyński. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 233–246.
- Duit A., Galaz V., 2008: *Governance and Complexity: Emerging Issues for Governance Theory*. „International Journal of Policy, Administration and Institutions”, vol. 21, no. 3, s. 311–335.
- Dyczewski L., 1994: *Ludzie starzy i starość w społeczeństwie i kulturze*. Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin.
- Działek J., 2011: *Kapitał społeczny – ujęcie teoretyczne i praktyka badawcza*. „Studia Regionalne i Lokalne”, nr 3(45), s. 100–118.
- Echeverri P., Skalen P., 2011: *Co-Creation and Co-Destruction: A Practice-Theory Based Study of Interactive Value Formation*. „Marketing Theory”, vol. 11, no. 3, s. 351–373.
- Edwards B., Foley M.W., Diani M., eds., 2001: *Beyond Tocqueville Civil Society and the Social Capital Debate in Comparative Perspective*. Tufts University, University Press of New England, Hanover, New Hampshire.

- Ekerdt D., 1986: *The busy ethic: Moral continuity between work and retirement*. „The Gerontologist”, vol. 26, no. 3, s. 239–244.
- Elder G.H., O’Rand A.M., 1995: *Adult lives in a changing society*. W: *Sociological Perspectives on Social Psychology*. Eds. K.S. Cook, G.A. Fine, J.S. House. Allyn and Bacon, Boston, MA, s. 452–475.
- Elfring T., 1989: *New Evidence on the Expansion of Service Employment in Advanced Economies*. „Review of Income and Wealth”, vol. 35, no. 45, s. 409–440.
- Emerson K., Nabatchi T., Balogh S., 2011: *An Integrative Framework for Collaborative Governance*. „Journal of Public Administration Research and Theory Advance Access”, s. 1–30. <https://www.semanticscholar.org/paper/An-Integrative-Framework-for-Collaborative-Emerson-Nabatchi/41d9e428a178e129af365dac16082f62eedo14c> [dostęp online: 7.10.2018].
- Entwistle T., 2010: *Partnerships, networks, and alliances in collaborative public service delivery*. W: *Public Service Improvement: Theories and Evidence*. Eds. R.E. Ashworth, G.A. Boyne, T. Entwistle. Oxford University Press, Oxford.
- Eriksson K., Vogt H., 2013: *On self-service democracy: Configurations of individualizing governance and self-directed citizenship*. „European Journal of Social Theory”, vol. 16, no. 2, s. 153–173.
- Etgar M., 2008: *A descriptive model of the consumer co-production process*. „Journal of the Academy of Marketing Science”, vol. 36, no. 1, s. 97–108.
- Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny (EKES), 2013: *Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie wkładu osób starszych w życie społeczne i ich udziału w nim (opinia z inicjatywy własnej)*. „Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej”, Seria C 11/04 z 15 stycznia 2013. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:52012IE1526> [dostęp online: 12.12.2019].
- Eurostat, 2018: *Demographic change in Europe – Country factsheets: Poland*. <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/10186/10994376/PL-EN.pdf> [dostęp online: 5.09.2020].
- Eurostat, 2020: *Mortality and lifeexpectancy statistics*. <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/pdfscache/1274.pdf> [dostęp online: 3.04.2021].
- Evers A., 1998: *Consumers, Citizens and Coproducers – A Pluralistic Perspective on Democracy in Social Services*. W: *Towards More Democracy in Social Services. Models and Culture of Welfare*. Eds. G. Flösser, O. Hans-Uwe. Walter de Gruyter, Berlin–New York, s. 43–51.
- Evers A., 2006: *Current Strands in Debating User Involvement in Social Services*. Council of Europe, Strasbourg.

- Evers A., 2013: *Wstęp*. W: *Podręcznik usług społecznych – przykład Niemiec*. Red. A. Evers, R.G. Heinze, T. Olk. Wydawnictwo WSP im. Janusza Korczaka, Warszawa, s. 7–13.
- Fabiś A., Wąsiński A., 2008: *Aktywność seniorów w Internecie*. W: *Aktywność społeczna, kulturalna i oświatowa seniorów*. Red. A. Fabiś. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Administracji, Bielsko-Biała, s. 61–72.
- Farr M., 2016: *Co-Production and Value Co-Creation in Outcome-Based Contracting in Public Services*. „Public Management Review”, vol. 18, no. 5, s. 654–672.
- Fägerlind I., 1975: *Formal education and adult earnings*. Almqvist & Wicksell International, Sztokholm.
- Fihel A., Okólski M., 2014: *Przemiany cywilizacyjne, ludnościowe i starzenie się społeczeństw. Koncepcja teoretyczna projektu MIG/AGEING*. Ośrodek Badań nad Migracjami, Poznań – Uniwersytet Warszawski, Warszawa. http://migageing.uw.edu.pl/wp-content/uploads/sites/36/2014/12/SiM_01.pdf [dostęp online: 15.08.2018].
- Filipe A., Renedo A., Marston C., 2017: *The co-production of what? Knowledge, values, and social relations in health care*. „PLoS Biol”, vol. 15, no. 5, s. 1–6.
- Firat A.F., Venkatesh A., 1993: *Postmodernity: The age of marketing*. „International Journal of Research in Marketing”, vol. 10, no. 3, s. 227–249.
- Fitzpatrick T., Kwon H., Manning N., Midgley J., Pascall G., 2006: *International Encyclopedia of Social Policy*. Routledge, London–New York.
- Fledderus J., Brandsen T., Honingh M.E., 2015: *User co-production of public service delivery: an uncertainty approach*. „Public Policy and Administration”, vol. 30, no. 2, s. 145–164.
- Flynn N., 2012: *Public Sector Management*. SAGE, London.
- Frankfort-Nachmias Ch., Nachmias D., 2001: *Metody badawcze w naukach społecznych*. Tłum. E. Hornowska. Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań.
- Frąckiewicz L., 2002: *Proces starzenia się ludności w Polsce i jego społeczne konsekwencje*. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice.
- Frederickson H., 1996: *Comparing the reinventing government movement with the new public administration*. „Public Administration Review”, no. 43, s. 263–270.
- Frenk J., Bobadilla J.L., Stern C., Frejka T., Lozano R., 1991: *Elements for a theory of the health transition*. „Health Transition Review”, vol. 1, no. 1, s. 21–38.
- Fromm E., 1996: *Niech stanie się człowiek. Z psychologii etyki*. PWN, Warszawa.
- Fukuyama F., 1997: *Zaufanie. Kapitał społeczny a droga do dobrobytu*. PWN, Warszawa.
- Fukuyama F., 2000: *Kapitał społeczny*. W: *Kultura ma znaczenie*. Red. L.E. Harrison, S.P. Huntington. Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań, s. 169–187.

- Gannon Z., Lawson N., 2008: *Co-production: the modernisation of public services by staff and users*. Compass, London.
- Gawron G., 2017a: *Senioralna koprodukcja? Analiza wybranych przypadków lokalnych inicjatyw na rzecz seniorów w krajach o niskich i średnich dochodach*. „Praca Socjalna”, nr 5, s. 29–53.
- Gawron G., 2017b: *Sieci wsparcia seniorów jako element lokalnej polityki senioralnej – przykład miasta Tychy*. W: *W sieci i w matni społecznej*. Red. P. Skudrzyk, M. Suchacka, M.S. Szczepański. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice, s. 121–143.
- Gawron G., 2018: *Modelling the community support for seniors. The case studies in low and middle-income countries*. „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, nr 510, s. 32–48.
- Gawron G., 2020: *Srebrna koprodukcja – analiza inicjatyw lokalnych na rzecz osób starszych w wybranych krajach rozwijających się*. „Studia Regionalne i Lokalne”, nr 4(82), s. 76–95.
- Gawron G., Rojek-Adamek P., 2016: *Miasta i społeczności przyjazne seniorom – działania lokalne w międzynarodowej skali*. W: *Znane i nieznanne oblicza starości jako obszar wyzwań dla społeczeństw XXI wieku*. Red. M.H. Herudzińska, I. Błaszczak. Wydawnictwo SGGW, Warszawa, s. 202–215.
- Gawron G., Klimczuk A., Szweda-Lewandowska Z., 2021: *Starzenie się populacji. Aktywizacja, koprodukcja i integracja społeczna osób starszych*. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach, Katowice.
- Geer E.M., Gutman G., 2000: *The Overselling of Population Aging: Apocalyptic Demography, Intergenerational Challenges and Social Policy*. Oxford University Press, Toronto.
- Gerbner G., Gross L., Signorelli N., Morgan M., 1980: *Aging with television: Images on television drama and conception of social reality*. „Journal of Communication”, no. 30(2), s. 37–47.
- Giddens A., 2009: *Europa w epoce globalnej*. PWN, Warszawa.
- Giele J., Elder G.H. Jr, eds., 1998: *Methods of life course research: Qualitative and quantitative approaches*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Gilleard Ch., Higgs P., 2000: *Cultures of aging. Self, citizen, and the body*. Pearson Education Limited, Essex.
- Gilleard Ch., Higgs P., 2005: *Contexts of ageing*. Cambridge, Polity Press.
- Giza-Poleszczuk A., Marody M., Rychard A., 2000: *Od mikrostrategii do makrosystemu: założenia teoretyczne i problem badawczy*. W: Giza-Poleszczuk A., Marody M., Rychard A.: *Strategie i system. Polacy w obliczu zmiany społecznej*. IFiS PAN, Warszawa, s. 13–43.

- Główny Urząd Statystyczny, 2018: *Informacja o sytuacji osób starszych na podstawie badań Głównego Urzędu Statystycznego*. Warszawa. <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/osoby-starsze/osoby-starsze/informacja-o-sytuacji-osob-starszych-na-podstawie-badan-glownego-urzedu-statystycznego,1,2.html> [dostęp online: 27.04.2020].
- Główny Urząd Statystyczny, 2021: *Renty i emerytury w 2020 roku. Informacja statystyczna*. Warszawa. <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/warunki-zycia/dochody-wydatki-i-warunki-zycia-ludnosci/emerytury-i-renty-w-2021-r-,32,13.html> [dostęp online: 10.12.2021].
- Goffman E., 2006: *Rytuał interakcyjny*. PWN, Warszawa.
- Goldschmidt-Clermont L., Pagnossin-Aligisakis E., 1995: *Measures of Unrecorded Economic Activities in Fourteen Countries*. Human Development Report Office, New York.
- Golinowska S., 2008: *Społeczno-ekonomiczne konsekwencje starzenia się ludności*. W: *Konsekwencje ekonomiczne i społeczne starzenia się społeczeństw*. Red. J. Kleer. PWN, Warszawa, s. 27–49.
- Golinowska S., 2012: *Srebrna gospodarka – ekonomiczny wymiar procesu starzenia się populacji*. W: *Strategie działania w starzejącym się społeczeństwie. Tezy i rekomendacje*. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa, s. 133–147.
- Golinowska S., Tymowska K., 1984: *Kierunki reformy gospodarczej w sferze usług społecznych*. W: *Usługi społeczne*. Red. A. Łukaszewicz. Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
- Granovetter M., 1983: *The Strength Of Weak Ties: A Network Theory Revisited*. „Sociological Theory”, vol. 1, s. 201–233.
- Green B.S., 1993: *Gerontology and the construction of old age: A study in discourse analysis*. Aldine De Gruyter, New York.
- Grewiński M., 2013: *Usługi społeczne i socjalne jako wspólny obszar polityki i ekonomii społecznej*. „Ekonomia Społeczna”, nr 3(8), s. 24–39.
- Grewiński M., 2021: *Usługi społeczne we współczesnej polityce społecznej. Przegląd problemów i wizja przyszłości*. Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa.
- Grobler A., 2006: *Metodologia nauk*. Wydawnictwo Aureus – Wydawnictwo Znak, Kraków.
- Grosse T.G., 2002: *Przegląd koncepcji teoretycznych rozwoju regionalnego*. „Studia Regionalne i Lokalne”, nr 1(8), s. 25–48.
- Groth M., 2005: *Customers as good soldiers: examining citizenship behaviors in Internet service deliveries*. „Journal of Management”, no. 31(1), s. 7–27.

- Grotowska S., 2014: *Old age – roleless role or time of freedom*. W: *Understanding Ageing in Contemporary Poland: Social and Cultural Perspectives*. Eds. S. Grotowska, I. Taranowicz. Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław, s. 25–36.
- Grönroos Ch., 2007: *Service management and marketing: Customer management in service competition*. 3rd ed. Wiley, Chichester.
- Halpern D., 2005: *Social capital*. Polity Press, Cambridge–Malden.
- Hamm B., 2004: *Kapitał społeczny z punktu widzenia socjologicznego*. W: *Kapitał społeczny*. Red. L. Frąckiewicz, A. Rączaszka. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice, s. 49–60.
- Hanifan L.J., 1916: *The Rural School Community Center*. „Annals of the American Academy of Political and Social Science”, no. 67, s. 130–138.
- Hareven T., 1982: *The Lifecourse and Ageing in Historical Perspective*. W: *Ageing and Life Course Transitions: An Interdisciplinary Perspective*. Eds. T.K. Hareven, K.J. Adams. Tavistock Publications, London–New York, s. 1–26.
- Harris D.K., 2005: *Age norms*. W: *Encyclopedia of ageism*. Eds. E.B. Palmore, L. Branch, D.K. Harris. The Haworth Pastoral Press, New York, s. 14–15.
- Harrison L.E., Huntington S.P., red., 2003: *Kultura ma znaczenie. Jak wartości wpływają na rozwój społeczeństw*. Tłum. S. Dymczyk. Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań.
- Hartley J., 2005: *Innovation in governance and public services: Past and present*. „Public Money and Management”, no. 25(1), s. 27–34.
- Hause J., 1972: *Earnings profile: Ability and schooling*. W: *Investment in education: The equality-efficiency quandary*. Ed. T.W. Schultz. Chicago University Press, Chicago, s. 108–138.
- Hause J., 1975: *Ability and schooling as determinants of lifetime earnings, or if you're so smart, why aren't you rich?* W: *Education, income and human behavior*. Ed. F.T. Juster. McGraw-Hill, New York, s. 123–149.
- Havighurst R.J., 1961: *Successful aging*. „The Gerontologist”, no. 1, s. 8–13.
- Havighurst R.J., Neugarten B.L., Tobin S.N.S., 1968: *Disengagement and patterns of aging*. W: *Middle age of aging*. Ed. B.L. Neugarten. The University of Chicago Press, Chicago, s. 161–172.
- Hazan H., 1994: *Old Age: Constructions and Deconstructions*. Cambridge University Press, Cambridge–New York.
- Helmer O., 1996: *Social Technology*. Basic Books, New York.
- Herzog A.R., Morgan J.N., 1992: *Age and gender differences in the value of productive activities*. „Research on Aging”, vol. 14, no. 2, s. 169–198.

- Herzog A.R., Kahn R.L., Morgan J.N., Jackson J.S., Antonucci T.C., 1989: *Age differences in productive activities*. „Journal of Gerontology: Social Sciences”, no. 44, s. 129–138.
- Hicks P., 2002: *Preparing for tomorrow's social policy agenda: New priorities for policy research and development that emerge from an examination of the economic well-being of the working age population*. Social Research and Demonstration Corporation, Ottawa.
- Hinterlong J.E., 2008: *Productive Engagement Among Older Americans: Prevalence, Patterns, and Implications for Public Policy*. „Journal Of Aging & Social Policy”, vol. 20, no. 2, s. 141–164.
- Hinterlong J.E., Morrow-Howell N., Sherraden M., 2001: *Productive Aging: Principles and Perspective*. W: *Productive Aging. Concepts and Challenges*. Eds. N. Morrow-Howell, J. Hinterlong, M. Sherraden. The Johns Hopkins University Press, Baltimore – London, s. 3–18.
- Hofmeister H., 2013: *Individualisation of the life course*. „International Social Science Journal”, no. 64(213–214), s. 279–290.
- Hollins B., Shinkins S., 2006: *Managing Service Operations: Design and Implementation*. SAGE publications, Thousand Oaks.
- Hood C., 1991: *A Public Management for all Seasons?* „Public Administration”, no. 69, s. 3–19.
- Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, 2020: *Badanie ewaluacyjne z realizacji programu wieloletniego „Senior+” na lata 2015–2020. Edycje 2016–2019. Raport końcowy*. Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa.
- Isham J., Kelly T., Ramaswamy S., red., 2002: *Social capital and economic development: Well-being in developing countries*. Edward Elgar, Cheltenham.
- Iwankiewicz-Rak B., 2012: *Usługi społeczne – kryteria wyboru miejsca i formy konsumpcji*. W: *Usługi w Polsce 2012. Teoria usług – funkcjonowanie sektora usługowego – kształcenie w usługach*. „Zeszyty Naukowe”, nr 722, „Ekonomiczne Problemy Usług”, nr 95. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin, s. 25–36.
- Iwański R., 2017: *Nowe oblicza starości z perspektywy dalszego starzenia się populacji*. „Studia Oeconomica Posnaniensia”, t. 5, nr 11, s. 113–128.
- Izdebski H., 2006: *Introduction to Public Administration and Administrative Law*. Wydawnictwo Liber, Warszawa.
- Jackson J.S., 2001: *Changes over the Life Course in Productive Activities: Comparison of Black and White Populations*. W: *Productive Aging. Concepts and Challenges*. Eds. N. Morrow-Howell, J. Hinterlong, M. Sherraden. The Johns Hopkins University Press, Baltimore–London, s. 214–244.

- Jakobsen M., 2012: *Can government initiatives increase citizen coproduction? Results of a randomized field experiment*. „Journal of Public Administration Research and Theory”, vol. 23, no. 1, s. 27–54.
- Jakubowska H., 2009: *Społeczne wytwarzanie starości: definicje, granice, konteksty*. W: *Patrząc na starość*. Red. H. Jakubowska, A. Raciniewski, Ł. Rogowski. Wydawnictwo Krakowskiej Akademii im. A. Frycza Modrzewskiego, Kraków, s. 15–29.
- Janoś-Kresło M., 2002: *Usługi społeczne w procesie przemian systemowych w Polsce*. Wydawnictwo Szkoły Głównej Handlowej, Warszawa.
- Jaspers S., Steen T., 2020: *Does Co-Production Lead to the Creation of Public Value? Balancing the Dimensions of Public Value Creation in Urban Mobility Planning*. „Administration & Society”, vol. 53, no. 4, s. 619–646.
- Jaźwińska-Motyłska E., Kiełkowska M., Kordasiewicz A., Pędziwiatr K., Radziwiłowiczówna A., 2014: *Społeczne konsekwencje starzenia się populacji ze szczególnym uwzględnieniem zmian relacji opiekuńczych*. „Studia i Materiały”, nr 3. Ośrodek Badań nad Migracjami. Uniwersytet Warszawski, Warszawa.
- Johnston R., Clark G., 2008: *Service Operations Management: Improving Service Delivery*. Prentice Hall, Harlow.
- Joshi A., Moore M., 2003: *Institutionalised Co-Production: Unorthodox Public Service Delivery in Challenging Environments*. „The Journal of Development Studies”, vol. 40, no. 4, s. 31–49.
- Judt T., 2011: *Źle ma się kraj. Rozprawa o naszych współczesnych bolączkach*. Tłum. P. Liszyc. Wydawnictwo Czarne, Wołowiec.
- Julkunen I., Heikkilä M., 2007: *User involvement in personal social services*. W: *Making it personal. Individualising activation services in EU*. Eds. R. van Berkel, B. Valkenburg. Bristol Policy Press, Bristol, s. 14–28.
- Jung T., 2010: *Citizens, co-producers, customers, clients, captives? A critical review of consumerism and public services*. „Public Management Review”, vol. 12, no. 3, s. 439–446.
- Juszczak S., 2013: *Badania jakościowe w naukach społecznych. Szkice metodologiczne*. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice.
- Karpiński A., 2008: *Dialog wokół konsekwencji starzenia się społeczeństwa*. „Dialog”, nr 3, s. 2–7.
- Kaye L.W., Butler S.S., Webster N.M., 2003: *Toward a productive aging paradigm for geriatric practice*. „Ageing International”, vol. 28, no. 2, s. 200–213.
- Kaźmierczak T., 2007: *Kapitał społeczny a rozwój społeczno-ekonomiczny – przegląd pojęć*. W: *Kapitał społeczny. Ekonomia społeczna*. Red. T. Kaźmierczak, M. Rymsza. Instytut Spraw Publicznych, Warszawa, s. 41–64.

- Kaźmierczak T., 2011: *Partycypacja publiczna: obywatel jako koproducent usług publicznych*. W: *Partycypacja publiczna. O uczestnictwie w życiu wspólnoty lokalnej*. Red. A. Olech. Instytut Spraw Publicznych, Fundacja Instytutu Spraw Publicznych, Warszawa, s. 175–191.
- Kaźmierczak T., 2012: *Koprodukcja, czyli „prawo do miasta” w działaniu – jak poprawić partycypację publiczną przez udział obywateli w świadczeniu usług publicznych*. „Analizy i Opinie”, nr 2. Instytut Spraw Publicznych, Warszawa.
- Kaźmierczak T., 2014: *Koprodukcja usług publicznych (konceptcja, badania, rola w świadczeniu usług adresowanych do osób wykluczonych społecznie, warunki upowszechnienia)*. http://www.eapn.org.pl/wpcontent/uploads/2014/06/EAPN_ekspertyza_TK.pdf [dostęp online: 15.08.2018].
- Kelley S.W., Skinner S.J., Donnelly J.H. Jr, 1992: *Organizational socialization of service customers*. „Journal of Business Research”, vol. 25, no. 3, s. 197–214.
- Keniston K., 1974: *Youth and its ideology*. W: *American Handbook of Psychiatry*. Vol. 1. Ed. S. Arieti. Basic Books, New York, s. 15–28.
- Kiker B.F., 1966: *The Historical Roots of the Concept of Human Capital*. „The Journal of Political Economy”, vol. 74, no. 5, s. 481–499.
- Kim J.-H., 2010: *Productive Aging of the Elderly in Japan*. „Korean Social Science Journal”, vol. 37, no. 1, s. 1–26.
- Kirk D., 1996: *Demographic Transition Theory*. „Population Studies”, vol. 50, no. 3, s. 361–387.
- Kleer J., 2008: *Starzenie się ludności: konsekwencje ekonomiczne i społeczne. Zarys problematyki*. W: *Konsekwencje ekonomiczne i społeczne starzenia się społeczeństw*. Red. J. Kleer. PAN, Warszawa, s. 10–26.
- Klein P.G., Cook M.L., 2006: *T.W. Schultz and the Human-Capital Approach to Entrepreneurship*. „Review of Agricultural Economics”, vol. 28, no. 3, s. 344–350.
- Klijn E.H., Koppenjan J.F.M., 2000: *Public management and policy networks: foundations of a network approach to governance*. „Public Management”, vol. 2, no. 2, s. 135–158.
- Klimczak B., 2005: *Kapitał społeczny a dobrobyt indywidualny i społeczny*. W: *Kapitał społeczny we wspólnotach*. Red. H. Januszek. „Zeszyty Naukowe”, nr 58. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Poznań, s. 11–21.
- Klimczuk A., 2012: *Kapitał społeczny ludzi starych na przykładzie mieszkańców miasta Białystok*. Wydawnictwo Wiedza i Edukacja, Lublin.
- Kohli A., 1991: *Democracy and Discontent India's Growing Crisis of Governability*. Cambridge University Press, Cambridge.

- Kohli M., 2007: *The institutionalization of the life course: Looking back to look ahead*. „Research in Human Development”, no. 4, s. 253–271.
- Komisja Europejska, 2010: *Europa 2020 Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu*. Bruksela. https://ec.europa.eu/eu2020/pdf/1_PL_ACT_part1_v1.pdf [dostęp online: 17.09.2018].
- Konieczna-Woźniak R., 2013: *Uczenie się jako strategia pozytywnego starzenia się*. „Rocznik Andragogiczny”, t. 20, s. 185–200.
- Kotarbiński T., 1969: *Zagadnienie produktywności usług*. „Prakseologia”, nr 33, s. 3–10.
- Kotlarska-Michalska A., 2000: *Starość w aspekcie socjologicznym*. „Roczniki Socjologii Rodziny” [Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. A. Mickiewicza], t. 12, s. 147–159.
- Kotowska I., red., 1999: *Przemiany demograficzne w Polsce w latach 90. w świetle koncepcji drugiego przejścia demograficznego*. „Monografie i Opracowania”, nr 461. Wydawnictwo Szkoły Głównej Handlowej, Warszawa.
- Koźuch B., Koźuch A., 2011: *Istota współczesnych usług publicznych*. W: *Usługi publiczne. Organizacja i zarządzanie*. Red. B. Koźuch, A. Koźuch. Instytut Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, s. 32–54.
- Kretzmann P., McKnight J.L., 1993: *Building Communities from the Inside Out: A Path toward Finding and Mobilizing a Community's Assets*. ACTA Publications, Chicago.
- Król H., 2006: *Istota rozwoju kapitału ludzkiego organizacji*. W: *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Tworzenie kapitału ludzkiego organizacji*. Red. H. Król, A. Ludwiczynski. PWN, Warszawa, s. 423–451.
- Krzyszkowski J., 2004: *Kapitał społeczny a pomoc społeczna*. W: *Kapitał społeczny*. Red. L. Frąckiewicz, A. Rączaszka. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice, s. 186–200.
- Krzyszkowski J., 2015: *Wzrost znaczenia usług społecznych w czasach wyzwania demograficznego*. „Acta Universitatis Lodzianis. Folia Oeconomica”, nr 2(312), s. 9–24.
- Krzyżowski Ł., Kowalik W., Suwada K., Pawlina A., 2014: *Młodzi emeryci w Polsce*. Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa.
- Kulesza M., Sześciło D., 2013: *Polityka administracyjna i zarządzanie publiczne*. Wolters Kluwer Polska, Warszawa.
- Kunasz M., 2004: *Teoria kapitału ludzkiego na tle dorobku myśli ekonomicznej*. W: *Unifikacja gospodarek europejskich: szanse i zagrożenia*. Red. A. Manikowski, A. Psyk. Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa, s. 433–442.

- Künemund H., Kolland F., 2007: *Work and retirement. W: Ageing in society. European perspectives on gerontology*. Eds. J. Bond, S. Peace, F. Dittmann-Kohli, G.J. Westerhof. Third revised edition. Sage, London, s. 167–185.
- Kwiatkowski M., 2005: *Aksjonormatywne aspekty kapitału społecznego*. W: *Kapitał społeczny we wspólnotach*. Red. H. Januszek. „Zeszyty Naukowe”, nr 58. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Poznań, s. 73–84.
- Lam W.F., 1996: *Institutional design of public agencies and coproduction: a study of irrigation associations in Taiwan*. „World Development”, vol. 24, no. 6, s. 1039–1054.
- Lange O., 1959: *Ekonomia polityczna*. T.1. PWN, Warszawa.
- Larsson R., Bowen D.E., 1989: *Organization and customer: Managing design and coordination of services*. „Academy of Management Review”, vol. 14, no. 2, s. 213–233.
- Lee S., Olson D., Trimi S., 2012: *Co-innovation: convergenomics, collaboration, and co-creation for organizational values*. „Management Decision”, vol. 50, no. 5, s. 817–831.
- Lehr U., 2007: *U schyłku życia. Starość mieszkańców wsi Beskidu Śląskiego i Podhala*. Instytut Archeologii i Etnologii PAN, Warszawa.
- Leisering L., 2004: *Government and the life course*. W: *Handbook of life course*. Eds. J.T. Mortimer, M.J. Shanahan. Springer, New York, s. 205–225.
- Lengnick-Hall C.A., 1996: *Customer contributions to quality: A different view of the customer-oriented firm*. „Academy of Management Review”, vol. 21, no. 3, s. 791–824.
- Lengnick-Hall C.A., Claycomb V., Inks L.W., 2000: *From recipient to contributor: Examining customer roles and experienced outcomes*. „European Journal of Marketing”, vol. 34, no. 3/4, s. 359–383.
- Lesthaeghe R., 1995: *The second demographic transition in Western countries: An interpretation*. W: *Gender and family change in industrialized countries*. Eds. K.O. Mason, A.M. Jensen. Clarendon Press, Oxford, s. 17–62.
- Lesthaeghe R., Vanderhoeft C., 2001: *Ready, willing and able: a conceptualization of transitions to new behavioral forms*. W: *Diffusion processes and fertility transition. Selected perspectives*. Eds. J.B. Casterline. National Academy Press, Washington, s. 240–264.
- Leszczyńska-Rejchert A., 2007: *Człowiek starszy i jego wspomaganie – w stronę pedagogiki starości*. Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Olsztyn.
- Levine C.H., 2001: *Citizenship and Service Delivery. The Promise of Coproduction*. W: *Democracy, Bureaucracy, And The Study Of Administration*. Ed. C. Stivers. Taylor & Francis Group, New York, s. 275–295.
- Levine C.H., Fisher G., 1984: *Citizenship and service delivery: the promise of co-production*. „Public Administration Review”, no. 44, s. 178–189.

- Levinson D.J., 1986: *A Conception of Adult Development*. „American Psychologist”, vol. 41(1), s. 3–13.
- Löffler E., 2005: *Networking with external Stakeholders*. W: *Public Management and Governance*. Eds. E. Löffler, T. Bovaird. Routledge, London, s. 163–187.
- Löffler E., 2010: *Why co-production is an important topic for local government*. „Governance International”. http://www.govint.org/fileadmin/user_upload/publications/coproduction_why_it_is_important.pdf [dostęp online: 12.12.2018].
- Löffler E., Watt P.A., 2009: *Understanding the efficiency implications of co-production*. W: „Co-Production A Series of Commissioned Reports. LARCI”, s. 58–80.
- Lum T.Y., 2013: *Advancing Research on Productive Aging Activities in Greater Chinese Societies*. „Ageing International”, no. 38, s. 171–178.
- Luthans F., Luthans K.W., Luthans B.C., 2004: *Positive psychological capital: Beyond human and social capital*. „Business Horizons”, no. 47, s. 45–50.
- Magnusson P., 2003: *Benefits of involving service users in innovation*. „European Journal of Innovation Management”, no. 6, s. 228–238.
- Mała encyklopedia ekonomiczna*, 1962. PWE, Warszawa.
- Manwaring T., Wood S., 1985: *The ghost in the labour process*. W: *Job redesign: Critical perspectives on the labour process*. Eds. D. Knights, H. Willmott, D. Collinson. Gower Publishing Company, Aldershot, UK, s. 171–196.
- Marchewka-Bartkowiak K., 2014: *Nowe zarządzanie publiczne*. „Infos, Biuro Analiz Sejmowych”, nr 18(178).
- Marciniak Ł., 2015: *Teorie pracujące. Pragmatyzm w ujęciu badaczy z grupy Chicago School Irregulars*. W: *Badania jakościowe – pragmatyczne inspiracje*. Red. K.T. Konecki, M. Gorzko. „Przegląd Socjologii Jakościowej”, t. 9, nr 1. Polskie Towarzystwo Socjologiczne, Warszawa, s. 40–53.
- Marody M., 2014: *Jednostka po nowoczesności. Perspektywa socjologiczna*. Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa.
- Martin P., Kelly N., Kahana B., Kahana E., Willcox B.J., Willcox D.C., Poon L.W., 2015: *Defining Successful Aging: A Tangible or Elusive Concept?* „The Gerontologist”, vol. 55, no. 1, s. 14–25.
- Marshall A., 1961: *Principles of Economics, variorum edition*. Vol. 2. Macmillan, London.
- Marshall A., 1975: *The Early Economic Writings, 1867–1890*. Vol. 2. Macmillan, London.
- Marshall G., 2005: *Słownik socjologii i nauk społecznych*. PWN, Warszawa.
- Matysiak A., 2000: *Wpływ kapitału społecznego na mechanizmy rynkowe*. „Ekonomista”, nr 4, s. 517–540.

- Mayo E., Moore H., 2002: *Introduction: Beyond the market and the state*. W: *Building the Mutual State*. Eds. E. Mayo, H. Moore. Economics Foundation, London–New York, s. 3–7.
- McDonald S., Roberts J., 2002: *Growth and multiple forms of human capital in an augmented Solow model: a panel data investigation*. „Economic Letters”, no. 74, s. 271–276.
- McLaughlin H. 2009: *What’s in a Name: ‘Client’, ‘Patient’, ‘Customer’, ‘Consumer’, Expert by Experience, Service User-What’s Next?* „The British Journal of Social Work”, no. 6, s. 1101–1117.
- McLaughlin H., Osborne S.P., Chew C., 2009: *Developing the Marketing Function in UK Public Service Organizations: The Contribution of Theory and Practice*. „Public Money & Management”, no. 29, s. 35–42.
- Mead M., 2000: *Kultura i tożsamość. Studium dystansu międzykulturowego*. PWN, Warszawa.
- Meuter M.L., Bitner M.J., Ostrom A.L., Brown S.W., 2005: *Choosing among alternative service delivery modes: An investigation of customer trial of self-service technologies*. „Journal of Marketing”, vol. 69, no. 2, s. 61–83.
- Michael R.T., 1996: *Money illusion: The importance of household time use in social policy making*. „Journal of Family and Economics Issues”, vol. 17, no. 3–4, s. 245–260.
- Miller S.J., 1965: *The social dilemma of the aging leisure participant*. W: *Older people and their social worlds*. Eds. A.M. Rose, W. Peterson, F.A. Davis, Philadelphia, s. 77–92.
- Mills P.K., Chase R.B., Margulies N., 1983: *Motivating the client/employee system as a service production strategy*. „Academy of Management Review”, vol. 8, no. 2, s. 301–310.
- Mincer J., 1958: *Investment in human capital and personal income distribution*. „Journal of Political Economy”, no. 66, s. 281–302.
- Mincer J., 1974: *Schooling, experience and earnings*. Columbia University Press, New York.
- Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, 2008: *Dezaktywizacja osób w wieku około emerytalnym*. Warszawa. <http://www.mpips.gov.pl/userfiles/File/Raporty/Dezaktywizacja.pdf> [dostęp online: 23.11.2019].
- Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, 2019: *Informacja o sytuacji osób starszych w Polsce za 2019 r.* <https://www.gov.pl/web/rodzina/informacja-o-sytuacji-osob-starszych-w-polsce-za-2019-r> [dostęp online: 3.04.2021].
- Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, 2007: *Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007–2013*. Warszawa. <http://www.kapitalludzki.gov.pl/dokumenty/dokumenty-programowe/szczegolowy-opis-priorytetow/> [dostęp online: 12.10.2019].

- Mitrega M., 2002: *Starzenie się społeczeństwa jako problem badań naukowych*. W: *Polska a Europa. Procesy demograficzne u progu XXI wieku*. Red. L. Frąckiewicz. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Katowice, s. 22–25.
- Młodziak I., 2016: *O zmienności pojęć: społeczna historia starości*. „Konteksty Społeczne”, t. 4, nr 2(8), s. 50–64.
- Moody H.R., 1993: *Age, Productivity, and Transcendence*. W: *Achieving a Productive Aging Society*. Eds. S.A. Bass, F.G. Caro, Y.-P. Chen. Auburn House, London, s. 27–40.
- Moody H.R., 2006: *Aging. Concepts and Controversies*. Pine Forge Press, London–New York.
- Moore M., 1995: *Creating Public Value*. Harvard University Press, Cambridge, Mass.
- Moorthy S., Ratchford B.T., Talukdar D., 1997: *Consumer information search revisited: Theory and empirical analysis*. „Journal of Consumer Research”, vol. 23, no. 4, s. 263–277.
- Morgan J.N., 1986: *Unpaid productive activity over the life course*. W: *Productive Roles in an Older Society*. Institute of Medicine and National Research Council. The National Academies Press, Washington, s. 73–109.
- Morgan J.N., 1988: *The relationship of housing and living arrangements to the productivity of older people*. W: *The social and built environment in an older society*. Institute of Medicine and National Research Council. The National Academies Press, Washington, s. 250–280.
- Morrow-Howell N., Greenfield J., 2010: *Productive engagement of older Americans*. „China Journal of Social Work”, vol. 3, no. 2–3, s. 153–164.
- Morrow-Howell N., Wang Y., 2013: *Productive Engagement of Older Adults: Elements of a Cross-Cultural Research Agenda*. „Ageing International”, vol. 38, s. 159–170.
- Morrow-Howell N., Gonzales E., Matz-Costa Ch., Greenfield E.A., 2015: *Increasing Productive Engagement in Later Life*. American Academy of Social Work and Social Welfare, Working Paper, no. 8.
- Morrow-Howell N., Hinterlong J., Sherraden M., Rozario P., 2001: *Advancing Research on Productivity in Later Life*. W: *Productive Aging. Concepts and Challenges*. Eds. N. Morrow-Howell, J. Hinterlong, M. Sherraden. The John Hopkins University Press, Baltimore–London, s. 285–311.
- Morrow-Howell N., Halvorsen C.J., Hovmand P., Lee C., Ballard E., 2017: *Conceptualizing Productive Engagement in a System Dynamics Framework*. „Innovation in Aging”, vol. 1, no. 1, s. 1–13.
- Morrow-Howell N., Hinterlong J., Sherraden M., eds., 2001: *Productive Aging. Concepts and Challenges*. The John Hopkins University Press, Baltimore–London, s. 285–311.

- Mucha J., 1986: *Socjologia jako krytyka społeczna. Orientacja radykalna i krytyczna we współczesnej socjologii zachodniej*. PWN, Warszawa.
- Mushkin S.J., 1962: *Health as an investment*. „Journal of Political Economy”, no. 70, s. 129–157.
- National Development Team for Inclusion (NDTI), 2010: *A guide to co-production with older people: personalisation: don't just do it: co-produce it and live it!* Christchurch. <http://www.ageingwellinwales.com/Libraries/Documents/A-Guide-to-Co-Production-with-Older-People.pdf> [dostęp online: 14.02.2018].
- Needham C., 2008: *Realising the Potential of Co-production: Negotiating Improvements in Public Services*. „Journal of Social Policy and Society”, vol. 7, no. 2, s. 221–231.
- Needham C., 2009: *Co-production: an emerging evidence base for adult social care transformation*. „Research briefing”, no. 31. Social Care Institute for Excellence, London.
- Needham C., Carr S., 2009: *SCIE Research briefing 31: co-production: an emerging evidence base for adult social care transformation*. Social Care Institute for Excellence, London.
- Nelson D.W., 1982: *Alternate images of old age as the bases for policy*. W: *Age or need? Public policies for older people*. Ed. B.L. Neugarten. Sage, Beverly Hills, s. 144–167.
- Nicholson J.S., 1891: *The living capital of united Kingdom*. „Economic Journal”, vol. 1, no. 1, s. 94–107.
- Niewiedział D., 2008: *Formalne i treściowe aspekty pojęcia aktywności ludzi starych*. „Polskie Forum Psychologiczne”, t. 13, nr 2, s. 96–105.
- Niezabitowski M., 2007: *Ludzie starsi w perspektywie socjologicznej. Problemy uczestnictwa społecznego*. Wydawnictwo Śląsk, Katowice.
- Niezabitowski M., 2014: *Trwałość i znaczenie międzypokoleniowego przekazu wiedzy fachowej w środowisku architektów: przyczynek do analizy wybranych aspektów społecznych*. „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej”, Seria: „Organizacja i Zarządzanie”, z. 72, s. 135–155.
- Normann R., 1991: *Service Management: Strategy and Leadership in Service Business*. John Wiley, Chichester.
- Notestein F.W., 1945: *Population – The Long View*. W: *Food for the World*. Eds. T. Schultz. University of Chicago Press, Chicago, s. 36–57.
- Noworól K., 2009: *Partycypacyjne narzędzia zarządzania publicznego*. „Zarządzanie Publiczne”, t. 4, nr 8, s. 93–105.
- Nyce S.A., Schieber S.J., 2011: *Ekonomiczne konsekwencje starzenia się społeczeństw*. PWN, Warszawa.
- Okólski M., 2005: *Demografia. Podstawowe pojęcia, procesy i teorie w encyklopedycznym zarysie*. Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa.

- Olech A., red., 2012: *Dyktat czy uczestnictwo? Diagnoza partycypacji publicznej*. Fundacja Instytutu Spraw Publicznych, Warszawa.
- Oliwińska I.A., 2014: *The lifestyle of senior citizens, or what affects their change*. W: *Understanding Ageing in Contemporary Poland: Social and Cultural Perspectives*. Eds. S. Grotowska, I. Taranowicz. Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław, s. 161–166.
- Olsen M., 1971: *The Logic of Collective Action*. Harvard University Press, Cambridge–London.
- Olshansky S.J., Ault B., 1986: *The Fourth Stage of the Epidemiologic Transition: the Age of Delayed Degenerative Diseases*. „The Milbank Quarterly”, vol. 64, no. 3, s. 355–391.
- Omran A.R., 1971: *The Epidemiologic Transition: A Theory of the Epidemiology of Population Change*. „The Milbank Memorial Fund Quarterly”, vol. 49, no. 4, s. 509–538.
- Oramus M., 2015: *Model współzarządzania (governance) i problemy dotyczące jego wdrażania w administracji publicznej*. „Rocznik Administracji Publicznej”, nr 1, s. 179–195.
- Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju, 1998: *Human Capital Investment, An international Comparison*. OECD Publishing, Paris. <https://www.oecdilibrary.org/docserver/9789264162891-en.pdf?expires=1607238931&id=id&acname=guest&checksum=5CF07958624941F17F38276FE0BF508D> [dostęp online: 9.01.2019].
- Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju, 2001: *The Well-being of Nations, The Role of Human and Social Capital*. OECD Publishing, Paris. https://www.oecd-ilibrary.org/education/the-well-being-of-nations_9789264189515-en [dostęp online: 9.01.2019].
- Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju, 2011: *Together for Better Public Services: Partnering with Citizens and Civil Society*. OECD Public Governance Reviews. OECD Publishing, Paris. https://www.oecd-ilibrary.org/governance/together-for-better-public-services-partnering-with-citizens-and-civil-society_9789264118843-en [dostęp online: 9.01.2019].
- Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju, 2017: *Pensions at a Glance 2017. How does POLAND compare?* <https://www.oecd.org/poland/PAG2017-POL.pdf> [dostęp online: 20.06.2018].
- Osborne S., 1994: *The language of empowerment*. „International Journal of Public Sector Management”, vol. 7, s. 56–62.
- Osborne S.P., 2006: *The New Public Governance*. „Public Management Review”, no. 8(3), s. 377–387.
- Osborne S.P., 2010a: *Delivering public services: time for a new theory?* „Public Management Review”, no. 12, s. 1–10.

- Osborne S.P., 2010b: *Introduction: The (new) public governance: A suitable case for treatment?* W: *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Red. S.P. Osborne. Routledge, Abingdon, s. 1–16.
- Osborne S.P., Strokosch K., 2013: *It takes Two to Tango? Understanding the Co-production of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspectives*. „British Journal of Management”, no. 24, s. 31–47.
- Osborne S.P., Radnor Z., Strokosch K., 2016: *Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment?* „Public Management Review”, vol. 18, no. 5, s. 639–653.
- Osborne S.P., ed., 2009: *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge, London.
- Ossowska M., 1963: *Koncepcja pokolenia*. „Studia Socjologiczne”, nr 2, s. 47–51.
- Ossowski S., 1982: *O strukturze społecznej*. PWN, Warszawa.
- Ostrom E., 1972: *Metropolitan reform: propositions derived from two traditions*. „Social Science Quarterly”, no. 53, s. 474–493.
- Ostrom E., 1996: *Crossing the great divide: Coproduction, synergy and development*. „World Development”, vol. 24, no. 6, s. 1073–1087.
- Ostrom E., 1999: *Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development*. W: *Polycentric Governance and Development. Readings from the Workshop in Political Theory and Policy Analysis*. Ed. M.D. McGinnis. University of Michigan Press, Michigan, s. 1073–1087.
- Ostrom E., 2000a: *Crowding out citizenship*. „Scandinavian Political Studies”, vol. 23, no. 1, s. 1–16.
- Ostrom E., 2000b: *Social capital: A fad or a fundamental concept?* W: *Social capital: A multifaceted perspective*. Eds. P. Dasgupta, I. Serageldin. World Bank, Washington, s. 172–214.
- Ostrom V., Ostrom E., 1971: *Public Choice: A Different Approach to the Study of Public Administration*. „Public Administration Review”, vol. 31, no. 2, s. 203–216.
- Ostrom V., Ostrom E., 1977: *Public goods and public choices*. W: *Alternatives for delivering public services: Toward improved performance*. Ed. E.S. Savas. Westview Press, Boulder, s. 7–49.
- O'Toole L.J., 2000: *Research on policy implementation: assessment and prospects*. „Journal of Public Administration Research and Theory”, vol. 10, no. 2, s. 263–288.
- Paarlberg L.E., Gen Sh. 2009: *Exploring the determinants of nonprofit coproduction of public service delivery*. „The American Review of Public Administration”, vol. 39, no. 4, s. 391–408.

- Panasiuk A., Tokarz A., 2005: *Specyfika i klasyfikacja usług*. W: *Współczesna ekonomika usług*. Red. S. Flejterski, A. Panasiuk, J. Perenc, G. Rosa. PWN, Warszawa, s. 41–58.
- Parks R.B., Baker P.C., Kiser L., Oakerson R., Ostrom E., Ostrom V., Percy S.L., Vandivort M.B., Whitaker G.P., Wilson R., 1981: *Consumers as Coproducers of Public Services: Some Economic and Institutional Considerations*. „Policy Studies Journal”, vol. 9, no. 7, s. 1001–1011. <https://www.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1541-0072.1981.tb01208.x> [dostęp online: 15.05.2019].
- Patapas A., Raipa A., Smalskys V., 2014: *New Public Governance: The Tracks of Changes*. „International Journal of Business and Social Research”, vol. 4, no. 5, s. 25–32.
- Payne A., Storbacka K., Frow P., 2008: *Managing the co-creation of value*. „Journal of the Academy of Marketing Science”, vol. 36, no. 1, s. 83–96.
- Percy S.L., 1984: *Citizen Participation in the Co-production of Urban Services*. „Urban Affairs Quarterly”, vol. 19, no. 4, s. 431–446.
- Perek-Białas J., Worek B., 2005: *Aktywne starzenie się, aktywna starość – określenie pojęć*. W: *Aktywne starzenie, aktywna starość*. Red. J. Perek-Białas. Wydawnictwo Aureus, Kraków, s. 11–24.
- Personalisation – don't just do it – co-produce it and live it! A guide to co-production with older people*, 2010. National Development Team for Inclusion, Helen Sanderson Associates. https://www.ndti.org.uk/assets/files/Personalisation__dont_just_do_it_coproduce_it.pdf [dostęp online: 12.03.2019].
- Pestoff V., 2006: *Citizens and Co-Production of Welfare Services: Childcare in Eight European Countries*. „Public Management Review”, vol. 8, no. 4, s. 503–519.
- Pestoff V., 2009: *The Third Sector, Citizen Participation and Co-Production of Personal Social Services in Sweden – towards a new paradigm*. „Annals of Public and Cooperative Economics”, vol. 80, no. 2, s. 197–224.
- Pestoff V., 2011: *Co-production, new public governance and third sector social services in Europe*. „Ciências Sociais Unisinos”, no. 47(1), s. 15–24.
- Pestoff V., 2012a: *Co-production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence*. „VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations”, vol. 23, no. 4, s. 1102–1118.
- Pestoff V., 2012b: *Co-production and Third Sector Social Services in Europe: Some crucial conceptual issues*. W: *New Public Governance, the Third Sector and Co-production*. Eds. V. Pestoff, T. Brandsen, B. Verschuere. Routledge, London, s. 13–34.
- Pestoff V., Osborne S.P., Brandsen T., 2006: *Patterns of co-production in public services: Some concluding thoughts*. „Public Management Review”, vol. 8, no. 4, s. 591–595.

- Petukienė E., 2010: *Coproductio n of public services: individual versus collective customer participation*. „Public Policy And Administration”, no. 32, s. 137–147.
- Piekut-Brodzka D.M., 2004: *Kapita ł ludzki i inwestycje w ludzkie istnienie oraz kapita ł spo łeczny a praca socjalna*. W: *Kapita ł spo łeczny*. Red. L. Fra ńkiewicz, A. Ra ńczaszka. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice, s. 201–212.
- Polityka spo łeczna wobec os ób starszych 2030. Bezpiecze ństwo – Uczestnictwo – Solidarno ść*. Uchwa ła nr 161 Rady Ministrów z dnia 26 pa ńdziernika 2018 r. Warszawa. <https://www.monitorpolski.gov.pl/M2018000116901.pdf> [dostę p online: 22.01.2020].
- Pool I., Wong L.R., Vilquin E., red., 2006: *Age-Structural Transitions: Challenges for Development*. Committee for International Cooperation in National Research in Demography, Paris.
- Porter D.O., 2012: *Co-Production and Network Structures in Public Education*. W: *New Public Governance, the Third Sector and Co-Production*. Eds. V. Pestoff, T. Brandsen, B. Verschuere. Routledge, London, s. 145–168.
- Portes A., 1998: *Social capital. Its origins and applications in modern sociology*. „Annual Review of Sociology”, vol. 24, s. 1–24.
- Porzych K., Kędziora-Kornatowska K., Porzych M., 2004: *Psychologiczne aspekty starzenia się i staro ści*. „Gerontologia Polska”, nr 12(4), s. 164–168.
- Powell J., Biggs S., 2003: *Foucauldian Gerontology: A Methodology for Understanding Aging*. „Electronic Journal of Sociology”. http://www.sociology.org/content/vol7.2/03_powell_biggs.html [dostę p online: 20.05.2019].
- Prahalad C.K., Ramaswamy V., 2000: *Co-opting customer competence*. „Harvard Business Review”, vol. 78, no. 1, s. 79–90.
- Program Wieloletni „Senior+” Na Lata 2015–2020*. Uchwa ła nr 157 Rady Ministrów z dnia 20 grudnia 2016. Warszawa. <https://das.mpips.gov.pl/source/wigor/Uchwa%20157%20RM%20Senior.pdf> [dostę p online: 20.09.2019].
- Pruszy ński J., Putz J., 2016: *Efekt drugiego przeję cia demograficznego na strukturę spo łeczno stwa w Polsce i zwi ązane z tym wyzwania*. „Gerontologia Polska”, nr 24, s. 127–132.
- Przymie ński A., 2004: *Kapita ł spo łeczny, poję cie czy teoria?* W: *Kapita ł spo łeczny*. Red. L. Fra ńkiewicz, A. Ra ńczaszek. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice, s. 61–72.
- Przywojska J., 2016: *Współczesne tendencje w zarządzaniu publicznym. Implikacje dla samorządowej polityki spo łecznej*. W: *Innowacje w zarządzaniu publicznym i polityce spo łecznej*. Red. J. Przywojska, I. Warwas. Wydawnictwo Spo łecznej Akademii Nauk, Łódź–Warszawa, s. 77–90.

- Przywojska J., Podgórnjak-Krzykacz A., 2015: *Innowacje w samorządowej polityce społecznej*. W: *Innowacje 2015. Rozwój społeczeństwa informacyjnego w nowej perspektywie finansowej*. Red. P.A. Nowak. Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego, Łódź, s. 89–105. http://dspace.uni.lodz.pl:8080/xmlui/bitstream/handle/11089/16511/4_89_pdf_INNOWACJE%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y [dostęp online: 16.04.2019].
- Putnam M., 2002: *Linking aging theory and disability models: Increasing the potential to explore aging with physical impairment*. „The Gerontologist”, vol. 42, no. 6, s. 799–806.
- Putnam R.D., 1993: *The Prosperous Community. Social Capital and Public Life*. „The American Prospect”, no. 3, s. 35–42.
- Putnam R.D., 2000: *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Touchstone Books, New York.
- Putnam R.D., 2003: *Better together. Restoring the American community*. Simon & Schuster, New York.
- Putnam R.D., Leonardi R., Nanetti R.Y., 1993: *Making democracy work. Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press, Princeton, New Jersey.
- Putnam R.D., Leonardi R., Nanetti R.Y., 1995: *Demokracja w działaniu. Tradycje obywatelskie we współczesnych Włoszech*. Tłum. J. Szacki. Wydawnictwo Znak, Kraków – Fundacja im. Stefana Batorego, Warszawa.
- Raciborski F., Samoliński B., 2013: *Stres okołomerytalny w ujęciu zdrowotnym, ekonomicznym, psychologicznym i społecznym. Raport*. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. ThinkMed sp. z o.o., Warszawa.
- Raław M., 2011: *Zarządzanie osobami starszymi – przyczynek do dyskusji o lokalnej polityce społecznej*. W: *Publiczna troska, prywatna opieka. Społeczności lokalne wobec osób starych*. Red. M. Raław. Fundacja Instytutu Spraw Publicznych, Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Warszawa, s. 13–33.
- Radnor Z., Osborne S.P., Kinder T., Mutton J., 2014: *Operationalizing Co-Production in Public Services Delivery. The contribution of service blueprinting*. „Public Management Review”, vol. 16, no. 3, s. 402–423.
- Ramirez R., 1999: *Value Co-Production: Intellectual Origins and Implications for Practice and Research*. „Strategic Management Journal”, vol. 20, no. 1, s. 49–65.
- Ramsden S., 2010: *Practical approaches to co-production. Building effective partnerships with people using services, carers, families and citizens*. Department of Health, London.
- Rantamaki N.J., 2017: *Co-production in the context of Finnish social services and health care: a challenge and a possibility for a new kind of democracy*. „International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations”, vol. 28, no. 1, s. 248–264.

- Realpe A., Wallace L.M., 2010: *What is co-production?* The Health Foundation, London.
- Reinhard W., 2009: *Życie po europejsku*. PWN, Warszawa.
- Rekowski M., 2002: *Wprowadzenie do mikroekonomii*. Polsoft, Poznań.
- Rembowski J., 1984: *Psychologiczne problemy starzenia się człowieka*. PWN, Warszawa–Poznań.
- Riley M.W., Riley J.W., 1994: *Structural lag: Past and future*. W: *Age and structural lag*. Eds. M.W. Riley, R.L. Kahn, A. Foner. John Wiley & Sons, New York, s. 15–39.
- Riley M.W., Johnson M., Foner A., 1972: *Elements in a model of age stratification*. W: *Aging and society*. Vol. 3: *A sociology of age stratification*. Eds. M.W. Riley, M. Johnson, A. Foner. Russell Sage Foundation, New York, s. 3–26.
- Riley M.W., Kahn R.L., Foner A., 1994: *Age and structural lag*. John Wiley & Sons, New York.
- Robison M., White G., 1997: *The Role of Civil Organizations in the Provision of Social Services. Towards Synergy*. „Research Action”, no. 37. UNU World Institute for Development Economics Research, Helsinki.
- Robinson L.J., Schmid A.A., Siles M.E., 2002: *Is social capital really capital?* „Review of Social Economy”, no. 60, s. 1–21.
- Rodie R.A., Schultz Kleine S., 2000: *Customer participation in services production and delivery*. W: *Handbook of services marketing and management*. Eds. T. Swartz, D. Iacobucci. California, Sage, Thousand Oaks, s. 111–125.
- Rogers R., Hackenberg R., 1987: *Extending Epidemiologic Transition Theory: A New Stage*. „Social Biology”, vol. 34, no. 3–4, s. 234–243.
- Rosentraub M., Sharp E., 1981: *Consumers as producers of social services: Coproduction and the level of social services*. „Southern Review of Public Administration”, no. 4, s. 502–539.
- Rosentraub M., Warren R., 1987: *Citizen participation in the production of urban services*. „Public Productivity Review”, no. 10, s. 75–89.
- Rosow I., 1974: *Socialization to old age*. University of California Press, Berkeley, CA.
- Rosow I., 1985: *Status and role change through the life cycle*. W: *Aging and the social sciences*. Eds. R.H. Binstock, E. Shanas. Van Nostrand Reinhold, New York, s. 425–451.
- Ross P., Needham C., Carr S., 2015: *Co-production in social: What it is and how to do it*. SCIE guide 51. Social Care Institute for Excellence, London.
- Rosset E., 1959: *Proces starzenia się ludności. Studium demograficzne*. PWG, Warszawa.
- Rosset E., 1978: *Eksplozja demograficzna*. Książka i Wiedza, Warszawa.
- Rosset E., 1986: *Miejsce człowieka starego w społeczeństwie*. W: *Encyklopedia seniora*. Red. I. Borsowa. Wiedza Powszechna, Warszawa, s. 20–34.

- Rowe J.R., Kahn R.L., 1987: *Human aging: Usual and successful*. „Science”, no. 237, s. 143–149.
- Rowe J.R., Kahn R.L., 1997: *Successful aging*. „The Gerontologist”, no. 37, s. 433–440.
- Rowe J.R., Kahn R.L., 1998: *Successful aging*. Pantheon Books, New York.
- Rutkowska A., 2012: *Istota kapitału ludzkiego i wybrane metody jego pomiaru*. „Zarządzanie i Finanse”, t. 10.1, nr 3, s. 339–348.
- Ryan B., 2012: *Co-production: option or obligation?* „Australian Journal of Public Administration”, vol. 71, no. 3, s. 314–324.
- Rymsza A., 2007: *Klasyczne koncepcje kapitału społecznego*. W: *Kapitał społeczny. Ekonomia społeczna*. Red. T. Kaźmierczak, M. Rymsza. ISP, Warszawa, s. 23–39.
- Rysz-Kowalczyk B., 2002: *Leksykon polityki społecznej*. Instytut Polityki Społecznej Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa.
- Rysz-Kowalczyk B., Szatur-Jaworska B., 2004: *Polityka społeczna wobec cyklu życia. Faza starości*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź. <http://dspace.uni.lodz.pl/xmlui/bitstream/handle/11089/3693/26.%20SzaturJaworska.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [dostęp online: 15.11.2020].
- Sadowski A., 2006: *Białystok. Kapitał społeczny mieszkańców miasta*. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Białymstoku, Białystok.
- Saleebey D., 1992: *The strength perspective in social work practice*. Longman, New York.
- Samuelson P., 1958: *An exact consumption loan model of interest with or without the social contrivance of money*. „Journal of Political Economy”, no. 66, s. 467–482.
- Schembri S., 2006: *Rationalizing service logic, or understanding services as experience?* „Marketing Theory”, vol. 6, no. 3, s. 381–392.
- Schneider B., Bowen D.E., 1995: *Winning the service game*. Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Schott C., Van Kleef D., Steen T., 2015: *What does it Mean and Imply to be Public Service Motivated?* „American Review of Public Administration”, vol. 45, no. 6, s. 689–707.
- Schultz T.W., 1961: *Investment in Human Capital*. „The American Economic Review”, vol. 51, no. 1, s. 1–17.
- Schultz T.W., 1963: *The economic value of education*. Columbia University Press, New York.
- Schultz T.W., 1971: *Investment in Human Capital. The Role of Education and Research*. Free Press, New York.
- Schütz A., 2008: *Potoczna interpretacja ludzkiego działania*. Tłum. D. Lachowska. W: *Współczesne teorie socjologiczne*. Red. A. Jasińska-Kania, L.M. Nijakowski, J. Szacki, M. Ziółkowski. T. 2. Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa.

- Scottish Borders Community Planning Partnership (SBCPP), 2016: *An introduction to co-production*. https://www.scotborders.gov.uk/downloads/file/22_26/an_introduction_to_co-production [dostęp online: 15.05.2019].
- Seidenstat P., 1996: *Privatization: Trends, Interplay of Forces and Lessons Learned*. „Policy Studies Journal”, vol. 24, no. 3, s. 464–477.
- Seredyńska D., 2013: *Dyskursy edukacyjne o starości w naukach humanistycznych i społecznych. Analiza konferencji ogólnopolskich*. Wydawnictwo Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz.
- Settersten R.A. jr., 2004: *Age structuring and rhythm of life course*. W: *Handbook of life course*. Eds. J.T. Mortimer, M.J. Shanahan. Springer, New York, s. 81–98.
- Sharp E.B., 1980: *Toward a New Understanding of Urban Services and Citizen Participation: The Coproduction Concept*. „American Review of Public Administration”, vol. 14, no. 2, s. 105–118.
- Sherraden M., Morrow-Howell N., Hinterlong J., Rozario P., 2001: *Productive Aging. Theoretical Choices and Directions*. W: *Productive Aging. Concepts and Challenges*. Eds. N. Morrow-Howell, J. Hinterlong, M. Sherraden. Auburn House, London, s. 260–284.
- Sienkiewicz-Małyjurek K., 2016: *Innowacyjność koprodukcji w zarządzaniu publicznym na poziomie lokalnym*. „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej”, Seria: „Organizacja i Zarządzanie”, z. 89, s. 421–435.
- Sierocińska K., 2011: *Kapitał społeczny. Definiowanie, pomiar i typy*. „Studia Ekonomiczne”, nr 1(LXVIII), s. 69–85.
- Sierpowska I., 2012: *Pomoc społeczna jako administracja świadcząca studium administracyjnoprawne*. Wolters Kluwer Polska, Warszawa.
- Silke van Dyk S., Lessenich S., Denninger T., Richter A., 2013: *The Many Meanings of “Active Ageing”. Confronting Public Discourse with Older People’s Stories*. „Recherches sociologiques et Anthropologiques”, no. 44(1), s. 97–115.
- Simmons R., Birchall J., 2005: *A joined-up approach to user participation in public services: strengthening the participation chain*. „Social Policy and Administration”, no. 39, s. 260–283.
- Skelcher C., 1993: *Involvement and empowerment in local public services*. „Public Money and Management”, no. 13, s. 13–20.
- Steen M., Manschot M., De Koning N., 2011: *Benefits of co-design in service design projects*. „International Journal of Design”, vol. 5, no. 2, s. 53–60.
- Stogowski A., 2013: *Przyczynek do aksjologicznej perspektywy życia na emeryturze*. W: *Indywidualne aspekty starzenia się. Między możliwościami a ograniczeniami*. Red. A. Stogowski, S. Dziegielewska-Gęsiak. WSNHiD, Poznań, s. 11–26.

- Strategia Rozwoju Kraju 2020. Aktywne społeczeństwo, konkurencyjna gospodarka, sprawne państwo*. Rada Ministrów, 2012. Warszawa. <https://www.gov.pl/web/edukacja-i-nauka/edukacja-i-uczenie-sie-w-innych-dokumentach-strategicznych-rady-ministrow> [dostęp online: 15.02.2020].
- Stypińska J., 2009: *Senior czy dziadek, czyli o społecznym konstruowaniu starości*. W: *Socjologia i codzienność. W stronę nowej socjologii?* Red. S. Rudnicki, J. Stypińska, K. Wojnicka. Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa, s. 220–237.
- Stypińska J., 2010: *Czy Polska jest krajem dla starych ludzi? O społecznym konstruowaniu starości*. „*Studia Humanistyczne AGH*”, t. 8, s. 139–150.
- Sunter D., 2001: *Demography and the labor market*. „*Perspectives on Labor and Income*”, vol. 13, no. 1, s. 28–39.
- Synak B., 2002: *Ludzie starzy w nowej rzeczywistości. Zmiany demograficzne*. W: *Polska Starość*. Red. B. Synak. Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk, s. 11–14.
- Szacka B., 2003: *Wprowadzenie do socjologii*. Oficyna Naukowa, Warszawa.
- Szarfenberg R., 2007: *Definicje, zakres i konteksty polityki społecznej*. W: *Polityka społeczna. Podręcznik akademicki*. Red. G. Flirt-Fesnak, M. Szyłko-Skoczny. PWN, Warszawa. http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/dzk_ps.pdf [dostęp online: 23.11.2020].
- Szarfenberg R., 2010a: *Polityka społeczna i usługi społeczne*. Warszawa. <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/psus.pdf> [dostęp online: 15.09.2018].
- Szarfenberg R., 2010b: *Standaryzacja usług społecznych*. Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, Warszawa. <https://www.wrzos.org.pl/> [dostęp online: 23.11.2020].
- Szarfenberg R., 2011: *Polityka społeczna i usługi społeczne*. W: *Przeobrażenia sfery usług w systemie zabezpieczenia społecznego w Polsce*. Red. M. Grewiński, B. Więckowska. Wydawnictwo WSP TWP, Warszawa. <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/psus.pdf> [dostęp online: 23.11.2020].
- Szarota Z., 2004: *Gerontologia społeczna i oświatowa. Zarys problematyki*. Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej w Krakowie, Kraków.
- Szarota Z., 2010: *Starzenie się i starość w wymiarze instytucjonalnego wsparcia*. Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej w Krakowie, Kraków.
- Szarota Z., 2013: *Społeczno-demograficzne aspekty starzenia się społeczeństwa*. W: *Starość. Między diagnozą a działaniem*. Red. R.J. Kijak, Z. Szarota. Centrum Rozwoju Zabobów Ludzkich, Warszawa, s. 6–22.
- Szatur-Jaworska B., 1991: *Społeczna kwestia ludzi starszych*. W: *Społeczne kwestie starości*. Red. B. Rysz-Kowalczyk. Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa.

- Szatur-Jaworska B., 2000: *Ludzie starzy i starość w polityce społecznej*. Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR., Warszawa.
- Szatur-Jaworska B., 2003: *Spółczesność dla wszystkich grup wieku – prezentacja koncepcji*. „Praca Socjalna”, nr 2, 24–35.
- Szatur-Jaworska B., 2006: *Zbiorowość ludzi starych w polskim społeczeństwie*. W: *Podstawy gerontologii społecznej*. Red. B. Szatur-Jaworska, P. Błędowski, M. Dziegielewska. Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR, Warszawa, s. 197–220.
- Szatur-Jaworska B., 2012: *Zasady polityk publicznych w starzejących się społeczeństwach*. W: *Strategie działania w starzejącym się społeczeństwie. Tezy i rekomendacje*. Red. B. Szatur-Jaworska. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa, s. 9–16.
- Szatur-Jaworska B., 2016a: *Polityka społeczna wobec starzenia się ludności – propozycja konceptualizacji pojęcia*. „Studia Oeconomica Posnaniensia”, t. 4, nr 9, s. 7–27.
- Szatur-Jaworska B., 2016b: *Polska polityka społeczna wobec starzenia się ludności w latach 1971–2013*. Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa.
- Szatur-Jaworska B., Błędowski P., 2016: *System wsparcia osób starszych w środowisku zamieszkania. Przegląd sytuacji. Propozycja modelu*. Raport Rzecznika Praw Obywatelskich. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa.
- Szatur-Jaworska B., Szukalski P., 2014: *Wprowadzenie*. W: *Aktywne starzenie się. Przeciwdziałanie barierom*. Red. B. Szatur-Jaworska, P. Szukalski. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 7–10.
- Szatur-Jaworska B., Błędowski P., Dziegielewska M., 2006: *Podstawy gerontologii społecznej*. Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR, Warszawa.
- Sześciło D., 2014: *Współzarządzanie (zarządzanie partycypacyjne): teoria i praktyka*. „Administracja: Teoria, Dydaktyka, Praktyka”, nr 2(35), s. 49–66.
- Sześciło D., 2015a: *Koprodukcja a ekonomia społeczna. Alternatywa rozłączna czy komplementarność?* „Ekonomia Społeczna”, nr 1, s. 79–87.
- Sześciło D., 2015b: *Samoobsługowe państwo dobrobytu. Czy obywatelska koprodukcja uratuje usługi publiczne?* Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa.
- Sześciło D., 2015c: *W poszukiwaniu trzeciej drogi – poza etatystycznym i rynkowym modelem usług publicznych*. https://www.academia.edu/12658333/W_poszukiwaniu_trzeciej_drogi_poza_etatystycznym_i_rynkowym_modelem_uslug_publicznych [dostęp online: 18.09.2018].
- Sześciło D., 2015d: *Współzarządzanie a usługi publiczne*. W: *Współzarządzanie publiczne*. Red. S. Mazur. Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa, s. 286–302.
- Sześciło D., 2015e: *Współzarządzanie jako koprodukcja usług publicznych*. „Zarządzanie Publiczne”, nr 1(31), s. 13–21.

- Szmaus-Jackowska A., 2011: *Troska o siebie osób w starszym wieku*. Wydawnictwo Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz.
- Sztompka P., 2002: *Socjologia. Analiza społeczeństwa*. Wydawnictwo Znak, Kraków.
- Sztompka P., 2010: *Socjologia zmian społecznych*. Wydawnictwo Znak, Kraków.
- Szukalski P., 2004: *Uprzedzenia i dyskryminacja ze względu na wiek (ageism) – przyczyny, przejawy, konsekwencje*. „Polityka Społeczna”, nr 2, s. 11–15.
- Szukalski P., 2005: *Wielkość i struktura rodziny a przejście demograficzne*. „Roczniki Socjologii Rodziny”, t. 16, s. 95–110.
- Szukalski P., 2006: *Zagrożenie czy wyzwanie – proces starzenia się ludności*. „Polityka Społeczna”, nr 9, s. 6–10.
- Szukalski P., 2009a: *Przygotowanie do starości jako zadanie dla jednostek i zbiorowości*. W: *Przygotowanie do starości. Polacy wobec starzenia się*. Red. P. Szukalski. ISP, Warszawa, s. 39–55.
- Szukalski P., 2009b: *Starzenie się ludności – wyzwania XXI wieku*. W: *Przygotowanie do starości. Polacy wobec starzenia się*. Red. P. Szukalski. Fundacja Instytutu Spraw Publicznych, Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Warszawa, s. 17–38.
- Szukalski P., 2012: *Aktywne starzenie się – od utopii do działania*. W: *Od problemu i wsparcia do aktywizacji osób starszych*, Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi, Łódź, s. 49–57.
- Szukalski P., 2014a: *Intelektualne źródła koncepcji aktywnego starzenia się*. „Małopolskie Studia Regionalne”, nr 2-3/31-32, s. 31–34.
- Szukalski P., 2014b: *Zapóźnienie kulturowe jako ryzyko przyszłości? Kilka uwag na marginesie badań nad aktywnym starzeniem się*. W: *Kryzys jakości życia*. Red. Z. Strzelecki, E. Kryńska, J. Witkowski. Komitet Prognoz „Polska 2000 Plus” PAN, Warszawa, s. 60–72.
- Szukalski P., 2015: *Od normatywnego modelu przebiegu życia do polityki przebiegu życia polityka*. „Polityka Społeczna”, nr 2, s. 1–5.
- Szukalski P., 2016a: *Destandaryzacja normatywnego modelu i przebiegu zakończenia kariery zawodowej*. „Przegląd Socjologiczny”, nr 2, s. 105–122.
- Szukalski P., 2016b: *W poszukiwaniu intelektualnych źródeł koncepcji aktywnego starzenia się*. „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Oeconomica”, nr 4(315), s. 159–171.
- Szweda-Lewandowska Z., 2012a: *Mikrodeterminanty samodzielności – perspektywa teoretyczna i praktyczna*. W: *Raport na temat sytuacji osób starszych w Polsce*. Red. P. Błędowski, B. Szatur-Jaworska, Z. Szweda-Lewandowska, P. Kubicki. IPiSS, Warszawa, s. 99–129.

- Szweda-Lewandowska Z., 2012b: *Starzenie i starość – ogólna charakterystyka*. W: *Raport na temat sytuacji osób starszych w Polsce*. Red. P. Błędowski, B. Szatur-Jaworska, Z. Szwada-Lewandowska, P. Kubicki. IPiSS, Warszawa, s. 15–32.
- Szynkiewicz S., 1976: *Rodzina. Elementy systemu pokrewieństwa*. W: *Etnografia Polski. Przemiany kultury ludowej*. T. 1. Red. M. Biernacka, M. Frankowska, W. Paprocka. Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław, s. 477–501.
- Taranowicz I., 2014: *Deconstructing old age? On the evolution of social concepts of the late stage of life*. W: *Understanding Ageing in Contemporary Poland: Social and Cultural Perspectives*. Eds. S. Grotowska, I. Taranowicz. Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław, s. 13–24.
- Tatarkiewicz W., 1988: *Historia filozofii*. T. 3. PWN, Warszawa.
- The Centre for Ageing Better, 2019: *The State of Ageing in 2019. Adding Life to Our Years*. London. <https://ageing-better.org.uk/sites/default/files/2019-11/The-State-of-Ageing-2019-Adding-life-to-our-years.pdf> [dostęp online: 15.03.2019].
- Theiss M., 2004: *Czy kapitał społeczny może być kategorią polityki społecznej?* W: *Kapitał społeczny*. Red. L. Frąckiewicz, A. Rączaszka. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice, s. 11–26.
- Theiss M., 2012: *Krewni – znajomi – obywatele. Kapitał społeczny a lokalna polityka społeczna*. Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń.
- Thomas J., 1987: *Neighborhood coproduction and municipal productivity*. „Public Productivity Review”, no. 42, s. 95–105.
- Thompson W.S., 1929: *Population*. „American Journal of Sociology”, no. 34, s. 959–975.
- Tomczyk Ł., 2011: *Kapitał ludzki seniorów a jego wartość społeczna w opiniach słuchaczy cieszyńskiego Uniwersytetu III Wieku*. W: *Aktywizacja, rozwój, integracja – ku niezależnej starości*. Red. Z. Szarota. Wydawnictwo Biblioteki Gerontologii Społecznej, Kraków, s. 123–140.
- Tornstam L., 1994: *Gero-transcendence: A theoretical and empirical exploration*. W: *Aging and the religious dimension*. Eds. L.E. Thomas, S.A. Eisenhandler, R.H. Moody. Auburn House, Westport, CT, s. 203–225.
- Trades Union Congress, 2013: *Making co-production work – lessons from local government*. <https://www.tuc.org.uk/research-analysis/reports/making-co-production-work-lessons-local-government> [dostęp online: 20.10.2018].
- Trafiałek E., 2001: *Rola ludzi starszych w kontynuacji kulturowej*. W: *Demograficzne i indywidualne starzenie się, wyzwania edukacyjne*. Red. A. Zych. Wydawnictwo Akademii Świętokrzyskiej, Kielce.
- Trafiałek E., 2003: *Polska starość w dobie przemian*. Wydawnictwo Śląsk, Katowice.

- Trafiałek E., 2004: *Ludzie starzy jako kapitał społeczny*. W: *Kapitał społeczny*. Red. L. Frąckiewicz, A. Rączaszek. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice, s. 159–168.
- Trigilia C., 2001: *Social capital and local development*. „European Journal of Social Theory”, vol. 4, no. 4, s. 427–442.
- Trutkowski C., Mandes S., 2005: *Kapitał społeczny w małych miastach*. Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa.
- Trutkowski C., red., 2016: *Realizacja usług publicznych w jednostkach samorządu terytorialnego – ograniczenia, możliwości, rekomendacje*. Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej, Ministerstwo Rozwoju, Warszawa. <https://www.zpp.pl/storage/files/2017-04//4711b81ee2a23671a9c9182e0ac936e72234.pdf> [dostęp online: 14.06.2018].
- Turner J.S., Halms D.B., 1999: *Rozwój człowieka*. WSiP, Warszawa.
- Tuurnas S., 2016: *The Professional Side of Co-Production*. „Acta Universitatis Tamperensis”, no. 2163. Tampere University Press, Tampere.
- UNECE, 2017: *Realizing the potential of living longer*. „Policy Brief on Ageing”, no. 19.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs/Population Division, 2017: *World Population Prospects. The 2017 revision. Key Findings & Advance Tables*. https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/WPP2017_KeyFindings.pdf [dostęp online: 3.04.2021].
- United Nations Department of Economic and Social Affairs/Population Division, 2019a: *World Population Prospects 2019. Vol. 1: Comprehensive Tables*. https://population.un.org/wpp/Publications/Files/WPP2019_Volume-I_Comprehensive-Tables.pdf [dostęp online: 3.04.2021].
- United Nations Department of Economic and Social Affairs/Population Division, 2019b: *World Population Prospects 2019. Vol. 2: Demographic Profiles*. https://population.un.org/wpp/Publications/Files/WPP2019_Volume-II-Demographic-Profiles.pdf [dostęp online: 3.04.2020].
- Vallin J., Meslé F., 2004: *Convergences and divergences in mortality. A new approach to health transition*. „Demographic Research”, Special Collection 2, Article 2, s. 11–44.
- Vamstad J., 2012: *A new perspective for the Swedish welfare state. W: New Public Governance, the Third Sector and Co-Production*. Eds. V. Pestoff, T. Brandsen, B. Verschuere. Routledge, Abingdon.
- Van de Kaa D.J., 1987: *Europe's second demographic transition*. „Population Bulletin”, vol. 42, no. 1, s. 1–59.

- Van de Kaa D.J., 2001: *Postmodern fertility preferences: From changing value orientation to new behavior*. W: *Global fertility transition. Supplement to Population and Development Review* 27. Eds. R.A. Bulatao, J.B. Casterline. Population Council, New York, s. 290–338.
- Van de Kaa D.J., 2004: *The true commonality: In reflexive societies fertility is a derivative*. „Population Studies”, vol. 58, no. 1, s. 77–80.
- Van Eijk C.J.A., Steen T.P.S., 2014: *Why people co-produce: analyzing citizens' perceptions on co-planning engagement in health care services*. „Public Management Review”, vol. 16, no. 3, s. 358–382.
- Vanleene D., Verschuere B., Voets J., 2015: *Co-Producing a Nicer Neighbourhood: Why do People Participate in Local Community Development Projects?* „Lex Localis”, vol. 15, no. 1, s. 111–132.
- Van Looy B., Gemmel P., Van Dierdonck R., 2003: *Services Management: An Integrated Approach*. Pearson, Harlow.
- Van Vugt M., Biel A., Snyder M., Tyler T.R., 2000: *Perspectives on Cooperation in Modern Society*. W: *Cooperation in Modern Society: Promoting the Welfare of Communities, States, and Organizations*. Eds. A. Biel, M. Snyder, T.R. Tyler, M. Van Vugt. Routledge, London, s. 7–47.
- Vargo S.L., Lusch R.F., 2004: *Evolving to a new dominant logic for marketing*. „Journal of Marketing”, vol. 68, no. 1, s. 1–17.
- Vargo S.L., Maglio P.P., Archpru Akaka M., 2008: *On value and value co-creation: a service systems and service logic perspective*. „European Journal of Management”, no. 26, s. 145–152.
- Veblen T., 1971: *Teoria klasy próżniaczej*. PWN, Warszawa.
- Venetis K., Ghauri P., 2004: *Service quality and customer retention*. „European Journal of Marketing”, vol. 38, s. 1577–1598.
- Verschuere B., Brandsen T., Pestoff V., 2012: *Co-production: the state of art in research and the future agenda*. „International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations”, vol. 23, no. 4, s. 1083–1101.
- Verschuere B., Steen T., Van Eijk C., Verhaege T., 2014: *Motivations for coproduction of public services: empirical evidence from a comparative case study*. Paper for the IIAS Study Group on Coproduction of Public Services Meeting, Bergamo. <https://biblio.ugent.be/publication/4380005> [dostęp online: 15.10.2019].
- Vidal I., 2006: *Reflections on the market, networking and trust*. „Public Management Review”, vol. 8, no. 4, s. 583–589.
- Vincent J.A., 2003: *Old Age*. Routledge, London–New York.

- Wadsworth M.E.J., Kuh D., 2016: *Epidemiological perspectives on the life course*. W: *Handbook of the life course*. Vol. 2. Eds. M.J. Shanahan, J.T. Mortimer, M.K. Johnson. Springer Publishing Co., New York, s. 639–660.
- Walker A., 1980: *The social creation of poverty and dependency in old age*. „Journal of Social Policy”, vol. 9, no. 1, s. 49–75.
- Walker A., 1994: *Work and income in the third age: An EU perspective*. „Geneva Papers on Risk and Insurance”, vol. 19, no. 73, s. 397–407.
- Walker A., 1999: *Public policy and theories of aging*. W: *Handbook of theories of aging*. Eds. V.L. Bengston, K.W. Schaie. Springer Publishing Co., New York, s. 361–377.
- Walker A., 2002: *A strategy for active ageing*. „International Social Security Review”, vol. 55, no. 1, s. 121–139.
- Warnes A.M., 1989: *Human ageing in later life*. Edward Arnold, London.
- Watson V., 2014: *Co-production and collaboration in planning – The difference*. „Planning Theory & Practice”, vol. 15, no. 1, s. 62–76.
- Wesołowski W., 1995: *Niszczenie i tworzenie interesów w procesie systemowej transformacji. Próba teoretycznego ujęcia*. „Kultura i Społeczeństwo”, nr 2, s. 3–25.
- Whaples R.M., Longino C.F., 1996: *Social gerontological models of retirement and employment of older persons*. W: *Handbook on Employment and the Elderly*. Ed. W.H. Crown. Greenwood Press, Westport, CT, s. 249–261.
- Whitaker G.P., 1980: *Co-production: citizen participation in service delivery*. „Public Administration Review”, no. 40, s. 240–246.
- Wieczorkowska M., 2017: *Role społeczne współczesnych polskich seniorów w świetle wyników badań*. „Folia Sociologica”, nr 61, s. 77–97.
- Windsor T.D., Anstey K.J., 2008: *Volunteering and psychological well-being among young-old adults: how much is too much?* „The Gerontologist”, vol. 48, no. 1, s. 59–70.
- Wnuk W., 2013: *Potencjał osób starszych*. W: *Wyzwania współczesnej gerontologii*. Red. P. Błędowski, A. Stogowski, K. Wieczorowskiej-Tobis. WSNHiD, Poznań, s. 21–32.
- Woodward K., 2006: *Performing Age, Performing Gender*. „NWSA Journal”, no. 1, s. 162–189.
- Woolcock M., 1998: *Social capital and economic development: Toward a theoretical synthesis and policy framework*. „Theory and Society”, vol. 27, no. 2, s. 151–208.
- World Health Organization, 2002: *Active Ageing. A Policy Framework*. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67215/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf;jsessionid=4A89B741DBC4C4252D456B661B2CE5B9?sequence=1 [dostęp online: 27.01.2018].

- World Health Organization, 2007: *Global Report on Falls Prevention In Older Age*. https://www.who.int/ageing/publications/Falls_prevention7March.pdf [dostęp online: 27.01.2018].
- Woźnicka E., 2002: *Wstęp*. W: *Gerontologia. Ludzie starsi jako jednostkowe siły społeczne*. Red. E. Woźnicka. „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi”, nr 7(27), s. 3–7.
- Wójcicki M., 2018: *Pojęcie, istota i formy partycypacji społecznej w procesie planowania przestrzennego*. <https://core.ac.uk/reader/160250602> [dostęp online: 20.02.2020].
- Wróblewska W., 2009: *Teoria przejścia epidemiologicznego oraz fakty na przełomie wieków w Polsce*. „Studia Demograficzne”, t. 1, nr 155, s. 110–159.
- Zalewska J., 2014: *The third age in Poland. Pleasure and a new form of sociality*. W: *Understanding Ageing in Contemporary Poland: Social and Cultural Perspectives*. Eds. S. Grotowska, I. Taranowicz. Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław, s. 151–159.
- Zasępa B., 2014: *Identyfikacja wyzwań w obszarze polityki społeczno-gospodarczej w Polsce w kontekście procesu starzenia się populacji*. W: *Osoby starsze w przestrzeni życia społecznego*. Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Katowice, s. 16–31.
- Zbyrad T.J., 2014: *Marginal of elderly people towards social acceptance. Changes in attitudes to seniors on the example of social help institution*. W: *Understanding Ageing in Contemporary Poland: Social and Cultural Perspectives*. Eds. S. Grotowska, I. Taranowicz. Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław, s. 193–199.
- Zdrojewski E., 2009: *Tworzenie zasobów kapitału ludzkiego w Polsce*. „Zeszyty Naukowe Wydziału Nauk Ekonomicznych Politechniki Koszalińskiej”, nr 13, s. 51–65.
- Zgliczyński W.S., 2017: *Polityka społeczna w Europie – ewolucja i rozwiązania modelowe*. „Studia BAS”, nr 2(50), s. 37–58.
- Ziółkowski M., 2000: *Przemiany interesów i wartości społeczeństwa polskiego*. Wydawnictwo Fundacji Humaniora, Poznań.
- Ziółkowski M., 2012: *Kapitały społeczny, kulturowy i materialny i ich wzajemne konwersje we współczesnym społeczeństwie polskim*. „Studia Edukacyjne”, nr 22, s. 7–27.
- Znaniecki F., 1998: *Socjologia bezrobotnych*. W: *Socjologia bezrobocia*. Red. T. Borkowski, A. Marcinkowski. Wydawnictwo Śląsk, Katowice.
- Zrałek M., 2014a: *Tworzenie podstaw dla partycypacji osób starszych w życiu społecznym*. W: *Jak możliwy jest dialog?* Red. A. Kamińska, E. Kraus, K. Ślęczka. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Humanitas, Sosnowiec, s. 112–121.

- Zrałek M., 2014b: *Tworzenie warunków sprzyjających aktywności ludzi starszych*. W: *Oso-
by starsze w przestrzeni życia społecznego*. Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej
Województwa Śląskiego. OMIKRON Sp. z o.o., Katowice, s. 32–45.
- Zych A., 1995: *Człowiek wobec starości. Szkice z gerontologii społecznej*. Wydawnictwo
Interart, Warszawa.
- Zych A., 1999: *Człowiek wobec starości. Szkice z gerontologii społecznej*. Wydawnictwo
Śląsk, Katowice.
- Żuk K., 2007: *Samorząd terytorialny w procesie świadczenia usług komunalnych*. W: *Go-
spodarka samorządu terytorialnego*. Red. A. Miszczuk, M. Miszczuk, K. Żuk. PWN,
Warszawa, s. 140–141.

Spis rysunków

- 20 ____ Rysunek 1.: Ludność w ujęciu globalnym i regionalnym według prognozy do 2100 r. (porównanie wybranych lat w tys.)
- 21 ____ Rysunek 2.: Oczekiwane dalsze trwanie życia według prognozy do 2100 r. w ujęciu globalnym i regionalnym (porównanie wybranych lat w liczbie lat)
- 22 ____ Rysunek 3.: Struktura ludności (grupy wiekowe) w ujęciu globalnym i regionalnym w 2017 r. (%)
- 23 ____ Rysunek 4.: Ludność Polski według prognozy do 2100 r. (porównanie wybranych lat w tys.)
- 24 ____ Rysunek 5.: Oczekiwane dalsze trwanie życia według prognozy do 2100 r. dla Polski (porównanie wybranych lat w liczbie dożywanych lat)
- 25 ____ Rysunek 6.: Polskie piramidy wieku w wybranych latach
- 43 ____ Rysunek 7.: Warunki dobrej starości
- 50 ____ Rysunek 8.: Główne kategorie usług publicznych
- 51 ____ Rysunek 9.: Cechy odróżniające usługi od towarów
- 61 ____ Rysunek 10.: Drabina partycypacji według S.R. Arnsteina
- 73 ____ Rysunek 11.: Elementy składowe koncepcji aktywnego starzenia się (*Active Aging*)
- 74 ____ Rysunek 12.: Elementy składowe koncepcji pomyślnego starzenia się
- 77 ____ Rysunek 13.: Stopniowalna delimitacja pojęcia *produktywnego starzenia*
- 82 ____ Rysunek 14.: Typy działań identyfikowanych z produktywnym starzeniem się
- 83 ____ Rysunek 15.: Typy wartości identyfikowanych z produktywnym starzeniem się
- 86 ____ Rysunek 16.: Produktywne starzenie się – Model Scotta Bassa i Frederica G. Caro
- 89 ____ Rysunek 17.: Produktywne starzenie się – Model Michaela Sherradena, Nancy Morrow-Howell, Jamesa Hinterlonga i Philipa Rozerio
- 100 ____ Rysunek 18.: Koprodukcja – kwartet właściwości podstawowych

- 110 ___ Rysunek 19.: Triada czynników składowych koprodukcyjnej postawy użytkowników usług
- 114 ___ Rysunek 20.: Czynniki budujące motywację użytkowników usług do koprodukcji
- 127 ___ Rysunek 21.: Aktywności użytkowników usług publicznych i ich wpływ na pomyślność produkcji i/lub realizacji usług publicznych
- 130 ___ Rysunek 22.: Poziomy zaangażowania użytkowników w świadczenie usług publicznych według Catherine Needham i Sarah Carr
- 133 ___ Rysunek 23.: Podstawowe rezultaty (wartości) identyfikowane z koprodukcją
- 160 ___ Rysunek 24.: Społeczne usługi publiczne – cechy, cele, funkcje i rezultaty
- 172 ___ Rysunek 25.: Siedem kluczowych zasad rozwoju koprodukcji wśród osób starszych
- 180 ___ Rysunek 26.: Placówki powołane w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” w latach 2015–2019
- 182 ___ Rysunek 27.: Jednostki samorządu terytorialnego, w których powstały placówki w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” w latach 2015–2019
- 183 ___ Rysunek 28.: Typy jednostek samorządu terytorialnego, w których powołane zostały placówki w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” w latach 2015–2019
- 212 ___ Rysunek 29.: Koprodukcja jako źródło osobistej i społecznej produktywności osób starszych – schemat operacyjny dla Programu Wieloletniego „Senior+”
- 217 ___ Rysunek 30.: Etapy gromadzenia materiału empirycznego w ramach autorskich badań
- 223 ___ Rysunek 31.: Struktura postępowania badawczego
- 232 ___ Rysunek 32.: Główne powody zainteresowania osób starszych korzystaniem z usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” (PAPI, N – 248)
- 235 ___ Rysunek 33.: Główne powody (motywy) uczestnictwa osób starszych w działaniach/korzystaniu z usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” (PAPI, N – 248)
- 248 ___ Rysunek 34.: Udział osób starszych w tworzeniu/opracowaniu zasad funkcjonowania (regulaminu) ośrodka „Senior+” (PAPI, N – 248)

- 249 ___ Rysunek 35: Udział osób starszych w tworzeniu/opracowaniu oferty usługowej ośrodka „Senior+” (PAPI, *N* – 248)
- 256 ___ Rysunek 36: Usługi organizowane w ośrodkach „Senior+”, z których korzystają osoby starsze (PAPI, *N* – 248)
- 261 ___ Rysunek 37: Typy indywidualnego wkładu osób starszych zaangażowane w realizację usług w ośrodkach „Senior+” (PAPI, *N* – 248)
- 278 ___ Rysunek 38: Deklarowane formy zaangażowania osób starszych w realizację usług w ośrodkach „Senior+” (PAPI, *N* – 248)
- 280 ___ Rysunek 39: Zaobserwowane formy zaangażowania osób starszych w realizację wybranych typów usług w ramach ośrodków „Senior+” (CAWI, *N* – 181)
- 289 ___ Rysunek 40: Odczuwanie wpływu usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” na jakość życia osób starszych (PAPI, *N* – 248)
- 292 ___ Rysunek 41: Wartości osiągnięte w wyniku uczestnictwa osób starszych w działaniach/korzystania z usług organizowanych w ramach ośrodków „Senior+” (PAPI, *N* – 248)
- 307 ___ Rysunek 42: Odczuwany wpływ zawieszenia działalności ośrodków „Senior+” spowodowanego sytuacją pandemiczną w kraju, związaną z obecnością wirusa COVID-19 (PAPI, *N* – 248)

Spis tabel

- 55 ____ Tabela 1: Uczestnicy zarządzania publicznego w perspektywie wybranych paradygmatów
- 120 ____ Tabela 2: Typologia postaw użytkowników według Victora Pestoffa
- 128 ____ Tabela 3: Zakres relacji profesjonalista – użytkownik w obrębie usług publicznych
- 135 ____ Tabela 4: Oczekiwane wartości wytworzone w ramach koprodukcji
- 147 ____ Tabela 5: Modele koprodukcji funkcjonujące w literaturze
- 148 ____ Tabela 6: Kluczowe wymiary koprodukcji w ujęciu Stephena P. Osborne’a, Zoe Radnor i Kristy Strokosch
- 165 ____ Tabela 7: Programy rządowe realizowane w ramach polityki senioralnej od 2015 r.
- 174 ____ Tabela 8: Moduły Programu Wieloletniego „Senior+”
- 175 ____ Tabela 9: Minimalne standardy warunków lokalowych określone dla placówek organizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”
- 176 ____ Tabela 10: Minimalne standardy zatrudnienia określone dla placówek organizowanych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”
- 181 ____ Tabela 11: Placówki powołane w ramach Programu Wieloletniego „Senior+” z wyszczególnieniem województw w latach 2015–2019
- 184 ____ Tabela 12: Rodzaje usług realizowanych w ramach placówek „Senior+”
- 203 ____ Tabela 13: Typy kapitału społecznego jako zasobu
- 219 ____ Tabela 14: Typy jednostek samorządu terytorialnego jako organizatorów ośrodków „Senior+”
- 220 ____ Tabela 15: Typ badanych ośrodków „Senior+” w poszczególnych województwach z uwzględnieniem typów JST
- 238 ____ Tabela 16: Główne powody zainteresowania osób starszych korzystaniem z usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” (CAWI, N – 181)
- 240 ____ Tabela 17: Główne powody (motywy) uczestnictwa osób starszych w działaniach/korzystaniu z usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” (CAWI, N – 181)

- 243 ____ Tabela 18.: Formalne zachęcanie osób starszych do udziału w procesie tworzenia oferty/ustalania zasad funkcjonowania ośrodków „Senior+” (CAWI, N – 181)
- 246 ____ Tabela 19.: Dominujące formy udziału osób starszych w tworzeniu/ opracowaniu zasad funkcjonowania oraz oferty usługowej ośrodków „Senior+” (CAWI, N – 181)
- 254 ____ Tabela 20.: Usługi organizowane w ośrodkach „Senior+”, z których korzystają osoby starsze (CAWI, N – 181)
- 258 ____ Tabela 21.: Zakres korzystania z usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” (PAPI, N – 248)
- 264 ____ Tabela 22.: Zaobserwowane postawy osób starszych przyjmowane przy realizacji wybranych typów usług organizowanych w ośrodkach „Senior+” (CAWI, N – 181)
- 287 ____ Tabela 23.: Dostrzegany wpływ poziomu i zakresu zaangażowania osób starszych w usługi/działania na wybrane elementy organizacji usług w ramach ośrodków „Senior+” (CAWI, N – 181)
- 294 ____ Tabela 24.: Dostrzeżenie wartości osiągniętych w wyniku uczestnictwa osób starszych w działaniach/korzystania z usług organizowanych w ramach ośrodków „Senior+” (CAWI, N – 181)
- 297 ____ Tabela 25.: Odczuwany rozwój wybranych form zachowań i wzajemnych relacji wśród osób starszych korzystających z usług/działań organizowanych w ramach ośrodków „Senior+” (PAPI, N – 248)
- 299 ____ Tabela 26.: Dostrzegany rozwój wybranych form zachowań i wzajemnych relacji wśród osób starszych korzystających z usług/działań organizowanych w ramach ośrodków „Senior+” (CAWI, N – 181)
- 302 ____ Tabela 27.: Obserwowane reakcje osób starszych na wiadomość o zawieszeniu działalności ośrodków „Senior+” z powodu sytuacji pandemicznej w kraju, związanej z obecnością wirusa COVID-19 (CAWI, N – 181)
- 304 ____ Tabela 28.: Obserwowany wpływ na osoby starsze zawieszenia działalności ośrodków „Senior+” z powodu sytuacji pandemicznej w kraju, związanej z obecnością wirusa COVID-19 (CAWI, N – 181)

Kwestionariusz ankiety CAWI organizatorów usług – zarządzający i personel (N – 181)

Szanowna Pani, Szanowny Panie

Zwracam się z uprzejmą prośbą o wzięcie udziału w **ogólnopolskim anonimowym badaniu**, które realizuję jako pracownik naukowy Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Jest to mój autorski projekt badawczy, który nie jest realizowany na potrzeby żadnej instytucji państwowej lub innego podmiotu, lecz stanowi podstawę mojego przyszłego awansu naukowego.

Badanie dotyczy **postaw osób starszych korzystających z usług i uczestniczących w działaniach realizowanych w ramach klubów i domów dziennych „Senior+”**. Dlatego chciałbym poznać Pani/Pana opinie na temat obserwowanego zaangażowania beneficjentów Programu „Senior+” w funkcjonowanie tych ośrodków. **Badanie nie stanowi żadnej formy ewaluacji Programu „Senior+”, działalności placówek powołanych w ramach tego Programu ani pracy zatrudnionych osób**. Jak będzie Pani/Pan mogła/mógł się przekonać, odpowiadając na poniższe pytania, badanie odnosi się wyłącznie do aktywności osób starszych jako bezpośrednich usługobiorców i uczestników działań organizowanych w ramach klubów i domów „Senior+”. Jego wyniki poddane zostaną analizie socjologicznej i zamieszczone w formie zbiorczych zestawień w publikacji naukowej, którą obecnie przygotowuję. **Dlatego zapewniam, że Pani/Pana odpowiedzi zawarte w ankiecie nie będą identyfikowane bezpośrednio z Panią/Panem osobiście ani z reprezentowanym przez Panią/Pana klubem/domem „Senior+”**.

W razie pytań lub wątpliwości bardzo proszę o bezpośredni kontakt telefoniczny (XXX XXX XXX) lub mailowy (grzegorz.gawron@us.edu.pl). Chętnie odpowiem na wszelkie pytania.

*Z góry dziękuję za poświęcony czas i udzielone odpowiedzi,
Proszę o przyjęcie wyrazów szacunku,*

dr Grzegorz Gawron
Uniwersytet Śląski w Katowicach
Instytut Socjologii

Poniższe pytania dotyczą Pani/Pana obserwacji i doświadczeń związanych z funkcjonowaniem klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19. Dlatego bardzo proszę o udzielanie odpowiedzi z pominięciem potencjalnych zmian w postawach osób starszych/funkcjonowaniu klubu/domu „Senior+” spowodowanych obecną sytuacją kryzysową związaną z COVID-19.

1. Jakie Pani/Pana zdaniem były główne powody (motywy) uczestnictwa osób starszych w działaniach/korzystania z usług organizowanych w ramach klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19?

	Na podstawie własnych obserwacji, proszę określić stopień powszechności występowania poszczególnych typów motywacji wśród osób starszych korzystających z usług w klubie/domu „Senior+” (przy każdym typie motywacji proszę wybrać jedną opcję)					
	dla wszystkich	dla zdecydowanej większości	dla mniej więcej połowy	dla mniej niż połowy	dla nie-licznych	dla nikogo
<i>Typy motywacji do uczestnictwa w usługach/działaniach w ramach klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19</i>						
Chęć zaspokojenia własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, potrzeby higieniczne itp.)						
Chęć utrzymania/poprawy stanu zdrowia						
Chęć wyjścia z domu i nawiązania kontaktów towarzyskich/ograniczenia poczucia osamotnienia						
Chęć nawiązania kontaktów towarzyskich w celu osiągnięcia korzyści osobistych (osiągnięcie wartości indywidualnych)						
Chęć nawiązania kontaktów towarzyskich w celu realizacji działań społecznie użytecznych (osiągnięcie wartości społecznych i/lub obywatelskich)						
Chęć wykorzystywania czasu wolnego w celu osiągnięcia korzyści osobistych (osiągnięcie wartości indywidualnych)						
Chęć wykorzystywania czasu wolnego w sposób społecznie użyteczny (osiągnięcie wartości społecznych i/lub obywatelskich)						

cd. 1.

Typy motywacji do uczestnictwa w usługach/działaniach w ramach klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19	Na podstawie własnych obserwacji, proszę określić stopień powszechności występowania poszczególnych typów motywacji wśród osób starszych korzystających z usług w klubie/domu „Senior+” (przy każdym typie motywacji proszę wybrać jedną opcję)					
	dla wszystkich	dla zdecydowanej większości	dla mniej więcej połowy	dla mniej niż połowy	dla nielicznych	dla nikogo
Chęć wykorzystania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności w celu osiągnięcia korzyści osobistych (osiąganie wartości indywidualnych)						
Chęć wykorzystania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności w sposób społecznie użyteczny (osiąganie wartości społecznych i /lub obywatelskich)						
Możliwość korzystania z usług niedostępnych w inny sposób						
Zachęta ze strony innych osób						
inne (proszę wpisać jakie?)						

2. Z których usług oferowanych w ramach klubu / domu „Senior+” korzystały osoby starsze przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19?

	Na podstawie własnych obserwacji, proszę określić stopień powszechności korzystania z poszczególnych typów usług dostępnych w klubie / domu „Senior+” (przy każdym typie usługi proszę wybrać jedną opcję)					
	wszyscy	zdecydowana większość	mniej więcej połowa	mniej niż połowa	nieliczni	usługi niedostępne w ofercie
Typy usług oferowanych w ramach klubu / domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19						
Socjalne (w tym posiłek)						
Edukacyjne						
Kulturalno-oświatowe						
Aktywności ruchowej lub kinezyterapii						
Sportowo-rekreacyjne						
Terapii zajęciowej						
Aktywizujące społecznie (w tym wolontariat międzypokoleniowy)						
Inne (proszę wpisać jakie?)						

3. Czy osoby starsze były zachęcane przez Personel do zaangażowania w proces tworzenia oferty/ustalania zasad funkcjonowania klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19?

	Na podstawie własnych obserwacji, proszę wybrać najczęściej stosowaną formułę działania Personelu w klubie/domu „Senior+” wobec osób starszych (przy każdym elemencie oferty proszę wybrać jedną opcję)				
<i>Elementy oferty klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19</i>	osoby starsze nie były zachęcane do zaangażowania w proces opracowania/wyboru przyjmowanych rozwiązań, ale są informowani o przyjętych rozwiązaniach	osoby starsze były zachęcane do wyrażania opinii dotyczących opracowanych /wybranych rozwiązań przed ich wdrożeniem	osoby starsze były zachęcane do zgłaszania własnych propozycji rozwiązań	osoby starsze były zachęcane do uczestnictwa w pracach nad opracowaniem/wyborem rozwiązań	osoby starsze były zachęcane do samodzielnie-go (we własnym gronie) opracowania /wyboru rozwiązań
Regulamin/zasady funkcjonowania					
Podstawowa oferta usług					
Dodatkowa oferta usług					
Działania aktywizujące społecznie					
Inne (proszę wpisać jakie?)					

4. Proszę określić dominującą formę udziału osób starszych w tworzeniu/opracowaniu zasad funkcjonowania oraz oferty usługowej klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19.

Na podstawie własnych obserwacji, proszę wybrać dominującą postawę osób starszych w klubie/domu „Senior+” (przy każdym elemencie oferty proszę wybrać jedną opcję)						
Elementy oferty klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19	nie wykazywały zainteresowania kwestiami organizacyjnymi w tym zakresie	domagały się informacji o przyjętych rozwiązaniach	Zgłaszały swoje propozycje rozwiązań	konsultowały przyjęte rozwiązania przed ich wdrożeniem	uczestniczyły w pracach nad opracowaniem rozwiązań	samodzielnie (we własnym gronie) opracowywały rozwiązania
Regulamin/ zasady funkcjonowania						
Podstawowa oferta usług						
Dodatkowa oferta usług						
Działania aktywizujące społecznie						
Inne (proszę wpisać jakie?)						

5. Proszę ocenić, jakie postawy wykazywały osoby starsze przy realizacji wybranych typów usług w ramach klubu / domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19.

Na podstawie własnych obserwacji, proszę określić stopień powszechności występowania poszczególnych typów postaw osób starszych w klubie / domu „Senior+” (przy każdym typie usługi proszę wybrać jedną opcję)							
Typy usług oferowanych w ramach klubu / domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19	Ograniczały do minimum zakres i poziom swojego zaangażowania (indywidualnego wkładu)	Chętnie poświęcały swój czas na realizację określonych działań / usług	Chętnie dzieliły się i wykorzystywały posiadane zdolności i umiejętności	Chętnie dzieliły się i wykorzystywały swoją wiedzę i życiowe doświadczenie	Wykazywały zaangażowanie w realizację usług, dostrzegając istotę określonych działań / usług	Wykazywały odpowiedzialność, dostrzegając istotę własnego zaangażowania i wkładu, bez których wyznaczony cel może pozostać nieosiągnięty	Usługi niedostępne w ofercie
Socjalne							
Edukacyjne							
Kulturalno-oświatowe							
Aktywności ruchowej lub kinezioterapii							
Sportowo-rekreacyjne							
Terapii zajęciowej							
Aktywizujące społecznie							
Inne (proszę wpisać jakie?)							

6. Co Pani/Pana zdaniem skłaniało osoby starsze do zaangażowania w realizację wybranych typów usług/działań w ramach klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19?

	Na podstawie własnych obserwacji, proszę wybrać dominującą postawę osób starszych w klubie/domu „Senior+” (przy każdym typie motywacji proszę wybrać jedną opcję)				
	wszystkich	zdecydowaną większość	mniej więcej połowę	mniej niż połowę	niektórych
Typy motywacji obserwowanych wśród osób starszych w ramach klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19					
Motywacja osobista (chęć osiągnięcia indywidualnych korzyści osobistych – możliwość zrobienia czegoś dla siebie)					
Motywacja społeczna (chęć dostarczenia indywidualnych korzyści osobistych innym osobom – możliwość zrobienia czegoś dla innych)					
Motywacja normatywna (chęć realizacji celów wyższych związanych z wyznawanymi wartościami / wiarą)					
Istotność osobista (przekonanie o osobistej istotności usług/własnej zależności od dostępu do i rezultatów usług/działań)					
Istotność społeczna (przekonanie o istotności usług/działań dla innych osób / otoczenia społ./zależności innych osób od rezultatów usług/działań)					
Skuteczność wewnętrzna (przekonanie o posiadaniu właściwych kompetencji/osobistym przygotowaniu do uczestniczenia/zaangażowania w usługi/działania)					
Skuteczność zewnętrzna (przekonanie o właściwym przygotowaniu warunków techniczno-organizacyjnych /instytucjonalnych dla skutecznej realizacji usług/działań)					

cd. 6.

<p>Typy motywacji obserwowanych wśród osób starszych w ramach klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19</p>	<p>Na podstawie własnych obserwacji, proszę wybrać dominującą postawę osób starszych w klubie/domu „Senior+” (przy każdym typie motywacji proszę wybrać jedną opcję)</p>					
	wszystkich	zdecydowaną większość	mniej więcej połowę	mniej niż połowę	nielicznych	nikogo
Łatwość zaangażowania (przekonanie o łatwości realizacji usług/działań)						
Ewaluacja (dostrzeganie skuteczności realizacji usługi w przeszłości)						
Inne (proszę wpisać jakie?)						

7. Proszę ocenić, jakie formy zaangażowania wykazywały osoby starsze przy realizacji wybranych typów usług w ramach klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19.

	Na podstawie własnych obserwacji, proszę wybrać dominującą postawę osób starszych w klubie/domu „Senior+” (przy każdym typie postawy proszę wybrać jedną opcję)				
	wszyscy	zdecydowana większość	mniej więcej połowa	mniej niż połowa	nikt
Typy postaw osób starszych w ramach klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19					
Angażowały się w usługi/działania opierające się na indywidualnej współpracy z personelem i/lub samodzielnej realizacji, a uzyskiwane rezultaty stanowiły bezpośrednio korzyści głównie dla nich samych					
Angażowały się w usługi/działania opierające się na indywidualnej współpracy z personelem i/lub samodzielnej realizacji, a uzyskiwane rezultaty stanowiły bezpośrednio korzyści głównie dla innych osób					
Angażowały się w usługi/działania opierające się na grupowej współpracy z innymi osobami starszymi i personelem, a uzyskiwane rezultaty stanowiły bezpośrednio korzyści głównie dla nich samych (grupy realizatorów/zaangażowanych)					
Angażowały się w usługi/działania opierające się na grupowej współpracy z innymi osobami starszymi i personelem, a uzyskiwane rezultaty stanowiły bezpośrednio korzyści głównie dla innych osób (spoza grupy realizatorów/zaangażowanych)					
Inne (proszę wpisać jakie?)					

8. Jakie wartości, Pani/Pana zdaniem, udawało się osiągać osobom starszym w wyniku ich uczestnictwa w działaniach/ko-rzystania z usług organizowanych w ramach klubu/domu „Senior+”, przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19?

	Na podstawie własnych obserwacji, proszę określić powszechności osiągnięcia poszczegól-nych typów wartości/korzyści przez osoby starsze w klubie/domu „Senior+” (przy każdej kategorii wartości/korzyści proszę wybrać jedną opcję)					
	wszystkim	zdecydowanej większości	mniej więcej połowie	mniej niż połowie	nielicznym	nikomu
<i>Kategorie wartości/korzyści osiągniętych przez osoby starsze w ramach klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19</i>						
Zaspokojenie własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, potrzeby higieniczne itp).						
Utrzymanie/ poprawa stanu zdrowia						
Nawiązanie kontaktów towarzyskich ograniczających poczucie osamotnienia						
Nawiązanie kontaktów towarzyskich pozwalających na osiągnięcie korzyści osobistych						
Nawiązanie kontaktów towarzyskich pozwalających na realizację działań społecznie użytecznych (osiągnięcie wartości społecznych i/lub obywatelskich)						
Wykorzystywanie czasu wolnego w celu osiągnięcia korzyści osobistych						
Wykorzystywanie czasu wolnego w sposób społecznie użyteczny (osiągnięcie wartości społecznych i/lub obywatelskich)						

cd. 8.

Kategorie wartości/korzyści osiągniętych przez osoby starsze w ramach klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19	Na podstawie własnych obserwacji, proszę określić powszechność osiągnięcia poszczególnych typów wartości/korzyści przez osoby starsze w klubie/domu „Senior+” (przy każdej kategorii wartości/korzyści proszę wybrać jedną opcję)					
	wszystkim	zdecydowanej większości	mniej więcej połowie	mniej niż połowie	nielicznym	nikomu
Wykorzystania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności, umiejętności w celu osiągnięcia korzyści osobistych						
Wykorzystania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności w sposób społecznie użyteczny (osiąganie wartości społecznych i/lub obywatelskich)						
Inne (proszę wpisać jakie?)						

9. Jak Pani/Pana zdaniem, poziom i zakres zaangażowania osób starszych w usługi/działania wpływał na wybrane poniżej elementy, przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19?

	Na podstawie własnych obserwacji, proszę ocenić trafność poszczególnych rezultatów osiągniętych w klubie/domu „Senior+” (przy każdej kategorii wartości/korzyści proszę wybrać jedną opcję)				
	zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć
<i>Przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19, im wyższy poziom i zakres zaangażowania osób starszych tym:</i>					
Niższe koszty realizacji poszczególnych usług/działań					
Wyższa jakość usługi/działania					
Większa dostępność usługi/działania					
Lepsze uzyskiwane rezultaty usługi/działania					
Wyższy poziom zadowolenia osób starszych					
Wyższy poziom zaufania między osobami starszymi (w ich gronie)					
Wyższy poziom zaufania między osobami starszymi i personelem					
Większa skłonność osób starszych do zawierania bliskich relacji między sobą					
Większe poczucie mocy sprawczej osób starszych					
Większa skłonność do indywidualnej aktywności osób starszych w innych sferach życia publicznego – działalności obywatelskiej					
Większa skłonność do grupowej aktywności osób starszych w innych sferach życia publicznego – działalności obywatelskiej					
Inne (proszę wpisać jakie?)					

10. Czy wśród osób starszych korzystających z oferty/uczestniczących w działaniach klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19 można było zaobserwować:

	Na podstawie własnych obserwacji, proszę ocenić trafność poszczególnych rezultatów osiągniętych w klubie/domu „Senior+” (przy każdej kategorii wartości/korzyści proszę wybrać jedną opcję)				
	zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć
Obserwowane zjawiska przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19					
Poczucie tworzenia i przynależności grupy rówieśniczej					
Zawiązywanie bliskich znajomości i przyjaźni przenoszonych również do życia prywatnego					
Wzajemną troskę o siebie w sytuacjach kryzysowych					
Gotowość i chęć do samopomocy w sytuacjach kryzysowych					
Świadomość wspólnego potencjału					
Gotowość i chęć do wykorzystania wspólnego potencjału dla realizacji celów indywidualnych (uzyskiwania osobistych korzyści)					
Gotowość i chęć do wykorzystania wspólnego potencjału dla realizacji wspólnych celów/budowania dobra wspólnego (uzyskiwania grupowych korzyści)					
Gotowość i chęć do wykorzystania wspólnego potencjału dla realizacji celów społecznych/budowania dobra ogólnospołecznego (uzyskiwania społecznych korzyści)					
Gotowość i chęć do wykorzystania wspólnego potencjału poprzez zaangażowanie w sprawy publiczne (realizacji celów obywatelskich)					
Inne (proszę wpisać jakie?)					

Poniższe pytania dotyczą Pani/Pana obserwacji i doświadczeń związanych z funkcjonowaniem klubu/domu „Senior+” w sytuacji pandemicznej w kraju spowodowanej obecnością wirusa COVID-19. Dlatego bardzo proszę o udzielanie odpowiedzi z uwzględnieniem potencjalnych zmian w postawach osób starszych/funkcjonowaniu klubu/domu „Senior+” spowodowanych obecną sytuacją kryzysową związaną z COVID-19.

11. Czy działalność klubu/domu „Senior+” została zawieszona na jakiś czas z powodu sytuacji pandemicznej w kraju spowodowanej obecnością wirusa COVID-19?

tak	
nie	

12. Jeśli działalność klubu/domu „Senior+” została zawieszona z powodu sytuacji pandemicznej w kraju spowodowanej obecnością wirusa COVID-19, to w jakim okresie?

Proszę wpisać graniczne miesiące zawieszenia działalności klubu/domu „Senior+”	
--	--

13. Czy w okresie sytuacji pandemicznej w kraju spowodowanej obecnością wirusa COVID-19, klub/dom „Senior+” wznowił swoją działalność?

Tak, jego działalność jest obecnie kontynuowana			
Tak, ale obecnie jego działalność ponownie jest zawieszona			
Nie, jego działalność nie została wznowiona			

14. Jak zareagowały osoby starsze na wiadomość o zawieszeniu działalności klubu/domu „Senior+” z powodu sytuacji pandemicznej w kraju związanej z obecnością wirusa COVID-19?

Reakcje osób starszych w związku z zawieszeniem działalności klubu/domu senior+	Na podstawie własnych obserwacji, proszę określić stopień powszechności poszczególnych typów reakcji osób starszych (przy każdym typie reakcji proszę wybrać jedną opcję)					
	wszyscy	zdecydowana większość	mniej więcej połowa	mniej niż połowa	nieliczni	nikt
Wyrażały swoje niezadowolenie i brak zrozumienia dla przyczyn podjęcia takiej decyzji						
Wyrażały swoje niezadowolenie z jednoczesnym zrozumieniem przyczyn podjęcia takiej decyzji						
Wyrażały obawy o brak możliwości zaspokojenia własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, higieniczne, itp.)						
Wyrażały obawy o pogorszenie się ich stanu zdrowia fizycznego ze względu na brak dostępu do usług w ramach klubu/domu „Senior+”						
Wyrażały obawy o pogorszenie się ich stanu zdrowia psychicznego (samopoczucia) ze względu na brak możliwości uczestnictwa w działaniach organizowanych w ramach klubu/domu „Senior+”						
Wyrażały obawy o brak możliwości korzystania ze wsparcia/pomocy ze strony personelu lub innych osób starszych z klubu/domu „Senior+” w sytuacjach kryzysowych						
Wyrażały obawy o rozpad/rozluźnienie kontaktów towarzyskich w ramach grupy beneficjentów usług/działań klubu/domu „Senior+”						
Inne (proszę wpisać jakie?)						

15. Jak Pani/Pana zdaniem wpłynie na osoby starsze, dotychczas korzystające z usług oferowanych w ramach klubu/domu „Senior+”, zawieszenie działalności tych ośrodków spowodowane sytuacją pandemiczną w kraju związaną z obecnością wirusa COVID-19?

Obecne zawieszenie działalności klubu/domu „Senior+” związane z sytuacją pandemiczną w kraju, spowoduje u osób starszych:	Na podstawie własnych przewidywań proszę określić stopień powszechności wystąpienia poszczególnych typów wpływu sytuacji pandemicznej w kraju na osoby starsze korzystające z usług klubów/domów „Senior+” (przy każdym typie wpływu proszę wybrać jedną opcję)					
	dla wszystkich	dla zdecydowanej większości	dla mniej więcej połowy	dla mniej niż połowy	dla nielicznych	dla nikogo
Brak możliwości zaspokojenia własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, higieniczne itp.)						
Pogorszenie się ich stanu zdrowia fizycznego ze względu na brak dostępu do usług w ramach klubu/domu „Senior+”						
Pogorszenie się ich stanu zdrowia psychicznego (samopoczucia) ze względu na brak możliwości uczestnictwa w działaniach organizowanych w ramach klubu/domu „Senior+”						
Brak możliwości korzystania ze wsparcia/pomocy ze strony personelu lub innych osób starszych z klubu/domu „Senior+” w sytuacjach kryzysowych						
Rozpad/rozluźnienie kontaktów towarzyskich w ramach grupy beneficjentów usług/działań klubu/domu „Senior+”						
Inne (proszę wpisać jakie?)						

Proszę o uzupełnienie poniższych informacji, których zestawienie posłuży jedynie do celów analiz statystycznych. Zgodnie z wcześniejszym zapewnieniem, Pani/Pana odpowiedzi zawarte w ankiecie nie będą identyfikowane bezpośrednio z Panią/Panem osobiście ani z reprezentowanym przez Panią/Pana klubem/domem „Senior+”.

M1. Rok rozpoczęcia działalności reprezentowanego klubu/domu „Senior+”

2015	
2016	
2017	
2018	
2019	
2020	

M2. Województwo, w którym funkcjonuje reprezentowany klub/dom „Senior+”

dolnośląskie	
kujawsko-pomorskie	
lubelskie	
lubuskie	
łódzkie	
małopolskie	
mazowieckie	
opolskie	
podkarpackie	
podlaskie	
pomorskie	
śląskie	
świętokrzyskie	
warmińsko-mazurskie	
wielkopolskie	
zachodniopomorskie	

M3. Jednostka samorządu terytorialnego odpowiedzialna za funkcjonowanie reprezentowany klub/dom „Senior+”

Miasto na prawach powiatu	
Gmina miejska	
Gmina miejsko-wiejska	
Gmina wiejska	

M4. Wielkość miejscowości, w której funkcjonuje reprezentowany klub/dom „Senior+”

Miasto powyżej 200 tys. mieszkańców	
Miasto 50–200 tys. mieszkańców	
Miasto do 50 tys. mieszkańców	
Wieś	

M5. Forma organizacji reprezentowanego ośrodka „Senior+”

Klub Senior+	
Dom Dzienny Senior+	

M6. Funkcja sprawowana przez Panią/Pana w reprezentowanym klubie/domu „Senior+”

Kierownik	
Personel	

Kwestionariusz wywiadu IDI organizatorów usług – zarządzających i personelu (N – 32)

miejsowość	numer domu/klubu	data	numer respondenta/funkcja

I. WPROWADZENIE:

Przedstawienie uczestników: wykształcenie, okres zatrudnienia w klubie/domu

II. OPRACOWANIE USŁUG:

1. Jak oceniacie Pani/Pan organizację klubu/domu (miejsce, wyposażenie, zasady funkcjonowania)? Czy spełnia ona wszystkie oczekiwania seniorów? Czy czegoś brakuje? Coś wymaga zmian?
2. Czy wszyscy seniorzy mają jednakowy dostęp do usług? Od czego zależy kwestia udziału/korzystania z poszczególnych usług?
3. Czy Seniorzy mają wpływ na to, jak zorganizowany jest klub/dom? Czy ustalacie Państwo wspólnie z seniorami kwestie organizacyjne? Kto podejmuje i w jaki sposób ostateczne decyzje w tym zakresie?
4. Czy seniorzy znają Regulamin klubu/domu? Czy mieli wpływ na zapisane w nim zasady?
5. Kto w głównym stopniu decyduje o tym, jakie działania/usługi są dostępne/realizowane? Czy seniorzy mają wpływ na to, co dzieje się w klubie/domu (jakie działania są podejmowane)? Czy konsultujecie Państwo z seniorami kwestię tego, jakie usługi są dostępne i dla kogo? Czy zachęacie Państwo seniorów do zgłaszania własnych pomysłów? Jaki jest odzew na te zachęty? Czy seniorzy zgłaszają na bieżąco swoje potrzeby i/lub pomysły na różne działania? Jak one są przyjmowane przez Personel i innych członków klubu? Na jakich zasadach są wdrażane?
6. Co motywuje seniorów do uczestnictwa w działaniach/korzystania z usług organizowanych w ramach klubu/domu? Od czego zależy ich zainteresowanie i zaangażowanie w poszczególne działania/usługi? Czy seniorzy zawsze są informowani o celach realizacji poszczególnych działań/usług? Czy mają wpływ na te cele?

III. WDRAŻANIE USŁUG

1. Które usługi/działania są dla seniorów najistotniejsze? Które z nich cieszą się największym zainteresowaniem?
2. Jakie są role Personelu i klubowiczów/domowników w realizacji poszczególnych działań/usług? Jaki jest podział odpowiedzialności za działania/usługi między Personelem a klubowiczami/domownikami? Czy jest tak, że pewne działania/usługi i/lub ich część (jakiś konkretny zakres działania/usługi) seniorzy organizują i realizują samodzielnie bez udziału/wpływu Personelu? Jeśli tak, to jaki jest udział tych działań/usług w ogólnym zestawieniu? Jakie to działania? Kto jest ich inicjatorem? Jaka część klubowiczów/domowników angażuje się w ich realizację, a jaka tylko korzysta z ich dostępności?
3. W jaki sposób seniorzy angażują się w usługi/działania realizowane w klubie/domu? Czy można to zaangażowanie jakoś podzielić (dokonać typologizacji)? Od czego to zaangażowanie zależy? Co seniorzy dają od siebie (czas, wiedza, umiejętności, wysiłek, finanse, znajomości/kontakty itp.)?
4. Czy seniorzy podejmują jakieś działania wspólnie jako klubowicze/domownicy? Jeśli tak, to czego te działania najczęściej dotyczą? Jakie są ich cele? Kto z nich najczęściej korzysta? Jaka część klubowiczów/domowników angażuje się w ich realizację, a jaka tylko korzysta z ich dostępności?
5. Czy seniorzy podejmują jakieś działania, które mają wymiar „zewnątrzny”, tzn. są współorganizowane z innymi instytucjami lub dla innych instytucji/inicjatyw, są kierowane do wybranych osób lub grup spoza klubu/domu? Jeśli tak, to czego te działania najczęściej dotyczą? Jakie są ich cele? Kto z nich najczęściej korzysta? Jaka część klubowiczów/domowników angażuje się w ich realizację, a jaka tylko korzysta z ich dostępności?
6. Czy współpracujecie Państwo z innymi klubami/domami? Jeśli tak, to na czym ta współpraca polega? Czego dotyczy?

IV. OSIĄGANE WYNIKI

1. Czy klubowicze/domownicy tworzą zgraną grupę? Czy w ramach klubu/domu rodzą się jakieś szczególne sympatie/przyjaźnie? Czy seniorzy spotykają się również poza klubem/domem? Czy dzięki uczestnictwu w klubie/domu seniorzy biorą udział również w innych inicjatywach (poza klubem/domem)?

2. Co udaje się osiągnąć/zyskać klubowiczom/domownikom dzięki uczestnictwu w klubie/domu? Jakie dostrzega Pani/Pan korzyści dla seniorów i innych (również spoza klubu/domu – rodzin, znajomych, lokalnej społeczności)?
3. Jak Pani/Pana zdaniem zaangażowanie seniorów wpływa na nich samych oraz innych klubowiczów/domowników oraz ogólne funkcjonowanie klubu/domu?
4. Czy działalność klubu/domu jest widoczna w mieście/miejscowości (dostrzegana przez mieszkańców, władze miasta, inne instytucje)?

V. SYTUACJA PANDEMII

1. Jak klubowicze/domownicy zareagowali na wiadomość o konieczności zawieszenia działalności klubu ze względu na sytuację pandemiczną w kraju?
2. Jak ta sytuacja wpływa na klubowiczów/domowników?
3. Czy w trakcie zawieszenia działalności klubu/domu seniorzy utrzymują jakieś kontakty z Personelem oraz pozostałymi klubowiczami/domownikami? Jeśli tak, to w jaki sposób/w jakim zakresie?

Kwestionariusz wywiadu FOKUS beneficjentów usług – osób starszych (16 fokusów)

Miejscowość	Nr domu/klubu	Data

I. WPROWADZENIE:

1. Przedstawienie uczestników:

Imię, wiek, stan cywilny, wykształcenie, okres korzystania z usług w ramach ośrodka

II. OPRACOWANIE USŁUG:

1. Jak oceniacie Państwo organizację klubu/domu (miejsce, wyposażenie, zasady funkcjonowania)? Czy spełnia ona Państwa wszystkie oczekiwania? Co Państwu najbardziej odpowiada w funkcjonowaniu klubu/domu? Czy czegoś brakuje? Coś wymaga zmian?
2. Czy wszyscy mają jednakowy dostęp do usług? Od czego zależy kwestia udziału/korzystania z poszczególnych usług? Czy dostrzegacie Państwo jakieś ograniczenia w tym zakresie?
3. Czy znacie Państwo Regulamin klubu/domu? Czy mieliście Państwo wpływ na zapisane w nim zasady?
4. Jak oceniacie Państwo ofertę usługową klubu/domu? Czy wymaga jakichś zmian, uzupełnień? Kto w głównym stopniu decyduje o tym, jakie działania/usługi są dostępne/realizowane? Czy macie Państwo wpływ na to, co dzieje się w klubie/domu (jakie działania są podejmowane)? Czy Personel konsultuje z Państwem kwestię tego, jakie usługi są dostępne i dla kogo? Czy Personel zachęca Państwa do zgłaszania własnych pomysłów? Czy zgłaszacie Państwo na bieżąco swoje potrzeby i/lub pomysły na różne działania? Jak one są przyjmowane przez Personel i innych członków klubu? Na jakich zasadach są wdrażane? Czy ustalacie Państwo wspólnie z Personelem kwestie organizacyjne? Kto podejmuje i w jaki sposób ostateczne decyzje w tym zakresie?
5. Co motywuje Państwa do uczestnictwa w działaniach/korzystania z usług organizowanych w ramach klubu/domu? Od czego zależy Państwa zainteresowanie i zaangażowanie w poszczególne działania/usługi? Czy zawsze

jesteście Państwo informowani o celach realizacji poszczególnych działań/usług? Czy macie Państwo wpływ na te cele?

III. WDRAŻANIE USŁUG:

1. Które usługi/działania są dla Państwa najistotniejsze? Które z nich cieszą się największym zainteresowaniem? Dlaczego?
2. Jakie są role Personelu i klubowiczów/domowników w realizacji poszczególnych działań/usług? Jaki jest podział odpowiedzialności za działania/usługi między Personelem a klubowiczami/domownikami? Czy jest tak, że pewne działania/usługi i/lub ich część (jakiś konkretny zakres działania/usługi) organizujecie i realizujecie Państwo samodzielnie bez udziału/wpływu Personelu? Jeśli tak, to jaki jest udział tych działań/usług w ogólnym zestawieniu? Jakie to działania? Kto jest ich inicjatorem? Jaka część klubowiczów/domowników angażuje się w ich realizację, a jaka tylko korzysta z ich dostępności?
3. W jaki sposób angażujecie się Państwo w usługi/działania realizowane w klubie/domu? Czy można to zaangażowanie jakoś podzielić (dokonać typologizacji)? Od czego to zaangażowanie zależy? Co Państwo dajecie od siebie (czas, wiedza, umiejętności, wysiłek, finanse, znajomości/kontakty itp.)?
4. Czy podejmujecie Państwo jakieś działania wspólnie jako klubowicze/domownicy? Jeśli tak, to czego te działania najczęściej dotyczą? Jakie są ich cele? Kto z nich najczęściej korzysta? Jaka część klubowiczów/domowników angażuje się w ich realizację, a jaka tylko korzysta z ich dostępności?
5. Czy podejmujecie Państwo jakieś działania, które mają wymiar „zewnątrzny”, tzn. obejmują współpracę z otoczeniem (są współorganizowane z innymi instytucjami lub dla innych instytucji/inicjatyw, są kierowane do wybranych osób lub grup spoza klubu/domu)? Jeśli tak, to czego te działania najczęściej dotyczą? Jakie są ich cele? Kto z nich najczęściej korzysta? Jaka część klubowiczów/domowników angażuje się w ich realizację, a jaka tylko korzysta z ich dostępności? Czy planowaliście Państwo takie działania (współpracę z otoczeniem)?
6. Czy współpracujecie Państwo z innymi klubami/domami? Jeśli tak, to na czym ta współpraca polega? Czego dotyczy?

IV. OSIĄGANE REZULTATY:

1. Czy tworzycie Państwo zgraną grupę? Czy w ramach klubu/domu rodzą się jakieś szczególne sympatie/przyjaźnie? Czy spotykacie się Państwo również poza klubem/domem? Czy dzięki uczestnictwu w klubie/domu bierzecie Państwo udział również w innych inicjatywach (poza klubem/domem)?
2. Co udaje się Państwo osiągnąć/zyskać dzięki uczestnictwu w klubie/domu? Jakie dostrzegacie Państwo korzyści dla siebie i innych (również spoza klubu/domu – waszych domowników/rodzin, znajomych, lokalnej społeczności)? Jaką wiedzę i doświadczenia zdobyte tutaj wykorzystujecie Państwo na co dzień (poza klubem/domem)? Jak uczestnictwo w klubie/domu wpływa na Państwa życie/codziennie funkcjonowanie?
3. Jak Państwa zdaniem Państwa zaangażowanie wpływa na innych klubowiczów/domowników oraz ogólne funkcjonowanie klubu/domu?
4. Czy działalność klubu/domu jest widoczna w mieście/miejscowości (dostrzegana przez mieszkańców, władze miasta, inne instytucje)?

V. SYTUACJA PANDEMII:

1. Jak Państwo zareagowaliście na wiadomość o konieczności zawieszenia działalności klubu/domu ze względu na sytuację pandemiczną w kraju?
2. Jak ta sytuacja wpływa na Państwa i pozostałych klubowiczów/domowników?
3. Czy w trakcie zawieszenia działalności klubu/domu utrzymywaliście Państwo jakieś kontakty z pozostałymi klubowiczami/domownikami? Jeśli tak, to w jaki sposób/w jakim zakresie?

Kwestionariusz wywiadu PAPI beneficjentów usług – osób starszych (N – 248)

Miejscowość	Klub/dom „Senior+”	Data	Numer respondenta
<p>Poniższe pytania dotyczą Pani/Pana osobistych doświadczeń związanych z funkcjonowaniem klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19. Dlatego bardzo proszę o udzielanie odpowiedzi z pominięciem potencjalnych zmian w postawach osób starszych/funkcjonowaniu klubu/domu „Senior+” spowodowanych obecną sytuacją kryzysową związaną z COVID-19.</p>			
1	<p>Jak dowiedział/a się Pan/i o możliwości uczestnictwa w spotkaniach w ramach klubu/domu „Senior+”?</p>		
1-1	Od pracownika MOPS		
1-2	Od urzędnika Urzędu Miasta/Gminy		
1-3	Od przedstawicieli innej instytucji/organizacji (jakiej?)		
1-4	Od rodziny/znajomych		
1-5	Znalazłam/em informacje w prasie lokalnej		
1-6	Znalazłam/em informacje w Internecie		
1-7	Dowiedziałam/em się w kościele		
1-8	Inne źródło info. (proszę wpisać jakie?)		

2	Jakie dla Pani/Pana były główne powody (motywy) uczestnictwa w działaniach/korzystania z usług organizowanych w ramach klubu/domu „Senior+”?
2-1	Chęć zaspokojenia własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, potrzeby higieniczne itp.)
2-2	Możliwość korzystania z usług niedostępnych w inny sposób
2-3	Chęć utrzymania/poprawy stanu zdrowia
2-4	Chęć wyjścia z domu i nawiązania kontaktów towarzyskich/ograniczenia poczucia osamotnienia
2-5	Chęć zdobycia nowej wiedzy, doświadczeń, umiejętności, które mogą być wykorzystane w codziennym życiu
2-6	Chęć wykorzystywania czasu wolnego, aby zrobić coś dla siebie
2-7	Chęć wykorzystywania czasu wolnego, aby zrobić coś dla innych
2-8	Chęć wykorzystania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności, aby zrobić coś dla siebie
2-9	Chęć wykorzystania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności, aby zrobić coś dla innych
2-10	Zachęta ze strony innych osób
2-11	Inne <i>(proszę wpisać jakie?)</i>
3	Jak długo uczestniczy Pani/Pan w działaniach/korzysta z usług organizowanych w ramach klubu/domu „Senior+”?

4	Z jaką częstotliwością uczestniczy Pani/Pan w działaniach/ korzysta z usług organizowanych w ramach klubu/domu „Senior+”?			
	Usługi/ działania podstawowe	Usługi/ działania dodatkowe przeznaczone dla klubowiczów/ domowników	Usługi/ działania dodatkowe przeznaczone dla osób spoza klubu/domu	
4-1	Korzystam /biorę udział we wszystkich			
4-2	Korzystam /biorę udział w większości			
4-3	Korzystam /biorę udział mniej więcej w połowie			
4-4	Korzystam /biorę udział tylko w wybranych			
4-5	W ogóle nie korzystam/ nie biorę udziału			
4-6	Tego typu usługi/ działania nie są organizowane			

5	Z których usług oferowanych w ramach klubu/domu „Senior+” korzystał/a Pani/Pan przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19?
5-1	Socjalne
5-2	Posiłek
5-3	Edukacyjne
5-4	Kulturalno-oświatowe
5-5	Aktywności ruchowej lub kinezjoterapii
5-6	Sportowo-rekreacyjne
5-7	Terapii zajęciowej
5-8	Aktywizujące społecznie (w tym wolontariat międzypokoleniowy)
6	Czy uczestniczył/a Pani/Pan w tworzeniu/opracowaniu zasad funkcjonowania (regulaminu) klubu/domu „Senior+”?
6-1	Tak
6-2	Nie
6a	W jaki sposób uczestniczył/a Pani/Pan w tworzeniu/opracowaniu zasad funkcjonowania (regulaminu) klubu/domu „Senior+”?
6a-1	Zgłaszałam/em swoje propozycje rozwiązań
6a-2	Uczestniczyłam/em w konsultacjach z Personelem przed wdrożeniem rozwiązań
6a-3	Uczestniczyłam/em w pracach nad opracowaniem rozwiązań
6a-4	Samodzielnie w gronie seniorów opracowywaliśmy rozwiązania
6a-5	Inny sposób <i>(proszę wpisać jakie?)</i>
6b	Dlaczego nie uczestniczył/a Pani/Pan w tworzeniu/opracowaniu zasad funkcjonowania (regulaminu) klubu/domu „Senior+”?

6b-1	Te zasady zostały opracowane ogólnie bez udziału klubowiczów/domowników
6b-2	Nie miałem/am okazji do uczestniczenia w tych działaniach
6b-3	Nie interesowałam/em się kwestiami organizacyjnymi w tym zakresie
6b-4	Nie zostałam/em zaproszona/ny do uczestniczenia w tych działaniach
6b-5	Inne <i>(proszę wpisać jakie?)</i>
7	Czy uczestniczył/a Pani/Pan w tworzeniu/opracowaniu oferty usługowej klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19?
7-1	Tak
7-2	Nie
7a	W jaki sposób uczestniczył/a Pani/Pan w tworzeniu/opracowaniu oferty usługowej klubu/domu „Senior+”?
7a-1	Zgłaszałam/em swoje propozycje rozwiązań
7a-2	Uczestniczyłam/em w konsultacjach z Personelem przed wdrożeniem rozwiązań
7a-3	Uczestniczyłam/em w pracach nad opracowaniem rozwiązań
7a-4	Samodzielnie w gronie seniorów opracowywałam rozwiązywania
7a-5	Inny sposób <i>(proszę wpisać jakie?)</i>
7b	Dlaczego nie uczestniczył/a Pani/Pan w tworzeniu/opracowaniu oferty usługowej klubu/domu „Senior+”?
7b-1	Oferta była opracowana ogólnie bez udziału klubowiczów/domowników
7b-2	Nie miałem/am okazji do uczestniczenia w tych działaniach
7b-3	Nie interesowałam/em się kwestiami organizacyjnymi w tym zakresie

7b-4	Nie zostałam/em zaproszona/ny do uczestniczenia w tych działaniach
7b-5	Inne (proszę wpisać jakie?)
8	Co Panią/Pana skłania do zaangażowania w realizację wybranych typów usług/działań w ramach klubu/domu „Senior+”?
8-1	Motywacja osobista (chęć osiągnięcia indywidualnych korzyści osobistych – możliwość zrobienia czegoś dla siebie)
8-2	Motywacja społeczna (chęć dostarczenia indywidualnych korzyści osobistych innym osobom – możliwość zrobienia czegoś dla innych)
8-3	Motywacja normatywna (chęć realizacji celów wyższych związanych z wyznawanymi wartościami/wiarą)
8-4	Istotność osobista (przekonanie o osobistej istotności usług/działań dla osób, które z nich korzystają)
8-5	Istotność społeczna (przekonanie o istotności usług/działań dla innych osób/otoczenia społecznego)
8-6	Skuteczność wewnętrzna (poczucie o osobistym posiadaniu właściwych kompetencji/osobistym przygotowaniu do uczestnictwa/zaangażowania w usługi/działania)
8-7	Skuteczność zewnętrzna (przekonanie o właściwym przygotowaniu warunków techniczno-organizacyjnych/institutionalnych dla skutecznej realizacji usług/działań)
8-8	Łatwość zaangażowania (przekonanie o łatwości realizacji usług/działań)
8-9	Ewaluacja (dostrzeżenie skuteczności realizacji usługi w przeszłości)
8-10	Inne (proszę wpisać jakie?)
9	Proszę wskazać, na czym najczęściej polegało Pani/Pana zaangażowanie przy realizacji usług w ramach klubu/domu „Senior+”
9-1	Wnosiłam/em stałe opłaty za korzystanie z usług/udział w działaniach

9-2	Wnosiłam/em indywidualne opłaty za korzystanie z wybranych usług/udział w wybranych działaniach
9-3	Wnosiłam/em indywidualny wkład finansowy w realizację działań/usług, aby zapewnić ich właściwą realizację
9-4	Starłam/em się poświęcać jak najwięcej własnego czasu na udział w działaniach/korzystanie z usług
9-5	Starłam/em się wykorzystywać swoją wiedzę i doświadczenie zdobyte w trakcie całego życia
9-6	Starłam/em się wykorzystywać swoje umiejętności zdobyte w trakcie całego życia
9-7	Starłam/em się wykorzystywać swoje znajomości/kontakty prywatne spoza klubu/domu
9-8	Inne (proszę wpisać jakie?)
9-9	Ograniczałam/em do minimum zakres i poziom swojego zaangażowania (indywidualnego wkładu)
10	Proszę ocenić, jakie formy zaangażowania wybierała Pani/Pan stosunkowo najczęściej przy realizacji wybranych typów usług w ramach klubu/domu „Senior+” przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19.
10-1	Angażowałam/em się w usługi/działania opierające się na indywidualnej współpracy z personelem i/lub samodzielnej realizacji, a uzyskiwane rezultaty stanowiły bezpośrednie korzyści dla mnie
10-2	Angażowałam/em się w usługi/działania opierające się na indywidualnej współpracy z personelem i/lub samodzielnej realizacji, a uzyskiwane rezultaty stanowiły bezpośrednie korzyści głównie dla innych klubowiczów/domowników

10-3	Angażowałam /em się w usługi / działania opierające się na indywidualnej współpracy z personelem i /lub samodzielnej realizacji, a uzyskiwane rezultaty stanowiły bezpośrednio korzyści głównie dla innych osób spoza klubu/ domu
10-4	Angażowałam /em się w usługi / działania opierające się na grupowej współpracy z innymi osobami starszymi i personelem, a uzyskiwane rezultaty stanowiły bezpośrednio korzyści głównie dla nas (grupy realizatorów/ zaangażowanych)
10-5	Angażowałam /em się w usługi / działania opierające się na grupowej współpracy z innymi osobami starszymi i personelem, a uzyskiwane rezultaty stanowiły bezpośrednio korzyści głównie dla innych osób (spoza grupy realizatorów/ zaangażowanych)
10-6	Inne <i>(proszę wpisać jakie?)</i>
11	Jak Pani/Pana zdaniem korzystanie z usług/ udział w realizowanych działaniach w ramach klubu/ domu „Senior+” wpłynął na Pani/Pana jakość życia?
11-1	Zdecydowanie pozytywnie
11-2	Raczej pozytywnie
11-3	Nie odczuwam żadnych zmian
11-4	Raczej negatywnie
11-5	Zdecydowanie negatywnie
11-6	Trudno powiedzieć, nie zastanawiałam /em się nad tym
12	Jakie wartości udawało się Pani/Panu osiągnąć w wyniku ich uczestnictwa w działaniach /korzystania z usług organizowanych w ramach klubu/ domu „Senior+”, przed obecną sytuacją pandemiczną w kraju spowodowaną obecnością wirusa COVID-19?
12-1	Zaspokojenie własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, potrzeby higieniczne itp.)
12-2	Dostęp do usług niedostępnych w inny sposób

12-3	Utrzymanie /poprawa stanu zdrowia				
12-4	Zdobycie nowej wiedzy, doświadczeń, umiejętności, które mogą wykorzystywać w codziennym życiu poza klubem / domem				
12-5	Zdobycie nowej wiedzy, doświadczeń, umiejętności, które mogą wykorzystywać w ramach swojej aktywności w klubie / domu				
12-6	Nawiązanie kontaktów towarzyskich ograniczających poczucie osamotnienia				
12-7	Nawiązanie kontaktów towarzyskich, które mogą wykorzystywać w codziennym życiu poza klubem / domem				
12-8	Nawiązanie kontaktów towarzyskich pozwalających na realizację działań społecznie użytecznych (osiąganie wartości społecznych i /lub obywatelskich)				
12-9	Wykorzystywanie czasu wolnego w celu osiągnięcia korzyści osobistych				
12-10	Wykorzystywanie czasu wolnego w sposób społecznie użyteczny (osiąganie wartości społecznych i /lub obywatelskich)				
12-11	Wykorzystania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności w celu osiągnięcia korzyści osobistych				
12-12	Wykorzystania własnej wiedzy, doświadczeń, umiejętności w sposób społecznie użyteczny (osiąganie wartości społecznych i /lub obywatelskich)				
13	Czy poprzez udział w działaniach organizowanych w ramach klubu /domu „Senior+” obserwuje Pani /Pan u siebie:				
		Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie
13-1	Poczucie tworzenia i przynależności do grupy rówieśniczej				Trudno powiedzieć

13-2	Zawiązywanie bliskich znajomości i przyjaźni przenoszonych również do życia prywatnego						
13-3	Wzajemną troskę o siebie w sytuacjach kryzysowych						
13-4	Gotowość i chęć do samopomocy w sytuacjach kryzysowych						
13-5	Świadomość wspólnego potencjału (możliwości realizacji wspólnych działań dla siebie/naszej grupy)						
13-6	Świadomość wspólnego potencjału (możliwości realizacji wspólnych działań dla uzyskiwania społecznych korzyści /realizacji celów obywatelskich)						
13-7	Gotowość i chęć do wykorzystania wspólnego potencjału dla realizacji celów indywidualnych (uzyskiwania osobistych korzyści)						
13-8	Gotowość i chęć do wykorzystania wspólnego potencjału dla realizacji wspólnych celów/budowania dobra wspólnego (uzyskiwania grupowych korzyści)						

13-9	Gotowość i chęć do wykorzystania wspólnego potencjału dla realizacji celów społecznych/budowania dobra ogólnospołecznego (uzyskiwania społecznych korzyści/realizacji celów obywatelskich)					
13-10	Inne (proszę wpisać jakie?)					
14	Jak wpłynęło na Panią/Pana zawieszenie działalności klubu/domu „Senior+” spowodowane sytuacją pandemiczną w kraju związaną z obecnością wirusa COVID-19?					
14-1	Doświadczam braku możliwości zaspokojenia własnych potrzeb podstawowych (potrzeby głodu, higieniczne itp.)					
14-2	Odczuwam pogorszenie się mojego stanu zdrowia fizycznego ze względu na brak dostępu do usług w ramach klubu/domu „Senior+”					
14-3	Odczuwam pogorszenie się mojego samopoczucia ze względu na brak możliwości uczestnictwa w działaniach organizowanych w ramach klubu/domu „Senior+”					
14-4	Doświadczam braku możliwości korzystania ze wsparcia/pomocy ze strony personelu lub innych osób starszych z klubu/domu „Senior+” w sytuacjach kryzysowych					
14-5	Doświadczam rozpadu/rozluźnienia kontaktów towarzyskich w ramach grupy osób korzystających z usług/działań klubu/domu „Senior+”					
14-6	Doświadczam nadmiaru czasu wolnego, którego nie potrafię/nie mam możliwości aktywnie wykorzystać					
14-7	Nie mam sposobności do wykorzystania swojej wiedzy i doświadczenia zdobytych w trakcie całego życia					
14-8	Inne (proszę wpisać jakie?)					

METRYCZKA	
M1	Płeć
M1-1	Kobieta
M1-2	Mężczyzna
M2	Wiek (liczba skończonych lat)
M3	Wykształcenie
M3-1	Podstawowe
M3-2	Zasadnicze zawodowe
M3-3	Średnie
M3-4	Wyższe

DANE EWIDENCYJNE

E1. Województwo, w którym funkcjonuje reprezentowany klub/dom „Senior+”

dolnośląskie	
kujawsko-pomorskie	
lubelskie	
lubuskie	
łódzkie	
małopolskie	
mazowieckie	
opolskie	
podkarpackie	
podlaskie	
pomorskie	
śląskie	
świętokrzyskie	
warmińsko-mazurskie	
wielkopolskie	
zachodniopomorskie	

E2. Jednostka samorządu terytorialnego odpowiedzialna za funkcjonowanie reprezentowany klub/dom „Senior+”

Miasto na prawach powiatu	
Gmina miejska	
Gmina miejsko-wiejska	
Gmina wiejska	

E3. Nazwa miejscowości

--

E4. Wielkość miejscowości, w której funkcjonowanie reprezentowany klub/dom „Senior+”

Miasto powyżej 200 tys. mieszkańców	
Miasto 50–200 tys. mieszkańców	
Miasto do 50 tys. mieszkańców	
Wieś	

E5. Forma organizacji reprezentowanego ośrodka „Senior+”

Klub „Senior+”	
Dom dzienny „Senior+”	

Indeks nazwisk

A

Abeysekera Ruwan 123, 124, 226, 272, 275
Achenbaum Andrew 38, 76
Alford John 92, 96, 97, 101, 107, 108, 113, 115, 116, 118, 121, 123, 124, 131, 132, 142, 143, 144, 161, 242, 272, 275, 276, 285
Anstey Kaarin 76
Antonucci Toni 64, 65, 79
Antony Jiju 56
Archpru Akaka Mellisa 52, 145
Arnstein Sherry 60, 61, 62
Auh Seigyoung 111, 260
Austen Agata 67, 136, 150

B

Bahle Thomas 159
Baker Paula 62, 68, 95, 97, 102, 117, 118, 119, 131, 226
Ballard Ellis 48, 77, 85
Balogh Stephen 58
Baranowski Mariusz 96
Barrett Clark 28
Bartkowski Jerzy 190, 196, 197, 199, 205, 206
Bass Scott 37, 65, 75, 79, 80, 83, 84, 85, 86, 87, 88
Becker Gary 188, 191
Beckett Antony 59, 102

Bell Simon 111, 260
Bernardi Laura 41
Beresford Peter 145
Berger Peter 31
Bettencourt Lance 110, 226
Białyżyt Katarzyna 11, 47, 63, 65, 81
Biel Anders 125, 227
Bifulco Robert 119
Biggs Simon 36
Birchall Johnston 145
Bitner Mary 272, 275
Blundo Robert 70
Błędowski Piotr 93, 163
Bois Jean Pierre 29, 38
Bokajło Wiesław 198
Bourdieu Pierre 163, 197, 198, 199, 201, 202
Bovaird Tony 60, 62, 68, 94, 98, 102, 103, 104, 106, 108, 123, 125, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 134, 138, 142, 143, 144, 242, 285
Bovenberg Lans 41
Bowen David 70
Bowen Deborah 109, 242, 260
Boyle David 107, 109, 111, 131, 141, 169
Bozeman Barry 142
Brandsen Taco 68, 94, 97, 98, 99, 101, 102, 108, 113, 114, 116, 123, 127, 129, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 142
Brown Stephen 110, 226

- Brudney Jeffrey 97, 98, 102, 104, 130, 136,
 139, 143, 144, 146
 Budzisz Rafał 167, 168
 Burgess Ernest 71
 Burns Sarah 109, 131
 Burns Sharyn 131
 Butler Robert 65, 77, 78, 80
 Butler Sandra 84
 Bytheway Bill 28, 31, 83, 84
 Bywalec Czesław 158
- C**
- Cahn Edgar 169
 Cain Leonard 34
 Caldwell Kay 17
 Caro Francis 37, 75, 79, 80, 83, 84, 85,
 86, 87, 88, 113
 Carr Sarah 108, 129, 130, 139, 161, 275
 Carrozza Chriara 57
 Catterall Miriam 28
 Cepiku Denita 108
 Chabiera Anna 26
 Chaebo Gemael 118, 119
 Chandran Subramaniam 96
 Chapman Sherry 47, 63, 65
 Chase Richard 110, 242
 Chen Yung-Ping 37, 75, 79, 80, 83, 84,
 85, 86, 87, 88, 113
 Chesnais Jean-Claude 19
 Chew Celine 53
 Chrisidu-Budnik Agnieszka 55, 56
 Chrzanowska Alicja 27
 Cichy Krzysztof 191
 Ciepielewska-Kowalik Anna 12
 Cieślak Małgorzata 19
 Clark Benjamin 98, 136, 139
 Clark Graham 52, 143
 Clarke Sherry 109, 131
 Clausen John 34
 Coleman Cowgill Kate 17
 Coleman Jim 197, 198, 199, 201, 202, 204,
 206
 Craig Stephen 117
 Creasy Seth 97
 Cumming Eleine 70
 Cummins Jim 136
 Czapiński Janusz 191, 192, 195, 196, 198,
 200, 201
 Czepulis-Rutkowska Zofia 39
- D**
- Dannefer Dale 40, 85
 Deans David 75, 76, 77, 81
 De Koning Nicole 149, 283
 Denhardt Janet 67
 Denhardt Robert 67
 Denninger Tina 36
 De Witte Kristof 94, 95
 Dobrowolski Zbysław 154
 Domański Ryszard 10, 192, 194, 206
 Domberger Simon 57
 Donatti Christina 75, 76, 77, 81
 Donnelly James 110
 Dosman Donna 47, 63, 65
 Dragan Artur 19, 43
 Drechsler Wolfgang 57
 Drucker Peter 192
 Duit Andreas 58
 Dyczewski Leon 28, 194
 Działek Jarosław 188, 200, 201, 202,
 204, 205

E

Echeverri Per 141
 Elder Glen 35
 Elfring Tom 49
 Emerson Kirk 58
 England Robert 97, 98, 102, 104, 130, 136,
 139, 143, 144, 146
 Entwistle Tom 137
 Eriksson Kai 137, 138
 Etgar Michale 105, 148
 Evers Adelbert 126, 161

F

Fabiś Artur 194
 Fägerlind Ingemar 193
 Faranda William 272, 275
 Farr Michaelle 132, 285
 Fast Janet 47, 63, 65
 Fihel Agnieszka 19, 26, 41
 Filipe Angela 106
 Firat Fuat 103
 Fitzpatrick Tony 159
 Fledderus Joost 113, 135, 136, 139
 Flynn Anthony 57
 Foner Anne 34, 37
 Frankfort-Nachmias Chava 208
 Frąckiewicz Lucyna 26
 Frederickson George 97
 Frow Pennie 59
 Fryer Karen 56
 Fukuyama Francis 199, 201, 202

G

Galaz Victor 58
 Gannon Zoe 161

Gawron Grzegorz 9, 12, 17, 26, 29, 42, 45,
 93, 98
 Gee Ellen 26
 Gemmel Paul 52
 Gen Sheldon 131, 144
 Gerbner George 38
 Geys Benny 94, 95
 Ghauri Pervez 53, 143
 Giele Janet 35
 Gilleard Chris 29, 30
 Giordano Filippo 108
 Giza-Poleszczuk Anna 188, 189
 Goffman Erving 31
 Goldschmidt-Clermont Luisella 47
 Golinowska Stanisława 26, 155
 Gonzales Ernest 39, 66, 85
 Granovetter Mark 10
 Green Bryan 70
 Greenfield Emily 39, 66, 85
 Grewiński Mirosław 155, 157, 158, 159,
 163
 Gross Larry 38
 Grosse Tomasz 188
 Groth Markus 126
 Grotowska Stella 34, 39
 Grönroos Christian 59, 143
 Gutman Gloria 26

H

Halmes Lowell 36
 Halpern David 202
 Halvorsen Cal 48, 77, 85
 Hamm Bernd 192, 197
 Hanifan Lyda 197
 Hareven Tamara 36, 38
 Harris Diana 35

- Harris Michael 107, 169
 Harrison Lawrence 188
 Hartley Jean 56
 Hause John 193
 Havighurst Robert 71, 73
 Hazan Haim 29, 31
 Heikkilä Matti 122
 Helderman Jan-Kees 137
 Helmer Olaf 208
 Henry William 70
 Herzog Regula 47, 64, 65, 79
 Hicks Peter 64
 Higgs Paul 29, 30
 Hinterlong James 64, 65, 75, 76, 77, 80, 84, 85, 88, 89
 Hinterlong Jim 64, 65, 75, 76, 77, 80, 84, 85, 88, 89
 Hofmeister Heather 38
 Hollins Bill 53
 Honingh Marlies 113, 135, 136, 139
 Hood Christopher 142
 Hovmand Peter 48, 77, 85
 Hubbert Amy 272, 275
 Huinink Johannes 41
 Huntington Samuel 188
- I**
- Isham Jonathan 195, 196
 Iwankiewicz-Rak Barbara 157
 Iwański Rafał 40
 Izdebski Hubert 58
- J**
- Jackson James 80, 84
 Jakobsen Morten 98, 137
 Jakubowska Honorata 28
 Jang Sung-Gheel 98, 136, 139
 Janoś-Kresło Mirosława 157, 158
 Jaspers Sylke 134, 135, 142
 Jaźwińska-Motyłska Ewa 74, 75
 Jensen Paul 57
 Johnston Robert 143
 Jones Tricia 94
 Joshi Anuradha 102, 131, 141
 Judt Tony 57
 Julkunen Illse 122
 Jung Tobias 103
 Juszczyk Stanisław 208
- K**
- Kahana Boaz 73
 Kahana Eva 73
 Kahn Robert 34, 37
 Karpiński Andrzej 26
 Kaye Lenard 80, 84
 Kaźmierczak Tomasz 12, 58, 92, 93, 94, 97, 98, 99, 102, 105, 106, 110, 111, 112, 113, 117, 118, 119, 120, 122, 124, 125, 140, 142, 143, 146, 159, 161, 162, 195, 197, 199, 200, 202, 205, 206, 226, 267, 272, 276
 Keating Norah 47, 63, 65
 Kelley Scott 110
 Kelly Norene 73
 Kelly Thomas 195, 196
 Keniston Kenneth 39
 Kędziora-Kornatowska Kornelia 29
 Kiełkowska Marta 74, 75
 Kim Ju-Hyun 76, 77
 Kinder Tony 54, 132, 136, 143, 144, 145, 147, 148, 149, 150, 281, 282, 285
 Kiser Larry 62, 68, 95, 97, 102, 117, 118, 119, 131, 226

- Kleer Jerzy 26
 Klijn Erik 59
 Klimczak Bożena 196
 Klimczuk Andrzej 12, 29, 30, 31, 32, 33,
 34, 42, 98, 188, 189, 192, 194, 198
 Kohli Atul 37
 Kohli Martin 37
 Kolland Franz 38
 Konieczno-Woźniak Renata 11, 81
 Koppenjan Joop 59
 Kordasiewicz Anna 74, 75
 Kotarbiński Tadeusz 52
 Kotlarska-Michalska Anna 28, 29, 32,
 33
 Kowalik Wojciech 26, 36, 37, 39
 Kożuch Antoni 49, 50, 51
 Kożuch Barbara 49, 50, 51
 Kretzmann John 112, 113
 Król Henryk 194
 Krzyszkowski Jerzy 155, 188, 189, 190,
 198, 199, 205
 Krzyżowski Łukasz 26, 36, 37, 39
 Kuh Diana 34
 Kulesza Michał 49
 Kunasz Marek 192
 Künemund Harald 38
 Kwiatkowski Mariusz 196
 Kwon Huck-ju 159
- L**
- Ladd Helen 119
 Lam Wai Fung 108, 119
 Lange Oskar 52
 Larsson Rikard 110, 242
 Lawson Neal 161
 Lee Carmen 48, 77, 85
 Lee Sang 150, 284
 Lengnick-Hall Cynthia 110, 149, 226,
 283
 Leisering Lutz 34, 41
 Leonardi Robert 195, 196, 197, 199, 200
 Lessenich Stephan 36
 Leszczyńska-Rejchert Anna 183
 Levine Charles 96, 97, 135, 141
 Levinson Daniel 29
 Longino Charles 71
 Löffler Elke 59, 98, 101, 102, 104, 108,
 118, 124, 125, 132, 134, 242, 267, 277,
 285
 Luckmann Thomas 31
 Lum Terry 76, 77
 Lusch Robert 103
 Luthans Brett 193
 Luthans Fred 193
 Luthans Kyle 193
- M**
- Maclaran Pauline 28
 Magnusson Peter 53
 Maglio Paul 52, 145
 Malaga Krzysztof 191
 Mandes Sławomir 167, 168
 Manning Nick 159
 Manschot Menno 149, 283
 Manwaring Tony 121
 Marchewka-Bartkowiak Kamilla 56, 57
 Marciniak Łukasz 208
 Marody Mirosława 39, 188, 189
 Marshall Alfred 191
 Marston Cicely 106
 Martin Peter 73
 Margulies Newton 110, 242

- Matz-Costa Christina 39, 66, 85
 Mayo Ed 136
 McDonald Scott 193, 194
 McKnight John 112, 113
 McLaughlin Kate 53
 McLeod Colin 111, 260
 Medeiros Janann 118, 119
 Meslé France 19
 Meuter Matthew 226
 Michael Robert 65
 Midgley James 159
 Miller Christopher 136
 Mills Peter 110, 242
 Mincer Jacob 191
 Mitrega Marian 29
 Młóżniak Iwona 36
 Moody, Harry 34, 39
 Moore Henrietta 136
 Moore Mark 135
 Moore Mick 102, 131, 141
 Moorthy Sridhar 111, 260
 Morgan James 78, 79
 Morgan Michael 38
 Morrow-Howell Nancy 48, 63, 64, 65, 66,
 75, 76, 77, 80, 84, 85, 88, 91
 Mucha Janusz 95
 Mushkin Selma 193
 Mutton Jean 54, 132, 136, 143, 144, 145,
 147, 148, 149, 150, 281, 282, 285
- N**
 Nabatchi Tina 58
 Nachmias David 208
 Nanetti Raffaella 195, 196, 197, 199,
 200
 Nayak Ajit 59, 102
- Needham Catherine 94, 96, 98, 102, 108,
 111, 129, 130, 134, 135, 136, 139, 161, 260,
 275
 Neugarten Bernice 71
 Nicholson Joseph 191
 Niemi Richard 117
 Normann Richard 62, 94, 143
 Notestein Frank 19
 Noworól Kamilla 58
 Nyce Steven 38
- O**
 Oakerson Ronald 62, 68, 95, 97, 102, 117,
 118, 119, 131, 226
 Ogden Susan 56
 Okólski Marek 19, 26, 41
 Olech Anna 169
 Oliwińska Iwona 28
 Olsen Mancur 170
 Olson David 150, 284
 Omran Abdel 19
 Oramus Marek 54, 57, 59
 Osborne Stephen 53, 54, 132, 136, 143,
 144, 145, 147, 148, 149, 150, 281, 282, 285
 Ossowska Maria 32
 Ostrom Amy 110, 226
 Ostrom Elinor 62, 68, 95, 97, 102, 117, 118,
 119, 131, 226
 Ostrom Vincent 62, 68, 95, 97, 102, 117,
 118, 119, 131, 226
 O'Rand Angela M. 35
 O'Toole Laurence 118
- P**
 Paarlberg Laurie 131, 144
 Pagnossin-Aligisakis Elisabetta 47

- Panasiuk Aleksander 52
 Parks Roger 62, 68, 95, 97, 102, 117, 118,
 119, 131, 226
 Pascall Gillian 159
 Passeron Jean-Claude 198
 Patapas Aleksandras 58
 Pawlina Anna 26, 36, 37, 39
 Payne Adrian 59
 Percy Stephen 62, 68, 95, 97, 102, 117, 118,
 119, 131, 226
 Perek-Białas Jolanta 72
 Pestoff Victor 55, 56, 58, 68, 92, 94, 97,
 98, 99, 101, 103, 105, 106, 108, 113, 114,
 116, 117, 119, 120, 123, 124, 125, 127, 131,
 135, 136, 138, 139, 140, 142, 143, 170, 226,
 227, 272, 276, 277
 Petukienė Evandželina 101, 105, 115, 125,
 130, 131, 132, 144, 277
 Pędziwiatr Konrad 74, 75
 Piekut-Brodzka Danuta 193
 Podgórnjak-Krzykacz Aldona 59
 Poon Leonard 73
 Portes Alejandro 198
 Porzych Katarzyna 29
 Porzych Marcin 29
 Powell Jason 36
 Przymieński Andrzej 205
 Przywojska Justyna 59
 Putnam Robert 10, 197, 199, 200, 201,
 204, 206
 Putnam Michelle 71
- R**
- Raław Mariola 163
 Radnor Zeo 54, 132, 136, 143, 144, 145, 147,
 148, 149, 150, 281, 282, 285
 Radziwinowiczówna Agnieszka 74, 75
 Raipa Alvydas 58
 Ramaswamy Sunder 195, 196
 Ramaswamy Venkatram 103
 Ramirez Rafael 106
 Ramsden Shahana 109
 Rantamaki Niina 114
 Ratchford Brian 111, 260
 Realpe Alba 127
 Reinhard Wolfgang 10, 40
 Rekowski Marek 188
 Rembowski Józef 29
 Renedo Alicia 106
 Richter Anna 36
 Riley Matilda 34, 37
 Roberts Jennifer 193, 194
 Robinson Lindon 188, 189
 Robison Mark 98
 Rojek-Adamek Paulina 9, 17
 Roncancio Pinilla 94, 123
 Rosentraub Mark 97, 115, 116, 141
 Ross Paul 139
 Rosset Edward 19
 Roundtree Robert 110, 226
 Rowe John 74
 Rozario Papia 63, 64, 65, 75, 80, 84, 85,
 88, 89, 90
 Rutkowska Anna 192
 Ryan Bill 108, 242
 Rychard Andrzej 188, 189
 Rymsza Agnieszka 206
 Rysz-Kowalczyk Barbara 29, 30, 42,
 157
- S**
- Sadowski Andrzej 193, 194

- Saib Mohammed 197, 198, 199, 201, 202, 204, 206
- Saleebey Dennis 111, 112
- Samuelson Paul 41
- Schembri Sharon 149, 283
- Schieber Sylvester 38
- Schmid Allan 98, 188, 189
- Schneider Benjamin 111, 260
- Schott Carina 142
- Schultz Theodore 110, 111, 191, 192, 242, 260
- Schütz Alfred 31
- Sherraden Michael 63, 64, 65, 75, 80, 84, 85, 88, 89, 90
- Shih Eric 111, 260
- Shinkins Sadie 53
- Seidenstat Paul 57
- Seredyńska Danuta 70
- Settersten Richard Jr. 41
- Sharp Elaine 94, 95, 97, 115, 116
- Sienkiewicz-Małyjurek Katarzyna 69, 101
- Sierocińska Katarzyna 197, 199, 200, 201, 202
- Sierpowska Iwona 49
- Signorelli Nancy 38
- Siles Marcelo 98, 188, 189
- Silver Glen 117
- Simmons Richard 145
- Skalen Per 141
- Skelcher Chris 145
- Skinner Steven 110
- Smalskys Vainius 58
- Smith Kari 131
- Snyder Mark 125, 227
- Steen Marc 149, 283
- Steen Trui 113, 134, 135, 142, 149, 283
- Stoker Gerry 94, 123
- Storbacka Kaj 59
- Stypińska Justyna 28, 30, 31, 32, 36, 45
- Sunter Deborah 65
- Suwada Katarzyna 26, 36, 37, 39
- Szacka Barbara 208
- Szarfenberg Ryszard 52, 53, 154, 156, 157, 158, 160, 161
- Szarota Zofia 29, 30, 34
- Szatur-Jaworska Barbara 10, 11, 29, 30, 31, 32, 33, 42, 81, 84, 163, 194
- Sześciło Dawid 12, 49, 51, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 94, 95, 96, 97, 101, 102, 104, 106, 107, 115, 123, 132, 134, 135, 137, 138, 142, 161, 168, 285
- Szmaus-Jackowska Alicja 29
- Sztompka Piotr 33, 34, 190
- Szukalski Piotr 9, 11, 18, 19, 26, 31, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 44, 69, 72, 75, 81, 84, 85
- Szweda-Lewandowska Zofia 12, 19, 29, 30, 43, 98

T

- Talukdar Debabrata 111, 260
- Taranowicz Iwona 29, 31, 40, 45
- Tatarkiewicz Władysław 69
- Theiss Maria 190, 197, 198, 202, 203, 204, 205
- Thomas John 139
- Thompson Warren 19
- Tobin Sheldon 71
- Tokarz Anna 52
- Tokarz-Kamińska Beata 26
- Tomczyk Łukasz 194
- Tornstam Lars 70
- Trafiałek Elżbieta 26, 29, 194

- Trigilia Carlo 197
 Trimi Silvana 150, 284
 Trutkowski Cezary 197, 198, 205
 Turner John 71
 Tuurnas Sanna 56, 96
 Tyler Tom 125, 227
 Tymowska Katarzyna 155
- V**
- Vallin Jacques 19
 Vamstad Johan 134, 135
 Van Dierdonck Roland 52
 Vandivort Martha 62, 68, 95, 97, 102, 117,
 118, 119, 131, 226
 Van Dyk Silke 36
 Van Ejjk Carola 115, 116
 Van Kleef Daphne 142
 Van Looy Bart 52
 Van Vugt Mark 125, 227
 Vanleene Daphne 134, 135
 Vargo Stephen 52, 145
 Venetis Karin 53, 143
 Venkatesh Alladi 103
 Verhaege Tom 113, 134, 135, 142, 149, 283
 Verschuere Bram 68, 97, 108, 114, 115, 116,
 123, 134, 135, 140
 Vidal Isabel 127
 Vincent John 36
 Voets Joris 134, 135
 Vogt Henri 137, 138
- W**
- Wadsworth Michael 34
 Walker Alan 70, 71, 72, 73, 76, 77, 91
 Wallace Louise 127
 Wang Yi 64
- Warnes Anthony 70
 Warren Robert 116, 141
 Watson Vanessa 137, 138, 142
 Watt Peter 124, 277
 Wąsiński Arkadiusz 194
 Webster Nancy 80, 84
 Wesołowski Włodzimierz 190
 Whitaker Gordon P. 62, 68, 95, 97, 102,
 117, 118, 119, 131, 226
 White Gordon 98
 Wilson Rick 62, 68, 95, 97, 102, 117, 118,
 119, 131, 226
 Willcox Bradley 73
 Willcox Craig 73
 Windsor Timothy 76
 Wnuk Walentyna 43
 Wood Stephen 121
 Woodward Kathleen 28
 Woolcock Michale 202, 205
 Worek Barbara 72
 Woźnicka Ewelina 194
 Wójcicki Michał 37
- Z**
- Zalewska Joanna 36, 38
 Zasepa Bożena 18
 Zdrojewski Eugeniusz 192
 Zeithaml Valeria 272, 275
 Zgliczyński Wojciech 154
 Ziółkowski Marek 188, 189, 190
 Zrałek Maria 12, 40, 63, 66, 67, 93, 98, 170
 Zych Adam 28
- Ż**
- Żuk Krzysztof 50

Co-production of social services as a source
of personal and social productivity of older people
A sociological study on the example of the beneficiaries
of the Multiannual Programme “Senior+”

Summary

The presented volume is the author's proposal of a sociological description of the phenomenon of co-production of social services as a source of personal and social productivity of older people. The main conceptual axis of the study, which defines its cognitive goal, is an attempt to link the idea of co-production of social services with the productivity of older people, indicating the potential relations occurring between these phenomena. According to the author's knowledge, both in Poland and abroad, no analyses in this area have been conducted so far, not only within sociology, but also within other sciences. Therefore, the theoretical aim of the study was to describe and rank the concepts constituting the backbone and filling in the presented theoretical perspective, such as co-production, personal and social productivity of the older persons, social services, human capital and social capital. The conceptual analysis carried out resulted in the development of the author's operational framework for the services organised and provided under the “Senior+” Multiannual Programme, showing how co-production of older people, based on the use of their human and social capital, generates their personal and social productivity. Therefore, it can be considered that the publication is a direct response to the persistent deficit of comprehensive studies in this area in the Polish scientific space. It should be emphasised that the notion of productivity of the older population has appeared relatively recently in the domestic rhetoric, so far not generating widespread interest on the part of researchers. Similarly, the idea of co-production appeared in Polish science only a few years ago, but there have been no in-depth analyses of the usefulness of this concept in the context of issues related to the process of population ageing.

The outlined conceptual framework provided the basis for defining the empirical aim of the monograph. Although the broadly understood personal and social functioning of older people is a readily addressed issue in the research of Polish and foreign scholars, it is relatively most often captured in the conceptual categories of activity and activation. Meanwhile, the operationalisation of the author's empirical investigation was based on referring to the notion of co-production and productivity of older people, which are reflections of their personal and social involvement within dedicated social services. Thus, the research objective of the monograph became the description of the phenomenon of co-production of social services undertaken by older people and representing a potential source of their personal and social productivity. To achieve such a goal, the author's operational scheme was helpful in determining the thematic axis for the nationwide research among representatives of groups involved in the organisation and provision of social services implemented in centres established to operate

within the framework of the governmental “Senior+” Multiannual Programme. The research involved formal organisers (managers and staff) and beneficiaries (persons aged 60+) of services constituting the programme offer of individual centres (day care centres and “Senior+” clubs). Due to the nationwide restrictions in force resulting directly from the epidemiological risks associated with the presence of the SARS-CoV-2 virus, the survey was conducted in two stages – between December 2020 and July 2021. The first stage involved inviting only service organisers (managers and staff) of “Senior+” centres. In order to reach representatives of all day care centres and clubs established under the programme, an online survey technique (CAWI – *Computer – Assisted Web Interview*) was used. In the second stage of the research, representatives of both environments (service providers and beneficiaries) were involved. In order to obtain a nationwide scale of the survey, it was decided to purposively randomly select centres operating within all 16 voivodeships (each voivodeship was represented by one centre). As part of this stage, the managers and staff of the centres were invited to participate in *Individual in-Depth Interviews* (IDI). In turn, service users (people aged 60+) participated in *Focus Group Interviews* (FOCUS) and *Paper over Pencil Interviews* (PAPI). The implementation of such a broad research project ensured the collection of extensive empirical material, allowing for the preparation of a possibly objective analysis based on the opinions and views of representatives of communities directly involved in the organisation and provision of social services under the “Senior+” Multiannual Programme.

It should be made clear, however, that the ambition and goal of the author was by no means to monitor or evaluate the activities of people involved in running the analysed “Senior+” centres, let alone the implemented Multiannual Programme “Senior+” as a mechanism of the Polish state’s policy in this respect. The aim of this project was to review the coproduction practices undertaken by older population using social services directly dedicated to them and to discover the productive results of these activities in the personal and social dimension.

The main determinants of the structure of the presented volume were the adopted objectives and research problems, defining its theoretical-empirical character. The study therefore consists of three main parts: theoretical – consisting of the first four chapters, which are an attempt at the author’s delimitation of the conceptual framework and a presentation of the concepts of the problem issues discussed in the literature; methodological – including the fifth chapter, fully devoted to the presentation of the adopted assumptions and designed methodological solutions determining the directions and scope of field research; empirical – consisting of one chapter devoted entirely to the presentation of the analysis of extensive empirical material obtained as a result of consistent implementation of all the planned stages of the research procedure. The study opens with an introduction, which is the author’s personal invitation to potential readers, and closes with a conclusion containing a summary and final reflections. In line with current standards, the study also contains an extensive bibliography, including domestic and foreign studies that have inspired the author, and appendices in the form of research tools designed for and used in the author’s research.

Being fully aware of the fact that the presented study does not exhaust the possible areas of exploration and interpretation of the analysed phenomena and attempts to complement the existing definitional frameworks of the addressed issues, the author remains hopeful that it will constitute a source of inspiration for those interested in the problems discussed here. These issues can be considered in various dimensions of meaning, often depending on an individual approach and the fact of representing a chosen field of science. Therefore, it should be strongly

emphasised that the proposed solutions constitute only the author's vision and an attempt at a definitive consolidation creating a coherent conceptual scheme, which may be subject to further analysis in the future.

Redakcja
Olga Nowak
Projekt okładki
Tomasz Tomczuk
Autor zdjęcia na okładce
Erik Varga, pixabay.com
Projekt makiety
Zofia Oslislo-Piekarska
Opracowanie rysunków i tabel
paralela.studio
Redakcja techniczna, łamanie
Paulina Dubiel
Korekta
Marzena Marczyk
Redaktor inicjujący
Michał Kompała

Nota copyrightowa obowiązująca do 30.04.2024:
Copyright © 2023 by Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego
Wszelkie prawa zastrzeżone



Sprzymyamy otwartej nauce

Od 1.05.2024 publikacja dostępna na licencji Creative Commons

Uznanie autorstwa-Na tych samych warunkach 4.0 Międzynarodowe (CC BY-SA 4.0)

Wersja elektroniczna zostanie opublikowana w formule wolnego dostępu

w Repozytorium Uniwersytetu Śląskiego www.rebus.us.edu.pl

 <https://orcid.org/0000-0002-7044-4489>

Gawron, Grzegorz

Koprodukcja usług społecznych źródłem osobistej
i społecznej produktywności osób starszych :
studium socjologiczne na przykładzie beneficjentów

Programu Wieloletniego „Senior+” / Grzegorz

Gawron. Wydanie I. - Katowice : Wydawnictwo

Uniwersytetu Śląskiego, 2023

<https://doi.org/10.31261/PN.4156>

ISBN 978-83-226-4263-4

(wersja drukowana)

ISBN 978-83-226-4264-1

(wersja elektroniczna)

Wydawca

Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego

ul. Bankowa 12B, 40-007 Katowice

www.wydawnictwo.us.edu.pl

e-mail: wydawnictwo@us.edu.pl

Wydanie I. Liczba arkuszy drukarskich: 26,5. Liczba arkuszy wydawniczych: 28,5. PN 4156. Cena 79,90 zł (w tym VAT). Publikację wydrukowano na **papierze offsetowym III 90 g**. Do składu użyto kroju pisma **Maecenas** (autorstwa Michała Jarościńskiego). Druk i oprawę wykonano w drukarni volumina.pl Sp. z o.o. (ul. Księcia Witolda 7-9, 71-063 Szczecin)

„(...) recenzowana monografia odznacza się dwiema splecionymi ze sobą właściwościami i funkcjami. Z jednej strony, jest to skądinąd pożądanе podejście całościowe wynikające z fundamentalnego faktu, że – cytując – jesteśmy w trakcie jednej z najbardziej głębokich rewolucji społecznych, określanej zastrzeżenie mianem rewolucji wieku (*the Age Revolution*), a w następstwie z takiego korelatu tej rewolucji, jakim jest zjawisko koprodukcji szeroko rozumianych usług właściwych osobom starszym. Z drugiej strony, jest pokłosiem wyspecjalizowanych badań o wymowie empiryczno-aplikacyjnej. Stanowi zatem przejaw i źródło zarówno ogólnej refleksji, jak i obraz konkretnych przejawów tego notabene uogólnionego zagadnienia. (...)”.

Z recenzji wydawniczej
prof. Krzysztof Frysztacki

„(...) zaznaczyć należy dobry wybór tematu łączącego problematykę starzenia się ludności i poszukiwania nowych ról społecznych dla osób starszych, polityki senioralnej i nowych form wdrażania usług wspierających seniorów, koprodukcji i poszukiwania nowych form aktywności dla seniorów, nadających im poczucie przydatności. Temat ten – pomijając prace Habilitanta – nie był w literaturze polskojęzycznej całościowo eksplorowany”.

Z recenzji wydawniczej
dr hab. Piotr Szukalski, prof. UŁ

Prezentowany tom stanowi autorską propozycję socjologicznego opisu zjawiska koprodukcji usług społecznych jako źródła osobistej i społecznej produktywności osób starszych. Główną oś koncepcyjną opracowania, określającą jednocześnie jego cel poznawczy, stanowi próba połączenia idei koprodukcji usług społecznych z produktywnością osób starszych, wskazującego na potencjalne relacje zachodzące między tymi zjawiskami. Zgodnie ze stanem wiedzy autora, zarówno w Polsce, jak i za granicą, nie prowadzono dotychczas analiz w tym zakresie, nie tylko w ramach socjologii, ale również pozostałych nauk. Dlatego celem teoretycznym pracy stał się opis wzajemnie uszeregowanych pojęć stanowiących szkielet i wypełnienie prezentowanej perspektywy teoretycznej, do których zaliczone zostały: *koprodukcja*, *produktywności osobista i społeczna osób starszych*, *usługi społeczne*, *kapitał ludzki i kapitał społeczny*. Przeprowadzona w ten sposób analiza pojęciowa zwieńczona została opracowaniem autorskiego schematu operacyjnego dla usług organizowanych i świadczonych w ramach Programu Wieloletniego „Senior+”, ukazującego, jak koprodukcja osób starszych, opierająca się na wykorzystaniu ich kapitałów ludzkiego i społecznego, generuje ich osobistą i społeczną produktywność. Można zatem uznać, że publikacja stanowi bezpośrednią odpowiedź na utrzymujący się w tym zakresie deficyt kompleksowych opracowań w polskiej przestrzeni naukowej.

Cena 79,90 zł (w tym VAT)

ISBN 978-83-226-4264-1

9 788322 642641

Więcej o książce

