

Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje dionika

(Participatory Quality Development)

Koncepti, alat i ogledni primjeri



Originalni koncept i web stranicu razvili su

Michael T. Wright Martina Block Hella von Unger

Uz potporu

*Istraživački centar za društvene znanosti Berlin
(Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung)*

Deutsche AIDS Hilfe e.V. (njemački savez udruga koje djeluju u području HIV/AIDS-a)

Udruge Gesundheit Berlin-Brandenburg

Sadržaj

Kako koristiti ovaj dokument	4
Ključni koncepti	5
Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje	6
<input type="checkbox"/> Dokazi utemeljeni u praksi	
<input type="checkbox"/> Lokalno znanje/lokalna teorija	
<input type="checkbox"/> Pristup razvoju kvalitete sudjelovanjem: Dodatna literatura i poveznice	
Sudjelovanje	11
<input type="checkbox"/> Razine sudjelovanja	
<input type="checkbox"/> Intervencije usmjerene na ciljnu skupinu kao temelj	
<input type="checkbox"/> Sudjelovanje: Dodatna literatura i poveznice	
Suradnja	17
<input type="checkbox"/> Osnovni principi suradnje	
<input type="checkbox"/> Suradnja: omogućitelji i prepreke	
<input type="checkbox"/> Mitovi o suradnji	
<input type="checkbox"/> Višestruke perspektive (triangulacija)	
<input type="checkbox"/> Suradnja: Dodatna literatura i poveznice	
Procjena potreba	26
<input type="checkbox"/> Procjena potreba	
<input type="checkbox"/> Procjena potreba kroz sudjelovanje	
<input type="checkbox"/> Procjena potreba: Dodatna literatura i poveznice	
Planiranje projekta	31
<input type="checkbox"/> Od vizije do misije, specifičnih ciljeva i strategija	
<input type="checkbox"/> Planiranje projekta: Dodatna literatura i poveznice	
<input type="checkbox"/> Integrirano prikupljanje podataka	
Provedba (implementacija)	36
<input type="checkbox"/> Evaluacija	
<input type="checkbox"/> Vrste evaluacije podataka	
<input type="checkbox"/> Evaluacija: Dodatna literatura i poveznice	

Alat za PQD (Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje)	41
Vođena radna skupina	42
Registar upita i zabrinutosti	46
Brza procjena	49
Fokus grupa	53
Krugovi utjecaja	57
Savjetodavna skupina koja se sastoji od korisnika usluga	61
Otvoreni prostor	64
Programska logika	71
SMART kriteriji	75
Opažanja sudionika	78
Metoda razvoja lokalnih ciljeva i strategija (<i>metoda ZiWi</i>)	81
Ogledni primjeri (case studies) iz prakse na području promicanja zdravlja i prevencije	87
Ogledni primjer <i>DROBS</i> Magdeburg (Njemačka)	
Ogledni primjer <i>Ured za mlade</i> (Office of Youth Affairs), Leipzig (Njemačka)	
Ogledni primjer <i>Detektivi iz susjedstva</i> (Neighbourhood Detectives), Berlin (Njemačka)	
Ogledni primjer <i>Kolonija beskućnika</i> (The Homeless Colony), Mainz (Njemačka)	
Ogledni primjer <i>Preventivni tim za zaštitu djece</i> (Prevention Team for Child Protection), Berlin (Njemačka)	
Ogledni primjer <i>Anđeli čuvari</i> (Guardian Angels), Flensburg (Njemačka)	
Ogledni primjer projekta <i>Iznajmi dečka</i> (Rent Boy Projects) (Njemačka)	
Ogledni primjer <i>TAMPEP</i> Hamburg (Njemačka)	
Dodatna literatura i poveznice	108
O ovom dokumentu	109
Impressum	110
Izjava o ograničenju odgovornosti	112

Kako koristiti ovaj dokument

Dobrodošli!

Ovaj interaktivni dokument prijevod je engleskog teksta izvorno njemačke web stranice <http://www.partizipative-qualitaetsentwicklung.de/> koji je pripremio i uredio Matthias Wentzlaff-Eggebert. Namjena ove web stranice je pružiti potporu pružateljima usluga iz područja promicanje zdravlja u radu sa socijalnim odrednicama zdravlja. Koncepti i alati koji stoje na raspolaganju pomoći će pružateljima usluga u planiranju njihova rada te ocjeni i unaprjeđenju kvalitete intervencija u suradnji s ciljnom skupinom.



U ovom dokumentu pronaći ćete tri glavna poglavlja: ključni koncepti, alati i metode za razvoj kvalitete kroz sudjelovanje (*Participatory Quality Development - PQD*) te ogledne primjere iz područja promicanje zdravlja i prakse u prevenciji. U poglavlju koje se bavi ključnim konceptima pronaći ćete teoriju na kojoj se temelji razvoj kvalitete kroz sudjelovanje dok se u PQD alatu nalaze praktične metode. Ogledni primjeri (case studies) pokazuju kako su teorija i metode primijenjene u praksi na konkretnim aktivnostima promicanja zdravlja.

Naš je prijedlog da najprije pročitate poglavlje o ključnim konceptima. U njemu je opisan pristup kroz sudjelovanje i on će Vam pomoći da iz alata odaberete one metode koje odgovaraju Vašim potrebama.

Svako od tri poglavlja ovog dokumenta ima niz podnaslova. Ovisno o Vašim potrebama i interesima možete im pristupiti pojedinačno odabirom određenih stranica koje su nabrojane u sadržaju na stranicama 2 i 3. Kroz čitav dokument nalazi se također i čitav niz drugih poveznica. Označene su na način da Vas podvučene riječi odvedu izravno do relevantnih sadržaja. Uz ovo, kliknete li na broj kojim su označene stranice to će Vas odvesti natrag na sadržaj na stranice 2 i 3.

Radi jednostavnije distribucije Vašim dionicima i suradnicima jedanaest metoda dostupnih u alatu ^{hiv} i pojedinačne dokumente u pdf obliku možete preuzeti na web stranici IQ (www.ihiv.org).

Ključni koncepti

PQD označava razvoj kvalitete kroz sudjelovanje. U ovom modelu kvaliteta se razvija ciklički. Proces uključuje četiri faze (adaptirano iz ciklusa javnozdravstvenih akcija): Procjena potreba, planiranje projekta, provedba, i evaluacija. Sudjelovanje i suradnja su horizontalne teme ili principi koji se primjenjuju u svim fazama.

PQD alat

U principu postoji neograničeni repertoar metoda za razvoj kvalitete kroz sudjelovanje. U ovom PQD alatu predstavljamo metode koje su iscrpno ispitane u međunarodnoj praksi. Ove odabrane metode omogućuju stručnjacima da bolje usmjere svoje aktivnosti, osmisle ih uz snažnije sudjelovanje ciljnih skupina i provjere rezultate temeljene na vlastitim prikupljenim podacima usporedivši ih s postavljenim ciljevima. Ovisno o fazi PQD ciklusa uspostavljene su različite metode (procjena potreba, planiranje projekta, provedba i evaluacija) koje odgovaraju pojedinim fazama.

Ogledni primjeri iz prakse promicanja zdravlja

Ogledni primjeri preuzeti su iz usluga promicanja zdravlja uz potporu djelatnika WZB-a (Istraživačkog centra za društvene znanosti u Berlinu) kroz lokalne konzultacije i tehničku pomoć (izgradnju kapaciteta). Suradnja usmjerena na (daljnji) razvoj instrumenta za evaluaciju ili unaprjeđenje kvalitete ili postupka za lokalne aktivnosti primarne prevencije. Svaki ogledni primjer pruža individualni pogled na proces pružanja pomoći u razvoju i mjera za osiguranjem kvalitete i evaluacije u pružanju usluga pojedinih organizacija. Materijali koji su korišteni tijekom konzultacija dostupni su za preuzimanje na izvornoj njemačkoj web stranici (<http://www.partizipative-qualitaetsentwicklung.de/>) u obliku pdf datoteka (na njemačkom jeziku).

Koncepti

Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje

Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje odnosi se na trajno unaprjeđenje promicanja zdravlja i prevencije kroz ravnopravnu suradnju pružatelja usluga, ciljne skupine, izvora financiranja i drugih važnih dionika. Ovu suradnju karakterizira njen cilj za najsnažnijim mogućim sudjelovanjem i vlasništvom svih dionika, posebice ciljne skupine, u svim fazama razvoja intervencije:

- procjena potreba,
- planiranje projekta,
- provedba (implementacija) te
- evaluacija/analiza (vidi također ciklus javnozdravstvenih akcija).

Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje (PQD) znatno ovisi o lokalnom znanju (poznavanju lokalne situacije) dionika i pomaže im koristiti ovo znanje kroz razmišljanje o tom znanju i njegovu širenju. U tu svrhu PQD koristi prikupljanje podataka kroz sudjelovanje i metode planiranja projekta.

Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje (PQD) koristi prilagođene (krojene) koncepte i metode koje su provedive, korisne, potiču sudjelovanje te su utemeljene na dokazima:

Prilagođeni (krojani) znači da su koncepti i metode prilagođeni lokalnim uvjetima npr. sastavu ciljne skupine, misiji i vrijednostima organizacije koja pruža usluge te raspoloživim kapacitetima i infrastrukturi.

Provedivi znači da je vrijeme koje je potrebno za primjenu određenog koncepta ili metode razvoja kvalitete proporcionalno vremenu koje je potrebno da se provede sama intervencija. Ovo rezultira strategijom razvoja kvalitete koja je ograničena onime što je potrebno i što je moguće zabilježiti (dokumentirati) bez velikog truda te je stoga moguće integrirati u dnevnu radnu rutinu.

Koncepti i metode razvoja kvalitete su **korisni** kada daju rezultate koji se mogu izravno prenijeti na specifične ideje za intervencijama iz područja razvoja promicanja zdravlja i prevencije.

Koncepti i metode koji **potiču sudjelovanje** su oni koji prednost daju subjektivnim opažanjima pružatelja i primatelja usluga. Lokalno znanje (poznavanje lokalne situacije) (potencijalnih) korisnika posebno je vrijedno u svim fazama planiranja i evaluacije intervencija.

Utemeljeno na dokazima znači da koncepti i metode dopuštaju sustavnu kritiku lokalnih aktivnosti promicanja zdravlja i prevencije te da su informirane o rezultatima recentnih istraživanja.

Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje slijedi tradiciju akcijskog istraživanja koje je međunarodno poznato u području zdravstva pod nazivom *istraživanje kroz sudjelovanje utemeljeno u zajednici* ili *kolaborativno akcijsko istraživanje*. S obzirom na pitanje dokazivanja učinkovitosti intervencija, razvoj kvalitete kroz sudjelovanje usmjeren je na stvaranje dokaza utemeljenih u praksi.

Nastavite sa:

- Sudjelovanje
- Suradnja
- Procjena potreba
- Planiranje projekta
- Provedba (implementacija)
- Evaluacija/analiza
- Metode
- Dodatna literatura o pristupu razvoj kvalitete kroz sudjelovanje
- Lokalno znanje (poznavanje lokalne situacije)/Lokalna teorija
- Dokazi utemeljeni u praksi

Autori: Wright/Block/Unger

Dokazi utemeljeni u praksi

Općenito, potreba za *praksom utemeljenom na dokazima* u zdravstvenim znanostima znači da je potrebno prikupiti dovoljno znanstvenih argumenata (dokaza) o učinkovitosti intervencije prije nego li se njeno korištenje omogući u praktičnoj primjeni. Znanstveno istraživanje (randomizirani klinički pokus ili RCT) priznat je kao najbolji temelj za ovakve dokaze. Njime se testira intervencija u kontroliranim eksperimentalnim uvjetima kako bi se utvrdilo ima li ona mjerljiv, statistički značajan učinak na zdravstveni problem kojim se bavi te procjenjuje veličina njezina učinka na ciljnu skupinu.

Međutim, ovakva istraživanja rijetko su provediva u području promicanja zdravlja i prevencije kod populacija koje se nalaze u društveno nepovoljnom položaju. Uz ovo, postoje praktični, znanstveni i etički razlozi radi kojih praksa utemeljena na dokazima u njenom originalnom smislu nije prikladna za ovo područje. U posljednje vrijeme *dokazi utemeljeni u praksi* predlažu se kao alternativa. U *praksi utemeljenoj na dokazima*, akademski istraživači postavljaju standarde prikupljanja podataka i njihove interpretacije, pristup koji dokaze o učinkovitosti intervencija izvlači iz strukture i logike same prakse: dokaza koji se pak izravno koristi za unaprjeđenje prakse. Ovdje akademski istraživači imaju umjesto privilegirane uloge imaju ulogu potpore u određivanju valjanosti generiranih podataka. Ovaj pristup obećava pravovremeni uvid u procese i ishode intervencija koje je jednostavno integrirati u radnu praksu, te koje izravno promoviraju proces učenja među stručnjacima.

Okvir razvoja kvalitete kroz sudjelovanje primarno proizvode *lokalne dokaze*. Ovo znači da indikacije o uspješnosti intervencija bivaju testirane u određenom kontekstu, u određeno vrijeme i za određenu lokaciju kako bi se unaprijedila praksa organizacije *in situ*.

Autori: Wright/Block/Unger

Lokalno znanje (poznavanje lokalne situacije)/Lokalna teorija

Lokalno znanje uključuje uvid lokalnih dionika u ciljnu skupinu i svijet u kojem živi. Oni koji imaju znanje „upućenih osoba“ (*Insider knowledge*) o proživljenim iskustvima članova ciljne skupine smatraju se stručnjacima u tom smislu. Takve su osobe obično i same članovi ciljne skupine no može se pritom raditi i o osobama koje su u uskoj povezanosti s ciljnom skupinom pa je stoga vjerojatnije da će razumjeti njihovu situaciju (npr. outreach radnici, vlasnici trgovina u lokalnom području, treneri u sportskim klubovima, vlasnici kafića/barova itd.). U okviru razvoja kvalitete kroz sudjelovanje hipoteze o zdravstvenom statusu ciljne skupine formiraju se na temelju lokalnog znanja (poznavanja lokalne situacije). Na ovim se temeljima može razviti lokalna teorija koja bi sadržavala sljedeće:

- Opis karakteristika lokalnog problema,
- Objašnjenje lokalnih uzroka problema,
- Zaključak o razvoju prikladnog odgovora.

Za razliku od „univerzalne“ znanstvene teorije, lokalna teorija ne tvrdi da nudi objašnjenja društvene dinamike ili procesa u širim razmjerima. Sukladno tome, lokalne teorije u manjoj su mjeri apstraktne i također su manje iscrpne. Cilj lokalne teorije je pružiti prihvatljivo objašnjenje zdravstvenog problema koje je moguće razumjeti na lokalnoj razini. Kako bi se ovo postiglo konkretne, opipljive manifestacije problema i njemu podliježećih ponašanja opisuju se unutar određenog konteksta (okruženja). Specifične intervencije za rješavanje ili umanjivanje problema moguće se izvesti iz navedenog opisa.

Lokalno znanje (poznavanje lokalne situacije) i lokalne teorije često se podrazumijevaju (nisu artikulirane) i rijetko su dostupne u pisanom, strukturiranom obliku. Uvidi i objašnjenja koji se razumiju sami po sebi primjenom metoda sudjelovanja prilikom prikupljanja i analize podataka formuliraju se na izričiti način. Uvid i objašnjenje uključuje sve što je poznato o zdravstvenom statusu ciljne skupine kao i pretpostavke o tome što ga može poboljšati a što pogoršati. Metoda razvoja lokalnih ciljeva i strategija (*ZiWi*) posebice je prikladna za razvoj lokalnih teorija temeljenih na lokalnom znanju (poznavanju lokalne situacije) koje potom mogu poslužiti kao temelj evaluacije.

Nastavite sa:

- Sudjelovanje
- Metoda ZiWi
- Primjeri praktične primjene metode ZiWi: DROBS Magdeburg, Kolonija beskućnika (The Homeless Colony) Mainz, Preventivni tim za zaštitu djece (Child Abuse Prevention Team) Berlin i Anđeli čuvari (Guardian Angels) Flensburg
- Metode

Autori: Wright/Block/Unger

Pristup razvoja kvalitete kroz sudjelovanje: Dodatna literatura i poveznice

Green, LW (2006) Public Health Asks of Systems Science: To Advance Our Evidence-Based Practice, Can You Help Us Get More Practice-Based Evidence? *American Journal of Public Health*; 96: 406-409.

Olsen, LA; Aisner, D; McGinnis, JM (Hg.) (2007) *The Learning Healthcare System: Workshop Summary (IOM Roundtable on Evidence-Based Medicine)*. Washington, DC: Institute of Medicine, National Academy of Sciences.

Wright, MT (2006) Auf dem Weg zu einem theoriegeleiteten, evidenzbasierten, qualitätsgesicherten Primärprävention in Settings. *Jahrbuch für Kritische Medizin*, 43: 55-73.

(Wright, MT (2006) Toward theory-led, evidence-based, quality-assured primary prevention in social settings. Yearbook of Critical Medicine, 43: 55-73. In German)

Wright, MT (2004) Partizipative Qualitätssicherung und Evaluation für Präventionsangebote in Settings. In: R. Rosenbrock; M. Bellwinkel; A. Schröer (Hg.) *Primäre Prävention im Kontext sozialer Ungleichheit*. Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW für Neue Wissenschaft: 297-346.

(Wright, MT (2004) Participatory Quality Assurance and Evaluation for Prevention Services in Social Settings. In: R. Rosenbrock; M. Bellwinkel; A. Schröer (Ed.) Primary Prevention in the Context of Social Inequality. Bremerhaven, Publishing House for the New Sciences: 297-346. In German)

Poveznice:

Lawrence W Green's homepage ("If we want more evidence-based practice, we need more practice-based evidence"): <http://www.lgreen.net/authors/lwgreen.htm>

Sudjelovanje

U razvoju kvalitete kroz sudjelovanje, sudjelovanje ne označava samo „sudjelovati“ već označava i vlasništvo tj. moć odabira u svim važnim područjima života. To znači moć za definiranje zdravstvenih problema kojima bi se trebale baviti aktivnosti promicanja zdravlja ili prevencije. Što više utjecaja osobe imaju u procesu donošenja odluka tim je snažnije njihovo sudjelovanje.

Ovaj princip slijedi iz središnjeg zahtjeva Ottawske povelje o pozicioniranju samoodređenja građana u središtu promicanja zdravlja. Ova uloga samoodređenja također se temelji na dugogodišnjim raspravama iz područja prostornog planiranja te kasnije također u razvojnim studijama o ulozi građana u provedbi intervencija s ciljem unaprjeđenja njihova okoliša. Na ovu je raspravu uvelike utjecao rad Amerikanka Sherryja Arsnteina koja je pokušala objasniti uspjeh skupina građana u procesu prostornog planiranja u svom seminalnom članku objavljenom 1969. U svom zaključku ona navodi da su održive promjene u unaprijeđenju svakodnevnog života stanovnika ostvarive samo onda kada stanovnici imaju mogućnost izravno utjecati na uvjete u kojima žive.

Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje stavlja veliki naglasak na vlasništvo ciljnih skupina i pružatelja usluga (posebice onih koji rade na terenu) jer upravo su oni ti dionici koji posjeduju lokalno znanje (poznavanje lokalne situacije) i koji značajno doprinose uspjehu intervencija. To su ujedno i dvije skupine dionika koje najčešće nisu uključene u razvoj procesa osiguranja kvalitete.

Kod sudjelovanja se ne radi o isključivoj odluci („ili/ili“) već o razvojnom procesu. Samorefleksija i uspješna suradnja lokalnih dionika promovira daljnji razvoj sudjelovanja u projektima iz područja promicanja zdravlja i prevencije. Ovisno o uvjetima u kojima se projekt provodi i životnim uvjetima ciljne skupine, sudjelovanje je moguće ostvariti do različitih razina. Na nama je zadatak pronaći prikladne razine sudjelovanja za prevladavajuće uvjete (vidi također *Razine sudjelovanja*).

Nastavite sa:

- [Razine sudjelovanja](#)
- [Suradnja](#)
- [Dotatna literatura o sudjelovanju](#)
- [Intervencije usmjerene na ciljne skupine](#)

Autori: Wright/Block/Unger

Razine sudjelovanja

Na temelju našeg vlastitog istraživanja i slijedeći rad Sherry Arnstein (Sudjelovanje) razvili smo model u nekoliko faza kako bismo bolje opisali karakteristike procesa sudjelovanja koji već postoji u području promicanja zdravlja i prevencije. Pružatelji usluga ovaj model mogu primijeniti primjerice kako bi procijenili razinu sudjelovanja koju su već postigli u okviru svojih aktivnosti i kako bi razvili mogućnosti za njeno daljnje povećanje (vidi također *Krugovi utjecaja*). Stajališta smo da sudjelovanje nije isključiva odluka („ili/ili“) već razvojni proces. U mnogim okolnostima moraju se provesti određeni prekursori sudjelovanju prije negoli sveobuhvatno uključivanje ciljne skupine u proces donošenja odluka postane moguće. Mnoge intervencije se nazivaju participatornima ne nude nikakvu mogućnost utjecaja na odluke i stoga ih se ne može svrstati u takve intervencije.

Pojedine razine sudjelovanja objašnjene su u donjem tekstu koristeći primjer uključivanja ciljne skupine:

Moguće su brojne varijante uz nesudjelovanje. Ovdje opisujemo dva tipa koja se često susreću u području promicanja zdravlja i prevencije:

Razina 1: Instrumentalizacija

Interesi ciljne skupine imaju neku ulogu. Odluke se donose bez njih i usmjerene su na interese donositelja odluka. Članovi ciljne skupine mogu sudjelovati u događajima bez da su svjesni njihove svrhe ili ciljeva (ciljne skupine u „dekorativne“ svrhe).

Primjeri:

Samo oni stanovnici okruga koji podržavaju stajališta donositelja odluka pitaju se za mišljenje. Rezultat ovakve ankete izvještava se kao stajalište svih stanovnika tog okruga. Ili: mala djeca koriste se u političkim skupovima kako bi prenijela stajališta svojih roditelja bez da su samostalno kadra razumjeti prirodu događaja u kojem sudjeluju.

Razina 2: Instruiranje

Donositelji odluka (često stručno educirani djelatnici) bilježe situaciju ciljne skupine. Definiiraju probleme i odgovore za uklanjanje tih problema isključivo na temelju njihova (stručnog) mišljenja. Stajališta ciljne skupine o vlastitoj situaciji ne uzimaju se u obzir. Komunikacija od strane donositelja odluka je mjerodavna.

Primjeri:

Mnogo konvencionalnih oblika medicinskog, psihoterapeutskog, obrazovnog ili socijalnog savjetovanišnog rada i liječenja karakterizira činjenica da stručnjaci jedini nose odgovornost za definiranje (dijagnozu) problema kao i odabir rješenja. Takve stručno determinirane intervencije često su nužne npr. u slučaju neposredne prijetnje (bolest, zlostavljanje djece) ili u slučajevima kada su mogućnosti dostupne pogođenoj populaciji ograničene (npr. ograničena sposobnost donošenja odluka, primjerice kod male djece ili u određenim kriznim situacijama).

Prekursori sudjelovanja uključuju povećanje integracije ciljne skupine u donošenje odluka čak i kada ne mogu (još) izravno utjecati na ovaj proces.

Razina 3: Informiranje

Donositelji odluka ciljnu skupinu informiraju o njenim problemima (sa stajališta donositelja odluka) i o tome kakva im je pomoć potrebna: preporučuju ciljnoj skupini mogućnosti za rješavanje ili smanjenje problema. Donositelji odluka odlučuju i navode razloge za proces koji koriste i informacije koje pružaju. Uzimaju u obzir stajališta ciljne skupine kako bi među ciljnom skupinom promovirali prihvaćanje informacija i zadržavanje pruženih poruka.

Primjer:

Uobičajene aktivnosti zdravstvenog obrazovanja općenito spadaju u ovu kategoriju. Bilo da su dio nacionalne kampanje ili se odvijaju u okviru programa izobrazbe, u prvom se redu prenose informacije na način na koji su ih prilagodili i predstavili stručnjaci.

Razina 4: Konzultacija

Donositelje odluka zanima kako ciljna skupina vidi vlastitu situaciju. Konzultiraju se članovi ciljne skupine ali oni nemaju kontrolu nad time uzimaju li se njihova stajališta u obzir.

Primjer:

Najčešće korištena strategija za provedbu konzultacija u praksi promicanja zdravlja i prevencije je anketa. Bez obzira provodi li se ona usmenim ili pismenim putem, individualnim ili grupnim intervjuima, namjena je ankete pojasniti situaciju ciljne skupine postavljajući im set pitanja. Pojedinačni ili grupni odgovori obično se anonimno izvještavaju i kombiniraju se sa stajalištima drugih kako bi se dobila ukupna slika okolnosti ciljne skupine.

Razina 5: Uključivanje

Organizacija koja pruža uslugu odabrane članove ciljne skupine moli za savjet (ovo su često osobe bliske donositeljima odluka). Međutim, dobivanje savjeta ne garantira da će on imati utjecaj na donošenje odluka.

Primjer:

Razmatrajući osnivanje nove usluge, organizacija koja pruža usluge kontaktira organizaciju imigranata tražeći detaljnije informacije o situaciji mladih žena s relevantnim kulturnim nasljeđem. Predstavnica skupine samohranih majki pozvana je na sastanak odbora kako bi tamo izvijestila o potrebama žena koje se nalaze u situaciji poput njene.

U „pravom“ sudjelovanju ciljan skupina ima formaliziranu, garantiranu ulogu u donošenju odluka.

Razina 6: Dijeljeno donošenje odluka

Donositelji odluka konzultiraju predstavnike ciljne skupine kako bi se oni složili sa temeljnim aspektima intervencije. O važnim pitanjima mogu biti potrebni pregovori predstavnika ciljne skupine i donositelja odluka. Članovi ciljne skupine imaju pravo biti saslušani, no odluke ne donosi nezavisno tijelo.

Primjeri:

Predstavnici ciljne skupine u odboru koji donosi odluke (odbor, savjetodavna skupina, koordinacijski odbor) primjer je dijeljenog donošenja odluka. Osnivanje Savjetodavnog odbora korisnika usluga koje se sastoji isključivo od članova ciljne skupine predstavlja još jedan takav primjer. Službena suradnja s organizacijama koje zastupaju interese ciljne skupine također može omogućiti dijeljeno donošenje odluka.

Razina 7: Djelomično delegiranje ovlasti za donošenje odluka

Pravo na sudjelovanje osigurava da će ciljna skupina moći odrediti pojedine aspekte samih intervencija. Odgovornost za intervencije međutim ostaje u rukama drugih, primjerice djelatnika organizacije koja pruža usluge.

Primjeri:

Organizacija koja pruža uslugu želi napraviti edukativni spot o spolnosti za mlade i zamoli udrugu mladih da razvije sadržaj. Osnuje se skupina volontera iz ciljne skupine čiji je zadatak razviti i provesti nove usluge u ciljnoj skupini (vršnjački model). Primjerice, organizacija koja pruža uslugu sazove skupinu seksualnih radnika s ciljem podizanja svijesti o spolno prenosivim bolestima (STI) među drugim seksualnim radnicima. Volonteri odrede na koji je način najbolje postići ovaj cilj a organizacija koja pruža uslugu daje im podršku u tome da svoje ideje provedu u praksi.

Razina 8: Tijelo koje donosi odluke

Članovi ciljne skupine određuju sve ključne aspekte intervencije. Ovo se događa u okviru ravnopravnog partnerstva sa organizacijom koja pruža uslugu ili drugim dionicima. Dionici koji nisu članovi ciljne skupine također sudjeluju u donošenju važnih odluka no njihova je uloga dati potporu i savjet a ne određivati.

Primjeri:

Savjetodavni odbor korisnika usluga u organizaciji koja pruža uslugu predloži novu uslugu za ciljnu skupinu i preuzima odgovornost za njeno planiranje i provedbu.

Žene u stambenom naselju željele bi organizirati tečaj kuhanja a organizacija koja pruža uslugu daje im pristup kuhinji.

Organizacija imigranata stupi u kontakt s organizacijom koja pruža usluge iz područja AIDS-a kako bi dobila njenu potporu u osmišljavanju informativnih usluga u džamijama.

Najviša razina modela mnogo je više od sudjelovanja. Ona uključuje sve oblike samoorganiziranih intervencija koje nisu nužno rezultat procesa razvoja kroz sudjelovanje no mogu ih od samog početka pokrenuti sami građani.

Razina 9: Inicijative čiji je vlasnik zajednica

Intervencija ili project kojeg su pokrenuli i proveli sami članovi ciljne skupine. Ovakve inicijative često organiziraju oni koji su izravno pogođeni određenim problemom. Ciljna skupina donosi odluke nezavisno i preuzima odgovornost za njih. Odgovornost u provedbi također je na ciljnoj skupini. Svi donositelji odluka su članovi ciljne skupine.

Primjeri:

Ova razina uključuje sve vrste inicijativa koje osmisle i provedu sami članovi ciljne skupine. One mogu biti formalno organizirane (primjerice kao neprofitna organizacija) ili neformalno: u obliku (spontane) akcije osoba koje slično razmišljaju.

Nastavite sa:

- Dodatna literatura o sudjelovanju
- Krugovi utjecaja
- Savjetodavni odbor korisnika usluga

Autori: Wright/Block/Unger

Intervencije usmjerene na ciljnu skupinu kao temelj

Ciljane intervencije u području promicanja zdravlja i prevencije karakteriziraju pristupi koji potiču akciju i izgrađuju vještine. Upravo ih to čini drugačijim od konvencionalne metodologije zdravstvenog obrazovanja. Oni se razlikuju na sljedeće načine:

Konvencionalna metodologija	Metodologija usmjerena na ciljnu skupinu
Pogođena populacija u ulozi klijenta (primatelji pomoći)	Pogođena populacija u ulozi korisnika usluga i partnera (suradnika)
Djelatnici na projektu u ulozi stručnjaka koji identificiraju i rješavaju probleme	Djelatnici na projektu u ulozi facilitatora koji ohrabruju u definiraju problema i traženju rješenja
Promicanje zdravlja i prevencija u ulozi liječenja ili edukativne prakse	Promicanje zdravlja i prevencija u ulozi mobilizacije i prakse koja pruža potporu
Pomoć se nudi u okviru pasivne strukture koju korisnici aktivno moraju potražiti	Pomoć se nudi o okviru aktivne strukture koja traži ciljnu skupinu (npr. kroz outreach)
Usluge su normativne u jeziku koji koriste i ciljevima	Usluge su usmjerene prema sudjelovanju i proživljenom iskustvu kako jezikom koji koriste tako i ciljevima (pristup utemeljen na okruženju ili u zajednici)
Cilj je potaknuti određena ponašanja	Cilj je pružiti samostalno određenu akciju kao odgovor na probleme (osnaživanje)

Napomena: Ova je usporedba krajnje pojednostavljena. Praksa se obično nalazi između dva ekstrema *konvencionalnog* i *specifičnog za ciljnu skupinu* s tendencijom više prema jednome ili drugome. Moguće je primjerice da će djelatnik na projektu u nekim situacijama preuzeti ulogu *stručnjaka* radi njegove izobrazbe i stručnosti (primjerice stručnost u poznavanju pravnih propisa ili postupaka) a u drugim situacijama (npr. tijekom rasprave o integraciji promicanja zdravlja u svakodnevnu rutinu) imat će ulogu *facilitatora*. Metodologija usmjeravanja prema ciljnim skupinama jača autonomiju i inicijativu korisnika usluga. Ona jača razvoj kompetencija (izgradnja vještina, osnaživanje) i omogućava rješenja koja su specifična za određeni kontekst, konkretna i održiva. Što se rad više orijentira prema ciljnoj skupini to će on biti u većoj mjeri participatoran. Tim više sudjelovanje možemo uključiti u svakodnevnu rutinu promicanja zdravlja i prevenciju te tim lakše postaje uključiti ciljne skupine i u razvoj kvalitete.

Nastavite sa:

- Razine sudjelovanja

Autori: Wright/Block/Unger

Sudjelovanje: Dodatna literatura i poveznice

Arnstein, Sherry R. (1969) "A Ladder of Citizen Participation," Journal of the American Planning Association, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224.

Ottawa Charter for Health Promotion, First International Conference on Health Promotion, Ottawa, 21 November 1986 -WHO/HPR/HEP/95.1,
http://www.who.int/hpr/NPH/docs/ottawa_charter_hp.pdf

Trojan, Alf (2004) Nachhaltige Gesundheitsförderung durch Partizipation. Gesundes Österreich.
http://www.fgoe.org/hidden/downloads/Magazin/GOe_204_35-50.pdf

(Trojan, Alf (2004) Sustainable Health Promotion through Participation. Interview in: Healthy Austria. In German)

Trojan, Alf (1988) „12-Stufen-Leiter der Bürgerbeteiligung“ In: BZgA (2003) Leitbegriffe der Gesundheitsförderung: Glossar zu Konzepten, Strategien und Methoden in der Gesundheitsförderung. 4. Auflage. Schwabenheim: Fachverlag Peter Sabo, S. 170.

(Trojan, Alf (1988) "The 12 Steps to Active Citizenship" in: (German) Federal Centre for Health Education (2003) Health Promotion Terminology: A Glossary of Key Concepts, Strategies and Methods. 4th Edition. Published by Fachverlag Peter Sabo, Schwabenheim. p. 170. In German)

Wright, M.T./ Block, M./Unger, H.v. (2007) Stufen der Partizipation in der Gesundheitsförderung: Ein Modell zur Beurteilung von Beteiligung. Infodienst für Gesundheitsförderung, 3, 4-5

(Wright, M.T./ Block, M./Unger, H.v. (2007) Levels of Participation in Health Promotion: A Model for Assessment. Health Promotion Information Service, 3, 4-5. In German)

Suradnja

Suradnja je temeljno obilježje razvoja kvalitete kroz sudjelovanje. Naglasak je na sudjelovanju svih dionika koji su važni za planiranje, provedbu i evaluaciju projekata iz područja promicanja zdravlja i prevencije. Konkretno suradnja između ciljne skupine, izvor financiranja i organizaciju koja pruža uslugu nalazi se u središtu: kroz ovaj trostrani odnos osmišljavaju se i provode specifične aktivnosti. U mnogim slučajevima i drugi dionici također značajno doprinose donošenju odluka.



“Trojac” za usmjeravanje na socijalne determinante u promicanju zdravlja

Izgradnjom suradnje među dionicima, razvoj kvalitete kroz sudjelovanje za cilj ima stvoriti situaciju u kojoj dionici koji daju doprinos mogu imenovati svoje često različite interese i perspektive i pregovaranjem doći do rješenja. Ovo bi trebalo provesti sljedeći određene osnovne principe. Na temelju nerealnih pretpostavki, trud potreban za uspješnu suradnju često se podcjenjuje. Snažno sudjelovanje svih dionika moguće je garantirati samo onda kada je jasno tko doprinosi procesu donošenja odluka i do koje mjere (vidi također *Krugovi utjecaja*). Niz faktora može pospješiti ili spriječiti uspješnu suradnju.

Nastavite sa:

- Sudjelovanje
- Osnovni principi sudjelovanja
- Mitovi o suradnji
- Krugovi utjecaja
- Suradnja: omogućitelji i prepreke
- Višestruke perspektive

Autori: Wright/Block/Unger

Osnovni principi suradnje

Principi koji vrijede za sve grupne procese zahtijevaju posebno razmatranje kod osmišljavanja suradnje među dionicima u području zdravstva:

- Za izgradnju povjerenja i struktura koje funkcioniraju potrebno je određeno vrijeme.
- Uspjeh bilo koje suradnje ne može se prepustiti slučaju već zahtijeva trajno vodstvo.

Abraham Wandersman i suradnici (1997., vidi također Stevenson i sur. 1996.) saželi su, na temelju iskustava nekoliko organizacija, najvažnije preduvjete za uspjeh suradnje:

Odgovarajuća kombinacija dionika: Suradnja se obično planira i koordinira ju određena grupa ljudi - možda čak radna skupina ili koordinacijski odbor. Sve skupine koje bi trebale sudjelovati u provedbi i evaluaciji aktivnosti pozivaju se na sudjelovanje, posebice izvor financiranja aktivnost, projektni tim i ciljna skupina. Ovo međutim ne podrazumijeva slučajnu regrutaciju predstavnika neke skupine ili organizacije već izravno kontaktiranje osoba koje javno mogu zastupati interese njihove skupine i postati aktivni sudionici inicijative. Jednako važno kao mnoštvo interesa je i mnoštvo pojedinih kompetencija. Stoga je važno razmotriti koje snage pojedini potencijalni predstavnici posjeduju.

Struktura za aktivno vodstvo: Jasne strukture, dogovorene procedure i podijeljene ingerencije nezaobilazne su za produktivnu i zadovoljavajuću suradnju. U slučaju većih radnih skupina ili koordinacijskih odbora, prema Wandersmanu i suradnicima vodstvo treba staviti u ruke manjeg broja ljudi koji ispunjavaju sljedeće kriterije:

- Iskustvo sa procesima u grupi i vodećim pozicijama
- Iskustvo s (lokalnim) političkim strukturama i procesima
- Sposobnost organizacije i vođenja sastanaka
- Sposobnost izgradnje povezanosti i međusobnog povjerenja među različitim dionicima
- Fleksibilnost
- Pristup donositeljima odluka i medijima na lokalnoj razini

Formalizacija načina rada i uporabe metoda u slučaju rješavanja sporova omogućavaju dionicima i koordinacijskim tijelima uklapanje različitih interesa.

Održavanje ravnoteže između radnih odnosa i aktivnosti usmjerenih ka cilju: oni dionici koji jednako teže zadovoljstvu dionika i postizanju dogovorenih ciljeva uspijevaju u postizanju uspješne, dugoročne suradnje. Osigurati isključivo skladne interakcije može dovesti do visoke razine povjerenja i razvoja timskog duha bez da se nužno postigne i značajan napredak u unaprjeđenju zdravlja određene ciljne skupine. S druge strane, usmjeriti se isključivo na aktivnosti koje su usmjerene ka cilju dovest će do zanemarivanja internih sukoba među dionicima i u konačnici dovesti do gubitka motivacije.

Orijentiranost prema cilju: Postavljanje jasnih ciljeva koje valja postići u dogovorenom razdoblju pojasnit će razlog i svrhu suradnje i motivirati sudionike da joj se dugoročno posvete. O svim glavnim i specifičnim ciljevima valja pregovarati među dionicima primjenjujući pritom dogovoreni proces donošenja odluka.

Dodatna literatura i poveznice:

- Suradnja: Dodatna literatura i poveznice

Autori: Wright/Block/Unger

Suradnja: Omogućitelji i prepreke

Za planiranje uspješne suradnje, voditelji projekta morali bi si postaviti sljedeća pitanja kada pripremaju planiranu intervenciju:

- S kime želim/moram surađivati?
- Koji oblik bi ova suradnja trebala imati?

Koliku je moć donošenja odluka moguće dati svakom dioniku? Mnogo faktora utječe na to može li se suradnja ostvariti suradnjom projektnog tima, ciljne skupine, izvora financiranja i drugih dionika. Na temelju rezultata istraživanja identificirali smo sljedeće aspekte kao najvažnije:

- Stav
- Trud
- Održavanje suradnje
- Interesi
- Unutarnja ujedinjenost
- Stručnost

Svaki od navedenih aspekata diferenciran je u odnosu na pojedinog suradnog partnera: ciljnu skupinu, izvor financiranja i druge.

Stav

Sudjelovanje ciljne skupine u određenim okolnostima može zahtijevati promjenu perspektive kada je riječ o provedbi: projekt se ne (ili više ne) provodi primarno za već sa ciljnom skupinom. Razvoj sudjelovanja je proces koji u koji je projekt svjesno ušao. Kako bi se ovo napravilo potrebno je izgraditi povjerenje ciljnoj skupini, strpljenje u procesu i disciplinu kod ulaganja napora za ojačavanjem sudjelovanja. Izgradnja povjerenja između projektnog tima i ciljne skupine može biti problematična zbog sumnje s kojom neke skupine u društveno nepovoljnom položaju gledaju na organizacije koje pružaju društvene (socijalne) usluge. Prema mišljenju mnogih organizacija koje pružaju usluge, barijera kod nastojanja da se omogući snažnije sudjelovanje ciljne skupine jest nedostatak interesa od strane izvora financiranja za pružanjem potpore za sudjelovanje ciljne skupine u sklopu ciljeva projekta.

Stupanj do kojeg valja napraviti ustupke očekivanjima izvorima financiranja kako bi dobili njihovo razumijevanje i poštovanje nije uvijek jednak. Djelatnici zaposleni na projektu općenito smatraju kako je važno očuvati autentičnost njihove suradnje s izvorima financiranja: predstaviti se upravo onakvima kakvi jeste u svakodnevnoj stručnoj praksi može učiniti Vaš položaj vjerodostojnijim. Povjerenje od strane izvora financiranja preduvjet je za povećanje sudjelovanja projekta u donošenju odluka o financiranju intervencije.

U sporazumima o suradnji sa suradnim partnerima, djelatnici zaposleni na projektu moraju prihvatiti da nekim organizacijama koje pružaju usluge nije dopušteno dijeliti moć donošenja odluka radi njihove interne politike ili (hijerarhijske) strukture. Kompetencije između agencija i organizacija koje pružaju usluge još je jedan razlog zašto participatorni oblici suradnje ponekad mogu biti provedeni tek u ograničenom obliku ili do njih uopće ne može doći.

Trud

Izgradnja suradnje, bez obzira radi li se o ciljnoj skupini ili drugom suradnom partneru, zahtjevan je process koji je moguće ustanoviti tijekom duljeg razdoblja kroz ulaganje resursa (ljudskih i

materijalnih). Participatorni oblici suradnje mogu stoga kratkoročno gledano biti skuplji od oblika suradnje koji ne uključuju sudjelovanje. Međutim, dugoročno gledano, usluge iz područja promicanja zdravlja i prevencije koje su razvijene uz pomoć procesa sudjelovanja postići će bolje ishode jer će njihovo uključivanje ciljnih skupina pružiti bolju integraciju u proživljeno iskustvo osoba u društveno nepovoljnom položaju, što će njihove usluge učiniti učinkovitijima.

Održavanje suradnje

Dužnost je suradnih partnera priznati da se suradnja ne pojavljuje sama od sebe već ju sve strane moraju graditi i trajno paziti.

Za rad sa ciljnim skupinama ovo znači vodstvo koje omogućava snažnije sudjelovanje ciljne skupine tijekom vremena (npr. u obliku strateškog procesa planiranja za ojačavanje suradnje). Potrošački stav ciljne skupine može predstavljati prepreku u osnivanju participatornih struktura. U ovom scenariju, konfrontacije djelatnika zaposlenih na projektu i članova ciljne skupine može biti potrebno za motiviranje ciljne skupine ka pokretanju iz pasivne stranke u primatelja usluge sa aktivnijom ulogom sa vlasništvom nad projektom. Može biti potrebno demonstrirati ciljnoj skupini koliko je važno njihovo uključivanje za nastavak projekta.

Oblik suradnje s izvorima financiranja valja oprezno i marljivo definirati. Partnerstvo u smislu jednake podjele moći donošenja odluka o svim aspektima projekta često nije poželjno, no suradnja koja zadržava određen stupanj autonomije u okviru projekta jest. Kako bismo ustanovili kulturu komunikacije između projektnog tima i izvora financiranja, valja stvoriti prikladne strukture (redoviti sastanci, procesi donošenja odluka i rješavanja sporova, razmjena informacija). Transparentnost obiju strana preduvjet je uspješne suradnje.

Sa stajališta stručnjaka, razvoj uljudne kulture komunikacije također je važno za suradnju s drugim suradnim partnerima. Raznolike metode grupnih rasprava mogu se koristiti u ovu svrhu. Krilatica „zajedno smo jači“ može se koristiti kao geslo za ohrabivanje sudionika ka identificiranju zajedničkih interesa i razmatranju konkretnih oblika suradnje. Organizacija sastanaka na kojima se potencijalni partneri mogu predstaviti (projektne konferencije) mogu doprinijeti postizanju konsenzusa o temi projekta. Nije rijetkost da izvori financiranja ili drugi (politički) donositelji odluka propišu suradnju; iskustvo stručnjaka pokazuje međutim da neka od takvih „zadanih suradnji“ funkcioniraju bolje od drugih. „Vanjski“ prijedlozi suradnje mogu biti od koristi ali njihovo objašnjenje mora biti jasno iskomunicirano te je za suradnju potrebno stvoriti prikladan okvir.

Druga dva fenomena mogu uzrokovati probleme pri ustanovljavanju suradnje s drugim partnerima: *pseudo-suradnja* i *prevelik broj suradnika*. *Pseudo-suradnja* ne očekuje da se suradnja dogodi u procesu donošenja odluka no suradnja je predstavljena kao da je ovo uključeno. Kada je riječ o broju suradnika, valja imati na umu staru poslovicu „previše baba, kilavo dijete“: prevelik broj suradnih partnera ili sporazuma o suradnji mogu proces učiniti dugačkim i stvoriti nepotrebnu birokraciju; moguće je da neće doći do razvoja kvalitete već da će se on usporiti ili čak kompromitirati.

Interesi

Zajednički interesi temelj su svih oblika suradnje, posebice u slučaju participatorne suradnje koja zahtijeva visok stupanj konsenzusa.

Nije uvijek jednostavno otkriti interese ciljne skupine. Interesi organizacije koja pruža usluge a na koje snažno utječu interesi izvora financiranja, često se izjednačavaju s interesima ciljne skupine. Općenito govoreći, donosi se osnovna pretpostavka o potrebama ciljne skupine koja se potom koristi u procesu prijave kao razlog za pružanje usluge koja međutim ne nudi temelj za participatornu suradnju ciljne skupine.

Nije neobično da ciljna skupina definira svoju životnu situaciju drugačije i da prioritet drugim definicijama i rješenjima zdravstvenih problema. Važno je pronaći načine kojima se mogu istražiti interesi ciljne skupine izvan racionalizacija procesa prijave i financiranja projekata. Također je moguće da ciljna skupina nema jednu dijeljenu, već nekoliko (različitih) interesa budući da su i same „ciljne skupine“ zajednice sastavljene umjetno, te nisu zajednice ljudi koje se formiraju prirodnim putem među osobama koje bi se inače okupljale s drugima radi zajedničkih interesa.

Otkriti interese koji prevladavaju također je od središnje važnosti za druge suradne partnere. Manje i veće preferencije koje se tiču teme i oblika interakcije važno je razmotriti kada započinjemo suradnju.

Unutarnja ujedinjenost

Nerijetko se događa u projektima da skupina radnika želi postići suradnju s ciljnom skupinom ili drugim suradnim partnerima bez pristanka svojih kolega ili nadređenih. Razjedinjenost koja se događa kao posljedica u organizaciji koja pruža usluge znači da nije moguće uspostaviti trajnu suradnju jer nije moguće predstavljati interese organizacije prema van dosljedno i vjerodostojno. Iz tog razloga mnogi stručnjaci slijede pravilo: interno odgovoriti na pitanje s kime ući u suradnju prije pokretanja konkretnih koraka prema konkretnim načinima suradnje.

Stručnost

Daljnje pretpostavke za uspješnu suradnju projekta sljedeći su aspekti stručnosti:

- Jasni ciljevi i stajališta o relevantnim pitanjima vezanim uz sadržaj projekta,
- Jasne vlastite granice i ograničenja tijekom pregovora (na koje kompromise kao organizacija možemo pristati, na koje ne možemo?),
- Poznavanje uspješnih usporedivih projekata,
- Sposobnost jasno iskomunicirati posao, uključujući njegov specifični značaj (koristeći relevantnu dokumentaciju, ogledne primjere itd.),
- Sposobnost (su-)predstavljati zabrinutosti ciljne skupine,
- Sposobnost prilagoditi se jeziku koji koriste političari i drugi donositelji odluka kao i onome koji koriste ciljne skupine, te
- Sposobnost političkog zagovaranja (lobiranja).

Autori: Wright/Block/Unger

Mitovi o suradnji

Velika prepreka za jačanje suradnje ciljne skupine, organizacije koja pruža usluge i izvora financiranja (i drugih relevantnih dionika) su nerealne pretpostavke o značaju i načinu suradnje. Pozivajući se na radove Joan M. Roberts (2004.), ovdje predstavljamo sedam pretpostavki koje često vode u neuspjeh suradnje dionika:

1. Svi uključeni dijele iste motive, posebice altruizam.
2. Konflikt je u suradnji nepoželjan i valja ga izbjegavati.
3. Snaga ili neravnoteža snage nema nikakvu ulogu u suradnji.
4. Usmjeravanje ili vođenje suradnje slijedi iste principe kao usmjeravanje ili vođenje moje organizacije.
5. Organizacija i održavanje suradnje zahtijeva tek malen koordinacijski trud.
6. Suradnji nije potrebna vlastita struktura.
7. Trud koji ulažemo u održavanje suradnje sastoji se samo od sudjelovanja u zajedničkim sastancima i razmjeni informacija.

Dekonstruirani mitovi!

Motivi dionika u promicanju zdravlja i prevenciji uvijek se razlikuju. U slučaju djelatnika zaposlenih na projektu, često je motiv pomoći drugima (altruizam). U slučaju ciljne populacije često je motiv primiti pomoć. Međutim, uz ove, druge organizacijske i osobne želje i ciljevi uključenih barem su jednako toliko važni. Prepoznati i razmotriti ove motive važan je dio uspješne suradnje. U suradnji nije moguće posve izbjeći konflikte. Značajka uspješne suradnje nije nepostojanje konflikta već sposobnost izaći na kraj s prijepornom temom na način koji je za sve zadovoljavajući. Snaga je uvijek dio igre suradnje uključujući ciljnu skupinu, organizaciju koja pruža uslugu i izvor financiranja. Priznavanje neravnoteže snaga preduvjet je za razvoj mogućnosti za dijeljenje moći u procesu donošenja odluka. Nerealistične pretpostavke o usmjeravanju i vođenju uzrokuju konflikt između izvora financiranja i organizacije koja provodi uslugu. Strukture udruga (NGO) i javnih organizacija, primjerice, temeljno su različite s obzirom na propisanu organizacijsku kulturu (proces donošenja odluka, izvještajni odnosi, hijerarhija, delegirana odgovornost, pravna odgovornost). Postoje i brojne organizacijske kulture u obje spomenute kategorije organizacija. Ove razlike valja priznati i razumjeti ukoliko želimo ostvariti uspješnu, dugoročnu suradnju. Potreba za koordinacijom suradnje često se podcjenjuje. Često se oslanjamo na povremenu razmjenu informacija i ne osiguravamo strukturu koja nam omogućuje redovitu komunikaciju. U svakom slučaju, važno je imati na umu činjenicu da bez truda neće doći do uspješne suradnje. Suradnja nije, kao što se to često tvrdi, pitanje prave „kemije“ ili slučajnost, već rezultat koncentriranog rada svih uključenih.

Autori: Wright/Block/Unger

Višestruke perspektive (triangulacija)

Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje slijedi pristup da je maksimalnu kvalitetu u prevenciji i promicanju zdravlja moguće postići uzimajući u obzir različite perspektive važnih dionika. Niti jedan partner samostalno ne može sveobuhvatno opisati neki zdravstveni problem niti potencijalne strategije za njegovo rješavanje. Samo ujedinjavanjem različitih perspektiva svih partnera može se iznaći ostvarivo, održivo rješenje. U međunarodnim raspravama o osiguranju kvalitete i evaluaciji ovaj se pristup naziva različitim terminima poput *perspektiva dionika* ili *orijentacija dionika*.

U metodološke svrhe ovo znači da, primjerice, procjena potreba ili evaluacija uzimaju u obzir i uspoređuju nekoliko različitih perspektiva koje se mogu ili dopunjavati ili mogu proturječne. Kombiniranje različitih izvora informacija i/ili istraživačkih metoda kako bismo istražili određeni fenomen, društvena istraživanja nazivaju *triangulacijom*.

Autori: Wright/Block/Unger

Suradnja: Dodatna literatura i poveznice

Roberts, JM (2004) *Alliances, Coalitions and Partnerships: Building Collaborative Organizations*. Gabriola Island/British Columbia: New Society Publishers.

Stevenson, J.F.; Mitchell, R.E.; Florin, P. (1996) Evaluation and self-direction in community prevention coalitions. In: D.M. Fetterman; S.J. Kaftarian; A. Wandersman (Hg.) *Empowerment evaluation. Knowledge and tools for self-assessment and accountability*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications: 203-233.

Wandersman, A.; Goodman, R.M.; Butterfoss, F.D. (1997) Understanding coalitions and how they operate: An "open systems" organizational framework. In: M. Minkler (Hg.) *Community organizing and community building for health*. New Brunswick, NJ; London: Rutgers University Press: 261-277.

Procjena potreba

“Kako ćemo znati što je potrebno ciljnoj skupini?”

Potreba opisuje ono što je ciljnoj skupini potrebno kako bi unaprijedila svoj zdravstveni status ili mogućnosti za ostvarivanje dobrog zdravlja.

Procjenu ciljne skupine moguće je napraviti na razne načine. Kod razvoja kvalitete sudjelovanjem, potrebe ne određuju isključivo vanjski stručnjaci, već i djelatnici zaposleni na projektu i ciljna skupina. Potrebe ciljne skupine najbolje je zabilježiti prikupljanjem različitih perspektiva i baza znanja (djelatnika na projektu, ciljne skupine, izvora financiranja, akademskih istraživanja i drugih relevantnih dionika).

Nekoliko izvora informacija stoga je uklopljeno u proces procjene potreba. Ukoliko nedostaju važni podaci (npr. lokalna perspektiva ciljne skupine), moguće ih je prikupiti primjenjujući metode sudjelovanja.

Kada određujemo potrebe ciljne skupine, moguće je adekvatno planirati i opravdati intervencije (primjerice u prijavama za financiranje). Djelatnost promicanja zdravlja i prevencije usmjerena prema ciljnim skupinama dobar je temelj za provedbu sudjelovanja u praksi, također kada je riječ o procjeni potreba.

Nastavite sa:

- Rad usmjeren na ciljne skupine kao temelj
- Procjena potreba (ciljne skupine)
- Procjena potreba kroz sudjelovanje
- Dodatna literatura

Autori: Unger/Block/Wright

Procjena potreba

Za procjenu potreba ciljne skupine mogu se koristiti različiti izvori informacija:

- Službeni podaci o zdravlju populacije, posebice na lokalnoj razini
- Službeni podaci o socijalnom statusu i socijalnim problemima
- Znanstvena (akademska) istraživanja
- Zapažanja i iskustva djelatnika na projektu
- Novinski članci i objave u elektroničkim medijima i na Internetu, dokumentarni filmovi
- Izjave i izvještaji drugih organizacija ili stručnjaka
- Regionalni izvori podataka ili izvori podataka institucija (npr. podaci o zdravstvenim pregledima prilikom upisa u školu lokalne samouprave)
- Izvori informacija specifični za ciljanu skupinu (npr. ukoliko su osobe koje uzimaju drogu ciljna skupina: policijski izvještaji o prekršajima mladih i zločini povezani s drogama, studije o mladima)
- Članovi i predstavnici same ciljne skupine (npr. izvještaji organizacija za pružanje samopomoći, zagovaračke skupine (advocacy), osobna iskustva članova ciljne skupine ili anketiranje ciljnih skupina)

Potrebne informacije općenito nije moguće dobiti iz jednog izvora informacija. Informacije iz različitih izvora valja kombinirati - vidi također *Triangulacija*.

Tijekom provedbe procjene potreba pojavljuju se sljedeća pitanja:

- “Na koju smo ciljnu skupinu usmjereni?”
- “Koje su informacije potrebne?”
- “Koje izvore informacija valja razmotriti?”
- “Kako ćemo dobiti potrebne informacije?”
- “Što nam govore ove informacije?”
- “Koliko su vjerodostojne te informacije?”
- “Kako možemo objasniti kontradikcije u informacijama?”
- “Što nedostaje?”

Kada informacije nedostaju, javlja se potreba za prikupljanjem dodatnih podataka. Lokalne potrebe ciljne skupine najbolje je moguće procijeniti kroz uključivanje (u smislu: sudjelovanje) ciljne skupine. Ovo znači da se ne prikupljaju informacije samo o ciljnoj skupini već i od i unutar same skupine.

Nastavite sa:

- Procjena potreba kroz sudjelovanje
- Višetruke perspektive (triangulacija)

Autori: Wright/Block/Unger

Procjena potreba kroz sudjelovanje

Ukoliko nedostaju informacije koje su potrebne za procjenu potreba ciljne skupine, dodatne podatke moguće je prikupiti primjenjujući metode sudjelovanja: uključivanjem djelatnika zaposlenih na projektu i ciljne skupine (i drugih dionika gdje je to potrebno) u planiranje i provedbu prikupljanja podataka te analizu. Moguće je ostvariti nekoliko razina sudjelovanja.

Prednosti i nedostaci procjene potreba kroz sudjelovanje

- Proživljeno iskustvo više se uzima u obzir a potrebe ciljne skupine prikladnije se mogu procijeniti kada se u obzir uzme njihovo znanje, perspektive i pristupi interpretaciji.
- Upotreba sudjelovanja u fazi procjene potreba omogućuje odskočnu dasku za razvoj strategija promicanja zdravlja i prevencije koje se orijentiraju prema proživljenom iskustvu.
- Uključivanjem stručnjaka u procjenu potreba koristimo njihovo lokalno, specijalističko i praktično znanje. Ono pojačava njihov (istraživački kapacitet) i unaprjeđuje šanse da će se rezultati analize potreba zaista i koristiti.
- Uključivanjem članova ciljne skupine jača se njihov status i kapacitet na djelovanje - mobilizira ih se za njihov vlastiti interes/svrhu (osnaživanje).
- Kada stručnjaci i predstavnici ciljne skupine zajednički ocjenjuju potrebe ciljne skupine, promovira se suradnja i povećava vjerodostojnost rezultata.
- Kada ciljna skupina sudjeluje, instrumenti za prikupljanje podataka (npr. upitnici) kao i rezultati procjene potreba mogu se artikulirati jezikom osoba do kojih se želi doći.
- S druge strane, sudjelovanje je zahtijeva relativno mnogo rada i vremena.
- Rezultati procjene potreba kroz sudjelovanje često su vrlo relevantni u lokalnom kontekstu i stoga ih je često moguće tek ograničeno poopćiti drugdje u ovom području djelovanja.

Proces procjene potreba kroz sudjelovanje

U početku odmah valja razjasniti čije se potrebe procjenjuju tj. treba definirati ciljnu skupinu. Također, valja uključiti organizacije koje pružaju usluge i pojedinci koji posjeduju znanje potrebno za procjenu potreba (proživljeno iskustvo ili specijalističko znanje). Revidiraju se relevantne informacije iz različitih izvora (vidi također mogući izvori informacija za procjenu potreba). Kada je jasno koje informacije nedostaju, moguće je razviti istraživačka pitanja za prikupljanje podataka. Za prikupljanje podataka mogu se koristiti različite metode.

Metode za procjenu potreba kroz sudjelovanje

U principu je repertoar participativnih metoda za prikupljanje podataka radi procjene potreba ciljne skupine neograničen. Ovdje predložene metode tesirane su u praksi u brojnim kontekstima i moguće ih je primijeniti relativno jednostavno čak i uz ograničene resurse. Stupanj sudjelovanja (u smislu moći za definiranje vlastitih zdravstvenih problema i moći za donošenje odluka) razlikuje se ovisno o metodi.



Slika 1: Usporedba stupnjeva sudjelovanja

Nastavite sa:

- Razine sudjelovanja
- Procjena potreba

Nastavite sa sljedećim metodama:

- Registar upita i zabrinutosti
- Brza procjena
- Fokus grupa
- Savjetodavni odbor korisnika usluga
- Vođena radna skupina
- Otvoreni prostor

Autori: Wright/Block/Unger

Procjena potreba: Dodatna literatura i poveznice

Quint-Essenz (Schweiz): Hier wird allerdings zwischen Bedarf (im Sinne von „objektiv“ durch Experten feststellbar) und Bedürfnissen („subjektiv“ von Zielgruppe geäußert) unterschieden - diese Unterscheidung ist für den hier vertretenen Ansatz nicht relevant <http://www.quint-essenz.ch>

(Quintessence (Switzerland): Here however, a distinction is made between requirements (i.e. the “objective” need determined by experts) and needs (i.e. the “subjective” needs as expressed by the target group). This distinction is not relevant for the approach advocated here. <http://www.quint-essenz.ch>)

Workshops und Arbeitsblätter zur Bedarfserhebung in Gemeinden zum Thema Suchtprävention <http://www.bedarfserhebung.ch>

(Workshops and Worksheets about Needs Assessments in Local Communities on the Prevention of Drug Dependency

<http://www.bedarfserhebung.ch> in German and French)

Partizipative Methoden der nexus-Akademie <http://www.partizipative-methoden.de/index.php?page=angebotsvarianten>

(Participatory Methods of the nexus-Academy <http://www.partizipative-methoden.de/index.php?page=angebotsvarianten>) Moser, H (2003). Instrumentenkoffer für den Praxisforscher. Freiburg: Lambertus. (Moser, H (2003). Toolkit for Research Practitioners. Freiburg: Lambertus. In German).

Planiranje projekta

Od procjena potreba do postavljanja ciljeva i razvoja strategije

Što je u većoj mjeri integrirano lokalno znanje ciljne skupine kroz njeno uključivanje, već tijekom faze planiranja projekta, intervencija će se u većoj mjeri moći prilagoditi proživljenoj stvarnosti. Ovo znači da intervencije nisu samo dizajnirane za već i s ciljnom skupinom. Sudjelovanje ciljne skupine u ovom procesu ima nekoliko prednosti:

Intervencija koristi jezik prikladan za ciljnu skupinu koji je dobro shvaćen. Strategija koja se koristi prilagođena je (krojena) prema proživljenom iskustvu i stoga za pripadnike ciljne skupine ima smisla.

Ciljna skupina kreće se iz više pasivnog položaja u kojem se stvari rade za njih u aktivniji položaj u rada (vidi također *Razine sudjelovanja, Intervencije usmjerene na ciljnu skupinu*).

Time se jača motivacija i omogućuje ljude da doprinesu svojim idejama. Njihova stajališta o planiranom projektu mogu se uzeti u obzir i oni u konačnici mogu iskusiti samoučinkovitost.

U kontekstu prevencije i promicanja zdravlja, intervencija predstavlja mjeru koja se poduzima kako bi se utjecalo na ponašanje i/ili socijalne uvjete ciljne skupine s ciljem postizanja boljeg zdravlja. Projekt je planirana aktivnost u čijem se sklopu provodi jedna ili više intervencija u određenom okruženju (setting) tijekom (obično) ograničenog vremenskog razdoblja. Sukladno pristupu razvoja kvalitete kroz sudjelovanje, projekt se u idealnom slučaju planira uz sudjelovanje ciljne skupine i drugih relevantnih dionika primjerice izvora financiranja. Kako bismo planirali projekt usmjeren na određenu ciljnu skupinu, najprije je potrebno napraviti procjenu njihovih potreba kako bismo mogli razviti prilagođene (krojene) specifične ciljeve i strategije za rješavanje ili smanjivanje problema: ciljevi i strategije koje su usmjerene na proživljeno iskustvo ciljne skupine. Kako bi planiranje bilo realno, u pripremljenoj fazi ima smisla definirati specifične ciljeve i metode za koje smatramo da su učinkovite za ostvarivanje projektnih ciljeva. Također ima smisla planirati i potrebne resurse, koristeći primjerice metodologiju programske logike. Ovakve metode mogu se kombinirati (npr. kombiniranje *Programske logike* i metode *ZiWi*).

Glavni ciljevi i specifični ciljevi također su povezani s vizijom i misijom odnosno željenim stanjem promijenjenih uvjeta koji se mogu protezati daleko iza onoga što je kratkoročno moguće postići. Oni će nas dovesti do formuliranja specifičnih ciljeva i strategija.

Nastavite sa:

- Procjena potreba
- Od vizije do misije, specifičnih ciljeva i strategije
- Lokalna znanja i lokalne teorije
- Razine sudjelovanja
- Intervencije usmjerene na ciljnu skupinu

Nastavite sa sljedećim metodama:

- Programska logika
- Razvoj lokalnih (specifičnih) ciljeva i strategija (ZiWi)

Autori: Block, Unger, Wright

Od vizije do misije, specifičnih ciljeva i strategija

Osobe koje rade u području promicanja zdravlja i prevencije općenito imaju viziju boljeg svijeta koja služi kao pokretačka sila za provedbu aktivnosti. Ovu viziju međutim ne dijele svi u timu. Umjesto toga djeluje se pod pretpostavkom da kolege dijele istu viziju. Za suradnju može biti od koristi da eksplicitno izrazimo i podijelimo vizije a posebice ukoliko ih formuliramo u zajedničku organizacijsku filozofiju u obliku izjave o misiji i konkretnih ciljeva i strategija za određeni posao.

Vizija se odnosi na Društvo

Misija se odnosi na Organizaciju koja pruža uslugu

*Specifični cilj se odnosi na Intervenciju
Izjava o viziji*

Ključno pitanje: “Što želim postići za društvo?”

Izjava o viziji živahna je, pozitivna slika željene budućnosti, motivirajuća slika nove i bolje stvarnosti. U prevenciji i promicanju zdravlja, izjava o viziji predstavlja ambicioznu želju o tome kako bi zdravstveno ponašanje i socijalni ishodi ciljne skupine trebali izgledati u budućnosti. Općenito govoreći, ona cilja na ciljeve koji nisu ostvarivi u kratkom roku uz mogućnosti koje nudi jedan jedini projekt. Izjava o viziji podržava obavezu ljudi ka doseganju zajedničkog cilja i odražava njihovu (stručnu) etiku, vrijednosti i uvjerenja za dobrobit ljudi ovoga svijeta.

Izjava o viziji za zdravlje trebala bi glasiti poput ove:

“Zdravlje i socijalno uključivanje za osobe u društveno nepovoljnom položaju”

Slaganje oko vizija pojedinih djelatnika u organizaciji koja pruža usluge može dovesti do jasnijih ciljeva koji će biti udaljeniji od pojedinaca i njihovih pitanja “Što ja mogu učiniti za društvo?” i biti više poput zajedničke izjave o tome “Što želimo da naš projekt postigne za društvo?” Projekt (projektni tim) se najprije treba usuglasiti oko zajedničkih komponenti njihove vizije koje potom služe unutarnjoj komunikaciji i dosljednosti kao i javnom profilu. Pisana inačica ove “zajedničke” crte bit će potpora stvaranju identiteta i dovesti do izjave o misiji.

Izjava o misiji

Ključno pitanje: “Što moja organizacija želi postići?”

Izjava o misiji izražava “filozofiju” projekta ili organizacije. Ona pruža informaciju o identitetu organizacije ili projektu koji želi izgraditi. Ona treba biti kratka i koncizna a služi određivanju smjera i obvezivanju. Osim što opisuje organizaciju, ona se bavi vrijednostima, principima i metodama te očekivanjima u smislu kvalitete svoga rada. Razvoj misije podrazumijeva redovito ponavljanje pregovaračkog procesa, redovito jer su timovi, očekivanja od odrađenog (performansi) i uvjeta rada podložni promjeni.

Primjer izjave o viziji dan u tekstu iznad u izjavi o misiji mogao bi se odraziti na sljedeći način: “Težimo promociji zdravlja onih stanovnika naše općine koji se nalaze u društveno nepovoljnom položaju.”

Sljedeći korak ka konkretnim izjavama kojima se detaljno namjerava navesti namjera navedena u Izjavi o misiji jest formuliranje specifičnih ciljeva. Oni pak dovode do razvoja strategije aza ciljnu skupinu: za gore navedeni primjer, to su osobe određene općine koje se nalaze u društveno nepovoljnom položaju.

Ključno pitanje vezano uz specifične ciljeve: “Što želim postići svojom intervencijom?”

U razvoju kvalitete sudjelovanjem, svi uključeni zajednički razvijaju specifične ciljeve (ciljna skupina, organizacija koja pruža uslugu, izvor financiranja i drugi relevantni suradni partneri).

Jedan od alata koji može pomoći s definiranjem ciljeva i podciljeva (milestones) je metoda razvoj lokalnih ciljeva I strategija (ZiWi). SMART kriteriji se mogu koristiti kao pomoć kod formuliranja ciljeva pojedinaca u pisani oblik. Što je preciznije definirana ciljna skupina, jasniji će biti ciljevi intervencijske strategije.

Specifični cilj definiran uz pomoć SMART kriterija mogao bi glasiti kako slijedi:

“Do godine xx, veći broj djece iz obitelji u društveno nepovoljnom položaju u našoj općini imat će tjelesnu masu koja je prikladna za njihovu visinu, dob i spol.”

Kako bismo postigli ovaj cilj, intervencija mora uključivati strategije promicanja zdrave prehrane i tjelesne aktivnosti.”

Ključno pitanje vezano za intervencije/strategije: „Što ću učiniti kako bih postigao svoje ciljeve?”

Intervencija ili strategija je akcija koji projekt odabere provesti kako bi postigao određene specifične ciljeve u zadanom vremenskom razdoblju. Može djelovati na razini pojedinaca, njihovih obitelji, društvenog okruženja ili na populacijskoj razini. Njome se namjerava utjecati na ponašanje i/ili društvene uvjete. Ovo je prikazano u dijagramu koji se temelji na radu Rolfa Rosenbrocka (2003) koji je u kontekstu našeg istraživanja prerađen:

Intervencijska razina	Ponašanje (informiranje, edukacija, savjetovanje)	Društveni uvjeti (utjecati na društveni kontekst)
Pojedinac/Obitelj	Individualni savjeti o prehrani	Kućne posjete, zadovoljavanje osnovnih potreba
Društveno okruženje (organizacija, općina)	Edukacija o pravilnoj prehrani u dječjim vrtićima i školama	Pružanje zdravih obroka u vrtićima/školama
Populacija	“Pet na dan” kao poticaj da se jede pet porcija (serving) voća ili povrća dnevno	Strukturalna pomoć kao potpora obiteljima u nepovoljnom položaju (disadvantaged) s malom djecom (prikladna razina socijalne pomoći kako bi se osigurala pravilna prehrana djece i njihovih roditelja)

U našem primjeru o zdravoj tjelesnoj masi djece koja žive u općini u društveno nepovoljnom položaju, strategija za okruženje skrbi za djecu mogla bi izgledati ovako:

Pružanje zdravih zalogaja (snack) i pića bez šećera u dječjim vrtićima (prevencija usmjerena na socijalno okruženje). Priprema zdravih obroka zajedno s djecom, roditeljima i djelatnicima vrtića (bihevioralna prevencija).

Nastavite sa:

- Planiranje projekta
- Razvoj lokalnih ciljeva i strategija (ZiWi)
- Razvoj SMART specifičnih ciljeva

Autori: Block/Unger/Wright

Planiranje projekta: Dodatna literatura i poveznice

Graf, P. & Spengler, M. (2004). Leitbild und Konzeptentwicklung (4. Aufl.) Erschienen in der Reihe Sozialmanagement Praxis. Augsburg: ZIEL-Verlag.

th

(Graf, P. & Spengler, M. (2004). Mission and Concept Development (4 Ed.), published as part of the Social Management Practice Series. (In German) Augsburg: ZIEL-Verlag)

Rosenbrock, R. (2003). Primäre Prävention. Begriffe, Begrenzungen, Konzepte und Klassifikationen. Vortrag auf der BKK Tagung „Wettbewerbsvorteil Gesundheit“ am 26.11.2003 in Köln.

(Rosenbrock, R. (2003). Primary Prevention: Terminology, Boundaries, Concepts and Classifications. Lecture given at the “Health as Competitive Advantage” conference, Cologne, 26 Nov 2003.)

Provedba (implementacija)

Intervencija u svrhu promicanja zdravlja i prevencije koju smo razvili tijekom planiranja projekta u fazi implementacije provodi se u praksi. Tijekom ove ove faze razvoj kvalitete kroz sudjelovanje predviđa prikupljanje podataka o procesu i učinku u svrhu evaluacije podataka. Prikupljanje podataka sastavni je dio projekta (integrirano prikupljanje podataka). Koristiti možemo niz metoda sudjelovanja: registar upita i zabrinutosti, brzu procjenu, fokus grupu, savjetodavni odbor korisnika usluga, vođenu radnu skupinu). U pristupu razvoja kvalitete kroz sudjelovanje, proces prikupljanja podataka (kao i procedure i sustavi bilježenja) određuju se ne samo isključivo od strane izvora financiranja ili drugog vanjskog tijela, već uporabom metoda sudjelovanja u suradnji s djelatnicima zaposlenim na projektu i ciljnom skupinom (predstavnicima) kako bi se osiguralo da su relevantni za praksu i proživljeno iskustvo.

Nastavite sa:

- Planiranje projekta
- Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje
- Evaluacija/Analiza
- Integrirano prikupljanje podataka
- Suradnja

Nastvite s ovim metodama:

- Registar upita i zabrinutosti
- Brza procjena
- Fokus grupa
- Savjetodavni odbor korisnika usluga
- Vođena radna skupina

Autori Wright/Block/Unger

Integrirano prikupljanje podataka

U razvoju kvalitete kroz sudjelovanje, prikupljanje podataka o proživljenom iskustvi članova ciljne skupine kao i o procesima provedbe projekta sastavni je dio suradnje projekta i ciljne skupine. Članovi ciljne skupine nisu predmet istraživanja već partneri u istraživanju njihovih vlastitih života. Primjenom metoda prikupljanja podataka kroz sudjelovanje, projekt pokazuje interes za ono što brine ciljnu skupinu. Nadalje, time projekt izražava svoju želju za dugoročnijom suradnjom s ciljnom skupinom u planiranju, provedbi i evaluaciji projekata. Prikupljanje podataka valja u ovom kontekstu razumijeti kao sastavni dio projekta jer ono izravno doprinosi utemeljenju suradnje kroz sudjelovanje. Iz tog razloga osnovna karakteristika metoda razvoja kvalitete kroz sudjelovanje jest to što se mogu ugraditi u svakodnevnu praksu promicanja zdravlja i prevencije za ciljne skupine u društveno nepovoljnom položaju. Organizacije koje pružaju usluge zadužene za provedbu određene intervencije trebale bi odabrati metode koje su kompatibilne s navikama ciljne skupine, postojećim putevima komunikacije unutar socijalnog okruženja do kojeg se želi doprijeti i sa načinom rada organizacije.

Nastavite sa:

- Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje
- Suradnja

Autori: Wright/Block/Unger

Evaluacija

Termin *evaluacija* dolazi od latinske riječi za ocjenu. Evaluacije se u razvoju kvalitete kroz sudjelovanje provodi kako bi se provjerili rezultati konkretnih intervencija promicanja zdravlja i prevencije. Evaluacija kroz sudjelovanje pristup je orijentiran prema suradnji. To znači uključivanje svih dionika što je ranije moguće u procesu evaluacije, uključujući razvoj pitanja za evaluaciju. Cjelokupni proces evaluacije razvija se zajednički. Rezultati potom također predstavljaju zajedničku perspektivu programa, projekta ili organizacije utemeljenu na podacima i vrijednosti.

Samoevaluacija uz uključivanje ciljne skupine ključna je komponenta participatornog pristupa. Budući da su sve mjere evaluacije dogovorene kroz pregovore dionika, pokriveno je i određeno javno stajalište što donosi sličnosti s vanjskom evaluacijom (vidi također Wright 2004.). Nakon što je provedena procjena potreba ciljne skupine i projekt je sukladno tome isplaniran, sasvim je prirodno htjeti saznati jesu li projektne aktivnosti odradile svoj posao odnosno jesu li postignuti željeni rezultati i ciljevi (vidi također *Metoda ZiWi* i *SMART kriteriji*). Za projekte i tijela koja ih financiraju jednako je važno moći pokazati je li određena intervencija postigla željeni učinak i kako možemo objasniti njenu učinkovitost. Ovo organizaciji koja provodi intervencije omogućuje optimizaciju postojećih intervencija ili pri razvoju novih. Zahtjevi i očekivanja koja različiti dionici (izvora financiranja, voditelja projekta, djelatnika na projektu i ciljne skupine) imaju od evaluacije mogu se razlikovati te zahtijevaju pregovore (suradnju).

Za planiranje i provedbu evaluacije preporučuje se sljedeći proces:

1. Koju intervenciju želimo evaluirati? Tko bi trebao/mora biti uključen (suradnja)? Formalno pozvati željene sudionike kada je to relevantno.
2. Odgovorite na sljedeća pitanja: “Zašto provodimo ovu evaluaciju? Što se nadamo dobiti kao rezultat evaluacije?”
3. Pojasnite koja je publika evaluacije. Za koga se provodi evaluacija (npr. radi interesa samog projekta, na zahtjev izvora financiranja)?
4. Odgovorite na sljedeće pitanje: “Što već znamo o učinku intervencije (generalna procjena)?
5. Razvijte evaluacijska pitanja. U većini slučajeva najvažnije pitanje je: “Postižemo li naše ciljeve? Postižemo li pokazatelje koji mjere postizanje ciljeva/postignuća i opći cilj (metoda ZiWi)?”
6. Razvijte metodologiju (vremenski slijed, odabir instrumenata prikupljanja podataka). Metode prikupljanja podataka odabiru se sukladno pokazateljima postavljenim tijekom planiranja projekta (metoda ZiWi). Ovo uključuje pojašnjenje koje vrste podataka su potrebni te koje je moguće prihvatiti.
7. Prikupljanje podataka
8. Čišćenje podataka i analiza
9. Upotreba rezultata (za publikacije ili drugu uporabu, za donošenje zaključaka za unaprijeđenje)

Nastavite sa:

- Procjena podataka
- Planiranje projekta
- Vrste podataka potrebnih za provedbu evaluacije
- Suradnja

Nastavite sa sljedećim metodama:

- SMART kriteriji
- Metoda ZiWi

Autori: Block/Unger/Wright

Vrste podataka potrebnih za provedbu evaluacije

U svrhu provedbe evaluacije prikupljaju se podaci ili se pristupa postojećim podacima koji se mogu koristiti kako bi se ocijenila učinkovitost intervencije. Podatke je moguće prikupiti nizom metoda uključujući sljedeće koje su nam se pokazale korisnima u nizu različitih okruženja:

- Opažanje (s različitim stupnjevima sudjelovanja)
- Anketa (e.g. brza procjena, fokus grupa, intervjui)
- Dokumentiranje / bilježenje (obraci za bilježenje, registar upita i zabrinutosti)
- Prikupljanje vizualno predstavljenih podataka (crteži, fotografiranje itd.)

Preporučuje se prikupiti nekoliko vrsti podataka istovremeno, ukoliko to dopuštaju raspoloživi ljudski resursi i vrijeme. Ocjena iz nekoliko perspektiva npr. sa stajališta ciljne skupine i djelatnika zaposlenih na projektu mogu mnogo otkriti o učinku intervencije (triangulacija).

Primjer: Javni nastup tijekom nekog preventivnog događaja može se shvatiti i ocijeniti na različite načine ovisno o stajalištu onoga tko nastupa, publike (ciljne skupine) i promatrača koji bilježe reakcije publike. Zajedno, svi oni pružit će sveobuhvatniju ocjenu negoli u slučaju da odaberemo dojmove koje može ponuditi samo jedna od navedenih skupina.

Nastavite sa:

- Brza procjena
- Fokus grupa
- Registar upita i zabrinutosti

Autori: Block/Unger/Wright

Evaluacija: Dodatna literatura i poveznice

Bortz, J, & Döring, N. (2006). Forschungsmethoden und Evaluation für Human-und Sozialwissenschaftler. Berlin: Springer.

(Bortz, J, & Döring, N. (2006). Research Methods and Evaluation for the Humanities and Social Sciences. Berlin: Springer. In German.)

Definition von Partizipativer Evaluation in Glossar wirkungsorientierte Evaluation, Univation-Institut für Evaluation Dr. Beywl, 2004. http://www.univation.org/glossar/show_entry.php?id=123

(Definition of "participatory evaluation" in Outcome Evaluation Glossary, Univation Institute for Evaluation Dr. Beywl, 2004. http://www.univation.org/glossar/show_entry.php?id=123)

The complete glossary (In German) can be accessed at:
<http://www.univation.org/glossar/index.php>

Evaluation - was ist das? IDA NRW (Informations-und Dokumentationszentrum für Antirassismuarbeit in Nordrhein-Westfalen). http://www.ida-nrw.de/projekteinterkulturell-nrw/such_ja/05evalua/eval_was.htm

(What is Evaluation? Centre for Documentation and Information on Anti-Racism Work in North Rhine-Westphalia (IDA NRW) (In German). http://www.ida-nrw.de/projekteinterkulturell-nrw/such_ja/05evalua/eval_was.htm)

König, J. (2007). Einführung in die Selbstevaluation. Ein Leitfaden zur Bewertung der Praxis sozialer Arbeit. Freiburg: Lambertus Verlag.

(König, J. (2007). Introduction to Self-Evaluation. A Guide for the Assessment of Social Work Practice (In German). Freiburg: Lambertus Verlag.)

QS Web vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

(QS Web of the Federal German Ministry for Families, Seniors, Women and Youth.)

You can find a glossary on quality assurance including definitions of evaluation terminology here (In German): <http://www.qs-kompodium.de/index.html>

Wright, M.T. (2004). Partizipative Qualitätssicherung und Evaluation für Präventionsangebote in Settings. In R. Rosenbrock, M. Bellwinkel & A. Schröer (Hrsg.), Primärprävention im Kontext sozialer Ungleichheit S. 297-347). Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW.

(Wright, MT (2004) Participatory Quality Assurance and Evaluation for Prevention Services in Social Settings. In: R. Rosenbrock; M. Bellwinkel; A. Schröer (Ed.) Primary Prevention in the Context of Social Inequality. Bremerhaven, Publishing House for the New Sciences: 297-347. In German)

Wright, M.T. & Block, M.(2006). Partizipative Qualitätssicherung und Evaluation in der lebensweltorientierten Primärprävention. In W. Kirch & B. Badura, Prävention (S. 157-172). Berlin: Springer.

(Wright, M.T. & Block, M.(2006). Participatory Quality Assurance and Evaluation in Target-Group-Oriented Primary Prevention. In W. Kirch & B. Badura, Prevention (pp.157172)(In German). Berlin: Springer.)

Alat za PQD (Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje)

U ovom alatu predstavljamo odabir metoda sudjelovanja za razvoj kvalitete koje su se dokazale korisnima u našim istraživačkim projektima kao i u lokalnim praktičnim primjenama.

Sljedeća tablica pokazat će Vam koja je metoda prikladna u kojoj fazi PQD ciklusa (1. Procjena potreba, 2. Planiranje projekta, 3. Provedba (implementacija), 4. Evaluacija):

Metoda	Kratki opis	1	2	3	4
Vođena radna skupina	Grupni procesi sudjelovanja za planiranje, upravljanje, provedbu i evaluaciju razvoja kvalitete	x	x	x	x
Registar upita i zabrinutosti	Bilježenje zabrinutosti ciljne skupine uz malo truda i tijekom redovnog rada	x		x	x
Brza procjena	Brzo anketiranje ciljne skupine uporabom kratkog upitnika	x		x	x
Fokus grupa	Grupna intervencija za dobivanje odgovora na specifična pitanja	x		x	x
Krugovi utjecaja	Razmišljanja o participatornim procesima donošenja odluka	x		x	x
Savjetodavni odbor korisnika usluga	Formaliziranje sudjelovanja ciljne skupine	x	x	x	x
Otvoreni prostor	Pružiti prostor za otvorenu diskusiju slobodnog tijeka	x	x	x	x
Programska logika	Planiranje resursa, provedbe i učinka intervencije		x		
SMART kriteriji	Razvoj ciljeva koji su specifični, mjerljivi, atraktivni, realistični i vezani uz određeno vremensko razdoblje		x		x
Opažanja sudionika	Bilježenje podataka sudjelovanjem u socijalnom okruženju ciljne skupine	x		x	x
Metoda ZiWi	Razvoj ciljeva i strategija za planiranje projekta ili evaluaciju		x		x

Vođena radna skupina

Kratki opis

Vođena radna skupina sastoji se od članova ciljne skupine a njen rad vodi /facilitira (vanjska) osoba koja nije član ciljne skupine. U nekim slučajevima druge relevantne osobe koje su u bliskom kontaktu s ciljnom skupinom (stručnjaci o proživljenom iskustvu ciljne skupine) uz predstavnike cilje skupine također mogu sudjelovati u radu vođene radne skupine.

Takozvani *Zdravstveni krug* (iz njem. Gesundheitszirkel), metoda zdravstvene akcijske skupine koja se koristi u promicanju zdravlja u okviru medicine rada (occupational health), najbolje je poznat i najčešće korišten oblik vođene radne skupine u zdravstvu u Njemačkoj. Prednost ove metode jest da se njom ciljnoj skupini daje prilika da kao skupina definiraju zdravstvene probleme i njihove uzroke i razviju rješenja. Ciljna skupina također može opisati vlastite resurse i prednosti za zdravlje. Uslijed visokog stupnja samoodređivanja, vođena radna skupina sama po sebi predstavlja značajan resurs.

Preduvjeti

- Prikladno mjesto održavanja gdje skupina može razgovarati bez uznemiravanja
- Iskustvo u vođenju (facilitaciji) grupnih rasprava

Primjene

- Procjena potreba ciljne skupine
- Razvoj strategije za akciju

Pregled procesa

1. Regrutiranje sudionika iz ciljne skupine
2. Organizacija mjesta održavanja
3. Rasprava (facilitacija, bilježenje rezultata, ponavljanje gdje je to potrebno)
4. Odgovor na ishode

Potrebni resursi

Vrijeme:

Regrutiranje članova ciljne skupine može zahtijevati mnogo vremena. Sudionici bi trebali odlučiti o učestalost i trajanju sastanaka i cjelokupnom trajanju rada skupine.

Djelatnici:

Jedan djelatnik potreban je za poslove facilitacije rada radne skupine.

Materijali:

Blokovi za pisanje, olovke, materijali potrebni za facilitaciju te flip chart za bilježenje tijekom rasprave.

Ostali troškovi:

Može se poslužiti kava /sokovi.

Detaljni koraci

1. Rekrutiranje sudionika ciljne skupine

Dva najvažnija kriterija za odabir potencijalnih sudionika u radu vođene radne skupine su pripadnost ciljnoj skupini i snažna motivacija. Prednost je osigurati sudjelovanje onih članova ciljne skupine koji imaju posebno dobar uvid u ono što brine ciljnu skupinu jer su dobro povezani ili imaju vodeću ulogu u skupini.

2. Organizacija prikladnog mjesta održavanja

Za rad skupine potrebno je odabrati mjesto koje je prikladno za vođenje rasprava. To bi trebalo biti mjesto na kojem se sudionici osjećaju ugodno i koje nudi dobre radne uvjete. Javna mjesta poput parkova i restorana nisu isključena ukoliko omogućuju neometane grupne rasprave.

3. Rasprava (facilitacija i bilježenje rezultata)

Facilitacija nije samo zadatak vođenja rasprave već je njena uloga primarno omogućiti razmjenu među sudionicima o temi o kojoj skupina raspravlja. U što većoj mjeri sudionici sami mogu organizirati grupu to je bolje za njen razvoj. Sudionici bi trebali odrediti načine na koji će se bilježiti ishodi rasprave. Ovo se može napraviti audio snimkom, bilješkama na flip chartu, vizualizacijom korištenjem kartica ili jednostavnim verbalnim sažecima koje sastave članovi skupine.

4. Odgovaranje na ishode

Ciljevi i strategije koje sudionici razviju ne moraju nužno (sami) sudionici provesti u praksi. Ovisno o rasponu i fokusu bit će potrebno uključiti i druge sudionike npr. donositelje odluka ili organizacije koje pružaju usluge. Facilitatori nisu odgovorni za provedbu ciljeva i strategija u praksi već su su ovdje kako bi pružili potporu skupini kako bi se pojasnili potrebni koraci provedbe.

Molimo imate na umu:

- Za razliku od fokus grupe, facilitator vođene radne skupine ne određuje teme razgovora. Zadatak facilitacije je omogućiti konstruktivnu komunikaciju među sudionicima tako da zajednički mogu definirati probleme i razviti potencijalne akcije.
- Vođena radna skupina je otvoreni proces koji pruža potporu ciljnoj skupini u preuzimanju inicijative u unaprijeđenju svojih okolnosti. Ukoliko organizacija koja pruža usluge traži specifične informacije u svrhu unaprijeđenja postojećih usluga ili struktura, prikladnije su druge metode (npr. brza procjena, fokus grupa).
- Vođena radna skupina nije obrazovna metoda već se radi o metodi koja je usmjerena samoodređivanju. Ne radi se o tome da želimo podučiti ciljnu skupinu određenom ponašanju ili ih podučiti određenoj informaciji već se nastoji promicati samoučinkovitost ili osnaživanje kroz iskustvo ili samoodređivanje.

Dodatni savjeti

- Ideja o formiranju radne skupine mnogima početno neće biti zanimljiva radi toga što povezanost ovog oblika suradnje i potencijalnog unaprijeđenja njegovov vlastitog života ili zdravlja nije očita. Fokus grupa može ponuditi ulaz u raspravu zajedničkih problema bez obaveze i tijekom vremenski ograničenog razdoblja što potom može motivirati sudionike za osnuju radnu skupinu.
- Vremenski ograničenje za suradnju u obliku radne skupine (kao što je slučaj s originalnim konceptom za njemački Gesundheitszirkel, akcijska skupina iz medicine rada) može biti motivirajući faktor jer se trud koji je potrebno uložiti u ovu vrstu rada čini

mogućim/provedivim. Međutim, ovisno o željama sudionika, radna skupina može se sastajati i tijekom duljeg vremenskog razdoblja).

- Zdravstveni problem koji je istaknut kao tema od strane ciljne skupine može pružiti poticaj za osnivanje radne skupine. Ovakva izravna povezanost problema čije je postojanje priznato od strane onih koji su njime pogođeni i mogućnost njegova zajedničkog rješavanja obećavajuća je polazišna točka za dobru (posvećenu) suradnju.
- Iskustvo iz promicanja zdravlja u okviru medicine rada pokazuje prednosti i mane uključivanja u radnu skupinu sudionika koji nisu članovi ciljne skupine (primjer: njemački Gesundheitszirkel, akcijska skupina iz medicine rada). U mnogim tvrtkama postoje „miješanje“ akcijske skupine iz medicine rada u koje su uključeni ne samo zaposlenici (ciljna skupina) već i primjerice voditelji timova, uprava i liječnici tih tvrtki. Sudjelovanje osoba koje ne pripadaju ciljnoj skupini može biti prednost ukoliko oni mogu u značajnoj mjeri utjevati na radne ili životne uvjete ciljne skupine. Međutim, posebice ovakve miješane skupine moraju se pobrinuti da pripadnici ciljne skupine mogu izraziti svoje mišljenje i razviti ideje te dati prijedloge za unaprjeđenje vlastite situacije bez straha ponavljanja negativnih situacija ili drugih negativnih posljedica. Ovo je moguće postići primjerice davanjem mogućnosti za rad na njihovim stavovima u okviru zasebnih sastanaka na kojima sudjeluju isključivo predstavnici ciljne skupine.

Autori: *Block/Unger/Wright*

Dodatna literature i poveznice

Faller, G. & Meier, S. (2002). Gesundheitszirkel für Studierende. Ein Modellprojekt. Düsseldorf: Landesunfallkasse Nordrhein-Westfalen.

(Faller, G. & Meier, S. (2002). Health Action Groups for Students: A Pilot Project. Düsseldorf: State Accident Insurance North Rhine-Westphalia. (In German))

Slesina, W., Beuels, F.-R. & Sochert, R. (1998). Betriebliche Gesundheitsförderung. Entwicklung und Evaluation von Gesundheitszirkeln zur Prävention arbeitsbedingter Erkrankungen. Weinheim: Juventa.

(Slesina, W., Beuels, F.-R. & Sochert, R. (1998). Occupational Health Promotion. Development and Evaluation of Health Action Groups for the Prevention of Work-Related Illness. Weinheim: Juventa. (In German))

Sochert, R. (2000). Gesundheitszirkel: Evaluation eines integrierten Konzeptes betrieblicher Gesundheitsförderung. In A. Schröer, A. (Hrsg.), Betriebliches Gesundheitsmanagement und Prävention arbeitsbedingter Gesundheitsgefahren (S. 79-94). Essen: Bundesverband der Betriebskrankenkassen.

(Sochert, R. (2000). Health Action Groups: Evaluation of an integrated concept of occupational health promotion. In Schröer, A (Ed.), Occupational Health Management and the Prevention of Occupational Health Hazards (pp. 79-94). Essen: Federal Association of Company Health Funds. (In German))

Helpful links for definitions of Health Action Groups (German sites):

- <http://www.uni-bielefeld.de/Universitaet/Einrichtungen/Zentrale%20Institute/IWT/FWG/Gesundheitszirkel/Definition-Gesundheitszirkel.html>
- <http://www.gesamet.de/12gesundheitszirkel.html>
- <http://www.infoline-gesundheitsfoerderung.de/ca/j/hej/>
- <http://www.hamburg.de/contentblob/116910/data/bgf03-pdf.pdf>

Preußner, I. (2003). Betriebliche Gesundheitsförderung durch Partizipation. Eine qualitative Studie zu den individuellen Voraussetzungen für eine Beteiligung an Gesundheitszirkeln. Dissertation, Universität Hamburg. <http://deposit.ddb.de/cgi-bin/dokserv?idn=971234884&dokvar=d1&dokext=pdf&filename=971234884.pdf>

(Preußner, I. (2003). Occupational Health Promotion through Participation: A Qualitative Study on Individual Prerequisites for Participation in Health Action Groups. PhD Thesis, Hamburg University. <http://deposit.ddb.de/cgi-bin/dokserv?idn=971234884&dokvar=d1&dokext=pdf&filename=971234884.pdf> (In German))

Registar upita i zabrinutosti

Kratki opis

Bilježenje upita i zabrinutosti ciljne skupine zahtijeva trajno zapisivanje potreba koje izražavaju pripadnici ciljne skupine. Neposredno nakon svakog kontakta s ciljnom skupinom (osobno, telefonom ili elektronskom poštom) potrebe spomenute tijekom razgovora valja zabilježiti označavajući ih u registru unaprijed određenih tema. Označene potrebe potom se analiziraju u redovitim intervalima za svako tematsko područje. Popis tema revidira se prema potrebama kako bi se uključile dodatne potrebe. Provedba ove vrste bilježenja tijekom duljeg vremenskog razdoblja pruža informacije o promjenama potreba ciljne skupine tijekom vremena, Prednost ove metode leži u činjenici da ju je jednostavno ugraditi svakodnevni rad. Izražene potrebe ciljne skupine mogu se na ovaj način bilježiti „u hodu“ (kako se pojavljuju).

Preduvjeti

- Obrazac s kategorijama potreba i prostor za njihovo označavanje
- Dosljednost u redovitom ispunjavanju obrasca

Primjena

- Procjena potreba ciljne skupine
- Detekcija trendova promjene potreba ciljne skupine

Pregled procesa

1. Određivanje kategorija potreba
2. Oblikovanje obrasca (registra za označavanje)
3. Edukacija djelatnika o korištenju obrasca
4. Sažimanje rezultata u redovitim vremenskim razdobljima
5. Analiza rezultata

Potrebni resursi

Vrijeme:

Za razvoj obrasca obično je potrebno manje od jednog radnog dana. Članove tima moguće je educirati o tome kako obrazac koristiti tijekom sastanka tima. Za korištenje obrasca nakon svakog kontakta s ciljnom skupinom potrebno je odvojiti svega nekoliko minuta. Vrijeme potrebno za analizu rezultata ovisit će o rasponu i rezultata i očekivanjima organizacije koja pruža usluge.

Djelatnici:

Član tima može razviti obrazac. Preporučuje se da oko sadržaja i oblikovanja obrasca pritom konzultira one djelatnike koji su u izravnom kontaktu s ciljnom skupinom kako bi se unaprijed moglo provjeriti da je on jednostavan i prikladan za uporabu. Svi djelatnici koji dolaze u kontakt s ciljnom skupinom trebali bi koristiti ovaj obrazac.

Materijali:

Ispis obrasca za sve djelatnike koji su u izravnom kontaktu s ciljnom skupinom. Gdje je relevantno, potrebni su kompjuter za razvoj obrasca, unos i analizu podataka te za njihovo izvještavanje u obliku grafikona (uporabom excela ili sličnog programa).

Ostali troškovi:

Nema

Detaljni koraci

1. Određivanje kategorija potreba

Kategorije potreba trebaju se definirati koristeći jezik koji koristi ciljna skupina kako bi se na taj način postigla brza dodjela njihovih izjava. Među njima se mogu nalaziti i osnovne potrebe (npr. hrana, odjeća, zdravstvena skrb) i/ili druge teme (npr. savjetovanje, organizacija pripravnštva, informacije o određenom zdravstvenom stanju).

2. Dizajn obrasca (registra za označavanje)

Tablica s popisom potreba u prvoj koloni te predviđen prostor za označavanje u drugoj koloni dostatan je jednostavan formular za ovu vrstu bilježenja. Tek dijelom kompliciranija ali znatno više smisljena je dokumentacija slučaja: ovo zahtijeva kolonu za svaku osobu (vidi „Dodatni savjeti“ niže). Rapsrava o formularu s djelatnicima koji će ga koristiti učinit će obrazac jednostavnijim za korištenje i više usmjerenog na praksu.

3. Edukacija djelatnika iz korištenja obrasca

Tijekom uvođenja obrasca, process označavanja (popunjavanja obrasca nakon svakog kontakta s korisnikom) i značaj svake pobrojane potrebe valja raspraviti kako bi se osiguralo da svi djelatnici izjave članova ciljne skupine dodjeljuju na usporediv način.

4. Sažimanje rezultata u redovitim intervalima

Sažimati rezultate znači pretvoriti oznake koje se pojavljuju pored svake kategorije u brojke npr. savjetovanje (54), smještaj (6) i dječja skrb (13).

5. Analiza rezultata

Najjednostavniji način analize je rangiranje tj. popisivanje potreba prema broju oznaka koje su im dodijeljene. Tamo gdje su dostupne informacije o specifičnom slučaju (vidi niže „Dodatni savjeti“), moguće je provesti diferenciraniju analizu (npr. sukladno spolu ili dobnoj skupini gdje je moguće) te se moguće osvrnuti na poveznice između potreba. Bilježenjem upita i zabrinutosti ciljne skupine tijekom duljeg vremenskog razdoblja, moguće je dokumentirati promjene njihovih potreba.

Molimo imajte na umu:

- Metoda bilježenja upita i zabrinutosti ciljne skupine nije anketa već se radi o bilježenju (dokumentiranju) izjava koje su dali članovi ciljne skupine u okviru razgovora koji su se vodili u sklopu uobičajenog pružanja usluga.
- Problem s kojim se često srećemo jest da članovi tima još nisu razvili zajedničko razumijevanje značenja kategorija potreba koje se nalaze na obrascu. Preporučuje se koristiti konkretne primjere za pojašnjenje kategorija tijekom edukacije.
- Kategorije koje se pojavljuju na obrascu nebi trebale zahtijevati ili čak dopuštati daljnju interpretaciju od strane djelatnika već bi jednostavno trebale reflektirati izjave koje je dala ciljna skupina. Djelatnik primjerice može smatrati da je nekoj osobi potrebna psihoterapija. Ukoliko ta osoba izričito ne zatraži psihoterapiju, kategoriju “liječenje psihoterapijom” ne treba označiti.
- Zabilježene potrebe nebi trebale biti ograničene na primarni fokus rada organizacije već bi u obzir trebalo uzeti sve kategorije koje spomene ciljna skupina. Na temelju informacija

prikupljenih na ovaj način, o postojećim uslugama može se razmisliti u svjetlu proživljenog iskustva ciljne skupine.

Dodatni savjeti

- Bilježenje potreba za specifične slučajeve nudi mogućnost diferencijacije potreba prema važnim osobnim karakteristikama. Moguće je bilježiti spol, dob, etničku pripadnost ili slično za svaki razgovor što omogućuje diferencijaciju analize prema određenim podskupinama. Praćenje izjava do pojedinih slučajeva može dati uvid u to s kojim potrebama su one povezane.
- Moguće je dodati kolonu s primjerima kako bi se dobila jasna definicija pobrojanih potreba. Trebalo bi navesti tipične izjave koje se pripisuju pojedinim potrebama. Ovakvi primjeri mogu poslužiti kao vodič djelatnicima koji ispunjavaju obrazac.
- Za bilježenje komentara također je korisno imati za to predviđeno polje. Komentare je moguće uzeti u obzir pri sljedećoj reviziji obrasca (npr. ideje za dodatne kategorije).
- Redovito valja provjeravati recentnost kategorija navdenih na obrascu. Obično se tijekom vremena ukaže potreba za dodavanjem novih kategorija ili uklanjanjem postojećih (jer se gotovo nikad ne koriste) kako bi se obrazac prilagodio izjavama koje daje ciljna skupina. Također se može ispostaviti da kategorije nisu dovoljno diferencirane, ili obrnuto da je pojedine kategorije moguće kombinirati pod novim naslovom.

Autori: Wright/Block/Unger

Brza procjena

Kratki opis

Brza procjena je kratko prikupljanje podataka o određenoj temi. Ova je metoda poznata iz područja međunarodnog razvoja (Brza [ruralna] procjena ili brza procjena) i istraživanja tržišta. Ovakve se ankete mogu provoditi verbalno ili u pisanom obliku. U obliku koji je predložen ovdje provedba brze procjene traje 10 minuta ili manje.

Prednost brze procjene je da se ona može integrirati u praktični outreach rad radi malog opsega. Na taj način moguće je doći do ljudi koji inače ne odgovaraju na ankete.

Preduvjeti

- Konkretna, jasno definirana tema/problem
- Djelatnici educirani za provedbu ankete

Primjena

- Procjena potreba ciljne skupine
- Prvo testiranje koncepta za projekt
- Razvoj novih ideja za projektni rad
- Provjera prihvaćenosti usluge
- Provjera učinka usluge

Pregled procesa

- Određivanje teme anketiranja
- Razvoj anketnih pitanja
- Određivanje metode anketiranja
- Edukacija djelatnika o provedbi anketiranja
- Analiza rezultata

Potrebni resursi

Time:

Vrijeme potrebno za provedbu brze procjene može varirati (detaljni koraci 1-3). Djelatnike se može educirati o načinu provedbe ankete u sklopu sastanak tima. Intervjuiranje traje najviše 10 minuta po ispitaniku. Vrijeme potrebno za analizu ovisi o pitanjima i očekivanjima organizacije koja pruža uslugu.

Djelatnici:

Član tima može razviti anketni upitnik. Preporučuje se konzultirati one djelatnike koji su u izravnom kontaktu s ciljnom skupinom oko sadržaja i vrste ankete kako bismo unaprijed provjerili da je anketa jednostavna za uporabu i prikladna za praktičnu primjenu. Koliko će djelatnika doprinijeti brzoj procjeni ovisi o tome gdje se ona primjenjuje.

Materijali:

Svi djelatnici koji rade na anketiranju trebali bi imati pristup pitanjima u pisanom obliku. Tamo gdje se od pripadnika ciljne skupine traži ispunjavanje tiskanih upitnika, valja osigurati dovoljan broj primjeraka.

Ostali troškovi:
Nema.

Detaljni koraci

1. Određivanje teme anketiranja

Što - Tko - Gdje - Kako?

Jasno definirana tema/problem važan je preduvjet za uspješnu brzu procjenu. Ovu temu mora biti moguće sažeti u obliku glavnog pitanja istraživanja koje je lako razumjeti.

2. Razvoj anketnih pitanja

Anketna pitanja trebala bi poslužiti kako bi se dao odgovor na glavno pitanje istraživanja. Pitanja treba jasno formulirati i mora ih biti moguće brzo odgovoriti. Moraju biti prilagođena jeziku koji koristi ciljna skupina, jednoznačna i razumljiva. Valja donijeti odluku hoće li se koristiti unaprijed sročeni višestruki odabir odgovora ili će se ispitanike moliti da odgovore na pitanja vlastitim riječima.

3. Određivanje metode anketiranja

Anketu valja provoditi na način da se dosegne maksimalni broj članova ciljne skupine. Ovo zahtijeva kreativnost i razumijevanje ciljne skupine. Moguće je integrirati pitanja kratkih anketa u niz trenutnih raznih procesa (vidite „Dodatni savjeti“).

4. Edukacija djelatnika o provedbi anketiranja

U edukaciji bi trebali sudjelovati svi djelatnici koji sudjeluju u provedbi ankete. Edukacija će objasniti gdje i kako će se provoditi anketa, kako će se bilježiti odgovori te kako će anketa dosegnuti maksimalno mogući broj pripadnika ciljne skupine.

5. Analiza rezultata

Analiza ovisi o vrsti korištenih pitanja. Jednostavna pitanja (primjerice zatvorena pitanja na koja je moguće odgovoriti s “da” ili “ne”) mogu dati jednoznačne rezultate ukoliko im je cilj jednostavno utvrditi stajalište većine. Međutim, u mnogim slučajevima ankete se temelje na interesu organizacije koja pruža uslugu za kompleksnije informacije, stvarajući mnoge nesigurnosti u analizi, posebice oko međusobnog odnosa pitanja na pojedine odgovore. U takvim slučajevima može biti korisno pozvati osobu znanstvenog obrazovanja i iskustva za pomoć u analizi upitnika.

Molimo imajte na umu:

- Brza procjena radi ograničene namjene pružiti samo informacije o ograničenom broju pitanja. Ukoliko se bavite s više tema može se provesti niz brzih procjena uzimajući pritom u obzir da ih, sa stajališta ciljne skupine, valja vremenski dostatno razdvojiti.
- Prva dva radna koraka su najteža za mnoge organizacije koje pružaju usluge. Definiranje specifične teme i formulacija prikladnih pitanja može predstavljati veliki izazov. Stoga savjetujemo da za ove korake odvojite dovoljno vremena.

Dodatni savjeti

- Jednostavnost brze procjene omogućuje integraciju pitanja koja se namjeravaju postaviti u okviru njene provedbe u razgovor s ciljnom skupinom koji je dio redovitog pružanja usluga određene organizacije bez kompromitiranja navedene interakcije s korisnicima usluga. Početak i kraj takvih razgovora često je najprikladnije vrijeme za postavljanje pitanja navedenih u anketi.

- Brzu procjenu moguće je uspješno integrirati u aktivnosti odnosa s javnošću ili podizanja svijesti npr. na štandovima, u barovima ili trgovačkim centrima.
- Brza procjena također se lako koristi u internetskom okruženju radi malena opsega i kratkoće vremena koje je potrebno za ispunjavanje.
- Kao što je slučaj sa svim anketama, korisno je najprije napraviti pilotiranje. Ovo bi značilo postaviti pitanja članovima ciljne skupine i potom sažeti povratne informacije dobivene od njih kao i prijedloge vezane za pitanja i postupak anketiranja.
- Otvoreno pitanje poput „Što biste još željeli znati?“ može pružiti dodatne informacije, kao dodatak unaprijed sročnim pitanjima s višestrukim ponuđenim odgovorima.
- Sročavanje pitanja, djelatnici koji će doprinijeti anketiranju, lokacija za provedbu anketiranja kao i oblik odgovora (pisani ili usmeni) trebalo bi izabrati na takav način da se time postigne maksimalno sudjelovanje ciljne skupine. Prihvatljivos ankete od strane ciljne skupine trebala bi biti ključna.
- Prikupljanje nekih demografskih podataka koji su važni za organizaciju koja pruža uslugu omogućuje diferencijaciju analize npr. prema spolu, dobi ili pripadnosti etničkoj skupini.
- Spremnost na sudjelovanje u anketi moguće je povećati na način da brzu procjenu provedu sami pripadnici ciljne skupine. Članovi ciljne skupine imaju izravan pristup mjestima koja su važna u životu ciljne skupine i ne percipira ih se kao „uljeze“. Kako bismo ovo omogućili, potrebno je pronaći predstavnike ciljne skupine i educirati ih za provedbu ankete.

Autori: Block/Unger/Wright

Dodatna literatura i poveznice

On Rapid Appraisal: Beebe, J. (1995). Basic Concepts and Techniques of Rapid Appraisal. Human Organization, Vol. 54, No. 1, pp.42-51.

Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO):
<http://www.fao.org/docrep/W3241E/w3241e09.htm>

Anschauliche Präsentation von D. Sarrazin (2004) über Rapid Assessment and Response:
http://www.lwl.org/ks-download/downloads/searchII/Doris%20Sarrazin_RAR.pdf

(Illustrative presentation by D. Sarrazin (2004) on Rapid Assessment and Response:

http://www.lwl.org/ks-download/downloads/searchIII/Doris%20Sarrazin_RAR.pdf (In German)

Ressourcen zur Fragebogenentwicklung und Auswertung: Kostenlose Software zur Erstellung und Auswertung von Fragebögen: www.grafstat.de

(Resources for the development of questionnaires and their analysis: Free software for designing and analysing questionnaires: www.grafstat.de (In German)

Statistiklabor der Freien Universität Berlin: <http://www.e-learning.fuberlin.de/werkzeuge/lernsoftware/statistiklabor/index.html>

(Laboratory for Statistics of the Free University Berlin: <http://www.e-learning.fuberlin.de/werkzeuge/lernsoftware/statistiklabor/index.html> (In German))

Fragebogen: http://www.quint-essenz.ch/de/files/Fragebogen_20.pdf

(Questionnaires: http://www.quint-essenz.ch/de/files/Fragebogen_20.pdf (In German)

Moser, H (2003). Instrumentenkoffer für den Praxisforscher. Freiburg: Lambertus.

(Moser, H (2003). Toolkit for Research Practitioners). Freiburg: Lambertus (In German)

Fokus grupa

Kratki opis

Fokus grupa jest facilitirana grupna rasprava za 6-12 sudionika o unaprijed određenoj temi. Rasprava traje 1-2 sata. U području promicanja zdravlja i prevencije fokus grupe koriste se za prikupljanje informacija od članova ciljne skupine u svim fazama planiranja i provedbe projekta.

Prednost fokus grupe jest ta da projekt na taj način može naučiti o pogledu ciljne skupine na određeni zdravstveni problem ili (planiranu) intervenciju u relativno kratkom vremenskom razdoblju te istovremeno dobiti uvid u proživljeno iskustvo ciljne skupine. Fokus grupa jest alat za istraživanje tržišta koji se u svijetu u velikoj mjeri koristi u području zdravstva i socijalne skrbi.

Preduvjeti

- Mjesto na kojem grupa može razgovarati bez prekida
- Iskustvo u facilitaciji grupnih rasprava
- Jasno definirana tema

Primjena

- Procjena potreba ciljne skupine
- Pilotiranje koncepta za projekt
- Razvoj novih projektnih ideja (rad na projektu)
- Provjera prihvaćenosti usluge
- Provjera učinka usluge (impact)

Pregled procesa

1. Određivanje teme rasprave
2. Razvoj vodiča za raspravu
3. Osiguranje (organizacija) mjesta za održavanje rasprave
4. Određivanje sastava grupe
5. Regrutiranje članova ciljne skupine za sudjelovanje
6. Provedba rasprave (facilitacija i bilježenje rezultata)
7. Analiza rezultata

Potrebni resursi

Vrijeme:

Za provedbu rasprave bit će potrebno 1-2 sata. Vrijeme potrebno za planiranje (koraci 1-3) ovisit će o internim procedurama projekta. Vrijeme potrebno za analizu ovisi o pitanjima i očekivanjima organizacije koja pruža uslugu.

Djelatnici:

Za provedbu rada fokus grupe potreban je najmanje jedan djelatnik. U idealnom slučaju provedbi će doprinijeti dva djelatnika: jedan u ulozi facilitatora te drugi koji će bilježiti rezultate i brinuti se za organizacijske zadaće (npr. audio snimka).

Materijali:

Blok za vođenje bilježaka tijekom razgovora. Uređaj za audio snimanje također može biti koristan za bilježenje rasprave.

Ostali troškovi:

Poticaaj poput vaučera ili financijske naknade za sudjelovanje u radu fokus grupe može promovirati sudjelovanje. Ukoliko u okviru proračuna ovo nije moguće, važno je izraziti zahvalnost članovima skupine na druge načine.

Tijekom rasprave može se poslužiti osvježenje.

Unaprijed valja planirati i transkribiranje audio zapisa.

Detaljni koraci

1. Određivanje teme rasprave

Jasno definirana tema rasprave važan je preduvjet za uspješan rad fokus grupe. Tema može biti usluga ili istraživačko pitanje.

2. Razvoj vodiča za raspravu

Vodič za raspravu kompilacija je najvažnijih pitanja na koja valja dati odgovor tijekom rasprave. On nebi trebao biti opsežan (najviše pet pitanja). Vodič je namijenjen facilitatoru a ne sudionicima fokus grupe. On služi kao priprema i pomaže u usmjeravanju rasprave. Iako je njegova uloga dati orijentaciju tijekom rasprave nije nužno potrebno raspravljati o pitanjima točnim redom kako su navedena u vodiču.

3. Osiguranje prostora/mjesta za održavanje rasprave

Valja organizirati prostor koji podržava razgovor. To bi trebalo biti mjesto na kojem se sudionici dobro osjećaju. Javna mjesta poput parkova i restorana pritom nisu isključena ukoliko omogućuju nesmetanu grupnu raspravu. Kako bismo uvjerali teško dostupne populacije da sudjeluju u raspravi može se pokazati potreba za regrutacijom sudionika na njihovim omiljenim mjestima te možda i provedbom fokus grupe na takvim mjestima. Uvriježeni stol u lokalnom kafiću može tako postati idelnim mjestom za rad fokus grupe!

4. Određivanje sudionika grupe

Sudionici fokus grupe trebali bi predstavljati relevantne karakteristike ciljne skupine do koje namjeravamo doprijeti projektnim aktivnostima. Ukoliko se nekom uslugom namjerava doprijeti do nekoliko različitih ciljnih skupina, preporučuje se provesti više fokus grupa. Fokus grupa najbolje rezultate daje kada njen sastav sudionicima omogućuje laku međusobnu komunikaciju. Sudionici stoga nebi trebali biti previše raznoliki.

5. Regrutiranje sudionika fokus grupe iz ciljne skupine

Za uspješnu regrutaciju sudionika fokus grupe važno je prenijeti koji je njen cilj i na koji način funkcioniraju ovavke grupne rasprave. Valja pojasniti temu, mjesto i očekivano trajanje razgovora kao i povjerljivost o sadržaju rasprave (da se izjave neće vezati uz pojedine osobe).

6. Provedba rasprave (facilitacija i bilježenje rezultata)

U idealnim okolnostima dva djelatnika, jedan u ulozi facilitatora i jedan koji će biti odgovoran za administrativni dio kao i bilježenje rezultata radit će na provedbi fokus grupe. Facilitator osigurava da se među sudionicima povede razgovor o pitanjima navedenim u vodiču za raspravu. Glavna tema ponavlja se na početku rada grupe a sudionici se ohrabruju na postavljanje pitanja u slučaju da štogod nije jasno. Grupa postiže dogovor oko toga kako međusobno razgovarati te oko teme razgovora: povjerljivost, poštivanje tuđih mišljenja, govori jedna po jedna osoba u danom trenutku itd. Važno je osigurati da svi mogu dati svoj doprinos. Facilitator pomaže ljudima izraziti njihovo mišljenje i objasniti koji su njihovi razlozi za određeno mišljenje. Tijek rasprave i njeni rezultati bilježe se pismeno (uz maksimalnu moguću

anonimizaciju izjava) te, kada je to moguće, korištenjem snimača za snimanje razgovora u audio obliku.

7. Analiza rezultata

Analiza rezultata znači razumijeti mišljenja izražena tijekom rasprave te se osvrnuti na njihovu važnost za daljnju provedbu projektnih aktivnosti. Najjednostavniji oblik analize je identificirati glavne teme razgovora i opisati i objasniti različita mišljenja koja su izražena u vezi s temama rasprave. Ove teme mogu odgovarati pitanjima koja su navedena u vodiču za raspravu ili se pak može raditi o novim temama koje su identificirali članovi skupine tijekom rasprave. Pisane bilješke koriste se za sažimanje i analizu rada fokus grupe. Također ima smisla da dva djelatnika koriste uređaj za audio snimanje kako bi mogli dopuniti pisane bilješke. Pisani transkript audio zapisa i znanstvena analiza razgovora npr. uporabom metoda poput kvantitativne tematske analize ili analize diskursa zahtijevaju više truda. Transkript i znanstvena analiza mogu dovesti do preciznijih rezultata no valja razmotriti odnos koristi dobivenih rezultata i vremena koje je potrebno uložiti da bi se ovakve analize provele.

Molimo imajte na umu:

- Fokus grupa nije slobodna razmjena ideja već vođena rasprava s jasnim ciljem (naime dobiti povratne informacije o određenoj temi).
- Fokus grupa nije poziv na davanje povratnih informacija općenito o projektnim aktivnostima (facilitator se treba pobrinuti da razgovor ne ode predaleko od definirane teme).
- Fokus grupa je metoda vođene rasprave a ne kviz. Pokazatelj uspješne fokus grupe je živahan razgovor koji iniciraju poglavito sudionici (tj. facilitator nebi trebao strogo slijediti vodič već bi ga trebao koristiti fleksibilno kako bi pospješio raspravu).
- Pisane bilješke predstavljaju ograničen temelj za analizu jer se često izgube važni detalji. Čak i kada nije moguće napraviti transkript, treba napraviti audio snimku razgovora. Bilješke bi trebale sadržavati što veći broj "zvučnih zalogaja" (anonimiziranih izjava) iz razgovora koliko je to moguće kako bi dobiveni rezultati bili što autentičniji a argumetnacija jednostavnija za slijediti.

Fokus grupa je metoda za otkrivanje stajališta skupine. Utjecaj skupine na pojedinačna mišljenja dio je njene dinamike. Iz tog razloga fokus grupe manje su prikladne za previše intimne teme razgovora, stigmatizirane ili tabu teme pojedine ciljne skupine.

Dodatni savjeti

- Temu razgovora valja definirati precizno i jasno.
- Kod formiranja skupine važno je pobrinuti se da njeni članovi lako mogu stupiti u međusobnu interakciju. Kod određivanja sastava grupe valja uzeti u obzir poznate osobne ili ideološke konflikte.
- U slučaju sumnje, npr. kada su rezultati rada fokus grupe dvosmisleni ili postoji indikacija da nisu izražena važna mišljenja, može se provesti još jedna fokus grupa ali s drugim sudionicima iz iste ciljne skupine uz uporabu istog vodiča za raspravu. Ukoliko se na ovaj način ne dobiju nove informacije to ukazuje da su prikupljene sve relevantne informacije.
- Fokus grupa promovira zajedničko grupno iskustvo. Važne komponente u tom smislu su ugodna atmosfera koja sudionicima pruža dovoljno vremena i prostra te stručnu pomoć kada je to potrebno.

Autori: Block/Unger/Wright

Dodatna literatura i poveznice

On Focus Group Methodology:

http://en.wikipedia.org/wiki/Focus_group

<http://www.cse.lehigh.edu/~glennb/mm/FocusGroups.htm>

<http://managementhelp.org/research/focusgrp.htm>

Znanstvena literatura:

Dürrenberger, G. & Behringer, J. (1999). Die Fokusgruppe in Theorie und Anwendung. Akademie für Technikfolgenabschätzung: Stuttgart.

(Dürrenberger, G. & Behringer, J. (1999). The Focus Group in Theory and Practice. Academy for the Assessment of the Consequences of Technology: Stuttgart (In German))

Krueger, R. (1994). Focus Groups. London: Sage Publications. Bohnsack, R. (2004). Gruppendiskussion. In U.Flick, E,v.Kardorff, I.Steinke (Hg) Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek:Rowohlt, S. 369-384.

(Bohnsack, R. (2004). Group Discussion. In U.Flick, E,v.Kardorff, I.Steinke (Ed.) Qualitative Research: A Manual. Reinbek:Rowohlt, pp 369-384. (In German))

Text über eine Auswertungsmethode: Pelz, C., Schmitt, A. & Meis, M. (2004). Knowledge Mapping als Methode zur Auswertung und Ergebnispräsentation von Fokusgruppen in der Markt-und Evaluationsforschung. Forum Qualitative Sozialforschung, 5(2), Art. 35. Verfügbar über: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/2-04/2-04pelzetal-d.htm>

(Text on a method for analysis: Pelz, C., Schmitt, A. & Meis, M. (2004). Knowledge Mapping as a Method for the Analysis and Presentation of Focus Group Results in Market and Evaluation Research. Forum for Qualitative Social Research, 5(2), Section 35. Available at: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/2-04/2-04pelzetal-d.htm> (In German))

Literatursammlung zu Gruppendiskussionen:

<http://www.qualitativerecherche.net/organizations/or-gr-l-d.htm>

(Bibliography on "Group Discussions": <http://www.qualitativerecherche.net/organizations/or-gr-l-d.htm> (In German))

Poveznice na ogledne primjere (Case Studies):

- [Projekti "Iznajmi dečka" \(Rent Boy Projects\)](#)
- ["Detektivi iz susjedstva" \(Neighbourhood Detectives Berlin\)](#)

Krugovi utjecaja

Kratki opis

Krugovi utjecaja je metoda vizualnog prikaza utjecaja onih koji izravno i neizravno doprinose projektu. Dijagram prikaza također se može koristiti kako bi se predstavio međusobni odnos dionika (djelatnika na projektu, ciljne skupine, izvora financiranja i drugih relevantnih suradnih partnera). Strategije za jačanje sudjelovanja dionika koji su do sada tek periferno sudjelovali u procesu donošenja odluka moguće je razviti na temelju ovog prikaza. *Krugovi utjecaja* temelje se na *Razinama sudjelovanja*. Dodatna prednost ove metode jest ta što projektima daje mogućnost za pojašnjenje kako funkcionira proces donošenja odluka te tko doprinosi kojim odlukama. Ovo (po prvi puta) omogućuje razmatranje o trenutnoj situaciji suradnje (stvarno stanje) i o tome kako bi suradnja mogla izgledati u budućnosti (ciljano stanje).



Prduvjeti

- Oni koji su zaduženi za vođenje projekta spremni su na kritičko razmatranje sudjelovanja dionika.

Područje primjene

- Kao instrument za određivanje stupnja sudjelovanja svih uključenih u različitim fazama projekta (procjena potreba, planiranje, provedba i evaluacija)

Pregled procesa

1. Odabir teme.
2. Popisivanje relevantnih dionika.
3. Distribucija dionika u dijagramu (stvarno stanje).
4. Redistribucija dionika u dijagramu (ciljano stanje).
5. Planiranje jačanja sudjelovanja.

Potrebni resursi

Vrijeme:

Uporabom *Krugova utjecaja*, u svega sat vremena moguće je prikazati trenutnu razinu sudjelovanja dionika kao i ideje za jačanje sudjelovanja onih koji su do sada bili uključeni tek periferno.

Djelatnici:

Djelatnici mogu primijeniti *Krugove utjecaja* samostalno. Međutim, produktivnije je uključiti perspektive različitih dionika u razvoju dijagrama (vidi Dodatni savjeti).

Materijali: Dva lista papira jedan za svaki dijagram *krugova utjecaja*.

Ostali troškovi: Nema.

Detaljni koraci

1. Odabir teme

Bira se predmet vježbe. Primjerice za temu se može razmotriti suradno partnerstvo, čitava organizacija koja pruža uslugu, odjel, određeni projekt ili pojedina intervencija.

2. Popisivanje relevantnih dionika

Odlučuje se o tome koja je kombinacija dionika važna za uspjeh aktivnosti promicanja zdravlja ili prevencije. Osim ciljne skupine mogu se razmotriti izvor financiranja i projekt ili organizacija koja pruža uslugu, drugi važni (potencijalni) suradni partneri (npr političari, dobrotvorne organizacije, javna tijela ili druge organizacije koje pružaju usluge). Popisuju se imena dionika, tj. imena organizacija/skupina ili kada je dostupno i također relevantno imena pojedinaca iz ovih organizacija/skupina.

3. Distribucija dionika u dijagramu (stvarno stanje)

Pojedini dionici smještaju se u krugove dijagrama. Oni dionici koji su neophodni za donošenje odluka vezanih za aktivnosti smještaju se u središnji, unutarnji krug. Što su dionici udaljeniji od središta slabiji je njihov utjecaj na donošenje odluka. Nazivi i pripadajući opisi povezani sa svakim koncentričnim krugom pomažu smjestiti dionike. Ovime se izgrađuje slika koja prikazuje stvarno stanje autoriteta dionika u donošenju odluka i donosi njihovu međusobnu usporedbu.

4. Redistribucija dionika u dijagramu (ciljno stanje)

Sljedeći se korak sastoji od vizualnog prikaza ciljanog stanja: koji bi dionici trebali biti uključeni u proces donošenja odluka? U ovom se koraku izrađuje drugi dijagram.

5. Planiranje jačanja sudjelovanja

Konačni je zadatak razmotriti što se mora dogoditi kako bismo se odmakli od sadašnjeg stanja ka ciljanom stanju. Primarno se postavlja pitanje što možemo sami učiniti ili što može učiniti naša organizacija/grupa kako bismo postigli ciljano stanje.

Molimo imajte na umu:

- *Krugovi utjecaja* osmišljeni su kao metoda za prikaz suradnje među dionicima iz različitih organizacija/skupina. Moguće je i primijeniti ovu metodu unutar neke organizacije kako bi promislili o internom procesu donošenja odluka.
- *Circles of influence* predstavljaju sudjelovanje u smislu stupnja ovlasti u donošenju odluka. Dionici mogu biti vrlo snažno uključeni u projektne aktivnosti bez značajnog doprinosa (ili bez da im se dopusti doprinos) u donošenju važnih odluka. Ovo je često slučaj za korisnike usluga.
- O tome je li netko svjestan načina na koji se donose odluke bit će jasno najkasnije kod prve distribucije dionika na dijagramu. Planiranje, provedba i evaluacija projekata iz područja promicanja zdravlja i prevencije ne događa se u obliku jedne jasno strukturirane procedure. Tko odlučuje o čemu i kada često se za potrebe ove vježbe mora rekonstruirati. Prvi privremeni ishod može biti promišljanje o formalnim i neformalnim procesima donošenja odluka te tko na njih utječe. Ova saznanja stvaraju transparentnost i kao takva su preduvjet za snažnije sudjelovanje: moć donošenja odluka može se dijeliti samo onda kada je jasno tko primarno ima moć donošenja odluka.

Dodatni savjeti

- *Krugove utjecaja* također je moguće provesti u obliku interaktivnog grupnog procesa upotrebom metode psiho-drame. Dijagrami stvarnog i ciljnog stanja se dramatiziraju: „protagonist“ (osoba čiji se rad prikazuje) odabire ljude koji predstavljaju različite dionike. *Krugovi utjecaja* označavaju se na podu i svaki „dionik“ zauzima svoju poziciju. Protagonist potom svakom „dioniku“ daje uputu o tome kakav stav treba zauzeti i daje mu prikladni tekst koji treba izreći kako bi izrazio iskustvo pravog dionika kojeg opisujemo. Dinamika između dionika u procesu donošenja odluka na ovaj se način prikazuje kako bi se dobio novi uvid u nju.
- Pojedačnini dionici (npr. projektni tim) mogu koristiti *Krugove utjecaja* kako bi opisali sudjelovanje svih uključenih s njihova stajališta.
- Ova metoda može se također koristiti u suradnji dionika. Bilo bi korisno pozvati npr. ciljnu skupinu, izvor financiranja i predstavnike projekta kako bi se pojasnilo delegiranje ovlasti za donošenje odluka. Nezavisno razvijeni kružni dijagrami mogu pokazati različite percepcije procesa donošenja odluka i služe kao temelj razgovorima pojašnjenja situacije. Oni također mogu biti temelj zajedničkog jačanja niskih razina sudjelovanja nekih dionika.

Autori: Wright/Block/Unger

Dodatna literatura i poveznice:

Ulrich Deinet, Marco Szlapka, Wolfgang Witte (2008) Qualität durch Dialog. Bausteine kommunaler Qualitäts-und Wirksamkeitsdialoge. Wiesbaden: VS Verlag.

(Ulrich Deinet, Marco Szlapka, Wolfgang Witte (2008). Quality through Dialogue: Building Blocks for Local Dialogue on Quality and Effectiveness. Wiesbaden: VS Verlag. (In German))

Trojan, Alf (2004) Nachhaltige Gesundheitsförderung durch Partizipation. Gesundes Österreich. http://www.fgoe.org/hidden/downloads/Magazin/GOe_204_35-50.pdf

(Trojan, Alf (2004) Sustainable Health Promotion through Participation. Healthy Austria. http://www.fgoe.org/hidden/downloads/Magazin/GOe_204_35-50.pdf (In German))

Peter Soppa (2004) Psychodrama. Ein Leitfaden. Wiesbaden: VS Verlag.

(Peter Soppa (2004) Psychodrama: A Guide. Wiesbaden: VS Verlag. (In German))

Nastavite sa:

- [Razine sudjelovanja](#)
- [Suradnja](#)

Internet poveznica:

- Psychodrama (Wikipedia) <http://en.wikipedia.org/wiki/Psychodrama>

Savjetodavna skupina koja se sastoji od korisnika usluga

Kratki opis

Savjetodavna skupina koja se sastoji od članova ciljne skupine savjetuje organizaciju koja pruža uslugu o procjeni potreba i planiranju intervencija, provedbi i evaluaciji. Članovi skupine mogu biti sadašnji ili potencijalni korisnici usluga. Savjetodavna skupina inkorporirana je u organizacijsku strukturu i uključena je u donošenje odluka o uslugama namijenjenih ciljnoj skupini. Prednost Savjetodavne skupine koja se sastoji od korisnika usluga jest ta što članovima ciljne skupine omogućuje izravno sudjelovanje u donošenju odluka. Stupanj sudjelovanja može biti manje ili više razvijen s obzirom na mogućnosti. Dodatna prednost ove metode jest da se sudjelovanje događa tijekom duljeg vremenskog razdoblja. Taj kontinuitet podržava suradnju.

Preduvjeti

- Članovi ciljne skupine spremni su biti članovima savjetodavne skupine
- Organizacija koja pruža uslugu spremna je u obzir uzeti savjete korisnika usluge

Primjena

- Savjet o svim fazama planiranja i provedbe intervencije

Pregled procesa

1. Rekrutiranje članova ciljne skupine za sudjelovanje u radu savjetodavne skupine
2. Određivanje strukture savjetodavne skupine
3. Integriranje u postojeći proces donošenja odluka
4. Sazivanje sastanaka i pružanje potpore radu savjetodavne skupine

Potrebni resursi

Vrijeme:

Rekrutiranje ciljne skupine za sudjelovanje u Savjetodavnom odboru obično zahtijeva najveći trud. Ovo može potrajati tjednima ili mjesecima ovisno o tome koliko je dobro umrežena organizacija koja pruža uslugu sa zajednicama do kojih pokušava doprijeti. Sastanci savjetodavne skupine održavaju se u redovitim intervalima ovisno o potrebama organizacije koja pruža uslugu te dostupnosti članova skupine. Uobičajeni su mjesečni ili kvartalni sastanci. Kao i za sastanke bilo koje skupine potrebne su pripreme, pružanje informacija i administrativna potpora zahtijevaju trud čija količina ovisi o temi i sadržaju sastanka.

Djelatnici:

Jedan djelatnik trebao bi služiti kao kontakt osoba za članove skupine i pružati potporu radu savjetodavne skupine.

Materijali:

Dvorana/prostorija za sastanke i materijali za pravljenje bilježaka sa sastanka moraju biti dostupni.

Ostali troškovi:

Naknada članovima savjetodavne skupine može se davati primjerice u obliku vaučera. Tijekom sastanka može se poslužiti osvježanje kako bi se doprinijelo pozitivnoj radnoj okolini.

Detaljni koraci

1. Rekrutiranje članova ciljne skupine za sudjelovanje u radu savjetodavne skupine

Članove savjetodavne skupine moguće je regrutirati uz pomoć postojećih kontakata u ciljnoj skupini, posebice među trenutnim korisnicima usluga. Postojeća mreža i organizacije (klubovi, udruženja, mjesta neformalnih sastanaka itd) također mogu biti važne kontaktne točke za regrutiranje članova.

2. Određivanje strukture savjetodavne skupine

Strukturu savjetodavne skupine koja se sastoji od korisnika usluga treba odrediti zajedno s njenim članovima. Važno je da organizacija koja pruža uslugu kao i članovi skupine razmotre strukturu

koja je smisljena i funkcionalna. Učestalost sastanaka, oblike rasprave i facilitaciju valja osmisliti kako bi se maksimalno omogućilo pojedinim članovima da sudjeluju u sastancima.

3. Integriranje u postojeći proces donošenja odluka

Savjetodavna skupina koja se sastoji od korisnika usluge trebala bi biti transparentno i učinkovito integrirana u procese donošenja odluka organizacije koja pruža uslugu. Ovo znači da se savjetodavna skupina mora ugraditi u strukturu organizacije. Trebalo bi biti jasno o kojim se temama savjetodavnu skupinu pita za savjet, kako se odnosi prema njenim preporukama te na koji način uprava savjetodavnoj skupini pruža povratne informacije.

4. Sazivanje sastanaka i pružanje potpore radu savjetodavne skupine

Kao što je slučaj sa svim skupinama pripreme, informiranje i administrativna potpora zahtijevaju trud. Djelatnici organizacije koja pruža uslugu trebali bi se pobrinuti za ovaj dio posla. Pružanje potpore radu savjetodavne skupine također uključuje, kao što je to slučaj u radu s volonterima, razvijanje načina na koji možemo ostati u kontaktu s pojedinim članovima savjetodavne skupine. Jednako je ključno javno priznanje doprinosa koji predstavnici ciljne skupine daju organizaciji kao članovi savjetodavne skupine.

Molimo imajte na umu:

- Stupanj utjecaja koji savjetodavna skupina ima na rad organizacije koja pruža uslugu ključan je za uspjeh skupine. Nije dovoljno jednostavno sazvati savjetodavnu skupinu koja se sastoji od korisnika usluge. Organizacija bi najprije trebala interno pojasniti na koji će se način razmatrati preporuke savjetodavne skupine. U suprotnom postoji rizik od stvaranja neke vrste pseudo-sudjelovanja što će frustrirati i demotivirati članove savjetodavne skupine.
- Ukoliko članove savjetodavne skupine regrutiramo isključivo iz onih članova ciljne skupine koji trenutno koriste usluge organizacije postoji rizik da će stajališta one populacije do koje još nismo doprijeli našim uslugama ostati bez predstavnika. Uspješno pozivanje predstavnika ciljne skupine koji ranije nisu bili upoznati s organizacijom koja pruža uslugu može osigurati maksimalno moguće dobivanje informacija o zabrinutostima ciljne skupine.
- Javno priznanje i održavanje kontakta temelji su svakog uspješnog partnerstva između plaćenih djelatnika i volontera. Ove dvije komponente imaju posebno važnu ulogu u razvoju savjetodavne skupine koja se sastoji od korisnika usluga jer članovi skupine rad u spomenutoj skupini možda neće smatrati važnim.
- Savjetodavne skupine često u vezi sa smjerom i dizajnom intervencija imaju stajališta koja se razlikuju od djelatnika koje plaća organizacija koja pruža usluge. Perspektiva korisnika usluga razlikuje se od "profesionalnog" stajališta. Ova razlika prednost je savjetodavnog odbora koji se sastoji od korisnika usluga jer balansira "mrtvi kut" koji organizacija koja pruža uslugu možda ne vidi. Ove razlike mogu se premostiti dijalogom, međutim, ovo predstavlja značajan izazov za sve uključene.

Dodatni savjeti

- Struktura savjetodavne skupine koja se sastoji od korisnika usluga treba biti prilagođena načinu na koji članovi inače raspravljaju o temama. Mnogi članovi skupine neće u rad ove skupine sa sobom donijeti prethodno iskustvo rada u ovakvim skupinama. Facilitacija treba na kreativan način pratiti rad skupine korištenjem različitih oblika interaktivne komunikacije koja potiče sudjelovanje članova skupine.
- Moguće su i skupine čiji su članovi djeca. Uz pomoć facilitacije odrasle osobe prikladne dobi i porporu, skupine djece mogu izraziti svoja mišljenja o konkretnim temama.
- Izravna, lako razumljiva komunikacija o učinku savjetodavne skupine na procese donošenja odluka organizacije koja pruža uslugu nužna je za uspješan rad skupine. Rad savjetodavne

skupine predstavlja određenu nagradu za članove ciljne skupine samo onda kada dobiju pravovremene i transparentne povratne informacije o tome kakav je utjecaj skupina imala. Prilike za interakciju sa upravom organizacije koja pruža uslugu ili upravljačkim timom tijekom sastanaka savjetodavne skupine unaprijedit će komunikaciju.

Autori: Wright/Block/Unger

Dodatna literatura i poveznice

Jugendbeirat der Bundesinitiative „Jugendonline“ (Bundesfamilienministerium)
www.netzcheckers.de

(Youth Advisory Committee to the Federal “Youthonline” Initiative (Federal German Ministry for Families) www.netzcheckers.de (In German))

Klientenbeirat und Angehörigenbeirat Einrichtung: Hilfe nach Maß, Hilfsangebote für Menschen mit Behinderungen (Sigmaringen) <http://www.hilfen-nach-mass.de/index.php?page=beirate>

(Client Advisory Committee and Relatives’ Advisory Committee

Service organisation: Help Made to Measure: Assistance for People with Disabilities (Sigmaringen) <http://www.hilfen-nach-mass.de/index.php?page=beirate> (In German))

Otvoreni prostor

Kratki opis

“Otvoreni prostor je organizirana pauza za kavu”

Izvor: www.bildung-zukunft-suedtirol.it/begriff_openspace.html (na njemačkom jeziku)

Termin *Otvoreni prostor* odnosi se na "otvoreni prostor kojemu svi imaju pristup" stvoren za (veliku) grupu od preko 10-15 osoba. Postao je poznat zahvaljujući Harrisonu Owenu koji je 1986 skovao naziv *Tehnologija otvorenog prostora*, međunarodno poznati proces sudjelovanja i donošenja odluka. Owen je napisao priručnik za organizaciju masovnih interaktivnih događaja. Otvoreni prostor ima mnogo zajedničkog sa sastankom sela ili grada, oblik je suradnje koji nalazimo u brojnim kulturama.

Cilj sastanaka na otvorenom prostoru je mobilizirati što veći broj osoba u svrhu pronalaska rješenja kompleksnog problema pojedinca ili zajedničkog problema. Sudionici imaju priliku odrediti sadržaj sastanka na licu mjesta. Svi sudionici imaju jednaka prava i smatraju se stručnjacima iste razine.

Prednost otvorenog prostora kao metode jest poticanje kreativnosti pomoću njegove otvorene i neformalne strukture. Moguća je visoka razina sudjelovanja a ovakvi događaji karakterizirani su opuštenim i zabavnim pristupom raspravi.

Preduvjeti

- Prikladno mjesto na kojem se događaj može nesmetano odvijati
- iskustvo u facilitaciji/potpori grupnim raspravama
- Visoka razina uključenosti sudionika
- Tema koja se tiče života svih sudionika
- Tema koja je prekompleksna da bi ju mogla riješiti samo jedna osoba
- Hitan problem koji potiče sudjelovanje

Primjena

- Primjenjiv je u svim fazama projekta (procjena potreba, planiranje projekta, provedba i evaluacija)
- U situacijama u kojima su suradnja i sudjelovanje vrijedniji od pasivnog korištenja usluge u rješavanju problema i učenju.
- Kada je potrebna metoda niskog praga kako bi omogućila okupljanje velikog broja ljudi na istom mjestu u isto vrijeme kako bi se ostvarili inovativni odgovori na njihove probleme.
- Za samo-određeno učenje i grupno rješavanje problema.
- Radi kultivacije komunikacije i suradnje među skupinama ili sudionicima.

Pregled procesa

Priprema sastanka

1. Odgovaranje na središnje pitanje: zašto bi se sastanak trebao održati?
2. Pripremiti raspored
3. Odrediti koji su resursi potrebni, uključivo mjesto održavanja, materijale i catering
4. Bilježenje tijekom sastanka (gdje je to prikladno)
5. Pisanje poziva potencijalnim sudionicima

Događaj otvorenog prostora

1. Izražavanje dobrodošlice sudionicima
2. Najava teme
3. Pojašnjenje: Kako funkcionira otvoreni prostor?
4. Poziv na dijeljenje ideja/otvaranje sastanka
5. Sakupljanje zabrinutosti i formiranje manjih skupina (divergentna faza kojom se potiče najšire i najkreativnije moguće razmišljanje)
6. Rasprava unutar i među pojedinim manjim skupinama (konvergentna faza u kojoj se postavljaju prioritete i identificiraju područja akcije)
7. Faza provedbe (nakon samog događaja). Izjava o izgledima i akcijski plan trebala bi biti sastavljeni tijekom sastanka.

Informiranje o provedenom sastanku/događaju

1. Inventar zaključaka sastanka
2. Ocjena rezultata
3. Izgledi i idući koraci

Potrebni resursi

Vrijeme:

- Za održavanje događaja potrebno je najmanje pola dana a on može potrajati i do tri dana.
- Dva i pol dana smatraju se idealnim za održavanje sastanka otvorenog prostora

Djelatnici:

- Ovisno o veličine grupe u provedbi je potreban jedan ili dva facilitatora
- Iste osobe trebale bi biti dio planiranja i informiranja o provedenom sastanku
- Za catering te postavljanje i čišćenje prostora također trebaju biti zadužene određene osobe ukoliko se radi o vrlo velikoj skupini.

Materijali:

- Pano ploče (oglasne ploče, ploče za bilježenje, ploče za rad manjih skupina)
- Alat za facilitatora
- Olovke i papir za bilješke

Pristup uređajima za kopiranje i bilježenje rezultata (fotokopirni aparat, laptop, projektor, printer, fotoaparat).

Ostali troškovi:

- Ukoliko je potrebno više facilitatora negoli tim može osigurati, u proračunu je potrebno predvidjeti novac za podugovaranje

- Stručna potpora od strane osoba s iskustvom u procesima otvorenog prostora ako je potrebno
- Najam prostora ukoliko je potrebno
- Ako je potrebno, valja predvidjeti naknadu za djelatnike koji će sudjelovati u edukaciji iz facilitacije otvorenog prostora
- Catering

Detaljni koraci

Pripremni sastanak

1 Odgovor na središnje pitanje: Zašto bi se sastanak trebao održati?

Potreba za održavanjem open space događaja može rezultirati iz inicijalne potrebe organizacije koja pruža uslugu za pojašnjenjem ili inovacijom. Ovo dovodi do pitanja poput primjerice: "Kako možemo djelovati protiv nasilja nad i zlostavljanja djece u našoj zajednici?"

2 Sastavljanje rasporeda

- Sastavljanje generalnog rasporeda za održavanje događaja
- Pojašnjenje koga valja uključiti: tko su mogući facilitatori?

3 Mjesto održavanja, materijal i catering

- Kada je poznata približna veličina grupe, valja pronaći i pregledati prikladno mjesto za održavanje
- Procjena potreba cateringa i dogovori s dobavljačem usluge
- Koja će tehnologija biti potrebna, kako ona funkcionira i tko će za nju biti zadužen tijekom događaja?
- Jesu li svi materijali (npr. alat za facilitatora) potpuni i dostupni?

4 Bilježenje sastanka

- Bilježenje dnevnog reda sastanka i vođenje bilješki tijekom sastanka
- Fotografiranje pripremnog sastanka ukoliko je to potrebno

5 Pisanje poziva potencijalnim sudionicima

- Valja definirati skupinu koju će se pozvati te sastaviti prikladni tekst poziva

Održavanje događaja/sastanka otvorenog prostora

1. Dobrodošlica

Sudionike treba zamoliti da sjednu u krug te ih potom pozdravljaju facilitatori. Svi trebaju imati dovoljno vremena kako bi percipirali druge članove skupine.

2. Objava teme

Pobliže se pojašnjava tema. Ona je međutim već spomenuta u pozivom pismu te se u ovom trenutku ponovno pojašnjava. Ova tema također se izražava u obliku ključnog pitanja te se ponovno dopunjava ako je to potrebno.

3. Opis procesa otvorenog prostora

Sudionicima se daje do znanja da se oni nalaze u središtu događaja te da su njegov centralni dio. Upravo oni su ti koji definiraju svoje zabrinutosti i koji mogu pronaći moguća rješenja. Ovisno o situaciji, otvoreni prostor može se održati tijekom pola dana do tri dana trajanja. U ovom se trenutku ponovno naglašava da je sudjelovanje dobrovoljno. Svaka osoba slobodna je napustiti događaj u bilo kojem trenutku. Ovo nazivamo slobodom kretanja: svatko ima pravo i odgovornost napustiti skupinu u trenutku kada prestane učiti ili davati novi doprinos.

Objašnjava se format događaja (plenarni dio - rad u grupama - plenarni dio).

4. Poziv na razmjenu ideja / otvaranje događaja

Svi sudionici pozivaju se na međusobnu razmjenu stajališta i ideja. Jasno je izraženo da ne postoje pravila što se tiče tema te da je vrijeme slobodno organizirano. Nema planiranih pauza. Osveženja su dostupna u bilo koje vrijeme. Ovo unaprijed valja dogovoriti s dobavljačem usluge cateringa. Određeno je jedino vrijeme za izmjenu grupa a vremenski plan za grupne sastanke i njihove lokacije razvija se zajednički. Svi sudionici mogu pogledati na plan u bilo koje vrijeme i saznati gdje i kada se odvija grupni sastanak o nekoj od tema koja ih zanima.

Sljedeće se odnosi na suradnju među sudionicima:

Koji god ljudi da se pojave su pravi ljudi!

Što god se dogodilo jest jedino što se moglo dogoditi!

Kada god se započelo je pravo vrijeme! Ideje se pretvaraju u inicijative! Kada je gotovo, gotovo je - inicijative su pokrenute!

Izvori: http://en.wikipedia.org/wiki/Open_Space_Technology

www.michaelmpannwitz.de/index.php (German)

Ove jednostavne i pomalo pompozne izjave dobro ilustriraju filozofiju koja leži iza koncepta otvorenog prostora: svi su dobrodošli i pozvani na aktivno oblikovanje procesa. Isto vrijedi i za pravila suradnje u malim skupinama (vidi također točku 5. niže).

5. Sažimanje zabrinutosti i formiranje manjih skupina (divergentna faza kako bi se ohrabrilu najšire i najkreativnije razmišljanje koliko je to moguće)

Sudionici se mole da zapišu svoje ideje - o čemu god bi rado razgovarali - na komadu papira što je šire moguće, predlože ih grupi i objese ih na tzv. oglasnu ploču.

Svi imaju mogućnost pridružiti se grupama koje razgovaraju o temama koje ih zanimaju. Faza procesa nazvana "tržnica" faza je u kojoj sudionici pregovaraju o tome koliko bi grupa trebalo organizirati, gdje će se sastati i kada će započeti s radom. Ponekad se pregovaranjem mogu kombinirati i teme.

Objašnjena su pravila za rad u malim grupama:

Doprinesite! Budite iskreni! Pustite neka se stvari dogode!

6. Rasprava u pojedinim malim grupama i grupama međusobno (konvergentna faza radi postavljanja prioriteta i identifikacije područja za djelovanje)

Rasprave se odvijaju u okviru pojedinih malih grupa a tijekom pauze i između pojedinih grupa. Sudionici mogu promijeniti grupu. U ovoj fazi rasprave u okviru manjih grupa usmjerene su na postizanje konsenzusa, postavljanje prioriteta i identificiranje područja djelovanja. Razvoj preporuka također je jedna od mogućnosti. Rezultati se bilježe u okviru rada svake pojedine manje skupine. Njihova se kopija potom stavlja na ploču za bilježenje kako bi ih svi sudionici procesa otvorenog prostora mogli pročitati. Opcija je i održavanje završne plenarne rasprave tijekom koje se predstavljaju i raspravljaju rezultati rasprava.

7. Faza provedbe (nakon samog događaja)

Izjava o izgledima za budućnost i akcijski plan valja međutim sastaviti tijekom sastanka.

Informiranje o provedenom sastanku/događaju

Oblik ovog informativnog sastanka varira ovisno o tome koliko je vremena prošlo od događaja.

Ukoliko se ovo informiranje odvija odmah po završetku događaja njime se pokreću glavne strategije za provedbu. Ukoliko je od održavanja događaja prošlo neko vrijeme, on se može koristiti kao inventarij, procjena ishoda s današnjim danom ili za sastavljanje popisa točaka u vezi kojih je tek potrebno djelovati.

1. Inventarij

Što je odlučeno prilikom događaja otvorenog prostora?

2. Procjena ishoda

Što je provedeno u praksi?

3. Izgledi za budućnost i idući koraci

Molimo imajte na umu:

- Mnogi kreativni impulsi i ideje pojavljuju se tijekom procesa otvorenog prostora. Ukoliko nedostaje mogućnosti da se one potom i provedu, tada se ne preporučuje koristiti metodu otvorenog prostora. U tom slučaju ovo bi bilo kontraproduktivno a sudionici i djelatnici mogli bi izgubiti povjerenje u ovaj proces.
- Sudjelovanje mora biti isključivo dobrovoljno; inače postoji opasnost da će se događaj koristiti samo za izražavanje žalbi.
- U otvorenoj grupi nije moguće raspraviti svaku temu (za delikatnije ili intimnije teme preporučuje se zaštićeniji okvir).
- Pripazite kod planiranja i provedbe: otvoreni prostor nema tipični dnevni red niti definirane zadatke ili unaprijed određene govornike. Previše strukture osujetit će proces.
- Događaj otvorenog prostora nije prikladna metoda za rješavanje svih vrsti problema. Neprikladan je kada se radi o previše jednostavnom pitanju (npr. ako se na ključno pitanje može odgovoriti sa da/ne) ili ako se ne radi o dovoljno hitnoj temi. Jedna osoba sama ili mala grupa mogla bi u nekim slučajevima problem riješiti na bolji način.

Otvoreni prostor nije prikladan ukoliko se o rješenjima već razmišljalo ili su ona već "upogonjena" i spremna za provedbu. Radionice otvorenog prostora proizvode jedinstvena rješenja koja se mogu razlikovati od onih o kojima je već odlučeno. U tom slučaju provedba ovakvog događaja je uzaludna.

Dodatni savjeti

- Zagovarati određenu temu pred grupama zahtijeva hrabrost i osobnu posvećenost. Ovo znači da će samo vrlo posvećeni ljudi istupiti naprijed i predložiti nove teme.
- Kompleksne teme i problemi se zaista mogu rješavati u velikim skupinama.
- Ljude je moguće regrutirati ili učiniti senzitivnijim za određenu temu kroz sudjelovanje u događaju otvorenog prostora.
- Vrlo prikladan za procese kojima je cilj inkorporirati kolektivno znanje svih sudionika (think tank)
- Idealno za ciljne skupine za koje organizacija konvencionalnih radionica nije prikladna.
- Dobro primjereno za ciljne skupine koje se inače ne sluša. Otvoreni prostor se primjerice može provesti s djecom na igralištu gdje će rasprava s djecom donijeti ideje za čije rađanje nebi bilo dovoljno prostora u individualnim intervjuima s djecom ili njihovim učiteljima, roditeljima ili skrbnicima
- Korisno kada se ciljnoj skupini daje prostor za kreativnost i oslanjanje na samu sebe.
- Korisno kada je raspon/područje teme dovoljno širok kako bi imali prostora za inovaciju i kreativna rješenja. Međutim, valja shvatiti kao upozorenje u suprotnom slučaju tj. kada je tema previše uska.
- U idealnom slučaju događaj otvorenog prostora može dovesti do organizacija otvorenog prostora u kojima temeljne skupine mogu raditi izvan hijerarhijskih struktura o temama koje su im važne. Mogu se pojaviti trajni oblici sudjelovanja ciljne skupine (kao što su savjetodavne skupine).
- Otvoreni prostor pruža metodu pomoću koje na kompleksnim problemima mogu raditi velike skupine ljudi.
- Otvoreni prostor može promovirati razvoj ideja za intervencije i povećati motivaciju za njihovu provedbu.
- Otvoreni prostor posebno je prikladan za razvoj novih koncepata, metoda i procesa.
- Primjena procesa otvorenog prostora grupe može dovesti do maštovite upotrebe kreativnog potencijala koji do tada nije naišao na dostatan izazov.
- Otvoreni prostor može biti koristan u označavanju naših puteva prema obnavljanju, posebice u vrijeme promjena.
- Nove vrste odnosa i kontakata mogu se ostvariti među sudionicima tijekom ovog procesa.
- Otvoreni prostor može promovirati oslanjanje na samog sebe među sudionicima kao i sposobnost suradnje.
- U idealnom slučaju otvoreni prostor nudi sigurno mjesto koje je relativno slobodno od autoriteta na kojem sudionici mogu izraziti svoje želje, vizije i kreativne ideje bez straha od ljetnje.

Autori: Block/Unger/Wright

Dodatna literatura i poveznice

Baumann, F. & Detlefsen, M. (2005). Open Space - oder: Kaffeepausen in der Stadt-und Regionalentwicklung. In RaumPlanung 123/2005, S. 249-253.

(Baumann, F. & Detlefsen, M. (2005). Open Space - Or: Coffee Breaks in Town and Regional Planning . In RaumPlanung 123/2005, pp. 249-253. (In German))

Chambers, R. (2005). Participatory Workshops. Open Space (pp. 125-126). London: Earthscan.

Drescher, U.M. (1998). Großformen der Moderation. In S. Bolender (Hrsg.) Managementtrainer. Frankfurt/M.: Campus-Verlag.

(Drescher, U.M. (1998). Large-Scale Facilitation. In S. Bolender (Ed.) The Management Trainer. Frankfurt/M.: Campus-Verlag. (In German))

nd

Owen, H. (1997). Open Space Technology. A User's Guide (2nd Edition). San Francisco: Berett-Koehler Publishers, Inc.

Rauter, J. (1974). Siemens-Autoren-Team: Planung durch Kooperation, Kapitel Informationsmarkt, S. 261 ff.

(Rauter, J. (1974). Siemens Authorship Team: Collaborative Planning, Information Market Place Chapter, p. 261 ff. (In German))

Open Space on Wikipedia: http://en.wikipedia.org/wiki/Open_Space_Technology

Materialien zu einer Übertragung des Handbuchs von Owen von Michael M. Pannwitz Was ist denn open space? Hier sind auch anschauliche Praxisbeispiele zu finden

<http://www.michaelmpannwitz.de/index.php?id=6>

(Materials for a German translation of Owen's Manual by Michael M. Pannwitz What, then, is open space? Includes illustrative examples <http://www.michaelmpannwitz.de/index.php?id=6> (In German))

Worldwide Open Space website: <http://www.openspaceworld.org>

(Pictures on Open Space (German site): <http://www.zwnetz.de/galerie/schule>)

Programska logika (PL)

Kratki opis

Metoda proramske logike (PL) nudi mogućnost međusobnog povezivanja resursa, planiranja, intervencije i očekivanih rezultata te njihova vizualnog prikaza. Ovo otkriva logiku koja se nalazi u pozadini svih faza projekta. Metoda programske logike (PL) temelji se na pristupu logičnog modela koji se međunarodno primjenjuje preko 30 godina a posebice je prikladan kao alat za planiranje. Također nudi čvrsti temelj za pisanje projektnih prijedloga (prijava za financiranje).

Metoda programske logika (PL)

Planiranje		Provedba		Rezultati
I Inventar resursa	II Planiranje Aktivnosti	III Provedba intervencije	IV (neposredni) Ishodi	V (širi) Učinak (namjeravani i nenamjerni)

Block, Unger, Wright (2008, vlastita ilustracija)

Preduvjeti

- Dovoljno vremena za prikupljanje elemenata metode i njihovu pismenu dokumentaciju

Primjena

- Pisanje projektnog prijedloga za dobivanje financiranja
- Provedba popisivanja resursa
- Planiranje strateške intervencije
- Učinkovita interna i eksterna komunikacija o planiranim ili završenim projektima
- Planiranje evaluacije
- Trajna edukacija i unaprjeđenje prakse

Pregled procesa

1. Rekrutiranje kolega za sudjelovanje u procesu, osnivanje radne skupine.
2. Odvajanje potrebnog vremena, organizacija redovitih sastanaka.
3. Opisivanje faze planiranja (I sastavljanje inventara resursa, II planiranje aktivnosti)
4. Opisivanje faze provedbe (III provedba intervencije)
5. Opisivanje rezultata (IV ishodi, V učinak)

Potrebi resursi

Vrijeme:

Vrijeme koje je potrebno za uporabu metode programske logike (PL) može varirati. Pola radnog dana može biti dostatno za razvoj pregleda projekta. Ukoliko će se komponente koristiti za prijavu projektnog prijedloga za financiranje, bit će potrebno i nekoliko intenzivnih sastanaka te vrijeme za istraživanje i pisanje.

Djelatnici:

Radna skupina po mogućnosti bi trebala uključivati one koji su odgovorni za planiranje i provedbu (zamišljenog) projekta. Međutim, sam management projekta također može koristiti metodu PL samostalno ili za to može zadužiti određenog člana tima.

Materijali:

Materijali za bilježenje (blok, kompjuter itd). Postojeći koncepti itd. kao polazište

Ostali troškovi:

Ukoliko je potrebno treba planirati proračun za pokrivanje troškova istraživanja (pregled literature).

Detaljni koraci

1. Regrutiranje kolega, osnivanje radne skupine

Oni koji doprinose planiranju, provedbi i evaluaciji (zamišljenog) projekta trebali bi sudjelovati u procesu. Ovisno o veličini tima, može imati smisla pozvati odabrane članove tima na sudjelovanje. Razmotriti valja pozivanje ne samo djelatnika koji dobivaju plaću već i volontera i predstavnike ciljne skupine.

2. Odvajanje potrebnog vremena, organizacija redovnih sastanaka

Vrijeme koje svi mogu uklopiti u svoj radni raspored mora se pronaći za održavanje sastanaka. Ukoliko je potrebno, valja formalno organizirati redovite sastanke.

3. Opisivanje faze planiranja

I. Resursi / Preduvjeti

Proces počinje popisivanjem potrebnog "inventara": koliko djelatnika je potrebno, koliko financijskih resursa i smještaja je dostupno za provedbu projekta ili koliko resursa moramo koristiti kako bi mogli razviti, provesti ili evaluirati projekt? Koji su preduvjeti prisutni u zajednici/općini ili našem društvenom okruženju i dostupni su za provedbu projektnih aktivnosti?

II. Planiranje aktivnosti

Ovo uključuje sve aktivnosti koje je potrebno provesti kako bismo razvili projekt. One primjerice uključuju razmotriti je li djelatnike potrebno dodatno educirati kako bi bili dovoljno kvalificirani za provedbu intervencije. Dodatno, koncept projekta prevencije ili promicanja zdravlja valja također pojasniti. Odabir i procjena potreba ciljne skupine također su dio ove komponente: do koga želimo doprijeti i čime?

III. Provedba intervencije

U ovom trenutku, opisuju se sve aktivnosti uključene u uslugu koju ćemo osmisliti za ciljnu skupinu.

4. Opisivanje rezultata

IV. Ishodi

Ovdje se navode/opisuju rezultati intervencije koje se nadamo postići u ciljnoj skupini ili njenoj okolini.

V. Učinak

U ovom dijelu opisuju se (mogući) učinci koji sežu dalje od neposrednog učinka (specifičnog za ciljnu skupinu) (učinci na socijalne odrednice zdravlja). Oni uključuju ne samo namjeravane već i nenamjerno postignute učinke: primjerice, ukoliko se iz tečaja jezika za migrante "izrodi" grupa za samopomoć kao odgovor na određene zabrinutosti u nekoj zajednici.

Molimo imajte na umu:

- Uporaba metode PL je mogućnost dobivanja pregleda onoga što može dovesti do detaljnijeg prikaza programske logike uporabom metode Razvoja lokalnih ciljeva i strategija (ZiWi metode).
- Jednostavnost metode istovremeno predstavlja njenu prednost i nedostatak. Ona ne omogućuje dubinsko istraživanje. Razvoj strategije je ispušten i metoda ne donosi poveznice sa kontekstom okruženja.

Dodatni savjeti

Ova metoda omogućuje opis pojedinih komponenti projekta primjerice, kako bismo zadovoljili zahtjeve za informacijama onih tijela koje financiraju naš projekt.

Ona nudi temelj za bolju komunikaciju. Ova metoda promovira interne rasprave što također može pružiti potporu internom osiguranju kvalitete te također, ona povećava transparentnost za vanjske promatrače i pruža argumente za opravdanje projekta npr: "Kako bi razvili određeni projekt (vidi kućicu III) potrebni su nam sljedeći resursi (kućica I) jer bez njih ne možemo provesti potrebne planirane aktivnosti (kućica II). (Vidi dijagram).

Kada su sve komponente razrađene one mogu poslužiti kao temelj za financiranje primjene.

Autori: Block/Unger/Wright

Dodatna literatura i poveznice:

Harvard Family Research Project, <http://www.gse.harvard.edu/hfrp/>

Learning from Logic Models in Out-Of-School Time.

http://www.gse.harvard.edu/hfrp/projects/afterschool/resources/learning_logic_models.html

Logic Models Workbook. The Health Communication Unit at the Center for Health Promotion, University of Toronto,

<http://www.thcu.ca/infoandresources/publications/logicmodel.wkbk.v6.1.full.aug27.pdf>

A Guide to Developing Public Health Programmes: A generic programme logic model. Published in March 2006 by the Ministry of Health, Wellington, New Zealand. In pdf format:

[http://www.moh.govt.nz/moh.nsf/0/3980073CB3F0231ECC257146001881DD/\\$File/PublicHealth-Programmes.pdf](http://www.moh.govt.nz/moh.nsf/0/3980073CB3F0231ECC257146001881DD/$File/PublicHealth-Programmes.pdf)

McNamara, C. Guidelines and Framework for Designing Basic Logic Model.

http://www.managementhelp.org/np_progs/np_mod/org_frm.htm

Link for comparison of PL and Theory of Change (see also ZiWi Method):

http://www.evaluationtoolsforracialequity.org/evaluation/resource/doc/TOCs_and_Logic_Models_forAEA.ppt

Wissenschaftlicher Text über die Erstellung eines „Programmbaums“ für eine wirkungsorientierte Evaluation: Beywl, W. (2006). Demokratie braucht wirkungsorientierte Evaluation - Entwicklungspfade im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe. In Projekt eXe (Hg) Wirkungsevaluation in der Kinder- und Jugendhilfe: Einblicke in die Evaluationspraxis. München: Deutsches Jugendinstitut.

(Academic text on developing a “program tree” for outcome evaluation: Beywl, W. (2006). Democracy needs outcome evaluation - Paths towards its development in the context of children’s and youth services. In Project eXe (Ed.): Outcome Evaluation in Children’s and Youth Services: Insights into Evaluation Practice. Munich: German Youth Institute. (In German)).

SMART kriteriji

Kratki opis

SMART kriteriji koriste se za razvoj ciljeva intervencija i projekata. Uz njihovu pomoć ciljevi se opisuju na način kojih ih čini:

- specifičnima,
- mjerljivima,
- atraktivnima,
- realističnima
- vezanim uz određeno vremensko razdoblje.

Ciljevi sročeni uporabom SMART kriterija oznaka su kvalitete i potpomažu ocjenu rezultata (evaluaciju): SMART kriteriji sastavni su dio mnogih pristupa razvoja kvalitete. Akronim SMART u literaturi opisuju različitim pridjevima.

Preduvjeti

Za uporabu SMART kriterija ne postoje posebni preduvjeti. Međutim, razvoj kvalitete kroz sudjelovanje dionika predviđa uključivanje osoba koje posjeduju potrebno znanje stečeno proživljenim iskustvom kao i praktično i stručno znanje kako bi "oživjeli" kriterije (npr. kako bi mogli procijeniti koji su ciljevi realistični u lokalnom kontekstu). Ovo znači da gdje je to prikladno također valja uključiti djelatnike koji rade na projektu te ciljnu skupinu. Ovakvi procesi sudjelovanja zahtijevaju dovoljno vremena kao i spremnost na učenje i raspravu svih uključenih.

Primjena

- Razvoj ciljeva tijekom razvoja i planiranja projekta
- Prilagodba ciljeva prevencije i promicanju zdravlja lokalnoj situaciji i specifičnim potrebama ciljne skupine
- Priprema evaluacije
- Razvoj prijave za financiranje koja uključuje određivanje projektnih ciljeva

Potrebni resursi

Trud koji valja uložiti varira sukladno opsegu konzultacija koje valja provesti. Ukoliko se SMART kriteriji koriste za postavljanje općeg cilja u grupnom procesu sudjelovanja, rasprava može zahtijevati dosta vremena. Mnogo toga ovisi o stajalištima uključenih: donose li međusobno vrlo različite procjene (npr. o tome što je realistično i izvedivo u lokalnom kontekstu i u određenom vremenskom razdoblju te da je istovremeno atraktivno), moguće je da će biti potrebno više vremena za postizanje konsenzusa negoli kada sudionici imaju slična stajališta.

Detaljni koraci

Cilj opisujemo kao SMART kada zadovoljava sljedeće kriterije:

S Specifičan: Je li cilj konkretan i jednoznačan tj. je li sasvim jasno što bi se trebalo promijeniti i za koga?

M Mjerljiv: Je li moguće provjeriti je li cilj postignut? Svaki cilj ili ishod nije moguće mjeriti brojkama - postoje i drugi načini kako možemo ocijeniti jesmo li postigli cilj. U svakom slučaju, pokazatelji/indikator (od latinskog *indicare* = pokazati, istaknuti) koji će pokazati je li proveden namjeravani proces će pomoći. Pokazatelji toga hoće neki događaj biti prihvaćen mogu primjerice biti veličina publike, jačina pljeska ili povratne informacije od strane ciljne skupine. Dobri pokazatelji od ključne su važnosti, ekonomični, jednostavni, pravovremeni i precizni.

A Atraktivan: Je li definirani cilj nešto što žele postići svi uključeni? U različitim izvorima literature slovo "A" SMART kriterija (u engl.) također se opisuje kao "prihvatljiv", "usklađen", "ambiciozan" ili "prikladan" (vidi http://en.wikipedia.org/wiki/SMART_criteria#cite_note-Wiktionary-10). Ovo posljednje označava da bi cilj trebao biti prilagođen situaciji u ciljnoj skupini. "Ambiciozan" znači da ne bismo smjeli ciljati prenisko. Naprotiv: u većini slučajeva potrebno je uložiti značajan napor kako bismo ispunili važne ciljeve. "Usmjeren na akciju" naglašava da bi cilj trebao poticati praktične korake, uključujući sudjelovanje ciljne skupine.

R Realističan: Je li cilj zaista moguće postići? Cilj nebi trebao biti previsok, no treba biti moguće postići ga s obzirom da dostupne resurse i kompetencije. U suprotnom ćemo doživjeti razočaranje i pad motivacije.

T Vezanim uz određeno vremensko razdoblje (iz engl *time-Bound*): Možemo li cilj postići u određenom vremenskom roku? U nekim izvorima literature "T" u SMART kriterijima stoji za "vremenski uokvireno", što ukazuje na potrebu da se odredi vremensko razdoblje u kojem valja postići cilj.

Molimo imajte na umu:

- SMART kriteriji jedan se s drugim od određene mjere natječu: npr. cilj može biti atraktivan zato što je ambiciozan i pokazuje viziju uključenih u misiju organizacije koja pruža uslugu no moguće je da ovaj cilj ne možemo ostvariti vremenskom okviru projektnog razdoblja, primjerice 2-3 godine, pa stoga on nije realističan. Iz tog razloga važno je odvagati kriterij u odnosu na ostale.

Dodatni savjeti

- Ne zaboravite "R"! Ponekad su ciljevi postavljeni previsoko pa je potrebno provjeriti njihovu realističnost: "smatramo li uistinu da je ovaj cilj moguće postići u 1-3 godine (ili koliko već projekt traje)?"
- SMART kriteriji mogu se višestruko primijeniti kod postavljanja ciljeva: sudionik radionice rekao je da je SMART za njega postao novi način razmišljanja, na različite mu načine pomaže u postavljanju ciljeva.

Autori: Unger/Block/Wright

Dodatna literatura i poveznice:

SMART Objectives in quint-essenz (Switzerland): <http://www.quintessenz.ch/en/topics/1133>

Zielfindung und Zielformulierung - Ein Leitfaden. Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) 1999.
Zugänglich über: http://www.univation.org/download/QS_21.pdf

(Goal-setting and Wording Objectives - A Guide. Materials on Quality Assurance in Children's and Youth Services. Federal German Ministry for Families, Seniors, Women and Youth (BMFSFJ) 1999. Available at: http://www.univation.org/download/QS_21.pdf (In German))

Opažanja sudionika

Kratki opis

Opažanje sudionika je metoda prikupljanja podataka koju je relativno jednostavno moguće integrirati u svakodnevnu praksu je ne zahtijeva mnogo truda i vrlo je kompatibilna sa svakodnevnim životom onih koje promatramo. U opažanju sudionika sami promatrači nalaze se unutar socijalnog okruženja koje namjeravaju promatrati i u njemu aktivno sudjeluju. Znanstvena metoda opažanja sudionika razlikuje se od uobičajenih oblika sudjelovanja i opažanja u tri aspekta: namjeri, odabiru i analizi (Schöne 2003). Kada koristimo opažanje sudionika npr. za skupljanje podataka u svrhu procjene potreba ili evaluacije nastojimo ispuniti određene ciljeve ili svrhu, odabrati samo određene komponente onoga što primjećujemo i sustavno ih analizirati.

Preduvjeti

- Dovoljno vremena za pripremu, provedbu i analizu opažanja
- Ukoliko se metoda primjenjuje u privatnom ili polu-javnom okruženju najprije, tamo gdje je to potrebno, valja ishoditi potrebne dozvole

Primjena

- Procjena potreba
- Evaluacija
- Trajna edukacija i unaprjeđenje prakse

Pregled procesa

1. Priprema
2. Provedba opažanja
3. Analiza opažanja

Potrebni resursi

Vrijeme:

Količina potrebnog vremena varira značajno ovisno o svrsi i lokaciji prikupljanja podataka opažanjem. Dovoljno vremena valja posvetiti pripremi opažanja (informativni sastanak, obrazac za opažanje uključujući pilotiranje gdje je to potrebno), njenu provedbu (najbolje provoditi opetovano) i analizu.

Djelatnici:

Ukoliko je moguće više osoba bi opažanja trebalo provoditi simultano jer je na taj način moguće zabilježiti više stajališta i impresija (višestruke perspektive). Savjetuje se odabrati promatrače koji se mogu dobro uklopiti u socijalno okruženje i kojima nije nelagodno ostvariti kontakt.

Materijali:

Moguće je osmisliti i koristiti obrazac za opažanja ali se također mogu praviti bilješke na papiru ili elektronski bez predodređena strukturiranog oblika. Fotografije i video materijal može se koristiti kako bi pomogao u opažanju. Međutim, važno je pobrinuti se da ne zadiremo u privatnost drugih i da prethodno ishodimo dopuštenje gdje je to potrebno.

Detaljni koraci

1. Priprema

Svrha opažanja sudionika unaprijed se pojašnjava. Ono primjerice može poslužiti za evaluaciju učinkovitosti intervencije iz područja prevencije ili promicanja zdravlja bilježenjem odgovora ciljne skupine.

Tijekom pripreme raspravlja se o onome čemu valja pokloniti pozornost. Ukoliko primjerice promatramo odgovore publike na neki događaj, možda će biti potrebno razmotriti nekoliko pozicija kao i određeno ponašanje ciljne skupine (pažnja, sudjelovanje, smijeh, pljesak itd.). U obzir valja uzimati ne samo indikacije željenih učinaka već i indikacije potencijalno neželjenih učinaka i odgovora.

Pojašnjava se kako i kada praviti bilješke tijekom opažanja: tijekom ili nakon sudjelovanja u okruženju, sa ili bez strukturiranih obrazaca, sa ili bez fotografiranja ili video snimki. Uvijek je dobro unaprijed testirati određenu metodu. Obrasci za bilježenje opažanja valja stoga, kao i bilo koji drugi instrument prikupljanja podataka, podvrci testiranju.

2. Provedba opažanja

Opažanja sudionika što bi manje trebala prekidati (uznemiravati) događaje koji se odvijaju u određenom okruženju. Važne osobe u okruženju valja unaprijed obavijestiti o prikupljanju podataka (npr. vlasnike barova u kojima se promatraju odgovori publike na preventivni događaj). Može biti od koristi imati više promatrača istovremeno kako bi se zabilježili različiti dojmovi i perspektive (valja poštivati legislativu i propise koji se odnose na privatnost). Detaljne bilješke najbolje je raditi poslije iako može biti korisno zabilježiti dojmove i opažanja u kratkim crticama u danom trenutku. Kasnije se ove bilješke proširuju te im se dodaje što je više moguće detalja. Što dulje i što češće se provodi opažanje u određenom okruženju podaci postaju sve bolji jer određeni obrasci i iznimke postaju jasnije a pažnja promatrača sa svakim ponovljenim promaranjem postaje sve bolja.

3. Analiza opažanja

Bilješke se unose u dokument u program za obradu teksta. Bilješke trebaju jasno pokazati koja su opažanja učinjena tko ih je učinio i iz koje perspektive. Tim za analizu čita i međusobno uspoređuje sva opažanja. Interpretiraju se sličnosti i razlike između opažanja. Često su upravo ove razlike vrlo korisne. Ovi podaci također se mogu koristiti kao dodatak podacima dobivenim iz drugih izvora kao što su intervjui ili brze procjene.

Molimo imajte na umu:

- Promatrači u okruženje u kojem se odvija promatranje/opažanje trebaju stupiti otvorena uma tako da su što prijemčljiviji i kadri primijeniti neočekivano
- Kod promatranja dobro je ne očekivati da moramo primijetiti apsolutno sve, umjesto toga valja pomnije i pažljivije promatrati ono što se pruža.
- Kod pravljenja bilježaka valja uključiti što je više moguće opisnih detalja, posebice kada sastavljamo sveobuhvatnu elektronsku verziju.
- Glavne bilješke primarno sadrže dobre opise a manje se bave procjenama ili interpretacijama. Od pomoći je razdvojiti ova dva koraka što je jasnije moguće: 1) dojmovi nasli opažanjem i sudjelovanjem (u okruženju/području); 2) opis (kada sastavljamo bilješke); 3) ocjena i analiza (tijekom analize u timu).

Dodatni savjeti

- Moguća su različita opažanja istog fenomena (primjerice ovisno o perspektivi)
- Također su moguće različite interpretacije istog opažanja (primjerice, ovisno o obrazovanju osobe koje analizira opaženo)

Autori: Unger/Block/Wright

Dodatna literatura i poveznice

Teilnehmende Beobachtung. Methodenkoffer. Bundeszentrale für politische Bildung. Zugänglich über: <http://www.bpb.de/methodik/5JRHMH,0,0,Methodensuche.html>

(Participant Observation. Tool Kit. Federal Centre for Political Education. Available at: <http://www.bpb.de/methodik/5JRHMH,0,0,Methodensuche.html> (In German))

Flanierende Begehung und Beobachtung. Methodenkoffer. Bundeszentrale für politische Bildung. Zugänglich über:

http://www.bpb.de/methodik/J4X00C,0,0,Anzeige_einer_Methode.html?mid=513

(Walk-Through and Observation. Tool Kit. Federal Centre for Political Education. Available at: http://www.bpb.de/methodik/J4X00C,0,0,Anzeige_einer_Methode.html?mid=513 (In German))

Schöne, Helmar (2003) Die teilnehmende Beobachtung als Datenerhebungsmethode in der Politikwissenschaft. Methodologische Reflexion und Werkstattbericht. Forum Qualitative Sozialforschung, 4 (2), verfügbar über

<http://www.qualitativresearch.net/index.php/fqs/article/view/720/1559>

(Schöne, Helmar (2003) Participant Observation as a Data Collection Method for Political Science. Methodological Reflection and Workshop Report. Forum for Qualitative Social Research, 4 (2), available at <http://www.qualitativresearch.net/index.php/fqs/article/view/720/1559> (In German))

Metoda razvoja lokalnih ciljeva i strategija (metoda ZiWi)

Kratki opis

Metoda ZiWi služi za pojašnjenje ciljeva i strategija projekta. Metoda je razvijena na temelju „Teorije promjene“ koja se u engleskom govornom području koristi od 1990-ih za planiranje i evaluaciju projekata. Ova metoda omogućuje vizualnu reprezentaciju ciljeva i strategija projekta i razvoj pokazatelja za mjerenje raspona do kojeg su ciljevi postignuti.

Snaga ove metode leži i njenom kapacitetu za pojašnjavanje onoga što valja postići. Ona eksplicitira implicitno znanje tj. znanje koje se često uzima zdravo za gotovo u svakodnevnoj praksi dobiva novu kvalitetu jer biva jasno artikulirano. Vlastite pretpostavke o porijeklu i rješenju zdravstvenog problema (tj. „lokalna teorija“) postaju jasne i stoga ih je moguće pregledati. Metoda ZiWi može se koristiti za konceptualizaciju novih projekata kao i za evaluaciju te osiguranje kvalitete postojećih aktivnosti prevencije i promicanja zdravlja.

Primjena

- Razvoj i planiranje projekata
- Adaptacija intervencija iz područja prevencije i promicanja zdravlja lokalnim potrebama ili potrebama specifične ciljne skupine
- Planiranje evaluacije
- Trajno učenje i unaprjeđenje prakse
- Pisanje prijave za financiranje

Preduvjeti

- Dovoljno vremena
- Mogućnost osnivanja radne skupine
- Spremnost na promišljanje o vlastitom radu na konceptualnoj/teorijskoj razini
- Strpljenje, volja za učenjem, sposobnost na kompromis i kritičko promišljanje - metoda funkcionira jedino ukoliko su ljudi zainteresirani za raspravu sadržaja i spremni kao skupina pregovarati o procesu kao i o važnim principima i ciljevima. Od pomoći je ukoliko se skupina već poznaje i dijeli međusobno povjerenje.

Pregled procesa

1. Osnivanje radne skupine (odvojiti vremena, organizirati redovite sastanke)
2. Priprema: revizija relevantnih materijala (npr. bilješka koncepta, ranije prijave za financiranje, izjave o misiji)
3. Metoda ZiWi korak po korak:
 - O čemu se radi?
 - Tko je publika?
 - Koji je cilj?
 - Što će dovesti do njegova postignuća? (Strategije i pojedini podciljevi)
 - Razvoj grafičkog prikaza projekta
 - Razvoj indikatora za mjerenje uspjeha
 - Prenosjenje grafičkog prikaza projekta u pisani dokument (deskriptivni sažetak)

Potrebni resursi

Vrijeme:

Metoda ZiWi je vremenski zahtjevna. Bit će potrebno održati nekoliko sastanaka. Preporučuje se između sastanaka odvojiti vremena za istraživanje, razmjenu ideja, dokumentiranje i promišljanje. Razvoj deskriptivnog teksta, bez obzira izrađuje li se u fazama ili odjednom za svaki pojedini korak, također zahtijeva vremena.

Djelatnici:

Preferira se sastaviti radnu skupinu od onih ljudi koji su ujedno odgovorni za planiranje i provedbu (zamišljenog) projekta. U radnoj skupini mogu sudjelovati plaćeni djelatnici ali i volonteri. Ukoliko je moguće, predstavnici ciljne skupine također bi trebali biti uključeni u njen rad kao stručnjaci o vlastitom proživljenom iskustvu. Ovu metodu ni u kakvim uvjetima nebi trebalo primjenjivati bez konzultacije s onima koji su uključeni u planiranje i provedbu projekta. Gdje je potrebno/prikladno moguće je pozvati vanjsku osobu za pomoć u facilitaciji.

Materijali:

Alati za vizualnu reprezentaciju:

- Flipchart
- Kartice u boji
- Debeli flomasteri
- Ljepilo/selotejp
- Digitalna kamera za bilježenje rezultata (tj. za fotografiranje flipchartova)

Materijali za pismeno bilježenje:

- Papir za pisanje
- Kompjuter
- Postojeće bilješke koncepta i sl. kao osnovne informacije (background information)

Ostali troškovi:

Planirajte proračun potreban za pokrivanje troškova pregleda literature i drugih istraživanja tamo gdje je to potrebno.

Detaljni koraci

1. Osnivanje radne skupine

Kolege regrutirajte radnu skupinu koja će se neko vrijeme redovito sastajati. Svi oni koji će doprinosti planiranju i provedbi (zamišljenog) projekta trebali bi biti dio ovog procesa. Ovo se ne odnosi samo na plaćene djelatnike već i na volontere a valja razmotriti i uključivanje predstavnika ciljne skupine. Preduvjet za sudjelovanje je voja za promišljanje i raspravljanje o praksi.

Valja organizirati redovite sastanke u trajanju od najmanje dva sata po sastanku. Vrijeme koje je potrebno za pojedine sastanke kao i učestalost njihova održavanja ovisit će o kompleksnosti (zamišljenog) projekta. Alternativa nizu sastanaka radne skupine može biti i jedan blok sastanka (primjerice dan predviđen za planiranje ili vikend).

2. Priprema: Revizija postojećih koncepata

Od koristi je odmah na početku revidirati postojeće bilješke koncepta, prijave za financiranje,

izjave o misiji i slične dokumente. Ovo će radnoj skupini pomoći u pojašnjavanju principa i smjera njihove prakse prije negoli se započne s primjenom ZiWi metode za planiranje ili evaluaciju određenog projekta.

3. Prolazak kroz korake metode ZiWi u radnoj skupini

O čemu se radi?

Ponajprije valja pojasniti na koji će se (planirani ili tekući) projekt primijeniti metoda ZiWi. Korisno je opisati ciljnu skupinu (procjena potreba) i lokalne uvjete što je preciznije moguće.

Tko je publika?

Prije početka procesa valja definirati publiku: "za koga ovo radimo?" Odgovor na ovo pitanje utjecat će na dizajn i sljedeće korake. Primjerice, ukoliko se radi o prijavi za financiranje i namjeravana publika je poznati izvor financiranja, grafički prikaz projekta može izgledati sasvim drugačije nego što bi bio slučaj kada bi se ova metoda primjenjivala u svrhu internog osiguranja kvalitete. Različita publika ima različite potrebe ili očekivanja o obrazloženju projekta i pokazatelja njegove učinkovitosti.

Što je cilj?

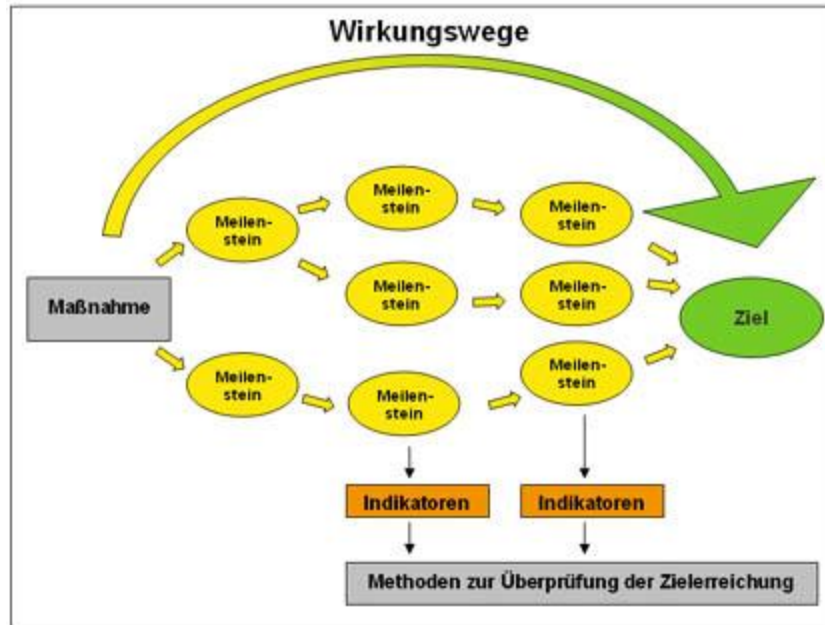
Najprije se izražava opći cilj projekta ili intervencije. Preporučuje se koristiti SMART kriterije u ovu svrhu kako bismo osigurali da je cilj specifičan, mjerljiv, prikladan, realističan i vezan uz određeno vremensko razdoblje. Ovo znači da nam je zadatak odrediti sveobuhvatni cilj koji je na visokoj razini i dugoročan ali se čini mogućim u određenom vremenskom razdoblju. Stajališta sudionika oko toga koji su ciljevi realistični mogu se razlikovati. U ovom je koraku važno postići dogovor na temelju ravnoteže ambicije i realizma koji svi mogu podupirati. U formuliranju ciljeva može biti od pomoći referirati se na razlike između vizije, misije i ciljeva.

Što će dovesti do postizanja općeg cilja?

Čim smo odredili sveobuhvatni, dugoročni cilj, valja pojasniti kratkoročne i srednjoročne ciljeve tj. specifične ciljeve na putu do postizanja općeg cilja. Potom je potrebno razviti hipoteze o tome kako je moguće povezati specifične ciljeve i kako će oni doprinijeti postizanju glavnog cilja. Sljedeća pitanja mogu pomoći u razvoju (predloženih) strateških puteva:

- Koje je uvjete i preduvjete potrebno ispuniti kako bi se postigli opći ciljevi?
- Kako intervencija doprinosi rješavanju zdravstvenog problema ciljne skupine?
- Zašto intervencija doprinosi rješavanju zdravstvenog problema ciljne skupine ?
- Kako su specifični ciljevi međusobno povezani te kako su povezani s dugoročnim ciljem?

Ove strateške puteve moguće je razviti *prema naprijed* (od intervencije ka cilju) ili *unatrag* (od glavnog cilja ka intervenciji). Razvijamo li ih prema naprijed, postavljamo pitanje "Što iduće valja postići?" Ukoliko ih razvijamo unatrag pitanje koje postavljamo je: "Koji je nužni preduvjet?"



Dijagram: Model ZiWi

(Wirkungswege = strateški putevi Pathways, Maßnahme = intervencija, Meilenstein = specifični cilj, Ziel = opći cilj, Indikatoren = indikatori, Methoden zur Überprüfung der Zielerreichung = metode evaluacije)

5. Razvoj grafičkog prikaza projekta

Često postoji više nego samo jedan strateški put. Pojedini strateški putevi i specifični ciljevi integrirani su u jedan grafički prikaz (grafikon). Ako ZiWi metodu koristimo za razvoj novo projekta, koncept aktivnosti prevencije ili promicanja zdravlja deducirat ćemo iz općeg cilja, specifičnih ciljeva i strateških puteva.

6. Razvoj indikatora (pokazatelja) za mjerenje uspjeha

U ovom trenutku razvijaju se pokazatelji postignuća općeg cilja i specifičnih ciljeva. Ovi pokazatelji potrebni su i korisni za evaluaciju (provjera učinkovitosti).

Indikatori/pokazatelji (lat. indicare=pokazati, istaknuti) omogućuju praćenje i evaluaciju procesa. Indikatori/pokazatelji su mjerljivi. Dobri pokazatelji ispunjavaju sljedeće kriterije:

- centralni (smisleni su u odnosu na cilj)
- ekonomični (podatke je moguće prikupiti uz razumnu količinu uloženog truda)
- jednostavni (lako ih je razumjeti i interpretirati)
- vremenski vezani (rezultati su dostupni u razumnom vremenskom razdoblju)
- precizni (mjerenja su pouzdana i specifična)

Naprimjer, pokazatelji za prihvaćenost preventivnog događaja od strane ciljane skupine može biti broj prisutnih gledatelja, aplauz ili pozitivne povratne informacije. Podaci o tim pokazateljima mogu se prikupljati primjerice kroz bilježenje ili procjenu broja gledatelja/publike, korištenje metode opažanja (npr. snaga aplauza) i anketa publike u svrhu brze procjene (npr. "Kako vam se svidio događaj?").

7. Bilježenje grafičkog prikaza projekta (deskriptivni sažetak)

Grafički prikaz projekta (uključujući pokazatelje) sažima se u pisani dokument. Sastavljanje ovog detaljnog opisa pruža nam mogućnost da razmislimo o pojedinim komponentama te o tome kako one međusobno djeluju. Svi sudionici procesa trebaju potvrditi opis kao prikladnu reprezentaciju ishoda rasprave.

Molimo imajte na umu:

- ZiWi metoda zahtijeva mnogo truda. U usporedbi s drugim metodama moramo imati na raspolaganju mnogo vremena kako bi mogli detaljno istražiti situaciju, podliježeći problem i projekt kao moguću strategiju za rješavanje ili umanjivanje problema.
- Ovaj proces valja provoditi u radnoj skupini. To bi bilo puno posla za pojedinca a na taj način izgubile bi se i dragocjene diskusije.
- Rasprave koje ohrabruje metoda ZiWi mogu uzrokovati konflikte među sudionicima. Takvi konflikti nastaju radi različitih percepcija situacije u kojoj se nalazi ciljna skupina ili različitih stajališta o vrijednostima ili svrsi aktivnosti. Prikladni procesi rješenja konflikta (možda uporabom supervizije ili vanjske facilitacije) prikladni su preduvjeti za uspješnu primjenu ove metode.
- Metoda ZiWi služi kako bi se artikulirala i pregledala interna logika na kojoj se temelji projekt. Metoda često čini one implicitne (neizgovorene, nedovoljno artikulirane) pretpostavke o aktivnostima vidljivim (eksplicitnim). Sukladno tome, važan pokazatelj uspješne primjene ove metode je razmjer do kojeg je moguće vidljivima učiniti već postojeće hipoteze o radu.
- Članovi radne skupine trebali bi postavljati pitanja i trebali bi htjeti svoje razmišljanje sa svakodnevnih praktičnih razina usmjeriti na konceptualnu razinu. U suprotnom će proces teći sporo ili što je još gore, propasti.

Dodatni savjeti

- Ukoliko je preteško sastaviti deskriptivni sažetak, dijelovi teksta mogu se sastaviti za svaki korak i na kraju potom sastaviti u jedan tekst.
- Potrebno je odrediti osobu odgovornu za facilitaciju radne skupine. Ova osobe osigurati će da metoda bude primijenjena korak po korak te je također odgovorna za bilježenje rezultata. Preporučuje se koristiti vanjskog facilitatora što radnoj skupini može pomoći u kritičkom promišljanju o njenom radu i razriješiti razlike u mišljenju među članovima skupine.
- Moguće je da je projekt već razjasnio svoj pristup i opći cilj ali još nije poznato kako će jedno postignuće dovesti do drugoga. ZiWi metoda može se koristiti i u ovakvom slučaju. Ovdje je naglasak na opisu ciljeva i strateških puteva.
- Ideje za prikladne intervencije mogu se pronaći u specijalističkim izvorima informacija. Primjeri dobre prakse, smjernice o praksi i relevantna znanstvena literatura (iz područja društvenih znanosti, socijalnog rada, psihologije itd) mogu učiti u razmatranje.
- Deskriptivni sažetak dobar je temelj za prijave za financiranje, opis projekta i slične dokumente koji se koriste kako bi se projektne aktivnosti učinile transparentnijima i sveobuhvatnijima.

Autori: Unger/Block/Wright

Dodatna literatura i poveznice

Examples for the practical application of the ZiWi Method: DROBS Magdeburg, The Homeless Colony (Obdachlosensiedlung) Mainz, Prevention Team for Child Protection (Präventionsteam Kinderschutz) Berlin and Guardian Angels (Schutzengel) Flensburg

SMART Objectives in quint-essenz (Switzerland): <http://www.quintessenz.ch/en/topics/1133>

Wissenschaftlicher Text über die Erstellung eines „Programmbaums“ für eine wirkungsorientierte Evaluation: Beywl, W. (2006). Demokratie braucht wirkungsorientierte Evaluation - Entwicklungspfade im Kontext der Kinder-und Jugendhilfe. In Projekt eXe (Hg) Wirkungsevaluation in der Kinder-und Jugendhilfe: Einblicke in die Evaluationspraxis. München: Deutsches Jugendinstitut.

(Academic text on developing a “program tree” for outcome evaluation: Beywl, W. (2006). Democracy needs outcome evaluation - Paths towards its development in the context of children’s and youth services. In Project eXe (Ed.): Outcome Evaluation in Children’s and Youth Services: Insights into Evaluation Practice. Munich: German Youth Institute. (In German))

Overview over the “Theory of Change” <http://www.theoryofchange.org/about/what-istheory-of-change/toc-background/>

Ogledni primjeri iz prakse prevencije i promicanja zdravlja

Niz praktičnih primjera ovdje je naveden kako bi se njima prikazalo kako se koncepti i metode razvoja kvalitete sudjelovanjem mogu primijeniti u praksi.

Ovi primjeri nisu zamišljeni kao primjeri "najbolje prakse" kako se to često shvaća. Oni su navedeni kao realistični prikaz projekata koji ilustriraju primjenu razvoja kvalitete sudjelovanjem u svakodnevnim uvjetima prakse prevencije i promicanja zdravlja.

Slijede ogledni primjeri o projektima koji su provedeni uz potporu savjetodavne službe Istraživačkog centra za društvene znanosti u Berlinu (WZB) za osiguranje kvalitete i evaluaciju:

- Ogledni primjer DROBS, Magdeburg (Njemačka)
- Ogledni primjer Ured za mlade (Office of Youth Affairs), Leipzig (Njemačka)
- Ogledni primjer Detektivi iz susjedstva (Neighbourhood Detectives), Berlin (Njemačka)
- Ogledni primjer Kolonija beskućnika (The Homeless Colony), Mainz (Njemačka)
- Ogledni primjer Preventivni tim za zaštitu djece (Prevention Team for Child Protection), Berlin (Njemačka)
- Ogledni primjer Anđeli čuvari (Guardian Angels), Flensburg (Njemačka)
- Ogledni primjer projekta Iznajmi dečka (Rent Boy Projects) (Njemačka)
- Ogledni primjer TAMPEP Hamburg (Njemačka)

Ogledni primjer: DROBS Magdeburg (Njemačka)

1. Naslov:

Evaluacija filmskog projekta "Scene zeigen!" ("Pokaži scenu!") za mlade (DROBS Magdeburg)

Razdoblje provedbe: veljača 2006. do prosinca 2007.

2. Organizacije koje su sudjelovale:

Savjetodavna služba za mlade i o drogama (DROBS) u Magdeburgu, Njemačka

3. Autori:

- Michael T. Wright (WZB)
- Diana Grothe (DROBS Magdeburg)
- Silke Reich (DROBS Magdeburg)

3b. Znanstvena potpora:

Javnozdravstvena istraživačka skupina, istraživačka skupina istraživačkog centra za društvene znanosti iz Berlina (*Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, WZB*)

4. Kratki opis intervencije iz promicanja zdravlja/prevencije koju podvrgavamo postupcima osiguranja kvalitete:

Projekt "Szene zeigen!" Savjetodavne službe za mlade i o drogama (DROBS) Magdeburg je preventivna intervencija vezana uz problematiku droga usmjerena na mlade u socijalno nepovoljnom položaju. U navedenom projektu mladi su dobili mogućnost, između ostalog izraditi vlastite spotove na temu ovisnosti - uz potporu djelatnika DROBS-a i Audiovizualnog centra Sveučilišta u Magdeburgu.

5. Cilj osiguranja kvalitete:

Primjena postupaka osiguranja kvalitete u ovom je slučaju usmjerena na video projekt "Szene zeigen!" Evaluacija je usmjerena na to kakav preventivni učinak intervencija ima na one mlade ljude koji u projektu sudjeluju.

6. Koristi:

Strategija evaluacije uspješno je provedena. Razvoj procesa evaluacije povećao je pažnju djelatnika na moguće procese promjena u mladima i ukazao na određene učinke snimanja filma (u usporedbi s drugim vrstama intervencija).

U dijelu konzultacija korištena je metoda ZiWi kako bi se odredili učinci snimanja filma, ista metoda od tada se koristila i za planiranje drugih projekata. Ovo znači da je DROBS od provedbe evaluacije imao koristi koje sežu i dalje od evaluacije isključivo ovog video projekta.

7. Metodologija korak po korak:

Evaluacija projekta izrade filma za mlade "Szene zeigen!" dobila je znanstvenu potporu o WZB-a. Sljedeći koraci provedeni su tijekom 18 mjeseci:

1. Pojašnjavanje ciljeva i strateških puteva snimanja filma (uporabom metode ZiWi)
2. Razvoj evaluacijskog procesa
3. Provedba evaluacije uporabom:
 - a. Brze procjene
 - b. Upitnika
 - c. Fokus grupa
4. Adaptacija i unaprjeđenje procesa
5. Analiza podataka i pisanje izvještaja o evaluaciji

8. Ishodi osiguranja kvalitete:

Tijekom procesa evaluirano je ukupno 12 video produkcija sa 94 mladih ljudi. Proces evaluacije ukazao je na vrlo pozitivne odgovore mladih i pružio snažne indikacije da je su projektom postignuti namjeravani ciljevi. Najznačajniji izmjereni učinak za većinu sudionika nije bilo povećanje znanja (mladi već imaju prilično dobru osnovnu razinu znanja) već detaljnije istraživanje razvoja ovisnosti o drogama i mogućih rješenja.

9. Učenje i dodatni savjeti:

Postalo je jasno da glavni problem kod provedbe evaluacije predstavlja činjenica da odgovaranje na pitanja na vidjelo izvlači strahove mladih. Mnogi učenici škola nesigurni su u izražavanju svojih mišljenja što ih je vidljivo sprečavalo govoriti o svom znanju i procesu snimanja filma. Međutim, samo sudjelovanje u filmu manje je problematično za iste te učenika jer ovdje njihove verbalne vještine nisu u prvom planu. Morali smo pronaći načine na koje se može odgovoriti na ove prepreke te posebice imati pritom na umu da ne tražimo previše u smislu jezičnih vještina sudionika (posebice pisanog jezika). Metode prikupljanja podataka za video projekt revidirane su nekoliko puta kako bismo se uvjerali da su pitanja jasnija i da ih je jednostavnije razumjeti i prilagoditi bolje potrebama mladih koji sudjeluju u procesu. Uz ovo, uvedene su interaktivne komponente i slikovni prikazi izjava kao alternativa pisanom upitniku.

10. Ilustracije/ Dokumenti za preuzimanje (na njemačkom jeziku) sa

<http://www.partizipativequalitaetsentwicklung.de/subnavi/praxisbeispiele/drobs-magdeburg.html>:

- DROBS upitnik Br. 1
- "Szene zeigen!" Evaluacijski izvještaj 2008
- ZiWi Tabela (grafički i tablični prikaz projekta)
- Fotografija DROBS Magdeburg ZiWi grafičkog prikaza

Ogledni primjer: Ured za mlade (Office of Youth Affairs, Leipzig, Njemačka)

1. Naslov:

Procjena potreba i strategije socijalnog marketinga usmjerene na mlade kao ciljnu skupinu socijalnog rada na terenu (outreach) (Jedinica socijalnog rada za terenski rad, Ured za mlade, Leipzig, Njemačka).

Razdoblje provedbe: veljača 2006. do kolovoz 2007.

2. Organizacije koje su sudjelovale:

Jedinica socijalnog rada za terenski rad, Ured za mlade, Leipzig,)Njemačka)

3. Autori:

- Michael T. Wright (WZB)
- Lutz Wiederanders (Jedinica socijalnog rada za terenski rad)
- Benedikt Geppert (Jedinica socijalnog rada za terenski rad)
- Annette Junge (Jedinica socijalnog rada za terenski rad)
- Ina Klass (Jedinica socijalnog rada za terenski rad)
- Marco Wultschew (Jedinica socijalnog rada za terenski rad)

3b. Znanstvena potpora:

Javnozdravstvena istraživačka skupina, istraživačka skupina istraživačkog centra za društvene znanosti iz Berlina (*Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, WZB*)

4. Kratki opis intervencije iz promicanja zdravlja/prevencije koju podvrgavamo postupcima osiguranja kvalitete:

Socijalni rad na terenu (outreach) s mladima (rad na ulici te u centrima za savjetovanje)

5. Cilj osiguranja kvalitete:

Razviti nove procjene potreba i strategije socijalnog marketinga kako bismo bolje dosegli specifično one ciljne skupine do kojih još nismo uspjeli doprijeti.

6. Koristi:

Najveća koristi su metode procjene potreba koje su dostupne kako bismo redovito i sustavno učili o mišljenjima ciljne skupine o uslugama koje pruža outreach jedinica.

7. Metodologija korak po korak:

Nove procjene potreba i metode socijalnog marketinga procijenjene su i unaprijeđene korištenjem sljedećih koraka:

1. Definiranje ciljne skupine
2. Odgovaranje na pitanje do koga je moguće doprijeti
3. Razvijanje strategija pomoću kojih bismo bolje došli do ciljnih skupina
4. Razvoj strategija procjena potreba za pojedine timove

8. Ishodi osiguranja kvalitete:

Nove metode socijalnog marketinga sastoje se od reklama/članaka na stranici dnevnog časopisa za mlade, video spotovima u tramvajima, majicama (za timove koji rade terenski rad kao i za same mlade), termine za savjetovanje koji se nude u školama kao i pristup vršnjačke edukacije (korisnici usluga promoviraju usluge među drugim mladim ljudima). Nove strategije procjena potreba razlikuju se ovisno o postavljenim pitanjima i kapacitetu pojedinih timova za njihovu primjenu. Brza procjena i Fokus grupe koriste se za prikupljanje podataka.

9. Učenje i dodatni savjeti:

- Korisno je imati pristup svojoj potrebnoj literaturi. Novi sadržaj razvili smo ispočetka. Bilo bi korisno da smo prije toga upoznali primjere dugih projekata kako bismo imali uvid u mogućnosti.
- Metodologija fokus grupe daje okvir grupnim raspravama na drugačiji način i daje im drugačiji status.
- Metode mora biti moguće uključiti u timski rad i koncept projekta.
- Jedna je stvar analizirati rezultate u interne svrhe a sasvim je nešto drugo koristiti ih u vanjskoj komunikaciji o aktivnostima. Važno je postaviti pitanje: koje informacije valja uključiti u (statistički) izvještaj? Kako možemo unaprijediti bilježenje odrađenog posla o izgradnji odnosa?

10. Ilustracije/ Dokumenti za preuzimanje (na njemačkom jeziku) sa

<http://www.partizipativequalitaetsentwicklung.de/subnavi/praxisbeispiele/jugendamt-leipzig.html>:

- Opis aktivnosti socijalnog marketinga
- Smjernice i procesi za provedbu procjene potreba

Ogledni primjer: Detektivi iz susjedstva (Neighbourhood Detectives), Berlin (Njemačka)

1. Naslov:

Razvoj kvalitete kroz sudjelovanje dionika u projektu Detektivi iz susjedstva

Razdoblje provedbe projekta: veljača 2006. do studeni 2007.

2. Organizacije koje su sudjelovale:

Ured za planiranje i koordinaciju u zdravstvu, Jedinica za promicanje zdravlja i prevenciju (pod vodstvom Ingrid Papies-Winkler), Jedinica lokalne samouprave Friedrichshain-Kreuzberg, Berlin

3. Autori:

- Martina Block (Social Science Research Centre Berlin)
- Ingrid Papies-Winkler (Office for Health Planning and Coordination)

3b. Znanstvena potpora:

Javnozdravstvena istraživačka skupina, istraživačka skupina istraživačkog centra za društvene znanosti iz Berlina (*Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, WZB*)

4. Kratki opis intervencije iz promicanja zdravlja/prevencije koju podvrgavamo postupcima osiguranja kvalitete:

"Detektivi iz susjedstva - uključivanje djece za zdraviji grad, spreman za budućnost"

Namjera projekta može se razaznati iz njegova naziva: "Detektivi iz susjedstva - uključivanje djece za zdraviji grad, spreman za budućnost." U sklopu projekta djeca se uključuju kao stručnjaci o vlastitim interesima u procesima planiranja i donošenja odluka za zdraviji i održiviji urbani razvoj i urbani dizajn.

"Detektivi iz susjedstva" postoje od 1999. kao dio međunarodnog programa "Agenda 21", program je razvio Ured za djecu i mlade Marzhan-Hellersdorf (Berlin, Njemačka). Kada je potrošen novac za financiranje djelatnika ove inicijative, Ured za planiranje i koordinaciju u zdravstvu Friedrichshain-Kreuzberg preuzeo je projekt.

Učenici osnovnih škola istražuju svoju socijalnu i stambenu okolinu kao "Detektivi iz susjedstva" otkrivajući probleme ali i dobre stvari te rezultate svojih zapažanja bilježe i predstavljaju odgovornim političarima u lokalnoj vijećnici. Od njih se pak traži da zajedno rade na rješavanju problema sa svojim upravama, nezavisnim stručnim organizacijama i djecom. Šest mjeseci kasnije na ponovnom sastanku izvještava se o postignutim rezultatima.

Projekt djeci daje priliku upoznati njihovu neposrednu urbanu životnu okolinu, aktivno ju prihvatiti kao svijet u kojem žive i pomažu oblikovati. Njihovim aktivnim sudjelovanjem potiče se razvoj njihovih osobnosti i njihove percepcije, samopouzdanja i osjećaja za odgovornost a pruža im se i iskustvo demokracije u akciji. Ovaj projekt stoga predstavlja sveobuhvatni pristup promicanju zdravlja. Projektom se nastoji uključiti djecu u susjedstvima s visokim opterećenjem socijalnih problema, često onih s visokim udjelom migranata te ih motivirati da se uključe u zdravstvene i socijalne teme. Tri do četiri razreda tj. 75-100 djece u dobi 9-10 godina kontaktirano je i pozvano na sudjelovanje u svakom ciklusu projekta.

5. Cilj osiguranja kvalitete:

Ciljevi konzultacije su bili:

1a. Unaprijediti internu transparentnost: upravljanje podacima, uključujući unos podataka, korištenje i analiza podataka prikupljenih u svakom ciklusu projekta valjalo je pojednostavniti i učiniti transparentijim. Trebalo je pronaći mogućnost stvaranja pregleda na koji se uvijek može referirati ili baciti pogled kako bi se dobio pregled procesa provedbe projekta kao i statusa odgovora na probleme koje su identificirala djeca u susjedstvu. Do sada, Ingrid Papies-Winkler prikupila je rezultate i procese u obliku popisa i čuvala ih u registratorima. Želja je bila da projektna dokumentacija sadržava sve relevantne varijable ali da je istovremeno s njom jednostavno rukovati i upravljati.

1b. Unaprjeđenje eksterne transparentnosti: vanjsku komunikaciju o učinkovitosti projekta trebalo je poboljšati. Uspjeh o razini riješenosti problema valjalo je bolje pratiti i dokumentirati u budućnosti.

2. Uspjehe projekta među ciljnom skupinom bilo je najteže dokazati. Instrument za prikupljanje dokaza o promjenama na razini sudjelovanja djece razvijen je upravo iz tog razloga.

6. Koristi:

Konzultacijau svrhu razvoja kvalitete kroz sudjelovanje dionika rezultirala je povećanjem "pridržavanja" u smislu da je razvijeno sustavno bilježenje rezultata. Novi oblici dokumentacije služe daljnjem razvoju prakse. Novi sustav bilježenja postao je sastavni dio projekta.

Strategija osiguranja kvalitete i evaluacije može se sažeti u konkretne mogućnosti za nove aktivnosti (anketiranje djece metodom fokus grupe).

Osiguranje kvalitete bilo je korisno za:

- Javni profil projekta
- Stručni razvoj pojedinaca
- Organizaciju koja pruža usluge (politički)
- Preventivnu praksu
- Suradnju s ciljnom skupinom

7. Metodologija korak po korak:

Kao dio konzultacija u svrhu razvoja kvalitete kroz sudjelovanje dionika, razvijena je elektronska baza podataka za bilježenje demografskih podataka o djeci (etničko porijeklo, jezik koji govore kod kuće, spol itd) koja sudjeluju u svakom pojedinom ciklusu "Detektiva iz susjedstva" kao i kratkoročnih i dugoročnih rezultata projekta. U toj se bazi nalaze problemi ali i bogatstva koja je primijetila ciljna skupina u školskom okolišu te okolišu u kojem žive. Također su prikupljeni podaci o procesima rješavanja problema (odgovorna javna tijela, praćenje, vrijeme koje je prošlo do rješavanja problema).

Razvijen je vodič za provedu intervjua za primjenu metode fokus grupe s djecom kao odgovor na drugi specifični cilj.

Pitanja koja su postavljena djeci trebala su predstavljati specifične ciljeve projekta: *Motivirati djecu da se uključe u zdravstvene i društvene teme (opći cilj projekta)*

- Upoznavanje urbanog životnog prostora (susjedstvo)
- Ojačavanje sposobnosti percepcije djece
- Uključivanje djece u planiranje i provedbu
- Pomoći oblikovati svijet u kojem žive
- Promovirati osjećaj za odgovornost
- Iskustvo i učenje o demokratskom procesu (moć donošenja odluka)

Osim mjerenja raspona do kojeg su ciljevi projekta postignuti, djeca su anketirana u svrhu ocjenjivanja provedbe projekta "Detektiva iz susjedstva." Njihove povratne informacije služe za optimizaciju sljedećih projektnih ciklusa.

Korištene metode:

- Registar upita i zabrinutosti
- Fokus grupa

8. Ishodi osiguranja kvalitete:

Nekoliko briga Jedinice za promicanje zdravlja i prevenciju pri Uredu za planiranje i koordinaciju u zdravstvu riješeno je razvojem kvalitete kroz sudjelovanje dionika. Iako su ciklusi projekta "Detektivi iz susjedstva" već bili bilježeni, sustav koji za to koristio nije bio jednostavan za uporabu. Trebalo ga je pojednostavniti tako da se obrasci mogu ispuniti bez velikog truda i služiti za nekoliko namjena. Njegova svrha nije bila samo prikazati rezultate ciklusa već i zabilježiti napredak odgovora lokalnih političara na probleme koje su identificirala djeca: Kojim je zahtjevima već zadovoljeno, na koje tek treba odgovoriti te je stoga potrebno praćenje? Postojala je želja razviti ovaj instrument ne samo za interne svrhe već i kako bi se uz njegovu pomoć moglo odgovoriti na pitanja političara ili potencijalnih izvora financiranja o rezultatima trenutnog ciklusa projekta. Iz tog razloga obrazac za bilježenje morao je biti jednostavan za razumjeti i interpretirati.

Razvijeni sustav bilježenja jednostavno je uklopiti u svakodnevnu praksu. Ovo također vrijedi za fokus grupu. Razvijeni proces jednostavno je uklopljen u radnu rutinu Ureda za planiranje i koordinaciju i u škole bez prenaprezanja dostupnih kapaciteta uključenih (djece, djelatnika škole, djelatnika Ureda za planiranje i koordinaciju).

Razvoj fokus grupe ispunio je dugotrajnu želju za evaluacijom učinkovitosti intervencije za ciljnu skupinu i želju da se pokaže postizanje odabranih ciljeva. Rezultati se nalaze u izvještaju o provedbi (Papies-Winkler 2008) te su dostupni za preuzimanje.

9. Učenje i dodatni savjeti:

Iskustvo s djecom u fokus grupama pokazalo je da je ključni set pitanja potrebno malo modificirati ili dodatno objasniti jer ih djeca ponekad nisu dobro shvatila ili su ih krivo shvatila. Međutim, u principu smo se držali ključnog seta pitanja.

Uz ovo, rasprava među djecom razvila se u svega nekoliko grupa - postalo je nužno izravno postavljati pitanja te ih ponavljati.

Problemi s disciplinom i koncentracijom u dvije od četiri fokus grupe zahtijevali su izravnuo facilitaciju.

Sažetak projekta iz prateće radionice o metodologiji koju je proveo WZB te ključna pitanja razvijena tijekom konzultacija činili su temelj za rad fokus grupe.

U svakoj od četiri fokus grupe sudjelovalo je između četvero i osmero djece. Anketiranje je

provedeno odvojeno u zatvorenom prostoru. Jedan djelatnik (Ingrid Papies-Winkler) postavljao je ključna pitanja i facilitirao raspravu dok je kolega baratao uređajem za audio snimanje i sastavljao bilješke (Florian Barthelmeß odnosno Angelika Schmidt). Svaki intervju trajao je oko jedan sat.

Ključna pitanja "Detektivi iz susjedstva"

- Što za tebe znači "Zdravi grad/zdravo susjedstvo?"
- Jesi li u susjedstvu primijetio nešto što ranije nisi vidio?
- Osjećaš li se sada odgovornijim za svoje susjedstvo?
- Jesi li imao priliku doprinijeti promjenama?
- Imaš li dojam da te političari shvaćaju ozbiljno?
- Što ti se najviše sviđelo u projektu "Detektivi iz susjedstva?"
- Što ti se uopće nije sviđelo na projektu "Detektivi iz susjedstva?"

10. Ilustracije/ Dokumenti za preuzimanje (na njemačkom jeziku) sa
<http://www.partizipativequalitaetsentwicklung.de/subnavi/praxisbeispiele/kiezdetektive-berlin.html>:

- Izvještaj projektnog ciklusa 2007/08

Ogledni primjer: Kolonija beskućnika (The Homeless Colony, Mainz, Njemačka)

1. Naslov:

1

Objašnjenje ciljeva i učinaka projekta "Snoezelen prostor" (*Snoezelenraum*), uslugu za razvoj djece dobi 3-6 godina (Siromaštvo i zdravlje u Njemačkoj Inc., Mainz).

Razdoblje provedbe: siječanj 2006. do siječnja 2007.

2. Organizacije koje su sudjelovale:

Siromaštvo i zdravlje u Njemačkoj Inc. (*Armut und Gesundheit in Deutschland e.V.*)

3. Autori:

- Michael T. Wright (WZB)
- Gerhard Trabert
- Gisela Bill (Siromaštvo i zdravlje u Njemačkoj Inc.)
- Doris Pfeiffer-Meierer (Siromaštvo i zdravlje u Njemačkoj Inc.)

3b. Znanstvena potpora:

Javnozdravstvena istraživačka skupina, istraživačka skupina istraživačkog centra za društvene znanosti iz Berlina (*Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, WZB*)

4. Kratki opis intervencije iz promicanja zdravlja/prevencije koju podvrgavamo postupcima osiguranja kvalitete:

Udruga Siromaštvo i zdravlje u Njemačkoj Inc zagovara za zdravstvene usluge za siromašne skupine stanovništva a posebno je usmjerena na usluge za beskućnike u Mainzu i okolnom području još od 1977. Projekt je organiziran u "Koloniji beskućnik Zwerchallee" s ciljem unaprijeđenja zdravlja osoba koje tamo stanuju kroz kombinaciju intervencija usmjerenih na ponašanje kao i socijalne odrednice zdravlja. Takozvani "Snoezelen prostor" je jedan od sedam akcijskih modula "Zdravlje na mjestima sa socijalnim problemima - sada!", koncept koji je razvio Gerhard Taubert. Koncept Snoezelen (izvorno razvijen u Nizozemskoj) koristi se i ovdje, sukladno našim inicijalnim upitima, na mjestu sa socijalnim problemima. Niz predmeta koriste se u bijeloj, jednostavno namještenoj prostoriji kako bi se aktivirala senzorna percepcija i iskustvo sudionika primarnim stimulansima (svjetlost, dodir, miris ili okus). Djeca ili mladi iz kolonije beskućnika pozvani su koristiti sobu s ciljem promicanja njihova pozitivnog holističkog razvoja.

Snoezelen ili kontrolirana multisenzorna stimulacija koristi se za osobe s mentalnim poteškoćama i uključuje njihovo izlaganje smirujućem i stimulirajućem okruženju za različita osjetila koristeći svjetlosne efekte, boju, zvukove, glazbu, mirise itd. Kombinacija različitih materijala na zidu može se istraživati korištenjem taktilnih osjetila a pod se može prilagoditi kako bi se stimulirao osjećaj za ravnotežu. Originalno razvijen u Nizozemskoj 1970-ih, snoezelen prostor također se koristi u brojnim institucijama diljem svijeta a posebno je čest u Njemačkoj gdje postoji 1200 ovakvih prostora. Termin "snoezelen" (izgovara se kao (DsnuzDID(n)) neologizam je nizozemskih riječi "snuffelen" (tražiti, istraživati) i "doezelen" (drijemati, spavati). (preuzeto sa: <http://en.wikipedia.org/wiki/Snoezelen>)

5. Cilj osiguranja kvalitete:

Doprinos snoezelen prostora u razvoju zdravstvene kompetencije u djece dobi 3-6 godina mjeren je u suradnju s WZB.

6. Koristi:

Opis ciljeva i učinaka snoezelen prostora već se koristio u razgovorima s različitim dionicima, uključujući potencijalne izvore financiranja. Uz ovo, on je postao temelj obrasca za bilježenje koji se koristi za detaljno bilježenje aktivnosti svakog "snoezelena".

7. Metodologija korak po korak:

Primijenjena je metoda razvoja lokalnih ciljeva i strategija (ZiWi).

8. Ishodi osiguranja kvalitete:

Rezultirajući detaljni opis snoezelen prostora kao intervencije iz područja promicanja zdravlja dokumentiran je u obliku matrice i opisnog teksta koji se koristi u pregovorima s tijelima koja pružaju financiranje i drugim dionicima u svrhu objašnjenja projekta. U daljnjem procesu evaluacije ("Qualiset-Praxis", Ingeborg Jahn, BIPS/ Doris Hayn, ISOE/Udruga Siromaštvo i zdravlje u Njemačkoj Inc.), za vrlo detaljno bilježenje za svako pojedino dijete korišteni su matrica i opis.

9. Učenje i dodatni savjeti:

- Koordinator projekta preporučuje da se zatraži znanstveni savjet, posebice na početku projekta. Valja se usmjeriti na pitanje koliko se u rad može uklopiti dobro bilježenje korištenjem jednostavnih metoda koje ne zahtijevaju mnogo vremena i koji se kriteriji mogu koristiti kako bi se dodatno razvila kvaliteta. Ovo zahtijeva eksternu pomoć i dovoljno vremena za rad.
- Postalo je jasno koliko kompleksno može postati definiranje ciljeva (npr. širenje zdravstvenih kompetencija djece, razvoj svijesti o vlastitom tijelu itd) bez da krenemo krivim putem kod primjene ZiWi metode.
- Perspektiva vanjskog konzultanta spriječit će opasnost da postanemo slijepi za probleme vlastite organizacije u vrevi svakodnevnog rada. Uvijek iznova ona nudi impulse ka poklanjanju pažnje osiguranju kvalitete.

10. Ilustracije/ Dokumenti za preuzimanje (na njemačkom jeziku) sa

<http://www.partizipativequalitaetsentwicklung.de/subnavi/praxisbeispiele/obdachlosensiedlung-mainz.html>:

Proizvodi primjene metode ZiWi:

- Opisni ZiWi tekst
- ZiWi tablica
- ZiWi grafički prikaz projekta (fotografija)

Ogledni primjer: Tim za prevenciju zlostavljanja djece (Child Abuse Prevention Team, Berlin, Njemačka)

1. Naslov:

Konceptualni rad u prevenciji nasilja i seksualnog zlostavljanja djece
Razdoblje provedbe: siječanj 2006. do prosinca 2007.

2. Organizacije koje su sudjelovale:

Tim za prevenciju zlostavljanja djece pri Uredu za mlade okruga Friedrichshain-Kreuzberg District, Berlin

3. Autori:

- Ilse Haase (Tim za prevenciju zlostavljanja djece)
- Elke Markert (Tim za prevenciju zlostavljanja djece)
- Martina Block (Istraživački centar za društvene znanosti)

3b. Znanstvena potpora:

Javnozdravstvena istraživačka skupina, istraživačka skupina istraživačkog centra za društvene znanosti iz Berlina (*Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, WZB*)

4. Kratki opis intervencije iz promicanja zdravlja/prevencije koju podvrgavamo postupcima osiguranja kvalitete:

Prevencija seksualnog zlostavljanja i nasilja nad djecom.

Tim za prevenciju zlostavljanja djece pruža usluge prevencije seksualnog zlostavljanja i nasilja u okviru pristupa razvoja holističkih životnih vještina. Ova usluga je program intervencije koji se sastoji od modula koji se mogu prilagoditi svakoj skupini i socijalnim uvjetima. Program je kulturno osjetljiv i u obzir uzima religijsku raznolikost ciljne skupine, sadrži spolno specifične module i dostupan je u školskom okruženju.

Ciljna skupina za prevenciju zlostavljanja su djeca, učenici 2.-4. razreda osnovne škole i njihovi odrasli skrbnici (roditelji/učitelji). Svaka aktivnost traje tri dana a vodi ju četiri djelatnika (dva člana tima i privremeno zaposleni studenti).

Druga ciljna skupina su učenici 6. razreda kojima se nudi trodnevna radionica "Osjećaji u mom tijelu" namijenjena seksualnom obrazovanju a koja se provodi u prostorijama za sastanke ili edukaciju obitelji i centru za savjetovanje.

5. Cilj osiguranja kvalitete:

Ciljevi konzultacija su bili:

- Razviti strategije za evaluaciju učinkovitosti preventivnog rada za ciljnu skupinu (uključujući metodu bilježenja)
- Integrirati konceptualnu građu u preventivni rad

6. Koristi:

Tim je koristio skraćeni oblik obrazaca za bilježenje prvenstveno za formativnu evaluaciju. Oni služe svakodnevnoj kontroli kvalitete i daljnjem razvoju prakse. Na temelju svih bilježaka napravljenih tijekom preventivnih radionica, moguće je nakon svakog modula provjeriti jesu li spomenute sve relevantne teme i kako je ciljna skupina odgovorila. Ovo je čvrsti temelj za promišljanje o preventivnoj praksi.

Nakon dovršetka konzultacije, dodana je nova ciljna skupina (učenici tijekom cijele godine, 1-3 razreda osnovne škole). Budući da organizacija koja pruža uslugu sada ima pristup nizu instrumenata za provjeru postignuća ciljeva i njihove prikladnosti za djecu, intervencija je adaptirana bez ikakvih problema i vrlo uspješno. Pripremni rad na konceptu značajno je doprinio ovakvom rezultatu.

Artikuliranjem vizije, razvojem izjave o misiji i u konačnici integriranjem svih komponenti koncepta u dosljednu cjelinu - svim ovim radnjama ojačali smo unutarnju jasnoću i ojačali kvalitetu javnog profila projekta. Stručno samopouzdanje ovime je također ojačano.

Osiguranje kvalitete bilo je korisno za:

- Javni profil projekta
- Stručni razvoj pojedinaca
- Organizaciju koja pruža uslugu (politički)
- Preventivnu praksu
- Edukaciju studenata socijalnog rada kroz praktični rad

7. Metodologija korak po korak:

Konzultacija iz razvoja kvalitete kroz sudjelovanje dionika imala je dva cilja. Primarno je bila usmjerena na razvoj načina za mjerenje učinkovitost preventivnog rada u ciljnoj skupini. Drugi cilj bio je sveobuhvatna pisana dokumentacija i integracija konceptualnih komponenti preventivnih aktivnosti u svrhu povećanja interne jasnoće kao i transparentnosti prema van. Dva dodatna koraka pojavila su se tijekom rada u smjeru postizanja ova dva cilja: artikuliranje općeg cilja i specifičnih ciljeva preventivnih aktivnosti, revizija prakse bilježenja postupaka kojom se dobivaju potrebni podaci za evaluaciju učinkovitosti i razvoj izjave o misiji kako bi se pružila potpora javnom profilu projekta.

Dugo trajanje konzultacija (dvije godine) omogućilo je rad na nekoliko međusobno povezanih općih i specifičnih ciljeva. Kako bi se razvili načini za evaluaciju učinkovitosti najprije je pojašnjeno koje preventivne ciljeve se želi postići aktivnostima iz područja prevencije nasilja i zlostavljanja. Preventivni tim razmijenio je ideje vezane za viziju i opći cilj svog rada. Uporabom metode razvoja lokalnih ciljeva i strategija (ZiWi), odabrani su ciljevi za svaki modul koji su potom uključeni u obrasce za bilježenje. SMART kriteriji također su primijenjeni kako bi došli do točnih formulacija specifičnih ciljeva. Interne rasprave tima o viziji, općim ciljevima i specifičnim ciljevima doveli su do sastavljanja izjave o misiji.

Višestruka uporaba obrazaca za bilježenje pokazala je da su previše detaljni te je bilo potrebno neizmjereno mnogo vremena za njihovo ispunjavanje. Obrasci su revidirani, prilagođeni svakodnevnoj praksi i skraćeni. Danas se koriste u sklopu modula projekta primarno u svrhu formativne evaluacije u svrhu optimizacije intervencije.

Integracija svih konceptualnih komponenti dovela je do detaljnog sveukupnog koncepta kojeg je razvio preventivni tim. Skraćena verzija korištena je u izradi brošure za široku diseminaciju u svrhu postizanja eksterne transparentnosti.

Korištene metode:

- Registar upita i zabrinutosti
- Metoda ZiWi
- SMART kriteriji

8. Ishodi osiguranja kvalitete:

Skraćeni sustav bilježenja moguće je lako uklopiti u svakodnevnu praksu. Rezultati se koriste tijekom provedbe projekta u obliku formativne evaluacije.

Integracija konceptualnih elemenata projekta u sveukupni koncept ispunila je dugoročnu želju organizacije koja pruža uslugu. Kratka brošura sastavljena je u svrhu vanjske promocije i te je dobila vrlo pozitivne povratne informacije od kolega, nadređenih i političara. Uz ovo, za internu upotrebu razvijen je sveobuhvatni koncept koji će se moći koristiti za osiguranje održivosti preventivnog rada. Budući studenti na praksi i kolege moći će ga koristiti kako bi se upoznali s načinom na koji preventivni tim razmišlja i djeluje. Sve ovo doprinijelo je osnaživanju u smislu da je doprinijelo stručnom samopouzdanju organizacije koja pruža uslugu.

9. Učenje i dodatni savjeti:

Integracija upravljanja kvalitetom u dnevnu praksu ima svoje prednosti. Preporučuje se planirati određeno vrijeme u tu svrhu.

10. Materijali za preuzimanje (na njemačkom) sa

<http://www.partizipativequalitaetsentwicklung.de/subnavi/praxisbeispiele/praeventionsteam-kinderschutzberlin.html>:

- Brošura preventivnog tima za prevenciju zlostavljanja djece : “Prevencija seksualnog zlostavljanja i nasilja nad djecom”

Ogledni primjer: Anđeli čuvari (Schutzengel, Flensburg, Njemačka)

1. Naslov:

Evaluacija kriznih intervencija kod majki s djecom dobi 0-3 godine

Razdoblje provedbe: veljača 2006. do prosinca 2007.

2. Organizacije koje su sudjelovale:

Anđeli čuvari (Schutzengel e.V.), sjeverni dio Flensburga

3a. Autori:

Schutzengel e.V. (sjever):

- Heike Menge, obiteljska savjetnica, koordinacija
- Kirsten Sydow, obiteljska savjetnica
- Gisela Abrahamsen, liječnica
- Anne-Joke Laabs, primalja
- Claudia Diestel, djelatnica, Drop-in centar za roditelje
Martina Block (Istraživački centar za društvene znanosti)

3b. Znanstvena potpora:

Javnozdravstvena istraživačka skupina, istraživačka skupina istraživačkog centra za društvene znanosti iz Berlina (*Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, WZB*)

4. Kratki opis intervencije iz promicanja zdravlja/prevencije koju podvrgavamo postupcima osiguranja kvalitete:

Krizna intervencija

Organizacija Anđeo čuvar (Schutzengel e.V.) osnovana je 2000. i nalazi se u Flensburg Neustadtu. Pruža usluge savjetovanja obiteljima i samohranim roditeljima s djecom dobi 0-3 godine.

Rad organizacije Anđeo čuvar temelji se na tri stupa: 1. Drop-in centar za roditelje, 2. Primalje za obitelji i 3. Obiteljsko savjetovanje. Tim nudi outreach programe niskog praga kao i usluge niskog praga za roditelje djece mlađe od tri godine, oboje se smatra dijelom prevencije i promicanja zdravlja. Konzultacije u sklopu razvoja kvalitete kroz sudjelovanje dionika bilo je usmjereno na krizne intervencije s korisnicima usluga organizacije Anđeo čuvar.

5. Ciljevi osiguranja kvalitete:

Cilj osiguranja kvalitete bio je: razviti načine za evaluaciju učinaka kriznih intervencija s majkama iz područja sa socijalnim problemima u sjevernom dijelu Flensburga.

6. Koristi:

Proces razvoja kvalitete bio je koristan za tim. Članovi tima dobili su "temu za razmišljanje" i dobili ideje. Međusobna konfrontacija kao i konfrontacija o sadržaju projekta donijela je

promjene. Postizanje ciljeva kriznih intervencija moglo se izmjeriti (anonimno) uz pomoć pokazatelja razvijenih korištenjem metode ZiWi. Brze procjene moguće je provesti i evaluirati bez prevelikog truda. Rezultati su uključeni u buduće preventivne aktivnosti.

Osiguranje kvalitete može biti korisno za:

- Javni profil projekta
- Stručni razvoj pojedinaca
- Preventivna praksa
- Transparentnost za upravni odbor udruge o uslugama koje se nude na terenu

7. Metodologija korak po korak:

Konzultacija u svrhu razvoja kvalitete kroz sudjelovanje koristila je metodu razvoja lokalnih ciljeva i strategija (ZiWi) kako bi osmislila pristup za evaluaciju rada u kriznim intervencijama. Nakon definiranja publike, metoda ZiWi primijenjena je na kriznu intervenciju, mjeru kojom se između ostalog pokušava otkloniti opasnost po dobrobit djeteta. Nakon toga napravljen je detaljni popis specifičnih ciljeva i onoga što valja postići kako bi se riješila kriza. Osim ciljeva koje korisnici usluga na putu prema rješavanju svoje krize moraju postići, intervencije koje su pružili obiteljski savjetnici i primalje također su se nalazili na popisu interesa potpunosti. Član tima potom je sastavio opisni tekst o kriznoj intervenciji koristeći spomenuti popis. Pokazatelji za evaluaciju kriznih intervencija s korisnicima bili su temeljeni na opisnom tekstu. Pokazatelji su također izvedeni iz onoga što je valjalo postići na putu do postizanja cilja. Podaci za mjerenje pokazatelja prikupljeni su od korisnika usluga pred kraj krizne intervencije.

Korištene metode:

- Metoda ZiWi
- Brza procjena

8. Ishodi osiguranja kvalitete:

Ukupno gledano, rezultati brze procjene bili su vrlo zadovoljavajući. Brzu procjenu mogli smo provesti brzo i bez velikog napora. Njome smo mogli provjeriti do koje su mjere ciljevi definirani za kriznu intervenciju postignuti. Prvi krug prikupljanja podataka pružio je dokaze za uspješnost intervencija članova tima: žene koje su koristile usluge krizne intervencije brzo su dobile pomoć, osjećale su se shvaćeno, zbrinuto i osjetile su olakšanje te je većina njih mogla vidjeti moguća rješenja svojih problema. Smirenost se vratila u živote mnogih i oni su izvijestili da su ponovno mogli smireno razmišljati.

Osim jednog otvorenog pitanja (bez unaprijed dane mogućnosti višestrukog odabira odgovora), koje nikada nije odgovoreno, zatvorena pitanja (koja su nudila mogućnost višestrukog odabira odgovora) treba sačuvati za budućnost. Provedba fokus grupe mogla bi zamijeniti otvoreno pitanje.

Positivan rezultat brze procjene poslužio je organizaciji Anđeo čuvar Inc iz sjevernog Flensburga kao dokaz za tvrdnju da su iznadprosječno pristupačni.

9. Učenje i dodatni savjeti:

Budući da su ga razvili djelatnici koji rade na terenu, ovaj oblik osiguranja kvalitete nudi trajne i pouzdane rezultate. Trud koji je tim uložio je bio velik. Međutim, taj trud često je smanjio (i dalje to čini) kasniji opseg posla jer je moguće koristiti komponente proizvoda ovog procesa ili one barem mogu pružiti temelj za izvještavanje.

10. Ilustracije/ Dokumenti za preuzimanje (na njemačkom jeziku) sa
<http://www.partizipativequalitaetsentwicklung.de/subnavi/praxisbeispiele/schutzengel-flensburg.html>

- Brza procjena krizne intervencije (PDF dokument)

Ogledni primjer: Projekt iznajmi dečka

1. Naslov:

Fokus grupa s Iznajmi dečka (seksualni radnici muškog spola)

Razdoblje provedbe: travanj-rujan 1999.

2. Organizacije koje su sudjelovale:

SUB/WAY Berlin, Basis Project (*Basis Projekt*) Hamburg, Marikas (Munich), KISS (Frankfurt) (cijela Njemačka)

3. Autor:

Michael T. Wright (WZB)

3b. Znanstvena potpora:

Javnozdravstvena istraživačka skupina, istraživačka skupina istraživačkog centra za društvene znanosti iz Berlina (*Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, WZB*)

4. Kratki opis intervencije iz promicanja zdravlja/prevencije koju podvrgavamo postupcima osiguranja kvalitete:

Fokus grupe održane su kao dio procesa evaluacije njemačkih projekata usmjerenih mladim muškarcima općenito te mladim muškarcima prodaju seksualne usluge. Evaluacija je bila suradni projekt njemačke organizacije Deutsche AIDS-Hilfe i radne skupine projekta na njemačkom jeziku *Iznajmi dečka* (AKSD). Deutsche AIDS-Hilfe financirala je projekt. Michael Wright proveo je evaluaciju.

Michael Wright proveo je tjedan dana sa svakim pojedinim projektom u procesu prikupljanja za evaluaciju. Fokus grupe provedene su kako bi se dobio uvid u stajališta dečkiju za iznajmljivanje (korisnika usluga) o postignućima projekta.

5. Cilj osiguranja kvalitete:

Proces evaluacija namijenjen je prvenstveno istraživanju strukturnih i procesnih intervencija projekata kako bi se dobili usporedivi podaci za daljnji proces zajedničkog razvoja kvalitete u okviru radne skupine AKSD. Fokus grupe uz individualne intervjuue provedeni su s namjerom uključivanja perspektive ciljne skupine u evaluaciju.

6. Koristi:

Na temelju pozitivnog iskustva procesne evaluacije, projekti predstavljani u radnoj skupini AKSD odlučeno je da se sastave zajedničke smjernice za njihov rad. To se i dogodilo u suradnji s organizacijom *Deutsche AIDS-Hilfe* i Michaelom Wrightom.

7. Metodologija korak po korak:

Istraživači, stručnjaci iz područja društvenih znanosti regrutirali su sudionike za fokus grupe uz pomoć pojedinih projektnih timova. Kako bi se sudjelovanje učinilo što atraktivnijim za ciljnu skupinu kako bi bila stvorena opuštena atmosfera za grupne rasprave, istraživač je ponudio potencijalnim sudionicima poziv na večeru u restoran po njihovom odabiru. Trošak je bio predviđen proračunom za provedbu fokus grupa. Rastvor je obavljen tijekom večere. U svrhu strukturiranja razgovora korišten je vodič za raspravu. Sudionici, mladi muškarci svoj su zadatak svatili vrlo ozbiljno i odabrali su restorane u kojima su se osjećali ugodno i u kojima se moglo razgovarati bez prekida (od strane njihovih klijenata).

8. Ishodi osiguranja kvalitete:

Izjave koje su dali sudionici fokus grupa pokazali su ukupno gledano visok stupanj zadovoljstva s radom projekata. Međutim, specifične kritike pojedinih članova tima ili usluga također su izražene. Nekoliko sudionika imalo je iskustvo rada u nekima od navedenih projekata što je predstavljalo zanimljivu mogućnost usporedbe iz perspektive korisnika njihovih usluga.

9. Učenje i dodatni savjeti:

- Fokus grupe moguće je provoditi i sa sudionicima koji ne žele razgovarati sjedeći u krugu u nekoj dvorani za sastanke. Važno je pritom pronaći prostor i načine razgovora koji odgovaraju načinu života ciljne skupine. U ovom slučaju radilo se o restoranima koji su bili poznati sudionicima a istovremeno su bili priladni za ovu vrstu razgovora.
- Rasprave u fokus grupama zahtijevaju vremena koje je vrijedno sudionicima, u ovom slučaju radi se o vremenu koje bi sudionici mogli koristiti za prodaju seksualnih usluga ili nešto drugo. Naknade ili poticaji (u ovom slučaju poziv na večeru) priznanje su uloženom vremenu i ohrabruju sudjelovanje.
- Obraćanje potencijalnim sudionicima kao stručnjacima a ne „subjektima istraživanja“ pružilo je dobar temelj za razgovor. U ovom slučaju, sudionici su trebali izvjestiti o i procijeniti rad projekata iz vlastite perspektive kao korisnici usluga. Mnogi su sudionici bili iznenađeni (pozitivno) da bi im istraživač prišao na ovaj način i shvatio njihova mišljenja ozbiljno.

10. Ilustracije/ Dokumenti za preuzimanje (na njemačkom jeziku) sa

<http://www.partizipativequalitaetsentwicklung.de/subnavi/praxisbeispiele/stricherprojekte.html>

- Vodič za raspravu za fokus grupu

Ogledni primjer: TAMPEP Hamburg (Njemačka)

1. Naslov:

Revizija ankete o prostituciji (TAMPEP Njemačka)

Razdoblje provedbe: siječanj-studen 2006.

2. Organizacija koja je sudjelovala:

TAMPEP-Njemačka (Europska mreža za prevenciju HIV/STi i promicanje zdravlja među seksualnim radnicima migrantima)

3. Autori:

- Michael T. Wright (WZB)
- Veronica Munk (TAMPEP Njemačka)
- Regina Wenzel (TAMPEP Njemačka)
- Alex Golobof (TAMPEP Njemačka)
- Simone Oppenheim (TAMPEP Njemačka)

3b. Znanstvena potpora:

Javnozdravstvena istraživačka skupina, istraživačka skupina istraživačkog centra za društvene znanosti iz Berlina (*Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, WZB*)

4. Kratki opis intervencije iz promicanja zdravlja/prevencije koju podvrgavamo postupcima osiguranja kvalitete:

Valjalo je revidirati postojeću anketu provedenu u cijeloj zemlji o situaciji žena migrantica koje se bave seksualnim radom.

5. Cilj osiguranja kvalitete:

Osiguranje kvalitete za cilj je imalo revidirati anketu kako bi se unaprijedila stopa odaziva te kvaliteta podataka.

6. Koristi:

Nije bilo prilike pilotirati novi upitnik prije kraja konzultacija jer nije bio odobren budžet za drugu fazu projekta. Međutim, članovi tima očekuju značajnu korist od unaprjeđenja kvalitete podataka. Izvještaj o provedenoj anketi u njemačkoj stoga će biti kvalitetniji.

Kroz suradnju s članom tima WZB-a, djelatnici organizacije TAMPEP razvili su nove kompetencije u ocjenjivanju i dizajnu upitnika posebice kada je riječ o stopi vraćenih upitnika, provedbi i kvaliteti podataka. Dodatna korist je da su rezultati konzultacije već iskomunicirani Europskom koordinacijskom odboru što bi moglo imati utjecaja na daljnji razvoj cijelog sustava izvještavanja.

7. Metodologija korak po korak:

Upitnik je revidiran kroz sljedeće korake:

1. Pojašnjenje trenutnih problema s anketom
2. Pozivanje na davanje povratnih informacija od strane organizacija koje sudjeluju u provedbi ankete o stopi vraćenih anketa i analizi odgovora (Smjernice za telefonsku anketu)
3. Razvoj prijedloga za unaprijeđenje ankete.
4. Provedba prijedloga (revidiranog upitnika)

8. Ishodi osiguranja kvalitete:

Na temelju suradnje s WZB-om, djelatnici TAMPEP-a revidirali su jezik i sadržaj upitnika koji je temelj ankete. Metoda prikupljanja podataka pojednostavljena je i usmjerena. U budućnosti se neće više provoditi cjelokupna anketa svih organizacija u Njemačkoj koji su u kontaktu s ženama migranticama koje se bave prodajom seksualnih usluga. Umjesto toga, samo odabir javnih zdravstvenih klinika i nevladinih udruga koji se nalaze ili u najvećim gradovima ili u područjima pogranične prostitucije bit će uključeni u anketiranje u sklopu sentinel modela nadzora. Ove organizacije koje pružaju usluge funkcionirat će kao sentinel točke kako bi se na taj način slijedio razvoj u području prodaje seksualnih usluga tijekom duljeg razdoblja. Uska suradnja uspostavljena je s ovim organizacijama kako bi se omogućilo sustavno praćenje u slučaju da nedostaju važni podaci ili su podaci nejasni. Novi upitnik i proces prikupljanja podataka bit će uklopljen u novi krug prikupljanja podataka u Njemačkoj i služit će kao temelj za razvoj buduće ankete na europskoj razini.

9. Učenje i dodatni savjeti:

- Telefonska anketa onih organizacija koje pružaju usluge koje trebaju ispuniti upitnik pruža važne informacije o tome što valja promijeniti kako bi se pojednostavnilo prikupljanje podataka.
- “Kratko ali slatko!” - bolje je anketirati malenu, pažljivo odabranu skupinu organizacija umjesto da pokušavamo doći do svih njih, posebno kada imamo ograničene resurse.
- Trebalo bi biti jasno koga želimo doseći anketom i koji su resursi dostupni za provedbu ankete tako da očekivanja ostanu realistična.

10. Ilustracije/ Dokumenti za preuzimanje (na njemačkom jeziku) sa

<http://www.partizipativequalitaetsentwicklung.de/subnavi/praxisbeispiele/tampep-hamburg.html>:

- Vodič za telefonsku anketu
- Prvi dio upitnika - Industrija prodaje seksualnih usluga 2008
- Drugi dio upitnika - Usluge 2008
- Upitnik 2008 - Prateće pismo

Dodatne informacije: www.tampep.eu

Dodatna literatura i poveznice

Dodatne informacije o istraživanju kroz sudjelovanje i razvoju kvalitete u promicanju zdravlja i prevenciji:

BZgA -Kriterien guter Praxis in der Gesundheitsförderung bei sozial Benachteiligten
http://www.bzga.de/botmed_60645000.html

BZgA - Good Practice Criteria in Health Promotion with Socially Disadvantaged
http://www.bzga.de/botmed_60645000.html (In German)

Community-Campus Partnerships for Health (CCPH) - A North American network for participatory research and collaboration in the health field: <http://depts.washington.edu/ccph/index.html>

Forum: Qualitative Social Research (FQS) - Online journal for qualitative research
<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/index>

Nexus Academy for participatory methods <http://www.partizipative-methoden.de/en/>

WHO Ottawa Charter for Health Promotion, Regional Office Europe (WHO Europe)
<http://www.euro.who.int/en/who-we-are/policy-documents/ottawa-charter-for-healthpromotion,-1986>

Participatory Quality Development in HIV Prävention (Deutsche Aidshilfe e.V.)
<http://www.qualitaet.aidshilfe.de/index.php?id=10415&sessionLanguage=en>

Quint Essenz (Switzerland) Glossary: <https://www.quint-essenz.ch/en/concepts>

Glossar wirkungsorientierter Evaluation (Univation, Köln, 2008)[br
/><http://www.univation.org/glossar/index.php>

Outcome Evaluation Glossary (Univation, Cologne, 2008)[br
/><http://www.univation.org/glossar/index.php> (German-English Glossary for German-speakers)

Organizacije koje pružaju usluge i suradni partneri:

Federal German Ministry for Education and Research (BMBF) <http://www.bmbf.de>

German AIDS Service Organisation Inc. (*Deutsche AIDS-Hilfe e.V.*) <http://www.aidshilfe.de/>

German Institute for Urban Planning (*Deutsches Institut für Urbanistik, DIFU*)

<http://www.difu.de/> Public Health Research Group, WZB: <http://www.wzb.eu/bal/ph/> Health Berlin

Inc. (*Gesundheit Berlin e.V.*) <http://www.gesundheitberlin.de> “Health Promotion with Socially

Disadvantaged Populations” Cooperative

(*Kooperationsverbund “Gesundheitsförderung bei sozial Benachteiligten”*)
<http://www.gesundheitliche-chancengleichheit.de>

O ovom dokumentu

Zdravstvo Berlin Inc (Gesundheit Berlin e.V) i Javnozdravstvena istraživačka skupina istraživačkog centra za društvena istraživanja u Berlinu razvili su originalnu Internet stranicu na njemačkom jeziku na kojoj se temelji sadržaj ovog dokumenta, u sklopu suradnog preventivnog istraživačkog projekta pod naslovom "Uporaba iskustva - produbljenje znanja - unaprjeđenje prakse." Njemačko federalno ministarstvo za obrazovanje i istraživanje (Bundesministerium für Bildung und Forschung, BMBF) financiralo je ovaj rad.

Nakon dodatnih međunarodnih rasprava o pristupu promicanju zdravlja utemeljenom na okruženju (community-based prevention) i akcijsko istraživanje u javnom zdravstvu (istraživanje kroz sudjelovanje), međunarodno dokazane metode istraživanja kroz sudjelovanje kojima je cilj aktivno sudjelovanje ciljne skupine prenesena su u njemački kontekst prakse promicanja zdravlja i prevencije (razvoj kvalitete). Ovaj dokument predstavlja koncepte promicanja zdravlja i prevencije, metode i ogledne primjere koji su razvijeni tijekom radionica i konzultacija a dokazali su se korisnima u praksi.

Usmjereni su na djelatnike zaposlene u nezavisnim organizacijama koje pružaju usluge, javnozdravstvene usluge, tvrtke koje nude zdravstveno osiguranje ili lokalne organizacije koje pružaju usluge koje su uključene u planiranje i provedbu intervencija promicanja zdravlja među populacijom u nepovoljnom društvenom položaju.

Materijal je preveden na engleski jezik kao dio inicijative IQ^{hiv}. Neke poveznice i reference literature odnose se na materijale na njemačkom jeziku. Međutim, o mnogim konceptima metoda sudjelovanja pretraživanjem Interneta moguće je pronaći i materijale na engleskom jeziku.

Prijevod na hrvatski jezik nastao je kao dio projekta Joint Action on Improving Quality in HIV Prevention (QHP), sufinanciranog iz Zdravstvenog programa Europske unije.

Impressum

Originalnu njemačku Internet stranicu <http://www.partizipative-qualitaetsentwicklung.de/> is održava:

Health Berlin Inc (*Gesundheit Berlin e.V.*)
Statewide Health Promotion Collaboration

Project Coordination: Carola Gold
(Executive) Holger Kilian

Djelatnici na projektu: Carsten Direske (Public Relations) Marco Zieseemer (P.H. and Admin.)

Friedrichstr. 231 D 10969 Berlin, Germany
Tel.: +49 30 -443190 -60 Fax: +49 30 -443190 -63
Email: [info\[at\]gesundheitberlin.de](mailto:info[at]gesundheitberlin.de)
www.gesundheitberlin.de

U suradnji sa:

Istraživački centar za društvena istraživanja u Berlinu (*Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung gGmbH*)

Koordinacija javnozdravstvene istraživačke skupine projekta: Michael T. Wright

Djelatnici na projektu: Martina Block

Hella von Unger

Reichpietschufer 50 D 10785 Berlin Tel.: +49 30 -25491 -0 Fax: +49 30 -25491 -684 Email:
[wzb\[at\]wzb.eu](mailto:wzb[at]wzb.eu) www.wzb.eu

Web dizajn i programiranje originalne njemačke Internet stranice
<http://www.partizipativequalitaetsentwicklung.de/>:

Intermatix GmbH

Oranienstr. 6 D 10997 Berlin Germany Tel: +49 30 -695656 -83 Fax: +49 30 -695656 -89 Email:
info(at)intermatix.de www.intermatix.de

Izjava o ograničenju odgovornosti: Online informacije organizacija *Gesundheit Berlin e.V.* i WZB sadrže poveznice na druge Internet stranice. Unatoč pažljivom upravljanju ne prihvaćamo odgovornost za sadržaj vanjskih poveznica. Autori takvih poveznica pojedinačno su odgovorni za njihov sadržaj. *Gesundheit Berlin e.V.* i WZB nemaju utjecaj na poštivanje zakonskih odredbi o privatnosti od strane vanjskih pružatelja informacija.

Izjava o ograničenju odgovornosti

Autorsko i druga srodna prava:

Sadržaj PQD-a autorsko je vlasništvo. Sva prava su pridržana. Ovo uključuje njegove pojedine dijelove, grafike, dizajn, dijagrame, format, fotografije, logo, video sadržaje, softver, tekst te drugi sadržaj. Zabranjeno je objavljivanje dokumenta ili njegovih dijelova na drugoj web stranici. "Uokvirivanje" (prikaz sadržaja unutar okvira vlastite web stranice) predstavlja kršenje autorskog prava i zabranjeno je. Za reprodukciju teksta ili drugog sadržaja najprije je potrebno tražiti pisanu dozvolu.

Napomena vezana uz vanjske poveznice:

Gesundheit Berlin e.V. (Zdravlje Berlin) i Wissenschaftszentrum Berlin für Socialforschung GmbH (Istraživački centar za društvene znanosti Berlin) odgovorni su sukladno relevantnom zakonodavstvu za vlastiti sadržaj koji pružaju za javnu uporabu. Poveznice na sadržaje drugih izvora valja razlikovati od takvog vlastitog sadržaja. Vanjske poveznice koriste se kako bi se pružio pristup „stranim sadržajima.“ Gesundheit Berlin e.V. i Wissenschaftszentrum Berlin für Socialforschung GmbH odgovorni su samo za one strane sadržaje (uključujući ilegalan ili zabranjen sadržaj) ukoliko su svjesni njegova postojanja i ukoliko je razumno i tehnički moguće spriječiti njegovu uporabu (paragraf 5. Članka 2. njemačkog Zakona o telekomunikacijskim uslugama).

Poveznice su dinamične i podložne promjenama. Iako su Gesundheit Berlin e.V. i Wissenschaftszentrum Berlin für Socialforschung GmbH provjerili strane sadržaje za moguće odgovornosti sukladno građanskom i kaznenom pravu prije stvaranja samih poveznica, pružatelji informacija nemaju trajnu obavezu provjeravati poveznice na strani sadržaj radi promjena koje bi ih mogle učiniti odgovornima. Samo kada pružatelji informacija otkriju, ili su o tome obaviješteni od drugih da pojedina usluga na koju su pružili poveznicu stvara građansku ili kaznenu odgovornost, prekinut će poveznicu s tom uslugom ukoliko je to razumno i tehnički moguće. Niti tehnička provedivost niti opravdanost nisu pod utjecajem mogućnosti da se i kroz druge servere može pristupiti ilegalnom ili kriminalnom sadržaju i nakon prekidanja stranice www.partizipative-qualitaetsentwicklung.de s takvim poveznicama.