

Blaž Mesec, Milko Poštrak, Nino Rode,
Bojan Kern, Nika Cigoj Kuzma

EVALVACIJA PREVENTIVNIH PROGRAMOV CENTROV ZA SOCIALNO DELO 1995–1998

Nacionalni program socialnega varstva navaja med strategijami za uresničevanje socialnovarstvenih ciljev, da bo posameznim skupinam prebivalcev država omogočala vključevanje v posebne preventivne in druge programe socialnovarstvenih storitev, s katerimi bo mogoče usposablјati mlade za opravljanje vloge odgovornega starševstva ter za dobre medosebne odnose v družini; razvijati solidarnost, dobrodelnost, samopomoč in druge oblike prostovoljnega dela; vzpodbujati aktivnosti, s katerimi bo mogoče preprečevati različne vrste zasvojenosti in nasilja, zasvojenim in žrtvam nasilja pa nuditi organizirano pomoč pri premagovanju zapletenih socialnih stisk; pripravljati srednjo generacijo na lastno starost in pomagati družinam, da prek skupin za samopomoč in na druge načine omogočajo starejšim članom čimdaljše in dostojno bivanje v dotedanjem okolju; omogočiti otrokom z motnjami v duševnem in telesnem razvoju, v skladu z njihovimi sposobnostmi, enake možnosti vzgoje in izobraževanja; zagotoviti pogoje, ki bi omogočili odraslim osebam s posebnimi potrebami neodvisno in samostojno življenje ob pomoči družine, invalidskih organizacij, drugih nevladnih organizacij in državnih služb.

Med storitvami javne službe, ki jih zagotavlja država, so navedeni »ukrepi in dejavnosti, s katerimi se preprečujejo socialne

stiske in težave (socialna preventiva)«. Za te storitve predvideva Nacionalni program v Merilih za določitev mrež javne službe enega strokovnega delavca na vsakih 50.000 prebivalcev in 40 izvajalcev za organiziranje in koordinacijo različnih preventivnih programov v lokalni skupnosti. V organizacijskih kriterijih predvideva, da se programi socialne preventive organizirajo za območje upravne enote.

V Programu izvajanja socialnovarstvenih storitev so navedene naslednje strategije uresničevanja socialne preventive: 1. Za otroke in mladostnike bomo organizirali preventivne programe, ki prispevajo k pozitivni socializaciji in oblikujejo kakovostne medsebojne odnose s poudarkom na odnosu med spoloma in odnosu do šole, dela in zdravega načina življenja. 2. Za družine bomo razvili in vpeljali preventivne programe, ki bodo osnova za samopomoč na področju partnerskih odnosov, vzgoje in drugih vsebin družinskega sožitja. 3. Kot pripravo na lastno smiselno starost in samopomoč pri zadovoljevanju nematerialnih potreb bomo do leta 2005 aktivirali in usposobili prostovoljce srednje generacije za organizacijo in vodenje skupin starih za samopomoč in starejšim osebam omogočili vključitev v te skupine.

Po podatkih Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve je to ministrstvo v letih

Raziskavo je izvedla Visoka šola za socialno delo v Ljubljani, financiralo jo je Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve R Slovenije po pogodbi št. 600-004/98-02. Pri empiričnem delu so sodelovale zunanje sodelavke: Andreja Bogataj, soc. del., prof. ped., Marija Kampuš, dipl. soc. del., Marija Klasić, dipl. soc. del., Sonja Premrn, dipl. soc. del., Lili Ropret Červek, dipl. soc. del., Sonja Sunko, dipl. soc. del., Valentina Vovk Resinovič, dipl. soc. del.

od 1995 do 1998 sofinanciralo vsako leto od sto petdeset do čez dvesto preventivnih programov oziroma projektov. Pričakovano in nujno je vprašanje o njihovi uspešnosti in učinkovitosti pri doseganju preventivnih ciljev.

Pred vsako evalvacijo uspešnosti in učinkovitosti preventivnih programov je treba poudariti *dejstvo, da je v okviru teh programov in projektov v Sloveniji zaživela množica skupin in organizacij, ki povezujejo še večjo množico ljudi, mladih, odraslih in starih v široko razpredeno mrežo, in tako ne glede na to, kako dobro dosegajo cilje, ki so si jih zastavili in katerih doseganje pričakujejo od njih družbene agencije, s samim svojim obstojem in ohranjanjem svoje dejavnosti dosegajo temeljni cilj, to je, prispevajo k družbeni integraciji ogroženih skupin prebivalstva*. Ta integracija je dejstvo; obstoj konstruktivno delujočih skupin je dejstvo; biti član take skupine in prihajati na njene sestanke pomeni biti z nekom povezan, ne izključen. Ob tem dejstvu je — če nekoliko pretiravamo — merjenje uspešnosti in učinkovitosti doseganja avtonomno oblikovanih ciljev skupine ali heteronomnih preventivnih ciljev drugotno vprašanje.

To stališče se bo morda zdelo nenavadno, vendar odraža temeljno spremembo v pojmovanju funkcije družbenih entitet. Po preseženem pojmovanju ima družbena skupina pravico do svojega obstoja, če rabi višjemu smotru, to je, če izpolnjuje kakšno družbeno funkcijo; če je dobro orodje. Po sodobnem pojmovanju, ki izhaja iz sistemske družbene teorije, »ima pravico« do obstoja, *ker obstaja; ker živi in deluje kot družbeni organizem, sposoben življenja in izmenjave z okoljem*. V našem primeru pravzaprav ni nasprotja med obema pojmovanjema, saj je obstoj teh družbenih organizmov neločljiv od njihove integrativne funkcije. *Ko obstajajo, povezujejo ljudi, katerih povezanost je ogrožena*.

Merjenje uspešnosti in učinkovitosti moramo torej videti v tem širšem kontekstu in izide tega merjenja obravnavati ob upoštevanju integrativne funkcije, ki jo imajo ti projekti že s tem, *da so, ne glede na boljše ali slabše doseganje drugih ciljev. To je*

stališče, ki ga lepo izraža stavek, ki ga je o mladostniku, vključenem v projekt, izrekel eden od izvajalcev: »Ne vemo, kaj se dogaja z njim, vendar prihaja.« Merjenje uspešnosti preventive je zahtevna, če ne prav nemogoča naloga: pomeni zanesljivo ugotoviti, da bi človek zašel v rizično situacijo, če ne bi bil vključen v preventivni program; pomeni napovedati prihodnost na osnovi podatkov o preteklosti in sedanjosti, kar je, če upoštevamo, da so ljudje samodeterminirajoča bitja, tvegano početje.

V tej raziskavi smo poskušali ugotoviti, kaj se dogaja v okviru preventivnih projektov, iz kakšnih teoretskih izhodišč izhajajo, kakšne dejavnosti izvajajo, do kakšnih sprememb pri udeleženi priateljce. To smo hoteli ugotoviti ne toliko zato, da bi izmerili njihove učinke, kot zato, da bi ugotovili, ali se v njih odvijajo konstruktivni procesi, ki ohranjajo te skupine pri življenju in v njih zadržujejo ljudi, ki bi sicer morda zdrknili na družbeno obrobje.

Pri izvedbi raziskave smo se oprli na že izvedene samoevalvacije nekaterih projektov. Te evalvacije so bile izvedene pod mentorstvom nosilca projekta kot diplomske naloge študentov Visoke šole za socialno delo (razen ene, ki je bila izvedena posebej v okviru tega projekta), socialnih delavcev z nekajletno prakso (ki so nadgrajevali višješolsko izobrazbo), ki so sami vodili preventivne projekte ali v njih sodelovali. Te evalvacije torej odražajo zorni kot izvajalcev projektov in jih upravičeno imenujemo samoevalvacije. Te evalvacije smo dopolnili z dodatnim zbiranjem gradiva in jih priredili v skladu z enotno shemo, ki omogoča primerjavo ključnih vidikov delovanja projekta. Tako dopolnjene in prirejene samoevalvacije smo podvrgli metaevalvaciji, ki so jo opravili člani raziskovalne skupine v obliki kvalitativnega in kvantitativnega ocenjevanja s pomočjo ocenjevalnih lestvic, ki pokrivajo glavne vidike delovanja projektov.

Raziskovalna naloga je prva sistematična, obsežnejša evalvacija ne le preventivnih projektov na področju socialnega varstva, ampak socialnega dela pri nas sploh. Zaradi okoliščin, v katerih je bila izvedena, zlasti zaradi kratkega roka, ima naravo uvoda v

bolje predvidevano in načrtno zastavljeno dolgoročneje evalvacijsko raziskovanje, ki bi lahko dosledneje kot ta raziskava upoštevalo običajne metodološke norme.

PROBLEM

Raziskava je poskušala odgovoriti na vprašanje, kakšne so značilnosti projektov preventivnega dela, ki jih izvajajo centri za socialno delo na področju Slovenije, kako potekajo ter kako uspešni in učinkoviti so.

METODA

STRATEGIJA EVALVACIJE

Raziskava temelji na metodi kompleksne večnivojske evalvacije ali »evalvacijske mreže« (Mesec 1996; 1997) in na razlikovanju med samoevalvacijo in metaevalvacijo (ekspertno evalvacijo). Naj povzamemo osnovno o kompleksni večnivojski evalvaciji. Če hočemo, da bi bil projekt pravično ocenjen, je dobro zajeti vse podatke, ki lahko vplivajo na oceno. Ni modro preverjati le skrajne, najbolj zaželene ali najtežje dosegljive učinke, ampak moramo biti pozorni tudi na spremembe na različnih vmesnih ravneh. Temu je namenjen postopek »kompleksne evalvacije«, v katerem upoštevamo različne vrste in ravni evalvacije. Postopek kompleksne evalvacije je široka in drobno spletena mreža za ločevanje relevantnih podatkov o projektu.

Komponente kompleksne (večnivojske) evalvacije so:

- *evalvacija vloženega navora*: npr. število sodelujočih in njihova usposobljenost, število opravljenih delovnih ur, število sestankov; teoretska osnova; vložena sredstva;
- *evalvacija procesa*: opis procesa dela, skupinskega procesa, tako kot smo nakazali zgoraj;
- *evalvacija doseganja ciljev*: a) *uspešnost* (doseganje ciljev: eksplicirati cilje, kriterije, ugotoviti, koliko so doseženi); b) *učinkovitost* (razmerje med vloženim naporom in uspešnostjo pri doseganju ciljev, relativni stroški doseganja ciljev – čas,

napor);

- *evalvacija učinkov oz. posledic (namernih in nenamernih)* na različne sodelujoče in na družbeno okolje.

Te štiri vrste evalvacijskih podatkov lahko zberemo na treh ravneh: na individualni (uporabniki, prostovoljci, strokovni delavci), skupinski (skupine uporabnikov, supervizijske skupine) in organizacijski, skupnostni (ustanova, organizacija, vodstvo, skupnost, javnost).

Poleg tega v tej mreži upoštevamo še, na koga naj bi projekt učinkoval. V grobem lahko razlikujemo učinke na izvajalce in njihovo organizacijsko okolje in na uporabnike in njihovo družbeno okolje. Pri podrobnejši členitvi si lahko pomagamo s klasifikacijo, ki jo je izdelala Anica Kos: učinki na posameznike, ki prejemajo pomoč (učinki funkcionalne ali stvarne pomoči, učinki emocionalne ali odnosne, osebnosti pomoči); učinki na družinsko okolje uporabnikov (razbremenitev, zadovoljstvo, povezanost); učinki na prostovoljce (znanje, poučenost, stališča, vrednote, samopodoba); učinki na strokovnjake (večja občutljivost za probleme, revizija doktrine, manjša distanca, preureditev vloge); učinki na ustanove, skupnosti, kjer se odvija socialno delo (integracija, kooperacija, status, javna podoba).

METODOLOŠKA STRATEGIJA:

PRIMERJALNA ŠTUDIJA PRIMEROV

Pojem »študija primera« se uporablja za prijem pri raziskovanju pojavov s pomočjo proučevanja posameznih primerov (1) družbenih entitet, (2) družbenih procesov in postopkov in (3) proizvodov materialne in duhovne kulture v njihovem realnem življenjskem kontekstu tako, da se o primeru zbere podatke iz različnih virov in z različnimi metodami; da se primer podrobno in celostno opiše in analizira; in da se na tej osnovi oblikuje teoretične pojme, pojasnitve in posplošitve (generalizacija) ali pa pojasnitve narave in posameznih primerov samih, njihovega razvoja in procesov njih (specifikacija). V našem primeru gre za študijo posameznih primerov družbenih entitet, tj., preventivnih projektov, ki jih

pojmuje kot organizacijske sisteme; znotraj njih analiziramo posamezne primere interakcij in postopkov (analiza procesa). Naša raziskava je pluralna ali komparativna študija primera, saj proučujemo več primerov, ki jih med seboj primerjamo in tako vidimo, kako se določene značilnosti ponavljajo in utrjujejo predstavo ponavljajočega se vzorca; poleg tega pa omogočijo dodajanje novih in novih značilnosti in novih vzorcev in tako omogočajo vpogled v variacije osnovnega vzorca in odkrivanje novih vzorcev. Pluralne študije primera vključujejo sicer več kot en primer, vendar nikoli velikega števila primerov in tudi ne uporabljajo statističnega načina sklepanja. Ker gre za hierarhično strukturirane projekte, uvrščamo to raziskavo med sestavljene študije primera, saj proučujejo sestavljene strukture, ki so diferencirane horizontalno in vertikalno.

Logika sklepanja pri študiji primera je analitična indukcija (analitična generalizacija).

Posamezen primer »vsebuje« obče značilnosti dveh vrst: nenujne, tiste, za katere bi s proučevanjem več posameznih primerov ugotovili, da so jim skupne; in nujne, tiste, ki so skupne večjemu ali manjšemu številu primerov, ker se pri vsakem posameznem od njih zakonito pojavljajo zaradi zveze z drugimi značilnostmi tega posameznega primera. Pri analitični indukciji na posameznem primeru proučimo, kako so posamezne lastnosti, procesi ali dogodki med seboj povezani, v kakšnih odnosih ali razmerjih so: strukturnih (npr. hierarhični odnosi), časovnih, historičnih (zaporedni dogodki, sočasni dogodki; kaj čemu sledi) ali dinamičnih, razvojnih (kaj se iz česa razvije ipd.). Tudi če ugotovimo določeno vrsto povezanosti v enem samem primeru, je to lahko teoretsko pomembno. Ali drugače: pri statistični indukciji vsak nov primer sočasnega pojavljanja dveh lastnosti utrdi zaupanje v korelacijo med njima; pri analitični indukciji vsaka povezava (časovna, prostorska idr.) dane lastnosti, dogodka z novim dogodkom, lastnostjo, objektom utrdi mrežo povezav (pojmovno mrežo), četudi se pojavlja samo v enem primeru, podobno kot en sam uspešen eksperiment

z dano konstelacijo variabel utrdi zaupanje v hipotezo (podrobneje o logiki študije primera v Mesece 1998).

IZBOR PROJEKTOV

Populacijo sestavljajo projekti preventivnega dela, ki so jih izvajali centri za socialno delo na področju RS Slovenije v letih od 1995 do 1998. Izbrani projekti ne predstavljajo reprezentativnega naključnega vzorca te populacije, ampak priročni vzorec, ki je zelo verjetno pozitivno pristranski, saj se za samoevalvacijo verjetno ne odločajo v projektih, ki slabo delujejo in nimajo nič pokazati, ampak prej v projektih, ki delujejo dobro. Ker gre za primerjalno študijo petih primerov, je uporabljena logika nestatičnega analitskega posploševanja, kot velja za študijo primera.

Ker iz časovnih razlogov ni bilo mogoče načrtovati evalvacijske raziskave po eksperimentalnem modelu, saj bi trajala vsaj eno leto, smo sklenili pregledati evalvacijske in samoevalvacijske raziskave, ki so bile že izvedene (pretežno v okviru diplomskih nalog na Visoki šoli za socialno delo pod mentorstvom nosilca raziskave) in v katerih je bil uporabljen pristop kompleksne večnivojske »evalvacijske mreže«. Izmed več tovrstnih raziskav smo izbrali pet raziskav, ki so vsebovale najbogatejše gradivo, ki pa ga je bilo v večini primerov tudi še treba dopolniti. V vseh primerih gre za samoevalvacijske raziskave, to je raziskave, ki so jih izvajali nosilci ali sodelavci preventivnih projektov sami.

Izbrane samoevalvacijske raziskave so (po abecedi krajev):

- Preventivni projekt CSD Ajdovščina »Prostovoljno delo« (projekt A, raziskovalka Sonja Premru)
- Preventivni projekt CSD Ljubljana Moste Polje »Projekt učno-vzgojne pomoči otrokom in preprečevanja vseh vrst odvisnosti« (1998) (projekt B, Lili Ropret Červek, Valentina Vovk Resinovič)
- Preventivni projekt CSD Ljutomer »Skupaj zmoremo« (projekt C, Sonja Sunko)
- Preventivni projekt CSD Škofja Loka »Program skupine za samopomoč in zago-

vorništvu za uporabnike psihiatrije» (1997) (projekt D, Andreja Bogataj)

• Preventivni projekt CSD Šmarje pri Jelšah »Mladinske delavnice« (1995–1997) (projekt E, Marija Kampuš, Marija Klasič).

POSTOPEK EVALVACIJE:

SAMOEVALVACIJA IN META-EVALVACIJA

V postopku evalvacije smo kombinirali samoevalvacijo in naknadno metaevalvacijo ali ekspertno evalvacijo. (1) Samoevalvacijo so izvedle sodelavke projektov sicer pod mentorstvom nosilca raziskave in v skladu s konceptom kompleksne evalvacije, vendar samostojno. Prvotna samoevalvacijska poročila (pretežno diplomske naloge) smo naknadno prestrukturirali v skladu s priporočeno enotno strukturo poročil in jih dopolnili delno na podlagi intervjujev z avtoricami prvotnih poročil, delno z zbiranjem podatkov na terenu. (2) Tako preoblikovana in dopolnjena samoevalvacijska poročila so bila osnova za razpravo v raziskovalni skupini, ki ji je sledila metaevalvacija vsakega projekta posebej s pomočjo kriterijev za metaevalvacijo (gl. spodaj). Prvi osnutek opisne ocene projekta po shemi za metaevalvacijo je pripravil raziskovalec, odgovoren za določen projekt. Raziskovalna skupina je nato razpravljala o teh osnutkih in sprejela končno različico opisnih ocen.

RAZISKOVALNI POSTOPKI SAMOEVALVACIJSKIH ANALIZ

Vsem raziskovalnim postopkom, s katerimi so preverjali uspešnost projektov (doseganje ciljev in učinke), je skupno to, da niso bili izvedeni po eksperimentalnem načrtu, ampak se *opirajo pretežno na anketne raziskave mnenj in ocen udeležencev projekta* in delno na bolj ali manj podrobne analize procesa dela (prikazi posameznih primerov s komentarjem ali refleksijo). V teoriji evalvacije velja, da mnenjskih podatkov ne gre podcenjevati in da je usmeritev na proučevanje mnenj uporabnikov in drugih udeležencev v projektih pomenila

prelomnico v evalvacijskem raziskovanju, usmeritev k doživljanju »subjektov« socialnodelavskih posegov, proč od objektivistične arogance eksperimentalnih raziskav. Vendar pa seveda ni mogoče zanikati, da so eksperimentalna preverjanja učinkov projektov lahko bolj prepričljiva kot podatki o mnenjih, čeprav lahko po drugi strani s svojo »trdoto« zavajajo, kadar spreledajo težje merljive učinke, etapne ali posredne učinke. Prav zato se pri evalvaciji nismo oprli samo na podatke, zbrane z anketami ali na opise primerov in dnevniške ali podobne zapise, ampak smo ocenili izvedbo in učinke projekta kot celote v lokalnem okolju. Vsekakor naj za prihodnje podobne raziskave velja, da je treba sestaviti kontrolne ali primerjalne skupine, izvesti merjenja pred vključitvijo klientov v projektne dejavnosti in po določenem času – ne prekratko, da se lahko izrazijo učinki –, poleg tega pa spremljati dogajanje med obema merjenjema. Vsekakor ni dopustno, da celo v metodološko bolje izvedenih samoevalvacijah ni skoraj nobene primerjalne meritve pred vključitvijo in po njej (na primer učnega uspeha učencev pred vključitvijo v učno pomoč in po nekaj mesecih pomoči). Tudi ta opustitev je posledica dejstva, da se pri načrtovanju projektov ne upošteva, da bi morali biti samoevalvacijski postopki samodejno vključeni v izvedbo projekta. Evalvacije so tako sporadične in *post festum*.

Ker nismo imeli na voljo »trdih« podatkov o razlikah, ki bi jih projektne dejavnosti povzročile na kriterijskih variablah uspešnosti, smo se morali zateči k ekspertnemu ocenjevanju projektov. Da bi pri tem ocenjevanju upoštevali zadostno število relevantnih dimenzij projektov in da bi ga kolikor mogoče standardizirali, smo izdelali vrsto ocenjevalnih lestvic.

KRITERIJI META-EVALVACIJE

Lestvice za ocenjevanje dimenzij projektov upoštevajo 19 dimenzij, ki so našteje in definirane spodaj:

A. VLOŽEK

1. Vloženi kadrovski potencial

Kvaliteta kadrov, izražena z vrsto in stopnjo izobrazbe in usposobljenosti; ugodno razmerje kadri/uporabniki

5 - visoka izobrazba ustrezne smeri; dodatna specifična usposobljenost; veliko ustreznih praktičnih izkušenj; ugodno razmerje kadri/uporabniki

2. Vloženi potencial znanja

Zanesljivost, širina, poglobljenost zakladnice znanja, na katerem temelji model projekta (napoved ugodnih učinkov projektne dejavnosti na kriterijske variable)

5 - dobro preverjeno, koherentno, inovativno, specifično znanje, kodificirano v literaturi; možno navesti literaturo, priročnike

3. Specifično usposabljanje kadrov

V okviru projekta oziroma kot priprava na projekt izvedeno specifično usposabljanje kadrov za delo v okviru projekta z dano populacijo

5 - izvedeno tako usposabljanje; s kvalitetnimi učitelji; v izkustveni obliki z aktivnim sodelovanjem

B. SMOTRNOST (CILJNA USMERJENOST)

4. Teoretična utemeljenost in skladnost projekta

Projekt je teoretično utemeljen, če lahko izkaže ali eksplicira besedilo (avtorje) teorije ali eklektične teorije, na kateri temelji, in eksplicira model povezav med variablami projekta (obravnave) in kriterijskimi variablami (vedenja, socialne situacije); če je ta teorija skladna s cilji projekta, sistematična, koherentna in empirično preverjena (navedbe raziskav).

5 - visoka stopnja eksplicacije idr. dimenzij

5. Ciljna relevantnost storitev

Storitve so ciljno relevantne, če je ekspliciran preverjeni odnos med storitvami projekta in cilji projekta (spremembami odvisnih variabel).

5 - visoka stopnja relevantnosti

6. Specifičnost prevencije (storitev)

Storitve, pretežno usmerjene na speci-

fično populacijo, populacijo s specifičnimi značilnostmi (npr. prestopniki) ali na specifične dimenzije vedenja, doživljanja, soc. funkcioniranja, kvalitete življenja vs. usmerjenost na splošno populacijo in nespecificirane dimenzije funkcioniranja

5 - Specifična populacija, definirana kot ogrožena, specifične težave; definirane specifične dimenzije soc. funkcioniranja, doživljanja, kvalitete življenja

C. KVALITETA IZVEDBE

7. Skladnost implementacije

Implementacija je tem bolj skladna s teorijo, čim bolj se praktična izvedba projekta ujema z idealno (teoretično) zamišljeno oziroma načrtovano.

5 - visoka stopnja skladnosti praktične izvedbe z načrtovano

8. Kvaliteta storitev

Izvedba storitev z upoštevanjem organizacijskih, metodičnih, etičnih in drugih strokovnih kriterijev

5 - Ustrezanje izvedbe storitev najvišjim metodičnim in drugim kriterijem

9. Ustreznost vodenja in upravljanja projekta

Vodenje projekta je ustrezno, če ustreza kriterijem »novega vodenja«: porazdeljeno vodenje, vključevanje v odločanje, dvosmerna komunikacija, inspirativnost, zunanje povezovanje. Upravljanje je ustrezno, če upošteva kriterije zakonitosti, ekspeditivnosti, odgovornosti, urejenosti.

5 - večini kriterijev ustreza

10. Ustreznost odnosa z uporabniki

Odnos je ustrezen, če se z upoštevanjem metodičnih načel uresničujejo: akceptiranje uporabnika, empatija, zavzemanje njegovega stališča, upoštevanje, spoštovanje (na strani delavca); doživljanje uporabnika: identifikacija z delavcem, občutek sprejetosti, razumljenosti, zadovoljenosti potreb, učenja, razvoja in napredka.

5 - uresničena večina kriterijev

Č. USPEŠNOST (DOSEGANJE CILJEV)

11. *Izboljšanje socialnega funkcioniranja (veščin)*

Izboljšanje socialnih veščin (vzpostavljane stika, komuniciranje, izražanje jeze, želja, sklepanje kompromisov).

5 - izboljšanje na večini dimenzij; velikem številu domenzij

12. *Izboljšanje doživljanja sebe in drugih*

Izboljšanje vidikov doživljanja: samopodoba, ocenjevanje sebe, ocenjevanje drugih, identifikacija s pozitivnimi vzori, samozavest, optimizem, smiselnost.

5 - izboljšanje na večini dimenzij

13. *Izboljšanje specifičnih kritičnih ciljnih vedenj*

Vedenja, ki so bila povod vključitve, obravnave (zasvojenost – recidivi, slab učni uspeh, špricanje, begi, prekrški, prestopki, depresija, motnje hranjenja itn.).

5 - pomembno izboljšanje kritičnega vedenja ali izboljšanje ne več dimenzijah

14. *Izboljšanje kvalitete življenja*

Življenjski položaj, okoliščine: gmotni, zaposlitev, družinsko vzdušje, stanovanje ipd.

5 - pomembno izboljšanje ali izboljšanje na večini dimenzij

15. *Izboljšanje socialne vključenosti*

Vključenost v družbene skupine in procese učenja in dela: izboljšanje sociometričnega statusa v vrstniški skupini, vključitev v vrstniško skupino, izboljšanje položaja v družini, šoli, vključitev v šolo, zaposlitev, v prostočasno dejavnost, društva.

5 - pomembno izboljšanje

D. UČINKOVITOST

16. *Finančna učinkovitost*

Razmerje med koristmi in stroški; dotacija in stroški, koristmi in porabljenim časom.

5 - visoka učinkovitost

17. *Učinkovitostno razmerje (output/input)*

Razmerje med rezultati in porabljeno energijo, znanjem, časom, sredstvi.

5 - visoka vrednost koeficienta

E. DELOVANJE ORGANIZACIJE

18. *Izboljšanje notranjega delovanja izvajalske organizacije*

Struktura in procesi v organizaciji: vodenje, odločanje, komuniciranje, strukturne spremembe, vzdušje, reševanje konfliktov.

5 - pomembno izboljšanje

19. *Izboljšanje zunanjega delovanja izvajalske organizacije*

Povezanost organizacije z okoljem (število povezav, nove povezave), status ugled organizacije v okolju, nove naloge (zaupanje, posel).

5 - pomembno izboljšanje

REZULTATI: POVZETEK META-EVALVACIJE

A. VLOŽEK

Vloženi kadrovski potencial. Kadrovski potencial vseh obravnavanih projektov je visok. Projekte praviloma vodijo strokovnjaki z visoko izobrazbo (diplomirani socialni delavci, psihologi, pedagogi); tudi posamezne dejavnosti v njihovem okviru dostikrat vodijo strokovnjaki z visoko ali višjo izobrazbo, s srednjo izobrazbo ustrezne smeri (pedagoška), ali pa prostovoljni sodelavci, ki so pogosto študentje socialnega dela in drugih družbenih ved. Strokovnjaki, ki sodelujejo pri projektih, so praviloma dodatno specifično usposobljeni za projektno dejavnost na seminarjih, kjer pridobijo znanje o teoretski podlagi projekta oziroma praktične veščine za vodenje dejavnosti. Pri projektih, ki imajo daljšo tradicijo, imajo strokovnjaki tudi specifične praktične izkušnje, ki so si jih pridobili v preteklih letih pri vodenju projekta ali posameznih dejavnosti v njegovem okviru. Pri vseh projektih je razmerje med številom kadrov in številom uporabnikov ugodno: ponekod gre za individualno delo z relativno majhnim številom uporabnikov na izvajalca, ponekod za delo z majhnimi skupinami, družinami ipd., za delovno intenzivno dejavnost torej.

Vloženi potencial znanja. Znanje, na katerem temeljijo projekti, bi v splošnem lahko označili kot kodificirano znanstveno

ali strokovno znanje; kodificirano pomeni, da je sprejeto v znanstvenih ali strokovnih skupnostih in kot tako objavljeno v teoretskih znanstvenih ali strokovnih delih, učbenikih ali priročnikih. Ne gre za praktičistično izkustveno znanje, ampak za raziskovalno preverjeno in teoretsko povezano znanje. Gre torej za znanje najvišjega ranga. Glede na naravo tega znanja, njegovo širino in poglobljenost pa so razlike med projekti: na eni strani je projekt, ki temelji na eksistencialni psihologiji, fenomenološki psihologiji, teoriji skupinske psihoterapije ipd., na drugi strani pa projekti, ki temeljijo na teoriji treninga socialnih veščin, kar je mnogo ožja, bolj specifična teoretska podlaga. Mogoče bi bilo razlikovati med projekti, pri katerih je zveza med variablami projekta (neodvisne variable) in kriterijskimi variablami (uspešnosti) jasneje izražena in bolj koherentna, in projekti, pri katerih je ta zveza manj jasna in manj koherentna. Dodajmo še naslednje: govorimo o potencialu znanja, ne o realno vključenem znanju. To pomeni, na primer, da se projekt opira na pomembno teoretsko znanje, navaja to znanje kot svojo podlago in ima možnost črpati iz te zakladnice, ni pa bilo mogoče ugotoviti, kako se to znanje dejansko uporablja.

Specifično usposabljanje kadrov. Pri vseh projektih je bilo v okviru projekta oziroma kot priprava na projekt izvedeno specifično usposabljanje kadrov za delo v okviru projekta. Projekti se med seboj razlikujejo zlasti glede na to, ali so vključeni v širšo slovensko mrežo določene dejavnosti, kot na primer Mladinske delavnice, ali pa niso povezani v tak sistem. V prvem primeru je usposabljanje vodij centralizirano, vodje pa nato prenašajo model na druge sodelavce. V primeru pa, ko projekt ni povezan v mrežo, lahko ločimo dve situaciji: v prvi starejši vodje usposabljuje mlajše ali novejši vodje, ti pa naprej druge sodelavce; v drugi pa pri novih projektih, ki niso del mreže, vodje sami (ne da bi se specifično usposabljali) usposabljuje druge sodelavce. Usposabljanja potekajo v izkustveni obliki, kjer se teoretska predavanja izmenjujejo z razpravo in praktičnimi vajami.

B. SMOTRNOST (CILJNA USMERJENOST)

Teoretična utemeljenost in skladnost projektov. Omenili smo že, da lahko vsi projekti izkažejo teoretsko utemeljenost v tem smislu, da se sklicujejo na teorije, teoretske pojme ali strokovna načela, ki so osnova projektnih dejavnosti. Vsi projekti lahko navedejo dela in avtorje, na katere se v tem pomenu sklicujejo. Večina projektov navaja več teorij ali konceptov, ki naj bi bili teoretska podlaga projekta; v takem primeru se zastavlja vprašanje skladnosti med temi koncepti ali teorijami. V splošnem lahko rečemo, da je prijem pri vseh projektih, ki navajajo več teoretskih izhodišč, eklektičen; ne temelji na eni sami teoriji ali na dobro usklajenem sistemu teorij. Ta kriterij vsebuje tudi zahtevo, da mora biti eksplicirana zveza med variablami projekta (načrtovane obravnave) in kriterijskimi variablami (vedenja, socialne situacije). Takih eksplikacij praviloma ne najdemo v razviti obliki, niti v obliki jasnih hipotez niti kot slike modela povezav med odvisnimi in neodvisnimi variablami. Nekatera besedila se tej zahtevi močno približajo. Na osnovi opisa domnevnih zvez med učno-vzgojno pomočjo in preprečevanjem odvisnosti (projekt B) bi lahko npr. narisali tak model in izrekli hipoteze o povezavah med spremenljivkami. Tudi za projekt samopomočne skupine duševnih bolnikov (projekt D) ali za projekt pomoči družinam (projekt C) lahko rečemo, da gre za dovolj pojasnjeno in operacionalizirano zvezo med variablami projekta in kriterijskimi variablami (funkcioniranje družine, duševnega bolnika).

Ciljna relevantnost storitev. Ciljna relevantnost storitev pomeni zvezo – ne med načrtovano obravnavo in kriterijskimi variablami, ampak med dejansko izvajanimi storitvami in kriterijskimi variablami. Model povezav med značilnostmi projektnih dejavnosti, kot se dejansko izvajajo, in kriterijskimi variablami uspešnosti oziroma doseganja ciljev ni pojasnjen. Snovalci projektov teh dveh vidikov ne razlikujejo; niso pozorni na možno razliko med načrtovanim ali predvidenim in dejansko izvedenim. Zveza med teorijo in konkretnimi storitvami (treningi, skupinskim delom,

svetovanjem, učno pomočjo ipd.) ni prav sistematično pojasnjena, prav tako ne teoretske povezave med storitvami in cilji projektov. Prav mogoče je (to so navsezadnje pokazale tudi tuje empirične raziskave), da je treba učinke projektnih dejavnosti v veliki meri pripisati nespecifičnim dejavnikom, tj., dejavnikom, ki ne izhajajo ne iz teorije, na katero se sklicujejo vodje projekta, ne iz teoretsko utemeljenih specifičnih storitev, metod in tehnik dela, ampak so posledica nespecifičnih dejavnikov, kot so druženje, redno prihajanje, pozornost, ki so je deležni, spoštljiv odnos ipd., ki se pojavljajo pri vseh prijemih. Vendar to samo po sebi še ničesar ne pove o uspešnosti projektnih dejavnosti, saj je znano, da je lahko obravnava uspešna, ne da bi vedeli zakaj, in da je, nasprotno, povsem eksplíciten, koherenten in empirično preverjen model lahko v danem kontekstu neuspešen.

Specifičnost preprečitve (storitev). Glede na to dimenzijo se projekti precej razlikujejo. Pri nekaterih je populacija zelo specifična in izbrana (psihiatrični pacienti, učenci s slabim učnim uspehom, disfunkcionalne družine), pri drugih pa ne (vsi učenci višjih razredov OŠ, prostovoljci). V skladu s temi razlikami se projekti razlikujejo glede na opredelitev vrste preprečitve (primarna, sekundarna, terciarna), pri čemer se primarno preventivni usmerjajo na splošno populacijo, sekundarno in terciarno preventivni pa na bolj specifične populacije. Pri ocenjevanju te dimenzije se izhaja iz predpostavke, da je večja specifičnost boljša, saj lahko jasneje definiramo kriterijske variable in neodvisne variable (storitve, dejavnosti), ki naj bi vplivale nanje, poleg tega pa to pomeni, da se projekt usmerja na bolj ogroženo populacijo. Med projekti sta torej dva, ki sodita k primarni preprečitvi (projekt A in E); dva, ki sodita k sekundarni preprečitvi (projekta B in C) in eden, ki sodi k terciarni preprečitvi (projekt D).

C. KVALITETA IZVEDBE

Skladnost implementacije s teorijo. Implementacija je tem bolj skladna s teorijo, čim boljše praktična izvedba projekta sledi ideal-

no (teoretsko) zamišljeni oziroma načrtovani. O skladnosti implementacije ali praktične izvedbe projektov s teorijami, na katerih temeljijo, in o ustreznosti prevedbi teoretskih postavk v izvedbeno prakso je težko soditi, ker vsem projektom manjka precizna operacionalizacija teoretskih postavk v načrtu projekta, oziroma, niso jasno razmejena teoretska besedila od načrtov projektov. Vendar, na primer, lahko pri projektu B presodimo, da je implementacija skladna s teorijo. Učno-vzgojna pomoč je osrednja dejavnost, ki jo druge dejavnosti podpirajo. Tudi kadri so ustrezno usposobljeni, tako da ni mogoče reči, da bi bil lepo zamišljen načrt v izvedbi ogrožen zaradi pomanjkanja ustreznih kadrov ali drugih praktičnih ovir in omejitev. Nekaj podobnega velja za projekt pomoči družinam (projekt C) in tudi druge projekte. Čeprav vodje tarnajo nad pomanjkanjem sredstev, ni razvidno, katere dimenzije izvedbe so do te mere ogrožene, da bi lahko rekli, da je ogrožena optimalna uresničitev osnovnih načel obravnave. Do tega bi lahko prišlo, če ne bi bilo mogoče dobiti ustrezno usposobljenih prostovoljcev, če zaradi pomanjkljivega financiranja ne bi bilo mogoče sestaviti ustreznega strokovnega tima ipd.

Kvaliteta storitev. Storitve, ki se pojavljajo v projektih, so učno-vzgojna pomoč, skupinska samopomoč, zagovorništvo, trening socialnih veščin, socialna pomoč disfunkcionalnim družinam ipd. Kvaliteta storitev je, kolikor lahko presodimo po opisih brez neposrednega opazovanja in spremljanja dela, v vseh projektih dobra, kar pomeni, da ustrezajo organizacijskim, metodičnim, etičnim in drugim kriterijem. Kriterijev kvalitete sicer nismo podrobno specificirali in ocenjevali vsake storitve posebej, vendar svojo sodbo utemeljujemo na temelju opravljenih analiz in splošnega vtisa o izvedbi dejavnosti. V okviru projekta B smo na primer analizirali primer poteka učno-vzgojne pomoči na osnovi podrobnega zapisa. Ugotovili smo, da se je izvajalec smotrno in metodično pravilno odzival na svetovane izjave. Podobno smo v okviru procesne evalvacije podrobno opisali pet primerov dela z družinami. Tudi iz teh opisov je razvidno, da so izvajalci metodično

pravilno ravnali. Velja, da izvajajo storitve ali nadzorujejo njihovo izvedbo strokovnjaki, ki poznajo metodične in druge kriterije svoje stroke. Vodstva se tudi odločajo le za take vrste storitev, za katere imajo usposobljene kadre in ostale pogoje. Poleg tega imajo v vseh projektih supervizijske sestanke izvajalcev, ki so osnovni instrument skrbi za kvaliteto storitev.

Ustreznost vodenja in upravljanja projekta. Vodenje je ustrezno, če ustreza kriterijem tako imenovanega »novega vodenja«: porazdeljeno vodenje, vključevanje v odločanje, dvosmerna komunikacija, inspirativnost, zunanje povezovanje. Upravljanje je ustrezno, če upošteva kriterije zakonitosti, odgovornosti, urejenosti. Tudi tu velja, da vodenja nismo ocenjevali po vsakem od omenjenih kriterijev posebej, ampak da smo si oblikovali vtis o značilnostih vodenja na temelju celostne slike o projektu in na temelju opisa funkcij in nalog vodje projekta. Za vse projekte lahko rečemo, da imajo vodje obsežno in zahtevno delo, ki ga dobro opravljajo. Odnosi med vodjem in sodelavci v vseh primerih kažejo, da je vodenje demokratično; da je omogočeno sodelovanja članov; da se spodbuja dvosmerna komunikacija, iniciativnost. Vzdušje je v vseh projektih dobro, kar posamezni udeleženci tudi izrecno poudarjajo. Vodje sami opisujejo svoje delo kot naporno in obsežno, vendar da jim daje tudi dosti osebnega zadovoljstva ob uspehu. Izvajalci, naj bodo delavci v okviru javnih del ali prostovoljci, povedo, da se med strokovnimi delavci dobro počutijo; govorijo o prijetnem vzdušju, o podpori, ki so je deležni od strokovnjakov in vodij projekta, kar vse govori, da je vodenje projektov ustrezno. Zakonitosti in urejenosti upravljanja projekta nismo ocenjevali, saj je to delo specifično usposobljenih nadzornikov.

Ustreznost odnosa z uporabniki. Odnos je ustrezen, če se z upoštevanjem metodčnih načel uresničujejo akceptiranje uporabnika, empatija, zavzemanje njegovega stališča, upoštevanje, spoštovanje (pri delavcu), doživljanje uporabnika, identifikacija z delavcem, občutek sprejetosti, razumljenosti, zadovoljenosti potreb, učenja, razvoja in napredka.

Pri vseh projektih, zlasti pri tistih, kjer je bila mogoča analiza procesa, je obilo indikatorjev, da obravnava poteka v skladu z metodičnimi načeli socialnega dela in da se v odnosu z uporabniki uresničujejo omenjene značilnosti (projekti B, C, D). Pri projektih, kjer nismo mogli analizirati procesa, lahko o ustreznosti odnosa do uporabnikov sklepamo na podlagi mnenjskih anket, v katerih uporabniki izražajo svoje zadovoljstvo z izvajalci in sodelovanjem pri projektu, občutek sprejetosti, razumljenosti, napredka pri učenju in razvoju. Pri nekaterih projektih se pri ustvarjanju ustreznega odnosa z uporabniki pretežno opirajo na načela systemskega socialnega dela (projekt C), drugod se sklicujejo na druge teoretske usmeritve, povsod pa dosegajo dober »raport« z uporabniki, kar se odraža v pripravljenosti uporabnikov še naprej prejemati to pomoč, kljub začetnemu odklanjanju pri nekaterih projektih in kljub ambivalentnim čustvom, ki izvirajo predvsem iz strahu pred stigmatizacijo v socialnem okolju.

Č. USPEŠNOST (DOSEGANJE CILJEV)

Izboljšanje socialnega funkcioniranja (veščin). Analiza primerov dela in mnenjski podatki kažejo, da pride pri vseh projektih do izboljšanja socialnega funkcioniranja: vzpostavljanja stika z izvajalci, komuniciranja, izražanja čustev itn., čeprav so uporabljeni merski instrumenti premalo natančni, da bi mogli razlikovati posamezne vidike socialnega funkcioniranja.

Izboljšanje doživljanja sebe in drugih. Analiza primerov in mnenjski podatki kažejo tudi, da pride do izboljšanja doživljanja sebe in drugih. Tako učitelji in strokovni delavci v enem od projektov ocenjujejo, da se oblikuje pozitivnejša samopodoba učenca, izboljša se samoocena (»se bolje razumem z drugimi, lažje dojemam snov«); otrok je sposoben globljega čustvenega odnosa z odraslim, pride do povečanja samozavesti, zmanjšanja konfliktov z drugimi vrstniki ali družinskimi člani; postane bolj prijazen do sorojencev. Procesna analiza kaže, da se začne mladostnik identificirati

z odraslim. To kažejo tudi mnenjski podatki (s trditvijo »Dobil sem zaupno osebo, ki mi je pripravljena prisluhniti«, se pri enem od programov strinja več kot devet desetih obravnavanih otrok). Poveča se optimizem, doživljanje smiselnosti učenja ali prizadevanja za druge cilje. Tudi pri pomembnih odraslih se izboljša doživljanje otroka. Psihiatrični bolniki navajajo, da so postali bolj samozavestni, bolj odprti.

Izboljšanje specifičnih kritičnih ciljnih vedenj. Ni sistematično zbranih objektivnih podatkov o izboljšanju na kriterijskih variablah, tj., primerjav med stanjem pred obravnavo in po njej na temelju objektivnih podatkov. Na podlagi izjav učiteljev, staršev, izvajalcev oziroma strokovnih timov pa sklepamo, da pride do izboljšanja na kriterijskih dimenzijah. Mnenjski podatki (projekti A, B) in analiza posameznih primerov (pri delu z družinami, projekt C) kažejo, da se pri vseh projektih izboljša stanje na področjih, ki so bila povod vključitve posameznika ali družine v obravnavo. Pri učencih, ki so bili deležni učne pomoči, pride do izboljšanja učnega uspeha; zmanjša se odsotnost od pouka. Pri disfunkcionalnih družinah opažajo, da se družine vsaj do določene mere uredi in da se nezaželeno vedenje omeji. Otroci iz teh družin bolje opravljajo svoje razvojne naloge: šolsko delo, izbira poklica itn.: otrok redneje opravlja domače naloge, se bolje pripravi na pouk, uspešno konča šolo.

Izboljšanje kvalitete življenja. Izboljšanje gmotnega položaja, zaposlitev, družinsko vzdušje, stanovanjske razmere in druge dimenzije kvalitete življenja pridejo v poštev zlasti pri projektih, kjer se dela z družinami ali socialno depriviranimi kategorijami (duševni bolniki). Analiza kaže, da pride v disfunkcionalnih družinah do izboljšanja urejenosti stanovanja, zmanjšanja števila in grobosti konfliktov, do izboljšanja vzdušja v družini kot celoti; pri posameznih članih pa do uspešnejšega dela v šoli in dokončanja šole, do odločitve za iskanje druge pomoči, do sprejemanja pomoči in izboljšanja odnosov z okoljem. Člani skupine samopomoči psihiatričnih bolnikov navajajo, da jim skupina daje čustveno oporo, občutek, da v boleznih niso sami, mo-

žnost druženja. Menijo, da v skupini lahko odkrito govorijo, lahko v stiski pokličejo druge člane.

Izboljšanje socialne vključenosti. Praviloma opazimo izboljšanje na različnih poddimenzijah socialne vključenosti. Učenci, ki so prejeli učno pomoč, trdijo, da se potem bolje razumejo z učitelji, starši in sošolci; izboljšajo se stiki med vsemi tremi udeleženi stranmi, učenci, starši in učitelji. Sodelovanje v vrstniških skupinah na centru za socialno delo jim postane pomembno. Zaradi zmanjšanja nezaželenega vedenja in izboljšanja učnega uspeha se otrokom izboljša položaj med vrstniki in v odnosu do učiteljev. V družinah, s katerimi delajo svetovalci, se poveča pripravljenost za sodelovanje, pripravljenost navezati stik z drugimi ustanovami v okolju in izkoristiti vire ponujene pomoči. Psihiatrični bolniki se navežejo na skupino samopomoči, postane njihova referenčna skupina.

D. UČINKOVITOST

Finančna učinkovitost. Vsi projekti, ki smo jih analizirali, so bili nizko proračunski, zato niti nismo dosledno in podrobno preračunavali razmerja med denarnimi dohodki in stroški. Očitno je, da obseg in kvaliteta dela v vseh primerih daleč prekačujeta skromne zneske dotacij tudi tam, kjer je več sponzorjev, tako da se ta sredstva porabijo le za najnujnejše materialne stroške.

Učinkovitostno razmerje (output/input). Učinkovitostnega razmerja nismo kvantificirali. Osnovni razlog za to opustitev je bila pomanjkljiva metodologija samoevalvacij, v katerih niso ustrezno operacionalizirane ključne kriterijske variable, tako da ni bilo mogoče oblikovati primerljivih indeksov izstopka. Res je tudi, da so s kvantitativnim ocenjevanjem izidov obravnave povezane številne težave, saj iste vrste izid še zdaleč ne pomeni enakega napredka pri vsaki obravnavani težavi in osebi. Pri kvalitativni oceni učinkovitostnega razmerja pa se nagibamo k mnenju, da je v projekte vloženo prizadevanje večje, kot so, vsaj kratkoročno gledano in po običajnih normah pričakovano, terapevtski izidi. Pri vseh

obravnavanih dejavnostih je treba vložiti veliko truda za vsaj navidez sorazmerno majhne in negotove izide. Če upoštevamo, da stojijo za učno-vzgojno pomočjo ali za pomočjo disfunkcionalnim družinam skupine visoko izobraženih in specifično usposobljenih strokovnjakov, motiviranih prostovoljcev; organizacijska struktura javnih zavodov, mreža povezav med njimi in povezav z drugimi sektorji, ter da se za delo z uporabniki porabi veliko časa, moramo ugotoviti, da se pozitivni izidi kažejo sorazmerno pozno; da so pogosto negotovi in se brez spremljanja stanje ponovno poslabša; da niso spektakularni; in da se nanašajo na »trivialne« zadeve, skratka, da razmerje med izidi in vloženo energijo ni videti pozitivno. Vendar je natanko to osnovna značilnost socialnega dela; to je delo, pri katerem po definiciji z velikim vložkom energije dosegamo izide, ki so po merilih zunaj tega sektorja lahko nadvse skromni, s katerimi pa uresničujemo pomembne vrednote.

E. DELOVANJE ORGANIZACIJE

Izboljšanje notranjega delovanja izvajalske organizacije. V samoevalvacijah ni dovolj podatkov, da bi mogli oceniti, ali se je zaradi izvajanja preventivnega projekta izboljšalo notranje delovanje organizacije: vodenje, komuniciranje, odločanje; ali je prišlo do strukturnih sprememb, do izboljšanja vzdušja itn. Indikatorji, ki so v teh poročilih, kažejo, da do takega izboljšanja dejansko prihaja. Preventivni projekti so za organizacije, v okviru katerih se izvajajo, perturbacija, ki vznemiri »status quo« in omogoča spremembe. V programu C trdijo, da je program vnesel novo kvaliteto v delo celotnega zavoda predvsem pri delu z družinami.

Izboljšanje zunanjega delovanja izvajalske organizacije. Več neposrednih podatkov govori o tem, da uvedba preventivnega projekta ali njegovo izvajanje pelje k vzpostavitvi novih povezav z okoljem, utrditvi starih ali spremembam v naravi teh povezav, njihovi vsebini, pomenu, globini in vplivu, ki ga imajo. Razširi in okrepi se

medinstitucionalno sodelovanje (projekt D), zmanjša se stigmatizacija službe same (projekt C), poveča se ugled in veljava centra v okolju. Predstavniki lokalne oblasti spremene svoje mnenje o centru. Okrepi se sodelovanje z drugimi institucijami v kraju, vzpostavijo in okrepijo se povezave z nadrejenimi telesi v republiki.

SKLEPI

Pregledali smo pet preventivnih programov oziroma projektov, ki se izvajajo na centrih za socialno delo v Sloveniji, nekateri kontinuirano že od leta 1995, in sicer program prostovoljnega dela z različnimi kategorijami uporabnikov, projekt učno-vzgojne pomoči učencem osnovnih šol, program pomoči ogroženim družinam, projekt skupine samopomoči za duševno bolne in projekt mladinskih delavnic. Ta pregled je pokazal, da poteka v okviru teh programov in projektov zavzeta dejavnost, usmerjena bodisi v individualno pomoč posameznikom ali družinam bodisi v oblike skupinskega dela, naj bo po zgledu mladinskih delavnic ali skupin samopomoči. Z dejavnostmi v okviru projektov so povezane desetine zlasti mladih, pa tudi odraslih ali starejših uporabnikov. Enako pomembno je tudi dejstvo, da s temi posamezniki ali skupinami delajo poleg strokovnjakov, zaposlenih na centrih, številni mladi ali odrasli prostovoljci in delavci, zaposleni v okviru javnih del. To pomeni, da projekti vežejo nase in povezujejo med seboj ljudi, ki jih sicer ogrožajo procesi dezintegracije zaradi šolske neuspešnosti, nezaposlenosti, duševne bolezni, staranja in podobnega. Ti projekti torej s svojim obstojem in dejavnostjo prispevajo k družbeni integraciji posameznikov, družin in drugih skupin na svojem področju, ki jih še posebej ogrožajo mehanizmi dezintegracije. To integrativno funkcijo opravljajo vsi, ne glede na vsebinske razlike med njimi in ne glede na druge spremembe v vedenju in doživljanju, ki jih domnevno povzročajo.

Vse pregledane projekte vodijo in dejavnosti v njihovem okviru izvajajo strokovno ustrezno usposobljeni kadri. Vodje proje-

ktov so strokovnjaki z visoko izobrazbo ustreznih smeri (socialno delo, psihologija, pedagogika); nekateri med njimi so se še dodatno specifično usposabljali za delo v okviru projekta. Dejavnosti izvajajo poleg strokovnih delavcev bodisi prostovoljni sodelavci bodisi delavci, zaposleni v okviru javnih del; vsi imajo naravi dela ustrezno stopnjo izobrazbe in ustrezno usmeritev. Vsi projekti temeljijo na ustreznem, strokovno preverjenem znanju. Nekateri se opirajo na psihološke teorije in pojme, nekateri na teorijo in načela sistemskega socialnega dela, nekateri na posebej izdelane prijeme za usposabljanje v socialnih veščinah. V okviru vseh projektov so organizirane posebne oblike usposabljanja in uvajanja izvajalcev v delo z ljudmi. V vseh projektih spremljajo delo izvajalcev na rednih sestankih, ki strežejo refleksiji dela, reševanju problemov pri delu, podpori pri delu in v osebnih stiskah in so temeljni mehanizem vzdrževanja kvalitete dela. Nekateri projekti so povezani v širšo mrežo dejavnosti določene vrste (npr. mladinske delavnice).

Projekti, ki smo jih pregledali, pokrivajo vse tri oblike preventive: primarno (mladinske delavnice, prostovoljno delo), sekundarno (učna pomoč, delo z družinami) in terciarno (samopomoč psihiatričnih pacientov). Projekti so, primerno naravi svojega preventivnega pristopa, ciljno usmerjeni. Ciljne populacije so povsod definirane, vendar različno široko: od splošne populacije učencev višjih razredov osnovne šole, starih ljudi, beguncev, prek učno neuspešnih učencev do posebne populacije psihiatričnih pacientov. V odvisnosti od vrste preventive so tudi bolj ali manj konkretno opredeljene značilnosti življenjskega položaja, vedenja in doživljanja, na katere naj bi delovale projektne dejavnosti.

Za vseh pet projektov lahko rečemo, da so vodeni zavzeto in odgovorno do uporabnikov, do izvajalcev in širšega institucionalnega in zunajinstitucionalnega okolja. To velja tako za projekte, ki so vključeni v širšo, središčno vodeno mrežo dejavnosti (mladinske delavnice), kjer potekajo dejavnosti v skladu s predpisano shemo, ki dopušča le določen odstotek prilagajanja

krajevnim razmeram in kjer je centralno organizirano usposabljanje in supervizija, kot tudi za bolj avtonomne projekte, ki niso podrejeni zunanemu strokovnemu vodstvu. Kvalitativna analiza posameznih primerov dela s posamezniki (pri učno-vzgojni pomoči), z družinami (pri pomoči disfunkcionalnim družinam) ali skupinskega dela (skupina samopomoči) je pokazala, da se delo odvija po strokovnih načelih socialnega dela. V vseh projektih je izvajalcem uspelo pridobiti uporabnike in jih zadržati v projektih dejavnostih ali ohraniti stik z njimi po obdobju intenzivnejše obravnave. Uporabniki izražajo zadovoljstvo, občutek sprejetosti, razumljenosti in mnenje, da so napredovali pri urejanju problematike.

Ocene uspešnosti projektov temeljijo pretežno na mnenjih in ocenah neposrednih in posrednih udeležencev v projektu, uporabnikov in izvajalcev, kot so jih v okviru samoevalvacij zbrali nosilci projektov. Delno temeljijo na analizi primerov in delno na opisu organizacije in dejavnosti. Ni nas zanimala samo uspešnost v odnosu do neposrednih uporabnikov (učenci, družine, bolniki) ampak tudi v odnosu do izvajalcev, to je, do prostovoljcev in delavcev v okviru javnih del, in v odnosu do organizacije kot celote. Kljub metodološkim pomanjkljivostim pri izvajanju anket (osip), kjer so bile izvedene, in kljub majhnemu številu analiziranih primerov je vendarle upravičen vtis, da so vsi obravnavani projekti uspešni, to je, da dosegajo svoje cilje. Posebej nas je zanimalo stanje na petih ciljnih dimenzijah: izboljšanje socialnega funkcioniranja (veščin), izboljšanje doživljanja sebe in drugih, izboljšanje specifičnih kritičnih ciljnih vedenj, izboljšanje kvalitete življenja in izboljšanje socialne integracije. Te dimenzije so bile definirane kot osnovne za evalvacijo, potem ko so že bile izvedene samoevalvacije, zato niso v vseh projektih sistematično preverjene.

O izboljšanju socialnih veščin lahko sklepamo le posredno, celo pri projektu, katerega osnova dejavnost je trening socialnih veščin (mladinske delavnice); posredno, na osnovi njihovega splošnega mnenja, da so jim delavnice koristile (da so postali »bolj komunikativni«, več povedo o sebi, so bolj

družabni, manj zadržani), na osnovi motiviranosti učencev za obiskovanje srečanj, njihovega sodelovanja, na osnovi izraženega zadovoljstva s projektom in na osnovi ugodnega splošnega mnenja izvajalk.

Nekoliko zanesljivejši so podatki, ki govorijo o izboljšanju doživljanja sebe in drugih, saj gre za dimenzijo, o kateri se lahko poučimo samo prek subjektivnih izjav. Učenci, vključeni v učno-vzgojno pomoč, trdijo, da se bolje razumejo z drugimi, da lažje dojemajo snov. Udeleženci mladinskih delavnic menijo, da so postali bolj samozavestni, bolj sproščeni; ali pa navajajo, da drugače doživljajo vrstnike, šolo, učitelje in starše. Pri delu z družinami se je, sodeč po opisih primerov, izboljšala samopodoba pri večini otrok. Tudi psihiatrični pacienti poročajo o izboljšanju samozavesti in odprtosti.

Do izboljšanja specifičnih ciljnih vedenj je prišlo na primer pri projektu učno-vzgojne pomoči, kjer so se po menju učiteljev in izvajalcev izboljšali: razumevanje učne snovi, delovne in učne navde, odnos med učiteljem in učencem in stik med starši in šolo. Tudi pri delu z družinami izvajalci ugotavljajo izboljšanje učnega uspeha otrok in splošnega delovanja predvsem otrok, delno tudi družine kot celote.

Izboljšanje kvalitete življenja lahko precej zanesljivo ugotovimo pri delu z družinami in v skupini samopomoči psihiatričnih pacientov. Pa tudi pri delu z učenci in mladostniki se kaže izboljšanje kvalitete življenja v izboljšanju odnosov na različnih ravneh in izboljšanju vzdušja v družinah oziroma v šoli, o čemer poročajo tako učenci (starši, učitelji) kot izvajalci.

Izboljšanje socialne vključenosti je morda najbolj viden rezultat dejavnosti vseh petih projektov. Velik delež k socialni vključenosti prispeva že vključitev v projekt, ki spodbudi redno obiskovanje srečanj v okviru projekta in se postopno iz ne vselej prijetne obveznosti spremeni v pričakovano in zaželeno dejavnost. Uporabniki se navežejo na svetovalce, na skupine, ustvarijo se prijateljstva; projektne dejavnosti spodbude mladostnike k drugim dejavnostim in vključitvi v prostočasne dejavnosti. Pri delu z družinami so svetovalci posredo-

vali stike z drugimi ustanovami, pomagali pri všolanju, iskanju zaposlitve ipd. Psihiatričnim pacientom, ki jih še posebej ogroža izolacija, je skupina samopomoči pomembna vez z drugimi in posrednik v odnosih z okoljem.

Delo v okviru preventivnih projektov je pomemben vir duševne energije za strokovne delavce in izvajalce. Strokovni delavci praviloma ugotavljajo, da jim je delo pri projektu smiselno dopolnilo rednemu delu; delo, ki jih razbremeni in sprosti, pri katerem doživljajo bolj neposredno zadovoljstvo zaradi uspeha kot pri rednem delu na težavnih socialnih primerih. Če upoštevamo, da so med izvajalci prostovoljci — mladi ljudje, ki se pripravljajo na poklice za delo z ljudmi —, moramo ugotoviti, da se večina dobro zaveda dragocenosti izkušenj, ki si jih pri tem pridobijo. Ob vodenju drugih in skupinskih supervizijah se učijo tudi sami, poleg tega pa imajo strokovno pomoč v primeru lastne stiske. Podoben učinek ima to sodelovanje tudi na zaposlene v okviru javnih del. Izredno pomemben je učinek projektne dejavnosti na organizacijo v celoti. Z izjavami vodij in izvajalcev je dokumentirano izboljšanje povezanosti centrov z lokalnim okoljem, povezanosti z državnimi ustanovami, drugimi institucijami in organizacijami v Sloveniji, povečanje ugleda centra v lokalnem okolju, izboljšanje samopodobe centra kot uspešne organizacije. Manj dokumentirani so učinki na notranjo organizacijo centra, vendar so indikatorji, da se izboljša vzdušje in sodelovanje v centru. Ta mnogostranski učinek preventivnih projektov posebej poudarjamo.

Projekti, ki smo jih pregledali, so organizacijsko izvedljivi. V njihovem okviru potekajo konstruktivne dejavnosti. Kažejo, da so se sposobni ohranjati in razvijati. Ta se je iz skromnih začetkov v nekaj letih razvil v razvejano strukturo; drugi požene poganke v drugem kraju; tretji se ohranja in išče vire kljub temu, da je izgubil del prvotne podpore. To pomeni, da imamo pred seboj viabilne socialne »organizme«, ki vežejo nase in okrog sebe množico ljudi in tako prispevajo k socialni integraciji lokalnega okolja in že samo zato zaslužijo podporo.

Evalvacija vseh obravnavanih projektov temelji na modelu kompleksne večnivojske evalvacije; to pomeni, da so si izvajalci samoevalvacijskih analiz prizadevali zbrati podatke o dogajanju na različnih ravneh projektne organizacije in od različnih skupin udeležencev, kar prispeva k celovitosti slike o obravnavanih projektih. Vse evalvacije uspešnosti (doseganja ciljev) pa temelje le na opisnih podatkih o poteku projekta in njegovih dejavnosti in na mnenjskih podatkih udeleženi v projektu. V nobenem projektu ni niti poskusa, da bi se približali eksperimentalnemu modelu evalvacije. Tako v nobenem samoevalvacijskem poročilu ni nobene neposredne objektivne primerjave med stanjem na kriterijskih variablah pred vključitvijo v projekt in po njej, čeprav so projekti trajali dovolj dolgo, da bi bilo smiselno te podatke zbirati, in čeprav bi bili nekateri podatki vsekakor dostopni in variable sploh niso težko merljive, npr. podatki o učnem uspehu učencev, ki so bili vključeni v projekt učne pomoči. Res je, da se ti podatki nanašajo na grobe končne kazalce uspešnosti, na katerih morda ne bi ugotovili sprememb. Toda to ne pomeni, da smemo te primerjave opustiti. Več je subjektivnih primerjav med stanjem na kriterijskih variablah pred vključitvijo v projekt in po njej v obliki subjektivnih mnenjskih vprašanj in ocenjevalnih lestvic, ki na primer zahtevajo od respondenta, da primerja svoje stanje pred vključitvijo v projekt in po njej, ali da oceni stanje končnega uporabnika pred vključitvijo in po njej (npr. učitelj oceni, ali se je učenec uspeh izboljšal). Še pogosteje pa se evalvacije omeje na ugotavljanje zadovoljstva različnih udeležencev, kar vsekakor ni dovolj. Skratka, pri uporabljenih metodah samoevalvacije ugotavljamo pomanjkljivosti, zaradi katerih sklepi o uspešnosti projektov niso tako trdni, kot bi lahko bili.

PREDLOGI

Glede na opisane izide evalvacije sodimo, da preventivni programi centrov za socialno delo izpolnjujejo svoje poslanstvo in prispevajo k družbeni povezanosti ljudi, pri

katerih je iz različnih razlogov ogrožena. Z različnimi dejavnostmi utrjujejo pri udeležencih pozitivno doživljanje sebe in drugih, usposabljaajo v socialnih veščinah, izboljšujejo kvaliteto življenja in prispevajo k ublažitvi ali odpravi motečih vedenj. Z javno podporo, kakršne so bili deležni do sedaj, so opravili zelo koristno in pomembno delo, uspešno in dovolj učinkovito. Zato menimo, da je treba te programe še naprej podpirati, jih razvijati in širiti. Zaslužijo še nadalje največjo možno podporo države.

Priporočamo, da bi zaradi boljše ciljne usmerjenosti programov in jasnejše definicije ciljne problematike vsak program v fazi načrtovanja utemeljili s specifično usmerjeno socialno analizo populacije ali krajevnih razmer, na katere naj bi se projekt usmeril.

Priporočamo, naj bi v fazi načrtovanja programa jasno, realistično, konkretno in prilagojeno naravi projekta definirali cilje programa in jih operacionalizirali tako, da bi določili minimalne in maksimalne stopnje ugodnih izidov na posameznih ciljnih dimenzijah, kot priporoča metoda lestvic za doseganje ciljev. Izboljšati je treba mere uspešnosti programa.

Priporočamo, naj se v izvajanje programa vgradijo postopki spremljanja in samoevalvacije, to je, periodičnega pregleda stanja na ključnih ciljnih dimenzijah in stanja na dimenzijah viabilnosti.

Literatura

- H. E. FREEMAN, C. C. SHERWOOD (1970), *Social Research and Social Policy*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- E. M. GOLDBERG, J. GIBBONS, I. SINCLAIR (1985), *Problems, Tasks and Outcomes: The Evaluation of Task-centred Casework in Three Settings*. London: George Allen and Unwin.
- A. KOS (1984), Učinki nepoklicnega prostovoljnega dela na področju socialnih dejavnosti. V: B. MESEC *et al.* (ur.), *Prostovoljno delo na področju socialnih dejavnosti*. Ljubljana: DDU Univerzum.
- B. MESEC (1994), Evalvacija prostovoljnega dela. *Socialno delo* 33: 4.
- E. J. MULLEN, J. R. DUMPSON (1972), *Evaluation of Social Intervention*. Jossey-Bass: San Francisco.
- M. Q. PATTON (1980), *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills: Sage.
- P. RAYNOR (1984), Evaluation with One Eye Closed: The Empiricist Agenda in Social Work Research. *Brit. J. of Social Work* 14, 1: 1-10.
- W. J. REID, P. HANRAHAN (1981). The effectiveness of social work: Recent evidence. V: E. M. GOLDBERG, N. CONNELLY (ur.), *Evaluative Research in Social Care*. London: Heinemann.
- ROSSI, FREEMAN (1982), *Evaluation: A Systematic Approach*. Newbury Park: Sage.
- A. RUBIN (1993), *Research Methods for Social Work*. Pacific Grove: Brooks and Cole.
- E. SAINSBURY (1975), *Social Work with Families*. London, Sainsbury: Routledge and Kegan Paul.
- SHADISH *et al.* (1991), *Foundations of Program Evaluation: Theories of Practice*. Newbury Park: Sage.
- B. SHELDON (1986). Social work effectiveness experiments: Review and implications. *Brit. J. of Social Work* 16: 223-42.
- B. STRITH (1994), *Prispevki za študij socialnega dela*. Visoka šola za socialno delo, Ljubljana.
- TRIPODI, FELLIN, EPSTEIN (1971), *Social Program Evaluation*. Itaca: F. E. Peacock.
- C. H. WEISS (1975), *Evaluation research: Methods for Assessing program effectiveness*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.