Blaž Mesec

EVALVACIJA PROSTOVOLJNEGA DELA

Raziskovalno spremljanje in evalvacija prostovoljnega dela spadata med tista opravila v okviru akcije organiziranega prostovoljnega dela, ki so z organizacijskega vidika zaželena in celo nujna, ki pa jih prostovoljci pa tudi strokovnjaki neradi opravljajo ali pa sploh zavračajo kot nepotrebno, "papirnato" delo. Zanju v celoti velja to, kar je zapisala dr. Anica Kos za vodenje delovne evidence in dokumentacije prostovoljnega dela (ti opravili sta sestavni del raziskovalnega spremljanja in evalvacije):

"Akcija prostovoljnega dela je običajno zelo intenzivno dogajanje, ki posrka toliko pozornosti, energije in časa udeležencem, da ostaja administrativni vidik dejavnosti zanemarjen. Prej ali slej pa se organizatorji prostovoljnega dela srečajo z vprašanji o številu udeležencev, sestankov, porabljenih urah za organizacijo, številu ur, ki so jih prostovoljni delavci preživeli s porabniki in podobno. Minimalna banka podatkov močno olajša delo organizatorjem. Večina prostovoljnih delavcev zelo nerada evidentira in dokumentira svoje delo. Isto velja tudi za mnoge strokovnjake, ki sodelujejo v projektih prostovoljnega dela. Marsikdaj se zdi, kot bi obstajalo obratno sorazmerje med angažiranostjo in učinkovitostjo pri delu z ljudmi in pripravljenostjo 'knjižiti' opravljeno delo, učinke ipd. *Zato ne kaže obremenjevati prostovoljnih delavcev, pa tudi izrazito neadministrativno orientiranih strokovnjakov z evidentiranjem in dokumentiranjem. Njihov delovni prispevek je edinstven in dragocen. Naloga organizatorja je, da sam poskrbi za nujno evidenco in dokumentacijo prostovoljnega dela na način, ki ljudem dobre volje ne zmanjšuje količine te volje.*" (A. Kos, 1984; poudaril B.M.)

Zato velja premisliti, čemu služi evalvacija, da si ne bi nalagali nepotrebnega dela.

OKVIR EVALVACIJE

Prostovoljno delo se dogaja v socialnih sistemih in sámo ustvarja nove socialne sisteme. Organizacijski teoretik Thompson je že leta 1964 opredelil (človeške) organizacije (izraz, ki se rabi bodisi kot sinonim za socialni sistem bodisi kot ime posebne vrste socialnega sistema) kot sisteme, ki so hkrati odprti in zaprti. V njih se neprestano prepletata in tudi borita za prevlado in izmenjujeta dve težnji: težnja po preživetju, to je po ohranitvi sistema v spreminjajočem se okolju, in težnja po uspešnem in učinkovitem izpolnjevanju določene funkcije za okolje. Preživetje je odvisno zdaj od tega, kako dobro sistem opravlja določeno funkcijo za okolje, zdaj od tega, kako hitro zazna spremembe v okolju, ki zahtevajo od njega novo funkcijo.

V organizacijah se razvijejo posebne strukture za izvrševanje vsake od teh teženj (tehnična in institucionalna struktura). Katera težnja bo v danem obdobju prevladala, je odvisno od dogajanja v okolju. Kadar je okolje spremenljivo in je položaj organizacije negotov, deluje organizacija kot odprt sistem, ki sprejema podatke o spremembah v okolju, preskuša alternativna ravnanja, proučuje odziv okolja, išče notranje potenciale adaptacije, skrbi za svoje ljudi, ki so vir neznanih možnosti, išče oporo v okolju, sebi primerno nišo, tj., funkcijo za okolje. Ko se položaj stabilizira ali ko organizacija stabilizira svoj položaj, začne prevladovati težnja k zapiranju. Organizacija se loti izvrševanja svoje funkcije za okolje. V

Dopolnjeno besedilo predavanja na seminarju Prostovoljno delo (Begunje, 25.-27.3.1993), ki ga je organiziral Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše v Ljubljani.

procesu delitve dela razčleni svoj smoter na sestavine in podsestavine, oblikuje delovne postopke kot repetitivne cikle, razvije standardizacijo in kontrolo, poudarja uspešno doseganje ciljev in učinkovitost (ekonomičnost).

Rekli bi lahko: Ko deluje kot odprt sistem, je kot naraven organizem, ki išče svojo nišo v okolju; ko deluje kot zaprt sistem, je kot stroj, orodje-*organon*, ki zanesljivo izvršuje zaupano mu funkcijo. V tem nihanju med organizmom in organonom mineva doba organizacije.

Posebna vrsta organizacij so tiste, ki naj bi storile kaj za ljudi, ki so v njih: jih izobrazile, vzgojile ali prevzgojile, ali pozdravile. In med njimi so še posebna vrsta tiste, v katerih naj bi ljudje storili kaj sami zase. V teh organizacijah se pojavi stara dilema med zaprtostjo in odprtostjo na novi ravni kot dilema o smotru organizacije: je organizacija sama sebi namen, to je, je njen "namen" obstoj in življenje same organizacije in čim polnejše življenje njenih članov, ali pa je namen organizacije izvrševanje kakšne funkcije za okolje. Že v prvi rakitniški koloniji (1975) se je zastavilo vprašanje, ali je socialnoterapevtska kolonija nekakšen stroj za proizvodnjo (mentalnega) zdravja, ali pa je človeško srečanje med otroki in vzgojiteljiprostovoljci, ki nima drugega namena kot izražanje življenja in ohranjanje kolonijske skupnosti. In že tedaj je bilo rečeno, da je kolonija in z njo tudi druge podobne skupine in skupnosti oboje: prostor za "spontanost, za igro, za enkratna in neponovljiva doživetja, za improvizacijo, za nepredvidljivo, za ustvarjalnost, za naključje", a vendar okvir, v katerem se ne odpovedujemo terapevtskim ciljem. "Mislimo ga (otroka) 'pozdraviti', nočemo pa ga 'zdraviti'" (Mesec, 1977).

Tedaj se je to vprašanje zastavilo z drugega zornega kota kot pozneje kolegoma Stritihu in Možini (1992) po izkušnji s skupino samopomoči.

"V skupini za samopomoč sva razvijala predstave, ki so naju navdajale z upanjem, da bo tudi *v celotni organizacijski strukturi* možno najti tak način sodelovanja, pri katerem *socialnoterapevtski cilji* ne bodo tujek, ampak *naravna sestavina celotne skupnosti*. /.../ Spremenilo se je delovanje celotne organizacije, razvili smo bolj diferenciran in natančneje delujoč sistem za omogočanje in ustvarjanje življenjsko pomembnih avtokorektivnih doživetij (socialnoterapevtski in psihoterapevtski aspekti)."

Po Rakitni je bilo vprašanje, če parafraziram, kako najti tak način sodelovanja, pri katerem vzdrževanje življenjskih procesov, samo življenje, ne bo tujek v organizaciji, ki je namenjena socialni terapiji, organizaciji, ki naj bi maksimizirala socialnoterapevtske cilje. Po izkušnji s skupino samopomoči se Stritihu in Možini zastavlja vprašanje, kako najti način sodelovanja, pri katerem socialnoterapevtski cilji ne bodo tujek v organizaciji, ki je "namenjena" zgolj svojemu življenju. V obeh primerih pa gre za tehtanje istega razmerja. Ponavljanju že povedanega se torej ne da vedno izogniti.

Po petnajstletnem vztrajnem delu in na osnovi izbornega poznavanja sodobne sistemske teorije se je kolegoma posrečilo razviti "model ne-modela" (Mesec 1977), "tehnologijo" za razvijanje avtopoetskega sistema, v katerem pa, če prav razumemo, vendarle potekajo tudi alopoetski procesi, le da ti nikoli ne prevladajo, poleg tega pa se to, kar je bilo v začetku razumljeno kot alopoetsko (socialnoterapevtski cilji) redefinira kot avtopoetsko, ne kot tujek, ki je dvigal prah kot samo nasprotje življenjskosti, ampak kot "naravna sestavina celotne skupnosti" (1992: 57). To je organizacija, v kateri "življenjski procesi služijo zgolj vzdrževanju življenjskih procesov", pri čemer pa ne gre prezreti, da življenjski procesi vsaj normativno (kot upanje, da ne bodo tujek; prav tam) vključujejo avtokorektivna doživetja, ki tudi sama sicer predvsem "maksimizirajo" življenjskost (razpirajo prostor biti), ob tem pa vendarle z vidika okolja lahko pomenijo tudi, da organizacija izpolnjuje določeno funkcijo zanj.

Kako je to razglabljanje povezano z evalvacijo prostovoljnega dela? Je izhodišče za opredelitev možnosti evalvacije in potrebe po njej.

Najprej o možnosti evalvacije. Evalvacijo pojmujemo kot oceno uspešnosti in učinkovitosti doseganja avtopoetskih in socialnoterapevtskih ciljev. Evalvacija je implicirana (ponekod so ocene tudi izrečene) v razlikovanju različno zaželenih stanj sistema in procesov v njem (avtopoetski-alopoetski, razvoj-razkroj,

avtonomija-heteronomija). Kriterij evalvacije torej ni zgolj obstoj ali neobstoj sistema, njegovo ohranjanje ali propad, ampak tudi povsem kvantitativni kriteriji njegovega delovanja, kot je stopnja viabilnosti, avtonomije, komunikacije, simetrične napetosti, kompleksnosti, variabilnosti itn. pa gotovo številni kriteriji za doseganje socialnoterapevtskih ciljev na tradicionalnih merskih instrumentih. Evalvacija je torej možna.

Kako je s potrebo po evalvaciji in kdo bo evalviral? Sistem se lahko evalvira s stališča samih članov in s stališča zunanjega opazovalca. Zunanjemu opazovalcu se bo zdelo potrebno evalvirati delovanje sistema v splošnem iz dveh razlogov: ker ga zanima delovanje vsega živega, torej iz znanstvenega interesa; in da bi ugotovil, če sistem čemu služi, če izpolnjuje kakšno za opazovalca pomembno funkcijo, da bi ga pri tem podpiral.

Kako je z evalvacijo s stališča članov? Če pozorno sledimo opisu dogajanj v skupini samopomoči, opisu, ki ga podaja Stritih (1992: 50 ss.), pridemo do sklepa, da sistem ne potrebuje take evalvacije. Sistem se o svojem obstoju ne odloča na osnovi podatkov, npr. o stopnji svoje viabilnosti, ne na osnovi podatkov o izpolnjevanju socialnoterapevtske funkcije. Sploh se o tem ne odloča, ampak ali obstaja ali pa razpade.

Ko se je skupina znašla v zagati - "ko smo začutili popolno nemoč pred življenjskimi problemi in trpljenjem posameznih članov, smo nenadoma doživeli občutek solidarnosti in tudi občutek olajšanja v skupinskem razpoloženju /.../" Probleme se sporoči, nemoč se izrazi v skupini, razdeli med člane. Rešitev se pojavi nepričakovano, "zunaj dometa /.../ zavestnega nadzora". Še več: "/.../ ti trenutki (so bili) ključnega pomena. To so bili trenutki 'razsvetljenja', trenutki srečanja z življenjsko resničnostjo nas samih /.../" (Stritih, prav tam). To pomeni: takrat, ko bi se kazalci na ocenjevalčevih instrumentih spustili na ničlo, se skupina dotakne biti, doseže "cilj".

Skupina potrebuje, če sledimo Stritihu, *opis dogajanja, ne evalvacije doseganja ciljev*.

To reducira evalvacijo na evalvacijo z vidika zunanjega opazovalca, tj., evalvacijo funkcij skupine za okolje. Evalvacija je tudi tedaj, ko jo izvajajo člani sistema sami (avtoevalvacija), ocenjevanje z vidika zunanjega opazovalca, potrjevanje navzven, dokazovanje, da smo dobri, da smo boljši, da zaslužimo naklonjenost. Pri avtoevalvaciji ocenjujemo sami sebe s stališča zunanjega opazovalca, pri heteroevalvaciji pa dopustimo, da nas oceni, kakor pač hoče.

Projekti prostovoljnega dela lahko zadovoljivo delujejo in se ohranjajo le kot avtopoetski sistemi. Toda to ne pomeni, da jih ne bo ta ali oni videl kot sisteme, ki opravljajo zanj ali za tiste, ki jih predstavlja (za "družbo"), določeno funkcijo. (K temu so posebej nagnjeni tisti, ki delijo denar in druge dobrine. Ker se jim zdi, da morajo biti pravični, se ne ravnajo po gospodarju v Kristusovi priliki o delavcih v vinogradu in ne dajo vsakomur enako, pač pa tehtajo in merijo delovni prispevek projekta, seveda tudi zato, ker delavci sami v tekmovalni vnemi to pričakujejo in zahtevajo.) In vprašal se bo, kako dobro jo opravljajo. Če bo ugotovil, da je ne opravljajo dobro, bo ukrenil kaj, kar bi lahko ogrozilo obstoj avtopoetskega sistema; čeprav je res, da so to izredno trdoživi sistemi, ki živijo od duhovne, ne od materialne energije.

EVALVACIJA, OPIS PROCESA, EVALVACIJSKA RAZISKAVA

Ugotovili smo torej, da je za člane projekt uspešen, če v njem lahko živijo, če lahko vzdržujejo življenjske procese, če čutijo, da jim je v oporo, da v njem rastejo in se razvijajo. To ocenjujejo neprestano, od trenutka do trenutka, in ne potrebujejo nobene posebne evalvacije.

Za razvoj avtopoeze je potreben opis oziroma samoopis, poudarjata Stritih in Možina. "Tu so prav opisi dogajanja tista sestavina, ki omogoča delovanje kibernetičnih zakonov. /.../ Naše nove izkušnje se kažejo zlasti v tem, da je potrebno in možno razvijati zunanje opise skupinskih doživetij, tako da s pomočjo teh opisov ljudje lahko vzpostavijo celovite vzorce svoje odnosne mreže" (isto delo: 52). A opis ni ocena, ovrednotenje; je ubesedenje, poimenovanje. Z opisom je kot z avtopoetskim sistemom sploh: ni ocena, je pa lahko opazovalcu osnova za oceno. Vendar je to stvar opazovalca.

Pojem evalvacije se torej povezuje zlasti s tem, kako ocenjuje sistem zunanji opazovalec, ki iz tega ali onega razloga potrebuje tako

oceno. Kakšno delo lahko oceni kdorkoli, ki si vzame čas, po kakršnem koli postopku. Njegova ocena je njegovo mnenje, do katerega ima pravico, kot ima vsakdo vso pravico do kakršnega koli mnenja. O okusih (=mnenjih) ne razpravljamo. Evalvacija se od navadnega ocenjevanja razlikuje po tem, da ima bolj formalen značaj, da je navadno javna, da mora biti utemeljena, to je, da morajo biti razvidni kriteriji in postopek ocenjevanja, in da ima določene administrativne posledice. Projekte prostovoljnega dela bo na primer evalvirala sponzorska organizacija, da bi se lažje odločila, katere projekte naj podpre.

Osebe, ki izvajajo evalvacijo, se lahko pri tem opirajo na kakršne koli kriterije in se držijo kakršnega koli postopka, le da te kriterije in ta postopek smiselno utemeljijo, to je, da pokažejo, v kakšni zvezi so z namenom ocenjevanja, politiko tistega, ki ocenjuje, ipd. To pomeni, da ni nujno, da bi se evalvatorji pri svojem ocenjevanju opirali na raziskovalne podatke. Opirajo se lahko na mnenja izvedencev, na podatke kakšnega administrativnega pregleda ipd. Ocejevalci sponzorske organizacije iz gornjega primera morda sploh ne bodo dali prednosti najbolj posrečenim projektom, ampak projektom, ki obravnavajo najnujnejšo problematiko, čeprav so le delno uspešni. Kako projekti obravnavajo nujno problematiko, pa bodo ocenili eksperti na osnovi komparativnega poznavanja problematike, ne na osnovi poznavanja projektov.

Postopek evalvacije moramo torej razlikovati od evalvacijskega raziskovanja, saj gre za neodvisna postopka. Evalvacijsko raziskovanje je raziskovanje, katerega namen je posredovati podatke in ugotovitve, ki so pomembne za oceno uspešnosti kakšnega projekta (obravnave, dela) in ki se lahko uporabijo v procesu evalvacije, ni pa rečeno, da se bodo dejansko uporabili. Z odgovornostjo je povezana tudi določena mera diskrecije, ki vključuje tudi pravico do lastne interpretacije ali celo neupoštevanja raziskovalnih rezultatov.

Poudarimo torej: ocenjevanja uspešnosti ne potrebujemo toliko zaradi razvijanja projekta samega; za to potrebujemo stalno opisovanje dogajanja. Ocenjevanje uspešnosti potrebuje sponzor, da bi utemeljil dodelitev sredstev, oziroma, potrebuje ga prostovoljska organizacija, ki tekmuje z drugimi za sredstva, naklonjenost in podporo.

ZA INTERMEZZO: PRILIKA O KRAVICI

Vzemite kot neustavljiv izraz moje biti potrebo po banalnih in vulgarnih prispodobah in mi dopustite naslednjo nizko primero.

Opazovalec vidi kravo in reče: "To je hrana zame." S tem je definiral kravo kot alopoetski stroj za proizvodnjo hrane, ki jo uživa. Krava sebe ne definira tako, ampak reče: "Kako čudovito je biti krava, se pasti po zeleni travi in jo nato prežvekovati." Tako se krava definira kot avtopoetsko bitje, kot krava, ki uživa, da je živa. Če bi krava definirala sebe kot hrano za druge, bi od žalosti prezgodaj umrla.

Opazovalec evalvira kravo tako, da jo stehta, da ugotovi njeno molznost, potem, ko jo raztelesi, pa tako, da oceni količino in kakovost posameznih delov glede na njihove hranilne vrednosti in glede na svoje druge potrebe in namene. Na koncu izračuna razmerje stroškov vzreje in koristi, ki jih ima od krave. Krava evalvira svoje življenje tako, da se vpraša: "Sem srečna in zadovoljna? Je moje življenje krave vredno?"

So pa tudi opazovalci, ki vidijo kravo in vzkliknejo: "O, kako simpatična kravica," jo objamejo in poljubijo in so srečni, da so lahko v njeni družbi. Srečni so, dokler je srečna krava, omogočajo ji, da se pase, in poskrbijo, da je na toplem, kar tako, za nič, iz ljubezni. Ti pravzaprav nimajo nobene potrebe po ocenjevanju in živijo v božjem kraljestvu, v katero se pride po najstrožji evalvaciji, kjer pa potem ni več evalvacije. A večina ni tam, zato se moramo z evalvacijo še nekoliko ukvarjati.

METODOLOŠKA VPRAŠANJA EVALVACIJSKIH RAZISKAV

Izvajalec projekta prostovoljnega dela naj bi se najprej vprašal, ali je evalvacijska raziskava o njegovem projektu sploh potrebna. Če je: čemu? Če uživate pri delu s prostovoljci, če črpate iz tega življenjsko moč; če vidite, da tudi prostovoljci z veseljem in navdušeno sodelujejo, če jih otroci radovedno pričakujejo in razočarani pogrešajo, kadar jih ni, je to morda povsem dovolj, da vi pri sebi zanesljivo veste,

da delate nekaj pravega, in da to vedo tudi prostovoljci. Od kod torej potreba po dokazovanju uspešnosti navzven? Če boste na to našli zadovoljive odgovore, boste seveda morali nekako *dokazati*, da je vaše delo uspešno, to svojo trditev boste morali *utemeljiti*.

Svojo trditev (domnevo) o uspešnosti projekta lahko oprete na bolj ali manj trden temelj. V grobem so trije načini dokazovanja uspešnosti.

• Pri prvem, tršem, se opiramo na *eksperimentalni model* presojanja uspešnosti.

• Pri drugem, mehkejšem, se opiramo na *mnenja* udeležencev o uspešnosti obravnave.

• Poleg teh dveh načinov pa obstaja še tretji: *podroben opis* procesa dela, iz katerega sklepamo na uspešno doseganje ciljev.

a. *Eksperimentalni model*. Če hočete trdno utemeljiti sodbo o uspešnosti obravnave, morate dokazati: (1) da je pri osebah, s katerimi delate, prišlo do (pozitivnih) sprememb; (2) da je do teh sprememb prišlo *zaradi* obravnave. Zavrniti je treba ugovor sitnih ocenjevalcev, da se v resnici na obravnavanih osebah ni nič spremenilo, ampak da ste, recimo, samo postali pozorni na neke določene značilnosti, ki so jih imele že prej, pa jih niste opazili. In zavrniti je treba ugovor, da teh sprememb, če je prišlo do njih, niste povzročili vi, ampak bogve kdo ali bogve kaj, na primer, da je otrok v času obravnave pač dozorel, kar bi se zgodilo tudi brez vaše obravnave.

Osnovni ali izhodiščni model za tako dokazovanje je eksperiment z eksperimentalno (tretmansko) in kontrolno (netretmansko) skupino. Poleg tega sorazmerno preprostega modela obstojajo tudi drugi, še bolj premišljeni. A tudi tega, ki ni videti pretirano zapleten, je težko uresničiti in se mu lahko v realnih okoliščinah navadno le bolj ali manj približamo. Vendar ga uporabljamo kot kriterij za presojanje realno izvedenih postopkov.

Postopek je tak.

Preden začnemo z obravnavo, izberemo dve skupini iz ciljne populacije. Skupini izberemo tako, da sta v povprečju izenačeni po značilnostih, ki bi jim bilo mogoče pripisati razlike v izidu obravnave. To se navadno doseže s postopkom naključnega razporejanja oseb v eno ali drugo skupino. Eno od teh skupin bomo imenovali obravnavana skupina, ker bomo s posamezniki iz te skupine ali s skupino kot celoto delali. Druga skupina bo kontrolna. Z njo ne bomo delali. Sploh je ne bomo "spravili skupaj", ostala bo zgolj na papirju. Nato v obeh skupinah zberemo podatke o tistih značilnostih, pri katerih pričakujemo, da se bodo pod vplivom naše obravnave spremenile. Ugotoviti moramo namreč, kakšno je izhodiščno stanje. To je tako imenovano "merjenje pred obravnavo". Nato obravnavamo skupino, ki smo jo določili, druge pa z ničimer ne vznemirjamo. Po končani obravnavi pri obeh skupinah zberemo podatke o spremembah pri istih značilnosti kot prej. Torej:

Izenačenje, naključna sestava	Merjenje pred	Obravnava	Merjenje po
Obravnavana skupina	o1	+	o2
Kontrolna skupina	k1	-	k2

Učinek obravnave izrazimo kot razliko med stanjem pred obravnavo in po njej, *zmanjšano* za razliko med prvim in drugim merjenjem pri kontrolni skupini. Takole:

$$\text{učinek} = (o2 - o1) - (k2 - k1)$$

Primer. Recimo, da se je po obravnavi izboljšal učni uspeh v obravnavani skupini, tako da sta v skupini desetih članov le še 2, ki imata kakšno negativno oceno, prej pa jih je bilo 6. Radi bi v tem videli znamenje, da je naša obravnava uspešna. Toda, če se je tudi v kontrolni skupini zmanjšalo število neuspešnih s 6 na 2, je čisti učinek naše obravnave 4 - 4 = 0.

Cela vrsta ovir, od praktičnih do etičnih, onemogoča, da bi lahko v praksi zvesto sledili gornjemu modelu. Zato je cela vrsta postopkov, ki se skušajo pač bolj ali manj posrečeno približati temu modelu. Tem postopkom vedno manjka ta ali ona nujno potrebna sestavina, tako da so sklepi o učinkih obravnave bolj majavi kot pri idealnem modelu.

Obravnava teh modelov je posebna metodološka tema, ki ne sodi v naš okvir. Poudarimo le, da se velja o njih poučiti ali pa vprašati za svet metodologa, kajti dostikrat se da s kombinacijo različnih, čeprav nepopolnih modelov kar prepričljivo utemeljiti trditev, da je bilo naše delo uspešno.

b. *Raziskave o subjektivnem doživljanju in mnenjske raziskave.* Če ni mogoče presoditi o uspešnosti po eksperimentalnem modelu ali kakšnem spodobnem približku tega modela, nam še vedno ostane možnost, da zberemo podatke o doživljanju udeležencev in njihova mnenja o obravnavi. V obeh primerih gre za subjektivne izjave, razlika med njimi je ta, da izjav udeležencev o njihovem subjektivnem doživljanju ne moremo preverjati. Če kdo reče, da se bolje počuti, da je bolj samozavesten, bolj zadovoljen in srečnejši, odkar hodi v skupino samopomoči, mu lahko le verjamemo ali pa ne. Ker ljudje nimajo posebnega razloga, da bi izkrivljali take izjave, so lahko te dober vir podatkov o doživljanju ljudi, ki so vključeni v projekt. Drugače je z mnenji udeležencev o uspešnosti projekta in s pripisovanjem uspešnosti temu ali onemu dejavniku. Ta mnenja sicer tudi imajo svojo neodvisno vrednost kot subjektivne izjave, ki kažejo na navdušenje, zadovoljstvo ali nezadovoljstvo s projektom, a jih je poleg tega mogoče objektivno preveriti. Če udeleženec projekta trdi, da se večina dobro počuti, lahko njegovo izjavo preverimo tako, da vprašamo druge, kako se počutijo, in pridemo do svojega sklepa o tem, ali se dobro počutijo ali ne in ali je to večina ali ne.

Otroci lahko po vsakem sestanku ocenjujejo posamezne vidike skupinskega srečanja in svojega počutja; prostovoljci lahko ocenjujejo supervizijska srečanja ipd. Lahko izdelamo vprašalnike in ocenjevalne lestvice, ki jih apliciramo na koncu obravnave in ki imajo retrospektiven značaj; prosimo udeležence, naj primerjajo stanje pred obravnavo in po njej; vprašamo, kakšne spremembe so se dogodile. Možnosti za tako spremljanje in preverjanje je veliko in so navadno premalo izkoriščene.

c. *Opis procesa dela (obravnave).* Podroben opis procesa dela, to je opis ravnanja prostovoljca (ali supervizorja) hkrati z razlaganjem in utemeljevanjem tega ravnanja na eni strani in na drugi opis odzivanja obravnavanih oseb, opis, ki vključuje tako objektivna opažanja o njihovem vedenju kot tudi izjave, ki kažejo na njihovo subjektivno doživljanje, lahko ne le dopolni, ampak v marsičem nadomesti metodološke postopke, opisane pod (a) in (b). Iz podrobnega opisa interakcij je namreč razvidno, na katerih dimenzijah doživljanja in vedenja je prišlo do premikov, uvidov, sprememb. Iz takih opisov posameznih primerov ali projekta v celoti, iz podrobnega opisa razvoja projekta lahko bralec sklepa o uspešnosti. Ta pristop je navidez manj zahteven kot prej opisana, saj je lahko opis povsem kvalitativen, brez vsake statistike, v resnici pa je dobro opisovanje procesa bolj zahtevno opravilo. Ne zadošča namreč le faktografski opis dogajanja. Tak opis je ploden le, če je pisan z določenega teoretskega stališča ali vsaj z dobrim poznavanjem teorije. Kljub temu pa so dobri, podrobni in konkretni opisi dogajanja, tudi če jim manjka teoretski okvir, vrednejše gradivo za evalvacijo kot ankete.

Tak opis omogoča na novo oceniti življenjsko sposobnost *vzpostavljenih socialnih tvorb* (skupin za samopomoč, interesnih skupin, igralnih skupin ipd.), ki je prej ni bilo, ki pa nastane tako, da skupina doseže določeno stopnjo kohezivnosti in vitalnosti, kar je znamenje, da lahko člani v njej zadovoljujejo svoje pomembne potrebe.

Primer takega opisa je Stritihov opis delovanja skupine za samopomoč in terapevtskega tabora. Če ga natančno preberemo, opazimo, da to nikakor ni suhoparen "dejstven" opis dogajanja, ampak se v njem neprestano prepletata opis doživljanja in vedenja na eni strani in na drugi interpretacija tega dogajanja v pojmih sistemske teorije. Čeprav opis ničesar ne ocenjuje, omogoča zunanjemu opazovalcu (bralcu) uvid v dogajanje v skupini in oceno tega dogajanja. Opis lahko prepriča bralca, da se v skupini dogajajo procesi, ki ugodno vplivajo na člane in prispevajo k njihovemu razvoju.

KOMPLEKSNA (VEČRAVENSKA) EVALVACIJSKA RAZISKAVA

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, pa tudi najteže 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 lovljenje relevantnih podatkov o projektu.

MREŽA EVALVACIJE						
	CILJNA SKUPINA IN RAVEN EVALVACIJE					
VRSTA EVALVACIJE	DELO Z UPORABNIKI			DELO Z DELAVCI/ PROSTOVOLJCI		
	INDIVID.	SKUPINA	ORG.-SKUP.	INDIVID.	SKUPINA	ORG.-SKUP.
A. Evalvacija vloženega napora	• ure • kadri, strok. • usposablj. • doktrine	• št. sest. • ure	• sest. • stiki • prop. kamp.			
B. Evalvacija procesa	• podroben opis dela s posamezniki	• opis dela s skupino • delovanje skupine • anekdote • kritični dogodki				
C. Evalvacija doseganja ciljev	• lestvice doseganja ciljev (LDC) • oc. lestv. • testi	• oc. lestvice vzdušja • indik. kohez. • sociometr.	• nove povezave, • koordinir. delo			
D. Evalvacija nenamernih učinkov	• opis • testi	• opis				

Komponente kompleksne (večravenske) evalvacije so:

• *evalvacija vloženega napora*: 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*:

• *uspešnost*: doseganje ciljev: eksplicirati cilje, kriterije, ugotoviti, koliko so doseženi;

• *učinkovitost*: razmerje med vloženim naporom in uspešnostjo pri doseganju ciljev - relativni stroški doseganja ciljev;

• *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;

• na skupinski: skupine uporabnikov, supervizijske skupine;

• na organizacijski in skupnostni: ustanova, organizacija, vodstvo, skupnost, javnost.

Poleg tega pa v tej mreži upoštevamo še, na koga naj bi projekt učinkoval. Pri tem si lahko pomagamo s klasifikacijo, ki jo je izdelala Anica Kos (povzemam fragmentarno):

• učinki na posameznike, ki prejemajo pomoč,

• učinki funkcionalne (stvarne) pomoči,

• učinki emocionalne (odnosne, osebne) 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 PD.

NAMESTO SKLEPA

Za moj prispevek je značilna določena protislovnost. V začetku sem pritrdil tistim, ki se zavzemajo za čim preprostejše in čim lažje postopke pri zbiranju gradiva za evalvacijo ali pri izvajanju evalvacijske raziskave. Sredi prispevka sem postavil visoke metodološko-logične zahteve pri evalvaciji in na koncu priporočil, da razpredete široko in gosto mrežo za lovljenje podatkov, da bi lahko na vse možne načine utemeljili, kako da delate nekaj koristnega.

Pri presojanju uspešnosti torej, žal, ni bližnjic; bližnjice so daljšnjice. Še vedno nimate v roki čarobne paličice, ampak imate zgolj svojo pamet in delovno zagnanost.

Literatura

A. Kos (1984), Učinki nepoklicnega prostovoljnega dela na področju socialnih dejavnosti. V: B. Mesec in sod. (ur.), *Prostovoljno delo na področju socialnih dejavnosti*. Ljubljana: DDU Univerzum.

B. Mesec (1977), Metodologija akcijskoraziskovalnega projekta. V: B. Stritih (nosilec), Prostovoljno preventivno in socialnoterapevtsko delo z otroki, Rakitna: akcijskoraziskovalna naloga - socialnoterapevtska kolonija. V: D. Repovž (ur.), *Sociološke raziskave v zdravstvu*. Inštitut za sociologijo in filozofijo pri Univerzi v Ljubljani.

A. Rubin, E. Babbie (1993), *Research Methods for Social Work*. Pacific Grove: Brooks and Cole.

B. Stritih, M. Možina (1992), Avtopoeza: Procesi samoorganiziranja in samopomoči. *Socialno delo 31*, 1-2: 18-73.

J. D. Thompson (1954), *Organizations in Action*. New York: McGraw Hill.

T. Tripodi, Ph. Fellin, I. Epstein (1971), *Social Program Evaluation*. Itaca: F-E. Peacock.