

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

HELENA VIDETIČ

KOPER 2018

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

ANKETIRANJE UPORABNIKOV V OKVIRU
EVALVACIJE SOCIALNOVARSTVENEGA
PROGRAMA

Helena Videtič

Koper, 2018

Mentor: viš. pred. Katarina Košmrlj Muha

POVZETEK

V zaključni projektni nalogi smo predstavili rezultate kvantitativnega načina raziskave med uporabniki Centra dnevnih aktivnosti za starejše občane Koper (CDA), ki je javni socialno varstveni program. Uporabnikom daje možnost aktivnega sodelovanja, izbire aktivnosti in preprečuje socialno izključenost. Pomemben del programa je evalvacija, pri čemer pa se je CDA soočal s težavami. V nalogi smo pripravili poenostavljen anketni vprašalnik in pilotno izvedli anketiranje v skupinski in individualni obliki. Trajno anketiranje je v javnih socialno varstvenih programih nujno, zato bomo z anketiranjem nadaljevali. Iz rezultatov obeh načinov anketiranja je razvidno, da je smiselno izvajati skupinsko anketiranje, saj omogoča večji odziv uporabnikov in tako več informacij o delovanju CDA, kar je pomembno za ohranjanje statusa javnega socialno varstvenega programa.

Ključne besede: socialno varstveni programi, anketni vprašalnik, anketiranje, evalvacija, starostniki.

SUMMARY

In my thesis I presented the results of a quantitative research in which members of Daytime Activities Center(DAC) for elderly people of Koper participated. DAC is an official social welfare program. It gives participants opportunities to choose suitable activities, take active part in different activities and prevents social exclusion. The significant part of the program is the evaluation where DAC confronted with some difficulties. For the thesis, a simplified evaluation questionnaire was prepared and the survey was conducted in two ways, in groups and individually. Continuous surveying in public service programs is urgent, therefore the practice will continue in the center. The results between two forms confirmed that the group survey is more reasonable since it produces a greater response. This will enable more information about the activity of DAC which is important to maintain status social welfare program.

Keywords: Social welfare program, survey questionnaire, survey, evaluation, old people.

UDK: 364.303.62(043.2)

VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Opredelitev problema	2
1.2	Namen in cilji zaključne projektne naloge	2
2	Osnovne smernice v socialnem varstvu	4
2.1	Socialna varnost	4
2.2	Socialno varstvo	4
2.3	Socialnovarstveni programi	5
2.4	Predstavitev Centra dnevnih aktivnosti za starejše občane Koper	7
3	Evalvacija javnih socialno-varstvenih programov	9
3.1	Sofinancirani programi in regulacija evalvacije	9
3.2	Vrste evalviranja	15
3.3	Funkcije evalvacijskega procesa	16
3.4	Evalvacijsko poročilo	17
4	Metodološki pristop	18
4.1	Anketiranje uporabnikov v okviru evalvacije	18
4.2	Predstavitev orodja – anketni vprašalnik	19
4.3	Potek anketiranja	20
5	Analiza podatkov in rezultati	21
5.1	Predstavitev vzorca	21
5.2	Analiza odgovorov	21
5.2.1	Ocena prostorov CDA	22
5.2.2	Zadovoljstvo z delom zaposlenih in prostovoljcev	23
5.2.3	Zadovoljstvo s programom in aktivnostmi CDA	26
5.2.4	Vključenost v programu	31
6	Ugotovitve in sklepi	35
	Literatura in viri	37
	Priloga	39

SLIKE

Slika 1: Pregled zadovoljstva s prostori glede na različen način anketiranja.....	23
Slika 2: Zadovoljstvo anketirancev z zaposlenimi in prostovoljci.....	26
Slika 3: Zadovoljstvo s programom in aktivnostmi v CDA.....	28
Slika 4: Socialna vključenost	31
Slika 5: Vključenost v program.....	32
Slika 6: Vodenje aktivnosti v programu.....	34

PREGLEDNICE

Preglednica 1: Anketiranci po spolu	21
Preglednica 2: Anketiranci glede na način anketiranja	21
Preglednica 3: Do prostorov CDA lahko dostopam.....	22
Preglednica 4: Prostori se mi zdijo primerni za dejavnost, ki jo obiskujem	22
Preglednica 5: S sprejemov ob vključitvi v CDA sem zadovoljen/a	24
Preglednica 6: Zaposleni mi nudijo informacije in pomoč, ki jo potrebujem.....	24
Preglednica 7: Zaposlenim v programu zaupam	25
Preglednica 8: Prostovoljci dobro vodijo aktivnosti	25
Preglednica 9: V programu se čutim sprejetega.....	27
Preglednica 10: Imam možnost podati svoje mnenje in predloge.....	27
Preglednica 11: V programu upoštevajo moje mnenje, predloge	27
Preglednica 12: Aktivnosti, ki jih CDA ponuja, so dobre.....	28
Preglednica 13: Zaradi vključitve v aktivnosti sem bolj zadovoljen/na.....	29
Preglednica 14: Z udeležbo na aktivnostih sem manj osamljen/a.....	29
Preglednica 15: Z udeležbo na aktivnostih sem vzpostavil/a nova prijateljstva	30
Preglednica 16: Z osebami, ki sem jih spoznal/a na aktivnostih, se družim tudi izven CDA..	30
Preglednica 17: Kako pogosto obiskujete CDA.....	32
Preglednica 18: Ali v programu vodite katero izmed aktivnosti (delavnico, športno aktivnost ipd.)	33
Preglednica 19: Ali bi želeli voditi (še) kakšno aktivnost v programu?	33

1 UVOD

Ko smo začeli razmišljati o temi projektne zaključne naloge, smo se odločili podrobneje raziskati področje evalvacije v Centru dnevnih aktivnosti za starejše občane Koper (v nadaljevanju CDA), kjer sem zaposlena od leta 2011. Vsa leta se soočamo z izzivi evalvacije, ki je postala še posebej pomembna s pridobitvijo statusa javnega socialno varstvenega program, ki je strokovno verificirani po postopku, določenem v posebnem predpisu, ki ga sprejme Socialna zbornica Slovenije (Pravilnik o sofinanciranju socialnovarstvenih programov. Uradni list RS, št. 70/16). Program CDA je namenjen starejšim osebam, ki prav zagotovo spadajo v ranljive ciljne skupine (Milavec Kapun 2011).

»Z besedo starejši običajno označujemo osebe, stare 65 ali več let. Med prebivalci Slovenije je bilo 1. januarja 2017 takih oseb 390.426; 58 % teh oseb so bile ženske. 221 prebivalcev je bilo starih 100 ali več let. Delež starejših v Sloveniji se povečuje: v 2010 so predstavljali starejši 16,5 %, na začetku leta 2017 pa že 19,1 % prebivalstva Slovenije. Trenutno je delež starejših prebivalcev v Republiki Sloveniji 19,4 %« (Jacovič. 2018).

V slovenskem prostoru velja za starejšega človeka oseba, ki je dopolnila od 65 let. To je uradna opredelitev. Po tej starosti življenje razdelimo v več obdobj. Vsako od njih ima svoje značilnosti, posebnosti in prednosti v posameznikovem življenju. Ramovš (2003) deli tretje življenjsko obdobje glede na kronološko starost in predvideno funkcionalno starost:

- Mladi starejši oz. zgodnje starostno obdobje je obdobje, ki traja od 65. do 74. leta. Značilnosti tega obdobja so, da je starostnikovo zdravstveno stanje relativno stabilno, nima večjih težav. Starostniki v tem obdobju sicer obolevajo za kroničnimi boleznimi, vendar so dobro obvladljive in prisotne v manjši meri. Upokojenec živi dejavno, ni socialno izključen, saj ima veliko stikov s svojimi sovrstniki in sodelavci. Istočasno navezuje stike z osebami iz novega okolja in širšega družabnega življenja, družni se z osebami, ki imajo iste hobije.
- Srednji starejši oz. srednje starostno obdobje so osebe, pri katerih se zaznava upad življenjske moči in energije. Pogosteje in močneje se pojavljajo različne kronične bolezni. Z manjšo motiviranostjo za umsko delo in učenje postanejo manj aktivni na umskem področju, kar ima za posledico zmanjšane umske sposobnosti. V tem obdobju starostniki doživljajo vedno več izgub, umrejo jim partnerji, vrstniki, prijatelji in posledično izgubijo dom. To je značilno za starostnike med 75. in 84. letom starosti.
- Stari starejši oz. pozno starostno obdobje se začne pri 85. letu starosti. Zaradi različnih zdravstvenih težav oseba navadno potrebuje več pomoči, tako formalne kot neformalne. Umske aktivnosti iz preteklih obdobj so pogosto glavni razlog za velike razlike med starostniki v tem življenjskem obdobju in za razlike med generacijami.

Naloga je razdeljena v šest poglavij. V prvem poglavju smo opredelili raziskovalni problem, ki se tiče evalviranja v CDA ter namen in cilje diplomske naloge. V drugem poglavju smo predstavili teoretična izhodišča socialne varnosti, socialnega varstva in socialnih programov.

Del tega poglavja je tudi predstavitev CDA. V tretjem poglavju smo se osredotočili na predstavitev evalvacije, predvsem na področju socialnega varstva in javnih socialno-varstvenih programov. Predstavili smo različne vrste evalvacije, različne pristope in metode. Četrto poglavje opisuje metodologijo, ki smo jo izbrali za izvedbo raziskave, in zakaj smo se odločili prav za to metodologijo. Predstavil smo, kako smo pripravili vprašalnik in kako smo zbirali podatke. V petem poglavju je predstavljena analiza podatkov in rezultati, ki iz nje izhajajo. V šestem poglavju pa smo predstavili ugotovitve in sklepe raziskave ter priporočila za CDA glede nadaljnjega anketiranja udeležencev.

1.1 Opredelitev problema

Vzpostavitev evalviranja programa je potrebno za ugotavljanje stopnje, do katere so doseženi cilji aktivnosti. Evalvacija mora financerjem, nadrejenim in javnosti pokazati, ali se aktivnosti izvajajo po načrtu, če so stroški programa v določenih okvirjih in če program dosega predvidene učinke. Koristna in smiselna mora biti za vse vključene (Martin, Lawrence in Kettner 1996). Pomembno je tudi, da je evalvacija orodje vključenih v javni socialno varstveni program, da vplivajo na program. Evalvacija je tudi priložnost izvajalca programov, da pokažejo, kako dobro delajo ter da najdejo pomanjkljivosti in jih odpravijo.

CDA šele začenja s procesi evalvacije in zaenkrat ne opravlja še celovite (samo)evalvacije svojega delovanja. Največja težava je anketiranje uporabnikov. Pri izvedbi anketiranja uporabnikov CDA se srečujemo z nerazumevanjem pomembnosti evalviranja programa, z nerazumevanjem vsebine anketnega vprašalnika, z neresnostjo pri pristopu reševanja anketnega vprašalnika in majhnim številom vrnjenih vprašalnikov.

V CDA se srečujemo tudi s težavo, kako zagotoviti zadostno število vrnjenih anketnih vprašalnikov, zato smo z raziskavo želeli ugotoviti, kakšen način anketiranja je najbolj ustrezen za ciljno skupino starostnikov, ki obiskuje CDA

V zaključni projektni nalogi smo oblikovali in preizkusili uporabnikom prijazen način anketiranja, ki bo primeren glede na zmožnosti razumevanja in izpolnjevanja uporabnikov CDA in jim zagotavljal anonimnost, hkrati pa bo primeren za izvajanje v okviru vzpostavitve trajne oblike evalviranja programa.

1.2 Namen in cilji zaključne projektne naloge

Namen zaključne projektne naloge je pilotno izvesti za uporabnike bolj prijazen anketiranje o doseganju ciljev programa in oblikovati priporočila CDA, da bi tak način anketiranja kasneje lahko aplicirali v stalno delovanje CDA. To bi omogočilo večje število izpolnjenih anketnih vprašalnikov in s tem več informacij o delovanju CDA s strani končnih uporabnikov.

Vzpostavitev ustreznega načina evalviranja je za nosilca projekta pomembno tudi zato, ker je to del zahtev za pridobitev in vzdrževanje statusa javnega socialnovarstvenega programa.

V zaključni projektni nalogi smo uresničevali naslednje cilje:

- preučiti relevantno literaturo s področja evalviranja s poudarkom na evalviranju socialnih programov, obstoječe načine evalviranja socialno varstvenih programov na področju starejših in teorijo s področja anketiranja, s poudarkom na anketiranju starejših;
- oblikovati merski inštrument – anketni vprašalnik, s pomočjo katerega bomo pridobili informacije o izvajanju programa z vidika končnih uporabnikov, opredeliti najprimernejši način izvedbe ankete (vodeno skupinsko, osebno anketiranje, avtonomno izpolnjevanje, preko spletne aplikacije) in pilotno izvesti anketiranje uporabnikov CDA;
- na podlagi ugotovitev raziskave in literature podati priporočila o najučinkovitejšem načinu anketiranja za namen evalvacije programa.

2 OSNOVNE SMERNICE V SOCIALNEM VARSTVU

»Področje socialnega varstva je eden od sklopov socialne varnosti, ki temelji na socialni pravičnosti, solidarnosti ter na načelih enake dostopnosti in proste izbire oblik. Temeljno izhodišče ukrepov na področju socialnega varstva je zagotavljanje dostojanstva in enakih možnosti ter preprečevanje socialne izključenosti« (MDDSZ 2018).

2.1 Socialna varnost

V 2. členu Ustave Republike Slovenije (Ustava RS 2018) je zapisano, da je Slovenija pravna in socialna država, za kar je potreben je usklajen gospodarski ter socialni razvoj. Socialna politika usmerja strategijo socialnega razvoja, ki jo v ozkem smislu določajo sredstva za zagotavljanje socialne varnosti. Načela, pravila in dejavnosti, ki določajo socialno varnost posamezniku omogočajo, da se v družbo vključi in ostane vključen ter v njem dejavno deluje. Država zagotavlja materialne in socialne pravice, človek pa prispeva v obliki davkov in drugih dajatev.

Definicijo socialne varnosti, ki smo jo sprejeli v Republiki Sloveniji, je pravica posameznika, da je zavarovan za razna tveganja in zajemajo tveganja za primer bolezni, poškodbe pri delu, invalidnosti, nezaposlenosti, materinstva in preživljanja otrok, starosti, ter obveznosti do družinskih članov po smrti osebe, ki je družino preživljala. To so pravice, ki so v Sloveniji urejene z Zakonom o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/2007, 41/2007). V Ustavi Republike Slovenije je zapisano, da je dolžna urediti obvezno zdravstveno, pokojninsko, invalidsko in drugo socialno zavarovanje in skrbeti za njihovo delovanje. Hkrati pa je dolžna ustvarjati potrebne razmere za varovanje družine, materinstva, očetovstva, otrok in mladine (URS-NPB9, 50.–56. člen).

Socialna varnost je nadrejena pojmu socialnega varstva in je širše zasnovan model državnih ukrepov na več področjih potrebnih za zagotovitev socialne varnosti, ki vključuje tako zdravstvene, kot tudi delovnopravne, izobraževalne in druge vidike. Pojem socialnega varstva pa je definiran z vrstami denarnih dajatev in storitev skupinam in posameznikom, ki nimajo zadostnih virov za preživljanje.

2.2 Socialno varstvo

Država in lokalne skupnosti so dolžne zagotavljati takšne razmere, v katerih bo posameznikom in v povezavi z njimi drugim v družinskem, bivalnem in delovnem okolju omogočeno ustvarjalno in aktivno sodelovanje ter realizacijo njihovih razvojnih možnosti, z željo, da bodo s svojo aktivnostjo dosegali tak nivo kakovosti življenja, da bo primerljiva z drugimi v okolju. Kakovost življenja mora ustrezati merilom človeškega dostojanstva. Kadar si družine ali posamezniki zaradi različnih razlogov ne morejo zagotoviti socialne varnosti in blagostanja

sami, so upravičeni do pravic iz socialnega varstva. To je temeljno izhodišče politike socialnega varstva (ReNPSV13–2013).

Storitve, zapisane v Zakonu o socialnem varstvu, imajo naravo pravice, zato lahko posameznik, ki potrebuje posamezno storitev, uveljavlja pravico do te storitve po določenem postopku. Upravičenci uveljavljajo pravice do storitev po načelih socialne pravičnosti in po principih enake dostopnosti in proste izbire oblik za vse pod enakimi pogoji, ki so opredeljeni z zakonom (Štiglic 2018).

Temeljne usmeritve in mehanizme na področju socialnega razvoja spodbuja Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, ki je pristojno za socialne zadeve. Opredeli se jih lahko kot preverjanje vseh sistemov socialne varnosti in kot politiko socialnega razvoja. Usmeritve so naravnane v spodbujanje enakih možnosti in omogočanju družbenega prispevka na osnovi vlaganja v ljudi. Dejanja so prilagojena posameznikom in so naravnana k izboljšanju položaja socialno najšibkejših skupin v okviru splošne vzajemnosti. Po drugi strani pa so usmerjeni v vzpostavljanje sistemov dodatne socialne varnosti. Razvoj javnih služb upošteva individualizacijo storitev in preudarnost v organiziranosti ter nujnost boljše dostopnosti storitev kakor tudi enakomerno regionalno razpršenosti in dosegljivosti (MDDSZ 2018).

V Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 so zapisani *ključni cilji razvoja sistema socialnega varstva*:

1. "zmanjševanje tveganja revščine in povečevanje socialne vključenosti ogroženih in ranljivih skupin prebivalstva
2. izboljšanje razpoložljivosti in pestrosti ter zagotavljanje dostopnosti in dosegljivosti storitev in programov,
3. zmanjševanje tveganja revščine in povečevanje socialne vključenosti ogroženih in ranljivih skupin prebivalstva,
4. izboljševanje kakovosti storitev in programov ter drugih oblik pomoči" (ReNPSV13–2013).

2.3 Socialnovarstveni programi

Reševanju socialnih stisk posameznih ranljivih skupin prebivalstva so namenjeni socialnovarstveni programi, ki so tudi dopolnitev socialnovarstvenih storitev in ukrepov. Za njihovo izvajanje niso predpisani vsebinski, kadrovski in tehnični standardi (MDDSZ 2018). Programi se izvajajo na podlagi verifikacije na Socialni zbornici Slovenije (Uradni list RS, št. 59/2002 ali navodil, ki so objavljena v javnih razpisih za financiranje teh programov. Oblikujejo se za posamezna področja oz. posamezne ciljne skupine med njimi je tudi pomoč starejšim osebam, ki potrebujejo podporo v vsakodnevem življenju. Formirajo se tako, da upoštevajo potrebe in značilnosti posamezne ranljive ciljne skupine uporabnikov. Pomembno je, da izhajajo iz posebnosti okolja in območja, v katerem se izvajajo (Štiglic 2018).

Na podlagi usmeritev in ocene razvoja posameznih problematik do leta 2020 je določen okvirni obseg mrež po posameznih ciljnih skupinah oz. posameznih področjih. Nacionalni program socialnega varstva za obdobje 2013–2020 določa cilje za javne verificirane socialno-varstvene programe in okvirna področja vseh programov socialnega varstva. Za eksperimentalne, razvojne in dopolnilne programe pa bodo cilji določeni z izvedbenimi akti tega programa. Za programe, ki jih denarno podpirajo občine, določijo cilje občine same v regijskih izvedbenih planih ali v svojih planskih dokumentih (ReNPSV13-20 2013).

Socialnovarstveni programi so programi, ki naj bi jih nevladne organizacije, civilna združenja in zasebniki izvajali na področju »postavljanja mreže programov za preprečevanje nasilja, programov za pomoč žrtvam nasilja in programov za delo s povzročitelji nasilja, mreže programov na področju zasvojenosti, ki so namenjeni uporabnikom prepovedanih drog in osebam, ki so se znašle v socialnih stiskah zaradi alkoholizma ali drugih oblik zasvojenosti (motnje hranjenja, igre na srečo ipd.), mreže programov na področju duševnega zdravja, mreža programov za brezdomce, mreže programov za otroke in mladostnike, prikrajšane za primerno družinsko življenje, ter mreže programov, namenjenih otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju, mreže programov za starejše, ki so ogroženi s socialno izključenostjo ali potrebujejo podporo in pomoč v vsakodnevem življenju, vključno s programi pomoči in podpore za dementne osebe in njihove svojce, ter medgeneracijska središča, mreža programov za podporno bivanje invalidov in mreže drugih specializiranih programov za organizacijo in spodbujanje neodvisnega življenja invalidov, mreže specializiranih programov psihosocialne pomoči otrokom, odraslim ali družinam namenjena razreševanju osebnostnih problemov, mreža programov za socialno vključevanje/vključenost Romov, mreže drugih programov, ki so namenjeni odpravljanju socialnih stisk ljudi (prosilci za mednarodno zaščito, begunci, ekonomski migranti in njihovi družinski člani, bivši zaporniki, osebe v postopku deložacije, podpora umirajočim in njihovim svojcem ter žalujočim, žrtve zlorab in trgovine z ljudmi, žrtve prometnih nesreč ipd.)« (MDDSZ 2018).

Socialnovarstveni programi se delijo na javne verificirane programe, razvojne programe, dopolnilne programe in eksperimentalne programe in so dopolnitev socialnovarstvenim storitvam in ukrepom. Namen programov je preprečevanje in reševane socialnih stisk posameznih ranljivih ciljnih skupin. V določenih primerih so programi namenjeni tudi vzdrževanju še sprejemljivega socialnega stanja, pri katerih ne moremo pričakovati rešitve težav posameznikov. Programi delujejo na podlagi smernic, ki so objavljene v javnih razpisih za njihovo sofinanciranje in ustrezne verifikacije. Izhajajo iz posebnosti okolja in območja, v katerem se izvajajo in se oblikujejo tako, da upoštevajo značilnosti in potrebe posamezne skupine uporabnikov.

2.4 Predstavitev Centra dnevnih aktivnosti za starejše občane Koper

Zveza društev upokojencev Mestne občine Koper (v nadaljevanju ZDU MOK) je krovna organizacija petnajstih (15) lokalnih društev upokojencev, CDA in Večgeneracijskega centra Morje Koper in je članica Zveze društev upokojencev Slovenije. Rezultati projekta »STAREJŠI ZA STAREJŠE«, ki poteka pod okriljem Zveze društev upokojencev Slovenije, so pokazali, da starostniki pogrešajo kontinuirano druženje z vrstniki in s tem tudi prostor, ki bi jim omogočil, da bi bilo druženje nemoteno. Mestna občina Koper (v nadaljevanju MOK) je sledila ugotovljenim potrebam tako, da je v letu 2010 zagotovila prostore in zagonska sredstva za delovanje CDA.

Program CDA je namenjen populaciji, starejši od 65 let (v MOK jih je pribl. 12000), ter mlajšim osebam s težavami v duševnem zdravju in gibalno oviranim osebam. V strukturi uporabnikov je 75 % žensk in 25 % moških. V CDA se lahko vključijo starejši občani iz MOK in občine Ankaran, članstvo v ZDU MOK ni pogoj za vključitev. Starejši občani so lahko izvajalci programa, aktivni udeleženci vključeni v aktivnosti ali občasni obiskovalci. Aktivnosti potekajo večinoma v malih skupinah. Dogodkov (predavanja, pohodi ipd.) in prireditev pa se udeležuje večje število uporabnikov. Število udeležencev ni omejeno, aktivnosti potekajo preko celega dne. Večina uporabnikov je v aktivnosti vključena kontinuirano, dnevno in tedensko. Dejavnosti so za uporabnike brezplačne.

CDA je lociran v pritličnih prostorih večnamenske dvorane Arene Bonifika, Ulica Zore Perrello – Godina 3, Koper. Dejavnost se izvaja na 503 m² površine, kar omogoča sočasno izvajanje več skupinskih dejavnosti. Skupni prostor z več intimnimi kotički pa se z manjšimi prilagoditvami lahko uporablja za srečanja, predavanja, družabne dogodke. Nekatere dejavnosti se izvajajo tudi v skupnem preddverju (namizni tenis, pikado ipd.), ki ga delimo z drugimi nevladnimi organizacijami in oddelkom Javni Vzgojno-izobraževalni zavod vrtec Koper. Nahaja se v bližini mestne tržnice in avtobusne postaje, kar omogoča večjo dostopnost tudi za uporabnike iz primestja in vaških okolij, brez lastnega prevoznega sredstva, ki se tako lahko vključujejo v dejavnosti centra. Prostori CDA so dostopni tudi za invalide, saj lahko do nas dostopajo tudi z dvigalom.

Namen programa je višja kakovost življenja v starosti, socialno vključevanje, širjenje socialnih mrež, medgeneracijsko povezovanje, spodbujanje medgeneracijske solidarnosti in prostovoljstva. S programom in aktivnostmi, ki jih izvajamo v CDA, odgovarjamo na potrebe starejših ljudi v lokalni skupnosti. Dejavnost je razdeljena v več sklopov:

- spodbujanje neformalnega druženja ob kavici, možnost branja različnih publikacij;
- kontinuirano delo v interesnih skupinah, katerih delo vodi prostovoljec/prostovoljka;
- organiziranje in izvedba predavanj, razstav, družabnih srečanj v prostorih CDA;
- pridobivanje nosilcev interesnih dejavnosti in strokovno delo s prostovoljskim kadrom;
- medgeneracijsko druženje.

Za uporabnike je organiziranih več dejavnosti in aktivnosti. Sodelovanje med izvajalci in uporabniki temelji na dobrih, korektnih in iskrenih medčloveških odnosih. Uporabniki so soustvarjalci in sonačrtovalci aktivnosti CDA. Na začetku leta pripravimo nabor aktivnosti, ki se bodo izvajale v različnih oblikah, in sicer kot delavnice, predavanja, športne aktivnosti ipd. Aktivnosti so načrtovane na osnovi evalvacije programov, ki so se izvajali v preteklem letu, in pobud za nove programe, ki so jih podali uporabniki. Uporabnik sam izbira storitve in odloča o svojem življenjskem slogu. Uporabnik tudi sam odloča o obsegu vključevanja v aktivnosti. Individualno se posamezniki lahko vključujejo v neformalno druženje, individualno svetovanje in informiranje, ki je na voljo ves poslovni čas CDA. V CDA pripravimo letni načrt aktivnosti, ki ga konkretiziramo z mesečnimi programi, ki so terminsko opredeljeni, imajo določene nosilce in se izvajajo skladno z načrtom aktivnosti v skupinah ali pa kot predavanja, športne in druge aktivnosti za člane in zunanje udeležence.

CDA je tudi prostor, kjer uporabnik lahko pridobi informacije o možnih oblikah pomoči. Zaposleni in prostovoljci, ki izvajajo programe, podpirajo uporabnike pri ohranjanju samostojnosti in neodvisnosti v domačem okolju ter jim nudijo oporo pri razvijanju socialne mreže. Zaposleni in prostovoljci spoštujejo zasebnost, dostojanstvo, avtonomijo in individualnost posameznika tako, da upoštevajo njegove potrebe, jezik, kulturo in vrednote, kar je na območju naše občine še posebej pomembno, ker v občini živijo tudi predstavniki italijanske skupnosti.

Skupaj z drugimi izvajalci programov v lokalni skupnosti člani posameznih skupin sodelujejo v skupnostnih akcijah in dogodkih. CDA deluje odprto v odnosu do vseh izvajalcev v ožjem in širšem okolju in omogoča vključevanje svojcev, študentov, učencev, dijakov v izvedbo posameznih aktivnosti. Ena izmed dejavnosti CDA je tudi srečevanje in izmenjava dobrih praks z drugimi sorodnimi programi.

3 EVALVACIJA JAVNIH SOCIALNO-VARSTVENIH PROGRAMOV

"Evalvacija je sistematično zbiranje informacij o delovanju, značilnostih in izidih programov, da bi sodili o programu, izboljšali delovanje programa in/ali dobili podlago za oblikovanje odločitve o nadaljnjem načrtovanju programov" (Patton 1997, 25).

3.1 Sofinancirani programi in regulacija evalvacije

CDA se je leta 2017 prijavil na Javni razpis za sofinanciranje socialnovarstvenih programov za leto 2017. Razpis je namenjen pravnim osebam javnega ali zasebnega prava. V ustanovitvenem aktu ali drugem aktu morajo imeti določilo o neprofitnosti delovanja. Na razpis se lahko prijavijo tudi pravne osebe, ki so registrirane za opravljanje dejavnosti ali je njeno delovanje na področju prijavljenih vsebin določeno v okviru ustreznega akta, kar je zapisano v javnem razpisu. Sofinancirajo se vsebine in programi, ki vključujejo skupine za samopomoč, za pomoč dementnim osebam in pomoč njihovim svojcem, dnevne centre, programe prostovoljskega dela starejših, programe zagovorništva za starejše, ki so namenjene preprečevanju in reševanju socialnih stisk starejših, ki jim grozi socialna izključenost, ali potrebujejo podporo in pomoč v vsakodnevem življenju (Javni razpis za sofinanciranje socialnovarstvenih programov za leto 2017 2018).

Z vstopom v mrežo javnih socialno varstvenih programov je program CDA dobil potrebno varno materialno osnovo, ki bo omogočala razvoj novih aktivnosti skladno s potrebami uporabnikov in hkrati ohranjal prostor za prilagajanje že obstoječih aktivnosti novim potrebam vključenih. Hkrati se je moral program vključiti v program EVAPRO - enotni sistem evalviranja javnih socialnovarstvenih programov pri Inštitutu RS za socialno varstvo.

V Nacionalnem programu socialnega varstva od leta 2013 do leta 2020 in v Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (Uradni list RS, št. 39/2013) je zapisana pravna podlaga za evalviranje socialnovarstvenih programov. Del evalviranja je tudi spremljanje učinkov programov, ki jih sofinancira Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Namen je boljša kakovost storitev, večja avtonomija in zagotavljanje večjega vpliva predstavnikov uporabnikov in uporabnikov na planiranje in izvedbo storitev.

Za doseganje tega cilja Resolucija določa deset strategij, ki so pripravljene na podlagi analize stanja, napovedi in glavnih izzivov socialnega varstva do leta 2018. Poudarek je predvsem na naslednjih strategijah:

- večja učinkovitost vodenja in upravljanja organizacij, ki izvajajo programe in posledično povečanje avtonomije izvajalcev. In učinkovitejše nadzorovanje doseganja ciljev s strani ustanoviteljev;
- preureditev mrež izvajalcev na področju socialnega varstva in spremljanje učinkovitosti in kvalitete dela. Primer tega je vzpostavitev mreže varstveno-delovnih centrov in centrov za socialno delo;

- spodbujanje individualne obravnave uporabnikov storitev in programov socialnega varstva;
- spodbujanje ovrednotenja koristnosti vključenosti v programe in storitev za uporabnike, spodbujati je treba naravnost na rezultate v povezavi s koristmi za uporabnike;
- ustvarjanje možnosti, da ob ustrezni podpori, uporabniki in predstavniki uporabnikov sami določijo svoje potrebe, sodelujejo pri razvoju, načrtovanju in izvajanju programov in storitev in programov;
- spodbujanje razvoja zagovorništva, zastopništva in samozagovorništva in večji vpliv uporabnikov in predstavnikov uporabnikov na izbor storitev in programov- (ReNPSV13–20 2013).

V Nacionalnem programu socialnega varstva od leta 2013 do leta 2020 (Uradni list RS, št. 39/2013) je evalvacija nedvoumno predvidena samo za spremljanje učinkov programov, ki so sofinancirani iz sredstev države, občin in iz zasebnih virov. Javni verificirani socialnovarstveni programi morajo biti redno evalvirani.

Možnost izvajanja evalvacij ni izrecno predvidena v Zakonu o socialnem varstvu (Rihter 2004). Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti pa lahko v javnih zavodih izvaja strokovni nadzor, ki je predviden v Zakonu o socialnem varstvu in se ga opravi na zahtevo upravičenca do storitve ali na zahtevo ustanovitelja zavoda. Enkrat v obdobju treh let je predviden tudi redni strokovni in upravni nadzor. V tem postopku se izvede pregled dela strokovnih delavcev in sodelavcev, organizacije dela, uporabe metod dela, kakovosti in obsega opravljenih storitev. Evalvacije storitev v ožjem smislu predvideva Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev (Uradni list RS, št. 45/10, 28/11, 104/11, 111/13, 102/15 in 76/17). Za primerjanje učinkov med podobnimi programi se je v Sloveniji vzpostavil enotni postopek evalviranja socialnovarstvenih programov. S pomočjo povratnih informacij, ki jih postopek omogoča, bodo lahko izvajalci programa usmerjali svoje nadaljnje delovanje. Inštitut RS za socialno varstvo izvaja aplikativno, temeljno in razvojno raziskovalno delo na področju socialnega varstva in skrbi za spremljanje učinkov sprejetih ukrepov in za razvoj dejavnosti.

Z evalvacijo učinkov in ciljev programa ugotavljamo, ali so ti doseženi in v skladu s cilji uporabnikov in v kakšni meri so uporabniki rešili svoj problem. Pomembno je dosledno preverjanje in zbiranje podatkov o predmetu evalvacije, s katero poskušamo odgovoriti na potrebe vseh vpletenih strani. Model evalvacije vseh deležnikov moramo oblikovati po znanstvenih kriterijih veljavnosti, biti mora objektivni in zanesljiv (Uradni list RS, št. 39/13). Namen evalvacije je tudi ugotavljanje, v kolikšni meri so doseženi cilji posameznih deležnikov socialno varstvenih programov. V nadaljevanju zapisujemo cilje za vsako skupino deležnikov, kot so jih opredelili Rode, Rihter in Kobal (2006).

Cilj financerjev javnih socialnovarstvenih programov je ugotoviti, kateri programi so „boljši“, da bi lahko tem dodelili finančna sredstva v smislu povečanja učinkovitosti in uspešnosti (Chambers, Wedel, Rodwell 1992). Učinkovitost programa je razmerje med vloženim denarjem

in rezultati programa, ki so izražena v kakovosti in številu opravljenih storitev in v številu uporabnikov, ki so se v program vključili. Uspešnost programa pa se izkazuje s primerjavo predvidenih ciljev in dejanskih doseženih ciljev programa s poudarkom na zadovoljstvu uporabnikov (Rode, Rihter in Kobal 2006).

Cilj izvajalcev programa je poznati postopek izvedbe programa, ki mora biti takšen, da je v skladu z napovedanim, kar nam omogoča, da ugotovimo, če delamo dobro. Zato mora evalvacija omogočati, da s spremljanjem postopkov in procesov programa dobimo povratne informacije, s katerimi bomo v nadaljevanju lahko usmerjali razvoj programa in ga izpopolnili.

Cilji uporabnikov programa pa so kakovostne storitve, kar pomeni, da želijo uporabniki dobiti tako storitev, kot so jo pričakovali. Drugi cilj uporabnikov večletnih javnih programov socialnega varstva pa je spremljanje učinkov, ki so financirani s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

V okviru Javnega razpisa za sofinanciranje socialnovarstvenih programov za leto 2017 (Uradni list RS, št. 74/2016) so sofinancirani programi namenjeni reševanju in preprečevanju socialnih stisk ranljivih skupin prebivalstva na posameznih področjih:

- programi za delo s povzročitelji nasilja, programi za pomoč žrtvam nasilja in preprečevanje nasilja,
- zasvojenosti od iger na srečo, od prepovedanih drog, alkoholizem, motnje hranjenja, in druge oblike zasvojenosti,
- duševnega zdravja,
- brezdomstva,
- zmanjševanje tveganja revščine,
- odpravljanje posledic revščine,
- mladostnikov s težavami v odraščanju, in otrok in mladostnikov, ki so nimajo urejenega družinskega življenja,
- starostnikov, ki potrebujejo podporo in pomoč v vsakdanjem življenju ali starostnikov, ki jim grozi socialna izključenost,
- mreža programov za organizacijo in spodbujanje samostojnega življenja invalidov in podpornega bivanja invalidov,
- socialnega vključevanja Romov,
- drugi programi, ki so namenjeni odpravljanju in zmanjševanju socialnih stisk ranljivih ciljnih skupin, kot so ekonomski migranti in njihovi družinski člani, begunci, prosilci za mednarodno zaščito, osebe v postopku deložacije, bivši zaporniki, žrtvam prometnih nesreč, umirajoči in njihovi svojci, žrtvam zlorab in trgovine z ljudmi. Sem spadajo tudi programi podpore ter izvajanja samopomoči in pomoči, informacijski in svetovalni programi in programi za spodbujanje razvoja prostovoljstva.

Klasifikacija, ki so jo Rode, Rihter in Kobal (2006) uporabil ob evalvaciji programov nevladnih organizacij, je nastala zaradi velike raznolikosti tako programov kot tudi področij. Tudi zaradi

želja naročnika evalvacije in različnih ciljev javnih socialnovarstvenih programov je bilo treba le te združiti. Opredelil je štiri tipe programov, ki jih razvrstimo od najmanj do najbolj zahtevnega.

- *Preventivni programi.* Ti programi poskušajo preprečiti in ne reševati problema, cilji so namenjeni spreminjanju obnašanja ljudi, v smislu zmanjševana tveganje, kar pomeni zmanjšati tveganje, da bi problem nastal. Osnova takih programov so dovolj jasni pogoji, ki naj bi pripeljali do nastanka problema.
- *Prehodni programi* so tisti programi, ki nudijo začasno pomoč ali oporo, uporabniku, ki med tem bolj ali manj uspešno sam rešuje svoje težave, kot so zavetišča in svetovalnice. Cilji so vnaprej določeni, so okvirni, dokaj splošni, nejasni, konkretni cilji pa odvisni od želja in potreb posameznikov. Postopki so le okvirno določeni in različni. Vpliv programa je praviloma manjši od vplivov zunanjih dejavnikov, in jih program ne more obvladovati. Povezava med procesom in postopki, pa je minimalna.
- *Terapevtski programi.* Cilji in postopki so jasno opredeljeni in teoretično utemeljeni. Bistveni namen je izvesti obvezno terapijo. Program je namenjen kontroliranju in zmanjšanju vplivov neobvladljivih zunanjih okoliščin.
- *Vzdrževalni programi.* Namen programov je poskrbeti za trajno rešitev problema in nadomestiti določen primanjkljaj v življenju posameznikov. Bivalne skupnosti in socialni zavodi so programi, ki posameznikom zadovoljijo potrebe, ki jih drugače ne bi mogel zadovoljiti in jih iz različnih razlogov ne bi mogli rešiti na drug način. Nobena druga rešitev problema pa kratkoročno ni dosegljiva ali zadovoljiva.

S to tipologijo lahko klasificiramo različne kombinacije postopkov, procesov in ciljev v programih, ne moremo pa neposredno klasificirati programov, ki so večinoma mešanica različnih tipov programov (Rode, Rihter in Kobal 2006).

Splošni kriteriji evalvacije, ki izhajajo iz Nacionalnega programa socialnega varstva od leta 2013 do 2020 (Uradni list RS, št. 39/2013), pa so naravnani na merjenje štirih ciljev:

1. "prispevati k večji socialni vključenosti posameznikov in povezanosti slovenske družbe,
2. izboljšati dostop do storitev in programov,
3. doseči večjo učinkovitost pri dodeljevanju denarne socialne pomoči ter izboljšati kakovost storitev in programov ter hkrati povečati njihovo ciljno usmerjenost in učinkovitost,
4. krepiti strokovno avtonomijo, upravljavsko samostojnost in racionalno poslovanje na področju socialnega varstva."

Za skupine programov, ki jih ministrstvo sofinancira v večletnem obdobju, je bila opravljena podrobna analiza predlogov, kako naj bi evalvirali svojo uspešnost. Kriterije so razdelili v skupine, ki jih podrobneje predstavljamo v nadaljevanju.

- Spremljanje *kakovosti življenja* zajema položaj uporabnika in razmere, ki določajo njegovo življenje. Spremlja se tudi resnično stanje, na primer splošno počutje in zdravje, delo in izobraževanje, zakonitosti in varnosti, odnosov v družini, izraba prostega časa, družabnih

stikov, religioznosti, finančni položaj, stanovanjske razmere, in pojmovanja sebe. Dvig kakovosti življenja uporabnikov naj bi vsaj na nekaterih področjih omogočili programi socialnega varstva.

- *Normalizacija* pomeni, da lahko uporabniki počnejo enake stvari kot ostali z izboljšanjem njihove socialne podobe ali veljave, ki jo imajo v očeh drugih, z večanjem njihove pristojnosti ter z večanjem tolerantnosti in relativiziranjem družbenih norm – destigmatizacija uporabnikov.
- *Perspektiva moči* pomeni pomoč posamezniku, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove oviranosti in nesreč, in pomoč posameznikom, da olepša, odkrije, raziskuje in izkoristi uporabnikove vire in moč (Saleebey 1992, 3).
- *Funkcionalna sposobnost*: vključeni v program imajo na eni strani omejeno delovanje, na drugi pa poteka usposabljanje in krepitev moči, s čemer lahko vključene v program marsičesa naučimo (Rode, Rihter in Kobal 2006).

Specifični kriteriji evalviranja so lastni posameznemu socialno varstvenemu programu in morajo zasledovati dolgoročne cilje CDA, ki sledijo usmeritvam Resolucije o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (ReNPSV13–20; Uradni list RS, št. 39/2013) in načrtu za izvedbo nacionalnega programa socialnega varstva. Ti cilji so povezovanje izvajalcev in programov za starejše, ki omogočajo neformalno učenje, druženje, izmenjavo znanj in izkušenj in širi in bogati socialno mrežo posameznika in vseh vključenih. V ta namen se pri snovanju in izvajanju programov povezujejo predstavniki mlajše, srednje in starejše generacije.

Specifični kriteriji so tudi kratkoročni cilji CDA, ki zagotavljajo nadaljnje delo in razvoj programa CDA, širitev mreže programov CDA z ustanavljanjem enot v drugih KS, organiziranje dejavnosti v CDA na način, ki odgovarja potrebam vključenih posameznikov (odzivnost za njihove predloge, pobude, mnenja); omogočiti osebam, starejšim od 65 let, ohranjanje aktivnosti, prenos izkušenj in znanj, omogočanje vseživljenjskega učenja, medgeneracijsko povezovanje, vzpostavljanje in širjenje socialne mreže, dvig in ohranjanje kakovosti vsakdanjega življenja; zagotavljanje možnosti, da vključene osebe po svojih potrebah sodelujejo med seboj, s tem krepijo samopomoč ter medsebojno solidarnost, kar vpliva na razvoj pozitivne samopodobe, zmanjšuje osamljenost in povečuje socialno vključenost; vključevanje vseh generacij v izvajanje programa CDA, sodelovanje CDA z drugimi izvajalci v lokalnem okolju, kar bo uporabnikom povečalo možnosti aktivnega delovanja in omogočilo izbire novih aktivnosti.

Program CDA ima pripravljeno strategijo evalvacije doseganja ciljev in rezultatov, ki morajo biti usklajeni tudi s prijavo na Javni razpis za sofinanciranje socialno varstvenih programov. Uspešnost programa merimo s kvantitativnimi in kvalitativnimi kazalniki. Delno smo evalvacijo že speljali in imamo evalvacijska poročila za posamezna leta sofinanciranja

programa s strani Ministrstva za delo družino, socialne zadeve in enake možnosti, ki jih posredujemo tudi Inštitutu Republike Slovenije za socialno varstvo.

Kvantitativne kazalnike vpisujemo v evidence in se nanašajo na število uporabnikov, ki se vključujejo v program, število aktivnosti, število uporabnikov vključenih v posamezne aktivnosti, število prostovoljcev, ki vodijo aktivnosti, število zunanjih organizacij, društev, ki z nami sodelujejo pri izvajanju programa. Ti kazalniki so merljivi in iz njih ugotavljamo število vključenih v program in strukturo uporabnikov, glede na obdobje ali čas vključenosti v program. Ugotavljamo lahko število vključenih, ki program obiskujejo petkrat na teden ali vsak dan, enkrat ali večkrat na teden, nekajkrat na mesec, enkrat na mesec, nekajkrat na leto, pa tudi številu uporabnikov, za katere nimamo podatkov, kako pogosto so se vključevali v program. Poročamo lahko o številu aktivnosti, število uporabnikov vključenih v posamezne aktivnosti na leto, številu realiziranih ur dejavnosti na dan, mesec, leto ipd. Pomemben kazalnik je tudi povprečno število ur aktivne vključenosti enega uporabnika na mesec in kazalnik o stroških programa na uporabnika.

Omenjeni kazalniki so pomembni za ugotavljanje uspešnosti programa, pa tudi za poročanje o izvajanju programa dnevnih centrov za starejše. Financer, v tem primeru Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, je v razpisni dokumentaciji določil, da se sofinancira strošek dela za 0,5 strokovnega delavca ali laičnega delavca, ki je dosegel najmanj višjo strokovno izobrazbo na najmanj 400 kontinuirano vključenih uporabnikov mesečno, kar pomeni, da morajo biti v program vključeni najmanj 4 ure na teden. Program mora biti odprt vsak delovni dan in najmanj 6 ur (Javni razpis za sofinanciranje socialnovarstvenih programov za leto 2017, Uradni list RS, št. 74/2016).

Kvalitativni kazalniki, s katerimi merimo uspešnost programa, pa so:

- spremljanje in evalviranje programa na rednih mesečnih sestankih (na podlagi zabeležk prostovoljcev, izjav, pritožb in komentarjev vključenih),
- program se evalvira preko skupnih sestankov z vključenimi v program (zadovoljstvo uporabnikov počutje, pritožbe, predlogi ipd.),
- odzivi strokovne javnosti na program,
- štirikrat letno je sklican tudi sestanek strokovnega sveta CDA, namenjen pregledu in evalvaciji.

Eden od evalvacijskih vidikov je tudi letna skupščina ZDU MOK. Decembra 2016 smo opravili strokovno verifikacijo programa in pridobili status javnega socialnovarstvenega programa in s tem večletno financiranje. S 1.7.2017 smo se vključili v enotni sistem evalviranja SV programov pri IRSSV.

CDA šele začenja z izvajanjem enega od vidikom evalvacije (obdelavo vprašalnikov) in zaenkrat ne opravlja še celovite (samo)evalvacije svojega delovanja. Največja težava je anketiranje uporabnikov. Pri izvedbi anketiranja uporabnikov CDA se srečujemo z

nerazumevanjem pomembnosti evalviranja programa, z nerazumevanjem vsebine anketnega vprašalnika, z neresnostjo pri pristopu reševanja anketnega vprašalnika in majhnim številom vrnjenih anket.

3.2 Vrste evalviranja

Ugotavljanje, ali so izbrane rešitve primerne in ali je problem dobro strukturiran, je naloga evalvacijskega raziskovanja. Glede na namen in vlogo pri oblikovanju programa in glede na to, na kateri stopnji je evalvacija zastavljena, lahko razlikujemo štiri vrste evalvacije:

- z *evalvacijo stanja* ocenjujemo, ali je treba najti druge ukrepe ali celo spremeniti stališče do obravnavanega problema oziroma ali je stanje v skladu s pričakovanji;
- z *evalvacijo ciljev* ocenimo, ali so cilji načrtovanega projekta pravi za reševanje obravnavanega problema in ali ocenjevani program sploh potreben. Ugotavljamo tudi, ali pa je treba problem reševati drugače po opravljeni ponovni preučitvi;
- s *formativno evalvacijo*, ki zahteva dodatno analizo, izoblikujemo program in poiščemo načine za boljše uresničenje ciljev;
- s *sumativno evalvacijo* podamo končno mnenje o pomenu, vrednosti, učinkovitosti in uspešnosti pa tudi o upravičenosti projekta. Če projekt ni uspešen, lahko predlagamo opustitev izbrane rešitve (Rode, Rihter in Kobal 2006).

Evalvacije lahko razdelimo tudi glede na (Rode, Rihter in Kobal 2006):

- fazo v razvoju programa, kjer ločimo med ovrednotenje načrta, evalvacijo poskusne ali demonstracijske realizacije, evalvacijo implementacije in evalvacijo zrelega delovanja;
- predmet, kamor uvrščamo evalvacije procesa, evalvacije vloženega napora, evalvacije doseganja ciljev in evalvacije nenamernih učinkov;
- izvajalca evalvacije, ker je lahko evalvacija izvedenska, administrativna in raziskovalna.

Zadnji tip evalvacije je kompleksnejši, zato ga podrobneje predstavljamo po tipih izvajalcev.

- Administrativna evalvacija, ki jo izvajajo uslužbenci uprave in njen namen je preveriti zakonitost delovanja in skladnost s priporočili. Metode, ki jih uporabljamo, so pogovori tako z vodilnimi kot tudi z drugimi delavci in pregled dokumentacije.
- Izvedenska ali poznavalska evalvacija ima namen preveriti skladnost s strokovnimi vodili in doktrino. Izvajajo jo poznavalci, ki v raziskovalne namene uporabljajo metodo razgovora in pregled dokumentacije.
- Raziskovalno evalvacijo izvajajo raziskovalci. Pri evalviranju uporabljajo znanstveno raziskovalne metodologije, kot so študija primera, raziskovalni intervjuji, eksperiment in opazovanje merjenje z namenom izkustveno ugotoviti uspešnost, učinkovitost in primernost programa (Rode, Rihter in Kobal 2006).

3.3 Funkcije evalvacijskega procesa

Evalvacijski proces ima lahko več funkcij, med katerimi se moramo odločiti, kateri bo imela večji poudarek. Na eni strani gre za igro moči in vzpostavitev privilegiranih položajev. Izrisana je nadzorna funkcija, saj lahko uporabnik nadzoruje zaposlenega v programu in obratno. Inšpekcijske službe lahko nadzorujejo oba, inšpekcijske službe pa nadzoruje financer. S tem je omogočen nadzor vodilnih, to je tistih, ki imajo vpliv in moč.

Druga funkcija je informacijska. Z izvajanjem začetne in končne evalvacije se ugotovi stanje znanja, miselnih in organizacijskih načrtov, navad, prepričanj in finančnih načrtov. To nam omogoča načrtovanje programa. S tem dobimo povratno informacijo o primernosti programa, potrebnih, napredku udeležencev pri doseganju ciljev, izpeljavi, izboljšavah, porabi sredstev ipd.

Tretja funkcija je lahko preventivna. Preko izvajanja evalvacije evalvatorji lahko ugotovijo nove potrebe po izobraževanju na podlagi ugotovitev, česa udeleženci še ne znajo.

Ima pa lahko tudi operativno funkcijo. Evalvatorji na podlagi ugotovitev evalvacije pripravijo rešitve, ki delujejo in so zaveznik načrtovanja izvajanja programa (Rode, Rihter in Kobal 2006).

Evalvacijska študija naj bi potekala po naslednjih zaporednih korakih (Čarman Bernard 2012).

1. Na začetku definiramo evalvacijsko vprašanje. Razložimo cilje in namen evalvacije in podamo jasen opis področja evalviranja. V nadaljevanju določimo in vključimo različne udeležence in določimo evalvacijska vprašanja.
2. Nadaljujemo s pripravo pripomočkov za zbiranje podatkov in izberemo metodološki pristop. Izberemo med metodami zbiranja podatkov, kot so intervju, vprašalnik, analiza dokumentacije ali opazovanje. Z ustrežno izbiro metode bomo pridobili potrebne informacije. Določimo tudi vire podatkov npr. udeleženci, zaposleni, projektni tim, dokumentacija ipd.
3. Naslednja faza je zbiranje podatkov. Pred izvedbo pridobimo ustrezna dovoljenja in pojasnila.
4. Analiza in razlaga podatkov poteka tako, da pregledamo zbrane podatke in jih pripravimo za analizo, kar naredimo na primer s kodiranjem odprtih vprašanj, povzetki odgovorov, statistično obdelavo ipd. Na osnovi evalvacijskega vprašanja podatke analiziramo in prikazujemo, na koncu evalviramo izbrano področje glede na evalvacijsko vprašanje.
5. Evalvacijsko študijo zaključimo s pripravo in predstavitvijo evalvacijskega poročila. Sestavni del poročila so priporočila za izboljšanje prakse. Poročilo mora biti podprto s podatki, razumljivo in grafično prepričljivo. Končno evalvacijsko poročilo se pripravi na podlagi predhodnega posvetovanja s pomembnimi udeleženci.

3.4 Evalvacijsko poročilo

Končni izdelek evalvacijske študije je evalvacijsko poročilo. V poročilu se na osnovi vnaprej določenih kazalnikov poda mnenje in oceno o izvajanju programa glede na zastavljene cilje. Sestavi ga evalvator ali pa ekipa evalvatorjev.

Prvi del je povzetek, ki mora biti kratek in mora vsebovati vse informacije s katerimi evalvator predstavi ključne elemente poročila v evalvaciji. Povzetek lahko uporabimo tudi za predstavitev rezultatov evalvacije širšemu občinstvu, ki poročila morda nikoli ne bo prebralo v celoti (Trunk Širca 2011).

Osrednji del poročila je sestavljen iz treh delov:

- V kratkem uvodnem delu evalvacijskega poročila se predstavi namen evalvacije, uporabljene metode in njen obseg. Bralcu mora pojasniti okoliščine, v katerih je evalvacija nastajala.
- Kratkemu uvodnemu delu sledi opisni del, v katerem se predstavi osnovne podatke o evalviranem programu, cilje, aktivnosti in eventualne že dosežene rezultate. Ta del predstavlja podlago za pripravo ključnega vsebinskega dela, v katerem so predstavljeni evalvacijski kriteriji, ugotovitve ter priporočila. Tako ugotovitve kot priporočila dajejo največjo dodano vrednost poročilu. Ugotovitve predstavljajo vrh evalvacijskega procesa, predstavljajo pa tudi odnos med evalvacijskimi kriteriji in priporočili. Poznamo glavne ugotovitve, manj pomembne ugotovitve in nepričakovane ugotovitve. Sledijo priporočila, ki so niz predlogov za odpravo težav ali zmanjšanje odstopanj v zvezi z izvajanjem evalviranega programa ter za izboljšanje njegove učinkovitosti. Priporočila morajo biti čim bolj konstruktivna, izvedljiva in časovno določena.
- Predlog evalvacijskega poročila pokažemo interesnim skupinam, skupaj prečistimo besedilo in naredimo še zadnje popravke in predlagana dodatne priporočila. Zaželen rezultat vsake evalvacije je celovito pripravljeno poročilo, ki je namenjeno glavnim interesnim skupinam, še posebej tistim, ki so ga naročile (Trunk Širca 2011).

4 METODOLOŠKI PRISTOP

V CDA je za odkrivanje stopnje, do katere so izpolnjeni cilji dejavnosti, treba vzpostaviti obliko evalviranja programa, ki bo zagotavljala anonimnost uporabnikov z namenom, da bi omogočila večje število izpolnjenih anketnih vprašalnikov.

4.1 Anketiranje uporabnikov v okviru evalvacije

Predpostavljali smo, da je anketiranje najbolj ustrezna metoda za pridobivanje mnenja uporabnikov o izvajanju aktivnosti in delovanju CDA ter za ugotavljanje skladnosti med cilji programa in cilji uporabnikov. Predpostavljali smo tudi, da je anketa ustrezna metoda v okviru evalvacije programa. Anketiranje udeležencev je bilo uporabljeno tudi v okviru evalvacije drugih socialnih programov: pri evalvaciji Zavoda RS za zaposlovanje (Širok, Košmrlj in Sedmak 2013) in pri evalvaciji evropskega programa za vseživljenjsko učenje (Širok in Košmrlj 2012).

Omejitev naloge je v tem, da je raziskava omejena le na preverjanje načina anketiranja pri uporabnikih, ne pa tudi pri drugih deležnikih CDA. V okviru naloge je bilo izvedeno le pilotno anketiranje, brez prilagoditve in dopolnitve vprašalnika ali načina anketiranja. Gre tudi le za en segment evalvacije. Evalvacija pa je kompleksen proces, ki zajema dosledno zbiranje informacij o značilnostih, delovanju in izidih programov, ki jih je treba pridobiti od različnih deležnikov in z različnimi metodami. Pričujoča naloga bo le prispevek k vzpostavljanju evalvacije CDA.

Kvalitativna evalvacija programa je sistematično zbiranje informacij o delovanju, lastnostih in rezultatih programa, da bi lahko presojali o njem in s tem izboljšali njegovo delovanje oziroma dobili temelj za oblikovanje izhoda za nadaljnje načrtovanje programa (Cheetham idr. 1992). Pri izvedbi anketiranja uporabnikov CDA se srečujemo z nerazumevanjem pomembnosti evalviranja programa, z nerazumevanjem vsebine anketnega vprašalnika, z neresnostjo pri pristopu reševanja anketnega vprašalnika in majhnim številom vrnjenih anket.

Za doseganje ciljev smo uporabili kvantitativni pristop – anketni vprašalnik. Vprašalnik smo pripravili sami, izhajajoč iz vprašalnika financerja programa, ki pa se je za uporabnike CDA izkazal kot preveč zapleten in predolg. Večina vprašanj je zaprtega tipa in vsebuje osemnajst možnih odgovorov oziroma izbire, dodali pa smo tudi dve vprašanji odprtega tipa, s katerima želimo pridobiti osebno mnenje anketirancev.

Vprašanja smo razdelili v sedem različnih področij. Prvi dve vprašanji sta spraševali po prostorskih možnostih in dostopnosti CDA. Glede na starostno strukturo vključenih je dostopnost eden od najpomembnejših vidikov in je hkrati tudi en od razpisnih pogojev za pridobitev tako enoletnih socialno varstvenih programov kot tudi javnih socialno-varstvenih programov. Naslednja štiri vprašanja so se dotaknila zadovoljstva anketirancev z zaposlenimi

in prostovoljci, ki vodijo aktivnosti in nadaljevala s štirimi vprašanji na temo zadovoljstvo s programom in aktivnostmi v CDA. V nadaljevanju nas je zanimala njihova socialna vključenost in frekvenca vključenosti v CDA. Anketirance smo povprašali tudi, če so v program samo vključeni ali so tudi prostovoljci. Zadnji dve vprašanji sta bili odprtega tipa, v katerih smo anketirance spraševala po njihovih predlogih in željah.

4.2 Predstavitev orodja – anketni vprašalnik

Pri pripravi anketnega vprašalnika smo si pomagali z že obstoječim anketnim vprašalnikom, ki ga v CDA uporabljamo za letno anketiranje in je eden od vidikov evalvacije CDA. Pri pripravi smo upoštevala tudi smernice evalviranja socialno-varstvenih programov (Uradni list RS. 74/2016), ki jih ministrstvo sofinancira v večletnem obdobju. Vsebina vprašanj mora biti razumljiva in enostavna, kar pomeni, da se moramo izogibati preveč strokovnim besedam ter tudi slengovskim in žargonskim izrazom

Vprašanja smo razdelili v sedem različnih področij. Prvi dve vprašanji sta spraševali po prostorskih možnostih in dostopnosti CDA. Glede na starostno strukturo vključenih je dostopnost eden od najpomembnejših vidikov in je hkrati tudi eden od razpisnih pogojev za pridobitev tako enoletnih socialno varstvenih programov, kot tudi javnih socialno varstvenih programov. Vprašanje je bilo enostavno in hitro razumljivo

Ker je vrstni red vprašanj pomemben, smo pazili, da so bila vprašanja logično razporejena. Vprašanja o občutljivih temah naj bodo proti koncu vprašalnika. (Flere 2000). S tem se izognemo temu, da bi anketiranec zaradi takih vprašanj zaključil z izpolnjevanje anketnega vprašalnika že na začetku. Demografska vprašanja (spol, starostna skupina, izobrazba, regija, tip naselja ipd.) so navadno na koncu vprašalnika. Smiselno je, da so vprašanja z isto lestvico postavljena skupaj. Tako zmanjšamo spoznavno breme anketiranja (Volarič 2018).

Naslednja štiri vprašanja so se dotaknila zadovoljstva anketirancev z zaposlenimi in prostovoljci, ki vodijo aktivnosti in nadaljevali s štirimi vprašanji na temo zadovoljstvo s programom in aktivnostmi v CDA. Občutljivejša vprašanja smo postavili na koncu in smo v nadaljevanju postavili vprašanja o njihovi socialni vključenost. Zanimala nas je tudi frekvenca vključenosti v CDA. Anketirance smo povprašali tudi, če so v program samo vključeni ali so tudi prostovoljci.

Uporabili smo vprašanja zaprtega tipa. Anketiranec je imel že vnaprej ponujene odgovore, njegova naloga je bila, da le izbere odgovor, ki najbolj opiše situacijo in mu najbolj ustreza. Lestvica je bila petstopenjska in anketiranec je lahko odločal naslednje možnosti: zelo se ne strinjam, se ne strinja, niti – niti, se strinjam in zelo se strinjam. Odgovarjanje je bilo tako hitrejše in lažje, zato obstaja večja verjetnost sodelovanja, pa tudi primerjava odgovorov in analiziranje vprašalnikov sta enostavni.

Zadnji dve vprašanji sta bili odprtega tipa, v katerih smo anketirance spraševali po njihovih predlogih in željah. Prednost uporabe odprtih vprašanj je, da spraševancev ne omejujejo pri odgovorih. Zdelo se mi je pomembno, da takih vprašanj ni veliko, ker je odgovarjanje preveč zahtevno. Poleg tega je zamudna in zahtevna analiza odgovorov.

4.3 Potek anketiranja

Anketiranje smo izvajali med 14. 5. 2018 in 25. 5. 2018. Vprašalnik smo razdelili vsem uporabnikom CDA, ki se bodo v času izvajanja raziskave udeležili aktivnosti. Pričakovali smo, da bo struktura vzorca podobna strukturi populacije, saj uporabniki CDA odražajo tudi strukturo dotične populacije v MOK.

Anketiranje je potekalo na dva različna načina. Del anketnih vprašalnikov smo razdelili posameznikom, del pa jih je vprašalnik izpolnjevalo skupinsko. Za ta dva načina anketiranja smo se odločili, ker so udeleženci CDA do sedaj enkrat letno izpolnjevali podobne vprašalnike posamezno, število vrnjenih vprašalnikov pa je bilo majhno. S skupinskim načinom anketiranja smo želeli vzpostaviti primernejši način anketiranja, ki bi zagotovil zadostno število vrnjenih anketnih listov. Posamezno je anketni vprašalnik izpolnilo 14 moških in 62 žensk, skupinsko pa 16 moških in 58 žensk (preglednica 2).

Udeležence za posamezno anketiranje smo izbrali priložnostno. Ker smo predvidevali, da vsi anketiranci vprašalnika ne bodo vrnili, sem jih razdelila 100. Vrnjenih je bilo 76 izpolnjenih vprašalnikov. Ob vstopu v CDA smo jih ogovorili, razložili namen anketiranja in jih prosili, da vprašalnik izpolnijo in ga vrnejo do 25. 5. 2018. Nekateri so anketni vprašalniki takoj in z veseljem izpolnili, nekateri ga niso želeli izpolniti, posamezniki so ga odnesli domov in kasneje vrgli v za to pripravljeno škatlo. Ta način anketiranja se je v primerjavi s skupinskim anketiranjem nekoliko zavlekel. Vseh razdeljenih vprašalnikov nisem dobila nazaj. Posameznike, ki v CDA prihajajo pogosteje, smo ogovorili in jih povprašali o tem, ali so anketni vprašalnik že izpolnili in oddali. Ker so vprašalniki anonimi, vseh, ki smo jih povabili k anketiranju, nismo mogli opomniti.

Skupinsko anketiranje je potekalo v času trajanja posamezne aktivnosti in v prostoru, kjer se je aktivnost izvajala. Vprašalnike so izpolnjevali vsi udeleženci skupine istočasno. K sodelovanju smo povabili vključene v aktivnosti namizni tenis, ročna dela, začetna angleščina in plesalke ciganskih plesov. Z izbiro teh aktivnosti smo poskušali zagotoviti raznolikost anketirancev tako po starosti, spolu in tudi izobrazbeni strukturi. Predstavili smo jim namen anketiranja. Ker je treba ob anketiranju poskrbeti tudi za anonimnost, smo se iz prostora, kjer so izpolnjevali anketne vprašalnike, umaknili. Anketiranci so se o zastavljenih vprašanjih pogovarjali. Anketni vprašalnik so izpolnili različno dolgo. Najhitreje so jih izpolnili člani CDA, ki so vključeni v aktivnost namizni tenis. Anketne vprašalnike smo nato pobrala in označila, da je bil vprašalnik izpolnjen skupinsko. Vrnjeni so bili vsi anketni vprašalniki.

5 ANALIZA PODATKOV IN REZULTATI

V nadaljevanju predstavljamo analizo podatkov, ki smo jih zbrali z anketiranjem. Najprej predstavimo doseženi vzorec, nato pa še analizo odgovorov po posameznih vsebinskih sklopih. Pri tem za vsakem sklopu primerjamo rezultate obeh načinov anketiranja.

5.1 Predstavitev vzorca

Program CDA vključuje starostnike in mlajše osebe z različnimi oviranostmi, ki lahko samostojno izbirajo načine aktivnega preživljanja prostega časa. V CDA so vključeni starostniki pretežno iz mestne občine Koper in občine Ankaran.

Preglednica 1: Anketiranci po spolu

Spol	Število oseb	%
Moški	30	20 %
Ženske	120	80 %
Skupaj	150	100 %

V raziskavi je sodelovalo 150 anketirancev, ki so člani CDA, od tega je bilo 30 anketirancev moškega spola, 120 pa ženskega spola (preglednica 1). Vzorec je priložnosten, ampak reprezentativen, saj je razmerje spolov v raziskovani populaciji podobno, in sicer 24 % moških in 74 % žensk.

Preglednica 2: Anketiranci glede na način anketiranja

Način anketiranja	Moški	% moških	Ženske	% žensk	Skupaj	%
Skupinsko	16	53 %	58	48 %	74	49 %
Posamezno	14	47 %	62	52 %	76	51 %
Skupaj	30	100 %	120	100 %	150	100 %

Raziskava je potekala tako, da je 74 oseb vključenih v CDA, od tega 16 moških in 58 žensk, izpolnjevalo anketo skupinsko, in sicer na posamezni aktivnosti, kar predstavlja 49 % vseh anketirancev. 51 % jih je anketo izpolnjevalo posamezno, kar se je izvedlo tako, da so posamezniki ob vstopu v CDA prejeli anketni vprašalnik, ga samostojno izpolnili in nato vrgli v pripravljeno škatlo. Pri tem sodelovalo 14 moških in 62 žensk (preglednica 2).

5.2 Analiza odgovorov

V nadaljevanju predstavljamo analizo posameznih vprašanj. Pri analizi podajamo odgovore ločeno za vsako skupino anketirancev. Odgovore predstavljamo v preglednicah, nekatere pa tudi v slikah. Poleg preglednic podajamo tudi kratko interpretacijo rezultatov, predvsem z vidika primerjave obeh načinov anketiranja.

5.2.1 Ocena prostorov CDA

Na podlagi odgovorov smo ugotovili, da se s trditvijo, da so prostori CDA dostopni, ni strinjalo 5 % anketirancev, 1 % pa se zelo ni strinjal. Več takih odgovorov je bilo pri anketiranju posameznikov kot pri anketiranju v skupini. Z niti - niti je odgovorilo 11 % anketirancev, 55 % se jih je s trditvijo strinjalo, 29 % pa zelo strinjalo (preglednica 3).

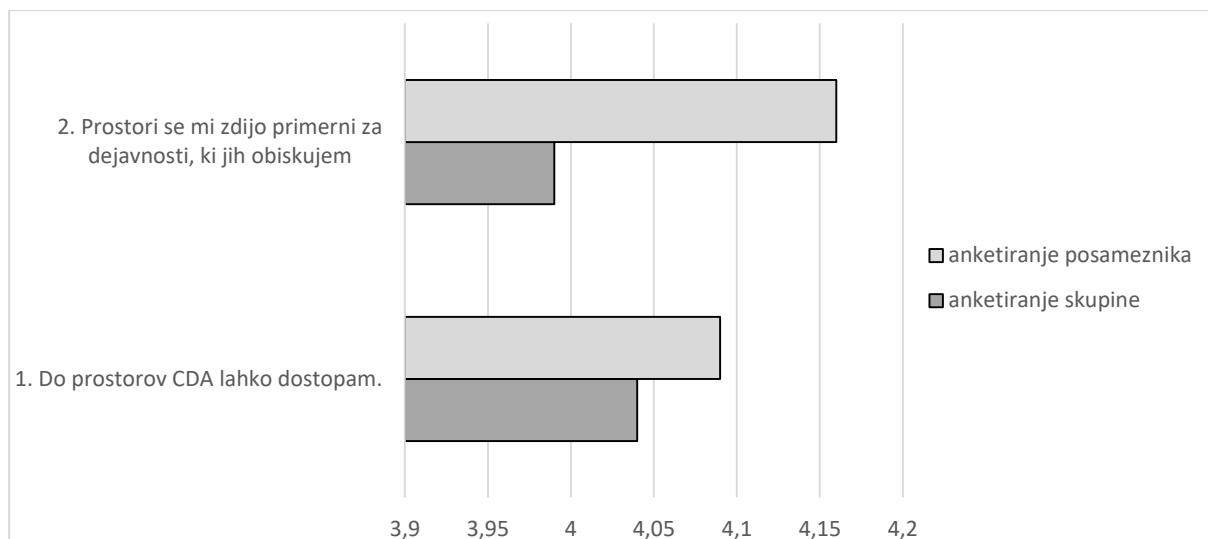
Preglednica 3: Do prostorov CDA lahko dostopam

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	1	1 %	1	1 %
Se ne strinjam	2	3 %	5	7 %	7	5 %
Niti - niti	8	11 %	8	11 %	16	11 %
Se strinjam	49	66 %	34	45 %	83	55 %
Zelo se strinjam	15	20 %	28	37 %	43	29 %
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100 %

Prostori se zdijo vključenim v CDA primerni za dejavnosti, ki jih obiskujejo. S trditvijo se strinja 51 % anketirancev, 30 % se jih s trditvijo zelo strinja. 15 % oseb o postavljenem vprašanju nima mnenja. 4 % anketirancev se s trditvijo ne strinja ali zelo ne strinja (preglednica 4).

Preglednica 4: Prostori se mi zdijo primerni za dejavnost, ki jo obiskujem

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	1	1 %	1	1 %
Se ne strinjam	0	0 %	4	5 %	4	3 %
Niti - niti	17	23 %	6	8 %	23	15 %
Se strinjam	41	55 %	36	47 %	77	51 %
Zelo se strinjam	16	22 %	29	38 %	45	30 %
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100 %



Slika 1: Pregled zadovoljstva s prostori glede na različen način anketiranja

Ugotavljamo, da med anketiranjem skupine in anketiranjem posameznika ne prihaja do bistvenih razlik. Nekoliko izstopa število odgovorov »se strinjam« pri skupinskem anketiranju na vprašanje dostopnosti do CDA, ki je 22 % višji od odgovorov pri anketiranju posameznikov. Pri odgovoru na drugo vprašanje pa izstopa 23 % delež vključenih v program, ki o vprašanju o primernosti prostorov za dejavnosti, ki jih obiskuje, nima mnenja. Tu se pojavi tudi edini odgovor »zelo se ne strinjam« na oba postavljena vprašanja.

5.2.2 Zadovoljstvo z delom zaposlenih in prostovoljcev

CDA je prostor, kjer uporabnik lahko pridobi informacije o možnih oblikah pomoči. Zaposleni in prostovoljci, ki izvajajo programe, podpirajo uporabnike pri ohranjanju samostojnosti, neodvisnosti v domačem okolju in jim nudijo oporo pri razvijanju socialne mreže. Zaposleni in prostovoljci spoštujejo zasebnost, dostojanstvo, avtonomijo in individualnost posameznika tako, da upoštevajo njegove potrebe, jezik, kulturo in vrednote, kar je na območju naše občine še posebej pomembno, ker v občini živijo tudi predstavniki italijanske skupnosti.

Zato smo v nadaljevanju anketirance povprašali o njihovem zadovoljstvu z zaposlenimi in prostovoljci, ki vodijo aktivnosti. Posebej nas je zanimalo zadovoljstvo ob vključitvi v CDA. Ugotovili smo, da 7 % vključenih nima mnenja o tem, medtem ko je 60 % s sprejemom zadovoljnih in 33 % zelo zadovoljnih. Tudi tukaj se je pokazal razkorak med anketiranci, ki so izpolnjevali anketo posamezno, in tistimi, ki so jo izpolnjevali v skupini. Posamezni izpolnjevalci so s sprejemom bolj zadovoljni (preglednica 5).

Preglednica 5: S sprejemov ob vključitvi v CDA sem zadovoljen/a

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Niti - niti	7	9 %	3	4 %	10	7 %
Se strinjam	48	65 %	42	55 %	90	60 %
Zelo se strinjam	19	26 %	31	41 %	50	33 %
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100 %

Preglednica 6 prikazuje odgovore anketirancev o nujenju informacij in pomoči zaposlenih, ko jo posamezniki potrebujejo. S trditvijo se strinja oziroma zelo strinja 90 % vseh anketirancev. Mnenja nima 9 % vprašanih, 1 % se jih s trditvijo ne strinja.

Preglednica 6: Zaposleni mi nudijo informacije in pomoč, ki jo potrebujem

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0%
Se ne strinjam	1	1 %	0	0 %	1	1%
Niti - niti	12	16 %	1	1 %	13	9%
Se strinjam	34	46 %	46	61 %	80	53%
Zelo se strinjam	27	36 %	29	38 %	56	37%
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100%

Z naslednjim vprašanjem smo preverjali zaupanje v zaposlene v programu. Ugotovili smo, da 7 % vključenih nima mnenja o tem, 55 % jih zaupa zaposlenim in 38 % jim zelo zaupa. Tudi tukaj se je pokazal razkorak med anketiranci, ki so izpolnjevali anketo posamezno, in tistimi, ki so jo izpolnjevali v skupini. Posamezni izpolnjevalci so s sprejemom bolj zadovoljni (preglednica 7).

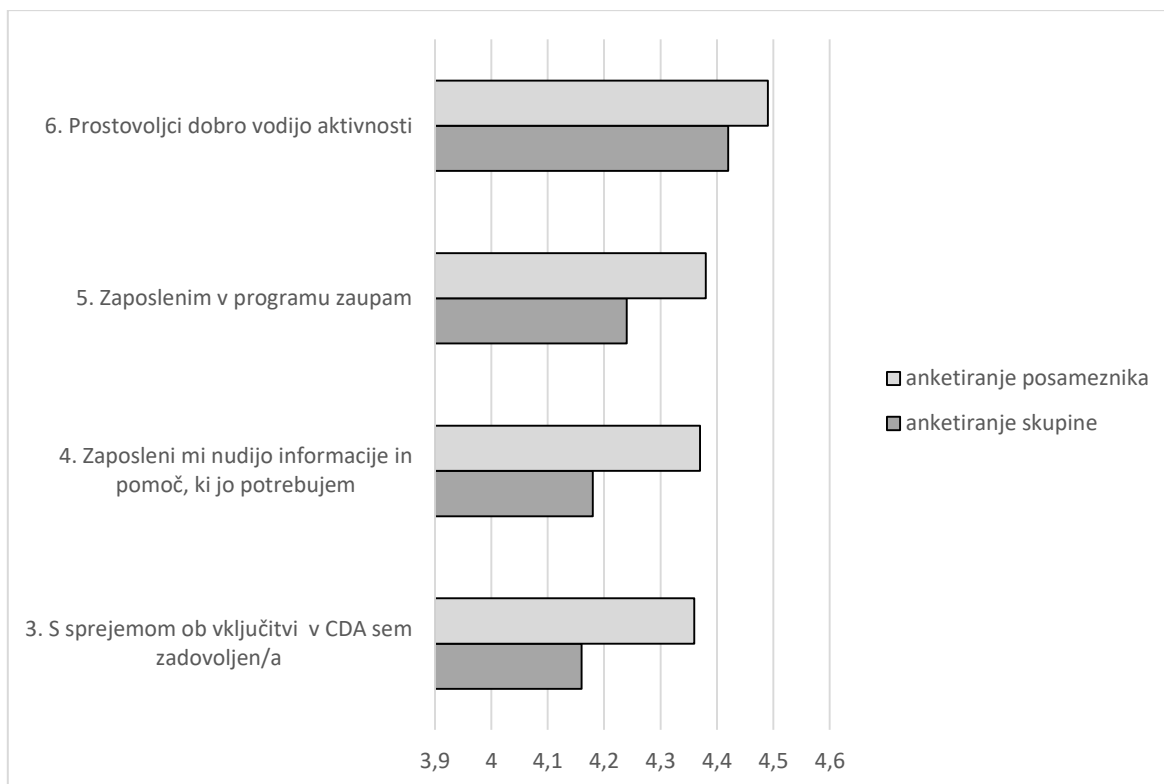
Preglednica 7: Zaposlenim v programu zaupam

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Niti - niti	9	12 %	1	1 %	10	7 %
Se strinjam	38	51 %	45	59 %	83	55 %
Zelo se strinjam	27	36 %	30	39 %	57	38 %
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100 %

Zelo pomembno je tudi mnenje o prostovoljcih, ki vodijo aktivnosti. Pri iskanju prostovoljcev jih vedno povprašamo o njihovih predhodnih delovnih izkušnjah o izobrazbi in o prostočasnih aktivnostih, ker poskušamo ugotoviti, ali ima ustrezno znanje in osebnostne lastnosti za vodenje aktivnosti. Iz preglednice 8 izhaja, da 4 % anketiranih nima mnenja o tem in je odgovorilo z niti-niti. 47% jih je z vodji aktivnosti zadovoljnih, 49 % pa zelo zadovoljnih (preglednica 8).

Preglednica 8: Prostovoljci dobro vodijo aktivnosti

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Niti - niti	6	8 %	0	0 %	6	4 %
Se strinjam	31	42 %	39	51 %	70	47 %
Zelo se strinjam	37	50 %	37	49 %	74	49 %
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100 %



Slika 2: Zadovoljstvo anketirancev z zaposlenimi in prostovoljci

Za pripravo slike smo izračunali povprečno vrednost. Ugotavljamo, da med anketiranjem skupine in anketiranjem posameznika prihaja do razlik. Povprečne vrednosti anketiranja posameznikov se višje od povprečne vrednosti anketiranja skupine. Razlika ni bistvena.

5.2.3 Zadovoljstvo s programom in aktivnostmi CDA

V skladu z razpisnimi pogoji morajo imeti vključeni v program možnost izbire vključitve v program, ki jim ustreza. So soustvarjalci in sonačrtovalci aktivnosti CDA. Na začetku leta pripravimo nabor aktivnosti, ki se bodo izvajale v različnih oblikah, kot delavnice, predavanja, športne aktivnosti ipd. Aktivnosti so načrtovane na osnovi evalvacije programov, ki so se izvajali v preteklem letu in pobud za nove programe, ki so jih podali uporabniki.

Zanimalo nas je zadovoljstvo uporabnikov z aktivnostmi, sprejetosti v program, ter o možnosti podajanja svojega mnenja. 1 % anketirancev se ne strinja s trditvijo, da se v programu počutijo sprejete, 5 % jih nima mnenja o postavljenem vprašanju, 60 % se z vprašanjem strinja, 35 % pa se zelo strinja (preglednica 9).

Preglednica 9: V programu se čutim sprejetega

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Se ne strinjam	1	1 %	0	0 %	1	1 %
Niti - niti	6	8 %	1	1 %	7	5 %
Se strinjam	45	61 %	45	59 %	90	60 %
Zelo se strinjam	22	30 %	30	39 %	52	35 %
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100 %

Ker so v CDA vključeni soustvarjalci in sonačrtovalci programa, nas je zanimalo, ali mislijo, da imajo možnost podati svoje mnenje. S trditvijo se zelo strinja 27 % anketirancev, 55 % se jih s trditvijo strinja, 15 % pa o trditvi nima mnenja. Le 2 % vprašanih se s trditvijo ne strinja. Tudi v tem primeru so bili bolj kritični uporabniki, ki so anketo izpolnjevali skupinsko (preglednica 10).

Preglednica 10: Imam možnost podati svoje mnenje in predloge

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Se ne strinjam	3	4 %	0	0 %	3	2 %
Niti - niti	14	19 %	9	12 %	23	15 %
Se strinjam	38	51 %	45	59 %	83	55 %
Zelo se strinjam	19	26 %	22	29 %	41	27 %
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100 %

Nekoliko bolj razpršeno je mnenje o upoštevanju posameznikovih mnenj in predlogov, kjer kar 15 % o tem nima mnenja, 2 % vprašanih se s trditvijo ne strinja, 55 % se jih strinja in 27 % se jih zelo strinja (preglednica 11).

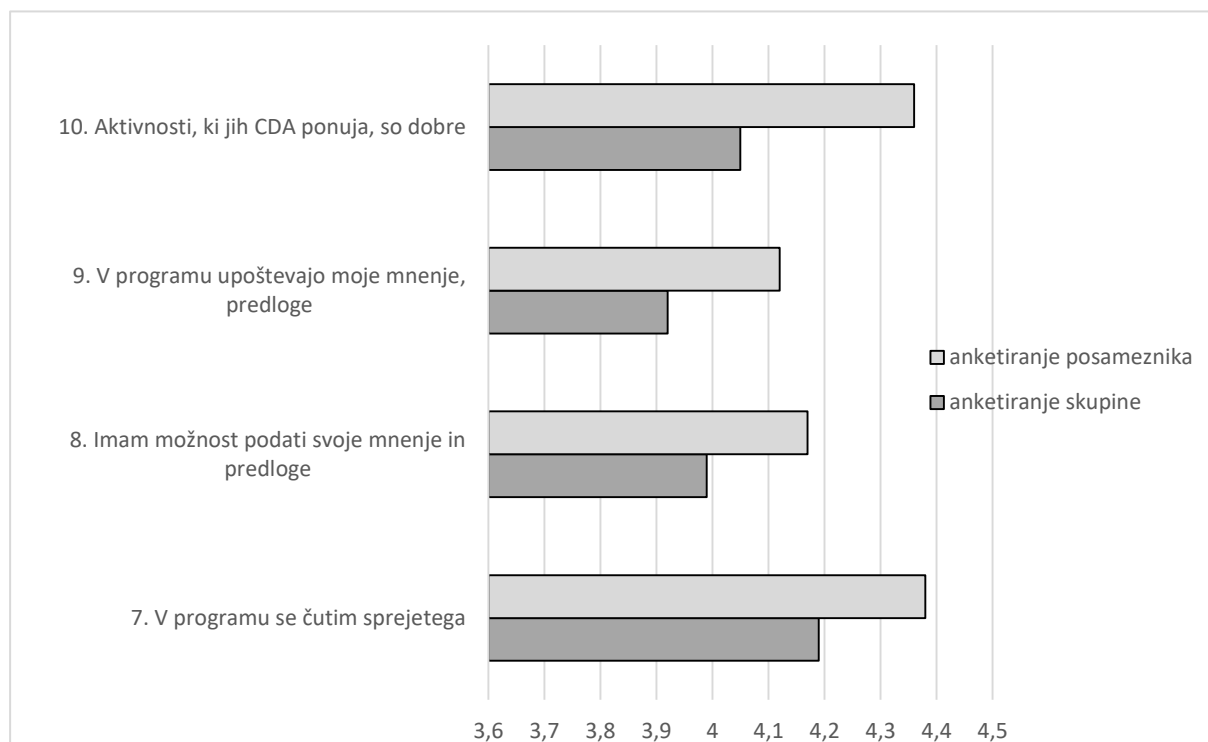
Preglednica 11: V programu upoštevajo moje mnenje, predloge

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Se ne strinjam	2	3 %	0	0 %	3	2 %
Niti - niti	26	35 %	14	18 %	23	15 %
Se strinjam	22	30 %	39	51 %	83	55 %
Zelo se strinjam	24	32 %	23	30 %	41	27 %
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100 %

Na vprašanje, ali so aktivnosti, ki jih CDA ponuja, dobre, je z zelo se strinjam odgovorilo 29 % anketirancev, 63 % se jih s trditvijo strinja, 1 % se s trditvijo ne strinja, ostali o postavljenem vprašanju nimajo mnenja (preglednica 12).

Preglednica 12: Aktivnosti, ki jih CDA ponuja, so dobre

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Se ne strinjam	2	3 %	0	0 %	2	1 %
Niti - niti	6	8 %	3	4 %	9	6 %
Se strinjam	52	70 %	43	57 %	95	63 %
Zelo se strinjam	14	19 %	30	39 %	44	29 %
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100 %



Slika 3: Zadovoljstvo s programom in aktivnostmi v CDA

Za pripravo slike 3 smo izračunali povprečno vrednost. Ugotavljamo, da med anketiranjem skupine in anketiranjem posameznika prihaja do razlik. Povprečne vrednosti anketiranja posameznikov se višje od povprečne vrednosti anketiranja skupine. Razlika ni bistvena. Kljub vsemu je povprečna vrednost pri vprašanjih o možnostih podati svoje mnenje in o upoštevanju predlogov nižja od ostalih odgovorov.

Eden od dolgoročnih ciljev izvajalcev in programov za starejše je tudi širiti in bogatiti socialno mrežo posameznika in vseh vključenih ter omogočiti vseživljenjsko učenje in medgeneracijsko povezovanje. Pomembno je zagotoviti možnosti, da vključene osebe po svojih potrebah sodelujejo med seboj, s tem krepijo samopomoč ter medsebojno solidarnost, kar vpliva na razvoj pozitivne samopodobe, zmanjšuje osamljenost in povečuje socialno vključenost. Po tem smo anketirance povprašali v naslednjih štirih vprašanjih.

Z vprašanjem, ali so zaradi vključitve v aktivnosti anketiranci bolj zadovoljni, se ni strinjal 1 % vključenih v anketo, 15 % pa je na vprašanje odgovorilo z niti – niti. 58 % vprašanih se je s trditvijo strinjalo, 26 % pa zelo strinjalo (preglednica 13).

Preglednica 13: Zaradi vključitve v aktivnosti sem bolj zadovoljen/na

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Se ne strinjam	2	3 %	0	0 %	2	1 %
Niti - niti	14	19 %	8	11 %	22	15 %
Se strinjam	40	54 %	47	62 %	87	58 %
Zelo se strinjam	18	24 %	21	28 %	39	26 %
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100 %

Zanimalo nas je tudi, ali so uporabniki z udeležbo na aktivnostih manj osamljeni. 1 % anketirancev se ne strinja s trditvijo, 27 % jih nima mnenja o postavljenem vprašanju, 45 % se z vprašanjem strinja, 27 % pa se zelo strinja (preglednica 14).

Preglednica 14: Z udeležbo na aktivnostih sem manj osamljen/a

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Se ne strinjam	2	3 %	0	0 %	2	1 %
Niti – niti	26	35 %	14	18 %	40	27 %
Se strinjam	23	31 %	45	59 %	68	45 %
Zelo se strinjam	23	31 %	17	22 %	40	27 %
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100 %

S tem vprašanjem smo želeli ugotoviti, ali so osebe, vključene v CDA, z udeležbo na aktivnostih vzpostavile nova prijateljstva. Nova prijateljstva je sklenilo 68 % anketirancev. Morda je nekoliko skrb vzbujajoč podatek, da 31 % oseb, vključenih v anketiranje, o tem nima mnenja

in je odgovorilo z niti – niti. S trditvijo se ne strinja 1 % anketirancev (preglednic a 15). Rezultati so manj skrb vzbujajoči med anketiranci, ki so posamezno izpolnjevali anketo.

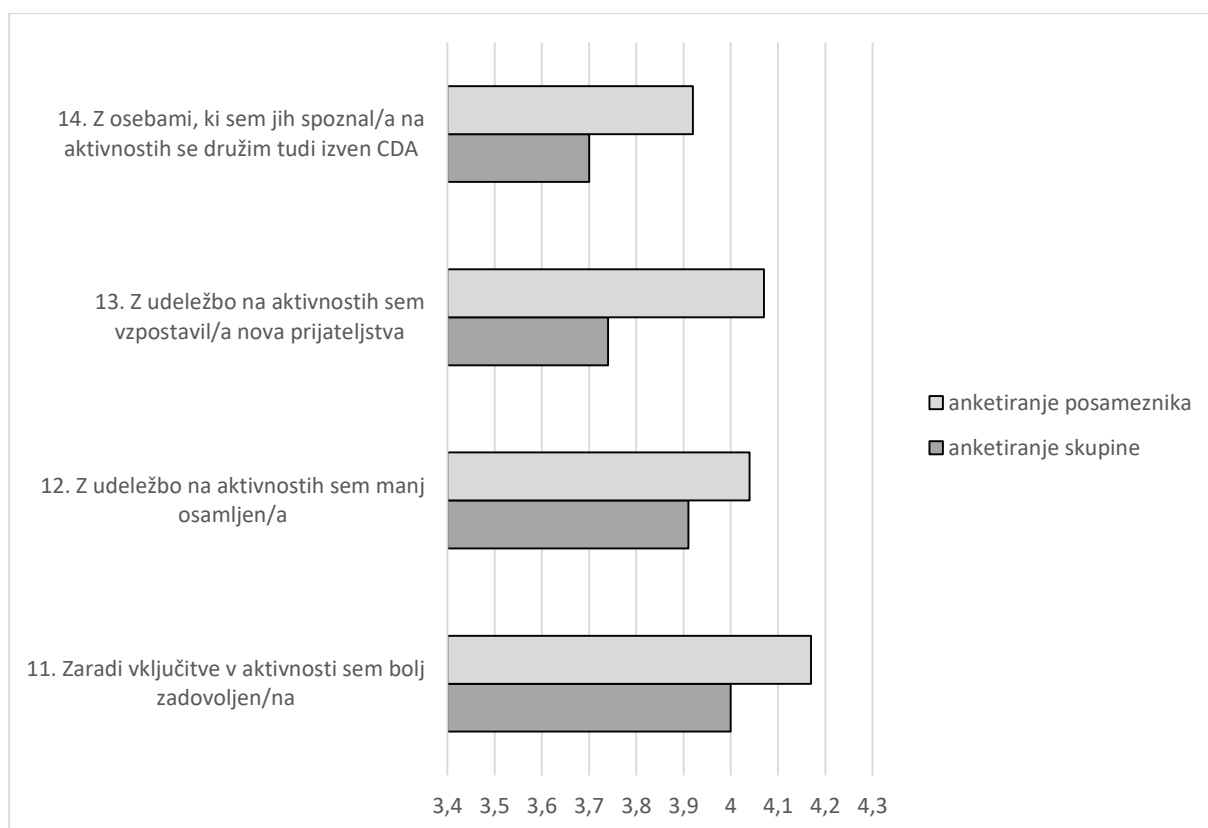
Preglednica 15: Z udeležbo na aktivnostih sem vzpostavil/a nova prijateljstva

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Se ne strinjam	2	3 %	0	0 %	2	1 %
Niti – niti	30	41 %	16	21 %	46	31 %
Se strinjam	27	36 %	39	51 %	66	44 %
Zelo se strinjam	15	20 %	21	28 %	36	24 %
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100 %

Tudi v rezultatih trditve, da se z osebami, ki sem jih spoznal/a na aktivnostih, družim tudi izven CDA (preglednica 16), 40 % vključenih v anketo o trditvi nima mnenja, 3 % se s trditvijo ne strinja, 31 % se jih strinjajo in 27 % se jih zelo strinja (preglednica 16).

Preglednica 16: Z osebami, ki sem jih spoznal/a na aktivnostih, se družim tudi izven CDA

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Zelo se ne strinjam	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Se ne strinjam	2	3 %	2	3 %	4	3 %
Niti – niti	38	51 %	22	29 %	60	40 %
Se strinjam	14	19 %	32	42 %	46	31 %
Zelo se strinjam	20	27 %	20	26 %	40	27 %
Skupaj	74	100 %	76	100 %	150	100 %



Slika 4: Socialna vključenost

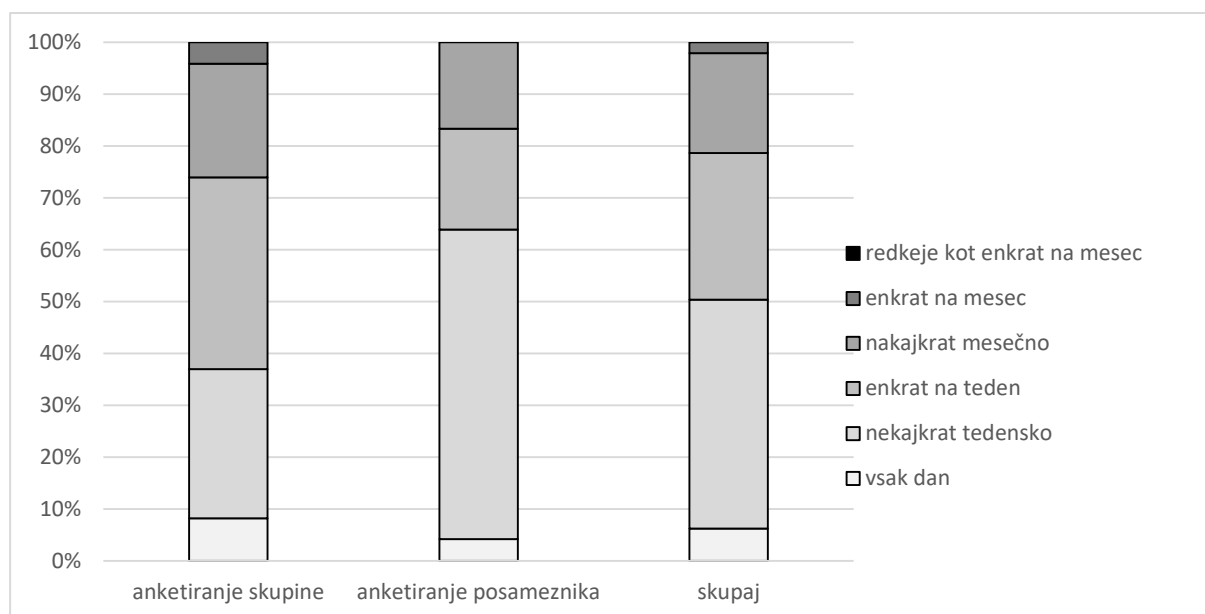
Iz izračunov povprečnih vrednosti ugotovljamo, da med anketiranjem skupine in anketiranjem posameznika prihaja do razlik. Povprečne vrednosti anketiranja posameznikov se višje od povprečne vrednosti anketiranja skupine. Iz preglednic 12, 13 in 14 je razvidno, da je pri osebah, ki so na vprašalnik odgovarjale skupinsko, odstotek oseb, ki o vprašanem nimajo mnenja, giblje med 35 in 51 %, pri anketiranih, ki so vprašalnik izpolnjevali posamezno, pa med 18 in 29 %.

5.2.4 Vključenost v programu

V razpisni dokumentaciji za prijavo na javni razpis za sofinanciranje socialnovarstvenih programov je bilo določeno, da se za najmanj 400 kontinuirano vključenih v program centrov dnevnih aktivnosti za starejše na mesec sofinancira strošek dela za 0,5 strokovnega delavca ali laičnega delavca z najmanj višjo strokovno izobrazbo. Kontinuiran uporabnik je tisti uporabnik, ki je v program vključen najmanj 4 ure na teden. Iz preglednice 17 je razvidno, da se 6 % anketirancev udeleži aktivnosti CDA vsak dan, 44 % pa nekajkrat na teden, kar pomeni, da je vsaj 50 % anketirancev kontinuiranih uporabnikov. Ostali anketiranci se programa udeležijo enkrat na teden, nekajkrat mesečno ali enkrat na mesec. Iz anketnih vprašalnikov izhaja, da na vprašanje ni odgovorilo 5 anketirancev (preglednica 17).

Preglednica 17: Kako pogosto obiskujete CDA

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Vsak dan	6	8 %	3	4 %	9	6 %
Nekajkrat tedensko	21	29 %	43	60 %	64	44 %
Enkrat na teden	27	37 %	14	19 %	41	28 %
Nekajkrat mesečno	16	22 %	12	17 %	28	19 %
Enkrat na mesec	3	4 %	0	0 %	3	2 %
Redkeje kot enkrat na mesec	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Skupaj	73	100 %	72	100 %	145	100 %



Slika 5: Vključenost v program

Iz ankete ugotovimo, da je uporabnikov, ki jih lahko štejemo za kontinuirane, 50 %. To so tisti vključeni v program, ki so v CDA prisotni vsak dan ali nekajkrat na teden. Za kontinuirane uporabnike se štejejo osebe, ki so v program vključene vsaj štiri ure na teden. Iz evidenc CDA za leto 2018 izhaja, da je povprečno število vseh vključenih 1741, od tega jih je 817 kontinuiranih uporabnikov, to je 47 %. Med rezultati ankete in dejanskim stanjem prihaja do manjšega razhajanja, ki je zagotovo povezan s časom opravljanja raziskave, ki je potekala pretežno v dopoldanskem času. V popoldanskem času smo anketirali le tiste, ki so vključeni v aktivnost namizni tenis. V anketo smo vključili le tri osebe, ki CDA obiskujejo enkrat na mesec, od vključenih v CDA, ki ga obiskujejo redkeje kot enkrat na mesec, pa pri izpolnjevanju ankete ni sodeloval nihče. Osebe, ki redko obiskujejo CDA, se najpogosteje udeležujejo potopisnih

predavanj, predavanj z zdravstvenimi in socialnimi vsebinami in praznovanj rojstnih dni, ki se izvajajo le enkrat mesečno v popoldanskem času.

V nadaljevanju nas je zanimalo, koliko vodij aktivnosti je sodelovalo v anketi in koliko sodelujočih si želi voditi katero od aktivnosti v CDA. Kar 31 oseb na vprašanje, ali v programu vodi kakšno aktivnost, na vprašanje ni odgovorilo. Sedem oseb vodi eno od aktivnosti v CDA (preglednica 18).

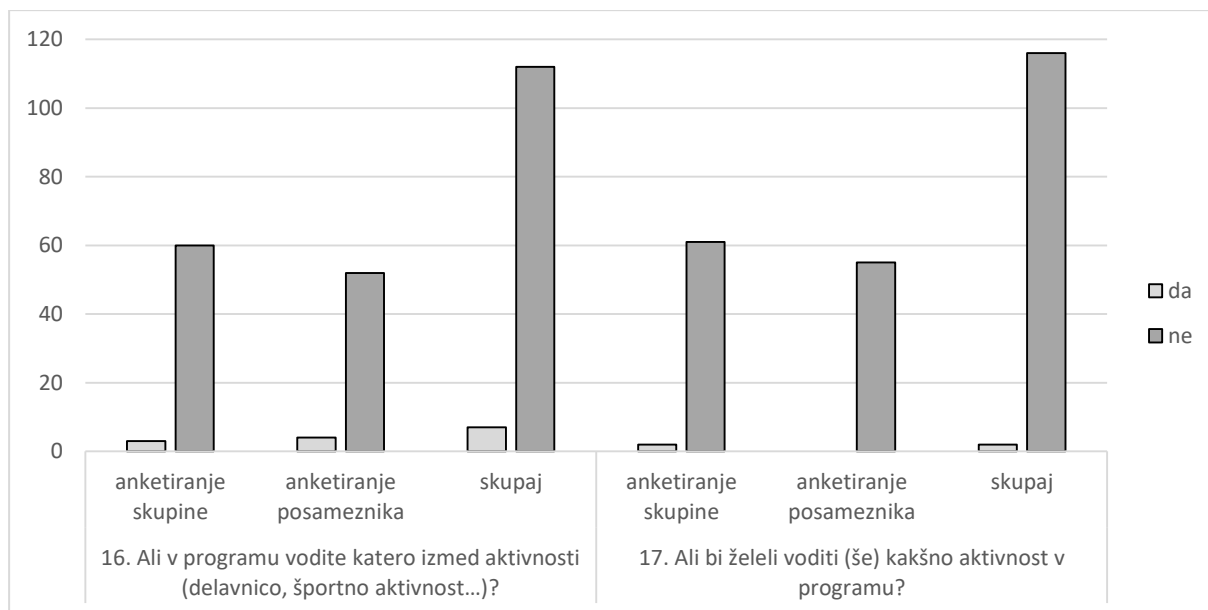
Preglednica 18: Ali v programu vodite katero izmed aktivnosti (delavnico, športno aktivnost ipd.)

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Da	3	5 %	4	7 %	7	6 %
Ne	60	95 %	52	93 %	112	94 %
Skupaj	63	100 %	56	100 %	119	100 %

Tudi pri odgovorih na vprašanje, ali bi želeli voditi kakšno aktivnost v programu, 32 oseb ni odgovorilo in le dve osebi sta odgovorili, da želijo voditi (še) kakšno aktivnost (preglednica 19).

Preglednica 19: Ali bi želeli voditi (še) kakšno aktivnost v programu?

	Anketiranje skupine		Anketiranje posameznika		Skupaj	
	Število	%	Število	%	Število	%
Da	2	3 %	0	0 %	2	2 %
Ne	61	97 %	55	100 %	116	98 %
Skupaj	63	100 %	55	100 %	118	100 %



Slika 6: Vodenje aktivnosti v programu

Ugotavljamo, da med anketiranjem skupine in anketiranjem posameznika ne prihaja do bistvenih razlik.

Zadnji dve vprašanji sta bili odprtega tipa. Na pobudo »Moji predlogi za aktivnosti« smo dobili 6 predlogov od anketirancev, vseh moškega spola, ki so odgovarjali skupinsko, in 4 predloge moških, ki so odgovarjali posamezno. Želijo si več športnih aktivnosti, igranje kart – remi, učenja folklore, kolesarjenje, več kulturnih dogodkov, streljanje in modelarstvo. Opozarjajo nas na neprimernost prostorov za namizni tenis in si želijo ekipo nogometa, da bi tekmovali z ostalimi CDA.

Ženske, ki so odgovarjale skupinsko, si želijo več telovadbe, pohodništvo, umetnostno zgodovino, več predavanj, več kuharskih tečajev, predstavitev starih običajev in plesov, več svetovanja glede zdravja več izletov in druženja z ostalimi centri in obiski opere. Želijo si tudi več veselih dogodkov in več dejavnosti za najstarejše. Anketiranke, ki so odgovarjale posamezno, pa pričakujejo, da bomo organizirali več izletov, pohode in sprehode članov CDA; lahko so to pohodi v Kopru in okolici, več plesa in plesnih vaj, učenje tehnike pisanja rokopisa, tečaj francoskega in španskega jezika, plavanje, kolesarjenje in bralno skupino oziroma bi lahko imeli svoj debatni krožek o prebranih knjigah ali čtivih. Na vprašanje je odgovorilo 23 od 120 anketirank.

Na pobudo »Povedati želim še« so anketirani moški podali samo pobudo o dodatnih prostorih in opremi za namizni tenis. Anketiranke pa so želele povedati še, da jim je v CDA prijetno, rade prihajajo in se družijo, zaposleni so zelo prijazni, zadovoljne so, da imajo tak center. Sporočili so nam tudi, da je v CDA včasih slab zrak in se težko diha, da manjka kakšno okno in da so stopnice, po katerih se pride v center, nevarne in neprimerne.

6 UGOTOVITVE IN SKLEPI

CDA je javni socialno varstveni program, ki se ne izvaja kot del javne službe, predstavlja pa pomembno dopolnitev storitvam javnih služb. Program je prilagojen potrebam posameznikov, nudi možnost aktivnega sodelovanja in izbire aktivnosti, spodbuja medgeneracijsko povezovanje in povezovanje v skupnosti in preprečuje socialno izključenost. Program je v lokalnem okolju sprejet in prepoznaven, kar se kaže na eni strani z rastjo števila vključenih, na drugi strani pa s povezovanjem in vključevanjem CDA v pripravo in izvedbo dogodkov in prireditev z drugimi izvajalci vladnega in nevladnega sektorja, ki izvajajo socialno varstvene in zdravstvene programe v lokalni skupnosti. Že samo dejstvo, da je v CDA vključenih 1759 oseb, kaže, da program zapolnjuje prostor nerealiziranih potreb starejše populacije.

Za izboljševanje kakovosti storitev in dejavnosti z zagotavljanjem večjega vpliva uporabnikov na načrtovanje in izvedbo storitev in za povečanje samostojnosti posameznih programov izvajamo evalvacijo programa, ki ju merimo s kvantitativnimi in kvalitativnimi kazalniki.

V zaključni projektni nalogi delu smo se odločili raziskati dva načina anketiranja, skupinsko in posamezno. Skupinsko se je izvajalo na aktivnostih, medtem ko so posamezniki anketni vprašalnik rešili sami in ga vrgli v za to pripravljeno škatlo. Skupinsko anketiranje so osebe, vključene v aktivnosti, dobro sprejele in so sodelovale pri izpolnjevanju, vrnjeni so bili vsi anketni vprašalniki. Posamično anketiranje je predstavljalo večji izziv, saj ga nekateri niso želeli izpolniti, nekateri so ga odnesli domov; večina jih je izpolnila in ga vrnila v za to pripravljeno škatlo. Od skupaj 100 razdeljenih vprašalnikov sem dobila vrnjenih 76.

Trajno anketiranje je v javnih socialno-varstvenih programih nujno, zato bomo z anketiranjem v CDA nadaljevali. Glede na to, da se rezultati med obema načinoma niso bistveno razlikovali, je bolj smiselno skupinsko anketiranje, ki je pri tako velikem številu vključenih lažje izvedljivo. Opazili smo, da se pri skupinskem anketiranju bolj pogosto pojavlja odgovor »niti – niti«, kar pomeni, da anketiranci nimajo mnenja, kar morda izhaja iz tega, da se zaradi skupine ne želijo opredeliti in konkretno odgovoriti na zastavljena vprašanja.

Predpisani vprašalniki so zelo obširni in jih starostniki izpolnijo ob vstopu v CDA, letno se izpolnjuje še vprašalnik o oceni programov in nato še evalvacijski vprašalniki. Vsak od njih je sestavljen iz 5 tipkanih strani in sedemstopenjskimi ocenjevalnimi lestvicami. Že ob vstopu se srečujemo s težavami pri izpolnjevanju vprašalnikov in kar nekaj starostnikov se odloči, da vprašalnika ne bo izpolnilo. Na prvi strani je tudi polje, v katero vnesemo šifro uporabnika, kar jim ne zagotavlja anonimnosti, saj ga lahko po šifri prepoznajo zaposleni v programu. Vprašalnik, ki sem ga pripravila za to nalogo, je skrajšan, napisan z zadosti veliko pisavo in ima petstopenjsko ocenjevalno lestvico. Obsega dve strani. Sestavljen je bil iz devetnajst vprašanj, od tega je bilo sedemnajst vprašanj zaprtega tipa in 2 vprašanja odprtega tipa. Vsi anketiranci so odgovorili na 14 zaprtih vprašanj. Na zadnje vprašanje je odgovorilo le še 8 od skupno 150 anketirancev. Tak je do uporabnika bolj prijazen in lažji za izpolnjevanje.

Iz ugotovitev raziskave lahko priporočila za anketiranje starostnikov vključene v centre dnevnih aktivnosti za starejše:

1. anketni vprašalniki morajo biti kratki in konkretni;
2. s skupinskim anketiranjem si lahko zagotovimo večje število vrnjenih vprašalnikov.

LITERATURA IN VIRI

- Chambers, Donald E., Kenneth R. Wedel in Mary K. Rodwell. 1992. *Evaluating Social Programs*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Cheetham, Juliet, Roger Fuller, Gill McIvor in Alison Petch. 1992. *Evaluating Social Work Effectiveness*. Buckingham: Open University Press.
- Čarman Bernard, Andreja. 2012. Evalvacijsko poročilo: Izkoriščenost počitniških zmogljivosti v Ministrstvu za obrambo. V *Zbornik 9. festivala raziskovanja ekonomije in managementa* 29.–31. marec 2012 Koper – Celje – Škofja Loka, ur. Anita Trnavčević, 47–56. Koper: Univerza na Primorskem, Fakulteta za management.
- Flere, Sergej. 2000. *Sociološka metodologija (temelji družboslovnega raziskovanja)*. Maribor. Pedagoška fakulteta Maribor.
- Jacovič, Anita. 2018. *Leta 2060 bo predvidoma skoraj vsak tretji Slovenec star 65 ali več let*. Statistični urad Republike Slovenije. [Www.stat.si/StatWeb/News/Index/6952](http://www.stat.si/StatWeb/News/Index/6952) (21. 6. 2018).
- Javni razpis za sofinanciranje socialnovarstvenih programov za leto 2017, *Uradni list RS* 74/2016.
- Martin, Lawrence L. in Peter M. Kettner. 1996. *Measuring the Performance of Human Service Program*. London: Sage Publications.
- Milavec Kapun, Marija. 2011. *Starost in staranje* [Elektronski vir]. Ljubljana: Zavod IRC.
- Ministrstvo za delo, družino socialne zadeve in enake možnosti (MDDSZ). B. 1. *Predstavitvena stran*. [Http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/) (5. 5. 2018)
- Ministrstvo za delo, družino socialne zadeve in enake možnosti (MDDSZ). 2018. [Http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstveni_programi/mreza_socialnovarstvenih_programov_v_sloveniji/](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstveni_programi/mreza_socialnovarstvenih_programov_v_sloveniji/) (05.05.2018)
- Nacionalni program socialnega varstva od leta 2013 do 2020. *Uradni list RS*, št. 39/2013.
- Patton, Michael Quinn. 1997. *Utilization-Focused Evaluation*. London. Sage Publications.
- Pravilnik o sofinanciranju socialnovarstvenih programov. *Uradni list RS*, št. 70/16.
- Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev. *Uradni list RS*, št. 52/95, 2/98, 19/99, 28/99, popr., 127/03, 125/04, (60/05), (120/05), 2/06, popr., (140/06), 120/07, 90/08, 121/08, (53/09) in 45/10.
- Ramovš, Jože. 2003. *Kakovostna starost: Socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in Slovenska akademija znanosti in umetnosti.
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (ReNPSV13–20). *Uradni list RS*, št. 39/2013.
- Rihter, Liljana. 2004. *Evalvacije na področju socialnega varstva in njihov pomen za prilagajanje sodobnih držav blaginje na izzive globalizacije*. Doktorska dizertacija, Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede.
- Rode, Nino, Liljana Rihter in Barbara Kobal. 2006. *Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Inštitut RS za socialno varstvo.
- Saleebey, Dennis. 1992, *The Strength Perspective in Social Work Practice*. New York, London: Longman.

Socialna zbornica Slovenije. *Uradni list RS*, št. 59/2002.

Širok, Klemen in Katarina Košmrlj. 2012. Lifelong learning programme as a mechanism of change at the national level: the case of Slovenia. *Managing global transitions*, 10 (4): 379–398.

Širok, Klemen, Katarina Košmrlj in Suzana Sedmak. 2013. *Evalvacija socialnega programa s pomočjo teorije programa*. Koper: Univerza na Primorskem, Fakulteta za management.

Štiglic, Živa. 2018. *Socialna varnost in socialno varstvo. Vključen.si*.

[Http://www.vkljucen.si/o-mrezi/zagovornistvo/zakon-o-socialnem-varstvu/18-socialna-varnost-in-socialno-varstvo](http://www.vkljucen.si/o-mrezi/zagovornistvo/zakon-o-socialnem-varstvu/18-socialna-varnost-in-socialno-varstvo) (22. 6. 2018).

Trunk Širca, Nada. 2011. *Razvojno načrtovanje in evalvacija – zapiski predavanj*. Koper: Univerza na Primorskem, Fakulteta za management.

Ustava Republike Slovenije (URS). 1991. *Uradni list RS*, št. 33/91-I, 42/97 – UZS68, 66/00 – UZ80, 24/03 – UZ3a, 47, 68, 69/04 – UZ14, 69/04 – UZ43, 69/04 – UZ50, 68/06 – UZ121, 140, 143, 47/13 – UZ148, 47/13 – UZ90,97,99 in 75/16 – UZ70a.

Volarič, Nejc. 2018. *Anketni vprašalnik*, [Http://www.statistik.si/nasveti/anketni-vprasanik-10-kljucev](http://www.statistik.si/nasveti/anketni-vprasanik-10-kljucev) (12. 5. 2018).

Zakon o socialnem varstvu (*Uradni list RS*, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg in 31/18 – ZOA-A).

PRILOGA

Priloga 1 Anketni vprašalnik

ZVEZA DRUŠTEV UPOKOJENCEV MESTNE OBČINE KOPER
 CENTER DNEVNIH AKTIVNOSTI ZA STAREJŠE OBČANE KOPER
 Cesta Zore Perello Godina 3
 6000 KOPER

ANKETNI VPRAŠALNIK

Spoštovani, vaše mnenje je za delovanje CDA zelo pomembno in dragoceno, zato vas prosimo, da izpolnite vprašalnik. Vaši odgovori nam bodo v pomoč pri delu in načrtovanju aktivnosti. Z evalvacijo programa ugotavljamo v kolikšni meri izpolnjujemo cilje, ki smo si jih kot program zadali in kako lahko program izboljšamo in ga še v večji meri prilagodimo potrebam naših uporabnikov.

Izpolnjeni vprašalniki so za nas velikega pomena, za to vas prosimo, da vprašanja skrbno preberete in nanje ustrezno odgovorite. Če kakšnega vprašanja oziroma odgovora ne razumete ali imate kakršnekoli težave z izpolnjevanjem vprašalnika, se po pomoč obrnite na zaposlene v programu.

Izpolnjevanje vprašalnikov je anonimno, kar pomeni, da od vas ne zahtevamo nikakršnih osebnih podatkov (ime, priimek, datum rojstva, prebivališče ipd).

Že vnaprej se vam zahvaljujemo za vaše odgovore in vas lepo pozdravljamo!

SPOL

• M

• Ž

1. Do prostorov CDA lahko dostopam.

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

2. Prostori se mi zdijo primerni za dejavnosti, ki jih obiskujem.

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

3. S sprejemom ob vključitvi v CDA sem zadovoljen/a.

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

4. Zaposleni mi nudijo informacije in pomoč, ki jo potrebujem.

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

5. Zaposlenim v programu zaupam.

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

6. Prostovoljci dobro vodijo aktivnosti.

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

7. V programu se čutim sprejetega.

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

8. Imam možnost podati svoje mnenje in predloge.

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

9. V programu upoštevajo moje mnenje, predloge.

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

10. Aktivnosti, ki jih CDA ponuja, so dobre.

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

11. Zaradi vključitve v aktivnosti sem bolj zadovoljen/na.

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

12. Z udeležbo na aktivnostih sem manj osamljen/a

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

13. Z udeležbo na aktivnostih sem vzpostavil/a nova prijateljstva

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

14. Z osebami, ki sem jih spoznal/a na aktivnostih se družim tudi izven CDA

Zelo se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti - niti	Se strinjam	Zelo se strinjam
---------------------	----------------	-------------	-------------	------------------

15. Kako pogosto obiskujete CDA (Center dnevnih aktivnosti za starejše občane Koper)?

vsak dan

nekajkrat tedensko

enkrat na teden

nekajkrat mesečno

enkrat na mesec

redkeje kot enkrat na mesec

16. Ali v programu vodite katero izmed aktivnosti (delavnico, športno aktivnost...)?

DA

NE

17. Ali bi želeli voditi (še) kakšno aktivnost v programu?

DA

NE

18. Moji predlogi za aktivnosti

19. Povedati želim še

S P