



NACIONALINIS SKURDO MAŽINIMO  
ORGANIZACIJŲ TINKLAS



# **SOCIALINES PASLAUGAS TEIKIANČIŲ ORGANIZACIJŲ VEIKLOS REZULTATŲ VERTINIMO METODIKA**

Metodinė priemonė

Agnė Girkontaitė  
Ieva Adomaitytė-Subačienė

2020



Leidinyi parengtas įgyvendinant projektą „Nacionalinio skurdo mažinimo organizacijų tinklo stiprinimas ir plėtra“, finansuojamą LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos lėšomis pagal Nevyriausybinės organizacijos vienijančių asociacijų institucinio stiprinimo priemonę.

# TURINYS

ĮVADAS	3
Kam skirtas šis metodinis leidinys?	3
Leidinio struktūra	3
Kodėl socialinių paslaugų įstaigoms svarbu vertinti veiklos rezultatus?	3
VEIKLOS VERTINIMO ETAPAI	5
Kaip suplanuoti veiklos rezultatų vertinimą?	5
Kiekybiniai ir kokybiniai vertinimo rodikliai	5
Veiklos rodiklių nustatymas	6
Svarbūs individualių kliento rezultatų vertinimo kriterijai: gyvenimo kokybė ir įgalinimas	8
Klientų įtraukimas į veiklos vertinimą	11
Kitų suinteresuotų šalių įtraukimas	11
„360“ vertinimas	11
Suinteresuotų šalių nustatymas	11
Rezultatų panaudojimas	13
VERTINIMO ĮGYVENDINIMAS	14
Kaip rinkti duomenis apie veiklos rezultatus?	14
Kaip pasirinkti tyrimo metodus?	14
Tiriamuosius įtraukiantys metodai	16
Atranka	16
Klausimynas	16
Interviu ir diskusijų grupių atlikimas	18
Kiekybinės apklausos (anketavimo) atlikimas	19
Tiriamųjų neįtraukiantys metodai	19
Kokybinių duomenų analizė	20
Kiekybinių duomenų analizė	21
Apibendrinimas	23
PRIEDAI	25

### **Kam skirtas šis metodinis leidinys?**

Šio metodinio leidinio tikslas – padėti organizacijoms, teikiančioms socialines paslaugas, susikurti paprastas, bet kartu veiksmingas sistemas, kaip įvertinti teikiamų paslaugų kokybę ir savo veiklos rezultatus. Ši metodika gali padėti organizacijoms stebėti kokybę bei tobulinti teikiamas paslaugas, remiantis ne tik nuomone, bet konkrečiais duomenimis.

Metodika yra skirta organizacijų veiklos rezultatams vertinti, pasitelkiant klientus, jų aplinką ir kitas suinteresuotas šalis (partnerius, steigėjus, rėmėjus, tinklus, asociacijas ir pan.). Vienas iš esminių socialinių paslaugų kokybės elementų yra pasiekti rezultatai, t.y. sukurtas pokytis klientui grupėms, bendruomenei. Aktyvus bendradarbiavimas su įvairiomis suinteresuotomis šalimis ir nuolatinio atgalinio ryšio paieška gali padėti organizacijoms tobulinti paslaugų kokybę. Šis leidinys tai pagrindinių metodinių rekomendacijų rinkinys praktikams, kuris padės organizacijoms pačioms, be išorinių konsultantų pagalbos, sukurti veiklos rezultatų matavimo sistemas savo organizacijose.

### **Leidinio struktūra**

Pirmoji leidinio dalis yra skirta aptarti socialinių paslaugų organizacijų veiklos rezultatų vertinimo praktiką, apžvelgti mokslinius šaltinius ir rekomendacijas. Šioje dalyje taip pat aprašome rezultatų vertinimo etapus, planavimą, rezultatų rodiklių sudarymo būdus bei surinktų duomenų panaudojimą organizacijos tobulinimui. Antroje leidinio dalyje pateikiame detalius metodologinius duomenų rinkimo bei analizės nurodymus, apžvelgiame dažniausiai naudojamus tyrimo metodus (kokybinius bei kiekybinius) ir jų taikymo galimybes. Prieduose rasite konkrečius pavyzdžius, kuriuos galėsite taikyti atlikdami vertinimą savo organizacijoje.

### **Kodėl socialinių paslaugų įstaigoms svarbu vertinti veiklos rezultatus?**

Veiklos rezultatų vertinimas Lietuvos socialinių paslaugų sektoriuje neturi gilių tradicijų, tuo tarpu pasaulyje apie tai plačiau pradėta kalbėti prieš porą dešimtmečių. Šios tendencijos ypač sustiprėjo plečiantis socialinio verslo praktikai kai imta vertinti socialinio verslo organizacijų kuriamą socialinį poveikį. Visgi socialinis poveikis visuomenei yra platesnė tema, šiame leidinyje norime apžvelgti bendras praktikas kaip organizacijoms įsivertinti savo veiklos rezultatus, kas pavyko, ką dar reikia tobulinti. Socialinis poveikis pasireiškia ilgalaikėje perspektyvoje kai konkretūs rezultatai pradeda rodyti tam tikras tendencijas.

Socialinio darbo praktikoje veiklos rezultatas yra labai subjektyvus ir daugelis ekspertų iki šiol abejoja, ar įmanoma rasti objektyvius rodiklius, kad būtų galima įvertinti, ar socialinė paslauga buvo kokybiška ir sukūrė pokytį. Viena vertus, sunku apibrėžti kas yra socialinio darbo veiklos rezultatas, kita vertus, sunku įvertinti, ar tas rezultatas atsirado dėl įstaigos veiklos, ar dėl kitų aplinkybių (Blom, Moren, 2012). Pavyzdžiui, dienos centrą lankančio jaunuolio su proto negalia, savijauta bei emocinė būklė ženkliai pagerėjo. Ar tai susiję tik su dienos centro veikla, ar jo gyvenime nutiko kitų pozityvių pokyčių (šeima įsigijo augintinį, pagerino buitines sąlygas ir t.t)? Bet koku atveju, mokslininkai sutaria, kad veiklos rezultatus būtina matuoti, kad būtų užtikrinta paslaugų kokybė, atliepti klientų poreikiai, padaryta įtaka jų gyvenimo kokybei bei ilginiui kuriamas socialinis ekonominis poveikis visuomenei. Kaip teigia vienas iš socialinių paslaugų kokybės matavimą tyrinėjantis mokslininkas Blom, neįmanoma standartizuoti ir aprašyti visų sudėtingų socialinės paslaugos teikimo atvejų ir numatyti visų rizikų, todėl svarbu vertinti jau atliktą darbą ir koreguoti savo praktiką. Socialinių paslaugų teikėjai negali tobulinti paslaugų,



jeigu nežino, ar jos veiksmingos, reikalingos, ar klientai jomis patenkinti. Negalima kalbėti apie kokybę nekalbant apie palyginimą (pvz.: su tuo, kas buvo ir kas pasiekta ir pan.) (Proctor, 2017). Tyrėjai McNeece ir Thyer (2004) teigia, kad įrodymais grįsta praktika – tai socialinė paslauga, paremta tyrimais, savo veiklos įrodymais, kuriuos socialiniai darbuotojai susirenka iš klientų, kolegų, praktinių situacijų bei iš teorijų, kai nuolat renkami duomenis apie intervencijas ir jų veiksmingumą. Įrodymais grįsta socialinio darbo praktika lemia aktyvų klientų įtraukimą, suteikiant jiems detalią informaciją apie paslaugų rezultatus bei apsisprendimo galimybę (Adomaitytė-Subačienė, 2019). Šis požiūris iš esmės skiriasi nuo tradicinės paternalistinės socialinio darbo praktikos, kai socialiniai darbuotojai patys priimdavo sprendimą dėl pagalbos metodų, socialinių paslaugų teikimo, o klientas būdavo pasyvus paslaugų gavėjas. Būtent dėl šios priežasties šiame leidinyje pasirinkome vartoti sąvoką klientas (angl. client), o ne paslaugų gavėjas.

---

<sup>1</sup> Terminas „klientas“ kartais yra kritikuojamas kaip netinkamas socialinio darbo laukui, nes sukuria ne pagalbos, o rinkos santykius, tačiau reikia atkreipti dėmesį, kad tokius santykius anglų kalboje apibrėžia terminas „customer“, tuo tarpu „client“ yra įprastas terminas tarptautinėje literatūroje.

## VEIKLOS VERTINIMO ETAPAI

### Kaip suplanuoti veiklos rezultatų vertinimą?

Pradedant veiklos rezultatų vertinimą, svarbu tinkamai jam pasiruošti. Pirmą kartą atliekant vertinimą organizacijai teks skirti laiko ir apgalvoti visus svarbius etapus: pasirinkti kriterijus, nustatyti rodiklius, nustatyti suinteresuotas šalis, paskirti atsakingų darbuotojų komandą, tačiau ilgainiui vertinimą galėsite atlikti daug greičiau, o gautus rezultatus bus įdomu palyginti su ankstesniu laikotarpiu.

Viena svarbiausių, bet dažnai nepastebėtų, veiklos vertinimo teigiamų pusių yra tai, kad šis procesas padeda įtraukti komandą, kartu diskutuoti, visiems organizacijos darbuotojams laikytis tų pačių taisyklių ir ieškoti geriausios praktikos. Veiklos rezultatų pristatymas suinteresuotoms šalims padės efektyviau komunikuoti apie veiklą, pritrauks didesnę visuomenės, žiniasklaidos dėmesį, leis pritraukti donorus ir rėmėjus, nes rodikliai leidžia pateikti informaciją glaustai, aiškiai ir aktualiai, todėl ji tampa suprantama visiems.

#### Pagrindiniai žingsniai:

1. Kartu su komanda parenkite savo organizacijos strategiją. Strategija turėtų apibrėžti ilgalaikius 3-5 metų tikslus. Strategija yra lyg gairės, kuria kryptimi norite judėti. Tai neturi būti sudėtingas ir painus dokumentas, padarykite jį patys, kad jums būtų patogus naudoti.

2. Kitas žingsnis yra parengti detalų metinį planą su konkrečiomis priemonėmis, finansais bei planuojamais rezultatais.

3. Tam, kad pamatuotumėte rezultatus, reikia žinoti, ką matuoti, todėl labai svarbu nustatyti konkrečius jūsų veiklos vertinimo rodiklius. Rodikliai gali apimti tiek bendrai organizacijos veiklą, pvz.: kiek pavyko pritraukti investicijų iš verslo sektoriaus, kiek pavyko parengti sėkmingų tarptautinių projektų ir pan. Kiti rodikliai gali būti individualaus lygmens, t.y. skirti pamatuoti konkrečiam kliento pokytį (rodiklių pavyzdžius rasite 1 priede).

4. Taip pat svarbu apibrėžti, kaip dažnai ir kokiais būdais matuosite rodiklius, kas bus už tai atsakingas. Galbūt verta sudaryti darbuotojų grupę ir jiems deleguoti šią funkciją. Komandai tai bus motyvacija ir didelė atsakomybė.

5. Ne mažiau svarbu nustatyti, kokias suinteresuotas šalis įtrauksite į vertinimą, kieno nuomonė ir išvalgos jums yra svarbu. Pradžioje pasirinkite tik kelias šalis, pvz. klientai ir rėmėjai.

6. Paskutinis žingsnis – susitarti, kaip naudosite gautus rezultatus veiklos tobulinimui.


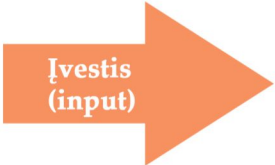
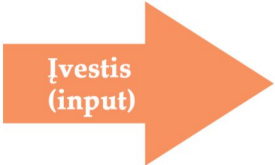
**1-2 žingsniai** yra įprasta organizacijos praktika, todėl apie tai detalčiau nediskutuosime. Pakalbėkime apie rodiklius ir suinteresuotų šalių identifikavimą bei veiklos tobulinimą. Prieš pradėdami planavimo darbus, svarbu pasikalbėti su komanda, aptarti, kodėl tai svarbu, kokios naudos visis kartu tikėtės.

### Kiekybiniai ir kokybiniai vertinimo rodikliai

Socialinių paslaugų kokybės vertinimas ir veiklos rezultatų stebėseną praktikoje dažniausiai yra siejama su **kiekybiniais rodikliais**. Įvairios valstybės institucijos, savivaldybių administracijos ar finansuotojai įpareigoja paslaugų teikėjus pateikti detalius duomenis apie suteiktų paslaugų, apsilankymo, paslaugų gavėjų skaičius, mokymuose ar kitose veiklose dalyvavusių klientų skaičių, pasiskirstymą pagal teritorijas, darbuotojų skaičių. Tačiau **kokybinių** parametrų, kurie parodytų, kokią įtaką klientui turėjo paslaugos, trūksta. Dažnai esminiai elementai – klientai, suinteresuotos šalys, paslaugų teikimo procesas, augimas ir tobulėjimas, darbuotojų motyvacija

– lieka už veiklos rezultatų matavimo sistemos ribų, nors dažniausiai kaip tik nuo jų priklauso organizacijos veiklos sėkmė. Vienpusė orientacija į kiekybinius rodiklius mums nieko nepasako apie tai, o kaip buvo suteikta paslaugas, ar įvyko pokytis, kaip jautėsi ir dabar jaučiasi klientas, neleidžia įstaigai laiku reaguoti į besikeičiančią aplinką. Iš esmės socialinių paslaugų kokybę galima suskirstyti į tris pagrindines rūšis: struktūros kokybės, procesų kokybės ir rezultato kokybės (Donadedien modelis). Pagal šias tris rūšis, galima išskirti įvairius savo veiklos vertinimo kriterijus. Kriterijų pavyzdžius pateikiame 1 lentelėje.

1 lentelė. Socialinių paslaugų kokybės rūšys ir siūlomi veiklos vertinimo kriterijai

	KOKYBĖS RŪŠYS	GALIMI VERTINIMO KRITERIJAI
	Rezultato kokybė	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kliento ir darbuotojo santykiai</li> <li>Savarankiškumo ir apsisprendimo (self determination) augimas</li> <li>Kliento gyvenimo kokybė</li> <li>Įgalinimas</li> <li>Įgyti įgūdžiai</li> <li>Situacija darbo rinkoje</li> </ul>
	Proceso kokybė	<ul style="list-style-type: none"> <li>Darbuotojų darbo sąlygos</li> <li>Darbuotojų įgalinimas ir motyvacija</li> <li>Autonomijos lygis</li> <li>Organizacinė parama</li> <li>Procedūrų veiksmingumas</li> <li>Supervizija, kvalifikacijos tobulinimo nauda</li> <li>Įgytos kompetencijos</li> </ul>
	Struktūros kokybė	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansavimas (rėmėjų, donorų, sutarčių ir pan. skaičius)</li> <li>Darbuotojų skaičius</li> <li>Aprūpinimas technologijomis</li> <li>Reglamentavimo aiškumas, išsamumas</li> <li>Standartų parengimas</li> </ul>

Lentelėje pateikiamos tik pagrindiniai galimi veiklos vertinimo kriterijai. Siekiant stebėti ir vertinti veiklos kokybę kiekviena organizacija gali savo nuožiūra pasirinkti svarbias sritis, vertinti ne visas kokybės rūšis.

## Veiklos rodiklių nustatymas

Prieš pradėdant sisteminių veiklos vertinimą, svarbu išsikelti konkrečius rodiklius, kuriuos organizacija stebės ir rinks nuolat. 1 lentelėje pateikti kriterijai yra tik nuoroda, kokią sritį galite vertinti. Rodiklis yra konkretus matmuo, kuris parodo veiklos rezultatą. Pagrindiniai veiklos rodikliai (dažnai vadyboje vadinami KPI *angl. key performance indicators*) – tai tam tikri matuokliai, matuojantys svarbiausius jūsų veiklos objektus. KPI yra išmatuojama vertė, parodanti, kaip veiksmingai organizacija siekia pagrindinių strateginių tikslų. Rodiklių pavyzdžiai pateikiamas 1 priede. Sistemini duomenų apie savo veiklą



rinkimas naudojant rodiklius, padės užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę ilgalaikėje perspektyvoje, padės rengti metinius planus, nes turėsite duomenis, ką reikia tobulinti. Vadyboje tai vadinama **duomenimis grįstu valdymu**, kai organizacija reguliariai kaupia duomenis apie savo veiklą ir tuos duomenis naudoja veiklos tobulinimui. Bendrų rodiklių išskyrimas yra veiksminga priemonė, vienijanti komandas. Galbūt tai skamba labai sudėtingai, tačiau veiklos vertinimą jūs galite susikurti pagal savo poreikius, stebėti tik kelis jums svarbius rodiklius, nebūtinai sukurti sudėtingą formalią sistemą. Svarbiausia, kad tai atneštų naudą.

Tarkime, jums gali būti svarbūs šie kriterijai: *darbuotojų kompetencija; bendradarbiavimas su partneriais; klientų pasiekti rezultatai*. Rodiklis yra konkretus to kriterijaus matavimo būdas, išreikštas skaičiumi, procentais, vienetais, skalėmis.

#### PAVYZDYS.

Pasirinktas kriterijus „*darbuotojų kvalifikacija*“, jūs galite rinktis įvairius kiekybiškai ir kokybiškai išreikštus rodiklius jam matuoti:

##### ✓**Kiekybinius:**

- Darbuotojų, dalyvavusių mokymuose, skaičius
- Darbuotojų, kurių kompetencijos po mokymo patobulėjo, skaičius

##### ✓**Kokybinius:**

- Mokymų nauda organizacijai (darbuotojai aprašo arba interviu metu nurodo konkrečią naudą).
- Įgytų naujų kompetencijų įtaką asmeniniam tobulėjimui (darbuotojai pokalbio metu reflektuoja naudą).

Siekiant savo rezultatus parodyti steigėjams, rėmėjams, žiniasklaidai, lengviau tą padaryti parodant kiekybine išraiška pateiktus rodiklius, tačiau jūsų vidiniam augimui, svarbu ir kokybiniai.

Apibrėžiant veiklos rodiklius, atsakykite sau į šiuos klausimus:

- Koks jūsų siekiamas rezultatas?
- Kodėl šis rezultatas yra svarbus?
- Kaip ketinate įvertinti progresą?
- Kaip galite paveikti rezultatą?
- Kaip jūs žinosite, kad pasiekėte savo rezultatus?
- Kaip dažnai tikrinsite progresą?

Vienas iš būdų įvertinti veiklos rodiklio tinkamumą yra SMART metodika. SMART akronimo raidės išvertus iš anglų kalbos reiškia šiuos žodžius: konkretus, išmatuojamas, pasiekiamas, reikšmingas, apribotas laiko (1 pav.).





#### PAVYZDYS.

„Mokymų nauda darbuotojams“ nėra SMART rodiklis. Objektyvesnis rodiklis būtų: „Mokymų nauda socialiniams darbuotojams, gerinant dienos centro socialines paslaugas vaikams“. Tuomet susitariame, kad vertinant mokymų naudą, darbuotojai turi apibrėžti kaip panaudos mokymų žinias darbe su vaikais, pvz. pritaikys naują sensorinę įrangą. Pats terminas „nauda“, kaip „kokybė“ nėra objektyvus savaime, reikia susitarti, kas į tai įeina. Todėl pradedant veiklos vertinimą labai svarbu skirti laiko rodiklių aptarimui. Geriau mažiau, bet geresnių rodiklių.

Rodikliai gali matuoti tiek bendrai jūsų veiklą, tiek kliento pasiektą pokytį (net jeigu tai ne pažanga, o regresija, tai vis tiek svarbūs duomenys jums). Veiklos vertinimo pradžioje rekomenduojame išskirti kelis bendrus veiklos vertinimo rodiklius ir kelis, susijusius su klientų individualiais rezultatais.

#### PAVYZDYS.

Organizacijos veiklos vertinimo rodikliai:

- Darbuotojų kaitos procentas
- Verslo rėmėjų ilgalaikių rėmimo sutarčių skaičius

Kliento individualūs rezultatų rodikliai:

- Klientų, dirbančių atviroje darbo rinkoje daugiau kaip 6 mėn. skaičius.
- Klientų, kurie geba savarankiškai užmegzti emociškai prierašius santykius su vaikais, procentas

### Svarbūs individualių kliento rezultatų vertinimo kriterijai: gyvenimo kokybė ir įgalinimas

Be kitų galimų vertinimų kriterijų, aptartų 1 lentelėje, norime plačiau aptarti du labai kompleksiškus ir sudėtingus, tačiau pripažįstamus kaip esminius vertinant socialinių paslaugų kokybę, kriterijus: **gyvenimo kokybę ir įgalinimo praktiką**. Šie aspektai padeda suprasti, kokį poveikį organizacijos teikiamos paslaugos sukuria klientui. Šiuo atveju organizacijos veiklos rezultatas yra socialinis pokytis. Poveikį pamatuoti nėra paprasta, nes jis pasireiškia ilgalaikėje perspektyvoje ir labai priklauso nuo kliento dalyvavimo, todėl svarbu gerai apgalvoti, kokiais būdais surinkti duomenis, kaip ir ko klausti, kad gauti kuo daugiau patikimų duomenų. Toliau detalai apžvelgsime galimus šių kriterijų vertinimo rodiklius.

1993 m. Pasaulinė sveikatos organizacija **gyvenimo kokybę** apibrėžė kaip individualų savo vietos gyvenime suvokimą kultūros ir vertybių sistemos, kurioje individas gyvena, kontekste, susijusį su individo tikslais, lūkesčiais, standartais bei interesais (PSO, 1993). Tyrėjai Blom ir Moren gyvenimo kokybę siūlo skirstyti į subjektyvią gerovę (*angl. wellbeing*) ir objektyvią gerovę (*angl. welfare*). **Objektyvus** požiūris pagrįstas aiškiais kriterijais, kurie egzistuoja nepriklausomai nuo subjektyvaus žmogaus supratimo, – pavyzdžiui:

- pajamų lygis,
- lyčių lygybės indeksas,
- galimybė pasinaudoti tam tikromis paslaugomis,
- mokymosi pasiekimai,
- abstinencijos laikas ir t.t.

Subjektyvus gyvenimo kokybės vertinimas apima rodiklius, kuriuos klientai suvokia individualiai, todėl geriausia juos vertinti kokybinių tyrimu metu klientams reflektuodami savo patirtis (Launhauser et al, 2005). Pastarojo dešimtmečio mokslinis diskursas vis labiau krypsta link gyvenimo kokybės individualizavimo. Pripažįstama, kad pajamų lygis, darbo turėjimo faktas turi sąlyginai nedidelę įtaką žmogaus **subjektyviai** gerovei (*angl. wellbeing*), didesnę įtaką daro:

- santykiai su aplinkiniais,
- socialinis statusas (pvz.: ar žmogus pripažįstamas ir gerbiamas savo aplinkoje),
- emocinė gerovė,
- pozityvus savo gyvenimo perspektyvų vertinimas ir kt.

Kliento gyvenimo kokybė gali būti kriterijus, kuris jums svarbus, tačiau jūs galite pasirinkti matuoti tai tiek subjektyviais, tiek objektyviais rodikliais arba derinti kelis rodiklius.

2 lentelėje pateikiame Cummins (1997) pasiūlytą gyvenimo kokybės vertinimo skalę.

2 lentelė. Cummins (1997) pasiūlyta gyvenimo kokybės vertinimo skalė.

	OBJEKTYVUS VERTINIMAS	SUBJEKTYVUS VERTINIMAS
MATERIALINĖ GEROVĖ	Pajamos Būsto tipas Asmeninė nuosavybė/turtas	Kiek Jums yra svarbu Jūsų turimas turtas/ nuosavybė? Ar Jūs esate patenkintas savo turimu turtu/ nuosavybe?
SVEIKATA	Apsilankymų pas gydytoją skaičius Nedarbingumas/negalia Reguliarus gydymas vaistais	Kiek Jums yra svarbi Jūsų sveikata? Ar Jūs esate patenkintas savo sveikata?
DARBAS/ PRODUKTYVI VEIKLA	Mokamos darbo valandos/mokslas/ vaiko priežiūra Neturėjimo ką veikti dažnumas Valandų praleistų prie TV skaičius	Kiek Jums yra svarbūs Jūsų pasiekimai gyvenime? Ar Jūs esate patenkintas savo pasiekimais?
ŠOCIALINIAI/ ŠEIMYNINIAI RYŠIAI	Bendravimo su artimais draugais dažnumas Rūpinimosi kitais išraiška Veikimas išvien/bendra veikla	Kiek Jums yra svarbūs artimas ryšiai su artimais draugais ir šeima? Ar Jūs esate patenkintas esamais ryšiais su šeima/draugais?
SAUGUMAS	Kokybiško miego dažnumas Saugumas namuose Susirūpinęs/neramus dienos metu	Kiek Jums yra svarbus Jūsų saugumas? Ar Jūs esate patenkintas savo saugumu?
VISUOMENINIS GYVENIMAS	Aktyvaus poilsio dažnumas Neapmokama pilietiška veikla Savanoriškos pagalbos dažnumas	Kiek Jums yra svarbus Jūsų visuomenis gyvenimas? Ar Jūs juo esate patenkintas?
EMOCINĖ GEROVĖ	Galėjimo daryti, ką nori dažnumas Nusiteikimas dienai iš ryto	Kiek Jums yra svarbi Jūsų laimė? Ar Jūs esate patenkintas savo laime?



**Igalinimas** bendraja prasme yra suprantamas kaip galimybių suteikimas, galių sugražinimas, pažadinimas. Igalinimas veikia įvairiais lygmenimis: asmeniniu arba individo lygmeniu, organizaciniu, bendruomeniniu (Hur, 2006). Individualus igalinimas vystosi, kai žmonės bando plėtoti savo sugebėjimus įveikti savo psichologines ir intelektualines kliūtis ir siekti gebėjimų suvokti save, būti savarankiški ir priimti sprendimus. Organizacinis lygis yra tarpasmeninių santykių lygis, t.y. kaip žmogus veikia grupėje su kitais; bendruomeninis lygis apibrėžia socialinę savivoką, t.y. kaip žmogus geba save suvokti ir adaptuotis veikti visuomenėje (Chapin R, Cox E. (2001). Detalesni igalinimo matavimo kriterijai pateikiami 3 lentelėje.

3 lentelė. Igalinimo matavimo kriterijai pagal Chapin R, Cox E. (2001)

Asmens vidiniai pokyčiai – individo lygmuo	Tarpasmeniniai pokyčiai - organizacinis lygmuo	Socialinės savivokos pokyčiai - bendruomeninis lygmuo
Naujos žinios, savarankiškumo augimas, asmeninis augimas, pasitikėjimas savimi, sprendimų priėmimo gebėjimai, gebėjimas kelti asmeninius tikslus, gebėjimas valdyti nesėkmes, savidisciplina laikant išipareigojimų.	Išaugęs vidinis suvokimas apie santykių su aplinkiniais svarbą; Socialinių kompetencijų augimas, pvz.: bendradarbiavimas, gebėjimas apginti savo nuomonę, derėtis, gebėjimas grupėje priimti sprendimus, išklaudyti kitų nuomonės, organizuoti grupės (pvz. šeimos) darbą.	Socialinės savivokos augimas: socialinių skirtumų suvokimas, autoritetų, pagarbos, socialinio atstumo suvokimas. Socialinės aplinkos ir esamų resursų suvokimas ir gebėjimas jais pasinaudoti (pvz, kaimynai). Išaugęs dalyvavimas sprendimų priėmime, pilietinių organizacijų veiklose, savipagalbos grupėse, savanoriystė

Tiek **igalinimą**, tiek **gyvenimo kokybę** galima matuoti skirtingais būdais: parengti klausimyną klientams, stebėti ir žymėti pokyčius individualiuose pagalbos planuose, aptarti komandos susitikimuose, aptarti kartu su klientu ar jo šeimos nariais interviu. Visais atvejais naudinga susikurti skalę, kada galime teigti, kad išsaugo savarankiškumas arba kaip žinote, kad klientas geba daugiau nei gebėjo anksčiau.

#### PAVYZDYS.

Organizacija teikia paslaugas asmenims su proto negalia.

Kriterijus: „*individualių gebėjimų pokytis*“

Rodiklis: *išaugęs asmens gebėjimas valdyti nesėkmes (per pastaruosius 6 mėn.)*

Galima vertinimo skalė:

Gali ramiai išklaudyti blogas naujienas (kažkas nepavyko, pasikeitė planai)	2 balai
Gali konstruktyviai priimti kritiką	2 balai
Moka/geba išreikšti neigiamas emocijas nežalojant savęs ir aplinkinių	2 balai
Moka/ geba paprašyti pagalbos taisant savo klaidas	2 balai
Geba sukurti naują veiksmų planą	2 balai

VISO 10

Organizacija gali nustatyti, kad surinkus daugiau nei 6 balus, yra laikoma, kad gebėjimai išaugo. Tuomet skaičiuojant visų klientų pokyčius, bendras rodiklis parodys, kiek vidutiniškai tarp jūsų klientų išaugo gebėjimas valdyti nesėkmes. Jūs nebūtinai turite skaičiuoti bendrą rodiklį, svarbiausia yra konkretaus žmogaus pokyčiai. Bendras rodiklis gali būti įdomus viešinant veiklą.

## Klientų įtraukimas į veiklos vertinimą

Klientų įtraukimas į veiklos vertinimą yra tiesiogiai susijęs su įgalinimo paradigma, kuri teigia, kad klientas gali siekti pozityvių pokyčių savo gyvenime, kai geba savarankiškai priimti sprendimus ir prisiima atsakomybę už tų sprendimų pasekmes. Siekis padėti klientui savarankiškai priimti sprendimus yra profesinės socialinio darbo praktikos pagrindas (Atkins, 2017). Siekiant įgalinti galime remtis keliomis prielaidomis, kurios šį procesą paskatintų. Visų pirma tai yra kliento įtraukimas, siekiant paskatinti jį tapti aktyviu socialinės paslaugos teikimo proceso dalyviu. Asmens dalyvavimas turi teigiamos įtakos bendrai psichikos sveikatai, nusiteikimui bei motyvacijai (Cohe et al, 2000), todėl aktyvus klientų įtraukimas į veiklos organizacijos vertinimą, gali ne tik padėti gauti naudingos informacijos, bet taip pat pasiekti geresnių rezultatų teikiant paslaugą.

Praktikoje rekomenduojama naudoti labai įvairius klientų įtraukimo į veiklos vertinimą būdus. Organizacijos turėtų šiuos būdus pasirinkti atsižvelgiant į savo veiklos pobūdį ir klientų poreikius

### PAVYZDYS.

Kaip įtraukti klientus į veiklos vertinimą:

- jūs galite kartu su klientais aptarti, kokius duomenų rinkimo metodus geriau naudoti,
- kokius jiems svarbius klausimus įtraukti į rezultatų vertinimo klausimyną,
- galite pasiūlyti klientams apklausti vieni kitus ir surašyti pagrindines mintis,
- galite pasiūlyti patiems sudaryti savo anketą,
- galite pasiūlyti prarvesti diskusijų grupę,
- taip pat galite įtraukti klientus rengiant, apipavidalinant, vizualizuojant vertinimo ataskaitą ir t.t.

## Kitų suinteresuotų šalių įtraukimas

### „360“ vertinimas

„360 laipsnių“ vertinimas reiškia, kad organizacija vertina pati save (save įvertina darbuotojai), tada vertinimą atlieka klientai, partneriai, steigėjai, vadovai, finansuotojai, rėmėjai, galbūt vietos bendruomenės ir kitos suinteresuotos šalys. Tyrimais įrodyta, kad „360“ sistema padeda gerinti veiklos rezultatus, skatina grįžtamojo ryšio gavėjus keistis informacija ir tobulinti paslaugų kokybę. Taikant šį išplėstinį vertinimą, labai svarbu, kad organizacija gerai apgalvotų vertinimo kriterijus ir konkrečiai suformuluotų rodiklius. Taikant šį vertinimą taip pat didelis dėmesys turi būti skiriamas vertintojų pasirinkimui, t.y., kokios suinteresuotos šalys bus įtrauktos į vertinimą, ar jos gerai žino jūsų veiklą, ar galės objektyviai atsakyti į klausimus. Tarkim, jeigu apklausite rėmėjus, ar jie žinos jūsų veiklą ir paslaugas?

### Suinteresuotų šalių nustatymas

„Suinteresuotosios šalys yra grupės, kurios turi įtakos organizacijos veiklai“ (Freeman, 2001). Konkrečiau, jos yra tiesiogiai ar netiesiogiai paveikiamos socialinių paslaugų organizacijos veiklos. Suinteresuotųjų šalių identifikavimas yra labai svarbus žingsnis planuojant veiklos vertinimą. Praktikoje galima aptikti labai daug suinteresuotųjų šalių analės modelių, kurie



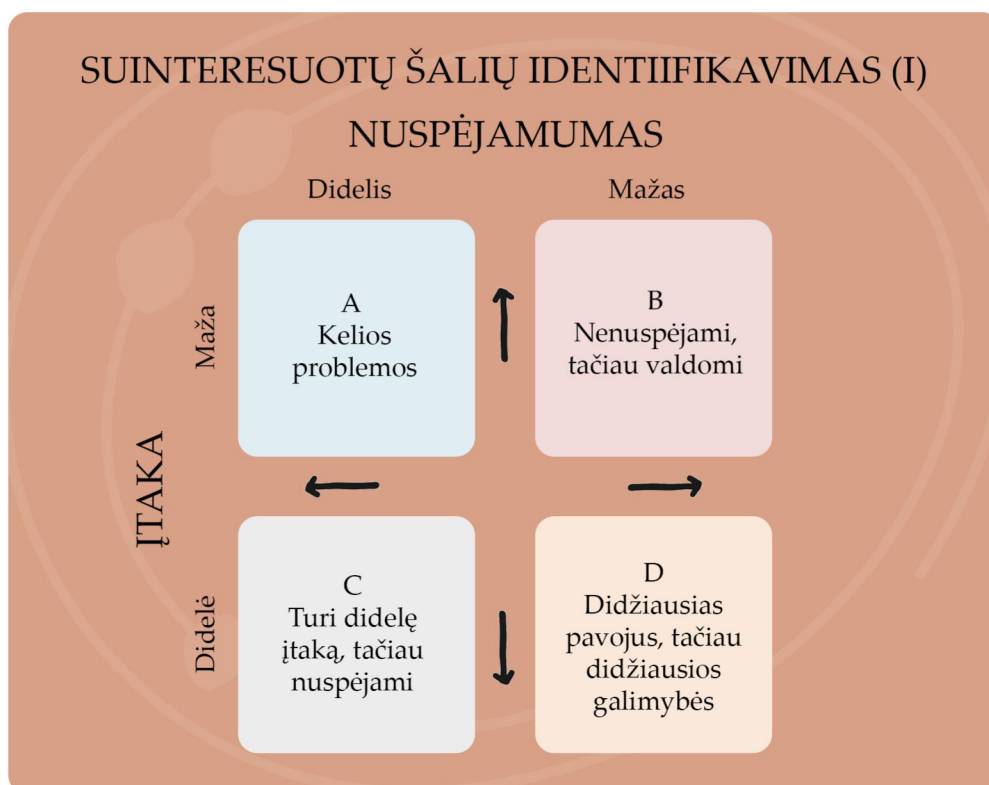
padeda identifikuoti suinteresuotuosius asmenis ir nustatyti jų svarbą. Kartais sunku valdyti kelias suinteresuotąsias šalis, nes jos gali turėti tarpusavyje konkuruojančių reikalavimų. Tuomet organizacija turi užtikrinti nepriklausomą vertinimo procesą. Pavyzdžiui, nebūtų tikslinga visų konfrontuojančių suinteresuotų šalių kviešti į grupinę diskusiją, objektyvesnius duomenis gausite, atskirai pakalbinę kiekvieną šalį arba išsiuntę jiems anketas.

### Svarbiausios suinteresuotos šalys:

- darbuotojai
- klientai
- klientų artimieji ir šeimos nariai
- vadovai
- steigėjai
- finansuotojai
- rėmėjai
- partneriai
- tiekėjai/ rangovai
- vietos politikai
- vietos bendruomenė
- žurnalistai ir kt.

Jų gali būti dar daugiau, todėl organizacijai yra svarbu pasirinktas jiems svarbiausias, mat visų įtraukti į vertinimą nepavyks dėl laiko ir resursų stokos. Suinteresuotos šalies svarbą nustatyti gali padėti Suinteresuotų šalių įtakos matrica (2 paveikslas). Kiekvieną suinteresuotą šalį įvertinkite pagal įtaką, kurią gali padaryti jūsų organizacijai ir pagal nuspėjamumą (ar žinote šios grupės poreikius, ar žinote kaip juos atliepti). Ekspertai pataria į veiklos vertinimą įtraukti tas šalis, kurios atsiduria C ir D stulpelyje, jie turi didelę įtaką jūsų veiklai, todėl jums svarbu žinoti jų lūkesčius, interesus.

2 paveikslas. Suinteresuotų šalių identifikavimas pagal Newcombe, 2003.



## Rezultatų panaudojimas

Kai apsisprendėte dėl rodiklių, surinkote duomenis ir juos apibendrinote (apie tai kitame skyriuje „*Vertinimo įgyvendinimas*“), būtina apgalvokite kaip aptarsite ir panaudosite rezultatus:

- Suorganizuokite komandos aptarimą, pasikalbėkite apie gautus rezultatus, kurie jus nustebino, pradžiugino.
- Paruoškite trumpą vizualią ataskaitą, joje turėtų būti mažiau teksto, daugiau skaičių, citatų bei vizualizacijos.
- Pristatykite veiklos rezultatus klientams, steigėjams, rėmėjams, ar kitoms jums svarbioms suinteresuotoms šalims, paklauskite jų nuomonės.
- Parenkite tobulinimo planą, apgalvokite priemones, kurias verta įtraukti į metinį planą.

# VERTINIMO ĮGYVENDINIMAS

## Kaip rinkti duomenis apie veiklos rezultatus?

Prieš pradėdant bet kokį tyrimą, pirmiausia svarbu susipažinti su etikos reikalavimais.

**Tyrimų etikos principai:** sąžiningumas, pagarba ir žalos vengimas, ir tiriamiesiems, ir pristatant tyrimo rezultatus.

- Tiriamasis dalyvauja savanoriškai, su galimybe pasitraukti, iš jo turi būti gautas informuotas sutikimas – gali būti ir žodžiu, bet turi būti įrašytas (žr., priedą 1 dėl kreipimosi teksto).

- Tiriamajam užtikrinamas jo privatumas, anonimiškumas ir konfidencialumas. Taip pat turi būti pasirūpinta jo fizine, psichologine ir teisine gerove. **Konfidencialią informaciją** galima atskleisti tik tada, kai matoma akivaizdi grėsmė tiriamojo ar kitų sveikatai bei gyvybei ir neįmanoma to sustabdyti jos neatskleidus.

- Tyrimuose jautriomis temomis arba su pažeidžiamomis grupėmis (neįgaliaisiais, socialinės rizikos ar pan.) svarbu aiškiai informuoti tiriamąjį, formuluoti klausimus empatiškai ir suteikti galimybę pasikonsultuoti su specialistais (pvz., nurodant pagalbos telefonus).

- Tiriant jaunesnį nei 16 metų asmenį arba psichiškai neįgalų asmenį, **būtina gauti ne tik asmens, bet ir tėvų ar globėjų sutikimą.**

- Nuslėpti tyrimo tikslą ar pasekmes nuo tiriamųjų negalima (išskyrus, kai kitaip neišėitų gauti patikimų rezultatų bei nesukeliama žala tiriamajam, o apie tikslą informuojama po tyrimo).

- Atliekant tyrimą ir pristatant rezultatus svarbu laikytis ir pagarbos bei lygybės principų, pripažinti skirtumus, kurie susiję su lytimi, seksualine orientacija, etnine ar tautine tapatybe, amžiumi, religija, kalba, socialine padėtimi ir asmens funkcionavimo lygmeniu.

- Svarbu turėti omenyje politines ir socialines tyrimo pasekmes, ypač pažeidžiamoms grupėms, bei privaloma laikytis tiesos kriterijaus – neiškraipyti rezultatų. Rezultatai turi būti prieinami ir tirtoms grupėms jiems suprantama kalba bei šaltiniais.

## Kaip pasirinkti tyrimo metodus?

Kitas svarbus žingsnis atliekant vertinimą – tinkamai pasirinkti duomenų rinkimo metodą, kurį naudojant rinksite informaciją. Tai priklauso nuo tiriamos temos ir grupės, nuo jūsų patirties, nuo turimų resursų ir laiko. Detaliau skirtingų metodų palyginimą pateikiame 4 lentelėje.

4 lentelė. Tyrimo metodo pasirinkimas: kada kurį metodą rinktis?

INTERVIU	GRUPINĖ DISKUSIJA	ANKETAVIMAS	DOKUMENTŲ ANALIZĖ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rūpi įsigilinti, suprasti;</li> <li>● Individualūs, autentiški, subjektyvūs patyrimai, jausmai ir istorijos</li> <li>● Išsami ir giluminė eksperto (pvz. artimųjų, šeimos narių) turima informacija</li> <li>● Nedidelė ar išskirtinė tiriamųjų grupė</li> <li>● Nereikia plačių, reprezentatyvių apibendrinimų, jums svarbu konkretaus kliento situacija, dėsningumą</li> <li>● Nereikia skaičių,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rūpi įsigilinti, suprasti;</li> <li>● Rūpi žmonių sąveika, jų diskusija;</li> <li>● Ne tiek aktualu individualus požiūris, kiek grupės sutarimas arba susikirtimai</li> <li>● Įdomu palyginti vienos grupės perspektyvą su kitos</li> <li>● Tema nėra labai jautri</li> <li>● Nereikia plačių, reprezentatyvių apibendrinimų, dėsningumą, svarbiau sužinoti kaip? Kodėl?</li> <li>● Nereikia skaičių</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rūpi skaičiai ir platūs, apibendrinimai</li> <li>● Rūpi planavimas ir skaičiavimas</li> <li>● Tiriamųjų grupė nėra labai maža ar sunku pasiekit visus vienu metu</li> <li>● Problematika pakankamai aiški ir žinote, ko norite paklausti</li> <li>● Nerūpi įsigilinti į individualias ar grupės istorijas</li> <li>● Ne tiek rūpi subjektyvi nuomonė, kiek objektyvus situacijos ar požiūrių atskleidimas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rūpimą informaciją galima gauti iš antrinių šaltinių (tada nereikėtų trukdyti žmonių)</li> <li>● Rūpimos informacijos negalima gauti iš žmonių (pvz., klientai dėl sveikatos būklė negali atsakyti į anketą)</li> <li>● Antriniai šaltiniai, dokumentai yra patikimi (tarkim individualūs pagalbos planai);</li> <li>● Antriniai šaltiniai patikimesni nei žmonės</li> <li>● Tyrimo tema yra apie pačius dokumentus</li> </ul>
<p>PAVYZDYS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prekybos žmonėmis aukų patirčių tyrimas siekiant padidinti paslaugos prieinamumą</li> <li>● Steigėjo atstovų požiūris į naujų paslaugų kūrimą</li> <li>● Kaimo vietovių daugiavaikių šeimų patiriamos</li> <li>● problemos Emocinės klientų gerovės pokytis</li> </ul>	<p>PAVYZDYS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kaimo vietovių jaunimo laisvalaikio erdvių poreikiai</li> <li>● Dienos centro paslaugų tobulinimas iš jaunų vs senų lankytojų perspektyvos</li> <li>● Dienos globos paslaugų gavėjų patirtys COVID pandemijos metu</li> </ul>	<p>PAVYZDYS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Moterų krizių centro poreikio planavimas (kiek potencialių klienčių)</li> <li>● Didelės globos įstaigų klientų artimų pasitenkinimas paslaugomis</li> <li>● Kaimo vs miesto mokinių, kurie patiria socialinę riziką mokymosi pasiekimų vertinimas</li> </ul>	<p>PAVYZDYS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Socialinių darbuotojų dienoraščių analizė siekiant suprasti kliento elgsenos ir savijautos pokyčius</li> <li>● Individualūs pagalbos planai, kuriuos fiksuojamas savarankiškumo lygis</li> <li>● Mokymuose dalyvavusių darbuotojų refleksijos</li> </ul>

Tyrimo metodus galima skirti pagal du aspektus:

(1) įtraukia tiriamuosius (reikalauja tiriamųjų veiksmo, pvz. – interviu, grupinė diskusija ir kiekybinės apklausos) ar neįtraukia (dokumentų ir antrinių duomenų analizė).

(2) kiekybinės analizės principai (plačiai ir paviršutiniškai, skaičiai ir apibendrinimai) ar kokybinės analizės principai (siaurai ir giliai, supratimas ir įvairovės atskleidimas)

Pirmiausia aptarsime įgyvendinimą pagal (1) aspektą, o paskui – analizę pagal (2) aspektą.



# Tiriamuosius įtraukiantys metodai

## Atranka

Retai tyrimą galime atlikti su visais dominančiais tiriamos grupės ar populiacijos žmonėmis, todėl darome atranką. Svarbu, kad atrinkti tiriamieji daugiau mažiau atspindėtų tiriamąją grupę ir atitiktų tyrimo tikslą. Atrankos principai skiriasi priklausomai nuo metodo:

5 lentelė. Tiriamųjų atrankos principai

METODAS	INTERVIU	GRUPINĖ DISKUSIJA	ANKETAVIMAS
Principas	Tiriamųjų įvairovė (amžiaus, lyties, statuso ir kt.) ir temos išsėmimas (nauji interviu nebepapildo daugiau senuose interviu gautos informacijos)	Tiriamųjų įvairovė	Reprezentatyvumas = atitinka visos tiriamųjų visumos proporcijas (amžiaus, lyties, gyvenamosios vietos ir kt.) ir tiriamieji atrinkti atsitiktinai
Tiriamųjų skaičius	Nedaug, Bent 10 iš grupės, Bent po 8, jei lyginame tarp grupių (pvz., vyrai vs moterys) Bent 4-5, jei ekspertai ar sunku pasiekti.	Nedaug, Bent 2 diskusijų grupės, Bent po 1 diskusijų grupę kiekvienai tiriamai grupei, jei lyginame (pvz., jaunų vs vyresnių lankytojų nuomonė), Po 5-8 žmones grupėje (pakankamai, kad būtų diskusija, ne per daug, kad būtų sunku valdyti ir įtraukti).	Daug, Reikėtų vadovautis imties dydžio skaičiuokle ir apimti bent 10 proc. jūsų tiriamųjų pagal skirtingas charakteristikas (amžius, lytis, gaunamos paslaugos ir pan); Arba kiek įmanoma daugiau tiriamosios grupės narius

Taikomuosiuose tyrimuose neretai imtis nesigauna reprezentatyvi ar atspindinti įvairovę, t. y., atrenkama pagal patogumą, t.y. jūs galite rinktis apklausti tuos, kuriuos jums patogiu pasiekti, pasikviesti. Tai vadinama patogioji atranka. Taip pat įprasta, kad atsakytų anketų nuo numatytų respondentų dalis yra 30 - 70 %, todėl verta numatyti didesnę atranką, negu reikalinga imtis.

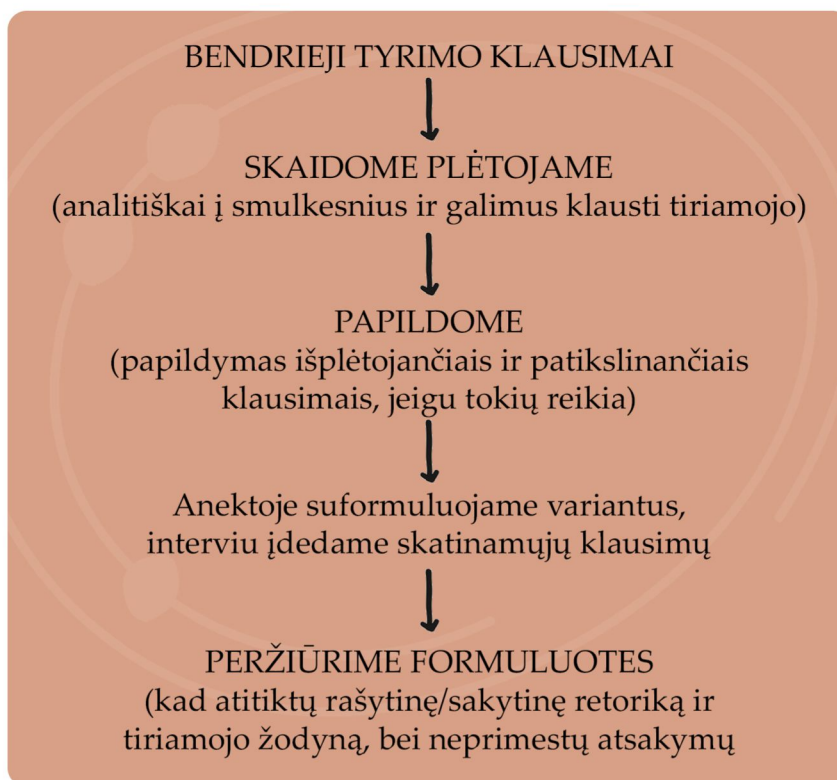
Jeigu jūs teikiate bendrąsias socialines paslaugas, t.y. neturite nuolatinio ir artimo kontakto su savo klientais arba norite į vertinimą įtraukti kitas suinteresuotas šalis, jums gali kilti iššūkių **prikalbinti tiriamuosius**. Keli patarimai kaip padaryti lengviau:

- kreipkitės asmeniškai, geriausiai gyvai, telefonu, blogiausiu atveju el. paštu.
- iš anksto ir kelis kartus paraginkite atsakyti į anketą;
- prisiderinkite prie tiriamųjų, sutikite susitikti jiems patogiu laiku ir vietoje (galima derinti prie renginių, pvz., mokymų, atlikti tyrimą po darbo, savaitgalį);
- aiškiai nusakykite tyrimo vertę;
- užtikrinkite konfidencialumą (pvz. būtų puiku, jeigu interviu imtų darbuotojai, kurie neteikia paslaugų klientui).

**Negalima verstis ar naudoti savo institucinės pozicijos prikalbinant tiriamuosius** – tai ne tik neetiška, bet ir gausite nenuoširdžius atsakymus. Nepatartina naudoti finansinių paskatų (nors tai nereta praktika), nes tai gali skatinti šališką vertinimą, palankesnius atsakymus nei iš tikrųjų galvoja; tačiau galite turėti simbolinių dovanėlių.

## Klausimynas

Galima ir verta skolintis jau patikrintas versijas iš kokybiškų kitų tyrimų, pvz., kaip matuojama laimė ar pasitenkinimas, nurodant, kad skolinatės ir iš kokio tyrimo.



Tipinė anketos / klausimyno struktūra:

1. Pristatymas (žr. priedą 1)
2. Įvedamieji klausimai į temą. (pvz., kaip / kada susidūrėte su mūsų paslauga?)
3. Klausimai organizuoti blokais.
4. Išvedimas (kiekybinėje anketoje – sociodemografinės charakteristikos: lytis, amžius bei kitos, pvz., išsilavinimas, jeigu jums tai aktualu. )
5. Vieta tiriamųjų komentarams.
6. Padėkojimas.

Klausimai organizuojami logiška seka, konkrečiais teminiais blokais, pvz. kokias paslaugas gaunate, pasitenkinimas paslaugomis, darbuotojų vertinimas, pasiūlymai. Klausimyno forma turėtų būti nuosekli abstraktumo - konkretumo požiūriu, pvz., galima pradėti nuo bendrų klausimų, užbaigti konkrečiais, galima atvirkščiai.

Anketa / klausimynas tinkamas, kai:

1. Atsako į bendruosius tyrimo klausimus.
2. Numato tiriamųjų grupę ir yra nutaikyta į jų žinojimą bei vartojamą terminologiją, patrauklus kreipimasis.
3. Patogu pildyti / atsakinėti / klausinėti, ne per ilga.
4. Klausimai aiškūs, nedviprasmiški, neapima daugiau nei vieno aspekto.
5. Klausimai neprimeta atsakymo, nedaro kažkokių išankstinių prielaidų apie tiriamąjį, nekaltina.
6. Nėra per jautrių klausimų, atsižvelgiama į tyrimo etikos aspektus.
7. Atsakymų variantai yra:
  - a) tikslūs ir nedviprasmiški,
  - b) išsemiantys galimus atsakymo variantus,
  - c) nepersidengiantys,
  - d) vienadimensiniai,
  - e) prasmingai palyginami tarp žmonių.
8. [interview] Klausimais pakankamai išgilinama į nagrinėjamą problemą, nepaviršutiniškai, patikslinant, sudaromos sąlygos išgylinti į informanto nuomonę (t. y., vengti „ar“ klausimų, pridėti patikslinimų, alternatyvių formuluočių).



9. Anketa gražiai sumaketuota / klausimynas patogus naudoti interviuotojui. (žr. priedą 3 su netinkamų formuluočių pvz.)

Anketoje galimi uždari ir atviri klausimai (interviu klausimai būna tik atviri).

● **Uždari klausimai** – tie, kurie pateikia galimus atsakymų variantus (pvz.: *Kaip vertinate bendravimą su socialiniu darbuotoju? 1) Labai gerai, 2) Labiau gerai, nei blogai, 3) Labiau blogai, nei gerai, 4) Labai blogai, arba pasiūlant įvertinti nuo 10 – labai gerai iki 1 – labai blogai*). Juos lengviau analizuoti, bet nepadengiama atsakymų ir interpretacijų įvairovė, nežinome, kaip respondentai suprato klausimą.

● **Atviri klausimai** – kurie leidžia įrašyti atsakymą respondentui (pvz., *Kaip vertinate bendravimą su socialiniu darbuotoju? Aprašykite.*) Jie padengia atsakymų įvairovę ir įvairias galimas interpretacijas, neįstato tiriamojo į rėmus, bet yra labai sunku administruoti – gautus atsakymus turi surūšiuoti pats tyrėjas ir tada standartizuoti į uždarus atsakymus.

**Dažna klaida** – kiekybinės anketos formatas su beveik vien tik atvirais klausimais, kur respondentai patys įrašo atsakymus – tokiu atveju gaunama labai paviršutiniška ir labai sunkiai apdorojama informacija. Todėl verta pasirinkti – ar darote kiekybinę kuo labiau standartizuotą apklausą su daug respondentų, ar turite nedaug tiriamųjų ir su jais darote gilius interviu.

## Interviu ir diskusijų grupių atlikimas

Atliekant interviu ar diskusijų grupes, svarbu:

1. Iš anksto surepetuoti, išbandyti ant savęs ir (arba) kolegos.
2. Įrašinėti, atsiklausus interviuojamųjų, ar galima (geriau dviem įrenginiais, prieš tai juos patikrinus, vengiant vėjuotų, triukšmingų vietų).
3. Sukurti atsipalaidavimo atmosferą, be pašalinių trikdžių, bendrauti šnekamąja kalba. Geriausia, jeigu interviu ves jūsų kolega, kuris tiesiogiai nedirba su klientais arba savanoriai, praktikantai. Jūsų asmeninis ryšys neleis nei vienai pusei išlikti objektyviai.
4. Pradėti nuo tyrimo tikslo ir įvedimo, pirmais klausimais susiejant interviu su interviuojamųjų patirtimi.
5. Palaikyti žmogišką, empatišką, įsiklausantį santykį, nuoširdžiai domėtis interviuojamųjų perspektyva, aktyviai klausytis.
6. Nepertraukinėti, nesakyti savo nuomonės, nesiginčyti, nesufleruoti.
7. Jei atsakinėja trumpai ar sunkiai, naudoti paskatinimus: perklausti (pvz., „ką turite omenyje?“, „o šitai ką reiškia?“), prašyti konkrečių pavyzdžių ar istorijų, nuolat klausti „o kas dar?“, sakyti „mhm“, linksėti, tylėti bent 5 sekundes.
8. Diskusijų grupėse: užtikrinti, kad pasisako visi ir diskusija neišeina už temos ribų; valdyti kylančius konfliktus ar dominavimą
9. Diskusijų grupėse: turėti papildomą techninį moderatorių, kuris padėtų pagrindiniam vedėjui sekti klausimyną, laiką ir prižiūrėtų įrašą

Interviu atliekant patiems yra dvi galimos problemos: **kompetencijų trūkumas, ir suinteresuotas šališkumas**, tai reiškia, kad klientai gali būti prie jūsų emocionaliai prisirišę, jie stengsis parodyti situaciją palankiau nei yra. Arba atvirkščiai, jie jaučia baimę, jūsų autoritetą ir neišsakys neigiamų pastabų. Tačiau interviu yra parankus būdas dirbant su pagyvenusiais klientais ar turinčiais negalią, kai reikia užmegzti pokalbį bei dažnai pigus metodus gauti duomenis.

Atlikti interviu akis į akį verta kalbantis jautriomis temomis, kalbantis apie asmenines klientų problemas arba kai tikėtini kalbos barjerai ir reikalingas paaiškinimas (klientai su intelekto sutrikimais). Anketuotajai turi visiškai nenukrypti nuo klausimyno ir nepateikti savo klausimo interpretacijų, tačiau leisti žmogui kalbėti jam aktualiomis temomis.

**Transkribavimas** - tai garsinės ir vaizdinės informacijos perrašymas į tekstinį dokumentą ta pačia kalba. Transkribavimas gali būti labai vertingas: (1) medžiagos saugojimui bei pasidalinimui; (2) kaip analizės pradžia, įsigilinimas į medžiagą. Dažnai nesudėtinguose tyrimuose analizė daroma iš garso įrašų ir jie nėra transkribuojami, nes tai labai reikalauja daug laiko (tipiškai 10 min įrašo reikalauja 1 val. išrašinėjimui), taigi jūs galite rinktis, ar analizuosite informaciją iškart iš įrašo, ar skirsite laiko išrašyti visą interviu ant popieriaus.

## Kiekybinės apklausos (anketavimo) atlikimas

Šiais laikais yra prieinamų pakankamai gerų internetinių apklausų puslapių, pvz., [manoapklausa.lt](http://manoapklausa.lt), [apklausa.lt](http://apklausa.lt), taip pat galima naudoti [Google Forms](https://www.google.com/forms). Jos ne tik leidžia greitai ir paprastai surinkti duomenis, bet ir siūlo pradines analizės versijas.

## Tiriamųjų neįtraukiantys metodai

Dokumentai ar antriniai šaltiniai būna parenkami pagal konkrečią dominančią temą ir klausimą, pageidautina, kad kuo daugiau, kuo išsamesni ir patikimi. Vertinant organizacijos veiklą, galimi keli dokumentų tipai: individualūs pagalbos planai, darbuotojų, klientų pildomi dienoraščiai, susitikimų protokolai, refleksijos ir pan. Analizuojamų dokumentų kiekis priklauso ir nuo turimų žmogiškų resursų, jų analizės trukmė – nuo jų sudėtingumo bei prieinamumo. Dokumentų analizė gali būti labai lanksti ir varijuoti priklausomai nuo tikslo:

1. Informacijos iš dokumentų aprašymas, pvz., (a) socialinių darbuotojų dienoraščių santrauka, (b) klientų artimųjų išsakyti lūkesčiai.
2. Informacijos iš dokumentų svarbiausių aspektų išryškėjimas, pvz., (a) kokias problemas įvardija socialiniai darbuotojai savo dienoraščiuose, į kokias stambesnes grupes apsjungia šios problemos.
3. Informacijos grupavimas ir lyginimas, pvz., (a) ar skiriasi vieno ir kito padalinio socialinių darbuotojų įvardijamos problemos, ar po priemonės pritaikymo pasikeitė socialinių darbuotojų įvardijamos problemos, (b) ar ir kuo skiriasi klientų vyrų ir moterų (arba pagal amžių) nurodytos problemos.
4. Sąsajų su kita informacija ieškojimas, aiškinimas ir interpretacija, pvz., (a) ar socialinių darbuotojų problemų įvardijimas susijęs su metinio veiklos aptarimo metu išsakytomis problemomis. (b) ar organizacijai buvo lengviau bendradarbiauti su klientais, kai buvo pakviesti papildomi partneriai ir kai jų nebuvo.
5. Kritinis įvertinimas, pvz., (a) organizacijos misijos ir tikslų peržiūrėjimas.

Kad dokumentų analizė būtų sėkminga, svarbu:

- Suprasti dokumentų apribojimus – ar jie patikimi, kokią informaciją jie gali suteikti, kokios ne? Pvz, ar reguliariai pildomi individualūs pagalbos planai, ar reguliariai pildomi veiklos dienoraščiai, ar ten informacija tikslinga?
- Ieškoti prieštaravimų, ypač savo išankstiniam nusistatymui paneigti.
- Interpretacijas aptarti su kolegomis.



## Kokybinių duomenų analizė

Kokybinių duomenų (interviu, diskusijų grupių išrašų, tekstinių dokumentų, vaizdinės medžiagos, kuri yra nestandartizuota) analizė, kada tikslas yra ne suskaičiuoti ar pasakyti apibendrinimus, o įsigilinti, suprasti, atskleisti įvairovę. Įprasta kokybinių duomenų analizės technika yra kodavimas ir *memų* (atmintukų-komentarų) žymėjimas. Kodavimas – tai paieška surinktuose duomenyse temų / idėjų / sąvokų / žodžių ar frazių, kurie nagrinėjamoje problemoje atrodo kažkuo svarbūs ar prasmingi, bei tuo pačiu teksto kategorizavimas ir žymėjimas siekiant jį susieti su tam tikrais teminiais rėmais. Koduojame tam, kad įsigilintume į detales, pastebėtume jų atsikartojimus, sąsajas ir apibendrinimus, bei kad paskui turėtume sąrašą citatų/pavyzdžių, kad mūsų sudėti apibendrinimai ar interpretacijos atitinka duomenis.

Yra du kraštutiniai kodavimo būdai: (1) pagal klausimus, sąvokas ar analitines idėjas, apibrėžtas iš anksto, (2) be jokių išankstinių nusistatymų, atvirai. Paprastai pasirenkamas tarpinis būdas, t. y., yra tam tikrų išankstinių klausimų, į kuriuos ieškoma atsakymų, ar iš problematikos svarbių sąvokų, tačiau paliekama ir galimybė atrasti netikėtų, nenumatytų kategorijų ir interpretacijų, paneigti išankstines prielaidas, žiūrima lanksčiai. Kitaip tariant skaitant tekstą, pasibraukiame besikartojančias mintis, kurios susiję, apsijungia.

Kai medžiaga yra sukoduota, t. y., sužymėti visi svarbūs elementai medžiagoje, imamės kodų lyginimo ir grupavimo, galime pasirengti analitinę schemą, tipologijas ir hierarchijas (pvz., kodų medį, žr. Priedą 2). Yra kompiuterinių programų kokybinių duomenų analizei, bet jos nėra būtinos (bei yra tik techninis pagalbininkas, analizę turi atlikti pats tyrėjas, programa to nepadarys), galima naudoti ir Word su komentarais arba Excelį atrinktų citatų grupavimui.

### Kodavimo pavyzdys:

TEKSTAS	KODAS
Aš, suprantat, aš, pavyzdžiui, <b>tikrai nesmerkiu tokio dalyko kaip Lazdynai</b> , ane, o <b>mūsų tie vilniečiai lietuvaičiai visi, oi čia yra betono luitas, čia yra baisu</b> . Nebaisu tai yra, buvo paprasčiausiai tasai laikotarpis, kai žmonėms nebuvo kur gyventi, taip, čia nebuvi kur žmonėms gyventi ir jie pasistatė. <b>Tai dabar plius minus kiekvienas turi kur gyventi, jeigu jisai turi dar du namus, du butus, jisai išnuomoja kitam ir iš esmės visi telpa, ane? O tuo metu, kai tas žmonių skaičius, ane gyventojų skaičius augo, nebuvo kur gyventi, o tai yra aišku, kad auga tauta, vis viena auga, vaikai gimsta. Ir jie pastatė tuos Lazdynus ir viskas ten tvaroj, tarp kitko Lazdynus irgi lietuvaičiai statė, o ne ten kažkokie.</b>	<b>Nesmerkia, rajonai</b> <b>Kritika</b>  Ekonominė situacija  Demografija  Nacionaliniai jausmai <b>Rajonai</b>

### Svarbu

Aprašant tokios analizės rezultatus pateikiame savo apibendrinimus ir interpretacijas, o citatas bei pavyzdžius iš medžiagos pateikiame kaip šių apibendrinimų ir interpretacijų pagrindimą, pvz., „Mokymus dalyviai vertina bendrai palankiai, įvardija įvairių teigiamų pasekmių, kaip pasitikėjimas savimi („*toks iškart kitaip jautiesi, gali galvą labiau iškėlęs eit*“), nauji įgūdžiai („*tai kas, excelis, visai nenaudojau, dabar naudoju*“) ir net darbo galimybės („*kai sužinojo, kad čia dirbau, sako, atėik, pabandyti*“).“

Svarbu vengti kiekybinės retorikos, nes tokie duomenys to neleidžia, jų tikslas ne skaičiuoti, o įsigilinti, pateikti pavyzdžius ir nupasakoti istorijas – kiekvienas požiūris yra vertingas, net jei taip mano tik vienas tiriamasis. T. y., nederėtų sakyti „3 iš 6 tiriamųjų“, „dauguma“; reikėtų atskleisti prieštaravimus: „sako taip, bet yra manančių kitaip“.

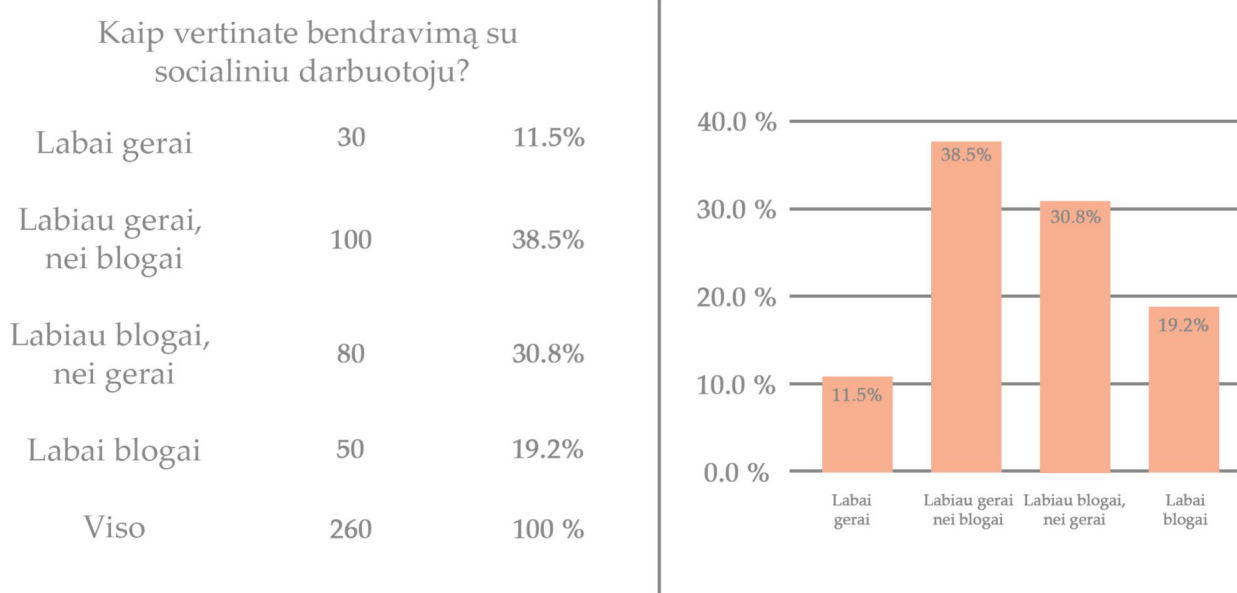
Kad užtikrintume analizės bei interpretacijų kokybę, verta būti reflektiviems (savęs klausti „ar tikrai? Ar nevertinu to kažkaip šališkai?“), atsižvelgti į paneigiančius pavyzdžius, patikrinti ir diskutuoti su kolegomis, patikrinti ir diskutuoti su tiriamaisiais / klientais, derinti su kitais metodais atrastais rezultatais.

## Kiekybinių duomenų analizė

Čia apsiribosime paprastos aprašomosios analizės nusakymu ir nepasakosime apie statistinius kriterijus. Jeigu atlikote reprezentatyvią apklausą ir norite rezultatus apibendrinti populiacijai, turėkite omenyje, kad visus gautus rezultatus galite interpretuoti tik su tam tikra paklaida, kaip minėta prie imties dydžio skaičiuoklės, pvz., jeigu gaunate, kad imtyje 50 % respondentų kažką teigia, tai populiacijoje realiai turėtų būti apie 47-53 % (jei paklaida yra 3) taip teigiančių. Ir tokiu atveju, jeigu matote skirtumą arba pokytį, kuris yra paklaidos ribose, tai reiškia, kad populiacijoje šio skirtumo nėra. Jeigu apklausa nėra reprezentatyvi, tai negalioja, bet tokiu atveju galite kalbėti tik apie apklaustuosius, o ne apie visą populiaciją.

Toliau išvardinsime kelis aspektus, kuriuos galima analizuoti<sup>4</sup>.

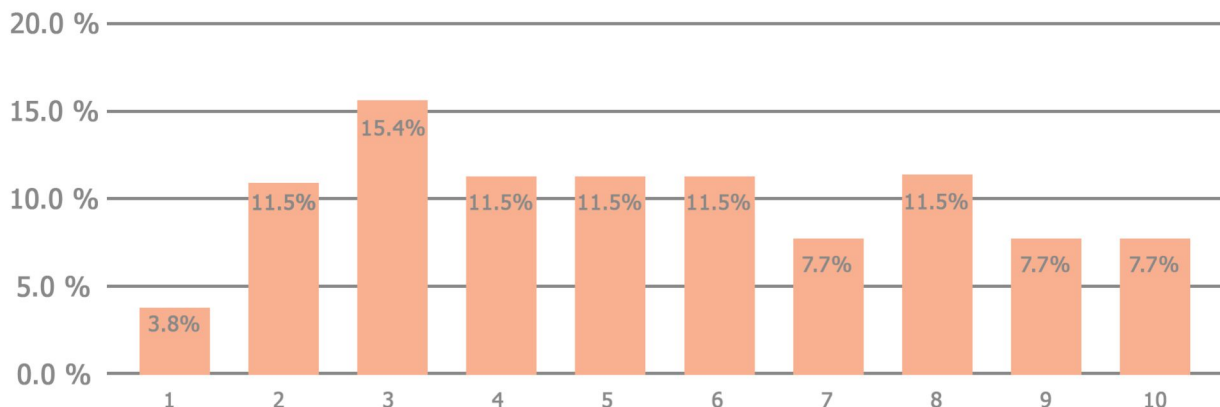
1) Vieno klausimo<sup>5</sup> dažnis, procentai (santykinis dažnis) ir dažnio grafikai – kiek kartų kokį atsakymų variantą pasirinko ir kokią dalį šį variantą pasirinkusių sudaro nuo visų atsakiusių į šį klausimą, pvz.:



<sup>4</sup>Tai yra labai supaprastintas aprašomosios statistikos nusakymas ir neatitinka išvadų statistikos prielaidų, tačiau bendram aprašymui yra pakankamas. Todėl čia neaiškiname ir statistinio reikšmingumo sąvokos, tik svarbu žinoti, kad tai nėra tas pats, kas rezultatų reikšmingumas ar dydis, tai tėra tik teiginys, nusakantis, kad matomi rezultatai yra už paklaidos ribų. Ar rezultatai reikšmingi, ar skirtumai dideli, interpretuojame patys, kaip tyrėjai.

<sup>5</sup>Statistikoje klausimai, arba tiksliau, tam tikrų reiškinų operacionalizacijos būdas, yra vadinami kintamaisiais, pvz., klausimas „Kokia jūsų lytis: vyras / moteris“ nusako kintamąjį „lytis“, kuris gali įgyti dvi reikšmes.

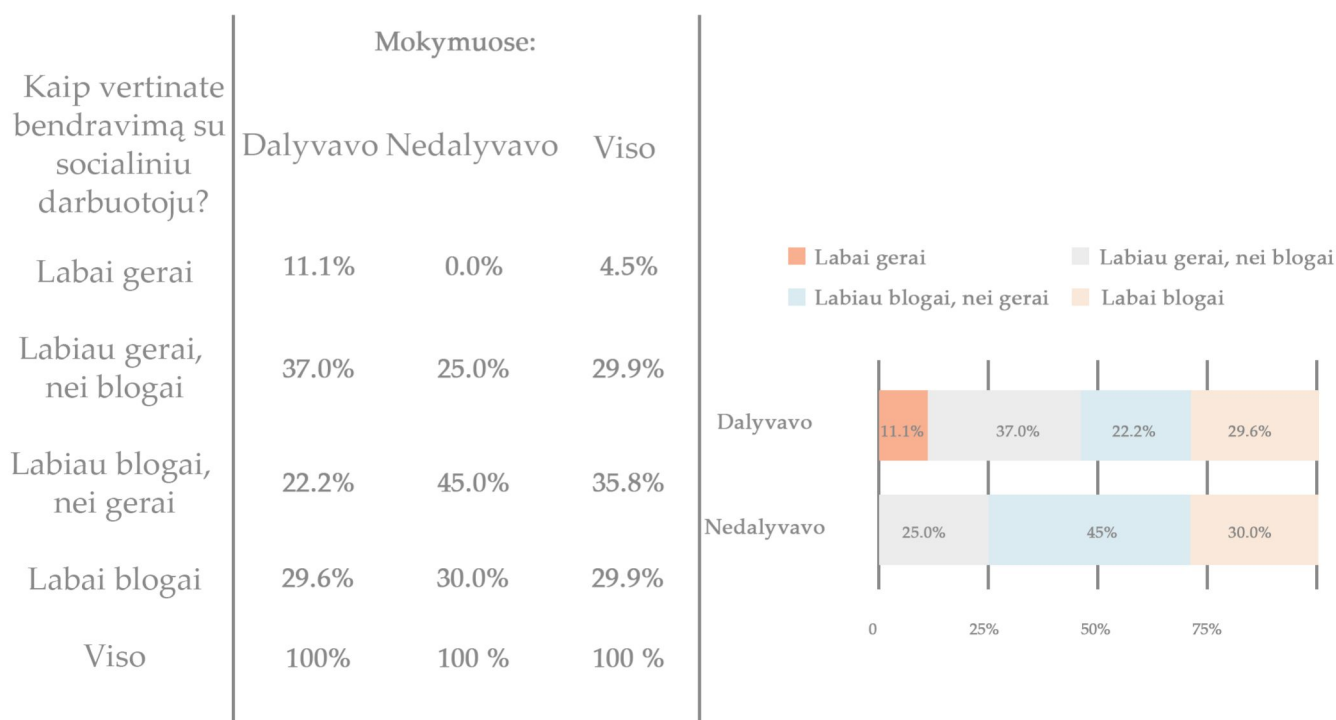
2) Vieno klausimo vidurkis, mediana (per vidurį esanti reikšmė, kuri dalina atsakiusius per pusę, t.y., pusė vertina iki medianos) ir sklaida aplink juos, atvaizduojama grafikais – jeigu klausimas gali turėti skaitinę išraišką, pvz., vertinimas 10-balėje sistemoje, amžius, mokymuose praleistų valandų skaičius:



Kaip vertinate bendravimą su socialiniu darbuotoju? nuo 1-10

Vidurkis = 5,4, Mediana = 5, N [imties dydis] = 260.

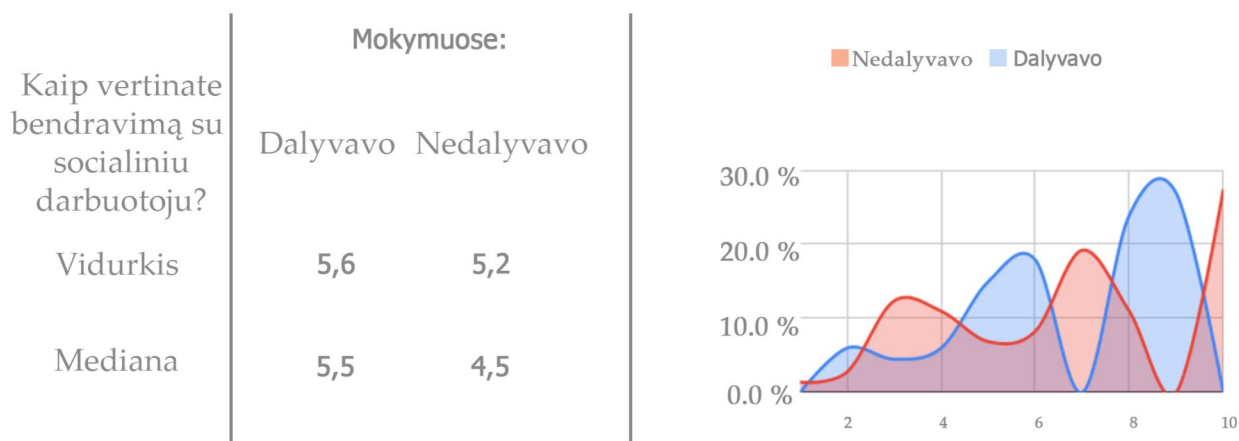
3) Vieno klausimo pagal kitą dažniai, procentai bei grafikai, pvz., procentai pagal lytį, procentai dalyvavusių ir nedalyvavusių mokymuose:



N=260



2) Vieno klausimo pagal kitą vidurkiai ir sklaida bei grafikai, pvz., vertinimas prieš ir po arba vidurkis pagal gyvenamąją vietovę:



N=260

Dviejų skaitinę išraišką turinčių klausimų ryšys – paprastai Spearman’o koreliacija, interpretuojama nuo -1 – labai stiprus neigiamas ryšys (vienam didėjant, kitas mažėja ir atvirkščiai) iki +1 – labai stiprus teigiamas ryšys (vienam didėjant, kitas didėja), 0 – nėra jokio ryšio; paprastai ryšį nuo 0,3 (arba -0,3) interpretuojame kaip silpną, 0,5 (-0,5) – kaip vidutinį, 0,7 (-0,7) – kaip stiprų.

Vieno klausimo dažnius ir grafikus paprastai atvaizduoja ir paprastos apklausų internetinės programos. Taip pat visa tai galima skaičiuoti programinių skaičiuoklių (pvz., excel) pagalba. Parenkant grafikus svarbu, kad informacija būtų pateikta tiksliai, paprastai, aiškiai, įžiūrimai, atrodytų estetiškai tvarkingai ir nuoseklaus stiliaus, taupiai naudotų erdvę bei neklaidintų skaitytojo – objektyviai atspindėtų duomenis.

## Apibendrinimas

Perskaičius šį leidinį, galite susidaryti nuomonę, kad veiklos vertinimą atlikti labai sudėtinga. Šiai veiklai, kaip ir bet kokiai, reikės skirti laiko energijos ir pastangų. Tačiau pradėti siūlome nuo kelių nesudėtingų rodiklių, išbandykite skirtingus informacijos rinkimo būdus, įtraukite į šį procesą ne tik komandą, bet klientus, savanorius, praktikantus. Universitetų studentams visada reikia atlikti įvairius tyrimus studijų procesui, jūs galite puikiai suderinti savo interesus.

Mes tikimės, kad veiklos vertinimas taps įprasta jūsų praktika, kaip ir metinis planavimas, komandos įtraukimas. Iš esmės jūs tą ir darote nuolat susirinkdami pasikalbėti, tačiau verta turėti ir tam tikrus įrodymus, kuriuos galite pateikti finansuotojams, rėmėjams ar visuomenei. Veiklos rezultatų matavimas ir viešinimas yra dalis organizacijos marketingo ir viešųjų ryšių, tai padės pritraukti papildomas lėšas, gerinti socialinių paslaugų sektoriaus prestižą ir svarbiausia – geriau atliepti kliento poreikius.

## Literatūros sąrašas:

Adomaitytė-Subačienė I. (2019). Socialinio darbo kokybės konstravimas kliento įgalinimo perspektyvoje. Daktaro disertacija. Vilniaus universitetas.

Bjorn B., Moren S. The evaluation of quality in social-work practise. *Nordic Journal of Social Research*. Vol. 3, 2012.

Chapin R., Coc EO. (2002). Strengths-Based and Empowerment-Oriented Social Work with Frail Elders. *Journal of Gerontological Social Work*. Vol. 36.

Coulshed V. (2006). *Management in Social Work*. Palgrave Macmillan. New York.

Hur M. H. (2006). "Empowerment in Terms of Theoretical Perspectives: Exploring a Typology of the Process and Components Across Disciplines". *Journal of Community Psychology*. Vol. 34 (5).

Kiefer, L. (2014). *How Social Work Practitioners Evaluate their Practice*. Retrieved from Sophia, the St. Catherine University. Prieiga internetu: [https://sophia.stkate.edu/msw\\_papers/550](https://sophia.stkate.edu/msw_papers/550)

Kreiviniene B., Vaičiulienė J. (2012). Asmenų, turinčių negalią, gyvenimo kokybė: subjektyvus požiūris. *TILTAI*, 2. 133

McNeece Th. (2004) "Evidence-Based Practice and Social Work". *Journal of Evidence Based Social Work*. Vol. 1, No. 1.

Oakley, P. (2001) *Evaluating Empowerment: Reviewing the Concept and Practice*. INTRAC, Oxford.

Proctor E. (2017) *The Pursuit of Quality for Social Work Practice: Three Generations and Counting*. Prieiga internetu: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdfplus/10.1086/693431>

Vaitkaitienė E., Makari J., Zaborskis A. (2007). Gyvenimo kokybės samprata ir sveikatos nulemtos vaikų gyvenimo kokybės tyrimai. *Medicina (Kaunas)*; 43(7).

## PRIEDAI

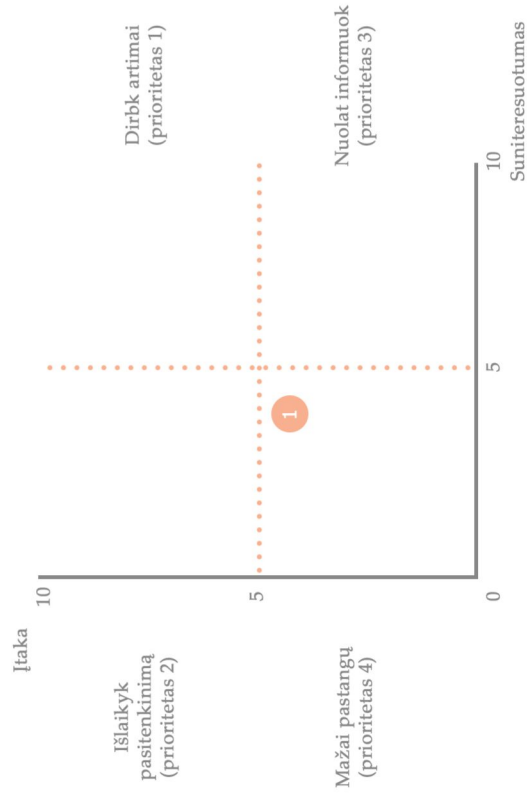
### Priedas 1. Socialinių paslaugų įstaigoms aktualių rodiklių formulavimo pavyzdys

RODIKLIO PAVADINIMAS	GALIMI INFORMACIJOS ŠALTINIAI
Darbuotojų, pritaikiusių žinias praktikoje, skaičius	Darbuotojų dienoraščiai Refleksiniai pokalbiai Komandos aptarimas Anketos
Klientų, gebančių pasinaudoti teise į skundą, skaičius	Anketos IPP Socialinių darbuotojų dienoraščiai
Klientai, kurie galėjo nurodyti, kaip dėl organizacijos partnerio veiklos, pagerėjo jų fizinė savijauta	Anketos Interviu
Klientų, kurie pateikė pasiūlymus įstaigos veiklos tobulinimui, skaičius	Interviu Susirinkimas, aptarimas
Klientų, kurie dalyvavo organizacijos Taryboje, proc.	Tarybos protokolas Susirinkimas, aptarimas
Klientai, kurių gyvenimo kokybė pagerėjo vertinant pagal subjektyvių kriterijų skalę	Anketa Interviu IPP
Klientai, kurių savarankiškumas išaugo	IPP Socialinių darbuotojų dienoraščiai Interviu
Klientai, kurie išsilaikę darbo rinkoje daugiau nei 6 mėn.	Oficiali statistika Ataskaitos
Klientai, kurie geba savarankiškai užsiregistruoti Užimtumo tarnyboje	IPP Ataskaitos Anketa Interviu
Klientai, įgiję naujus xxx įgūdžius	IPP Socialinių darbuotojų dienoraščiai Interviu



## Priedas 2. Suinteresuotų šalių vertinimo lentelė.

Eil. Nr.	Suinteresuotoji šalis	Reikalavimai, lūkesčiai	Įtaka, balais (0-10)	Suinteresuotumas, balais (0-10)	Prioritetas	Valdymo / komunikavimo veiksmams (kas, kada, kaip, su kuo?)
1	Tiekėjai	Teikti paslaugas ir prekes pagal sutartis, laiku gauti sutartą apmokėjimą	Vidutinė – 4 balai	Vidutinis – 4 balai	4	



### Priedas 3. Pavyzdinis tyrimo pristatymas anketoje arba interviu pradžioje:

„Mes esame/aš esu .... Atliekame tyrimą tema „...“. [Tyrimo rezultatai bus naudojami..(kokiais tikslais, kas naudos).] Jūsų dalyvavimas šioje apklausoje/interviu yra savanoriškas, galite bet kada iš jos/jo pasitraukti. Jūsų atsakymai bus konfidencialūs ir anonimiški, siekiant apsaugoti Jūsų asmens duomenis, jūsų atsakymai nedarys jokios įtakos jūsų gaunamoms paslaugoms mūsų įstaigoje. Atsakymai bus analizuojami apibendrintai, nepateikiant jokios informacijos, kuri leistų Jus identifikuoti. Anketos atsakymai / interviu įrašas bei išrašas bus saugomi tyrėjų ir niekur neviešinami. Nėra teisingų ar neteisingų atsakymų, mums svarbi Jūsų nuoširdi nuomonė.“

Kiekybinės anketos pradžioje galima pridėti punktą su reikalavimu „Sutinku“: „Pildydamas apklausos anketą aš patvirtinu, kad suprantu aukščiau pateiktą informaciją ir sutinku dalyvauti apklausoje“.

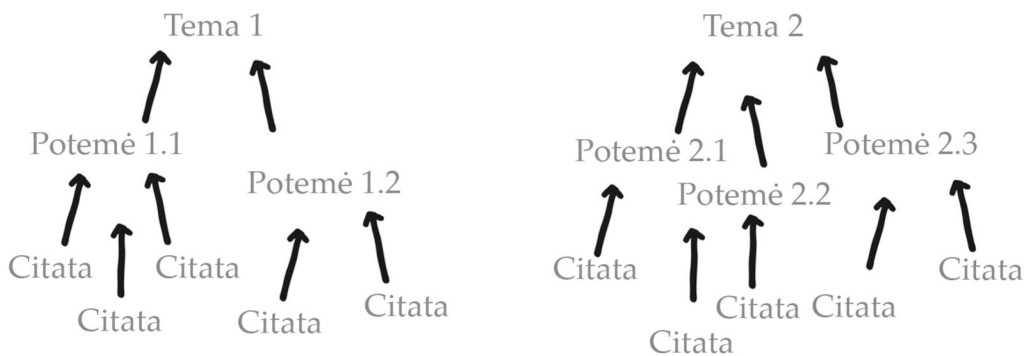
Kokybiniame interviu bei diskusijų grupėje paklausiate, ar sutinka, kad būtų įrašinėjama.

Nurodote kontaktus, kuriais susiekti, jeigu turėtų klausimų ar pastebėjimų arba norėtų gauti tyrimo rezultatus.

Pabaigoje padėkojate už dalyvavimą, suteikiate galimybę pateikti komentarų.

### Priedas 4. Kodų medžio idėja:

#### Kodų medis



## Priedas 5. Netinkamų klausimų formuluočių pvz.:

1) *Kiek jums metų? a) 20-30, b) 30-40, c) 40-50, d) 50-60.* [Persidengiantys variantai, neišsemia visų – gali būti jaunesnių ir vyresnių, netikslu – galima paprašyti įrašyti tikslų, o paskui apdorojant apjungti variantus]

2) *Jūsų nuomone, šiuo metu socialiniai darbuotojai, atvejo vadybininkai ir kiti darbuotojai dirbantys su jūsų šeima atlieka savo pareigas? a) tinkamai, b) netinkamai.* [Keli klausimai viename (skirtingi darbuotojai) – gali skirtingai vertinti šias institucijas; atsakymų variantų mažoka]

3) *Kaip dažnai vartojate alkoholį? a) dažnai, b) kartais, c) retai.* [Galima tiksliau, verčiau keisti į a) kasdien ar beveik kasdien, b) 2-4 dienas per savaitę, c) kartą per savaitę, d) 2-3 kartus per mėnesį, e) kartą per mėnesį, f) rečiau nei kartą per mėnesį.]

4) *Ar nesutinkate su tais, kurie nenori, kad mieste būtų dar viena terapinė bendruomenė priklausomiems asmenims?* [Du neiginiai, sunku suprasti klausimą]

5) *Koks maistas dominuoja jūsų šeimos mityboje pastarąjį mėnesį? a) angliavandeniai, b) baltymai, c) daržovės, d) mėsa, e) saldumynai, f) riebalai, g) bulvės ir makaronai.* [Nevienarūšiai pasirinkimo variantai]

6) *Labiau pritariate, ar nepritariate mūsų įstaigos darbo laiko ribojimui? Skalė nuo 1 – visiškai nepritariu iki 5 – labai pritariu.* [Neaiškus klausimas]

7) *Kaip Jūs vertinate jūsų gyvenimo kokybę arba gaunamų paslaugų kokybę Vilniuje?* [Neaiškus terminas, ekspertinis klausimas, per platus, kas yra kokybė?]

8) *Kaip vertinate tai, kad mokyklose yra taip mažai lytinio švietimo?* [Primetama prielaida, kad mažai]

9) *Pastaruoju metu daug tyrimų pagrindė, kad alkoholis kenkia sveikatai. Kas skatina Jus vartoti alkoholį?* [Kaltinimas, vedantis klausimas]