



Instytucja
Województwa
Małopolskiego

EWALUACJA GMINNYCH I POWIATOWYCH PROGRAMÓW PRZECIWDZIAŁANIA PRZEMOCY W RODZINIE. PORADNIK



Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wydawca:

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie
ul. Piastowska 32, 30-070 Kraków
www.rops.krakow.pl

Opracowanie:

Anna Kiedrowska - Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie

Konsultacje:

Monika Bartosiewicz-Niziołek, Patrycja Kamienik

Projekt graficzny:

Agencja Reklamowa PoProstu Sp. z o. o.
e-mail: biuro@arpoprostu.pl
www.arpoprostu.pl

Druk:

Drukarnia Kwadrat s.c. Małgorzata Sierotowicz, Paweł Sierotowicz
ul. Lwowska 218 b, 33-300 Nowy Sącz

ISBN 978-83-60242-84-1

Nakład: 500 egz.

Publikacja dostępna jest także w wersji elektronicznej pod adresem:
www.politykaspoleczna.obserwatoria.malopolska.pl

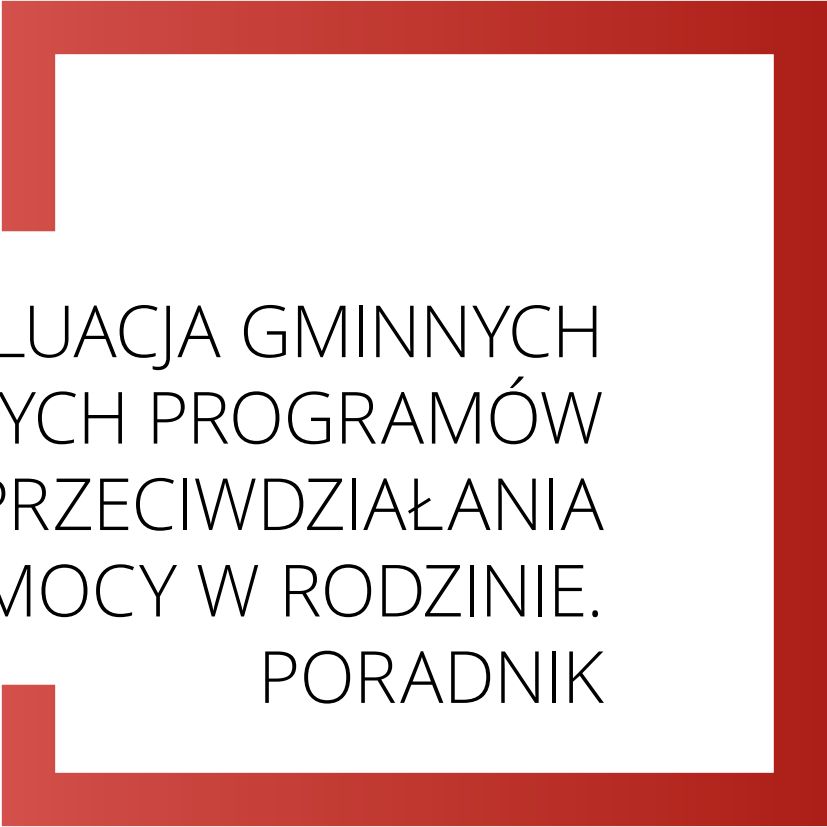
Kraków 2015

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane z podaniem źródła. Publikacja jest dystrybuowana bezpłatnie.



Małopolska





EWALUACJA GMINNYCH
I POWIATOWYCH PROGRAMÓW
PRZECIWDZIAŁANIA
PRZEMOCY W RODZINIE.
PORADNIK

Szanowni Państwo,

mam przyjemność przedstawić Państwu kolejną, opracowaną przez zespół Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej, publikację na temat ewaluacji. Co roku staramy się przedstawić zagadnienie ewaluacji z innej perspektywy; w ostatnim czasie zaproponowaliśmy Państwu zarówno szereg tematycznych wydawnictw - m.in. podręcznik podstaw ewaluacji czy katalog z dobrymi praktykami - jak i wydarzeń w postaci konferencji i szkoleń.

Tym razem postanowiliśmy zrobić kolejny krok w stronę praktyki - tak powstał poradnik ewaluacji programów przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Zdajemy sobie bowiem sprawę, że nawet osoby, które posiadają odpowiednią wiedzę, gdy przychodzi moment faktycznego zaplanowania konkretnej ewaluacji, stają przed nie lada wyzwaniem. Jesteśmy również świadomi, że na rynku dostępnych jest wiele materiałów dotyczących ewaluacji; naszym zamiarem jednak było stworzenie praktycznego poradnika skierowanego do pracowników małopolskiego sektora pomocy i integracji społecznej. Poszukując dobrego przykładu, który miał stać się kanwą niniejszej publikacji, zdecydowaliśmy się na programy przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Skąd ten wybór? Mijają właśnie cztery lata od nowelizacji Ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, na mocy której dokonano zmiany kształtu programów - dotychczasowe programy ochrony ofiar przemocy rozbudowano o działania profilaktyczne oraz podkreślono znaczenie podejścia interdyscyplinarnego w rozwiązywaniu problemów; jednocześnie opracowanie programów leży obecnie zarówno w gestii gmin jak i powiatów. Jest to zatem dobry moment, aby przyjrzeć się, jak utworzone w nowej formule dokumenty, a razem z nimi zaproponowane działania - faktycznie funkcjonują. Dobrym narzędziem do tego może okazać się właśnie ewaluacja.

Warto zwrócić uwagę, iż niniejszy poradnik kładzie duży nacisk na ewaluację wewnętrzną. Oznacza to, że opis kolejnych kroków, jakie podejmowane są w procesie ewaluacji, jest prowadzony w taki sposób, aby był jak najbardziej użyteczny dla osób i zespołów, które planują samodzielnie przeprowadzić ewaluację. Wiedza ta oczywiście będzie również przydatna dla tych, którzy zdecydują się na zlecenie ewaluacji podmiotom zewnętrznym - nawet w tym przypadku nie da się pominąć pierwszego etapu ewaluacji - a mianowicie jej rzetelnego zaprojektowania i zaplanowania. Umiejętność precyzyjnego przedstawienia naszych oczekiwań, a następnie wyegzekwowania rzetelnego materiału od zleceniobiorcy jest bowiem nie mniej przydatna niż umiejętność zaplanowania i przeprowadzenia ewaluacji własnymi siłami.

Wioletta Wilimska
Dyrektor Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie

Spis treści

Wprowadzenie	4
Kilka słów o programie jako dokumencie strategicznym	5
Kilka słów o ewaluacji	7
Ewaluacja programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie	11
Od czego zacząć? Planowanie ewaluacji	11
Uzasadnienie ewaluacji.....	11
Zakres ewaluacji.....	11
Harmonogram i budżet ewaluacji.....	14
Co dalej? Projektowanie ewaluacji	17
Cele ewaluacji.....	20
Kryteria ewaluacyjne	21
Pytania ewaluacyjne	23
Wskaźniki w procesie ewaluacji	26
Źródła danych i metody ich pozyskiwania	28
Dobór badanych osób.....	31
Tworzenie narzędzi badawczych.....	33
Przeprowadzenie ewaluacji.....	37
Realizacja badań w terenie.....	37
Analiza danych.....	38
Tworzenie raportu oraz prezentacja wyników	39
Literatura	40

Wprowadzenie

Obowiązek tworzenia programów przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz ochrony ofiar przemocy w rodzinie spoczywa na wszystkich gminach i powiatach na mocy Ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie¹. W swym pierwotnym brzmieniu z 2005 roku ustawa obligowała gminy do opracowywania i realizacji programów ochrony ofiar przemocy w rodzinie. Ustawa w obecnym kształcie (od 2010 roku) nakłada obowiązek realizowania programów przeciwdziałania przemocy oraz ochrony ofiar przemocy w rodzinie zarówno na gminy jak i powiaty, rozszerzając wcześniejsze zapisy o wymóg prowadzenia działań profilaktycznych.

Przegląd aktualnych małopolskich programów przeciwdziałania przemocy w rodzinie przynosi dwojakie spostrzeżenia. Z jednej strony docenić należy zamieszczane w dokumentach wyczerpujące teoretyczne opisy zjawiska przemocy oraz przedstawianie lokalnej sytuacji w postaci danych i statystyk z różnych źródeł. Wskazuje to na zaangażowanie kompetentnych pracowników w realizację polityki przeciwdziałania przemocy. Z drugiej jednak strony, przy ocenie formalnej poprawności programów jako dokumentów strategicznych można dostrzec w nich pewne luki. Zdarza się, iż programy w kluczowej (operacyjnej) części zawierają jedynie ogólnikowe sformułowania, nie skupiając się na realnych, konkretnych możliwościach osiągnięcia zmiany, która to idea powinna stać za każdym tworzonym dokumentem. Nie zawsze oczywiście istnieje potrzeba wprowadzania innowacyjnych rozwiązań w nowotworzonych dokumentach strategicznych, jednak dokument, który nie obejmuje rzetelnie opracowanych przedsięwzięć, nie będzie przydatnym narzędziem. W programach przeciwdziałania przemocy niestety często brakuje ważnych, a nawet niezbędnych w tego typu dokumentach elementów, takich jak: nawiązanie do innych lokalnych lub regionalnych dokumentów, harmonogram działań, budżet przedsięwzięć.

Bywa także, iż w programach brakuje informacji, które jednostki (instytucje) będą odpowiedzialne za wykonanie konkretnych punktów lub wskazania potencjalnych realizatorów zadań. Ponadto nader rzadko w obecnych programach są zawarte i opisane wskaźniki, które pozwoliłyby zmierzyć faktyczne postępy gminy lub powiatu w przeciwdziałaniu przemocy domowej. Dokument pozbawiony tego elementu wręcz uniemożliwia w późniejszym czasie przeprowadzenie oceny jakości działań realizowanych na danym obszarze.

Wychodząc od powyższych ustaleń, w niniejszej publikacji poświęciliśmy nieco miejsca zasadom tworzenia programu jako dokumentu strategicznego. Informacje te powinny posłużyć głównie osobom i zespołom, które po raz pierwszy stają przed zadaniem stworzenia gminnego lub powiatowego programu przeciwdziałania przemocy lub też pracownikom chcącym zweryfikować swoją wiedzę na temat tworzenia dokumentów strategicznych. Informacje dotyczące sposobu tworzenia programu są tematycznie powiązane i wplecione we fragmenty omawiające zagadnienie ewaluacji programu przeciwdziałania przemocy. Na wstępie znajdują się podstawowe informacje o dokumentach strategicznych oraz ewaluacji. W dalszej części przedstawiony został przykład, jak poprawnie przejść etapy planowania, projektowania oraz realizacji ewaluacji wybranych zagadnień związanych z programem przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

¹ Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz. U. 2010 nr 125 poz. 842)

Kilka słów o programie jako dokumencie strategicznym

Dokumenty strategiczne w sektorze publicznym służą nadaniu kierunku działaniom instytucji, systematyzacji ich celów, określeniu dostępnych zasobów czy nakreśleniu wizji pożądanej sytuacji w obszarze funkcjonowania danej instytucji.

Na kształt danego dokumentu strategicznego wpływ ma przede wszystkim jego charakter. Wśród takich dokumentów możemy bowiem wyróżnić, między innymi, strategię oraz programy. Zasady konstruowania podobnych dokumentów (np. programów), niezależnie od szczebla administracyjnego, na którym powstają, są takie same - podstawowe elementy dokumentu danego typu (i jednocześnie schemat pracy nad nim) nie ulegają zmianie. Inny natomiast schemat budowy dokumentu wpisany będzie w strategię (krajowe, regionalne, lokalne, długookresowe, tematyczne etc.), a inny - w programy.

Przyjrzyjmy się bliżej tym dwóm typom dokumentów. Naświetlenie różnic między strategią a programem pozwoli nam lepiej zrozumieć cel tworzenia poszczególnych dokumentów strategicznych.

Strategia jest dokumentem, który opisuje sytuację docelową przy jednoczesnym uwzględnieniu punktu, w którym na dany moment się znajdujemy. Strategia **zawiera wizję kierunku rozwoju**. Jest zatem dokumentem wyznaczającym ramy działania danej instytucji. Strategie z założenia są długoterminowe (lub przynajmniej - średniookresowe).

Pojęcia

Program to dokument strategiczny o charakterze operacyjno-wdrożeniowym. Innymi słowy, jego podstawową rolą jest przełożenie zapisów dokumentu wyższego rzędu, czyli strategii, na konkretne działania.

Program z kolei jest dokumentem, który **powinien wskazywać, w jaki sposób osiągniemy wyznaczony w strategii cel**. Z tego względu dokumenty te są komplementarne - strategia pokazuje cel, natomiast program - konkretne rozwiązania prowadzące do jego osiągnięcia. Oznacza to również, że program jest dokumentem o większym niż strategia nastawieniu praktycznym i z tego względu powinien jasno określać kwestie organizacyjne². Poza opisem konkretnych przedsięwzięć **program powinien zawierać lub definiować m.in. następujące elementy:**

- aktualną diagnozę obszaru, którego dotyczy;
- odniesienie do innych, aktualnie obowiązujących, dokumentów strategicznych;
- przejrzystą strukturę celów, zadań i działań;
- określenie sposobu realizacji wskazanych w programie działań;
- harmonogram realizacji działań, ze wskazaniem na działania o charakterze ciągłym;
- określenie zasad finansowania zaplanowanych działań;
- określenie jednostek odpowiedzialnych za realizację określonych w programie zadań/działania;
- wskazanie oczekiwanych rezultatów;
- określenie i opisanie wskaźników, które pozwolą w późniejszym czasie sprawdzić (zmierzyć), czy, i w jakim stopniu, odnotowano zmiany zachodzące na skutek realizacji programu;
- określenie terminu i sposobu przeprowadzenia ewaluacji wraz ze szczegółowym harmonogramem oraz wskazaniem podmiotu odpowiedzialnego za jej zaplanowanie.

² <http://duncanbucknell.com/2013/04/12/the-difference-between-a-strategy-a-plan-and-a-process/> [9.04.2014 r.]

Kilkukrotnie w niniejszym poradniku pojawi się zagadnienie *wskaźnika*. Na wstępie zaznaczmy, że pojęcie to **występuje w dwóch kontekstach**. W tym fragmencie omówimy wskaźniki jako składowe programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie, natomiast w dalszej części odniesiemy się do wskaźników w procesie badawczym.

Budując dokument strategiczny, musimy w nim jasno określić cele, które chcemy osiągnąć, a następnie ustalić, jakie efekty zdecydowały o ich pomyślnej realizacji. Osiągniemy to po wnikliwym przemyśleniu, co kryje się w danym obszarze tematycznym pod pojęciem skuteczność - jakie wyniki powinniśmy osiągnąć, aby uznać nasze przedsięwzięcie za sukces? Określamy to właśnie za pomocą wskaźników. Zdefiniowanie wskaźników oraz określenie ich docelowych wartości w programie daje nam punkt odniesienia w późniejszej weryfikacji poziomu realizacji założonych celów. Wybór i ustalenie wartości wskaźników nie należy do łatwych zadań. Ich wyznaczanie powinno przebiegać w oparciu o analizy i znajomość trendów historycznych, a także powinno uwzględniać czas trwania programu, równoległe prowadzone interwencje społeczne w danym obszarze problemowym, posiadane zasoby czy oczekiwania społeczne i polityczne³. Jednym z kroków przybliżających nas do określenia poprawnych wskaźników może być uszczegółowienie wpisanych w program celów przy pomocy następujących pytań:

- *dla kogo? w jakiej grupie?*
- *gdzie? na jakim terenie? w jakim obszarze?*
- *jak bardzo? w jakim stopniu?*
- *do kiedy?*⁴

W tym kroku nie możemy zapomnieć o jednej z podstawowych zasad konstruowania celów (a następnie odpowiadających im wskaźników) określanej angielskim skrótem SMART. Zgodnie z tą zasadą definiowane w dokumencie strategicznym **cele powinny być konkretne, mierzalne, realistyczne,**

istotne i określone w czasie. W programie przeciwdziałania przemocy w rodzinie dla opisowych celów (takich jak, np.: *Poszerzenie działalności poradnictwa*), należy zatem opracować wskaźniki wskazujące, jaki poziom działalności we wskazanym obszarze zamierzamy osiągnąć. Może to być na przykład liczba planowanych (nowopowstałych) punktów poradnictwa na terenie gminy czy powiatu, czy też określona liczba zatrudnionych konsultantów różnych specjalności lub też liczba dni w tygodniu, w których wsparcie oferowane jest w godzinach popołudniowych. Oczywiście do jednego celu możemy skonstruować kilka wskaźników, ponieważ przy złożonych celach jeden wskaźnik prawdopodobnie nie będzie wystarczający (i mógłby być subiektywny).

Tak określone wskaźniki będą nam potrzebne, jeżeli zdecydujemy się przeprowadzić całościową ewaluację programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie. W takim przypadku zaczęlibyśmy od ustalenia poziomu realizacji wskaźników, czyli de facto od monitoringu, a celem ewaluacji byłoby znalezienie i wyjaśnienie związków przyczynowo-skutkowych wpływających na osiągnięte (lub nie) efekty. W niniejszym poradniku, poświęconym głównie ewaluacji wewnętrznej, trudne byłoby prześledzenie tak rozbudowanego procesu ewaluacji, w związku z czym skupimy się na wybranych obszarach, które mogą być albo odrębnymi badaniami ewaluacyjnymi, albo stanowić część większej ewaluacji. Z tej perspektywy warto podkreślić, że nie tylko cele główne programów, ale także te szczegółowe powinny posiadać swoje wskaźniki.

Program przeciwdziałania przemocy w rodzinie zawierający wymienione w tym rozdziale składowe stanowi materiał, który można poddać (w całości lub w wybranej części - o czym dalej) ewaluacji. **Brak tych podstawowych elementów w programie praktycznie udaremnia możliwość przeprowadzenia jego ewaluacji.** Jeżeli zatem jesteśmy na etapie konstruowania czy aktualizacji programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie, który w późniejszym czasie będziemy chcieli poddać ewaluacji, warto zwrócić uwagę na to, czy wszystkie podstawowe składowe programu są w nim zawarte (czyli dokonać formalnej oceny dokumentu). Jeżeli tak, możemy przejść dalej - przypomnijmy sobie, czym jest i jak powinien przebiegać proces ewaluacji.

³ Kot T., Weremiuk A., *Wskaźniki w zarządzaniu strategicznym. Poradnik dla pracowników administracji publicznej*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2012 r., s. 40

⁴ Ibidem

Kilka słów o ewaluacji

Podstawową kwestią, z której musimy zdawać sobie sprawę rozpoczynając przygodę z ewaluacją, jest to, że **każda ewaluacja jest specyficzna dla danego przedsięwzięcia**, którego dotyczy. Z tego też powodu nie da się ułożyć wyczerpujących schematów czy gotowych modeli ewaluacji, które można by bezpośrednio zastosować do różnych przedsięwzięć. Każda ewaluacja musi być niejako skrojona na miarę, co wynika z podstawowego założenia - **decyzja o przeprowadzeniu ewaluacji powinna być podyktowana konkretnymi potrzebami informacyjnymi** związanymi z realizacją danego przedsięwzięcia.

W większości małopolskich programów przeciwdziałania przemocy w rodzinie przeanalizowanych na potrzeby niniejszego poradnika, odpowiednie zapisy przewidują prowadzenie monitoringu i/lub ewaluacji. Tym samym można stwierdzić, że istnieje świadomość potrzeby i przydatności sprawdzania jakości zaplanowanych i realizowanych działań. Z drugiej strony zapisy te są raczej lakoniczne (np. *Prowadzony będzie monitoring i ewaluacja*) i nie wynikają z nich konkretne plany. Brakuje podstawowych informacji o tym, kiedy i jakiego typu ewaluacja miałaby być prowadzona, kto będzie za nią odpowiedzialny itp. Można mieć więc uzasadnioną obawę, że zapisy nie są poparte faktycznymi planami ewaluacyjnymi, a są dodawane do programów automatycznie.

Dodatkowo, trzeba podkreślić, iż **monitoring i ewaluacja są procesami o różnych celach** (patrz ramka), zatem nie należy ich utożsamiać. Ewaluacja może bazować, między innymi, na danych pochodzących z monitoringu, ale z pewnością się do nich nie ogranicza. Jednocześnie warto przypomnieć, że rolą ewaluacji nie jest rozliczenie czy też kontrola danego przedsięwzięcia; proces ewaluacyjny powinien przede wszystkim prowadzić do zrozumienia i wyjaśnienia zachodzących zależności między prowadzonymi działaniami oraz osiąganymi rezultatami.

Pojęcia

Ewaluacja to badanie społeczno-ekonomiczne realizowane przede wszystkim w celu poprawy jakości realizowanego przedsięwzięcia. Polega na analizie prowadzonych działań, której fundamentem jest ocena ich jakości i efektów w oparciu o określone kryteria. W procesie ewaluacji poszukiwane są odpowiedzi o przyczyny osiągniętych rezultatów (sukcesów i porażek). Jak każde badanie, ewaluacja prowadzona jest w oparciu o ustaloną na wstępnym etapie metodologię, czyli określony sposób prowadzenia badań.

Monitoring to proces sprawdzania postępu osiągania założonych rezultatów przedsięwzięcia. Monitoring wykorzystuje analizę danych ilościowych i jest prowadzony w sposób ciągły podczas trwania całego przedsięwzięcia.⁵

⁵ Opracowanie własne na podstawie Bienias S. i in., *Ewaluacja. Poradnik dla pracowników administracji publicznej*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2012, s. 11-13

Nie ulega wątpliwości, iż każde działanie realizowane przez administrację publiczną powinno wynikać z faktycznych potrzeb, a także być racjonalne z perspektywy wydatkowania środków publicznych. Kwestia ta bezpośrednio - i to dwojako - łączy się również z ewaluacją w obszarze polityki społecznej. Z jednej strony funkcją ewaluacji jest między innymi sprawdzanie, czy dane przedsięwzięcie odpowiada na rzeczywiste potrzeby grupy docelowej i czy zostało racjonalnie (efektywnie) zaplanowane i zrealizowane. Z drugiej strony natomiast także sama ewaluacja musi być uzasadniona. Decyzja o podjęciu ewaluacji powinna wynikać z konkretnych potrzeb informacyjnych, po zaspokojeniu których będzie można ocenić i utrzymać lub ewentualnie poprawić jakość przedsięwzięcia. Wysiłek związany z przeprowadzeniem ewaluacji powinien zaowocować oceną planowanych lub realizowanych przedsięwzięć i, jeżeli wskażą na to wyniki, bardziej efektywną realizacją zadań, pomysłami na działania lepiej odpowiadające na potrzeby lokalnej społeczności, udoskonalonym sposobem zarządzania itp. **Dzięki ewaluacji mamy możliwość lepiej dopasować program do zmieniającej się rzeczywistości.** Dotyczy to zwłaszcza dokumentów długookresowych. Może się bowiem zdarzyć tak, że szeroko rozumiane otoczenie, w którym tworzyliśmy program ulegnie zmianie, której nie byliśmy w stanie przewidzieć; w takiej sytuacji może się okazać, że w momencie tworzenia dokumentu nie zaplanowaliśmy pewnych działań, ponieważ nie było odpowiednich warunków do ich realizacji. Przykładem mogą być nowe ramy prawne lub nowe możliwości finansowe. Aktualizację obowiązujących dokumentów lub realizowanych działań może zainicjować ewaluacja on-going, czyli taka, która jest prowadzona w sposób ciągły w trakcie realizacji danego przedsięwzięcia lub ewaluacja mid-term, która jest przeprowadzana w połowie trwania programu, projektu itd. (patrz ramka). Wydaje się, że najczęściej rozpoznawanym i stosowanym rodzajem ewaluacji jest ewaluacja prowadzona już po zakończeniu przedsięwzięcia (ex-post), niemniej z perspektywy zarządzania polityką społeczną, badania prowadzone przed (ex-ante) lub w trakcie interwencji (mid-term, on-going) wydają się być równie ważne, jeśli nie ważniejsze.



Pojęcia

Rodzaje ewaluacji ze względu na etap realizacji programu:

Ewaluacja ex-ante - prowadzona na etapie powstawania projektu programu, czyli przed wprowadzeniem go w życie. Ocena programu (a dokładnie jego składowych, czyli na przykład przygotowanej diagnozy, zaplanowanego sposobu wdrażania programu, zaplanowanych działań i celów) jest dokonywana głównie przez pryzmat trafności i spójności. Rolą ewaluacji w tym przypadku jest między innymi ocena tego, czy jesteśmy w stanie przy tak skonstruowanym programie osiągnąć to, co zaplanowaliśmy, a także ocena jakości samego programu (np. czy wpisuje się on w aktualną politykę społeczną realizowaną na terenie gminy/powiatu/województwa, czy odpowiada na potrzeby grupy docelowej).

Ewaluacja on-going (bieżąca) i mid-term (okresowa) - przeprowadzana na etapie realizacji programu. Pozwala ocenić stopień realizacji założonych celów oraz zidentyfikować czynniki, które wpływają - pozytywnie lub negatywnie - na osiągnięty stan. Skupia się także na ocenie sposobu wdrażania programu, a głównymi kryteriami oceny są skuteczność oraz efektywność. Ewaluacja prowadzona w trakcie trwania programu umożliwia wprowadzenie do niego odpowiednich modyfikacji, jeżeli zajdzie taka potrzeba. Może mieć więc wpływ na usprawnienie programu jeszcze przed jego zakończeniem.

Ewaluacja ex-post - prowadzona po zakończeniu programu. Stanowi ocenę procesu realizacji i/lub efektów programów, która jest dokonywana na podstawie analizy założeń i faktycznie osiągniętych wyników. Ocena ta jest podbudowana analizą przyczyn, a także kontekstu, w jakim realizowany był program. Podczas oceny, poza skutecznością oraz efektywnością, w ewaluacji ex-post stosuje się również kryteria użyteczności, oddziaływania czy trwałości.

Jeżeli planujemy przeprowadzić ewaluację naszego programu przeciwdziałania przemocy, powinniśmy przygotować się do niej wcześniej; **dobrą praktyką jest planowanie ewaluacji na etapie projektowania przedsięwzięcia, które ma podlegać ewaluacji**. Stąd też wcześniej wspomnieliśmy, że zapis o ewaluacji powinien znajdować się w treści programu. W sytuacji planowania ewaluacji równocześnie z tworzeniem programu mamy możliwość wprowadzenia do niego bardziej szczegółowych informacji, np. planowanego terminu ewaluacji, podmiotu odpowiedzialnego za jej przeprowadzenie, opisów oraz wartości wskaźników dotyczących obecnej oraz pożądanej sytuacji czy też krótkiej charakterystyki celu, zakresu oraz metod ewaluacji. Nie jest to oczywiście proste zadanie, jednakże dzięki niemu możemy precyzyjnie określić cel przedsięwzięcia, który chcemy osiągnąć oraz sposób, w jaki sprawdzimy poziom jego realizacji.

Nie mniej ważny jest kształt samego programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Jeżeli jego realizacja ma być w przyszłości poddana ewaluacji, **dokument nie tylko powinien mieć przejrzystą strukturę, ukazywać zależności między celami, zadaniami, działaniami i rezultatami, ale także zawierać możliwie szczegółowe opisy owych działań**. Przystępując do ewaluacji, ewaluator najczęściej (choć nie zawsze) zaczyna od zapoznania się z dokumentem, chcąc uzyskać z niego między innymi informacje o zaprojektowanych działaniach oraz zaplanowanych efektach tych działań. Warto zatem pamiętać, że forma i jakość przygotowywanego programu znacząco przekłada się na jakość późniejszej ewaluacji lub - w sytuacji, gdy program nie zawiera podstawowych elementów wymaganych dla dokumentów strategicznych - może udaremnić przeprowadzenie rzetelnej ewaluacji.

Jedną z pierwszych decyzji, jaką podejmiemy na początkowym etapie procesu ewaluacji, jest określenie, czy ewaluacja programu zostanie zlecona podmiotowi zewnętrznemu, czy też będzie prowadzona siłami własnymi zespołu (lub osób z różnych zespołów danej jednostki), czyli - czy będzie to **autoewaluacja** (prowadzona przez zespół realizujący program) **lub ewaluacja wewnętrzna** (prowadzona

przez osoby z jednostki realizującej program, ale niezangażowane w sam program). Jeżeli w naszej jednostce zatrudnieni są pracownicy posiadający przynajmniej podstawową wiedzę z zakresu ewaluacji, to warto rozpatrzyć drugą możliwość. Ewaluacja wewnętrzna z zasady jest przedsięwzięciem realizowanym na mniejszą skalę, łączy się zatem z mniejszymi nakładami czasu, pracy oraz środków finansowych. Jej zaletą jest zaangażowanie osób mających dogłębną wiedzę na temat przedmiotu ewaluacji, wadą natomiast może być trudność w zachowaniu odpowiedniego dystansu i obiektywizmu.

Niezależnie od tego, jaki podmiot wykonuje ewaluację, jej proces przebiega według określonych faz. Etapy prac, z jakimi przyjdzie nam się zmierzyć, są zbieżne z tymi, które wyróżnia się dla wszystkich badań społecznych (społeczno-ekonomicznych). Oto one:

1. Etap planowania ewaluacji - na tym etapie odpowiadamy sobie przede wszystkim na następujące pytania:

- Czy i dlaczego podjęcie ewaluacji w danym przypadku jest zasadne?
- Na jakie pytania chcemy uzyskać odpowiedź dzięki ewaluacji? Innymi słowy - jakie zagadnienia, obszary tematyczne mają zostać poddane ewaluacji?
- Jakie zasoby możemy przeznaczyć na ewaluację? Ile środków finansowych i czasu możemy przeznaczyć na badania? Ile osób może się w nią zaangażować?
- Czy jesteśmy w stanie przeprowadzić ewaluację (lub jej część) siłami własnymi zespołu, czy woliemy ją zlecić zewnętrznej firmie?

2. Etap projektowania ewaluacji - jest to etap, na którym decydujemy o kształcie przyszłej ewaluacji, a zatem podejmujemy decyzje m.in. o takich sprawach, jak:

- ustalenie przedmiotu i zakresu ewaluacji;
- ustalenie dokładnych celów ewaluacji;
- ustalenie kryteriów ewaluacyjnych;
- postawienie pytań ewaluacyjnych;
- dobór adekwatnych metod zbierania danych i ich analizy;
- rozpisanie szczegółowego harmonogramu realizacji badania ewaluacyjnego oraz utworzenie jego budżetu;
- przygotowanie narzędzi badawczych.

3. Etap przeprowadzenia badania ewaluacyjnego - na tym etapie:

- przeprowadzamy pilotaż narzędzi badawczych;
- przygotowujemy ostateczne wersje narzędzi badawczych;
- zbieramy dane wcześniej ustalonymi metodami;

4. Etap analizy zebranego materiału - na tym etapie:

- analizujemy uzyskane dane ilościowe wykorzystując metody statystyczne;
- analizujemy zgromadzone dane jakościowe.

5. Etap tworzenia raportu oraz przedstawienia wyników - na tym etapie:

- opisujemy w raporcie koncepcję ewaluacji oraz wyniki analizy, z których następnie wyciągamy wnioski. Na ich podstawie z kolei rekomendujemy odpowiednie działania - modyfikacje, zaprzestanie lub kontynuację obecnych działań w niezmiennym kształcie;
- konsultujemy rekomendacje z ich adresatami oraz zainteresowanymi stronami;
- przedstawiamy wyniki zainteresowanym stronom.

6. Etap wdrożenia rekomendacji - jest to kluczowy etap, w którym ewaluacja powinna się przełożyć na konkretne decyzje i działania; na tym etapie powinny na przykład zapaść decyzje o:

- modyfikacji projektu programu,
- aktualizacji trwającego programu,
- wprowadzeniu zmian w programie,
- kontynuowaniu w nowym programie sprawdzonych rozwiązań.

Na etapie planowania ewaluacji musimy przede wszystkim zdecydować, do którego stadium jesteśmy w stanie sami, jako instytucja, poprowadzić ewaluację, a od którego momentu będziemy musieli skorzystać z usług zewnętrznych profesjonalistów. Jeżeli nie czujemy się na siłach zrealizować całego procesu ewaluacji, powinniśmy przynajmniej zaangażować się w określenie podstawowych kwestii, czyli przejść pierwszy (a najlepiej także i drugi) z opisanych wyżej etapów. **To zleceniodawca musi wiedzieć, jakie są jego potrzeby informacyjne, co ma przynieść realizacja ewaluacji i jakimi dysponuje zasobami.** Dopiero z dobrze ugruntowaną wiedzą można przejść do zamówienia ewaluacji czy też podjęcia rozmowy z potencjalnym wykonawcą; od naszego przygotowania w dużej mierze zależy dobra współpraca i efekty ewaluacji. Im większe będzie nasze zaangażowanie jako zleceniodawców, tym łatwiej będzie ocenić nam ofertę ewaluatora oraz tym bardziej użyteczne będą dla nas wyniki przeprowadzonej ewaluacji.

W niniejszym poradniku skupimy się głównie na omówieniu dwóch pierwszych z wyżej opisanych etapów, które wydają się być najbardziej skomplikowanymi dla osób zaczynających swoją przygodę z ewaluacją. Podpowiemy zarówno, jakie obszary możemy poddać ewaluacji w kontekście programu przeciwdziałania przemocy, jak i przedstawimy kolejne kroki, które należy podjąć na etapie projektowania ewaluacji.

Ewaluacja programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie

Od czego zacząć? Planowanie ewaluacji

Uzasadnienie ewaluacji

Planując ewaluację programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie, możemy mieć co najmniej kilka różnych uzasadnień dla tego przedsięwzięcia:

1. potrzebę aktualizacji lub modyfikacji obecnego programu ze względu na nowe uwarunkowania,
2. potrzebę oceny efektów lub sposobu wdrażania programu w trakcie jego realizacji,
3. zbliżające się zakończenie okresu obowiązywania aktualnego programu.

Prawdopodobnie dużo rzadziej będziemy mieć do czynienia z pierwszym przypadkiem niż z kolejnymi dwoma; gminne i powiatowe programy przeciwdziałania przemocy są tworzone przeważnie na 3-4 lata, a w takim okresie może nie dojść do znaczących zmian, wpływających na kształt polityki społecznej w tym obszarze.

Warto podkreślić, że możemy też mieć całkiem inne uzasadnienia podjęcia ewaluacji naszego programu - być może zauważymy, że któreś z zaplanowanych działań, np. wsparcie w zakresie poradnictwa prawnego - nie cieszy się zbyt dużą popularnością. Jeżeli zagadnienie to nas niepokoi i nie umie-

my go wyjaśnić w prosty sposób, analiza takiej kwestii jak najbardziej uzasadnia przeprowadzenie ewaluacji. Pamiętajmy jednak o tym, że nie każdą tego typu wątpliwość warto poddawać ewaluacji. Pewne kwestie jesteśmy w stanie wytłumaczyć bez realizacji badań. Rolą ewaluacji jest natomiast wyjaśnianie problemów, odkrywanie zależności czy szukanie przyczyn **w kwestiach nieoczywistych**.

Zakres ewaluacji

Uzasadniając podjęcie ewaluacji, możemy mieć już narzeczony zakres naszej ewaluacji. Może się jednak też zdarzyć tak, że obszar tematyczny ewaluacji nie jest jeszcze skonkretyzowany. Przyjrzyjmy się zatem bliżej zagadnieniu wyboru tematyki ewaluacji.

Jedna z wielu, ale bardzo przydatna typologia badań ewaluacyjnych wskazuje, że ewaluacja prowadzona w sektorze publicznym może dotyczyć dwóch różnych aspektów⁶. Z jednej strony ewaluacja może skupiać się na **zarządzaniu danym przedsięwzięciem**. W przypadku programu przeciwdziałania przemocy, decydując się na ten kierunek, ewaluacja mogłaby być poświęcona między innymi takim kwestiom jak:

- wypracowanie nowych rozwiązań dotyczących projektowania programu (pracy nad tworzeniem programu),
- wzmacnianie partnerstwa i współpracy podczas projektowania programu,
- poprawa procesu wdrażania programu.

Z drugiej strony, ewaluując dane przedsięwzięcie, możemy skoncentrować się na **ocenie jego efektów**. W naszym przypadku w tej perspektywie przykładowymi zagadnieniami poddanymi ewaluacji mogłyby być:

- efekty działań realizowanych w ramach zapewnienia wsparcia osobom doświadczającym przemocy domowej,
- efekty prac korekcyjno-edukacyjnych dla osób stosujących przemoc w rodzinie,
- efekty działań realizowanych w celu minimalizowania skali przemocy domowej na terenie gminy/powiatu.

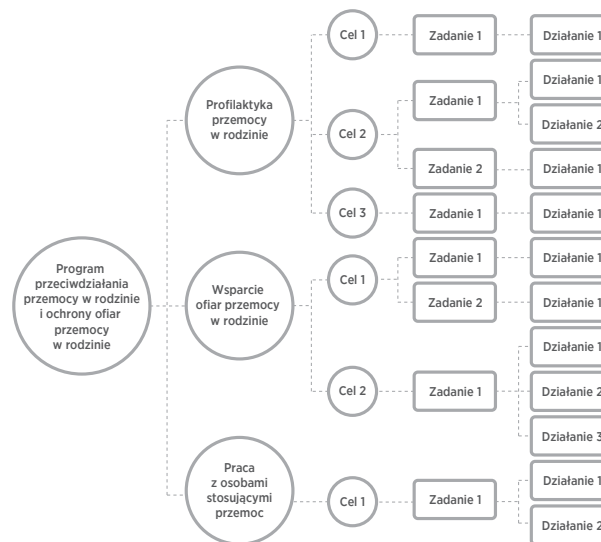
Zaprezentowane wyżej przykładowe obszary nie są oczywiście jedynymi możliwymi, ale obrazują, jak różne tematy można podejmować w ramach ewaluacji. W trakcie prowadzenia ewaluacji możemy również rozpoznać nowe potrzeby i problemy, których rozwiązania nie przewidzieliśmy w dotychczasowych działaniach. Rozpoczynając ewaluację własnego programu, możemy mieć różne nurtujące nas pytania, wychodzące poza przedstawione wyżej propozy-

cje. **Określenie własnych oczekiwań stawianych ewaluacji jest więc zarazem podstawową, ale i kluczową kwestią w procesie planowania ewaluacji**. Rzetelna ewaluacja, która wynika z faktycznych potrzeb, nie może zatem być powieleniem już istniejących badań, chociaż oczywiście może czerpać z informacji zebranych przy okazji prowadzenia innych ewaluacji.

Zakres naszej ewaluacji będzie również zależny od konstrukcji programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Planując ewaluację, musimy być świadomi, że program zawiera w sobie różnego typu zadania i działania, odnoszące się do co najmniej kilku celów wpisanych w dany program. Schemat budowy programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie może wyglądać następująco:

Rysunek 1. Przykładowe schematy budowy programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie

Przykład 1



⁶ Olejniczak K., Ferry M., *Ewaluacja w praktyce sektora publicznego*, [w:] *Ewaluacja jako standard zarządzania w sektorze publicznym*, Wyższa Szkoła Europejska im. ks. Józefa Tischnera, Kraków 2008, s. 30-39

Przykład 2

Nazwa obszaru	Kierunki działań	Rodzaje działań	Zakładany rezultat	Podmiot(y) odpowiedzialny(e)	Termin realizacji	Sposób finansowania działań
Obszar I	Kierunek I	Działanie 1	Rezultat 1
		Działanie 2	Rezultat 2			
	Kierunek II	Działanie 1	Rezultat 1			
		Działanie 2	Rezultat 2			
	Kierunek III	Działanie 3	Rezultat 3			
		Działanie 1	Rezultat 1			

Źródło: opracowanie własne

Zauważmy, że gdybyśmy chcieli objąć ewaluacją cały program, byłaby to ewaluacja wielowątkowa. W przypadku mniej złożonych programów lub posiadania odpowiednio dużego budżetu i możliwości zlecenia ewaluacji zewnętrznemu podmiotowi, możemy oczywiście podjąć próbę realizacji takiej ewaluacji. W ewaluacjach prowadzonych na szeroką skalę uwzględniane są **zarówno proces realizacji oraz efekty danego przedsięwzięcia**; analizowane są kwestie organizacyjne, jak i te dotyczące sukcesów lub porażek przedsięwzięcia, brany jest także pod uwagę pełen wachlarz działań. Jest to dobre podejście, ponieważ gwarantuje uzyskanie pełnego obrazu i kontekstu ewaluowanego przedsięwzięcia. Jednak w przypadku ewaluacji wewnętrznej, realizowanej zasobami małego zespołu i przede wszystkim przy ograniczonych środkach na przeprowadzenie ewaluacji, dopuszczalne jest ograniczenie zakresu ewaluacji do tych elementów, które nas najbardziej interesują z perspektywy oceny jakości programu. Jeżeli uważamy, że potrzebujemy skupić się na wybranych zagadnieniach z jednego tylko kierunku działań, nic nie stoi temu na przeszkodzie. Do nas należy wybór, co tak naprawdę potrzebujemy poddać ewaluacji.

Ważne w aspekcie ewaluacji

Zakres ewaluacji programu przeciwdziałania przemocy możemy wyznaczać poprzez:

- wybór kierunku ewaluacji (np. zarządzanie programem, proces jego realizacji lub osiągnięte efekty),
- ograniczenie ram czasowych (np. ewaluujemy tylko działania z ostatniego roku lub dwóch lat),
- ograniczenie ram terytorialnych (np. realizację powiatowego programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie ewaluujemy tylko w wybranych gminach),
- ograniczenie wyboru zagadnień (np. ewaluujemy tylko działania wpisane w jedno zadanie).

Określenie zakresu ewaluacji mogłoby zatem wyglądać następująco:

- Przedmiot ewaluacji: gminny program przeciwdziałania przemocy w rodzinie.
- Zakres ewaluacji: efekty realizowanego wsparcia osób doświadczających przemocy domowej na terenie gminy X w latach 2012-2013.

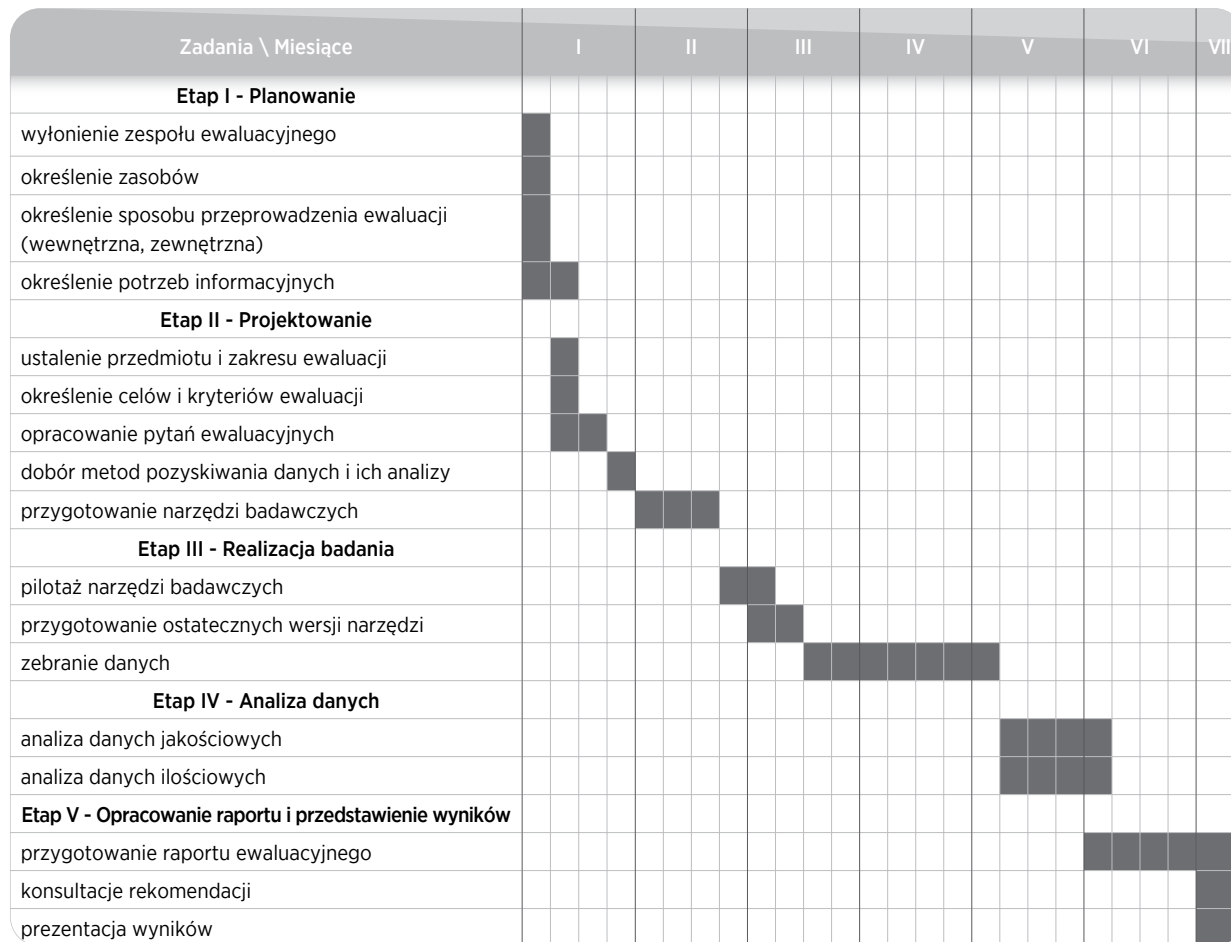
Harmonogram i budżet ewaluacji

Pracowanie harmonogramu oraz przygotowanie budżetu ewaluacji są nieodzownymi elementami w procesie jej planowania. Odpowiednio rozpisany plan ewaluacji, powinien uwzględniać:

- szczegółowe zadania w kolejnych etapach ewaluacji,
- przypisane do zadań terminy,
- wskazanie jednostek/zespołów odpowiedzialnych za realizację poszczególnych zadań.

Tak rozpisany plan pracy pozwala na sprawne zarządzanie procesem ewaluacji (w tym na przykład ułatwia egzekwowanie wyników od odpowiedzialnych za nie podmiotów w określanych terminach). **Harmonogram** musi oczywiście wpisywać się w realia; dobrze jest go tworzyć na zasadzie „od szczegółu do ogółu” (czyli od przewidzenia, ile czasu potrzebujemy na poszczególne, następujące po sobie zadania), niż z góry planować czas trwania całej ewaluacji. W tym drugim przypadku na którymś etapie przeważnie okazuje się, że w przyjętych ramach nie mieszczą się wszystkie zadania. Z tego samego powodu warto także rozpisywać zadania dość szczegółowo, ponieważ gwarantuje to z jednej strony zaplanowanie odpowiedniej ilości czasu na ich wykonanie, ale także pokazuje obciążenie odpowiedzialnych za ich wykonanie osób czy podmiotów. Podczas przygotowywania harmonogramu należy także spróbować przewidzieć mogące się pojawić trudności oraz zaplanować sposoby przeciwdziałania im, tak, aby zakładany plan ewaluacji nie okazał się zbyt optymistyczny. Jednym z wygodnych sposobów przedstawiania harmonogramu jest wykres Gantta, który może wyglądać następująco:

Rysunek 2. Harmonogram ewaluacji w formie wykresu Gantta



Mając rozplanowane zadania, możemy przejść do przygotowania **budżetu ewaluacji**. Jeżeli zdecydujemy się na zlecenie zamówienia podmiotowi zewnętrznemu, musimy pamiętać, że jako jednostka organizacyjna pomocy społecznej podlegamy obowiązkowi stosowania ustawy prawo zamówień publicznych. Obowiązuje nas zatem w pierwszym kroku określenie szacunkowej wartości zamówienia. Można przypuszczać jednak, że zlecenie ewaluacji programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie nie będzie zadaniem na tyle kosztownym, aby wartość zamówienia (wyrażona w złotych) przekraczała 30 tysięcy euro, lub że było tak wiele innych ewaluacji, iż ich łączna wartość osiągnęłaby lub przekroczyła tę kwotę. W związku z tym, raczej nie będziemy zobowiązani do przestrzegania dalszych procedur przewidzianych w ustawie - będziemy podążać według wewnętrznego regulaminu jednostki.

Jeżeli chodzi o wysokość budżetu potrzebnego na ewaluację, jest ona naturalnie każdorazowo zależna od konkretnego badania. Zasadne jest budowanie budżetu na etapie jej projektowania - czyli wtedy, gdy określimy już zakres badania oraz jego metodologię. Na koszt badania będzie mieć bowiem wpływ zarówno wielkość oraz dobór badanej grupy docelowej (lub grup docelowych), skala badania jak i wybrane techniki zbierania danych. Ponadto, za każdym razem musimy wziąć pod uwagę także dalsze etapy - na przykład to, czy mając zebrane dane sami podejmiemy się analizowania danych oraz napisania raportu, czy też zleci-

my te czynności innemu wykonawcy. Nie bez znaczenia będzie też decyzja, czy raport zostanie opublikowany w wersji drukowanej, czy ograniczymy się do rozpowszechnienia publikacji w wersji elektronicznej. Jeżeli z kolei zdecydowalibyśmy się zlecić ewaluację bez podawania szczegółów, a jedynie wskazując jej cel, moglibyśmy stanąć w obliczu sytuacji, gdy wykonawcy przedstawiają bardzo różne drogi osiągnięcia tego celu, co zapewne przełożyłoby się na zaproponowane ceny. Zbyt ogólne sformułowanie wymogów może także skutkować otrzymaniem ofert, które nie spełnią naszych oczekiwań.

Z częścią opisanych wyżej kosztów trzeba się liczyć także wtedy, gdy decydujemy się na przeprowadzenie badania siłami własnymi. W zależności od zaplanowanych zadań w poszczególnych etapach ewaluacji, w kosztach możemy przewidzieć na przykład:

- delegacje pracowników, którzy będą pracować w terenie (prowadzić obserwacje lub przeprowadzać wywiady),
- wynajem sali do przeprowadzenia wywiadu grupowego,
- wydruk kwestionariuszy (jeżeli zdecydujemy się na tę technikę zbierania danych),
- wydruk raportów, etc.

Co dalej? Projektowanie ewaluacji

Przejdźmy teraz do prześledzenia poszczególnych kroków procesu projektowania ewaluacji programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Dla osób początkujących zapewne jest to najtrudniejszy etap całej ewaluacji. Aby przybliżyć schemat postępowania, posłużymy się przykładem, w którym skupimy się na ewaluacji efektów działań skierowanych do osób doświadczających przemocy w rodzinie.

Zastanówmy się najpierw, co możemy rozumieć przez **efekty** jakiegoś działania. Bardzo często, myśląc o efektach, skupiamy się na osiągnięciach w pozytywnym tego słowa znaczeniu, czyli na sukcesach. Zapominamy jednocześnie, że analiza skuteczności naszego działania musi również zawierać analizę trudności i niepowodzeń, które stanęły na drodze do sukcesu; bez tego nie będziemy w stanie wyciągnąć wniosków i poprawić w przyszłości skuteczności naszego programu. Zatem przyjmijmy, że **w ramach ewaluacji efektów programu, będziemy przyglądać się dwóm składowym - sukcesom i ewentualnym niepowodzeniom.**

Zróbmy więc następny krok. Samo określenie i opisanie tego, co nam się udało oraz stwierdzenie, czego nam się nie udało osiągnąć, sytuuje nas na poziomie prowadzenia monitoringu. Pamiętajmy, że ewaluacja musi iść dalej - musi zbadać przyczyny takiego stanu rzeczy.

Przyjmując założenie, że skupiamy się na **ewaluacji wewnętrznej**, na początku wybierzmy zakres naszej ewalu-

acji. Zgodnie ze schematem budowy programu przeciwdziałania przemocy pamiętamy, że moglibyśmy skupić się na ewaluacji tego, w jaki sposób zaplanowane i zawarte w programie działania przełożyły się na ograniczanie zjawiska przemocy w rodzinach, moglibyśmy oceniać, na ile skutecznie wspierano osoby dotknięte przemocą domową lub analizować np. skuteczność pracy z osobami stosującymi przemoc. Oczywiście, poruszenie wszystkich tych tematów, jak już wspomnieliśmy, nie jest wykluczone (a może być wręcz wskazane), jednak na potrzeby niniejszego poradnika zawężymy zakres ewaluacji. Na początek tego przykładu przyjmijmy zatem, że nasza wiedza na temat rezultatów działań mających na celu przeciwdziałanie przemocy w rodzinie jest na tyle obszerna, że aktualnie nie potrzebujemy jej pogłębiać i analizować. **Chcemy natomiast bliżej przyjrzeć się wynikom zadań związanych ze wsparciem i ochroną osób doświadczających przemocy domowej, gdyż nie mamy pewności, czy są one wystarczające i czy nie warto wprowadzić w tym obszarze jakichś zmian.** Przejdźmy więc do sformułowania celów ewaluacji. Aby je jednak sprecyzować, powinniśmy odnieść się do konkretnych zapisów z programu. W przeciwnym razie pozostaniemy na bardzo ogólnym poziomie, co nie jest pożądane. **Przyjrzyjmy się więc najpierw przykładowym celom, zadaniom i działaniom, które pojawiają się w programach przeciwdziałania przemocy w rodzinie.⁷**

⁷ Przykład przygotowany w oparciu o zmodyfikowane zapisy wybranych małopolskich programów przeciwdziałania przemocy w rodzinie i ochrony ofiar przemocy w rodzinie.



PRZYKŁADOWY PROGRAM PRZECIWDZIAŁANIA PRZEMOCY W RODZINIE ORAZ OCHRONY OFIAR PRZEMOCY W RODZINIE

Cel 1: Zapewnienie wsparcia osobom oraz rodzinom dotkniętym przemocą domową

Zadanie 1: Zapewnienie schronienia osobom doświadczającym przemocy w rodzinie

Działania:

- Zapewnienie osobom dotkniętym przemocą miejsc w ośrodkach wsparcia.
- Współpraca z ośrodkami interwencji kryzysowej w gminach na terenie powiatu.
- Pomoc finansowa dla osób i rodzin poszkodowanych w wyniku przemocy domowej przeznaczona na wynajem mieszkania, opłaty związane z mediami.

Zadanie 2: Wspieranie osób doświadczających przemocy w rodzinie w przewzyciężaniu sytuacji kryzysowej i przerwaniu cyklu przemocy

Działania:

- Działalność interwencyjna prowadzona w ramach punktu informacji i wsparcia dla osób dotkniętych przemocą w rodzinie.
- Rozwijanie sieci instytucji świadczących profesjonalną pomoc osobom i rodzinom uwikłanym w przemoc.
- Pomoc socjalna dla osób doświadczających przemocy w rodzinie. Prowadzenie poradnictwa specjalistycznego dla osób doświadczających przemocy w instytucjach świadczących profesjonalną pomoc.
- Udzielanie informacji na temat praw osób poszkodowanych z powodu przemocy w rodzinie.
- Udzielanie osobom doświadczającym przemocy domowej pomocy prawnej i psychologicznej w ramach organizacji pozarządowych.
- Wsparcie osób doświadczających przemocy domowej w uzyskaniu pomocy ambulatoryjnej, w tym obdukcji medycznej.

- Tworzenie indywidualnych planów bezpieczeństwa i usamodzielnienia dla osób i rodzin uwikłanych w przemoc domową z uwzględnieniem potrzeb życiowych wszystkich członków rodziny.
- Prowadzenie telefonu zaufania dla osób dotkniętych przemocą domową.
- Stworzenie odpowiednich warunków do przesłuchań dzieci w postaci tzw. „niebieskiego pokoju”.
- Zapewnienie klientom godziwych warunków do zgłaszania aktów przemocy domowej.
- Zbieranie materiałów dowodowych zgodnie z procedurą „Niebieska Karta”.
- Występowanie z zawiadomieniem do prokuratora o podejrzeniu popełnienia czynów określonych w art. 2. ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie.
- Monitoring sytuacji osób i rodzin dotkniętych przemocą domową.

Zadanie 3: Polityka informacyjna

Działania:

- Prowadzenie kampanii informacyjnych na temat instytucji udzielających pomocy i wsparcia w razie pojawienia się zjawiska przemocy w rodzinie.

Cel 2: Zapobieganie stosowaniu przemocy

Zadanie 1: Zapobieganie kontaktowaniu się sprawców przemocy w rodzinie z osobami pokrzywdzonymi

Działania:

- Stosowanie szczegółowych zaleceń w tym zakresie w toku prowadzenia procedury „Niebieska Karta”
- Izolowanie osób stosujących przemoc od pokrzywdzonych na podstawie odrębnych przepisów oraz współpraca w tym zakresie z Policją, Sądem Rodzinnym i Prokuraturą.

Zadanie 2: Praca z osobami stosującymi przemoc domową**Działania:**

- Prowadzenie działań korekcyjno-edukacyjnych ukierunkowanych na zmianę zachowań i postaw osób stosujących przemoc i/lub nieradzących sobie z agresją.
- Kierowanie osób z problemem uzależnienia stosujących przemoc do specjalistycznych ośrodków zajmujących się terapią w tym zakresie.

Cel 3: Zmniejszanie negatywnych następstw zjawiska przemocy dla świadków przemocy w rodzinie**Działania:**

- Organizowanie grup wsparcia dla osób dorosłych - świadków przemocy domowej.
- Wsparcie psychologiczne dzieci i młodzieży - świadków przemocy domowej.
- Zajęcia socjoterapeutyczne dla dzieci i młodzieży - świadków przemocy domowej.

Cel 4: Diagnozowanie zjawiska przemocy w rodzinie w gminie/powiecie**Działania:**

- Analiza wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie zastosowania obowiązku poddania się leczeniu odwykowemu składanych do gminnej komisji rozwiązywania problemów alkoholowych pod kątem związku między nadużywaniem alkoholu a stosowaniem przemocy.
- Diagnoza przypadków przemocy stosowanej wobec dzieci.

Cel 5: Podnoszenie świadomości społecznej i wrażliwości na zjawiska związane z przemocą w rodzinie**Zadanie 1: Edukacja rodziców oraz dzieci i młodzieży****Działania:**

- Realizacja szkoleń nastawionych na rozwój umiejętności wychowawczych rodziców.
- Organizowanie spotkań mających na celu zwrócenie uwagi dzieci i młodzieży na problem przemocy domowej.
- Prowadzenie zajęć edukacyjnych w szkołach w zakresie radzenia sobie ze stresem, agresją, konfliktem.
- Wspieranie aktywnych form spędzania czasu wolnego przez dzieci i młodzież, promujących zachowania bez agresji.

Zadanie 2: Edukacja społeczności lokalnej gminy/powiatu

- Regularne zamieszczanie informacji o zakresie świadczonej pomocy i wszelkich podejmowanych działaniach mających na celu zapobieganie przemocy na stronie internetowej ośrodka pomocy społecznej/powiatowego centrum pomocy rodzinie oraz w prasie lokalnej.
- Kolportaż ulotek i plakatów służących zrozumieniu problemu przemocy domowej w środowisku lokalnym (m.in. ośrodek pomocy społecznej, ośrodek zdrowia, posterunek policji, szkoły).
- Opracowanie informatora na temat możliwej pomocy prawnej i wsparcia psychologicznego dla osób doświadczających przemocy oraz świadków przemocy w rodzinie.

Cel 6: Podnoszenie kwalifikacji kadry pracującej z rodzinami, w których występuje problem przemocy**Działania:**

- Tworzenie dla kadry pracującej z osobami uwikłanymi w przemoc materiałów instruktażowych i opisów procedur postępowania wobec występowania przemocy w rodzinie.
- Realizacja superwizji dla kadry pracującej z osobami uwikłanymi w przemoc domową

(...)

Przykład przedstawia nam cały wachlarz możliwych zapisów, jednak na etapie konstruowania celów skupimy się tylko na wybranych z nich.

Cele ewaluacji

1. Cel główny ewaluacji

Na tym etapie najważniejsze jest uświadomienie sobie i jasne zdefiniowanie tego, co chcemy uzyskać w efekcie zrealizowanej ewaluacji. Za cel ewaluacji możemy na przykład przyjąć dowiedzenie się, w jaki sposób zaplanowane i zawarte w programie działania przełożyły się na wsparcie osób doświadczających przemocy domowej na terenie wybranej gminy lub powiatu.

Nasz główny cel ewaluacji zatem może brzmieć następująco:

Ocena efektów działań ukierunkowanych na zapewnienie wsparcia osobom doświadczającym przemocy domowej realizowanych w ramach Programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie na lata XXXX-XXXX w gminie/powiecie Y.

Mając już sformułowany cel główny, należy zastanowić się, jak go doprecyzować. Innymi słowy - przechodzimy do sformułowania szczegółowych celów ewaluacji. Polega to na wskazaniu kilku aspektów, jakie mogą mieścić się w celu głównym. Rozbicie go na czynniki pierwsze pozwoli nam w następnych krokach rzetelnie zadać pytania ewaluacyjne.

2. Cele szczegółowe ewaluacji

Sformułowanie celów szczegółowych ewaluacji ułatwia nam układ treści programu - swoją uwagę poświęcimy trzem zadaniom wyodrębnionym w celu nr 1 wyżej przedstawionego programu. Cele ewaluacyjne możemy zatem skonkretyzować w następujący sposób:

Cele szczegółowe ewaluacji:

1. **Ocena skuteczności działań prowadzonych w ramach programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie w latach XXXX-XXXX w gminie/powiecie Y zmierzających do zapewnienia schronienia osobom doświadczającym przemocy domowej.**
2. **Ocena wpływu programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie w latach XXXX-XXXX w gminie/powiecie Y na przewyższanie sytuacji kryzysowej oraz przerywanie cyklu przemocy przez osoby doświadczające przemocy domowej.**
3. **Ocena działań informacyjnych prowadzonych w latach XXXX-XXXX w gminie/powiecie Y w ramach programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie.**

Ważne

w aspekcie konstrukcji programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie

Aby móc odpowiedzieć na pytanie, czy nasze działania przyniosły zamierzone efekty, musimy na etapie programowania jasno zdefiniować cele, jakie zamierzamy osiągnąć. Cele powinny być skwantyfikowane, tj. opisane za pomocą wskaźników. Powinny one umożliwiać dokonanie pomiaru zmiany społeczno-ekonomicznej, która zaszła w wyniku realizacji interwencji publicznej. Zgodnie z ogólnie przyjętymi podstawowymi standardami cele muszą być konkretne, mierzalne, osiągalne, realistyczne przy istniejących zasobach, określone w czasie.⁸

⁸ Bienias S. i in., *Ewaluacja. Poradnik dla pracowników administracji publicznej*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2012, s. 26

Jak widzimy, cele szczegółowe nie wychodzą poza cel główny, a jedynie go precyzują. Teraz czas na nieco trudniejszy etap, czyli omówienie kryteriów ewaluacyjnych oraz przekucie celów ewaluacji na pytania ewaluacyjne.

Następnym krokiem będzie wybór interesujących nas kryteriów ewaluacyjnych.

Ważne

w aspekcie konstrukcji programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie

Zwróćmy uwagę, że w przygotowanym przykładzie mamy wyróżnionych 6 celów, które są dodatkowo rozbite na zadania (jeżeli jest ich więcej w danym obszarze), a te z kolei - na konkretne działania. Taki sposób zapisu wszelkich dokumentów strategicznych zapewnia przejrzystą ich strukturę, co z kolei przekłada się na łatwiejsze wdrożenie dokumentu i przełożenie zapisów na praktykę. Bardzo dobrym rozwiązaniem jest również zebranie wszystkich celów, zadań, działań i rezultatów w formie tabeli, która dodatkowo zawiera informacje o planowanym terminie realizacji poszczególnych działań oraz wskazuje wykonawców poszczególnych etapów. Tak podsumowane informacje są czytelne nie tylko dla twórców danego programu, ale również dla osób niezających wcześniej dokumentu (np. przyszłych ewaluatorów).

Kryteria ewaluacyjne

Kryteria ewaluacyjne można inaczej nazwać kryteriami oceny. Mają za zadanie sprecyzować, pod jakim kątem chcemy ocenić wartość danego przedsięwzięcia. Innymi słowy, kryteria to rodzaj standardów, które posłużą do oceny materiału zebranego w dalszej części procesu ewaluacyjnego. Kryteria ewaluacyjne *powinny być sformułowane jasno i precyzyjnie, ponieważ są pewnego rodzaju systemem wartości, do*

*którego ewaluator odwołuje się na każdym etapie badań (...)*⁹ Same odpowiedzi na postawione pytania badawcze (które za chwilę sformułujemy) nie przyniosą nam oczekiwanych rezultatów ewaluacji. Dodatkowo, **ocena zebranego materiału badawczego pod kątem różnych kryteriów może przynieść odmienne wyniki**, ponieważ na przykład skuteczny program wcale nie musi okazać się efektywny pod względem finansowym. Stąd też na wszystkich etapach badania, w tym w fazie wyciągania wniosków, czyli w trakcie tworzenia raportu ewaluacyjnego, powinniśmy kierować się wybranymi kryteriami i pamiętać o nich.

Poniżej wskazany jest zestaw najczęściej przywoływanych w literaturze kryteriów ewaluacyjnych (choć nie są one jedyne, jakie można sformułować):

- *Trafność: określa adekwatność planowanych celów interwencji i metod jej wdrażania do problemów i wyzwań społeczno-ekonomicznych, które zostały zdefiniowane w diagnozie. Analiza tego kryterium jest prowadzona przed rozpoczęciem i w pierwszych fazach wdrażania interwencji.*
- *Skuteczność: ocenia stopień realizacji zakładanych celów [i rezultatów - przyp. autora] (czy osiągnięto, co zaplanowano), skuteczność użytych metod, instytucji oraz wpływ czynników zewnętrznych na ostateczne efekty.*
- *Efektywność: ocenia relację między nakładami, kosztami, zasobami (finansowanymi, ludzkimi, administracyjnymi) a osiągniętymi efektami interwencji. (...)*
- *Użyteczność: ocenia całość rzeczywistych efektów wywołanych przez interwencję (zarówno tych planowanych, jak i nieplanowanych, tzw. ubocznych), odnosząc je do wyzwań społeczno-ekonomicznych (często już zmienionych w czasie). W odróżnieniu od kryterium trafności, ocena użyteczności jest prowadzona po zamknięciu interwencji lub w jej końcowej fazie wdrażania.*

⁹ [http://www.wwpe.gov.pl/index.php?params\[section_id\]=4¶ms\[category_id\]=121](http://www.wwpe.gov.pl/index.php?params[section_id]=4¶ms[category_id]=121) [25.03.2014 r.]

- *Trwałość: ocenia ciągłość efektów (przed wszystkim pozytywnych) danej interwencji w perspektywie średnio- i długookresowej (a więc po zakończeniu interwencji).*¹⁰

Pamiętać należy jednak, że samo wybranie interesujących nas kryteriów i wpisanie ich do koncepcji badania, a później - do raportu - nie wystarczy. Ważne jest ich świadome wykorzystanie w procesie ewaluacyjnym, co wyraża się przede wszystkim w odpowiednim dostosowaniu kryteriów do prowadzonej ewaluacji. Wyłumaczymy to na przykładzie: założmy, że mamy dwa projekty ewaluacji - jeden dotyczy właśnie programu przeciwdziałania przemocy, a drugi projektu systemowego mającego na celu wzrost poziomu usamodzielnienia młodzieży, która opuszcza pieczę zastępczą. Jeżeli autorzy obu ewaluacji pozostaliby jedynie na ogólnym poziomie i wpisali po prostu, że w jednym i w drugim przypadku jednym z kryteriów ewaluacyjnych będzie skuteczność, to taka informacja niewiele nam mówi. Pozostaje jedynie zapisem, który nie prowadzi do wyjaśnienia, czym owa skuteczność jest i jak należy ją rozumieć w każdym z tych przypadków. Łatwo jednak się domyślić, że w gruncie rzeczy chodzi o całkiem odmienne efekty. Sednem sprawy jest zatem każdorazowe definiowanie przyjętych kryteriów w przypadku konkretnej ewaluacji oraz w oparciu o własną wiedzę ekspercką. Innymi słowy - musimy umieć zinterpretować przyjęte kryteria i doprecyzować ich znaczenie adekwatnie do ewaluowanego przedsięwzięcia.¹¹

Wróćmy zatem do przykładu. W zapisach celów ewaluacji pojawiły się już takie sformułowania jak ocena efektów czy ocena skuteczności. Dość naturalnym wyborem jeśli chodzi o kryteria oceny będzie zatem **kryterium skuteczności** działań realizowanych w ramach programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Jak możemy je doprecyzować? Po prostu musimy się zastanowić, jakie rezultaty uznamy za sukces na-

szych działań. Wybrane przykłady nawiązujące do przyjętych w analizowanym przypadku celów szczegółowych mogą być następujące (oczywiście nie jest to wyczerpująca lista):

- skuteczne zapewnienie schronienia osobom doświadczającym przemocy domowej
 - = zapewnienie schronienia wszystkim osobom dotkniętym przemocą domową wymagającym zapewnienia schronienia,
 - = zapewnianie schronienia uwzględniającego potrzeby i sytuację osób i rodzin (np. osób niepełnosprawnych, rodzin z dziećmi).
- skuteczne wsparcie osób doświadczających przemocy domowej
 - = oferowanie wsparcia adekwatnego do potrzeb osób i rodzin doświadczających przemocy domowej,
 - = oferowanie wsparcia faktycznie poprawiającego sytuację życiową osób doświadczających przemocy domowej.
- skuteczne działania informacyjne na temat wsparcia dla osób doświadczających przemocy domowej
 - = realizacja działań, które przynoszą wzrost reakcji na przejawy przemocy domowej wśród mieszkańców i pracowników różnych grup zawodowych,
 - = realizacja działań, które przynoszą wzrost liczby osób korzystających z profesjonalnego wsparcia na skutek prowadzonych działań informacyjnych.

Dobór kryteriów ewaluacyjnych jest bardzo ważnym elementem m każdej ewaluacji - prześledźmy zatem jeszcze jeden, odmienny przykład, tym razem skupiając się na **kryterium trwałości**.

Wyobraźmy sobie, że nie realizowaliśmy programu przeciwdziałania przemocy, który charakteryzuje się ciągłością, ale jednorazowy, dwuletni projekt poświęcony działaniom

¹⁰ Bienias S. i in., *Ewaluacja. Poradnik dla pracowników administracji publicznej*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2012, s. 19

¹¹ Burton P., *Conceptual, Theoretical and practical Issues in Measuring the Benefits of Public Participation*, *Evaluation* nr 15 (3)/2009 za: Theiss M., *Kryteria ewaluacji* [w:] Szatur-Jaworska B. (red.), *Ewaluacja w służbach społecznych*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2010

zapobiegającym przemocy domowej oraz wspierającym osoby doświadczające przemocy w rodzinie. Po jego zakończeniu warto byłoby zastanowić się nad trwałością osiągniętych efektów. Nie jest to łatwe zadanie, ponieważ, aby takie badanie było sensowne, musimy, między innymi:

- realizować je po pewnym czasie od zakończenia przedsięwzięcia,
- znać poziom wskaźników lub skalę danego zjawiska przed rozpoczęciem realizacji projektu i zaraz po jego zakończeniu,
- rozgraniczyć potencjalny wpływ innych działań od wpływu naszego przedsięwzięcia.

Cele ewaluacji w perspektywie oceny trwałości działań z zakresu wsparcia osób doświadczających przemocy domowej mogłyby brzmieć następująco:

- Określenie skali zjawiska przemocy domowej w gminie X.
- Określenie i analiza dostępnego wsparcia dla osób doświadczających przemocy domowej
- Ocena podejścia społeczności lokalnej do problemu przemocy w rodzinie.

Wszystkie powyższe kwestie dotyczą sytuacji, którą badamy w pewnym odstępie czasowym od zakończenia przedsięwzięcia, i którą porównujemy do wartości bazowej (wyjściowej), czyli mającej miejsce w momencie jego zakończenia.

Przystępując do ewaluacji projektu na przykład rok po jego zakończeniu i przeprowadzając diagnozę skali zjawiska przemocy domowej na ten moment, moglibyśmy ocenić, czy realizowane w ramach projektu przedsięwzięcia z zakresu zapobiegania przemocy domowej osiągnęły skutek w dłuższej perspektywie. Analiza dostępnego wsparcia dla osób doświadczających przemocy domowej pomogłaby nam stwierdzić, czy są prowadzone takie działania (a jeśli tak - jaka jest ich skala, oraz które z nich są kontynuowane, pomimo zakończenia projektu (w tym finansowania z da-

nego źródła). Zbadanie postaw lokalnej społeczności pozwoliłoby z kolei ocenić, czy udało się osiągnąć pozytywne zmiany w tej dziedzinie.

Sposób postępowania w kolejnych krokach - formułowanie głównych i szczegółowych pytań badawczych, dobór odpowiednich metod pozyskania danych, dobór jednostek do badania, prowadzenie analizy itd. - przebiegałby według standardowego schematu omawianego w niniejszym poradniku.

Przypomnijmy, że do kryteriów odwołujemy się **zarówno na etapie analizy materiału badawczego jak i w fazie wy-suwania wniosków.**

Przejdźmy zatem do następnego kroku, czyli zdefiniowania pytań ewaluacyjnych.

Pytania ewaluacyjne

Pytania ewaluacyjne to nic innego jak pytania badawcze, które stawiamy sobie w celu poznania i oceny ewaluowanego fragmentu rzeczywistości. Są one ściśle powiązane z celami ewaluacji. Postawione pytania badawcze mają nam pomóc w zaobserwowaniu stanu faktycznego i odnotowaniu zmian. Odpowiedź na nie powinna nam dostarczyć wyczerpujących informacji na temat efektów ewaluowanego programu. Analiza odpowiedzi na pytania ewaluacyjne, przeprowadzona w świetle dobranych kryteriów ewaluacyjnych, prowadzi do wyciągnięcia wniosków oraz sformułowania na ich podstawie rekomendacji.

W tym miejscu należy podkreślić, że **etap formułowania pytań badawczych nie jest tożsamy z układaniem „pytań do ankiety”**. Bardzo często jest to mylone; czasami wręcz konstruowanie narzędzia badawczego w postaci kwestionariusza staje się sednem przedsięwzięcia, które nazywane jest ewaluacją, mimo iż nie spełnia podstawowych wymogów przewidzianych dla procesu ewaluacyjnego i nie przebiega według logicznie następujących i wynikających z siebie (omawianych w niniejszym poradniku) etapów. Niestety praktyka pokazuje, że owe „ewaluacje” zaczynają

się „zrobieniem ankiety”, a kończą na zliczeniu uzyskanych odpowiedzi. Przypomnijmy zatem raz jeszcze, że takie podejście nie wpisuje się w standardy badań ewaluacyjnych.

Przy stawianiu pytań ewaluacyjnych należy pamiętać, że nie powinno być ich zbyt wiele oraz że powinny one koncentrować się na konkretnych zagadnieniach, które chcemy przeanalizować. Podobnie jak przy określaniu celów badawczych, najpierw stawiamy główne pytania ewaluacyjne, a następnie możemy określić te bardziej szczegółowe, pamiętając jednocześnie, aby nie schodzić na zbyt duży poziom szczegółowości.

Ważne w aspekcie ewaluacji

Szczególnie ważne na tym etapie jest rozróżnienie pojęć pytania ewaluacyjne (pytania badawcze) od pytań, które będą później, w różnej formie, zadawane respondentom. Utożsamianie tych dwóch pojęć jest dość częstym błędem na początku przygody z ewaluacją czy innymi badaniami społecznymi. Na podstawie pytań badawczych będziemy dopiero dobierać metody pozyskiwania danych oraz budować odpowiednie narzędzie do przeprowadzenia badania (niekoniecznie ankietę).

Sprawdźmy więc, jakie przykładowe pytania ewaluacyjne moglibyśmy postawić w naszym przykładzie. Zauważmy, że ich brzmienie ściśle nawiązuje do celów badawczych oraz kryteriów ewaluacyjnych. Skupiając się na skuteczności powziętych działań, tak konstruujemy pytania ewaluacyjne, aby móc zbadać ich konkretne efekty:

Główne pytania ewaluacyjne:

- Jak przebiegało zapewnianie schronienia osobom doświadczającym przemocy domowej w latach XXXX-XXXX w ramach programu przeciwdziałania przemocy na terenie gminy/powiatu Y?
- Jakie efekty w perspektywie przewycięzania sytuacji kryzysowych oraz przerywania cyklu przemocy zostały osiągnięte w wyniku działań wspierających osoby doświadczające przemocy domowej realizowanych w ramach programu przeciwdziałania przemocy w latach XXXX-XXXX na terenie gminy/powiatu Y?
- Jakie rezultaty przyniosły działania informacyjne prowadzone w ramach programu przeciwdziałania przemocy domowej w latach XXXX-XXXX na terenie gminy/powiatu Y?

W następnym kroku doprecyzujemy powyższe pytania, czyli sformułujemy pytania szczegółowe. Ich opracowanie polega na tym, iż zastanawiamy się, jakie obszary powinniśmy przeanalizować, aby uzyskać jak najszerszą wiedzę na temat problemu opisanego w pytaniach głównych. Czyli, innymi słowy, podobnie jak w przypadku formułowania celów, rozbijamy pytania główne na czynniki pierwsze. Jest to kolejny ważny etap w opracowywaniu koncepcji ewaluacji - jeżeli nie poświęcimy mu wystarczająco dużo uwagi, może się później okazać, że pominęliśmy jakiś ważny aspekt, którego analiza pozwoliłaby lepiej zrozumieć problem. Sprecyzowanie tego, czego chcemy się dowiedzieć, ułatwi (czy raczej: umożliwi) nam wybór adekwatnych metod pozyskiwania danych.

Pytania szczegółowe dla naszego przykładu będą się wprost odnosić do zapisów przytoczonego fragmentu programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Stawianie pytań szczegółowych ułatwi nam patrzenie na rezultaty poszczególnych zadań przez pryzmat dwóch wcześniej omówionych aspektów, czyli sukcesów i porażek.

Szczegółowe pytania ewaluacyjne:

Ad 1. Jak przebiegało zapewnianie schronienia osobom doświadczającym przemocy domowej w latach XXXX-XXXX w ramach programu przeciwdziałania przemocy?

1. Czy zapewniono schronienie każdej osobie i rodzinie poszkodowanej w wyniku stosowania przemocy domowej, która zgłosiła się z taką potrzebą? Jeżeli nie, to dlaczego?
2. Czy wystąpiły trudności w zapewnieniu schronienia osobom doświadczającym przemocy domowej? Na czym one polegały?
3. Jakie podmioty były zaangażowane w udzielanie schronienia osobom doświadczającym przemocy w rodzinie?
4. Czy współpracowano z ośrodkami interwencji kryzysowej w innych powiatach w celu zapewnienia schronienia osobom doświadczającym przemocy domowej?
 - a. Jak przebiegała współpraca?
 - b. Jakie trudności napotkano podczas współpracy z ośrodkami interwencji kryzysowej?
5. Które z form zapewnienia schronienia osobom doświadczającym przemocy w rodzinie były realizowane najczęściej, a które najrzadziej? Co wpływało na taki stan rzeczy?
6. Jak osoby doświadczające przemocy oceniają otrzymane wsparcie w zakresie zapewnienia schronienia?

Ad 2. Jakie efekty zostały osiągnięte w wyniku prowadzenia działań wspierających osoby doświadczające przemocy domowej w ramach programu przeciwdziałania przemocy w latach XXXX-XXXX?

1. Jakie działania były wprowadzone w zakresie wsparcia osób doświadczających przemocy w rodzinie (poza działalnością interwencyjną i udzieleniem schronienia)?
2. Które z tych działań były realizowane najczęściej, a które najrzadziej? Które z nich okazały się najbardziej skuteczne?
3. Jakie trudności napotkano przy realizacji poszczególnych form wsparcia?
4. Czy były tworzone indywidualne plany wsparcia dla osób i rodzin uwikłanych w przemoc domową? Jak wyglądała ich realizacja?
5. Czy istnieją wytyczne do tworzenia indywidualnych planów wsparcia dla poszkodowanych w wyniku przemocy domowej osób i rodzin?
6. Czy był prowadzony telefon zaufania dla osób doświadczających przemocy domowej?
 - a. Jeśli nie, jakie były tego przyczyny? Czy jego prowadzenie jest planowane w przyszłości?
 - b. Jeśli tak, jak wyglądała realizacja tej usługi?
 - c. Czy telefon zaufania okazał się skutecznym narzędziem wsparcia osób doświadczających przemocy domowej?

7. Jak przebiegała realizacja poradnictwa specjalistycznego?
 - a. Ile osób skorzystało z poszczególnych rodzajów porad?
 - b. Z jakich porad osoby dotknięte problemem przemocy domowej korzystały najczęściej?
 - c. Czy osoby korzystające z poradnictwa wykazywały chęć skorzystania z jeszcze innego, niedostępnego w tym czasie, rodzaju porad?
 - d. Jakie instytucje prowadziły poradnictwo? Czy można wskazać różnicę w zainteresowaniu klientów poradnictwem prowadzonym przez określony typ instytucji? Czy udzielone poradnictwo przełożyło się na konkretne kroki podjęte przez osoby uwikłane w przemoc w celu przezwyciężenia swojej trudnej sytuacji?

Ad 3. Jakie rezultaty przyniosły działania informacyjne prowadzone w ramach programu przeciwdziałania przemocy domowej?

1. O jakich formach wsparcia mieszkańcy gminy/powiatu mogli dowiedzieć się z prowadzonych działań informacyjnych?
2. W jakich formach były prowadzone działania informacyjne?
3. Czy osoby korzystające z różnych form wsparcia dostępnych dla osób uwikłanych w przemoc w rodzinie zgłosiły się do oferujących je instytucji dzięki prowadzonym działaniom informacyjnym?
4. Które z oferowanych form wsparcia dla osób doświadczających przemocy w rodzinie oraz które z instytucji oferujących wsparcie są najlepiej rozpoznawalne wśród społeczności lokalnej? Jaka jest zależność między prowadzonymi działaniami informacyjnymi a rozpoznawalnością instytucji wspierających osoby doświadczające przemocy domowej?

5. Jakie materiały instruktażowe i opisy procedur postępowania wobec zjawiska przemocy w rodzinie zostały opracowane?
6. Czy dzięki opracowanym materiałom instruktażowym poprawiła się jakość interwencji w razie stwierdzenia/zgłoszenia aktu przemocy w rodzinie?

Na tym etapie widzimy dokładnie, iż objęcie ewaluacją tylko jednego obszaru tematycznego z programu przeciwdziałania przemocy wiąże się z niemałym nakładem pracy. Uwidacznia to jeszcze bardziej konieczność gruntownego przemyślenia zakresu planowanej ewaluacji wewnętrznej.

Wskaźniki w procesie ewaluacji

Przejdźmy do kolejnego etapu, czyli określenia wskaźników w ewaluacji (czyli w procesie badawczym).

Zauważmy, że aby odpowiedzieć na niektóre pytania ewaluacyjne (np. *Jakie działania były wprowadzone w zakresie wsparcia osób doświadczających przemocy w rodzinie? Które z tych działań były realizowane najczęściej, a które najrzadziej?*) wystarczy pozyskać adekwatne informacje (np. z monitoringu) i opisać je. Na inne pytania jednak nie jesteśmy w stanie odpowiedzieć wprost na podstawie łatwo dostępnych materiałów - tak będzie na przykład w przypadku pytania *Czy telefon zaufania okazał się skutecznym narzędziem wsparcia osób doświadczających przemocy domowej?* W takich sytuacjach musimy sformułować wskaźniki (patrz definicja w ramce), które zobrazują nam analizowane zjawisko. Prześledźmy, jak wygląda logika ustalania wskaźników. W tym celu od tego momentu skupmy uwagę właśnie na pytaniu ewaluacyjnym dotyczącym telefonu zaufania.

Pojęcia

Wskaźnik to obserwowalne zjawisko B lub cecha B, którego zaobserwowanie pozwala określić z wystarczająco wysokim prawdopodobieństwem o wystąpieniu badanego zjawiska A lub posiadaniu określonej cechy A.¹²

Aby na nie odpowiedzieć, **musimy określić, co rozumiemy przez skuteczność telefonu zaufania i co przyjmujemy za jej wskaźnik.** Na poczet omawianego przypadku przyjmijmy, że tego typu usługę uznajemy za skuteczną, jeżeli na skutek uzyskanego przez telefon wsparcia i porad osoba doświadczająca przemocy domowej zgłosi się do odpowiedniej jednostki po dalsze wsparcie, oferowane już bezpośrednio (np. zgłosi się do udziału w grupie terapeutycznej, skorzysta z poradnictwa prawnego, zapewni opiekę psychologiczną dzieciom, które są świadkami przemocy itp.). Jak widzimy, dobór wskaźników to procedura znajdowania takich zdarzeń, które potwierdzają zaistnienie danego zjawiska. Kolejnym krokiem będzie wskazanie wartości docelowych wskaźników. Tutaj musimy mieć na uwadze fakt, że zarówno wybór samych wskaźników jak i określenie ich docelowych wartości wpływa na wyniki ewaluacji. Musimy zatem dobrze uargumentować wybór. W naszym przykładzie moglibyśmy przyjąć docelową wartość wskaźnika na poziomie 25%, a za wskaźnik przyjąć zgłoszenie się po jedną z trzech wymienionych wyżej opcji wsparcia. Poziom 25% argumentujemy tym, iż jednak większość osób korzystających z telefonu zaufania nie od razu jest skłonna ujawnić swój problem i zgłosić się po profesjonalną pomoc osobiście - z tego powodu właśnie zaczynają od takiej formy wsparcia. Podsumowując - **sprawdzając skuteczność usługi, jaką jest telefon zaufania, będziemy poszukiwać odpowiedzi na pytanie, ile z osób, które z niego skorzy-**

stało, następnie zwróciło się osobiście po dalsze wsparcie. Jeżeli podczas ewaluacji okaże się, że była to co czwarta osoba, stwierdzimy, że osiągnęliśmy założoną skuteczność. Podkreślimy, że przeanalizowanie każdego z planowanych działań pod kątem jego skuteczności i przełożenie na wskaźniki powinno mieć miejsce na etapie tworzenia programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Wtedy mamy jasną sytuację - wiemy, jakie dokładnie są cele i zakładane rezultaty działań wpisanych w program, co umożliwia podjęcie ewaluacji i zbadanie np. poziomu skuteczności programu.

Wcześniejsze zaplanowanie ewaluacji oraz określenie docelowych wartości wskaźników rezultatów jest nieodzowne do przeprowadzenia porównań i określenia, czy w danym obszarze problemowym nastąpiła zmiana. Łatwo to prześledzić na przykładzie kampanii informacyjnej - aby sprawdzić jej skuteczność, powinno się prowadzić badania przed jej rozpoczęciem oraz po jej zakończeniu. Dzięki posiadaniu wartości wyjściowych, po zakończeniu kampanii można określić, czy na przykład nastąpił wzrost wiedzy lub zachowań, które staraliśmy się promować (np. wzrost wiedzy mieszkańców gminy/powiatu na temat instytucji, które udzielają wsparcia osom doświadczającym przemocy domowej).

Na tym etapie, dzięki określeniu wskaźników, powinniśmy już dokładnie wiedzieć, jakie informacje są nam potrzebne, aby zrealizować cel ewaluacji. Teraz pora zastanowić się nad ich źródłem i sposobami pozyskania. Przejdźmy zatem do omówienia kolejnego etapu procesu ewaluacyjnego, czyli do wyboru metod pozyskiwania danych.

¹² Kot T., Weremiuk A., *Wskaźniki w zarządzaniu strategicznym. Poradnik dla pracowników administracji publicznej*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2012 r., s. 9

Źródła danych i metody ich pozyskiwania

W ewaluacji rzadko ograniczamy się tylko do jednego źródła danych i jednej metody ich pozyskiwania. **Różnorodność źródeł i metod pozyskiwania danych** (zwana też triangulacją) może wzbogacić naszą wiedzę i zagwarantować szerszy ogląd na ewaluowanego przedsięwzięcia czy problemu. Triangulacja jest standardem w ewaluacji, gwarantującym wzajemne uzupełnianie i weryfikację informacji pochodzących z różnych źródeł lub zebranych odmiennymi metodami. Z drugiej strony oczywiście należy mieć na uwadze posiadane zasoby. Jeżeli planujemy realizację ewaluacji jedynie siłami własnego niedużego zespołu, możemy nie udźwignąć realizacji badania uwzględniającego wiele metod pozyskiwania danych.

Zanim przejdziemy do omówienia konkretnych metod i technik badawczych, przypomnijmy, że nie **każde badanie wymaga pozyskiwania nowych danych**. Czasami z powodzeniem możemy skorzystać z danych już istniejących, pochodzących z różnych źródeł¹³. Jeżeli nie możemy w całości oprzeć badania na analizie danych wtórnych - czyli na tzw. *desk research* - warto zapewne przeprowadzić ją przynajmniej jako wstępny etap badania. Prowadząc analizę danych zastanych, szukamy jak największej ilości materiałów, czy to dostępnych w naszej instytucji (np.: dokumentacja związana z ewaluowanym programem, dane z monitoringu i in.), czy to zbieranych i opracowanych przez inne podmioty (np.: dane ze statystyki publicznej, dane zebrane w bazach Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej). Źródłami danych mogą być także tematyczne publikacje, raporty z ewaluacji innych programów przeciwdziałania przemocy lub raporty z badań poświęconych tematyce przemocy domowej.

Decydując się na ewaluację własnego programu przeciwdziałania przemocy, prawdopodobnie jednak nie odnajdziemy w ogólnie dostępnych źródłach oraz dokumentacji

programu wszystkich potrzebnych nam informacji. W takiej sytuacji przechodzimy do pozyskania nowych - unikalnych dla naszego problemu i celów ewaluacyjnych - danych.

Istnieje cały szereg metod i technik pozyskiwania danych, dlatego też zawsze trzeba się zastanowić, które z nich będą pasować do analizy interesujących nas zjawisk.

Podkreślmy na początku, że mamy **dwa typy metod badawczych - ilościowe oraz jakościowe**. Celem tych pierwszych jest głównie określenie skali danego zjawiska oraz wyciąganie wniosków na temat populacji (czyli np. zbioru ludzi wyodrębnionego na podstawie określonych cech) na podstawie analiz statystycznych. W tym celu należy mieć odpowiednio wyłonioną (np. wylosowaną), dużą grupę respondentów oraz wystandaryzowane (dla wszystkich takie same) narzędzie badawcze. Do opracowania tak zebranego materiału, jak sama nazwa wskazuje, stosujemy ilościowe metody analizy (tj. analizy statystyczne).

W jaki sposób pozyskujemy dane w **badaniach ilościowych**? Możemy się spotkać z następującymi technikami:

- wywiad osobisty prowadzony przez ankietera z wykorzystaniem papierowego kwestionariusza (angielski skrót PAPI od: Paper and Pencil Interview);
- telefoniczny wywiad osobisty prowadzony przez ankietera (ang. CATI, Computer Assisted Telephone Interview);
- wywiad osobisty prowadzony przez ankietera wspomagany komputerowo (ang. CAPI, Computer Assisted Personal Interviewing);
- badanie prowadzone za pośrednictwem internetu (ang. CAWI, Computer Assisted Web Interviewing).

¹³ Więcej o tym, gdzie poszukiwać danych przy prowadzeniu lokalnych badań w: Gil-Andrzejewska B., Szlązak M., *Skąd czerpać dane przy tworzeniu lokalnej diagnozy społecznej?* Informator, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, Kraków 2014

W pierwszych trzech przypadkach badanie polega na tym, iż respondent odpowiada na czytane przez ankietera pytania, natomiast w czwartym jest to często obecnie spotykana ankieta wypełniana przez respondenta przez internet (bez asysty ankietera). Techniki te charakteryzują się tym, iż do wszystkich respondentów kierowany jest identyczny (ale uwzględniający różne ścieżki odpowiedzi ze względu na sytuację respondenta) kwestionariusz.

Ponadto możemy jeszcze spotkać się z ogólnodostępną ankietą wypełnianą samodzielnie przez badanego oraz ankietą audytoryjną. Ta ostatnia technika polega na rozdaniu kwestionariuszy i wypełnieniu ich przez badanych podczas spotkania lub grupowych zajęć, co umożliwi sprawne zebranie sporej liczby kwestionariuszy za jednym razem.

Drugą kategorią metod badawczych są **metody jakościowe**, które służą **głównie uzyskaniu lub pogłębieniu wiedzy na temat interesującego nas zjawiska**. Jakościowe techniki badawcze pozwalają odpowiedzieć na pytanie, w jaki sposób zachodzi dane zjawisko, jakie są jego przyczyny i skutki. Na podstawie metod jakościowych jesteśmy w stanie bliżej poznać określoną grupę, środowisko czy problem. Konsekwencją tego typu metod, czyli skupienia uwagi na wybranym fragmencie rzeczywistości, jest to, że podczas wyciągania wniosków z analizy możemy odnosić się jedynie do przebadanej grupy osób. Oznacza to, że jeżeli przeprowadzimy kilkanaście czy nawet kilkadziesiąt wywiadów, na przykład ze świadkami przemocy domowej w kilku powiatach, nie możemy wyników uogólniać np. w kontekście województwa. Jest to bardzo ważna cecha metod jakościowych, której nie należy bagatelizować - nie służą one przedstawianiu reprezentatywnych wyników, a nabyciu lub pogłębieniu wiedzy na temat wybranego zagadnienia. Do metod pozyskiwania danych w tym typie badań należą m.in.: indywidualne wywiady pogłębione, zogniskowane wywiady grupowe, wywiady narracyjne, obserwacje, studium przypadku, panel ekspertów.

Poniżej znajdują się krótkie opisy wybranych technik jakościowych wraz z przykładami ich zastosowania podczas ewaluacji programów przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

Indywidualny wywiad pogłębiony (angielski skrót stosowany w branży badawczej: IDI, czyli Individual in-Depth Interview) - polega na przeprowadzeniu z respondentem rozmowy, podczas której zadajemy mu wcześniej przemyślane i ułożone w tematyczne bloki pytania (stosujemy tzw. scenariusz wywiadu). Prowadzący rozmowę ma za zadanie tak prowadzić rozmowę, aby z jednej strony uzyskać potrzebne informacje, a z drugiej spowodować, aby respondent, opowiadając o sobie, mógł się wystarczająco swobodnie wypowiadać. Celem indywidualnych wywiadów pogłębionych jest poznanie osobistych opinii, historii czy sytuacji respondentów, zatem bardzo ważne jest zbudowanie podczas wywiadu atmosfery zaufania. Na wywiady indywidualne decydujemy się wtedy, gdy mamy zasadne poczucie, że temat rozmowy nie sprzyja wypowiedziom w obecności większego audytorium. Możliwe jednak jest także przeprowadzenie takiego wywiadu z dwoma lub trzema osobami równocześnie. Jeżeli w wywiadzie przewidujemy udział dwóch osób, taki wywiad językiem badaczy nazwiemy diadą, a jeżeli będą to trzy osoby - triadą.

Pogłębiony wywiad indywidualny byłby odpowiednią techniką na przykład do ustalenia opinii osób doświadczających przemocy domowej na temat udzielonego im wsparcia. W większości przypadków, jeżeli chcemy dokładnie poznać opinie i ich powody, swobodna rozmowa powinna przynieść dużo lepsze wyniki niż wypełniony kwestionariusz. Ważne jest jednak, aby respondent miał zagwarantowane komfortowe warunki oraz poufność wypowiedzi. W tym celu, wywiad powinien być przeprowadzany przez osobę „z zewnątrz”, a nie, na przykład, przez znanego respondenta pracownika ośrodka pomocy społecznej. Zebranie opinii od kilkunastu osób powinno dostarczyć wartościowego materiału na temat postrzegania dostępnej oferty.

Wywiad narracyjny - różni się od wywiadu indywidualnego tym, że podczas wywiadu osoba uczestnicząca w badaniu ma dużo większą swobodę wypowiedzi. Przeprowadzenie wywiadu narracyjnego ma na celu poznanie historii życia respondenta lub jej fragmentu, skupionego wokół konkretnego zdarzenia czy zagadnienia. Rolą osoby prowadzącej wywiad jest przede wszystkim wysłuchanie opowiadanej

historii, a następnie dopytanie o szczegóły, na przykład motywy takiego a nie innego działania.¹⁴

Z pewnością technika wywiadu narracyjnego byłaby przydatna, gdybyśmy chcieli poznać historie osób doświadczających przemocy domowej. Jeśli celem naszego badania byłoby zweryfikowanie tezy, że osoby doświadczające przemocy domowej relatywnie późno zgłaszają się po profesjonalne wsparcie, przeprowadzenie wywiadu narracyjnego byłoby najbardziej pożądaną techniką. Z jednej strony sam temat należy do drażliwych, a z drugiej strony analiza historii życia osoby doświadczającej przemocy domowej może przynieść dużo szczegółów wartych uwagi. Decydując się na przeprowadzenie wywiadów narracyjnych należy jednak pamiętać o kilku sprawach: nie każdy umie się otworzyć na tyle, aby swobodnie opowiadać o sobie i swojej trudnej sytuacji; wywiad narracyjny trwa ok. 2-3 godzin; technika prowadzenia wywiadu oraz analiza uzyskanego materiału wymagają dobrej znajomości metodologii (co dotyczy także pozostałych technik badawczych).

Zogniskowany wywiad grupowy (ang. skrót: FGI, czyli Focus Group Interview) - polega na przeprowadzeniu dyskusji w grupie zazwyczaj 7-9 respondentów¹⁵ dobranych według ustalonych kryteriów. Prowadzący rozmowę, czyli moderator, zadaje grupie pytania zgodnie z przygotowanym scenariuszem, starając się uzyskać niezbędne w świetle celów badawczych informacje. Bardzo ważnymi zadaniami moderatora są: zachęcanie wszystkich członków grupy do wypowiedziania swojej opinii, zadawanie dodatkowych pytań, gdy w wypowiedziach respondentów pojawiają się cenne z punktu widzenia celów badawczych wątki, a także zapobieganie zdominowaniu grupy przez dane osoby, czy łagodzenie ewentualnych konfliktów, jeżeli takie pojawią się między respondentami posiadającymi rozbieżne poglądy. Wywiad grupowy również prowadzony jest na podstawie scenariusza. Przygotowanie takiego planu rozmowy jest ważne z jednej strony z perspektywy organizacji samego wywiadu - porządkuje wątki, wskazuje ich kolej-

ność, podkreśla kwestie, które należy pogłębić w rozmowie. Z drugiej strony natomiast, w przypadku większych badań, gdy wywiady są realizowane przez różnych moderatorów, zapewnia jednakowe ramy dla rozmowy.

Zogniskowany wywiad grupowy możemy wykorzystać na przykład w celu sprawdzenia skuteczności funkcjonujących w gminach zespołów interdyscyplinarnych lub analizy występujących w ich pracy przypadków. Do udziału w wywiadzie zaprosimy w takiej sytuacji (np. w ramach ewaluacji okresowej) członków kilku lub wszystkich zespołów interdyscyplinarnych działających na terenie danego powiatu.

Panel ekspertów - przybiera formę podobną do wywiadu grupowego, przy czym do udziału w nim zapraszani są niezależni eksperci z danej dziedziny. Dokonują oni oceny przedsięwzięcia/programu, często na podstawie wcześniej dostarczonych dokumentów lub innych materiałów. Należy mieć świadomość, że przebieg dyskusji oraz wnioski z niej będą ściśle związane z poglądami osób, które zostaną zaproszone do panelu.

Panel ekspercki możemy zastosować na przykład na etapie ewaluacji ex-ante programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Mając przygotowany projekt programu, warto go przedyskutować w gronie przedstawicieli podmiotów, które będą zaangażowane w jego realizację lub mogą być zainteresowane jego wykonaniem. Panel ekspertów będzie okazją do skonfrontowania opinii i z pewnością ukaże interesy różnych stron, co pozwoli przeanalizować jeszcze raz trafność założeń wypracowanego programu. Ocenę niezależnych ekspertów w ewaluacji stosuje się także do wypracowania końcowych wniosków i rekomendacji.

Obserwacja - polega na nawiązaniu bliskich stosunków badacza z wybraną społecznością lub grupą w celu zebrania materiału badawczego. Obserwacja może być uczestnicząca lub nieuczestnicząca, co oznacza, że w pierwszym przypadku obserwator bierze czynny udział w danym przedsięwzięciu, natomiast w drugim przypadku - zachowuje do niego dystans i nie angażuje się bezpośrednio w badany obszar (działania, prace itd.). Dodatkowo, obserwacja może być jawna lub ukryta. Jawna charakteryzuje się tym,

¹⁴ Więcej o samej metodzie: Konecki K., Chomczyński P., *Słownik socjologii jakościowej*, Warszawa, Wydawnictwo Difin, 2012, ss. 329-331.

¹⁵ Maison D., *Jakościowe metody badań marketingowych*, s.6 [w:] Maison D., Noga-Bogomiłski A. (red.), *Badania marketingowe. Od teorii do praktyki*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

iz badacz informuje grupę o swojej tożsamości a obserwowana grupa zostaje poinformowana o celach badawczych i akceptuje rolę badacza. Obserwacja ukryta natomiast polega na tym, że rola badacza jak i jego tożsamość nie zostają ujawnione badanej grupie; badacz po prostu się w nią wtapia.

Obserwację mogliśmy zastosować w celu zbadania sposobów funkcjonowania osób doświadczających przemocy domowej w trakcie okresu, gdy udzielane jest im tymcza-

sowe schronienie. Obserwacja niejawna, prowadzona np. przez odpowiednio przeszkolonego do tego pracownika, mogłaby stanowić uzupełnienie do materiału zebranego podczas indywidualnych wywiadów pogłębionych. Co więcej, obserwacja może obejmować kilka osób lub rodzin, co pozwoliłoby dokonać porównań. W ramach tej techniki, na podstawie dziennika obserwacji, można także na przykład odnotować postępy dokonywane w toku uczestnictwa w grupie wsparcia.

Dobór badanych osób

Równocześnie z wyborem metod i technik zbierania danych dokonujemy doboru jednostek do badania. Jednostkami badawczymi mogą być zarówno osoby (np. pracownicy socjalni, osoby doświadczające przemocy), jak i instytucje (np. punkty informacji i wsparcia dla osób dotkniętych przemocą w rodzinie), czy dokumenty (np. gminne programy przeciwdziałania przemocy w rodzinie). Następnie przeprowadzamy dobór próby, czyli ustalamy, jaką część jednostek uwzględnimy w badaniu. **Jeżeli interesujących nas jednostek nie jest zbyt dużo, możemy zdecydować się na włączenie wszystkich do badania - jest to wtedy próba wyczerpująca.** Próbę wyczerpującą mogliśmy zastosować na przykład w przypadku ewaluacji funkcjonowania punktów wsparcia na terenie jednego powiatu. Jeżeli natomiast nie jesteśmy w stanie przebadać wszystkich jednostek (a najczęściej nie ma też takiej potrzeby), decydujemy się na wybór części z nich. Wybór ten może przebiegać na wiele sposobów. Z jednej strony, jeśli jesteśmy zainteresowani uzyskaniem reprezentatywnych wyników (czyli takich, które można uogólnić na wskazaną populację), musimy pozyskać próbę w sposób losowy. Odbywa się to na podstawie określonych procedur. **Losowy dobór próby** wymaga między innymi posiadania pełnego spisu jednostek, w obrębie których będzie prowadzone losowanie. Drugim sposobem wyodrębnienia jednostek do badania jest **dobór nielosowy**, który również może przebiegać na różne sposoby. Dobór może być oparty o ocenę badacza, który określa, jakie przypadki/jednostki będą naj-

bardziej adekwatne do zweryfikowania postawionych tez. Wybór osób do badania, może także opierać się o dobór kwotowy, czyli taki, który zapewni próbie (pod względem wybranych cech) odzwierciedlenie struktury populacji. Wyjaśnijmy tę kwestię na przykładzie: jeżeli badalibyśmy pracowników socjalnych pod kątem częstości stykania się z problemem przemocy, to ta grupa zawodowa stanowiłaby naszą populację. Wiedząc, że wśród małopolskich pracowników socjalnych kobiety stanowią 90% ogółu, realizując dobór kwotowy taki właśnie odsetek kobiet powinniśmy uzyskać w naszej próbie (a nie badać na przykład 50% kobiet i 50% mężczyzn, co nie odpowiadałoby strukturze naszej populacji).

Jeżeli dotarcie do określonej grupy respondentów sprawia dużą trudność, próba może być także wyłoniona na zasadzie tzw. kuli śnieżnej, czyli na podstawie wskazań pochodzących od respondentów; na przykład, gdy poszukujemy świadków przemocy domowej, jedna osoba będąca takim świadkiem może wytypować inną osobę, która widziała przebieg tego samego lub innego zdarzenia. Próba wreszcie może zawierać jednostki przypadkowe - tak będzie w przypadku przeprowadzania sondażu na temat efektów kampanii informacyjnej wśród mieszkańców danej gminy, gdy ankieterzy będą przeprowadzać badanie z osobami znajdującymi się w pobliżu np. centrum handlowego.

Wróćmy do naszego przykładu - pytania o efekty funkcjonowania telefonu zaufania - i rozpatrzmy dla niego wybór źródeł oraz metod pozyskiwania danych. Zakładamy, że na interesującym nas terenie (w gminie/powiecie) taka usługa jest już dostępna. Zastanówmy się, jakich dokładnie informacji potrzebujemy? Na początek z pewnością tych podstawowych:

- w jakich godzinach telefon zaufania jest obsługiwany?
- jaki podmiot jest odpowiedzialny za jego prowadzenie?
- ile osób pełni dyżury?
- ile osób telefonuje (w ciągu dnia/tygodnia/miesiąca) w celu uzyskania porady?
- w które dni i o jakich porach jest najwięcej telefonów?
- (...)

Powyższe fakty, a przynajmniej ich część, z powodzeniem możemy pozyskać na drodze analizy dostępnych danych. Skorzystać możemy z własnej wiedzy, możemy też sięgnąć po informacje zamieszczone w internecie czy też materiały promocyjne, jeśli takie istnieją.

Następnie dobrze byłoby ustalić, kto korzysta z telefonu zaufania. Ustalenie głównych profili osób korzystających z danej usługi (np. stwierdzenie, że przeważają kobiety w określonym przedziale wiekowym lub że jest to młodzież gimnazjalna itp.) zawsze jest potrzebne w celu jak najlepszego dopasowania oferty do grupy docelowej. Jeżeli tego typu informacje są zawarte w dokumentacji z monitoringu, to analiza źródeł zastanych do wstępnego etapu badania nam wystarczy. Co w przypadku, gdy takich danych nie ma? Wtedy właśnie decydujemy się na pozyskanie nowych danych. W naszym przypadku z pewnością najwięcej informacji o korzystających z telefonu zaufania, uzyskalibyśmy od pracowników udzielających w nim porad. Technika, którą moglibyśmy wykorzystać, mogłyby być zogniskowane wywiady grupowe. Zebrane od szerszego grona specjali-

stów informacje o klientach posłużyłyby do analizy wsparcia, które można zaoferować osobom doświadczającym przemocy domowej, tak aby jak najlepiej odpowiadało ono na zgłaszane problemy. Wywiad grupowy pozwoliłby także na wymianę doświadczeń między różnymi pracownikami, którzy podczas badania mieliby możliwość posłuchać, jak inne osoby dyżurujące w ramach telefonu zaufania rozwiązują różne sytuacje i problemy. Jest to wartość dodana wywiadów grupowych.

Pojęcia

Populacja to zbiorowość docelowa, na temat której chcemy sformułować wnioski z badania.

Próba to ta część populacji, która faktycznie podlega badaniu. Powinna odzwierciedlać strukturę wybranej populacji (np. pod względem cech demograficznych). Próba można być dobrana w sposób losowy lub nielosowy.

Reprezentatywność wyników - wyniki reprezentatywne to takie, które możemy uogólnić na całą wybraną w badaniu populację. Osiągnięcie reprezentatywności jest możliwe tylko przy losowym doborze jednostek do próby. Należy jednak pamiętać, że i tak wyniki są zawsze obarczone pewnym (znanym/zakładanym przez badacza) błędem losowym. Jedynym przypadkiem, gdy błąd ten nie występuje jest przebadanie całej populacji, czyli przeprowadzenie badania na tzw. próbie wyczerpującej.

Tworzenie narzędzi badawczych

Na początku każdego wywiadu ma miejsce przedstawienie celu spotkania i kilku informacji o badaniu. Dobrą praktyką jest umieszczenie na początku scenariusza instrukcji dla moderatora, która może wyglądać następująco:

Wypełnia moderator:

Data i miejsce przeprowadzenia wywiadu:

Moderator:

Godzina rozpoczęcia wywiadu:

Godzina zakończenia wywiadu:

Instrukcja dla moderatora:

1. Na początku spotkania proszę się przedstawić oraz powiedzieć, jaką instytucję/firmę Pan(i) reprezentuje.
2. Proszę przedstawić cel badania (oraz spotkania):

Zostali Państwo zaproszeni na spotkanie, które stanowi część realizowanej obecnie ewaluacji (powiatowego/gminnego) programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Dzięki badaniu, które obejmuje również [np. analizę danych dotyczących skali przemocy domowej, wywiady z osób doświadczającymi przemocy etc.], władze gminy/powiatu zamierzają dokonać oceny prowadzonych w ramach programu działań. Dzisiejsze spotkanie będzie poświęcone telefonowi zaufania na terenie gminy/powiatu.

3. Proszę poinformować rozmówców o potrzebie nagrania dyskusji oraz zapytać, czy zgadzają się oni na użycie dyktafonu i nagranie rozmowy - wyjaśnić cel nagrywania, zapewnić o anonimowości na poziomie opracowywania danych i raportu badawczego.
4. Proszę przedstawić podstawowe zasady prowadzenia dyskusji grupowej (wypowiadanie się pojedynczo, nie przerywanie innym rozmówcom, prośba o szczerą wypowiedź, przydatność wszystkich opinii itp.) oraz zachęcić wszystkich do zabierania głosu i wyrażania własnej opinii.
5. Proszę poprosić wszystkich uczestników rozmowy o przedstawienie się oraz wskazanie zakresu swoich obowiązków służbowych związanych z przeciwdziałaniem przemocy w rodzinie/poradnictwem.

[Tutaj następuje docelowa część wywiadu.]



Na tym etapie mamy zatem plan, jak zebrać dane dotyczące charakterystyki usługi oraz osób, które z niej korzystają. Wywiady pozwolą także poznać najczęściej zgłaszane problemy.

Teraz zastanówmy się zatem, w jaki sposób uzyskać informacje, które przybliżą nas do oceny skuteczności tej usługi. Przypomnijmy, że **za skuteczne porady w tym przypadku uznaliśmy takie, które zostały zwieńczone bezpośrednim zwróceniem się danej osoby po wsparcie do adekwatnej jednostki**. Aby sprawdzić, czy tak się działo, podejmiemy do zagadnienia właśnie od strony korzystających ze wsparcia: przeanalizujemy postawy osób korzystających z różnych form pomocy przewidzianych dla osób doświadczających przemocy domowej pod kątem tego, czy wcześniej korzystały z telefonu zaufania. Ponieważ głównym celem będzie stwierdzenie kilku faktów, a nie odkrywanie mechanizmów jakiegoś zjawiska, adekwatnym narzędziem wydaje się być ankieta do samodzielnego wypełnienia skierowana do osób korzystających np. z punktu informacji i wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie w ośrodku pomocy społecznej, czy też klientów powiatowego centrum pomocy rodzinie lub ośrodka interwencji kryzysowej. Bardzo ważne jest to, że ankieta wypełniana osobiście przez respondentów zapewnia im anonimowość. Ponadto, **ze względu na specyfikę grupy odbiorców** podczas układania pytań skierowanych do respondentów, **należy pamiętać o zachowaniu odpowiedniego poziomu wrażliwości**. Realizacja różnego typu badań, w tym społecznych, nie spotyka się w naszym społeczeństwie ze zbyt dużą przychylnością. Te wszystkie kwestie muszą być brane pod uwagę przy tworzeniu ankiety lub innego narzędzia badawczego.

Przejdźmy do budowy kwestionariusza. Tutaj omówimy go na przykładzie pytania ewaluacyjnego dotyczącego telefonu zaufania. Przede wszystkim, musimy pamiętać, że zadanie tylko kilku pytań zamkniętych, na które uzyskamy odpowiedzi „tak” lub „nie”, skieruje nas w stronę monitoringu. W rezultacie takich pytań uzyskalibyśmy bardzo powierzchowną wiedzę. A nas interesuje pogłębienie tej wiedzy, poznanie przyczyn danej sytuacji, i w dalszym kroku wprowadzenie wniosków oraz rekomendacji.

Kwestionariusz możemy zacząć od pytań na temat wiedzy respondenta o telefonie zaufania. Część respondentów zapewne może nie wiedzieć o funkcjonowaniu takiej usługi, co będzie oznaczało, że na pewno nie są to osoby, których de facto poszukujemy w celu oceny skuteczności telefonu zaufania. Tej grupie natomiast możemy zadać pytania dotyczące idei telefonu zaufania - w ten sposób uzyskamy również pewne tło do naszego pytania ewaluacyjnego. Zróżnicowanie grupy, do której kierujemy ankietę wymaga takiego skonstruowania kwestionariusza, aby uwzględnił on różne sytuacje respondentów. W praktyce oznacza to potrzebę wprowadzenia do kwestionariusza tzw. **pytań filtrujących**, umożliwiających zadawanie pewnych pytań jedynie części respondentów. W poniżej zamieszczonym przykładzie tradycyjnej (drukowanej i rozdawanej respondentom) ankiecie prezentujemy kilka takich zabiegów, kierujących respondenta do adekwatnych pytań.

1. Czy wie Pan(i), co to jest telefon zaufania?

- TAK
- NIE → dziękujemy za wypełnienie ankiety. Zachęcamy do przeczytania plakatów wywieszonych na terenie naszej gminy lub odwiedzenia strony internetowej www....., gdzie znajdzie Pan(i) informacje na temat funkcjonowania telefonu zaufania.

2. Czy słyszał(a) Pan(i) o istnieniu w naszej gminie telefonu zaufania, z którego mogą korzystać osoby doświadczające przemocy domowej?

- TAK
- NIE → proszę przejść do pytania nr 5

3. Skąd dowiedział(a) się Pan(i) o istnieniu tego telefonu zaufania? Proszę wpisać.

.....

.....

4. Czy zna Pan(i) numer telefonu zaufania, z którego mogą korzystać osoby doświadczające przemocy naszej gminy?

- TAK
Czy może go Pan(i) podać?
.....
- NIE

5. Czy w ostatnim roku odczuł(a) Pan(i) chociaż raz potrzebę rozmowy o swoich problemach domowych ze specjalistą?

- TAK
- NIE → dziękujemy za wypełnienie ankiety.

6. Czy w wyniku tej potrzeby skorzystał(a) Pan(i) w ostatnim roku z telefonu zaufania działającego w naszej gminie?

- TAK → proszę przejść do pytania nr 8
- NIE

7. Z jakich powodów nie skorzystał(a) się Pan(i) z telefonu zaufania?

- Można wybrać więcej niż jedną odpowiedź.
- Nie wiedziałem(am) o jego istnieniu.
- Nie znałem(am) numeru.
- Nie mogłem(am) się dodzwonić.
- Nie lubię rozmawiać z obcymi osobami o swoich problemach.
- Nie miałem(am) możliwości zadzwonić, ponieważ ciągle w pobliżu były inne osoby.
- Nie miałem(am) możliwości zadzwonić (brak telefonu, brak środków na karcie itp.).
- Inne (Proszę wpisać).....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

8. Jak ocenia Pan(i) wsparcie uzyskane od osoby, z którą Pan(i) rozmawiał(a)?

- Bardzo źle
- Raczej źle
- Ani dobrze, ani źle
- Raczej dobrze
- Bardzo dobrze

Proszę przez chwilę się zastanowić i opisać, co w tej rozmowie było dla Pana(i) pomocne/przydatne, a co przeszkadzało. Pana(i) spostrzeżenia będą niezwykle pomocne w dalszym rozwoju naszej oferty wsparcia.

.....

.....

.....

.....

.....

9. Czy w trakcie rozmowy osoba, z którą Pan(i) rozmawiał(a) sugerowała Panu(i) skorzystanie z jakiejś formy pomocy np. spotkań, zajęć, porad, innych?

TAK

Czy może Pan(i) podać, jakiego typu pomoc była wymieniana?

.....

NIE → proszę przejść do pytania nr 11

10. Czy w wyniku rozmowy przez telefon zaufania, zdecydował(a) się Pan(i) skorzystać z którejś z wymienionych form wsparcia?

TAK

Z jakiego typu wsparcia Pan(i) skorzystał(a)?

.....

NIE → proszę przejść do pytania nr 12

11. W jakim odstępie czasu zdecydował(a) się Pan(i) skorzystać z tej pomocy (po raz pierwszy)?

Od razu - w ciągu tego samego tygodnia

W ciągu miesiąca od momentu skorzystania z telefonu zaufania

W ciągu kilku miesięcy od momentu skorzystania z telefonu zaufania

Ponad 6 miesięcy od momentu skorzystania z telefonu zaufania

12. Czy polecił(a)by Pan(i) taką formę rozmowy (tj. przez telefon zaufania) osobie, która doświadcza przemocy domowej?

TAK

NIE

Proszę przez chwilę się zastanowić i opisać, co mogłoby być pomocne w takiej rozmowie dla kogoś innego. Jeżeli nie polecił(a)by Pan(i) telefonu zaufania, proszę opisać, co powinno być zmienione, poprawione, aby taka rozmowa miała większy sens. Pana(i) spostrzeżenia będą niezwykle pomocne w dalszym rozwijaniu naszej oferty wsparcia.

.....

(...)

Dziękujemy za wypełnienie ankiety



Ważne w aspekcie ewaluacji

O tym należy pamiętać, układając pytania skierowane do respondenta (zarówno podczas wywiadu, jak i tworzenia kwestionariusza ankiety wypełnianej przez respondenta):

Stosujemy zrozumiały, dostosowany do respondenta język (np.: nie stosujemy określeń pochodzących z dokumentacji programu, procedur unijnych etc., które mogą być nieznanie osobie badanej).

Nie zadajemy dwóch pytań (lub pytania o dwie różne sprawy) jednocześnie (np.: *Proszę ocenić wsparcie uzyskane od psychologa oraz prawnika*).

Używamy neutralnych określeń (np. nie zamieszczamy w pytaniu sformułowania *ofiara przemocy w rodzinie*, aby nie stygmatyzować dodatkowo respondenta).

Nie zadajemy pytań sugerujących odpowiedź (np. *Czy wie Pan(i), że informację o telefonie zaufania można znaleźć na stronie internetowej ośrodka pomocy społecznej?* lub *Czy uważa Pan(i), że w przyszłości nie będzie Pan(i) w stanie poradzić sobie sam(a) z podobną sytuacją?*).

Nie stosujemy w pytaniu podwójnej negacji (np. *Czy nie uważa Pan(i), że działania realizowane przez instytucję X nie są wystarczająco nagłośnione?*).

Jeżeli chcemy określić częstotliwość zachowań respondenta, stosujemy konkretne określenia dotyczące jednostek czasu (np. *raz w tygodniu, częściej niż raz w tygodniu, w ostatnich trzech miesiącach etc. zamiast: kiedyś, czasami, kiedykolwiek*).

Przy pytaniach podajemy instrukcję dotyczącą sposobu udzielania odpowiedzi (np. *można wybrać więcej niż jedną odpowiedź*).

Przeprowadzenie ewaluacji

Realizacja badań w terenie

Podsumujmy przedstawione dotychczas kroki: wyznaczyliśmy cele ewaluacji, postawiliśmy pytania badawcze, określiliśmy kryteria ewaluacyjne, określiliśmy grupy docelowe respondentów, a także przygotowaliśmy narzędzia badawcze. Zakładając, że nie zatrzymaliśmy się tylko na analizie danych zastanych, przechodzimy do realizacji badania w terenie. O czym warto pamiętać na tym etapie? Zaczniemy od przeprowadzenia wywiadów.

Po pierwsze musimy zastanowić się, w jaki sposób skontaktować się z potencjalnymi rozmówcami w celu zaproszenia ich na spotkanie - jednym z możliwych rozwiązań jest skorzystanie z pomocy instytucji/osób, które mają bezpośredni kontakt z daną grupą docelową (np. pracowników socjalnych). Chcąc przeprowadzić wywiad grupowy z pracownikami telefonu zaufania, skierowalibyśmy zaproszenie do podmiotów odpowiedzialnych za realizację tej usługi z prośbą o udział w badaniu odpowiednich osób.

Planując wywiady musimy wybrać odpowiednie miejsce i czas przeprowadzenia rozmów. Jeżeli są to wywiady indywidualne, mogą się one odbywać w neutralnej przestrzeni (np. spokojna kawiarnia), w miejscu pracy lub w domu respondenta. Ważne jest to, aby warunki sprzyjały rozmowie i gwarantowały respondentowi komfort wypowiedzi. Wywiady grupowe najczęściej przeprowadza się w profesjonalnych studiach (tzw. fokusowniach), które są wyposażone między innymi w sprzęt nagrywający (audio i video) oraz dodatkowy pokój, w którym przez lustra weneckie zlecający może na bieżąco obserwować prowadzony przez moderatora wywiad. Jeżeli wykonujemy badanie na mniejszą skalę i nie dysponujemy dostępem do specjalistycznej sali fokusowej, możemy spróbować przeprowadzić dyskusję w innym, odpowiednio przygotowanym pomieszczeniu.

Ważne, aby:

- wystrój pomieszczenia nie rozpraszał rozmówców,
- rozmówcy siedzieli przy owalnym lub okrągłym stole lub też przy stołach ustawionych w podkowę, tak aby wszyscy się widzieli i mogli swobodnie porozumiewać,
- posiadać dyktafon (wywiady są nagrywane w celu dokonania transkrypcji, czyli przełożenia nagrania na formę pisemną i ułatwienia późniejszej analizy; zawsze jednak musimy poinformować o tym naszych rozmówców i poprosić o wyrażenie zgody).

W obu rodzajach wywiadów należy zwrócić uwagę na wyznaczoną datę, a także godzinę przeprowadzenia rozmów. Jeżeli planujemy rozmawiać z osobami pracującymi (bez pośrednictwa organizacji czy instytucji), prawdopodobnie na spotkanie trzeba będzie przeznaczyć godziny popołudniowe, ewentualnie weekendy. Wywiad we wcześniejszych godzinach w dniu roboczym możemy natomiast ustalić, jeżeli naszymi respondentami będą pracownicy instytucji/organizacji/firm, którzy będą uczestniczyć w badaniu w ramach godzin pracy. Ustalając godzinę spotkania, trzeba pamiętać również o czasie trwania wywiadu - na indywidualne wywiady pogłębione trzeba zarezerwować średnio od 1,5 do 2 godzin, natomiast na zogniskowane wywiady grupowe od 2 do 3 godzin, w zależności od złożoności zagadnień. Warto pamiętać też o tym, że czasami określona część roku, zwłaszcza wakacyjna, nie sprzyja realizacji terenowej części badań, ponieważ respondenci są trudno uchwytli.

Planując natomiast zebranie danych za pomocą kwestionariuszy, musimy zwrócić szczególną uwagę, aby otrzymać założoną liczbę wypełnionych ankiet. Uzyskując np. tylko połowę ankiet z założonego zwrotu, nie jesteśmy upoważnieni do wyciągania wniosków, ponieważ w tym przypadku nie znamy opinii drugiej połowy potencjalnych respondentów. Rozłożenie ankiet, nawet w widocznych miejscach, nie przyniesie oczekiwanego rezultatu. Dla podniesienia tzw.

stopy zwrotu, można zastosować technikę ankiety audytoryjnej. Ankietę można rozdać np. wśród uczestników grupy wsparcia dla osób doświadczających przemocy domowej i poprosić o jej wypełnienie i oddanie na końcu spotkania. Pamiętać musimy także, że w naszym przykładzie zaplanowaliśmy, iż ankietę wypełniać mają osoby korzystające z dostępnej pomocy, nie powinna zatem być dystrybuowana w sposób niekontrolowany (nie powinny jej wypełniać osoby, które nie są objęte żadnym wsparciem). Rozdając ankietę można podkreślić, że w celu osiągnięcia wartościowych wyników zależy nam na uzyskaniu odpowiedzi we wszystkich obszarach i w związku z tym wyrazić prośbę, aby respondenci nie pomijali skierowanych do nich pytań.

Analiza danych

Po zrealizowaniu terenowej części badania mamy zebrany materiał, który może pochodzić z różnych źródeł. W naszym przykładzie dotyczącym telefonu zaufania, w wyniku przeprowadzonych badań moglibyśmy otrzymać następujące materiały:

- informacje z analizy danych zastanych,
- transkrypcje z wywiadów indywidualnych lub grupowych,
- wypełnione przez respondentów ankiety.

W wyniku analizy danych zastanych możemy otrzymać dane różnego rodzaju; jeżeli skupimy się na przeglądzie różnych dokumentów i badań z interesującego nas obszaru, ich analiza tutaj będzie polegała po prostu na zestawieniu zebranych informacji. Na ich podstawie możemy stworzyć diagnozę lokalnej sytuacji, którą zamieścimy na początku raportu. We wstępnej części raportu możnataż zamieścić takie rozdziały jak: *Przegląd istniejących badań*, *Powiązanie programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie z innymi dokumentami strategicznymi*.

Transkrypcje z wywiadów, czyli ich dosłowne zapisy, najczęściej podlegają jakościowej analizie treści. Celem analizy jest wydobycie z rozmowy wypowiedzi treści odpowiadających

na postawione pytania badawcze. W tym celu odszukujemy adekwatne fragmenty wywiadu, porównujemy wypowiedzi poszczególnych rozmówców i grupujemy podobne wątki, szukając wśród nich cech wspólnych oraz różnic. Cytaty z wywiadów, które najlepiej odzwierciedlają uzyskane odpowiedzi (oczywiście w wersji anonimowej) umieszczamy w raportach badawczych. Obecnie przy tego typu analizie treści można posłużyć się programami komputerowymi, jednak wielu badaczy pozostaje przy tradycyjnej wersji pracy, która polega po prostu na zakreślaniu ciekawych fragmentów rozmowy czy to w pliku tekstowym, czy to na wydruku. Dużym ułatwieniem w systematyzacji pozyskanych informacji, zwłaszcza przy większej liczbie przeprowadzonych wywiadów, jest wpisywanie adekwatnych fragmentów do tabeli zawierającej kategorie zagadnień, które nas interesują (np. *opinie na temat poradnictwa prawnego, częstotliwość korzystania z poradnictwa prawnego, sytuacja mieszkaniowa rozmówcy, zgłaszane potrzeby w zakresie poradnictwa itp.*)

Również dane z ankiet musimy najpierw odpowiednio przygotować, zanim przejdziemy do ich analizy. Do tego celu także wykorzystuje się table lub bazy danych. Jeżeli nie posiadamy specjalistycznego oprogramowania do takiej analizy, możemy posłużyć się arkuszem kalkulacyjnym. Najważniejsze jest, aby tam, gdzie to możliwe, wpisywać odpowiedzi w sposób jednolity, co ułatwi nam późniejszą analizę. W tym celu przy przenoszeniu danych (odpowiedzi na pyta-

nia zamknięte) z ankiet do arkusza kalkulacyjnego stosuje się tzw. kodowanie odpowiedzi. Polega ono na przypisaniu cyfr konkretnym pytaniom i możliwościom odpowiedzi; dzięki temu do bazy danych wpisuje się tylko cyfry, a nie odpowiedzi w pełnym brzmieniu.

Pamiętajmy, że **jeżeli próba**, którą przebadaliśmy, **nie była reprezentatywna**, w momencie podsumowywania wyników nie uogólniamy ich na populację, tylko przedstawiamy w następujący sposób: 50 osób, czyli 75% przebadanej grupy odpowiedziało tak, na pytanie *Czy korzystał Pan(i) z poradnictwa prawnego*. Z kolei interpretując te wyniki, moglibyśmy stwierdzić: *Zdecydowana większość badanych korzystała z poradnictwa prawnego*. Z danych ilościowych przygotowujemy zestawienia, table i wykresy, natomiast odpowiedzi na pytania otwarte analizujemy w sposób jakościowy (prowadzimy analizę treści, grupując wypowiedzi respondentów w bardziej ogólne kategorie).

Wróćmy w tym miejscu do kryteriów ewaluacyjnych. Jak wspomnieliśmy wcześniej, właśnie do nich powinniśmy się odwoływać na etapie analizy danych. Wyciągając wnioski powinniśmy zatem nie tylko odpowiedzieć na poszczególne pytania ewaluacyjne, ale także pamiętać o dokonywaniu oceny, np. czy wsparcie w postaci prowadzenia telefonu zaufania faktycznie wpływało na zmianę sytuacji osób doświadczających przemocy domowej i czy była to adekwatna usługa pod względem potrzeb tej grupy.

Tworzenie raportu oraz prezentacja wyników

Niezależnie od tego, jaką metodologię zbierania i analizy danych wybierzemy, opracowanie wyników nie kończy naszej pracy nad nimi. Przechodząc do tworzenia raportu z badania, musimy pamiętać, o wszystkich standardowych elementach, jakie powinny się w nim znaleźć. W raporcie zatem powinien znaleźć się rozdział dotyczący metodologii, uwzględniający opis wybranych metod badawczych oraz doboru próby (a w tym, informacje o tym, jaki poziom próby został zrealizowany i jakie kroki podjęto, aby uzyskać w tym zakresie jak najlepszy wynik). W omawianym

rozdziale uwzględniamy opis przedmiotu ewaluacji cele i pytania badawcze, termin wykonania badania oraz opisujemy ewentualne trudności, jakie napotkaliśmy w trakcie realizacji badania. Następnie w raporcie zamieszczamy omówienie wyników, wnioski oraz rekomendacje. W dłuższych raportach na początku zamieszczamy również skrót najważniejszych wniosków. Kluczowym elementem dla czytającego raport są rekomendacje, które również możemy zamieścić w początkowej części raportu.

W tym miejscu warto zwrócić uwagę na rozróżnienie części poświęconych wynikom i wnioskowi. Wyniki rozumiemy jako surowe opracowanie zebranego materiału. Przystawiamy je na przykład w postaci tabel, wykresów, cytowanych fragmentów z wywiadów itp. Nawet opatrzone opisem stanowią dopiero materiał do opracowania wniosków, które tłumaczą zaobserwowane wyniki, skupiają się na związkach przyczynowo-skutkowych, objaśniają istniejące zależności między badanymi zjawiskami. Wnioski natomiast stanowią fundament do zbudowania rekomendacji. Najważniejsze, żeby były one realne, możliwe do zrealizowania - jeżeli pozostaniemy na poziomie bardzo ogólnych rekomendacji, lub takich, których realizacja będzie przerastała lokalne możliwości, rekomendacje nie spełnią swojej roli. Opisując rekomendacje, pokazujemy zarówno przykłady działań, które warto kontynuować, ponieważ przynoszą wymierne efekty jak i te, które należy zmodyfikować lub w ogóle ich zaniechać, ponieważ nie prowadzą do założonych celów. Warto wskazać jednocześnie podmioty, do których (jako jednostek posiadających możliwość ich wdrożenia) adresowane są poszczególne rekomendacje, jak również termin ich realizacji.

Gdzie warto zaprezentować tak opracowane wyniki ewaluacji programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie? Z pewnością wyniki przydadzą się zespołom odpowiedzialnym za ewentualną aktualizację lub za utworzenie nowego programu. Ponadto - powinny się z nią zapoznać wszystkie osoby, które na różnych poziomach są zaangażowane w realizację programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Dobrą praktyką jest przygotowanie podsumowania z raportu badawczego w formie prezentacji elektronicznej, którą można zamieścić na stronie internetowej ośrodka pomocy społecznej lub centrum pomocy rodzinie - tym samym będzie stanowił źródło informacji dla innych jednostek planujących przeprowadzić ewaluację własnego programu.

Literatura

Bienias S. i in., *Ewaluacja. Poradnik dla pracowników administracji publicznej*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2012

Burton P., *Conceptual, theoretical and practical Issues in Measuring the Benefits of Public Participation*, *Evaluation* nr 15 (3)/2009 za: **Theiss M.**, *Kryteria ewaluacji* [w:] **Szatur-Jaworska B.** (red.), *Ewaluacja w służbach społecznych*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2010

Gil-Andrzejewska B., Szlązak M., *Skąd czerpać dane przy tworzeniu lokalnej diagnozy społecznej?* *Informator*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, Kraków 2014

<http://duncanbucknell.com>

Konecki K., Chomczyński P., *Słownik socjologii jakościowej*, Warszawa, Wydawnictwo Difin, 2012

Kot T., Weremiuk A., *Wskaźniki w zarządzaniu strategicznym. Poradnik dla pracowników administracji publicznej*, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2012 r.

Maison D., *Jakościowe metody badań marketingowych* [w:] **Maison D., Noga-Bogomilski A.** (red.), *Badania marketingowe. Od teorii do praktyki*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007, s. 3-25

Olejniczak K., Ferry M., *Ewaluacja w praktyce sektora publicznego*, [w:] *Ewaluacja jako standard zarządzania w sektorze publicznym*, Wyższa Szkoła Europejska im. ks. Józefa Tischnera, Kraków 2008

Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, Dz. U. 2010 nr 125 poz. 842

<http://www.wwpe.gov.pl>



Wydawca:

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie
ul. Piastowska 32, 30-070 Kraków
www.rops.krakow.pl

PUBLIKACJA JEST DYSTRYBUOWANA BEZPŁATNIE

ISBN 978-83-60242-84-1



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego