

ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

Στέφανος Κόφφας¹

Περίληψη

Η αξιολόγηση χρησιμοποιείται σχεδόν σε κάθε δραστηριότητα, και ειδικότερα σε διαδικασίες που εμπεριέχουν συνειδητά τον έλεγχο αξιοπιστίας και αποτελεσματικότητας, τόσο όσον αφορά τον τρόπο διενέργειας της διαδικασίας, όσο και το τελικό προϊόν. Πρόκειται για μια διεργασία που σχετίζεται με την αποτίμηση του αποτελέσματος και την ανατροφοδότηση. Ο τρόπος που εφαρμόζεται και ο βαθμός που γίνεται αξιολόγηση του αποτελέσματος του παρεχόμενου έργου αποτελεί το αντικείμενο της συγκεκριμένης παρουσίασης και αφορά υπηρεσίες και προγράμματα της Κυπριακής Δημοκρατίας. Παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της διερεύνησης αποτίμησης της αποτελεσματικότητας σε ορισμένες υπηρεσίες και προγράμματα του κοινωνικού τομέα στην Κύπρο με τη διατύπωση συγκεκριμένων ερευνητικών υποθέσεων-ερωτημάτων, για την εξέταση των οποίων χρησιμοποιήθηκε η ποιοτική μέθοδος έρευνας. Η εφαρμογή της μεθόδου έγινε για στοιχεία που συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια δομημένων συνεντεύξεων καθώς επίσης και από αρχειακό υλικό και υπηρεσιακά-διοικητικά έγγραφα των υπηρεσιών.

1. Εισαγωγή

Η αξιολόγηση αποτελεί απαραίτητο στοιχείο που χρησιμοποιείται γενικά σχεδόν σε κάθε δραστηριότητα, και ειδικότερα σε διαδικασίες που εμπεριέχουν συνειδητά τον έλεγχο αξιοπιστίας και αποτελεσματικότητας, τόσο όσον αφορά τον τρόπο διενέργειας της διαδικασίας, όσο και το τελικό αποτέλεσμα-προϊόν ή την παρεχόμενη υπηρεσία. Πρόκειται για μια διεργασία που θεωρείται αυτονόητη και απαραίτητη, αφού σχετίζεται με την ορθολογική οργάνωση της διαδικασίας, την αποτίμηση του αποτελέσματος και τις βελτιώσεις, όταν φυσικά αυτό κρίνεται απαραίτητο. Το καλό, ικανοποιητικό, μέτριο ή κακό αποτέλεσμα, είναι ο κύριος παράγοντας στον οποίο αποδίδεται ιδιαίτερο ενδιαφέρον, κυρίως σε επίπεδο λήψης αποφάσεων, αφού από αυτόν θα εξαρτηθεί η συνέχιση, αλλαγή ή διακοπή μιας συγκεκριμένης διαδικασίας.

1. Καθηγητής, MA, PhD, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Πανεπιστήμιο Frederick, Λευκωσία, Κύπρος.

Αφετέρου οι τάσεις εξορθολογισμού και ο έλεγχος κατανομής των πόρων, υλικών και άυλων που χρησιμοποιούνται όλο και ευρύτερα, έχουν καταστήσει τη χρήση της αξιολόγησης ως αναπόσπαστο κομμάτι του τρόπου οργάνωσης και λειτουργίας υπηρεσιών και προγραμμάτων με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας (Chelimsky E., Shadish W., 1997, Berk R.A., Rossi P.H., 1990).

Ο κοινωνικός τομέας δεν θα μπορούσε να μείνει αμέτοχος ούτε στην τάση εξορθολογισμού των πόρων, αλλά και ούτε και στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας λειτουργίας των υπηρεσιών και προγραμμάτων του. Παρόλο που οι υπηρεσίες του κοινωνικού τομέα σε ένα μεγάλο μέρος τους θεωρούνται αυτονόητη αναγκαιότητα και μάλιστα νομικά θεσμοθετημένη που χρηματοδοτείται από τον κρατικό προϋπολογισμό (Ιατρίδης Δ., 2002), ωστόσο όλο και περισσότερο γίνεται επιτακτική η ανάγκη ελέγχου του οφέλους και της αποτελεσματικότητας τους. Ο τρόπος που εφαρμόζεται ο έλεγχος και σε πιο βαθμό διενεργούνται διαδικασίες ορθής αξιολόγησης της λειτουργίας, του αποτελέσματος και του παρεχόμενου έργου σε συγκεκριμένο αριθμό υπηρεσιών και προγραμμάτων του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα της Κυπριακής Δημοκρατίας, αποτελεί την ερευνητική προσπάθεια του παρόντος άρθρου.

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες στην Κύπρο, από το 1952 που δημιουργήθηκαν επίσημα, στοχεύουν στη διασφάλιση συνθηκών κοινωνικής συνοχής και κοινωνικής αλληλεγγύης, στην παροχή κοινωνικής προστασίας, στην επίτευξη κοινωνικής ενσωμάτωσης, στην προώθηση της ισότητας των ευκαιριών για όλους τους πολίτες της Κυπριακής Δημοκρατίας, στην καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού και στην προώθηση των συμφερόντων ατόμων, οικογενειών και κοινοτήτων. Η Τουρκική εισβολή του 1974, με τα τραγικά επακόλουθα τόσο στην οικονομική όσο και στην κοινωνική ζωή του τόπου, σημάδευσαν την εξέλιξη των Υπηρεσιών και επέβαλαν την ανάγκη για αναπροσαρμογή της πολιτικής και των στόχων όλων των παρεχομένων προγραμμάτων, μεταθέτοντας την έμφαση από την κοινωνική ανάπτυξη στην κοινωνική ανασυγκρότηση, με μέτρα και δράσεις που βρίσκονται ακόμη σε ισχύ. Δομικά οι Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας αποτελούνται σήμερα από τους ακόλουθους τέσσερις ξεχωριστούς Τομείς, κάτω από τους οποίους λειτουργούν τα διάφορα προγράμματα: (α) Τομέας Ανάπτυξης Προσωπικού και Σχεδιασμού Προγραμμάτων Δημόσιων Βοηθημάτων, (β) Τομέας Ηλικιωμένων και Αναπήρων, (γ) Τομέας Κοινοτικής Εργασίας, (δ) Τομέας για την Οικογένεια και το Παιδί. Όλες οι υπηρεσίες προς το κοινό προσφέρονται από τα έξι Επαρχιακά Γραφεία Ευημερίας, δηλαδή της Λευκωσίας, Λεμεσού, Λάρνακας, Πάφου, Αμμοχώστου και Ευρύκτου. Παράλληλα με τον επίσημο κρατικό τομέα, στην πρόνοια σημαντική συμβολή έχει και ο εθελοντικός που στην Κύπρο είναι οργανωμένος υπό την μορφή του Παγκύπριου Συντονιστικού Συμβουλίου Εθελοντισμού (ΠΣΣΕ). Το Παγκύπριο Συντονιστικό Συμβούλιο Εθελοντισμού συστάθηκε το 1973 όταν διαπιστώθηκε η ανάγκη για συντονισμό των εθελοντικών οργανώσεων, χάραξη πολιτικής στον τομέα της εθελοντικής κοινωνικής πρόνοιας και για υπεύθυνη συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες

της Κυπριακής Δημοκρατίας στη διαμόρφωση και εφαρμογή της κοινωνικής πολιτικής του κράτους. Αναγνωρίζεται ως το Ανώτατο Συντονιστικό Σώμα Εθελοντικής Προσφοράς και έχει ως μέλη πλέον των 300 οργανώσεων. (Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας 2013· Παγκύπριο Συντονιστικό Συμβούλιο Εθελοντισμού 2013.)

2. Ερευνητικά ερωτήματα

Η υπόθεση εργασίας της παρούσας έρευνας στηρίχθηκε στη γενικότερη τάση εφαρμογής διαδικασιών αποτίμησης και βελτίωσης του τρόπου λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας, που προβλέπεται να υπάρχει σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και εφαρμόζεται απαρέγκλιτα για όλα τα ευρωπαϊκά προγράμματα, με σκοπό τη βελτίωση του παραγόμενου οφέλους για τους τελικούς χρήστες-αποδέκτες και την ευρύτερη κοινωνία (European Commission, 2004). Η δε προσπάθεια διερεύνησης της αποτίμησης της αποτελεσματικότητας προγραμμάτων και υπηρεσιών του κοινωνικού τομέα στην Κυπριακή Δημοκρατία μέσω της εφαρμογής διαδικασιών αξιολόγησης έγινε με τη διατύπωση συγκεκριμένων ερευνητικών υποθέσεων-ερωτημάτων. Συγκεκριμένα, τα ερευνητικά ερωτήματα που μας απασχόλησαν στην προσπάθεια ελέγχου της υπόθεσης εργασίας μας ήταν τα ακόλουθα:

- Α. Έχει γίνει προσπάθεια αξιολόγησης της υπηρεσίας ή του προγράμματος;
- Β. Αν ναι, τι είδους και σε ποια συμπεράσματα κατέληξε;
- Γ. Υπήρξε στη συνέχεια διαδικασία επανατροφοδότησης;
- Δ. Αν δεν έχει γίνει αξιολόγηση γιατί δεν γίνεται;
- Ε. Υπάρχουν συγκεκριμένοι λόγοι που εμποδίζουν μια τέτοιου είδους δραστηριότητα;

Η επιλογή των συγκεκριμένων ερευνητικών ερωτημάτων στηρίχθηκε στη θέση, ότι η αξιολόγηση ως επιστημονική διαδικασία που αποβλέπει στην αποτίμηση της αποτελεσματικότητας είναι καθορισμένη, έχει μια λογική ακολουθία και αποτελείται από συγκεκριμένα δομικά στοιχεία (Moore B. and Spires R., 2000, Κασιμάτη, 2002). Δηλαδή πέρα από την απλή για πολλούς πεποίθηση, ότι πρόκειται μόνο για την αποτίμηση του αποτελέσματος, για την έκβαση κάθε οργανωμένης ενέργειας ή συνδυασμού ενεργειών που επιχειρούν την επίτευξη των στόχων λειτουργίας ενός φορέα, υπηρεσίας ή υλοποίησης ενός σχεδίου, περιλαμβάνει πολύ περισσότερα. Είναι μια οργανωμένη σε σειρά και εκτέλεση διαδικασία που με συστηματικό τρόπο, με τη χρήση συγκεκριμένων πρακτικών και μεθόδων, επιτρέπει σε ένα φορέα να διαπιστώσει σε ποιο βαθμό οι στόχοι του έχουν επιτευχθεί, τι σχέσεις υπάρχουν ανάμεσα στις προγραμματισμένες και τις υλοποιημένες ενέργειες/δράσεις, την καταλληλότητα των χρησιμοποιούμενων μέσων και εργαλείων σε σχέση με τους στόχους και τη χρονική τους διάρκεια, τη σημασία της τελικής έκβασης σε συνδυασμό με τα προσδοκώμενα αποτελέσματα και τους πόρους κάθε είδους που αξιοποιήθηκαν (Αγραφιώτης, 2000). Πολύ δε περισσότερο επιβάλλει τη συνεχή αναβάθμιση όλων των προαπαιτούμενων λειτουργίας ενός φορέα, υπηρεσίας ή προγράμματος μέσω της ανατροφοδότησης,

με απώτερο σκοπό τη βελτιωμένη ποιότητα στην παροχή έργου. Με βάση λοιπόν τη δομή της διαδικασίας αξιολόγησης διατυπώθηκαν τα συγκεκριμένα ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία μπορούν με απλό τρόπο να καταδείξουν γενικά την ύπαρξη και εφαρμογή ή μη κουλτούρας αξιολόγησης.

Οι δυνατότητες απάντησης για τις περισσότερες περιπτώσεις των ερευνητικών ερωτημάτων επιλέχθηκε να είναι όσο το δυνατόν απλούστερες, χωρίς ωστόσο αυτό να αποτελεί περιορισμό. Έτσι διευκρινίστηκε εκ των προτέρων στους συμμετέχοντες στην έρευνα, ότι η μορφή της απάντησής τους μονολεκτική ή/και περιφραστική-αναλυτική, αποτελούσε καθαρά προσωπική τους επιλογή. Το ουσιαστικό στοιχείο για την έρευνα αποτέλεσε η συλλογή απαντήσεων-στοιχείων σε οποιαδήποτε μορφή (μονολεκτική, περιφραστική ή περιγραφική) στα ερευνητικά ερωτήματα.

Το κυριότερο ερευνητικό ερώτημα που επιδιώκεται να απαντηθεί στην παρούσα έρευνα και το οποίο αποτελεί τη βασική υπόθεση εργασίας είναι, εάν εφαρμόζονται πράγματι διαδικασίες αξιολόγησης στις υπηρεσίες και τα προγράμματα του κρατικού, ημικρατικού και ιδιωτικού τομέα στην Κυπριακή Δημοκρατία, ή μόνο οι προβλεπόμενοι, από τις κείμενες νομικές διατάξεις και από διοικητική δεοντολογία-πρακτική, έλεγχοι. Δηλαδή εάν πέραν από τους καθαρά τυπικούς ελέγχους που ορίζονται από το νομικό πλαίσιο και αφορούν τον λογιστικό έλεγχο των κρατικών επιχορηγήσεων και τα μέτρα ασφαλείας και τις προϋποθέσεις λειτουργίας των εγκαταστάσεων, εφαρμόζονται επιπλέον και ουσιαστικές διαδικασίες αποτίμησης του τρόπου λειτουργίας, του παραγόμενου έργου και της ωφέλειάς του. Περαιτέρω δε, εάν με βάση τέτοιου είδους συμπεράσματα ακολουθούνται οι προβλεπόμενες σε κάθε αξιολόγηση διαδικασίες ανατροφοδότησης και γίνονται προσπάθειες διόρθωσης, αλλαγής των διαπιστωμένων δυσκολιών-προβλημάτων ή και βελτίωσης του τρόπου λειτουργίας της υπηρεσίας ή του προγράμματος με στόχο τη βελτιστοποίηση της ωφέλειας (Patton M.Q., 1994).

3. Εργαλεία συλλογής στοιχείων

Τα βασικά εργαλεία για την άντληση των στοιχείων αποτέλεσαν τόσο η δομημένη συνέντευξη με τους υπευθύνους των προγραμμάτων-οργανώσεων, όσο και η έρευνα περιεχομένου στο γραπτό δημοσιοποιημένο υπηρεσιακό υλικό (όπως π.χ. αρχείο, εκθέσεις πεπραγμένων, τεχνικές μελέτες-έλεγχοι, εσωτερικές έρευνες, πρακτικά συναντήσεων διοικητών συμβουλίων), το οποίο χρησιμοποιήθηκε ιδιαίτερα για να αντιμετωπιστούν περιπτώσεις δυσκολίας ή και μερικής ή ολικής αδυναμίας απαντήσεων. Σε όλους τους υπευθύνους τέθηκαν τα συγκεκριμένα προαναγραφόμενα ερευνητικά ερωτήματα με τον ίδιο προκαθορισμένο τρόπο, σειρά και περιεχόμενο και κλήθηκαν να απαντήσουν με βάση τα τεκταινόμενα στο χώρο ευθύνης τους (Dunn, 2000). Οι ερωτήσεις ήταν μεικτές δηλ. αποτελούνταν τόσο από κλειστές, όσο και από ανοιχτές ερωτήσεις. Έτσι ο τρόπος απάντησης στις μεν κλειστές προβλεπόταν από τον ερευνητή, ενώ στις ανοιχτές παρέιχε στον ερωτώμενο μεγάλο βαθμό ελευθερίας να αναπτύξει την απάντησή του δίχως προκαθορισμούς (Ιωσηφίδης, 2003). Οι ερωτώ-

μενοι λοιπόν είχαν τη δυνατότητα ανάπτυξης τόσο προκαθορισμένων, όσο και μη προκαθορισμένων, περιφραστικών απαντήσεων, όπου μπορούσαν να τεκμηριώσουν την άποψή τους βασισμένοι στα στοιχεία λειτουργίας των οργανισμών-υπηρεσιών τους. Για λόγους δεοντολογίας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων δεν γίνονται αναφορές σε πρόσωπα ούτε σε στοιχεία υπηρεσιών και προγραμμάτων.

Το υλικό από τις συνεντεύξεις αποτελεί πρωτογενές υλικό που παραχωρήθηκε από τα αρμόδια πρόσωπα οικειοθελώς. Τα στοιχεία που περιλαμβάνει καταγράφηκαν και αξιοποιήθηκαν αυτούσια, βάσει των απαντήσεων που δόθηκαν στα ερευνητικά ερωτήματα. Ανάλογα με τον βαθμό, αλλά και τον τρόπο απάντησης του κάθε ερωτώμενου έγινε επιπλέον συλλογή υλικού και στοιχείων μέσα από υπηρεσιακές αναφορές για οικονομικά ή άλλου είδους αποτελέσματα, επίσης εκθέσεις πεπραγμένων, έρευνα αρχείου, που παραχωρήθηκαν για τον σκοπό της έρευνας, έτσι ώστε η κάλυψη στα ερευνητικά ερωτήματα να είναι όσο το δυνατόν μεγαλύτερη και η τεκμηρίωση με βάση το απαιτούμενο υλικό όσο το δυνατόν πληρέστερη (Ιωσφίδης 2003, Κυριαζή 1999). Το υλικό αυτό αποτελεί δευτερογενές υλικό, με την έννοια ότι προϋπήρχε κοινοποιημένο από τις ίδιες τις υπηρεσίες και τα προγράμματα του τομέα κοινωνικής πρόνοιας. Αυτό που έγινε στην κατηγορία του δευτερογενούς υλικού, ήταν η αξιοποίηση του περιεχομένου του με συγκεκριμένο τρόπο, έτσι ώστε η νοηματοδότησή του να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των ερευνητικών ερωτημάτων.

Η συλλογή των ερευνητικών στοιχείων έγινε δυνατή με την εμπλοκή των φοιτητών στα πλαίσια της πρακτικής τους άσκησης στις συγκεκριμένες υπηρεσίες και προγράμματα που αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας. Η διενέργεια της έρευνας σε ένα πολύ μεγαλύτερο αριθμό υπηρεσιών, παρόλο που αποτελούσε μέρος του ερευνητικού σχεδιασμού, τελικά ακυρώθηκε, λόγω μη έγκρισης της απαιτούμενης διοικητικής άδειας εκ μέρους της αρμόδιας κυβερνητικής υπηρεσίας.

4. Μεθοδολογία έρευνας και εργαλεία επεξεργασίας στοιχείων

Η αξιοποίηση και η επεξεργασία του ερευνητικού υλικού επιλέχθηκε να γίνει σε δύο φάσεις. Προηγήθηκε προέρευνα με τη δοκιμή των ερευνητικών ερωτημάτων σε περιορισμένο αριθμό υπηρεσιών και οργανώσεων τυχαίας επιλογής, για τη διαπίστωση της αποτελεσματικότητάς τους, έτσι ώστε να ελεγχθεί ο βαθμός κατανόησης των ερευνητικών ερωτημάτων και να αντιμετωπιστούν τυχόν δυσκολίες και προβλήματα έγκαιρα πριν τη διεξαγωγή της κυρίως έρευνας (Javeau, 1996). Η προέρευνα συνέβαλε επίσης στο να διασφαλιστεί στη συνέχεια η ερευνητική εγκυρότητα, όσον αφορά τον βαθμό αντιστοίχισης των ερευνητικών σκοπών, υποθέσεων και ερωτημάτων με τα αποτελέσματα της ερευνητικής διαδικασίας. Δηλαδή, «στο κατά πόσο τα δεδομένα που έχουν συλλεγεί από το πεδίο καθώς και η ανάλυση και ερμηνεία τους ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της έρευνας, αντιστοιχούν στην κοινωνική πραγματικότητα ή απαντούν με επαρκή τρόπο στα ερευνητικά ερωτήματα» (Ιωσφίδης 2003: 128).

Στην πρώτη φάση έγινε μια συνολική επεξεργασία των στοιχείων για τις 81 οργα-

νώσεις-προγράμματα για τις οποίες συλλέχθηκαν στοιχεία, με σκοπό μέσω της απλής στατιστικής περιγραφής των αποτελεσμάτων, να προσφέρει μια απλή, συνοπτική, εύκολη, εύχρηστη και κατανοητή καταγραφή τους, με τρόπο που να ανταποκρίνονται στην υπόθεση εργασίας (Γεωργούσης, 1995). Περαιτέρω, τα αποτελέσματα αυτής της ανάλυσης συνέβαλαν στην τεκμηρίωση των επιλογών του ερευνητή ως προς τα υπό διερεύνηση ερωτήματα και τις προϋποθέσεις για το ποια στοιχεία είναι πιο σημαντικά στον υπό διερεύνηση πληθυσμό, με την ένδειξη συγκεκριμένων τάσεων (Thomas, 2000), σχετικά με την ύπαρξη ή μη διαδικασιών αξιολόγησης. Στη δεύτερη φάση έγινε συγκριτική διασταύρωση δεδομένων μέσω επαγωγικής ανάλυσης, αποκλειστικά για 18 υπηρεσίες και προγράμματα για τα οποία υπήρχαν διαθέσιμα στοιχεία για τρία συνεχόμενα έτη, αποσκοπώντας α) στην επαλήθευση των συμπερασμάτων της πρώτης φάσης, μέσω του ελέγχου της υπόθεσης εργασίας μόνο για το δεύτερο υπό εξέταση δείγμα και β) στην κατάδειξη της εξέλιξης εφαρμογής διαδικασιών αξιολόγησης μέσω της διαχρονικής συγκριτικής αντιπαράθεσης για τη διαπίστωση της προόδου (Thomas, 2000, σε: Ιωσηφίδης 2003, Weinberg D., 2002).

Η μέθοδος έρευνας που χρησιμοποιήθηκε κατά κύριο λόγο είναι η ανάλυση περιεχομένου κυρίως σε ποιοτικά δεδομένα και εφαρμόστηκε για το υλικό που συλλέχθηκε κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, όπως επίσης και για τα στοιχεία από τα αρχεία και τα έντυπα των υπηρεσιών και των προγραμμάτων που αποτέλεσαν το δείγμα. Η ανάλυση περιεχομένου χρησιμοποιήθηκε για την αντιστοίχιση των ποιοτικών δεδομένων με τις ερμηνείες και τις αναπαραστάσεις που προκύπτουν από αυτά και τα οποία αφορούν την παρουσίαση της ύπαρξης και εφαρμογής ή μη διαδικασιών αξιολόγησης.

Συγκεκριμένα, στην περίπτωση των συνεντεύξεων για το παραγόμενο πρωτογενές υλικό, η ποιοτική ανάλυση περιελάμβανε την επεξεργασία του περιεχομένου των απαντήσεων που έδωσαν τα διευθύνοντα πρόσωπα με αντικειμενικό τρόπο ώστε να μην παραιοιείται το νόημα των απαντήσεών τους. Έτσι οι απαντήσεις σε περιπτώσεις αμφιβολίας, έλλειψης γνώσεων ή και άρνησης απάντησης καταγράφηκαν κανονικά και αντιμετωπίστηκαν αντίστοιχα κατά κατηγορία. Για να μην υπονομευθεί η ισχύς της ανάλυσης λόγω απουσίας τιμών, επιχειρήθηκε η συμπλήρωση των ερευνητικών ερωτημάτων. Έτσι, όπου υπήρχε η δυνατότητα και ανάλογα με την οργάνωση και την πλήρη ή μερική τήρηση αρχείων και εκθέσεων από τους οργανισμούς, τα προγράμματα και τις υπηρεσίες, επιδιώχθηκε η αντιμετώπιση αυτών των δυσκολιών με την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων μέσα από τη συμπλήρωσή τους με στοιχεία του δευτερογενούς υλικού (De Vaus, 2008: 80). Στις περιπτώσεις μη εύρεσης υλικού ή άρνησης, οι απαντήσεις παρέμειναν κενές με την ένδειξη άρνηση απάντησης ή χωρίς απάντηση. Κατά κύριο λόγο η ανάλυση περιεχομένου εφαρμόστηκε στις περιπτώσεις περιφραστικών απαντήσεων, έτσι ώστε το νόημα από τα συμφραζόμενα να μην αλλοιώνεται για να μπορούν να αξιοποιηθούν ως αξιόπιστες απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα (Lamnek, 1993).

Στις περιπτώσεις του δευτερογενούς υλικού των υπηρεσιακών αρχείων και εκθέσεων, εφαρμόστηκε επεξεργασία και επεξήγηση των ποσοτικών στοιχείων και ανά-

λυση περιεχομένου των γραπτών κειμένων-δεδομένων. Υπήρχαν πολλές αναφορές και τα στοιχεία που καταγράφονται από τις υπηρεσίες είναι συνήθως τυποποιημένα, έτσι ώστε να εξυπηρετούν τεχνικούς και λογιστικούς ελέγχους. Με βάση την ανάλυση των ποσοτικών στοιχείων και των αναφορών ελέγχου μπορούσαν να απαντηθούν ξεκάθαρα τα δύο από τα πέντε ερευνητικά ερωτήματα. Για τα υπόλοιπα τρία ερωτήματα χρησιμοποιήθηκε υλικό από εκθέσεις πεπραγμένων και αναφορές λειτουργικότητας των υπηρεσιών. Η ανάλυση περιεχομένου των γραπτών κειμένων-αναφορών παρείχε ικανοποιητικές απαντήσεις στα υπόλοιπα ερωτήματα της έρευνας. Συμπληρωματικά σε περιπτώσεις αμφιβολιών, έγινε αναζήτηση συμπληρωματικών στοιχείων, κυρίως μέσα από διευκρινιστικές ερωτήσεις και με άλλα αρμόδια άτομα των υπηρεσιών και των οργανώσεων, πέραν των διευθυντικών στελεχών.

Η περαιτέρω επεξεργασία των στοιχείων από τις συνεντεύξεις και το υλικό αρχείου έγινε με την ταξινόμησή τους σε πίνακες ανάλογα με το ερευνητικό ερώτημα και εφαρμόζοντας απλή κλίμακα θετικής (ναι), αρνητικής (όχι) ή ουδέτερης ανταπόκρισης-απάντησης (δεν ξέρω/δεν απαντώ) για την κατάταξη των απαντήσεων-στοιχείων. Με τον τρόπο αυτό κατέστη δυνατή η ομαδοποίηση των απαντήσεων στα ερευνητικά ερωτήματα και η κωδικοποίησή τους, έτσι ώστε να έχουν την κατάλληλη μορφή για την ανάλυση. Η κωδικοποίηση των απαντήσεων έγινε με αντιστοίχιση της κλίμακας κατάταξης των απαντήσεων σε αντίστοιχη ποσοτική κλίμακα με αριθμητικά σύμβολα (De Vaus, 2008: 3-5). Η μετατροπή των κωδικοποιημένων απαντήσεων σε ποσοτικά δεδομένα και η τροφοδότηση του στατιστικού φύλλου καταγραφής δεδομένων για την εξαγωγή των τελικών αποτελεσμάτων έγινε ακολουθώντας τους κανόνες της απλής μονομεταβλητής περιγραφικής στατιστικής.

Στη δεύτερη φάση, όπως ήδη αναφέρθηκε, εφαρμόστηκε διαχρονική συγκριτική έρευνα με εναρμόνιση δεδομένων για 18 υπηρεσίες και προγράμματα, για τα οποία υπήρχαν διαθέσιμα στοιχεία για τρία συνεχόμενα χρόνια. Σκοπός της συγκριτικής έρευνας αποτέλεσε η επίγνωση και η βαθύτερη κατανόηση της κοινωνικής πραγματικότητας, όσον αφορά τη διαχρονική πρακτική εξέλιξη εφαρμογής διαδικασιών αξιολόγησης, μέσω των επαναλαμβανόμενων μετρήσεων των ίδιων αντικειμένων κατά τη διάρκεια τριών συνεχόμενων ετών. Για την εναρμόνιση των δεδομένων εφαρμόστηκε η εκ των προτέρων ομοιογενοποίηση κατά την είσοδο με τη χρήση του ίδιου ερωτηματολογίου καθόλη τη χρονική διάρκεια της έρευνας (Λινάρδης Α., σε: Κάλλα, Κονδύλη, Καραγιάννη, 2008). Για την παρουσίαση των δεδομένων έγινε αναγωγή τους σε ποσοστιαία κλίμακα επί τοις εκατό για τη διευκόλυνση της συγκριτικής κατάδειξης, αλλά και για τη διασφάλιση όσο το δυνατόν της στατιστικής εγκυρότητας όσον αφορά τη διαχρονική σύγκριση. Το περιεχόμενο της σύγκρισης επικεντρώθηκε κυρίως στο δεύτερο, στο τρίτο, στο τέταρτο και πέμπτο ερευνητικό ερώτημα. Σκοπός της συγκριτικής ανάλυσης ήταν κατά κύριο λόγο η διαπίστωση προόδου στη διαδικασία εφαρμογής διαδικασιών αξιολόγησης κατά την πάροδο των χρόνων. Δηλαδή εάν πραγματικά τα συμπεράσματα που βγαίνουν από την αποτίμηση των διαδικα-

σιών λειτουργίας των υπηρεσιών και προγραμμάτων αξιοποιούνται με τον τρόπο που προβλέπεται από την αξιολόγηση και δεν παραμένουν μόνο μια τυπική διαδικασία καταγραφής και γραπτής αναφοράς για μια έκθεση πεπραγμένων. Πολύ δε περισσότερο εάν αρχίζουν να μπαίνουν σε εφαρμογή εργαλεία, όπως π.χ. διερεύνησης της γνώμης των χρηστών-εξυπηρετούμενων, που βοηθούν στην επιτέλεση των στόχων και του έργου της κάθε υπηρεσίας και προγράμματος.

Τέλος εφαρμόστηκε επαγωγική λογική ανάλυση συγκρίνοντας τα αποτελέσματα της πρώτης φάσης με τα συμπεράσματα της δεύτερης φάσης έρευνας, έτσι ώστε να επαληθευτεί η γενικότερη ερευνητική υπόθεση σχετικά με την ύπαρξη και εφαρμογή ή μη διαδικασιών και κουλτούρας αξιολόγησης.

5. Δείγμα

Οι υπηρεσίες και οι οργανώσεις που έλαβαν μέρος στην έρευνα ήταν συνολικά 81 και επιλέχθηκαν εφαρμόζοντας απλή τυχαία δειγματοληψία από κατάλογο υπηρεσιών και προγραμμάτων των κρατικών Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας και του Παγκύπριου Συντονιστικού Συμβουλίου Εθελοντισμού (ΠΣΣΕ), όπως είναι δημοσιευμένοι στο διαδίκτυο, χρησιμοποιώντας ως μοναδικό κριτήριο την υπαγωγή τους στον τομέα προσφοράς υπηρεσιών πρόνοιας (Παρασκευόπουλος, 1993). Η επιθυμία για συνεργασία με το αρμόδιο υπουργείο για την άδεια πρόσβασης σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο αριθμό υπηρεσιών και οργανώσεων, από τους περίπου 725 εγγεγραμμένους φορείς στις ιστοσελίδες του ΠΣΣΕ και των κρατικών υπηρεσιών πρόνοιας, δυστυχώς δεν ευοδώθηκε και το αίτημα απορρίφθηκε από τις Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας. Για τον λόγο αυτό δεν στάθηκε δυνατή η υλοποίηση του σχεδιασμού της έρευνας όσον αφορά τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων από πολύ μεγαλύτερο αριθμό υπηρεσιών και οργανώσεων, αφού δεν υπήρχε η απαραίτητη συνοδευτική άδεια. Για τον ίδιο λόγο το δείγμα είναι περιορισμένο σε υπηρεσίες και οργανώσεις που δέχθηκαν οικειοθελώς να λάβουν μέρος χωρίς την απαίτηση διοικητικής έγκρισης. Μεταξύ αυτών που συμμετείχαν εθελουσίως περιλαμβάνονται και ορισμένα τμήματα των κρατικών Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας.

Παρόλα αυτά έγινε προσπάθεια να συγκεντρωθεί όσο το δυνατόν μεγαλύτερος αριθμός φορέων, προκειμένου το δείγμα να είναι όσο το δυνατόν πιο αντιπροσωπευτικό και τα σφάλματα κατά τη διαδικασία δειγματοληψίας πιο περιορισμένα. Το αντικειμενικό όμως εμπόδιο της έλλειψης άδειας πρόσβασης περιορίσε τον αριθμό του δείγματος από την αντίστοιχη αληθή τιμή του πληθυσμού κάτω από τα στατιστικά αποδεκτά όρια (Παρασκευόπουλος, 1993), με συνέπεια την αύξηση της πιθανότητας σφάλματος και την αδυναμία γενίκευσης των αποτελεσμάτων.

Οι φορείς που αποτελούν το δείγμα προέρχονται και από τις 5 επαρχίες της Κυπριακής Δημοκρατίας, αλλά μόνο από τις ελεύθερες περιοχές. Η σύνθεσή τους περιλαμβάνει κρατικές, ημικρατικές, εθελοντικές αλλά και κερδοσκοπικές οργανώσεις-υπηρεσίες. Επίσης η κατανομή τους ανά επαρχία δεν ακολουθεί συγκεκριμένα κρι-

τήρια δειγματοληψίας κατά στρώματα, συστάδες ή επίπεδα, αλλά είναι απλής τυχαιότητας. Τυχαία επίσης, αλλά σε σημαντικό βαθμό αναλογική, είναι και η εκπροσώπηση των φορέων μεταξύ μεγάλων αστικών κέντρων και μικρότερων πληθυσμιακά περιοχών (Ρούσος/Τσαούσης, 2011). Δηλαδή τα μεγάλα αστικά κέντρα όπου είναι συγκεντρωμένες περισσότερες υπηρεσίες και προγράμματα του τομέα πρόνοιας συγκριτικά με τις περιοχές της υπαίθρου, εκπροσωπούνται με μεγαλύτερο αριθμό φορέων στο δείγμα. Επίσης οι περισσότερες κρατικές και ημικρατικές υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο δείγμα προέρχονται από τις αστικές περιοχές. Οι παράμετροι αυτές συμβάλουν σε σημαντικό βαθμό στην τυχαία διασπορά του δείγματος και στην όσο το δυνατόν μεγαλύτερη αναλογική, χωροταξική αντιπροσωπευτικότητα.

Η έρευνα διεξήχθη το διάστημα από το 2008 έως και το 2010.

6. Δυσκολίες

Οι δυσκολίες που παρουσιάστηκαν για τη διεξαγωγή της έρευνας διακρίνονται σε δύο κατηγορίες: α) στη δυσκολία πρόσβασης στο δείγμα με σκοπό την επίτευξη στατιστικής επάρκειας και αντιπροσωπευτικότητας και β) σε αυτές που αφορούν τον τρόπο αντίληψης και κατανόησης της έννοιας της αξιολόγησης και των διαδικασιών εφαρμογής της στις απαντήσεις των ερωτωμένων, αλλά και του αρχειακού υλικού.

Στην πρώτη κατηγορία η μη ανταπόκριση στο αίτημά μας από το αρμόδιο υπουργείο και τις υπηρεσίες κοινωνικής ευημερίας για την πρόσβαση στους φορείς και τις υπηρεσίες του τομέα πρόνοιας, είχε ως αποτέλεσμα τον περιορισμό των συμμετεχόντων φορέων, με αποτέλεσμα την περιορισμένη δειγματοχρησία και κατά συνέπεια την αδυναμία στατιστικής γενίκευσης των αποτελεσμάτων.

Στη δεύτερη κατηγορία, αυτό που κυρίως παρατηρήθηκε ήταν η άγνοια και η σύγχυση από πλευράς των ερωτωμένων όσον αφορά τη σημασία και το περιεχόμενο των εννοιών αξιολόγηση και έλεγχος. Συγκεκριμένα πολλά διοικητικά στελέχη των συμμετεχόντων στην έρευνα φορέων αναφέρονταν τόσο προφορικά όσο και στις γραπτές αναφορές τους σε αξιολόγηση, αλλά αυτό που πραγματικά εννοούσαν ήταν ο οικονομικός – λογιστικός έλεγχος διαχείρισης των κρατικών επιχορηγήσεων καθώς και ο τεχνικός έλεγχος ασφαλείας και υποδομών. Αρκετές φορές λοιπόν για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων ήταν απαραίτητες επιπλέον διευκρινίσεις όσον αφορά την έννοια και τις διαδικασίες εφαρμογής της αξιολόγησης και της διαφοράς της από τον έλεγχο.

7. Αποτελέσματα

Για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθούν για την πρώτη φάση πίνακες συχνοτήτων για τον λόγο ότι οι μεταβλητές της συγκεκριμένης φάσης της έρευνας έχουν μικρό αριθμό κατηγοριών. Έτσι οι πληροφορίες που παρουσιάζονται είναι εύκολες στην ανάγνωση και στην κατανόησή τους. Περαιτέρω εάν η συγκεκριμένη έρευνα αποτελέσει πηγή αναφοράς για κάποια μελέτη, οι λεπτομέ-

ρειες που παρέχονται στους πίνακες συχνοτήτων μπορούν να είναι εύκολα χρησιμοποιήσιμες. Για λόγους απλότητας οι πίνακες συχνοτήτων περιέχουν μόνο τις κατηγορίες της μεταβλητής, τη συχνότητα, δηλαδή τον αριθμό σε κάθε κατηγορία και το ποσοστό που δείχνει την εκατοστιαία αναλογία του δείγματος που εμπίπτει σε κάθε κατηγορία, συμπεριλαμβανομένων και όσων δεν απάντησαν στην ερώτηση. Στη βάση των πινάκων εμφανίζονται ο αριθμός των ανταποκρινομένων που έδωσαν έγκυρες απαντήσεις και ο αριθμός των απουσών περιπτώσεων που δεν έδωσαν απάντηση για τη ζητούμενη μεταβλητή (De Vaus, 2008: 249-254).

Στη δεύτερη φάση των αποτελεσμάτων της έρευνας που αφορά τη διαχρονική ανάλυση, γίνεται χρήση γραφημάτων για την παρουσίαση των κατανομών, μια που οι κατηγορίες των μεταβλητών είναι περισσότερες και η παρουσίασή τους με τον συγκεκριμένο τρόπο καθίσταται, οπτικά τουλάχιστον, ευκολότερη. Συγκεκριμένα, ο αριθμός των διακριτών μεταβλητών παρίσταται με τη χρήση κάθετων ραβδογραμμάτων που αναπαριστούν τη σχετική συχνότητα της κατηγορίας στην οποία αντιστοιχούν με αρκετά εύκολο και κατανοητό τρόπο για τον αναγνώστη. Στην κάθε ράβδο εμφανίζεται το ποσοστό επί τοις εκατό που εμπίπτει στην κάθε κατηγορία, από όπου καταδεικνύεται και αριθμητικά η ακριβής διαφοροποίηση των αποτελεσμάτων στα 3 χρόνια της ανάλυσης (De Vaus, 2008: 259-263).

7.1 Αποτελέσματα εφαρμογής διαδικασιών αξιολόγησης

Πίνακας 1

Έχει γίνει προσπάθεια αξιολόγησης;	Συχνότητα	Ποσοστό %
Ναι	69	85,18
Όχι	12	14,82
Σύνολο	81	100,00
Απουσίες	0	0,00
Σύνολο	81	100,00

Η πλειοψηφία των υπευθύνων των οργανώσεων απάντησε καταφατικά στην ερώτηση της διενέργειας αξιολόγησης στο πρόγραμμα-υπηρεσία της ευθύνης τους, ενώ ένα μικρό μόνο μέρος απάντησε ότι δεν διενεργείται αξιολόγηση (πίνακας 1). Από την εξέταση της κατανομής των θετικών απαντήσεων φαίνεται, ότι οι κρατικές και ημικρατικές υπηρεσίες με τους φορείς της Τ.Α. ανταποκρίνονται σε μεγαλύτερο βαθμό σε σύγκριση με τους ιδιωτικούς φορείς και εφαρμόζουν αξιολόγηση σε αναλογία απαντήσεων 39 προς 30. Το γεγονός αυτό το δικαιολογούν, διότι θεωρούν ότι ως επίσημοι κρατικοί φορείς που τους δίνεται το δικαίωμα άσκησης εποπτείας και ελέγχου, είναι σε θέση να διεξάγουν και αξιολόγηση. Στην πραγματικότητα όμως η κρατική ιδιότητα δεν αποτελεί κριτήριο για τη διενέργεια επιστημονικής αξιολόγησης. Το κυριότερο κριτήριο για τη διενέργεια επιστημονικής αξιολόγησης είναι η γνώση του αντικειμένου μαζί με την εξειδίκευση και την εμπειρία στη χρήση των κατάλληλων εργαλείων. Αντίθετα πολλοί από τους

ιδιωτικούς φορείς δικαιολόγησαν την αρνητική απάντησή τους με βάση το γεγονός ότι το θεσμικό πλαίσιο δεν προβλέπει τη διενέργεια αξιολόγησης. Έτσι εφόσον δεν υποχρεώνονται από τη νομοθεσία, είτε δεν ενδιαφέρονται για τη διενέργεια αξιολόγησης, είτε θεωρούν ότι αυτό καλύπτεται από τους ελέγχους που διενεργούνται από τις υπεύθυνες κρατικές υπηρεσίες, από τις οποίες επιθεωρούνται.

Πίνακας 2

<i>Υπήρξε ανατροφοδότηση;</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστό %</i>
Ναι	19	23,45
Όχι	62	76,54
Σύνολο	81	100,00
Απουσίες	0	0,00
Σύνολο	81	100,00

Αντίθετα με τα αποτελέσματα της πρώτης ερώτησης, από τις απαντήσεις σχετικά με την ανατροφοδότηση, το συντριπτικό ποσοστό των ερωτώμενων δηλώνει ότι δεν έχει προβεί σε καμία ενέργεια αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης (πίνακας 2). Λιγότερο από το ένα τέταρτο των ερωτώμενων απάντησαν ότι γίνονται οποιεσδήποτε ενέργειες μετά το πέρας της αξιολόγησης. Δηλαδή τα αποτελέσματα της διενεργούμενης αξιολόγησης δεν αξιοποιούνται, όπως θα έπρεπε σε μια τέτοια διαδικασία, που γίνεται για να υπάρξουν συμπεράσματα βοηθητικά και βελτίωσης της λειτουργικότητας και της αποτελεσματικότητας του προγράμματος ή της υπηρεσίας. Κατά συνέπεια ο κύριος σκοπός ύπαρξης και ωφέλειας από την αξιολόγηση παραμένει απών και στις περισσότερες από τις περιπτώσεις ανεκμετάλλευτος. Το γεγονός αυτό ενισχύει περαιτέρω την άποψη μη ορθής διενέργειας διαδικασιών αξιολόγησης, παρόλο τους αντίθετους ισχυρισμούς των ερωτώμενων, αφού αξιολόγηση δίχως τη διενέργεια ανατροφοδότησης δεν νοείται. Όπως και στην προηγούμενη ερώτηση, έτσι και στη συγκεκριμένη, η έλλειψη πρόνοιας και μη υποχρέωσης από τον νομοθέτη για εφαρμογή διαδικασιών ανατροφοδότησης, αποτέλεσε το βασικό επιχείρημα των υπευθύνων των οργανώσεων και φορέων για τη μη εφαρμογή της.

Πίνακας 3

<i>Πού είναι επικεντρωμένη η αξιολόγηση;</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστό %</i>
Στόχοι	21	18,75
Χρήστες	19	16,96
Έκθεση πεπραγμένων	30	26,78
Οικονομική-τεχνική	42	37,50
Σύνολο	112	100,00
Απουσίες	10	8,92
Σύνολο	122	108,92

Το ερώτημα του πίνακα 3 έδινε τη δυνατότητα περισσότερων από μιας απαντήσεων και υπήρξαν πολλοί συμμετέχοντες που δήλωσαν, ότι προβαίνουν στην υπηρεσία – πρόγραμμα ευθύνης τους σε αξιολόγηση που είναι επικεντρωμένη σε περισσότερους από έναν τομείς. Για τον λόγο αυτό το συνολικό άθροισμα συχνότητας είναι μεγαλύτερο από τον αριθμό των ερωτωμένων. Για τον ίδιο λόγο το σύνολο του ποσοστού υπερβαίνει το εκατό τοις εκατό, συμπεριλαμβανομένου και του ποσοστού όσων από τους ερωτώμενους δεν έδωσαν καμία απάντηση.

Από την κατανομή των απαντήσεων σχετικά με το είδος της αξιολόγησης που εφαρμόζεται, καταδεικνύεται ξεκάθαρα, ότι αυτό επικεντρώνεται στο μεγαλύτερο μέρος του στην εκπλήρωση του τυπικού μέρους των υποχρεώσεων κάθε υπηρεσίας – προγράμματος. Περιλαμβάνει δηλαδή τον προβλεπόμενο οικονομικό έλεγχο από τις αρμόδιες υπηρεσίες του κράτους, υποχρεωτικά για όσες υπηρεσίες και προγράμματα χρηματοδοτούνται από τον κρατικό προϋπολο-γισμό. Περαιτέρω περιλαμβάνει τους τεχνικούς ελέγχους ασφάλειας και εγκαταστάσεων που πρέπει να πληρούν οι χώροι, ώστε να διατηρούν οι φορείς τις απαραίτητες άδειες λειτουργίας. Τα οικονομικά και η ασφάλεια εγκαταστάσεων αδιαμφισβήτητα αποτελούν τα αναγκαία στοιχεία για έναν οικονομικό ή αντίστοιχα τεχνικό έλεγχο, ωστόσο δεν αποτελούν κύριο αντικείμενο των διαδικασιών αξιολόγησης. Το εύρημα αυτό αποτελεί ακόμη μια ισχυρή ένδειξη, ότι μάλλον επικρατεί σύγχυση ανάμεσα στο τι είναι αξιολόγηση και τι είναι έλεγχος, εφόσον πρόκειται για δύο διαφορετικές διαδικασίες που δεν ταυτίζονται.

Το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων στη συγκεκριμένη ερώτηση συγκεντρώνει η έκθεση πεπραγμένων. Για τους ίδιους τους φορείς εμφανίζεται να έχει αρκετά σημαντικό ρόλο, δίχως όμως να αποτελεί για όλους αναγκαία υποχρέωση. Έτσι ενώ πολλές κρατικές υπηρεσίες (19) προχωρούν σε καταγραφή των ετήσιων δραστηριοτήτων τους, αρκετοί ιδιωτικοί φορείς (12) επαφίονται στη διακριτική ευχέρεια του καταστατικού λειτουργίας τους. Στο μεγαλύτερο μέρος τους όμως οι εκθέσεις πεπραγμένων, ανεξάρτητα από το είδος φορέα, περιλαμβάνουν μια περιληπτική καταγραφή της εργασίας στην οργάνωση, όπως επίσης και αναφορές σε στατιστικά στοιχεία σχετικά με τους πελάτες-εξυπηρετούμενους. Το κομμάτι όμως της αυτοκριτικής με τη μορφή προτάσεων για τη βελτίωση της λειτουργίας ή την αντιμετώπιση δυσκολιών συνήθως δεν υπάρχει ή δεν αναλύεται διεξοδικά. Πολύ δε περισσότερο, δεν καταδεικνύονται τρόποι για την υλοποίηση των οποιωνδήποτε προτάσεων, γεγονός που καθιστά τέτοιου είδους εκθέσεις ανεπαρκείς σε πρακτικές και διαδικασίες αξιολόγησης. Ωστόσο αποτελούν μια μορφή εξαγωγής συμπερασμάτων για το προσφερόμενο έργο και τη λειτουργία των οργανώσεων-φορέων.

Αξιοσημείωτο είναι το ποσοστό των απαντήσεων που αναφέρουν τους χρήστες και τους στόχους ως αντικείμενα της διενεργούμενης αξιολόγησης. Η σημασία επικέντρωσης των ερωτωμένων στην ικανοποίηση αναγκών των εξυπηρετούμενων, ή/και στην υλοποίηση των στόχων, δείχνει την προσπάθεια που καταβάλλεται στο να διαπιστωθεί, εάν οι προσφερόμενες υπηρεσίες κρίνονται ικανοποιητικές από τους χρή-

στες ή εάν το πρόγραμμα ανταποκρίνεται στους στόχους που έχουν τεθεί. Αποτελεί σημείο αναφοράς σε διαγνωστικό επίπεδο για κάθε αξιολόγηση, διότι με την παρακολούθηση αυτών των δύο μεταβλητών μπορεί να εκτιμηθεί η αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων, υπό την προϋπόθεση της χρήσης των κατάλληλων εργαλείων μέτρησής της (Herman et.al., 1987).

Η αξιοποίηση της γνώμης των χρηστών-εξυπηρετούμενων και η πορεία υλοποίησης των στόχων είναι οι παράμετροι βάσει των οποίων θα γίνει στη συνέχεια η ανατροφοδότηση. Στη συγκεκριμένη όμως περίπτωση, εκτός από την πρώτη διαγνωστική εκτίμηση, είναι αμφίβολο για την πλειοψηφία των ερωτώμενων κατά πόσο λαμβάνει χώρα η φάση της ανατροφοδότησης. Το χαμηλό ποσοστό των απαντήσεων μη αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης με τη μη διενέργεια ανατροφοδότησης, προκαλεί εύλογα ερωτηματικά σχετικά με την επιστημονική εφαρμογή αξιολόγησης, γεγονός που ενισχύεται με την αναντιστοιχία των αποτελεσμάτων μεταξύ των δύο ερωτήσεων: α) εφαρμογής ανατροφοδότησης και β) επικέντρωσης της αξιολόγησης.

Πίνακας 4

<i>Είδος αξιολογητή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστό %</i>
Εσωτερικός	33	38,37
Εξωτερικός	44	51,16
Και οι δύο	9	10,46
Σύνολο	86	100,00
Απούσες	13	15,11
Σύνολο	99	115,11

Στο τέταρτο ερώτημα (πίνακας 4) σχετικά με το είδος του αξιολογητή που χρησιμοποιήθηκε, υπήρχε επίσης η δυνατότητα περισσότερων από μιας απαντήσεων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η διεξαγωγή των διαδικασιών γίνεται κατά κύριο λόγο από άτομα που προέρχονται εκτός οργάνωσης – υπηρεσίας και προσανατολίζονται ως επί το πλείστον στη διενέργεια ελέγχων σε οικονομικά, τεχνικά θέματα. Το αποτέλεσμα αυτό συνάδει με τα ευρήματα σχετικά με τους τομείς που είναι επικεντρωμένη η αξιολόγηση. Συνδυαστικά με την προηγούμενη ερώτηση το σύνολο των απαντήσεων αφορά ζητήματα διενέργειας διαφορετικών ελέγχων από υπαλλήλους των αρμόδιων κυβερνητικών υπηρεσιών. Αυτοί οι έλεγχοι - συνήθως τακτικής μορφής - που γίνονται με σκοπό την προβλεπόμενη πιστοποίηση λειτουργίας των υπηρεσιών - προγραμμάτων, ταυτίζονται στη συγκεκριμένη περίπτωση με τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα του εξωτερικού αξιολογητή. Προφανώς πρόκειται για μια σύγχυση, η οποία φαίνεται ότι είναι αρκετά διαδεδομένη, εξαιτίας της άγνοιας για την πραγματική έννοια του εξωτερικού αξιολογητή, αλλά και της διοικητικής εφαρμογής του νομοθετικού ελέγχου όσον αφορά τη λειτουργία των οργανώσεων από τους αρμόδιους κρατικούς φορείς.

Οι περιπτώσεις εσωτερικού αξιολογητή αναφέρονται στις διαδικασίες αποτίμησης του παραγόμενου έργου που διενεργούνται συνήθως από το διοικητικό συμβούλιο. Το τελευταίο ως ανώτατο διοικητικό όργανο επιφορτισμένο με την τελική ευθύνη εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας του φορέα, ασκεί διοικητική εποπτεία εφαρμογής του καταστατικού λειτουργίας με τυπικό ή ουσιαστικό τρόπο. Έτσι στην περίπτωση της τυπικής διαδικασίας αυτό σημαίνει ότι το διοικητικό συμβούλιο δίνει την αρμοδιότητα διεκπεραίωσης όλων των απαιτούμενων ενεργειών λειτουργίας σε άλλα πρόσωπα, συνήθως τους διευθυντές-υπευθύνους, και περιορίζεται στην τυπική εξέταση των παραγόμενων αποτελεσμάτων υπό τη μορφή έγκρισης μιας συνήθως ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων, δίχως να προβαίνει σε κάποια μορφή αξιολόγησης (Σταθόπουλος, 2012). Πέραν τούτου τα μέλη των διοικητικών συμβουλίων στις πλείστες περιπτώσεις δεν διαθέτουν τις γνώσεις, την εμπειρία αλλά ούτε και τον χρόνο για να ασχοληθούν με εφαρμογή εργαλείων αξιολόγησης. Η άσκηση υψηλής εποπτείας από μέρους του διοικητικού συμβουλίου συγχέεται στη συγκεκριμένη περίπτωση με τη διενέργεια εσωτερικής αξιολόγησης.

Στην περίπτωση της ουσιαστικής άσκησης εποπτείας από το διοικητικό συμβούλιο, το τελευταίο εμπλέκεται ουσιαστικά στην αξιολόγηση με διάφορους τρόπους. Είτε προσλαμβάνει ειδικό αξιολογητή και βάσει των υποδείξεων του συμμετέχει στη διαδικασία, είτε θέτει συστηματικά ως στόχο την αποτίμηση λειτουργίας του φορέα με τη διενέργεια αξιολόγησης, δίνοντας την αρμοδιότητα σε μέλος του ΔΣ ή άλλο μέλος του προσωπικού που έχουν τις γνώσεις και είναι σε θέση να χειρίζονται ποιοτικές ή και ποσοτικές μεθόδους έρευνας. Η περίπτωση αυτή δεν υπήρξε στο δείγμα της συγκεκριμένης έρευνας. Αυτό που εφαρμόζεται σε ορισμένες περιπτώσεις οργανώσεων και προγραμμάτων είναι η προσπάθεια ορισμένων επαγγελματιών, χρησιμοποιώντας κυρίως ως εργαλείο το ερωτηματολόγιο, να προσπαθήσουν να καταδείξουν συνήθως τον βαθμό ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων ή την επίτευξη των στόχων. Η πρόθεση και η ευσυνειδησία αυτών των επαγγελματιών είναι αξιέπαινη αλλά ακόμη και στην περίπτωση αυτή απέχει από τον επιστημονικό τρόπο διενέργειας αξιολόγησης.

Σημαντικό είναι όμως και το ποσοστό των οργανώσεων που δεν απάντησαν στην ερώτηση, παρόλο που δήλωσαν ότι διενεργούν κάποιο είδος αξιολόγησης, γεγονός που γεννά συγκεκριμένα ερωτήματα για την εγκυρότητα των απαντήσεων που δόθηκαν σχετικά με το πού είναι επικεντρωμένη η αξιολόγηση. Μια ερμηνεία θα μπορούσε να είναι η εν μέρει ταύτιση του ποσοστού αυτού με όσους φορείς δήλωσαν ότι δεν διενεργούν καθόλου αξιολόγηση. Ωστόσο, παρατηρώντας τις μεμονωμένες τιμές των απαντήσεων διαφαίνεται μια μερική απόκλιση σε αυτή την ερμηνεία. Υπάρχουν δηλαδή φορείς που δήλωσαν ότι διενεργούν αξιολόγηση, αλλά δεν έδωσαν απάντηση για το είδος του αξιολογητή και στο πού είναι επικεντρωμένη.

Πίνακας 5

<i>Γιατί δεν γίνεται αξιολόγηση από ειδικούς;</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστό %</i>
Γίνεται από ειδικούς	12	14,81
Δεν είναι υποχρεωτικό	23	28,39
Δεν γνωρίζουν ότι πρέπει να γίνεται από ειδικούς	16	19,75
Σύνολο	51	62,96
Απουσίες	30	37,04
Σύνολο	81	100,00

Οι λόγοι της μη χρήσης ειδικών αξιολογητών ποικίλουν, με τη συντριπτική πλειοψηφία σχεδόν να αποφεύγει να απαντήσει, ιδιαίτερα όταν πληροφορήθηκαν, ότι οι υπάλληλοι των κυβερνητικών υπηρεσιών δεν θεωρούνται ως ειδικοί, αλλά και ούτε η διενέργεια ελέγχων που κάνουν μπορεί να θεωρηθεί ως αξιολόγηση (πίνακας 5). Παρόλ' αυτά ένα σημαντικό ποσοστό, προερχόμενο ιδιαίτερα από δημόσιους φορείς, θεωρεί ότι λόγω της δυνατότητας που τους δίνει το νομικό πλαίσιο να είναι υπεύθυνοι για τη διαπίστωση της ορθής λειτουργίας άλλων φορέων και υπηρεσιών, διαθέτει την αρμοδιότητα και είναι ειδικοί. Σημαντικό ποσοστό ιδιωτικών φορέων απάντησαν ότι δεν γνώριζαν ότι η αξιολόγηση πρέπει να διενεργείται από ειδικούς, οι οποίοι έχουν τις γνώσεις για την εφαρμογή της διαδικασίας και συγκεκριμένων μεθόδων και εργαλείων. Το ένα τρίτο επίσης δήλωσε, ότι δεν είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιούν ειδικούς και εφαρμόζουν όλα όσα προβλέπονται, αφήνοντας να εννοηθεί, ότι υπεύθυνοι είναι οι δημόσιοι φορείς που πιστοποιούν την εύρυθμη λειτουργία και δεν υπάρχει η αναγκαιότητα περαιτέρω διαδικασιών. Το αποτέλεσμα αυτό θέτει σε αμφισβήτηση τα ευρήματα της πρώτης ερώτησης, δηλ. κατά πόσο διενεργείται επιστημονική αξιολόγηση ή αντίθετα η διαδικασία συγχέεται με τον διοικητικό και οικονομοτεχνικό έλεγχο. Αποτελεί δε ακόμη ένα σημαντικό στοιχείο επιβεβαίωσης των ερευνητικών υποθέσεων.

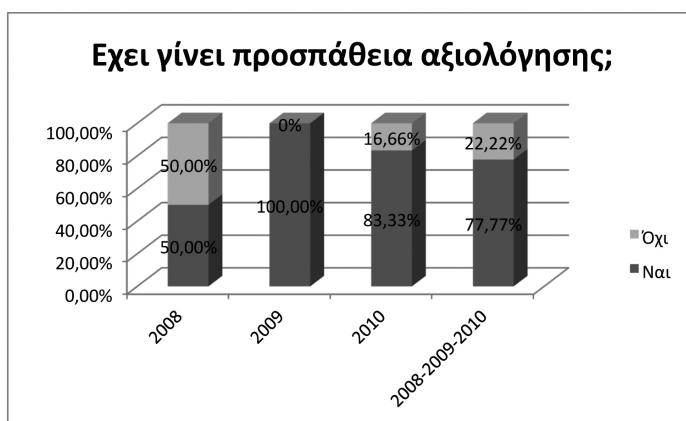
Το γεγονός ότι η πλειοψηφία θεωρεί, ότι ο διοικητικός έλεγχος και πολύ περισσότερο ο έλεγχος από άτομα των αρμοδίων κρατικών υπηρεσιών τους καλύπτει στο θέμα της ύπαρξης των ειδικών και των εξωτερικών αξιολογητών, αποδεικνύει την αντίφαση, αλλά και την άγνοια που επικρατεί σε θέματα διενέργειας αξιολόγησης.

Πίνακας 6

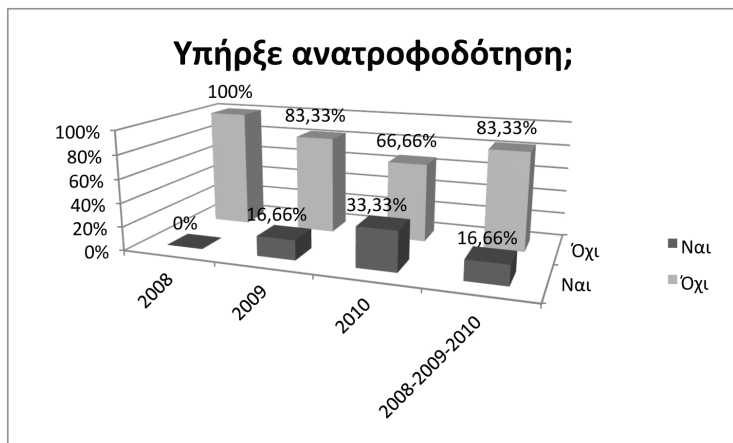
<i>Λόγοι που εμποδίζουν την αξιολόγηση από ειδικούς</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστό %</i>
Γίνεται από ειδικούς	7	8,64
Έλλειψη χρόνου	7	8,64
Έλλειψη γνώσεων	11	13,59
Φόβος ελέγχου	3	3,70
Σύνολο	28	34,57
Απουσίες	53	65,43
Σύνολο	81	100,00

Η αποφυγή απάντησης παρέμεινε και για την ερώτηση του πίνακα 6 η κυρίαρχη τάση. Στο ποσοστό αυτό συγκαταλέγεται και ένα σημαντικό μέρος από όσους στην προηγούμενη ερώτηση υποστήριξαν ότι διενεργείται αξιολόγηση από ειδικούς, ωστόσο στη συγκεκριμένη ερώτηση για τους λόγους που εμποδίζουν τη χρήση ειδικών, δεν απάντησαν. Από όσους όμως απάντησαν φαίνεται, ότι η έλλειψη γνώσεων για τη διεξαγωγή μιας σωστής αξιολόγησης, ο ελλιπής χρόνος, το υψηλό κόστος αλλά και ο φόβος για τα αποτελέσματα είναι σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν τη διενέργεια αξιολόγησης. Σημαντικό επίσης είναι να τονιστεί και το ποσοστό που υποστηρίζει ότι δεν συντρέχουν λόγοι που εμποδίζουν την χρήση ειδικών, αλλά αντίθετα η αξιολόγηση διενεργείται από ειδικούς, εννοώντας για ακόμη μια φορά τις κρατικές υπηρεσίες. Οι υποστηρικτές αυτής της κατηγορίας προέρχονται από τις κρατικές υπηρεσίες, οι οποίες όπως προαναφέρθηκε ισχυρίζονται σε σημαντικό βαθμό, ότι διενεργούν αξιολόγηση.

7. 2 Συγκριτική παρουσίαση διαχρονικά

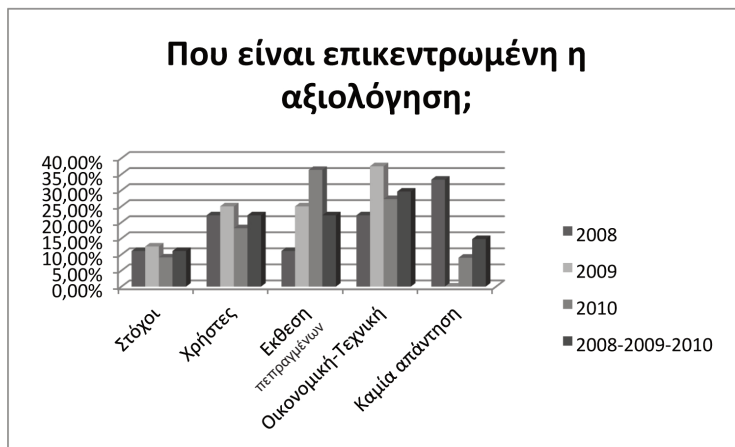


Η σύγκριση με βάση την πρώτη ερώτηση καταδεικνύει, ότι η διενέργεια αξιολόγησης παρουσιάζει διακυμάνσεις και δεν διατηρείται σταθερή σε διάρκεια χρόνου. Με βάση τις προϋποθέσεις διενέργειας αξιολόγησης, κανονικά θα έπρεπε να αναμένεται μια συνέχεια αυτής της διαδικασίας, σε σταθερή ετήσια βάση. Τα αποτελέσματα της διαχρονικής ανάλυσης για τις 18 οργανώσεις-προγράμματα για τα οποία υπήρξαν στοιχεία για 3 συνεχόμενα χρόνια, ωστόσο αποδεικνύουν το αντίθετο. Δηλαδή οι περισσότεροι φορείς-υπηρεσίες υποστηρίζουν μεν ότι διενεργούν αξιολόγηση σχεδόν σε σταθερή βάση, στην πραγματικότητα όμως αυτό δεν συμβαίνει. Η αναπαράσταση των απαντήσεων στα γραφήματα καταδεικνύει ξεκάθαρα τη μεταβλητότητα των ποσοστών χρονικά, όσον αφορά τη διενέργεια αξιολόγησης. Θα πρέπει επίσης να επισημανθεί ότι συνολικά στα 3 χρόνια παρατηρείται μια αυξητική τάση σχετικά με τη διενέργεια αξιολόγησης, από 50% σε 83,33%. Ωστόσο η αναλυτικότερη παρατήρηση των απαντήσεων δείχνει πάλι, ότι η πλειοψηφία των φορέων-υπηρεσιών παραμένουν προσκολλημένοι περισσότερο σε διαδικασίες τεχνικής – οικονομικής πιστοποίησης και εσωτερικού ελέγχου.



Στη διαχρονική σύγκριση όσον αφορά την ύπαρξη ανατροφοδότησης, παρατηρείται φαινομενικά βελτίωση των ποσοστών στη διενέργεια διαδικασιών που αποσκοπούν στην αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης με απώτερο σκοπό τη βελτίωση λειτουργίας των φορέων-υπηρεσιών. Έτσι το ποσοστό των φορέων που δήλωσαν ότι διενεργούν ανατροφοδότηση μέσα σε 3 χρόνια από σχεδόν 0% που ήταν τον πρώτο χρόνο ανήλθε σε 33,33% τον τελευταίο χρόνο της έρευνας. Το εύρημα αυτό σε μια πρώτη ερμηνεία θα σήμαινε, ότι οι εμπλεκόμενοι στην έρευνα φορείς αρχίζουν να κατανοούν τη σημασία της ανατροφοδότησης στη διαδικασία της αξιολόγησης. Παρατηρώντας ωστόσο τα ευρήματα της επόμενης ερώτησης διαχρονικά, η ερμηνεία αυτή μάλλον δεν ευσταθεί, διότι το κύριο μέλημα των εμπλεκόμενων φορέων παραμένουν στο μεγαλύτερο ποσοστό οι οικονομικοτεχνικοί έλεγχοι και οι επήσεις εκθέσεις πεπραγμένων. Τα στοιχεία αυτά δεν μπορούν να στηρίξουν το εύρημα, ότι πραγματικά πρόκειται για ανατροφοδότηση, τουλάχιστον όχι με βάση την επιστημονική διενέργεια των διαδικασιών αξιολόγησης.

Συγκεκριμένα αυτό που φαίνεται από τη διαχρονική ανάλυση επικέντρωσης της αξιολόγησης (επόμενο σχεδιάγραμμα) είναι, ότι η επικέντρωση στους στόχους και στους χρήστες παραμένουν οριακά σταθεροί με μικρές διακυμάνσεις. Αντίθετα οι πρακτικές των εκθέσεων πεπραγμένων και των οικονομικών-τεχνικών ελέγχων κατέχουν μεγαλύτερη βαρύτητα και μάλιστα παρουσιάζουν διαχρονικά αυξανόμενη τάση. Επιπλέον σημαντικό είναι να τονιστεί, ότι λείπει εντελώς η ενδεδειγμένη σε περιπτώσεις αξιολόγησης και ανατροφοδότησης χρησιμοποίηση ειδικών αλλά και συγκεκριμένων εργαλείων παρακολούθησης της συνολικής λειτουργίας της υπηρεσίας ή του προγράμματος. Η μη χρήση εργαλείων διενέργειας επιστημονικής αξιολόγησης και ανατροφοδότησης, παρά μόνο σε ελάχιστες περιπτώσεις, σε συνδυασμό με τη συνεχιζόμενη διαχρονικά απάντηση της μη υποχρέωσης ενισχύει την αμφισβήτηση της περιορισμένης διενέργειας πραγματικής αξιολόγησης και διαδικασιών ανατροφοδότησης.



8. Συμπεράσματα

Η προσεκτική μελέτη των αποτελεσμάτων της έρευνας δείχνει ότι υπάρχουν σημαντικές αντιφάσεις που αναιρούν μέρος των απαντήσεων που δόθηκαν, αφού έρχονται τόσο σε λογική – ερευνητική όσο και σε ερμηνευτική – στατιστική αντίφαση.

Ένα λάθος που γίνεται συχνά είναι αυτό της εκτίμησης των αποτελεσμάτων ενός έργου από τη σύγκριση της κατάστασης που επικρατούσε πριν, με την κατάσταση που επικρατεί μετά την υλοποίησή του. Το λογικό λάθος σε αυτό το σημείο είναι ότι γίνεται η υπόθεση πως ο μόνος παράγοντας που επηρεάζει τα μεγέθη που ενδιαφέρουν είναι το εξεταζόμενο έργο. Η μόνη σωστή σύγκριση είναι αυτή που γίνεται ανάμεσα σε μια κατάσταση, όπως αυτή διαμορφώνεται μετά την υλοποίηση του έργου, και στην κατάσταση που θα είχε διαμορφωθεί αν δεν υπήρχε το έργο.

Έτσι πολλοί πιστεύουν ότι η αξιολόγηση είναι μια διαδικασία που γίνεται αποκλειστικά και μόνο για τον έλεγχο συγκεκριμένων παραμέτρων λειτουργίας και αποσκοπεί στην επιβολή κυρώσεων, όταν διαπιστωθούν αποκλίσεις. Εντούτοις πρόκειται για μια διαδικασία που μοναδικό στόχο έχει να βοηθήσει την ομαλή υλοποίηση και καθοδήγηση του έργου.

Συγκεκριμένα, ενώ η πλειοψηφία δηλώνει ότι γίνεται αξιολόγηση, ωστόσο περιορίζεται σε εκθέσεις πεπραγμένων και οικονομοτεχνικό έλεγχο, δεν χρησιμοποιεί ειδικούς, δεν αξιοποιεί τα όποια αποτελέσματα διενέργειας στοιχειώδους μελέτης ικανοποίησης των χρηστών, δεν κάνει χρήση εργαλείων όπως κόστους - οφέλους και κόστους - αποτελέσματος και παρόλο που δεν γνωρίζει τη χρήση αυτών των συγκεκριμένων εργαλείων επιμένει ότι διενεργείται αξιολόγηση από ειδικούς.

Εκτός από τις περιπτώσεις, ιδιαίτερα των κρατικών υπηρεσιών, που θεωρούν ότι είναι ειδικοί και έχουν τις γνώσεις διενέργειας αξιολόγησης, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων αρνείται να απαντήσει για ποιους λόγους δεν χρησιμοποιεί ειδικούς.

Από τα ερευνητικά ερωτήματα και την επεξεργασία των αποτελεσμάτων έγινε φα-

νερό ότι για την πλειοψηφία των οργανισμών του κοινωνικού τομέα δεν υφίσταται ακόμη κουλτούρα αξιολόγησης.

Αυτό που στην πραγματικότητα γίνεται είναι μερικώς η απλή καταγραφή της εργασίας σε εκθέσεις πεπραγμένων, όπως επίσης και ο καθιερωμένος έλεγχος ισολογισμών και τεχνικών ασφαλείας από τις κυβερνητικές υπηρεσίες. Πρόκειται για τυπικούς ελέγχους που δεν σχετίζονται με τη διενέργεια μιας επιστημονικής αξιολόγησης και συγχέονται με αυτή.

Οι περισσότεροι από τους οργανισμούς του κοινωνικού τομέα φαίνεται ότι παραμένουν στην τήρηση των προβλεπόμενων τυπικών ελέγχων, αφού είτε δεν γνωρίζουν, είτε δεν είναι υποχρεωμένοι να διενεργούν αξιολόγηση.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

- Αγραφιώτης Δ., (2000). Το ζήτημα της αποτίμησης: Θεωρίες και πρακτικές, *Κοινωνική Εργασία*, 57, Αθήνα.
- Γεωργούσης Π., (1995). *Στατιστική Εφαρμοσμένη στις Επιστήμες της Συμπεριφοράς*, Έκδοση β, Αθήνα, Παπαϊωάννου.
- De Vaus D., (2008). *Ανάλυση Κοινωνικών Δεδομένων. Πενήντα Βασικά θέματα*, Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.
- Javeau C., (1996). *Η Έρευνα με Ερωτηματολόγιο. Το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή*, Αθήνα, Τυπωθήτω.
- Ιατρίδης Δ., (2002). *Σχεδιασμός Κοινωνικής Πολιτικής. Θεωρία και πράξη του κοινωνικού σχεδιασμού*, Αθήνα, Gutenberg.
- Ιωσηφίδης Θ. (2008). *Ποιοτικές Μέθοδοι Έρευνας στις Κοινωνικές Επιστήμες*, Αθήνα, Κριτική.
- Ιωσηφίδης Θ., (2003). *Ανάλυση Ποιοτικών Δεδομένων στις Κοινωνικές Επιστήμες*, Αθήνα, Κριτική.
- Κάλλας Γ., Κονδύλη Δ., Καραγιάννης Γ., (2008). *Μεθοδολογικά Ζητήματα και Ερευνητικές Υποδομές των Κοινωνικών Επιστημών*, Ποταμός.
- Κασιμάτη Κ. (2002). *Κοινωνικός Σχεδιασμός και Αξιολόγηση*, Αθήνα, Gutenberg.
- Νόβα-Κατσουνη Χ. (2006). *Μεθοδολογία Εμπειρικής Έρευνας στις Κοινωνικές Επιστήμες*, Αθήνα, Gutenberg.
- Κυριαζή Ν., (1999). *Η Κοινωνιολογική Έρευνα. Κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών*, Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.
- Λινάρδης Α., (2008). Η σχεδίαση συγκριτικών ερευνών και τα προβλήματα ομοιογενοποίησης των δεδομένων, στο: Κάλλας Γ., Κονδύλη Δ., Καραγιάννης Γ., (2008), *Μεθοδολογικά Ζητήματα και Ερευνητικές Υποδομές των Κοινωνικών Επιστημών*, Ποταμός.
- Παρασκευόπουλος Ι., (1993). *Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*, Αθήνα.
- Πούρκος Μ., Δαφέρμος Μ., (2010). *Ποιοτική Έρευνα στις Κοινωνικές Επιστήμες. Επιστημολογικά, μεθοδολογικά και ηθικά ζητήματα*, Αθήνα, Εκδόσεις Τόπος.

- Ρούσος Π.Α., Τσαούσης Γ., (2011). *Στατιστική στις Επιστήμες της Συμπεριφοράς με τη χρήση του SPSS*. Αθήνα, Εκδόσεις Τόπος.
- Σταθόπουλος Π., (2012). *Οργάνωση και Διοίκηση Κοινωνικών Υπηρεσιών*, Αθήνα, Παπαζήσης.
- Ψαρρού Μ., Ζαφειρόπουλος Κ., (2004). *Επιστημονική Έρευνα. Θεωρία και Εφαρμογές στις Κοινωνικές Επιστήμες*, Τυπωθήτω.

Ξενόγλωσσον

- Agresti A., (1996). *An Introduction to Categorical Data Analysis*, John Wiley and sons.
- Berk R.A., Rossi P.H., (1990). *Thinking about Program Evaluation*, London, Sage Publications.
- Chelimsky E., Shadish W., (1997). *Evaluation for the 21st Century*, London, Sage Publications.
- Diekmann A., (1995). *Empirische Sozialforschung-Grundlagen, Methoden, Anwendungen*, Hamburg, Reinbek Verlag.
- Dunn K., (2000). Interviewing, στο: Hay I., *Qualitative Research Methods in Human Geography*, South Melbourne, Oxford University Press.
- European Commission (March 2004). *Project Cycle Management Guidelines*, Vol. 1, Brussels.
- Herman J., Morris L., Fitzgibbon C., (1987). *Evaluation's Handbook*, London, Sage Publications.
- Lamnek S., (1993). *Qualitative Sozialforschung. Methoden und Techniken*, Band 2, Weinheim, Beltz Psychologie Verlags Union
- Moore B. and Spires, R. (2000). Monitoring and Evaluation, in Roberts, P. and Sykes H. (2000), *Urban Regeneration: A handbook*, London, Sage.
- Patton M.Q., (1994). Development Evaluation, *Evaluation Practice Journal*, 15, No 3: 11-20.
- Reichert T. (2009). *Projektmanagement*, München, Haufe Mediengruppe.
- Thomas D.R. (2000). *Qualitative Data Analysis: using a general inductive approach*. Auckland: Health Research Methods Advisory Service, Department of Community Health, New Zealand, University of Auckland.
- Weinberg D., (2002). *Qualitative Research Methods*, Oxford, Blackwell.

Ιστοσελίδες

- Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας, <http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/sws/sws.nsf/All/35EABD05781F9F59C2256E670029180E?OpenDocument>, (on line 05/08/2013)
- Παγκύπριο Συντονιστικό Συμβούλιο Εθελοντισμού, http://www.volunteerismcc.org.cy/index.php?option=com_content&task=view&id=24&Itemid=63, (on line 05/08/2013)