

Kürthy Ákos

A szociális szolgáltatások hatásosságát és hatékonyságát érintő néhány kérdés

Absztrakt

A dolgozat a szociális szolgáltatások hatásosságát, illetve hatékonyságát, és az ehhez kapcsolódó fogalmakat és kérdéseket kívánja vizsgálni, különös tekintettel azok szolgáltatásszervezésben betöltött szerepére. Először is kísérletet tesz a hasonló értelmű fogalmak tisztázására, többek közt a minőségi és a kimeneti fogalmakat alapul véve. Aztán a hatékonyságot és hatásosságot előtérbe helyező történelmi gyökereket tekinti át, majd a kifejezetten a szociális munka területén zajlott kutatásokat veszi górcső alá, áthaladva a kapcsolódó fogalmakon, mint a menedzserizmusnak nevezett irányzat – majd a későbbiekben az abból fakadó minőségmenedzsment –, illetve a bizonyítékokon alapuló gyakorlat. A továbbiakban a témához kapcsolódó alapvető mutatók kerülnek bemutatásra, kitérve a szociális munka mérhetőségére, és hogy kiértékelésekor milyen mutatókkal határozható meg. A dolgozat vége felé a szolgáltatástervezés és -szervezés és a hatékonyság/hatásosság kapcsolatáról, valamint az ebből a szempontból releváns fogalmakról esik szó.

Kulcsszavak:

Szociális munka, hatékonyság, hatásosság, menedzserizmus, bizonyítékokon alapuló gyakorlat, szolgáltatásszervezés, minőségbiztosítás, evaluáció

Abstract

The paper investigates the effectiveness and efficiency of social services, as well as terms and questions related to them, regarding their role in service organization. At first it makes an attempt to clear up some words with similar meaning, including ones based on quality and outcome. Then it reviews the historical roots concerning efficiency and effectiveness, followed by researches took place in social work particularly, covering the related terms, the trend called managerialism, then the quality management, which originates from it, and the evidence based practice. Next, the topic related fundamental indicators are presented, according to the measurability of social work, naming some indicators it could be measured with while evaluating. Toward the end the relation between service planning/organizing and efficiency/effectiveness, and the relevant terms considering this relation are discussed.

Keywords:

Social work, efficiency, effectiveness, managerialism, evidence based practice, service organization, quality assurance, evaluation

1. Bevezető

1.1. Témaválasztás

A hatékonyság-hatásosság és a szociális munka kapcsolatának kutatását főleg az indokolja, hogy a szociális munka elméleti bázisában eddig kis helyet foglaltak el a természettudományos pontosságra törekvő kutatások. Az utóbbi két-három évtizedben viszont a szakmán belül megnőtt az az igény, hogy a meghatározó értékek deklarálásán, a történeti és gyakorlati-módszertani leírásokon túl a szociális munka *pontos* állapotát kifejező kutatási területek hangsúlyosabb szerepet kapjanak. Ezek a törekvések ma már meghatározóak a nyugati szakirodalmakban (Harris és White 2009). Az évek során sikerült bebizonyítaniuk, hogy jelentősen hozzájárulnak a szociális munka megértéséhez, és ezen keresztül fejlesztéséhez is. Az így nyert tudást leginkább a szolgáltatástervezésben, -szervezésben és -fejlesztésben hasznosítják, de más társtudományok – például a szociológia és főleg a szociálpolitika – is profitálnak belőlük. A szociális munka is elkezdte keresni a tények biztonságát, egyre nagyobb igény mutatkozik az evidenciákon alapuló gyakorlatra, ahogy az az újabb nyugati szociálismunka-irányzatokban megfigyelhető (Clarke és társai 2000). A szakma magyarországi képviselői még nem igazán foglalkoznak ezekkel az irányzatokkal, az ezekkel kapcsolatos fogalmakkal. Meglepő módon a dolgozatban vizsgált kérdéskör amilyen népszerű kutatási terület a brit és az észak-amerikai szakirodalmakban, legalább annyira alulreprezentált a magyarban. A hazai vizsgálatok ugyan tudatosítják a modernizációs irányvonalakat, viszont mélyebben nem foglalkoznak vele, a további fogalmak közül pedig szinte csak a standardizációra és a minőségbiztosításra tesznek kitekintést. Kijelenthetjük, hogy a tárgyalt témák a bőséges külföldi szakirodalom ellenére nincsenek elégséges számban és szinten vizsgálva a hazai szakirodalomban és gyakorlatban.

A magyarországi szociálismunkás-alapképzés és -gyakorlat leginkább kompetencián alapulónak mutatkozik, de az elkövetkező években új utak nyílhatnak az evidencián alapuló gyakorlat felé is. Ennek legfőbb oka, hogy a nyugati szociális munka jelentős befolyással van a hazaira, bár sokszor csak a kulturális, gazdasági, politikai környezethez illő módszerek vernek itthon gyökeret. Mindenesetre a jelenleg és előreláthatólag továbbra is szűkülő források feltételezik, hogy egyre nagyobb igény fog mutatkozni a racionálisabb, hatékonyabb forrásfelhasználásra. (A politikai döntéshozás az állampolgárok felől is növekvő nyomással számolhat ilyen téren.) Ez arra kényszeríti majd az állami, önkormányzati és alapítványi fenntartókat és működtetőket, hogy az új értékelési szempontok alapján szervezzék újra a már működő, és tervezzék meg az induló szolgáltatásaikat. A jelenlegi pénzügyi-gazdasági prognózisok szerint a mostani a megszorítások évtizede lesz az egész nyugati kultúrkörben. Már csak ebből fakadóan is egyre gyakrabban fog felmerülni a kérdés, hogy mire „érdemes” költeni. Ez a racionalizációként feltüntetett forrásmegvonás a szociális intézkedéseket is el fogja érni, és megkérdőjelezi azoknak a jóléti szolgáltatásoknak a létjogosultságát, amelyek „nem annyira fontosak”.

A dolgozatban a szolgáltatástervezés szempontjából leginkább releváns fogalmak is bemutatásra kerülnek, ugyanis valószínűleg ez a legkézenfekvőbb – és talán legaktuálisabb – alkalmazási területe a kutatott témának. Idehaza eddig főleg az Európai Unió által kiírt pályázatok tervezeti anyagaiban lehetett hatás- és eredménymutatókat találni, a jövőben azonban a szociális munka által nyújtott szolgáltatások tervezési fázisainál is gyakrabban lehet találkozni velük. Remélhetőleg a hazai szociálpolitika is fel fogja ismerni, hogy ezek a már a tervezési folyamatba beépített módszerek jelentős mértékben járulnak hozzá a szolgáltatások és szociális programok minőségéhez, és könnyítik meg már a tervezési fázisban a várható eredmények prognózisát. Alkalmazásuk eddig felsorolt előnyeinek túl segítenek reális elvárásokat támasztani, és szükség esetén akár számon kérni a teljesítményt.

1.2. Kérdések

Amikor a szociális munka hatásossága és hatékonysága szóba kerül, felmerül több szükségszerű kérdés. Ezek közül a legalapvetőbbek:

- *Mit értünk a szociális munka hatásossága és hatékonysága alatt?*
- *Hogyan és mire használható a hatásosság- és hatékonysághoz kapcsolódó kutatás a szociális munkában?*
- *Hogyan lehet mérni a szociális munkát, és milyen mutatók relevánsak?*

Ezen kérdések megválaszolása segíthet alaposabban bemutatni a dolgozat témáját. A kérdések látszólag nem érintik a dolgozat harmadik fejezetében tárgyalt témákat, mint az evidenciaalapú gyakorlat vagy a menedzserizmus. Ennek ellenére a fejezet szükséges, ugyanis ezek a fogalmak olyan erősen kapcsolódnak a szociális munka hatásosságának és hatékonyságának kérdéséhez, hogy mellőzésükkel nem lehetne kerek, teljes képet adni a tárgyról. Emellett a fejezetben tárgyalt témák figyelembevételére és vizsgálatára mindenképpen ajánlott egy szolgáltatás tervezésénél. A fejezet jelentősen hozzájárul ahhoz, hogy a dolgozat tematikusan és tartalmilag koherens legyen.

1.3. Módszerek

A dolgozat elsődleges módszere a témával foglalkozó külföldi és hazai irodalmak feldolgozása, valamint saját megfigyeléseket is tartalmaz. A széles körű angol nyelvű irodalmak alapos és mély betekintést nyújtanak minden lényeges és járulékos fogalomra. A választott angol irodalmak magas minőségű, akadémiai szintű szövegek. A felhasznált irodalmak majdnem fele angol nyelvű, melyeknek idézett, hivatkozott fordításai tölem származnak. A magyar szakirodalmak a témában meglehetősen korlátozottak. A források kiválasztásánál a minőségük mellett fontos szempont volt, hogy könnyen hozzáférhetőek legyenek, így a forrásul szolgáló anyagok javarészt az interneten fellelhető könyvek és folyóiratok.

1.4. A dolgozat célja

A dolgozat célja, hogy megválaszolja a fentebb megfogalmazott kérdéseket, nagyobb betekintést nyújtson a szociális munka hatásossággal és hatékonysággal kapcsolatos kérdéseibe, bemutassa és tisztázza ezek fő fogalmait, és lehetséges alkalmazási, hasznosítási javaslatokat tegyen (főleg) a szolgáltatástervezésben és -fejlesztésben.

Nem célja az összes felmerülő és kapcsolódó fogalmat minden részletében tárgyalni, csupán olyan terjedelemben és mélységben, amennyiben a téma általános bemutatásában és a fenti kérdések megválaszolásában relevánsnak tűnik.

2. Alapvető fogalmak

2.1. Hatékonyság, hatásosság

A köznyelv általában összemossa a hatékonyság és a hatásosság fogalmát (hatékonyság alatt hatásosságot érteve). Az angol nyelvű irodalmak közül azonban már a kevésbé részletesek is megkülönböztetnek efficiencyt és effectiveness-t. Egy magyarországi szociális munkás hallgató legelőször Zombori Gyula *A szociálpolitika alapfogalmai* című művében találkozhat a szóban forgó fogalmakkal. Zombori (2009: 111) így ír a hatásosságról: „a szociális megoldások hatásosságán azt értjük, hogy a támogatásra jogosultak vagy a

rászorulóknak közül mekkora kört ér el az ellátás, mennyien jutnak hozzá a szociális juttatásokhoz, mekkora az igénybevételi arány (take-up rate)”. Ez a definíció nem elég precíz. Ugyanis bár Zombori nem konkrétan a szociális munkáról beszél, de a szociális munka is a „szociális megoldások” alá tartozik, így elvárható, hogy a definíció a szociális munkára is érvényes legyen. Viszont hogyha a szociális munkára vonatkoznak Zombori szavai, akkor feltűnő, hogy azok nem a hatásosságra mint jellemzőre illenek leginkább, hanem sokkal inkább a hozzáférhetőséget jellemzik (viszont dicsérendő Zombori azon gesztusa, hogy később ebben a tömör ismertetőben is említi a többszintű hatékonyságot). A témát vizsgáló brit vizsgálóbizottság jelentésében azt írja, hogy a jóléti szolgáltatások esetében a hatásosság nem más, mint a megfelelő szolgáltatások nyújtása, hogy a helyi hatóságok megvalósíthassák irányelveiket és céljaikat (1983, idézi Harris és White 2009: 12). Úgy lehet pontosan definiálni a hatásosságot, mint az előre kitűzött célok kívánt mértékben való, mérhető teljesülése.

Miközben a hatásosságról sokféle meghatározás olvasható, a hatékonyságnál sokkal nagyobb az összhang az irodalomban. Minden irodalmi forrás megemlíti az elért eredmény felhasznált forrásokhoz való viszonyítását. Martin és Kettner (2009: 6) a kimeneti és bemeneti egységek egymáshoz viszonyított arányaként írják le a hatékonyságot, kimeneti egységként a nyújtott szolgáltatás mennyiségét nevezve meg (amount of service provided). A Harris és White (2009) által idézett bizottsági jelentés szerint a hatékonyság meghatározott szintű és minőségű szolgáltatás nyújtását jelenti, a lehető legalacsonyabb mennyiségű forrás felhasználásával.

Röviden összefoglalva, a hatásosság a lehető legjobb/legnagyobb elérhető eredményt/hatást tartja szem előtt, tekintet nélkül a felhasznált forrásokra. A hatékonyság pedig úgy törekszik a legnagyobb hatásra, hogy közben a bemeneti egységek felhasználását a lehető legalacsonyabban tartja.

A témával bővebben foglalkozó irodalmak általában megemlítik még a hasznosság (utility), a gazdaságosság (economy) és a minőség (quality) fogalmát. Az első kettőről a továbbiakban bővebben nem esik szó, a minőség viszont később még szerepelni fog.

2.2. Eredmény és hatás

Akármennyire is zavarba ejtő a hatásosság és hatékonyság jelentésének hasonlósága, jóval bonyolultabb a helyzet, amikor annak a megfogalmazására kerül sor, mit is ért el egy adott szolgáltatás.

Külön felkelti a figyelmet, ahogy a sekélyesebb angol nyelvű irodalmakban helyenként összemoszák az 'output' és az 'outcome' fogalmakat, míg az alaposabb, részletesebb munkákban szigorúan megkülönböztetik azokat. Az angol szaknyelv egészen árnyalt meghatározásokat ad, amelyekre sokszor nincs is általánosan elfogadott magyar megfelelő. Ilyenek a már említett 'output' és 'outcome', illetve az 'impact', 'effect' és 'result'. Az ezek közt lévő sokszor árnyalatnyi különbségek részletes leírására itt terjedelmi okok miatt nem kerül sor. Az angol zsargonhoz viszonyítva a magyar vonatkozó szövegek eléggé reduktívak. Két fogalomra egyszerűsítik a végeredményt: leginkább csak eredményről és hatásról esik szó.

A szociális munka által megvalósított változást nevezhetjük eredménynek és hatásnak, melyek leginkább időbeliségükben különböznek. Ugyanis az eredmény azonnali és jellemzően rövid távú, míg a hatás nem feltétlenül azonnal látható és tartósabb. Feltűnőek még azon tulajdonságaik, hogy az eredmény közvetlen és konkrét, ellenben a hatás lehet közvetett és általában kevésbé konkrét.

Royse és társai (2009) arra hívják fel a figyelmet, hogy bizonyos szolgáltatás eredményeinek és hatásainak összehasonlításakor ezek megítélése nem feltétlenül egyezik. Az

is előfordulhat, hogy az eredmények és a hatások nem a tervezett módon alakulnak. Létrejöhetnek nem tervezett, sőt kifejezetten a tervezettel ellentétes kimenetelek. A negatív eredmény vagy hatás megkérdőjelezi a szolgáltatás elveinek, elképzeléseinek helyességét és érvényességét – bár hozzá kell tenni, nem feltétlenül cáfolja azt.

Az eredmények, hatások és más kimeneti egységek méréséről a negyedik fejezetben lesz szó.

3. Hatásosság és hatékonyság a szociális munkában

A hatékonyságkutatás gyökereit a közgazdaságtanban kell keresni. Az első vizsgáladások még erősen gazdasági alapon szemlélték a termelés és a szolgáltatások hatékonyságát. A második világháború után különböző szakmákban egyre nagyobb hangsúlyt kezdett kapni a teljesítménymenedzsment mint az általános szakmai minőség fejlesztésének eszköze. A termelésközpontú magánszférából, a jóléti ellátások minőségének fejlesztését célzó szociálpolitikai törekvéseknek köszönhetően, lassan átszivárgott az állami jóléti szolgáltatások területére is. A hatékonyság és hatásosság kérdéskörét a brit konzervatív jobboldali kormányok emelték szociálpolitikai reformjaik egyik fő témájává, ennek ellenére a Munkáspárt 1997-es kormányra kerülésével sem kopott ki a szociálpolitikai diskurzusból. Sőt a baloldal folytatta a Thatcher-kormányok által elkezdett teljesítménynövelő átalakításokat (Harris, White 2009; Kozma 2007a).

A kormányok olyan követelésekkel álltak elő, amelyek a szociális szolgáltatások és ellátások átláthatóvá és tervezhetővé alakítását sürgették. Ennek két oka volt: egyrészt a brit gyermekvédelmi rendszerben több olyan botrány is történt, amelyek később a második világháború utáni korszakra jellemző szigorodó szabályozás egyik fő kiváltó okainak számítottak. Ezek az esetek és a növekvő munkanélküliség megingatták a szociális ellátásokba, és eleve a jóléti államokba vetett bizalmat. Másrészt pénzügyi okai voltak, hiszen a 70-es évek gazdasági válsága rányomta a bélyegét a nemzeti költségvetésekre. Ráadásul az újabb munkanélküliek miatt megnőtt az ellátásra szorulóknak száma, így a szolgáltatók kénytelenek voltak kevesebb pénzből az addigi minőséget elérő szintű munkát végezni, azaz növelni a hatékonyságukat. A magánszektor bevonásával szintén a hatékonyság került előtérbe. Ahogy Kozma fogalmaz (2007a: 10): „a piacosság viszont, a profitabilitásról, a jobbat kevesebbet elvről szól”. A kormányok a kiadások ellenében valóban működőképes megoldásokat vártak – a 90-es évek átszervezéseinek jelszava a „value for money” volt, azaz „értéket a pénzért”. Ez az elv elvárja a gazdaságosságot, a hatásosságot és a hatékonyságot. Amerikában a 70-es években induló minőségbiztosítási törekvések irányították a figyelmet a szociális munka elért eredményei felé, majd a 90-es években megjelentek a mérhetőségi elvárások. Az angolszász országokban, az óceán két felén párhuzamosan, nagyjából hasonló módon jelentek meg ezek a fogalmak a szociális szolgáltatásokban.

Hazai viszonylatban ritkán találkozni a dolgozatban tárgyalt kulcsfogalmakkal. Nemzetközi pályázatok írásakor ugyan előkerülnek mutatók, várt eredmények, monitorozás és értékelés; a központi szociálpolitikai cselekvésben viszont egyelőre nem látni, hogy ezek alapértelmezettek lennének. Az olyan esetekben, ahol megjelennek, a rendelkezésre álló eszközök ellenére nem születnek indokolt, megfontolt reflexiók. A szociális munka hatásossága, hatékonysága, monitorozása és kiértékelése a honi szociálmunkás-alapképzésben csak marginális fogalomként jelenik meg (bár megjegyzendő, hogy a mesterképzésben már megjelenik a szolgáltatástervezés, -értékelés és a komparatív elemzés). Ezek a fogalmak és elméletek minden bizonnyal Magyarországon is széleskörűen megjelennek előbb-utóbb. Jelentkezésük nem kétséges, csupán annak ideje. Már csak az nem egyértelmű, hogy ez külső nyomásra fog megtörténni (pl. az Európai Unió elvárásaként), vagy a magyar szociális szféra a nyugati trendeket követve önállóan integrálja – esetleg pont a

szociálismunkás-képzés erősödő nemzetközi standardizációja révén. Akárhogy is fog történni, a nyugati országokhoz képest így is jelentős a lemaradás. Ami a kutatást illeti, Magyarországon Pik Katalin foglalkozott mélyebben a szociális munka értékelésével, azaz az evaluációval, illetve Kozma Judit a tanulmányaiban részletesen is tárgyalt többet dolgozatomban kulcsfogalmi közül.

3.1. Menedzserizmus

A brit konzervatív kormányok költségesökkentő elvárásainak megvalósításához egy új paradigmára volt szükség. A jóléti ellátások magánszektor felé megnyitása elindította a költséghatékonysági kritériumok teljesítéséhez kellő új szemlélet kialakulását. Ugyanis a szociális szolgáltatások piacosítása hozta magával a jelenséget, hogy a segítőszakmákon belül is megjelent az üzleti szektorra jellemző szervezési szemlélet. A stratégiai tervezés, a forrásfelhasználás racionalizációja, a részletesen kidolgozott bürokratikus eljárások, a felhasználóval szemben állított és kimeneti elvárások mind részei lettek a szociális szolgáltatásoknak (Kozma 2007a). Ennek a szemléletnek a megjelenése egyenes következménye volt azoknak a modernizációs törekvéseknek, amelyek az elért eredmények kimutathatóságát és a felhasznált források elszámoltathatóságát tekintették a jóléti ellátások egyik legfőbb szervezési elvének. A szolgáltatók úgy kezdenek tekinteni magukra, mint profitorientált piaci szereplőkre, amelyeknek konkrét kifizetett piaci célokat kell teljesíteniük, hogy megfeleljenek a befektető – azaz a jóléti állam – elvárásainak. Az, hogy a piaci szereplőknek is lehetővé tették, hogy szociális szolgáltatókká váljanak, szükségszerűen profitorientálttá változtatta az ellátást. Ebből következik az a probléma, ami a szemléletből fakadó egyik legnagyobb veszély: hogy innentől kezdve a szolgáltatónak nem igazán érdeke, hogy a kliens problémáját konzisztensen megoldja – hiszen így saját pénzügyi érdekei ellen cselekszik. Ha a szociális problémákból profitábilis gazdasági (magán)szektort képeznek, ott előbb-utóbb megjelenik a problémákat generáló vagy fenntartó gazdasági érdek. Meagher és Parton tanulmányukban rámutatnak arra, hogy a modernizációs törekvésekből kinőtt menedzserizmus alapelvei és a hagyományos szociálismunka-alapelvek sokszor összeegyeztethetetlennek minősülnek (2004, hivatkozva Kozma által 2007a). Tehát az értékrendszer és az érdekrendszer ütközik.

A menedzserista felfogás a hagyományos szociális munkához képest kevésbé tekinti partnernek a szolgáltatás igénybe vevőjét. Mert míg a hagyományos szemlélet szerint a képzett szociális munkás az őt a laikustól megkülönböztető szaktudása ellenére is úgy tekint a kliensre, mint akivel közösen oldja meg a felmerülő problémákat, addig a menedzserista szemlélet az előre meghatározott szabályok és eljárások alapján próbálja irányítani a klienst. Mivel a költségzempontok az egyik legmeghatározóbb elemei ennek a szemléletnek, a lojalitásdilemmában, ahol az igénybe vevő vagy a szolgáltató érdekei közt kell dönteni, egyértelműen a szolgáltató felé dönti a mérleg nyelvét.

Az eddig felsoroltakon kívül számos más kritika fogalmazódik meg a szemlélettel kapcsolatban. Walter Lorenz különösen sok negatívumra világít rá tanulmányaiban. Például, hogy az állam megpróbálja feloldani a hagyományos szakmai határokat, és menedzseri fogalmakban meghatározott megoldásokat kínál a szolgáltatások felhasználóinak, tekintet nélkül arra a szakmára és annak tradícióira, amely az adott klienssel foglalkozik. Volt, ahol ez a professziók közti versenyhelyzet kialakulásához vezetett, és ahogy Lorenz fogalmaz, „új frontokat nyitott például a szociális munka és az ápolói hivatás között, [...] ugyanígy a szociális munka és a szociálpedagógia közötti régi »rivalitás« új feszültségeket teremtett néhány országban” (2003: 6). Többen is megfogalmazzák (Harris, White 2009; Kozma 2007b; Lorenz 2003), hogy a menedzserkultúra átvételével átalakulnak a szerepek is. A hagyományos szociális munka szerepei közül főleg a társadalmi kontrollal összefüggők

kapnak támogatást. „Mandátumának a kontroll-funkcióra való leszűkítése miatt a professziót egyre gyakrabban éri a vád, hogy elhagyja klienseit és elárulja társadalmi hivatását” – írja Lorenz (2003: 14). Ez olyan helyzet kialakulásához vezethet, melyben a szociális szakmák gondozási vagy nem számszerűsíthető funkciói elválnak hivatalos mandátumuktól, és egyre inkább átkerülnek az önkéntes segítő munkákhoz vagy más professzionális segítőszakmákhoz.

Ha egy másik irányzatot kellene szembeállítani a menedzserizmussal, akkor az mindenképp a radikális, illetve kritikai szociális munka lenne. Nem meglepő módon ezek a szemléletek ellenzik leginkább a menedzserkultúra beszivárgását és az erősen pénzügyi alapú működést. Leggyakrabban olyan vádak fogalmazódnak meg (legtöbbször) ebből az irányból, hogy a menedzserizmus (illetve esetenként az egész modernizációs törekvés) túl mechanikus, bürokratikus, és pusztán technikai módon próbál megoldást találni. Különösen érdekes, hogy ezek a kíméletlen bírálatok milyen jól rávilágítanak a segítőprofessziókon belüli különböző irányzatok értékvilágának különbözőségeire, néha egyenesen világszemléletük kibékíthetlenségére. Felmerül a kérdés, hogy ha ennyire fragmentálódott a szociális munka, akkor mennyire és még meddig beszélhetünk a szakma egységes identitásáról.

3.2. Bizonyítékokon alapuló gyakorlat

A magyar szaknyelvben több fordítása is létezik annak, amit angolul evidence based practice-nek neveznek. Így találkozhatunk bizonyítékokon alapuló gyakorlattal, evidenciaalapú gyakorlattal, tényalapú szociális munkával vagy bizonyítékalapú szociális munkával. Semmilyen, még csak árnyalatnyi különbség sincs köztük, de kétségtelen, hogy az egyértelműség kedvéért hasznosabb lenne következetesen fordítani a szaknyelvben.

A bizonyítékokon alapuló gyakorlat a gyógyászatból szivárgott át a többi segítőszakmába. A menedzseri szemléletet képviseli, ugyanis a minőségbiztosítás azon formájához kapcsolódik, amely elsődleges céljával a mérhető kimenetek elérését tűzi ki. Lorenz abban látja gyors elterjedését, hogy megjelenéséig „az elszámoltathatóság igencsak gyenge területe volt a szociális munkának” (2003: 13). Ez a szemlélet azt az elképzelést takarja, hogy a szakember a tudományos alapossággal megvizsgált és az eredmények alapján legmegfelelőbbnek tartott módszert használja. Az ilyen eredmények nyilvános elérhetősége és kutathatósága céljából jött létre a Campbell Collaboration által létrehozott és működtetett adatbázis. Ez az adatbázis az oktatásügy, az igazságügy, a nemzetközi fejlesztés és a szociális jólét területeiről kínál tanulmányokat. A szemlélet segítőszakmákon belüli megjelenése politikai-szakmai elvárás, és a minőségbiztosítási rendszer része volt. A minőségbiztosítási rendszerhez kötődően szorosan kapcsolódik a szolgáltatás értékeléséhez és monitorozásához. Ezek a kifejezések még részletesebben megjelennek a negyedik fejezetben.

A bizonyítékalapú gyakorlat alkalmazása szakaszokra oszlik. A témával foglalkozó irodalmakban található többféle felosztás, amelyek 4–7 lépcsőben határozzák meg a szakaszokat. Ezek közül a legelterjedtebb, Rubin és Babbie (2010) modellje a következőképpen osztja fel a bizonyítékalapú gyakorlat folyamatát:

1. Kérdések megfogalmazása.
2. Bizonyítékok keresése.
3. A bizonyítékok értékelése, megítélése.
4. A bizonyítékok alapján legmegfelelőbbnek látszó beavatkozás kiválasztása.
5. A beavatkozás alkalmazása.
6. Az eredmények kiértékelése és visszajelzés.

Ahogy megjelentek a modernizáció eszközeül választott elemek kritikái, természetesen az evidenciaalapú gyakorlat sem maradt kivétel. Felbukkantak a menedzserizmus bírálatához hasonló érvek, például ismét előkerül a mechanikusság és

technikusság vádja. Lorenz a szociális munkás autonómiájáért aggódik, hiszen „a »szakértők« már eleve meghatározták az engedélyezett megoldások körét, és ezek végrehajtásához pusztán technikusokra van szükség» (2003: 12). Ezzel a szociális munkás kvázi feladja önállóságát, a kiváltságát, hogy maga dönthesse el, milyen módszert vagy eszközt használ; az „előírtat” használja inkább, hiszen a bizonyítékokból fakadóan elvileg köteles alávetni magát az előírásoknak.

A bizonyítékokon alapuló gyakorlatot érő rendszeres bírálat, hogy ha mindenképpen indikátorokkal akarják kifejezni a segítő folyamatot, akkor elkerülhetetlenül információvesztéssel kell számolni, ugyanis csak szűrt információtartalom jut át rajta. Krémer nagyon jól fogalmazza meg: „a számszerűen »lebutított« adat enyhébb esetben csak hitelességi, objektivitási problémákat vet fel (az adatok alapján nem az fog jónak tűnni, ami tényleg jó, és nem az rossznak, ami tényleg rossz), súlyosabb esetben azonban betegesen torzítja a szolgáltatók motivációit és ambícióit is: nem a jó szolgáltatásokban lesznek érdekeltek, hanem a jó indikátorok kimutatásában” (2008: 21). Ebből következik, hogy a lehető legjobb módszert és legjobb minőséget elérni kívánó bizonyítékalapú gyakorlatra a rosszul megállapított indikátorok jelentik a legnagyobb veszélyt.

A szemlélet látszólagos biztonsága és előnyei ellenére rengeteg kritika fogalmazódik meg ellene. Noha szakmailag-etikailag kétségtől indokolt a szakmai tökélyre törekvés, a bizonyítékalapú gyakorlat fogalmaiban szűk látókörű, és elméletében korlátozott. Erősen általánosító és leegyszerűsítő, valamint érzéketlen a finom részletek iránt. Az esetek túl bonyolultak és összetettek, hogy természettudományos módszerekkel ízekre lehessen szedni és metrizálni. Az is abszurdnak tűnik, hogy egy jellemzően társadalomtudományi szemléletet használó tudomány ennyire erősen természettudományos perspektívát ölt. Ilyen lépésekből kiszámítható, hogy sérülni fog a társadalomtudományi szemléletből fakadó jellemzők némelyike (ld. Gray és McDonald kritikája 2006).

Az evidenciaalapú gyakorlat egyik legnagyobb hátránya, hogy a probléma megoldásának folyamatából kivonja a kreatív tényezőt és az innovációra való fogékonyságot. Passzívan hagyja a szociális munkást, aki technikai végrehajtvá alacsonyodik. A már meglévő eredményekre hagyatkozás nem ösztönöz kreativitásra, így sokkal kevesebb eredeti, innovatív, új megoldás születik.

4. Lehet-e számszerűsíteni a szociális munkát?

Elsőre nagyon vitathatónak tűnik az elgondolás, hogy a matematika nyelvére fordítsuk olyan, a matematika számára absztrakt fogalmakat, mint az empowerment, a megküzdési képesség vagy éppen a társadalmi problémák csökkentésére irányuló törekvés – azaz csupa olyan fogalom, amit általában megtalálunk a szociális munka céljainak definíciójában. Ahogy a korábbi fejezetekben említésre került, már a hetvenes években is felvetődött az elképzelés, hogy valahogy számokba öntsék a segítőprofessziók tevékenységét. Természetesen a gazdaságtudományok siettek a szociális szféra segítségére, és a korábban már említett modernizációs törekvések szellemében kidolgozták azokat a mutatókat, amelyekkel figyelemmel kísérhetik és kiértékelhetik a segítőszakmákat.

4.1. Jóléti mutatók, szociológiai statisztikák

Ha a társadalmi jólét (welfare) és jóllét (well-being) mértéke kerül meghatározásra, két szinten vizsgálhatjuk: általánosabb, makroszinten vagy specifikusabb, mikroszinten.

A társadalmi fejlődés és fejlettség mértékét sokszor próbálják GDP-alapú mutatókkal kifejezni – a politikai és gazdasági diskurzusok esetén ez különösen jellemző. Ilyenkor általában megfogalmazódik az a vélemény is, hogy a GDP mint mutató, túl van értékelve, és

valós társadalmi indikátorként nem alkalmazható, még akkor sem, ha éppen nem nominálisan, hanem vásárlóerő-paritással korrigálva alkalmazzák. Ezt kiküszöbölendő születtek olyan összetett mutatók, amelyek nemcsak a gazdasági teljesítményt alapul véve próbálják kifejezni a jólétet és jóllétet, hanem sokdimenziós számításokkal dolgoznak.

Bár ezek a mutatók a dolgozat témájának szempontjából, ha nem is irrelevánsak, de nem eléggé akkurátusak, viszont a közép- és hosszú távú szociálpolitikai irányelvek és paradigmák meghatározásakor nagyon is hasznos szolgálatot tehetnek. Ugyan részletesen most ezek nem kerülnek bemutatásra, hadd álljon itt néhány megnevezve a teljesség igénye nélkül. Ilyen mutatók pl. a valódi fejlődés mutatója (GPI), a fenntartható gazdasági jólét indexe (ISEW), az ENSZ által publikált emberi fejlettségi index (HDI) vagy az OECD által használt jobb élet index (BLI).

A szociológiai statisztikák ezeknél közelebb visznek a szociálpolitika eredményeihez és magához a szociális munkához is. De még mindig megvan az a szakadék, hogy nem az ellátást vagy szolgáltatást minősítik, a szociális munkára csak közvetve, áttételesen mutatnak. Ezek a számok még mindig sokkal inkább a szociológia és a szociálpolitika (sőt sokszor a közgazdaságtan) kompetenciái közé tartoznak, de már körvonalazódnak a szociális munka célcsoportjai. A KSH weboldalán például „a társadalmi haladás mutatószámrendszerei” közt találni a munkaerőpiacra, a fiatalok és idősebbek helyzetére, az anyagi helyzetre, a szegénységre és a szociális védőhálóra vonatkozó statisztikákat. A szakstatisztikák közt találhatóak a szociális alapszolgáltatások és a szakosított ellátások igénybe vevőinek számáról vagy a pénzbeli ellátások igénybe vevőinek számáról adatok.

4.2. Minőségbiztosítás

A minőségbiztosítási eljárások megjelenése a fentebb már vázolt politikai-társadalmi elvárások része volt. Abból az igényből nőtt ki, hogy a szociális szolgáltatások értékelhetők és összemérhetők legyenek, illetve garantálható legyen a szolgáltatás színvonala. Az is segítette az elterjedését, hogy az állami szolgáltatások mellett megjelentek a nonprofit és magánszolgáltatók. Varga felhívja a figyelmet, hogy „a humán területeken inkább a minőségfejlesztés fogalmat célszerű használni, ugyanis nem az iparra jellemző egyszeri minőséget kell létrehozni és fenntartani, hanem a minőség folyamatos fejlesztésére kell törekedni” (2008: 2).

A minőségmérésnek négy fő rendszere van. Ezek a Szabó–Olesen–Huber (2002) felosztás szerint a következők:

Szabványok által meghatározott minőség – előre meghatározott szabványoknak kell megfelelni. Ezek nem az adott intézményre vagy szolgáltatásra szabva vannak megállapítva. Előnye, hogy a standardokkal a szolgáltatások és intézmények egymás közt is összehasonlíthatóak. Hátránya, hogy az emberi tényezőket nehezen ragadja meg. Ilyenek az ISO-rendszerek (International Standardization Organization/Nemzetközi Szabványügyi Szervezet).

A felhasználók elégedettségén alapuló minőség – a felhasználó igényeit és elképzeléseit tükrözi. Előnye, hogy jól visszaadja a felhasználó véleményét. Hátránya, hogy a felhasználó gyakran nem tudja, mit vár el és mit várhat el, valamint a pillanatnyi eredmények nem biztos, hogy hosszú távon is fenntarthatóak. Ez a TQM (Total Quality Management/teljes körű minőségirányítás).

Szakértői értékelésben megjelenő – a minőség külső szakértő visszajelzése alapján kerül meghatározásra. A hatékonysága a szakértő kiválasztásán áll vagy bukik. Hátránya, hogy az értékelés még nem mutat rá a megoldásokra.

Párbeszédben kikristályosodó minőség – felhasználók, szakemberek és a vezetés határozza meg, mit tekintsenek minőségnek. Előnye: hosszú távon és folyamatosan javítja a

minőséget az intézményben, ahol a minőségfejlesztés egyfajta állandó munkaformává válik. Hátránya: hosszú és nehézkes folyamat.

A minőségbiztosítási és -fejlesztési törekvések közt érdemes megemlíteni egy viszonylag új jelenséget, amit ritkán látni még friss szakirodalmakban is. És bár nem kötődik közvetlenül a szociális munka számszerűsítéséhez, a minőségbiztosításhoz mindenképp idekíváncozik. A minőségbiztosítási törekvések egyik legújabb jelensége, a szélesebb körben a kétezres évek közepén megjelent regisztráció, illetve licenz megszerzésének követelménye. Ez az eddig nem nagyon elterjedt eljárás az angolszász országokra jellemző, de azoknál szinte mindenhol kötelező jelleggel (az angolszász országok közül Ausztrália az egyetlen, amelyik nem köti regisztrációs-lincencelési kötelezettséghez a szociális munkásként való működést). A már megszerzett felsőoktatási képzettségen felül, és a jogosítvány megszerzése után, általában kötelezik a szociális munkásokat a folyamatos önfejlesztésre, amennyiben meg akarják tartani engedélyüket. Megkövetelik a szociális munkástól a folyamatos szakmai fejlődést. Ez a professzionalizáció új szintjeként értékelhető, egyértelműen a szociális munkán belüli minőségbiztosítás és -fejlesztés eszköze. A regisztráció/licenc megszerzése és megtartása egy szakmai szempontok által összeállított vizsga által történik.

Ezenkívül elkezdődött, illetve folyik a szociálismunkás-képzés nemzetközi akadémiai standardizációja is, amit szintén tekinthetünk az általános minőségbiztosítási folyamat részének.

4.3. Evaluáció – eredményesség, hatás, teljesítmény

A program/szolgáltatás értékelése szintén az üzleti szemléletű menedzserizmusból fakad, és célja, hogy nyilvánvalóvá tegye a szolgáltatás által elért eredményeket. A kimenetek értékelése hozzátartozik a bizonyítékalapú gyakorlathoz (is), így bizonyítva vagy éppen cáfolva a felhasznált bizonyítékok helytállóságát. Ahogy minden más kutatásnál, itt is teljesülnie kell az adatok megbízhatóságának, pontosságának és érvényességének. Az értékelés elengedhetetlen annak szempontjából, hogy egy szolgáltatást sikeresnek lehet-e nevezni, vagy éppen sikertelennek minősül.

A biztosított színvonal mellett további kérdés, hogy az adott szolgáltatás vagy program eléri-e a célját, aminek elérésére indították, illetve teljesíti-e azokat az elvárásokat, amiket támasztanak felé. Általában a döntéshozók, a fenntartók, de van, ahol a felhasználók azok, akik meg akarnak győződni a szolgáltatás hatékonyságáról/hatásosságáról. Royse és társai (2009) úgy vélik, a programokat azért értékelik, hogy annak eredménye a döntéshozók segítségére legyen. Szerintük a kiértékelés során a leggyakrabban olyan kérdésekre keresik a választ, mint:

- A felhasználóinknak segített a munkánk?
- A felhasználóink elégedettek a kapott szolgáltatásokkal?
- A programnak volt hatása a problémára?
- A program megérte a rá fordított pénzt?
- Egy másik/új beavatkozás-megoldás jobb lenne?
- Hogyan fejlesszük a jelenlegi programot?
- A személyzet jól használja fel a munkaidőt?

Folyamatevaluáció (process evaluation): a szolgáltatás lefolyását elemzi; miből tevődik össze és hogyan valósítja meg a kijelölt célokat.

Kimenetelevaluáció (output evaluation): a szolgáltatás „termékeire” koncentrált kutatás, amely pl. kimutatja a kliensek számát, a rájuk fordított időt.

Eredményevaluáció (outcome evaluation): a szolgáltatás tényleges eredményeire, hatásaira koncentrál; az igénybe vevőkre és tágabb értelemben a társadalomra gyakorolt hatásokat elemzi rövid és hosszú távon.

Költséghatékonyság-evaluáció (cost-effectiveness evaluation): az eredményt méri a költségekhez.

Hatékonyságevaluáció (efficiency evaluation): a felhasznált forrásokat viszonyítja a kimenetekhez.

További gyakorta értékelt indikátorok a már említett szolgáltatásminőséget és a szintén említett felhasználói elégedettséget vizsgálják (Szombathelyi 2003; Wholey és társai 2004).

Pik szerint a programok eredményének értékelése három szinten értelmezhető:

1. az intézményi vezetésre vonatkozó,
2. a kliens, kliensrendszer funkcionálására vonatkozó,
3. a rendszerhatásokra (system effects) vonatkozó szinteken.

Ezek mindegyike külön elemzést igényel.” (1998: 16)

Meg kell jegyezni, hogy sokszor megjelenik az adatok hitelességének, objektivitásának kétsége. Az indikátorok kiválasztása, definiálása teret adhat visszaélésekre, a valós eredmény torzítására, pedig a bizonyítékalapú gyakorlatot és mérhetőséget pont az elszámoltathatóság és összemérhetőség elősegítése céljából találták ki. A kiválasztott indikátorok manipulatív, valótlan eredményeket mutathatnak, a szolgáltató vagy éppen a döntéshozó érdekei szerint, ahogy arra már Krémer (2008) is rámutatott. A szociális szolgáltatások kiértékelése még nem jelent automatikusan minőséget. Ahhoz a rendelkezésre álló adatok feldolgozásán túl, arra reagáló korrektív döntések is szükségesek. „Az indikátorok meghatározása és teljesülése elengedhetetlen, de nem elégséges feltétele a jó minőségű szakmai munkának” (Budai és Kozma 2011: 5).

5. Szolgáltatástervezés és a hatékonyság/hatásosság kapcsolata

A nyugati segítőszakmák már a modernizációs törekvések kezdetekor elkezdték tanulmányozni az új áramlat hozta fogalmak és koncepciók minél szélesebb körű alkalmazhatóságát és adaptálhatóságát. Ennek szellemében a későbbi kiértékelési eljárások már eleve beleépültek a szociális szolgáltatások tervezési, szervezési, adminisztrációs folyamataiba. Az újonnan induló szociális projektek, programok vagy szolgáltatások esetén egyre gyakrabban jelentkezik követelményként a későbbi elszámoltathatósági igények figyelembevétele, és a szolgáltatás ehhez igazodó megszervezése és felállítása. A leendő fenntartók, üzemeltetők biztosak szeretnének lenni abban, hogy az általuk rendelkezésre bocsátott források a lehető legjobban kerülnek hasznosításra, abból a lehető legtöbb társadalmi haszon valósul meg.

König (2011) a következőképpen határozza meg a tervezés céljait:

- Meghatározni a szolgáltatási feladatokat és célkitűzéseket
- Meghatározni a szolgáltatás irányvonalát és prioritásait
- Segíteni a pénzügyi források megfelelő felhasználását
- Figyelmeztetni a tervezésnél a kritikus pontokra

Ha a későbbi kiértékelés pontos indikátorait már a tervezési szakaszban meghatározzák és szem előtt tartják, később sokkal könnyebb feladatnak ígérkezik a szolgáltatás paraméterein finomítani, a kívánt mutatókat elérni. Ahhoz, hogy a kiértékelés és a célértékek a kívántak szerint alakuljanak, a szolgáltatásnak rendelkeznie kell bizonyos jellemzőkkel. Yuen és társai (2009) azt mondják, az ideális szolgáltatás fejlesztése elméletileg megalapozott, célorientált, célcsoportnak szóló, koordinált törekvés a változásra. Egy korábbi művüket is idézik, miszerint maga a szolgáltatás már a tervezési folyamat elején „olyan

szervezett tevékenység, ami azért lett megalkotva, hogy elérjen bizonyos célokat...”, illetve a szolgáltatás tervezése és fejlesztése „egy szervezett folyamat, amin keresztül koordinált tevékenységek és beavatkozások vannak kifejlesztve, hogy változást hozzanak létre a meghatározott problémák valamelyikében, vagy mindegyikében” (Yuen, Terao 2003: 2).

A szolgáltatás megtervezése a következő pontokból áll:

1. Problémameghatározás és szükségletfelmérés
2. Célok meghatározása, célkitűzések
3. Rendelkezésre álló források felmérése, megállapítása
4. Információszerző tevékenység/felmérés készítése
5. Cselekvési terv kidolgozása
6. Evaluációs szempontok és mutatók kiválasztása
7. A terv megvalósítása
8. A szolgáltatás kiértékelése
9. A szolgáltatás felülvizsgálása

A bizonyítékalapú gyakorlatnál az információszerzés alatt a fellelhető bizonyítékok felkutatását és kiválasztását kell érteni.

A szolgáltatás tervezésének folyamata olyan, akár a reflektív modell: akárhányszor vissza lehet rá térni. Sőt ajánlott is, ezzel egyre pontosabban meghatározva a problémákat, a célokat és a rájuk adott válaszokat. Az eredmény minden egyes alkalom után javulni fog. Az indikátorok megfelelő kiválasztásának itt is jelentős szerepe van, valamint, hogy folyamatot, hatást vagy kimenetelt értékelnek-e a szolgáltatást tervezők/szervezők.

A fentebb már említett négy minőségmenedzselési rendszer közül kettő jöhet szóba már a tervezési szakaszban. A szabványok által meghatározott minőségi rendszert felhasználhatják már a tervezési folyamat azon pontjától, ahol meghatározzák a cselekvési tervet. Ezek a szabványok előre adottak, tehát könnyű hozzájuk igazítani a tervezett szolgáltatást. A másik alkalmazható minőségbiztosítási rendszer a párbeszédben kikristályosodó minőség – a bevont érintettek, a felhasználók, a szakemberek, a döntéshozók együtt határozhatják meg, mit fognak minőségnek tekinteni.

König (2001) a tervezés eltérő szintjeit különbözteti meg:

Jövőkép: annak meghatározása, hogy hova akar eljutni a szolgáltató és a kliens együttműködésük során, rövid és hosszú távú elképzeléseket megfogalmazva. A szolgáltatás biztosításának várható hatásai is része a leírásnak.

Küldetés: az átfogó cél meghatározása, arra ad választ, hogy mi a szerepe a szolgáltatónak. Az átfogó cél mindig konkrét, az adott intézményre szabott.

Alapvető célok: a stratégiai terv által kitűzött, jelenleg elérendő célok megfogalmazása. 5–8 pontban megjelölve, amelyek a funkcionális működésre vonatkoznak, és összefoglalják a szolgáltató feladatait, szolgáltatásait.

Kulcsfontosságú területek: kb. 5–10 pontban meghatározva, melyek az intézmény kulcsfontosságú területei. Megnevezi, milyen változtatásokra van szükség, és ezeket fontossági sorrendbe állítja.

Irányvonalak: meghatározza, hogy az egyes területeken mit kellene elérni a fejlesztésekkel.

Magyarországon a szociális szolgáltatások és ellátások kidolgozása önkormányzati szinten létrehozott szolgáltatástervezési koncepciók mentén történik. A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény rendelkezése szerint a legalább kétezer lakosú települési önkormányzat, illetve a megyei önkormányzat szolgáltatástervezési koncepciót köteles készíteni. A törvény azonban a szolgáltatástervezési koncepció kötelező elemei közt nem nevez meg semmilyen, az utólagos mérhetőségre, követhetőségre, elszámoltathatóságra vonatkozó elvárást vagy ajánlást. Elgondolkodtató, hogy a nyugati mérhetőségi-értékelhetőségi követelmények hazai megjelenésének késedelme mennyire

evidens jele az erre vonatkozó politikai akarat hiányának, ugyanis semmi mással nem magyarázható.

6. Befejezés

Mindenképpen hasznosak és egészségesek a fenti fogalmakról szóló szakmai viták. A szociális munka jövőjét tekintve alapvetően meghatározóak. Azt mutatják, hogy a szociális munka képes a fejlődésre, a megújulásra, a mindenkori kihívásokra reagálni, új módszereket, eljárásokat, újításokat létrehozni. Ha ez így marad, akkor a mindenkori korszellemhez illő, az aktuális problémákra reagálni képes szociális munka fog folyni. Az, hogy a szakma a legkülönbélebb problémákra tud megoldást találni, vagy legalábbis keres rá, egyértelműen azt mutatja, hogy rugalmas és reaktív maradt, nem süppedt bele az eddigi szerepeibe. A most vizsgált fogalmak hatalmas kutatási területet jelentenek. Számtalan további kérdést és még több járulékos fogalmat vetnek fel. A külföldi irodalmak bősége jelzi, hogy mennyire kiapadhatatlanok ezek a témák, és hogy már máris mennyire óriási tudáshalmaz kapcsolódik hozzájuk. Tanulmányozásuk erősen ajánlott, hiszen számottevő eredményekkel kecsegtetnek. A fentebb tárgyalt témák és a trendek, amelyeket megszabnak, tőlünk nyugatra a segítőszakmák önvizsgálatának jelentős részét képezik évtizedek óta. Kétségtelen, hogy idővel Magyarországon is jelentős viták sorozatát fogják elindítani. A magyarországi szociális szakmának jót tenne, ha kitekintene a nemzetközi porondra, és inspirációként használná az innovációkat. Üdvözlendő lenne, ha a hazai szakmában többen kutatnák és alkalmaznák a már elért eredményeket.

De nem csak a pozitívumokkal kell számolni. Ezek a szakmai identitáskereső, öndefiníciós viták ugyanis rámutatnak negatívumokra is. Például, hogy a szociális munka kezd töredezetté válni. És most nem az alkalmazott módszertanából kifolyólag, ahogy az eddig előfordult. Hanem a különböző irányzatok értékrendszerei olyan markánsan kezdenek különbözni egymástól, hogy az előbb-utóbb fel fogja vetni a szakma határainak kérdéseit. Amennyiben ezek a különbségek tovább nőnek, vitathatatlanul a szakma határvonalait meghúzó változások fognak bekövetkezni.

A rengeteg pozitív innováció és inspiráció üdvözlése és a negatívumok tudomásul vétele mellett ugyanakkor érdemes felhívni a szociális szakemberek és jogalkotók figyelmét, hogy fenntartásokkal kell kezelni azt a közgazdaságtan által elterjesztett elképzelést, miszerint a matematika a legalkalmasabb nyelv a világ dolgainak és jelenségeinek leírására. Ez sokszor nagyon redukcionista szemlélet. Ha a szociális munka az eredeti, hagyományos értékei szerint kíván cselekedni, akkor mindenképpen a 'szükséglet – segítség' fogalom párosnak ad elsőbbséget a piaci szemlélet 'kereslet – kínálat' fogalom párosával szemben.

Irodalomjegyzék

Berk, R. A.–Rossi, P. H. (1999): Thinking about program evaluation. SAGE Publications, Thousand Oaks, California.

Clarke, J.–Gewirtz, S.–McLaughlin, E. (2000): New Managerialism, New Welfare? SAGE Publications, Thousand Oaks, California.

Gray, M.–McDonald, C. (2006): Pursuing Good Practice? The Limits of Evidence-Based Practice. Journal of Social Work, 6, 7–20.

Harris, J.–White, V. (2009): *Modernising social work: critical considerations*. The Policy Press, Bristol.

Hegyesi G.–Kozma J. (2002): A szociális munka – áttekintés.
In Kozma J. (szerk.): *Kézikönyv szociális munkásoknak*.
3Sz, Budapest, 13–37.

Kozma J. (2007a): A szociális szolgáltatások modernizációjának kérdései a szociális munka nézőpontjából.
Kapocs, 2007/különszám, 4–20.

Lorenz W. (2003): Szociális munka Európában – áttekintés és jövőbeni fejlődési irányok.
Esély, 2003/3, 3–17.

Martin, L. L.–Kettner, P. M. (2009): *Measuring the Performance of Human Service Programs*. SAGE Publications, Thousand Oaks, California.

Pataki É. (2006): A minőségbiztosítás: gyógymód vagy szépségtapasz?
Esély, 2006/6, 89–103.

Pik K. (1998): A szociális munka gyakorlatának értékelése (evaluáció).
In Kozma J. (szerk.): *Kézikönyv szociális munkásoknak*.
Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 289–308.

Royse, D.–Thyer, B. A.–Padgett, D. K. (2009): *Program Evaluation: An Introduction*. Cengage Learning, Belmont, California.

Rubin A.–Babbie, E. R. (2010): *Research methods for social work*. Cengage Learning, Belmont, California.

Shaw, I.–Lishman, J. (1999): *Evaluation and social work practice*. SAGE Publications, Thousand Oaks, California.

Szabó J.–Olsen, L. A.–Huber, B. (2002): „Harc a minőségért” a szociális szektorban.
In Kozma J. (szerk.): *Kézikönyv szociális munkásoknak*. 3Sz, Budapest, 294–299.

Szombathelyi Sz. (2003): Szociális ellátások hatékonysági vizsgálatának dilemmái.
Kapocs, 2003/június, 20–25.

Thyer, B. A. (2008): Practice evaluation. In W. Rowe (szerk.): *Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare, Vol.3: The Profession of Social Work*.

John Wiley and Sons, Hoboken, New Jersey, 98–119.

Unrau, Y. A.–Gabor, P.–Grinnell, R. M. (2007): *Evaluation in social work: the art and science of practice*. Oxford University Press, Oxford, New York.

Wholey, J. S.–Hatry, H. P.–Newcomer, K. E. (2004): Handbook of practical program evaluation.
John Wiley & Sons, Hoboken, New Jersey.

Yuen, F. K. O.–Terao, K. L. (2003): Practical Grant Writing and Program Evaluation
Brooks/Cole Thomson Learning, Pacific Grove, California.

Yuen, F. K. O.–Terao, K. L.–Schmidt, A. M. (2009): Effective Grant Writing and Program Evaluation for Human Service Professionals.
John Wiley and Sons, Hoboken, New Jersey.

Zombori Gy. (2009): A szociálpolitika alapfogalmai.
Hilscher Rezső Szociálpolitikai Egyesület, Budapest.

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

Internetes források

Látogatva: 2013.3.1.

Budai I.–Kozma J. (2011): A kompetencia alapú közösségimunkás-képzés elé
<http://www.tamop544c.pli.sze.hu/attachments/article/8/budaikozma.pdf>

Kozma J. (2007b): A szociális munka professzionalizációja a jóléti államokban III. Egyesült Királyság
Kapocs, 2007/augusztus
www.ncsszi.hu/download.php?file_id=1164

Kozma J. (2011): A tényalapú (evidence based) tanulás környezetének kialakítása a szociális képzésben
<http://reflektiv.hu/wp-content/uploads/2012/09/t%C3%A9nyalap%C3%BA.pdf>

Krémer B. (2008): A szociális szolgáltatások modernizációja – közpolitikai trendek, elvek, irányok.
Kapocs, 2008/évváró szám
http://www.ncsszi.hu/download.php?file_id=1129

Kőnig É. (2011, szerk.): Stratégiai tervezés a szociális munkában. Debrecen
http://szocioteka.unideb.hu/documents/5modul_strategia.pdf

Varga I.: Lehetséges-e a „minőségbiztosítás” a szociális szférában?
Kapocs, 2008/június http://www.ncsszi.hu/download.php?file_id=1107

<http://www.ksh.hu>