

Fenomenološki pristup u istraživanjima informacijskih zdravstvenih sustava

Prijedlog za razmatranje

Silvije Vuletić

Sveučilište u Zagrebu, Medicinski fakultet, Škola narodnog zdravlja „A. Štampar“, Zagreb, Hrvatska

E-pošta: silvije.vuletic@snz.hr

Formulacija problema

Fenomenologija je kvalitativni istraživački pristup koji ima za cilj opisati suštinu fenomena istražujući ga sa stanovišta onih koji su ga doživjeli (1). Fenomenologija je metodologija za proučavanje svijeta kroz životno iskustvo pojedinca što podrazumijeva da s vanjskim svijetom mogu komunicirati samo ako ta iskustva imaju (2).

Standardna metodologija istraživanja zdravstvenih informacijskih sustava bazira se na logičnim, objektivnim i kvantitativnim procedurama. U prvu ruku te dvije metodologije čine se inkompatibilnima. Međutim i naprotiv, one se dopunjuju. Obje metodologije su subjektivne, samo što je kvantitativna subjektivno kontrolirana a fenomenološka kognitivno subjektivno slobodna.

Proučavajući životno iskustvo (engl. lived experience) aktera i dionika informacijskih sustava fenomenologija može standardnim metodologijama istraživanjima pridodati novi praktični interpretativni aspekt proučavanju informacijskih sustava.

Naime, standardna kvantitativna metodologija bazira se na znanstvenim činjenicama (engl. evidence based), te omogućuje uzročno posljedične analize. Fenomenologija omogućuje kognitivno subjektivne analize realnih informacijskih sustava. Objektivna standardna metodologija daje odgovore na pitanja što i zašto se nešto odigrava. Subjektivna fenomenološka metodologija proučavajući životna iskustva aktera sustava omogućuje razumijevanje i interpretaciju smisla i vrijednosti objektivnog.

Fenomenološka metoda je participativna. To znači da se istraživanje prenosi sa subjekta istraživača na subjekt aktera. Time akter postaje participant istraživanja.

Svrha ovog rada je prikazati aplikabilnost fenomenologije kao metode u istraživanjima informacijskih sustava.

Fenomenološka metoda

Fenomenologija proučava strukturu svjesnosti o fenomenu kao iskustvo aktera (s tzv. prve crte) (3). U proučavanju zdravstvenih informacijskih sustava akteri (s prve crte) su zdravstveni profesionalci, informatičari, administratori u zdravstvu i pacijenti.

Sirovina analize nisu nužno brožane vrijednosti na nekoj skali, nego riječi (izrazi, priče iz osobnog iskustva s fenomenom kao objektom istraživanja). Riječi prikupljamo dijaloškim intervjuima, pristupom *tête-à-tête* ili elektronički.

Fenomenološko istraživanje provodimo fazno prema ciljevima analize: kognitivno, pragmatički, tehnički i interpretativno.

Kognitivno

U kognitivnoj fazi kroz prizmu društvene organizacije i strukture danog informacijskog sustava prepoznamo aktere i dionike informacijskog sustava. Tako na primjer prepoznamo liječnike koncesionare, inženjere, administratore, medicinske sestre, te razne druge dionike u sustavu. Zatim tražimo generatore problema danog informacijskog sustava: probleme i ponašanja aktera i dionika, na koje načine se društveno organiziraju (prema zakonima koji reguliraju dani informacijski sustav, ili pak kao slobodne samoorganizirane strukture). Na primjer KOHOM, kao interesna skupina liječnika koncesionara predstavlja jednu takvu samoorganiziranu strukturu. Kognitivnu fazu predstavljamo tekstom, koji prikazuje inicijalnu fenomenološku sliku izvjesnog zdravstvenog informacijskog sustava. U hrvatskom zdravstvenom informacijskom sustavu za primarnu zdravstvenu zaštitu, dvije inicijalne fenomenološke bile bi interesantne: fenomenološke slike sa strane inženjera informatičara i one sa strane obiteljskih liječnika (koncesionara i liječnika u domovima zdravlja).

Pragmatično

Pragmatični cilj podrazumijeva metodološki angažirano promatranje i propitivanje danog problema informacijskog sustava. Postoje dva pragmatična pristupa, kvalitativno i kvantitativno kao dvije logički komplementarne taktike.

Prva pragma uključuje sposobnost razumijevanja riječi, pojmova i značenja, stvaranje misli o "svijetu" i dobivanje objektivne multisenzorne slike problema. Druga pragma uključuje sposobnost prebrojavanja, prikupljanja činjenica, proučavanje distribucija i razumijevanja objekta kao cjelovitog fizičkog svijeta. Ove dvije pragme omogućuju nam postizanje cjelovite slike objekta koji se proučava.

Tehničko

Tehnička faza podrazumijeva prikupljanje podataka putem intervjua (otvoreni slobodni intervju, vođeni intervju, standardizirani intervju, ankete, etnografski itd.). Fenomenološki intervju je razgovor osoba koje ravnopravno razmjenjuju informacije i znanje o problemu. Fenomenološki intervju je orijentiran na osviješteno, praktično iskustvo o danom problemu. U našem slučaju to je praktično iskustvo aktera zdravstvenog informacijskog sustava. Ključni je problem formuliranje pitanja, propitivanja (engl. inquiring) kojim procjenjujemo praktično iskustvo različitih aktera sustava.

Ne upuštajući se u sustavnu prezentaciju modela propitivanja, navodim dva modela propitivanja, Bortonov (4) i Gibbsov (5).

Bortonov model

Bortonov model čine tri ŠTO: što to radiš, zašto to radiš i što ćeš sljedeće raditi. Svako ŠTO uključuje dodatna pitanja prema našoj inicijalnoj fenomenološkoj slici zdravstvenog informacijskog sustava (ZIS):

ŠTO: Što je suština istraživanja i djelovanja u ZIS-u, što se zapravo radi, što je dobro / uspješno i loše / neuspješno u radu ZIS-a

ZAŠTO: Zašto je istraživanje toliko važno i koja je važnost istraživanja danog ZIS-a

ŠTO dalje: Što još treba učiniti u istraživanjima ZIS-a, što se drugo može učiniti, kakve se posljedice mogu očekivati nakon budućih akcija.

Na osnovu tih pitanja možemo složiti svoj vlastiti model propitivanja, i specifično ih podrediti ciljevima istraživanja fenomenološke slike. Treba naglasiti da to nisu pitanja upitnika i anketa, nego pitanja na osnovu kojih formuliramo intervju.

Gibbsov model

Gibbsov model prikazuje refleksiju kao Gibbsov reflektivni ciklus, koji se odvija u pet koraka: deskripcija, emocije, evaluacija, zaključci, te akcija (Annex) (<https://www.mindtools.com/pages/article/reflective-cycle.htm>)

Pitanja u *deskripciji* pomažu nam da opišemo situaciju postojećeg ZIS-a.

Pitanja o *emocijama* mogu potaknuti aktere na vlastita razmišljanja i osjećaje tijekom vlastitih iskustava. Komentari o svojim emocijama (npr. dobro sam napravio ili loše sam napravio) nisu dopušteni.

Pitanja o *evaluaciji* ocjenjuju vrijednost i smisao djelovanja u ZIS-u.

Zaključci mogu biti pitanja koja govore o pozitivnim iskustvima aktera ZIS-a, te koje vještine treba razviti u daljim djelovanjima u ZIS-u.

U *akciji* sustavno prebrojimo sve akcije koje treba uključiti u daljim akcijama ZIS-a.

Umjesto zaključka

Pozivam čitatelje Biltena, bez obzira koliko bili involvirani u radu i istraživanjima izvjesnog ZIS-a, da esejistički opišu svoju fenomenološku sliku svog djelovanja u ZIS-u.

Posebno pritom apeliram na inženjere informatičare i obiteljske liječnike, naročito koncesionare i one koje rade u domovima zdravlja.

Svi tekstovi i komentari čitatelja Biltena će poslužiti definiranju potencijalnog projekta HDMI-a: Fenomenološke slike dominantnih aktera hrvatskog ZIS-a, inženjera informatičara i obiteljskih liječnika.

Molimo, uz veliku zahvalu, da svoje komentare i tekstove pošaljete na adresu autora ovog priloga silvije.vuletic@snz.hr.

Literatura

1. Walowe Mwadulo M, Otieno Odoyo C. Phenomenology Approach Applicability in Information Systems and Technology Field. Computer Science and Information Technology 2020; 8(2): 37-42.
2. Van Manen M. Reserching Lived Experience: Human Science for an Action Sensitive Pedagogy, 2016.
3. Selvi K. Phenomenological Way of Thinking in the School. Available at: https://www.agathos-international-review.com/issue3_1/Kiyemet%20Selvi%20-%20Phenomenological%20Way%20of%20Thinking%20in%20the%20School.pdf
4. Borton T. Reach, Teach and Tuch. London: Mc Graw Hill 1970.
5. Gibbs G. Learning by Doing. A Guide to Teaching and Learning Methods. Oxford: Oxford Brooks University 1998.

ANNEX: Upute za propitivanje - kako procijeniti samo-reflektirajuće praktično iskustvo aktera ZIS-a

Deskripcija

Pomoću sljedećih pitanja opišite svoje djelovanje u ZIS-u (samo opisujte, nemojte ništa zaključivati, niti prikazivati svoje rezultate):

Kada i gdje se događa (ili se događalo) vaše djelovanje u ZIS-u

Zašto radite/djelujete u ZIS-u

Tko su drugi akteri u sferi vašeg djelovanja

Što se događa u vašoj sferi ZIS-a

Što vi radite/činite u ZIS-u

Što su radili drugi akteri ZIS-a

Što mislite o sadašnjoj situaciji ZIS-a

Što vi mislite da drugi akteri i dionici misle i osjećaju u vezi da sa sadašnjom situacijom ZIS-a.

Emocije

Sljedeća pitanja mogu potaknuti aktera (aktere) da govore o svojim razmišljanjima i osjećajima tijekom svog iskustva:

Što ste osjećali prije svog djelovanja u ZIS-u

Što osjećate u sadašnjoj situaciji ZIS-a

Što vi mislite i što drugi akteri misle o sadašnjoj situaciji ZIS-a

Što sada mislite o situaciji ZIS-a

Što mislite što drugi ljudi i akteri osjećaju u vezi s tom situacijom sada

Evaluacija

Ovakva pitanja mogu poslužiti ocjeni (evaluaciji):

Što je bilo pozitivno u vašem djelovanju u ZIS-u

Što je bilo negativno

Što je dobro prošlo

Što nije išlo tako dobro

Što ste vi i drugi akteri učinili da doprinesete situaciji (bilo pozitivno ili negativno)

Pitanje o zaključcima mogli bi biti:

Na koji je način ovo iskustvo moglo biti pozitivnije za sve aktere koji su bili uključeni u ZIS?

Da ste ponovo suočeni s takvom situacijom, što biste učinili drugačije?

Koje vještine treba razviti da biste bolje rješavali takve situacije u ZIS-u?

Akcije

Opišite koje akcije smatrate da treba provesti u vašem budućem djelovanju u ZIS-u?