IDEJA

DIGITALNI VODIČ ZA RAZVOJ SOCIJALNIH INOVACIJA I SOCIJALNOG PODUZETNIŠTVA

Priručnik za razvoj socijalnih inovacija i socijalnog poduzetništva uz primjenu digitalne platforme IDEJA



Centar za socijalne inovacije

Razvijen u okviru projekta:
IDEJA – digitalni akcelerator socijalnih inovacija i socijalnog poduzetništva

Projekat finansira

GRAD TUZLA

Tuzla, 2026.

PRIRUČNIK

IDEJA – DIGITALNI VODIČ ZA RAZVOJ SOCIJALNIH INOVACIJA I SOCIJALNOG PODUZETNIŠTVA

Priručnik za razvoj socijalnih inovacija i socijalnog poduzetništva uz primjenu digitalne platforme IDEJA

Centar za socijalne inovacije

Tuzla, 2026.

Razvijen u okviru projekta: **IDEJA – digitalni akcelerator socijalnih inovacija i socijalnog poduzetništva**

Projekat finasira

GRAD TUZLA

SADRŽAJ

UVOD **4**

1. UVOD U DIGITALNU PLATFORMU IDEJA **6**

1.1. Šta je platforma IDEJA i kome je namijenjena? 7
1.2. Kako platforma podržava razvoj socijalnih inovacija i socijalnog poduzetništva? 8
1.3. Osnovne funkcionalnosti i proces razvoja ideje 9

2. PRISTUP I KORIŠTENJE DIGITALNE PLATFORME IDEJA **11**

2.1. Pristup platformi i registracija korisnika 11
2.2. Prijava i upoznavanje s korisničkim interfejsom 11
2.3. Pokretanje nove ideje i korištenje razvojnih modula 11
2.4. Nastavak rada na započetim idejama 12

3. RAZVOJ SOCIJALNE INOVACIJE KROZ PLATFORMU IDEJA **13**

3.1. Identifikacija društvenog problema 13
3.2. Analiza potreba i ciljnih korisnika 15
3.3. Razvoj socijalno-inovativnog rješenja 19
3.4. Procjena društvene vrijednosti 22
3.5. Razvoj projektno-biznis modela socijalnog poduzetništva 26
3.6. Završni prikaz i predstavljanje razvijene ideje 29

4. AI PODRŠKA U RAZVOJU SOCIJALNIH INOVACIJA **34**

4.1. Uloga i mogućnosti AI podrške na platformi IDEJA 34
4.2. Kako postavljati pitanja i koristiti AI prijedloge? 35
4.3. Primjeri korištenja AI podrške u pojedinim fazama razvoja ideje 35
4.4. Kritička procjena AI prijedloga i odgovorno korištenje 36

5. PRAKTIČNI PRIMJER – OD PROBLEMA DO SOCIJALNO-PODUZETNIČKOG MODELA **38**

5.1. Predstavljanje konkretnog društvenog problema 39
5.2. Razvoj socijalne inovacije kroz module platforme IDEJA 39
5.3. Oblikovanje društvene vrijednosti i modela održivosti 40
5.4. Završni prikaz razvijene ideje 41

6. TUTORSKA (MENTORSKA) PODRŠKA I PRAKTIČNE SMJERNICE **43**

6.1. Uloga tutora u korištenju platforme IDEJA 43
6.2. Usmjeravanje individualnog i timskog razvoja ideja 43
6.3. Pitanja za tutorstvo i konstruktivna povratna informacija 44

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA **45**

UVOD

Savremeno društvo suočava se s brojnim i međusobno povezanim društvenim, ekonomskim, tehnološkim i ekološkim izazovima koji zahtijevaju razvoj novih pristupa, inovativnih rješenja i održivih modela društvenog djelovanja. Porast socijalnih nejednakosti, nezaposlenost, socijalna isključenost, demografske promjene, ograničena dostupnost pojedinih društvenih usluga i nedovoljna iskorištenost razvojnih potencijala lokalnih zajednica ukazuju na potrebu za kontinuiranim unapređenjem postojećih pristupa rješavanju društvenih problema. U takvim okolnostima socijalne inovacije i socijalno poduzetništvo zauzimaju sve značajnije mjesto kao koncepti koji povezuju kreativnost, društvenu odgovornost, participaciju i poduzetničko djelovanje s ciljem stvaranja pozitivnih i dugoročno održivih društvenih promjena.

Socijalne inovacije predstavljaju proces razvoja i primjene novih ili unaprijeđenih rješenja kojima se odgovara na postojeće društvene probleme i nezadovoljene potrebe pojedinaca, društvenih grupa i zajednica. Njihov značaj ne proizlazi isključivo iz inovativnosti predloženog rješenja, nego prvenstveno iz mogućnosti da doprinesu unapređenju kvaliteta života, socijalnoj uključenosti, jednakosti mogućnosti i jačanju kapaciteta pojedinaca i zajednica za aktivno društveno djelovanje. Povezivanjem socijalnih inovacija sa socijalnim poduzetništvom stvaraju se dodatne pretpostavke za razvoj inicijativa koje društvenu misiju povezuju s organizacijskim, ekonomskim i finansijskim mehanizmima održivosti. Na taj način inovativne ideje mogu prerasti u društveno korisne programe, usluge i poduzetničke modele koji istovremeno doprinose rješavanju konkretnih društvenih problema i stvaranju novih razvojnih mogućnosti.

Međutim, razvoj socijalno-poduzetničkih inovacija predstavlja složen i višedimenzionalan proces koji zahtijeva odgovarajuća znanja, kompetencije, metodološke pristupe i instrumente podrške. Prepoznavanje društvenog problema samo po sebi nije dovoljno za oblikovanje kvalitetne inovacije. Neophodno je razumjeti njegove uzroke i posljedice, analizirati stvarne potrebe ciljnih korisnika, identificirati mogućnosti inovativnog djelovanja, procijeniti očekivanu društvenu vrijednost te sagledati organizacijske, finansijske i druge pretpostavke praktične realizacije i održivosti predloženog rješenja. Poseban izazov predstavlja nedostatak jednostavnih i dostupnih instrumenata koji pojedincima, naročito mladima, omogućavaju da početne ideje sistematično razvijaju u konkretne i primjenjive socijalno-poduzetničke inicijative.

U tom kontekstu, digitalizacija i razvoj savremenih informaciono-komunikacijskih tehnologija otvaraju nove mogućnosti za unapređenje procesa socijalnog inoviranja i poduzetničkog djelovanja. Digitalni alati mogu doprinijeti dostupnosti znanja, strukturiranju razvojnih aktivnosti, podsticanju kreativnog i kritičkog mišljenja te povezivanju različitih aktera u procesu oblikovanja društveno korisnih rješenja. Poseban razvojni potencijal proizlazi iz primjene umjetne inteligencije, koja omogućava dodatnu podršku u analizi problema, generisanju ideja, razmatranju alternativnih pristupa i unapređenju početnih projektno-biznis modela. Ipak, opravdanost njene primjene zasniva se na odgovornom korištenju, kritičkoj procjeni ponuđenih sadržaja i očuvanju aktivne uloge čovjeka u svim fazama odlučivanja.

Polazeći od navedenih potreba i mogućnosti, u okviru projekta **„IDEJA – digitalni akcelerator socijalnih inovacija i socijalnog poduzetništva“**, Centar za socijalne inovacije razvio je koncept digitalne platforme IDEJA, namijenjene pružanju strukturirane, interaktivne i edukativne podrške razvoju socijalnih inovacija i početnih modela socijalnog poduzetništva. Platforma povezuje osnovne metodološke faze socijalnog inoviranja s digitalnim razvojnim modulima, edukativnim smjernicama i podrškom zasnovanom na umjetnoj inteligenciji. Njena osnovna svrha jeste omogućiti korisnicima da prepoznati društveni problem, nezadovoljenu potrebu ili početnu ideju postupno oblikuju u sadržajno razrađenu socijalno-poduzetničku inovaciju, s jasno definisanom društvenom vrijednošću i osnovnim pretpostavkama održivosti.

Priručnik „IDEJA – Digitalni vodič za razvoj socijalnih inovacija i socijalnog poduzetništva“ nastao je iz potrebe da se korisnicima digitalne platforme osigura cjelovita, stručno utemeljena i praktično primjenjiva podrška tokom razvoja vlastitih socijalno-poduzetničkih ideja. Njegova osnovna svrha nije samo predstavljanje tehničkih funkcionalnosti platforme, nego povezivanje njihovog korištenja s odgovarajućim teorijskim objašnjenjima, metodološkim smjernicama i konkretnim primjerima. Takvim pristupom nastoji se omogućiti da korisnici razumiju ne samo način provođenja pojedinih razvojnih koraka nego i njihovu svrhu, međusobnu povezanost i značaj za kvalitet konačnog socijalno-poduzetničkog modela.

Sadržaj priručnika koncipiran je prema osnovnoj razvojnoj strukturi digitalne platforme IDEJA. Kroz međusobno povezane tematske cjeline korisnik se postupno upoznaje s procesom identifikacije društvenog problema, analizom potreba ciljnih korisnika, oblikovanjem socijalno-inovativnog rješenja, procjenom društvene vrijednosti, razvojem početnog projektno-biznis modela te završnim predstavljanjem razvijene ideje. Svaka razvojna faza povezuje odgovarajuća teorijska polazišta s praktičnim uputama i primjerima, čime se osigurava neposredna primjenjivost stečenih znanja. Posebna pažnja posvećena je mogućnostima korištenja AI podrške, odgovornom pristupu digitalnim tehnologijama i značaju tutorske podrške u procesu razvoja inovativnih inicijativa.

Praktična dimenzija priručnika dodatno je osnažena prikazom razvoja konkretne socijalno-poduzetničke ideje, koja se postupno razrađuje kroz međusobno povezane module platforme. Takav metodološki pristup omogućava korisnicima da na jedinstvenom primjeru sagledaju cjelokupan proces transformacije prepoznatog društvenog problema u početni model socijalnog poduzetništva. Istovremeno, praktični zadaci, usmjeravajuća pitanja i kriteriji za procjenu kvaliteta ideja podstiču samostalno promišljanje, analitički pristup, kreativnost i aktivno učešće korisnika u razvoju vlastitih rješenja.

Priručnik je prvenstveno namijenjen mladima, studentima i drugim pojedincima zainteresovanim za razvoj socijalnih inovacija i socijalnog poduzetništva, ali i stručnim saradnicima, nastavnicima, tutorima, organizacijama civilnog društva i drugim akterima koji pružaju podršku društveno korisnim inicijativama. Njegova primjena moguća je u okviru individualnog učenja, organizovanih edukacija, interaktivnih radionica, timskog rada i razvojnih programa usmjerenih na unapređenje inovacijskih i poduzetničkih kompetencija. Posebna vrijednost ovakvog pristupa ogleda se u mogućnosti povezivanja akademskog znanja, iskustava iz prakse i digitalnih tehnologija u jedinstven edukativno-razvojni proces.

Važno je naglasiti da digitalna platforma i ovaj priručnik ne predstavljaju instrumente za automatsko kreiranje uspješnih socijalno-poduzetničkih inicijativa, nego podršku procesu njihovog sistematičnog razvoja. Kvalitet i održivost inovativnog rješenja zavise od razumijevanja stvarnih društvenih potreba, aktivnog uključivanja ciljnih korisnika, odgovarajuće stručne procjene, provjere razvojnih pretpostavki i spremnosti za kontinuirano unapređenje ideje. Zbog toga se završni model oblikovan uz primjenu platforme IDEJA treba posmatrati kao polazište za dalju razradu, testiranje, uspostavljanje partnerstava i moguću praktičnu realizaciju, a ne kao konačnu potvrdu uspješnosti predložene inovacije.

U širem razvojnom kontekstu, primjena digitalne platforme IDEJA i ovog priručnika može doprinijeti afirmaciji socijalnih inovacija i socijalnog poduzetništva kao značajnih instrumenata društvenog razvoja, posebno kroz jačanje kreativnih, digitalnih i poduzetničkih kompetencija mladih. Podsticanjem njihove inicijativnosti, društvene odgovornosti i sposobnosti za prepoznavanje i rješavanje konkretnih problema stvaraju se pretpostavke za aktivnije učešće mladih u razvoju lokalnih zajednica i oblikovanju inovativnih društveno korisnih inicijativa.

Temeljno polazište ovog priručnika jeste da svaka kvalitetna socijalno-poduzetnička inovacija započinje razumijevanjem stvarne društvene potrebe, razvija se kroz znanje, kreativnost i participaciju, a svoju punu vrijednost ostvaruje tek kada doprinese konkretnim i održivim pozitivnim promjenama u životu pojedinaca i zajednice. Digitalna platforma IDEJA predstavlja instrument podrške tom procesu, dok ovaj priručnik pruža teorijska, metodološka i praktična usmjerenja za njegovo odgovorno, sistematično i kvalitetno provođenje.

1. UVOD U DIGITALNU PLATFORMU IDEJA

Digitalizacija savremenog društva i ubrzani razvoj informaciono-komunikacijskih tehnologija otvaraju nove mogućnosti za unapređenje procesa društvenog inoviranja, razvoj poduzetničkih kompetencija i oblikovanje održivih rješenja za postojeće društvene probleme. U tom kontekstu, digitalne tehnologije sve značajnije doprinose povezivanju znanja, kreativnosti, participacije i poduzetničkog djelovanja, omogućavajući pojedincima i grupama da prepoznate društvene potrebe transformišu u konkretne inovativne inicijative. Poseban značaj imaju digitalni alati koji, osim tehničke podrške, osiguravaju strukturirano usmjeravanje korisnika kroz proces razvoja ideje, od početnog razumijevanja društvenog problema do oblikovanja društveno korisnog i potencijalno održivog rješenja.

Razvoj socijalnih inovacija podrazumijeva interdisciplinaran i participativan pristup zasnovan na povezivanju teorijskog znanja, praktičnih iskustava i kreativnog potencijala pojedinaca i zajednice. Socijalne inovacije ne predstavljaju isključivo nova tehnološka ili organizacijska rješenja, nego obuhvataju razvoj novih i unaprijeđenih usluga, programa, procesa i modela djelovanja kojima se odgovara na nezadovoljene društvene potrebe, unapređuje kvalitet života i stvaraju pretpostavke za pozitivne društvene promjene. Njihova vrijednost proizlazi iz sposobnosti da, u odnosu na postojeće pristupe, ponude djelotvornija, pravednija, pristupačnija ili održivija rješenja, pri čemu društvena korist predstavlja osnovno mjerilo njihove svrhovitosti (Pandžić, 2025).

Povezivanjem socijalnih inovacija sa socijalnim poduzetništvom stvaraju se dodatne mogućnosti za razvoj inicijativa koje, uz ostvarivanje društvene misije, uključuju elemente organizacijske, ekonomske i finansijske održivosti. Međutim, pretvaranje početnih ideja u primjenjive socijalno-poduzetničke modele zahtijeva odgovarajuća znanja, metodološku podršku, razvijene kompetencije i pristup instrumentima koji omogućavaju sistematično planiranje i procjenu predloženih rješenja.

Polazeći od navedenih potreba, Centar za socijalne inovacije razvio je koncept digitalne platforme **„IDEJA – digitalni akcelerator socijalnih inovacija i socijalnog poduzetništva“**, kao inovativnog instrumenta podrške razvoju društveno korisnih ideja i početnih socijalno-poduzetničkih modela. Platforma povezuje edukativne sadržaje, interaktivne razvojne postupke i podršku zasnovanu na umjetnoj inteligenciji, s ciljem stvaranja pristupačnog i strukturiranog digitalnog okruženja za socijalno inoviranje.

Ovaj priručnik namijenjen je korisnicima digitalne platforme IDEJA i predstavlja praktično-metodološki vodič za njeno korištenje. Njegova osnovna svrha jeste da korisnicima omogući razumijevanje pojedinih faza razvoja socijalno-poduzetničke inovacije, pruži odgovarajuće teorijske osnove te kroz praktične primjere i upute olakša primjenu digitalnih alata u oblikovanju vlastitih ideja.

1.1. Šta je platforma IDEJA i kome je namijenjena?

IDEJA je digitalna platforma za strukturirani razvoj socijalnih inovacija i početnih projektno-biznis modela socijalnog poduzetništva, osmišljena kao interaktivni edukativno-razvojni instrument koji korisnicima omogućava sistematično oblikovanje društveno korisnih ideja. Njena osnovna funkcija jeste pružanje digitalne podrške u procesu transformacije početne zamisli, prepoznatog društvenog problema ili nezadovoljene potrebe u jasnije definisanu socijalnu inovaciju sa utvrđenom društvenom vrijednošću i osnovnim elementima održivosti.

Platforma se zasniva na konceptu digitalnog akceleratora, koji podrazumijeva strukturirano usmjeravanje korisnika kroz međusobno povezane razvojne faze. Za razliku od digitalnih alata namijenjenih isključivo evidentiranju projektnih ideja ili izradi poslovnih planova, koncept platforme IDEJA objedinjuje analizu društvenih problema, identifikaciju potreba korisnika, razvoj inovativnih rješenja, procjenu društvene vrijednosti i oblikovanje početnih projektno-biznis modela. Na taj način digitalna platforma ima istovremeno edukativnu, razvojnu i praktičnu funkciju.

Osnovna karakteristika platforme ogleda se u povezivanju metodološki strukturiranog procesa socijalnog inoviranja s mogućnostima primjene umjetne inteligencije. Kroz interaktivna pitanja, edukativne smjernice i AI podršku korisnik se podstiče na analitičko promišljanje, kreativno oblikovanje ideje, preispitivanje pretpostavki i razmatranje mogućnosti praktične realizacije predloženog rješenja. Takav pristup doprinosi razvoju samostalnosti i poduzetničkog načina razmišljanja, uz istovremeno osiguravanje strukture potrebne za kvalitetnije oblikovanje socijalno-inovativnih inicijativa.

Platforma IDEJA prvenstveno je namijenjena mladima zainteresovanim za razvoj socijalnih inovacija, socijalnog poduzetništva i društveno korisnih inicijativa. U okviru početne projektne primjene predviđeno je uključivanje 25 mladih osoba do 35 godina starosti s područja Grada Tuzla, koje će kroz korištenje platforme, praktični rad i stručnu podršku razvijati vlastite ideje i početne modele socijalnog poduzetništva (Centar za socijalne inovacije, 2026).

Poseban značaj platforma ima za mlade koji posjeduju kreativne potencijale, motivaciju i interes za društveno djelovanje, ali nemaju dovoljno prethodnog iskustva u analizi društvenih problema, razvoju inovativnih rješenja i planiranju održivih inicijativa. Primjenom digitalno podržanog razvojnog procesa nastoji se smanjiti jaz između početne ideje i njene sistematične razrade, uz istovremeno jačanje digitalnih, inovacijskih i poduzetničkih kompetencija.

Pored mladih kao primarne ciljne grupe, platforma ima potencijal primjene u akademskom i obrazovnom okruženju, organizacijama civilnog društva te institucijama i organizacijama koje djeluju u području socijalne politike, socijalnog rada, obrazovanja i lokalnog razvoja. Njeno korištenje može biti posebno značajno za studente, nastavnike, stručne saradnike i druge praktičare zainteresovane za razvoj društveno korisnih projekata, inovativnih socijalnih usluga i socijalno-poduzetničkih inicijativa.

U tom kontekstu, značajnu ulogu imaju i **tutori**, odnosno stručne osobe koje pružaju edukativnu, facilitatorsku i razvojnu podršku korisnicima tokom oblikovanja njihovih ideja. Tutorska podrška podrazumijeva usmjeravanje procesa analize, podsticanje kritičkog promišljanja, davanje konstruktivnih povratnih informacija i pomoć korisnicima u razumijevanju razvojnih koraka. Pri tome se polazi od principa da korisnik ostaje aktivni nosilac vlastite ideje, dok tutor doprinosi kvalitetu njenog oblikovanja i unapređenja.

Na taj način platforma IDEJA predstavlja instrument individualnog i timskog učenja, razvoja kompetencija i socijalno-inovativnog djelovanja, s mogućnošću primjene u različitim edukativnim, projektnim i razvojnim programima.

1.2. Kako platforma podržava razvoj socijalnih inovacija i socijalnog poduzetništva?

Razvoj socijalnih inovacija predstavlja složen proces koji obuhvata prepoznavanje društvenih izazova, razumijevanje potreba korisnika, generisanje i oblikovanje ideja, procjenu njihove korisnosti te razmatranje mogućnosti praktične primjene i dugoročne održivosti. Kvalitet ovog procesa u značajnoj mjeri zavisi od sposobnosti njegovih učesnika da povežu informacije o društvenom problemu s kreativnim potencijalima, raspoloživim resursima i mogućnostima djelovanja u određenom društvenom okruženju.

Platforma IDEJA pruža podršku ovom procesu kroz **integraciju metodološkog usmjeravanja, digitalnih razvojnih modula, edukativnih sadržaja i umjetne inteligencije**. Njena osnovna razvojna logika zasniva se na postupnom prelasku od prepoznavanja problema prema oblikovanju društveno korisnog rješenja, pri čemu se svaka faza nadovezuje na rezultate prethodne.

Prva dimenzija podrške odnosi se na strukturiranje procesa socijalnog inoviranja. Korisnik se usmjerava da prije oblikovanja konkretnog rješenja jasno identifikuje društveni problem, razmotri njegove uzroke i posljedice te utvrdi potrebe i karakteristike ciljne grupe. Ovakav pristup doprinosi prevazilaženju česte nedovoljnosti početnih ideja, koje se nerijetko razvijaju bez prethodne analize problema ili provjere stvarnih potreba potencijalnih korisnika.

Druga dimenzija odnosi se na podsticanje kreativnog i inovativnog razmišljanja. Platforma omogućava korisniku da početnu ideju postepeno razvija u konkretnije socijalno-inovativno rješenje, uz razmatranje njegove svrhe, očekivanih koristi i mogućih načina primjene. Posebno je važno da razvoj rješenja bude usmjeren prema stvarnim potrebama zajednice, a ne isključivo prema subjektivnoj procjeni inovativnosti određene zamisli.

Treća dimenzija obuhvata povezivanje socijalnih inovacija sa socijalnim poduzetništvom. U okviru razvojnog procesa korisnik se podstiče da, pored društvene vrijednosti predloženog rješenja, razmotri i osnovne pretpostavke njegove realizacije, uključujući potrebne aktivnosti, ljudske i materijalne resurse, potencijalne partnere, troškove, izvore finansiranja i mogućnosti održivosti. Time se stvara osnova za oblikovanje početnog projektno-biznis modela koji društvenu misiju povezuje s organizacijskim i ekonomskim pretpostavkama njenog ostvarivanja.

Četvrta dimenzija podrške odnosi se na primjenu umjetne inteligencije. Prema razvojnom konceptu platforme, AI podrška ima pomoćnu funkciju u procesu oblikovanja i unapređenja ideja. Njena primjena predviđena je kroz postavljanje dodatnih pitanja, pružanje prijedloga, objašnjavanje pojedinih razvojnih elemenata i podsticanje korisnika da kritički razmotri različite mogućnosti rješavanja problema.

Pri tome je neophodno naglasiti da umjetna inteligencija ne može zamijeniti neposredno poznavanje društvenih okolnosti, iskustva ciljnih korisnika, stručno prosuđivanje i empirijsku provjeru pretpostavki. AI-generisani sadržaji predstavljaju prijedloge koje je potrebno kritički procijeniti i, kada je to potrebno, provjeriti na osnovu relevantnih podataka i konsultacija sa zainteresovanim akterima.

Peta dimenzija odnosi se na razvoj kompetencija korisnika. Kroz korištenje platforme podstiče se unapređenje kreativnosti, inovativnosti, kritičkog mišljenja, digitalne pismenosti, timskog rada, inicijativnosti i društvene odgovornosti. Ove kompetencije imaju poseban značaj za mlade jer predstavljaju osnovu njihovog aktivnijeg uključivanja u društvene procese, razvoj vlastitih inicijativa i unapređenje potencijala za buduće profesionalno i poduzetničko djelovanje.

Platforma IDEJA, prema tome, ne treba se posmatrati isključivo kao tehnički instrument za izradu projektnog prijedloga ili poslovnog modela. Njena razvojna vrijednost proizlazi iz povezivanja procesa učenja i praktičnog djelovanja, pri čemu korisnik istovremeno stječe znanja, razvija kompetencije i oblikuje konkretan rezultat vlastitog rada.

1.3. Osnovne funkcionalnosti i proces razvoja ideje

Funkcionalni koncept digitalne platforme IDEJA zasniva se na međusobno povezanim digitalnim modulima koji korisniku omogućavaju postepeno razvijanje socijalno-poduzetničke inovacije. Prema projektnom prijedlogu, osnovna pilot-verzija platforme obuhvata sistem registracije korisnika, evidenciju započetih i završenih ideja, interaktivne razvojne module, edukativne smjernice, elemente AI podrške i završni strukturirani prikaz razvijenog modela. Proces razvoja ideje organizovan je prema logici postupnog prelaska od društvenog problema do početnog socijalno-poduzetničkog modela, pri čemu svaki razvojni korak ima određenu svrhu i doprinosi oblikovanju konačnog rezultata.

Identifikacija društvenog problema

Polaznu fazu predstavlja identifikacija društvenog problema koji zahtijeva novo ili unaprijeđeno rješenje. Korisnik se usmjerava na opis problema, razmatranje njegovih uzroka i posljedica te prepoznavanje društvenih grupa koje su njime pogođene. Osnovna svrha ove faze jeste precizno definisanje izazova na koji se namjerava odgovoriti.

Analiza potreba ciljnih korisnika

Nakon definisanja društvenog problema slijedi analiza potreba pojedinaca ili grupa kojima je planirano rješenje namijenjeno. Korisnik određuje ciljnu grupu, razmatra njene ključne potrebe i prepoznaje

eventualne nedostatke postojećih oblika podrške. Time se stvara osnova za razvoj rješenja koje odgovara stvarnim potrebama korisnika i društvenog okruženja.

Razvoj socijalno-inovativnog rješenja

Treća faza usmjerena je na oblikovanje ideje u konkretno inovativno rješenje. Ono može podrazumijevati razvoj nove ili unaprijeđene usluge, programa, aktivnosti, digitalnog alata ili modela podrške. Poseban značaj pridaje se jasnom objašnjenju načina na koji predložena inovacija odgovara na identificirani problem i u čemu se ogleda njena inovativnost u odnosu na postojeću praksu.

Procjena društvene vrijednosti

Četvrta faza obuhvata definisanje očekivane društvene vrijednosti inovacije. Korisnik razmatra koje pozitivne promjene predloženo rješenje može proizvesti, ko će ostvariti neposredne ili posredne koristi te na koji način inovacija može doprinijeti unapređenju kvaliteta života, socijalnoj uključenosti, razvoju kompetencija ili drugim relevantnim društvenim ciljevima. Procjena društvene vrijednosti omogućava jasnije razlikovanje društvene svrhe inovacije od aktivnosti koje se planiraju realizovati. U ovoj fazi posebno je važno razlikovati očekivane rezultate od stvarno potvrđenih društvenih učinaka, koji se mogu utvrditi tek odgovarajućim praćenjem i evaluacijom.

Razvoj početnog projektno-biznis modela

Peta faza podrazumijeva oblikovanje osnovnog projektno-biznis modela socijalnog poduzetništva. Korisnik definiše aktivnosti potrebne za realizaciju ideje, ključne partnere, raspoložive i potrebne resurse, okvirne troškove, moguće izvore podrške i osnovne elemente održivosti. Svrha ove faze nije izrada potpuno razvijenog poslovnog plana, nego sistematizacija ključnih pretpostavki koje omogućavaju procjenu izvodivosti i potencijala daljeg razvoja socijalno-poduzetničke inicijative.

Završni prikaz i dalji razvoj ideje

Završnu fazu predstavlja objedinjavanje prethodno definisanih elemenata u strukturirani prikaz socijalno-poduzetničke inovacije. Takav prikaz omogućava sagledavanje povezanosti društvenog problema, ciljne grupe, predloženog rješenja, očekivane društvene vrijednosti i osnovnih pretpostavki održivosti. Razvijeni model može poslužiti kao osnova za dalju stručnu i tutorsku razradu, predstavljanje zainteresovanim akterima, pripremu projektnih prijedloga, uspostavljanje partnerstava ili planiranje početnog testiranja inovativnog rješenja.

Pored navedenih razvojnih modula, koncept platforme uključuje edukativne smjernice koje korisnicima približavaju ključne pojmove i omogućavaju bolje razumijevanje zahtjeva pojedinih faza. AI podrška dodatno doprinosi procesu kroz prijedloge i usmjeravajuća pitanja, dok evidencija razvoja ideja omogućava praćenje aktivnosti korisnika i osnovnih pokazatelja korištenja platforme. Posebna vrijednost ovako organizovanog procesa ogleda se u njegovoj postupnosti i međusobnoj povezanosti. Korisnik se ne usmjerava neposredno na izradu konačnog projektnog ili poslovnog modela, nego se kroz niz logički povezanih faza podstiče da prethodno razumije društveni problem, argumentuje potrebu za inovacijom, razradi predloženo rješenje i sagleda pretpostavke njegove praktične primjene.

Digitalna platforma IDEJA na taj način predstavlja **integrisani edukativno-razvojni okvir za oblikovanje socijalno-poduzetničkih inovacija**, u kojem se teorijsko razumijevanje, kreativno promišljanje, digitalna podrška i praktično planiranje povezuju u jedinstven proces. Njena primjena stvara pretpostavke za sistematičniji razvoj društveno korisnih inicijativa, unapređenje kompetencija mladih i jačanje kapaciteta različitih aktera za inovativno djelovanje u lokalnoj zajednici.

U narednim poglavljima priručnika navedene funkcionalne cjeline bit će detaljnije predstavljene kroz praktične upute za korištenje platforme, odgovarajuća teorijska objašnjenja i konkretne primjere razvoja socijalno-poduzetničkih inovacija.

2. PRISTUP I KORIŠTENJE DIGITALNE PLATFORME IDEJA

Digitalna platforma IDEJA namijenjena je strukturiranom razvoju socijalnih inovacija i početnih projektno-biznis modela socijalnog poduzetništva. Korisnički postupak prati metodološki slijed: razumijevanje društvenog problema, analiza potreba, oblikovanje inovativnog rješenja, procjena društvene vrijednosti i razrada pretpostavki održivosti.

Namjena poglavlja. Omogućiti korisniku da pristupi platformi, uspostavi nalog, pokrene ideju, prati razvojne module i nastavi ranije započeti rad.

2.1. Pristup platformi i registracija korisnika

Platformi se pristupa putem internetskog preglednika. Za rad je potreban uređaj s internetskom vezom, a za unos dužih tekstualnih obrazloženja preporučuje se računar ili prijenosni računar.

DIGITALNA PLATFORMA IDEJA

https://ideja.socijalneinovacije.ba/

Otvorite adresu ili skenirajte QR kod.

Registracijom se uspostavlja individualni korisnički nalog. Korisnik na početnoj stranici pronalazi mogućnost registracije, popunjava polja koja platforma zahtijeva i slijedi prikazane upute. Budući da tačni nazivi polja i način potvrđivanja naloga zavise od implementiranog interfejsa, potrebno ih je dokumentovati prema aktivnoj verziji aplikacije.

2.2. Prijava i upoznavanje s korisničkim interfejsom

Nakon registracije korisnik se prijavljuje putem predviđenog načina autentifikacije. Korisničko okruženje služi za započinjanje i praćenje razvoja ideja, pristup razvojnim modulima, edukativnim smjernicama i funkcionalnostima podrške koje su dostupne u aktivnoj verziji platforme. Pri prvom korištenju preporučuje se utvrditi gdje se otvara nova ideja, gdje se pregledaju započeti radovi i kako se prelazi između razvojnih koraka. Korisnik treba razlikovati tekst koji je samostalno unio od prijedloga generisanih uz AI podršku, jer za tačnost i relevantnost konačnog sadržaja odgovara korisnik.

2.3. Pokretanje nove ideje i korištenje razvojnih modula

Razvoj ideje počinje odabirom odgovarajuće funkcije za novi rad i inicijalnim opisom društvenog problema ili početne zamisli. Korisnik ne mora imati potpuno razrađeno rješenje: razvojni proces služi upravo njegovom postupnom oblikovanju. Svaki odgovor treba biti konkretan, razumljiv i zasnovan na činjenicama ili jasno označenim pretpostavkama.

	Razvojna cjelina	Svrha korisničkog unosa
1	Društveni problem	Opisati problem, njegove uzroke i posljedice.
2	Potrebe ciljne grupe	Odrediti korisnike, potrebe i postojeće nedostatke podrške.
3	Socijalna inovacija	Oblikovati novo ili unaprijeđeno rješenje.
4	Društvena vrijednost	Definisati očekivane koristi i promjene.
5	Projektno-biznis model	Razmotriti aktivnosti, partnere, resurse, troškove i održivost.
6	Završni prikaz	Objediniti i provjeriti početni model za predstavljanje.

Tabela 2.1. Metodološke cjeline razvoja ideje prema projektnom konceptu platforme IDEJA.

Metodološka napomena. Prikaz razvojnih cjelina zasnovan je na projektnom prijedlogu. Nazive menija i redoslijed korisničkih ekrana potrebno je potvrditi direktno u prijavljenoj aplikaciji.

2.4. Nastavak rada na započetim idejama

Proces socijalnog inoviranja zahtijeva provjeru početnih pretpostavki, prikupljanje dodatnih podataka i prilagođavanje rješenja na osnovu povratnih informacija. Funkcionalnim konceptom platforme IDEJA predviđena je evidencija započetih i završenih ideja kako bi korisnici mogli pratiti vlastiti napredak i nastaviti rad u narednim sesijama (Centar za socijalne inovacije, 2026).

Pri nastavku rada korisnik se prijavljuje, otvara prethodno započetu ideju i provjerava prethodne unose prije prelaska na naredni modul. Posebno je važno uskladiti opis društvenog problema s potrebama ciljne grupe, predloženim rješenjem i njegovom očekivanom društvenom vrijednošću.

Praktični primjer: „Digitalni most“

Ilustrativna socijalno-poduzetnička ideja „Digitalni most“ polazi od nedovoljno dostupne podrške dijelu starijih osoba pri korištenju digitalnih usluga. Kao mogući odgovor predviđa međugeneracijski program u kojem educirani mladi pružaju neposrednu podršku. Očekivana društvena vrijednost odnosi se na veću digitalnu uključenost i samostalnost korisnika, dok se održivost tek treba provjeriti kroz procjenu partnerstava, resursa, troškova i mogućih izvora finansiranja. Primjer je hipotetički i ne predstavlja empirijski potvrđenu intervenciju.

Kontrolna lista za korisnika

- Mogu pristupiti platformi i prijaviti se na korisnički nalog.
- Znam gdje pokrenuti novu ideju i pronaći započeti rad.
- Razumijem svrhu svakog razvojnog koraka.
- Razlikujem činjenice od pretpostavki i AI prijedloga.
- Mogu nastaviti i provjeriti prethodno oblikovanu ideju.

3. RAZVOJ SOCIJALNE INOVACIJE KROZ PLATFORMU IDEJA

Proces razvoja socijalno-poduzetničke inovacije na platformi IDEJA započinje razumijevanjem društvenog problema. Svaki naredni razvojni korak – analiza potreba, oblikovanje rješenja, procjena društvene vrijednosti i izrada početnog projektno-biznis modela – zavisi od jasnoće početne problemske analize. Zato identifikacija problema nije formalni unos u aplikaciju, nego temeljni metodološki postupak socijalnog inoviranja.

3.1. Identifikacija društvenog problema

Cilj razvojnog koraka. Identifikovati i jasno formulisati društveni problem, razlikovati njegove moguće uzroke i posljedice te prepoznati osobe ili grupe koje su njime pogođene, bez preuranjenog nametanja rješenja.

Teorijska osnova: društveni problem, uzroci i posljedice

Društveni problem predstavlja stanje, pojavu ili obrazac društvenih odnosa koji nepovoljno utiče na kvalitet života, ostvarivanje prava ili mogućnosti pojedinaca i grupa, a čije prevazilaženje zahtijeva društveni odgovor. Za razvoj socijalne inovacije nije dovoljno imenovati opću pojavu, kao što su nezaposlenost, siromaštvo ili socijalna isključenost. Neophodno je odrediti konkretnu manifestaciju problema, kontekst u kojem nastaje i stanovništvo na koje se odnosi.

U procesu identifikacije potrebno je razlikovati sam problem od njegovih uzroka i posljedica. Uzroci su okolnosti ili mehanizmi koji doprinose nastanku ili održavanju problema, dok su posljedice promjene koje problem proizvodi u životu pojedinaca i zajednice. Jedan problem može imati više međusobno povezanih uzroka, pri čemu njihove veze ne treba pretpostavljati bez odgovarajućih informacija. Analiza se stoga zasniva na dostupnim podacima, iskustvima korisnika i, kada je moguće, neposrednom istraživanju u zajednici.

U priručniku „Korak po korak do socijalne inovacije“ početna faza označena je kao faza „Izazovi“, pri čemu se naglašava precizna dijagnoza problema, razdvajanje simptoma od uzroka te korištenje istraživanja i mapiranja potreba (Pandžić, 2025, str. 28–31). Ovakav pristup ima uporište i u priručniku „Socijalne inovacije – od problema do rješenja“, u kojem se identifikacija nezadovoljene društvene potrebe posmatra kao prvi korak procesa socijalnog inoviranja (Centar za socijalne inovacije, 2023).

Metodološko pravilo. Problem treba opisati prije rješenja. Iskaz „Napraviti aplikaciju za starije osobe“ opisuje moguću intervenciju, a ne društveni problem. Iskaz o otežanom pristupu digitalnim uslugama predstavlja početnu problemsku formulaciju.

Upute za korištenje modula platforme IDEJA

Projektnim konceptom IDEJE predviđen je modul „Identifikacija društvenog problema“, u kojem korisnik opisuje problem u lokalnoj zajednici, njegove uzroke, posljedice i grupe koje su najviše pogođene. Nakon prijave i pokretanja nove ideje potrebno je pristupiti odgovarajućem razvojnom koraku i slijediti pitanja koja su prikazana u aktivnoj verziji korisničkog interfejsa.

Korak	Uputa za rad
1. Definisati problem	U jednoj do dvije precizne rečenice navesti šta se dešava, kome i u kojem kontekstu.
2. Razmotriti uzroke	Navesti moguće neposredne i šire uzroke; označiti pretpostavke koje tek treba provjeriti.

3. Sagledati posljedice	Opisati kako se problem odražava na položaj, potrebe ili mogućnosti pogođenih osoba.
4. Odrediti pogođene grupe	Identifikovati osobe ili grupe čije je iskustvo neophodno uključiti u analizu.
5. Provjeriti unos	Provjeriti jasnost, međusobnu logiku odgovora i činjenice; potom sačuvati ili nastaviti rad prema prikazanim mogućnostima platforme.

Tabela 3.1. Metodološke upute za obradu društvenog problema na platformi IDEJA.

Dodatna AI podrška, kada je dostupna u odgovarajućem korisničkom koraku, može se koristiti za provjeru jasnoće opisa i razmatranje mogućih uzroka. AI prijedloge potrebno je tretirati kao pomoćne hipoteze, a ne kao dokaz o postojanju ili rasprostranjenosti problema.

Praktični primjer: „Digitalni most“

U nastavku se koristi ilustrativna ideja „Digitalni most“, zasnovana na pretpostavci da dio starijih osoba nailazi na poteškoće pri samostalnom korištenju elektronskih javnih i drugih digitalnih usluga. Primjer ne predstavlja rezultat provedenog istraživanja; navodi su početne hipoteze koje je potrebno potvrditi razgovorom s ciljnom grupom i prikupljanjem odgovarajućih podataka.

Element analize	Ilustrativni unos
Opis društvenog problema	Dio starijih osoba u lokalnoj zajednici može imati otežan pristup elektronskim uslugama kada nema njima prilagođene pomoći pri njihovom korištenju.
Mogući uzroci – za provjeru	Nedostupnost neposredne digitalne podrške; nedovoljno pristupačne upute; različit nivo digitalnih vještina; tehničke ili organizacijske prepreke.
Moguće posljedice – za provjeru	Oslanjanje na pomoć drugih, odgađanje korištenja usluga ili ograničena samostalnost u obavljanju određenih postupaka.
Pogođene grupe	Starije osobe koje se suočavaju s navedenim preprekama; posredno, članovi porodice i osobe koje pružaju podršku.
Potrebni dokazi	Kratki razgovori sa starijim osobama, dostupni lokalni podaci, iskustva pružalaca usluga i opažanje stvarnih korisničkih poteškoća.

Tabela 3.2. Ilustrativna analiza društvenog problema u okviru inicijative „Digitalni most“.

Praktični zadatak za korisnika

Odaberite jedan društveni problem iz lokalne zajednice. Formulišite ga bez navođenja unaprijed odabranog rješenja; zatim izdvojite najviše tri moguća uzroka, dvije posljedice i jednu ili više pogođenih grupa. Uz najmanje jednu tvrdnju navedite kako biste je mogli provjeriti. Sažetak unesite u odgovarajući modul platforme IDEJA. Za radionicu od 90 minuta može se koristiti skraćena, petominutna verzija; za samostalan rad preporučuje se detaljnija provjera izvora.

Radni obrazac.

Problem: _____

Mogući uzroci: _____

Posljedice: _____

Pogođena grupa: _____

Kako provjeriti: _____

Pitanja za tutora i provjera kvaliteta

- Da li je učesnik opisao društveni problem ili je već predložio rješenje?
- Jesu li uzroci jasno razdvojeni od simptoma i posljedica?
- Ko je neposredno pogođen problemom i čija perspektiva nedostaje?
- Na kojim činjenicama počiva opis, a šta predstavlja početnu pretpostavku?
- Može li se problem dodatno suziti na konkretan i djelotvoran razvojni izazov?

Razvojni korak može se smatrati metodološki pripremljenim kada je problem jasno formulisan, pogođena grupa prepoznata, mogući uzroci i posljedice razgraničeni, a otvorena pitanja za provjeru evidentirana. Takav rezultat predstavlja polazište za naredni modul – analizu potreba i ciljnih korisnika.

3.2. Analiza potreba i ciljnih korisnika

Nakon identifikacije društvenog problema, naredni razvojni korak podrazumijeva utvrđivanje stvarnih potreba osoba i grupa na koje se problem odnosi. U okviru digitalne platforme IDEJA analiza potreba povezuje početnu problemsku dijagnozu s oblikovanjem socijalno-inovativnog rješenja. Njena osnovna funkcija nije potvrđivanje unaprijed zamišljene ideje, nego provjera kome je podrška potrebna, u kojim okolnostima i zbog čega postojeći odgovori nisu dovoljni.

Cilj razvojnog koraka. Identifikovati i precizno opisati ciljne korisnike, razlikovati njihove potrebe od pretpostavki i ponuđenih rješenja, sagledati postojeću podršku te argumentovati potrebu za novim ili unaprijeđenim socijalno-inovativnim pristupom.

Teorijska osnova: socijalne potrebe i ciljne grupe

Socijalne potrebe predstavljaju zahtjeve i uslove neophodne za ostvarivanje prihvatljivog kvaliteta života, socijalne uključenosti, sigurnosti, autonomije i ravnopravnog učešća u društvu. Njihov sadržaj i intenzitet zavise od društvenog konteksta, životnih okolnosti i dostupnosti postojećih resursa i usluga. U razvoju socijalnih inovacija posebno su relevantne potrebe koje nisu zadovoljene, koje su zadovoljene samo djelimično ili za čije ostvarivanje pojedine društvene grupe nailaze na nesrazmjerne prepreke.

Analiza potreba zahtijeva razlikovanje društvenog problema, potrebe i mogućeg rješenja. Problem označava nepovoljno stanje, potreba označava ono što je potrebno unaprijediti da bi se takvo stanje promijenilo, dok rješenje predstavlja predloženi način zadovoljavanja identificirane potrebe. Ova razlika važna je jer isti problem može zahtijevati različite oblike podrške kod različitih grupa, a početna zamisao inovatora ne mora odgovarati prioritetima budućih korisnika.

Analitički pojam	Primjer u kontekstu digitalne uključenosti
Društveni problem	Dio starijih osoba može imati poteškoće pri samostalnom pristupu elektronskim javnim uslugama.
Socijalna potreba	Pristupačna, razumljiva i sigurna podrška koja omogućava samostalnije korištenje potrebnih usluga.
Moguće rješenje	Organizovani program praktične međugeneracijske digitalne podrške – jedna od mogućih opcija, a ne unaprijed potvrđen odgovor.

Tabela 3.3. Razlikovanje društvenog problema, socijalne potrebe i mogućeg rješenja.

Ciljnu grupu čine osobe ili zajednice čije se konkretne potrebe namjeravaju adresirati socijalno-poduzetničkom inovacijom. Nije dovoljno odrediti je općim kategorijama, poput „mladi“, „starije osobe“ ili „osobe u riziku od socijalne isključenosti“. Potrebno je prepoznati karakteristike koje su relevantne za određeni problem: životnu situaciju, prostorni kontekst, prepreke pristupu uslugama i druge okolnosti koje

oblikuju iskustvo korisnika. Pritom se mora izbjeći stereotipno poistovjećivanje pripadnosti određenoj grupi s postojanjem istih potreba kod svih njenih članova.

Korisno je razlikovati neposredne korisnike, kojima se predviđena inovacija direktno obraća, od posrednih korisnika i drugih zainteresovanih aktera koji mogu biti pogođeni njenom primjenom. Analiza bi trebala uključiti i perspektivu samih ciljnih korisnika, jer njihove iskazane potrebe mogu odstupati od procjena stručnjaka ili nosilaca ideje. Relevantni postupci uključuju kratke intervjue, fokus-grupe, ankete, opažanje, pregled dostupnih podataka i mapiranje postojećih usluga. Izbor metode treba prilagoditi cilju, vremenu i resursima, uz poštovanje dobrovoljnosti učešća i zaštite ličnih podataka.

Metodološko pravilo. Ne poistovjećivati potrebu s unaprijed odabranom uslugom. „Potrebna je mobilna aplikacija“ jeste prijedlog rješenja; „potreban je jednostavniji i pristupačniji način korištenja određene usluge“ predstavlja iskaz potrebe koji tek treba provjeriti.

Upute za analizu potreba na platformi IDEJA

U razvojnom konceptu platforme IDEJA modul „Analiza potreba korisnika“ predviđen je za određivanje osoba kojima je rješenje namijenjeno, utvrđivanje njihovih potreba i obrazlaganje zbog čega je neophodno novo ili unaprijeđeno rješenje. Nakon obrade društvenog problema korisnik nastavlja na pripadajući razvojni modul i odgovara na pitanja dostupna u njegovoj aktivnoj verziji. Sljedeći postupak predstavlja metodološki redoslijed pripreme kvalitetnih odgovora, a ne doslovan prikaz naziva tehničkih polja.

Korak	Uputa za rad na ideji
1. Odrediti ciljne korisnike	Navesti kome je inovacija prvenstveno namijenjena. Grupu opisati onim karakteristikama koje su neposredno povezane s analiziranim problemom.
2. Utvrditi potrebe	Opisati koje su potrebe nezadovoljene ili nedovoljno zadovoljene i na koji način to utiče na svakodnevni život korisnika.
3. Pregledati postojeću podršku	Razmotriti dostupne usluge, programe i neformalne oblike pomoći te utvrditi postojeće prepreke, nedostatke ili praznine.
4. Odrediti prioritete	Izdvojiti potrebe koje korisnici smatraju najvažnijim i koje je realno moguće adresirati kroz početnu inovativnu inicijativu.
5. Potkrijepiti i provjeriti odgovore	Razdvojiti dostupne podatke od pretpostavki; navesti kako se neprovjerene tvrdnje mogu potvrditi razgovorom, opažanjem ili drugim izvorima.
6. Formulisati potrebu za inovacijom	Sažeto obrazložiti kome je podrška potrebna, šta nedostaje postojećim odgovorima i zašto je opravdano razvijati unaprijeđeni pristup.

Tabela 3.4. Preporučeni postupak analize potreba i ciljnih korisnika u razvojnom modulu IDEJA.

Odgovore je potrebno unositi jasno i sadržajno povezano s prethodno definisanim društvenim problemom. Ukoliko je određena tvrdnja zasnovana isključivo na početnoj procjeni, treba je označiti kao pretpostavku koja zahtijeva dodatnu provjeru. Ako platforma u ovom koraku omogućava AI podršku, ona se može koristiti za formulisanje dodatnih analitičkih pitanja i prepoznavanje mogućih nedostataka u analizi, ali ne i za izmišljanje podataka ili pripisivanje potreba korisnicima bez njihove potvrde.

Praktični primjer: potrebe ciljnih korisnika inicijative „Digitalni most“

U primjeru „Digitalni most“ ciljnu grupu čine starije osobe koje se suočavaju s konkretnim preprekama pri korištenju elektronskih usluga, a ne starije osobe općenito. Navedeni sadržaji predstavljaju početne pretpostavke, a ne potvrđene nalaze istraživanja.

Element analize	Ilustrativni sadržaj	Način provjere
Primarni korisnici	Starije osobe koje žele koristiti određene elektronske usluge, ali nailaze na poteškoće pri samostalnom obavljanju postupaka.	Kratki razgovori s korisnicima i provjera konkretnih iskustava.

Element analize	Ilustrativni sadržaj	Način provjere
Moguća ključna potreba	Dostupna i razumljiva praktična pomoć koja postepeno razvija samostalnost, uz uvažavanje različitog predznanja.	Razgovori o zadacima koje korisnici žele obavljati i preprekama koje navode.
Dodatne potrebe	Prilagođen tempo objašnjavanja, mogućnost ponavljanja, pristupačne upute i osjećaj sigurnosti u radu.	Opažanje uz pristanak korisnika i provjera prihvatljivosti različitih formata podrške.
Postojeći odgovori	Pomoć porodice, javnih službi ili drugih lokalnih aktera može biti dostupna, ali nije poznat njen obim niti prikladnost.	Mapiranje postojećih programa i razgovori s pružaocima usluga.
Potreba za unapređenjem	Ako se utvrdi da postojeća podrška nije dovoljno dostupna ili prilagođena, može biti opravdano razviti organizovani model digitalne podrške.	Uporediti potrebe korisnika s karakteristikama i dostupnošću postojeće podrške.

Tabela 3.5. Ilustrativna analiza potreba za inicijativu „Digitalni most“.

Na osnovu ovakve analize, početni iskaz potrebe mogao bi glasiti: „Osobama koje nailaze na prepreke pri korištenju elektronskih usluga potrebna je lako dostupna, razumljiva i praktično usmjerena podrška, prilagođena njihovom predznanju i potrebama za samostalnim obavljanjem konkretnih digitalnih postupaka.“ Ovu formulaciju treba dodatno precizirati tek nakon neposrednog uvida u iskustva ciljnih korisnika.

Primjena na platformi. U modulu analize potreba sažeti ciljnu grupu, glavnu potrebu, ograničenja postojećih odgovora i obrazloženje potrebe za unapređenjem. Ne unositi identifikacijske, zdravstvene, finansijske ili druge osjetljive podatke konkretnih osoba.

Praktični zadatak za korisnika

Nastavite rad na društvenom problemu definisanom u prethodnom koraku. Odredite neposredne korisnike i opišite najmanje dvije njihove moguće potrebe. Zatim identificirajte jedan postojeći oblik podrške i njegov mogući nedostatak. Formulišite sažeto obrazloženje zbog kojeg bi novo ili unaprijeđeno rješenje moglo biti korisno. U odgovarajućem modulu IDEJA evidentirajte rezultate, uz jasno razlikovanje provjerenih informacija i pretpostavki.

Radni obrazac.

Ciljna grupa: _____

Glavna potreba: _____

Dodatna potreba: _____

Postojeća podrška: _____

Uočeni nedostatak: _____

Način provjere: _____

Za kratku edukativnu radionicu zadatak je moguće realizovati kao početnu timsku analizu; naknadni razgovori s korisnicima i provjera izvora trebaju uslijediti izvan ograničenog vremena radionice.

Pitanja za tutora i provjera kvaliteta

- Jesu li ciljni korisnici opisani dovoljno precizno i bez neosnovanih generalizacija?
- Da li su identificirane stvarne potrebe ili se već polazi od željenog proizvoda odnosno usluge?
- Na koji način su korisnici uključeni u potvrđivanje vlastitih potreba i prioriteta?
- Koji oblici podrške već postoje i zbog čega možda nisu dovoljni?
- Koje tvrdnje proizlaze iz dostupnih podataka, a koje zahtijevaju dodatnu provjeru?

- Može li se jasno obrazložiti zašto je potreban novi ili unaprijeđeni pristup?

Razvojni korak može se smatrati metodološki zaokruženim kada su ciljna grupa i njene prioritetne potrebe jasno definisane, kada je razmotrena postojeća podrška i kada je prepoznata opravdana razvojna potreba koju buduće inovativno rješenje treba adresirati. Takav rezultat predstavlja neposredno polazište za naredni modul platforme IDEJA – razvoj socijalno-inovativnog rješenja.

3.3. Razvoj socijalno-inovativnog rješenja

Nakon identifikacije društvenog problema i analize potreba ciljnih korisnika, naredni korak predstavlja oblikovanje odgovarajućeg socijalno-inovativnog rješenja. U okviru digitalne platforme IDEJA ova faza povezuje utvrđene potrebe s razvojem konkretne usluge, programa, aktivnosti ili drugog modela podrške. Polazište nije sama novost ideje, nego njena sposobnost da na relevantan i primjenjiv način odgovori na prepoznati društveni izazov.

Cilj razvojnog koraka. Na osnovu prethodno definisanog problema i potreba korisnika oblikovati jasno, društveno korisno i potencijalno izvodivo inovativno rješenje; obrazložiti njegovu posebnost u odnosu na postojeće pristupe te utvrditi koje pretpostavke zahtijevaju dalju provjeru.

Teorijska osnova: socijalne inovacije, kreativnost i inovativnost

Socijalna inovacija označava novo ili značajno unaprijeđeno rješenje društvenog problema koje je usmjereno na zadovoljavanje nezadovoljenih potreba, poboljšanje kvaliteta života ili jačanje mogućnosti pojedinaca i zajednica da djeluju. Može imati oblik usluge, programa, procesa, organizacijskog modela, proizvoda ili digitalnog instrumenta. Njena socijalna dimenzija ne proizlazi samo iz deklarisane namjere, nego iz relevantnosti rješenja za korisnike i očekivane društvene koristi.

Kreativnost i inovativnost predstavljaju povezane, ali različite pojmove. Kreativnost podrazumijeva sposobnost stvaranja raznovrsnih i smislenih prijedloga, dok inovativnost obuhvata njihovo kritičko oblikovanje, prilagođavanje i pripremu za praktičnu primjenu. Sama ideja ne predstavlja dokazanu socijalnu inovaciju: njena stvarna vrijednost i djelotvornost mogu se utvrditi tek kroz provjeru, pilotiranje i evaluaciju. U fazi obrade na platformi IDEJA zato se razvija početni koncept socijalno-inovativnog rješenja, a ne potvrđuje već ostvareni društveni učinak.

Novost rješenja može biti apsolutna, ali i kontekstualna, kada se poznata metoda prvi put primjenjuje u određenoj zajednici ili se postojeće usluge povezuju na djelotvorniji i pristupačniji način. Inovativnost stoga ne treba poistovjećivati s upotrebom tehnologije. Jednostavna organizacijska promjena koja korisnicima omogućava ravnopravniji pristup usluzi može imati veću društvenu vrijednost od tehnički složenog, ali nepristupačnog rješenja.

Pojam	Značenje u razvoju ideje
Kreativnost	Generisanje više mogućih odgovora na prepoznatu potrebu, bez njihovog preuranjenog odbacivanja.
Inovativnost	Razrada i unapređenje odabranog prijedloga u odnosu na postojeću praksu i konkretni društveni kontekst.
Socijalna vrijednost	Očekivana korist rješenja za korisnike i zajednicu; u ovoj fazi predstavlja pretpostavku koju treba provjeriti.
Izvodivost	Početna procjena da se rješenje može testirati i realizovati uz primjerene resurse, podršku i uslove.

Tabela 3.6. Razlikovanje ključnih pojmova u oblikovanju socijalno-inovativnog rješenja.

Razvoj ideje uključuje dvije komplementarne aktivnosti: divergentno razmišljanje, kojim se razmatra više različitih prijedloga, i konvergentno razmišljanje, kojim se mogućnosti uspoređuju i bira najprikladnije početno rješenje. Kao praktični instrumenti mogu se koristiti grupno generisanje ideja, problemsko pitanje „Kako bismo mogli...?“, analiza sličnih praksi i jednostavno poređenje prijedloga prema relevantnosti, novosti, izvodivosti i prihvatljivosti ciljnoj grupi.

Metodološko pravilo. Ne polaziti od pitanja „Koju aplikaciju ili uslugu želimo napraviti?“, nego od pitanja „Koji način djelovanja najbolje odgovara potvrđenim potrebama korisnika?“. Tek nakon toga razmatra se odgovarajući oblik rješenja.

Upute za razvoj ideje na platformi IDEJA

U projektnom konceptu platforme IDEJA razvojni modul „Razvoj socijalne inovacije“ predviđen je za oblikovanje ideje kao nove ili unaprijeđene usluge, programa, aktivnosti, digitalnog rješenja ili modela podrške. Nakon analize potreba korisnik prelazi na ovaj razvojni korak i odgovara na pitanja prikazana u aktivnoj verziji platforme. Sljedeći postupak predstavlja sadržajnu metodologiju pripreme i provjere odgovora, a ne doslovan prikaz naziva polja interfejsa.

Korak	Uputa za rad na platformi
1. Povezati problem i potrebu	Sažeti prethodno utvrđeni problem, neposredne korisnike i potrebu koju predložena inovacija treba zadovoljiti.
2. Generisati moguće pristupe	Razmotriti najmanje dva ili tri različita načina odgovora na potrebu, uključujući unapređenje postojećih oblika podrške.
3. Odabrati početno rješenje	Uporediti prijedloge prema relevantnosti za korisnike, pristupačnosti, društvenoj koristi i početnoj izvodivosti.
4. Jasno opisati inovaciju	Navesti šta se predlaže, za koga, kako bi funkcionisalo, ko bi učestvovao i po čemu se razlikuje od postojećeg pristupa.
5. Provjeriti pretpostavke	Identifikovati šta još nije potvrđeno i kako bi se u malom obimu moglo provjeriti prihvatanje i korisnost rješenja.
6. Uskladiti unos	U pripadajućem modulu IDEJA oblikovati koherentan opis, provjeriti njegovu vezu s analiziranim potrebama i nastaviti na procjenu društvene vrijednosti.

Tabela 3.7. Preporučeni postupak razvoja socijalno-inovativnog rješenja u platformi IDEJA.

Odgovori trebaju jasno razlikovati sadržaj predloženog rješenja od rezultata koji se tek očekuju. Tvrdnje o inovativnosti treba zasnivati na poređenju s dostupnim praksama, a ne na pretpostavci da sličan pristup nigdje ne postoji. Kada je dostupna AI podrška, može se koristiti za generisanje alternativnih prijedloga ili pitanja za provjeru, ali odluku o izboru rješenja donose korisnici na osnovu potreba i dostupnih informacija.

Primjer oblikovanja inovativnog rješenja: „Digitalni most“

U prethodnim koracima inicijative „Digitalni most“ kao početni problem prepoznate su moguće prepreke pojedinih starijih osoba pri korištenju elektronskih usluga, a kao potreba dostupna, razumljiva i praktično usmjerena podrška prilagođena različitom predznanju. Naredni korak nije unaprijed proglašavanje jednog modela najboljim, nego poređenje više mogućih odgovora na identificiranu potrebu.

Mogući pristup	Potencijalna prednost	Pitanje za provjeru
Štampane upute za osnovne digitalne postupke	Mogu se koristiti samostalno, bez složene opreme.	Jesu li dovoljno razumljive korisnicima kojima je potrebna neposredna podrška?
Povremene grupne edukacije	Omogućavaju prenošenje osnovnih znanja većem broju učesnika.	Odgovara li zajednički tempo različitom nivou predznanja?
Međugeneracijska praktična podrška	Omogućava individualizovanu pomoć i razvoj samostalnosti kroz vježbanje.	Postoje li zainteresovani korisnici, osposobljeni mladi i prikladni prostori?

Tabela 3.8. Ilustrativno poređenje početnih rješenja za inicijativu „Digitalni most“.

Kao koncept za dalju razradu može se odabrati „Digitalni most“ – organizovani program međugeneracijske digitalne podrške u kojem prethodno osposobljeni mladi, u saradnji s lokalnim akterima, pružaju praktičnu pomoć zainteresovanim starijim osobama pri učenju konkretnih digitalnih postupaka. Program bi se mogao realizovati kroz kratke individualne ili male grupne susrete, prilagođene predznanju korisnika, uz razumljive upute i mogućnost ponavljanja.

Potencijalno inovativan element takvog modela nije samo uključivanje mladih, nego povezivanje fleksibilne praktične obuke, lokalno dostupne podrške, međugeneracijske saradnje i postupnog osnaživanja korisnika za samostalno djelovanje. Ipak, tvrdnju da je riječ o novom ili unaprijeđenom modelu u konkretnoj zajednici potrebno je potkrijepiti pregledom postojećih programa i konsultacijama s korisnicima i pružaocima usluga.

Sažetak za unos na platformu. Predlaže se lokalno dostupan program „Digitalni most“, u kojem osposobljeni mladi pružaju starijim osobama praktičnu, postupnu i individualno prilagođenu podršku za samostalnije korištenje odabranih elektronskih usluga. Inovativnost se pretpostavlja u kombinaciji međugeneracijske saradnje, fleksibilnog načina rada i prilagođavanja podrške stvarnim potrebama; potreban je pregled postojećih usluga i pilot-provjera.

Prva provjera rješenja mogla bi obuhvatiti razgovor s manjom grupom potencijalnih korisnika i izvođenje jedne probne sesije uz pristanak učesnika, nakon čega bi se prikupile povratne informacije o razumljivosti, korisnosti i pristupačnosti. Pri praktičnoj podršci potrebno je izbjeći preuzimanje tuđih lozinki i obradu osjetljivih podataka; cilj je osnažiti korisnika za samostalno i sigurno korištenje usluge.

Praktični zadatak za korisnika

Na osnovu definisanog problema i potreba razvijte tri moguće ideje. Uporedite ih prema relevantnosti za korisnike, novosti i početnoj izvodivosti. Izaberite jedan prijedlog i opišite kako funkcioniše, po čemu unapređuje postojeću praksu i šta treba provjeriti. U modulu IDEJA unesite usaglašeni opis.

Radni obrazac.

Problem i potreba: _____

Prijedlog A: _____

Prijedlog B: _____

Prijedlog C: _____

Odabrano rješenje: _____

Kako funkcioniše: _____

Šta je unaprijeđeno: _____

Šta treba provjeriti: _____

U radionici se izrađuje početni koncept; provjera potreba, postojećih praksi i praktično testiranje slijede naknadno.

Pitanja za tutora i provjera kvaliteta

- Proizlazi li predloženo rješenje neposredno iz problema i potreba utvrđenih u prethodna dva koraka?
- Jesu li razmotrene različite mogućnosti ili je prva ideja prihvaćena bez poređenja?
- Na koji način ciljna grupa može učestvovati u oblikovanju i provjeri odabranog prijedloga?
- Šta je konkretno novo ili unaprijeđeno u odnosu na postojeće lokalne prakse?
- Kako bi rješenje funkcionisalo, ko bi imao koju ulogu i šta je potrebno provjeriti prije testiranja?
- Jesu li očekivana društvena korist i inovativnost predstavljene kao pretpostavke, a ne kao već dokazani rezultati?

Korak je završen kada je rješenje jasno opisano, povezano s utvrđenom potrebom i kada su prepoznate ključne pretpostavke za provjeru. Time se stvara osnova za sljedeći modul IDEJA – procjenu društvene vrijednosti.

3.4. Procjena društvene vrijednosti

Nakon oblikovanja socijalno-inovativnog rješenja potrebno je razmotriti njegovu očekivanu vrijednost za korisnike i zajednicu. U ovom razvojnom koraku platforme IDEJA pažnja se usmjerava sa opisa predložene usluge ili aktivnosti na promjene kojima ona može doprinijeti. Procjena društvene vrijednosti predstavlja argumentovano predviđanje koristi, a ne tvrdnju da su željeni učinci već ostvareni.

Cilj razvojnog koraka. Identifikovati očekivane koristi socijalno-inovativnog rješenja, jasno razlikovati neposredne rezultate od promjena kod korisnika i širih društvenih učinaka te predložiti osnovne pokazatelje pomoću kojih će se pretpostavke moći naknadno provjeriti.

Teorijska osnova: društvena vrijednost i očekivane promjene

Društvena vrijednost predstavlja pozitivnu korist koju određena inicijativa može stvoriti za pojedince, društvene grupe ili zajednicu. U području socijalnih inovacija povezuje se sa zadovoljavanjem potreba, povećanjem pristupačnosti i kvaliteta usluga, unapređenjem uključenosti, osnaživanjem korisnika i smanjenjem postojećih nejednakosti. Njeno određivanje zahtijeva odgovor na pitanja kome predloženo rješenje koristi, u čemu se promjena ogleda i zbog čega se ona smatra društveno značajnom.

Očekivana društvena vrijednost ne može se izjednačiti s brojem provedenih aktivnosti. Aktivnosti označavaju ono što realizatori poduzimaju; neposredni rezultati označavaju ono što je aktivnostima proizvedeno ili pruženo; ishodi se odnose na promjene u znanju, sposobnostima, ponašanju ili položaju korisnika; dugoročniji društveni učinci podrazumijevaju šire promjene kojima inicijativa može doprinijeti. U početnoj fazi razvoja ideje ishodi i učinci imaju status obrazloženih očekivanja, a njihovo ostvarenje mora se potvrđivati praćenjem i evaluacijom.

Nivo	Pitanje za procjenu	Primjer vrste promjene
Aktivnost	Šta ćemo organizovati ili provesti?	Susreti praktične digitalne podrške.
Neposredni rezultat	Šta će biti neposredno pruženo ili proizvedeno?	Održani susreti i pripremljene korisničke upute.
Ishod	Šta bi se trebalo promijeniti za korisnika?	Veća sposobnost samostalnog obavljanja odabranog postupka.
Društveni učinak	Kojoj široj promjeni inicijativa može doprinijeti?	Smanjenje prepreka digitalnoj uključenosti starijih osoba.

Tabela 3.9. Razlikovanje aktivnosti, neposrednih rezultata, ishoda i društvenih učinaka.

Kvalitetna početna procjena polazi od potreba ciljne grupe i realističnog mehanizma promjene: ako korisnici dobiju odgovarajuću podršku i priliku za vježbanje, mogu razviti određene vještine; razvijene vještine mogu povećati samostalnost; veća samostalnost može smanjiti pojedine oblike isključenosti. Svaka od navedenih veza predstavlja pretpostavku koju je potrebno provjeriti. Posebno je važno razmotriti ko možda neće moći koristiti ponuđeno rješenje i mogu li nastati neželjene posljedice.

Metodološko pravilo. U ovoj fazi koristite formulacije „očekuje se“, „pretpostavlja se“ ili „moglo bi doprinijeti“. Izbjegavajte tvrdnje „poboljšano je“ ili „smanjena je isključenost“ dok ne postoje odgovarajući podaci o ostvarenoj promjeni.

Upute za definisanje društvene vrijednosti na platformi IDEJA

Modul „Procjena društvene vrijednosti“, predviđen konceptom platforme IDEJA, namijenjen je definisanju očekivanih koristi, promjena i društvenog uticaja koji inovacija može proizvesti. Nakon opisa socijalno-inovativnog rješenja korisnik prelazi na ovaj korak i priprema sadržaj za odgovarajuća pitanja u aktivnoj verziji platforme. Naredni postupak predstavlja sadržajne smjernice, a ne doslovne nazive korisničkih polja.

Korak	Uputa za rad u razvojnom modulu
1. Odrediti korisnike	Navesti direktne korisnike predložene inovacije i eventualne indirektne korisnike, bez uopćavanja o cijeloj populaciji.
2. Izdvojiti ključne koristi	Opisati koja će se potreba bolje zadovoljiti i koju konkretnu korist korisnik može dobiti.
3. Definisati očekivane ishode	Navesti koje promjene u znanju, vještinama, dostupnosti usluga ili svakodnevnom funkcionisanju se očekuju.
4. Objasniti širu vrijednost	Razmotriti kojim društvenim promjenama rješenje može doprinijeti, uz jasno navođenje ograničenja.
5. Predložiti pokazatelje	Odabrati jednostavne i provjerljive kvantitativne ili kvalitativne pokazatelje i moguće izvore podataka.
6. Provjeriti povezanost	Uskladiti opis društvene vrijednosti s problemom, potrebama i rješenjem iz prethodnih modula; unijeti obrazložen odgovor u IDEJU.

Tabela 3.10. Preporučeni postupak procjene očekivane društvene vrijednosti na platformi IDEJA.

Pokazatelj treba biti dovoljno određen da se može pratiti. Primjeri su broj korisnika koji su učestvovali u podršci, udio korisnika koji nakon obuke mogu samostalno izvršiti određeni zadatak ili opis promjena koje sami korisnici navode. Poželjno je unaprijed odrediti početno stanje, način prikupljanja podataka i trenutak ponovne provjere. Sama evidencija učešća nije dokaz promjene kompetencija ili kvaliteta života.

AI podrška, ako je dostupna u ovom koraku, može pomoći u oblikovanju jasnijih iskaza očekivane koristi ili predlaganju pokazatelja. Takve prijedloge potrebno je provjeriti u odnosu na stvarne potrebe i mogućnosti prikupljanja podataka. Pri tome se ne unose lični niti osjetljivi podaci pojedinačnih korisnika.

Primjer procjene koristi i rezultata inovacije: „Digitalni most“

U prethodnoj razvojnoj fazi „Digitalni most“ definisan je kao prijedlog lokalno dostupnog programa u kojem osposobljeni mladi pružaju starijim osobama praktičnu i individualno prilagođenu pomoć za korištenje odabranih elektronskih usluga. Njegova očekivana vrijednost ne proizlazi samo iz organizovanja susreta, nego iz mogućnosti da korisnici uz podršku steknu znanje i postanu samostalniji u obavljanju konkretnih digitalnih postupaka.

Element	Ilustrativna procjena
Direktna korist	Pristupačna podrška učenju digitalnih postupaka prilagođena potrebama i predznanju pojedinca.
Očekivani neposredni rezultat	Realizovane sesije podrške, izrađene razumljive upute i evidentirano učešće korisnika.
Očekivani ishod	Dio učesnika samostalnije obavlja prethodno odabrane digitalne zadatke i navodi veću sigurnost u njihovo korištenje.
Mogući širi učinak	Doprinos smanjenju pojedinih prepreka digitalnoj isključenosti i jačanju međugeneracijske povezanosti.
Način provjere	Kratka početna i završna praktična provjera uz dobrovoljan pristanak; anonimna povratna informacija korisnika.

Tabela 3.11. Ilustrativna procjena društvene vrijednosti inicijative „Digitalni most“.

Za početno praćenje moguće je izabrati jedan jednostavan digitalni zadatak, poput pronalaženja informacija na službenoj web stranici institucije. Prije i nakon podrške, uz pristanak učesnika, može se provjeriti da li osoba zadatak obavlja bez pomoći, uz pomoć ili ga ne može obaviti. Promjena u načinu izvršavanja zadatka može predstavljati početni pokazatelj neposrednog ishoda, ali nije sama po sebi dokaz dugoročnog društvenog učinka.

Sažetak za unos na platformu. Program „Digitalni most“ mogao bi povećati dostupnost praktične digitalne podrške starijim osobama i doprinijeti njihovoj samostalnosti u korištenju odabranih elektronskih usluga. Očekivana društvena vrijednost ogleda se u smanjenju pojedinih prepreka digitalnoj uključenosti i jačanju međugeneracijske saradnje. Pretpostavljene koristi provjeravale bi se početnom i završnom praktičnom procjenom, uz povratne informacije korisnika.

Praktični zadatak za korisnika

Polazeći od ideje razvijene u prethodnom modulu IDEJA, odredite kome će inovacija neposredno koristiti, koje promjene se očekuju, kako one proizlaze iz predloženog rješenja te koji jednostavni pokazatelji mogu poslužiti za njihovu naknadnu provjeru. Unesite sažeto i povezano obrazloženje u modul za procjenu društvene vrijednosti.

Radni obrazac.

Ciljna grupa: _____

Očekivana neposredna korist: _____

Predviđeni rezultat aktivnosti: _____

Očekivana promjena za korisnika: _____

Mogući širi društveni doprinos: _____

Pokazatelj i izvor podataka: _____

Šta još treba provjeriti: _____

Zadatak je završen kada je jasno objašnjeno zašto je predložena promjena vrijedna za korisnike, kako bi se mogla prepoznati i koje pretpostavke ostaju neprovjerene.

Pitanja za tutora i provjera kvaliteta

- Ko će imati neposrednu korist od inovacije, a ko bi mogao ostati izvan njenog dosega?
- Koja se konkretna promjena očekuje kod korisnika i koja je veza između te promjene i predloženih aktivnosti?
- Razlikuju li učesnici broj provedenih aktivnosti od stvarnih promjena u znanju, ponašanju ili položaju korisnika?

- Na osnovu kojeg pokazatelja i izvora podataka bi se moglo provjeriti ostvarenje očekivane koristi?
- Postoje li moguće neželjene posljedice ili prepreke dostupnosti koje treba unaprijed razmotriti?
- Jesu li sve tvrdnje o društvenoj vrijednosti realistične i jasno označene kao očekivane, a ne već dokazane?

Korak je završen kada je očekivana društvena vrijednost jasno povezana s potrebom i rješenjem te kada je predložen način njene provjere. Takav opis predstavlja osnovu za naredni razvojni modul platforme IDEJA – oblikovanje početnog projektno-biznis modela i razmatranje održivosti inovacije.

3.5. Razvoj projektno-biznis modela socijalnog poduzetništva

Nakon identifikacije društvenog problema, analize potreba ciljne grupe, oblikovanja inovativnog rješenja i procjene očekivane društvene vrijednosti slijedi planiranje načina njegove realizacije. U ovom razvojnom koraku korisnik prelazi s odgovora na pitanje „šta želimo promijeniti?“ na pitanje „kako ćemo promjenu organizovati, finansirati i održati?“. Projektno-biznis model povezuje društvenu misiju inovacije s aktivnostima, resursima, partnerstvima i ekonomskim pretpostavkama njenog provođenja.

Cilj razvojnog koraka. Oblikovati početni, međusobno usklađen model realizacije socijalno-inovativnog rješenja definisanjem ključnih aktivnosti, nosilaca, resursa, partnera, troškova, potencijalnih izvora finansiranja i osnovnih pretpostavki društvene i finansijske održivosti.

Teorijska osnova: socijalno poduzetništvo i održivost

Socijalno poduzetništvo predstavlja poduzetnički pristup stvaranju društvene vrijednosti, u kojem društvena svrha usmjerava organizaciju aktivnosti, korištenje resursa i oblikovanje ekonomskog modela. Za razliku od poduzetničkih inicijativa čiji se uspjeh prvenstveno procjenjuje kroz finansijski rezultat, socijalno-poduzetnička inicijativa mora istovremeno pokazati opravdanost društvene misije i sposobnost osiguravanja sredstava potrebnih za kontinuirano djelovanje. Ostvarivanje prihoda može biti važno sredstvo održivosti, ali samo po sebi ne predstavlja dokaz društvene koristi.

Projektni model određuje šta se namjerava ostvariti, kojim aktivnostima, u kojem vremenskom okviru i uz čiju odgovornost. Biznis model dodatno razmatra vrijednost koja se stvara, kome se ona pruža, ko snosi trošak njene realizacije i kako se osigurava finansiranje. Kod socijalnih inovacija korisnik usluge i onaj ko je finansira ne moraju biti ista osoba ili organizacija. Zato je potrebno razlikovati direktne korisnike, potencijalne naručioce ili finansijere, partnere i druge zainteresovane aktere.

Održivost ima više međusobno povezanih dimenzija. Društvena održivost podrazumijeva dugoročnu relevantnost rješenja i njegovu prihvaćenost među korisnicima; organizacijska održivost odnosi se na kapacitete, odgovornosti i partnerstva potrebna za njegovo provođenje; finansijska održivost označava mogućnost pokrivanja potrebnih troškova iz realno dostupnih i dovoljno stabilnih izvora. Procjena održivosti u početnoj fazi treba biti argumentovana, ali ne smije predstavljati pretpostavljena partnerstva, finansiranje ili prihode kao već osigurane.

Metodološko pravilo. Početni projektno-biznis model nije konačan poslovni plan, studija izvodljivosti niti potvrda da socijalno preduzeće već postoji. On predstavlja provjerljivu radnu pretpostavku koja povezuje društvenu misiju, način rada i osnovnu ekonomsku logiku inicijative.

Upute za oblikovanje projektno-biznis modela na platformi IDEJA

Prema razvojnom konceptu platforme IDEJA, odgovarajući modul namijenjen je određivanju aktivnosti, partnera, resursa, osnovnih troškova, mogućih izvora podrške i elemenata održivosti. Korisnik u ovom koraku koristi zaključke prethodnih modula i oblikuje sadržajno povezane odgovore prema pitanjima u aktivnoj verziji platforme. Sljedeće upute predstavljaju metodološki postupak, a ne doslovan prikaz naziva ili rasporeda korisničkih polja.

Korak	Uputa za rad u modulu platforme
1. Definisati vrijednost i korisnike	Sažeti društveni problem, ciljnu grupu, inovativno rješenje i neposrednu korist; razlikovati korisnike usluge od mogućih finansijera.
2. Odrediti ključne aktivnosti	Navesti redoslijed poslova potrebnih za pripremu, pilotiranje, pružanje usluge i provjeru rezultata.
3. Utvrditi resurse i odgovornosti	Procijeniti potrebna znanja, osoblje, opremu, prostor, vrijeme i digitalne alate; odrediti ko je za šta odgovoran.
4. Identifikovati partnere	Prepoznati institucije, udruženja i druge aktere čija bi saradnja bila važna; razlikovati potencijalnog od potvrđenog partnera.
5. Procijeniti osnovne troškove	Navesti glavne troškovne stavke, količinu i jedinični trošak te izračunati okvirne ukupne rashode.
6. Razmotriti finansiranje	Identifikovati moguće prihode, ugovorene usluge, donacije, grantove i nenovčanu podršku te naznačiti šta nije potvrđeno.
7. Provjeriti održivost i rizike	Razmotriti kako se aktivnosti mogu nastaviti, koje pretpostavke treba provjeriti i šta se mijenja ako izostane ključni resurs.

Tabela 3.12. Metodološki slijed razvoja početnog projektno-biznis modela na platformi IDEJA.

Troškovi se u početnoj procjeni mogu razvrstati na neposredne troškove aktivnosti, koordinacijske i administrativne troškove te eventualna ulaganja u opremu. Osnovni obračun za pojedinu stavku zasniva se na umnošku planirane količine i jedinične cijene. Prilikom procjene neophodno je razlikovati novčane izdatke od nenovčane podrške, kao što je besplatno ustupljen prostor. Jednako je važno uzeti u obzir rizike promjene cijena, nedovoljnog interesa korisnika i nemogućnosti osiguravanja najavljenih partnerstava. AI podrška može poslužiti za provjeru da li su propuštene važne kategorije troškova, aktivnosti ili rizika, ali ne može potvrditi stvarne cijene, dostupnost finansiranja niti saglasnost potencijalnih partnera. Takve informacije potrebno je nezavisno provjeriti prije realizacije inicijative.

Primjer početnog projektno-biznis modela: „Digitalni most“

Socijalno-inovativna inicijativa „Digitalni most“ polazi od prepoznate potrebe dijela starijih osoba za pristupačnom, individualno prilagođenom podrškom u korištenju elektronskih usluga. Kao početno rješenje predlaže se program praktičnih susreta koje provode osposobljeni mladi, uz stručnu tutorsku podršku i saradnju s lokalnim akterima. Društvena vrijednost povezuje se s očekivanim jačanjem digitalnih vještina i samostalnosti korisnika, dok projektno-biznis model razrađuje uslove pod kojima bi se takva usluga mogla organizovati.

Element modela	Ilustrativna početna razrada
Društvena misija	Smanjiti pojedine prepreke digitalnoj uključenosti starijih osoba kroz dostupnu i prilagođenu praktičnu podršku.
Korisnici i vrijednost	Starije osobe kojima je potrebna pomoć pri korištenju odabranih digitalnih postupaka; podrška učenju i većoj samostalnosti.
Ključne aktivnosti	Utvrditi interes i potrebe, pripremiti mlade pružaoce podrške, organizovati susrete, pripremiti upute i prikupiti povratne informacije.
Resursi i odgovornosti	Osposobljeni mladi, tutor, koordinator, uređaji s internetom, prostor i edukativni materijal; raspodijeljene odgovornosti za podršku i praćenje.
Mogući partneri	Lokalne ustanove, organizacije civilnog društva i obrazovne institucije; saradnja se tek treba dogovoriti.
Izvori finansiranja	Potencijalni lokalni ugovor za pružanje usluge, donatorska podrška ili kombinovani model; nijedan izvor se ne smatra osiguranim.
Pretpostavke održivosti	Potvrđena potreba korisnika, kontinuitet kadra, dostupnost prostora i uređaja te finansiranje osnovnih operativnih rashoda.

Tabela 3.13. Ilustrativni početni projektno-biznis model inicijative „Digitalni most“.

Za razumijevanje finansijskog aspekta moguće je izraditi jednostavnu, isključivo nastavnu projekciju pilot-ciklusa: četiri susreta za najviše 20 korisnika. Ako se, hipotetički, planira osam pojedinačnih angažmana mladih pružalaca podrške po 60 KM, edukativni materijal od 100 KM, prijevoz od 120 KM, izdvajanje za korištenje opreme od 180 KM i koordinacija od 120 KM, ukupni procijenjeni novčani trošak iznosi 1.000 KM. Pri uključenju svih 20 planiranih korisnika okvirni trošak po korisniku iznosio bi 50 KM; taj pokazatelj ne govori o stvarnom učinku podrške.

Ilustrativna stavka	Obračun	Iznos (KM)
Podrška korisnicima	8 angažmana × 60 KM	480
Edukativni materijal	Procjena za pilot	100
Prijevoz i logistika	Procjena za pilot	120
Oprema (trošak korištenja)	Procjena za pilot	180
Koordinacija	Procjena za pilot	120
UKUPNO	Procjena novčanih rashoda	1.000

Tabela 3.14. Isključivo ilustrativna procjena troškova pilot-ciklusa; iznosi nisu tržišno provjerene cijene.

Model je finansijski održiv samo ako postoje vjerodostojni izvori za pokriće troškova i organizacijski uslovi za nastavak pružanja usluge. Naprimjer, sufinansiranje od strane lokalne ustanove i projektna podrška mogu biti mogući scenariji, ali ih nije opravdano prikazivati kao dogovorene dok za to ne postoji potvrda. Korisničke potrebe i spremnost potencijalnih finansijera treba dodatno provjeriti prije odluke o širenju modela.

Sažetak za unos na platformu. „Digitalni most“ predviđa organizovanje praktične digitalne podrške starijim osobama kroz rad osposobljenih mladih i tutora. Ključne aktivnosti obuhvataju pripremu, provođenje susreta i provjeru rezultata. Potrebni su kadrovski, prostorni i tehnički resursi te dogovorena partnerstva. Troškovi i mogući izvori finansiranja predstavljaju preliminarnu procjenu koju je potrebno potvrditi prije pokretanja usluge.

Praktični zadatak za korisnika

Na osnovu prethodno oblikovane ideje izradite početni projektno-biznis model. Definišite društvenu misiju, korisnike, ključne aktivnosti, potrebne resurse i odgovornosti, potencijalne partnere, najmanje četiri troškovne stavke, moguće izvore finansiranja i dvije pretpostavke održivosti. Procjenu zasnivajte na dostupnim informacijama, uz jasno označavanje podataka koje tek treba potvrditi. Zatim sažetak unesite u odgovarajući razvojni modul platforme IDEJA.

Radni obrazac.

Društvena misija i korisnici: _____
Ključne aktivnosti i redoslijed: _____
Resursi, zaduženja i potencijalni partneri: _____
Troškovi (količina × jedinična cijena): _____
Mogući izvori podrške/prihoda: _____
Pretpostavke održivosti i najvažniji rizici: _____

Zadatak je završen kada je moguće objasniti kako se predloženo rješenje provodi, ko ga realizuje, šta je za to potrebno, koliko okvirno košta i iz kojih bi se realno mogućih izvora mogao finansirati njegov nastavak.

Pitanja za tutora i provjera kvaliteta

- Je li društvena misija jasno povezana s problemom, potrebama korisnika i očekivanom društvenom vrijednošću?
- Koje su aktivnosti neophodne za pilotiranje rješenja i ko preuzima odgovornost za njihovo provođenje?
- Jesu li resursi, partneri i njihovi doprinosi dovoljno konkretno određeni; šta je potvrđeno, a šta pretpostavljeno?

- Sadrži li procjena troškova ključne novčane i nenovčane resurse te razumljiv način obračuna?
- Ko finansira uslugu ako direktni korisnici ne plaćaju i koliko je taj izvor realno dostupan?
- Može li se rješenje nastaviti nakon pilot-faze i koji bi rizik najprije ugrozio njegovu održivost?

Razvojni korak je završen kada početni model uvjerljivo povezuje društvenu misiju, konkretan način realizacije i osnovne finansijske pretpostavke, uz jasno iskazane rizike i pitanja koja zahtijevaju dodatnu provjeru. Tako oblikovan model predstavlja osnovu za završni strukturirani prikaz i predstavljanje socijalno-poduzetničke inovacije na platformi IDEJA.

3.6. Završni prikaz i predstavljanje razvijene ideje

Završni razvojni korak na digitalnoj platformi IDEJA povezuje rezultate prethodnih faza u cjelovit početni model socijalno-poduzetničke inovacije. Nakon definisanja društvenog problema, analize potreba korisnika, oblikovanja inovativnog rješenja, procjene društvene vrijednosti i početnog projektno-biznis modela, potrebno je provjeriti međusobnu usklađenost tih elemenata te ih predstaviti na jasan, argumentovan i sadržajno sažet način. Završni prikaz stoga ima dvojaku funkciju: služi kao instrument provjere kvaliteta ideje i kao osnova za komunikaciju s korisnicima, tutorima, potencijalnim partnerima i drugim zainteresovanim akterima.

Cilj razvojnog koraka. Objediniti prethodno oblikovane elemente socijalno-poduzetničke inovacije u koherentan završni prikaz, provjeriti njihovu međusobnu povezanost, pripremiti sažeto predstavljanje ideje i utvrditi sljedeće korake njene praktične provjere i razvoja.

Pregled i provjera razvijene ideje

Završni prikaz nije puko spajanje ranijih odgovora, već postupak kritičke sinteze kojim se procjenjuje da li predloženo rješenje odgovara prethodno definisanom problemu i potrebama ciljne grupe. Posebno je važno provjeriti da li su očekivana društvena vrijednost i planirani način realizacije izravno povezani s karakteristikama inovacije. Nedovoljno jasna uzročno-posljedična veza među ovim elementima ukazuje na potrebu za dodatnom razradom, čak i kada su pojedini odgovori formalno potpuni.

Prilikom završne provjere potrebno je razlikovati opisane namjere od potvrđenih činjenica. Pretpostavljena inovativnost, buduće partnerstvo, procijenjeni trošak i očekivani društveni učinak ne mogu se prikazivati kao verificirani rezultati prije odgovarajuće provjere. Kvalitet završnog modela zato proizlazi iz njegove jasnoće, relevantnosti, unutrašnje dosljednosti, izvodivosti i transparentnog prikaza ograničenja.

Element provjere	Pitanje za završnu kontrolu
Problem i potrebe	Je li problem jasno određen, a potreba ciljne grupe zasnovana na raspoloživim saznanjima, uz naznačene pretpostavke?
Inovativno rješenje	Odgovara li predložena usluga ili model utvrđenoj potrebi i je li objašnjeno šta donosi novo ili unaprijeđeno?
Društvena vrijednost	Jesu li očekivani rezultati i promjene razgraničeni, s predloženim načinom njihove naknadne provjere?
Projektno-biznis model	Jesu li aktivnosti, odgovornosti, resursi, partneri i troškovi međusobno usklađeni?
Održivost i rizici	Jesu li mogući izvori finansiranja realno razmotreni, a neizvjesnosti i ključni rizici otvoreno iskazani?
Kvalitet cjelovitog prikaza	Može li osoba koja nije učestvovala u razvoju ideje razumjeti problem, rješenje, vrijednost i naredni korak?

Tabela 3.15. Kontrolna pitanja za završnu provjeru početnog modela socijalno-poduzetničke inovacije.

Upute za korištenje završnog prikaza na platformi IDEJA

Prema projektnom konceptu platforme IDEJA, završni prikaz objedinjuje socijalnu inovaciju i osnovni socijalno-poduzetnički model u strukturiranu cjelinu koja može poslužiti za prezentaciju, tutorski rad i

dalju razradu. Korisnik u aktivnoj verziji platforme treba pratiti ponuđeni redoslijed i dostupne funkcije. Navedeni koraci predstavljaju metodološku uputu, a ne doslovan prikaz naziva dugmadi, opcija izvoza ili rasporeda korisničkih polja.

Korak	Postupak korisnika
1. Otvoriti razvijenu ideju	Pristupiti svom nalogu i odabrati ideju koja je obrađena kroz razvojne module.
2. Pregledati objedinjeni prikaz	Otvoriti dostupni završni pregled i uporediti njegove cjeline s prethodno unesenim odgovorima.
3. Provjeriti sadržajnu povezanost	Utvrditi da li su problem, ciljna grupa, rješenje, društvena vrijednost i model realizacije međusobno usklađeni.
4. Doraditi nejasne elemente	Ako aktivna verzija omogućava izmjene, vratiti se odgovarajućem modulu; u suprotnom sačiniti bilješke za narednu doradu.
5. Označiti pretpostavke	Jasno razdvojiti planirane aktivnosti, procjene i očekivane ishode od činjenica koje su već potvrđene.
6. Pripremiti verziju za predstavljanje	Na osnovu završnog prikaza oblikovati sažetak ili prezentaciju koristeći funkcije koje su stvarno dostupne, odnosno vlastite bilješke.

Tabela 3.16. Preporučeni redoslijed završne provjere i korištenja prikaza na platformi IDEJA.

Ako je u završnom koraku dostupna AI podrška, može se iskoristiti za provjeru razumljivosti obrazloženja ili prepoznavanje nedovoljno povezanih elemenata. AI prijedlog ne predstavlja nezavisnu potvrdu izvodivosti ili učinka ideje; korisnik procjenjuje njegovu opravdanost i ne unosi podatke koji bi otkrivali identitet ili osjetljive informacije pojedinačnih korisnika.

Primjer strukturiranog prikaza socijalne inovacije: „Digitalni most“

Ilustrativna inicijativa „Digitalni most“, razvijana kroz prethodna poglavlja, pokazuje kako se pojedinačni rezultati razvojnih modula povezuju u jedan početni model. Prikaz predstavlja prijedlog za buduće pilotiranje i ne podrazumijeva da je program već proveden, da su partnerstva dogovorena ili da su očekivani društveni učinci ostvareni.

Element završnog modela	Sažeti prikaz inicijative „Digitalni most“
Naziv i društveni problem	„Digitalni most“: dio starijih osoba suočava se s preprekama pri samostalnom korištenju odabranih elektronskih usluga i s nedovoljnom dostupnošću prilagođene podrške.
Ciljna grupa i potreba	Starije osobe kojima je potrebna pristupačna, razumljiva i postupna praktična pomoć u učenju konkretnih digitalnih postupaka.
Predložena inovacija	Lokalno dostupan program međugeneracijske podrške: osposobljeni mladi provode individualne ili male grupne susrete uz stručnu tutorsku podršku.
Posebnost rješenja	Povezivanje međugeneracijske saradnje s učenjem prema predznanju i potrebama korisnika; relativnu novost modela potrebno je uporediti s postojećom ponudom.
Očekivana društvena vrijednost	Moguće jačanje samostalnosti u obavljanju odabranih digitalnih zadataka i doprinos digitalnoj uključenosti; riječ je o očekivanjima, ne dokazanim učincima.
Praćenje rezultata	Evidencija realizovanih susreta; početna i završna praktična provjera jednog zadatka, uz pristanak; kratka povratna informacija korisnika.
Realizacija i partnerstva	Predviđeni su priprema mladih, organizacija susreta i evaluacija; potencijalni partneri su ustanove i organizacije iz zajednice, bez unaprijed potvrđenih obaveza.
Troškovi i održivost	Za ilustrativni pilot od četiri susreta i do 20 korisnika ranije je procijenjeno 1.000 KM rashoda; finansiranje, stvarne cijene i interes korisnika tek treba provjeriti.

Element završnog modela	Sažeti prikaz inicijative „Digitalni most“
Naredni korak	Razgovori s potencijalnim korisnicima i partnerima, potvrda resursa, provjera troškova, probna sesija i dorada koncepta prema nalazima.

Tabela 3.17. Ilustrativni završni prikaz početnog projektno-biznis modela inicijative „Digitalni most“.

Metodološko pravilo. Završni model treba prikazati kao strukturiran prijedlog socijalno-poduzetničke inovacije, uz jasnu razliku između već utvrđenih podataka, radnih pretpostavki i očekivanih promjena.

Priprema ideje za predstavljanje i dalji razvoj

Predstavljanje ideje (engl. pitch) predstavlja kratko i usmjereno obrazloženje društvenog problema, inovativnog rješenja, očekivane koristi i osnovnih pretpostavki realizacije. Njegova svrha nije ponuditi detaljan izvještaj o svim razvojnim modulima, nego zainteresovanom slušaocu omogućiti da razumije suštinu inicijative i prepozna pitanje o kojem se traži mišljenje, podrška ili saradnja. Za početno predstavljanje može se koristiti vremenski okvir od približno dvije minute.

Dio predstavljanja	Ključna poruka
Problem i korisnici	Ko je pogođen problemom i koja potreba nije dovoljno zadovoljena?
Inovativno rješenje	Šta predlažemo i po čemu se pristup razlikuje od raspoloživih rješenja?
Društvena vrijednost	Koje promjene očekujemo i kako ćemo ih provjeravati?
Izvodivost i održivost	Koje aktivnosti, resursi i partnerstva su potrebni; šta je još neizvjesno?
Poziv na saradnju	Koji konkretan sljedeći korak predlažemo i kakva podrška nam je potrebna?

Tabela 3.18. Sadržaj kratkog predstavljanja socijalno-poduzetničke inovacije.

Primjer sažetog predstavljanja: „Digitalni most“ zamišljen je kao lokalni program praktične digitalne podrške starijim osobama kojima je potrebna dodatna pomoć u korištenju elektronskih usluga. Predlažemo da prethodno osposobljeni mladi, uz tutorsku podršku, organizuju prilagođene susrete u kojima bi korisnici vježbali konkretne digitalne zadatke. Očekujemo da takav pristup može doprinijeti njihovoj samostalnosti i međugeneracijskoj saradnji. Za početni pilot predviđamo četiri susreta i do 20 učesnika, uz ilustrativnu procjenu troškova od 1.000 KM. Sljedeći korak jeste provjera interesa korisnika, dostupnih resursa i mogućnosti partnerstva, nakon čega bismo organizovali probnu sesiju i procijenili njene rezultate.“

Nakon predstavljanja neophodno je prikupiti povratne informacije i odrediti prioritet za dalji razvoj. To može uključivati dodatne razgovore s ciljnom grupom, poređenje s postojećim uslugama, provjeru cijena i partnerskih kapaciteta, organizovanje pilot-aktivnosti te praćenje jednostavnih pokazatelja. Tek na osnovu takvih nalaza moguće je argumentovanije odlučivati o unapređenju, nastavku ili širenju inicijative.

Praktični zadatak i pitanja za tutora

Korisnik treba na osnovu završnog prikaza vlastite ideje izraditi sažetak koji obuhvata društveni problem, ciljnu grupu, predloženo inovativno rješenje, očekivanu društvenu vrijednost, ključne pretpostavke realizacije i naredni korak. Nakon toga potrebno je pripremiti i održati usmeno predstavljanje u trajanju do dvije minute te evidentirati najmanje dvije povratne informacije koje mogu doprinijeti daljoj razradi.

Radni obrazac.

Problem i ciljna grupa: _____

Inovativno rješenje i njegova posebnost: _____

Očekivana društvena korist i način provjere: _____

Aktivnosti, resursi i održivost: _____

Šta je potvrđeno, a šta još treba provjeriti: _____

Najvažniji naredni korak: _____

- Jesu li svi elementi završnog prikaza međusobno povezani i razumljivi osobi koja prvi put čuje za ideju?
- Po čemu se predloženo rješenje razlikuje od postojećih oblika podrške i na osnovu čega se to može provjeriti?
- Jesu li očekivane koristi predstavljene kao pretpostavke, a ne kao već dokazane promjene?
- Koji je ključni rizik za pilotiranje i koje bi informacije trebalo prikupiti prije realizacije?
- Može li tim u dvije minute uvjerljivo objasniti problem, rješenje, društvenu vrijednost i potrebnu saradnju?
- Koju će povratnu informaciju tim najprije ugraditi u narednu verziju ideje?

Razvojni korak je uspješno završen kada korisnik raspolaže jasnim i provjerljivim početnim modelom, može ga sažeto predstaviti i razumije koje pretpostavke tek treba testirati. Završni prikaz na platformi IDEJA time postaje osnova za dalje učenje, tutorski rad, uspostavljanje partnerstava i odgovorno planiranje moguće realizacije socijalno-poduzetničke inovacije.

4. AI PODRŠKA U RAZVOJU SOCIJALNIH INOVACIJA

Primjena umjetne inteligencije (AI) u procesu socijalnog inoviranja otvara mogućnosti za sistematičniju analizu problema, oblikovanje i poređenje alternativnih rješenja te unapređenje početnih projektno-biznis modela. Međutim, digitalno generisani prijedlozi ne mogu zamijeniti razumijevanje stvarnih potreba korisnika, stručnu procjenu, participativni rad i empirijsku provjeru polaznih pretpostavki. U digitalnoj platformi IDEJA AI podrška zamišljena je kao pomoćni edukativno-razvojni instrument koji podstiče samostalno i kritičko promišljanje korisnika, a ne kao sistem za automatsko odlučivanje o kvalitetu i opravdanosti socijalno-poduzetničke inovacije.

Cilj poglavlja. Osposobiti korisnika da svrhovito koristi AI prijedloge tokom razvoja ideje, formuliše jasna pitanja, prepoznaje ograničenja generisanih sadržaja i zadrži odgovornost za sve odluke, tvrdnje i podatke uključene u vlastiti model.

4.1. Uloga i mogućnosti AI podrške na platformi IDEJA

Prema funkcionalnom konceptu platforme IDEJA, AI podrška dopunjuje razvojne module kroz sugestije, dodatna pitanja i objašnjenja koja korisniku pomažu da preciznije formuliše ideju i razmotri njenu društvenu vrijednost i praktičnu primjenu. Njena osnovna uloga je razvojna i refleksivna: korisnika usmjerava da dopuni nedovoljno obrazložene dijelove, ispita više mogućnosti i poveže sadržaje prethodno obrađenih modula. Opisane funkcije predstavljaju projektom definisani koncept; njihov prikaz i način aktiviranja zavise od dostupnih mogućnosti aktivne verzije platforme.

AI podrška naročito je korisna kada korisnik raspolaže početnom idejom, ali mu nedostaje struktura za njenu razradu, kada treba razlikovati uzrok i posljedicu društvenog problema, preispitati pretpostavke o potrebama ciljne grupe ili sagledati alternativne načine organizacije usluge. Pri tome AI može doprinijeti kvalitetu postavljenih pitanja, ali samostalno ne dokazuje postojanje problema, potrebu korisnika, finansijsku izvodivost ni budući društveni učinak.

Oblik podrške	Primjena u razvoju ideje
Usmjeravajuća pitanja	Prepoznavanje nejasnih pretpostavki, dopuna opisa problema i potreba ciljnih korisnika.
Generisanje mogućnosti	Razmatranje različitih pristupa, varijanti usluge i načina uključivanja korisnika.
Strukturiranje sadržaja	Jasnije razgraničavanje problema, rješenja, očekivanih koristi i resursa.
Provjera logičke povezanosti	Uočavanje mogućih nepodudarnosti između ciljne grupe, aktivnosti i planiranih promjena.
Priprema za predstavljanje	Predlaganje razumljivijih i sažetijih formulacija početnog modela.

Tabela 4.1. Moguće funkcije AI podrške u oblikovanju socijalno-poduzetničke inovacije.

4.2. Kako postavljati pitanja i koristiti AI prijedloge?

Upotrebljivost AI odgovora u značajnoj mjeri zavisi od jasnoće korisničkog pitanja. Općenit zahtjev često rezultira širokim i nedovoljno primjenjivim prijedlozima, dok kvalitetno strukturiran upit sadrži kontekst društvenog problema, ciljnu grupu, zadatak koji je potrebno obraditi, raspoloživa ograničenja i očekivani oblik odgovora. Pri tome je neophodno naznačiti koje su informacije poznate, a koje predstavljaju pretpostavke.

Element dobrog pitanja	Šta je potrebno navesti?
Kontekst	Koji društveni problem i koju ciljnu grupu obrađujemo?
Razvojni zadatak	Treba li objasniti pojam, predložiti alternative, postaviti pitanja ili preispitati model?
Ograničenja	Koje resurse, vrijeme, uslove pristupačnosti i druge granice treba uvažiti?
Status podataka	Koje su tvrdnje potvrđene, a koje tek treba istražiti?
Oblik odgovora	Traži li se kratak popis, poređenje mogućnosti ili pitanja za dalju provjeru?

Tabela 4.2. Osnovni elementi jasnog i metodološki primjerenog upita za AI podršku.

Primjer nedovoljno određenog pitanja glasi: „Napravi mi socijalnu inovaciju za starije osobe.“ Takav zahtjev ne pruža informacije o problemu, iskustvima korisnika ni svrsi zadatka. Primjerenije pitanje bilo bi: „Razrađujem početni model međugeneracijske digitalne podrške starijim osobama koje imaju poteškoće u korištenju elektronskih usluga. Predloži tri moguća oblika podrške koji se mogu testirati s ograničenim resursima. Za svaki navedi prednost, rizik i informaciju koju prije izbora rješenja treba provjeriti. Nemoj navoditi neprovjerene podatke kao činjenice.“

Prilikom korištenja platforme preporučuje se sljedeći postupak: prvo formulirati vlastiti odgovor u odgovarajućem razvojnom modulu; zatim, ako je AI funkcija dostupna, zatražiti pojašnjenje ili alternativu; uporediti dobijeni prijedlog sa stvarnim okolnostima; provjeriti sve važne činjenične tvrdnje; te vlastitim riječima doraditi sadržaj koji se unosi u model. Ako aktivna verzija platforme nudi unaprijed definisana AI pitanja ili sugestije, korisnik treba primijeniti isti princip kritičke procjene, bez pretpostavke da postoji slobodno polje za upis proizvoljnog upita.

Praktično pravilo. AI odgovor treba koristiti kao polaznu osnovu za dodatna pitanja i reviziju vlastite ideje, a ne kao gotov tekst koji se nekritički preuzima. Važne odluke donosi korisnik, odnosno tim uz tutorsku podršku.

4.3. Primjeri korištenja AI podrške u pojedinim fazama razvoja ideje

Mogućnosti korištenja AI podrške mogu se ilustrirati primjerom početne inicijative „Digitalni most“, koja je u prethodnim razvojnim koracima oblikovana kao program međugeneracijske digitalne podrške starijim osobama. Sljedeća pitanja predstavljaju model edukativne primjene i potrebno ih je prilagoditi načinu rada AI funkcije koja je dostupna u platformi IDEJA.

Razvojna faza	Primjer usmjeravajućeg pitanja / zahtjeva
1. Društveni problem	„Koje moguće uzroke i posljedice digitalne isključenosti starijih osoba treba razmotriti? Razdvoji pretpostavke od podataka koje moramo provjeriti.“
2. Potrebe korisnika	„Predloži pet neutralnih pitanja za razgovor sa starijim osobama o korištenju elektronskih usluga, bez unaprijed ponuđenih odgovora.“
3. Inovativno rješenje	„Uporedi individualne susrete, male grupne radionice i podršku u zajednici. Za svaki oblik navedi prednosti, ograničenja i kriterij izbora.“
4. Društvena vrijednost	„Predloži očekivane kratkoročne ishode i jednostavne pokazatelje promjene digitalnih vještina. Ne tvrdi da su učinci već ostvareni.“
5. Projektno-biznis model	„Koje kategorije troškova i resursa moramo procijeniti za četiri pilot-susreta? Navedi šta zahtijeva lokalne ponude i stvarne cijene.“
6. Završni prikaz	„Provjeri je li naš sažetak logički povezao problem, ciljnu grupu, rješenje, društvenu vrijednost i održivost. Postavi pitanja o mogućim prazninama.“

Tabela 4.3. Ilustrativni AI upiti prema šest razvojnih koraka platforme IDEJA.

Na primjer, AI može predložiti da se program „Digitalni most“ provodi kao individualna podrška, rad u malim grupama ili kombinovani model. Takav prijedlog predstavlja alternativne mogućnosti, a ne dokaz da je bilo koji oblik najprimjereniji. Prije izbora potrebno je konsultovati potencijalne korisnike, utvrditi pristupačnost prostora i uređaja, procijeniti raspoloživost osoba koje pružaju podršku i razmotriti zaštitu privatnosti tokom rada s elektronskim uslugama.

Pretpostavimo da generisani prijedlog sadrži tvrdnju kako bi program „sigurno povećao digitalnu samostalnost svih učesnika“. Ta tvrdnja zahtijeva korekciju jer nije zasnovana na provedenoj evaluaciji. Metodološki primjerenija formulacija bila bi: „Očekuje se da pilot-program može doprinijeti većoj samostalnosti dijela učesnika u odabranim digitalnim zadacima; ostvarenje takvog ishoda provjerit će se kratkom početnom i završnom praktičnom provjerom, uz dobrovoljno učešće.“

4.4. Kritička procjena AI prijedloga i odgovorno korištenje

AI-generisani tekst može biti jezički uvjerljiv čak i kada sadrži netačne tvrdnje, nepostojeće izvore, pristrasne pretpostavke ili rješenja koja nisu primjenjiva u konkretnom društvenom okruženju. Zbog toga odgovorna primjena zahtijeva kritičko vrednovanje sadržaja, provjeru činjenica i zaštitu prava i dostojanstva osoba na koje se inovacija odnosi.

Kriterij procjene	Kontrolno pitanje korisnika ili tutora
Tačnost i provjerljivost	Možemo li potvrditi podatke, propise, izvore i finansijske iznose nezavisnim dokazima?
Relevantnost	Da li prijedlog odgovara konkretnoj potrebi, a ne pretpostavljenom ili stereotipnom prikazu ciljne grupe?
Izvodivost	Jesu li potrebni ljudi, vrijeme, oprema i finansijska sredstva realno dostupni ili jasno označeni kao planirani?
Društvena i etička prihvatljivost	Doprinosi li rješenje uključivanju, samostalnosti i dostojanstvu korisnika bez diskriminacije?
Zaštita podataka	Može li se zadatak obaviti bez unošenja ličnih, zdravstvenih, finansijskih ili drugih osjetljivih podataka?
Ljudska odgovornost	Ko je provjerio prijedlog, donio odluku i može obrazložiti njegove posljedice?

Tabela 4.4. Kriteriji za kritičku provjeru AI prijedloga.

Poseban oprez neophodan je pri radu s djecom, mladima i drugim osjetljivim grupama. U AI alat ne treba unositi imena, identifikacione podatke, pristupne šifre, pojedinačne slučajeve koji omogućavaju prepoznavanje osobe ni povjerljive informacije o korisnicima usluga. Za analizu se mogu koristiti anonimizirani ili potpuno izmišljeni primjeri, pod uslovom da ne omogućavaju ponovnu identifikaciju stvarne osobe.

Ukoliko AI navede pravnu obavezu, statistički podatak, dostupni javni program ili primjer postojeće organizacije, potrebno je izvršiti provjeru u odgovarajućim primarnim izvorima. Posebno treba izbjeći prikazivanje mogućih partnerstava kao već dogovorenih, procijenjenih troškova kao potvrđenih ponuda ili očekivanih društvenih promjena kao dokazanih učinaka. Podaci koji nisu provjereni moraju ostati jasno označeni kao pretpostavke.

Tutor u ovom procesu ne preuzima autorstvo ideje, nego razvija kritičko mišljenje učesnika: traži obrazloženje izbora, upućuje na provjeru izvora, skreće pažnju na moguće rizike i podstiče uključivanje perspektive ciljnih korisnika. Tako se AI podrška povezuje s participativnim učenjem, a odgovornost za sadržaj i dalji razvoj socijalno-poduzetničke inovacije ostaje na korisniku i njegovom timu.

Praktični zadatak i pitanja za tutora

Korisnik bira jednu nerazrađenu tvrdnju ili pretpostavku iz vlastite ideje, formuliše precizno pitanje za AI podršku i upoređuje dobijeni prijedlog sa informacijama kojima raspolaže. U završnom osvrtu potrebno je navesti: šta je AI predložio, koji je dio prijedloga koristan, šta je neprovjereno i koja će se odluka donijeti tek nakon dodatnog istraživanja. Ako AI podrška nije dostupna u trenutnoj radnoj sesiji, vježba se može provesti analizom ponuđenih primjera iz ovog poglavlja.

Radni obrazac.

Razvojni problem ili nedoumica: _____
Postavljeno AI pitanje / korištena sugestija: _____
Koristan prijedlog: _____
Neprovjerene tvrdnje ili rizici: _____
Način provjere i odluka korisnika: _____

- Da li je AI prijedlog otvorio novu mogućnost ili je samo preformulisao postojeću ideju?
- Koji podaci nedostaju da bismo procijenili relevantnost predloženog rješenja?
- Jesu li u odgovoru prisutne generalizacije ili pretpostavke o ciljnoj grupi?
- Šta iz AI prijedloga možemo odgovorno ugraditi u model, a šta moramo dodatno provjeriti?
- Može li tim objasniti vlastitu odluku bez oslanjanja na autoritet AI odgovora?

Odgovorno korištenje AI podrške ostvaruje se kada digitalni prijedlozi doprinose kvalitetnijem razmišljanju, a ne zamjenjuju istraživanje društvenih potreba, dijalog s korisnicima i stručnu procjenu. U tom smislu, digitalna platforma IDEJA predstavlja pomoćni okvir za učenje i razvoj socijalno-poduzetničkih inovacija, dok stvarna društvena vrijednost predloženog rješenja zavisi od njegove relevantnosti, etičke prihvatljivosti, praktične provjere i ostvarenih promjena u zajednici.

5. PRAKTIČNI PRIMJER – OD PROBLEMA DO SOCIJALNO-PODUZETNIČKOG MODELA

Primjena digitalne platforme IDEJA zasniva se na povezivanju međusobno uslovljenih razvojnih koraka: identifikacije društvenog problema, analize potreba, oblikovanja inovativnog rješenja, procjene društvene vrijednosti, razvoja početnog projektno-biznis modela i pripreme završnog prikaza. Svrha ovog poglavlja jeste da se navedeni postupak predstavi kroz jedan cjelovit primjer i time pokaže kako se početna zamisao može sistematično pretvoriti u strukturiran prijedlog socijalno-poduzetničke inovacije.

Status studije slučaja. „Digitalni most“ je ilustrativna inicijativa izrađena za potrebe učenja. Opisane potrebe, troškovi, moguća partnerstva i očekivane koristi predstavljaju radne pretpostavke. Primjer ne predstavlja provedeni projekt niti dokazano uspješnu uslugu.

5.1. Predstavljanje konkretnog društvenog problema

Polazna pretpostavka odnosi se na dio starijih osoba koje se suočavaju s preprekama pri samostalnom korištenju odabranih elektronskih usluga. Problem se ne pripisuje starijoj populaciji u cjelini, nego konkretnim situacijama u kojima ograničene digitalne vještine, nedovoljno razumljive upute, neprilagođena podrška ili tehničke prepreke mogu otežati pristup određenim informacijama i uslugama. U početnoj fazi nije opravdano tvrditi koliki je obim problema u lokalnoj zajednici bez odgovarajućih podataka.

Društveni problem preliminarno se definiše kao nedovoljna dostupnost pristupačne i prilagođene praktične podrške osobama koje imaju poteškoće pri korištenju određenih digitalnih usluga. Posljedice koje bi trebalo dodatno ispitati uključuju oslanjanje na pomoć drugih, odustajanje od korištenja elektronskih mogućnosti i ograničenu samostalnost u izvršavanju svakodnevnih zadataka. Ciljna grupa obuhvata starije osobe koje žele naučiti konkretne digitalne postupke, pri čemu njihovo predznanje, motivacija i potrebe mogu biti vrlo različiti.

Prije razrade rješenja potrebno je provjeriti pretpostavke kroz kratke razgovore s potencijalnim korisnicima i pregled postojeće podrške. Na primjer, treba utvrditi koje usluge korisnici žele koristiti, u kojim koracima nailaze na poteškoće, kakav oblik učenja preferiraju i postoji li već dostupna usluga koja odgovara istim potrebama.

Analitički element	Početni opis za inicijativu „Digitalni most“
Društveni problem	Dio zainteresovanih starijih osoba nailazi na prepreke pri samostalnom korištenju odabranih elektronskih usluga.
Mogući uzroci	Različit nivo digitalnih vještina; nedovoljno jasne upute; ograničena dostupnost neposredne i prilagođene podrške.
Moguće posljedice	Oslanjanje na druge osobe ili odustajanje od digitalnih postupaka; potrebna je provjera obima i intenziteta.
Ciljni korisnici	Starije osobe koje iskazuju interes za praktično učenje određenih digitalnih zadataka.
Način provjere	Razgovori s korisnicima, mapa postojeće lokalne podrške i kratko opažanje obavljanja izabranog zadatka uz pristanak.

Tabela 5.1. Preliminarna analiza društvenog problema i ciljne grupe.

5.2. Razvoj socijalne inovacije kroz module platforme IDEJA

Korisnik započinje novu ideju na platformi i kroz raspoložive razvojne module postupno oblikuje njene ključne elemente. U nastavku su prikazani primjeri sadržaja koje je moguće pripremiti za odgovarajuće

razvojne cjeline. Oni predstavljaju metodološki model odgovora; konkretni nazivi polja, interaktivna pitanja i raspored koraka zavise od aktivne verzije platforme.

Modul platforme	Primjer sadržaja razvijene ideje
1. Identifikacija problema	Određene starije osobe mogu imati poteškoće pri korištenju elektronskih usluga jer im nedostaje dostupna, razumljiva i praktična podrška.
2. Analiza potreba	Potrebna je podrška prilagođena predznanju i tempu korisnika, uz mogućnost ponavljanja i vježbanja konkretnog digitalnog postupka.
3. Razvoj inovacije	„Digitalni most“: lokalni program međugeneracijskog učenja u kojem osposobljeni mladi, uz tutorsku podršku, vode individualne ili male grupne praktične susrete.
4. Društvena vrijednost	Očekuje se povećanje mogućnosti korisnika da samostalno obavljaju izabrani digitalni zadatak i jačanje međugeneracijske saradnje.
5. Projektno-biznis model	Priprema mladih, organizacija četiri pilot-susreta, osiguravanje prostora i opreme, kratka evaluacija; planiranje resursa, partnera i budžeta.
6. Završni prikaz	Objediniti problem, ciljnu grupu, inovativno rješenje, očekivane rezultate, okvirni budžet, rizike i naredne korake u sažet model.

Tabela 5.2. Primjer sadržajne razrade inicijative kroz razvojne module platforme IDEJA.

Inovativnost predloženog pristupa ne proizlazi iz činjenice da mladi pomažu starijim osobama, budući da slični programi već mogu postojati, nego iz potencijalnog unapređenja dostupnosti i organizacije podrške: individualnog prilagođavanja, međugeneracijske saradnje, povezivanja s lokalnim institucijama i provjere napretka korisnika. Stvarni stepen inovativnosti može se procijeniti tek nakon poređenja s postojećim programima u zajednici.

Primjer odgovorne AI podrške. „Postavi mi pet pitanja pomoću kojih mogu provjeriti da li je predloženi program ‘Digitalni most’ usklađen sa stvarnim potrebama starijih osoba. Ne pretpostavljaj da je problem potvrđen niti da su planirana partnerstva već dogovorena.“

Tokom rada na platformi korisnik treba preispitivati međusobnu povezanost odgovora. Ako, naprimjer, ciljna grupa izrazi potrebu za učenjem samo jednog jednostavnog postupka, početni program treba prilagoditi toj potrebi umjesto unaprijed širiti sadržaj na brojne digitalne usluge. Digitalne smjernice i AI prijedlozi koriste se kao pomoć u promišljanju, ali ne zamjenjuju neposrednu provjeru potreba.

5.3. Oblikovanje društvene vrijednosti i modela održivosti

Društvena vrijednost inicijative „Digitalni most“ može se definisati kroz očekivanu korist za ciljnu grupu: bolju dostupnost razumljive praktične podrške i mogućnost većeg stepena samostalnosti u obavljanju konkretnih digitalnih zadataka. Pri tome je neophodno razlikovati provedenu aktivnost, neposredni rezultat, očekivani ishod i mogući dugoročni društveni doprinos.

Nivo procjene	Očekivani sadržaj i način provjere
Aktivnost	Organizovanje četiri praktična pilot-susreta uz osposobljene mlade i tutorsku podršku; provjera evidencijom realizacije.
Neposredni rezultat	Do 20 uključenih korisnika, održani susreti i prilagođene radne upute; provjera anonimnom evidencijom učešća.
Očekivani ishod	Pojedini korisnici samostalnije izvršavaju prethodno odabrani zadatak; provjera početnom i završnom praktičnom procjenom, uz pristanak.
Mogući društveni doprinos	Smanjivanje određenih prepreka digitalnoj uključenosti i jačanje međugeneracijskog povezivanja; za procjenu šireg učinka potrebni su dodatni podaci.

Tabela 5.3. Očekivani rezultati i predloženi postupci provjere društvene vrijednosti.

Za početno testiranje mogu se izabrati zadaci koji ne zahtijevaju pristup osjetljivim podacima, poput pronalaženja službenih informacija o radnom vremenu ustanove ili uputstava za određenu javnu uslugu. Korisnici ne trebaju ustupati lozinke, pristupne kodove, identifikacijske dokumente niti druge osjetljive podatke. Procjena se provodi uz dobrovoljan i informisan pristanak, uz evidentiranje samo neophodnih podataka.

Projektno-biznis model treba pokazati kako se predložena društvena vrijednost može ostvarivati uz realno dostupne resurse. Za ilustrativni pilot predviđena su četiri susreta i do 20 korisnika. Primjer okvirnog budžeta usklađen je s prethodnom razradom inicijative i služi isključivo kao metodološki pokazatelj načina planiranja troškova.

Troškovna stavka	Osnova procjene	Iznos (KM)
Podrška korisnicima	8 angažmana × 60 KM	480
Edukativni materijal	Preliminarna procjena	100
Prijevoz i logistika	Preliminarna procjena	120
Oprema – trošak korištenja	Preliminarna procjena	180
Koordinacija	Preliminarna procjena	120
UKUPNO	Okvirni rashodi pilot-aktivnosti	1.000

Tabela 5.4. Ilustrativni finansijski okvir pilot-aktivnosti „Digitalni most“.

Potencijalni partneri mogu uključivati obrazovne ustanove, organizacije civilnog društva i lokalne institucije koje raspolažu prostorom, opremom ili kontaktom s korisnicima. Ova partnerstva nisu potvrđena. Isto važi za moguće izvore finansiranja, među kojima se mogu razmotriti grantovi, donacije, podrška lokalne zajednice ili ugovorene usluge. Finansijska održivost zahtijeva provjeru stvarnih troškova, kontinuiteta kadrova i mogućnosti finansiranja, dok društvena održivost zavisi od dugoročnog interesa korisnika, kvaliteta podrške i sposobnosti programa da se prilagođava potrebama.

5.4. Završni prikaz razvijene ideje

Završni korak na platformi IDEJA podrazumijeva pregled i objedinjavanje ranije definisanih elemenata u koherentan početni socijalno-poduzetnički model. Korisnik treba provjeriti da li su formulacije iz pojedinih modula dosljedne, da li predloženo rješenje neposredno odgovara identificiranoj potrebi i da li su planirane aktivnosti, resursi i očekivana društvena vrijednost međusobno povezani.

Sažeti završni model – „Digitalni most“. Inicijativa predviđa lokalni program prilagođene digitalne podrške starijim osobama koje imaju poteškoće pri korištenju odabranih elektronskih usluga. Osposobljeni mladi, uz tutorsku podršku, organizovali bi četiri pilot-susreta za do 20 zainteresovanih korisnika. Očekivana korist jeste veća samostalnost u izvršavanju konkretnih digitalnih zadataka, koju bi trebalo provjeriti početnom i završnom praktičnom procjenom. Ilustrativni trošak pilota iznosi 1.000 KM, a partnerstva i izvori finansiranja tek se trebaju utvrditi. Prije provedbe slijede konsultacije s korisnicima, provjera postojećih usluga i potvrda operativnih uslova.

Za predstavljanje modela dovoljno je pripremiti sažet dvominutni govor koji odgovara na pet pitanja: kome je podrška potrebna, koji problem rješavamo, šta predlažemo, kakvu korist očekujemo i koju saradnju ili resurs trebamo za početno testiranje. Predstavljanje treba završiti preciznim pozivom na naredni korak, umjesto neprovjerenom tvrdnjom o budućem uspjehu.

Primjer kratkog predstavljanja: „Digitalni most“ zamišljen je kao program u kojem bi mladi, uz tutorsku podršku, pomagali starijim osobama da nauče konkretne digitalne postupke. Želimo provjeriti može li praktičan i prilagođen rad smanjiti prepreke samostalnom korištenju odabranih elektronskih usluga. Predlažemo četiri pilot-susreta za do 20 učesnika, uz okvirno planirane troškove od 1.000 KM. Sada su nam potrebni razgovori s potencijalnim korisnicima, procjena postojećih programa i dogovor o prostoru i resursima kako bismo provjerili izvodivost ideje i unaprijedili model.“

Naredni razvojni koraci obuhvataju: provjeru potreba i interesa korisnika; mapiranje postojećih usluga; usaglašavanje potencijalnih partnerstava; provjeru troškova i dostupnosti kadra; organizovanje ograničenog pilota; prikupljanje povratnih informacija i donošenje odluke o doradi, nastavku ili obustavi inicijative. Na taj način završni prikaz ne predstavlja kraj inovacijskog procesa nego osnovu za njegovo odgovorno testiranje i dalje razvijanje.

Zaključak praktičnog primjera. Kvalitet početnog modela zavisi od povezanosti problema, potreba, rješenja, očekivane koristi i načina realizacije. Platforma IDEJA podržava taj proces, ali se opravdanost inovacije potvrđuje tek praktičnom provjerom.

6. TUTORSKA (MENTORSKA) PODRŠKA I PRAKTIČNE SMJERNICE

Razvoj socijalno-poduzetničke inovacije podrazumijeva niz analitičkih i kreativnih postupaka koji zahtijevaju razumijevanje društvenog problema, prepoznavanje potreba korisnika, oblikovanje rješenja i procjenu njegove društvene vrijednosti i izvodivosti. Digitalna platforma IDEJA pruža strukturiran okvir za taj proces, dok tutorska podrška doprinosi njegovoj metodološkoj dosljednosti, participativnosti i kvalitetu. Uloga tutora nije da preuzme odlučivanje niti da umjesto korisnika oblikuje gotovu ideju, nego da pitanjima, objašnjenjima i konstruktivnom povratnom informacijom podstakne učenje i samostalno promišljanje.

6.1. Uloga tutora u korištenju platforme IDEJA

Tutor je osoba koja pruža stručnu i facilitatorsku podršku korisniku tokom razvoja socijalno-poduzetničke inovacije. Njegovo djelovanje povezuje edukativnu, metodološku i refleksivnu funkciju: pojašnjava svrhu razvojnog koraka, pomaže korisniku da precizira odgovore i podstiče provjeru pretpostavki. U kontekstu platforme IDEJA tutorski rad nadopunjuje interaktivna pitanja, edukativne smjernice i AI podršku, ali ih ne zamjenjuje.

U svakom razvojnom koraku tutor treba osigurati da korisnik razumije razliku između utvrđene činjenice, radne pretpostavke i predloženog rješenja. Posebno je značajno podržati uključivanje perspektive ciljnih korisnika, razmatranje izvedivosti i odgovorno korištenje umjetne inteligencije. Tutor također prepoznaje kada su za nastavak razvoja potrebni dodatni podaci, konsultacije s relevantnim akterima ili stručna podrška izvan njegovog područja kompetencija.

Granice tutorske uloge. Tutor ne donosi odluke umjesto autora ideje, ne potvrđuje neprovjerene tvrdnje i ne garantuje budući uspjeh inicijative. Tutorska podrška predstavlja organizacijski i edukativni model rada, a ne nužno posebnu korisničku ulogu ili funkciju unutar same aplikacije.

Razvojna faza	Usmjerenje tutorske podrške
Problem i potrebe	Razdvojiti simptome, moguće uzroke i potrebe; potaknuti provjeru tvrdnji s ciljnim korisnicima.
Inovativno rješenje	Otvoriti više mogućnosti; uporediti ih s postojećim praksama i potrebama korisnika.
Društvena vrijednost	Razlikovati aktivnosti, neposredne rezultate i očekivane promjene; tražiti pokazatelje.
Projektno-biznis model	Preispitati resurse, uloge, troškove, izvore podrške, rizike i pretpostavke održivosti.
Završni prikaz	Provjeriti dosljednost modela i pomoći u pripremi jasnog predstavljanja i narednog koraka.

Tabela 6.1. Osnovne funkcije tutora u pojedinim fazama razvoja ideje.

6.2. Usmjeravanje individualnog i timskog razvoja ideja

U individualnom radu tutor treba prilagoditi tempo i način podrške prethodnom iskustvu korisnika. Polazni razgovor može obuhvatiti motivaciju, razinu razumijevanja društvenog problema i očekivani rezultat rada. Nakon toga korisnik samostalno razrađuje odgovore u odgovarajućem modulu platforme, a tutor kroz kratke konsultacije pomaže u njihovoj provjeri. Preporučuje se da se na kraju svake konsultacije dogovori jedan jasno određen naredni zadatak.

Timski rad zahtijeva dodatnu pažnju zbog različitih iskustava, interesa i načina učestvovanja članova. Tutor podstiče ravnopravno uključivanje, usaglašavanje razumijevanja problema i dokumentovanje zajedničkih odluka. Kada više članova radi na jednoj ideji, potrebno je unaprijed dogovoriti ko evidentira usaglašeni

sadržaj u korisničkom nalogu, bez pretpostavke da platforma podržava istovremeno uređivanje ili poseban tutorski pristup.

Korak rada	Postupak korisnika i tima	Podrška tutora
1. Dogovor	Utvrditi zadatak, očekivani ishod i raspodjelu uloga.	Objasniti cilj, vrijeme i pravila ravnopravnog učešća.
2. Razrada	Analizirati problem, iznijeti prijedloge i popuniti odgovarajući razvojni modul.	Postavljati otvorena pitanja i uključiti manje aktivne članove.
3. Provjera	Preispitati tvrdnje, argumente i povezanost ranijih odgovora.	Ukazati na nedostatke dokaza, kontradikcije i moguća ograničenja.
4. Zaključivanje	Usaglasiti radnu verziju i odrediti naredni korak.	Sažeti napredak i ponuditi jednu ili dvije razvojne preporuke.

Tabela 6.2. Predložena organizacija individualnog i timskog rada uz platformu IDEJA.

U edukativnoj radionici s pet timova tutorstvo se može organizovati tako da svaki tim ima jasno određenu osobu koja vodi proces, dok drugi stručni saradnici doprinose pojedinim analitičkim zadacima. Pri tome učesnici, a naročito mladi kao autori ideja, trebaju imati primarnu ulogu u definisanju problema i rješenja. Uključivanje adolescenata i osoba iz marginaliziranih grupa zahtijeva razumljiv jezik, pristupačne zadatke, poštovanje dostojanstva i odsustvo pritiska na iznošenje privatnih iskustava.

6.3. Pitanja za tutorstvo i konstruktivna povratna informacija

Kvalitetna tutorska komunikacija zasniva se na otvorenim, nedirektivnim i razvojno usmjerenim pitanjima. Njihova svrha nije pronalaženje unaprijed očekivanog odgovora, nego produbljivanje razumijevanja problema i osnaživanje korisnika da samostalno provjeri svoju ideju. Pitanja treba povezivati sa sadržajem konkretnog modula platforme i stepenom razrađenosti odgovora.

Područje	Primjer otvorenog pitanja
Društveni problem	Na osnovu kojih informacija zaključujete da problem postoji i koji su njegovi mogući uzroci?
Ciljna grupa	Šta ste o potrebama korisnika saznali neposredno od njih, a šta još pretpostavljate?
Inovativnost	Koje slično rješenje već postoji i šta bi vaše rješenje konkretno unaprijedilo?
Društvena vrijednost	Koja bi se promjena mogla uočiti kod korisnika i kako biste je provjerili?
Održivost	Koji su vam resursi neophodni za pilot i koje izvore podrške tek trebate potvrditi?

Tabela 6.3. Pitanja za podsticanje kritičkog promišljanja korisnika.

Konstruktivna povratna informacija treba biti konkretna, argumentovana i usmjerena na sadržaj ideje, a ne na lične osobine njenog autora. Preporučuje se jednostavna struktura: najprije istaknuti uočenu prednost, zatim navesti aspekt koji zahtijeva provjeru ili doradu i na kraju predložiti sljedeći ostvariv korak. Pretjerano opće ocjene poput „ideja nije dobra“ ne nude dovoljno informacija za unapređenje i mogu umanjiti aktivno učešće.

Primjer – „Digitalni most“. „Prednost vašeg prijedloga jeste povezivanje međugeneracijske podrške s konkretnim digitalnim zadacima. Još nije potvrđeno koje usluge potencijalni korisnici smatraju prioritetnim niti postoji li sličan lokalni program. Predlažem da prije konačne razrade obavite kratke razgovore s korisnicima i mapirate postojeću ponudu.“

Prijedloge dobijene uz AI podršku tutor može koristiti kao polazište za dodatno pitanje, ali treba naglasiti da tekst koji je generisao digitalni alat nije sam po sebi dokaz relevantnosti, tačnosti ili izvodivosti. Također, u platformu ne treba unositi lozinke, identifikacijske podatke ili osjetljive informacije o trećim osobama.

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Razvoj socijalnih inovacija i socijalnog poduzetništva predstavlja jedan od značajnih pristupa savremenim društvenim izazovima, posebno u kontekstu potrebe za pronalaženjem inovativnih, održivih i društveno odgovornih rješenja. U uslovima ubrzanih društvenih, ekonomskih i tehnoloških promjena, tradicionalni pristupi rješavanju društvenih problema sve češće zahtijevaju nadogradnju kroz primjenu novih znanja, participativnih metoda i digitalnih tehnologija. U tom kontekstu, povezivanje socijalnih inovacija, socijalnog poduzetništva i savremenih digitalnih alata otvara mogućnosti za aktivnije uključivanje pojedinaca i zajednica u procese prepoznavanja društvenih potreba, razvoja inovativnih rješenja i stvaranja dugoročnih pozitivnih društvenih promjena.

Digitalna platforma **„IDEJA – digitalni akcelerator socijalnih inovacija i socijalnog poduzetništva“** razvijena je na konceptu integracije teorijskog znanja, praktičnih metoda socijalnog inoviranja i digitalno podržanog procesa oblikovanja društveno korisnih inicijativa. Njena osnovna vrijednost ogleda se u strukturiranom pristupu koji korisnicima omogućava da početne zamisli, prepoznate društvene probleme i nezadovoljene potrebe postupno transformišu u razrađene socijalno-inovativne ideje i početne projektno-biznis modele socijalnog poduzetništva. Na taj način platforma predstavlja više od tehničkog instrumenta za evidentiranje i obradu ideja, jer je koncipirana kao edukativno-razvojno okruženje koje povezuje procese učenja, kreativnog promišljanja, društvene odgovornosti i poduzetničkog djelovanja.

Poseban značaj platforme proizlazi iz njene metodološke zasnovanosti na međusobno povezanim fazama razvoja socijalno-poduzetničke inovacije. Identifikacija društvenog problema, analiza potreba ciljnih korisnika, oblikovanje inovativnog rješenja, procjena društvene vrijednosti, razvoj početnog projektno-biznis modela i završno predstavljanje ideje čine jedinstven razvojni proces. Njegova primjena doprinosi sistematičnijem promišljanju društvenih izazova i podstiče korisnike da predložena rješenja zasnivaju na razumijevanju stvarnih potreba, raspoloživih resursa i mogućnosti praktične realizacije. Pri tome je posebno važno naglasiti da kvalitet socijalne inovacije ne proizlazi isključivo iz njene originalnosti, nego prvenstveno iz sposobnosti da odgovori na konkretan društveni problem, stvori prepoznatljivu društvenu vrijednost i razvije pretpostavke za dugoročnu primjenjivost i održivost.

Integracija umjetne inteligencije predstavlja dodatnu razvojnu komponentu platforme IDEJA. Primjenom AI podrške stvaraju se mogućnosti za unapređenje procesa analize društvenih problema, generisanja ideja, razmatranja alternativnih rješenja i oblikovanja osnovnih elemenata socijalno-poduzetničkih modela. Međutim, opravdanost i kvalitet njene primjene zavise od sposobnosti korisnika da ponuđene sadržaje kritički procjenjuju, provjeravaju njihovu utemeljenost i prilagođavaju ih konkretnim društvenim okolnostima. Umjetna inteligencija u tom smislu treba imati ulogu podrške kreativnom, analitičkom i odgovornom odlučivanju, a ne zamjene za ljudsko znanje, iskustvo, profesionalno prosuđivanje i neposredno uključivanje ciljnih korisnika u razvoj inovativnih rješenja.

Značajnu komponentu primjene platforme predstavlja i tutorska podrška, posebno u radu s mladima i korisnicima koji nemaju dovoljno prethodnog iskustva u razvoju socijalnih inovacija i socijalno-poduzetničkih inicijativa. Uloga tutora zasniva se na facilitaciji procesa učenja, podsticanju samostalnosti, kreativnosti, kritičkog mišljenja i timskog rada, kao i pružanju konstruktivnih povratnih informacija tokom razvoja ideja. Povezivanje digitalnih alata s odgovarajućom stručnom podrškom omogućava uspostavljanje participativnog okruženja u kojem korisnici nisu pasivni primaoci znanja, nego aktivni kreatori društveno korisnih rješenja. Takav pristup posebno doprinosi razvoju njihovih inovacijskih, digitalnih, socijalnih i poduzetničkih kompetencija, koje predstavljaju važnu

pretpostavku za buduće profesionalno djelovanje, ekonomsku samostalnost i aktivnije učešće u razvoju zajednice.

Povezivanje socijalnih inovacija sa socijalnim poduzetništvom dodatno naglašava potrebu da se društveno korisne ideje ne zadržavaju isključivo na nivou kreativnih prijedloga, nego postupno razvijaju u organizacijski i ekonomski utemeljene inicijative. Pri tome društvena misija predstavlja temeljnu odrednicu socijalno-poduzetničkog djelovanja, dok planiranje aktivnosti, resursa, partnerstava, troškova i izvora finansiranja stvara pretpostavke za njenu praktičnu realizaciju. Društvena vrijednost i ekonomska održivost stoga ne predstavljaju međusobno suprotstavljene ciljeve, nego povezane dimenzije odgovornog razvoja socijalno-poduzetničkih inovacija. Njihovo uravnoteženo oblikovanje posebno je važno za inicijative usmjerene na unapređenje položaja ranjivih društvenih grupa, razvoj inovativnih socijalnih usluga, socijalno uključivanje i ekonomsko osnaživanje mladih.

Istovremeno, potrebno je imati u vidu da izrada strukturiranog modela na digitalnoj platformi predstavlja početnu, ali ne i završnu fazu razvoja socijalne inovacije. Njena stvarna društvena vrijednost može se potvrditi tek kroz praktičnu primjenu, uključivanje ciljnih korisnika, provjeru funkcionalnosti predloženog rješenja i sistematično praćenje ostvarenih rezultata. Zbog toga razvijene ideje treba posmatrati kao osnovu za dalju razradu, pilotiranje, evaluaciju i unapređenje, uz mogućnost njihovog povezivanja s odgovarajućim institucijama, organizacijama i drugim zainteresovanim akterima. Upravo kontinuitet između oblikovanja ideje, njene praktične provjere i stvaranja pretpostavki za održivost predstavlja jedan od ključnih uslova za transformaciju početnog inovativnog prijedloga u društveno relevantnu i primjenjivu socijalnu inovaciju.

Ovaj priručnik koncipiran je kao teorijsko-praktični instrument koji korisnicima omogućava razumijevanje i primjenu osnovnih funkcionalnosti digitalne platforme IDEJA, uz odgovarajuća stručna objašnjenja, konkretne primjere i smjernice za samostalni i tutorski podržan rad. Njegova svrha nije ponuditi unaprijed definisana rješenja za društvene probleme, nego razviti razumijevanje metodološkog procesa kroz koji se takva rješenja mogu prepoznavati, oblikovati, provjeravati i unapređivati. Time se podstiče razvoj kulture socijalnog inoviranja zasnovane na znanju, participaciji, kreativnosti, odgovornosti i usmjerenosti prema stvarnim potrebama pojedinaca i zajednice.

Dugoročni razvojni potencijal platforme IDEJA ogleda se u mogućnosti njene primjene u različitim obrazovnim, stručnim, projektnim i socijalno-poduzetničkim programima. Kontinuiranim unapređenjem digitalnih funkcionalnosti, proširivanjem edukativnih sadržaja, jačanjem tutorske podrške i povezivanjem korisnika s relevantnim akterima lokalne zajednice moguće je stvarati povoljnije uslove za razvoj novih socijalnih inovacija i socijalno-poduzetničkih inicijativa. U tom procesu posebno mjesto pripada mladima, čiji kreativni potencijali, digitalne kompetencije i spremnost za društveno djelovanje mogu predstavljati značajan razvojni resurs lokalnih zajednica.

U konačnici, vrijednost digitalne platforme IDEJA ne ogleda se samo u mogućnosti digitalnog oblikovanja socijalno-poduzetničkih modela, nego u njenom potencijalu da podstiče drugačiji pristup razumijevanju i rješavanju društvenih problema. Taj pristup polazi od uvjerenja da se društvene promjene mogu razvijati kroz povezivanje znanja, inovativnosti, participacije, digitalnih tehnologija i odgovornog poduzetničkog djelovanja. Digitalna platforma IDEJA i ovaj priručnik predstavljaju doprinos izgradnji takvog pristupa, u kojem se prepoznati društveni izazovi posmatraju kao mogućnosti za razvoj inovativnih, primjenjivih i održivih rješenja, a pojedinci i zajednice kao aktivni nosioci pozitivnih društvenih promjena.