



Povećanje socijalne uključenosti  
samohranih roditelja

Br. projekta: 2019-1-RO01-KA204-06379

## Projektni rezultat 3:

# Vodič za razvoj poslovnog plana i strategije održivosti online banke vremena

Napisali: SIF u suradnji s cijelim konzorcijem



Sufinancirano sredstvima  
programa Europske unije  
Erasmus+

Europska komisija financijski podržava projekt i proizvodnju ovog sadržaja, što ne podrazumijeva i potvrdu sadržaja, koji odražava stavove isključivo autora, te se Komisija ne može smatrati odgovornom za korištenje informacija koje se ovdje nalaze.

## Sadržaj

<b>Uvod.....</b>	<b>2</b>
<b>1. Opis usluga koje će se nuditi.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Kako bi trebala biti organizirana i upravljana banka vremena samohranih roditelja.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Marketinška strategija banke vremena samohranih roditelja.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Postupci praćenja banke vremena samohranih roditelja.....</b>	<b>12</b>
<b>5. Razvoj financijskog plana za banku vremena samohranih roditelja.....</b>	<b>15</b>
<b>6. Strateška partnerstva.....</b>	<b>17</b>
<b>7. Strategija održivosti banke vremena samohranih roditelja.....</b>	<b>18</b>
<b>Literatura.....</b>	<b>20</b>



## Uvod

PARENTBANK – „Povećanje socijalne uključenosti samohranih roditelja s niskim primanjima“ je projekt obrazovanja odraslih koji pripada Erasmus + Strateškim partnerstvima i financiran je od strane Europske komisije putem rumunjske Nacionalne agencije za programe zajednice u području obrazovanja i stručnog usavršavanja. Projekt traje 2 godine i 3 mjeseca (2019. – 2022.) – broj projekta: 2019-1-RO01-KA204-063798.

Cilj ove nove europske inicijative je olakšati integraciju samohranih roditelja s niskim primanjima u tržište rada, kroz promicanje pristupa skrbi za djecu i drugim uslugama koje su im financijski nedostupne.

Inicijativa se temelji na činjenici da su samohrani roditelji izloženiji većem riziku od siromaštva i socijalne isključenosti, pri čemu su žene najviše pogođene budući da čine gotovo 85% svih obitelji samohranih roditelja u EU.

Mlade majke i žene s malom djecom su posebice najmanje zaposlena grupa roditelja, što je niža razina edukacije majke, to je veća vjerojatnost siromaštva.

Potrebne su drastične mjere kako bi se samohranim roditeljima pomoglo u uspješnom rješavanju njihovih potreba i svakodnevnih izazova. Projekt ParentBank će osmisliti dva programa obuke; jedan koji poboljšava vještine samohranih roditelja i drugi koji poboljšava sposobnost profesionalaca za poticanje mogućnosti zapošljavanja samohranih roditelja, njihov društveno-ekonomski i profesionalni razvoj. Također će osmisliti online banku vremena kako bi se olakšala razmjena usluga koje si ne mogu priuštiti (npr. skrb za djecu), što će im omogućiti da mogu tražiti posao i seminare za obuku, što će poboljšati njihov životni standard.

ParentBank se primjenjuje u Grčkoj, Rumunjskoj, Litvi, Španjolskoj, Bugarskoj i Hrvatskoj putem sljedećih organizacija:

Asociatia Habilitas CRFP (koordinator),  
KMOP – Grčka,  
SIF – Litva,  
Asociacion Caminos – Španjolska,  
Udruga roditelja “Korak po korak” – Hrvatska,  
Udruga “Znam i mogu” - Bugarska.

Glavni cilj **“Vodiča za razvoj poslovnog plana & strategije održivosti online banke vremena”** je omogućiti stvaranje i vođenje online banke vremena od strane obučениh samohranih roditelja, kao i podržati druge samohrane roditelje koje zanimaju razvoj i održivost takve inicijative. Ovaj vodič će pomoći osigurati:



- buduću održivost online banke vremena nakon kraja razdoblja financiranja;
- da samohrani roditelji s niskom razinom vještina također imaju priliku daljnje razviti svoje matematičke i poduzetničke kompetencije.

Vodič pokriva sve važne elemente poslovnog planiranja, poput: opisa usluga koje se nude, organizaciju i upravljanje, marketing, praćenje, financijski plan, strateška partnerstva i održivost itd.



## 1. Opis usluga koje će se nuditi

### O VREMENSKOM BANKARSTVU

Vremensko bankarstvo je sustav razmjene raznih usluga jednu za drugu koristeći vrijeme rada kao jedinicu obračuna. U okruženju vremenskog bankarstva ljudi dobivaju vremenske bodove za obavljene rad kada pružaju usluge drugom članu banke vremena (a član koji prima uslugu dobiva zaduženje za jednaku količinu jedinica). Svaki sat vremena se općenito jednako vrednuje, neovisno o pruženoj usluzi. Teoretski se bilo koja vrsta usluge može zamijeniti za drugu. Međutim, kod usluga s kojima se trguje se često radi o jednostavnim zadacima koje na tržištu imaju nisku vrijednost. Svačije se vrijeme jednako vrednuje; jedan sat dijeljenja vještina ili pomaganje drugima se priznaje dajući toj osobi jedan sat vremena kao vremenski bod - nešto poput bodova za vjernost u zajednici. Vremensko bankarstvo nije isto što i volontiranje. Manje je formalno, pri čemu ljudi imaju mogućnost pružiti i primiti vrijeme čineći stvari u kojima uživaju, kada oni to žele. To je dvosmjerni proces davanja vremena i primanja vremena. Način života se je promijenio i naši prijatelji i obitelj ne žive uvijek u blizini. U današnje vrijeme nije toliko jednostavno upitati susjede za pomoć, posebice ako znamo da im se nikada nećemo moći odužiti. Vremensko bankarstvo je koristan i ugodan način za ponovno okupljanje ljudi kako bi podijelili svoje vještine.

### PRIMJERI USLUGA KOJE SE MOGU PONUDITI

- čuvanje djece / skrb o djeci,
- popravci u kućanstvu,
- prijevoz djece u i iz škole,
- čišćenje kućanstva,
- instrukcije - sve vrste poduka,
- kuhanje,
- instrukcije iz vožnje,
- poduka iz jezika,
- savjeti, ideje ili savjetovanje o specifičnim temama,
- osobna njega - šišanje i sl.,



- košenje nečijeg travnjaka,
- uredska/poslovna podrška/asistencija,
- dostava.

Sve gore navedene usluge su samo primjeri onih usluga koje se najčešće nude u bankama vremena. Svi sudionici u obuci u sklopu ovog projekta, ali također i općenito sve osobe koje će biti uključene na neki način u upravljanje bankom vremena, trebale bi imati priliku naglasiti svoje potrebe, no također i kvalitete koje mogu ponuditi kao njihov doprinos banci vremena. Ovaj popis usluga se može redovito ažurirati sa svime što izravni korisnici smatraju potrebnim za održavanje sustava i time olakšavanje trenutne situacije.

## 2. Kako bi trebala biti organizirana i upravljana banka vremena samohranih roditelja

Jedna funkcija banke vremena je olakšavanje razmjene usluga između članova platforme. Korištenjem posebno namijenjenog softvera članovi banke vremena mogu navesti usluge koje mogu obavljati, kao i usluge koje bi željeli koristiti. Kada član pruži uslugu drugom članu, platforma bilježi razmjenu. Potom se vremenski bodovi prenose na račun pružatelja usluge. Drugim riječima, razmjene se temelje na uslugama koje se pružaju između članova. Stoga, kako bi uredno radila i funkcionirala, banka vremena treba biti upravljana i nadzirana od strane upravitelja. Upravljanje bankom vremena se uglavnom predviđa od strane samohranih roditelja (posebice u nepovoljnom položaju), no također uz pomoć profesionalaca koji stvaraju banku vremena.

S vremenom samohrani roditelji također mogu biti uključeni u vođenje i upravljanje banke vremena. Postupak odabira samohranih roditelja može se izvršiti na nekoliko načina. Jedan bi način mogao biti da se odabrane sudionike s obuke informira o mogućnosti vođenja banke vremena. Također, svaki partner može objaviti poziv za odabir voditelja za organizaciju banke vremena i potom ih odabrati. Prikladnija opcija može biti prva, budući da bi već obučeni samohrani roditelji koji su poboljšali svoje kompetencije u komunikaciji, matematici, učenju kako učiti, poduzetništvu, digitalnim vještinama ili građanskim i društvenim vještinama, mogli primijeniti stečeno znanje u praksi. Prednost samohranih roditelja koji su već obučeni u odnosu na digitalnu tehnologiju će im olakšati rukovanje bankom vremena. Budući da su u nekim zemljama roditelja banke vremena postojale, moglo bi biti korisno pokušati pozvati korisnike koji su već bili članovi banaka vremena.



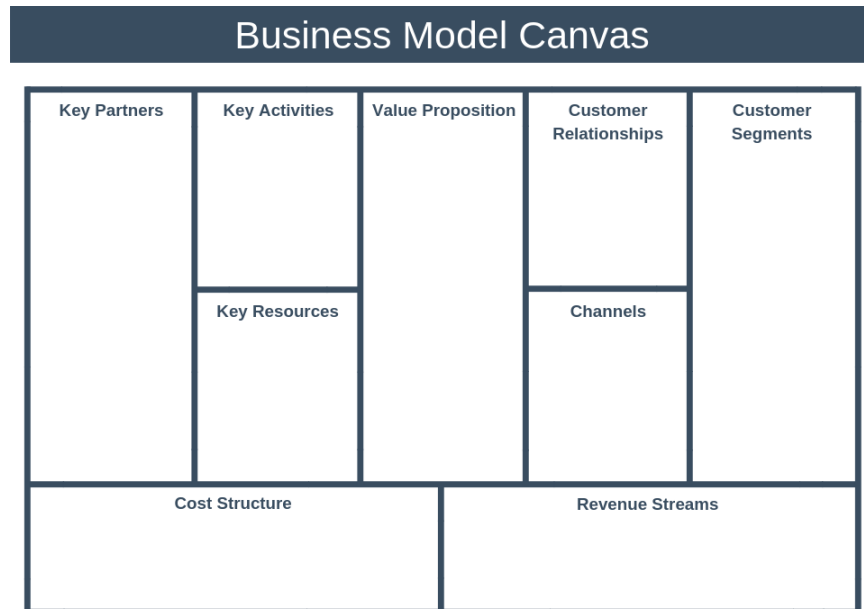
Jedna od ključnih uloga voditelja je nadgledati članstvo u platformi. Posebice su odgovorni za upis članova, praćenje članstva sudionika, osiguravanje da su članovi pouzdani i da su ponuđene usluge prikladne za svrhu banke vremena. Isto tako, voditelji bi trebali odobriti i odgovoriti na ponude i zahtjeve za pružanje usluga. Jednom kada je usluga razmijenjena, voditelj bi trebao zabilježiti razmijenjeno vrijeme i voditi računa da je evidentirano na računu članova. Još jedna uloga voditelja je koordinacija komunikacije između članova. Redovita i kvalitetna komunikacija je potrebna od strane banke vremena prema članovima kako bi se osjećali dijelom grupe. Ta se komunikacija može voditi u obliku organizacije događanja, objava ili drugih aktivnosti unutar zajednice banke vremena. Samohrani roditelji i drugi dionici bi mogli platformu promovirati u velikim razmjerima, što će otvoriti mogućnosti za rast modela banke vremena.

### Platno poslovnog modela

Uz pomoć Platna poslovnog modela sljedeće je opis potrebnih koraka kako bi se stvorio poslovni model. Definiran je kao plan za uspješno poslovanje, kako je potrebno da bude identificiran: ključni partneri, ključne aktivnosti, ključni resursi i detalji o financiranju. Sve navedeno nam govori kako se ključni pokretači poslovanja međusobno uklapaju. Platno poslovnog modela ima brojne prednosti, vrlo ga je lako razumjeti i nudi način za stvaranje jasnog poslovnog modela koristeći samo jedan list papira. Može se koristiti za *start-up* društva pa sve do najvećih kompanija. Uzorak je fleksibilan, promjene se mogu jednostavno uvesti i mogu se skicirati različite ideje. U velikoj je mjeri fokusiran na korisnika, budući da cilja vrijednosti koje pružate vašim korisnicima, a nakon toga se isporučuju ove vrijednosti. Pokazujući na koji su način različiti modeli međusobno povezani, Platno poslovnog modela razlikuje se od tradicionalnog (EPM, 2020).

Kako ćete zapaziti na donjem prikazu, postoji devet elemenata / sastavnih dijelova koji čine platno. Ovdje je svaka komponenta kratko predstavljena te joj je cilj odgovoriti na sljedeća pitanja:





www.expertprogrammanagement.com

Izvor: EPM, 2020

- 1. Ključni partneri:** Tko su vaši ključni partneri i dobavljači? Koje ključne resurse dobivate od vaših partnera? Koje ključne aktivnosti partneri obavljaju?

U ovom elementu su navedene važne zadaće i aktivnosti; ovdje dobavljači i partneri igraju ključne uloge kako bi poslovni model funkcionirao.

U slučaju banke vremena ključna je aktivnost razmjena usluga. Dakle, partneri i dobavljači podržavaju lokalnu zajednicu, u kojoj se usluge nude i razmjenjuju.

- 2. Ključne aktivnosti:** Koje su ključne aktivnosti? Kanali distribucije? Odnosi s korisnicima? Izvori prihoda?

Ključne aktivnosti su najvažniji strateški aspekti za uspješni poslovni model. Ključne bi aktivnosti trebale biti izravno povezane s prijedlogom vrijednosti.

Budući da je razmjena usluga ključna aktivnost, potreban je poseban fokus za funkcioniranje platforme. Kako bi korisnici mogli nuditi i razmjenjivati usluge, softverska platforma treba ispravno funkcionirati.

- 3. Ključni resursi:** Koje ključne resurse treba vaš prijedlog vrijednosti?

Ovaj sastavni dio uključuje najvažniju stratešku imovinu koja je potrebna za poslovni model. Ključni resursi za banku vremena su partnerstva ljudi i korisnika.





4. **Prijedlozi vrijednosti:** Koje vrijednosti isporučujemo korisnicima? Koji od problema naših korisnika pomažemo riješiti? Koje cjelovite proizvode i usluge nudimo za pojedini segment korisnika? Koje potrebe korisnika zadovoljavamo?

Prijedlog vrijednosti opisuje vrijednost koja se isporučuje svakom korisniku. Za banku vremena najvažniji prijedlozi su kvalitetno obavljanje ponuđenih usluga i prikladnost razmijenjenih usluga.

5. **Odnosi s korisnicima:** Zasnivanje i održavanje koje vrste odnosa očekuje svaki od segmenata naših korisnika? Kako su integrirani s ostatkom našeg poslovnog modela?

Drugim riječima, sastavni dijelovi odnosa s korisnicima bave se pitanjima kako pridobiti, zadržati i povećati broj korisnika. Posebice, kako drugi samohrani roditelji saznaju za platformu i podnose zahtjev za članstvo? Na primjer, ovo bi se moglo postići oglašavanjem. Kako dugoročno zadržati korisnike banke vremena? Na primjer, služba za korisnike, angažman s korisnicima putem raznih aktivnosti bi mogli pomoći da ih zadržimo.

6. **Kanali:** Kojim kanalima se nastoji doprijeti do korisnika?

Banka vremena se može promovirati različitim kanalima poput internetske stranice projekta, stranica društvenih mreža, sastanaka s roditeljima, mrežnih kanala partnerskih organizacija i brojnim drugim kanalima.

7. **Segmenti korisnika:** Tko su naši najvažniji korisnici?

Ovdje se pruža informacija o različitim segmentima korisnika koji će dobiti uslugu. Moguće je uvesti opis svake osobe koja će dobiti uslugu, uključujući potrebe korisnika, i opis njih samih.

Platforma banke vremena će poslužiti segmentima korisnika, samohranim roditeljima koji obavljaju pretrage kao i oglašavanje.

8. **Struktura troškova:** Koji su najvažniji troškovi koji su karakteristični za naš poslovni model?

U ovom bloku možemo mapirati ključne aktivnosti u odnosu na troškove. Nakon što su identificirani ključni resursi, ključne aktivnosti i ključna partnerstva, trebali bi biti utvrđeni najvažniji troškovi.

9. **Izvori prihoda:** Odakle dolazi novac?

Ovdje bi trebao biti predstavljen ostvareni prihod. Platforma banke vremena će biti besplatna za korisnike koji su samohrani roditelji.

Inicijativa banke vremena za ranjive samohrane roditelje ima potencijal nastavka širenja i postati snažan alat u Bugarskoj, Hrvatskoj, Grčkoj, Litvi, Španjolskoj i Rumunjskoj, ali također da bude model repliciran u drugim zemljama EU. Ona promovira osnažujući put do društvene inkluzije i razvoja zajednice; stoga su rad i održivost platforme ključni za snažniji rast i širenje. Stvaranje poslovnog modela za banku vremena će osigurati njeno ispravno funkcioniranje i upravljanje. Kako je već prikazano, uzorak platna nudi odličan temelj za uspješan poslovni model koji će pomoći razvoju banke vremena za samohrane roditelje.

### 3. Marketinška strategija banke vremena samohranih roditelja

U ovom poglavlju su predstavljene upute za marketinšku strategiju banke vremena za samohrane roditelje. Posebice će biti predstavljen opis korisnika, vrste usluga i uloga samohranih roditelja u diseminaciji aktivnosti vremenskog bankarstva u svakoj zemlji članici.

#### *Opis korisnika*

Vremensko bankarstvo je uvelike prilagodljiv alat koji zadovoljava potrebe i povjerenika i zajednica te se koristi na brojne različite načine kako bi pomogao pojedincima u postizanju njihovih ciljeva te poboljšao društvene ishode za lokalne stanovnike. Razmjena vremena je okupljanje ljudi kako bi se zadovoljile praktične potrebe, stvorile nove veze i ojačale stare, te kako bi se ljudi zabavili dok istovremeno potvrđuju dostojanstvo i vrijednost svih.

Identificirane su četiri temeljne vrijednosti vremenskog bankarstva: 1) prepoznavanje ljudi kao imovine, jer su sami ljudi pravo bogatstvo društva, 2) drugačije vrednovanje rada, kako bi se priznalo sve što ljudi čine kako bi podigli obitelji, pazili na one koji su krhki i ranjivi i održali zdrave zajednice, 3) promoviranje reciprociteta - davanje i primanje; uzajamna i pravična razmjena - zbog toga što ono gradi povjerenje između ljudi i potiče uzajamno poštovanje, 4) izgradnja društvenih mreža - zbog toga što fizičko i mentalno zdravlje ljudi ovisi o snažnim, trajnim odnosima (Cahn, 2007).

Vremensko bankarstvo može uključiti najbolje elemente od sljedeća tri modela:

- **Model osoba-osobi** uključuje “posrednika” koji pojednostavljuje i bilježi razmjene između pojedinaca i razvija članstvo u banci vremena. On će biti moderator za oba partnera.



- **Model osoba-agenciji** uključuje organizaciju koja upisuje ljude koji doprinose njoj misiji. Korisnici usluga ili lokalne zajednice djeluju kao agenti koji pomažu organizaciji u ostvarenju njenih ciljeva te su nagrađeni vremenskim bodovima. Dakle, organizacija nagrađuje vremenskim bodovima kao “hvala” za njihovu angažiranost u pomaganju poboljšanja života zajednice. Vremenski bodovi se potom mogu koristiti od strane članova organizacije kako bi se pristupilo obukama, kulturnim ili društvenim događanjima i “nagradnim aktivnostima” poput izlazaka. Vremenski bodovi se također mogu razmijeniti između pojedinaca, no to je sekundarni ishod.
- **Model agencija-agenciji** opisuje uzajamni (otvoreni) sustav bodova u kojem bodovi postoje između agencija. On se koristi za pojednostavljivanje razmjena između organizacija za uzajamnu korist i povećanje korištenja oskudnih ili nedovoljno korištenih resursa. U praksi se banka vremena može osnovati unutar postojećeg „centra“ ili kako bi se postavila nova mreža organizacija (možda koja se temelji oko geografskog područja ili specifične vještine/aktivnosti). Razmjene bilježi „posrednik“ ili mrežni koordinator.

### Publika

Banku vremena može koristiti bilo tko, uključujući pojedince, grupe, organizacije i druge poslove, na različite načine. Samohrani roditelj može početi sudjelovati u vremenskom bankarstvu na dva načina: pridružiti se ParentBank-u i započeti pružati i/ili primati usluge s drugim članovima, ili organizaciji koja radi na promoviranju i zaštiti ljudskih prava uz poseban fokus na dobrobit obitelji i djece može sudjelovati u banci vremena i pozvati druge ljude da se pridruže (forum, vijesti, usluge koprodukcije, razmjena usluga itd.).

Talenti osoba koje bankare vremenom i uslugama su direktorij članova voljnih pomoći u različitim kategorijama. Korisnici mogu koristiti direktorij za nuđenje ili traženje sljedećih usluga:

- (a) umjetnost, zanati i glazba: sati, lekcije, zanati, zabava
- (b) poslovne usluge: financijska podrška, pravna podrška, računalna podrška, administracija, marketing
- (c) aktivnosti u zajednici: čišćenje, reciklaža, rad na društvenim promjenama, prikupljanje sredstava
- (d) edukacija: sati, radionice, jezici, prijevodi, tutorstvo
- (e) pomoć u kući: njega djece, kuhanje, čuvanje kućanstva, održavanje kućanstva, njega starijih osoba
- (f) sve druge opcije



### *Kako bi samohrani roditelji trebali banku vremena plasirati na tržište & doći do drugih samohranih roditelja*

Samohrani roditelji mogu koristiti kreativne metode za angažiranje više pojedinaca i drugih dionika i potaknuti ih na dijeljenje znanja, mišljenja i ideja o banci vremena i cijelom konceptu na kojem se temelji ParentBank.

- **Društveni mediji:** samohrani roditelji mogu koristiti svoje vlastite društvene medije kako bi uključili pojedince i zajednice, doprli do drugih samohranih roditelja i podijelili koncept banke vremena. Nadalje, druge organizacije, internetske stranice i organizacije civilnog društva bi mogle graditi njihovu vlastitu online zajednicu koristeći platformu banke vremena (forum ili druge usluge).
- **Radionice:** samohrani roditelji mogu sudjelovati u relevantnim radionicama (fizički ili online slijedom okolnosti uzrokovanih virusom COVID-19) kako bi podigli svijest o vremenskom bankarstvu, razmišljali o njihovim problemima na drugačiji način, istražili probleme s drugih gledišta i razvili ideje o promjeni putem sudjelovanja u ParentBank-u.
- **Diseminacija vremenskog bankarstva na organizacije civilnog društva** za promociju i zaštitu dobrobiti obitelji, ranjivih osoba i udruga samohranih roditelja.

### *Kanali/alati promocije & komunikacije*

Nadalje, samohrani roditelji i druge relevantne organizacije mogu koristiti svoje vlastite resurse, kanale i mreže kako bi promovirali banku vremena i provodili diseminaciju ishoda projekta i aktivnosti na lokalnim i nacionalnim razinama.

Koncept promoviran diseminacijskim materijalima je važnost pružanja edukacijskih prilika samohranim roditeljima: koristit će banku vremena za učenje i razvoj njihovih sposobnosti kako bi učinili njihove živote boljima za njih i za njihovu djecu.

Glavni komunikacijski kanali koji se mogu koristiti - za neplaćenu promociju - su:

- e-mail (bilteni, priopćenja za medije)

Organizacije samohranih roditelja ili upravljanja bankom vremena mogu stvoriti online komunikacijske materijale, poput priopćenja za medije i biltena, te će ih diseminirati koristeći svoje kontakte, mreže i izvore za šire informiranje javnosti. E-mailovi će biti poslani relevantnim organizacijama i internetskim stranicama koje objavljuju vijesti o problematici u svezi s obitelji i skrbi za djecu (na primjer, Singleparent.gr).



- Internetske stranice organizacija samohranih roditelja.

Internetske stranice organizacija samohranih roditelja također se mogu koristiti za omogućavanje šire diseminacije rezultata i informacija o banci vremena.

- Društvene mreže (Facebook, Instagram, LinkedIn).
- Sastanci samohranih roditelja u zajednici, na kojima samohrani roditelji mogu između sebe dijeliti informacije o Banci vremena i registraciji na platformi.
- Partnerstva sa socijalnim službama gdje samohrani roditelji mogu dobiti informacije o Banci vremena.

Prepoznajući da su društvene mreže troškovno učinkovit alat koji može proširiti jačanje svjesnosti, društvene mreže samohranih roditelja mogu promovirati banku vremena putem Facebook stranice projekta i putem vlastitih računa društvenih mreža (Facebook, Instagram, Twitter i LinkedIn).

## 4. Postupci praćenja banke vremena samohranih roditelja

Praćenje banke vremena samohranih roditelja uključivat će višestruke korake koji će jamčiti svrhu banke vremena i siguran prostor za sve sudionike i korisnike. Praćenje se sastoji od prikupljanja povratnih informacija i vrednovanja, kao i značajki osiguranja kvalitete. Banka vremena će imati jednu ili nekoliko osoba odgovornih za praćenje banke vremena. Ove osobe imaju dužnost prikupljati povratne informacije i redovito provjeravati prijavljene zabrinutosti i probleme kako je niže navedeno. Trebali bi pružati redovite povratne informacije operatorima sustava u svezi sa bilo kakvim smetnjama ili izvješća o zlouporabi koje operater sustava treba riješiti.

### *Kratkoročne povratne informacije korisnika*

**Svrha:** Inicijalna poboljšanja nakon aktivacije platforme, sprječavanje smetnji i grešaka, strukturne promjene platforme po potrebi, implementacija poboljšanih sigurnosnih mjera po potrebi.



Opis: Osoba/e koje upravljaju bankom vremena će prikupiti povratne informacije od samohranih roditelja koji su uključeni u usluge banke vremena tijekom prvih mjeseci u kojima je banka bila aktivna. Povratna informacija će uključivati procjenu ponuđenih usluga u banci vremena, kao i komunikaciju i društvene interakcije na platformi. Samohrani roditelji mogu pružiti svoju povratnu informaciju o platformi i samom sustavu, ali također i o njihovim interakcijama s drugim ljudima putem platforme. Stoga partneri temeljem povratnih informacija mogu riješiti nepravilne upotrebe ili zlouporabe ili platforme te ih spriječiti za buduće korisnike.

#### Struktura povratnih informacija:

Uпитnik o povratnim informacijama će uključivati pitanja u odnosu na sljedeće teme:

- poboljšanje inicijalnih značajki platforme
- željene buduće značajke platforme
- željene buduće ponuđene usluge
- interakcije između pružatelja usluga i korisnika usluga
- zabrinutosti u svezi osobnih podataka na platformi
- tehničke smetnje i greške
- dodatne zabrinutosti i preporuke

#### *Dugoročne povratne informacije korisnika*

Svrha: Rješavanje mogućih kontinuiranih grešaka i smetnji, kontrola kvalitete platforme, dodavanje usluga i značajki ako su visoko tražene od strane korisnika, sprječavanje zlouporabe nepravilne upotrebe banke vremena.

Opis: Servisni operater banke vremena će prikupiti godišnje povratne informacije od samohranih roditelja i drugih sudionika u banci vremena. Ove povratne informacije će biti prilagođene iz pitanja o kratkoročnim povratnim informacijama i sadržavaju pitanja koja su prikladnija za dulja vremenska razdoblja. Pitanja će se fokusirati na usluge koje se koriste i nude, kao i na interakcije s drugim ljudima na platformi, ali također i na ukupno korištenje platforme i na ono što se može poboljšati ili dodati. Kako bi se spriječila promjena u svrsi banke vremena, kao što je to uvijek moguće s dugoročnim online platformama i uslugama, povratne će informacije također služiti kao uputa mora li servisni operater poduzeti aktivnosti za ispravak ponašanja korisnika na platformi ili hoće li banka vremena ostati pri svojoj izvornoj svrsi i kvaliteti.

Nadalje, godišnje povratne informacije služe kao izvješće o mogućim smetnjama i greškama u sustavu te ih servisni operater može shodno ispraviti ili popraviti.



### Struktura povratnih informacija:

Upitnik o povratnim informacijama će uključivati pitanja za sljedeće teme:

- trenutne značajke platforme i potencijalna poboljšanja
- željene značajke platforme za budućnost
- trenutno ponuđene usluge i željene usluge za budućnost
- nepotrebne usluge i značajke na platformi
- interakcije između pružatelja usluga i korisnika usluga
- problemi koji se obično događaju, ako je primjenjivo
- tehničke smetnje i greške
- dodatne zabrinutosti i preporuke

### *Sustav izvješćivanja*

Svrha: Prilagodba ili uklanjanje hitnih smetnji i grešaka, rješenja i protumjere u svezi pogrešne upotrebe ili zlouporabe na platformi.

Opis: Osim povratnih informacija koje prikuplja servisni operater, korisnici banke vremena će biti u mogućnosti podnijeti zabrinutosti i pritužbe ili prijaviti zlouporabu pravila ponašanja platforme. Prilika za izvješćivanje o takvim problemima bit će predstavljena na jednostavan i lako vidljiv način i nudi korisnicima mogućnost da kontaktiraju servisnog operatera.

### Praćenje:

Podnesena izvješća će biti redovito evaluirana i provjeravana. Ako se temeljitom istragom izvješće ocijeni opravdanim, operater sustava je obvezan provesti odgovarajuće protumjere. Ako se izvješće odnosi na tehnički sustav, operater je obvezan ili popraviti specifične pogreške u sustavu ili pronaći alternativno rješenje problema. Ako se izvješće tiče interakcija između specifičnih korisnika, operater sustava će odlučiti zahtijeva li pogrešna uporaba upozorenje uključenih strana koje su zloupotreblyavale platformu ili problem zahtijeva zabranu pristupa banci vremena ovim stranama u cijelosti.

Ako se dogodi takva ekstremna zlouporaba, operater sustava će zabraniti pristup osobi(ama) koja je izvršila zlouporabu i time spriječiti svako daljnje pogrešno korištenje od strane istih. Ako bi korisnik banke vremena prikupio više od tri upozorenja u manje od tri mjeseca, operater sustava preuzima odgovornost odlučivanja koje će posljedice korisnik snositi u pogledu njegovog pristupa i interakcijama na platformi.



### Sadržaj izvješća:

Izvješća se mogu smatrati valjanima ako na platformi postoji kršenje Pravila ponašanja. To uključuje, ali nije ograničeno na, omalovažavajuće, klevetničko i/ili pogrdno ponašanje prema drugim članovima banke vremena, poticanje na nasilje ili kriminalne aktivnosti, kao i *spam* ili oglašavanje komercijalnih usluga.

Ovaj sustav, koji se sastoji od kontinuiranih i redovitih povratnih informacija, kao i prilike za izvješćivanje o problemima, jamči održivu kvalitetu banke vremena i podržava svrhu i funkcionalnost banke vremena. Prema tome, banka vremena nije samo koristan alat za olakšavanje dijela pritiska i stresa samohranih roditelja, već također pruža siguran prostor u kojem mogu međusobno komunicirati na ovakvoj platformi.

## 5. Razvoj financijskog plana za banku vremena samohranih roditelja

Glavna ideja financijskog plana za banku vremena samohranih roditelja je istražiti koji bi troškovi bili potrebni za održavanje banke vremena i koji su izvori financiranja dostupni za pokriće potrebnih troškova. Stvaranje financijskog plana će pomoći samohranim roditeljima da sagledaju veću sliku i postave dugoročne i kratkoročne ciljeve za održavanje banke vremena živom i u budućnosti. Kada bi samohrani roditelji imali financijski plan za banku vremena bilo bi lakše donositi financijske odluke i ostati u toku kako bi ostvarili svoje ciljeve.

Prilikom stvaranja financijskog plana, samohrani roditelji će dobiti podršku od svih organizacija partnera projekta, koji će ih voditi kroz proces razvoja plana korak po korak.

Različiti izvori na internetu pružaju pomalo drugačije glavne korake financijskog planiranja, koje utvrđuju stručnjaci za planiranje financiranja. Međutim, sljedeći glavni koraci se mogu poduzeti kako bi se razvio financijski plan banke vremena samohranih roditelja:

1. Postavljanje vaših ciljeva.
2. Razvoj financijskog plana.
3. Provedba financijskog plana.
4. Praćenje financijskog plana.





### *Postavljanje vaših ciljeva.*

Prvi korak financijskog planiranja je postavljanje cilj(ev)a u svezi s tim što osoba želi financijski postići. Prilikom postavljanja cilja, osoba bi trebala biti što je moguće preciznija, npr. umjesto da napiše “Uspješno voditi banku vremena”, napisati “Upravljati bankom vremena najmanje 5 godina i privući barem novih 50 članova.”

### *Razvoj financijskog plana.*

U ovom koraku bi trebao biti osmišljen proračun za postizanje vašeg cilja. Ovdje bi trebali biti analizirani mogući prihodi i potrebni troškovi za održavanje banke vremena. Glavni troškovi za održavanje banke vremena bi bila godišnja naknada za platformu. Međutim, drugi mogući troškovi bi također trebali biti analizirani i raspravljeni (npr. troškovi programera, ako bi bile nužne bilo kakve promjene na platformi banke vremena itd.).

Nakon opisivanja glavnih troškova trebali bi biti analizirani mogući izvori prihoda. Neke ideje o prihodu moguće je pronaći u Poglavlju 7. “Strategija održivosti banke vremena samohranih roditelja”. Također, trebalo bi analizirati i raspraviti i druge mogućnosti.

### *Provedba financijskog plana.*

U konačnici, financijski plan treba biti proveden, što znači da ga se provodi u djelo. Međutim, iako to zvuči jednostavno, mnogi ljudi ovaj korak nalaze najtežim. Kako bi plan uspješno provela u djelo, osoba treba disciplinu i želju da to uspješno učini.

Kako bi plan bio uspješno proveden, važno je pridržavati se koraka utvrđenih u financijskom planu. Međutim, također je važno razumjeti da bi se mogle dogoditi neočekivane stvari, od pronalaska drugog radnog mjesta na puno radno vrijeme do nekih zdravstvenih problema. Svaka neočekivana situacija bi mogla utjecati na financije, stoga se sukladno tome trebaju planirati i izmjene financijskog plana.

### *Praćenje financijskog plana.*

Sve promjene u svezi s financijama mogle bi utjecati na ostvarenje planiranih financijskih ciljeva. Preporuča se provjeravati plan kako bi bili sigurni da će ciljevi unatoč tome biti ostvareni, čak i nakon tih neočekivanih prepreka. Ako ne, plan se lako može promijeniti. Plan bi se mogao prilagoditi novim vremenskim okvirima, moguće je postaviti različitu strategiju za privlačenje potrebnih financija ili čak promijeniti glavni cilj.



Teško je pratiti vaš financijski plan, od pomoći bi bilo sastati se s financijskim savjetnikom svakih nekoliko mjeseci. Možda netko od prijatelja, članova obitelji ili besplatnih profesionalaca može pružiti financijske konzultacije, budući da bi financijski savjetnici mogli pomoći u uvođenju potrebnih promjena u planu i pomoći u njegovoj boljoj provedbi.

## 6. Strateška partnerstva

Strateška partnerstva s različitim dionicima mogu pružiti podršku banci vremena u razvoju, kao i da postane održiva tijekom vremena. Za banku vremena za samohrane roditelje način na koji to partnerstva mogu učiniti odnosi se na pružanje resursa poput: fizičkog prostora za obavljanje aktivnosti, profesionalce koji će roditeljima pružati podršku, financijske i logističke izvore, pristup tehnologiji i informacijama. Nadalje, partner može pružiti postojeću infrastrukturu, ali također i korisnici usluge koju ona pruža, kako bi se banka vremena dodala kao nova usluga. Drugi partner bi mogao pružiti informacije i pristup bazi podataka s njenim korisnicima kako bi preuzeo one koji su zainteresirani i njihovu naknadnu uključenost. Dionici poput škola, organizacija civilnog društva koje rade s obiteljima, lokalne/regionalne socijalne službe, svi oni pružaju usluge za (samohrane) roditelje koji su izloženi riziku i mogu promovirati banku vremena njihovim korisnicima te se također uključiti u upravljanje bankom vremena i osiguravanjem daljnjeg dugoročnog funkcioniranja.

Slične inicijative diljem zemalja partnera ili u drugim zemljama EU mogu razmijeniti informacije o tome što uistinu funkcionira i što je potrebno za prilagodbu kako bi ova specifična banka vremena ispravno funkcionirala. Druge inicijative istog tipa također mogu postati partneri kako bi obogatili usluge ponuđene u banci vremena i poboljšali njeno funkcioniranje i procedure.

U pogledu potencijalnih strateških partnerstava za banku vremena postoje dvije glavne kategorije koje se mogu navesti: javne institucije i privatne organizacije.

Javne institucije se najčešće predstavljaju od strane lokalnih javnih vlasti (općina) koje pružaju usluge i rade s ranjivim kategorijama i kategorijama u nepovoljnom položaju. Ova vrsta partnerstava je ključna zbog toga što su oni u izravnom kontaktu s onima koji donose odluke na razini zajednice i imaju pristup izvorima i informacijama, pružajući važne inpute za funkcioniranje banke vremena te za njeno širenje na veću grupu ljudi koji trebaju ovakvu vrstu usluga. Lokalne javne vlasti mogu se spojiti sa ciljanim skupinama, pružajući više povjerenja i usklađenosti ponuđenim uslugama.



Preporuča se raditi s institucijama i organizacijama s kojima postoji utvrđena suradnja u prošlosti. Nakon što već postoje ranija iskustva i stvorena mreža, moguće je izgraditi banku vremena počinjući na višoj razini povjerenja između partnera.

Kada je riječ o privatnim subjektima koji mogu postati strateški partneri, postoje daljnje dvije kategorije: profitne i neprofitne. Partneri iz zone profita (poput trgovačkih društava) mogu banci vremena pružiti podršku pomoću materijala i potrebnih financijskih resursa, poput sponzorstava, ali i neprofitne organizacije također mogu pružiti podršku banci vremena sa *know-how-om*, stručnjacima, informacijama i njihovom već postojećom mrežom ljudi (u manjim zajednicama ili susjedstvima) te drugim kontaktima, ali također kroz metode rada i primjere najbolje prakse.

U smislu banke vremena za samohrane roditelje, strateški je partner onaj koji može pružiti pristup dugoročnim resursima, te također organizacija ili institucija koja može preuzeti banku vremena i može ju razviti, povećati i nastaviti ju u srednjoročnom i dugoročnom trajanju. Poželjno je odabrati najprikladnije partnere kako bi bili sigurni da su postupci banke vremena preuzeti i razvijeni, da imaju podršku i da su replicirani u što većem broju zajednica ili susjedstava.

## 7. Strategija održivosti banke vremena samohranih roditelja

Glavni cilj strategije održivosti banke vremena samohranih roditelja je pružiti moguće mjere koje bi pomogle osigurati da će banka vremena biti dugoročno aktivno upravljana i korištena. Tijekom projekta ParentBank samohrani roditelji iz svake zemlje - partnera bit će obučeni za korištenje banke vremena i planirano je uključivanje samohranih roditelja u vođenje nakon kraja projekta. Uzimajući u obzir mogućnost odustanka administratora banke vremena u budućnosti, kako bi se osiguralo kontinuirano upravljanje i vođenje banke vremena, potrebno je privući, motivirati i obučiti moguće nove administratore. To je moguće ostvariti oglašavanjem banke vremena putem grupa samohranih roditelja na društvenim mrežama, privlačenjem novih članova, organiziranjem obuka za nove administratore online i/ili licem u lice, sastancima sa diskusijama o praktičnim problemima s upravljanjem bankom vremena uključujući diskusije o glavnim izazovima u upravljanju i načinima na koje se oni mogu riješiti. Voditelji banke vremena trebali bi biti zainteresirani u aktivno vođenje banke vremena, što se osigurava privlačenjem novih samohranih roditelja da se pridruže banci vremena. U tu svrhu bi se mogli organizirati društvena događanja, na kojima bi aktualni članovi mogli s drugim samohranim roditeljima podijeliti svoje pozitivne prakse o sudjelovanju u banci vremena i pozvati ih da se pridruže banci vremena. Banka vremena samohranih roditelja bi se mogla proširiti dodavanjem novih usluga



koje su potrebne za druge grupe u zajednici (npr. drugi roditelji itd.) kako bi se i njih privuklo da sudjeluju u banci vremena.

Također, voditelji banke vremena bi mogli sudjelovati u raznim događanjima koje organiziraju lokalne zajednice, udruge samohranih roditelja i druge organizacije koje rade s obiteljima i koje koriste ove prilike za predstavljanje inicijativu banke vremena samohranih roditelja i pozivanje novih članova.

Voditelji banke vremena bi također mogli obavljati redovite aktivnosti umrežavanja i povezivanja s drugim sličnim udrugama kako bi razmijenili dobre prakse, pomažući im u jednostavnijem vođenju banke vremena te možda i u privlačenju novih članova.

Budući da je banka vremena samohranih roditelja smještena na platformi uz godišnju naknadu, voditelji banke vremena bi trebali razviti strategije za prikupljanje potrebnog iznosa novca. Neke od zamisli za prikupljanje novca bi mogle biti:

- Kontaktiranje različitih institucija, opisanih u poglavlju “Strateška partnerstva” i uspostavljanje mreža podrške, na ovaj način privlačeći različita sponzorstva.
- Razvoj drugih projekata za podršku inicijative banke vremena i prijave za financiranje, općini ili drugim programima za financiranje.
- Organizacija promotivnih kampanji/aktivnosti i praksi za skupno financiranje.

Za samohrane roditelje je vrlo važno kontinuirano poboljšavati njihove matematičke i poduzetničke kompetencije kako bi mogli biti aktivni članovi na tržištu rada, kako bi bili spremni iskoristiti bilo koje prikladne prilike za posao i, za one koji su pokrenuli svoj posao ili to namjeravaju, imati sve potrebne vještine kako bi svoje poslove održali na životu u društvu koje se stalno mijenja. Neke mogućnosti za poboljšanje matematičkih i poduzetničkih kompetencija bi mogle biti:

- Prisustvovati besplatnim tečajevima koji su organizirani putem europskih ili nacionalnih projekata.
- Organizirati takve tečajeve u okviru banke vremena, putem partnerstava koja su već uspostavljena sa pružateljima usluga edukacije.



## Literatura

- Cahn E (2006) Priceless money: banking time for changing times (Washington DC: TimeBanks USA). Available as an e-book from <http://coreeconomy.com>
- Canvanizer (2020) Business Model Canvas. Available from [https://next.canvanizer.com/demo/business-model-canvas?utm\\_source=newcanvas&utm\\_medium=link\\_page&utm\\_campaign=next](https://next.canvanizer.com/demo/business-model-canvas?utm_source=newcanvas&utm_medium=link_page&utm_campaign=next) accessed on 8th September, 2020.
- Expert Program Management, EPM (2020). Business Model Canvas Explained with Examples. Available from <https://expertprogrammanagement.com/2018/10/business-model-canvas-explained/> accessed on 10th September 2020.
- <https://smartasset.com/financial-advisor/what-is-a-financial-plan>
- <https://www.thebalance.com/the-6-steps-of-financial-planning-2466498>
- New Economics Foundation (2008) The New Wealth of Time: How timebanking helps people build better public services. Available at <http://www.nwi.pdx.edu/webinars/Webinar13-materials1.pdf>
- TimeBank Mahoning Watershed, Time banking is a tool for building community <http://tbmw.org/learn-more/time-bank-models/> accessed on 5th October 2020.

