

Introduction to the Special Issue on Call Center Management.

Ger Koole

Background: Based on a model of a stepwise approach for decision-making on vaccine introduction, this study aimed to reveal unpublished decision aids, to assess cut-off limits or thresholds for vaccine introduction that have already been used, and to discuss the comprehensiveness and feasibility of our suggested model. Methods: Forty international immunisation experts were invited to a DELPHI discussion, 14 finally participated. Experts received a questionnaire and were asked for comments on other experts' opinions and specification of their previously given answers in the second DELPHI round. We did not intend to develop a consensus document. Results: Though most of the DELPHI participants were not aware of decision aids other than the five that had been used for the development of our model, the international discussion revealed four additional national documents that define decision-making criteria. Except for one example with a cost-utility ratio, no defined thresholds or cut-off limits have been used in vaccine introduction decisions so far. The majority of experts believe that a stepwise approach could enhance the feasibility of decision aids. The experts agreed that the influence of each single criterion of our model should be at least "important" for decision-making. The most often mentioned possible negative consequence that could arise from a rigid stepwise procedure, was a delay of the vaccine introduction process. Conclusions: The suggested stepwise procedure provides a systematic and evidence-based standardised way to support public health immunisation policy decisions. A framework could be a common starting point.

Lulas Auf und Ab in der Meinungsgunst

Den „Teflon-Effekt“ – Markenzeichen von Fernando Henrique Cardoso bei jeder Krisenbewältigung – scheint Lula von seinem Amtsvorgänger nicht ganz geerbt zu haben. Zwar blieben die negativen Auswirkungen von Rezession und Beschäftigungslosigkeit des letzten Jahres noch bis Dezember 2003 kaum als Makel an Lula haften, und dessen Popularität erfreute sich – übrigens auch heute noch – im Vergleich zu seinen Vorgängern beachtlicher Rekordhöhen. Doch Mitte März 2004 registrierte das brasilianische Meinungsforschungsinstitut IBOPE einen ersten dramatischen Rückgang in der allgemeinen Einschätzung. Er betraf nicht nur die Regierungsleistungen insgesamt, sondern darüber hinaus – und sogar noch stärker – auch die persönliche Performanz Lulas als Regierungschef: Fiel die positive Bewertung der Regierungsleistungen insgesamt im

Vergleich zu Dezember 2003 um 7% auf 34%, so schrumpfte das Vertrauen in Lula um 9% auf 60%, und die Zustimmung zu seinem Regierungsstil fiel schlagartig gar um 12% auf 54%.

Die Tatsache, dass die Zustimmung sich immer noch auf einer Rekordhöhe befindet, mag mit einem doch noch immer vorhandenen „Teflon-Phänomen“ zusammenhängen – schließlich verfügt Lula als ehe-maliger kämpferischer Arbeiterführer und als begnadeter Volkstribun nach wie vor über ein beträchtliches Reservoir an charismatischen Mitteln. Doch beunruhigend für die führenden Politiker ist zweifelsohne die in dem steilen Abfall zum Ausdruck kommende Tendenz. Denn diese kann sich auf die im Oktober 2004 in den 5.561 Gemeinden Brasiliens stattfindenden Bürgermeister- und Gemeinderatswahlen katastrophal auswirken und ein Präjudiz für die im Oktober 2006 anstehenden Gouverneurs-, Parlaments- und Präsidentschaftswahlen