



Brugerinddragelse i evaluering

Vibeke Normann Andersen, Ph.D., lektor
Institut for Statskundskab, SDU

Dansk Evalueringselskabs Konference
13. September 2007



Disposition

- Brugeren og den offentlige sektor
- Hvorfor brugerorienteret evaluering?
- Brugeroorienterede evalueringsmodeller og metoder
- Kvalitetssikring og brugerorienteret evaluering
- Organisatorisk anvendelse af brugerorienteret evaluering



Brugerorientering

Fra den autonome stat til den responsive stat

■ Den autonome stat

- Den enkelte organisation er bærer af bestemte værdier. Organisationen orienterer sig mod bestemte holdninger, værdier, livserfaringer eller professioner. Borgeren betragtes som et retssikret, vejledt og socialiseret individ.

■ Den responsive stat

- Organisationens rolle er at være responsiv i forhold til det enkelte individs behov og efterspørgsel af konkrete ydelser. Borgeren betragtes som kunde, forbruger eller med-producent.



Brugerdemokrati og brugerorienteret evaluering

- Pragmatisk argument
 - Ved at inkludere brugerne øges chancen for, at en evaluering anvendes og derved fremmes organisatorisk læring og udvikling.

- Emancipatorisk argument
 - Brugere gives en stemme og myndiggøres.

- Deliberativt argument
 - I et demokratisk samfund bør evaluering baseres på demokratiske værdier. Ved at involvere brugerne fremmes den demokratiske dialog.



Tilfredshedsundersøgelser

Tilfredshedsundersøgelse på ældreområdet: 3/4 af brugerne erklærer sig tilfredse eller meget tilfredse

Høj brugertilfredshed med hjælpen

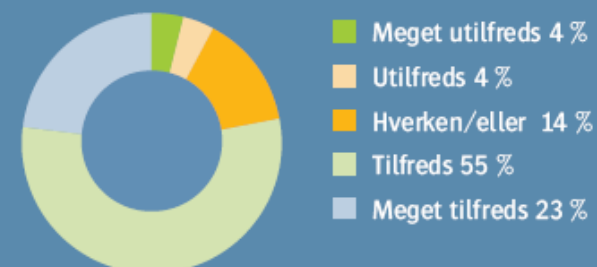
Et stort flertal af hjemmehjælpsmodtagerne er tilfredse med den hjælp, de modtager.

En undersøgelse foretaget af Finansministeriet og KL i 2005 viser, at 3 ud af 4 brugere er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de modtager i eget hjem.

Ifølge brugerne formår hjemmehjælperen at give en personlig og fleksibel service, der tager udgangspunkt i de ældres individuelle behov.

Undersøgelsen viser således, at mere end 4 ud af 5 brugere er tilfredse eller meget tilfredse med den personlige pleje, og at 3 ud af 4 brugere er tilfredse eller meget tilfredse med hjemmehjælpens imødekommenhed over for individuelle ønsker.

Samlet tilfredshed med hjemmeplejen 2005



Kilde: "Det mener brugerne!" Finansministeriet 2005.

Hvis man i ovennævnte tilfredshedsundersøgelse havde taget udgangspunkt i brugernes egen oplevelse af hjemmehjælpen, hvilke resultater kunne man så have fået?

Dilemmaer ved brugerinddragelse i evaluering?

■ Strukturelle egenskaber ved:

- serviceproduktion henviser til, at bedømmelsen af kvalitet og tilfredshed med servicen er **subjektiv**.
- evaluering som en systematisk, retrospektiv bedømmelse af gennemførelse, præstationer og udfald af offentlige virksomheder henviser til en **objektiv** funderet bedømmelse.

Er det rimeligt at lade brugerens subjektive vurdering få en central placering i en evaluering?

Hvordan kan den i givet fald bedømmes objektivt?





Paradokser ved brugerens vurdering af en service

1. Brugeren er mere tilfreds med tilstand x end tilstand y.
2. Brugeren tror, at han eller hun er bedre stillet med x end y.
3. Brugeren er bedre stillet med x end y.
4. Brugeren foretrækker x frem for y.
5. Brugeren vil gerne vælge x frem for y.
6. Brugeren mener, at det vil være rigtigt at vælge x frem for y.
7. Brugeren mener, at det vil være bedre, hvis x forekommer frem for y.
8. Brugeren vælger så x forekommer frem for y.

Eksempler på brugerinddragende evalueringsmodeller

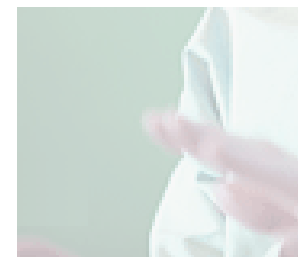
- Brugerorienteret evaluering
 - BIKVA-modellen
- Interessent evaluering
- Empowerment evaluering
 - Responsiv evaluering
 - Deliberativ evaluering





Evalueringsmodel

- Et **princip** eller et **hovedspørgsmål**, som **styrer** en evaluering.
- **Vejleder i, hvordan man træffer** alle de **valg**, som et evalueringsforløb indebærer.
 - Eksempelvis valg af emnemæssigt fokus, metode, evaluators rolle og inddragelse af interessenter.



Fordele ved brugerorienteret evaluering

- En brugerorienteret evaluering kan sikre viden om, hvordan en indsats virker på en målgruppe.
- Brugere gives adgang til at formidle deres problem- og løsningsforståelse med udgangspunkt i deres rationalitet.
- Brugerorienteret evaluering kan afklare om f.eks. en offentlig institutions indsats stemmer overens med brugernes opfattelse og forventninger.
- Brugere kan opnå en større forståelse og indsigt i en offentlig institutions virke ved, at de har fået mulighed for at formulere sig om og reflektere over institutionens indsats.

Kilde: www.fm.dk





Den brugerorienterede evalueringssmodel

<i>Genstands- felt</i>	<i>Værdier</i>	<i>Viden</i>	<i>Anvendelse</i>
<ul style="list-style-type: none">■ Genstands- feltet er åbent, så brugerne selv kan være med til at definere kriterierne for evalueringen	<ul style="list-style-type: none">■ Udvikles undervejs i evalueringss- processen	<ul style="list-style-type: none">■ Fortrinsvis kvalitative metoder.■ Dog udelukkes kvantitative metoder og metodeplu- ralisme ikke	<ul style="list-style-type: none">■ Læring i organisatio- nen■ Brugernes refleksion■ Brugernes medinddra- gelse

Kilde: Andersen, V.N. (2003). "Brugerorienteret evaluering" pp. 129-148 i P. Dahler-Larsen (red.) med bidrag af V.N. Andersen, K.M. Hansen & C.S. Pedersen, *Selvevalueringens hvide sejl*. Syddansk Universitetsforlag.

Evalueringsplan for brugerorienteret evaluering

- Hvilket evalueringsspørgsmål skal belyses?
 - *Kan vi med udgangspunkt i, hvordan vores organisation opleves af vores brugere, lære noget om den måde vi som organisation fungerer på?*
- Definition af brugerne
- Hvem skal inddrages i den brugerorienterede evaluering?
- Metodevalg og dataindsamling
- Bearbejdning af data og opfølgning i organisationen



Eksempler på brugerorienterede evalueringer

- Arbejdslediges vurdering af private og offentlige aktiveringstilbud.
- Elevers oplevelse af de frie kostskolers bo- og skoletilbud.
- Tilbud om støtte til og aktivering af ikke-indlagte psykiatriske patienter.
- Interessenters deltagelse i en evaluering af 'road pricing' (vejafgifter).



Kilde: www.sm.dk

Definition af en institutions brugere

- Tidligere brugere
- Nuværende brugere
- Kommende/potentielle brugere
- Pårørende til brugerne.



Case: En brugerorienteret evaluering af elevernes udbytte af undervisningen i folkeskolen.



- Grupper på 3-4 personer
- Opdrag:
 - Der ønskes en evaluering af elevernes udbytte af undervisningen i folkeskolen.
 - Med udgangspunkt i den brugerorienterede evalueringsmodel formuleres et evalueringsspørgsmål, der tager udgangspunkt i brugernes vurdering af elevernes udbytte af undervisningen. Herunder inddrages overvejelser om
 - evalueringens genstand,
 - hvilke værdier, som ligger til grund
 - hvilke aktører, som skal inddrages (evaluator og evaluand)
 - hvilke type viden evalueringen genererer. Diskutér heriblandt muligheder og begrænsninger ved den brugerorienterede evalueringsmodel i forhold til evalueringens genstand.
- Der er afsat 20 minutter til casen.



Drejer evalueringen sig om:

- Indholdet i institutionens ydelser.
- Processen omkring en offentlig institutions ydelser.
- Gennemsigtighed i institutionens virksomhed.



Kvalitetsmålinger og brugerorientering

Eksempler i en dansk kontekst:

Regeringens Kvalitetsreform

- Frit valg, brugerinddragelse og personligt ansvar
- Sammenhængende service – med respekt for borgeren
- Klare mål og ansvar for resultater
- Nytænkning, konkurrence og mest kvalitet for pengene
- Ledelse, medarbejderinddragelse og motivation

■ Kommunalreformen

- Tættere på borgerne
- En indgang for borgerne – borgerservicecentre

■ Kvalitetsbekendtgørelse – gymnasierne

- Udvikle system til kvalitetsudvikling og resultatvurdering
- Systematiske og regelmæssige selvevalueringer
- Offentliggørelse af opfølgingsplan på institutionens hjemmeside

■ Sammenlignelig Brugerinformation

- Åbenhed og gennemsigtighed i daginstitutioner, folkeskoler og gymnasier

■ Sundhedskvalitet

- Oplysninger om kvalitet og service på private og offentlige behandlingssteder





Summemøde

Hvordan kan den brugerorienterede
evalueringsmodel anvendes som metode i
forbindelse med kvalitetsmålinger og
akkreditering?



Hvad kan den brugerorienterede evaluering tilføje kvalitetsmålinger?

Den offentlige myndighed

1. Er vi stadig på rette spor?
2. Er vores antagelser valide?
3. Repræsenterer policymål og performanceindikatorer, hvad vi gerne vil opnå?
4. Hvilke biefekter har kvalitetsmålingerne?

Inddragelse af brugerne

- Brugere kan formulere alternativer til kvalitetsmålingerne.
- Den offentlige myndighed kan sikre, at kvalitetsmålingerne er gennemsigtige og åbne for brugernes indflydelse.



Argumentativ, responsiv tilgang

Policyområde	Gamle mål	Gamle indikatorer	Nye mål	Nye indikatorer
Økologisk landbrug	Gøre udbuds-siden af land-brugsprodukter mere økologisk	Hektarer med økologisk jordbrug	Øge efter-spørgslen efter økologiske produkter	Markedsandel af økologiske produkter
Trafiksikkerhed	Bygge flere rundkørsler	Antal sorte pletter, som omdannes til rundkørsler	Bygge særlige cyklistvenlige cykelstier i tilknytning til rundkørsler	Antal rundkørsler, som lever op til nye krav om cykelstier.
Integration af etniske minoriteter	Beherskelse af et vis niveau af ens etniske minoritets-sprog	Antal elever, som deltager i sprogundervisning efter skole	Beherskelse af det hollandske sprog	Antal undervisningstimer i hollandsk og eksamensresultat.

Opfølgning på brugerorienteret evaluering

- Hvordan behandles brugernes udsagn?
- Medarbejdernes og ledelsens anvendelse af evalueringen.
- Brugernes forventninger om evalueringens anvendelse.



Hvad er svært ved den brugerorienterede evaluering?

- **Kompetenceproblematik:**
 - Svært at overskue og analysere datamaterialet.
 - Den brugerorienterede evalueringsmodel er svær at 'styre'.
- **Ressourceproblematik:**
 - Om der tildeles særskilte ressourcer til evalueringen.
- **Magtasymmetri**
 - mellem evaluator og brugerne:
 - Evaluator vil have større faglig viden end brugeren.
 - Ved selvevalueringer kan evaluator have en dobbeltrolle som professionel og evaluator.
 - brugerne imellem
 - Stærke kontra svage brugere
- **Beredskab til evaluering:**
 - At etablere ejerskab til evalueringsprojektet.
 - Anvendelse af evalueringen.



Kilde: <http://www.erichsen-support.dk>

Organisatorisk forandring



- Værktøjsperspektivet

- Rationel, instrumentel tradition. Organisationer er redskaber til effektivt at frembringe beslutninger, varer, tiltag, tjenester, ydelser.

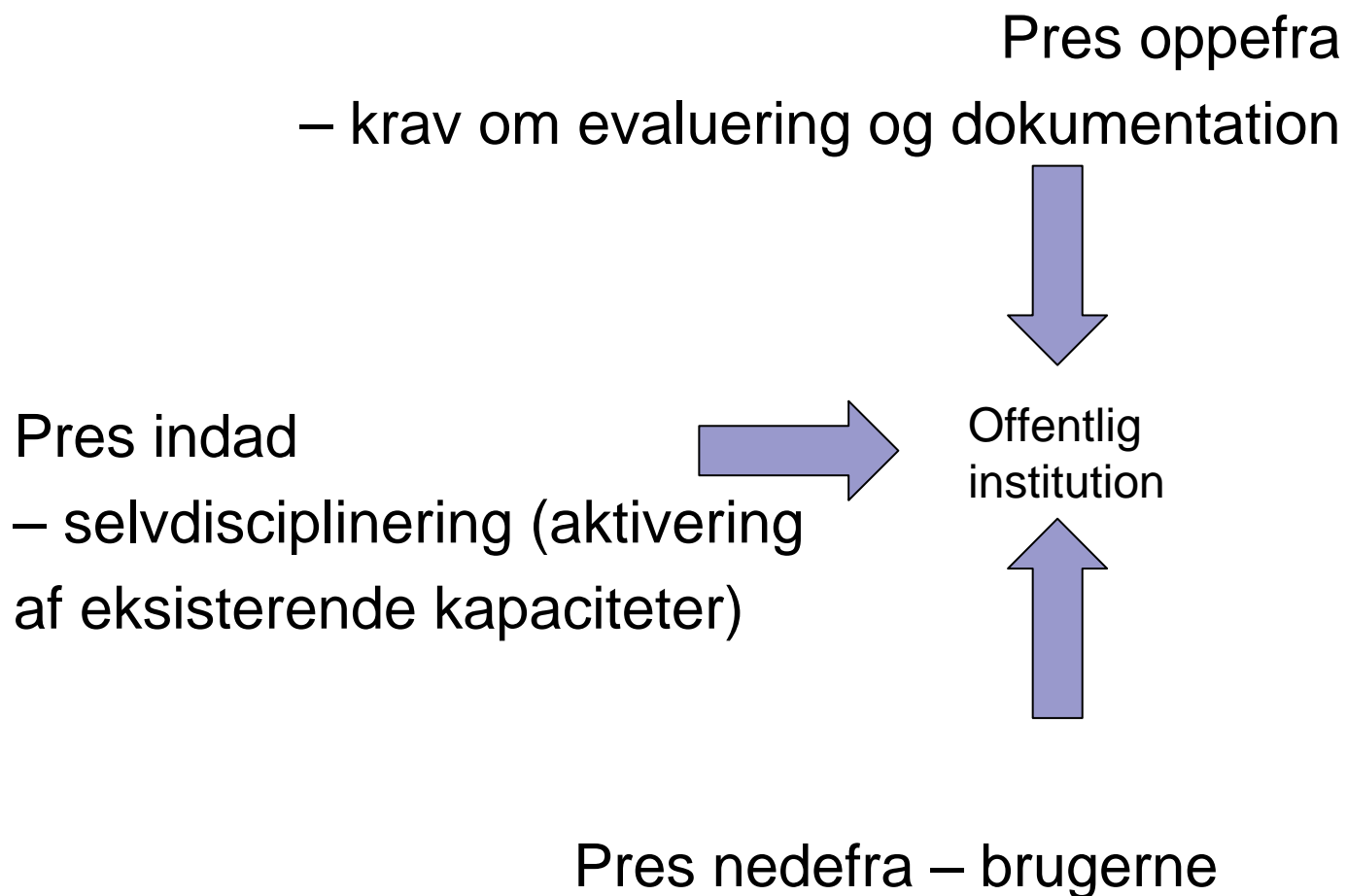
- Symbolperspektivet

- Den formelle organisation befinder sig i omgivelser, som konfronterer organisationen med socialt skabte normer og konventioner for, hvordan den enkelte organisation bør være udformet.



Kjell Arne Røvik (1998). *Moderne Organisasjoner*. Fagbokforlaget.

Forandringer - Tre pres på offentlige institutioner



Anvendelse af brugerorienteret evaluering

- Evalueringens resultat oversættes til den kontekst for organisationsudvikling, som den anvendes i.
- Evalueringen og dens resultat tiltvinger sig ikke ind i en organisation, men tilpasses af aktørerne i organisationen, f.eks. brugere, medarbejdere, ledelse.
 - Evalueringen anvendes stykvist og delt.





Professionalisering og brugerinddragelse i evaluering

- Inddragelse af brugerne (legitimitet, etisk kodeks mv.).
- Metodisk kompetence i forhold til brugerorienteret evaluering.
- Organisatorisk kapacitet i forhold til anvendelse af evalueringens resultater.





Litteratur

- Andersen, V.N. (2007). Transparency and Accountability in Education. Submitted to *Journal of Education Policy*.
- Andersen, V.N. & P.S. Dahl (2007). "Styringstækningen i perspektiv". *Evalueringsnyt*, nr. 16, pp. 20- 28.
- Andersen, V.N. (2004). "En ny uddannelsespolitisk styring?". *Nordisk Administrativ Tidsskrift*, 85. årg., nr. 4, 2004.
- Andersen, V.N. (2003). "Selvevaluering – fra styring til skoleudvikling" pp. 53-74 i Peter Dahler-Larsen (red.) med bidrag af Vibeke Normann Andersen, Kasper Møller Hansen & Carsten Strømbæk Pedersen, *Selvevalueringens hvide sejl*. Odense, Syddansk Universitetsforlag.
- Andersen, V.N. (2003). "Brugerorienteret evaluering" pp. 129-148 i P. Dahler-Larsen (red.) med bidrag af V.N. Andersen, K.M. Hansen & C.S. Pedersen, *Selvevalueringens hvide sejl*. Syddansk Universitetsforlag.
- Ball, Stephen (2003). "The teacher's soul and the terrors of performativity", *Journal of Education Policy*, vol. 18(2): 215-228.
- Fountain, J.E., (2001) 'Paradoxes of Public Sector Customer Service', *Governance: An International Journal of Policy and Administration*, 14 /1, pp-55-73.
- Hansen, H.F. (2005). "Choosing Evaluation Models", *Evaluation*, vol. 11(4): 447-462.
- Knaap, P. Van der (2006). "Responsive Evaluation and Performance Management". *Evaluation*, vol. 12 (3): 278-293)
- Murray, R. (2002). "Citizens Control of Evaluations". *Evaluation*, vol. 8(1): 81-100
- Røvik, Kjell Arne (1998). *Moderne Organisasjoner*. Fagbokforlaget
- www.kl.dk
- www.kvalitetsreform.dk
- www.moderniseringsprogram.dk