

EVALUERING AF SAMSKABELSE

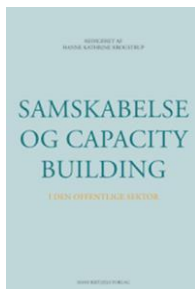


Nanna Møller Mortensen - Nanna Limskov Stærk Christiansen
Erhvervsph.d.stud.-ph.d.stud.
INSTITUT FOR LÆRING OG FILOSOFI, AALBORG UNIVERSITET

Velkommen

Nanna Møller Mortensen

- ErhvervsPhD-stud. i Aalborg Kommunes Ældre- og Handicapforvaltning.
- Innovationsfonden
Samskabelse på mikroniveau
– hvordan styrkes processen, hvordan måles effekten?



Nanna Limskov Stærk Chr.

- Sociolog, ph.d.-stud.
- Medarbejdernes databrug i folkeskolen
- Mixede metoder
- Capacity Building
- Forandringsteori



Præsentation af jer

- Navn
- Hvor er du fra?
- Hvorfor har du valgt netop dette læringsseminar?

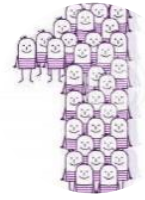


Dagens fokus

“Trenden” samskabelse

Samskabelse og NPG betydning for den måde der evalueres

Hvad betyder co-evaluation, og hvordan kan det praktiseres?



Paradigmeskifte



Samskabelse og co-evaluation



Evaluering af samskabelse - forandringsteori



Samskabelse

Samskabelse har gjort sit indtog i den offentlige sektor

- Indarbejdet i offentlige strategier, Kommune 3.0, KL Konference etc.



Nye globale udfordringer



Paradigmeskifte

- Øget pres på velfærdsstaten (klimaproblemer, flygtningestrømme, livsstilsygdomme etc.). Stigning i "wicked problems": komplekse og sammensatte problemer, hvis løsninger er normative og afhængige af hvem, der ser på dem
- Evidensbaseret viden og performanceindikatorer kan ikke anvendes til at løse disse grand challenges
- Løsninger skal findes i samarbejdende netværk, med borgere, mellem offentlige og frivillige organisationer, på tværs af den offentlige og private sektor, i interorganisatorisk samarbejde etc. (horisontalt frem for vertikalt)
- ***Borgere og civilsamfundet*** som aktive ressourcer

Fra New Public Management til New Public Governance



New Public Management

Slut 80'erne →

- Konkurrence
- Borgeren som kunde – valgfrihed (fx BUM-modellen)
- Resultatmålinger, kontrol, sanktioner, restriktioner
- Offentliggøres af performancemålinger
- Procedurebeskrivelser – hvordan frontmedarbejderne skal agere i konkrete situationer
- Snarere dokumentation end evaluering. Kvantitative mål
- Anskuer sociale problemer som simple – entydig sammenhæng mellem indsats og effekt

Evidensbølgen

2000→

- Formålet: tilvejebringe objektiv viden om sammenhæng mellem velfærdsydelser og deres effekt
- Koncepter rejser
- "Golden standard" for evidens
- Den medicinske forskning som ideal (det randomiserede kontrollerede forsøg)

Evidenshierarki (som stadig er aktuel)

RCT

Quasi-eksperimentelle design

Før/efter-sammenligninger

Procesevalueringer

Formative studier (kvalitative)

Ekspertvurderinger

Brugervurderinger

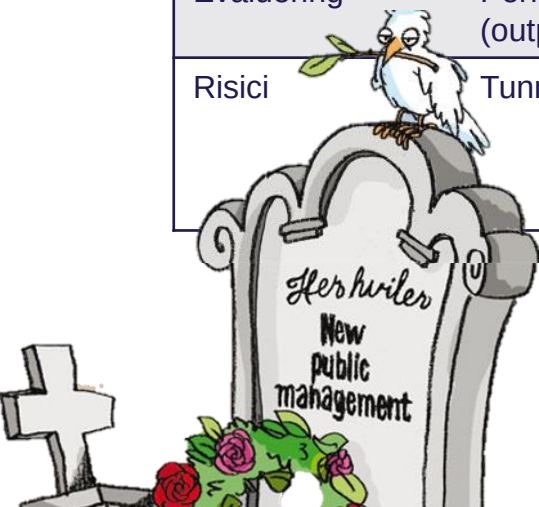
Samskabelse bryder med evidenshierakiet: Brugervurderinger bliver fokus



New Public Governance

- Organisationssociologisk og netværksteoretisk afsæt
- Bestræbelse på at løse komplekse sociale problemer
- Decentralisering af magt/ledelse
 - Ikke begrænset til offentlige ledere
 - Frivillige, interesseorganisationer og borgere/brugere inddrages
- Aktiv involvering af brugere og andre relevante aktører (gensidig afhængighed)
 - Borger som medskabere
- Borgeren som kompetent på eget liv, fokus på effekten for slutbrugeren
- Fokus på effekt for brugeren og kontinuerlig justering af indsatsen
- Netværk, samarbejde, samspil, tillid (kommunale aktører må interagere med omgivelser for at lykkes)

	New Public Management	New Public Governance
Teoretisk ståsted	Økonomisk, markedsorienteret, ledelsesfilosofi fra den private sektor	Netværksteori, kollektivisme, samarbejde
Problem-opfattelse	Simpel – klare succes kriterier	Kompleks
Borgerens rolle	Kunde, forbruger af serviceydelser	Medskaber af velfærd, aktiv
Det offentliges rolle	Leverandør af serviceydelser, kontrol og styring	Koordinator, facilitator af netværk, og leadership
Evaluering	Performancemål, måling af resultatet (output)	Kontekstnær effekt, fokus på inter-organisatoriske processer
Risici	Tunnelsyn og creaming	Det offentlige sætter kriterierne/rammen og borger/bruger står for implementeringen. Svage borgere stilles udenfor ansvar.





I paradigmeskifte dannes hybrider, hvor elementer fra forskellige paradigmer blandes med nye populære organisationsopskrifter (populære ideer om, hvilke design offentlige organisationer bør have).

Samskabelse som en organisationsopskrift!

Organisationsopskrifter kan have karakter af forskrifter og standarder, men i langt de fleste tilfælde har de mere karakter af generelle idéer, som skal *oversættes, fortolkes og indpasses* i konkrete organisationer. Det er opskrifter, der fænger, og som har opnået forbilledlig status i flere organisationer (Røvik, 1998)

Organisationer skal opbygge kapacitet til at håndtere nye værdier, rutiner og processer.



Summeøvelse

- Hvad forstår du ved samskabelse?

Færdiggør de 3 udsagn:

- Samskabelse er.....
- Samskabelse involverer...
- Samskabelse er ikke....

Hvorfor er samskabelse kommet på dagsordenen?

New Public Management har ikke skabt de forventede effekter (OECD, Hood og Dixon)

Samskabelse introduceres på baggrund af:

- Innovationsårsagen: Nytænkning og effektive samskabte løsninger af velfærdsstatens komplekse problemer
- Borgere og civilsamfundet som aktive ressourcer - Ressourcemobilisering (økonomisk)
- Individuelt Capacity Building – Empowerment/styrkelse af individet
- Øget effektivitet og effekt – (træfsikkerhed)
- Decentralisering af magt – demokratisk perspektiv

Men hvad er samskabelse egentlig?



Samskabelse

- Mange forståelser af samskabelse - Ingen entydig definition

- Samskabelse bruges relativt bredt:

Interaktion mellem bruger og frontmedarbejdere → Brugerinvolvering på et mere administrativt/overordnet niveau med inddragelse i ledelse, evaluering og politiske processer

Betegnelsen samskabelse dækker over begreberne **co-production og/eller co-creation**

Co-creation

- Forretningsstrategi fra den private sektor
- Fokus på innovative produkter og kundetilfredshed
- Sociale digitale platforme – let for brugerne at tilkendegive idéer og feedback
- Value co-creation – hvilken værdi tilføres til produktet
- Grundideen er at skabe dialog, større indsigt, forståelse og læring som kan kvalificere opgaveløsningen og problemforståelsen
- Designtænkning, brugerdreven innovation og ofte ad hoc

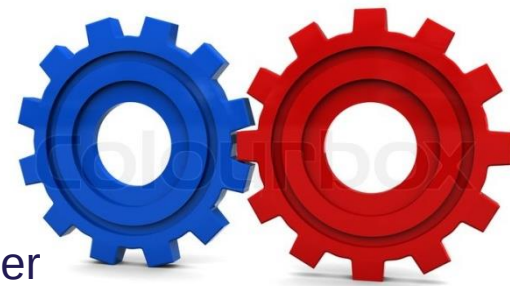
"(...) organizations invites and involve stakeholders in particular end-users, in the design and development of new goods and services" (Voorberg et al. 2013)

Co-production

- Co-production som begreb er opstået i den offentlig sektor (Ostrom i 70'erne)
- Tanken er, at ressourcer fra civilsamfundet og borgere inddrages i udviklingen og produktionen af velfærd

The potential relationship that could exist between the 'regular' producer (street-level police officers, schoolteachers or health workers) and 'clients' who want to be transformed by the service into safer, better-educated or healthier persons (Ostrom 1996)

The potential relationship - nye roller



Co-production-begrebet er blevet udviklet i forskellige retninger

- Kollektiv vs. Individuel
- Frivillige vs. ikke-frivillige

Co-production som et ligeværdigt partnerskab

Services are no longer simply delivered by professional - but co-produced by users and communities

- Tildeling af nye roller (ledere og medarbejdere indtager en mere rådgivende og understøttende rolle, mens brugere tildeles større ansvar)
- Skaber MED borgerne - ikke FOR borgerne
- Adresserer magtperspektivet (modsat co-creation)

Krav om at brugeren inddrages i planlægning/design samt udførelse.

Co-production og dets sub-processes



Co-production som et paraplybegreb, der dækker over en række mere specifikke begreber som co-design, co-creation, co-delivery, co-management, co-decide, co-evaluate, co-review (OECD 2011)

Co-production, som en cirkulær proces: co-commission (fælles prioritering og problemformulering), co-design (planlægning), co-deliver (samarbejde om at udfolde løsninger), co-assessment (evaluering på individniveau) (Governance International, 2015)

Co-production er et samarbejde mellem frontmedarbejder og borger, hvor borgeren bidrager med sit perspektiv på planlægning, udvikling, implementering og evaluering af velfærdsydelser

Co-evaluation bliver derved en 'naturlig' del af samskabelsesprocessen

Co-production og samskabelses begrebets diversitet

Forskellige niveauer;

- **Co-governance:** Borgere og andre relevante aktører er med til at udvikle politik og prioritere ressourcer til offentlige ydelser. Borgere og andre relevante aktører er med til at definere policy-formuleringer og den offentliges rolle og opgaver.
- **Co-management:** Borgere/civilsamfund/frivillige organisationer (ikke-offentlige aktører) har indflydelse på design af velfærd, eller bidrager med ressourcer (penge, kompetencer, arbejdskraft etc.) til udførelsen af offentlige ydelser (Administrativt og mere overordnet niveau).
- **Co-production (mikro):** Kontinuerlig involvering af individuelle og/eller grupper af borger/brugere i produktion/levering af velfærd

Co-creation	Co-production
Ad hoc	Kontinuerlig involvering
Top-down	Bottom-up forståelse
Udvælgelse af brugere, fx superbrugere, ønskede brugere eller bestemt gruppe	Inddragelse af alle typer af borgere på deres præmisser
Borgeren som "forbruger"	Borgeren som medproducent af velfærd
Har fokus på 'produkter' eller 'service' (outputs) fx idéer til at løse en kommunal udfordring	Har fokus på at levere varige resultater (outcomes). Empowerment, inklusion af svage grupper

Summeøvelse

- Tænk på et samskabelsesinitiativ du er med i/eller har kendskab til:
 - Relaterer projektet sig til co-production, co-creation, co-management og/eller co-governance?
 - Hvad er formålet med projektet?
- Hvilke aktører er med i projektet? (hver aktører får en post-it – sættes på det fælles ark)

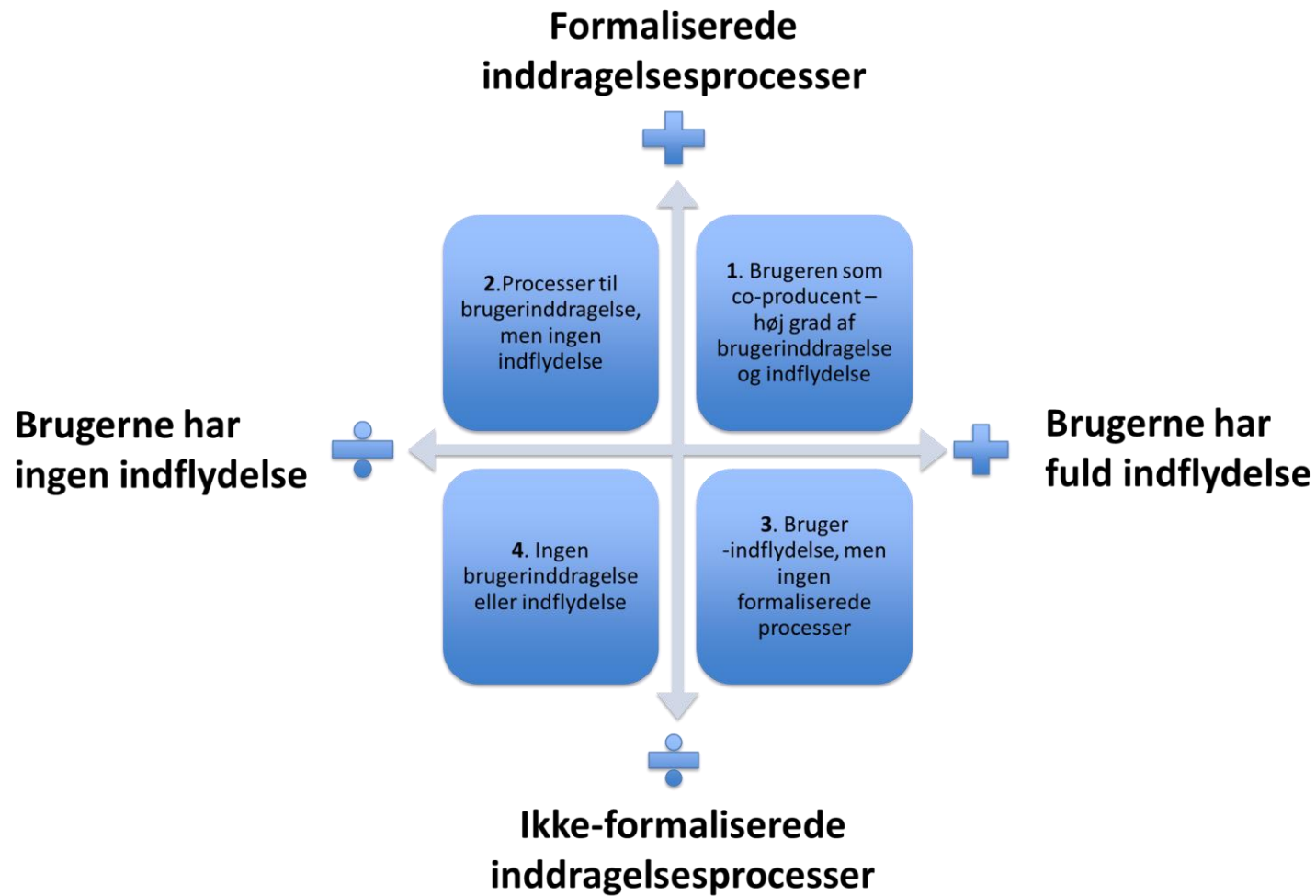
Samskabelse som organisationsopskrift

- Samskabelse bliver målet i sig selv – glemmer at forholde sig til formål og effekter
- Borgerne og andre relevante aktører bliver først inddraget sent og får begrænset indflydelse. Det offentlige tager initiativ og sætter rammerne

Hvilken type af samskabelse – og hvorfor? Hvem samskaber? Hvor sker samskabelsen og hvad er borgerens og andre aktørs rolle og indflydelse?

Samskabelse betinget af det organisatoriske systems inddragelsesprocesser (f.eks. rutiner, procedure, regler) samt kulturen og den enkelte frontmedarbejders kapacitet til at møde borgeren i et ligeværdigt samarbejde (sikres de indflydelse?)

Samskabelse med mål om at udvikle mere fleksible organisationsformer og samarbejds måder, der kan understøtte velfærdsydelser



PAUSE



International forskning på området

- 1) Limited evidence base for co-production,
- 2) Reject evidence hierarchies - “best” method for researching any given topic is simply that which will answer the research question most effectively,
- 3) Make clear what it is that co-production is supposed to offer and sidestep its definitional ambiguities
- 4) Explicitly include the insights of people working within public services as a form of knowledge

Creation of a local co-production knowledge-base

(Durose et al. 2015)

Nye strømninger som forventes at dominere evalueringslandskabet

- For at løse de komplekse udfordringer, kan evalueringsoptikken ikke betragte sociale problemer og deres løsninger som simple
- Fokus på processer og effekt (ift. slutbrugerens)
 - Hvornår er det tale om en 'vellykket' samskabelsesproces?
 - Hvordan vurderer vi om målet er nået?
- Når samskabelse sættes i en New Public Governance optik, må der tænkes i nye måder at måle de kontekstforankrede effekter på
 - "Oppe-fra og ned" (NPM), "Udefra og ind" (evidence), kontekstforankrede og situationelle (NPG)

Co-evaluation: Den 'samskabte evaluering'

1. Co-evaluation-begrebet kan se ud på mange måder – men må følge ens *samskabelsesoptik* (fx co-creation vs. co-production) – således at den bliver en kapacitetsopbyggende proces til samskabelse
2. Evalueringsoptik, som kan og har fokus på at indfange de komplekse effekter (særlig vigtigt fordi effekter af samskabelse i høj grad stadig er teoretiske og forskning viser, at samskabelse har en tendens til at blive en dyd i sig selv)

Et evalueringsredskab som kan bruges til at påvise lokale effekter af samskabelse, samtidig med at enkelte organisation og medarbejderne opbygger kapacitet til løbende at optimere og understøtte samskabelsesprocesser

Forandringsteori til evaluering af samskabelse fordi:



Evaluering af samskabelse - Forandringsteori

1. Indfanger kompleksiteten (ser problemer som komplekse og ikke som simple)
2. Undersøger og evaluerer processen – ikke ”black box”.
Hvad styrker samskabelsesprocesser og hvilke barrierer er der – og var der overhovedet tale om samskabelse?
3. Gør det muligt at måle kontekstforankrede, langsigtede og ’uhåndgribelige’ effekter (*fx selvstændighed, frihed – følelsen af sikkerhed, at gøre noget for nogen*)

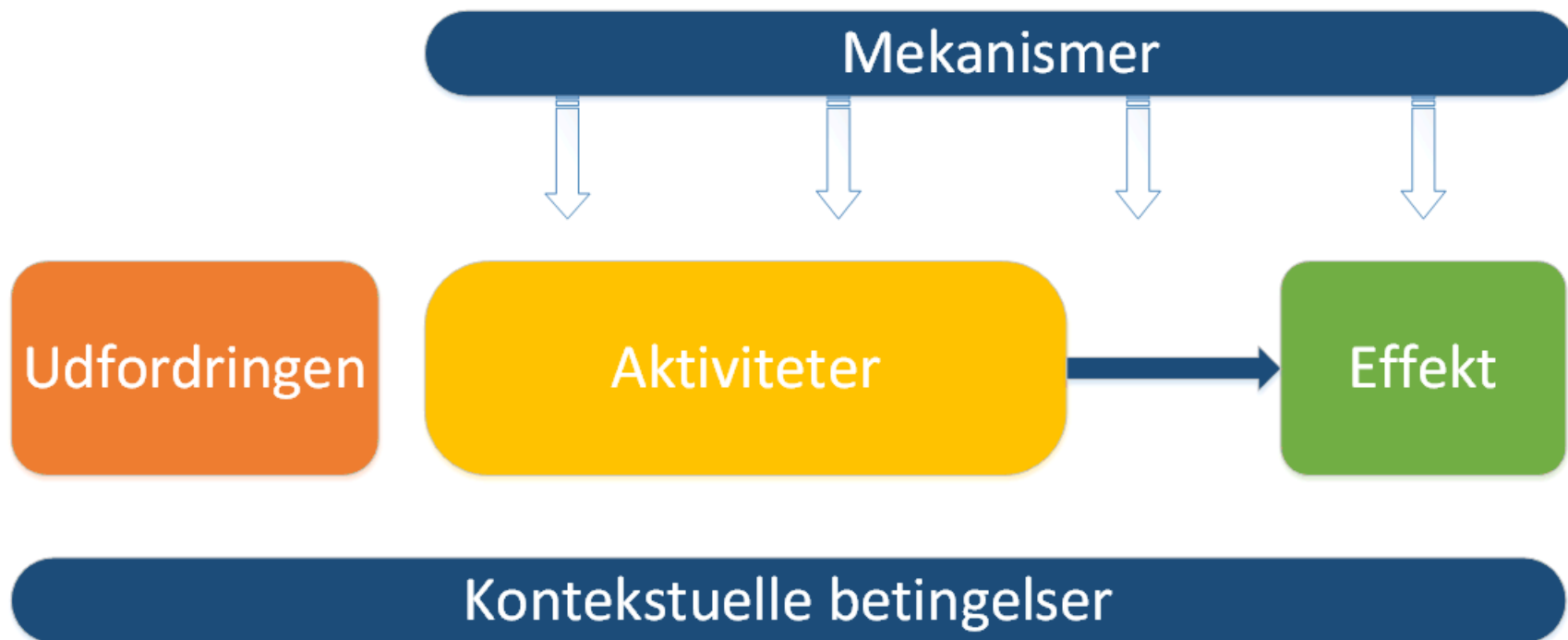
Måde at sikre sig i mod samskabelse uden mål!



Hvad er forandringsteori

- En antagelse om, hvad der virker for hvem og i hvilken sammenhæng
 - Så hvad ønskes opnået for *hvem*, *hvordan* og *hvorfor*
- Sammenhæng mellem det man gør, og det man vil opnå *lokalt*.
- Et redskab til at forbinde indsats og effekt og tydeliggøre antagelser herom

Forandringsteori som arbejdsredskab



Evaluerings opgave er:

1. at opstille forandringsteorier herunder hvordan indsatsen forventes at virke og hvorfor (mekanisme)
2. at beskrive hvordan indsatsen vil blive implementeret
3. at teste eller efterprøve om indsatsen blev gennemført som beskrevet
4. at konkludere om indsatsen havde den forventede effekt
5. at kortlægge hvorfor eller hvorfor ikke effekten opstod. Var det en teorifejl eller en implementeringsfejl? (Krogstrup 2006, 2016)

Forandringsteori som co-evaluation

- Fokus er på indsigt og forståelse af hinandens perspektiver på projektet/initiativet
- "Where you stand depends on where you sit" – netop pointen i samskabelse (handler om at kombinere og lære af hinanden)

Relaterer til forandringsteori som evalueringsværktøj

- Brug de forskellige perspektiver aktivt i evalueringen
 - Hvordan var de forskellige aktørers opfattelse af processen?
 - Var der en oplevelse af inddragelse?
 - Hvilke forskellige effekter sigter de forskellige aktører efter?

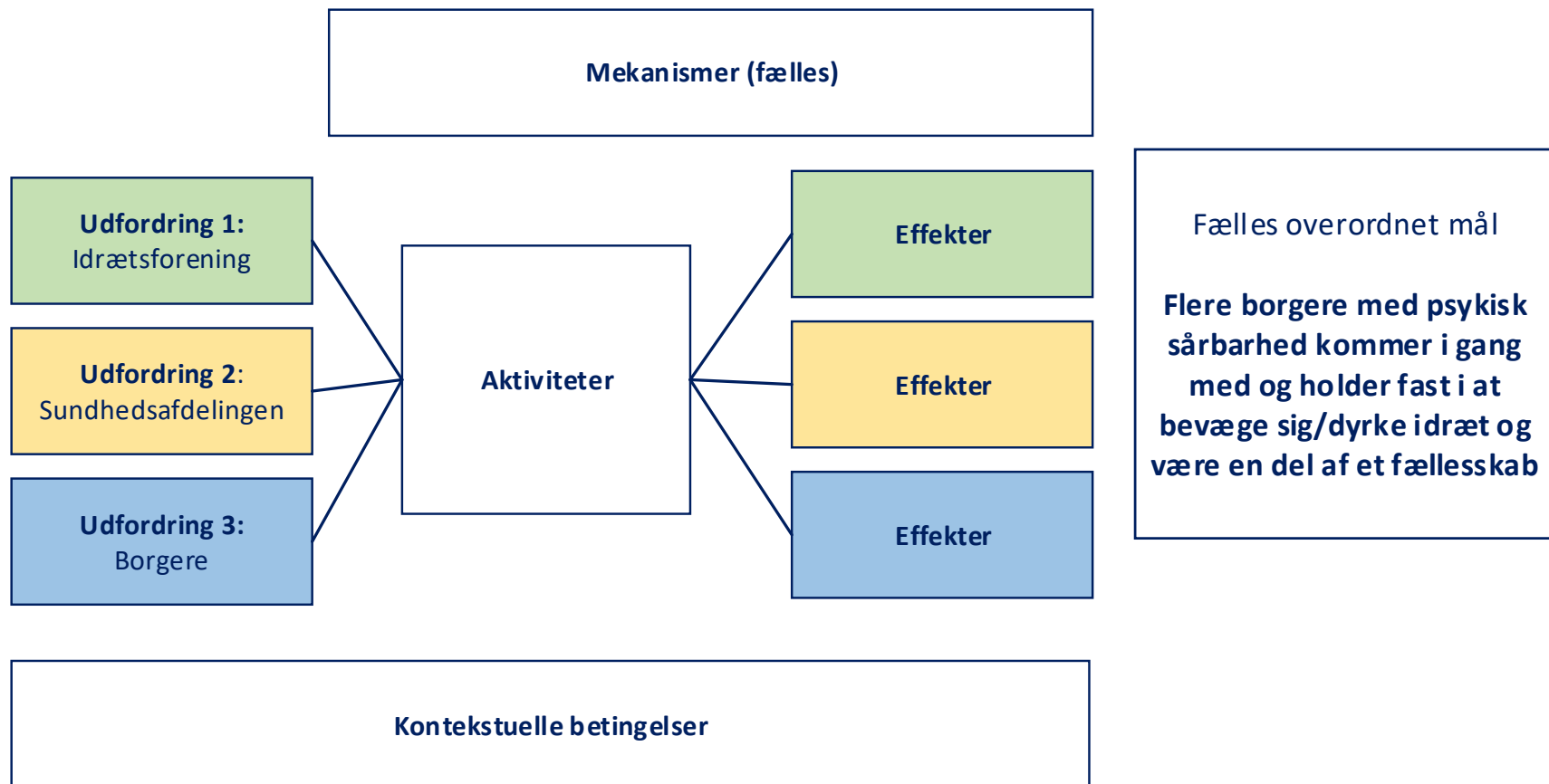
Summeøvelse

- Hvilke erfaringer har du med at inddrage ikke-offentlige aktører i evalueringer?
 - Hvilke styrker var der i processen?
 - Hvilke udfordringer stødte du på?

Projekt “Idrætsvenner”



Forandringsteorien



Inspiration af theory-based stakeholder evaluation (TSE)

1. Kortlægning af interessenter/stakeholder
2. Kortlægning af forskellige perspektiver og rationaler (forandringsteorier) via workshops, fokusinterview etc.
3. Analyse
 - På hvilke aspekter er de forskellige, men ikke i uoverensstemmelse (differences)
 - På hvilke aspekter er der klare uoverensstemmelser? (disagreements)
 - På hvilke aspekter er der ligheder? (similarities)
4. En overordnet homogeniseret forandringsteori – hvor forskellighederne skal tænkes ind, både som kontekstuelle betingelser og mekanismer

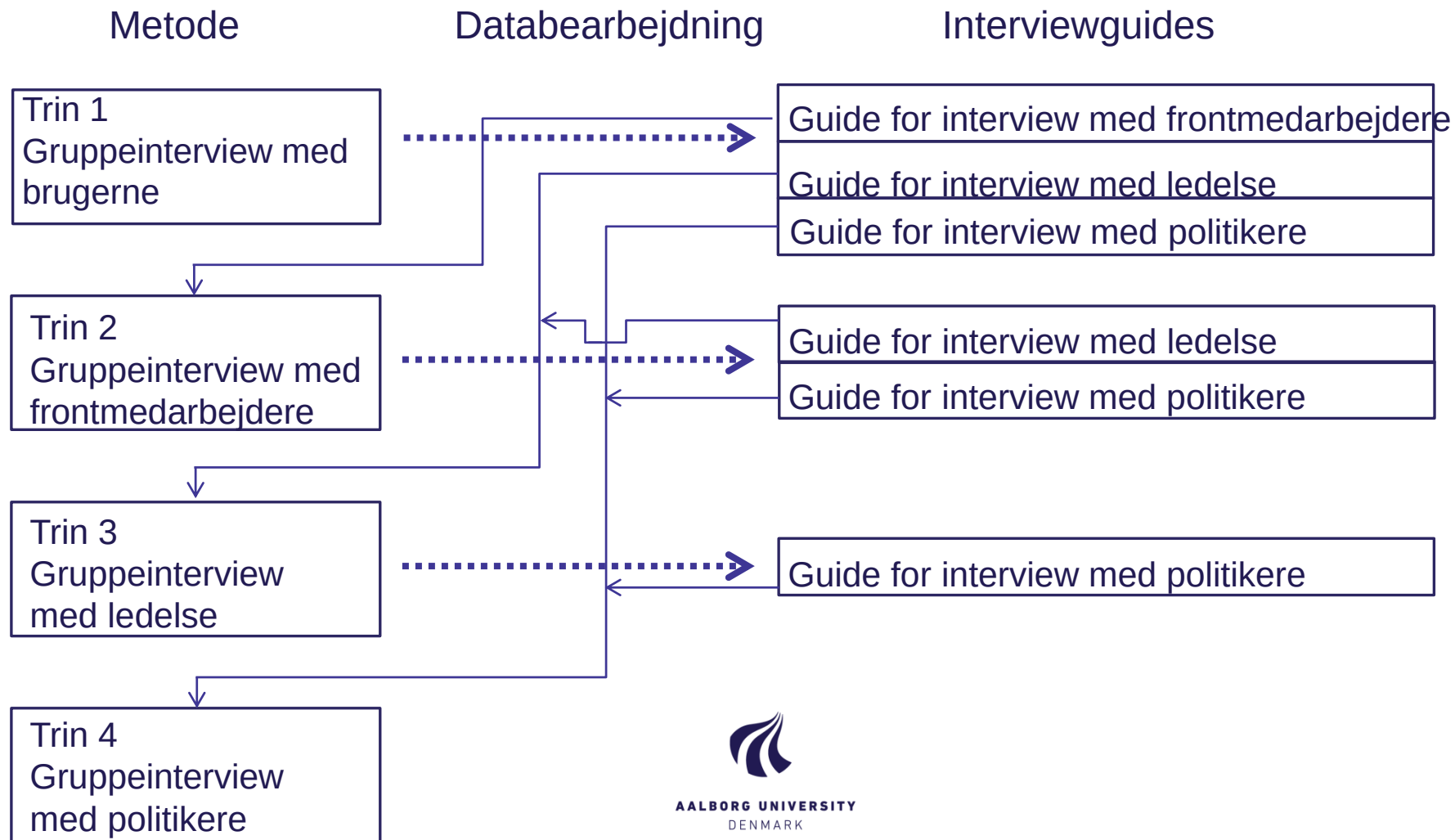
Refleksion

- Kan du få øje på noget fra dit eget samskabelses projekt/initiativ, som kan ses som forskelligheder, uoverensstemmelser og ligheder mellem de involverede aktørers perspektiver (fx på effekter, aktiviteter, udfordringer)
 - Er det noget, som kan eller arbejder aktivt med?

Udfordringer og potentialer ved denne 'Samskabte evaluering'

- Læringspotentialer i, at de forskellige interessenter får indblik i hinandens forståelser og perspektiver
- Handler om at arbejde aktivt med at nedbryde uoverensstemmelser og kombinere forskelligheder og ligheder så det bliver en kapacitetsopbyggende proces til samskabelse
- Fokus på risikoen – at 'svage' borgergrupper bliver sat udenfor indflydelse
- At møde borgerne på deres præmisser og kompetencer

BIKVA-MODELLEN



Forslag til videre læsning



- Krogstrup, H. K. (red) (2017) Samskabelse og Capacity Building i den offentlige sektor. Hans Reitzels
- Krogstrup, H. K. & Brix, J. (primo 2019) Co-produktion i den offentlige sektor: Brugerinvolvering i kvalitetsudvikling. Hans Reitzels

Artikler, rapporter etc.

- Brix, J. Krogstrup, H.K. & Mortensen, N.M. (2018) Co-evaluating the effects of co-production in local governments. (working paper) (resubmitted to the journal of Local Government Studies).
- Brix, J., Krogstrup, H. K. & Mortensen, N. M. (2017). Evaluating the Effects of Co-Production Initiatives in Public Service Organizations. *NoPSA 2017 (Nordic Political Science Congress)*, Odense Denmark, August 8-11 2017
http://vbn.aau.dk/files/260539259/Brix_Krogstrup_and_Mortensen_NOPSA_2017.pdf
- Christensen, N. L. S., & Krogstrup, H. K. (2017). At arbejde med forandringsteori: Praktikeres guide til brug af forandringsteori i projektudvikling og evaluering. (2 udg.) (s. 1-12). Aalborg Universitet: Institut for Læring og Filosofi, Aalborg Universitet.
http://vbn.aau.dk/files/268541398/At_arbejde_med_forandringsteori.pdf
- Mortensen, N.M. Samskabelses-begrebet og dets diversitet.
<https://www.dropbox.com/s/v9vitha6v1yks9j/Samskabelses-begrebet%20og%20dets%20diversitet.pdf?dl=0>



Følg Evaluation and Capacity Building på LinkedIn

<https://www.linkedin.com/company/evaluation-and-capacity-building-ved-institut-for-l%C3%A6ring-og-filosofi-aau/>



Hanne Kathrine Krogstrup



Anja Overgaard Thomassen



Jacob Brix



Anne-Birgitte Rohwedder



Julie Borup Jensen



Bolette Rye Mønsted



Cecilie Mastrup Nielsen



Dorte Ågård

Tak for i dag



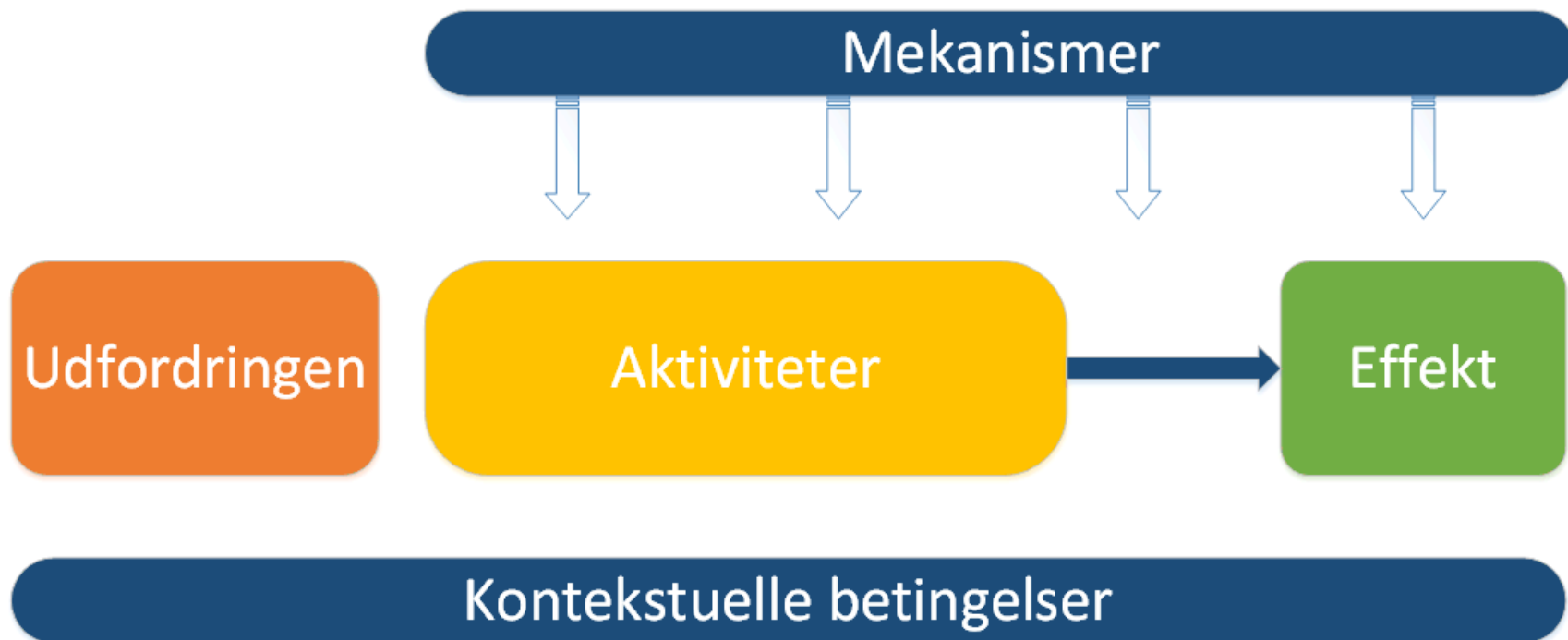
Nanna Møller Mortensen,
Erhvervs ph.d.-studerende
nannamm@learning.aau.dk eller
nmm-aeh@aalborg.dk
Mobil: +45 31 99 74 02

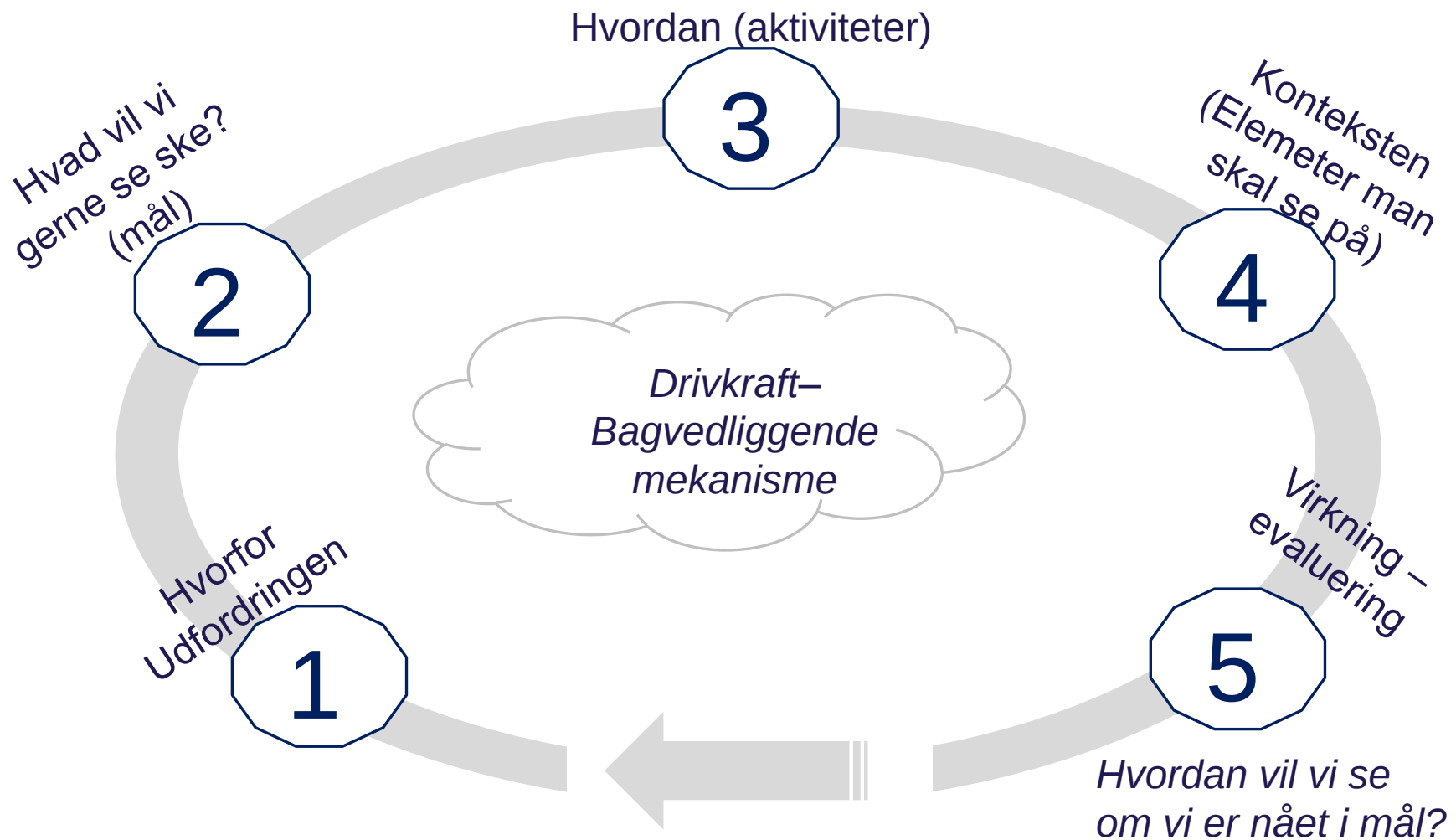


Nanna Limskov Stærk Christiansen,
ph.d.-studerende
nsc@learning.aau.dk
Mobil: +45 40 27 69 33



Forandringsteori som arbejdsredskab





Fremgangsmåde

1. Hvad er udfordringen?
2. Hvad er det for en virkning/effekt, I ønsker at få?
3. Hvordan vil I komme fra udfordring til virkning?
4. Hvad skal man kigge efter, når man kigger efter virkningerne?
5. Hvorfor er det, at I tror, at det vil virke?
6. Er der noget i omgivelserne, som I tænker kan forhindre det? Eller er det noget i omgivelserne der kan ændres, som kan være med til at fremme virkningen?



Hvorfor



Virkning/effekt
(måling)

Hvad vil vi
gerne se ske?



Hvordan (Aktiviteter)