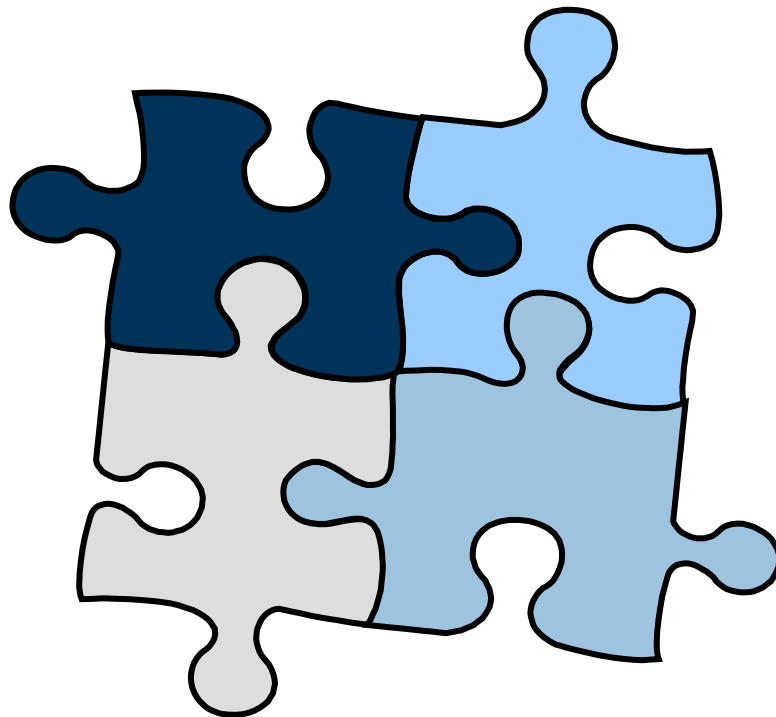


# Et oplæg til dokumentation og evaluering



<b>Indledning</b> .....	4
<b>Dokumentation og evaluering – VISS.dk</b> .....	5
<b>Formålet:</b> .....	5
<b>Målsætning:</b> .....	5
<b>Forslag til og udførelse af projekter:</b> .....	5
<b>På kort sigt:</b> .....	5
Mindre projekter:.....	5
<b>På langt sigt:</b> .....	6
Mindre projekter på langt sigt:.....	6
Større dokumentationsprojekter på langt sigt: .....	6
<b>Målgrupper:</b> .....	7
<b>Omfang:</b> .....	7
<b>Perspektiver:</b> .....	7
<b>Finansiering:</b> .....	7
<b>Teoretisk grundlag for metode og dokumentation: )</b> .....	8
<b>Indsamling af data:</b> .....	9
<b>Forskellige måder at angribe undersøgelsen på:</b> .....	12
<b>Observationer:</b> .....	12
<b>Interview:</b> .....	12
<b>Enquete:</b> .....	12
<b>Kvalitativ vs kvantitativ</b> .....	12
<b>Udvalg af respondenter</b> .....	13
<b>Sandsynlighedsudvælgelse:</b> .....	13
Enkelt tilfældig eller systematisk udvælgelse:.....	14
Stratificeret udvælgelse: .....	14
Klyngeudvælgelse: .....	15
<b>Ikke sandsynligheds udvælgelse:</b> .....	16
Skønsmæssig udvælgelse.....	16
Selv selektion:.....	16
Slumpemæssig udvælgelse:.....	16
Kvotoudvælgelse: .....	16
<b>Overordnet sammenligning:</b> .....	16
<b>Processen i en undersøgelse</b> .....	17
Figur titel: Relationer i evalueringsprocessen .....	18
<b>Punktvis opstilling processen i en evaluering:</b> .....	18
<b>BIKVA - modellen )</b> .....	21
<b>Indledning</b> .....	21
<b>Metodisk tilgang:</b> .....	22
<b>Hvordan indsamles data?</b> .....	22
<b>Hvordan registreres data?</b> .....	23
<b>Hvordan udvælges respondenter</b> .....	23
<b>Formidling af resultater</b> .....	24
<b>KUBI - modellen )</b> .....	25

<b>Indledning</b> .....	25
<b>Metodisk tilgang</b> .....	27
<b>Hvordan indsamles data?</b> .....	27
<b>Hvordan registreres data?</b> .....	28
<b>Hvordan udvælges respondenter?</b> .....	28
<b>Formidling af resultater:</b> .....	28
<b>Kompetenceudvikling:</b> .....	29
<b>Målopnåelse skabes:</b> .....	29
<b>Kompetencemodellen arbejder med 8 trin:</b> .....	29
<b>Metodisk tilgang:</b> .....	30
<b>Hvordan indsamles data:</b> .....	30
<b>Udvælgelse af respondenter:</b> .....	31
<b>Formidling af resultater:</b> .....	31
<b>Empowermentevaluering:</b> .....	32
<b>De fire trin</b> .....	32
<b>Metodisk tilgang:</b> .....	33
<b>Dataindsamling:</b> .....	33
<b>Udvælgelse af respondenter:</b> .....	33
<b>Formidling af resultater:</b> .....	33
<b>Fremtidsværkssted:</b> .....	34
<b>Metoden kan bruges til at:</b> .....	34
<b>Forløbet: Der er 3 faser:</b> .....	34
<b>Metodisk tilgang:</b> .....	35
<b>Dataindsamling:</b> .....	35
<b>Respondenter:</b> .....	35
<b>Formidling af resultater:</b> .....	35
<b>Litteraturliste</b> .....	36
<b>Bilag 1: Mindmaps</b> .....	37
<b>Bilag 2: Hiim, Hilde &amp; Else Hippe (2002) Undervisningsplanlægning for faglærere.</b> .....	40
<b>En relationistisk praktisk forståelse af didaktik:</b> .....	40

## Indledning

Et at grundelementerne ved etableringen af VISS.dk i januar 2007 var ønsket om at kunne formidle viden om og tilbyde dokumentations og evalueringsydelser.

Denne rapport danner grundlaget for denne opgavevaretagelse.

Projektet blev sat i søen ud fra et ønske om at have et fælles udgangspunkt. På den baggrund var det vigtigt at få fastslået, hvad formålet og målsætningen for arbejdet med dokumentation er, samt at fastlægge målgrupper etc. hvilket er en del af dette dokument.

I rapporten præsenteres det teoretiske grundlag for metode og dokumentation, herefter præsenteres forskellige relevante modeller for dokumentation og evaluering som fx BIKVA-, KUBI-, Kompetenceudviklings -modellen, Empowerment-evaluering samt fremtidsværkstedet.

Som medarbejder udfører man naturligvis en løbende selvevaluering, som er vigtig i relation til udviklingen dels af varetagelsen af jobbet, dels af det faglige niveau. En mere systematisk dokumentations- eller evalueringsproces kan være vanskelig at få sat i gang, hvorfor det er vigtigt, at det i det enkelte tilfælde gøres på den mest hensigtsmæssige måde.

I afsnittet processen i undersøgelsen præsenteres en planlægningsmodel, som bl.a. hviler på didaktiske overvejelser af Hiim og Hippe. I bilag 1 er ligeledes vedlagt en artikel om Mind Mapping, som kan være et nyttigt redskab, dels til at få klarlagt, hvad der ønskes undersøgt, dels til at fastholde problemfeltet.

Rapporten skal ikke opfattes som et færdigt dokument. Tanken er, at det til stadighed skal tilpasses udviklingen indenfor området.

Tilbage er kun at ønske god fornøjelse!

VISS.dk –den lige vej til mere viden

## Dokumentation og evaluering – VISS.dk

### Formålet:

At arbejde systematisk med dokumentation og udvikling af det pædagogiske og sagsbehandlingsmæssige arbejde i fht. mennesker, der er udviklingshæmmede.

### Målsætning:

VISS.dk udvikler bæredygtige modeller for dokumentation og udvikling af det pædagogiske arbejde i fht. mennesker, der er udviklingshæmmede.

Synliggøre/ profilere Skanderborg Kommune – VISS.dk som en kommune, der arbejder aktivt med udvikling af metoder til dokumentation og udvikling af arbejdet med personer der er udviklingshæmmede.

### Forslag til og udførelse af projekter:

#### På kort sigt:

Mindre projekter:

Hvordan vælges projekter?

#### Forslag:

1. Bosteder, afdelinger, sagsbehandlere og andre kommer med forslag til projekter, som VISS.dk efterfølgende kan komme med forslag til et metodisk oplæg.
2. Boenheder, afdelinger etc. melder sig som interesserede i et udviklingsprojekt. De har ikke et konkret forslag til indhold og design, der kan VISS.dk indgå i dialog omkring udvikling og formulering af projektet
3. VISS.dk kommer med oplæg til en undersøgelse eller et udviklingsprojekt som forelægges interesserede boenheder/ aktivitetssteder/ bofællesskaber/ sagsbehandlere med henblik på deltagelse
4. VISO eller andre interessenter rekvirerer et konkret udviklingsprojekt

Vi kan fx tage udgangspunkt i projekter, der har været i gang og foretage en statistisk systematisk metodisk dokumentation på baggrund af dette.

## **På langt sigt:**

Mindre projekter på langt sigt:

### **Forslag:**

1. Implementering af Marte Meo metoden og systematisk dokumentation af effekt.
2. Implementering af Snoezel metoden og systematisk dokumentation af effekt.

Større dokumentationsprojekter på langt sigt:

### **Forslag:**

1. VISS.dk kommer med oplæg til og udfører projektet. Undersøgelse af den uddannelsesmæssige baggrund blandt ansatte som beskæftiger sig med udviklingshæmmede børn, unge og voksne. Fx en opgørelse af andelen af uddannede pædagoger kontra uuddannede, efteruddannelses- efterspørgsel på viden.
2. VISS.dk kommer med oplæg til og udfører projektet. Det fysiske og psykiske arbejdsmiljøets betydning for de ansattes jobtilfredshed. Fx hvilken betydning har magtanvendelse, vold fra beboerne/brugerne, den fysiske indretning af arbejdspladsen, jobbet anseelse, normering, løn etc. for jobtilfredsheden.
3. VISS.dk indgår i samarbejde med uddannelsesinstitutioner, specialestuderende, phd. studerende, forskere. Pædagog BA opgaveoplæg etc., hvor man efter aftale udarbejder og gennemfører projekter.

## **Samarbejdspartnere:**

Danmarks pædagogiske Universitet

Pædagogseminarier/ professionshøjskoler

Psykologisk institut

Statskundskab

Samfundsvidenskabelige institutter

Den Sociale Højskole/ professionshøjskoler

Private firmaer

## **Målgrupper:**

### Brugere:

Personer der er udviklingshæmmede

### Ansatte:

Pædagogisk personale

Administrativt personale/Sagsbehandlere

Konsulenter

### Pårørende:

Biologisk pårørende/ plejefamilier/ kontaktpersoner/ venner / bekendte

## **Omfang:**

To mindre dokumentationsprojekter pr. år

Et større dokumentations / evalueringsprojekt hvert andet år. (inddragelse af eksterne forskere, phd. studerende)

## **Perspektiver:**

Med udgangspunkt i en række af de metoder VISS.dk arbejder med vil der være mulighed for i forlængelse heraf at arrangere konferencer, kurser, temadage mm. Desuden lægges dette på hjemmesiden mhp.vidensdeling

Der opbygges netværk i fht. forsknings-og videnscentre herunder studerende, phd. studerende m.fl.

## **Finansiering:**

Der vil være mulighed for at benytte de bevilgede midler fra VISO til dokumentation og evaluering i det omfang disse midler ikke er forbrugt til udredningsformål.

- <http://fundraising.teknologisk.dk>
- VISO- socialstyrelsen – SATS puljemidler
- EU's socialfond
- BUPL
- SL

Det må forventes, at der kommer puljer i forlængelse af Kvalitetsreformen i 2008.

## Teoretisk grundlag for metode og dokumentation: 1)

I al forskning er såvel metoden som data af betydning, dels for hvad der kan konkluderes ud fra analysen, dels for pålideligheden af den.

Man skelner mellem en kvantitativ og en kvalitativ analysemetode.

Den kvantitative anvendes, hvor interessen er at nå frem til talmæssige udtryk for en tendens i et givet materiale. Metoden har sit grundlag i den positivistiske og dermed naturvidenskabelige teori. Denne tilgang giver mulighed for at sammenligne på tværs af undersøgelser og populationer, men forudsætter samtidig også, at man har en præcis forestilling om, hvordan et givet problem hænger sammen.

Hvis man ikke har denne dybdegående indsigt i problemstillingen, og samtidig ikke har en klar interesse i at komme frem til præcise talmæssige udtryk, kan man anvende et mere kvalitativt analyseoplæg, hvor vægten lægges på at finde frem til den underliggende mening i en tekst. Benedicte Madsen har søgt at præcisere forskellen mellem de to metodiske tilgange. Hun understreger bl.a., at hvor den kvalitative empiriske metode fx kan karakteriseres ved følsomhed, livsnærhed og forståelse, så kan den kvantitative empiriske metode omvendt karakteriseres ved præcision, livsfjernhed og forklaring. Endnu en opdeling finder vi ved Enderud, der med udgangspunkt i erfaringerne fra organisationssociologien argumenterer for en faseinddeling af forskningsprocessen i tre faser:

- Teoriudviklingsfasen
- Testfasen
- Handlingsfasen.

Det væsentligste i fht empirisk metode er ifølge Enderud, at kvalitative metoder er til teoriudvikling og praksis, imedens kvantitativ metode er til kontrollerende test. I forlængelse heraf retter han en kraftig kritik mod den eksisterende metodelære for stort set kun at være udviklet i tilknytning til testfasen. Enderud finder ikke, at det giver mening at overføre centrale kriterier fra den kvantitative metode som fx validitet, reliabilitet, signifikans eller repræsentativitet til de kvalitative empiriske metoder. Det er ikke et spørgsmål om at vælge imellem de to forskningsmetoder, men at forstå forskellene og dermed de forskellige muligheder der ligger i dem.

Enderud og Grønsmo understreger væsentlige forskelle mellem de to metoder i deres forhold til hypoteser og teorier. Hvor den kvantitative metode tester hypoteser og teorier, så vil den kvalitative metode i større omfang udvikle disse. En anden forskel er, at den kvalitative metode oftest er mere teoriafhængig end den kvantitative, hvilket skyldes, at sidstnævnte ofte i en større udstrækning hviler på klare fastlagte og afgrænsede empiriske retningslinier. Dermed er de kvalitative metoder mere flydende og diffuse, og derfor afhængige af de teoretiske rammer og retningslinier, som man vælger at

---

1 Teoretisk grundlag- afsnittet er skrevet efter inspiration fra  
 ”Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap” af Ottar Hellevik  
 ”Hvad er organisations – sociologisk metode?” af Harald Enderud



analysere problemstillingen ud fra.

### **Indsamling af data:**

Når man skal foretage en empirisk undersøgelse er der naturligvis vigtigt at vide, hvordan man vil indsamle data. Der er her tre grundlæggende metoder:

1. Observationsmetoden, hvor data fremkommer ved at man registrerer sine iagttagelser af et givet fænomen.
2. Interviewmetoden, hvor data fremkommer ved at en person/ interviewer stiller spørgsmål til en anden person / respondenten. Intervieweren registrerer svarene
3. Enquete/ spørgeskema, hvor respondenten selv læser nogle spørgsmål i et spørgeskema og selv registrerer sine svar.

Inden for hver af de tre metoder findes der mange varianter. Tre forhold er dog vigtige:

#### **1. Graden af åbenhed i fht. respondenterne:**

Fx hvad er hensigten med undersøgelsen (synligt/skjult) Et åbent oplæg kaldes et direkte oplæg i modsætning til et indirekte oplæg. Ved observationer har man endvidere den mulighed helt at skjulte at der rent faktisk foregår en undersøgelse/ skjult oplæg. Denne mulighed forelægger ikke ved interview eller spørgeskemaer.

#### **2. Hvilke impulser den, der undersøges, modtager fra den, der undersøger/interviewer under indsamlingen af data:**

Ved observation er den, der undersøger skjult for den, der skal studeres/undersøges. Man forventer i teorien, at der er tale om kontaktfri observation. Men der vil næsten altid være en eller anden form for påvirkning fra den, der interviewer eller fx uddeler spørgeskemaer. Der er altså tale om en eller anden form for stimuli, som kan være mere eller mindre systematiske.

Hvis interviewet ikke er planlagt på forhånd således, at man ved hvilke spørgsmål, der skal stilles i hvilken rækkefølge, ej heller ordlyden er bestemt på forhånd, må det forventes, at interviewer vil gribe det forskelligt an fra respondent til respondent. Dvs., at et interview med en usystematisk præsentation af stimuli kaldes et uformelt interview.

Hvis interviewer bruger spørgeskema, hvor spørgsmålenes ordlyd og rækkefølge er nøjagtigt fastlagt, således at præsentationen af stimuli bliver systematisk, dvs, tilnærmelsesvis det samme for alle respondenter, så er der tale om et formelt interview.

Ved spørgeskemaer, hvor respondenterne svarer ud fra et spørgeskema, må præsentationen af stimuli være systematisk.

Ved observation skelner man mellem deltagende og ikke- deltagende observation, ud fra om

den, der undersøger selv deltager som medlem af det sociale system eller ej. En systematisk præsentation af stimuli er i denne sammenhæng et forsøg på at sikre, at undersøgelsesobjekterne udsættes for de samme impulser fra den, der undersøger. Ikke deltagende observation vil som regel give bedre muligheder for at opnå en systematisk præsentation end deltagende observation.

En strategi for at lade den deltagende observation være mest mulig passiv, er at den, der undersøger forsøger at holde sig mest muligt i baggrunden, når vedkommende deltager i handlingen, og undgår at optræde på måder, som kan påvirke situationen man observerer. Dette er den modsatte rolle af den, man vil spille ved aktiv deltagende observation, hvor den der undersøger spiller en aktiv og bevidst rolle i den deltagende observation. Det kan værefor bevidst at påvirke handlingsforløbet i en bestemt retning.

### **3. Hvordan registreres data:**

Registreringen kan være mere eller mindre systematisk.

Systematisk registrering bruges, når man forhånd har opstillet en fortegnelse over de variable, som skal anvendes til at karakterisere enhederne, der er udarbejdet et klassifikationsskema for hver variabel. Når man registrerer oplysningerne om en enhed, sker dette ved, at man tildeler enheden en værdi på den aktuelle variabel. Dataindsamlingen efter et sådan system kaldes systematisk.

Hvis man ikke har et fuldstændigt overblik over, hvilke oplysninger man er ude efter, bliver registreringen nødvendigvis mere usystematisk, og dermed bliver indsamlingen af data også mere ustruktureret.

Ved observation, som er struktureret vil man, som undersøger have et skema med rubrikker, hvor man krydser de relevante aspekter af ved den situation, der observeres. Ustrukturerede observationer vil arte sig således, at man forsøger at give en så fyldig beskrivelse af alle relevante forhold som muligt, der har relevans for undersøgelsens problemstilling.

Ved ustrukturerede interview og spørgeskemaer bruges åbne spørgsmål, hvor det er op til respondenterne at formulere det svar, som bliver registreret. Strukturerede interview indeholder nogle få åbne spørgsmål, men består ellers af spørgsmål, hvor svar-mulighederne allerede er formuleret, dvs. lukkede spørgsmål.

I et struktureret interview kan interviewereren vælge om han vil præsentere svaralternativerne for respondenterne eller ikke. I det første tilfælde læser interviewereren de mulige svar op efter spørgsmålet, og respondenterne, vælger det vedkommende mener, er mest dækkende for dennes synspunkt. I det andet tilfælde svarer respondenterne frit, og det er interviewereren, der tager stilling til hvilket alternativ på listen svaret rimeligst kan regnes ind under.

Ved strukturerede spørgeskemaer kan man ikke undgå at præsentere svaralternativer for respondenterne eftersom denne læser spørgsmålene selv.

**Skematisk fremstilling.**

	Alternative muligheder	Hvilke type indsamlingsmetode		
		Observation	Interview	Enquete/spørgeskema
Åbenhed overfor dem der undersøges	Skjult hensigt: Sløret hensigt: Tydelig hensigt:	Skjult: Indirekte: Direkte:	(Usædvanligt) Indirekte Direkte	(Usædvanligt) Indirekte Direkte
Præsentation af stimuli	Ingen.  Usystematisk :  Systematisk:	Kontaktfri:  Passiv – deltagende – Aktiv  Ikke deltagende	Nej  Uformelt  Formelt	Nej  Nej  Gælder alle enquete/spørgeskemaer
Registrering af data	Usystematisk  Systematisk	Ustruktureret  Struktureret	Ustruktureret Åbne spørgsmål  Struktureret Faste svarkategorier, som enten præsenteres eller holdes skjult for respondenteren	Ustruktureret Åbne spørgsmål  Struktureret Faste svarkategorier, som præsenteres for respondenteren

**For interview:**

		Registrering af data	
		Usystematisk	Systematisk
Præsentation af spørgsmål	Usystematisk	Uformelt interview	Umuligt
	Systematisk	Ustruktureret interview	Struktureret interview

**Forskellige måder at angribe undersøgelsen på:****Observationer:**

Når man vælger at bruge observationer i en undersøgelse som grundlag for data er det vigtigt at overveje, hvilken situation data indsamles under. Her skelner man mellem feltundersøgelser, hvilket vil sige undersøgelser i "virkeligheden", og laboratorieundersøgelser, som er kunstigt arrangerede forhold til undersøgelsen.

**Interview:**

Man skelner imellem personligt interview og telefon interview.

Spørgsmålene kan være kognitive, eller evaluative. Kognitive spørgsmål drejer sig om faktiske forhold, dette kan både dreje sig om informative spørgsmål, men også spørgsmål hvorved man kan analysere respondentens holdninger. Evaluative spørgsmål går på følelser i fht. forskellige objekter eller regler for adfærd.

**Enquete:**

Man skelner imellem post-enquete, hvor respondenterne modtager spørgeskemaet med posten, og gruppe-enquete, hvor respondenterne udfylder spørgeskemaet under opsyn.

Som ved interview kan spørgsmålene være kognitive, eller evaluative. Kognitive spørgsmål drejer sig om faktiske forhold, dette kan både dreje sig om informative spørgsmål, men også spørgsmål hvorved man kan analysere respondentens holdninger. Evaluative spørgsmål går på følelser i fht. forskellige objekter eller regler for adfærd.

**Kvalitativ vs kvantitativ**

Som beskrevet i indledningen er der grundlæggende forskelle på kvalitativ og kvantitativ metode. I hverdagstermer taler man om bløde vs. hårde data.

Det, der kendetegner den kvalitative metode, er interview/ spørgeskemaer med spørgsmål, der giver anledning til åbne svarkategorier, eller observationer. Dette ender ikke med talmæssig dokumentation, hvor der kan laves statistiske beregninger og vurderinger. (signifikans, validitet, reliabilitet etc.)

I modsætning hertil har vi den kvantitative metode, hvor indsamling af data foregår med lukkede svarkategorier, hvis resultater kan gengives i talmæssig dokumentation. Disse undersøgelser ender med talmæssig dokumentation, hvor der kan laves statistiske beregninger og vurderinger. (signifikans, validitet, reliabilitet).

De fleste undersøgelser læner sig primært op ad enten den kvalitative eller kvantitative metode. Det betyder dog ikke at man ikke kan "låne" elementer fra den anden metodiske tilgang.

## **Udvalg af respondenter**

Når man skal udvælge respondenter sker det på baggrund af en population, som man ønsker at generalisere i forhold til. Idealet må derfor være at få så mange respondenter som muligt, således at deres svar bliver generaliserbare.

Der skelnes mellem en sandsynlighedsudvælgelse og en ikke sandsynlighedsudvælgelse. Hvis man udvælger svarpersonerne efter en sandsynlighedsudvælgelse vil det betyde, at man på baggrund af data kan generalisere til populationen med en kendt sandsynlighed. Metoderne hertil kunne være enkelt tilfældig eller systematisk udvælgelse, stratificeret udvælgelse eller klyngeudvælgelse. Se nedenfor.

En ikke sandsynlighedsudvælgelse kan enten gøres skønsmæssigt, udvalg ved selvsektion, slumpe eller kvoteudvælgelse. Hovedproblemet ved denne metode er at der kan forekomme systematiske skævheder i fht. populationen.

Grundlæggende er det meget vigtigt, at data indsamles på den videnskabeligt bedst tænkelige måde, således at undersøgelsens *reliabilitet* (pålidelighed) kan blive så stor som mulig. Samtidig er det helt afgørende, at man faktisk undersøger det man ønskede eller sagt på en anden måde forestillede sig fra starten, her taler man om undersøgelsens *validitet*. (Viser data det de skal vise)

Her kan det fx have betydning om man formulerer spørgsmålene på den rette måde, så de er umiddelbart forståelige for respondenterne, eller om man udvælger respondenter på en skæv måde, hvilket kan medføre at undersøgelsens reliabilitet bliver lav, da en lignende undersøgelse ville give et andet resultat, fordi gruppen ikke er repræsentativ for populationen.

For at sikre, at disse forhold så vidt muligt tilgodeses er der en række metoder man kan benytte sig af når man skal udvælge respondenter til undersøgelser.

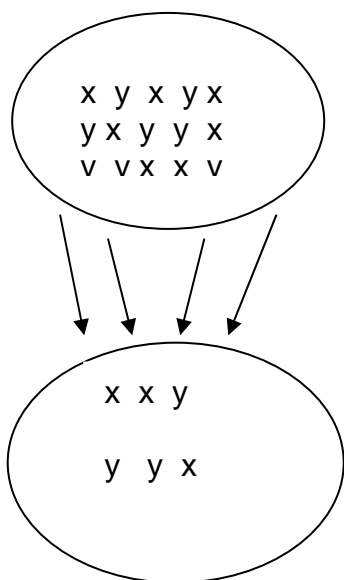
### **Sandsynlighedsudvælgelse:**

Kræver at alle mulige udvalg i populationen har en kendt chance for at blive trukket ud. I praksis sker dette ved at enhederne/respondenterne udvælges ved en tilfældighedsmekanisme.

Der er grundlæggende to fremgangsmåder. Den ene kaldes tilfældig udvælgelse, den anden systematisk udvælgelse.

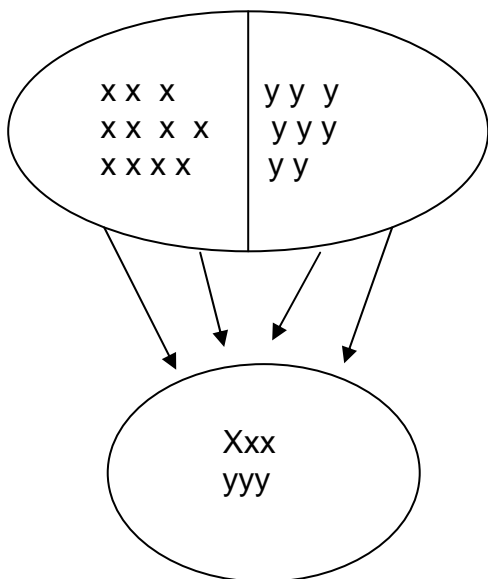
Illustration af forskellige former for sandsynlighedsudvælgelse:

Enkelt tilfældig eller systematisk udvælgelse:



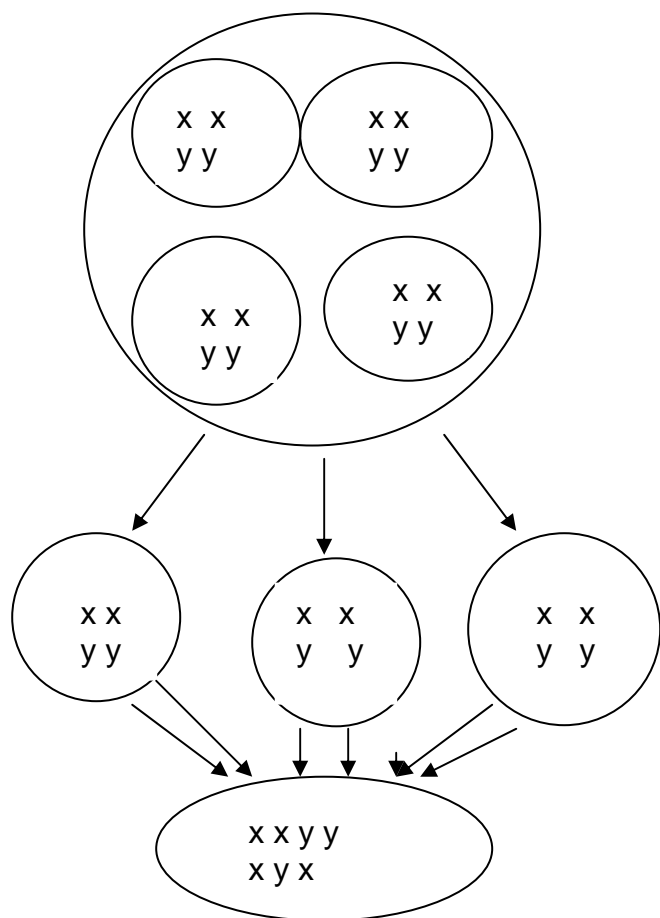
De respondenter der ønskes trækkes ud direkte fra populationen/ universet tilfældigt eller efter en vis systematik fx hver 3. på en tilfældigt opsat liste.

Stratificeret udvælgelse:



Enhederne/ respondenterne ordnes i grupper/ strata ud fra bestemte egenskaber. Fra hver gruppe/strata vælges et bestemt antal enheder

Klyngeudvælgelse:



Enhederne/ respondenterne grupperes i klynger. Et vist antal klynger vælges ud. For hvert trin i udvælgelsen bruges enkel tilfældig eller systematisk udvælgelse evt. stratificeret.

**Ikke sandsynligheds udvælgelse:****Skønsmæssig udvælgelse.**

Man udvælger selv enheder/ respondenter ud fra ens vurdering af, hvor typiske de er for populationen/universet, eller ud fra hensyn om at udvalget skal være varieret.

**Selv selektion:**

Her er det respondenterne, der selv afgør, om de vil være med i udvalget. Dvs., at kun interesserede vil deltage i undersøgelsen. Dette kan naturligvis give skævheder set i fht. den samlede population.

**Slumpemæssig udvælgelse:**

Hverken den, der undersøger eller den undersøgte ved, hvem der kommer med i udvalget, det kan således betragtes som en kombination af de to forrige. Et eksempel kunne være interview på gaden ved at stoppe tilfældigt forbipasserende.

**Kvoteudvælgelse:**

En forudbestemt slumpeudvælgelse. Man bestemmer på forhånd, hvor man vil udspørge, hvor mange, og med hvilke karakteristika (kvoter). Det kunne fx være at man ville spørge 7 mandlige og 10 kvindelige ansatte, af de 7 mænd skulle de 2 have været ansat på enkeltmandsprojektet o.s.v.

**Overordnet sammenligning:**

Generelt er sandsynlighedsudvælgelsen klart at foretrække, hvis forudsætningerne for rimelig høj validitet og reliabilitet skal være til stede. Det er naturligvis ikke kun udvalget af respondenter, der er afgørende også spørgsmålene er helt afgørende for at man kan generalisere til populationen på baggrund af data.

De generelle problemer ved ikke sandsynlighedsudvælgelses metoderne er:

- Udvalget er systematisk skævt og dermed ikke repræsentativt
- Udvalget kan være for positivt specielt ved selvselektion
- Udvalget kan være negativt skævt

Kvoteudvælgelsen er faktisk den metode blandt *ikke sandsynlighedsudvalgene* som bedst sikrer, at udvalget ikke bliver skævt, idet man kan styre udvalgene vha. kvoterne.



## ***Processen i en undersøgelse***

Når man skal lave en evaluering eller et dokumentations arbejde, der hviler på en statistisk undersøgelse, er det meget vigtigt at følge en planlagt proces, dels for at sikre en vis systematik, dels for at bevare overblikket.

Processen begynder typisk med, at man danner sig et overblik over det område, der skal undersøges. Er det en boenhed, en medarbejdergruppe, en større institution eller er det fx en intern relation i en afdeling eller mellem afdelinger i en forvaltningsenhed. Derfor bør de fællestræk, der kendetegner undersøgelsesenheden beskrives. Når det er gjort, er det nødvendigt at få afklaret, hvilke behov og visioner, der er for stedet. Hvis det fx drejer sig om en boenhed, vil det være centralt at få afklaret behov og visioner set fra såvel en beboer, en pædagogisk som en pårørende synsvinkel. Med det som udgangspunkt kan der også fastlægges en målsætning for den konkrete undersøgelse, og dermed bliver det mere overskueligt, hvad det er, der skal undersøges i forhold til.

Hvis der er tale om en produktevaluering, vil man efter dokumentations og evalueringsprocessen analysere og vurdere, hvilke konsekvenser resultatet har for undersøgelsesstedet og dermed, hvilke processer, der skal sættes i gang i organisationen, mellem eller i ledelses- og medarbejdergruppen, eller måske er det i fht. beboere og pårørende, der skal sættes en proces i gang.

Hvis det derimod er en procesevaluering, bliver der tale om en mere dynamisk proces, hvor de relationer, der eventuelt undersøges i forhold til påvirkes af processen, fordi undersøgelsesenhederne er en del af processen og resultatet. Derfor vil den endelige dokumentations eller evalueringsrapport på forhånd have sat en læringsproces i gang, og rapporten vil derfor virke som en opsummering af de udviklingspotentialer, der måtte være til stede, og dermed også pege frem mod nye mål.

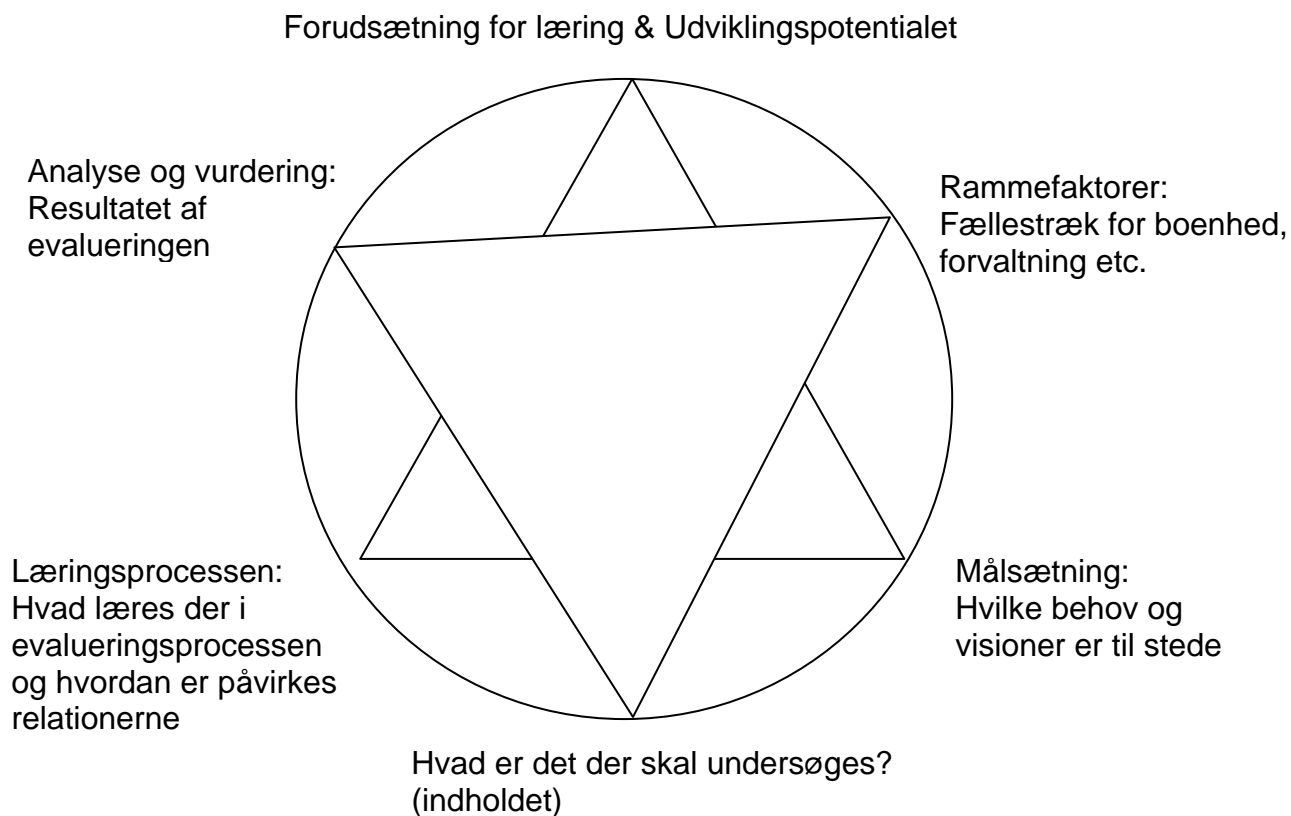
Nedenfor præsenteres evalueringsprocessen dels som en proces illustreret ved Hiim, Hilde og Else HIPPES (2002) model 2), dels ved en punktvis opstilling, der følger en evalueringsproces fra start til slut.

De seks faktorer, der er beskrevet hænger sammen og påvirker hinanden. Derfor kan det være vanskeligt at afgøre, hvor processen begynder og slutter.

---

2 Bilag 2: Original versionen af Hiim, hilde og Else Hippe (2002): "Undervisningsplanlægning for faglærere"

Figur titel: Relationer i evalueringsprocessen



Kilde: Himm, hilde og Else Hippe (2002): Undervisningsplanlægning for faglærere, 2. opl 1998/99, Gyldendal, *Omskrevet til formålet – Se originalen - bilag 2*

### Punktvis opstilling processen i en evaluering:

1. Beskriv fællestrækkene og rammerne for undersøgelsesenheden
2. Hvad skal man undersøge/ formålet med undersøgelsen?
3. Målsætninger og hypoteser, hvilke sammenhænge forventer vi?
4. Hvem er det, vi vil sige noget om? Populationen fastlægges.
5. Hvordan vil vi foretage udtræk fra populationen? – udtræk

6. Repræsentativitet er vigtigt, således at man ikke får en skæv undersøgelsesgruppe i fht populationen.
7. Hvad skal man undersøge? Hvilke relationer ønsker man at undersøge (Dette hænger tæt sammen hypotesen og de valgte variable)
- Hvilke variable skal indgå?
  - Baggrundvariable (fx alder, køn uddannelse, antal år på arbejdsmarkedet..)
  - Undersøgelsesvariable (hvad er det man vil undersøge?) – det kan være relationen mellem fx beboere og personale, pårørende – ledelse, eller ledelse – medarbejder.
8. Hvilke sammenhænge forventer man mellem de variable der indgår:

- a. • Kausalitet:

$$1. X \Rightarrow Y \Rightarrow Z \text{ ( x påvirker Y som påvirker Z)}$$

9. • Betingede sammenhænge:

$$i. X \Rightarrow \begin{array}{c} Y \\ \uparrow \\ Q \end{array} \Rightarrow Z \text{ ( x påvirker Y som påvirker Z , men påvirkningen på Z er betinget af Q)}$$

- ii. Spuriøsitet:

At der er nogle bagvedliggende variable, som ikke er med i undersøgelsen, men som har betydning de sammenhæng der undersøges.

10. Hvordan skal man undersøge de enkelte variable(spørgsmål, påstande...)
- Spørgsmål: åbne/ lukkede
  - Påstande: Her skal man være meget opmærksom på formuleringerne
  - Cases respondenter skal tage stilling til
  - Etc.
11. Hvordan skal såvel spørgsmål som påstande formuleres?
12. Hvilke svarkategorier skal der være?
- Åbne svarkategorier
  - Lukkede svarkategorier
  - Kontinuum (helt frit eller med faste svar kategorier)

13. Hvordan skal data behandles?
14. Hvordan skal data opgøres (tabeller, figurer, procentberegninger, indeksberegninger, middeltal, data præsentvækstrater, gennemsnitlig vækst)?
15. Hvordan skal data præsenteres?
16. Analyse af undersøgelsen – hvilken lærings/rerelationsproces kan sættes i gang, og er der sket noget i selve evalueringsprocessen? Hvilke udviklingspotentialer har dokumentations/evalueringsprocessen afsløret. Disse skrives ned og kan derfor være genstand for en forandring og dermed udvikling.
17. Kritisk vurdering
18. Fejlkilder

## Modeller for dokumentations og evalueringsarbejdet

” Evaluering af det sociale arbejde er ikke en entydig og enkel opgave, idet mange andre hensyn end netop det sociale arbejdes karakteristika kan ligge til grund for det praktiske evalueringsarbejde ”, citat af Professor Katrine Krogstrup.

Vi har derfor valgt at præsentere nogle modeller for dokumentations og evalueringsarbejdet, der er kendte og afprøvede i socialt og pædagogisk arbejde. Vi har været inspirerede af professorerne Peter Dahler Larsens og Katrine Krogstrups arbejde med projektet ” Udvikling af Evalueringsmodeller ” i 2002 finansieret af Socialministeriet. Der er i Litteraturlisten henvist til de 3 rapporter, der udgivet i denne forbindelse, samt til Udviklingscentret SUS arbejde med KUBI- modellen.

Vi beskriver / præsenterer derfor i det efterfølgende 5 modeller / metoder, der er velegnede i såvel det sociale som pædagogiske arbejde.

### BIKVA - modellen 3)

#### *Indledning*

**BIKVA** står for **B**rugerinddragelse **I** **K**valitetsvurdering:

Formålet med BIKVA er, at man via brugerinddragelse i evalueringer opnår en sammenhæng mellem brugerens problemforståelse og den offentlige indsats.

Processen er orienteret mod læring og bottom-up, således at evalueringen tager sit udgangspunkt i det brugerniveau, og/eller pårørende finder relevant, men medarbejderne, lederne og politikere og ligeledes inddraget i processen. Dermed udfordres eksisterende praksis og handlingsnormer, dermed opnås større overensstemmelse imellem brugernes problemopfattelse og det sociale arbejde på forskellige niveauer i organisationen.

#### Hvordan opnås formålet:

- Ved at brugerne definerer evalueringens problemstillinger og vurderer den sociale indsats ud fra egne oplevelser.
- Ved at relevante interessenter (medarbejdere, ledere, politikere) konfronteres med brugernes udsagn og vurderer de problemstillinger disse rejser.
- Ved at der finder en løbende dialog og udvikling sted, samt at evalueringen følges op af handling.

#### BIKVA- modellen forløber over 4 trin:

Trin 1: Gruppeinterview, hvor brugerne anmodes om at tilkendegive og begrunde, hvad de finder

3 ) BIKVA- afsnittet er skrevet efter inspiration fra ”Nye veje i evaluering” af Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup, samt ”Evalueringens modeller” af Hanne Katrine Krogstrup

positivt og negativt i den indsats der tilbydes.

Resultatet af interviewet vil være en række oplevelser og subjektive vurderinger af kvaliteten.

Trin 2: Frontmedarbejderne præsenteres for brugernes udsagn med henblik på at drøfte brugernes vurderinger i et gruppeinterview.

Formålet: At reflektere over praksis

Trin 3: Udtalelser fra gruppeinterviewet med brugerne og frontmedarbejderne fremlægges nu for forvaltningsledelsen mhp., at de drøfter årsagen til brugernes og medarbejdernes udtalelser i et gruppeinterview.

Trin 4: Udsagn fra gruppeinterview med brugere, frontmedarbejdere og forvaltningsledelse fremlægges for det politiske niveau mhp. at få en vurdering af årsagen til disse aktørers udsagn.

### **Metodisk tilgang:**

Kvalitativ eller kvantitativ

Metodetilgangen er kvalitativ med meget åbne - holdningsneutrale spørgsmål, der fx kunne være, "hvad er godt og skidt ved at komme her?". Der er dog mulighed for at den kvalitative del kan følges op af en kvantitativ del med et spørgeskema, der giver mulighed for kvantificerbare data.

### **Hvordan indsamles data?**

BIKVA metoden benytter sig af gruppeinterviews med interessenter (brugere, pårørende, medarbejdere, ledere, politikere)

Gruppeninterviewene gennemføres fra "bunden" og "op" i systemet (bottum-up)

For hver gang et gruppeinterview er gennemført på et niveau føres den viden videre til næste niveau.

Grundtanken er at det er brugerne der beslutter hvad man skal evaluere/diskutere.

Brugerne: åbne spørgsmål til brugerne

Frontmedarbejderne, lederne, politikerne: interviewguide til gruppeinterview

#### Grad af åbenhed – hensigt med undersøgelse

Bikva modellen benytter sig af et åbent/ direkte oplæg. Det er i princippet brugerne der beslutter, hvad der skal undersøges.

#### Hvilke impulser modtager den der deltager i undersøgelsen og fra hvem

Interviewet med det "laveste niveau" brugerne, er spørgsmålene formuleret som åbne spørgsmål som "Hvad er godt/ skidt ved dette sted". Det er således brugerne der styrer hvad der skal snakkes om. På mellemste og højeste niveau foregår gruppeinterviewene via en interviewguide. Interviewspørgsmålene

formuleres således, ”Brugerne oplever [...] hvorfor tror du, de gør det?”.

Der således en forberedelse af spørgsmålene, men de er styret af gruppeinterviewet på det ”lavere niveau”.

På den baggrund må man sige at præsentationen på det laveste niveau er usystematisk og uformelt. Der sker således et skifte til det mellemste og højeste niveau, hvor præsentationen er forholdsvis systematisk og formelt, da spørgsmålene er forberedt og det gøres på samme måde for alle interviewpersoner i gruppen.

### ***Hvordan registreres data?***

På det laveste niveau med ustrukturerede gruppeinterviews bruges åbne spørgsmål, hvor det er op til respondenterne at formulere det svar/udsagn, som bliver registreret. Hvorfor svarene er ustrukturerede og åbne. Herefter sker der en systematisering af data efter temaer.

På det mellemste og højeste niveau er gruppeinterviewet mere struktureret, hvor udgangspunktet er temaene og de udtalelser, der er fremkommet på laveste niveau. Respondenterne svarer frit, og det interviewereren der noterer svarene. Efterfølgende systematiseres svarene således, at de placeres i tre grupper: 1) problemstillinger, der bringes videre til lederniveau/politiker, 2) Problemstillinger, som bringes videre til politikere, 3) Problemstillinger, som frontmedarbejderne/lederne bør arbejde videre med i en institutionel sammenhæng fx på et personalemøde eller ved MUS samtaler. Der er således tale om en forholdsvis systematisk og struktureret dataregistrering med faste svarkategorier, om end de deltagende i gruppeinterviewet ikke selv placerer deres svar.

Der er derfor også i dataregistreringsfasen tale om at metoden ændres fra det laveste til mellem og højeste niveau. Processen slutter på politikerniveau, hvor det konkluderes, hvilke problemstillinger 1) der ikke umiddelbart kan gøres noget ved pga lovgivning, overenskomstforhold eller lign, 2) politikerne kan drøfte og beslutte i fht ændring af praksis, og 3) politikerne vil tage beslutninger i fht at ændre praksis.

### ***Hvordan udvælges respondenter***

#### Udvælgelse af personer på det laveste niveau til undersøgelsen:

Udvælgelse af respondenter på det laveste niveau er meget afgørende som undersøgelsens retning og indhold. Derfor bør valget af metode overvejes meget nøje.

Udvælgelsen kan ske både ved sandsynligheds udvælgelse og ikke sandsynligheds udvælgelse.

I praksis kan man vælge imellem:

- Tilfældig udvælgelse
  - sandsynlighedsudvælgelse
- Udvælgelse i forhold til specielle kriterier (stærke brugere/ specielt svage brugere / alder/ køn etc),
  - Ikke sandsynlighedsudvælgelse: – kvoteudvælgelse eller skønsmæssig udvælgelse
  - Sandsynlighedsudvælgelse: - stratificeret, klyngeudvælgelse
- Endelig kan man vælge brugere ud fra forskellige positioner.

- Ikke sandsynlighedsudvælgelse, hvilket kunne være slumpeudvælgelse.

I udvælgelsen er det i praksis meget vigtigt at overveje, hvilke konsekvenser udvælgelsen af de konkrete brugere har for resultatet. Her bør man overveje om den udvalgte gruppe er repræsentativ for populationen, og at udvælgelsen ikke er skæv.

#### Udvælgelse af personer på det mellemste og højeste niveau til undersøgelsen:

Udvælgelsen af respondenter på mellem og højeste niveau er direkte afhængig af respondentgruppen på brugerniveau.

På mellemniveau – frontmedarbejderne – afhænger valget af respondenter dels af den sammenhæng, undersøgelsen indgår i, dels af hvilke frontmedarbejdere brugerne identificerer som relevante.

På højeste niveau – lederniveau – skal man nøje overveje, på hvilket niveau man ønsker lederne inddraget. Der kan være tale om institutionsledere, forvaltningsledere eller ledere i samarbejdende organisationer.

Det politiske niveau: Her må man vurdere fra sag til sag, hvilke personer der er relevante, politiske udvalg, byråd etc.

### **Formidling af resultater**

1. Gennem den formidling og konfrontation, der sker undervejs i processen
2. Evalueringens samlede resultater formidles til brugerne. Formidlingen skal tilpasses brugerne kommunikative evner, hvor der fx skal tages stilling til om resultaterne skal formidles skriftligt eller mundtligt. De øvrige interessenters reaktioner, anbefalinger på baggrund af evalueringen, og hvilke handlinger evalueringen skal føre til. Formålet med formidlingen til brugerne er moralsk begrundet og en almindelig forpligtelse overfor mennesker, der har bidraget til undersøgelsen.
3. Der udarbejdes en rapport.



## KUBI - modellen 4)

### *Indledning*

KUBI – **K**valitets**U**dvikling gennem **B**ruger**I**ndflydelse. Evalueringsmodellen har et bevidst brugerperspektiv for at imødekomme krav fra brugernes og deres organisationer om mere direkte medvirken ved evalueringer af bo- og servicetilbud. Processen er bottom up, brugerne er de centrale personer i processen. Selvom der fokuseres på brugerne er alle involverede parter såvel, bruger, pårørende og medarbejdere inddraget i evalueringen, både som informanter og deltagere i forløbet.

Kvalitetsudviklingen bygger på et helhedsbillede. Det centrale er at synliggøre og sammenholde forskellige parter perspektiver på og holdninger til den ydede støtte og omsorg. På baggrund heraf udvikles der forslag til forandring af forhold som ønskes forbedret.

KUBI- modellen skal således give et øjebliksbillede, men samtidig også være et redskab til målstyring, hvor ydelserne reelt baseres på brugernes ønsker og behov. Dette konkretiseres ved at kravet i modellen er at de evalueringsforlag til udvikling af det sted der evalueres konkretiseres og implementeres i en et-årig udviklingsplan.

### **Formålet kan kun opnås, hvis en række forudsætninger er i orden:**

- Accept af antagelsen om at der er en sammenhæng mellem kvaliteten (grad af tilfredshed – måden støtten gives på) af den støtte og service, der tilbydes og brugernes oplevelse af livskvalitet (den enkeltes oplevelse af et godt liv)
- Brugeren betragtes som et kompetent menneske, der kan føle, tænke handle.
- Alle oplevelser er rigtig for det enkelt menneske, det behøver ikke udtrykke hele sandheden.
- Brugerne skal inddrages som aktive deltagere i evalueringen
- Kvalitetsvurderingen skal dreje sig om det tilbud der evalueres formår at skabe de nødvendige og tilstrækkelige rammer for, at den enkelte bruger relationer til som omverden er meningsfulde og selvbestemte. Spørgsmålet er om tilbuddet løbende udvikler sig i forhold til brugernes individuelle ønsker, krav og mål med tilværelsen
- Kvalitetsvurderingen bygger på et helhedsbillede af det pågældende tilbud. Det centrale er at synliggøre forskellige interessenters perspektiver på og holdninger til den ydede støtte og omsorg.
- Rapportens vurderinger skal implementeres i praksis.

---

4 ) KUBI- afsnittet er skrevet efter inspiration fra ”Evaluerings modeller” af Hanne Katrine Krogstrup, samt ”KUBI – Kvalitetsudvikling gennem brugerindflydelse” af Per Holm, Søs Balch Olsen og Birger Pert, SUS. Samt ”KUBI” – socialt Udviklingscenter, SUS, fundet på [www.sus.dk](http://www.sus.dk)

**KUBI-modellen forløber over 4 faser:****1 Forberedelsesfasen:**

- Teamlederen sammensætter evalueringsteamet (to brugere, pårørende, en medarbejder, og en teamleder, der ikke har tilknytning til den institution, som skal evalueres)
- Teamlederen indhenter informationer om bo- eller dagtilbudets personale og brugere. Den ansvarlige leder af bo- og dagtilbuddet udvælger de brugere og det personale, der skal interviewes, således at størst mulig repræsentativitet sikres.
- Teamlederen mødes med ledelsen og medarbejderne i bo- og dagtilbuddet, hvor de informeres om formålet med og processen i evalueringen.
- Teamlederen og lederen laver en tidsplan for interviewene

**2 Interview og observationsfasen:**

- Interview og observationerne foregår i et forløb på 4 til 5 dage. Teamet mødes den første dag i evalueringsugen og gennemgår programmet, ligesom lederen giver en orientering om stedet, så alle har samme udgangspunkt.
- De næste dage arbejdes der med at interviewe og observere. Hvert interview foretages af mindst to teammedlemmer, hvoraf teamlederen er den ene
- Der gennemføres en kvalitativt interview med brugerne. På baggrund af interviewet med brugerne genereres de kriterier, der skal ligge til grund for evalueringen
- Interviewene begynder altid med brugerne, fordi det centrale i modellen er at se hverdagen ud fra brugernes perspektiv. Brugernes værdier/kriterier danner grundlag for de efterfølgende interview samt teamets vurderinger. Ved interview med brugerne deltager der altid en bruger fra teamet
- Efterfølgende interviewes repræsentanter for brugerne, frontmedarbejderne og institutionsledelsen.

**3 Rapport og opfølgning:**

Teamlederen skriver rapporten, hvor indtryk og data samles. Rapporten bygger på teammedlemmernes iagttagelse, beskrivelser og vurderinger, som de er kommet til udtryk under processen og de udfyldte skemaer. Det vurderes i hvilket omfang indsatsen er i overensstemmelse med brugernes kriterier, og bidrager med anbefalinger og forslag til udvikling. Udkastet af rapporten sendes til det enkelte teammedlem

**4 Udviklingsplaner:**

Senest 3 måneder efter evalueringens afslutning skal bo- og dagtilbuddet have udarbejdet en handlingsplan med konkrete forslag til udvikling og forandring.

Et år efter evalueringen følges evalueringen op med et fælles møde imellem de berørte parter, hvor der peges på nye mål for fortsat forandring

## **Metodisk tilgang**

Metoden har en åbenlys kvalitativ tilgang.

### **Hvordan indsamles data?**

Data indsamles vha. interview, der gennemføres som enkeltpersons, og gruppeinterview, som suppleres med observationer. Interviewene foretages på baggrund af en interviewguide, hvor værdiudsagnene er systematiseret i en række temaer fx bolig, medbeboere, arbejde, uddannelse, selvbillede, etc.

Hvert tema er fokuseret på 4 aspekter

- a. valgmuligheder,
- b. forhold til andre,
- c. støtten,
- d. organisationen

Gruppeinterviewene placeres med passende mellemrum i fht. de individuelle interview, således at så mange synspunkter som muligt kommer med.

#### Grad af åbenhed – hensigt med undersøgelse

KUBI modellen benytter sig af et åbent/ direkte oplæg. Det er i princippet brugerne der beslutter, hvad der skal undersøges via de kriterier der er sat op.

#### Hvilke impulser modtager den der deltager i undersøgelsen og fra hvem

Det indledende interview med brugerne er usystematisk og uformelt. Herefter sker der en systematisering og en formalisering, således at man efter det indledende interview lægger sig fast på en interviewguide. Dette betyder dog ikke at respondenterne ikke kan komme med åbne udsagn.

I gruppen af brugere findes bl.a. udviklingshæmmede uden verbalt ekspressivt sprog, hvorfor der er udviklet principper for netop denne målgruppe.

- 1) Brugeren interviewes på almindelig vis med mulighed for at give verbalt svar på egne præmisser. Sproget er ofte fragmenteret, med mange gentagelser og stereotyper.
- 2) Brugeren interviewes vha. billeder fra den visuelle interviewguide med mulighed for at tilkendegive en bekræftelse eller fornægtelse enten i form af ja/nej, +/-, eller glad/ surt ansigt.
- 3) Brugeren interviewes ved, at den nære støtteperson svarer på vedkommendes vegne, mens vedkommende er til stede.

Ligeledes vil det være nødvendigt at observere, hvorvidt den enkelte brugers individualitet kommer til udtryk i påklædning, indretning af værelse, kommunikation etc.

Er personalet ”individuelle” i deres samvær med brugerne, behandler personalet brugeren alderssvarende og værdighed, styres hverdagen ikke af rutiner, men af gentagne tilbud til den enkelte

bruger. I hvor høj grad vidner boligens rammer om personalets stadige opmærksomhed på brugeren behov og ønsker, og endelig i hvor høj grad tolker personalet indbyrdes signaler/ reaktioner og inddrager samtidig brugeren og afstemmer tolkningerne.

Disse metoder rejser en række spørgsmål i fht., hvordan det påvirker de data der samles ind. I hver enkelt undersøgelse må man meget nøje vurdere i hvilket omfang den valgte metode kan medføre bias i data.

### ***Hvordan registreres data?***

I det indledende interview registreres data ved at det sagte skrives ned, dvs. åbne svar usystematisk – ustruktureret.

Herefter sker der en systematisering, hvor svarmulighederne struktureres efter de kriterier der er valgt, disse systematiseres i temaer, som respondenterne skal tilslutte sig eller afvise.

### ***Hvordan udvælges respondenter?***

Den institution eller det bo - dagtilbud der skal evalueres melder sig selv – dvs.- selvselektion, hvilket der ikke behøver at være noget problem bortset fra at der må forventes en positiv indstilling til det at skulle evalueres.

Lederen af institutionen er selvskrevet til evalueringsgruppen, medarbejderne og brugerne udpeges af lederen, hvilket gør det vanskeligt at vide, hvilke kriterier udover en vis grad af repræsentativitet, der lægges ned over udvælgelsen. Derfor bør man være positivt kritisk opmærksom på den gruppe af personer lederen udpeger til undersøgelsen. Teamlederen må ikke være ansat på den institution eller det bo - dagtilbud der skal evalueres, man bør dog være opmærksom på personlige eller kollegiale relationer, som kan have indflydelse på teamet.

### ***Formidling af resultater:***

Data formidles via en rapport. Rapporten bygger på teammedlemmernes iagttagelse, beskrivelser og vurderinger, som de er kommet til udtryk under processen og de udfyldte skemaer. Det vurderes i hvilket omfang indsatsen er i overensstemmelse med brugernes kriterier, og bidrager med anbefalinger og forslag til udvikling. Udkastet af rapporten sendes til det enkelte teammedlem. Efterfølgende mødes evalueringsgruppen senest 3 måneder efter evalueringens afslutning skal bo-og dagtilbuddet have udarbejdet en handlingsplan med konkrete forslag til udvikling og forandring. Et år efter evalueringen følges evalueringen op med et fælles møde imellem de berørte parter, hvor der peges på nye mål for fortsat forandring

## Kompetenceudvikling:

Formålet med kompetenceevaluering er at styrke medarbejdernes kompetence i forhold til opgavevaretagelsen. Antagelsen er, at udvikling af enkeltpersoners og grupper kompetente indflydelse vil forbedre deres præstationer og institutionens / boenhedens samlede præstation.

Kompetencemodellen tilbyder systematiske metoder for udviklingsarbejde 5) og lægger op til, at der sker en løbende og systematisk dokumentation af udviklingen i det sociale / pædagogiske arbejde. Et mere overordnet formål er etablering af en organisationskultur, der styrker evnen til kontinuerlig forandring og læring.

Kompetenceudviklingsmodellen tager sit udgangspunkt i at enhver har sine specielle individuelle kompetencer, og at enhver skal have mulighed for at formulere præmisserne herfor, samt at mennesket kan tage ansvar for sine egne handlinger.

Modellen arbejder med organisatorisk selvforbedring m.h.p. på at forbedre dennes evne til at gennemføre sin mission på områder, der er i overensstemmelse med deltagernes behov, interesser og evner.

Evaluering integreres i organisationens liv gennem selvevaluering og selvjustering indefra via relativt overskuelige og simple processer.

### ***Målopnåelse skabes:***

Ved procesorienteret evaluering

Ved at løse problemer gennem interaktion mellem medlemmer i en gruppe

Ved at skabe organisationskulturer, som styrker evnen til kontinuerlig læring og evaluering.

Præmissen er, at organisationer **ikke** er rationelle, de er dynamiske og ustabile. Krav, mål og værdier på det individuelle og organisatoriske niveau er konstant skiftende.

### **Kompetencemodellen arbejder med 8 trin:**

#### Fase et:

1. Synliggøre kommunens mål for indsatsen. Alle skal kende den ramme, indenfor hvilken de arbejder.
2. Fastsætte de delmål personalet har for institutionens fremtidige udvikling (brainstorm, stikord 3-4 sætninger om dagligdagen og den overordnede målsætning)
3. Med udgangspunkt i stikord fra brainstorm formuleres en til tre af de tilstedeværende medarbejdere institutionens mål i tre til fire korte sætninger.

Fase to: Her vurderes det sociale / pædagogiske arbejdes aktuelle styrker og svagheder i forhold til de mål, der netop er defineret i fase 1.

---

5 ) Pædagogernes eller sagsbehandlingernes udviklingsarbejde

4. Nøgleaktiviteter i forhold til disse delmål defineres gennem en brainstorm.

5. Disse nøgleaktiviteter prioriteres med hensyn til vigtighed i forhold til opgavevaretagelsen. Dette sker gennem simpel afstemning. Herefter foretager deltagerne en vurdering af deres egen kompetence i forhold til gennemførelse af nøgleaktiviteterne. Det sker gennem simpel karaktergivning

6. der indledes dialog om prioritering og karaktergivning. Det er muligt med baggrund i dialogen at ændre på både prioriteringen og karakterniveauet.

Fase 3: Her arbejdes der med de prioriterede aktiviteter. Det kan være et større eller mindre antal aktiviteter. For hver af aktiviteterne fastlægges der:

7. Detaljerede **delmål**. Der defineres en klar og enkel **strategi** for, hvordan delmålene nås og det defineres, hvordan de opnåede **resultater dokumenteres**.

Fase 4: Finder sted efter en nærmere fastsat periode f.eks. et halvt år. Der foretages en vurdering af, hvorvidt delmålene er nået.

8. Gennemførelse af evalueringen: er målene nået. Er der sket en udvikling? Vurdering af om evaluering / udviklingsprocessen har ført til de forventede resultater. Respons på evalueringprocessen.

Nøgleord er accountability = ansvarlighed.

### **Muligheder:**

Kobler metodeudvikling og evaluering samt systematiske selvevalueringer af gældende praksis og definition af delmål og strategier med mulighed for efterfølgende udvikling og evaluering af eventuelle forandringer.

Tvinger folk til at lede ved engagement snarere end at lede ved kontrol.

Kompetenceudviklingsmodellen tager primært udgang i medarbejderne.

### ***Metodisk tilgang:***

Er helt klart en kvalitativ metode.

### ***Hvordan indsamles data:***

Der produceres store mængder af data i forløbet.

Data kan indsamles gennem processen ved skriftlighed evt. ved strukturerede / ustrukturerede interviews, observation / deltagerobservation. Data er i sagens natur formativt orienterede.

Slutevalueringen kan ske ved intern eller ekstern evaluator: nåede man de opstillede mål?

Dataindsamling er meget vigtige brikker set i forhold til egen-evaluering og kompetenceudvikling i organisationen.

### ***Udvælgelse af respondenter:***

Som oftest foregår kompetenceudvikling i organisationer, hvor ledelse og personale i de respektive samarbejdsorganer aftaler, at dette skal ske.

Eventuelle afdelinger kan ved selvseleksion melde sig, eller der kan være et politisk ønske grundet ændret lovgivning politiske målsætninger eller andet.

### ***Formidling af resultater:***

I kompetenceudviklingsprojekter vil der fremkomme delrapporter og slutrapporter, således at der vil foreligge en skriftlig rapport til slut og resultaterne vil være tilgængelige for den samlede organisation, dels vil det kunne formidles videre i bredere sammenhænge til offentliggørelse i fagblade m.m. Der kan ofte ske en metodeudvikling og fremkomme resultater, der vil kunne benyttes af andre organisationer / personale i lignende situationer.

Kompetenceudviklingsprojektet vil evt. kunne bruges til at gøre erfaringer med. Det er ikke givet at erfaringerne er succesfulde, men evalueringen kan fremkomme med en forklaring på, hvordan det kan være at projektet ikke lykkedes, hvilket ligeledes kan give mulighed for at reflektere over egen praksis.

## Empowermentevaluering:

Empowerment vil sige, at sætte folk til at handle selv. Det kan defineres som at opnå kontrol over sit eget liv. Det vil sige at opnå kontrol over de kritiske og afgørende faktorer, der holder folk fast i undertrykkelse eller afmagt, hvor de ikke har kontrollen. Alle mennesker har behov for at skabe sig et godt liv, og det gode livs fundament er at opleve en sammenhæng i tilværelsen, således at den opleves som begribelig, håndterbar og meningsfuld. Empowerment betyder magt, kraft og styrke, hvor vækst i erkendelse, indsigt og selvforståelse går hånd i hånd med en kraftfuld handlen. Empowerment er både en proces og et mål i sig selv.

Empowerment stammer fra det sociale arbejde i det sene 1800 – tallet. I nyere tid kender man dette værdimæssige udgangspunkt i blandt andet Paulo Freires ideer om empowerment f.eks. i hans alfabetiseringsprogrammer og i Settlementtanken .

Det væsentlige er her brugerindflydelse og udover at være styrings-, demokratisk- og vidensargumenterende kan der tilføjes et emancipatorisk argument.

Præmisserne er baseret på en menneskeforståelse, der betragter individet som dynamisk og som værende i stand til at ændre betingelserne for eget liv. De forskellige metoder og pædagogiske redskaber må tilpasses de mennesker, der indgår i evalueringen.

### ***De fire trin.***

Der er 4 trin i Empowermentevaluering , hvoraf man vil kunne se, at det nogen steder svarer til punkter i kompetenceudviklingsmodellen.

Trin 1: Klarlægge en indsats aktuelle styrker og svagheder set fra et brugersynspunkt eller muligheder og begrænsninger i brugernes livsudfoldelse.

Trin 2: Fastsætte kvalitative mål for udviklingen. At der skabes sammenhæng mellem daglige aktiviteter og realistiske mål.

Trin 3: Fastlægge strategier for at opnå de opstillede mål.

Trin 4: Deltagerne beslutter den form for dokumentation, der skal være for at vurdere om de opstillede mål er nået.

Evaluators kan fungere som advokat for de involverede ” være med til at empower dem”. Som evaluator deltager man dels i processen, dels er man evaluator.

Processerne producerer et endog meget rigt datagrundlag til afrapportering eller til en mere ” traditionel ” evaluering.



Accountability= ansvarlighed og værdibaseret ledelse er vigtige ord.

Modellen er forbedringsorienteret.

### ***Metodisk tilgang:***

Metoden er åbenlyst kvalitativ. Brugere kan tage deres eget initiativ: bottom- up eller personalet kan benytte metoden til at sætte processer i gang.

### ***Dataindsamling:***

Der produceres mange data i en sådan proces. Disse kan opsamles og struktureres af enten en intern eller ekstern evaluatør. Dette kan ske ved observation og / eller ved kvalitative ustrukturerede / strukturerede interviews.

Åbenheden er i sagens natur tilstede.

Impulserne hos de deltagende er usystematiske og uformelle. Data registreres usystematisk, ustruktureret med åbne svar eller suppleres evt. ved strukturerede interviews.

### ***Udvælgelse af respondenter:***

Man tager oftest sit udgangspunkt i en ikke sandsynlighedsudvælgelse. På et bosted er det de herværende beboere. Et evt. bosted kan ved selvseleksion melde sig til deltagelse

### ***Formidling af resultater:***

Man kan bruge intern eller ekstern evaluatør med henblik på at udarbejde en rapport til videreformidling eller man kan lade de brugere, der har været involveret i empowermentprojektet være med til via egen deltagelse i kurser, konferencer, temadage m.h.p. at fortælle om deres egne oplevelser og udbytte. En opfølgende evaluering vil være indiceret.

## Fremtidsværkssted:

Er en dialogorienteret metode med åbenhed for øje og med mulighed for inddragelse af brugere personale, pårørende, embedsmænd, borgere, politikere og andre. Årsagen til, at metoden er bragt ind i dette afsnit er, at det er en relativ enkel metode til at undersøge noget om evt brugergrupperes tilfredshed / forholden sig til deres egne behov for de ydelser, der står til rådighed for dem, dels giver den forholdsvis svage grupper mulighed for at ytre sig i forhold til fremtidig dækning af behov og ønsker. Metoden har bl.a. været brugt til undersøgelse/ involvering af brugere, der benyttede aktivitetscentre i Århus Amt.

Man har benyttet modellen til udvikling af BIKVA metoden og den er nyttig som for-projekt til Kompetenceudvikling, idet man i en organisation kan få nogle data fra brugerne af ydelserne og omkring brugernes vurdering af styrker og svagheder i systemet.

### ***Metoden kan bruges til at:***

- 5 skabe ideer
- 6 sætte udviklingsprocesser i gang
- 7 løsne op for rutiner, vanetænkning og tomgang
- 8 handle i forhold til problemerne
- 9 formulere fælles målsætninger
- 10 bringe alles ressourcer i spil
- 11 styrke institutionskulturen
- 12 styrke samarbejdskulturen

Fremtidsværkstedet er en mødeform eller en workshop, hvor fælles drømme og visioner, konkrete tiltag kan komme frem. Deltagernes engagement er højt, og man er optaget af problemstillingerne og har erfaringer og meninger om, det der drøftes.

Opfølgning / evaluering af de vedtagne handleplaner er en naturlig del af processen.

### ***Forløbet: Der er 3 faser:***

1. Kritikfasen
2. Fantasifasen
3. Realitetsfasen

**I kritikfasen** skal deltagerne formulere alle de kritiske udsagn de kan komme på i relation til organiseringen/ organisationen, ydelserne, behovsdækning m.m.

De kritiske udsagn tematiseres og prioriteres.

**I fantasifasen** gælder det om at få fat i visionerne og ideerne. Alle utopier, drømme, visioner kan komme frem og på ny tematiseres og prioriteres der.

Arbejdet foregår både i grupper og i plenum.

**I realitetsfasen** drøftes de prioriterede emner m.h.p. at konkretisere og omsætte dem til virkelighed. Disse prioriteres og det aftales, hvem der laver hvad, og hvornår der skal ske opfølgning / evaluering i.f.t. det besluttede.

I selve **konkretiseringsfasen** er det væsentligt at formulere sig i overskrift / tema / fokuspunkt.

At beslutte **konkret** hvad der skal gøres.

At beslutte **målepunkter** (evalueringstidspunkt for måling af opnåede resultater).

Evt kan der suppleres med en Swot analyse.

Accountability = ansvar.

Medinddragelse / ejerskab til udviklingsprocesserne.

### ***Metodisk tilgang:***

Klart kvalitativ

### ***Dataindsamling:***

Vil oftest ske via lederne (deltagerobservation), der tematiserer punkterne i brainstormingen evt. kan der deltage en observant m.h.p registrering af disse data.

### ***Respondenter:***

Afhængig af valg af område boenhed, aktivitetssted og de deraf ”medfølgende” beboere, brugere, pårørende implicerede personale evt politikere og andre.

### ***Formidling af resultater:***

I forbindelse med afholdelse af fremtidsværksted vil der fremkomme en rapport med tematiserede problemstillinger, der kan formidles til rette myndighed eller myndighedspersoner m.h.p. intervention.

## Litteraturliste

”Evaluering kortlagt” af Peter Dahler-Larsen, ACADEMECA, 1. udg 2002

”Evalueringens modeller” af Hanne Katrine Krogstrup, ACADEMICA, 2.udg 2006

”Nye veje i evaluering” af Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup, ACADEMICA, 1.udg 2006

”Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap” af Ottar Hellevik, Universitetsforlaget – Oslo, 4. udg. 1983

”Hvad er organisations – sociologisk metode?” af Harald Enderud (red), Samfundslitteratur 2. udg. 1984

### Rapporter og artikler:

”Dokumentation og evaluering”, Fokus 13.årg. nummer 4 dec.2006

”KUBI – Kvalitetsudvikling gennem brugerindflydelse” af Per Holm, Søs Balch Olsen og Birger Pert, SUS, fundet på [www.sus.dk](http://www.sus.dk)

”KUBI” – socialt Udviklingscenter, SUS, fundet på [www.sus.dk](http://www.sus.dk)

## Bilag 1: Mindmaps

Kilde: <http://www.mindmap.dk/index.htm>

### HVAD ER MINDMAPS?



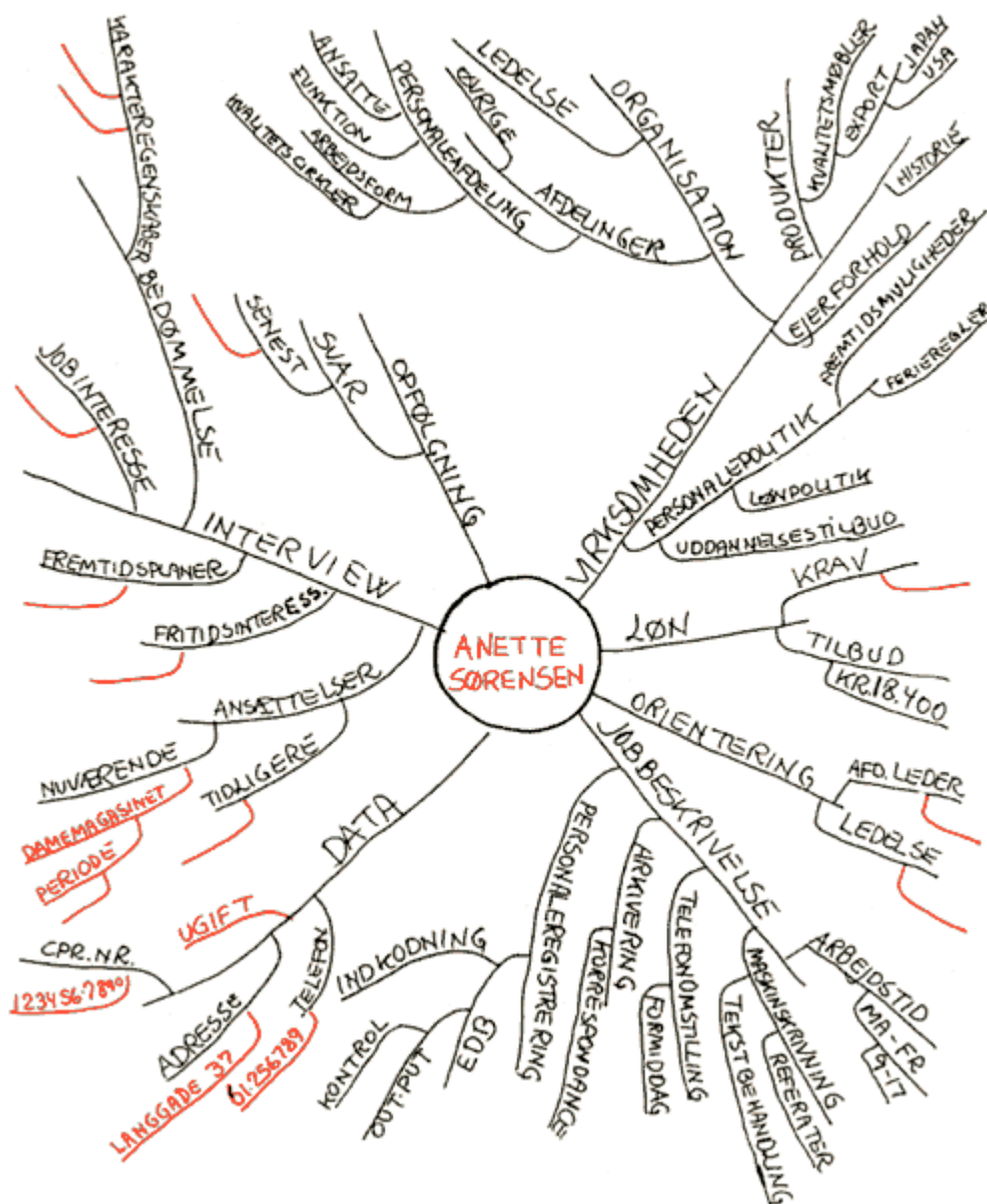
MINDMAPS er en enkel, men enestående metode til at overskue og strukturere et utal af emner og arbejdsopgaver på.

Ved hjælp af streger og ord kan enhver skabe sig et hurtigt overblik over de fleste opgaver, som han eller hun "tumler" med på jobbet eller i privatlivet.

MINDMAP-metoden er en universalmetode, der kan bruges til utrolig mange ting og bogen kommer langt omkring i sine anvisninger på anvendelsesmuligheder:

- **PLANLÆGNING** i store linier og detaljer på samme tid.
- Effektiv **NOTATTAGNING**, bl. a. under telefonsamtaler.
- Forberedelse og gennemførelse af en **TALE**.
- Forberedelse og styring af **PROJEKTER**.
- **PROBLEMLØSNING**.
- **UNDERVISNING**.  
Metoden kan anvendes både i elevens og underviserens situation.
- Effektive **MØDER**.  
Inspirerende mødestyring og referattingning, klar til renskrift.
- **PLANLÆGNINGSVÆRKTØJER**.  
Nøgleområdernes opgaver og aktivitetsstyring i samme overblik.

- **ANALYSER.**  
Indsamling og strukturering af data.
- **INTERVIEWS.**  
Forberedelse og gennemførelse af alle former for interviews, f. eks. ved personaleansættelser og medarbejdersamtaler.
- **KVALITETSCIRKLER.**  
Forbedring af denne spændende japanske samarbejdsform.



Eksemplet viser hvordan en personalechef, som skal ansætte en medarbejder til kontorarbejde, kan gennemføre samtalen efter mindmap-metoden. Højre side viser den orienterende del og i venstre side er der på de røde grene plads til informationer fra den egentlige samtale.

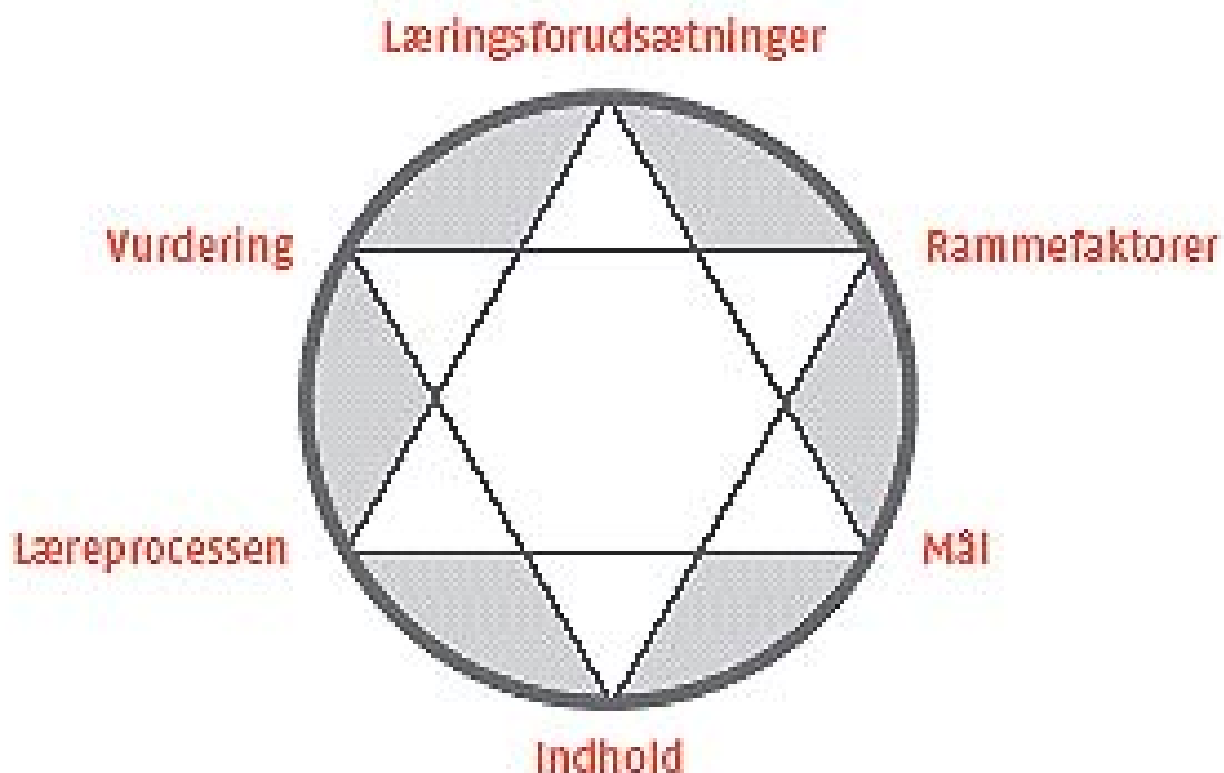
Med andre ord er samtlige faser i udvælgelsesproceduren samlet i én mindmap.

## Bilag 2: Hiim, Hilde & Else Hippe (2002) Undervisningsplanlægning for faglærere.

### En relationistisk praktisk forståelse af didaktik:

Elevernes læringsforudsætninger, rammefaktorer, mål, fagindhold, læreprocessen og vurdering. Hiim & Hippe hævder at de 6 forhold hænger sammen og påvirker hinanden og at "der egentlig ikke er nogen af dem, der kommer først"

Hiim, Hilde & Else Hippe (2002): *Undervisningsplanlægning for faglærere*. 2. opl., opr. 1998/1999. Gyldendal.





**Læringsforudsætninger** betegner elevens forudsætninger for at lære.

**Rammefaktorer** er de fysiske og ikke-fysiske rammer om undervisningen, (viden, ressourcer, tid, rum, undervisningsmaterialer, IT osv.).

**Indhold** betegner undervisningsforløbets konkrete indhold.

**Læreprocessen** omhandler den måde, forløbet tilrettelægges på. Hvilke arbejdsformer er passende, såvel fagligt, socialt og personligt?

**Mål** omhandler selvsagt målene med undervisningsforløbet.

**Vurdering** er denne models betegnelse for evaluering.