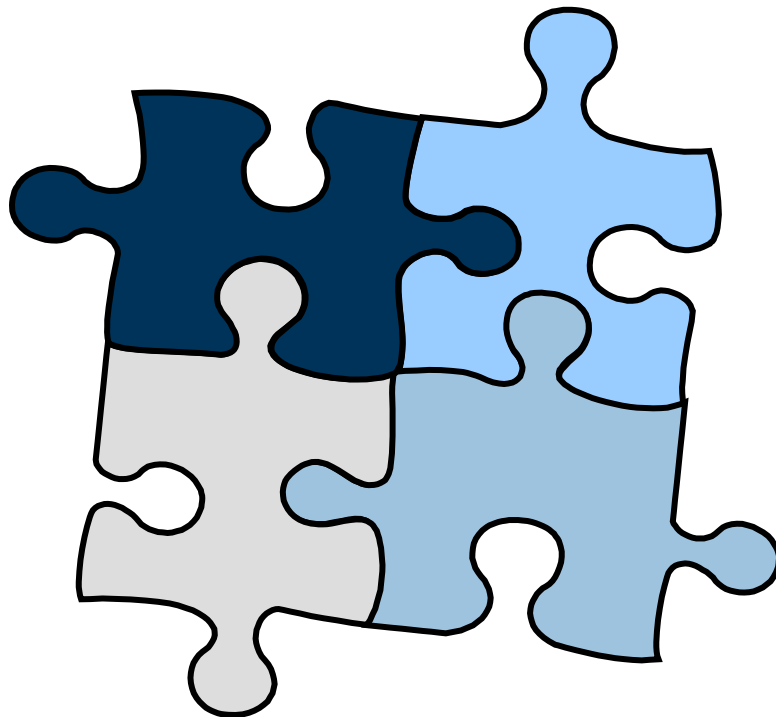
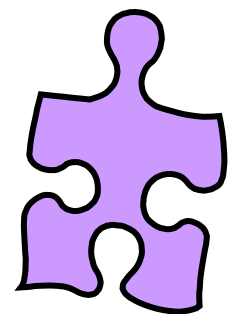


Et oplæg til dokumentation og evaluering



Dokumentations modeller: -Bikva



BIKVA - modellen)	3
<i>Indledning</i>	3
<i>Metodisk tilgang:</i>	4
<i>Hvordan indsamles data?</i>	4
<i>Hvordan registreres data?</i>	5
<i>Hvordan udvælges respondenter</i>	5
<i>Formidling af resultater</i>	6

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 5 modeller / metoder, der er velegnede i såvel det sociale som pædagogiske arbejde. Her præsenteres BIKVA modellen. De øvrige modeller kan downloades enten samlet eller hver for sig på www.viss.dk

BIKVA - modellen 1)

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 positivt og negativt i den indsats der tilbydes.
Resultatet af interviewet vil være en række oplevelser og subjektive vurderinger af kvaliteten.

1) 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

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)

Gruppeinterviewene 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.