

Brugerevaluering er et værdifuldt redskab, når man skal udvikle og forbedre kvaliteten af sit rådgivningstilbud. Derfor stiller RådgivningsDanmarks kvalitetsmodel også krav om, at rådgivningstilbud skal undersøge brugernes oplevelse og udbytte af rådgivningen. Nedenfor har vi samlet seks gode råd til jer, som skal til at designe jeres brugerevaluering eller ønsker at genbesøge jeres design:

- 1 Husk at inddrage rådgivere og andre relevante aktører i planlægningen.** Involver gerne rådgiverne tidligt i planlægningen af evalueringen. Hvis rådgiverne selv skal stille evalueringsspørgsmålene til brugerne, kan de med fordel inddrages i udvælgelsen af spørgsmålene og have indflydelse på den endelige formulering. Hvis rådgiverne skal henvise brugeren videre til et evalueringsskema, bør de have indsigt i, hvorfor evalueringen er vigtig. Overvej også, om der er andre aktører, der skal inddrages (f.eks. ledelse eller eksterne samarbejdspartnere).
- 2 Definér målgruppen for evalueringen.** Målgruppen har betydning for, hvordan I kan udforme evalueringen. Spørg derfor jer selv hvilken type brugergruppe, der er tale om, og hvad der kendetegner deres situation? Inkluderer målgruppen børn, stiller det f.eks. nogle særlige krav til designet. Ydes der også rådgivning til pårørende eller fagpersoner, bør evalueringen muligvis tilpasses disse grupper.
- 3 Bliv helt skarpe på formålet.** Og spørg jer selv, hvad data skal bruges til. Skal evalueringens resultater f.eks. bruges til læring, dokumentation eller kontrol? I mange tilfælde vil det være en kombination. I bør overveje, hvilken slags viden I ønsker at indhente – herunder hvilke parametre, I vil vide noget om. Det kan f.eks. være brugerens tilfredshed med samtalen, udbytte eller noget helt tredje.
- 4 Find de rette spørgsmål.** Nu har I valgt de parametre, I ønsker at måle på. Overvej så hvilke data, I skal indsamle, så I kan måle på dem. Hvilke spørgsmål skal I f.eks. stille, hvis I ønsker at få svar på, hvorvidt den rådsøgende var tilfreds med samtalen, eller om vedkommende har fået det ønskede udbytte?
- 5 Beslut, hvordan I vil indsamle data.** I skal beslutte, om I vil arbejde kvalitativt (f.eks. med interviews) eller kvantitativt (f.eks. med spørgeskemaer). Men I skal også afgøre, om data skal indsamles løbende eller i udvalgte perioder, og om det skal være af en eller flere personer i organisationen eller af en ekstern part.
- 6 Overvej, hvordan resultaterne skal sættes i spil i organisationen.** Hvordan videreformidles resultaterne f.eks. til rådgiverne? Skal brugerne kunne se resultaterne i anonymiseret og aggregeret form? Hvordan kan resultaterne spille ind i afrapportering til bevillingsgivere? Og hvordan kan ledelsen arbejde med evalueringresultaterne og tage afsæt i dem, når der arbejdes med kvalitetsudvikling i organisationen?

## VIL I VIDE MERE?

RådgivningsDanmark har udgivet et katalog med meget mere inspiration til, hvordan man kan få solid viden om de rådsøgendes udbytte og oplevelse af rådgivningen. Kataloget kan hentes på vores [hjemmeside](#).

