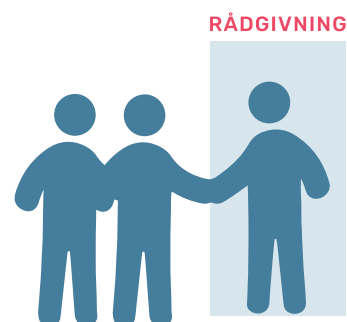


INSPIRATION TIL EVALUERING AF RÅDGIVNING TIL BØRN OG UNGE

INSPIRATION



INDLEDNING

Evaluering er et redskab til at undersøge, hvordan den rådgivning, der tilbydes, opleves af brugerne af rådgivningen. Hvis der spørges om det rigtige, og det gøres let for brugerne at svare, kan evalueringen give indsigt i brugernes oplevelse og udbytte af rådgivningen. Det er en værdifuld indsigt, som først og fremmest viser, om der er sammenhæng mellem målgruppens behov og rådgivningstilbuddets ydelse, men som også kan bidrage til kvalitetsudvikling i rådgivningen. F.eks. en rådgivning, som gennem brugerevaluering får indsigt i, at en bestemt del af deres målgruppe ikke får det forventede udbytte af rådgivningen, hvorefter de arbejder med at tilpasse deres metoder og redskaber, så de i højere grad formår at imødekomme denne målgruppe.

At evaluere rådgivning til børn og unge er en kompleks opgave, der kræver både resurser og planlægning. Der kan være tekniske udfordringer ift. hvordan rådgivningen bedst muligt deler evalueringen med brugeren. Desuden er der vigtige etiske hensyn at tage, når der stilles spørgsmål til børn og unge f.eks. ved at formidle, hvordan barnet eller den unge bevarer sin anonymitet i besvarelsen. Nogle rådgivningstilbud oplever også udfordringer med en lav svarprocent, hvilket kan gøre det vanskeligt at opnå tilstrækkelig indsigt i målgruppens oplevelse og udbytte. Det betyder, at resultaterne derfor ikke så let kan anvendes til kvalitetsudvikling i rådgivningen. Derfor er det vigtigt at tage højde for både tekniske, etiske og praktiske aspekter for at skabe en vellykket og anvendelig evaluering.

Denne publikation giver inspirationen til, hvordan evaluering af rådgivning til børn og unge gennem spørgeskema kan foretages.

HVOR STAMMER INSPIRATIONEN FRA?

Inspiration i denne publikation stammer dels fra erfaringer fra praksis i rådgivninger, som har erfaring med at evaluere rådgivning til børn og unge, og dels fra analyser foretaget i et forskningsprojekt. Projektet er en del af det større forskningsprojekt, 'Virkningsfuld rådgivning', hvor forskere fra Roskilde Universitet i samarbejde med RådgivningsDanmark undersøger hvornår, hvordan og for hvilke målgrupper civilsamfundets rådgivning til børn og unge har en positiv virkning. Projektet er støttet af TrygFonden. I denne del af forskningsprojektet har fem rådgivninger indsamlet data gennem brugerevalueringer.

HVILKE SPØRGSMÅL STILLER I I EVALUERINGEN?

Når rådgivningen har børn og unge som målgruppe, har det betydning for, hvordan og hvilke spørgsmål der stilles.

- **Hvordan stiller I spørgsmål, som målgruppens forskellige aldersgrupper kan læse og forstå?**

Det er vigtigt at tænke over, om alle i målgruppen kan læse og forstå de spørgsmål rådgivningen stiller i evalueringen. Det er særligt relevant at være opmærksom på, når der er børn og unge i målgruppen, hvor der kan være stor forskel på, hvor meget de kan læse og forstå. Det kan derfor være en god ide at pilotteste sit spørgeskema blandt børn og unge i målgruppen for at sikre sig, at der f.eks. ikke er anvendt for lange sætninger eller for svære ord.

- **Hvilke spørgsmål er relevante for rådgivningen at få svar på fra brugerne?**

Når rådgivningen skal udvælge spørgsmål, kan det være en hjælp at se på, hvilke formål rådgivningen har, og spørge til noget, som kan afdække rådgivningens formål. Derudover skal det overvejes, om de spørgsmål der stilles, er relevante for målgruppen, dvs. om spørgsmålene relaterer sig til det, rådgivningen tilbyder rådgivning omkring.

- **Hvilke spørgsmål er vigtigst at få svar på?**

Der er flere børn og unge, der svarer på et kort spørgeskema end et langt spørgeskema. I projektet afprøvede vi et kort spørgeskema med syv spørgsmål og et længere med 13 spørgsmål, og svarprocenten var højere på det korteste spørgeskema. Der kan være nogle spørgsmål, som rådgivningen gerne vil måle over tid, og som derfor altid tages med i brugerevalueringen. Derudover kan rådgivningen overveje at udskifte nogle af de andre spørgsmål, så rådgivningen kan undersøge særlige temaer i en periode.

HVOR OG HVORDAN SVARER BRUGERNE PÅ EVALUERINGEN?

Efter en rådgivning modtager brugeren evalueringsspørgeskemaet, og måden hvorpå spørgeskemaet præsenteres, kan have betydning for, hvorvidt der bliver svaret. Der er forskellige muligheder alt efter, hvordan rådgivningen foregår – f.eks. i en chat eller ved fremmøde.

- **Hvordan gør I det let for brugeren at modtage evalueringsspørgeskemaet?**

Rådgivningen kan med fordel overveje, om brugeren efter rådgivningen har let ved at tilgå evalueringsspørgeskemaet. F.eks. ved rådgivning på chat kan spørgeskemaet komme frem på skærmen, når rådgivningen er slut. Ved rådgivning med fysisk fremmøde kan rådgiveren vise brugeren en QR-kode, som fører til spørgeskemaet.

- **Hvilke svarmuligheder passer til de spørgsmål I stiller?**

Svarmulighederne skal være lette at forstå. Når rådgivningen har børn og unge i målgruppen, kan emojis, der understøtter karakteren af svaret, hjælpe brugeren til at forstå om svaret er positivt eller negativt.

- **Hvordan får I alle de mulige svar med?**

Hvis der er svarmuligheder, skal alle de *mulige* svar være med, så en bruger ikke tvinges til at svare noget, som ikke passer eller til at svare på noget, som brugeren ikke forstår. Derudover

skal det undgås at brugeren tvinges til at svare på noget, som brugeren ikke forstår. F.eks. kan svarkategorien 'Ved ikke' eller en 'Anden' kategori tilføjes. Disse svar kan suppleres med en funktion, som åbner op for, at barnet eller den unge kan skrive et tekstsvar.

- **Hvordan kan brugerne give feedback, som ligger uden for de spørgsmål I har defineret?**

Rådgivningen kan med fordel tilføje et spørgsmål med en åben svarkategori, hvor brugeren inviteres til at skrive, om vedkommende har andre kommentarer til rådgivningen. Disse besvarelser kan give indsigt i det, som brugeren har på sinde, men som ligger uden for de spørgsmål, som rådgivningen har valgt at stille. Hvis der er et åbent svarfelt med, bør barnet eller den unge opfordres til ikke at skrive følsomme personoplysninger, f.eks. om deres helbred eller oplysninger, som bryder med en eventuelt lovet anonymitet.

HVORDAN UNDERSØGER I VIRKNINGEN AF RÅDGIVNINGEN?

Når virkningen af rådgivningen skal undersøges, skal der være et defineret formål. Hvilken forandring arbejder rådgivningen for at skabe?

- **Har I en forandringsteori?**

En forandringsteori for rådgivningen kan bidrage til at skabe sammenhæng mellem tilbuddet og formålet. Det skaber overblik over, hvilken problemstilling der arbejdes med, hvilke aktiviteter rådgivningen har og hvordan disse forventes at bidrage til den ønskede virkning. Derudover tydeliggør en forandringsteori, hvad der kan indgå i en evaluering for at undersøge virkningen af rådgivningen.

- **Bør I stille opfølgende spørgsmål til brugerne?**

Rådgivningen kan overveje at stille opfølgende spørgsmål til brugerne for at undersøge virkningen af rådgivning på lidt længere sigt, f.eks. 14 dage. Det kan både anvendes til at undersøge udviklingen i brugerens svar og til at stille spørgsmål, som ligger op til at brugeren reflekterer over, hvordan de oplevede at rådgivningen virkede for dem. Rådgivningen skal overveje, om der er resurser i rådgivningen til at få værdi af denne metode. Det kræver en teknisk løsning, som tager hensyn til eventuel lovet anonymitet. Derudover kan det være svært at samle mange svar i et opfølgende spørgeskema, da der naturligt vil ske et frafald af respondenter, hvor færre brugere vil besvare et opfølgende spørgeskema. I projektet blev det klart, at muligheden for at vinde et gavekort betyder, at der er flere, som efterfølgende også samtykker til at deltage i det opfølgende spørgeskema.

HVORDAN KAN I UNDERSTØTTE RÅDGIVERNE I AT SE VÆRDIEN AF EVALUERING?

Rådgivernes forståelse af og holdning til evaluering har en betydning, da det er dem, der oftest har muligheden for at præsentere evalueringsspørgeskemaet for brugerne som afslutning på rådgivningen. Det tager tid og kræver en indsats at sikre en god evalueringskultur i rådgivningen.

- **Hvordan har I præsenteret rådgiverne for evalueringsspørgeskemaet?**

Det er rådgiverne, der er nærmest brugerne og kommunikerer direkte med dem. Det er derfor vigtigt, at rådgiverne kan se værdien i at indsamle svar fra brugerne på evalueringen. For

nogle rådgivere kan det opleves som en ekstra opgave, især hvis de er frivillige, fordi de gerne vil bruge mest mulig tid på at rådgive og hjælpe andre mennesker. Derfor kan I med fordel involvere rådgiverne i, hvorfor I brugerevaluerer ved at fortælle dem om, hvad I spørger om i evalueringen, men også hvordan I bruger svarene til kvalitetsudvikling af rådgivningen. Derudover kan I give rådgiverne 'noget tilbage' ved at formidle resultaterne for dem ved f.eks. en temaaften eller på plancher i rådgivningen.

- **Hvordan understøtter I rådgiverne i at præsentere evalueringsspørgeskemaet for brugerne?**

Hvis rådgiverne skal præsentere evalueringen for brugerne, skal det være så let som muligt. F.eks. kan I overveje at lave formuleringer, som rådgiveren kan holde sig til eller tage udgangspunkt i.

OM FORSKNINGSPROJEKTET

I forskningsprojektet undersøger vi, hvordan rådgivningstilbud kan evaluere rådgivning til børn og unge på en meningsfuld måde. Dette projekt er en del af et større forskningsprojekt, hvor virkningen af rådgivning til børn og unge bliver undersøgt i et samarbejde mellem forskere fra Roskilde Universitet og RådgivningsDanmark. Der skal lyde en stor tak til Bryd Tavsheden, GirlTalk, headspace, TUBA og UngTilUng, som deltog i denne del af projektet og i høj grad har bidraget til forskningsprojektet. De har været med til at udvikle et spørgeskema, som er relevant på tværs af rådgivninger og har anvendt det til indsamling af data. Projektet er støttet af TrygFonden.

Forskningsgruppen:

Hanne Warming, ph.d., cand.scient.soc., professor, Roskilde Universitet.

Anders Ejrnæs, ph.d., cand.scient.adm., professor (MSO), Roskilde Universitet.

Nynne Højland Ingebrigtsen, cand.soc., forskningsassistent, Roskilde Universitet.

Laura Marie Kalmark, cand.scient.soc., kvalitetskonsulent, RådgivningsDanmark.

Line Emma Jønson, cand.scient.pol., faglig chef, RådgivningsDanmark.

Cilja Ravn Thomsen, cand.scient.soc., kvalitetskonsulent, RådgivningsDanmark.

Inspiration til evaluering af rådgivning
til børn og unge

© RådgivningsDanmark december 2024

RådgivningsDanmark er brancheforening for organisationer, der yder gratis, social rådgivning til mennesker i svære livssituationer. Foreningen arbejder for at løfte og sikre kvaliteten i den sociale rådgivningsbranche.

Læs mere

På www.raadgivningsdanmark.dk
Følg RådgivningsDanmark på [LinkedIn](#)
eller tilmeld dig [nyhedsbrevet](#).



Martinsvej 7, 2. sal
1926 Frederiksberg C
Email: info@raadgivnings.dk
Telefon: 61 31 70 28

Med støtte fra
TrygFonden