



ForskningsCenter for Evaluering

FCE



HÅNDBOG I VIRKNINGSEVALUERING

- inden for beskæftigelsesområdet

SEPTEMBER 2011

UDARBEJDET FOR:



BESKÆFTIGELSESGEN
NORDJYLLAND

Forord og introduktion til håndbogen

Denne håndbog i virkningsevaluering inden for beskæftigelsesområdet er blevet til i forbindelse med et større anlagt projekt: ”Hvad virker i aktiveringsindsatsen?”. Projektet er udarbejdet for Beskæftigelsesregion Nordjylland.

Formålet med håndbogen er at vise, hvordan der kan arbejdes med virkningsevaluering af aktiveringsindsatsen. Virkningsevaluering kan anvendes til at besvare, hvad der virker for hvem, hvordan og under hvilke omstændigheder en indsats virker.

Virkningsevaluering frembringer detaljeret viden om, hvordan en indsats virker – og hvad der forbinder en indsats med succesfulde resultater.

Håndbogen henvender sig til ledere, kvalitetssikrings- og analysemedarbejdere og beskæftigelsesmedarbejdere, som ønsker at arbejde med at frembringe praksisnær viden om, hvad der virker i aktiveringsindsatsen.

Håndbogen giver konkrete anvisninger i, hvordan en virkningsevaluering kan tilrettelægges. Det anbefales at læse hele håndbogen samt dertilhørende bilag, men den kan også bruges som opslagsværk, hvis der er elementer, du er særligt interesseret i.

I håndbogen gennemgås trin for trin, hvordan en virkningsevaluering tilrettelægges. Bilag til håndbogen er eksempler på, hvordan virkningsevaluering konkret kan tilrettelægges i forhold til aktiveringsindsatserne: Afklaring og vejledning, jobrotation, virksomhedspraktik og løntilskud. Du kan særligt bruge bilaget, hvis du skal godt i gang med en virkningsevaluering og har brug for konkrete eksempler til, hvordan du skal gribe det an. Bilaget kan downloades fra Beskæftigelsesregion Nordjyllands hjemmeside: www.brnordjylland.dk.

Udover håndbogen er der udarbejdet en rapport: ”Hvad virker i aktiveringsindsatsen?”. Rapporten præsenterer blandt andet syv forskellige studier af, hvad der virker i forskellige aktiveringsindsatser. Rapporten giver praksisnær viden om, hvad der virker i forhold til aktiveringsindsatserne: Afklarings- og vejledningsforløb, jobrotation, virksomhedspraktik og løntilskud.

Håndbogen er udarbejdet af New Insight A/S samt Forskningscenter for Evaluering og Center for Arbejdsmarkedsforskning ved Aalborg Universitet.

Du kan rekvirere håndbogen og hovedrapporten i trykte eksemplarer ved at henvende dig til Beskæftigelsesregion Nordjylland. Hovedrapport, håndbog og dertilhørende bilag kan også downloades fra Beskæftigelsesregionens hjemmeside.

Indholdsfortegnelse

Tjekliste til virkningsevaluering	4
Hvad er virkningsevaluering?	5
1. Stil evalueringsspørgsmålet	7
2. Udarbejd en programteori	8
2.1 Elementer i en programteori	9
2.2 Hvad kan programteori bruges til?.....	11
2.3 Opstilling af programteorien	12
3. Fokusér evaluering	15
4. Find indikatorer	17
5. Udvælg dataindsamlingsmetoder og datakilder	19
6. Tilrettelæg evalueringen	21
7. Gennemfør evalueringen og uddrag læring	22
8. Metoder og datakilder til evaluering	24
8.1 Interviews.....	24
8.2 Skriftlig dokumentation	25
8.3 Sagsgennemgang.....	26
8.4 Observation	27
8.5 Spørgeskemaundersøgelser	27
8.6 Registerdata og analyser	29
8.7 Progressionsmålinger	30
9. Hvem kan foretage virkningsevaluering?	34

Tjekliste til virkningsevaluering

1. Stil evalueringsspørgsmålet

- Beskriv hvad der skal undersøges – herunder evt. hypoteser der skal testes

2. Udarbejd programteori for indsatsen

- Start med at fastslå målgruppen – dernæst delmål og slutmål – herefter aktiviteter der skal lede frem til målene – afslut med at udpege virksomme mekanismer og moderatører
- Illustrer programteorien i et flowchart
- Husk at forelægge programteori for leder/medarbejdere der er ansvarlige for den beskæftigelsesindsats, som skal evalueres

3. Fokusér evaluering – find fokuspunkter

- Overvej om der er behov for at udvælge særlige fokuspunkter i programteorien
- Husk at dine fokuspunkter skal stemme overens med det evalueringsspørgsmål, du har stillet

4. Find indikatorer

- Find indikatorer for de elementer i programteorien, der skal evalueres
- Husk at en indikator ikke altid er eksakt, men kan indikere, at noget er til stede eller er indtrådt

5. Udvælg dataindsamlingsmetoder og -kilder

- Undersøg hvilke data, der er tilgængelige og hvor meget data, der selvstændigt skal indsamles
- Afklar hvilke datakilder der skal anvendes, - hvem skal levere viden der efterspørges
- Afklar hvilke dataindsamlingsmetoder der er relevante til hvad

6. Tilrettelæg virkningsevaluering

- Udarbejd oversigt over den samlede dataindsamling – herunder tidsplan

7. Gennemfør virkningsevaluering og uddrag læring

- Afdæk om programteorien holder
- Uddrag hvilken læring evaluering har tilført

Hvad er virkningsevaluering?

Inden du går i gang med at arbejde med virkningsevaluering er det vigtigt at vide, hvad det er, og hvad den kan bruges til.

Hvad er en virkningsevaluering?

En virkningsevaluering afdækker, hvad der virker for hvem, hvordan det virker, og under hvilke omstændigheder.

Virkningsevaluering¹ har fokus på sammenhængen mellem en indsats og de resultater, der kommer ud af den – og hvilke betingelser der skal være til stede, for at en indsats fører til de forventede resultater.

Virkningsevaluering:

- Tager udgangspunkt i en programteori.
- Undersøger de virksomme mekanismer i indsatsen – hvad får indsatsen til at virke?
- Fokuserer på forklaring og forståelse af hvad virker
- Er særlig anvendelig når det skal indkredses, hvorfor noget virker, og på hvilken måde det virker
- Kan anvendes til at realitetsteste beskæftigelsesmedarbejderes forestillinger om, hvordan en indsats virker

Kilde: Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Kroghstrup: Nye veje i Evaluering, 2003

Hvad kan en virkningsevaluering bruges til?

Dansk beskæftigelsespolitik er kendetegnet ved en beskeden systematisk viden om, hvad der virker – særligt for borgere der er længere væk fra arbejdsmarkedet.

Beskæftigelsesindsatsen har fokus på at måle resultaterne af indsatsen og proceskravene. Der måles fx på selvforsørgelsesgrader, aktiveringsgrader, antal dage i virksomhedsplaceringer, forløbsvarigheder, rettidighed og status på borger efter endt aktivering. Sådanne opgørelser kan give et overblik over, hvorvidt proceskrav overholdes, og hvilke resultater aktiveringsindsatsen gennemsnitligt set skaber. Men de giver ikke en specifik viden om, hvilke konkrete indsatser der virker bedst til hvilke målgrupper, og hvorfor de virker. Virkningsevaluering kan kvalificere og ikke mindst gøre den ofte tavse viden til en fælles, delt viden.

Virkningsevaluering kan bruges til at evaluere allerede eksisterende beskæftigelsesindsatser. Der kan her frembringes viden om, hvad de forskellige indsatser bi-

¹ Virkningsevaluering er en procesorienteret evalueringsmodel, der blev udviklet og afprøvet som et led i et projekt om udvikling af evalueringsmodeller under Socialministeriets evalueringsprogram i perioden 2001-2003 (Dahler-Larsen & Kroghstrup 2003). Det evalueringsteoretiske grundlag for metoden stammer fra "Realistic Evaluation" (Pawson & Tilley 1997) og er mere udførligt beskrevet i rapporten: "Hvad virker i aktiveringsindsatsen?" (Bredgaard m.fl. 2011).

drager til – hvilken forandring der sker med de borgere, der indgår i indsatsene – eller omvendt om indsatsen ikke bidrager til forandring. Virkningsevaluering kan anvendes til at tjekke, om der kommer det ud af indsatsen, som man forventede. Det gælder både i forhold til slutmål for indsatsen – som typisk er ordinært job eller uddannelse – og delmål for indsatsen som kan være forbedring af forskellige kompetencer eller mestringssevner. Virkningsevaluering kan derfor anvendes til at

Hvad kan virkningsevaluering bruges til?

Kvalificere viden i jobcentre om hvilke indsatser der er velegnede til forskellige målgrupper

At jobcentre kan sikre relevant udbudsvifte af tilbud til de forskellige målgrupper

Udvikling af nye aktiveringsforløb

Kvalificere bestiller-udfører relationen

Kilde: New Insight

dokumentere den progression, som de ledige opnår ved at deltage i forløbet.

Virksomhedsevaluering kan også bruges i udviklingsøjemed. Hvis der skal udvikles nye indsatser til forskellige målgrupper er programteoriudvikling et godt hjælpeværktøj til at strukturere dialogen om, 1) hvad der skal opnås i indsatsen, 2) hvilke aktiviteter der skal bidrage

til at skabe disse forandringer, og 3) hvad der antages at være afgørende for, at der kan skabes succes med indsatsen. Efterfølgende kan projektet evalueres for at vurdere, om den nye indsats indfrier forventningerne.

Nogle af de værktøjer, der ligger i virksomhedsevaluering kan også bruges i dialogen med udførere af indsatsen. Jobcentret kan i bestiller-funktionen eksempelvis sætte krav om, at udførere af indsatsen anvender hele programteoritænkningen i præsentationen af deres aktiveringsindsatser. Det fremmer en ensartet måde at præsentere forskellige aktiveringsindsatser og -projekter på, hvilket gør det lettere at få overblik over de forskellige indsatser, og hvordan de adskiller sig.

Hvis programteoritænkningen skal kvalificere bestiller-udfører relationen, stiller det også krav til, at jobcentrene skal være gode til at pege på, hvad de ser som væsentlige resultater, der skal opnås med de forskellige indsatser. Man kan således forestille sig, at jobcentrene opstiller bestemte krav til, hvilke delmål og slutmål der skal komme ud af en indsats – hvorefter bolden gives videre til udfører, som så skal specificere, hvilke aktiviteter der skal bringes i spil for at nå disse mål, og hvad der opfattes som afgørende aspekter for at nå disse mål. Herved kan jobcentrene styre efter resultatkrav til indsatsen og indgå i dialog med udfører om, hvad der skal til for, at resultaterne kan nås.

Nu hvor du ved, hvad en virksomhedsevaluering er, og hvad den kan bruges til, kan du gå i gang med at gennemføre denne.

1. Stil evalueringsspørgsmålet

Det første, du skal gøre, er at stille evalueringsspørgsmålet for det, du ønsker at belyse; jf. trin 1 i tjeklisten. Evalueringsspørgsmålet for et aktiveringsforløb vil typisk være, for hvem en given aktiveringsindsats virker succesfuld, på hvilken måde den virker, og hvilke betingelser skal være til stede, for at indsatsen virker.

Eksempel på at stille evalueringsspørgsmålet

Jobcenter x kan ud fra sammenligninger af resultatopgørelser mellem en række ungeforløb i kommunen se, at et af forløbene har større succes med at få de unge i uddannelse. Jobcentret ønsker derfor at undersøge, hvad det er, der gør, at det lykkes at få en stor andel af unge i ordi-nær uddannelse i det pågældende forløb.

Jobcentret vil undersøge, hvilke aktiviteter der bidrager til, at de unge kommer i uddannelse og har en hypotese om, at det blandt andet er fordi, indsatsen understøtter overgangsfasen mellem aktiveringsforløbet og opstart på uddannelsen.

Jobcentret ønsker at undersøge, hvad der gør, at dette aktiveringsforløb medvirker til at gøre de unge ikke kun uddannelsesparate, men også at de starter på en uddannelse.

Kilde: New Insight

Evalueringsspørgsmålet er typisk foranlediget af noget, du undrer dig over og derfor ønsker belyst – men kan også bero på nogle begrundede antagelser, du har om, hvorfor noget enten virker eller ikke virker. Virkningsevaluering kan bruges til at af- eller bekræfte sådanne hypoteser.

2. Udarbejd en programteori

Når evalueringsspørgsmålet står klart, skal selve programteorien opstilles; jf. trin 2 i tjeklisten. Først vil vi kort gennemgå, hvad en programteori er, og hvilke elementer den skal indeholde.

Hvad er en programteori?

En programteori er kort fortalt en forestilling om, hvorfor og hvordan en indsats virker – altså hvad der virker for hvem, hvordan og under hvilke betingelser.

En programteori er en detaljeret beskrivelse af en indsats og af forventede resultater. Herudover indeholder en programteori de forhold, der betragtes som afgørende for, at indsatsen lykkes.

Det skal fremgå af en programteori, hvad der forbinder indsatsen med resultaterne, og hvilke virkemidler der er centrale for, at indsatsen fører

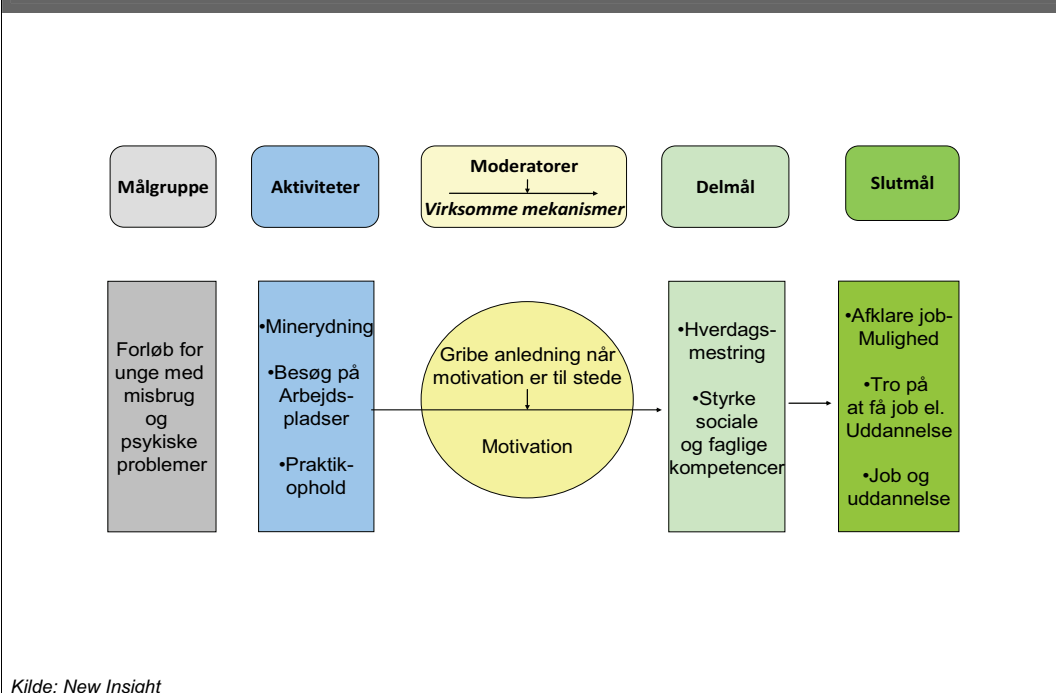
til de forventede resultater. Nedenfor er præsenteret et eksempel på elementer i en programteori. Eksemplet er simplificeret og i virkelighedens verden er programteorien langt mere kompliceret og detaljeret.

Hvad er en programteori?

- Antagelsen om, hvorfor og hvordan en given indsats virker
- Antagelse om, hvad der virker for hvem, hvordan og under hvilke omstændigheder

Kilde: New Insight

Figur 2.1: Illustration af elementer i en simpel programteori



Kilde: New Insight

2.1 Elementer i en programteori

En programteori skal kunne besvare følgende spørgsmål:

- Hvilken *målgruppe* retter forløbet sig mod?
- Hvad er *målene* med indsatsen, dvs. de forventede resultater?
- Hvilke *aktiviteter* indgår i forløbet?
- Hvad tror vi virker i indsatsen? Dvs. hvad forbinder indsats med resultater? (Det kaldes *virksomme mekanismer*)
- Hvilke betingelser skal være til stede for, at indsatsen kan føre til de forventede resultater? (De kaldes *moderatorer*).

Programteorien skal bygges op om disse elementer.

Kort fortalt skal målgruppen for det pågældende aktiveringsforløb præciseres. En fejl, der typisk sker i målgruppebeskrivelsen er, at det beskrives, hvilke målgrupper som deltager i forløbet. Men faktisk skal der fokus på, hvem forløbet virker bedst for. Jo mere specifik målgruppen kan beskrives, desto tættere kommer vi på at kunne besvare, "for hvem" denne indsats er særlig anvendelig. Det kan dog også være et resultat af evalueringen at få præciseret, hvilke målgrupper der profiterer mest af forløbet.

Hvad angår beskrivelse af aktiviteter, resultater, virksomme mekanismer og moderatorer skal fokus være på de centrale aspekter. Det vil sige, at programteorien ikke skal indeholde alle aktiviteter i detaljer – men i stedet udpege de mest centrale for, at de pågældende resultater kan nås. Det er en udfordring, som hurtigt viser sig i praksis.

Nedenfor er de fem elementer i programteorien beskrevet mere uddybende.

Element	Hvad skal beskrives?
Målgruppe	De brugere, som indsatsen er målrettet mod, og som forventes at profitere af forløbet. Målgruppen defineres ud fra grundlæggende demografiske karakteristika samt mere specifikke karakteristika, fx: <ul style="list-style-type: none"> • Objektive karakteristika (forsørgelsesgrundlag, alder, køn, uddannelsesbaggrund, ledighedslængde, matchkategori mv.) • Begrænsninger i arbejdsevne (fx psykiske problemer, fysiske handicap mv.) • Færdigheder inden for relevante områder (fx jobparathed, bløde og hårde kompetencer mv.)
Aktiviteterne	De forskellige former for støtte, ydelser og muligheder, der tilbydes enkeltvis eller i kombination med hinanden. Aktiviteter skal hjælpe målgruppen til at opnå de ønskede mål og resultater.
Mål/forventede resultater	De specifikke, varige ændringer som indsatsen hjælper målgruppen med at opnå. Disse ændringer skal være målbare og skal kunne forbindes til specifikke aktiviteter. Dvs. at der skal være sammenhæng mellem de mål (forventede resultater), der opstilles for indsatsen, og de aktiviteter der skal lede frem til resultaterne. Eksempler på resultater er: <ul style="list-style-type: none"> • Motivation (fx motivation til at genoptage uddannelse, eller søge arbejde mv.) • Færdigheder (fx jobparathed, bløde kompetencer) • Viden/ indsigt (fx være information om muligheder og barrierer, selvindsig mv.) • Ændret status (fx kommet i job, uddannelse, ændring i matchkategori mv.) Resultaterne er de effekter (og den progression), som skabes, og de kan være forventede såvel som ikke-forventede.
Virksomme	Angiver hvilke grundlæggende mekanismer, der skal være til stede for, at indsatsen resulterer

mekanismer	i de opstillede mål. Beskriver hvorledes det potentielt kan lykkes at forbinde aktiviteter i en indsats med et succesfuldt resultat.
Moderatorer	Angiver hvilke omstændigheder der skal være til stede, for at den virksomme mekanisme træder i kraft. Angiver de betingelser der aktiverer mekanismen mellem årsag og virkning
<i>Kilde: New Insight</i>	

Det kan være vanskeligt at forstå, hvad virksomme mekanismer er, og hvad forskellen er mellem en virksom mekanisme og en moderator. Her kan et eksempel lette forståelsen.

Eksempel på en virksom mekanisme og en moderator

Det er velkendt, at krudt kan resultere i en eksplosion. Det er også velkendt, at krudt i sig selv ikke resulterer i en eksplosion. Der skal nemlig være en grundlæggende mekanisme til stede, for at krudtet resulterer i en eksplosion – nemlig ild. *Ild er altså den virksomme mekanisme* til at få krudt til at eksplodere. Der er nogle forhold, der skaber mere eller mindre gunstige forhold for, at ild får krudtet til at eksplodere. Det er således vigtigt, at krudtet er tørt, at der er ilt til stede, for at ilden kan antændes mv. Det vil sige, at *moderatorerne* - for at ild får krudtet til at eksplodere - *er ilt, tørt krudt mv.*

Kilde: Omskrevet eksempel fra Pawson & Tilley (1997)

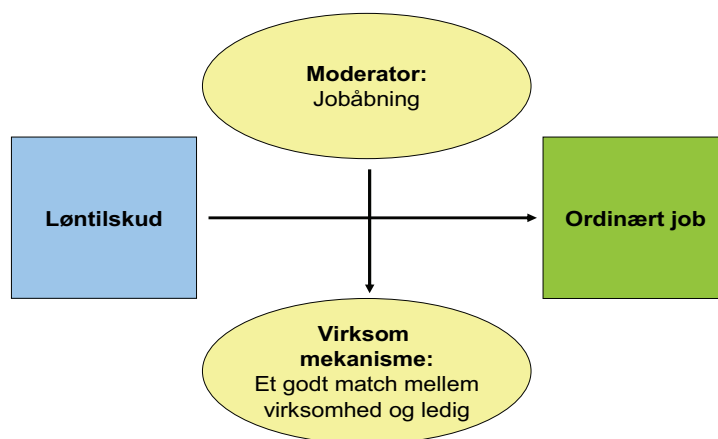
Et praksisnært eksempel inden for beskæftigelsesområdet er, at løntilskud kan føre til ordinært job. Det er velkendt, at der ikke er en automatisk forbindelse mellem et løntilskudsjob og en ordinær ansættelse. Så hvad kan en grundlæggende mekanisme være her? Her har vi som udgangspunkt ikke en solid, evidensbaseret forskning, der kan give os et svar. Derimod kan praksisfortællinger og logisk ræsonnement lede os frem til et bud på, hvad den virksomme mekanisme og moderatorerne er.

For at et løntilskudsforløb kan resultere i ordinært job er det afgørende, at et godt match mellem virksomhed og ledig er til stede. Det er således vigtigt, at personen er motiveret for at få job, ligesom det er vigtigt, at virksomheden finder, at den pågældende person bestrider de relevante kompetencer og fatter tillid til, at personen kan bestride det pågældende job. Et godt match er altså den grundlæggende virksomme mekanisme. Der er et forhold, der skaber mere eller mindre gode betingelser for, at et godt match resulterer i, at en person i løntilskud ender med ordinært job. Det er, at der er en jobåbning til stede. Jobåbning er altså moderatoren for, at det gode match fører til et ordinært job.

Moderatorer siger altså noget om, med hvilke ”hjælpemidler” den virksomme mekanisme med størst sandsynlighed ”antændes”.

Eksemplet er illustreret i nedenstående figur.

Figur 2.2: Eksempel på en virksom mekanisme og moderator. Løntilskud



Kilde: New Insight

2.2 Hvad kan programteori bruges til?

Programteorien udgør rygraden i en virkningsevaluering. Derfor er den nødvendig, når der skal foretages en virkningsevaluering af et aktiveringsforløb.

En programteori kan i sig selv give værdi for beskæftigelsesmedarbejdere og ledere i det forløb, der er udarbejdet programteori for, men også for jobcentret.

Værdien af en programteori

- Skaber overblik over aktiveringsforløbet
- Kan fungere som planlægningsværktøj
- Kan virke understøttende i udførelsen af forløbet
- Skaber fokus på sammenhængen mellem aktiviteter og resultater for de udførende medarbejdere
- Angiver fokuspunkter i evalueringen af forløbet

Kilde: New Insight

Det kan den, fordi den skaber overblik over forløbet og over formålene med de forskellige aktiviteter. Derfor kan programteorien være med til at skærpe de udførende beskæftigelsesmedarbejders fokus på, hvad det konkrete mål er med en aktivitet og kan dermed også virke styrende for arbejdet.

En programteori kan også bruges til at planlægge et forløb. Med en programteori i hånden tydeliggøres de elementer, der skal være til stede i forløbet, og i nogle tilfælde (afhængigt af detaljeringsgraden i programteorien) synliggøres, hvilke kompetencer medarbejderne skal have, for at indsatsen omsættes til de succesfulde resultater.

Endvidere kan programteori anvendes i implementeringen af et forløb, da beskæftigelsesmedarbejderne kan bruge den som "huskeliste" på, hvad der skal ske, og ikke mindst hvilken forandring de forventes at skabe for borgerne gennem forløbet via aktiviteterne. I evalueringssammenhæng giver programteorien evaluatoren de fokuspunkter, der skal være i evalueringen af forløbet.

2.3 Opstilling af programteorien

For at sikre at programteorien opstilles på et tilstrækkeligt grundigt grundlag, skal der inddrages forskellige kilder.

Disse kan fx være:

- Beskæftigelsesmedarbejdernes erfaring og faglighed
- Undersøgelser indenfor beskæftigelsesområdet om virksomme mekanismer og god praksis
- Arbejdsgivervurdering af hvilke kompetencer der vægtes indenfor nogle definerede jobområder
- Borgerinterviews med den relevante målgruppe om, hvad de vurderer som afgørende for at komme i job/tættere på job
- Faglige teorier
- Lovgivning, bekendtgørelser og vejledninger, der knytter sig til indsatsen.

Det er vigtigt at inddrage beskæftigelsesmedarbejdernes erfaringer, der ofte kan være en tavs viden. Hvis evaluator ikke er en del af det forløb, der skal evalueres, er det afgørende, at programteorien opstilles i samarbejde med beskæftigelsesmedarbejdere i forløbet eller som minimum forelægges disse med henblik på kvalificering og validering.

Der skal afsættes tid til at opstille en programteori. Det anbefales, at der afholdes en eller flere workshops, hvor beskæftigelsesmedarbejdere fra forløbet² deltager samt en repræsentant fra ledelsen. Herudover skal der være en facilitator, som fx kan være evaluator.

Når programteorien skal opstilles, kan det ske på en af følgende måder:

1. Kan opbygges *forfra* – ved at man systematisk beskriver indsatsen og dernæst forklarer skridt for skridt, hvordan resultaterne nås.
2. Kan opbygges *bagfra* – ved at resultaterne opstilles som det første og man arbejder sig tilbage til, hvilke aktiviteter, der kan fremskaffe disse resultater.

Det anbefales at anvende den sidstnævnte fremgangsmåde, hvor der tages udgangspunkt i resultaterne. Beskæftigelsesmedarbejdere er typisk meget optagede af aktiviteter og metoder, men det centrale i programteorien er at få sat fokus på de resultater, der skal opnås, de konkrete aktiviteter der fører frem til disse – og derudover de omstændigheder der skal være til stede, for at aktiviteterne kan udmønte sig i de opstillede resultater.

Ved at anvende denne fremgangsmåde kommer der automatisk fokus på de resultater, der skal opnås. Det er således ikke intentionen, at alle aktiviteter og processer skal indgå – men kun dem der er centrale, for at resultaterne nås.

² Hvis der er tale om et nyt ikke-afprøvet aktiveringsforløb kan de beskæftigelsesmedarbejdere, der skal gennemføre aktiveringsforløbet, deltage samt en leder.

Metode til at udarbejde programteori

- Brug flipovers og post-it sedler
- Hæng flipovers op i rummet med overskrifterne: målgruppe, aktiviteter, delmål, slutmål, virksomme mekanismer og moderatorer
- Start med målgruppen. Lav fælles brainstorm eller gå i små grupper hvor der arbejdes med forslag på post-it sedler (ca. 15 min.)
- Hæng post-it sedlerne op på flipovers og stil kritiske spørgsmål til disse (ca. 10 min.)
- Gentag processen for de øvrige elementer
- Når alle flip-overs er udfyldt kan I springe rundt mellem dem og sikre jer, at der er sammenhæng
- Afslut med at tegne programteorien op grafisk i kasser med pile imellem

Kilde: New Insight

Når der skal udarbejdes en programteori, skal du være opmærksom på, at der kan være modstand mod at stille grundlæggende spørgsmål til egen praksis. Praktikere bliver her konfronteret med en lang række spørgsmål, og det kan være, at de opdager, at de ved meget lidt om, hvad der foregår i praksis, eller at de har svært ved at pege på, hvad der får noget til at virke. Det kan også være, at de finder ud af, at de baserer deres indsats på tvivlsomme programteorier – at de reelt har lidt viden om de forskellige elementer og resultater. Det er helt naturligt, og som evaluator kan du overvinde sådanne forhindringer ved at holde fast i, at det kan være en læringsproces at lave en programteori.

Det kan også være, at der ikke hersker enighed om, hvordan programteorien skal se ud blandt involverede aktører. En afklaring af sådanne uenigheder er ikke spildt arbejde, men kan derimod være en god forudsætning for det videre udviklingsarbejde. Under opstillingen af programteorien kan deltagerne opleve uoverskuelighed, forvirring og frustration. Konkretisering og fokusering fra evaluators side kan afhjælpe en del af dette.

Evaluator kan også opleve, at tiden kan være knap i forbindelse med opstillingen af programteorien, og at det kan være svært at inddrage og engagere deltagerne. Her må man som evaluator huske på, at virkningsevalueringen er en mere dybdegående form for evaluering, som kræver inddragelse af aktører. Til gengæld kan det også skabe engagement blandt deltagerne, når først processen er oppe at køre, og den opnåede viden bliver synliggjort.

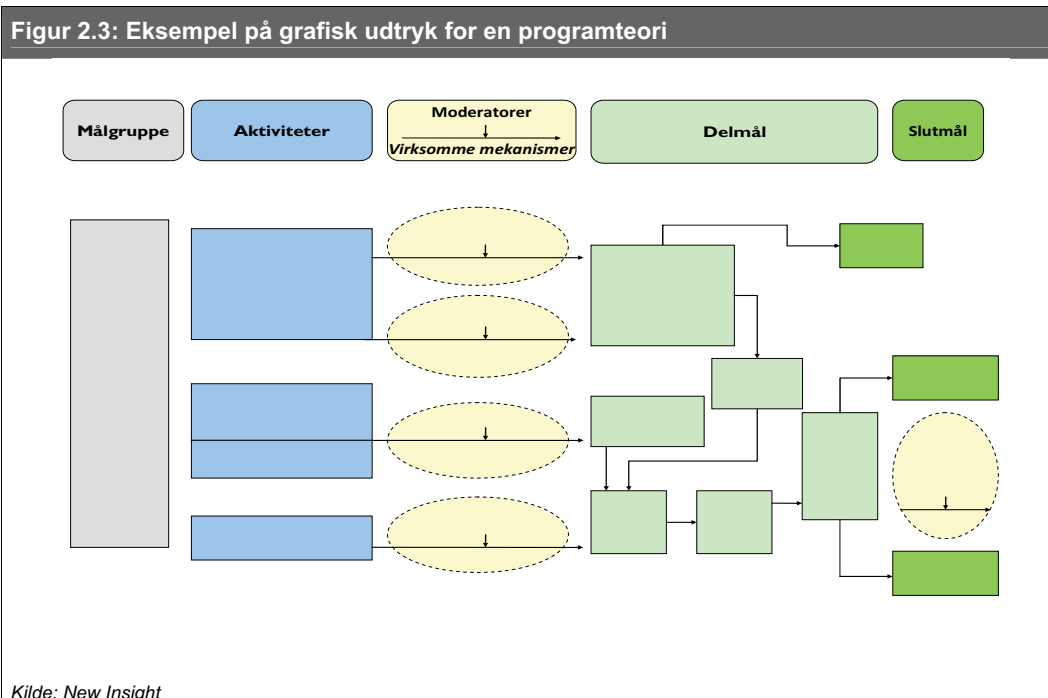
Når alle ingredienserne til programteorien er til stede, kan der udarbejdes et flow chart.

Grafisk opstilling af programteorien

Programteorien fremstilles typisk grafisk via pile og kasser i et såkaldt ”flow chart”. Men det er også vigtigt at udfolde programteorien sprogligt. Fx skal det beskrives, hvordan elementerne hænger sammen og hvilke forståelser der ligger bag.

Det første grafiske udkast til programteorien resulterer ofte i uoverskueligt mange kasser. Her er opgaven at forsimple programteorien og fokusere på de centrale dele ved indsatsen. Det gælder om at reducere kompleksiteten, luge ud så det samme fænomen ikke beskrives flere gange samt finde det rette abstraktionsniveau, så programteorien hverken bliver for simpel eller for kompleks.

Nedenfor ses et eksempel på en grafisk illustration af en programteori.



Du vil måske opleve modstand mod at illustrere en indsats i form af kasser og pile i et flow chart. Du kan som evaluator imødekomme denne modstand ved at forklare, at flow chart blot er et arbejdsredskab til at få et overblik over virkningsforestillinger. Eventuelt kan evaluator også vælge at bruge selve flow chartet i sit eget interne arbejde, hvis der er stor modstand blandt interessenterne. Det skal dog fremhæves, at der ofte sker det, at interessenterne bliver mere positivt stemte, når de opdager fordelene ved at kunne overskue et forløb eller en indsats i et flow chart, som trods alt er mere overskuelig end 5-10 siders tekst.

3. Fokusér evaluering

Når programteorien er opstillet, skal den gøres klar til evaluering. Nu skal du overveje, om alt i programteorien skal undersøges lige grundigt, eller om der er bestemte forhold i programteorien, der udvælges til at få særlig opmærksomhed i evalueringen; jf. trin 3 i tjeklisten.

Fokus i virkningsevaluering

- Overvej om hele programteorien skal evalueres – eller om det kun er udvalgte dele
- Overvej om der er nogle dele af programteorien, der er mere væsentlige end andre, så dataindsamling koncentrerer sig om disse dele

Kilde: New Insight

Dette spørgsmål afhænger af, hvad formålet med evalueringen er – og dermed også hvilket evalueringsspørgsmål, der er opstillet.

Det kan også afhænge af, om der på forhånd eksisterer solid viden om store dele af programteorien. Her er det meningsfyldt at afgrænse undersøgelsen til den del, der

ikke hersker den store viden om. Et konkret eksempel på dette kan være, at der i en eksisterende indsats tilføjes en ny aktivitet, som skal kombineres med en række velkendte og velafprøvede dele. Her kan det give mening at rette fokus på den nye aktivitet, der skal afprøves.

Det kan også være, at evaluatoren er særlig interesseret i en bestemt aktivitet, metodisk tilgang eller en mekanisme. For eksempel kan der være interesse i at belyse, om en bestemt tilgang til målgruppen såsom kognitiv metode, ser ud til at have nogle selvstændige resultater.

Udvælgelse af fokuspunkter i evalueringen er også vigtig, hvis programteorien er stor og omfattende og indeholder en lang række kasser og pile med dertilhørende kausalsammenhænge.

I den sammenhæng spiller ressourcer til evaluering også ind, og en tommelfingerregel er, at hvis ressourcerne er få, er det vigtigere at få udvalgt nogle få centrale fokuspunkter i evalueringen end at have fokus på alt. Ellers vil evalueringen uundgåeligt resultere i en overfladisk dataindsamling og analyse, som næppe vil bidrage med nye indsigter.

Der kan altså være forskellige begrundelser for, at der skal udvælges fokuspunkter i evalueringen af programteorien. I den forbindelse kan følgende spørgsmål med fordel afdækkes for at identificere, hvad der er vigtigst.

Gode spørgsmål til at afgøre fokus i virkningsevalueringen:

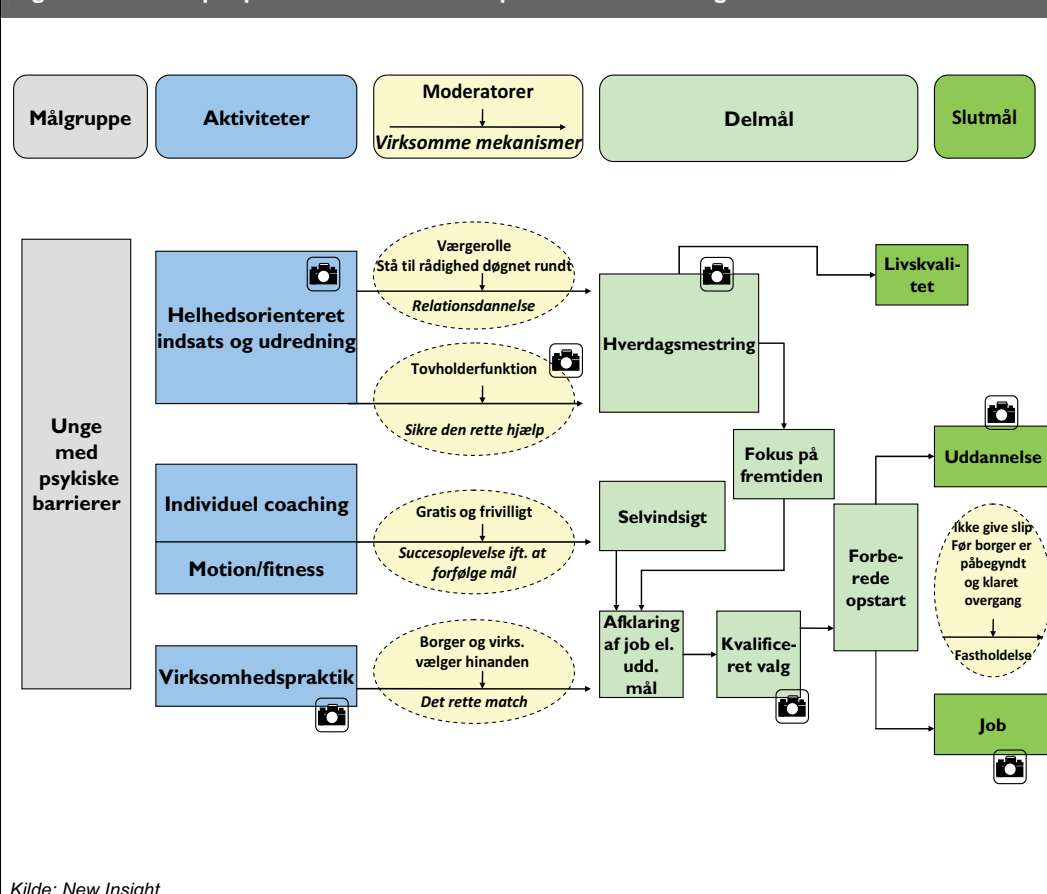
- Hvor vil gevinsten være størst for samfundet og for brugerne?
- Hvor er der størst usikkerhed om, hvad der faktisk sker?
- Til hvilke dele af programteorien bruger organisationen flest ressourcer?
- På hvilke punkter i programteorien kan evaluator bedst medvirke til at understøtte en foreliggende beslutning?
- På hvilke områder kan evaluator skaffe sig relevant data uden særligt store omkostninger?

Kilde: Peter Dahler-Larsen m.fl. (2003)

Grafisk illustration af fokuspunkter i evalueringen

Hvis der udvælges fokuspunkter i evalueringen, kan disse synliggøres i programteorien via "kameraer". Disse kameraer viser, hvor i programteorien der er fokus på skaffe dataindsamling. Dette er illustreret nedenfor.

Figur 3.1: Eksempel på illustration af fokuspunkter i evaluering



Kilde: New Insight

Illustrationen viser, at der er udvalgt nogle områder, hvor dataindsamlingen koncentrerer. Nu er programteorien klar til, at der skal udvælges indikatorer.

4. Find indikatorer

En programteori opstillet i flow charts har brug for at blive yderligere konkretiseret, når den skal gøres klar til evaluering. Det skyldes, at nogle af leddene i programteorien ikke altid kan måles direkte. Fx kan et delmål i et aktiveringsforløb for ikke-arbejdsmarkedsparate være, at borgerne opnår mere struktur i hverdagen. Spørgsmålet er så her, hvordan det kan identificeres. Det skal indikatoren give svar på; jf. trin 4 i tjeklisten.

Hvad er en indikator?

- Et tegn på at en forandring er indtrådt
- En indikator er ikke altid eksakt, men kan indikere, at noget er til stede eller indtrådt
- En indikator skal være målbar

Kilde: New Insight

Andre gange vil et delmål eller slutmål være mulig at måle direkte. Et eksempel er, at målet er, at den ledige kommer i job. Det kan måles direkte og behøver ikke omsættes til en indikator.

En indikator indikerer, om noget er til stede og er et tegn på, at der er sket den ønskede forandring. En indikator kan sammenlignes med indicier. En indikator kan nemlig ikke altid være eksakt, men kan i stedet indikere, at noget er indtrådt.

Eksempel på indicier

I politiets arbejde er det velkendt at arbejde med indicier i forbindelse med en retssag. Hvis politiet i en tyverisag fx ikke har et klart bevis, såsom at tyven blev pågrebet med tyvekosterne i hænderne, så kan indicier lægges til grund. Indicier kan her være, at den anklagede ikke har noget alibi for det tidsrum, tyveriet blev begået i, at hans fingeraftryk findes på gerningsstedet, at han har forsøgt at sælge nogle varer, som svarer til de stjålne etc. Indicier kan altså bruges til at sandsynliggøre, at noget har fundet sted.

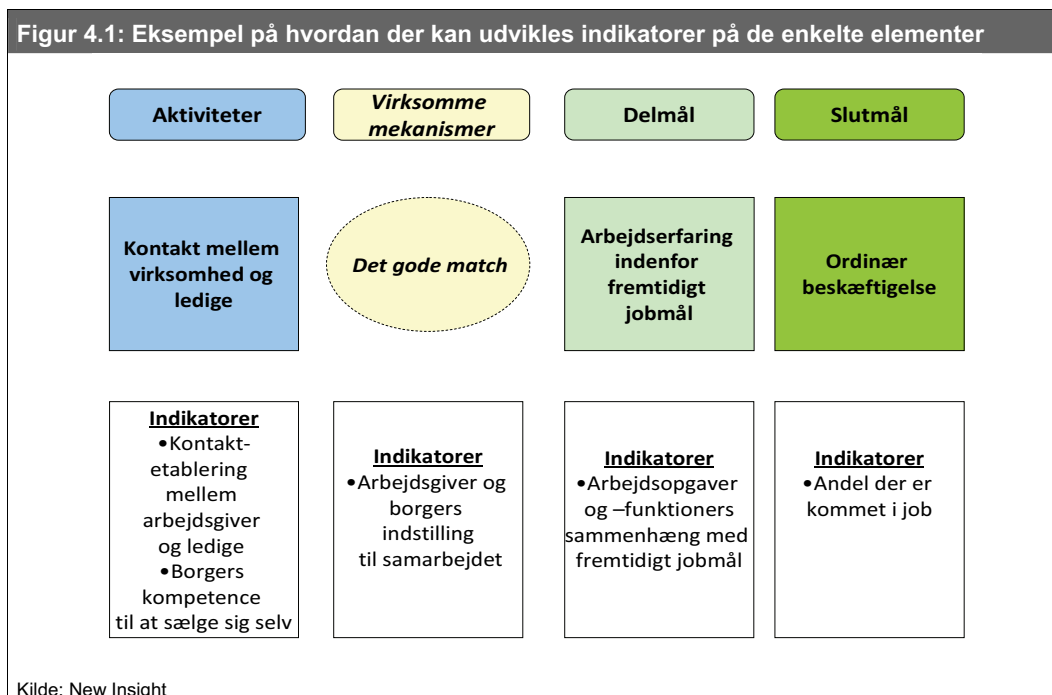
Kilde: New Insight

Når der skal arbejdes med indikatorer, kan følgende spørgsmål stilles:

- Hvad kan vise os, om aktiviteterne gennemføres, og hvor stor udbredelsen af dem er?
- Hvad er tegn på, at den forandring, der forventes at indtræffe i forbindelse med delmålene, finder sted – hvad skal der specifikt kigges efter?
- Hvad er tegn på, at slutmålene nås?
- Hvad er tegn på, at de virksomme mekanismer er til stede i indsatsen?

Nedenfor ses et eksempel på, hvordan der arbejdes med indikatorer på en udvalgt del af en programteori. Meningen med eksemplet er, at det illustrerer en lille udvalgt del, og at denne fremgangsmåde skal anvendes på hele programteorien eller den del af programteorien, der er udvalgt til evaluering.

Figur 4.1: Eksempel på hvordan der kan udvikles indikatorer på de enkelte elementer



Indikatorerne skal i nogle tilfælde suppleres eller uddybes med mere specifikke spørgsmål, som er en yderligere operationalisering til en interviewguide. Fx kan indikatorerne under ”aktiviteter” belyses ved at spørge således:

- Hvem etablerer kontakten: jobkonsulent, borger selv mv.?
- Gør det en forskel for arbejdsgiver og borger, hvem der etablerer kontakten?

Ift. indikatorer for virksomme mekanismer kan følgende spørgsmål fx stilles:

- Hvorfor valgte virksomheden at modtage ledige i praktik eller løntilskud, hvad var virksomhedens vurdering af den ledige ved den første kontakt?

At finde indikatorer kan være en selvstændig opgave for evaluator, men det kan også ske i samspil med en arbejdsgruppe. Det kan fx være de samme, som udarbejder programteori.

Hvis udvikling af indikatorer foregår i en arbejdsgruppe, bør dette arbejde systematiseres ud fra hvert trin eller hvert element i programteorien.

Metode til at udarbejde indikatorer

- Brug flipovers og post it sedler
- Hæng flipovers op med overskrifter på de ”kasser”, der skal udvikles indikatorer for
- Lav en brainstorm på mulige indikatorer for det element, I har udvalgt
- Udvælg de mest relevante indikatorer og overvej om der kan indsamles data på indikatorerne
- Sæt en post-it seddel op under den ”kasse”, I har udvalgt indikatorer til
- Gentag øvelsen for de øvrige ”kasser” i programteorien

Kilde: New Insight

5. Udvælg dataindsamlingsmetoder og datakilder

Nu er der gjort klar til, at der skal udvælgelse datakilder og -indsamlingsmetoder; jf. trin 5 i tjeklisten.

Omdrejningspunktet er her, at de mest hensigtsmæssige dataindsamlingsmetoder og -kilder skal vælges. Her vil spørgsmålet om tilgængelighed og ressourcer straks melde sig på banen – og derfor er der i praksis ikke altid frit valg på alle hylder.

I kapitel 8 kan du få inspiration til forskellige kvalitative og kvantitative dataindsamlingsmetoder.

Helt konkret tages der udgangspunkt i programteorien og de indikatorer, der er udvalgt til nærmere undersøgelse. Så stiller du følgende spørgsmål til hver enkelt indikator, der er udvalgt:

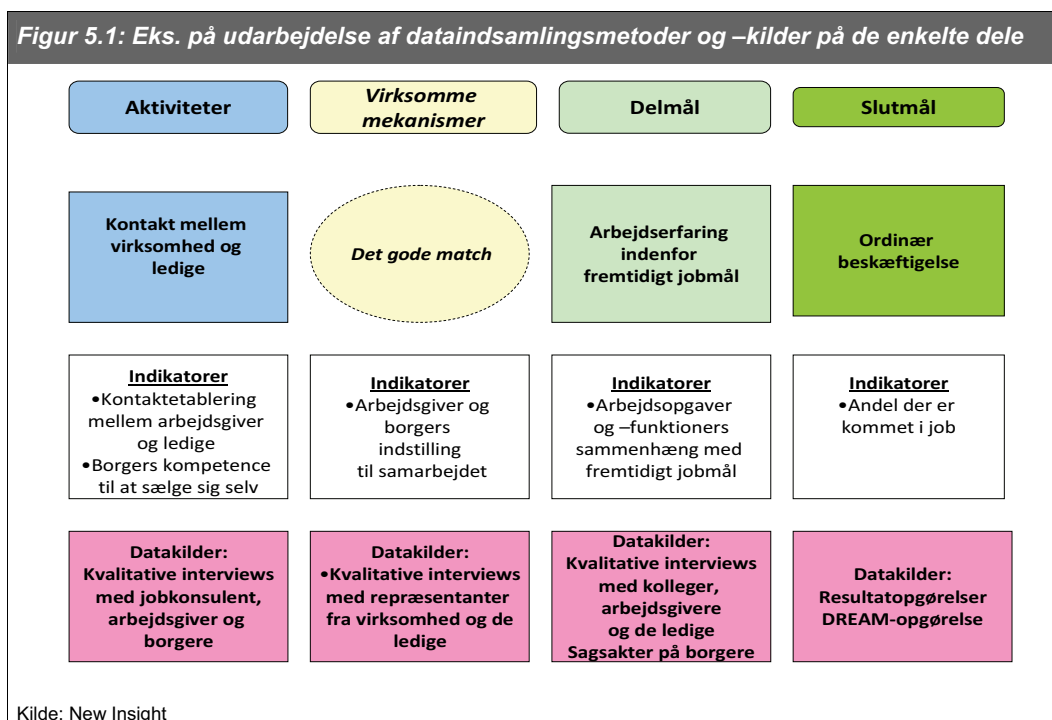
- Hvilke data kan bedst belyse den pågældende indikator?
- Hvilke dataindsamlingsmetoder egner sig til at indsamle disse data – og hvilke datakilder er de mest velegnede til belysning heraf?
- Hvilke data er allerede tilgængelige (eksempelvis i interne opgørelser), og hvilke data skal selvstændigt indsamles?
- Hvem skal indsamle data?

Når disse valg skal træffes, er det vigtigt at undersøge, hvilket materiale jobcentret kan stille til rådighed. Det kan være resultatopgørelser for de forskellige forløb. Det kan også være sagsakter på borgeren – borgerjournaler, hvor der fx kan findes oplysninger om job- eller uddannelsesmålet, begrundelser for valg af det pågældende aktiveringsforløb/-redskab og evt. arbejdsgivertilbagemeldinger fra praktik- eller løntilskudsforløb.

Derudover undersøges det, hvilket materiale det konkrete aktiveringsforløb er i besiddelse af.

Figuren nedenfor illustrerer, hvordan der arbejdes med at finde dataindsamlingsmetoder i forhold til de konkrete indikatorer. Igen skal det påpeges, at eksemplet illustrerer en lille del af en programteori, og at denne fremgangsmåde skal anvendes på hele programteorien eller den del, der er udvalgt til evaluering.

Figur 5.1: Eks. på udarbejdelse af dataindsamlingsmetoder og -kilder på de enkelte dele



Kilde: New Insight

Du skal også overveje, hvem der skal stå for dataindsamlingen. Hvis der eksempelvis skal foretages kvalitative interviews med borgerne, skal det overvejes, hvem der kan varetage dette bedst muligt ud fra hensynet om validitet i data. Hvis et kvalitativt interview foretages af en beskæftigelsesmedarbejder, der har været eller er tæt forbundet med borgeren, er der risiko for, at borger er påvirket af sin relation til beskæftigelsesmedarbejderne – særligt hvis borger skal vurdere indhold og tilfredshed med forløbet. Omvendt kan der være tilfælde, hvor det kan give god mening at lade beskæftigelsesmedarbejdere foretage dataindsamling. Læs mere herom i kapitel 8.

En vigtig grundlæggende overvejelse er, om de dataindsamlingsmetoder og datakilder der udvælges, kan gennemføres i praksis. Det er derfor, du bl.a. skal tjekke, hvilket materiale der er tilgængeligt. Hvis der skal indsamles ny data, som ikke er tilgængelig, skal det overvejes, om det kan lade sig gøre at indsamle data. Her kan følgende spørgsmål være relevante at stille:

- Skal du have tilladelse til at indsamle de pågældende data? Det kan omhandle samtykke fra jobcentret, forløbets leder, borgerne selv og evt. Datatilsynet
- Hvad kræves af ressourcer fra de personer, der involveres i dataindsamlingen?
- Hvor afhængig er du af andre i din dataindsamling? Fx ved indsamling af progressionsdata, hvor spørgsmål skal besvares med jævne mellemrum.
- Hvordan sikrer du dataindsamling, hvis du er afhængig af andres involvering?

En særlig udfordring er, hvordan kausalsammenhænge i programteorien kan påvises, og hvilke dataindsamlingsmetoder der kan anvendes til at påvise dem. Ofte kan kausalsammenhænge ikke belyses direkte, men er noget, som man kan slutte sig til, hvis de forskellige elementer er til stede.

6. Tilrettelæg evalueringen

Når programteori og udvælgelse af indikatorer, dataindsamlingsmetoder og datakilder er foretaget, skal selve evalueringen tilrettelægges; jf. trin 6 i tjeklisten.

Der skal udarbejdes en plan for, hvornår hvilke data skal indsamles. Det er vigtigt at gøre sig klart fra starten, om data skal indsamles i starten, undervejs og/eller ved afslutning af den indsats, der skal evalueres.

Det kan fx være, at der skal udarbejdes en spørgeskemaundersøgelse, som deltagerne skal svare på i forbindelse med opstarten på forløbet og ved afslutning. Det kan også være, at der skal ske en dataindsamling, hvor der løbende gennem hele forløbets varighed skal indsamles data. Det kan eksempelvis være tilfældet, hvis der skal indsamles systematisk data på borgernes progression.

Hvis dataindsamling involverer deltagere udenfor evaluatorgruppen, skal der i god tid indgås aftaler om dette, så det sikres, at dataindsamling kan finde sted på det relevante tidspunkt.

Det er derfor en god ide at udarbejde en samlet plan over, hvordan dataindsamlingen konkret skal foregå. Til planlægningen af dataindsamlingen kan du anvende et skema som det nedenfor.

Tabel 6.1: Eksempel på elementer i en plan for dataindsamling

Datakilde	Dataindsamlingsmetoder	Deadline for forberedelse af dataindsamling	Deadline for gennemførelse af dataindsamling
Beskæftigelsesmedarbejdere	Gruppeinterviews	Januar 2011	Marts 2011
Borgere	Kvalitative interviews	Februar 2011	Juni 2011
Sagsakter	Sagsgennemgang ud fra struktureret skema	Februar 2011	April 2011
Virksomheder	Telefoninterviews	Maj 2011	Juli 2011

Kilde: New Insight

Derudover er det en god ide at udarbejde en samlet tidsplan for dataindsamlingen, så der skabes det nødvendige overblik. En tidsplan kan fx se således ud:

Tabel 6.2: Eksempel på tidsplan for dataindsamling

Aktivitet	Jan. 2011	Feb. 2011	Mar. 2011	Apr. 2011	Maj 2011	Jun. 2011	Jul. 2011	Aug. 2011	Sep. 2011	Okt. 2011	Nov. 2011	Dec. 2011
Survey til borgerne												
Kvalitative interviews med medarbejdere												
Interviews med virksomhedsrepræsentanter												
Interviews med borgere												
Sagsgennemgang												
Registerdata												
Fokusgruppe med jobcentermedarbejdere												

Kilde: New Insight

7. Gennemfør evalueringen og uddrag læring

Så skal evalueringen gennemføres; jf. trin 7 i tjeklisten. Grundlæggende set skal evalueringen belyse, om programteorien holder. Det er vigtigt at have fokus på, om implementeringen er gennemført korrekt ud fra de antagelser og forståelser, som programteorien indeholder – eller om der har været afvigelser herfra. Måske opstod der uventede situationer undervejs, som gjorde, at noget blev ændret i indsatsen.

Hvis resultaterne er succesfulde (forstået således, at de resultater, som der forventedes at opstå, rent faktisk indtrådte) – så kan det konkluderes, at programteorien holder, hvis indsatsen er gennemført som forventet. Hvis indsatsen ikke blev gennemført som forventet, så kan resultaterne ikke direkte henføres til de antagelser, der ligger i programteorien, og så går øvelsen ud på at afdække, hvad det så er, der har været udslagsgivende for resultaterne.

Det kan også være, at evalueringen viser, at resultaterne ikke er opnået. Så skyldes det enten, at implementeringen ikke er foregået korrekt – eller at programteorien ikke holder. Det kan afgøres ved at finde ud af, om indsatsen har fulgt programteorien. Følgende figur illustrerer de udfaldsrum, som virkningsevalueringen analytisk set kan afdække:

	Resultat er indtruffet	Resultat er ikke indtruffet
Implementering er korrekt gennemført	Succes	Teorifejl
Implementering er ikke korrekt gennemført	Andre forklaringer end indsatsen	Implementeringsfejl (og måske teorifejl)

Kilde: Peter Dahler-Larsen m.fl (2003)

Det kan være vanskeligt i praksis at afgøre, om implementeringen er korrekt gennemført, da det ikke er muligt at følge hver enkelt borger. Selvom fx interviews med beskæftigelsesmedarbejderne peger på, at de forskellige indsatser er gennemført, udelukker det ikke, at der for nogle borgerforløb kan have været afvigelser fra dette.

Derfor vil det optimale i evalueringen være, at der foretages analyser på baggrund af flere datakilder, der til sammen kan sandsynliggøre, hvad der reelt er fundet sted.

Spørgsmål der skal besvares i virkningsevalueringen.

- Er aktiviteterne i indsatsen gennemført som beskrevet?
- Er de forventede resultater indtruffet?
- Har de omstændigheder og betingelser, som programteorien peger på som afgørende, været til stede?
- Er der nogle forhold, som ikke er indeholdt i programteorien, der vurderes som værende af afgørende betydning ift. resultaterne?
- Kan evalueringen udpege elementer i indsatsen, der bør ændres fremover?
- Hvilken læring har evalueringen tilført i forhold til, hvad der virker for hvem, under hvilke betingelser og hvorfor det virker?

Kilde: New Insight

Konklusionerne fra virkningsevalueringen kan bruges fremadrettet i det konkrete forløb, der er blevet evalueret, men også i forhold til forløb, som er sammenlignelige med det evaluerede.

En virkningsevaluering vil ofte være med til at forfine og uddybe programteorien og identificere, hvilke forhold der er mere afgørende end andre. Det kan efterfølgende anvendes til, at beskæftigelsesmedarbejderne i forløbet bliver endnu mere fokuserede på de virksomme mekanismer og på at sortere i, hvad der er afgørende og mindre afgørende forhold i indsatsen.

Evalueringen kan give inspiration til andre forløb, der arbejder med den samme type målgruppe, idet evalueringen netop peger på, hvad der er særligt virkningsfuldt overfor den målgruppe – hvis evalueringen vel at mærke kan påvise gode resultater.

8. Metoder og datakilder til evaluering

Her præsenteres forskellige dataindsamlingsmetoder og datakilder til at belyse programteorien.

Kvalitative metoder kan anvendes til at indsamle viden om fx de aktiviteter, der er gennemført, udbyttet af dem, og hvilke forandringer der er indtruffet i forløbet. De kvalitative metoder er også velegnede til at afdække vurderinger af forløbet fra deltagere, undervisere eller virksomheder.

De kvantitative metoder er anvendelige bl.a. til at indsamle viden om udbredelse af nogle fænomener, faktabaserede oplysninger såsom kendetegn ved deltagere, tilfredshedsvurderinger samt opgørelse af målbare effekter.

8.1 Interviews

Interview som dataindsamlingsmetode er velegnet til bl.a. at:

- Forstå sammenhænge mellem indsatser og resultater
- Få viden om tilgange og metoder i forløbet
- Få valideret aktiviteter, tilgange og metoder
- Få forståelse for de grundlæggende dynamikker i forløbet.

Der kan gennemføres interview med forskellige parter tilknyttet forløbet. Hvem der skal interviewes, afhænger af, hvad der skal opnås viden om.

Det er ofte en fordel at interviewe fagpersoner – dvs. de beskæftigelsesmedarbejdere, der er tilknyttet forløbet, evt. dem der har været med til at udvikle og udarbejde forløbet – hvis man ønsker viden om tilgange og metoderne i forløbet eller vurderinger af sammenhængene mellem indsatsen og resultaterne.

Det kan også være hensigtsmæssigt at interviewe deltagere i forløbet. Deltagerne kan i interviewet give deres vurderinger af sammenhængene og fortælle mere præcist om udbyttet af aktiveringen.

Derudover kan virksomheder interviewes med henblik på at få deres vurdering af de forandringer, der er sket for borgere gennem et virksomhedsrettet forløb, vurdere samarbejdet med jobkonsulenter samt give viden om virksomhedsinterne forhold, der har indvirkning på en borgers forløb på virksomheden.

Interviewene kan gennemføres som gruppeinterview. Det har den fordel, at deltagerne i løbet af interviewet får udfordret og diskuteret egne synspunkter via en refleksion over forløbet.

Individuelle interview er særlig velegnede, hvis det omhandler mere følsomme oplysninger – det kan fx være selvvurderinger af udviklingen i personlige og sociale kompetencer.

Hvis interview er den eneste (primære) datakilde, skal man være opmærksom på begrænsninger for at generalisere. En generalisering vil kræve mange interviews, hvilket er omkostningsfuldt (tid og økonomi). Omvendt er interviews en god metode til at få input til sammenhænge og forklaringer.

8.2 Skriftlig dokumentation

Oftest findes der allerede skriftlig dokumentation i tilknytning til et forløb. Denne dokumentation kan bidrage med viden om:

- Aktiviteterne i forløbet
- Målgruppen mv.
- Målbare og kvantificerbare resultater.

Det kan fx være en programteori og programbeskrivelser. Ofte vil der være tilgængeligt materiale, der beskriver, hvem målgruppen for forløbet er, hvilke aktiviteter der indgår i forløbet samt en formålsbeskrivelse.

En anden type skriftlig dokumentation er resultatopgørelser. De kan se forskellige ud. Nedenstående tabel er et eksempel på, hvordan sådanne kan se ud:

Kursist	Start dato	Slut dato	Aktiviteter	Arsag til afslutning
AA	21.04.10	08.06.10	Afklaring af arbejdsevne Praktik Vejledning i jobsøgning	Udskrives pga. for meget fravær
BB	04.05.10	15.06.10	Praktik Vejledning i jobsøgning	Udskrives pga. sygemelding
CC	21.04.10	31.07.10	Arbejdsprøvning Praktik	Starter på erhvervsuddannelse den 03.08.09 – forrevalidering
DD	11.05.10	03.07.10	Uddannelsesvejledning Praktik på uddannelsesinstitution	Starter i uddannelse som maler den 03.08.09 og overgår til SU

Når slutmål i et forløb skal opgøres, er det vigtigt at vide, hvad status er for borger efter endt forløb – opgjort for alle borgere, der har deltaget i forløbet. En sådan opgørelse kan fx se således ud:

Status	Antal kursister
Ordinært arbejde	3
Ordinær uddannelse	12
Virksomhedspraktik	4
Fortsat aktivering	73
Passiv kontanthjælp	7
Sygdom	3
Ophørt kontanthjælp	3
Andet:	

Hvis det er muligt, er det en fordel at lave opgørelser, der både registrerer status på borger ved forløbets afslutning, men også efter fx 4 uger, 13 uger, 26 uger, 1 år og 2 år efter forløbets afslutning³. Det skyldes, at nogle af effekterne til tider først indtræffer et stykke tid efter afslutning. Fx kan en borger vente på, at en uddannelse starter op – eller det kan være, at borger først starter i ordinært job fx en måned efter forløbets afslutning.

Den skriftlige dokumentation kan blive udarbejdet løbende eller som afslutning på et forløb. Det er vigtigt allerede før evalueringen at afdække behovet for skriftlig dokumentation, så man sikrer sig, at der sker den nødvendige dokumentation løbende i forløbet.

8.3 Sagsgennemgang

En gennemgang af borgernes journaler kan bidrage med viden om:

- Deltagerne (deres kendetegn)
- Aktiveringsindsatser, som deltagerne har gennemført
- Hensigten med indsatsen
- Arbejdsgiverudtalelser
- Job- eller uddannelsesmål for den ledige

Erfaringsmæssigt kan mængden og kvaliteten af viden i journalerne variere meget. Det kan derfor være nødvendigt allerede i starten af forløbet at have fokus på praksis i forhold til dokumentation og undersøge, om sagsjournaler indeholder de oplysninger, du er ude efter.

Hvis det er muligt, kan alle borgeres sagsjournaler gennemgås, ellers kan der udvælges fx 20 sager, som så gennemgås. Det kan være en fordel at udarbejde et skema til gennemgangen, så man sikrer en systematik i informationerne. Skemaet kan fx indeholde spørgsmål om:

- Hvornår vedkommende er blevet ledig
- Baggrundsoplysninger: køn, alder, beskæftigelse før ledighed (arbejdserfaring), uddannelsesbaggrund
- Hvilke barrierer den ledige har i forhold til beskæftigelse eller uddannelse (manglende motivation, manglende faglige og personlige kompetencer, behov for særlige hensyn på arbejdsplads/uddannelsesinstitution, helbredsproblemer)
- Hvilke aktiveringstilbud den ledige har gennemført
- Formålet med aktiveringen (hvilken branche/virksomhed evt. praktik eller løntilskud har fundet sted og indhold samt karakter af uddannelse eller kursus)
- Tilbagemeldinger fra arbejdsgiver i forbindelse med praktik og løntilskud
- Den lediges job- eller uddannelsesplan: hvad ønsker den ledige at beskæftige sig med eller uddanne sig til.

³ Man kan også vælge nogle andre intervaller, men disse er sammenlignelige med jobindsats.dks intervaller.

8.4 Observation

Observation er særligt anvendelig til at indsamle viden om:

- Relationer mellem relevante aktører
- Den konkrete gennemførelse af forskellige metoder og tilgange
- Hvordan aktiviteter konkret foregår.

Relationer kan være fx være mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger, mellem borger og virksomhed, mellem virksomhed og jobcenter etc.

Fordelen ved observationsstudier er, at det er muligt at studere, hvordan praksis konkret udspiller sig og udmøntes. Observation kan også bruges til at teste, om nogle af de forhold, der peges på i spørgeskemaundersøgelser eller interview, rent faktisk kan genfindes i praksis. Dvs. at observationer også kan anvendes til at validere nogle udsagn. Det er særligt anvendeligt, fx hvis en virksom mekanisme er identificeret til at være ”en anerkendende tilgang til borgeren”. Her kan det være givtigt at se, hvordan det udføres i praksis – og om det rent faktisk finder sted.

8.5 Spørgeskemaundersøgelser

Der kan gennemføres spørgeskemaundersøgelse blandt forskellige deltagere herunder samarbejdspartner i forhold til forløbet. Spørgeskemaer er fx velegnede til indsamling af:

- Faktabaserede oplysninger såsom baggrundsdata på deltagere
- Udbredelse af forskellige fænomener
- Tilfredshedsundersøgelse
- Vurdering af udbytte.

Det kan eksempelvis se således ud, hvis der skal indhentes faktabaseret viden:

Køn:	
<input type="radio"/>	Mand
<input type="radio"/>	Kvinde
Alder:	
Antal år: _____	
Hvor lang tid har du været ledig samlet set gennem de seneste fem år:	
<input type="radio"/>	0-3 mdr.
<input type="radio"/>	4-6 mdr.
<input type="radio"/>	7-11 mdr.
<input type="radio"/>	1-2 år

<input type="radio"/>	3-4 år
<input type="radio"/>	4-5 år
<input type="radio"/>	Ved ikke
Din boligsituation	
<input type="radio"/>	Boligløs
<input type="radio"/>	Stabil boligsituation
<input type="radio"/>	Ved ikke
Din uddannelsesbaggrund - højeste fuldførte uddannelse	
<input type="radio"/>	Ingen afsluttet folkeskole
<input type="radio"/>	Afsluttet folkeskolens 9. klasse
<input type="radio"/>	Afsluttet folkeskolens 10. klasse
<input type="radio"/>	Gymnasial og erhvervsgymnasial uddannelse
<input type="radio"/>	Erhvervsfaglig uddannelse
<input type="radio"/>	Kort videregående uddannelse
<input type="radio"/>	Mellemlang videregående uddannelse
<input type="radio"/>	Lang videregående uddannelse
<input type="radio"/>	Ved ikke
Din erhvervs erfaring samlet set gennem de seneste 5 år	
<input type="radio"/>	0-11 mdr.
<input type="radio"/>	1-3 år
<input type="radio"/>	4-5 år
<input type="radio"/>	Ved ikke

Hvis intentionen er at indhente vurderinger af, hvad borger har fået ud af at deltage i forløbet, kan skemaet i stedet bygges således op:

Tabel 8.3: Hvor enig er du i følgende udsagn?						
Forløbet har gjort, at jeg:	Helt enig	Enig	Hverken / eller	Uenig	Helt uenig	Ved ikke
Er blevet bedre til at stå op om morgenen						
Er blevet bedre til at søge relevante jobs						
Er blevet bedre til at lave ansøgninger og CV						
Er blevet bedre til at gå til jobsamtaler						
Kender flere virksomheder hvor jeg kan søge job						
Søger flere job end jeg gjorde før forløbet						
Tror mere på at jeg kan finde et arbejde, end jeg gjorde før forløbet						

Et spørgeskema kan naturligvis indeholde både faktabaserede spørgsmål og vurderingsspørgsmål.

En spørgeskemaundersøgelse kan tilrettelægges på flere måder. Man kan udlevere papirskemaer, som deltagerne udfylder, eller man kan udarbejde et elektronisk skema, som deltagerne så modtager en mail med et link i.

Valget afhænger bl.a. af målgruppe – er det borgere, der er vant til at bruge computer og er fortrolige med dette, kan det elektroniske skema være at foretrække. Er det en målgruppe med begrænsede it-kompetencer og fx læse/skrive vanskeligheder, vil papirversionen være mest hensigtsmæssig.

De kan i begge tilfælde besvares anonymt, hvis det vurderes som hensigtsmæssigt.

Derudover skal det overvejes, hvad sandsynligheden er for at opnå en tilfredsstillende svarprocent. Det kan fx overvejes, om spørgeskemaundersøgelsen skal gennemføres som telefoninterview, hvis det vurderes at øge svarprocenten.

En beskæftigelsesmedarbejder kan være behjælpelig med, at borgeren gennemfører spørgeskemaet, fx afklare forståelsesmæssige eller IT-tekniske spørgsmål for borgeren. Det er i den forbindelse afgørende, at beskæftigelsesmedarbejderen ikke påvirker borgerens svar.

8.6 Registerdata og analyser

Det er også en mulighed at samle viden om deltagerne og de aktiveringsindsatser som de har gennemført samt deres status via registerdata.

Beskæftigelsesministeriets DREAM-database kan anvendes til at indsamle data om deltagerne – deres historik, kendetegn samt udslusning på både kort og lang sigt. Databasen indeholder baggrundsoplysninger om deltagerne (køn, alder, etnicitet, a-kasse og matchgruppe) samt oplysninger om forsørgelsesgrundlag. Det sidste på ugebasis. Man kan isolere deltagerne via CPR-nr. samt start- og slutdato for forløbet. Her skal man være opmærksom på reglerne i persondatalovgivningen. Oftest er det nødvendigt at få ministeriet eller beskæftigelsesregionen til at foretage det konkrete udtræk. Fordi databasen har oplysninger om deltagerens forsørgelsesgrundlag fordelt på ugebasis, er det muligt præcist at opgøre jobeffekten på kort og lang sigt samt at afdække evt. efterfølgende indsatser eller bevægelser i matchgruppe.

Desuden kan man arbejde med en kontrolgruppe, hvis man ønsker at sammenligne resultaterne fra forløbet med andre resultater. Her er det vigtigt, at der udvælges en kontrolgruppe, der på flere parametre ligner målgruppen. Dvs. fx alder, køn, etnicitet og forudgående ledighed.

Det skal bemærkes, at det kan være kompliceret at arbejde med DREAM-data, da det kræver indsigt i hele opbygningen af databasen samt mere tekniske kvalifikationer i selve bearbejdningen af data.

På www.jobindsats.dk er der desuden samlet en mængde data om beskæftigelsesindsatsen. Her er det muligt at trække data, som kan sammenligne resultater fra forløbet med den samlede indsats i kommunen, regionen eller på landsplan. Det er

dog ikke muligt at isolere data fra enkelte forløb, så den viden som jobindsats.dk leverer, er af mere general karakter.

Det betyder, at denne datakilde er mest velegnet til udtræk i forhold løntilskud og virksomhedspraktik. Vejlednings- og opkvalificeringsforløb kan variere meget fra hinanden, hvad angår målgrupper, indhold og længde. Derfor er en opgørelse på denne kategori i jobindsats.dk ikke særlig anvendelig til at sammenligne et konkret vejledningsforløb, da det kan være at sammenligne ”æbler med pærer”.

Endelig findes der dataudtræksmuligheder i kommunernes egne sagsbehandlings-systemer, eksempelvis KMD Opus/LIS. Disse rummer en lang række nyttige oplysninger om den enkelte borger og dennes status før og efter et givet aktiveringsforløb, varigheden af forløbet mv.

8.7 Progressionsmålinger

Progressionsmålinger⁴ måler borgernes udvikling gennem forløbet og gør det muligt at se, om borgeren kommer tættere på arbejdsmarkedet ved at se på, hvilke kompetencer og mestringsevner der udvikles igennem forløbet.

Progressionsmåling er hensigtsmæssig til at give viden om borgernes bevægelser på en række forskellige områder. Det kan fx være:

- Faglige og praktiske kompetencer
- Personlige og sociale kompetencer
- Borgerens mestringsevner (fx håndtering af udfordringer med økonomi, helbred, transport mv.)
- Borgerens self efficacy (tiltro til egne evner og kompetencer)
- Borgerens eget arbejdsmarkedsperspektiv

Målingerne skal foretages flere gange undervejs i forløbet, så det er muligt at af-dække, om der sker en progression. Det anbefales, at der som minimum gennemføres en startmåling, en midtvejsmåling og en slutmåling. Hvis forløbet er langvarigt, og ressourcerne er til stede, anbefales det at måle oftere.

Der måles på de samme forhold gennem alle målinger, hvad angår de parametre, hvor der skal måles på udvikling. Progressionsmålingerne kan derudover med fordel suppleres med baggrundsoplysninger på borger, typer af aktiviteter som borger deltager i samt status ved forløbets afslutning.

Idet det centrale er at måle på, om der sker udvikling undervejs i forløbet, skal spørgsmålene udarbejdes således, at det er muligt at se bevægelse. Det gør, at skalamål er særligt anvendelige – eksempelvis spørgsmål, der skal besvares ved hjælp af en skala, der går fra 1-5 eller 1-10.

⁴ Se eksempelvis hovedrapport fra et praksisorienteret forskningsprojekt, hvor fem virksomheder har afprøvet et nyudviklet progressionsmålingsværktøj: New Insight: Kvalitetsudvikling af beskæftigelsesindsatsen for ikke-arbejdsmarkedsparete borgere. September 2010.

Nedenfor ses et eksempel på dette:

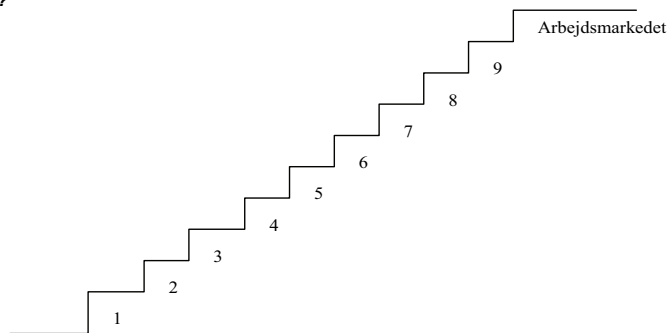
Selvvurderede sociale kompetencer:	
På en skala fra 1 til 10, hvordan vil du vurdere din evne til at være sammen med andre på en arbejdsplads eller et uddannelsessted?	
<i>(hvor 10 er at du er rigtig god til at begå dig og være sammen med andre, og 1 er du er meget dårlig til at begå dig og være sammen med andre)</i>	
<input type="radio"/>	1
<input type="radio"/>	2
<input type="radio"/>	3
<input type="radio"/>	4
<input type="radio"/>	5
<input type="radio"/>	6
<input type="radio"/>	7
<input type="radio"/>	8
<input type="radio"/>	9
<input type="radio"/>	10

Det kan overvejes at skrive nogle stikord ned til hvert skalatrin. Det sikrer en fælles forståelse af trinene.

En anden måde at udforme sådanne spørgsmål på, kan være ved at anvende en trappetrinsmodel. Det er en model, som Jobcenter Aalborg benytter:

Figur 8.1: Eksempel på en trappetrinsmodel, Borgervurdering

***Hvor mener du, at du i øjeblikket befinder dig i forhold til arbejdsmarkedet?
Hvis du står på en trappe og sidste trin er arbejdsmarkedet – hvor befinder du dig så?***



Kilde: Individuel Virksomhedstræning, Jobcenter Aalborg

Progressionsmålinger kan både besvares af beskæftigelsesmedarbejdere og borgere eller i dialog. Hvis det er beskæftigelsesmedarbejdere, der skal svare, er det vigtigt at pointere, at krydset sættes ud fra en faglig vurdering af borgere, hvilket betyder, at vedkommende skal have et godt kendskab til borgeren. Det kan være

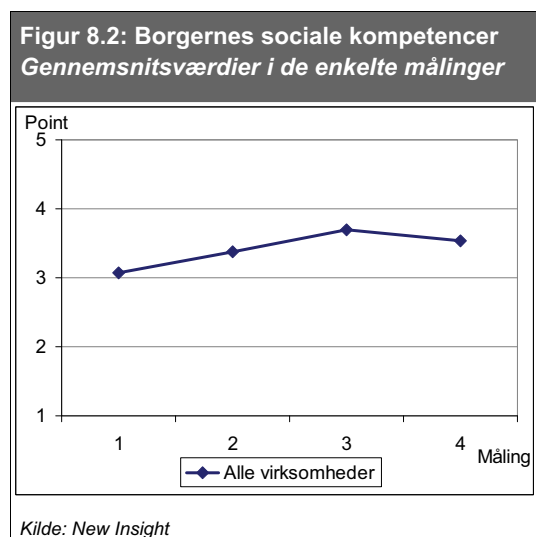
interessant at indhente svar fra både beskæftigelsesmedarbejdere og borgere, da det giver mulighed for at sammenligne, hvordan de ser på forskellige forhold.

Indhentning af progressionsmålinger kan ske ved enten elektronisk survey eller spørgeskemaer i papirversioner. Husk at borger skal have et unikt id-nummer, så det bliver muligt at følge den samme borger over tid. Hvis det er borgere med svage it-kompetencer anbefales det, at progressionsmålinger foretages på papirskemaer. De kan enten udleveres til borgerne af beskæftigelsesmedarbejderne eller alternativt udarbejdes i samarbejde med beskæftigelsesmedarbejderen – så længe at beskæftigelsesmedarbejderen er opmærksom på, at det er borgeren, der skal besvare.

Erfaringen er, at det kan bidrage positivt tilbage, hvis skemaer udfyldes i forbindelse med en dialog mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger. Det sikrer, at skemaer bliver udfyldt, og derudover sikrer det en dialog mellem beskæftigelsesmedarbejder og borger om borgerens udvikling. Det skal dog pointeres, at hvis borger skal besvare spørgsmål om tilfredshed ved forløbet, om relationen til beskæftigelsesmedarbejdere og lignende, så er det afgørende, at borger *ikke* skal sidde sammen med beskæftigelsesmedarbejdere fra det pågældende forløb.

De fleste surveyprogrammer vil kunne anvendes til progressionsmålinger, men udfordringen er, at det kræver en del at bearbejde data, da flere datasæt skal lægges sammen mv.

Progressionsdata er særdeles velegnede til at se udvikling over tid, og det er muligt at kvantificere sådanne data, som ellers typisk er kvalitative, ikke kvantificerbare data. Det giver mulighed for at se på tværs af alle borgere, der deltager i forløbet, og sådanne målinger er gode til at skabe overblik over, hvor forløbet samlet set formår at skabe udvikling, og hvor det ikke sker. Derudover er det muligt at identificere, hvornår i forløbet, at udviklingen særligt sker – og hvor der også kan være tale om negativ udvikling.

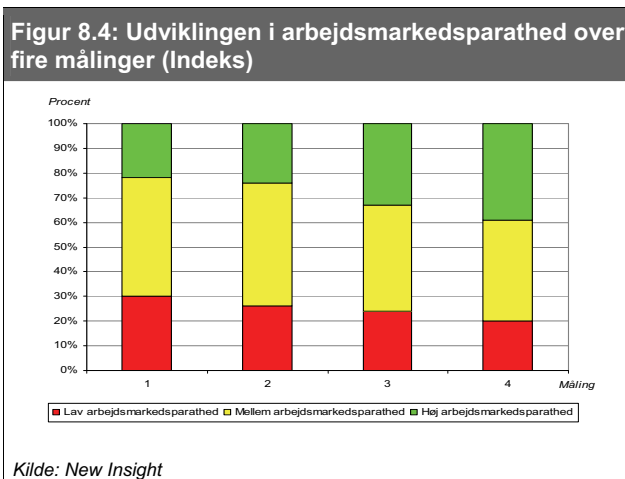
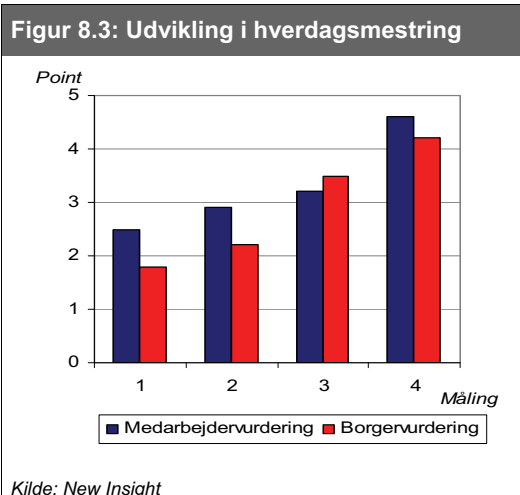


Ovenstående og de følgende figurer er eksempler på, hvordan man efterfølgende kan behandle data og evaluere forløbet. Der er i det første eksempel foretaget fire målinger af borgernes sociale kompetencer, og figuren illustrerer den progression, som borgerne i forløbet har gennemgået. I de to første eksempler anvendes en 5-skala.

I de tilfælde, hvor borgerne og medarbejderne vurderer samme aspekter, kan disse vurderinger – og udviklingen i dem sammenlignes.

Det er f.eks. interessant at se, om borgernes vurdering af egne kompetencer adskiller sig fra medarbejdernes vurdering, eller om borgernes vurdering generelt er højere, på linje med eller lavere end medarbejdernes. Dette er illustreret i figuren til højre.

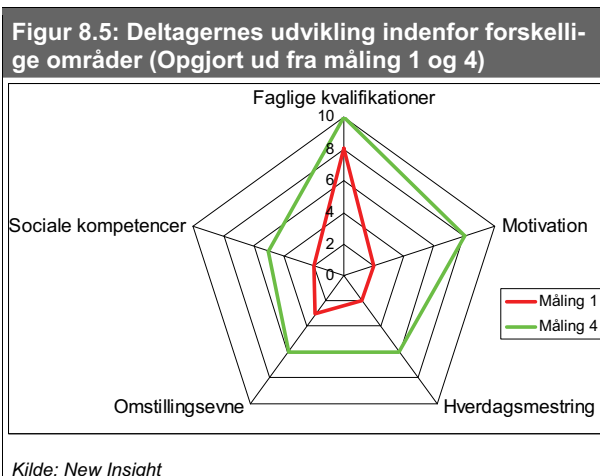
Det kan være vigtigt at identificere sådanne forskelligheder, hvis det er et vigtigt delmål i programteorien, da det kan diskuteres om et givent delmål er nået, hvis fx beskæftigelsesmedarbejdere vurderer borgernes sociale kompetencer lavere end borgerne selv gør.



Progressionsmålingsredskabet giver mulighed for mange interessante opgørelser. Det er eksempelvis også muligt at gruppere forskellige elementer for at få et samlet udtryk for jobparathed. Det kan eksempelvis gøres ved at udarbejde en form for indeks for jobparathed, hvor samtlige spørgsmål lægges sammen. Det er illustreret i figuren til venstre.

Det kan også opgøres på anden vis, så man fx. får et godt indtryk af, hvilke områder som et givet forløb særligt udmærker sig ved. Det er illustreret i figuren nedenfor.

I figuren er forskellen mellem måling 1 og måling 4 illustreret. Ved en sådan illustration tydeliggøres, hvilke kompetencer som forløbet særligt har succes med at forbedre hos de ledige. Her ses eksempelvis, at forløbet skaber høj progression på borgernes motivation – og at forløbet generelt formår at skabe progression på samtlige elementer.



9. Hvem kan foretage virkningsevaluering?

Virkningsevalueringer kan være krævende at udarbejde, da der skal bruges tid på at udarbejde programteori, indikatorer og der skal tilvejebringes data til de forskellige elementer i programteorien.

Derfor er det også et redskab, der skal bruges med omtanke. Til gengæld kan der komme store gevinster ud af arbejdet, da tilgangen åbner for indsigter både om processuelle aspekter i forløbet, og om de resultater der kommer ud af det.

Idet det kan være en krævende opgave, skal evalueringsopgaven tænkes ind fra starten – hvem skal, og hvem kan varetage denne? I større jobcentre kan det fx være kvalitetssikringsmedarbejdere, der forestår denne opgave. I mindre (og for den sags skyld også større) jobcentre kan der fx tænkes i at søge LBR om midler til opgaven og købe ekstern hjælp fra konsulentbranchen. Der kan også tænkes i at få praktikanter fra universiteter til at forestå opgaven.

God fornøjelse.

Du er velkommen til at kontakte os for yderligere information.

Kontaktoplysninger			
Navn	Organisation	Adresse	Mail og tlf.
Chefanalytiker Charlotte Hansen	New Insight A/S	Læderstræde 34, 4. sal 1201 København K	ch@newinsight.dk Tlf. 33 69 13 00 Direkte 33 69 13 08
Analytiker Maria Rye Dahl	New Insight A/S	Læderstræde 34, 4. sal 1201 København K	mrd@newinsight.dk Tlf. 33 69 13 00 Direkte 33 69 13 03
Lektor Thomas Bredgaard	Aalborg Universitet Center for Arbejdsmar- kedsforskning Forskningscenter for Evaluering	Fibigerstræde 1, 9220 Aalborg Øst	thomas@dps.aau.dk Tlf. direkte: 99 40 26 05