

BRUGEREVALUERING HOLBÆK FREDERIKSHAVN



miller·quest
Forandring af organisationer - til glæde for mennesker

| | |
|-----------------|--|
| Kunde | Frederikshavn Kommune og Holbæk Kommune |
| Opgave | <p>At gennemføre en sammenlignende brugerevaluering af ungdomsskolernes tilbud til de unge i Frederikshavn og Holbæk kommuner.</p> <p>Målet denne evaluering er at give de to kommuner et solidt grundlag at videreudvikle deres tilbud til de unge ud fra. Og samtidig at inspirere andre kommuner til at benytte muligheden for at åbne op for kvalitetsudviklingen og lære af hinanden ved at sammenligne ydelser.</p> <p>Opgaverne indebar udover projektdesign- og ledelse bl.a.:</p> <p>Statistisk undersøgelse - en webbaseret spørgeskema i de to kommuner med i alt 1.191 unge, besvarelsesprocent ca. 20% (antal besvarelser ift. antal brugere) og i alt 132 voksne deltog</p> <p>Kvalitativ undersøgelse – fokusgruppeinterviews hvor i alt 41 unge og 37 voksne deltog, workshop hvor 33 unge deltog, samt en række telefon- og mailinterviews</p> <p>Analyse og formidling – en 63 sider rapport</p> <p>Next Practiceworkshop for – ledergrupperne i de to kommuners ungdomsområder</p> |
| Baggrund | <p>Holbæk og Frederikshavn kan betegnes som uofficielle venskabsbyer på ungeområdet. Begge kommuner har samlet de kommunalt forankrede ungdomsopgaver i et ungdomsområde, hvor ungdomsskolen er en central aktør.</p> <p>Evalueringen "Hvad skal vi bruge det til?" er et resultat af et samarbejde mellem Holbæk og Frederikshavn kommuner og konsulentvirksomheden MillerQuest som ekstern evaluator. Baggrunden for samarbejdet er kommunernes ønske om at styrke ungdomsområdernes legalitet gennem dokumentation af kvaliteten af de tilbud som områderne i de to kommuner leverer. Desuden kan evalueringen ses i sammenhæng med kvalitetsudvikling på folkeskoleområdet med nedsættelsen af rådet for Evaluering og Kvalitetsudvikling af Folkeskolen, der har til opgave at følge og vurdere den pædagogiske udvikling i folkeskole og ungdomsskole med fokus på elevernes udbytte</p> |
| Løsning | <p>Over et år at inddrage brugere – både unge og voksne i evalueringen. Først udvikles evalueringsdesign, så inddrages ungdomsskolens medarbejdere, herefter lægges en kommunikationsplan og projektet "sælges" til de unge brugere og til de voksne interessenter (ansatte, samarbejdspartnere og politikere). Så igangsættes spørgeskemaundersøgelsen, resultaterne analyseres og på baggrund heraf</p> |

gennemføres interviews og workshops. Når al data er indsamlet starter analyse og fortolkningsdases, hvorefter resultaterne formidles gennem en rapport. Til slut arbejdes der med rapportens konklusioner og anbefalinger på en fælles workshop og i en "pixi-udgave" af evalueringen.

Resultater

- Dokumentation af ungeområdernes arbejde samt klare anbefalinger til Next Practice
- En sammenligning af ungeområderne i to kommuner – hvilket i sig selv giver banebrydende læring gennem videndeling
- En kickstart af Next practice og ikke blot best practice i de to kommuner
- Offentlig innovation i praksis!

Læring og anbefaling

Næste gang vil det være en god idé også at gennemprøve/teste spørgeskemaer hos brugergruppen – de unge – inden undersøgelsen går i luften – det viser sig ikke at være helt tilstrækkeligt, at bruge medarbejdere/ledelse som "testgruppe".

Testimonial

"I denne utraditionelle og ambitiøse evaluering har vi haft rigtig god gavn af samarbejdet med MillerQuest. Det var vigtigt for os at blive enige om nogle dækkende evalueringsområder og her havde vi et fint trekantsamarbejde mellem Frederikshavn, Holbæk og konsulenten. Resultatet har været en grundig afrapportering, en mindre udgave af evalueringen samt en workshop med ungeområdernes ledelse med henblik på læring og ny handling.

Vi har brugt evalueringen til benchmarking og samtidig til intern spejling. Processen, der har strakt sig over et år, har været meget frugtbar og de metoder og redskaber konsulenten har benyttet har været energigivende. Det har været centralt for processen, at vi har haft eksterne kompetente øjne på og her har MillerQuest den nødvendige faglige ekspertise. Alt i alt et livsbekræftende samarbejde hvor konsulentens anerkendende tilgang har været yderst motiverende i en tid, hvor der er behov for måling for at vise, hvad borgernes penge går til og at der arbejdes systematisk med kvalitetsudvikling på ungeområderne."

Finn Lillelund Christensen, Ungdomsskoleinspektør Frederikshavn Ungdomsskole

&

Søren Myrup Pedersen, leder af ungeområdet i Holbæk Kommune