



Selvevaluering – som metode til dokumentation af det frivillige sociale arbejde.

- foreløbig erfaringsopsamling fra et projekt om dokumentation initieret af Kontaktudvalget for frivilligt socialt arbejde i Københavns Kommune

Udarbejdet af Ivan Christensen. Marts 2007.

Indholdsfortegnelse

- 1. Indledning. s. 3**
- 2. En selvevalueringsmodel for frivillige sociale organisationer. s. 6**
- 3. Forløbet i projektet. s. 11**
- 4. Organisationernes udbytte af projektet. s. 18**
- 5. Konklusion. s. 20.**

Bilag 1 – udvidet deklarationsskema

1. Indledning.

De frivillige sociale organisationer oplever et stigende pres fra bevilligende myndigheders side om, at der skal foregå en dokumentation og evaluering af det frivillige arbejde. Kravet mødes i særdeleshed som et krav om dokumentation og evaluering af udbyttet og effekten af de frivillige foreningers aktiviteter. Det voksende krav om dokumentation skaber en utryghed hos de frivillige foreninger om, hvordan man skal håndtere kravene, uden at samtidig at give køb på særpræg, identitet og friheden til at definere egne mål og midler for arbejdet.

På denne baggrund iværksatte Kontaktudvalget for frivilligt socialt arbejde i Københavns Kommune i sommeren 2006 et projekt om selvevaluering i frivilligt socialt arbejde. I projektet fik en række frivillige organisationer mulighed for mere systematisk at stifte bekendtskab med redskaber til at evaluere det frivillige sociale arbejde.

Projektets hovedsiget var, at de deltagende organisationer skulle gøre egne erfaringer med at dokumentere deres arbejde og udbyttet af dette arbejde for brugerne. Herudover drejede det sig om at tilegne sig redskaber til fremadrettet at styrke indsatsen med at dokumentere det frivillige sociale arbejde.

Følgende 8 frivillige organisationer deltog i projektet:

Bofællesskabet for Sindslidende Hjemløse

Boligfonden for enlige mødre og fædre

City-Lænken – Vesterbrogade

Fundamentet – Værested Holmbladsgade

Hovedstadens Røde Kors' besøgstjeneste

Kafe Knud – værested for alle berørt af HIV

Kontakt mellem mennesker – rådgivningscafé i Grøndal

Vesterbro Settlementets Rådgivning

De 8 organisationers aktiviteter er rettet mod forskellige målgrupper, ligesom det varierer, om der er tilknyttet lønnet arbejdskraft til det enkelte tilbud. Hovedstadens Røde Kors' besøgstjeneste er fx karakteriseret ved have flere lønnede medarbejdere, hvorimod medarbejdergruppen i fx Kontakt Mellem Mennesker alle er frivillige.

Udover ønsket om at tilegne sig redskaber til at gennemføre dokumentation og evaluering af deres arbejde, var organisationernes deltagelse også begrundet i andre forhold. Det drejer sig bl.a. om at få justeret det fremtidige indhold af ens tilbud for brugere, frivillige og samarbejdspartnere. En organisation skriver om baggrunden for at deltage:

”Ønsket om at få beskrevet... som det er i dag. Samtidig at få lagt planer for fremtiden ud fra en sådan undersøgelse... [vi] er i en forandringsproces i kraft af, at der er en samarbejdsaftale med Københavns Kommune, hvor det til stadighed gælder om at udvikle... og samtidig leve op til krav og ønsker fra beboere, frivillige medarbejdere og samarbejdspartnere.”

En anden er inde på det samme samtidig med, at man betragter projektet som en attraktiv mulighed set i forhold til de ressourcer, man har til rådighed:

”I vores frivillig arbejde trængte vi til at få set på, om det vi laver er ok, og på hvad vi kunne gøre bedre og anderledes. Vi er jo et frivilligt drevent sted med lille økonomi. Så derfor var dette projekt en god chance - for os - for billigt at kunne få evalueret os selv og lære om evalueringsmetoder.”

For andre er det (også) afgørende, at blive klogere på sig selv og sin identitet som frivillig organisation:

”I forbindelse med [organisationens] fødselsdag... ønskede vi at kigge lidt ind ad på os selv. Vi inviterede nogle... nye – og unge – repræsentanter til et møde, for at snakke med dem om, hvordan se så på... [organisationens navn]... Det førte til, at bestyrelsen bad personalet prøve at se på, hvilke ændringer gennem årene der er sket, i hvem der henvender sig.... Om problemerne har ændret sig.”

En organisation skriver, at man:

”... er inde i en stor forandringsproces, og der kommer mange nye krav udefra. Vi skal i langt højere grad end tidligere gøre rede for, hvad behandlingen... går ud på. Den professionelle del af behandlingen er i de senere år beskrevet på forskellige måder... Da vores behandling foregår i et samarbejde mellem en professionel og en frivillig indsats syntes vi, at det kunne være spændende også at få belyst det frivillige arbejde.”

Forskellige motiver har således gjort sig gældende. Generelt gælder det, at det er attraktivt at deltage fordi, indholdet opleves som værende relevant

også fremadrettet for den enkelte organisation og indholdet af dens aktiviteter.

Selve forløbet i projektet bestod af en blanding af seminarer og dialogmøder, samt de deltagende foreningers eget arbejde med at udvikle og afprøve forskellige selvevalueringsredskaber. Projektet indledtes som nævnt i juni 2006 med et seminar, hvor man havde mulighed for at tilmelde sig projektet. Herefter er der afholdt dialogmøder i august, oktober samt januar og februar 2007.

Nærværende rapport udgør en del af baggrunden for projektets afsluttende konference, som blev afholdt i marts 2007 i et samarbejde mellem Kontaktudvalget for frivilligt socialt arbejde i Københavns Kommune og Frivilligt Forum.

Kontaktudvalget har ønsket en afrapportering, som belyser, hvordan man kan arbejde med dokumentation i mindre frivillige organisationer i en tid med stigende krav på dette område. I den forbindelse har det været væsentligt at belyse deltagernes oplevelse af projektforsløbet.

I det følgende præsenteres i første omgang den selvevalueringsmodel, som var projektets teoretiske udgangspunkt. Herefter beskrives projektforsløbet og de konkrete elementer af selvevalueringsmodellen de enkelte tilbud har gjort sig erfaringer med. Afsluttende diskuteres, hvad de frivillige foreninger har fået ud at være med, samt de generelle erfaringer, der kan udledes på baggrund af projektforsløbet.

Rapporten er udarbejdet på baggrund af drøftelserne ved dialogmøderne, en række konsultationer hos de 8 organisationer samt ved at inddrage materialet, hver enkelt organisation har udarbejdet.

Som et led i projektet blev der efter afholdelsen af de to første dialogmøder tilknyttet en proceskonsulent. Konsulenten bistod organisationerne med at formulere en eller flere undersøgelser, de gerne ville gennemføre. Dette inkluderede også råd og vejledning ved udarbejdelsen af redskaberne – interviewguider mv. – til at gennemføre undersøgelserne. Konsulenten afholdte individuelle møder med alle 8 deltagende organisationer. Erfaringerne fra disse møder indgår også som data i erfaringsopsamlingen. Endelig er organisationerne også blevet bedt om at evaluere projektforsløbet ved at tage stilling til, hvorfor man gik med i projektet, hvad man har fået ud af at deltage, samt hvad der har fungeret godt og mindre godt i projektet.

Et udkast af rapporten er blevet fremlagt til drøftelse for de 8 organisationer og Kontaktudvalget for frivilligt socialt arbejde i Københavns Kommune. Thomas Gruber fra Styrelsen for Specialrådgivning og Social Service har kommenteret et udkast af rapporten, som er udarbejdet af cand. mag. Ivan Christensen, der også var proceskonsulent undervejs i projektet.

2. En selvevalueringsmodel for frivillige sociale organisationer.

I evalueringslitteraturen diskuteres forskellige paradigmer. Der tales fx om et positivistisk paradigme, hvor målet er at forklare adfærd og effekt. Der tales om et hermeneutisk paradigme, hvor ambitionen er, at forstå og fortolke processer og forløb. En tredje mulighed – hvor selvevaluering placerer sig - er et deltagerorienteret paradigme. Dette paradigme beskrives bl.a. med følgende ord:

”Sigtet er... at udvikle værdierne hos feltets aktører via selvevaluering, dialog og forhandling. Det deltagelsesbaserede evalueringsparadigmets organisatoriske og samfundsmæssige rolle kan således karakteriseres som empowerment i den forstand, at evaluering gennemføres med sigte på at udvikle individers, grupper og organisationers evner til problemløsning og beslutningstagning. Evaluering tænkes med andre ord som en slags hjælp til selvhjælp til at forbedre opgaveløsning og til at udvikle eller styrke en evalueringskultur... Metodisk benyttes selvevaluering, dialog om og konfrontation af synspunkter på styrker og svagheder ved eksisterende indsats og på problemer og problemløsning.” (Foss Hansen (2003): *Evaluering i Staten: Kontrol, læring eller forandring*. S. 26)

Evaluering – og hermed selvevaluering – indenfor det deltagelsesorienterede paradigme betragtes således som hjælp til selvhjælp med henblik på at styrke og udvikle måden organisationer fungerer på i forhold til at indløse deres formål. Samtidig er det tanken, at deltagelse i evalueringsprocesser kan bidrage til at styrke en evalueringskultur i det enkelte tilbud. Det er væsentligt at være opmærksom på, at de forskellige evalueringsparadigmer kun skal betragtes som idealiserede typer. De findes formentligt ikke i ren form, derimod vil en evaluering indeholde træk fra flere af dem. Dette er også tilfældet med den form for selvevaluering, der blev lagt op til i projektet.

Den selvevalueringsmodel, som er projektets teoretiske udgangspunkt, er udviklet af Villadsen og Gruber på baggrund af en interviewundersøgelse blandt medarbejdere og ledere i 4 landsdækkende frivillige organisationer.¹ Undersøgelsen indeholder en analyse af de frivillige organisationers muligheder for *selv* – eller ved inddragelse af begrænsede eksterne ressourcer – at dokumentere og evaluere deres aktiviteter med udgangspunkt i egne kvalitetsdefinitioner.

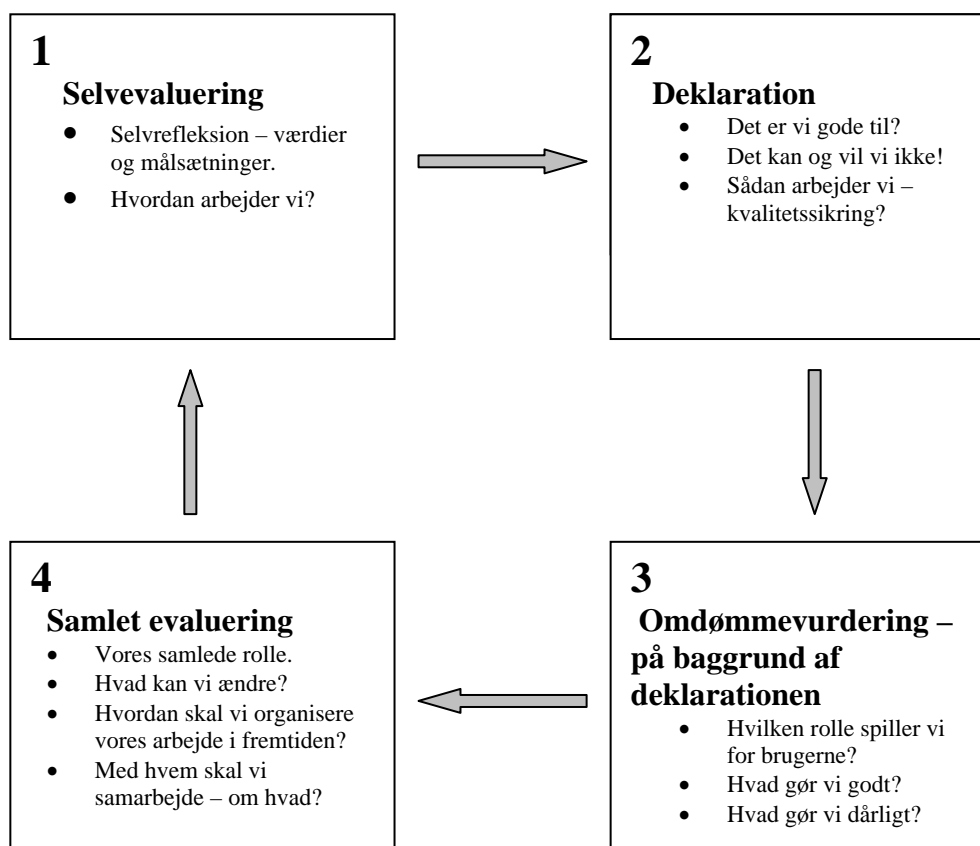
¹ Gruber, Thomas & Villadsen, Kasper (1997): ”Kvalitet i det frivillige sociale arbejde” SFI-rapport 97:4.

Selvevalueringsmodellen tager højde for en række karakteristika ved det frivillige sociale arbejde:

- I det frivillige sociale arbejde er skabelsen af nære medmenneskelige relationer (ofte) i højsædet – bl.a. det særlige tillidsforhold ml. borger og frivillig.
- Det frivillige sociale arbejde har (ofte) et lokalt fleksibelt udgangspunkt.
- De frivillige sociale organisationer er ´advokat´ for samfundets svageste
- Det frivillige sociale arbejde bidrager til at styrke den sociale bevidsthed i lokalsamfundet.
- Det frivillige sociale arbejde er principielt forskelligt fra det sociale arbejde som udføres i offentlig regi.
- Grundet målgruppen for det frivillige sociale arbejde kan det være vanskeligt at gennemføre egentlige brugervurderinger.

Selve selvevalueringsmodellen består af en række faser. I skematisk form er tanken følgende:

Figur 1: Selv-evalueringsmodel.



1. fase

Tanken er, at frivillige, ansatte, ledere mv. i første fase diskuterer og reflekterer over det enkelte tilbuds fundamentale værdier, målsætninger, principper og metoder i arbejdet. Brugere kan inddrages i disse refleksioner, fx ved husmøder og lignende. Metodisk kan drøftelserne foregå på temadage eller via interviews, hvor man drøfter en række temaer. Der lægges op til at følgende temaer kan drøftes:

- Hvilken rolle skal tilbuddet spille for borgeren?
- Hvilke principper og værdier er vigtige i arbejdet?
- Hvordan er arbejdet organiseret – og hvordan er sammenhængen mellem organisering samt principperne og værdierne i arbejdet?
- Hvad gør det vanskeligt at indfri tilbuddets værdier?
- Hvilke begrænsninger har tilbuddet?

Hvis man inddrager brugerne i drøftelserne er det endvidere relevant at overveje, hvordan man kan imødekomme deres ønsker og eventuel kritik.

2. fase

I anden fase udarbejder medarbejdere, ledere, bestyrelse mv. en selvdeklaration, hvor man sammenfatter og analyserer diskussionerne og refleksionerne i første fase. Deklarationen kan betragtes som et dokument – eller en minivirksomhedsplan - hvor man beskriver, hvordan det konkrete arbejde udføres, hvilke principper det er baseret på og hvilke målsætninger, der skal indfries.

Tanken er, at der skal være en sammenhæng mellem et tilbuds værdier, målsætninger og så midlerne og metoderne, som benyttes. Som en del af deklARATIONEN kan det være relevant at tydeliggøre, hvilke opgaver man som frivilligt tilbud ikke vil påtage sig. Dette kan fx ske med reference til et tilbuds grundlæggende værdier.

Formålet med deklARATIONEN er at anskueliggøre den processuelle og strukturelle organisering af organisationen og dens arbejde. Hermed tydeliggøres organisationens tilbud og indhold overfor ansatte, frivillige samt partnere og andre aktører på feltet. Beskrivelsen af hvilke opgaver, man ikke vil løfte eller varetage, reducerer risikoen for at offentlige normer vil dominere et tilbuds selvforståelse. Dvs. deklARATIONEN kan bidrage til at reducere eventuelle samarbejdsconflikter, ligesom den kan betyde en

identificering af eventuelle uopdyrkede samarbejdsflader mellem forskellige aktører på et området (jf. omdømmevurdering nedenfor).

En deklARATION kan indeholde en besvarelse af følgende grundlæggende spørgsmål:

- Det er vi gode til?
- Det kan og vil vi ikke!
- Sådan arbejder vi – kvalitetssikring?

Indenfor det frivillige sociale arbejde kan man bl.a. forestille sig følgende kvalitetssikringsinstrumenter:

- systematisk uddannelse af frivillige
- supervision
- ansættelsessamtaler
- opfølgning på besøgsforhold

Samtidig kan man også forstå kvalitetssikring mere bredt som et udtryk for de metoder, redskaber og procedurer, der bidrager til at indfri organisationens mål og værdier.

Udover at deklARATIONEN styrker det enkelte tilbuds identitet og selvforståelse er den også væsentlig for ´omdømmevurderingen´ modellens tredje fase.

3. fase

Tanken om en omdømmevurdering udspringer i modellen af en generel usikkerhed hos de fire involverede frivillige organisationer i Villadsens og Grubers undersøgelse. Fra organisationernes side er man usikker på, hvor det er hensigtsmæssigt at gennemføre egentlige brugertilfredshedsundersøgelser. Det fremhæves, at svaghederne ved gennemførelsen af en sådan bl.a. kan være:

- Kategorisering af brugerne i nogle fasttømrede simplificerede kategorier fx efter misbrugsproblem mv.
- Institutionalisering af et klassisk behandler-klient forhold, som giver de frivillige tilbud et skær af at være det samme som det offentlige.
- At den ikke giver et objektivt og sandt billede, bl.a. fordi brugerne er tilbageholdende med kritik, eller fordi brugergruppen er så svag, at kritikken ikke bliver meningsfuld.
- En betydelig administrativ byrde for den enkelte aktivitet.

Heroverfor formulerer de frivillige organisationer i undersøgelsen samtidig også et behov for at blive indplaceret i en bredere lokal og organisatorisk kontekst, som samtidig kan give dem et billede af deres rolle for brugerne.

Derfor foreslås det, at man med udgangspunkt i deklARATIONEN fra fase 2 undersøger, hvordan relevante samarbejdsparter (fx ambulatorier, sagsbehandlere, hjemmesygeplejersker mv.) i den enkelte frivillige organisations konkrete organisatoriske landskab, oplever det enkelte frivillige tilbud, den indsats der udføres samt hvilken betydning indsatsen vurderes at have for brugerne.

Det understreges, at der skal være tale om samarbejdspartnere, der har direkte kontakt til den enkelte frivillige aktivitets brugergruppe.

Ved at gennemføre fx fokusgruppeinterview, møder eller fx en spørgeskemaundersøgelse kan man med udgangspunkt i deklARATIONEN undersøge:

- Hvilken rolle spiller det enkelte tilbud for samarbejdsparter?
- Hvad gør vi godt?
- Hvad gør vi dårligt?

Efterfølgende bør resultaterne fra omdømmevurderingen inkluderes i deklARATIONEN – fase 2. Derved får omgivelser, nuværende og kommende frivillige (samt brugere) mulighed for at opnå et klart billede af organisationen og dens funktioner. Omdømmevurderingen kan også bruges til at udføre eventuelle tilpasninger af organisationen, ligesom den åbner mulighed for en tydeliggørelse af eventuelle uudnyttede samarbejdsflader mellem tilbuddet og samarbejdsparterne.

Det er vigtigt, at det enkelte tilbuds egne værdier, målsætninger og arbejdsmetoder er udgangspunktet for omdømmevurderingen. I modsat fald er der risiko for en målforskydning i organisationens arbejde (fx fra brugernes behov til det offentliges behov).

4. fase

Selvevalueringens 4. fase indeholder resultaterne af evalueringen og omdømmevurderingen. Her diskuterer medarbejdere, ledere, bestyrelse mv. resultaterne og er nu klar til at fortsætte evalueringsprocessen/implementere nødvendige ændringer. Denne del af selvevalueringen kan gennemføres fx i form af temadage, faglige møder mv. Temaerne som kan drøftes er bl.a.

- Hvilken samlet rolle spiller vi?
- Hvad skal vi ændre?
- Hvordan og med hvem kan vi samarbejde i fremtiden?

Her drejer det altså om at implementere konklusionerne og anbefalingerne fra selvevalueringens processens tre øvrige faser.

Sammenfatning selvevalueringsmodellen

Sammenfattende lægger selvevalueringsmodellen op til, at den enkelte frivillige organisation gennemfører evalueringsforløb tilpasset egne ressourcer og muligheder. Udgangspunktet er udarbejdelsen af en deklARATION, hvor værdier, principper, metoder og mål beskrives af hver enkel forening. Gennemførelsen af en sådan proces vil betyde, at man som organisation bliver tydelig på, hvad er det man vil og kan – samt på, hvordan man gør det.

Afhængig af præferencer, behov og muligheder kan man herefter inddrage andres syn på de aktiviteter, man udfører. Det kan være de frivillige medarbejdere – som måske har spillet en mindre rolle under udarbejdelsen af deklARATIONEN i fase 1 og 2 – det kan måske være samarbejdspartneres opfattelsen af tilbuddet og dets aktiviteter. Eller man kan overveje at inddrage brugerne, hvis de kan bidrage med relevante synspunkter og vigtig viden.

Et væsentligt aspekt for ambitionsniveauet ved gennemførelsen af selvevalueringsmodellen – eller aspekter af den – er det enkelte tilbuds tids- og personalemæssige ressourcer. Dette fremgår bl.a. også af projektførelsen. Det er væsentligt at være opmærksom på, at det ikke var Kontaktudvalgets hensigt at teste selvevalueringsmodellen som sådan. Da modellen er udviklet gennem diskussioner med frivillige organisationer fandtes den at være et relevant udgangspunkt (også fordi den grundlæggende tager udgangspunkt i organisationernes selvforståelse, så forskellige de end kan være), hvis man som mindre frivillig organisation har interesse i mere systematisk at prøve kræfter med evaluering i en tid med stigende krav om dokumentation på det socialpolitiske område.

3. Forløbet i projektet

Optakt og udarbejdelse af selvdeklARATION

Projektet blev som nævnt indledt med et seminar i juni 2006, hvor formålet var at præsentere selvevalueringsmodellen samt diskutere, hvordan foreningerne kan dokumentere deres arbejde ud fra egne præmisser og under hensyntagen til den enkelte forenings mål, værdier og aktivitetstyper. Ved seminaret deltog en bred kreds af frivillige foreninger.

Seminaret blev ledet af Thomas Gruber (på daværende tidspunkt souschef for Formidlingscenter Øst). Ved seminaret blev selvevalueringsmodellen gennemgået. Spørgsmålet om evaluering blev sat ind i en større ramme

omkring socialt arbejdes karakteristika, ligesom forskellige metoder til at evaluere og dokumentere frivilligt socialt arbejde blev diskuteret.

Før seminaret havde flere af de 8 projektdeltagere givet tilsagn om at indgå i et længere projektforsøg, hvor man fik erfaringer med selvevaluering. Ved seminaret kunne andre interesserede tilmelde sig.

I forlængelse af opstartsseminaret udarbejdede de 8 foreninger en analyse af organisationens selvidentitet og kvalitetssikringsredskaber. Efterfølgende blev disse indplaceret i et udvidet deklarationsskema (bilag 1). I skemaet skulle hver forening tage stilling til værdier og principper i deres arbejde i forhold til den rolle, man ønsker at spille for brugerne. Eventuelle fravalg af opgaver kunne også inddrages, ligesom der blev lagt op til at beskrive organisationernes kvalitetssikring af deres arbejde.

Herudover blev der lagt op til, at hver enkelt organisation skulle beskrive udbyttet af foreningens arbejde ift. lokalsamfundet, brugerne og foreningens frivillige. På den måde blev foreningerne sporet konkret ind på at formulere udbytte og resultater af arbejdet. Et væsentligt led i dette var også formuleringen af eksplicite succeskriterier. Dvs. der skulle udarbejdes et bud på en operationalisering af kriterier for indfrielse af arbejdets målsætninger, som muliggjorde en måling af, hvorvidt hver enkelt deltagende forening reelt indfrier sine målsætninger og værdier.

I oktober blev der afholdt et nyt dialogmøde. En væsentlig del af dette møde foregik i form af gruppearbejde, hvor foreningerne to og to diskutererede indholdet af og erfaringerne med at formulere de forskellige punkter i de udvidede deklarationsskemaer. På denne måde blev der lagt op til en erfaringsudveksling, som samtidig kunne give inspiration til, hvordan man alternativt kunne have grebet tingene an. På baggrund af de skriftlige tilbagemeldinger fremgår det, at sparringen og erfaringsudvekslingen indbyrdes mellem de forskellige tilbud betragtes som meget værdifuld og lærerig. Det fremgår fx:

”Det har været frugtbart at høre om de andre deltageres fremgangsmåder og erfaringer undervejs. Diskussionerne på møderne har været meget værdifulde. Vi har haft svært ved at sætte et ønsket evalueringsprojekt i gang på egen hånd. Ved at deltage... fik vi tingene udført og oveni skabt nye vinklinger, pga. samarbejdet.”

En anden forening samtykker:

”Det har været lærerigt at snakke med de andre organisationer og høre om deres erfaringer og problemer, selv om vi er forskellige.”

En organisation præciserer, hvad der har fungeret godt på følgende vis:

”Mødet mellem eksperterne, de andre frivilligrupper. Inspirationen ved at høre om andres udfordringer og problemer. Men også om de andres succes med et arbejde, der ofte er meget anderledes end vores. Gruppearbejdet har været rigtigt godt.”

I en anden besvarelse fremgår det, at inspirationen til at deltage i projektet også er forbundet med positive forventninger til erfaringsudvekslingerne – forventninger som er blevet indfriet:

”... introduktionsmødet lagde op til en række spændende erfaringsudvekslinger fra andre deltagere, som til fulde er indfriet.”

En forening skriver om det positive i projektet:

”Mødet mellem eksperterne, de andre frivilligrupper. Inspirationen ved at høre om andres udfordringer og problemer. Men også om de andres succes med et arbejde, der ofte er meget anderledes end vores. Gruppearbejdet, har været rigtigt godt.”

Der er således generel enighed om, at det er lærerigt og positivt at mødes med andre frivillige tilbud. Det er positivt at mødes og diskutere ens hverdag og vilkår som frivillig organisation, men det har også været frugtbart og nyttigt specifikt i forhold til arbejdet med selvevaluering og modellen. I forlængelse af dette finder man også en holdning hos nogle af deltagerne om, at man i projektet skulle have gjort mere for at styrke samarbejdet og erfaringsudvekslingerne mellem deltagerne. Fx:

”Vi havde for lidt tid til at sparre med de andre deltagere. Det kunne være udbytterigt at arbejde tættere sammen med en anden organisation, omkring udførelsen af projektet. Under debatterne kunne der godt have været mere styring fra jeres [projektledernes] side, så tiden blev brugt bedst muligt.”

En anden forening samstemmer:

”Der blev lagt op til at vi skulle besøge hinanden og evt. arbejde sammen om vores undersøgelser i nogle af faserne. Det er ikke blevet til noget for vores vedkommende, - fordi vi har travlt, men nok også fordi det alligevel ikke blev krævet af os fra undervisernes side. (Ret dårligt af os, men jeg er bange for, at det hænger sådan sammen). Hvis vi havde været ”tvunget” til at arbejde sammen, kunne vi måske ha´ brugt hinanden også efterfølgende.”

En organisation fortæller, at de er blevet nødt til at reducere åbningstiden og indføre en ugentlig lukkedag for bl.a. at kunne deltage i projektet, men også

fordi der opleves stigende krav fra det offentlige side fx i form af udarbejdelsen af en vurdering af arbejdsmiljøforholdene. Konsekvensen i dette tilfælde er altså en begrænsning af kerneydelserne. En deltager formulerer pointen på følgende måde i den skriftlige tilbagemelding ved besvarelsen af spørgsmålet om, hvad der har fungeret mindre godt i projektet?

”Tid til at nå at reflektere, men det er udelukkende begrundet i en meget travl hverdag.”

Mens et tilbud svarer på følgende vis til samme spørgsmål:

”At nå alt det vi gerne ville. At få gjort vores hjemmearbejde. Vi har mange daglige arbejdsopgaver, og vi er kun frivillig arbejdskraft.”

Man kan således konkludere følgende to foreløbige generelle hovedpunkter i deltagernes oplevelse af projektdeltagelsen:

- **Som frivillig organisation er det vigtigt, at der skabes tid og mulighed for – fx gennem tematiske projekter - at mødes med andre frivillige foreninger for at diskutere hverdagen og udfordringerne som frivillig organisation.**
- **At deltage i et projekt er ressource- og tidskrævende. Det går ud over kerneydelserne. Der skal derfor afsættes midler til en tydelig og vedholdende processtyring og procesunderstøttelse ved iværksættelsen af projekter for frivillige sociale organisationer.**

De 8 organisationers egne undersøgelser

Som det næste skulle de 8 organisationer tage stilling til, hvilke former for dokumentation og undersøgelse de ville eksperimentere med. Ønskede man fx at eksperimentere med at udarbejde og gennemføre en frivillig-undersøgelse, en brugerundersøgelse eller en omdømmevurdering? Og hvordan skulle det gribes an – ville man lave et fokusgruppeinterview med professionelle samarbejdsparter, eller ønskede man at lave en spørgeskemaundersøgelse af de frivillige. Der blev lagt op til, at hver organisation skulle udarbejde konkrete redskaber til gennemførelsen samt skitsere en realistisk tidsplan og arbejdsfordeling.

De 8 organisationer havde forskellige videns- og dokumentationsbehov, ligesom også ambitionerne var forskellige. Af oversigten fremgår det, hvilken typer af undersøgelse organisationerne besluttede sig for at gennemføre.

Oversigt 1: Organisation og undersøgelsesform.

	Brugere	Frivillige	Samarbejdsparter
Bofællesskabet for sindslidende hjemløse	Fokusgruppeinterview	Fokusgruppeinterview	Fokusgruppeinterview
Boligfonden for enlige mødre og fædre	Spørgeskema		Fokusgruppeinterview (måske)
Fundamentet		Fokusgruppeinterview	Fokusgruppeinterview (måske)
Hovedstadens Røde Kors	Individuelle interview	Fokusgruppeinterview med afsæt i spørgeskema	Kvalitativ undersøgelse (lokalpolitikere og samarbejdsparter) (måske)
Kafe Knud	Fokusgruppeinterview & individuelle interview		
Kontakt mellem Mennesker	Fokusgruppeinterview	Fremtidsværksted	Fokusgruppeinterview
Lænken	Spørgeskema		
Vesterbro Settlementet	Spørgeskema		

Note: Status marts, 2007.

Måske lidt overraskende, set i lyset Grubers og Villadsens usikkerhed mht. mulighederne for at inddrage brugerne mere systematisk i selvevaluering er det, at alle organisationerne – undtagen én - ønsker at prøve kræfter med en form for brugerundersøgelse. Det er usikkert, hvordan man skal tolke dette resultat. På den ene side kan det bl.a. opfattes som et resultat af, at man – foranlediget af en stærk fokus på brugerinddragelse indenfor socialpolitikken særligt de seneste 10 år – også som frivillig organisation i dag oplever det som naturligt at inddrage brugerne og deres holdninger. En anden mulighed er, at det skyldes typen af målgrupper for netop disse 8 deltagende organisationer. Havde det således været andre frivillige organisationer med andre målgrupper kunne mønstret have været ganske anderledes. Uvist er det, hvilken forklaring der er korrekt, men det er væsentligt at være opmærksom på, at der ikke er en *nødvendig* modstilling mellem frivilligt socialt arbejde og så det at spørge brugerne om deres syn på og udbytte af den frivillige indsats.

Beslutningen om hvilken form for dokumentation og evaluering, man ville give sig i kast med blev truffet med udgangspunkt i vidensbehov og de ressourcer,

man havde mulighed for at investere i projektet. Det generelle indtryk er, at den konkrete beslutning - om fx gennemførelsen af en spørgeskemaundersøgelse blandt brugerne osv. - var et resultat af en lærerig proces. Den bidrog til, at man blev klogere på, hvad dokumentation og evaluering er, ligesom man også fx blev klogere på, hvilke dele af ens indsats, man havde behov for at indsamle systematisk viden om set i lyset af processen og erfaringerne fra arbejdet med at formulere deklARATIONEN.

Af de skriftlige tilbagemeldinger fremgår det, at man generelt synes, at præsentationen af selvevalueringsmodellen var inspirerende og lærerig. Samtidig er en bekymring dog, at modellen er kompleks og ikke nem at tilegne sig:

”Det har været svært for ”lægmænd” at følge med, svært at overskue hvad det gik ud på. Det har også været svært at få lagt en tidsplan og få klarhed over, hvad der skulle gøres.”

Dette skal ses i sammenhæng med, at afstanden fra en praktisk hektisk hverdag til teoretiske diskussioner af evaluering og dokumentation kan opleves som betydelig. Indtrykket er dog at det konkrete arbejde med at udvikle dokumentationsredskaber og den naturligt stigende fortrolighed med det at diskutere evaluering og dokumentation har bidraget til, at deltagerne i projektet undervejs har følt denne afstand som mindre og mindre.

Denne stigende fortrolighed er formentligt også blevet forstærket af, at man frit selv har valgt, hvad man gerne vil undersøge og dokumentere:

”Det gode var, at vi kunne anvende modellen til lige vores behov (vi fik [selv] præciseret vores behov undervejs i processen). Det har fungeret godt, at rammerne var meget vidde for, hvordan vi hver især kunne bruge modellen.”

Og af at man har oplevet det som konstruktivt at arbejde konkret med at udforme dokumentationsredskaber:

”Arbejdet med at udforme spørgeskemaerne har været konstruktivt og effektivt (vi har været dygtige!).

Og med at afprøve dem:

”Det er en god og optimistisk erfaring, at vi gennemførte fokusgruppeinterview. Det var ikke så farligt og svært.”

En meget generel erfaring er, at man som frivilligt tilbud har begrænsede personalemæssige ressourcer – og begrænset tid i det hele taget – til mere indgående at beskæftige sig med opgaver, som ligger ud over den daglige drift. Flere af tilbuddene oplevede det således som en væsentligt udfordring at skabe en sammenhæng mellem vidensbehov, personale- og tidsmæssige ressourcer og

så selve udarbejdelsen af en konkret undersøgelse med dertilhørende tidsplan. Mønstret var – ikke overraskende – at jo flere professionelle medarbejdere des nemmere var det at afse tid og ressourcer til processen; og omvendt.

I tilbagemeldingerne bliver vigtigheden af denne problematik bl.a. understreget ved, at det har været væsentligt at projektet var tidsmæssigt overskueligt. Et tilbud valgte at løse problemstillingen mellem projektaktiviteter og den travle hverdag ved at tilknytte en praktikant. Praktikantens primære arbejdsopgave var at bistå ved udformningen af de undersøgelser, som tilbuddet ønskede at iværksætte. I flere tilbud var frivillige medarbejdere inddraget i processen:

”Omkring undersøgelsen har vi nydt godt af interne ressourcer på stedet, bl.a. en ny... som har arbejdet med undersøgelser tidligere.”

Et andet tilbud fremhæver også, at det har været rigtig godt, at involvere en af de frivillige i processen i forbindelse med udarbejdelsen af deres undersøgelse og skriver samtidig, at det burde have været gjort fra starten:

”Jeg kom fra starten for sent i gang med at involvere min sparringspartner. Han burde have været med til alle møderne.”

Det generelle indtryk er, at det har været hensigtsmæssigt at mobilisere ressourcepersoner – frivillige eller andre – som på den måde har været med til at understøtte projektaktiviteterne i det enkelte tilbud. Det har bidraget til at fastholde en fokus på projektet i en ellers travl hverdag.

I samme forbindelse skal det fremhæves, at der i tilbagemeldingerne fra de deltagende organisationer peges på, at man har oplevet det som hensigtsmæssigt og relevant at benytte sig af konsulentstøtten til at udvikle dokumentationsredskaber, som matchede behov og muligheder:

”Det har været rigtig godt at få den individuelle hjælp til at finde ud af hvilken form for undersøgelse, vi skulle kaste os over, og få hjælp til udarbejdelse af spørgeskemaet. ”

Det kan således trækkes følgende hovedkonklusioner frem i forhold til deltagernes arbejde med at vælge og udarbejde undersøgelsesform:

- **Der er ikke en nødvendig modstilling mellem frivilligt socialt arbejde og det at spørge målgrupperne for det frivillige sociale arbejde om deres syn på og udbytte af det frivillige arbejde.**
- **Som frivillig social organisation er der en betydelig afstand fra den travle hverdag og de brugerrettede aktiviteter og så det lidt mere fremmedartede arbejde om udvikling af redskaber til evaluering og dokumentation.**

- **Som frivillig organisation har man begrænsede ressourcer til rådighed i forhold til at hellige sig opgaver, som ligger ud over leveringen af kerneydelser. Selv det at fordybe sig i projektaktiviteter, der opleves som meningsfulde og givende, kræver sit. En måde at løse disse udfordringer på er ved at tilknytte konsulentstøtte eller inddrage (frivillige) resourcepersoner.**

Det er væsentligt at være opmærksom på, at nærværende erfaringsopsamling er udarbejdet på et tidspunkt, hvor de 8 organisationer endnu var i gang med at gennemføre deres egne undersøgelser og dokumentationsplaner. De fleste har gjort sig erfaringer med at interviewe frivillige og brugere, samt udlevere og indsamle spørgeskemaer mv. Nogle få af de deltagende organisationer var endnu ikke helt så langt fremme i processen, at selve dataindsamlingen var påbegyndt. Det vil sige, at et generelt træk er, at organisationerne på nuværende tidspunkt endnu kun i begrænset omfang er begyndt at udvikle deres aktiviteter mere systematisk på baggrund af viden indsamlet i projektet. Det spiller ind på den følgende diskussion af organisationernes udbytte af projektet.

4. Organisationernes udbytte af projektet

I det følgende skal trækkes en række mere overordnede vurderinger fra de enkelte organisationer frem. Det er en udbygning af deres syn på processen og indholdet i projektforsløbet – hvad har fungeret godt og hvad mindre godt. Det vil også blive diskuteret, hvad man i det hele taget har fået ud af at deltage.

En række af organisationerne lægger i deres tilbagemeldinger vægt på, at selve deltagelsen i projektet og det konkrete arbejde med selvevalueringsmodellen har haft en række positive effekter på deres organisation mere bredt. Et tilbud skriver om det at komme fra projektet til 'baglandet':

”Det har været spændende at komme fra 'det er bare noget vi gør' til at komme i dialog med andre frivillige i [organisationen] om, hvorfor vi egentligt gør, som vi gør. Det at få stillet nogle spørgsmål udefra har betydet, at vi har fået talt om emner, som vi ikke tager op til daglig. Vi har fået en anden indfaldsvinkel til det frivillige... - ser det i et bredere perspektiv. Vi ser vores indsats på en anden måde, er i højere grad blevet klar over, at hvad den betyder for andre og har også fået mere at tænke over, hvor vores grænser går. Vi har fået lavet noget materiale, som kan bruges på forskellige måder, f.eks. i [organisationens] præsentationsmateriale og i kurserne for de frivillige.”

Organisationen har brugt projektet som afsæt til en diskussion med dele af baglandet til at perspektivere og diskutere indholdet af ens tilbud. Herudover er det væsentligt at bemærke, at man i dette tilfælde også har benyttet udarbejdelsen af deklARATIONEN som afsæt til at udvikle ens organisation.

Et tilbud fortæller, hvordan projektdeltagelsen har været en løftestang for at få trukket de frivilliges medansvarlighed for indsatsen frem. Deltagelsen i projektet har:

”... givet os en god intern debat og involveret hele... [organisationens navn]. Vi har oplevet, at [de frivillige] føler medejerskab og ansvarlighed...”

Andre generelle erfaringer er, at man som frivillig organisation har tilegnet sig redskaber og erfaringer, der kan benyttes fremadrettet til at arbejde med evaluering og dokumentation:

”Det har været meget godt at lære at bruge evalueringsmodellen, selvom vi måske ikke har fulgt den slavisk, så har vi fået redskaber til at udføre evalueringer. Vi er ved hjælp af brugerundersøgelsen og tilfredshedsundersøgelsen blevet opmærksomme på konkrete misforhold, som vi nu kan forbedre. Vi er samtidig blevet styrket i overbevisningen om, at vi generelt har et velfungerende tilbud... Vi har fået samlet erfaringer og en konkret metode til kommende evalueringer... (fået udarbejdet spørgeskemaer, som vi kan bruge til fremtidige undersøgelser, opfølgninger og nye projekter). Vi har især været meget interesseret i processen og fået en masse ´med viden´ om hvordan vi gør tingene, og hvad vi skal gøre bedre.”

Den samme pointe fremhæves af et andet tilbud:

”Vi kom i gang. Vi har lært noget om, hvordan man laver sådanne undersøgelser herunder udarbejdelse af spørgeskemaer. ”

En organisation understreger, at gennemførelsen af et fokusgruppeinterview med tilbudets frivillige har givet en viden, som kan benyttes til at kvalificere det at være frivillig:

”Det har været godt at få sat ord på, hvad der sker i mødet mellem frivillige og medarbejdere og brugere... Vi har fået en meget større viden om vores frivillige og dertilhørende ansvar for dem i forhold til tidligere, hvor vi ikke havde en frivillig politik... Det har givet os en masse tanker om, hvordan vi behandler andre mennesker, dvs. de frivillige og hvor vigtigt det er, at de bliver introduceret godt til brugerne, så de bliver mødt positivt. Det har givet os perspektiv i forhold til, hvad de frivillige udretter, og hvad vi kan bruge dem til.”

Også et andet tilbud har fået brugbar viden bl.a. fra brugerne, men også fra den organisatoriske refleksion forbundet med projektdeltagelsen:

”Først og fremmest en brugbar model at arbejde videre med. Vi har fået en del information om, hvad brugerne tænker og forventer af vores tilbud... Modellen aftvinger os til at forholde os til, hvad vi tror, vi gør. Som ”gammel” i vores organisation er det længe siden, jeg har tænkt mange af de tanker, jeg blev tvunget til her.”

En organisation - som endnu ikke er kommet så langt med selve dataindsamlingen - beskriver, hvordan projektdeltagelsen har styrket diskussionen af, hvilke værdier, der skal være toneangivende for organisationens arbejde. Samtidig har man benyttet projektdeltagelsen til at få konkretiseret evalueringen af nystartet projekt:

”Vi er kommet i gang med at konkretisere en evaluering af vores aktuelle projekt. Og vi har fået fokus på at få snakket om, hvad det er for værdier, vi arbejder efter, hvad det er, vi gør og hvad vi tror/kan se, der kommer ud af det vi gør. Det er en snak, vi kan fortsætte med længe endnu.”

Udbyttet af projektet for de deltagende organisationer spænder således vidt.

- **Man har brugt projektdeltagelsen til at rejse forskellige værdi- og organisationsudviklende diskussioner med ens bagland, fx de frivillige.**
- **Man er som frivillig organisation blevet klogere på, hvad det er for nogle værdier, man har og vil udvikle.**
- **Andre peger på, at man har tilegnet sig konkrete dokumentationsredskaber og evalueringserfaringer, som også kan benyttes fremadrettet.**
- **I en række tilfælde har indsamlingen af dokumentation bidraget til, at man har fået en viden, som kan bruges til at udvikle og kvalificere ens aktiviteter.**

I det følgende skal der nu konkluderes lidt mere overordnet på projektet.

5. Konklusion

Kontaktudvalget for frivilligt socialt arbejde i Københavns Kommune har ønsket, at der i afrapporteringen blev taget stilling til, hvilke generelle erfaringer der kan drages på baggrund af projektet bl.a. i forhold til det at arbejde med dokumentation i mindre frivillige organisationer.

Identitetserfaringen

At arbejde med dokumentation med udgangspunkt i selvevaluering kan være yderst givende for frivillige sociale organisationer, når det sker i en kontekst, som opleves som relevant og vedkommende, og hvis man får den fornødne støtte til arbejdet. Denne kontekst har man sikret i projektet ved at tage udgangspunkt i organisationernes egen forståelse af deres værdier, målsætninger, ressourcer og midler. Dvs. en generel erfaring er, at selvevalueringens første og anden fase udgør et hensigtsmæssigt udgangspunkt for organisationernes oplevelse af dokumentation og evaluering som værende en udbytterig meningsfuld aktivitet, der kan bidrage til udviklingen af det frivillige sociale arbejde og den enkelte organisations identitet.

Udbytteerfaringen

En væsentlig del af de krav, som formuleres fra bevilligende myndigheder om dokumentation af det frivillige sociale arbejde omhandler et behov for dokumentation af hvilke effekter, arbejdet har. På den baggrund er det interessant, at de deltagende frivillige organisationer vist stor lyst og engagement til at undersøge, hvilken betydning deres indsats har for brugerne. Det må konkluderes, at der ikke er en nødvendig konflikt mellem det stigende krav om dokumentation af effekt, og så de frivillige organisationers egne behov og ønsker. Det kan skyldes, at selve arbejdet med at dokumentere effekter er foregået indenfor en ramme, hvor organisationerne selv har defineret, hvad og hvordan der skal måles – ligesom de selv har formuleret den organisatoriske kontekst – dvs. deres værdier, principper og metoder som organisation - hvor indenfor målingen skal finde sted.

Frivilligheds-erfaringen

En meget positiv fremadrettet erfaring var at selve projektforløbet og selvevalueringens modellen indeholdt et stort potentiale for at inddrage engagerede frivillige i det mere overordnede arbejde i organisationerne. Således har man oplevet det som meget positivt at diskutere værdier, principper og succeskriterier med de frivillige, ligesom man har oplevet det som givende at kunne bruge frivillige i det konkrete arbejde med at udvikle dokumentationsredskaber. En generel erfaring synes således at være, at det er væsentligt at skabe gode muligheder for at inddrage de frivillige medarbejdere i udviklingsprojekter.

Tid- og ressourceerfaringen

I forlængelse heraf er det meget væsentligt at være opmærksom, at man som frivillig social organisation oplever at have begrænsede ressourcer til og

muligheder for at træde et skridt tilbage fra hverdagen og arbejde mere systematisk med dokumentation og evaluering (eller andre mere overordnede temaer). Især to forhold spiller en rolle her: *for det første*, at man som frivillig organisation har begrænset tid og ressourcer til at løse opgaver, som falder udenfor de daglige brugerrettede opgaver. I projektet blev denne problemstilling bl.a. demonstreret ved nødvendigheden af at tilknytte en konsulent til forløbet. At flere af de deltagende organisationer inddrog fx frivillig arbejdskraft til projektarbejdet understreger pointen, som også bekræftes af, at én af de deltagende organisationer har indført en ugentlig lukkedag pga. stigende krav om ikke-brugerrettede aktiviteter. *For det andet* spiller det en rolle, at der er en afstand fra det praktiske daglige arbejde til diskussioner og refleksioner om evaluering og dokumentation – og udvikling af redskaber hertil. En interessant – og meget positiv – erfaring fra projektet er, at denne afstand blev mindre og mindre efterhånden som projektet skred frem.

Fremover.

En generel erfaring er, at de deltagende frivillige organisationer har oplevet, at tanker og refleksioner forbundet med evaluering og dokumentation er relevant og frugtbart for udviklingen af ens organisation og arbejdet man udfører. Alle organisationer har givet udtryk for at have tilegnet sig redskaber og erfaringer, som man fremadrettet agter at inddrage i det fremtidige arbejde. Ambitionerne er forskellige. For nogle drejer det sig om konkrete korrektioner af det daglige arbejde, andre overvejer at indføre dokumentations- og selvevalueringsarbejde som en mere fast rutine. Karakteristisk er det dog, at ambitioner og behov fordeler sig i forhold til ressourcerne, der kan mobiliseres.

Succeskriterier: Forsøg at opstille *succeskriterier*, som kan uddybelse af beskrivelsen af udbyttet. Succeskriterierne lægger op til næste fase, hvor I skal finde ud af, hvad I synes, der kan måles på, og hvordan.

Mere direkte succeskriterier kan f.eks. være: Et bestemt antal/en bestemt andel som vi har skaffet en bolig; Et bestemt antal/andel er kommet ud af misbrug etc. *Mere indirekte* succeskriterier kan f.eks. et maksimalt antal klager (eks.vis DRK`s besøgstjeneste), få konflikter blandt brugerne (eks.vis i Fundamentet).

d. Succeskriteriet i relation til brugere?

e. Succeskriteriet i relation til de frivillige?

f. Succeskriteriet i relation til lokalsamfundet/ samfundet?

III. Hvilken kvalitetssikring benytter I?

Beskriv hvilke procedurer, regler mv. I benytter i tilrettelæggelsen af arbejdet for at sikre så god en kvalitet i jeres indsats som muligt. Man kan sige at kvalitetssikring er bestemte procedurer som I bevist har valgt som bedre end måske mere tilfældige måder at tilrettelægge arbejdet på.

Det kan f.eks. være procedurer for at sikre en god match mellem besøgsven og -modtager, regler i forhold til tavshedspligt o.a. for en besøgsven, regler for uddannelse/kompetenceudvikling blandt frivillige, arbejdsdeling mellem frivillige og lønnede ansatte, frivillig-ansættelsessamtaler mv.

Dokumentation og måling

Med henblik på den næste fase, vil vi bede jer overveje spørgsmålet om dokumentation og

