

Forord

Dette speciale er udarbejdet i foråret 2010 i forbindelse med afslutningen af kandidatuddannelsen på Politik og Administration ved Aalborg Universitet.

Jeg ønsker at takke Højvangskolen i Svenstrup samt Gladsaxe Kommunes Psykiatri- og Handicapafdeling for deres velvilje til at bidrage til mit speciale. Særligt ønsker jeg at rette en tak mod de syv interviewpersoner, som på hver deres måde har bidraget til specialet med væsentlig viden, som det ikke ville have været muligt at indhente uden deres fortællinger. Alle har de været imødekommende og har svaret velovervejet og uddybende på mine spørgsmål, og dette har været af afgørende karakter for specialet.

En stor tak skal også lyde til mine dejlige venner og min fantastiske familie for deres uvurderlige støtte hele vejen igennem forløbet.

Til sidst ønsker jeg at takke min vejleder Henrik Lolle for kyndig og altid konstruktiv vejledning.

Specialet er afleveret d. 30. juni 2010 og indeholder 174786 anslag.

Vivi Rydahl Hansen - 20042435

Abstract

User satisfaction surveys have become a more and more common kind of evaluation. And these surveys are carried out on all levels and all areas of the public sector. But the method is questioned from several directions concerning whether these surveys of users' satisfaction are actually used, or whether they are conducted as a ritual to improve a public image by showing high user satisfaction. The objective of this thesis has therefore been to examine how user satisfaction surveys are used in the public sector and how this use is best ensured.

In the study of use of user satisfaction surveys theories regarding different types of use are applied and will be identified throughout the analysis. The analysis is carried out as a case study and two cases are chosen on the basis of the user groups and the public attention on the area. The two cases are therefore a public school, Højvangskolen, and a unit for handicapped in Gladsaxe municipality. The public school represents the socioeconomically advantaged users and an area with extensive public attention. The handicap unit on the contrary represents a marginalized group and an area with little public attention. The starting assumption of the analysis is therefore, that it is likely that user satisfaction surveys to a larger extent will be used at the public school than in the municipality.

However, the analysis shows another picture than the one anticipated by demonstrating that Gladsaxe municipality has applied their user satisfaction surveys in very specific areas. The user satisfaction survey in Gladsaxe municipality has been used to identify areas with room for improvements. On the basis hereof, strategies were made on how to specifically make the necessary changes. In addition to this the survey has also had less specific consequences within the organization in the form of certain constitutive effects. On Højvangskolen the survey has not led to specific effects on the organization. Here, the survey has primarily been used in a conceptual form since the results have not directly been used to anything specific. Instead the survey has been the underlying basis of discussions in the school board, which indirectly led to a few new initiatives at the school. The two cases show, that there are different ways to take user satisfaction surveys into use and also that there can be different degrees of use. Therefore it seems relevant to look into how it is best ensured that user satisfaction surveys are actually used, so resources are not wasted on conducting surveys that are not used for anything.

This thesis draw up theoretical suggestions to how actual use of user satisfaction surveys is best ensured. Hereafter it is discussed what could be done differently in the two cases. One of the most important things to focus on in regard to ensure use of surveys is that a user satisfaction survey is well planned out. This means having specific goals and pointing out the primary users of the survey. As it turns out, Højvangskolen lacks specific goals and does not have a clear picture of their users. But also Gladsaxe municipality has problems concerning ensuring the use of the survey in the municipality. It is therefore not likely that the difference in use of the surveys lies in the deliberate choices during the planning of the user satisfaction survey; it is rather made probable that the difference in use of the survey to a higher extent is due to organisational prioritisations. Therefore it can be concluded that user satisfaction surveys are used more or less concrete in the public sector. Also, it is likely that the use of such surveys can be improved through better planning and arrangement of the surveys, but in the end it is probably the organisational prioritisations that make the difference.

Indholdsfortegnelse

Problemstilling	7
Problemformulering	8
Præcisering af specialets problemstilling	8
Teoretiske overvejelser	8
Analytiske og metodiske overvejelser	9
Tidligere skrevet om emnet.....	9
Projektets opbygning.....	10
Kapitel 1 - Brugertilfredshedsundersøgelser	12
Hvorfor og hvordan brugertilfredshed?	12
Udfordringer ved brugertilfredshedsundersøgelser	13
Hvad kan man bruge brugertilfredshed til?	14
Kapitel 2 - Anvendelsesteori	15
Fra traditionelt til udvidet anvendelsesbegreb.....	15
Hvad er anvendelse?	17
Anvendelsestyper	19
Rationelle anvendelsestyper	19
Sociologiske anvendelsestyper.....	21
Teoretisk tilgang til analysen.....	22
Kapitel 3 - Design og metode	24
Design	24
Caseudvælgelse - brugergruppe og offentlig opmærksomhed.....	24
Forventningerne til analysen.....	27
De to cases.....	27
Metode	28
Caseanalyse	29
De udvalgte datakilder – dokumenter og interviewpersoner	29
Dataindsamlingsprocessen.....	30
Metodiske valg og alternativer.....	30

Kapitel 4 – Analyse	31
Analytisk tilgang	31
Analysens struktur	32
Analyse – Case 1: Gladsaxe	33
Hvad anvendes?	33
Hvem anvender?	36
Formidlingen.....	37
Effekter på organisationen	39
Analyse – Case 2: Højvangskolen	40
Hvad anvendes?	40
Hvem anvender?	43
Formidlingen.....	44
Effekter på organisationen	45
Opsamlende komparativ analyse	46
Kapitel 5 - Diskussion	49
Hvordan sikres anvendelse?	49
Overraskende resultater - offentlig opmærksomhed og brugergrupper	52
Men hvad kan forskellene i anvendelsen så skyldes?	53
Kapitel 6 - Konklusion.....	56
Litteraturliste	58
Bilag 1 – Design og metode.....	61
Bilag 2 – Tillæg til analysen.....	70
Bilag 3 – Transskriberinger af interviews.....	73

Problemstilling

"Regeringen vil udbrede undersøgelser af brugertilfredshed og måling af faglig kvalitet til alle landets plejehjem, alle tilbud om hjemmehjælp, handicapområdet, dagtilbud for børn og sygehusafdelinger." (Regeringen, 2007:104)

Brugertilfredshedsundersøgelser har i de seneste mange år været en almindelig evalueringsform i den offentlige sektor, men udbredelsen af denne type undersøgelser vil formentlig blive endnu større, når de bliver sat på dagsordenen fra allerhøjeste sted, som Regeringen gør det i Kvalitetsreformen. Dette betyder, at brugernes tilfredshed med alle mulige typer af offentlige services undersøges, og dermed er det blevet et tidstypisk redskab til kvalitetsudvikling indenfor den offentlige sektor. Men selvom brugertilfredshedsundersøgelser bliver mere og mere udbredte i den offentlige sektor, synes der dog at være en skepsis omkring, hvordan disse undersøgelser så anvendes i den offentlige sektor, fordi der mangler dokumentation af den faktiske anvendelse, og i kølvandet på denne manglende dokumentation er der opstået mistanke om, at brugertilfredshedsundersøgelser ikke anvendes reelt i den offentlige sektor.

Mange forskere giver udtryk for, at der vitterligt er et stort problem i forhold til, at de mange gennemførte evalueringer og deres resultater ikke anvendes til noget i den offentlige sektor. House udtrykker sin skepsis på den måde, at: *"Producing data is one thing! Getting it used is quite another."* (Patton, 1997:8) Dette citat er meget rammende for kernen i problemet; at der bliver produceret en masse data om brugernes tilfredshed igennem gennemførelser af brugertilfredshedsundersøgelser i alle dele og på alle niveauer i den offentlige sektor, men at der er problemer i forhold til den faktiske anvendelse af disse data. Dette betyder naturligt nok en stigende mistro til, at brugertilfredshedsundersøgelser faktisk gør en forskel for de adspurgte brugere og i de evaluerede organisationer, og dette er med til at skabe en paradoks situation for brugertilfredshedsundersøgelserne, hvor der gennemføres flere og flere brugertilfredshedsundersøgelser, men at mange af dem *"... ikke synes at indfri egne kriterier for eksistensberettigelse, nemlig anvendelse."* (Bjørnholt, 2008:81)

Derfor er det særdeles relevant at beskæftige sig med anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelser for at få dokumenteret, om det virkelig står så skidt til med anvendelsen, at der ikke er noget formål med at gennemføre alle disse undersøgelser. For hvis det viser sig, at brugertilfredshedsundersøgelserne ikke har noget reelt formål i forhold til forbedringer og kvalitetsudvikling, men blot bruges som ritual og symbol, så kan det være, at der skal foretages nogle afvejninger af ressourceforbruget i forhold til denne type undersøgelser. På den måde er undersøgelsen af brugertilfredshedsundersøgelsers anvendelse relevant i forhold til at udnytte ressourcerne effektivt for en offentlig sektor, hvor der skal spares i disse år. Og hvis en brugertilfredshedsundersøgelse ikke anvendes til noget, hvad er dens nytteværdi så? *"In the end, the worth of evaluations must be judged by their utility."* (Rossi og Freeman i Clarke, 1999:173)

Så evalueringer i form af brugertilfredshedsundersøgelser må altså vurderes ud fra deres anvendelse, hvis man skal tilslutte sig Rossi og Freemans udsagn. Nogenlunde den samme holdning giver Bjørnholt udtryk for, da hun mener, at tilfredshedsundersøgelser i høj grad er med til at signalere, at en organisation eller virksomhed sætter bruger kvalitet på dagsordenen, og at brugerne og brugerperspektivet tillægges stor vægt i den pågældende organisation. Men hvis brugertilfredshedsundersøgelserne ikke får andre

konsekvenser udover at sende signaler om, at brugerne og deres holdninger prioriteres højt, så bliver deres funktion jo nærmest kun symbolsk, og kan det så forsvares, at der bruges så meget tid og så mange ressourcer på at planlægge, gennemføre og afrapportere på disse undersøgelser? (Bjørnholt, 2008:78) Og anvendelse af evalueringer er derfor ikke kun et problem, der er interessant for evalueringsforskere og evaluatore, men fordi evalueringer netop griber om sig i hele samfundet, vil det også have en række praktiske konsekvenser for den enkelte offentlige institution og dermed også den enkelte offentlige ansatte, som skal være med til at prioritere tiden fra det daglige arbejde til at bruge på evalueringer af forskellig art. (Dahler-Larsen og Larsen, 2005:211) Det bliver i forlængelse af denne problemstilling også særdeles relevant at beskæftige sig med, hvordan tendenserne så kan vendes, og man kan forsøge at forbedre mulighederne for, at brugertilfredshedsundersøgelser rent faktisk bruges til noget i den offentlige sektor, så nytteværdien af denne type undersøgelse af brugernes tilfredshed vil være større.

På den måde bliver fokus i dette speciale at belyse, hvordan brugertilfredshedsundersøgelser anvendes i den offentlige sektor, fordi det er relevant at finde frem til forskellige anvendelsestyper for at få afklaret, om brugertilfredshedsundersøgelser kun gennemføres som ritual for at vise høj tilfredshed. Samtidig er det relevant at diskutere, hvordan tingene eventuelt kan gøres anderledes for at sikre den reelle anvendelse bedst muligt. Dette leder frem til nedenstående problemformulering.

Problemformulering

Hvordan anvendes brugertilfredshedsundersøgelser faktisk i den offentlige sektor, og hvordan sikres anvendelse af disse undersøgelser bedst muligt?

Præcisering af specialets problemstilling

Problemet er altså, at der bliver brugt mange ressourcer på gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelser i den offentlige sektor, men at der er mistanke om, at disse ikke anvendes, og at undersøgelserne dermed er spild af både tid og ressourcer. Derfor er det relevant at se på gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser i den offentlige sektor for at undersøge, hvordan disse er blevet anvendt. Jeg ønsker at se på brugertilfredshedsundersøgelser fra forskellige dele af den offentlige sektor for at kunne vise forskellige tendenser til, om undersøgelserne anvendes forskelligt i forskellige kontekster, og derfor udvælges cases på baggrund af forskellige parametre, som kan forventes at have en betydning for anvendelsen. Derudover ønsker jeg at diskutere, hvordan anvendelsen så bedst kan sikres både teoretisk og i forhold til de konkrete cases, så det bliver muligt at identificere, både hvor de konkrete cases lykkes med sikring af anvendelsen, men også hvor der kunne have været handlet anderledes i forhold til bedre at sikre anvendelsen.

Teoretiske overvejelser

For at besvare problemformuleringen er det centralt at finde frem til, hvad anvendelse er. Der er flere forskellige tilgange til anvendelsen af evalueringer og herunder brugertilfredshedsundersøgelser, og derfor bliver formålet med teorien i første omgang at klargøre for udviklingen af anvendelsesbegrebet, og hvordan anvendelse gribes an rent teoretisk. Derfor vil jeg inddrage nogle af de mest fremtrædende evaluerings-teoretikere både internationalt og nationalt set, så deres interne diskussioner af anvendelsen og deres egne teorier i sammenhæng kan give en billede af forskellige måder at betragte anvendelse på. Og dernæst vil

der blive opstillet forskellige teoretiske anvendelsestyper, som vil blive forsøgt identificeret gennem analysen, for at det bliver helt klart hvordan anvendelsen eventuelt adskiller sig mellem de inddragede cases.

Derudover inddrages en teoretisk diskussion mellem Carol Weiss og Michael Quinn Patton i forhold til, hvordan anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelser bedst sikres. Denne skal hjælpe til at danne grundlag for en diskussion af, hvordan anvendelse bedst sikres, og hvordan de inddragede cases kunne have gjort tingene anderledes og på den måde have sikret anvendelsen af den gennemførte brugertilfredshedsundersøgelse på en anden måde.

Analytiske og metodiske overvejelser

For at kunne undersøge hvordan brugertilfredshedsundersøgelser anvendes i den offentlige sektor, har jeg valgt at tage udgangspunkt i et casestudie, hvor der er mulighed for at komme i dybden med undersøgelsen af anvendelsen. Da anvendelsen er i fokus i dette speciale, har jeg udvalgt cases, hvor der har været gennemført brugertilfredshedsundersøgelser for ca. 1½-2 år siden, så det er muligt at undersøge for forskellige former for anvendelse på både kort og lang sigt. De udvalgte cases skal være fra forskellige kontekster i den offentlige sektor, fordi dette kan give et billede af, hvordan man vælger at anvende brugertilfredshedsundersøgelser indenfor vidt forskellige kontekster. Da målet med min undersøgelse er at kende detaljerne i forhold til anvendelsestyperne, søger jeg at lave en dybdegående analyse af et mindre antal cases frem for en bredere analyse af et større antal cases.

Det analytiske udgangspunkt for undersøgelsen af anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser tages i Carol Weiss' spørgsmål til en evalueringsproces, hvor formålet er at definere anvendelsen, og dette stemmer godt overens med formålet med min undersøgelse, og derfor bruger jeg hendes spørgsmål som inspiration til struktureringen af analysen.

Tidligere skrevet om emnet

Der har i dansk kontekst været skrevet en del om evalueringsanvendelse som helhed, men det har samtidig også været nævnt, at der ikke har været meget decideret forskning af, hvordan evalueringer anvendes og hvilke effekter de medfører.(Bjørnholt, 2006:2) I dansk kontekst findes flere analyser, der beskæftiger sig med anvendelse af evalueringer i forskellige sammenhænge, her kan blandt andet nævnes Peter Dahler-Larsen, Hanne Foss Hansen og Bente Bjørnholt. Dahler-Larsen har i to omgange spurgt kommunalchefer og socialchefer om udbredelsen af evalueringer i kommuner og amter, og det viste sig, at evalueringer var et meget udbredt redskab, og samtidig berører Dahler-Larsen også anvendelsen og effekterne af alle disse evalueringer, hvor de adspurgte respondenter tilkendegiver at evalueringerne lever op til deres tilsigtede formål og at de samtidig havde en række andre virkninger.(Dahler-Larsen, 2000; Dahler-Larsen, 2002) Så dette bekræfter ikke mistanken om, at evalueringer ikke bruges til noget. Det samme viser sig i forhold til Foss Hansen, hvis undersøgelse af evaluering i staten viser, at evalueringer anvendes ofte og til mange forskellige formål.(Foss Hansen, 2003) Bjørnholt er i sin ph.d.-afhandling fra 2006 fokuseret på kvalitetsundersøgelsers anvendelse som helhed og herunder også brugerundersøgelser, hvor hun undersøger kvalitetsundersøgelser på fire serviceområder i en kommune. Hun kommer i forhold til anvendelsen af disse undersøgelser frem til, at alle undersøgelser har effekter og virkninger på de fire områder i større eller mindre grad. (Bjørnholt, 2006)

Mere specifikt i forhold til anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser skrev Bjørnholt i 2008 et kapitel, hvor hun kommer frem til, at brugertilfredshedsundersøgelser kan anvendes i forhold til mange formål, og at tilfredshedsundersøgelser sagtens kan anvendes som styringsredskab, men at tilfredshedsundersøgelser i vis udstrækning også gennemføres, fordi de repræsenterer særlige værdier i forhold til tidens tendenser om at sætte brugeren i centrum, og hvis det er denne symbolske anvendelse alene, der fordrer gennemførelsen af en brugertilfredshedsundersøgelse, så vil det skabe irritation i både medarbejdergruppen og blandt brugerne. (Bjørnholt, 2008:93-94)

Jeg ønsker i lighed med Bjørnholts ph.d. at analysere anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelser ved hjælp af et kvalitativt udgangspunkt i caseanalysen, og samtidig udvælger jeg også cases på baggrund af parametre, som jeg mener, kan have en betydning for anvendelsen. Den tidligere forskning viser, at der er forskelle i anvendelsen af evalueringer generelt, der ifølge de nævnte undersøgelser bliver anvendt, og så brugertilfredshedsundersøgelser som i hvert fald ifølge Bjørnholt ofte bliver anvendt symbolsk, derfor ønsker jeg at lave min egen dybdegående analyse af anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelser for at få be- eller afkræftet denne opfattelse. Derudover har jeg også et ønske om at tage min egen undersøgelse et skridt videre og diskutere, hvordan anvendelsen så sikres bedst muligt for at inddrage et vist læringsperspektiv i undersøgelsen også, og det er ved denne diskussion af sikring af anvendelse, at dette speciales undersøgelse adskiller sig fra eksisterende forskning, fordi det her diskuteres konkret i forhold til faktisk gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser på forskellige områder i den offentlige sektor, hvad der kunne have været gjort anderledes, og dermed bliver det muligt for offentlige organisationer at lære af andres erfaringer.

Projektets opbygning

Først vil jeg i kapitel 1 kort fremstille og diskutere brugertilfredshedsundersøgelser, som er dette speciales omdrejningspunkt. Dette kapitel har til formål at diskutere, hvad en brugertilfredshedsundersøgelse er, og hvad denne metode kan bruges til og ikke bruges til, fordi dette er med til at danne forståelsesrammen for teorien og analysen i forhold til brugertilfredshedsundersøgelsers anvendelsesmuligheder.

I kapitel 2 vil jeg redegøre og diskutere forskellige tilgange til anvendelse, og dermed bliver kompleksiteten i anvendelsesbegrebet fremstillet for læseren samtidig med, at det forhåbentligt bliver klart, hvilken tilgang til anvendelse der er i dette speciale. Derudover vil de forskellige anvendelsestyper, der søges identificeret i analysen, blive præsenteret og operationaliseret, så det bliver tydeligt for læseren, hvad de forskellige anvendelsestyper indeholder, og hvordan det er tænkt, at disse anvendelsestyper skal identificeres.

I kapitel 3 fastsættes rammerne for analysen, fordi det her bliver diskuteret hvilken designmæssig, metodisk og analytisk tilgang, der vil være til specialets analyse.

I kapitel 4 analyseres de to udvalgte cases i forsøget på at finde frem til, hvilken anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser, der har været i disse cases. De to cases bliver analyseret hver for sig for at danne et fuldt billede af alle anvendelsestilgange i hver case, før end de to cases sammenlignes og analysens resultater diskuteres i en opsamlende komparativ analyse.

I kapitel 5 vil der være en diskussion af, hvordan man kan sikre anvendelse bedre både rent teoretisk men også konkret i forhold til de to udvalgte cases, så det bliver muligt at se, hvad der kunne have været gjort

anderledes i de to cases for at sikre en bedre anvendelse. Derudover vil der også være en diskussion af de overraskende resultater i forhold til forventningerne til analysen, og det vil blive diskuteret, hvad forskellene i anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelser i de to cases kan skyldes.

I kapitel 6 er konklusionen på det samlede speciale.

Kapitel 1 - Brugertilfredshedsundersøgelser

"... hvis brugerundersøgelser kun kan bruges til at dokumentere generel høj tilfredshed, bliver de hurtigt uinteressante, og de kan i værste fald komme til at virke som sovepuder for de områder, der evalueres." (Riiskjær, 2001:22)

Men hvorfor gennemfører man så brugertilfredshedsundersøgelser? Jeg vil i dette afsnit diskutere brugertilfredshedsundersøgelser som metode, og dette skal hjælpe til at danne forståelsesrammen for resten af specialet, så det bliver klart, hvilke muligheder og begrænsninger metoden indeholder.

Hvorfor og hvordan brugertilfredshed?

Inddragelsen af brugerne på offentlige institutioner sker oftest som et projekt på sidelinjen ved siden af det daglige arbejde på institutionen. Årsagen til dette er ifølge Krogstrup, at der ofte ikke er tid og ressourcer til den løbende brugerinddragelse i det daglige, og da der er en tendens til, at brugerinddragelsen som projekt ikke reelt giver så stor brugerindflydelse som den løbende brugerinddragelse, så giver det stigende antal brugertilfredshedsundersøgelser altså ingen garanti for en større grad af indflydelse for brugerne. Den reelle indflydelse afhænger af, hvilket formål der er med brugertilfredshedsundersøgelsen, og hvilke beslutningsmæssige sammenhænge brugerinddragelsen er tiltænkt at indgå i. (Krogstrup, 1999:83; Christensen og Klauber, 1996:13)

Men brugertilfredshedsundersøgelser kan være ganske nyttige i forhold til at give et pejlemærke for kvaliteten af en offentlig service, fordi sådanne kan vise, om brugernes ønsker i forhold til kvaliteten og indholdet af en service er opfyldt. Brugerne kan kun angive deres *oplevelse* af kvaliteten af en service, og dette er kun et kvalitetsaspekt blandt flere, men brugernes oplevede kvalitet af en service er ikke uvæsentlig, da det eksempelvis er vigtigt, at der indenfor sundhedsvæsenet er en ordentlig kommunikation, så brugeren har en forståelse for, hvad der foregår hele vejen igennem en behandlingsproces. Så selvom det i mange tilfælde indenfor den offentlige sektor betragtes som det vigtigste, at den faglige kvalitet er i højsædet frem for brugernes oplevede kvalitet, så er det på flere områder ikke muligt at måle på andre parametre end den oplevede kvalitet eksempelvis indenfor hjemmeplejen. (Bjørnholt m.fl., 2008:51-52; Bjørnholt, 2008:89) Og der er generelt efterhånden enighed om, at brugerne er vigtige aktører i kvalitetsarbejdet, og at de derfor bør sættes i centrum, men der findes stadig stor variation i vurderingen af, hvordan brugerne så kan inddrages, og hvordan de bør inddrages. For at finde frem til den helt rigtige form for brugerinddragelse er det vigtigt at have sig for øje, hvilket formål der er med brugertilfredshedsundersøgelsen, da der er stor forskel på en brugertilfredshedsundersøgelse, alt efter om den skal bruges til legitimering eller til kvalitetsudvikling. Samtidig er det også vigtigt at være opmærksom på, hvad det er, man gerne vil have at vide af brugerne, og hvordan man har tænkt sig, at denne viden skal anvendes bagefter. (Bjørnholt, 2008:91-95)

Brugertilfredshedsundersøgelser kan foregå på forskellige måder, alt efter om der i undersøgelsens tilrettelæggelse tages udgangspunkt i brugernes ønsker, ledelsens ønsker eller et ønske om sammenligning med andre. Den første type brugertilfredshedsundersøgelse tager udgangspunkt i brugernes præmisser, dette foregår på den måde, at brugerne er med til at udpege de parametre, der skal måles på, så det dermed bliver brugernes værdier og fokuspunkter, der er i centrum for undersøgelsen. Derudover vil

brugerne i mange tilfælde også blive bedt om at uddybe deres tilfredshed eller utilfredshed, så beslutninger og handlinger efterfølgende kan baseres mere eller mindre direkte på brugernes ønsker. En anden type af brugertilfredshedsundersøgelse er baseret på ledelsens præmisser og foregår på den måde, at ledelsen og politikerne oppefra definerer indholdet af undersøgelsen, så disse dermed afgør hvilke aspekter af en service, de ønsker at høre brugernes holdning til, så brugerne er i sådanne undersøgelser udelukkende respondenter. Den tredje type brugertilfredshedsundersøgelse er de standardiserede undersøgelser, hvor fokus er på, at sammenligning kan skabe incitamenter for forbedringer af kvaliteten, og derfor undersøges tilfredsheden i beslægtede organisationer ud fra den samme spørgsmålskabelon. Derved skabes en konkurrencelignende tilstand mellem organisationerne om at have de mest tilfredse brugere. (Foss Hansen, 2009:9-11)

Udfordringer ved brugertilfredshedsundersøgelser

I forhold til brugertilfredshedsundersøgelser kan der være udfordringer i forbindelse med flere aspekter af undersøgelserne. Der kan være en evalueringstræthed blandt brugerne, så der kan være en udfordring i at få disse aktiveret i forhold til undersøgelsen, samtidig kan forskellige grader af forventninger til den offentlige service også give et broget billede af resultaterne, og som nævnt ovenfor siger brugertilfredshedsundersøgelser kun noget om brugernes oplevede kvalitet, og derfor kan det være problematisk at basere beslutninger udelukkende på baggrund af tilfredshedsundersøgelser, da de andre kvalitetsaspekter ved en service, den faglige og den organisatoriske kvalitet, ikke altid er forbundet med den oplevede kvalitet. (Foss Hansen, 2009:12-13; Bjørnholt m.fl., 2008:51-52) En anden type af udfordring ved brugertilfredshedsundersøgelser er i forhold til formuleringen af spørgsmålene, hvor flere mener, at hvis brugerne spørges til deres overordnede tilfredshed med en service, så vil mange erklære sig nogenlunde tilfredse, men hvis der spørges ind til enkelte dele af samme service, så vil flere erklære sig utilfredse med enkeltdele. Så der er en stor følsomhed overfor spørgsmålsformuleringen, og derfor er det vigtigt at være opmærksom på undersøgelsens formål på den måde, at hvis formålet er at profilere organisationen, så er det måske klogest at spørge til den generelle tilfredshed, men hvis formålet er kvalitetsudvikling er det måske mest nyttigt at kende tilfredsheden med de enkelte dele af servicen. (Bjørnholt m.fl., 2008:54-55)

Men om brugerne er mere eller mindre tilfredse, siger ikke ret meget i sig selv, mener Bjørnholt, Goul og Lolle, de mener, at brugertilfredshedsundersøgelser som enkeltstående undersøgelser nærmer sig det ubrugelige. Brugertilfredsheden er mest brugbar som et relativt mål, hvor organisationer kan sammenligne sig med andre beslægtede organisationer eller sammenligne sig med sig selv over tid. Hermed kan brugertilfredsheden indgå som en del af processen omkring kvalitetsudvikling, fordi de relative mål, der fremkommer ved sammenligning, kan bruges som indikationer på, hvilke områder der skal fokuseres på i det videre kvalitetsarbejde. (Bjørnholt m.fl., 2008:57-59) Så derfor er det ikke rigtigt som udgangspunkt at antage, at brugertilfredshedsundersøgelser ikke kan bruges til noget som helst. Lolle mener, at en undersøgelse af brugernes tilfredshed må kunne sige noget om kvaliteten af en service, hvis denne er lavet ordentligt, og hvis man blot er opmærksom på tilfredshedsundersøgelsernes begrænsninger som metode, så kan de sagtens bruges til noget især i sammenligningsøjemed. (Lolle, 2002:6-8; Bjørnholt m.fl., 2008: 57-59)

Brugertilfredshedsundersøgelser er altså brugbare, hvis der blot er opmærksomhed omkring metodens begrænsninger, men stadigvæk kritiseres brugertilfredshedsundersøgelserne fra mange sider blandt andet

på baggrund af for stor tilfredshed og let påvirkelige brugere i forhold til eksempelvis spørgsmålsformuleringen. Samtidig er det efterhånden veldokumenteret, at brugertilfredshedsundersøgelserne kun sjældent anvendes i kvalitetsudviklingsarbejdet, og at undersøgelserne kun har begrænsede konsekvenser for en indsats såsom små justeringer og tilpasninger. Derfor er der en mistanke om, at brugertilfredshedsundersøgelserne i langt større grad bruges til udelukkende legitimerende formål eller som ritual, og hvis det er tilfældet, at undersøgelserne ikke får reelle konsekvenser, så kan der stilles spørgsmålstegn ved deres eksistensberettigelse. Og det er blandt andet derfor, at det er centralt at finde frem til anvendelsen og anvendelsesmulighederne for brugertilfredshedsundersøgelser, som det også bliver gjort i dette speciale. (Bjørnholt m.fl., 2008:49-50; Bjørnholt, 2008:77-78; Dahler-Larsen, 2002:76)

Hvad kan man bruge brugertilfredshed til?

Selvom det ovenfor kan virke som om brugertilfredshedsundersøgelser kun igangsættes med legitimerende eller rituelle formål, så mener Hanne Foss Hansen, at der findes flere forskellige argumenter for at benytte sig af brugertilfredshedsundersøgelser. For det første kan bruger-tilfredshedsundersøgelser iværksættes med det formål, at organisationerne kan få en indsigt i, hvordan brugerne oplever organisationens indsats. Denne indsigt kan hjælpe organisationerne til blandt andet at dokumentere opnåede resultater. Det andet argument for brugertilfredshedsundersøgelser er, at en sådan undersøgelse kan give offentlige organisationer input til fremadrettet kvalitetsudvikling, fordi man mener, at brugerne har noget at bidrage med i forhold til kvalitetsudviklingen. For det tredje kan brugertilfredshedsundersøgelser sættes i gang for at øge den offentlige sektors responsivitet overfor brugerne, så den offentlige organisationer tilbyder de services, som brugerne ønsker. Det fjerde argument for at benytte brugertilfredshedsundersøgelser er, at en sådan undersøgelse kan bruges til at afdække, om de offentlige organisationer leverer de ydelser og lever op til de kvalitetsstandarder, som brugerne har ret til. Til sidst nævner Foss Hansen også, at brugertilfredshed kan bruges mere symbolsk til at styrke legitimiteten i de offentlige organisationer, ved at vise, at organisationen lytter til brugerne, som betragtes som en succesfuld organisationsopskrift. (Foss Hansen, 2009:8-9)

Dette understreger, at brugertilfredshedsundersøgelser altså kan bruges til noget, og derfor bliver det så relevant at undersøge i dette speciale, hvordan man så vælger at udnytte disse anvendelsesmuligheder reelt i den offentlige sektor.

Kapitel 2 - Anvendelsesteori

Der findes mange forskellige tilgange til begrebet anvendelse. Der er forskellige holdninger til, hvad anvendelse betyder, hvad der præcist ligger i anvendelsesbegrebet, og hvad der kan betragtes som anvendelse.

"... the question of what constitutes utilization is one of the most salient issues in the field." (Larsen og Werner, 1981:78)

I løbet af de seneste år er der i stigende grad kommet en indsigt i, hvor kompliceret et fænomen anvendelse i virkeligheden er, og at der har vist sig mange måder, hvorpå man kan anvende evalueringernes ideer og resultater. I dette afsnit tales der bredt om anvendelse af evalueringer, og specialets fokus ligger jo specifikt på brugertilfredshedsundersøgelser, dette vurderes dog til ikke at være et problem, fordi evalueringer som bredt begreb for alle mulige former for evalueringer eksempelvis effektmålinger og præstationsmålinger løber ind i de samme problemer som brugertilfredshedsundersøgelser som evalueringstype, når snakken falder på anvendelse. Spørgsmålene er stadig, om anvendelsen sker direkte, indirekte, på afstand, hvem anvender, hvor anvendes og anvendes evalueringen overhovedet, eller er det spild af tid og ressourcer. Derfor vurderer jeg, at fordi det er mange af de samme ting, der stilles spørgsmålstejn ved i forhold til at identificere anvendelsen af både det brede begreb evaluering og det mere snævre begreb brugertilfredshedsundersøgelser, så kan en diskussion af evalueringsanvendelse som helhed give et fyldestgørende billede af de scenarier, der også kan opstilles for anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser.

Derfor vil jeg i dette afsnit trække nogle af de væsentligste forskelle og diskussioner frem i forsøget på at klargøre, hvilken udvikling anvendelsesbegrebet har været igennem, samt at gøre det tydeligt hvad det er for et anvendelsesbegreb og hvilke anvendelsestyper, der arbejdes ud fra i dette speciale.

Afsnittet vil starte ud med en diskussion af det traditionelle og det udvidede anvendelsesbegreb, som skal give en forståelse af anvendelsesbegrebets udvikling. Dernæst vil jeg igennem en af de vigtigste diskussioner indenfor anvendelsesteorien forsøge at komme nærmere en definition af anvendelsesbegrebet. Denne vigtige diskussion er mellem Carol Weiss og Michael Quinn Patton, og deres interne uenigheder har i høj grad været med til at præge anvendelsesbegrebets udvikling, og derfor mener jeg, at deres diskussion kan tilføre definitionen af anvendelsesbegrebet i dette speciale noget, fordi der igennem denne diskussion gøres opmærksom på nogle helt grundlæggende elementer i anvendelsen, som kan betragtes forskelligt, og som man derfor er nødt til at tage stilling til, når man arbejder med anvendelse af evalueringer. Deres diskussion vil også blive benyttet senere i specialet til at besvare den del af problemformuleringen, der omhandler, hvordan anvendelsen sikres bedst muligt. Efter disse diskussioner vil der til sidst i afsnittet blive præsenteret forskellige anvendelsestyper, som viser den bredde, hvormed anvendelsen vil blive betragtet i dette speciale.

Fra traditionelt til udvidet anvendelsesbegreb

Anvendelsesforskningen var tidligere slet ikke opmærksom på andre former for anvendelse end den instrumentelle, men dette var også et resultat af, at den instrumentelle anvendelse var den eneste form for

anvendelse, man søgte efter. Senere opdagede forskerne dog også mere diffuse former for anvendelse, hvor det ikke direkte var resultaterne, der blev brugt i beslutningsprocesser, men hvor anvendelsen i højere grad har eksempelvis konceptuelle virkninger eller har en symbolsk eller legitimerende karakter. (Albæk, 1988: 199; Weiss, 1998:23)

"Den stigende skepsis over for den instrumentelle brugsmodels velegnethed til at beskrive forholdet mellem forskning og politik/administration har samtidig ført til, at alternative modeller er blevet formuleret, der ikke ser forbindelseslinien mellem de to som et direkte, lineært og styrende forløb, men i højere grad som indirekte og diffust." (Albæk, 1988:67-68)

Så der har altså tidligere været en opfattelse af, at den instrumentelle anvendelse var den eneste rigtige anvendelsesform. Dette kaldes i litteraturen den traditionelle tilgang til anvendelse, og i denne tilgang er anvendelsen relativt ligetil, fordi det er muligt at se, om en undersøgelses resultater er blevet adopteret i en organisation ved at se på, om der træffes beslutninger og handles direkte ud fra evalueringens resultater. Ifølge Albæk skal den rendyrkede instrumentelle anvendelse findes i forholdet mellem videnskab og politik samt administration. Politikerne identificerer problemerne og fastsætter målsætninger, og først derpå inddrages evalueringsforskerne i processen for at finde metoder til at nå disse målsætninger. Dermed bliver evalueringernes primære formål at finde oplysninger om og løsninger på et konkret problem, som politikerne har vurderet skulle løses. Ydermere fremstilles det, at den instrumentelle anvendelse kræver to præmisser for at være opnået. For det første skal evalueringens resultater føre til, at der træffes en konkret beslutning, eller alternativt skal resultaterne indarbejdes i allerede eksisterende tiltag. For det andet skal beslutningstagerne anvende evalueringens resultater i præcist den form, hvori de er blevet præsenteret af forskerne. Men reelt set er det en meget lille del af evalueringsresultaterne, der direkte bruges til at træffe beslutninger. (Weiss, 1981: 18; Weiss, 1998:21; Weiss i Alkin, 1990:25,43; Albæk, 1988:55)

"Even the best and the greatest evaluations only minimally affect how decisions get made." (Weiss i Alkin, 1990:43)

Derfor er der kommet en langt større opmærksomhed omkring, at der er mange forskellige aspekter ved en evaluering, der kan anvendes, og at viften af potentielle 'anvendere' er bred, samt at der er mange ting, der har betydning for en evalueringens anvendelse. Så selvom evalueringsresultaterne ikke ofte anvendes direkte i beslutningsprocesser, så sker der en stor grad af konceptuel anvendelse af evalueringsresultater i formuleringer af politikker og udvikling af velfærdsprogrammer. (Weiss, 1998:21; Weiss i Alkin, 1990:25) Så i modsætning til den traditionelle og instrumentelle tilgang til anvendelse, hvor der er en direkte forbindelse mellem en evaluering og en beslutning, så skal anvendelsen i den udvidede tilgang forstås på den måde, at en evaluering kan bidrage i forståelsen af et givet problem, dette er en mere diffus og indirekte proces, hvor forestillinger og begreber omkring problemet præges af de informationer, som evalueringen har givet. Samtidig har den konceptuelle og oplysende anvendelse ofte større betydning for den politisk-administrative proces, fordi denne type anvendelse vil have en effekt på hele måden at opfatte et problem eller et socialt felt på. (Albæk, 1988:56-57)

Så der er altså sket en klar udvikling i anskuelse af evalueringens anvendelse fra en mere snæver anskuelse, hvor kun den instrumentelle anvendelse blev betragtet som anvendelse, imod en bredere forståelse af anvendelse hvor også anvendelsesformer såsom konceptuel og legitimerende anvendelse blev anerkendt.

Hvad er anvendelse?

Men hvordan kan anvendelse så betragtes? Carol Weiss' og Michael Quinn Pattons diskussion af anvendelsesbegrebet har haft stor betydning for udviklingen af anvendelsesbegrebet, og derfor vil jeg tage deres diskussion til hjælp i definitionen af dette speciales anvendelsesbegreb.

Patton mener, at evalueringer skal bedømmes på deres brugbarhed og deres faktiske anvendelse, og det er derfor, det er så vigtigt, at evaluatorene tilrettelægger og designer enhver undersøgelse med omhyggelige overvejelser omkring, hvordan alting påvirker anvendelsen. Patton anser ikke anvendelse som et abstrakt begreb, han mener, at anvendelse handler om, hvordan mennesker i den virkelige verden bruger resultater og erfaringer fra evalueringprocessen. Han anskuer anvendelse ud fra et accountability-perspektiv, hvor det drejer sig om at få tilsigtet anvendelse af tilsigtede brugere, og denne anskuelse er hele kernen i hans syn på anvendelse. Hans fokus er netop på, at det er de tilsigtede brugere, der er i fokus gennem evalueringprocessen, så det er muligt at forhandle direkte med de tilsigtede brugere omkring hvilke forventninger, der er til evalueringen. Denne anskuelse er meget resultatorienteret og betyder, at der er en forventning til, at evaluatorene leverer ud fra de ting, der er aftalt med de tilsigtede brugere, og de vurderes også ud fra, om de har indfriet forventningerne eller ej. (Patton, 1988:12; Patton, 1997:20) Weiss er knapt så resultatorienteret i forhold til evalueringers anvendelse. Hun mener, at det er vanskeligt at vurdere og studere anvendelse kun ud fra, om en organisation har adopteret de retningslinjer, som evalueringen tilvejebragte. Hun mener for det første, at evalueringer ikke altid giver resultater, der kan bruges til at give eksplicite retningslinjer for fremtidige handlinger, og derfor kan det være svært at undersøge udelukkende den tilsigtede anvendelse, og for det andet mener hun også, at evalueringers anvendelse ikke kun skal vurderes ud fra ledere og medarbejdere i en enkelt organisation, da det også er muligt at anvende evalueringens resultater for andre lignende organisationer, politikere, forskere o.l., og alle disse er vel næppe inkluderet i gruppen af tilsigtede brugere. (Weiss, 1998:27; Weiss, 1981:19)

"People do not utilize research the way that they utilize a hammer." (Weiss, 1981:18)

Weiss mener, at den proces, hvor anvendelse undersøges i en organisation, er langt mere flydende og diffus end tidligere antaget. Derfor taler hun imod at sætte det som en mål for anvendelsen, at en organisation direkte skal adoptere evalueringens anbefalinger. Hun mener, at der er behov for en bredere opfattelse af anvendelse, så det også inkluderer eksempelvis holdningsændringer, retfærdiggørelse af allerede eksisterende handlinger, stimulering af videre undersøgelser, og at anbefalinger bruges i fremtidige overvejelser. (Weiss, 1981:18; Ciarlo, 1981:12)

Fordi en evaluering ifølge Patton vurderes ud fra den tilsigtede anvendelse af de tilsigtede brugere, er det centralt at være klar over, hvilken anvendelse det er, man ønsker for evalueringens resultater. Ifølge Patton kan evalueringens resultater anvendes til tre overordnede formål, som alle tre kan understøtte en beslutningsproces. Det første formål er at lave vurdering af den overordnede værdi af en organisation, og dermed hjælpe til at træffe beslutninger omkring, om noget skal fortsættes, forstørres, spredes ud eller lukkes. Det andet formål drejer sig om forbedring og kan støtte en beslutningsproces på den måde, at man kan basere forbedringerne på specifikke evalueringens resultater. Det tredje og sidste formål i Pattons optik er at skabe god viden, som beslutninger omkring politikken kan baseres på. (Patton, 1997:79) Weiss taler om, at man direkte kan bruge evalueringens resultater til at træffe beslutninger på baggrund af, men dette forekommer kun sjældent ifølge hende. For det andet taler hun om konceptuel anvendelse, hvor

resultaterne påvirker forståelsen af et felt, og deltagerne får nye ideer og ny indsigt og lærer mere om styrker og svagheder. Den tredje anvendelsesform drejer sig om at mobilisere støtte til allerede eksisterende holdninger. Den fjerde form for anvendelse er den indflydelse, som evalueringen kan have på andre institutioner og handlinger udover det undersøgte felt. (Weiss, 1998:23-24) Så anvendelsen anskues altså forskelligt af de to forskere, Weiss går stærkt imod det udelukkende fokus på den tilsigtede anvendelse, hun mener ikke, at man kan betragte anvendelsen så snævert. Patton mener, at det er den eneste form for anvendelse, som evaluator kan tage ansvar for, og det andet kan i mindre grad betragtes som anvendelse.

Ifølge Weiss selv ligger en stor del af uenigheden mellem Patton og hende i de forskellige niveauer for analyse. Patton taler om evalueringer på program-niveau, hvor hun taler om evalueringer og beslutninger på politisk niveau, hvor der ofte er en adskillelse mellem beslutningstagerne og den enkelte evaluator og evaluering, og mange af de kritiske beslutninger træffes derfor på et helt andet niveau, end hvor evalueringen er gennemført. Og på den måde mister den enkelte evaluator meget af indflydelsen på, om en evaluering anvendes eller ej. (Weiss i Alkin, 1990:26) Evaluatorer har altså lettere adgang til at få større indflydelse på en evalueringsanvendelse i et lokalt program end på større politiske studier. Der er generelt bred enighed om, at der er større sandsynlighed for, at lokale evalueringer anvendes, og hvis evaluator spiller en aktiv rolle i at fremme evalueringens anvendelse, så vil anvendelsen ofte finde sted. (Alkin, 1990:72)

Opsummering

Denne diskussion mellem Patton og Weiss har været med til at klargøre, at anvendelse ikke bare er anvendelse, men at der er nødt til at definere anvendelsesbegrebet nærmere, hvis det skal hjælpe med til at kunne identificere eksempelvis den faktiske anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser, som det er tilfældet i dette speciale.

Anvendelsesbegrebet skal opfattes bredt i dette speciale, og dette skal forstås både i forhold til anvendelsens form og anvendelsens retning. I forhold til en bred forståelse af anvendelsens form mener jeg, at det er for snævert kun at betragte den instrumentelle anvendelse som værende 'rigtig', i mine øjne kan en brugertilfredshedsundersøgelse anvendes på mange andre måder, hvor den stadig gør stor gavn i den evaluerede organisation eksempelvis i forhold til at påvirke holdningsændringer i medarbejdergruppen, og samtidig er det også nødvendigt ikke at være blind overfor, hvis en organisation vælger at anvende en brugertilfredshedsundersøgelse til profilering eller andre eksterne formål, og derfor er man nødt til at inkludere dette i anvendelsesbegrebet også. I forhold til anvendelsens retning tænker jeg på de personer, der skal anvende brugertilfredshedsundersøgelsen. Der er selvfølgelig nogle personer, hvor det er meningen, at disse skal anvende undersøgelsen, men det kan også være relevant at holde øjne og ører åbne overfor andre mulige anvendere, og derfor skal der tages højde for både de tilsigtede og de utilsigtede brugere af undersøgelsen. Alligevel mener jeg, at der skal sættes nogle rammer op for anvendelsesbegrebet for at kunne identificere og adskille forskellige former for anvendelse. Derfor vil jeg i nedenstående afsnit opstille de anvendelsestyper, som vil blive brugt i dette speciale til at identificere den faktiske anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser.

Anvendelsestyper

I dette afsnit præsenteres forskellige anvendelsestyper med det formål at gøre det klart, hvilke rammer anvendelsen defineres ud fra i dette speciale, og dermed hvilke ting der vil blive forsøgt identificeret gennem analysen. De forskellige inddragede anvendelsestyper er hentet hos forskellige evaluerings-teoretikere, der betragtes som førende på feltet både nationalt og i internationale sammenhænge. Anvendelsestyperne er delt op i rationel og sociologisk anvendelse efter inspiration fra Bente Bjørnholt.

Rationelle anvendelsestyper

I den rationelle tilgang er anvendelsestyperne kendetegnet ved, at de tjener et klart formål, hvad enten dette formål så er officielt kendt, eller om der ligger en skjult dagsorden til grund for formålet. I denne tilgang er der en grundlæggende forståelse af, at mennesket handler rationelt, og at der på forhånd er viden om og kendskab til, hvad evalueringen skal bruges til. (Bjørnholt, 2006:145-147)

Instrumentel anvendelse

Kernen i den instrumentelle anvendelsestype er, at en evalueringens resultater anvendes direkte som middel i en målrettet problemløsningsproces, hvor evalueringens resultater bruges til at træffe beslutninger på baggrund af. Stort set alle evalueringsteoretikere mener, at denne type af evalueringens anvendelse findes, men der er større uenighed om dens faktiske udbredelse.

Den rendyrkede instrumentelle anvendelse henviser til, at evalueringens resultater bruges til at træffe beslutninger i en organisation. Derfor er der en forventning til den instrumentelle anvendelse om, at der ud fra en evaluering kommer oplysninger, der direkte kan anvendes i beslutningsprocesser på den måde, at succesfulde organisationer eller services fortsætter deres videre drift, hvorimod tilsvarende ineffektive kan nedlægges på baggrund af evalueringens resultater. Dette er altså den idealtypiske instrumentelle anvendelse, men i virkeligheden er det meget usandsynligt, at der træffes beslutninger omkring nedlæggelse eller fortsættelse af en organisation eller service alene på baggrund af resultaterne af en evaluering. Vedung ser det som om, der sikkert findes omstændigheder, hvor den instrumentelle anvendelse kan lade sig gøre, men at virkeligheden sjældent stemmer helt overens med den instrumentelle anvendelse. En evaluering kan sagtens have indflydelse og kan endda have afgørende konsekvenser, men det sker ikke på den lineære og direkte måde, som den instrumentelle anvendelsestype foreskriver processen. (Vedung, 2005:269-271; Clarke, 1999:174-175)

En afart af den instrumentelle anvendelsestype er, at evalueringer kan anvendes til kontrol af en organisation. Dette er instrumentel anvendelse på den måde, at en evalueringens resultater bruges til at give svar på, om et givet eksempel har fungeret effektivt nok eksempelvis i forhold til at møde brugernes behov. Samtidig kan denne type kontrol også hjælpe til at bestemme den overordnede værdi af en indsats, og om en service lever op til de fastsatte målsætninger. Derfor er det ikke kun interessant for personer internt i organisationen, men det er også interessant rent samfundsmæssigt i forhold til de omkostninger, som indsatsen kræver. I denne anvendelsestype er det også evalueringens resultater, der anvendes direkte og umiddelbart efter evalueringens afslutning, og derfor hører kontrol også ind under den instrumentelle anvendelsestype. Denne kontrollerende evalueringens anvendelse bygger på en forestilling om en nøgtern og objektiv videnskab, som foretager en vurdering af effekter og forhold i en rationel policyproces ifølge

Albæk, og fordi tingene sjældent er så enkle i virkeligheden, så har denne form for anvendelse vist en begrænset udbredelse i praksis, hvor man i stedet i dagligdagen foretager en række løbende justeringer af en indsats. (Patton, 1997:65; Dahler-Larsen og Larsen, 2005:214-215)

En anden type af instrumentel anvendelse er læring og forbedring, som er instrumentel i den forstand, at evalueringen anvendes præcist ud fra det opstillede formål til en del af en løbende rationel udvikling og forbedring af organisationen. I denne type anvendelse er det vigtigste at sørge for, at der sker en læring og forbedring gennem evalueringsprocessen. Her spørges der eksempelvis ind til, hvilke styrker og svagheder der findes ved organisationen eller indsatsen, samt hvordan disse er opstået og tackles bagefter. Samtidig kan evalueringen også anvendes til at finde frem til forholdet imellem medarbejdere og brugere, og hvordan dette eventuelt kan forbedres. I denne anvendelsestype drejer det sig om at lære, forbedre og kommunikere i stedet for at kontrollere en indsats, og det handler om gennem evalueringen at forbedre organisationen igennem løbende indsatser. (Patton, 1997:68-69; Dahler-Larsen og Larsen, 2005:215-216)

Oplysende/konceptuel anvendelse

En helt anden tilgang til anvendelse af evalueringer findes i den oplysende og konceptuelle anvendelsestype. Ifølge denne tilgang kan en evaluering også anvendes til at skabe ny viden omkring og en ny forståelse af det evaluerede felt. I denne tilgang til anvendelse kan der både gøres brug af evalueringens konkrete resultater, men også processer i evalueringsfasen, metoder og ideer fra evalueringen kan anvendes. De førnævnte ting anvendes på den måde, at der ikke forventes nogle beslutninger eller umiddelbare handlinger på baggrund af en evaluering, men i stedet for er anvendelsen oplysende og konceptuel i den forstand at de førnævnte ting omkring en evaluering gradvist indarbejdes i den overordnede referenceramme omkring et felt. På den måde gives der en større viden og eventuelt en ny forståelse af et felt eller en organisation, og samtidig er der mulighed for, at dette betyder ny indsigt og nye ideer for de personer, der arbejder i og omkring organisationen. Der kan også igennem evaluering skabes en ny forståelse for de styrker og svagheder, der findes i en organisation eller på et felt, og dette kan hjælpe til at generere nye måder at håndtere problemer på. På længere sigt kan en evaluering derfor indirekte have en stor indflydelse på debatten, sproget og ideerne, der udspringer på og fra et felt. (Patton, 1997:70; Weiss, 1998:23-24; Vedung, 2005:272-273; Dahler-Larsen og Larsen, 2005:216-217) Derfor er det i denne anvendelsesform ikke kun opdragsgiveren og organisationen, der er adressat for evalueringen, det er som sådan hele offentligheden, der gerne skulle påvirkes af evalueringens indflydelse på forståelsen af feltet. (Dahler-Larsen og Larsen, 2005:215) Ifølge Albæk er denne form for anvendelse meget almindelig, og via denne anvendelse har evalueringer ofte stor indflydelse på den politisk-administrative beslutningsproces, fordi hele den måde hvorpå et problem eller felt opfattes på, er påvirket af evalueringen, og derved har evalueringen også indirekte og på lang sigt indflydelse på, hvilke strategier der bruges til at løse et problem. (Albæk, 1988:57)

Politisk anvendelse

I den politiske anvendelse findes faktisk to forskellige former for anvendelse, der er afgørende for en forståelse af det politiske systems måde at håndtere evalueringer. Politik er ifølge Vedung ikke nødvendigvis en kamp for at løse problemer med rationelle argumenter, derfor anvendes evalueringer ofte ikke til at få mere viden om verden. Den første type af politisk anvendelse er taktisk anvendelse af en evaluering. Her bruger man selve evalueringsprocessen i en politisk proces, hvor man ønsker at vinde tid i

forhold til en sag eller undgå et ansvar for en sag. Ubehagelige beslutninger kan altså udskydes med den begrundelse, at der er en evaluering i gang for at kulegrave et område, og at resultaterne af denne evaluering ikke foreligger endnu. På den måde bliver det altså i denne type anvendelsen ikke evalueringens resultater, der er det vigtigste, det er snarere processen omkring, at der er iværksat eller gennemført en evaluering. Den anden type af politisk anvendelse er den strategiske anvendelse, hvor evalueringer anvendes som ammunition til at understøtte allerede eksisterende politiske synspunkter. Her anvendes evalueringens resultater til at styrke eller svække politiske argumenter, give et positivt eller negativt billede af en sag eller en politisk ven eller allieret. Så de politiske alliancer er allerede formet på forhånd, men evalueringen kan i visse tilfælde både anvendes til at mobilisere støtte til en allerede eksisterende politisk position, og samtidig kan evalueringen også bruges til at legitimere denne position og eventuelt overtale andre til at indtage den samme holdning. (Vedung, 2005:275-276; Dahler-Larsen og Larsen, 2005:217-218; Weiss, 1998:23-24) Weiss anser denne form for anvendelse som problematisk, fordi den taktiske anvendelse kan betyde, at selve igangsættelsen af en evaluering bliver succeskriteriet, og derved bliver denne igangsættelse en undskyldning for inaktiv ageren. (Weiss, 1998:25)

Sociologiske anvendelsestyper

I den sociologiske tilgang findes den forståelse af anvendelse, at den sociale kontekst er større end summen af enkeltindividers rationelle handlinger. Dette er skal forstås på den måde, at anvendelse og effekter af en evaluering ikke kan defineres på forhånd, men at dette er nødt til at blive betragtet i forhold til kontekst og aktører, og dermed kan en evaluering gives ny mening og bruges til noget andet gennem fortolkning. (Bjørnholt, 2006:145-147)

Symbolsk anvendelse

Der er også mulighed for at anvende en evaluering rent symbolsk. Denne anvendelse foregår på den måde, at en evaluering gennemføres uden at få egentlige virkninger eller konsekvenser i organisationen. Evalueringen gennemføres for at signalere troværdighed og legitimitet, fordi evalueringer er et anerkendt redskab og en institutionaliseret organisationsopskrift. Gennemførelse af en evaluering signalerer kompetence og lydhørhed overfor både brugere og videnskab, og at organisationen er omstillingsparat, har en seriøs ledelse, og at der i organisationen træffes rationelle beslutninger på baggrund af troværdige og videnskabelige metoder. Dahler-Larsen og Larsen mener, at hvis en organisation er særlig god til den symbolske anvendelse, vil organisationen ofte foretage mange og hurtige evalueringer for at styrke evalueringernes symbolværdi på mange forskellige områder. Der er i denne anvendelsesform særligt fokus på omgivelserne og anvendelse er fokuseret udadtil, fordi gennemførelsen af en evaluering sikrer organisationens legitimitet, fordi evaluering stemmer overens med tidstypiske idealer om organisationers liv, og på den måde er det selve signalværdien i evalueringen og ikke evalueringens mulighed for forbedringer og problemløsere i organisationen, der anses som vigtige. (Bjørnholt, 2006:153; Bjørnholt, 2008:89; Dahler-Larsen og Larsen, 2005:218)

Konstitutive virkninger

Hvis en evaluering ikke kun beskriver virkeligheden men også indebærer virkninger, der former både opfattelsen af og rammerne for arbejdet i den sociale praksis, så er det konstitutive virkninger af en evaluering. De konstitutive virkninger har den konsekvens, at disse former opfattelsen af praksis ved, at

virkningerne ubevidst siver ind i organisationens og individernes bevidsthed. Så hvor den symbolske anvendelse ofte forbindes med en organisations forhold til omverdenen, beskæftiger de konstitutive virkninger sig med de interne forhold i organisationen. (Dahler-Larsen og Larsen, 2005:218-219) Samtidig er de konstitutive virkninger af en evaluering ikke bevidste, og adskiller sig derfor fra den konceptuelle brug ved at være langt mere ustyrlig og utilsigtet, fordi der eksempelvis også kan opstå negative konstitutive virkninger i en organisation som følge af en evaluering. (Bjørnholt, 2006:153-154)

Teoretisk tilgang til analysen

Ovenfor blev forskellige anvendelsestyper præsenteret, disse anvendelsestyper vil i dette afsnit helt kort blive operationaliseret, så det bliver lidt mere klart, hvad der søges efter i analysen. Selvom de teoretiske anvendelsestyper kan synes relativt simple at gå til, så kan der alligevel opstå vanskeligheder i forhold til at identificere de forskellige anvendelsestyper og kende dem fra hinanden. Men i nedenstående operationalisering vil jeg forsøge at give et overblik over hvilke ting, der eventuelt kan vise tendenser i retningen af den ene eller den anden anvendelsestype.

For at kunne identificere de instrumentelle anvendelsesformer er det nødvendigt at have kendskab til, om resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen direkte er blevet anvendt i en organisation. Disse resultater kan være blevet brugt til enten at træffe beslutninger på baggrund af, til at kontrollere eller til at forbedre i organisationen. Om resultaterne fra en brugertilfredshedsundersøgelse er blevet anvendt på disse måder, kan eksempelvis lokaliseres ved at få et indblik i hvilke beslutninger, der er blevet truffet på baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsen, det er også nødvendigt at kende formålet med brugertilfredshedsundersøgelsen for at kunne identificere, om det har været en af formålene at kontrollere eller forbedre organisationen. I forhold til den instrumentelle anvendelse kigges altså særligt på resultaternes direkte betydning og anvendelse.

Den konceptuelle anvendelse er noget vanskeligere at identificere, fordi der her søges efter ændringer i den overordnede referenceramme omkring en organisation, der er sket som følge af en gennemført brugertilfredshedsundersøgelse. Det vil først være muligt at identificere denne form for anvendelse et stykke tid efter brugertilfredshedsundersøgelsens gennemførelse, fordi den overordnede referenceramme ikke bare sådan kan ændres fra dag til dag, det er nødvendigt, at evalueringens resultater gradvist indarbejdes i forståelsen af et felt. Det kan være særdeles vanskeligt at identificere den konceptuelle anvendelsestype, fordi den overordnede referenceramme ikke er en fast størrelse, og derfor kan ændre sig som følge af mange ting over tid. Det vil dog være nyttigt at spørge ind til de overordnede effekter af brugertilfredshedsundersøgelsen, fordi der på denne måde kan identificeres en mulig ændring i forhold til tidligere helt overordnet i en organisation.

Den politiske anvendelse betragtes ofte som ikke helt legitim, og derfor vil det typisk ikke være noget, der fremgår tydeligt i en organisations anvendelse af en evaluering, at denne er politisk i enten den strategiske eller taktiske form. I forhold til disse to anvendelsestyper er det aktørernes motiver, man vil søge efter at afkode. Dette kan eksempelvis gøres ved at spørge ind til, hvem der har taget initiativet til undersøgelsen, for hvis initiativet til undersøgelsen er taget politisk, og der har været helt konkrete forventninger til bestemte resultater, så kan det være en indikation på en form for politisk anvendelse. Samtidig kan der også spørges ind til formidlingen af undersøgelsen, og hvem der har anvendt undersøgelsen, dette kan vise

tendenser i retningen af politisk anvendelse, hvis der på politisk niveau har været stor aktivitet i forhold til at formidle undersøgelsen videre.

Der kan være tale om den symbolske anvendelsestype, hvis der tilsyneladende ikke sker nogle ændringer i organisationen som følge af brugertilfredshedsundersøgelsen, men at der samtidig fra organisationens side gøres meget opmærksom på, at der er gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse. Da den symbolske anvendelse ofte ikke anses som legitim, vil det ofte ikke være noget, der reklameres med fra organisationens side, at en brugertilfredshedsundersøgelse kun anvendes udadtil og ikke har nogen påvirkning på organisationen indadtil. Men disse tendenser kan muligvis identificeres, hvis der spørges ind til, hvordan undersøgelsen helt konkret er blevet anvendt, og hvem der har anvendt undersøgelsen, fordi dette typisk vil kunne give indikationer på en manglende intern anvendelse. Samtidig kan en meget høj grad af formidling udadtil og en mindre grad af formidling af undersøgelsen indadtil også vise tendenser i retningen af symbolsk anvendelse, og derfor skal formidlingen af undersøgelsen også søges afdækket.

De konstitutive virkninger er ikke en bevidst anvendelse af en brugertilfredshedsundersøgelse, hvis en undersøgelse får konstitutive virkninger handler det om forhold internt i organisationen, hvor undersøgelsen former og har indflydelse på den sociale praksis, fordi den bliver en del af organisationens og individernes bevidsthed omkring og opfattelse af deres arbejde. Derfor kan konstitutive virkninger først identificeres et stykke tid efter undersøgelsens gennemførelse, fordi det ikke sker fra dag til dag, at opfattelsen af arbejdet ændres. Det kan være vanskeligt at identificere konstitutive virkninger i en organisation som følge af en brugertilfredshedsundersøgelse, fordi det ofte sker ubevidst og over længere tid. Man kan dog forsøge at identificere tendenser på konstitutive virkninger ved at spørge ind til overordnede effekter på hverdagen, men samtidig også hvilke ting der er blevet anvendt, og hvem der har anvendt disse, og hvis der virker til, at undersøgelsen internt har sat mange tanker i gang om, hvordan praksis fungerer, så kan det være et tegn på, at der er konstitutive virkninger af en undersøgelse.

Hermed er det altså helt kort præsenteret og operationaliseret, hvad der vil blive kigget særligt efter i analysen for at kunne lokalisere og identificere forskellige anvendelsestyper og – mønstre.

Kapitel 3 - Design og metode

I dette afsnit vil det for det første blive diskuteret hvilken designmæssig tilgang, der bedst kan belyse den faktiske anvendelse af en brugertilfredshedsundersøgelse, og for det andet vil den strategiske caseudvælgelse finde sted. Efterfølgende vil afsnittet også indeholde metodiske overvejelser omkring caseanalysen, datakilderne og dataindsamlingsprocessen.

Design¹

Da formålet med undersøgelsen er at belyse den faktiske anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser er det nødvendigt at finde frem til et undersøgelsesdesign, der kan lave en dybdegående undersøgelse af en organisation for at finde frem til de forskellige anvendelsestyper, og denne egenskab besidder casestudiet. Hensigten er, at casene skal belyses dybt, og derfor er tilgangen kvalitativ, så der bliver mulighed for at stille mere detaljerede og uddybende spørgsmål. Der er udvalgt to cases ud fra maksimalt varierende parametre, fordi en komparativ analyse af sådan to cases vil kunne vise forskelle i, hvordan man vælger at anvende brugertilfredshedsundersøgelser i vidt forskellige dele af den offentlige sektor. Analysen vil falde i to separate men sammenlignelige dele, fordi jeg på den måde mener at kunne danne et helt og fyldestgørende af anvendelsen i de to cases hver for sig, hvorimod en samlet analyse ville kunne forstyrre billedet af anvendelsen. De to cases vil dog blive analyseret op imod hinanden i en samlet komparativ analyse til sidst, for at forskellene i anvendelsen vil træde helt tydeligt frem. Analysen vil være af retrospektiv karakter, da den vil fokusere på, hvordan anvendelsen af en gennemført brugertilfredshedsundersøgelse har været, og dette har den naturlige fordel, at der kan spørges til den faktiske anvendelse, og ikke blot hvordan det forestilles, at anvendelsen skal foregå. (DeVaus, 2004:219-228) Casestudier er ikke velegnede til at lave generaliseringer, fordi det som oftest er et mindre antal cases og ikke et repræsentativt udvalg, der undersøges. Det er heller ikke meningen, at der på baggrund af dette speciale skal kunne laves statistiske generaliseringer, men det er snarere målet at teste specialets problemformulering og forventninger i et dybdegående studie. Der er dog valgt to cases med tanke på Yins udtalelse om, at to cases giver bedre muligheder for at lave et godt casestudie end hvis der blot inddrages en enkelt case, og dette giver i forhold til at teste forventninger også stærkere konklusioner. (Yin, 2003:53-54)

Det ovenstående design er forventeligt det design, som belyser anvendelse af forskellige brugertilfredshedsundersøgelser på den bedst mulige måde.

Caseudvælgelse - brugergruppe og offentlig opmærksomhed

Som nævnt i ovenstående afsnit ønskes det i dette speciale at udvælge maksimalt varierende cases, og derfor er det nødvendigt at klargøre for, hvordan disse cases udvælges. De to cases skal findes indenfor den offentlige sektor, og derfor skal der findes parametre, hvorpå de to cases kan variere maksimalt, og dette skal samtidig være parametre, der kan betyde noget for anvendelsen af en gennemført brugertilfredshedsundersøgelse. De to parametre skal være umiddelbart identificerbare på baggrund af ydre omstændigheder ved en offentlig organisation, så udvælgelsen af de to cases bliver mere simpel, og

¹ Se Bilag 1 for uddybende designovervejelser

jeg har på baggrund af disse rationaler udvalgt brugergruppe og offentlig opmærksomhed. Der findes indenfor den offentlige sektor store variationer i brugergrupperne, der findes svage brugere i form af eksempelvis ældre og handicappede borgere, og samtidig findes der stærke brugere af eksempelvis sygehuse og folkeskoler. Variation i disse brugergrupper kan betyde et varierende pres på en organisation for at anvende brugertilfredshedsundersøgelsen, og derfor er det relevant at udvælge på dette parameter. Og samtidig kan der også opstilles objektive parametre, hvorudfra brugergruppen kan identificeres. Det andet parameter er den offentlige opmærksomhed, som også kan variere meget indenfor den offentlige sektor, hvor der findes eksempelvis sygehuse og folkeskoler, der i høj grad har den offentlige opmærksomhed, og så findes der offentlige organisationer, der lever lidt mere udenfor offentlighedens søgelys, det kan eksempelvis være institutioner for handicappede og sindslidende. Og den offentlige opmærksomhed på et område kan også have en indflydelse på anvendelsen af en gennemført brugertilfredshedsundersøgelse, fordi dette kan betyde et pres på organisationen fra offentligheden. Samtidig er det også muligt som udefrakommende iagttager at få et godt billede af den offentlige opmærksomhed på et bestemt område.

Derfor vil jeg nedenfor kort definere de forskellige brugergrupper og den forskellige grad af offentlig opmærksomhed, som de to cases er udvalgt på baggrund af.

Forskellige brugergrupper²

Der findes mange forskellige typer af brugergrupper, som man kunne vælge at vurdere forskellene i anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelser ud fra. Der findes brugergrupper i forhold til alle typer af offentlige service og omsorg, og dette giver i sig selv en enorm variation i brugergruppernes engagement, formåen, krav og vilje. I dette speciale er der valgt den simple variant med maksimal variation; svag og stærk brugergruppe. Nedenfor vil det blive defineret, hvilke elementer der i dette speciale befinder sig indenfor rammer af henholdsvis de svage og de stærke brugere, så det bliver klart, hvilke parametre den strategiske caseudvælgelse sker på baggrund af.

Den svage brugergruppe er karakteriseret ved, at brugerne ikke uden videre kan deltage i alle former for brugerinddragelse, da det kan være vanskeligt for dem at forholde sig til overordnede problemstillinger, og derfor bedst kan inddrages i forhold til nære og enkle spørgsmål. Det kan samtidig det være vanskeligt for disse brugere at udtrykke deres ønsker og behov klart. (Tjalve, 2001:51-53) Disse brugere mangler også helt overordnet en tro på egen indflydelse og evne til at gøre en forskel, og brugerne mangler en reel ligeværdighed med medarbejderne, fordi de for mange i den svage brugergruppes vedkommende er afhængige af medarbejdernes hjælp. (Lundemark Andersen m.fl., 2000:50; Adolph m.fl., 1999:137; Krogstrup og Tjalve, 1999:83) På baggrund af disse ting vil det ikke være muligt for den svage brugergruppe at lægge et større pres på en organisation for at få anvendt en gennemført brugertilfredshedsundersøgelse.

Omvendt er den stærke brugergruppe ikke på samme måde afhængig af medarbejderne, og det er måske ofte også nærmere medarbejderne og organisationen, der er afhængige af brugerne, og dette giver også brugerne en stor tro på egne muligheder for indflydelse. Disse brugere kan inddrages på alle mulige måder og i forhold til også komplekse spørgsmål, og brugerne kan udtrykke deres ønsker og behov klart, og

² Se Bilag 1 for uddybende overvejelser omkring brugergrupperne

samtidig kan de også organisere sig for at indtage en stærkere position. Disse kendetegn betyder, at en stærk brugergruppe vil kunne lægge et stort pres på en organisation, hvis det blandt brugerne vurderes, at der ikke gøres nok i forhold til anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen.

Offentlig opmærksomhed

I definitionen af, hvad offentlig opmærksomhed er, tager jeg udgangspunkt i den definition, som anvendes af Bente Bjørnholt i hendes ph.d. fra 2006.

Den offentlige opmærksomhed er betinget af, at et område fylder meget både i medierne og på dagsordenen for resten af offentligheden generelt. Den offentlige opmærksomhed kan både være et resultat af, at der er områder, som offentligheden finder vigtige, og derfor sætter medierne dette område i fokus, men det kan også være medierne, der gennem en gradvis proces påvirker den offentlige dagsorden ved at omtale et område mere og mere, og på den måde bliver offentligheden overbevist om, at dette område er vigtigt, og på den måde opbygges den offentlige opmærksomhed for et område. (Bjørnholt, 2006:45; Dearing og Rogers, 1996:62)

Samtidig er der også den forventning, at når offentligheden retter opmærksomheden imod et område, så forventes det, at der i højere grad er fokus på brugerhensyn og brugerlegitimitet på dette område, end der er på områder, hvor offentligheden kun har begrænset opmærksomhed rettet imod. (Bjørnholt, 2006:44-45) Det vil altså sige, at hvis der er en høj grad af offentlig opmærksomhed rettet imod et område, så vil det være afgørende, at brugerne er tilfredse, ellers vil det blive afspejlet i den vinkel, som lægges på den offentlige opmærksomhed, og dette kan lægge et pres på politikere og i offentlige organisationer og institutioner, at det er bedst at vise tilfredse brugere. Derfor er det nødvendigt at inddrage brugerne på den ene eller anden måde, så disse føler, at deres interesser og meninger tilgodeses, dette giver tilfredse brugere. På den måde kan det alt i alt siges, at en højere grad af offentlig opmærksomhed vil give et større pres på organisationen for at have tilfredse brugere eller forsøge at få tilfredse brugere ved eksempelvis at anvende en brugertilfredshedsundersøgelse til forbedringer.

Sammenfatning

Efter ovenstående gennemgang af svage og stærke brugergrupper samt lille og stor offentlig opmærksomhed kan den strategiske caseudvælgelse nu foretages. Da casestudiet indeholder to cases og disse skal være maksimalt varierende, kan de to cases indplaceres i en firfeltstabel, som det ses nedenfor. Den ene case har en relativt svag brugergruppe, og som derfor indebærer mange af de problematikker, der blev beskrevet ovenfor i den forbindelse, eksempelvis manglende tro på egen indflydelse og manglende reel ligestilling med personalet. Samtidig vil denne case også kun være centrum for en lille grad af offentlig opmærksomhed, det vil sige, at der eksempelvis i medierne ikke tales meget om det område, som denne case befinder sig i. Den anden case skal adskille sig maksimalt fra den anden case i forhold til de to valgte variable, og derfor har denne case en relativt stærk brugergruppe, hvor kendetegnene blandt andre er, at disse brugere er rationelle individer, der kan give udtryk for og kæmpe for deres interesser. Samtidig skal denne case også have en høj grad af offentlig opmærksomhed fra eksempelvis medier og politikere.

Figur 3.1 – Sammenfatning af caseudvælgelsen

		Offentlig opmærksomhed	
		Lille	Stor
Brugergruppe	Svag	Case 1	
	Stærk		Case 2

Forventningerne til analysen

Det er forventningen i dette speciale, at anvendelsen af den gennemførte brugertilfredshedsundersøgelse påvirkes af disse to parametre på den måde, at Case 1 med en lille grad af offentlig opmærksomhed kombineret med en svag brugergruppe vil have færre incitamenter til at anvende brugertilfredshedsundersøgelsen, fordi der ikke pålægges organisationen noget pres internt fra en stærk brugergruppe eller eksternt fra den offentlige opmærksomhed. Derfor er det forventningen, at Case 2 med den store grad af offentlig opmærksomhed og den stærke brugergruppe vil have anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen i højere grad, end det er tilfældet i Case 1.

Disse forventninger vil blive diskuteret i forhold til analysens resultater i diskussionen til sidst i specialet med det formål at se på, om den offentlige opmærksomhed og brugergruppe har haft en indflydelse på anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelserne i de to cases.

De to cases

Udvælgelsen af de to cases er sket på baggrund af de to parametre, brugergruppe og offentlig opmærksomhed, som det fremgår af forrige afsnit. Der er sket en strategisk udvælgelse af cases med det formål at finde to maksimalt varierende brugergrupper samt to maksimalt varierende grader af offentlig opmærksomhed, der stemmer overens med de opstillede karakteristika. Den strategiske caseudvælgelse sikrer samtidig den eksterne validitet på en bedre måde, end hvis man havde foretaget en statistisk caseudvælgelse, fordi man ikke søger efter en typisk case, men man søger efter de cases, der bedst og mest validt kan teste antagelser. Derfor er det ifølge DeVaus vigtigere at vælge de strategisk rigtige cases frem for at sigte efter et stort antal cases i jagten på at teste antagelserne. (DeVaus, 2004:238-241) Caseudvælgelsen er sket på baggrund af et forudgående kendskab til de to cases.

De to udvalgte cases er valgt ud som maksimalt varierende på baggrund af generelle karakteristika for de områder af den offentlige sektor, som de tilhører, disse er henholdsvis en folkeskole samt en kommunal handicapafdeling. Case 1 bliver dermed Psykiatri- og Handicapafdelingen i Gladsaxe Kommune, hvor der i efteråret 2008 blev gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt udviklingshæmmede og sindslidende. Case 2 bliver Højvangskolen i Svenstrup udenfor Aalborg, hvor der blev gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt forældrene i det sene efterår 2007. Nedenfor vil de to cases blive præsenteret kort både i forhold til de to udvælgelsesparametre og i forhold til de gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser.

Case 1 - Gladsaxe Kommunes Psykiatri- og Handicapafdeling³

Brugertilfredshedsundersøgelsen i Gladsaxe Kommune blandt udviklingshæmmede og sindslidende er udvalgt som den case, der repræsenterer den svage brugergruppetype samt den lille grad af offentlig opmærksomhed. Brugergruppen vurderes som tilhørende den svage brugergruppetype af blandt den årsag, at ikke alle brugere har været i stand til at deltage i undersøgelsen, og de brugere, som har deltaget, har i mange tilfælde haft svært ved at fastholde koncentrationen på undersøgelsen og ved at udtrykke deres holdninger klart. (Capacent Epinion, 2008) I forhold til den offentlige opmærksomhed på området er denne vurderet som lille, fordi handicapområdet er placeret lavt på mediernes dagorden, og dette ses blandt andet via en søgning på Infomedia, hvor 'handicapområdet' i alle danske medier med webkilder i en periode på et år gav 2230 resultater, hvor en søgning på 'folkeskolen' til sammenligning i samme periode gav 33007 resultater.

Brugertilfredshedsundersøgelsen i Gladsaxe Kommune blev gennemført i efteråret 2008 af konsulentfirmaet Capacent Epinion, og undersøgelsen blev besvaret igennem 183 kvantitative interview med brugere, 114 kvantitative spørgeskemaer til pårørende samt 12 kvalitative interview med brugere.

Case 2 - Højvangskolen⁴

Brugertilfredshedsundersøgelsen blandt forældre til elever på Højvangskolen i Svenstrup er udvalgt som den case, der repræsenterer den stærke brugergruppetype samt den store grad af offentlig opmærksomhed. Brugergruppen vurderes som stærk, fordi den er formelt organiseret og repræsenteret i skolebestyrelsen, og dette giver gode muligheder for at få brugernes interesser gennemtruffet. I forhold til den offentlige opmærksomhed er folkeskoleområdet højt placeret på dagsordenen, og derfor omtales folkeskolen ofte i medier, og politikerne tvinges til at forholde sig til dette område. Som nævnt ovenfor gav en Infomedia-søgning på 'folkeskolen' 33007 resultater, og dette er altså godt 15 gange oftere end 'handicapområdet'.

Brugertilfredshedsundersøgelsen på Højvangskolen blev gennemført blandt forældrene til alle ca. 350 elever på skolen i det sene efterår 2007 af en gruppe studerende fra Aalborg Universitet. Jeg var en del af denne gruppe af studerende, men da vi havde gennemført brugertilfredshedsundersøgelsen på vegne af skolebestyrelsen, var det helt op til dem, om hvor meget og hvordan de ønskede at anvende undersøgelsen, og derfor mener jeg ikke, at min deltagelse i gennemførelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen er noget problem for dette speciales undersøgelse af anvendelsen.

Metode⁵

I dette afsnit vil undersøgelsens metode blive fremlagt og diskuteret, så det bliver tydeligt, hvilke overvejelser der ligger til grund for de metodiske valg.

³ Se Bilag 1 for en mere uddybende præsentation af Case 1.

⁴ Se Bilag 1 for en mere uddybende præsentation af Case 2.

⁵ Se Bilag 1 for en mere uddybende diskussion af metoden

Caseanalyse

Den primære metode til indsamling af data i forbindelse med analysen af den reelle anvendelse af en brugertilfredshedsundersøgelse i de to cases vil være kvalitative interviews, men der vil også være et mindre studie af forskellige dokumenter. At der gives mulighed for at benytte sig af flere forskellige former for metoder til dataindsamlingen, er ifølge Yin en af de helt store styrker ved et casestudie. (Yin, 2003:97-98) Dokumentstudiet bliver dog kun en lille del løbende i analysen, hvor det er relevant, men et studie af denne karakter kan være med til at klargøre formålet med igangsættelsen af brugertilfredshedsundersøgelserne i de to cases. Den primære metode til indsamling af data bliver dog som nævnt de kvalitative interviews. Disse kvalitative interviews vil kunne give et billede af, hvordan aktører på forskellige niveauer i de to cases opfatter anvendelsen af de gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser. Interviews kan være en afgørende kilde til at opnå gode resultater i et casestudie, fordi gode respondenter kan give vigtig og dybdegående indsigt i en organisatorisk kontekst og de interne relationer. (Yin, 2003:91-92; Kvale, 1997:41) Interviewene giver i forhold til denne undersøgelse en mulighed for at opnå kendskab til og forståelse af den faktiske anvendelse af en brugertilfredshedsundersøgelse, og denne forståelse er stort set umuligt at finde andre steder eller ved andre metoder. Svagheden ved at basere analysen på kvalitative interviews kan være, at der kan være forskellige interesser hos interviewpersonerne for at fremstille anvendelsen så godt som muligt, men denne svaghed søges minimeret ved at inddrage personer på forskellige niveauer i de to cases.

De udvalgte datakilder – dokumenter og interviewpersoner

I forhold til Gladsaxe Kommune er de udvalgte dokumenter referater fra forskellige møder i kommunens Psykiatri- og Handicapudvalg, hvor det er blevet diskuteret, hvilke formål der var med undersøgelsen, og hvilken anvendelse der skulle foregå på baggrund af undersøgelsens resultater. I forhold til Højvangskolen har der ikke været nogen officielle dokumenter, men det projekt, som blev udarbejdet i forbindelse med gennemførelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen på skolen, vil blive brugt i forbindelse med at finde frem til skolens formål med undersøgelsen.

Interviewpersonerne skal sikre et bredt datagrundlag at basere analysen på, og derfor er det centralt, at interviewpersoner findes forskellige steder i organisationerne, så ikke alle interviewpersoner befinder sig på det samme niveau. Det kan have den betydning, at der er større sandsynlighed for, at interviewpersonerne har forskellige oplevelser af anvendelse, måske fordi de har forskellige interesser i at fremstille anvendelse på en bestemt måde, og samtidig vil det også styrke metoden, fordi det formodentligt vil være svært at kontrollere alle interviewpersoner på den måde, at de skal fortælle bestemte ting om anvendelsen, så derfor vil det vise sig i form af forskellige fremstillinger af anvendelsen, hvis der blev opstillet et kunstigt positivt billede.

Derfor har jeg interviewet fire personer i Gladsaxe Kommune, hvoraf den ene arbejder i den administrative del af kommunens psykiatri- og handicapafdeling, to af personerne er forstandere på tilbud, hvor brugerne er blevet spurgt, og den sidste er medarbejder på et tilbud. På Højvangskolen har jeg interviewet en person på ledelsesniveauet på skolen samt to forældrevalgte skolebestyrelsesmedlemmer.

Dataindsamlingsprocessen

Indsamlingen af empiri i dette speciale blev foretaget gennem syv telefoninterview med respondenter fra de to cases. At interviewene er foretaget telefonisk har haft den fordel, at det har været muligt at gennemføre dataindsamlingen på relativt kort tid, og det er vurderet, at den fysiske kontakt med interviewpersonerne ikke har været så vigtig, da spørgsmålene ikke har været af kontroversiel eller fortrolig karakter. Interviewene skete på baggrund af fem forskellige interviewguider, der tog udgangspunkt i, hvor i organisationen den enkelte interviewperson var placeret, og hvilket kendskab de derigennem har til undersøgelsens planlægning, gennemførelse og anvendelse. Dog er størstedelen af spørgsmålene ens i alle fem interviewguider. Interviewpersonerne fik tilsendt interviewguiden samt et informerende følgebrev omkring specialets problemstilling inden interviewet, og dette gav mulighed for, at interviewpersonerne kunne forberede sig på interviewet, hvis dette følte nødvendigt. Interviewene blev gennemført som semistrukturerede, fordi dette blandt andet giver mulighed for at dreje interviewet i en særlig retning, hvis interviewpersonen åbner op for nye vinkler på anvendelsen.

Metodiske valg og alternativer

Det kunne have været ønskeligt at styrke specialets konklusioner yderligere ved at inddrage i alt fire cases, så det kunne have været vist tydeligere, hvordan brugertilfredshedsundersøgelser kan anvendes forskelligt i den offentlige sektor. Dette har dog af hensyn til specialets omfang været fravalgt, og derfor er der kun valgt to cases, som derimod er maksimalt varierende, så dette kan give et tydeligere billede af, hvordan man anvender brugertilfredshedsundersøgelser i vidt forskellige kontekster baseret på de to parametre brugergruppe og offentlig opmærksomhed. Samtidig er det også valgt at gøre analysen kvalitativ, og dette har betydet, at der ikke er mulighed for inddragelse af et stort antal respondenter, og flere respondenter kunne have haft den fordel, at analysens konklusioner måske havde været mere valide, fordi flere respondenter da formodentligt ville pege på den samme form for anvendelse, og dermed ville identifikationen af anvendelsestypen være mere sikker, men til gengæld ville der ikke have været mulighed for at spørge dybere og mere detaljeret ind til anvendelsen, som er en af de ting, som også kan være med til at validere en kvalitativ undersøgelse.

Kapitel 4 – Analyse

I dette kapitel analyseres de to cases i separate men sammenlignelige analyser med det formål at give et klart og fyldestgørende billede af anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelserne i de to cases inden disse til sidst sammenlignes i en opsamlende komparativ analyse. Men først vil den analytiske tilgang, der danner rammerne for analysen, blive præsenteret.

Analytisk tilgang

Nu bliver det så relevant at beskæftige sig med, hvordan analysen så helt konkret skal gribes an, så den kan hjælpe til at besvare specialets problemformulering og dermed finde frem til hvordan brugertilfredshedsundersøgelser anvendes i den offentlige sektor. For at besvare problemformuleringen bliver det nødvendigt at lokalisere forskellige anvendelsestyper i de to cases som følge af en brugertilfredshedsundersøgelse. Derfor er det nødvendigt at finde frem til en række spørgsmål, der som helhed kan give et bredt billede af anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen. Netop med dette formål for øje har jeg valgt at tage udgangspunkt i Carol Weiss. (Weiss i Ciarlo, 1981:24-25) Hun opstiller en række spørgsmål, som hun mener, skal stilles i forhold til en proces, hvor formålet er at definere anvendelsen, og dette stemmer jo godt overens med den problemstilling, jeg ønsker at belyse gennem min analyse af anvendelse af en brugertilfredshedsundersøgelse. Weiss' spørgsmål bruges som inspiration til strukturen i analysen, men for at kunne besvare og belyse dette speciales problemstilling har det været nødvendigt at tilpasse indholdet og meningen med visse af spørgsmålene. De spørgsmål, som Weiss' stiller, skal betragtes som en overskrift for en gruppe af spørgsmål, der, når de stilles i forhold til en konkret brugertilfredshedsundersøgelse, giver et bredt billede af, hvordan man har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen, og det bliver også muligt at se anvendelsestyper, der måske ikke er anerkendt som anvendelse i organisationen. Det er særdeles relevant at stille disse spørgsmål for at kunne afgøre om og hvilken anvendelse, der finder sted, og spørgsmålene danner også baggrund for at der kan skelnes mellem eventuelt forskellige anvendelsestyper og – mønstre.

Den første klynge af spørgsmål handler om, *hvad der anvendes*. Her er det vigtigt at afgøre, om de direkte resultater fra undersøgelsen reelt er blevet anvendt på nogen måde i organisationen. Her kan der yderligere skelnes imellem, om undersøgelsens resultater har haft direkte indflydelse på beslutninger i organisationen, eller om de er anvendt på andre måder. Hvis resultaterne har dannet baggrund for en beslutningsproces, så er der meget, der tyder på en instrumentel anvendelse, og det vil give et billede af en organisation, der forholder sig meget bogstaveligt til resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen. Der kan dog findes andre elementer af en brugertilfredshedsundersøgelse, der kan anvendes i en organisation, derfor er det væsentlig at stille spørgsmål omkring, om det er alle de direkte resultater, eller om der er blevet udvalgt i resultaterne, så kun nogle resultater er anvendt. Samtidig kan det også være generaliseringer på baggrund af undersøgelsen eller koncepter og ideer brugt i undersøgelsen, der anvendes videre i organisationen. Det er vigtigt at afgøre hvilke elementer fra brugertilfredshedsundersøgelsen, der anvendes, for at kunne belyse anvendelsesmønstrene i forskellige organisationer, og derfor er det centralt, at der spørges ind til dette.

Den anden gruppe af spørgsmål drejer sig om, *hvem der anvender* brugertilfredshedsundersøgelsen. Her er det essentielt at finde frem til på hvilke forskellige niveauer, anvendelsen finder sted, og hvilke forskellige

personer der står for denne anvendelse. Det skal altså via dette spørgsmål afgøres, om det kun er medarbejdere internt i den enkelte institution, der anvender, eller om eksempelvis politiske beslutningstagere eller andre institutioner indenfor organisationen har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen på den ene eller den anden måde. Dette har til formål at afdække kredsen af anvendere, for at finde frem til undersøgelsens indflydelse på organisationen og omverdenen.

Den tredje spørgsmålsklynge drejer sig om, *hvordan resultaterne er formidlet* ud til de mulige anvendere. Her skal det altså identificeres, hvordan formidlingen af undersøgelsen har været både internt i organisationen og eksternt til offentligheden. Internt drejer det sig om, at medarbejderne og brugere har kendskab til undersøgelsens resultater, og at disse resultater har været tilgængelige for brugere og medarbejderne, og det kan også være relevant at få indsigt i, hvordan formidlingen konkret er foregået for at se på, om undersøgelsen har været formidlet godt ud, så det har været muligt at anvende denne i organisationen. Den eksterne formidling kan være relevant at se på for at kunne afgøre om der eventuelt finder politiske anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelsen sted.

Den sidste gruppe af spørgsmål drejer sig om brugertilfredshedsundersøgelsens *effekter på organisationen på kort og lang sigt*, og hvordan det er valgt at adoptere anbefalinger og resultater. Her drejer det sig om at få belyst om brugertilfredshedsundersøgelsen har haft en effekt på vurderinger af og nytænkningen omkring arbejdsgange i organisationen, eller om der er blevet tænkt over undersøgelsen, men at den ikke har haft egentlige effekter i organisationen, fordi der har været andre fokuspunkter i hverdagen. Samtidig vil det være relevant at få klarhed over, hvordan og om medarbejderne har anvendt undersøgelsen til at få et nyt perspektiv på deres arbejde og om de eventuelt har følt det rigtigt at ændre arbejdsgange og målsætninger i forhold til brugertilfredshedsundersøgelsens resultater. Spørgsmålene her er relevante, fordi det er essentielt at finde frem til de egentlige effekter, som undersøgelsen har haft, for at kunne afgøre om brugergruppernes karakteristika har haft nogen betydning herfor.

Hvis alle disse ovenstående spørgsmål besvares i en organisation, vil det give et fyldestgørende billede af, hvordan anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelserne har været. Dette vil betyde, at der på baggrund af disse spørgsmål vil kunne identificeres eventuelt forskellige anvendelsesmønstre, og dermed vil analysens grundlag være dannet.

Analysens struktur

Formålet med analysen er at finde frem til, hvordan brugertilfredshedsundersøgelser anvendes i forskellige kontekster indenfor den offentlige sektor, og derfor skal der identificeres forskellige anvendelsestyper og anvendelsesmønstre, så eventuelle forskelle i anvendelsen vil træde tydeligt frem. For yderligere at få resultaterne fra de to cases til at træde tydeligere frem har jeg valgt at dele analysen op i to adskilte dele, så de to cases bliver analyseret hver for sig. Dette vil gøre, at det bliver muligt at analysere sig frem til et klart og fuldt billede af de to cases, før de så skal sammenlignes til sidst i den opsamlende komparative analyse. Hvis de to cases skulle have været analyseret sideløbende ville der ikke være den samme mulighed for et samlet billede af hver case, og den løbende sammenligning kunne betyde, at den enkelte case ikke kommer til sin fulde ret, fordi den hele tiden sammenlignes med den anden.

Derfor vil analysen først indeholde en analyse af Case 1 – Gladsaxe Kommune og dernæst en analyse af Case 2 – Højvangskolen, og til sidst vil der være en opsamlende komparativ analyse, hvor resultaterne af

analysen af de to cases vil blive sammenholdt og der vil blive samlet op på, hvordan brugertilfredshedsundersøgelser anvendes i den offentlige sektor.

Analyse – Case 1: Gladsaxe

I analysen vil jeg forsøge at identificere de forskellige anvendelsestyper igennem en analyse af, hvordan man har valgt at anvende en gennemført brugertilfredshedsundersøgelse i Gladsaxe Kommune. Jeg opstillede ovenfor den analytiske tilgang, og analysen vil blive struktureret ud fra disse spørgsmål, fordi disse samlet kan give et billede af anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen.

Analysen tager udgangspunkt i mødereferater fra Gladsaxe Kommunes Psykiatri- og Handicapudvalg samt de fire foretagne kvalitative interviews med personer fra forskellige niveauer i Psykiatri- og Handicapafdelingen i Gladsaxe Kommune.⁶

Der blev opstillet to formål med brugertilfredshedsundersøgelsen fra Psykiatri- og Handicapudvalgets side. Det første formål er, at brugertilfredshedsundersøgelsen skal hjælpe til at dokumentere kommunens kvalitet og service, så eventuelle køberkommuner og andre interessenter kan se tilfredsheden med Gladsaxe Kommunes tilbud. Det andet formål med undersøgelsen er, at den skal hjælpe til at udpege områder med mulighed for forbedringer, så undersøgelsen kan bruges i arbejdet med kvalitetsudvikling i kommunen. (Gladsaxe, PHU, maj 2008) Dette viser, at formålene umiddelbart peger i retningen af den instrumentelle forbedring, og samtidig kan dokumentationsformålet indikere både strategisk anvendelse men også den oplysende anvendelse, og den nedenstående analyse af anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen i Gladsaxe Kommune skulle gerne underbygge eller afvise de tendenser, der indikeres i formålene.⁷

Hvad anvendes?

At finde frem til hvilke ting fra brugertilfredshedsundersøgelsen, der er blevet anvendt, er en af de ting, der mest direkte kan hjælpe til at identificere forskellige anvendelsestyper og dermed besvare specialets problemformulering. Derfor vil jeg i dette afsnit analysere hvilke ting fra brugertilfredshedsundersøgelsen, der er blevet anvendt, og hvilke anvendelsestyper dette indikerer.

Identifikation af områder

En af de ting der først springer i øjnene er, at alle interviewpersoner nævner, at brugertilfredshedsundersøgelsens resultater har været brugt til at identificere områder, hvor der er mulighed for forbedringer.

"... når man får resultatet, så fremgår det jo hvilke emner, hvor beboerne har været enten utilfredse eller har svaret 'ved ikke', og det er jo så de punkter, som man tager og koncentrerer sig omkring."
(Interviewperson D, Gladsaxe)

⁶ Se interviewene med Interviewpersonerne A, B, C og D i sin helhed i Bilag 3 - Transskriberinger

⁷ Der findes yderligere analyse af planlægningsprocessen i Gladsaxe Kommune i Bilag 2 – Tillæg til analysen

Det vil altså sige, at resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen direkte har været anvendt til at identificere de områder, hvor brugerne udviste utilfredshed eller manglende kendskab, og det var så de områder, man ville arbejde videre med. Når resultaterne bruges på denne måde, så viser det en klar tendens i retningen af den instrumentelle forbedring, fordi man bruger resultater direkte til at lære og forbedre i organisationen, så de svage punkter, hvor brugerne viser mest utilfredshed eller mindst kendskab, kan styrkes. Den samme tendens omtales af Interviewperson A: *"Så det var forskellige af spørgsmålene, der mundede ud i, at det var nogle områder, som man kunne skabe udvikling indenfor."* A nævner dog samtidig også, at forskellige ideer fra brugere og pårørende, der kom frem både i forbindelse med den kvantitative og den kvalitative del af undersøgelsen, blev brugt i det videre arbejde med at sikre kvaliteten. Det samme bekræftes på et møde i Psykiatri- og Handicapudvalget, hvor det nævnes, at: *"Selvom undersøgelsen har vist stor tilfredshed med tilbuddene, har undersøgelsen dog også udpeget nogle generelle områder, som de enkelte tilbud skal sætte fokus på at udvikle."* (Gladsaxe, PHU, mar. 2009) Så der er på flere niveauer i kommunen overensstemmelse omkring, at resultaterne direkte er blevet brugt til at lokalisere de områder, hvor brugerne var mindre tilfredse, og dette tyder på en instrumentel anvendelse med det sigte at forbedre og lære noget ude på tilbuddene. Der kunne også godt have været et kontrolelement implicit ved at bruge resultaterne på denne måde, men der er intet, der tyder på, at der har været noget ønske om at kontrollere tilbuddene, fordi hverken politikere eller interviewpersoner omtaler et ønske om at kontrollere men udelukkende at forbedre kvaliteten på baggrund af identifikationen af områderne. Og i selve anvendelsen er der heller ikke noget, der tyder på kontrol, fordi der tilsyneladende ikke har været nogen former for sanktioner på de tilbud, som klarede sig mindre godt i forhold til tilfredsheden blandt brugerne.

Identificerede områder

Ved at se nærmere på de områder, som brugerne identificerede gennem deres besvarelser i brugertilfredshedsundersøgelsen, viser det sig, hvordan man bruger identifikationen af 'problemfyldte' områder til noget, altså hvordan man vælger at handle på baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsens resultater.

Tre af interviewpersonerne nævner, at brugernes manglende kendskab til deres pædagogiske plan var en af de ting, der stod helt klart efter gennemførelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen. Mange af brugerne kendte ikke til, at de havde en pædagogisk plan, eller hvilket indhold denne havde. Dette blev identificeret ved, at mange af brugerne til spørgsmålene vedrørende den pædagogiske plan svarede 'ved ikke'. Interviewperson C fortæller, at arbejdet med at synliggøre de pædagogiske planer eksempelvis betød, at planen blev lagt ud på den enkelte beboers værelse, så de blev helt konkret tilgængelige for beboerne, og samtidig diskuteres planen også løbende med beboerne. Samtidig nævnes det også på et møde i Psykiatri- og Handicapudvalget, at fordi de fleste brugere ikke er klar over, at de har en pædagogisk plan, så er der iværksat et nyt koncept til pædagogiske planer, så de er tilpasset og udformet til de forskellige brugergrupper, og samtidig skal tilbuddene opprioritere arbejdet med den pædagogiske plan, så den enkelte bruger i højere grad inddrages i beslutninger vedrørende den enkeltes liv. (Gladsaxe, PHU, mar. 2009) Man anvender altså et resultat omkring manglende kendskab til pædagogiske planer som et skub i retningen af, at brugerne har krav på at kende deres handleplaner. Denne anvendelse af de direkte resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen peger i retningen af den instrumentelle forbedring i den

form, at der løbende forsøges at foretages forbedringer på dette område, så brugerne i sidste ende får en større forståelse for deres pædagogiske plan.

Et andet område, som flere interviewpersoner også nævner som værende lokaliseret ud fra relativt mindre tilfredshed med dette område, er i forhold til brugernes indflydelse på ture og mad. Interviewperson A nævner, at brugerne ikke mente, at de havde nok indflydelse på de ture, de var på, og den mad, man får at spise på tilbuddene. Interviewperson C nævner, at brugernes indflydelse på mad og ture nu er opprioriteret på den måde, at det er blevet en fast del af beboermøderne, at der skal spørges ind til brugernes ønsker i de retninger, og samtidig har beboernes ønske om indflydelse på maden også givet et større fokus på kost og sundhed som helhed, så Interviewperson C mener, at undersøgelsen helt direkte har betydet forbedringer og ændringer i praksis. Denne anvendelse viser derfor igen i retningen af forbedringer, fordi det er taget til efterretning på tilbuddene, at brugerne var mindre tilfredse med deres indflydelse på dette område, og dette ønskede man at ændre, og det er dermed et direkte resultat af brugertilfredshedsundersøgelsen, at det nu er et fast punkt til beboermøderne, at der spørges ind til brugernes ønsker.

Der omtales også en anden ændringer i forhold til beboermødernes indhold, hvor det drejer sig om, at brugerne udtrykte en vis utilfredshed med informationsniveauet.

".. sådan som jeg mener, så har det på en eller anden måde sat sine aftryk i forhold til måden, hvorpå vi afholder beboermøder i hvert fald. Der har vi på en eller anden måde fået noget mere fokus på (...) informationsniveauet, vi har måske nok højnet informationsniveauet (...), hvor førhen der var ligesom mange flere ting som ligesom 'ja nå, det tager personalet sig af' besluttede personalet, og det er jo ikke, fordi viljen ikke er der til at informere, men du ved mange ting går stærkt, (...) men der er vi altså blevet bedre til at tage udgangspunkt i, (...) at det er vigtigt, at vi ligesom får videregivet de der informationer, som selvfølgelig drejer sig om beboernes liv og hverdag og beslutninger taget for dem og omkring dem..." (Interviewperson B)

Dette viser, at der ikke blot er sket forbedringer i forhold til, at brugerne nu får flere informationer på beboermøderne, der også er sket en holdningsændring i forhold til, at det nu i højere grad tages alvorligt, at brugerne har krav på at kende til alle de informationer, der er relevante for dem, og på den måde har brugerne også i højere grad mulighed for indflydelse på forskellige områder af deres tilværelse, som det eksempelvis ses i forhold til ture og mad ovenfor. Et andet sted, hvor der også er sket både en forbedring og en holdningsændring, er i forhold til personalets måde at tiltale brugerne:

"Altså der var et af vores tilbud, som havde en meget lav score på et spørgsmål, der hedder: 'taler pædagogerne pænt til dig, lytter de til hvad du siger?' (...), det betød i hvert fald, at pædagogerne sammen med deres ledere og forstandere ligesom siger, 'jamen, hvordan er det nu, vi gør, når vi taler til dem?' Har vi en tendens til at ikke tale til den enkelte bruger, men tale sådan forbi dem, altså tale med den pædagog der står ved siden af i stedet for at tale direkte, eller taler til de pårørende i stedet for at tale direkte, hvordan gør vi det her, og sådan blive opmærksom på nogle ting og sige, at det skal vi altså huske at gøre ting på den måde i stedet for." (Interviewperson A)

I dette tilfælde har resultaterne også direkte sat nogle tanker i gang i personalegruppen, fordi der nu blev gjort opmærksom på, at brugerne ikke altid føler sig lyttet til, og dette har så medført den direkte ændring i

adfærden, at medarbejderne i hvert fald er mere opmærksomme på, hvordan deres kontakt til brugerne foregår, og at det er vigtigt at tale direkte med den enkelte bruger. Så her har resultaterne igen medført en direkte forbedring på tilbuddene, fordi adfærden er ændret til det bedre i kontakten mellem medarbejdere og brugere.

Hvem anvender?

I forhold til spørgsmålet omkring, hvem der anvender en brugertilfredshedsundersøgelse, kan det også være med til at give et bredt billede af den generelle anvendelse i en organisation, fordi det kan vise forskellige tendenser på forskellige anvendelsestyper og anvendelsesmønstre, hvis en brugertilfredshedsundersøgelse eksempelvis kun anvendes på politisk plan eller kun på frontmedarbejderplan. I tilfældet med Gladsaxe Kommune synes der dog at vise sig en konsensus om, at brugertilfredshedsundersøgelsen har været anvendt af flere forskellige niveauer af medarbejdere i kommunen, men at der på disse niveauer har været forskellige former for anvendelse af undersøgelsen.

Det er ganske svært at komme frem til et klart billede af politikernes anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelsen efter brugertilfredshedsundersøgelsens gennemførelse. Der er flere af interviewpersonerne, der naturligt nok ikke har indsigt i, hvordan politikerne har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen, fordi de simpelthen ikke har nogen videre kontakt til dette plan i kommunen. Dog nævner to af interviewpersonerne, at politikerne har brugt undersøgelsen til at tydeliggøre, at der er en stor tilfredshed med kommunens tilbud, og dette nævnes også som et af formålene med brugertilfredshedsundersøgelsen, at den skal kunne bruges til at sikre en fortsat høj efterspørgsel efter kommunens tilbud. (Gladsaxe, PHU, maj 2008). Dette kan vise en tendens til, at politikernes anvendelse har været primært i markedsføringshenseende, og dette peger dermed i retningen af en vis strategisk anvendelse, fordi det nævnes i Psykiatri- og Handicapudvalget, at det skal dokumenteres, at der er høj tilfredshed med kommunens tilbud, og at dette så skal bruges til at legitimere og styrke et allerede eksisterende synspunkt om høj tilfredshed. Samtidig er der fra politisk side, jf. Psykiatri- og Handicapudvalget, også et ønske om at anvende brugertilfredshedsundersøgelsen i forhold til kvalitetsudvikling og kvalitetssikring på tilbuddene, da dette fremgår som et af formålene med undersøgelsen. (Gladsaxe, PHU, maj 2008) Og efter undersøgelsen var gennemført, blev der da også på politisk plan vedtaget en strategi for kvalitetsudviklingen på baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsen. (Gladsaxe, PHU, mar. 2009) Men der er ikke umiddelbart nogle af interviewpersonerne, der nævner, at det er politikerne, der ønsker at forbedre internt i kommunens tilbud, så det kan være vanskeligt helt at sige, at politikerne også har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsens i forhold til et forbedringssigte, selvom dette er et af de officielle formål med undersøgelsens gennemførelse.

På administrationsniveauet i forvaltningen har brugertilfredshedsundersøgelsen været anvendt på den måde, at den har skullet bruges som redskab til at udvikle kvaliteten. Det var et resultatkrav for 2009 i Gladsaxe Kommune, at forvaltningen på baggrund af brugerundersøgelsen skulle udarbejde en strategi, hvori det fremgik, hvilke områder der skulle være fokus på i det fremtidige arbejde, og denne udarbejdede strategi skulle så fremlægges for politikerne i Psykiatri- og Handicapudvalget. (Gladsaxe, PHU, nov.2008) Det samme bliver bekræftet af interviewperson A, at man på administrationsniveau har brugt brugertilfredshedsundersøgelsen til at udvikle kvaliteten. På den måde viser det, at administrationen har en anvendelse i form af forbedring og udvikling i sigte, fordi det tages alvorligt, at der skal udvikles disse

strategier, som måske på længere sigt også kan medføre konstitutive virkninger i kommunen, fordi strategierne kan påvirke hele opfattelsen af arbejdet med eksempelvis pædagogiske planer. Og strategiplanen fra det administrative niveau nævnes også af flere andre interviewpersoner som værende et redskab til kvalitetsudvikling og forbedringer.

Brugertilfredshedsundersøgelsen har også været brugt på ledelsesniveauet på de enkelte tilbud til at kunne fortælle brugere og pårørende om resultaterne og som pegepind for, hvor tilbuddet kan forbedre sig. Der er lavet handleplaner for det enkelte tilbud omkring, hvordan der skal arbejdes videre med de områder, som undersøgelsen påpegede. Og når resultaterne af lederne er omformuleret til handleplaner, så bliver det helt tydeligt for frontmedarbejderne, hvad der skal arbejdes med, og på den måde har undersøgelsen:

"... været fremragende som et arbejdsredskab, hvor man kan se, at der er altså nogle ting, som vi skal gøre os mere umage med, hvor beboerne simpelthen ikke forstår, hvad der sker i dagligdagen."(Interviewperson D)

Frontmedarbejderne på tilbuddene har dermed brugt undersøgelsen og dens resultater som et arbejdsredskab i dagligdagen til at identificere, hvor de kan forbedre sig i arbejdet med brugerne. Det er i hvert fald tydeligt, at undersøgelsens resultater er blevet taget meget alvorligt ude på de enkelte tilbud, og det har ifølge Interviewperson B været en del af en udviklingsproces på tilbuddet, hvor der kom nogle bestemte ting i fokus, og det har også bidraget til en vis holdningsændring i personalegruppen i forhold til at få mere fokus på, at tilbuddet er beboernes hjem og ikke primært en arbejdsplads. Og igen har resultaterne direkte betydet forbedringer på de enkelte tilbud, fordi medarbejderne er blevet mere opmærksomme på visse ting i det daglige arbejde med brugerne, og det har også mere indirekte resulteret i holdningsændringer i personalegruppen, og det hele giver mulighed for konstitutive virkninger på længere sigt, fordi hele opfattelsen af arbejdet på tilbuddene tilsyneladende er blevet påvirket.

Så det viser altså, at alle niveauer i kommunen har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen på den ene eller den anden måde. Der er noget, der tyder på, at det politiske niveau har haft et markedsføringsperspektiv, som hører ind under den strategiske anvendelse, samtidig kan det dog også ses, at der på forskellige møder i Psykiatri- og Handicapudvalget har været talt om resultaterne af undersøgelsen, og hvilken strategi der arbejdes ud fra på baggrund af undersøgelsens resultater. Denne opmærksomhed og opfølgning på undersøgelsen viser, at det politiske niveau i kommunen har en intention om, at brugertilfredshedsundersøgelsen skal bruges til noget internt i kommunen og på de enkelte tilbud. Og dette ønske afspejles også i den måde, brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet anvendt af de andre niveauer i kommunen. På det administrative niveau bliver undersøgelsen betragtet som et redskab til at udvikle kvaliteten og udforme strategier for det fremtidige arbejde på baggrund af. Og frontmedarbejderne har også taget undersøgelsens resultater til efterretning i forhold til at forbedre visse ting i det daglige arbejde med brugerne, lyder det samstemmende fra alle interviewpersoner.

Formidlingen

Formidlingen af resultaterne er også en væsentlig kilde til både at indikere, hvordan brugertilfredshedsundersøgelsen direkte anvendes, men også til at fortælle noget om i hvilken retning man primært har tænkt sig, at anvendelsen skal foregå.

Der har været relativt meget presseomtale og stor offentlig opmærksomhed omkring denne undersøgelse, men dette skyldes primært ifølge Interviewperson C, at Gladsaxe Kommune var en af foregangskommunerne i forhold til at arbejde med brugerundersøgelser med denne type brugere i centrum. Egentlig har der fra kommunens egen side i første omgang kun sket en orientering af offentligheden via en pressemeddelelse, og samtidig er undersøgelsen tilgængelig for alle på kommunens hjemmeside, men dette har så åbenbart medført en stor offentlig interesse, og derfor har der blandt andet været et indslag i Tv-avisen omkring kommunens brugertilfredshedsundersøgelse, og flere fra kommunens administration har været ude at holde foredrag andre steder omkring undersøgelsen.

Politikerne blev orienteret om undersøgelsens resultater på et møde i Psykiatri- og Handicapudvalget i november 2008, hvor der samtidig blev præsenteret, hvordan man ville arbejde videre på baggrund af undersøgelsens resultater.

Samtidig med formidling af undersøgelsen til offentligheden og politikerne har der dog også været stort fokus på at formidle undersøgelsens resultater også internt i kommunen og ud til tilbuddene.

"... til bestyrelsen, medarbejdere og alle pårørende i øvrigt, der bliver undersøgelsen simpelthen sendt ud. Den bliver sendt ud, og så laver vi jo en handleplan med nogle fokusområder, og den handleplan sender vi også ud til alle parterne. Og først og fremmest så får beboerne selvfølgelig resultatet på beboermøderne, hvor vi så snakker om(...), hvilke fokusområder der bliver det kommende år."(Interviewperson D)

Så alle medarbejdere og pårørende blev undersøgelsen sendt ud, så alle havde mulighed for at læse undersøgelsen. Men ifølge Interviewperson B er undersøgelsen ikke blevet læst som sådan i medarbejdergruppen, undersøgelsens resultater har været diskuteret på et personalemøde, hvor de vigtigste resultater blev trukket frem, så personalet er på den måde blevet orienteret om undersøgelsens resultater, men det har været afdelingslederen og ikke medarbejderne selv, der har læst undersøgelsen og har fundet frem til, hvad der bør være mere fokus på i forhold til det enkelte tilbud. Derfor er det heller ikke som sådan medarbejderne, der har formidlet undersøgelsens resultater videre til brugerne. Brugere blev orienteret om undersøgelsens resultater på et møde, hvor en repræsentant for forvaltningens udviklingsafdeling også var med. Der er dog lidt delte meninger om kvaliteten af den form for formidling til brugerne, fordi der måske manglede en forståelse for, hvad det var for en type brugere, resultaterne skulle formidles til. Så resultaterne blev formidlet ved hjælp af lagkagediagrammer og lignende, og dette betragtes som et helt forkert niveau af formidling. Men selvom dette var tilfældet på i hvert fald et enkelt tilbud, så blev der på andre af kommunens tilbud afholdt beboermøder i det enkelte hus senere, hvor brugerne så havde mulighed for at spørge ind og komme med kommentarer til resultaterne, inden disse blev sammenfattet i handleplaner for det enkelte tilbud.

Trods lidt vanskeligheder i forhold til den rette formidling af resultaterne til den specifikke brugergruppe, så viser formidlingen alligevel, at der har været stort fokus på, at alle hele vejen ned i organisationen har skullet kende til resultaterne, men der har måske været et mindre fokus på at få brugerne til at forstå resultaterne. Dette kan der være forskellige årsager til, men den primære anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelsens resultater ligger hos medarbejdere og ledere på tilbuddene, formentlig fordi det er her, at den egentlige forbedring af brugernes forhold sker. Dette giver en indikation på, at anvendelsen primært skal ske internt i organisationen, og da der har været meget fokus på at lederne skulle udpege fokusområder og formidle disse videre til medarbejdere og brugere, så viser det en tendens til, at det er

den instrumentelle forbedring med udgangspunkt i lederniveauet på det enkelte tilbud, der er central i formidlingsfasen.

Effekter på organisationen

I dette afsnit vil fokus være på, hvilke effekter brugertilfredshedsundersøgelsen mere overordnet har haft på de enkelte tilbud og medarbejderne. Dette vil bidrage til hele billedet af brugertilfredshedsundersøgelsens anvendelse, fordi de overordnede effekter også kan betragtes som anvendelsestyper.

"..den største (red. effekt) er nok, at man bliver mere bevidst, altså en større bevidsthed i hverdagen på, at man skal hele tiden prøve at få beboerne med i de ting, der foregår,(...) en større bevidsthed omkring, at man skal hele tiden arbejde hen imod at inddrage beboerne, og det kan man jo godt glemme lidt i en travl hverdag, hvor mange ting foregår på rutine, men så er sådan en undersøgelse her med til lige at hanke lidt op i det hele."(Interviewperson D)

Så det betyder altså, at brugertilfredshedsundersøgelsen ikke bare, som det har vist sig i ovenstående analyse, har været med til at udpege specifikke områder, hvor der kan forbedres, men tilsyneladende har selve undersøgelsens gennemførelse også haft en effekt mere overordnet på, hvordan brugerne inddrages og har medbestemmelse på tilbuddene. Dette er en tendens, der helt klart peger i retningen af den konceptuelle anvendelse, fordi der lige bliver 'hanket lidt op i' hele opfattelsen af brugernes evner og muligheder for indflydelse, og dette kan på sigt også betyde konstitutive virkninger, hvor rammerne for arbejdet måske formes anderledes som en ubevidst konsekvens af brugertilfredshedsundersøgelsen. Den samme tendens viser sig i forhold til udviklingen i medarbejdergruppen som følge af brugertilfredshedsundersøgelsen:

"... den undersøgelse, der foregik i 2008, den iværksatte en debat i medarbejdergruppen, det man skal huske på, det er, at mange pædagoger (...) de er uddannet i en anden tid, hvor at man kan sige, at der var mere fokus på omsorg og pleje, og der var måske knapt så meget fokus på selvbestemmelse og sådan noget, (...) tidligere var det måske sådan, at man havde det udgangspunkt, lidt groft sådan karikeret, at de her (red. beboerne), de kan ikke noget, derfor så skal vi tage hånd om dem, og det de så kan, det er en bonus. Hvor at udgangspunktet nu så er, at de kan alt, og det de så ikke kan, det må vi så støtte og hjælpe dem med. Så på den måde kan man sige, at der er sket et paradigmeskifte i den opfattelse, man har af de her borgere."(Interviewperson C)

Så det har været en lang proces for medarbejderne at skulle vænne sig til at tænke anderledes, og samtidig har det faktisk også været en stor omvæltning for mange af brugerne, fordi de også har været vant til at beslutningerne blev truffet for dem, og nu skulle de så pludselig til at tage stilling til tingene selv, mener Interviewperson C. På den måde bliver det klart, at brugertilfredshedsundersøgelsen og det efterfølgende større fokus på brugerinddragelse og brugernes medbestemmelse har haft en stor betydning for hele opfattelsen af feltet omkring voksne med særlige behov i kommunen. Derfor kan man i særdeleshed tale om både konceptuel anvendelse og konstitutive virkninger på den måde, at der er både effekter i forhold til hele opfattelsen af hele referencerammen for, hvordan brugerne skal have mulighed for medbestemmelse og indflydelse på deres eget liv på et tilbud og samtidig er der også på længere sigt sket en udvikling internt i medarbejdergruppen som følge af brugertilfredshedsundersøgelsen.

Analyse – Case 2: Højvangskolen

Denne analyse har til formål at finde frem til, hvordan man har valgt at anvende den gennemførte brugertilfredshedsundersøgelse på Højvangskolen, og hvilke anvendelsestyper der derigennem kan identificeres. Analysen er i lighed med den foregående analyse af anvendelsen i Gladsaxe Kommune struktureret ud fra Weiss' spørgsmål, og analysen tager udgangspunkt i de tre kvalitative interview med repræsentanter fra Højvangskolen.⁸

Det fremgår af de kvalitative interviews og studenterprojektet, der blev udarbejdet i forbindelse med tilrettelæggelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen, at der er tre formål med undersøgelsen på Højvangskolen. Det første formål var, at man ønskede at kende forældrenes tilfredshed med skolen og dens arbejde, derudover var det andet formål at lave forbedringer på skolen i henhold til forældrenes tilkendegivne prioriteringer i undersøgelsen, og til sidst var der et tredje formål omkring, at man ønskede at profilere skolen i lokalområdet. (Rise Andersen m.fl., 2008) Disse tre formål viser indikationer i retningen af den oplysende anvendelse samt den instrumentelle forbedring, og profileringen af skolen kan indikere både den strategiske eller symbolske anvendelse, men den nedenstående analyse vil give et billede af, om skolen har anvendt undersøgelsen i overensstemmelse med formålene eller har valgt at gøre det anderledes.⁹

Hvad anvendes?

At se på hvilke ting fra brugertilfredshedsundersøgelsen, der er blevet anvendt, og hvordan disse anvendes, er en af de helt centrale ting for at kunne identificere den faktiske anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelsen på Højvangskolen.

Helt overordnet tilkendegiver alle interviewpersoner, at de har været rigtig glade for resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen, og at det blev opfattet som en positiv tilkendegivelse fra forældrenes side om, at skolen gjorde det godt, og at tingene gik i den rigtige retning. Men når der så spørges mere konkret ind til, hvilke ting fra brugertilfredshedsundersøgelsen der er blevet anvendt, bliver svarene mere tøvende:

".. så er jeg jo mere svar skyldig, fordi det er jo ikke sådan, at vi har sagt, nu bruger vi lige det, nu bruger vi lige det konkret, det må man sige, vi har brugt den mere som en slags mere generel, hvad skal man sige, ja, at det ser okay ud" (Interviewperson E)

Det vil altså sige, at der ikke er anvendt konkrete resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen til noget, man har mere anvendt undersøgelsen til at forsikre hinanden om, at forældrene er godt tilfredse med skolen, og at man er på rette vej. Når man anvender en undersøgelse på denne måde, viser det en tendens i retningen af den oplysende og konceptuelle anvendelsestype, fordi brugertilfredshedsundersøgelsen blot er tænkt til at skabe ny viden omkring skolen på den måde, at den er brugt til at skabe ny viden om forældrenes tilfredshed med skolen, men at der samtidig ikke er truffet beslutninger eller handlet direkte

⁸ Se interviewene med Interviewpersonerne E, F og G i sin helhed i Bilag 3 - Transskriberinger

⁹ Der findes yderligere analyse af planlægningsprocessen på Højvangskolen i Bilag 2 – Tillæg til analysen

på baggrund af den. Men samtidig kan det også give indikationer på, at den symbolske anvendelsestype også er til stede, fordi undersøgelsen ikke har betydet nogen reelle ændringer på skolen, men at det i stedet måske kan være blevet brugt til at legitimere skolens arbejde overfor forældrene, fordi man signalerer en åben organisation ved at gennemføre en sådan undersøgelse, og dette kan jo så eventuelt også være forbundet med formålet omkring profilering, som blev nævnt i foregående afsnit. Men det er særdeles vanskeligt at afgøre, om der har fundet en symbolsk anvendelse sted, fordi det alligevel virker som om skolebestyrelsen og ledelsen har følt, at de har kunnet bruge brugertilfredshedsundersøgelsen til noget på skolen.

Interviewperson G uddyber skolebestyrelsens modtagelse af brugertilfredshedsundersøgelsen på denne måde:

"Der var selvfølgelig nogle ting, vi var glade ved, og der var selvfølgelig nogle ting, vi var mindre glade ved, men det generelle indtryk fra os, det var egentlig, at vi var ganske glade for det resultat, der kom. Der var nogle punkter med hensyn til synlighed af skolebestyrelsen og synlighed af ledelsen, og der var nogle ting omkring skole-hjem-samarbejde og sådan noget."(Interviewperson G)

Dette viser, at selvom skolebestyrelsen generelt var glad for brugertilfredshedsundersøgelsens resultater, som var der alligevel nogle ting, som måske krævede en ekstra diskussion i forhold til, hvordan man kunne sikre en endnu højere tilfredshed. Men det siges dog af alle interviewpersoner, at undersøgelsens resultater ikke som sådan blev anvendt til at identificere problemområder, men interviewperson E mener dog, at hvis der havde vist sig problemer i større omfang, end det var tilfældet, så var der nok blevet gjort mere for at forbedre disse områder. Dette betyder dog stadig, at der ikke blev gjort noget ved de problemer, der blev påpeget. Men dog nævnes det alligevel af en enkelt interviewperson, at der blev foretaget en enkelt konkret beslutning på baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsen, og det var i forhold til at styrke skole-hjem-samarbejdet. Derudover har undersøgelsen mere været anvendt som diskussionsoplæg, som Interviewperson F kalder det, hvor man har diskuteret resultaterne på flere skolebestyrelsesmøder, og dette har ført til nogle mere generelle diskussioner på skolen, som så i sidste ende i visse tilfælde har sat nogle initiativer i gang, men undersøgelsen har ikke som sådan været brugt til konkrete beslutninger og initiativer. Men selvom undersøgelsens resultater ikke direkte er blevet brugt til konkrete initiativer, så er der måske visse ting, der har plantet sig i baghovedet på skolen og bestyrelsen, og samtidig har det givet en tryghed i forhold til at vide, at forældrene generelt bakker op om skolen og synes, at der bliver gjort et godt stykke arbejde.

".. jeg synes, at der har været en eller anden, (...), en tryghed ved at have den, en slags tryghed, sikkerhed, der siger, at det er ikke helt tosset, det vi gør, og det skal selvfølgelig kombineres med nogle andre signaler, som også går i den retning,(...), så på den måde har den givet en slags tryghed, synes jeg nok, ved at man ligesom ved, at skolen har et godt omdømme ude i lokalbefolkningen og blandt forældrene..."
(Interviewperson E)

Og dette er nok kernen i skoleledelsens og skolebestyrelsens anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelsen, den har primært været anvendt som en forsikring om, at forældrene er tilfredse med skolen. Samtidig er det dog også nævnt ovenfor, at undersøgelsen har været anvendt som diskussionsoplæg og nok ligger lidt i baghovedet, når der er sat forskellige diskussioner og initiativer i gang på skolen. Dette giver en indikation i retningen af, at der primært har været tale om den oplysende

anvendelse, hvor skolen har fået oplysninger om forældrenes tilfredshed med skolen og har fået en mindre pejling om, hvor der eventuelt relativt set er mindre tilfredshed. Samtidig har undersøgelsen også indirekte været årsag til nogle diskussioner i skolebestyrelsen, som har medført andre initiativer, giver interviewpersonerne udtryk for. Dermed kan undersøgelsen have en vis indflydelse på skolens arbejde, fordi den har sat nogle initiativer i gang, og den har i hvert fald været med til at give forsikring om, at forældrene er tilfredse, og det har givet bestyrelsen et rygstød til at fortsætte med arbejdet.

Indsatsområder

Men selvom alle interviewpersonerne ovenfor faktisk er enige om, at brugertilfredshedsundersøgelsen som sådan ikke har dannet direkte baggrund for konkrete beslutninger eller tiltag på Højvangskolen, så nævner de alle alligevel flere områder, hvor der tilsyneladende er sat nye initiativer i gang, eller hvor der i hvert fald er sat en debat i gang som følge af brugertilfredshedsundersøgelsen, og denne debat har så måske i sidste ende medført nogle ændringer på forskellige områder af skolens virke.

Et af de punkter, hvor der relativt set var mindst tilfredshed eller størst manglende viden omkring, var skoleledelsens og skolebestyrelsens synlighed. Det blev diskuteret på flere møder i bestyrelsen, hvordan man kunne forbedre skolebestyrelsens synlighed, og en af måderne var, at klassekontakten skulle styrkes endnu mere, så forældrene får en større bevidsthed om skolebestyrelsens arbejde. Så her er måske mere tale om anvendelse i forhold til yderligere forbedringer om et allerede eksisterende samarbejde mellem forældrene i de forskellige klasser og skolebestyrelsen, men Interviewperson G mener, at der var rigtig fine hensigtserklæringer i forhold til at gøre skolebestyrelsen mere aktiv og synlig for de enkelte forældre i klasserne, men der spores dog tvivl omkring, om disse hensigtserklæringer så reelt har ført en øget synlighed af skolebestyrelsen blandt forældrene med sig. Men brugertilfredshedsundersøgelsen har måske alligevel bidraget til synligheden på en mere indirekte måde:

"... at man også prøver at holde hinanden op på, at man skal gøre noget ud af det, og at også ledelsen siger til klasselærerne, at 'husk at vedkommende (red. den forældrevalgte skolebestyrelseskontaktperson) skal inviteres med til forældremøder' og sådan nogle ting." (Interviewperson G)

Så selvom der er lidt tvivl omkring, om brugertilfredshedsundersøgelsens resultater har ført til direkte forbedringer og konkrete tiltag i forhold til skolebestyrelsens synlighed, så har den måske alligevel påvirket holdningen lidt i retningen af, at bestyrelsen og ledelsen måske er lidt mere opmærksomme på og tager det mere alvorligt, at forældrene skal kende til skolebestyrelsens medlemmer og deres arbejde. Den samme tendens nævnes lidt af Interviewperson E, som siger, at ledelsen siden undersøgelsen er blevet mere udadvendt og synlig end tidligere, men at dette ikke umiddelbart vurderes som et resultat af brugertilfredshedsundersøgelsen, men samtidig afvises det ikke, at undersøgelsens resultater på et mere ubevidst plan kan have en effekt i forhold til bevidstheden omkring ledelsens synlighed. Denne anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelsens resultater viser en tendens i retningen af konstitutive virkninger, hvor undersøgelsens resultater over tid på et ubevidst plan nok har påvirket ledelsen til mere synlighed, og der må siges at være en mere direkte anvendelse af resultaterne til forbedringer, nu hvor man holder hinanden mere op på, at synligheden skal være bedre.

Et andet område, hvor brugertilfredshedsundersøgelsens resultater måske mere direkte har været brugt, er i forhold til skole-hjem-samarbejdet. Der var generelt set en høj grad af tilfredshed med skole-hjem-

samarbejdet, men der viste sig også en tendens i visse klasser til, at forældrene følte, at de manglende informationer fra skolen. Skolebestyrelsen ønskede at arbejde med dette for at få samme høje informationsniveau i alle klasser, og på den måde gav undersøgelsen bestyrelsen et skub fremad i forhold til at komme i gang med arbejdet med at effektivisere skole-hjem-samarbejdet og starte med at bruge ForældreIntra, som er et intranet, hvor lærere og forældre på nettet kan skrive sammen i et lukket forum. Så her har skolebestyrelsen åbenbart alligevel direkte brugt brugertilfredshedsundersøgelsens resultater til at identificere et område, hvor der måske ikke var stor utilfredshed, men hvor der var store forskelle klasserne imellem. Dette viser en form for instrumentel anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelsens resultater, hvor resultaterne direkte bruges til måske ikke så meget at træffe beslutninger på baggrund af, men måske mere at der er skabt forbedringer i skole-hjem-samarbejdet på baggrund af forældrenes besvarelser.

I brugertilfredshedsundersøgelsen var der også nogle forældre, der gav udtryk for, at deres børn ikke trivedes på skolen og havde det svært i deres klasser, og det førte til en diskussion i skolebestyrelsen:

"Der var også noget omkring mobning, hvor der var nogle forældre, der meldte tilbage, at de synes, at deres børn havde det svært i klassen, og der var vi inde og snakke om vores mobbepolitik, om den skulle revideres, om vi gjorde det godt nok, og jeg vil sige, at skolen har taget en drejning i de år, hvor jeg har været med, fordi man har tilmeldt sig et projekt, der hedder Positiv Adfærd Læring og Samspil, (...), så der er simpelthen indført nogle regler for, hvordan vi kommunikerer med hinanden på skolen, (...) så på mobbesiden, der har vi været en hel del igennem efterfølgende." (Interviewperson F)

Igen er der en tendens til, at brugertilfredshedsundersøgelsens resultater er blevet anvendt på den måde, at den har sat gang i en diskussion om mobbepolitikken, og dette har så indirekte ført til en større udvikling på skolen, hvor der er kommet mere fokus på mobning og hele omgangstonen med hinanden. Dette peger i retningen af, som Interviewperson F også selv siger, at brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet anvendt som et diskussionsoplæg mere, end det er blevet anvendt som direkte baggrund for beslutninger, og det peger jo væk fra den instrumentelle anvendelse, hvor resultaterne bruges direkte, og viser tendenser mere i retningen af den konceptuelle anvendelse, hvor der er opnået en ny viden omkring et felt på baggrund af brugertilfredshedsundersøgelse, og disse oplysninger indarbejdes gradvist i referencerammen omkring mobbepolitikken på skolen, at det måske er nødvendigt at ændre noget i mobbepolitikken, fordi der var forældre, der nævnte, at deres børn ikke havde det godt på skolen.

Og selvom det måske ikke direkte kan siges, at brugertilfredshedsundersøgelsen har betydet forbedringer på Højvangskolen, så har det betydet, at skolebestyrelsen har overvejet nogle ting en ekstra gang.

"Det har i hvert fald sat nogle andre ting i gang, og (...) vi blev nødt til ligesom at forholde os til det.(...)" (Interviewperson F)

Hvem anvender?

Det kan være lidt vanskeligt at sige noget direkte om, hvem der har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen, når den kun i få tilfælde er blevet anvendt direkte, som det kunne ses i ovenstående kapitel.

Skolens ledelse og skolebestyrelsen har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen på måder, der er meget lig hinanden. Skolebestyrelsen har omtalt undersøgelsen og henvist til dens resultater og konklusioner, når de har deltaget i forældremøder ude i klasserne. Skolebestyrelsens medlemmer og skoleledelsen har også anvendt undersøgelsen, hvis de har skullet skrive noget ud til forældrene generelt eller til artikler i skolebladet, og skolens ledelse har også taget undersøgelsen til efterretning i forhold til at være lidt bedre til at give forældrene generelle informationer. Og igen nævnes det, at skolens ledelse og bestyrelse har i visse tilfælde har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen til at tage nogle overordnede initiativer for skolens virke, som der så videre er kommet andre positive initiativer ud af. Dette viser, at der fra bestyrelsens og ledelsens side er gjort meget ud af at fortælle om undersøgelsens resultater, og at den har været anvendt som diskussionsoplæg i skolebestyrelsen, men den helt konkrete anvendelse direkte på baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsen har der tilsyneladende ikke været meget af, og dette indikerer, at det primært har været konceptuel anvendelse på den måde, at der ikke har været truffet beslutninger eller handlet på baggrund af undersøgelsen, men at ideer fra undersøgelsen er brugt som baggrund for diskussioner.

Brugertilfredshedsundersøgelsen har ikke som sådan været anvendt i lærergruppen, men den har været brugt til at forsikre om, at der generelt er en høj tilfredshed med skolen, og at lærerne derfor også gør det godt. Interviewperson F nævner dog, at lærerne i lighed med skolebestyrelsen og ledelsen har taget undersøgelsen til sig, og at der derigennem er blevet genereret nogle overordnede diskussioner, hvor ud fra der så er kommet andre positive initiativer også internt i lærergruppen. Men at lærerne tilsyneladende ikke har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen til noget, viser nok lidt, at der ikke har været noget gennemgående ønske om, at undersøgelsen virkelig har skullet bruges til at ændre nogle ting i hverdagen på skolen, fordi hvis dette var et dybfølt ønske fra ledelsens og bestyrelsens side, så ville der formodentligt have været en større indsats for at få lærergruppen med på undersøgelsen også, fordi det jo er dem, der er frontmedarbejderne i dagligdagen på skolen, som børnene og forældrene møder først. Dette viser en anvendelse, der peger i retningen af den symbolske anvendelse, hvor brugertilfredshedsundersøgelsen måske mest gennemføres for at skabe legitimitet om skolens arbejde, men samtidig kan undersøgelsen også have været med til at starte nogle diskussioner i lærergruppen, og dette vil da være en mere konceptuel anvendelse.

Formidlingen

Formidlingen er en del af den direkte anvendelse af en brugertilfredshedsundersøgelse, fordi det kan være en direkte måde at anvende undersøgelsen på, men samtidig kan formidlingen af undersøgelsen også give et billede af, hvordan det er tænkt, at undersøgelsen skal anvendes.

Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen blev formidlet videre til lærerne på et personalemøde på skolen, og der blev mest snakket om, at der generelt set var en stor tilfredshed med skolen blandt forældrene, men i forhold til nogle af de steder, hvor der måske var lidt mere utilfredshed, blev der taget en dialog med lærerne omkring, hvad grundene eventuelt var til det. Så lærerne blev orienteret, og der blev talt om resultaterne, men umiddelbart er der ikke noget, der tyder på, at lærerne blev orienteret med det formål, at de som sådan skulle ændre noget i deres arbejde. Dette kan pege i retningen af den symbolske anvendelse, men også den oplysende anvendelse kan være i spil, fordi man kunne have valgt at lade være med at orientere lærerne overhovedet, hvis det virkelig kun var den symbolske anvendelse, men

tilsyneladende har man ønsket at snakke med lærerne om de forskellige resultater, og dette peger lidt mere i retningen af den oplysende og konceptuelle anvendelsesform.

Forældrene blev orienteret om brugertilfredshedsundersøgelsen på den måde, at skolebestyrelsen indbød forældrene til et møde, hvor der blev orienteret om tilfredshedsundersøgelsens resultater og konklusioner i korte træk. Samtidig har de forældrevalgte skolebestyrelsesmedlemmer også deltaget i forældremøder i de enkelte klasser, hvor resultaterne og konklusionerne fra undersøgelsen er blevet fremlagt og diskuteret. Skolens ledelse har også fortalt om resultaterne i artikler i skolebladet, og på den måde har forældrene også haft mulighed for at læse om undersøgelsen, selvom de ikke har været til møder på skolen. Så der har været gjort en indsats for at forældrene får et godt kendskab til brugertilfredshedsundersøgelsens resultater, men der er åbenbart ikke gjort så meget ud af at fortælle, hvad man så vil bruge undersøgelsen til, og derfor indikerer det en symbolsk anvendelse også, men dette kan selvfølgelig ikke afgøres på baggrund af dette alene, der er det vigtigere at se på, hvilke ting fra brugertilfredshedsundersøgelsen, der er blevet anvendt.

Resultater og konklusioner fra brugertilfredshedsundersøgelsen har ikke som sådan været formidlet videre til en bredere offentlighed, selvom dette egentlig nævnes som et af formålene i forrige afsnit. Interviewperson F kunne godt have ønsket sig, at der var blevet gjort mere ud af denne form for formidling også:

"... men vi har nok heller ikke brugt den, sådan som jeg måske kunne have tænkt mig med lidt mere markedsføring,(...) Jeg kunne godt have tænkt mig, at vi havde været lidt mere fremme i pressen..."
(Interviewperson F)

Men når undersøgelsen praktisk talt ikke har været kommunikeret ud til nogen udenfor skolens mure, så kan det være lidt et tegn på, at det ikke var meningen, at anvendelsen skulle være symbolsk, for så ville man nok også have promoveret undersøgelsens resultater til en bredere kreds end blot forældregruppen, fordi de jo allerede har valgt skolen. Og derfor er det måske ikke helt meningen, at anvendelsen skulle være symbolsk, og på den måde peger formidlingen af undersøgelsen lidt i retningen af en oplysende og konceptuel anvendelse, hvor der ikke træffes beslutninger eller handles på baggrund af undersøgelsen, men hvor resultaterne langsomt indarbejdes i organisationen.

Effekter på organisationen

De overordnede effekter drejer sig om, om brugertilfredshedsundersøgelsen på længere sigt og på et mere overordnet plan har haft en betydning på skolens hverdag.

Det viser sig dog, at undersøgelsen på Højvangskolen ikke direkte har haft effekter på skolens hverdag, men så måske alligevel:

"... kun på den måde, som jeg siger, med en god fornemmelse af, at man er på et sted, og det er jo også en effekt (...) det skal man egentlig ikke undervurdere den mulighed, at dét, at man ved, at man er på rette vej, og at man har en god opbakning blandt forældrene, (...), det giver jo nok en effekt ved, at man måske bliver lidt mere glad for at gå på arbejde og lidt mere glad for, ja, og giver den en skalle mere, fordi det var sgu godt det her, det kan vi være glade for(...), det tror jeg egentlig, at det i sig selv er en effekt."
(Interviewperson E)

Så selvom undersøgelsen ikke direkte har haft de helt store effekter på hverdagen i skolen, så kan den have haft en mere indirekte betydning for arbejdsglæden og arbejdslysten for alle på skolen, fordi de nu er opmærksomme på, at de gør et godt stykke arbejde, der har forældrenes opbakning. Dette viser en anvendelse i en meget indirekte form, og den anvendelsestype, der kan knyttes dertil, er de konstitutive virkninger, hvor brugertilfredshedsundersøgelsen måske på længere sigt indirekte anvendes til at ændre opfattelsen af rammerne for arbejde på et ubevidst plan internt på skolen. En anden af interviewpersonerne mener dog, at undersøgelsen ikke har forandret noget, heller ikke på længere sigt:

".. og det ville også have overrasket mig, hvis den havde, for det er nærmest umuligt at ændre noget på en skole. En folkeskole er sådan en kultur, hvor det er vigtigere, at alle har det godt, og at alle har den rigtige fornemmelse i maven hele tiden. Det er vigtigere, end at man sådan udfordrer hinanden på, om det her det nu også kan gøres bedre, eller om det her kan gøres anderledes og blive bedre af den grund, men det er jo så min holdning."(Interviewperson G)

Men her er det et spørgsmål om, hvordan man definerer effekter, for både Interviewperson E og F mener tilsyneladende, at brugertilfredshedsundersøgelsen har haft effekter om end af indirekte karakter på skolens hverdag, fordi den har betydet noget for arbejdsglæden som nævnt ovenfor, og så har den samtidig også sat nogle tanker i gang, fordi der er blevet taget aktivt stilling til de ting, der blev nævnt i undersøgelsen. Så det er lidt vanskeligt at sætte direkte anvendelsestyper på de overordnede effekter, men der er noget, der tyder på, at der trods alt har været nogle konstitutive effekter i form af en bevidsthed om, at forældrene er meget godt tilfredse med arbejdet på skolen, og dette har givet en tryghed på skolen og eventuelt en dermed større arbejdsglæde. Men konkrete effekter og forbedringer på skolen har der tilsyneladende ikke været som følge af undersøgelsen.

Opsamlende komparativ analyse

Det har altså vist sig i de foregående analyser af de to cases, at man på henholdsvis Højvangskolen og i Gladsaxe Kommune har valgt at anvende en gennemført brugertilfredshedsundersøgelse på meget forskellige måder. I Gladsaxe Kommune er resultaterne blevet anvendt på den måde, at disse er brugt til at identificere problemområder ud fra, og dernæst er der taget konkrete initiativer på de områder. Resultaterne har altså dannet baggrund for helt konkrete forbedringer på områder, hvor brugerne erklærede sig utilfredse eller havde et manglende kendskab til, og dette indikerer en instrumentel anvendelse. Omvendt har Højvangskolen ikke anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen til konkrete initiativer på skolen, men i stedet har undersøgelsen primært været brugt som sikkerhed for, at forældrene er godt tilfredse med det arbejde, der sker på skolen, og så har resultaterne sat nogle diskussioner i gang på forskellige områder, og på den måde er anvendelsen i denne case mere oplysende og konceptuel.

I nedenstående afsnit vil jeg samle op på de to analyser, så det bliver helt tydeligt, hvor forskellene i anvendelsen især findes i de to cases, og dermed også besvare problemformuleringens første led omkring hvordan brugertilfredshedsundersøgelser anvendes.

Hvis der først fokuseres på, hvad der anvendes, så ses der store forskelle mellem de to cases. De tre interviewpersoner fra Højvangskolen kan næsten ikke nævne konkrete tiltag, som er blevet til som et resultat af brugertilfredshedsundersøgelsen, hvorimod der i tilfældet med Gladsaxe Kommune kan nævnes flere helt konkrete ting, som har forbedret de områder, hvor brugerne udtrykte utilfredshed. Dette viser jo

tydelige forskelle i forhold til, at anvendelsen på Højvangskolen har været langt mere fokuseret på at anvende brugertilfredshedsundersøgelsens resultater til at sige, at skolen gjorde det godt, og det peger i retningen af en oplysende og konceptuel anvendelse, hvor der er sat nogle diskussioner i gang på skolen, men ellers er der ikke sket de store ændringer, og dette kan også vise tendenser i retningen af en symbolsk anvendelse, som det også blev angivet i løbet af analysen af Højvangskolens anvendelse af undersøgelsen. I Gladsaxe Kommune er der ingenting, der giver indikationer i retningen af den symbolske anvendelsestype, her har undersøgelsens resultater været anvendt helt konkret til at træffe beslutninger og handle på baggrund af, og derfor er det især den instrumentelle forbedring, der har været fokus i Gladsaxe. Men samtidig er der også noget, der tyder på, at brugertilfredshedsundersøgelsen har haft mere konstitutive virkninger i forhold til eksempelvis forholdet mellem brugerne og medarbejderne.

Der viser sig også store forskelle mellem de to cases i forhold til, hvem der har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen. På Højvangskolen er det udelukkende ledelsen og bestyrelsen, der har anvendt resultaterne på forskellig vis til blandt andet at fortælle om resultaterne til forældrene og samtidig også har sat nogle diskussioner i gang i skolebestyrelsen. Lærergruppen har slet ikke anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen til noget, ud over at de har fået at vide, at forældrene er tilfredse med skolen, og dette har måske også bidraget til en tryghed i arbejdet hos dem. På den måde kan der være mistanke om den symbolske anvendelse igen, fordi undersøgelsen har været brugt til at informere forældrene, men samtidig også den konceptuelle anvendelse fordi ideer fra undersøgelsen har medført diskussioner på skolen. I Gladsaxe er det alle niveauer i kommunen, hvor brugertilfredshedsundersøgelsen har været anvendt på den ene eller den anden måde. På det politiske niveau i kommunen, har resultaterne været anvendt til markedsføring, men der har også været fokus på at der skulle findes områder, hvor der var brug for kvalitetsforbedringer. Disse kvalitetsforbedringer er udpeget af det administrative niveau og ledelsesniveauet på de enkelte tilbud, som på den måde har anvendt undersøgelsen til at fortælle medarbejderne, hvor der har været brug for en ekstra indsats. Og medarbejderne har så anvendt undersøgelsen på den måde, at det er dem, der i det direkte daglige arbejde med brugerne har skabt forbedringer i brugernes hverdag. Så på den måde er det primært anvendelse i form af den instrumentelle forbedring, der er på spil i Gladsaxe Kommune. Så anvendelse på alle niveauer i kommunen tyder måske på, at brugertilfredshedsundersøgelsen har haft flere virkninger på hverdagen i Gladsaxe Kommune, end den har haft på Højvangskolen.

Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen er ikke blevet formidlet så forskelligt, der er i begge cases gjort relativt meget ud af at fortælle om resultaterne internt på alle niveauer, og der har været mulighed for at diskutere resultaterne for brugerne og medarbejderne i begge cases. Og i begge tilfælde er brugertilfredshedsundersøgelsen efterfølgende lagt på internettet, så den er tilgængelig for alle interesserede. I Gladsaxe har man dog også udsendt en pressemeddelelse, som medførte stor medieinteresse for brugertilfredshedsundersøgelsen.

I Gladsaxe Kommune har brugertilfredshedsundersøgelsen medført flere effekter på den samlede organisation og på det enkelte tilbud. Der er helt overordnet kommet en større bevidsthed om brugernes mulighed for og krav på medindflydelse i hele organisationen, og det viser helt klare konstitutive virkninger på opfattelsen af arbejdet, og det har også betydet, at rammerne for arbejdet har ændret sig, så der er kommet mere opmærksomhed på inddragelse af brugerne. På Højvangskolen har brugertilfredshedsundersøgelsen ikke som sådan medført konkrete direkte effekter, men alligevel har det indirekte medført

en effekt i form af en sikkerhed for, at forældrene er tilfredse med skolen, og at både ledelse, bestyrelse og lærere derfor er på rette vej, og dette kan have betydet en større arbejdsglæde for skolens medarbejdere. Så på den måde har der måske også i denne case været visse konstitutive virkninger som følge af brugertilfredshedsundersøgelsen.

Så hvis der skal siges noget overordnet omkring, hvordan brugertilfredshedsundersøgelser er anvendt i de to cases, så må det siges, at det især er i forhold til, hvad der anvendes, og hvem der anvender, at de store forskelle i anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen i de to cases viser sig. Gladsaxe Kommunes Psykiatri- og Handicapafdeling har primært anvendt den gennemførte brugertilfredshedsundersøgelse til instrumentelle forbedringer internt i organisationen, hvorimod Højvangskolen ikke i samme grad har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen direkte, men i stedet har brugertilfredshedsundersøgelsen været anvendt mere indirekte på en konceptuel og oplysende måde. Samtidig har det flere steder i analysen været nævnt, at brugertilfredshedsundersøgelsen måske har været anvendt symbolsk, fordi der ikke er sket ændringer internt i organisationen, samtidig har der været et stort fokus på at fortælle forældrene om resultaterne af undersøgelsen på forskellig vis. Det kan dog være vanskeligt at afgøre om den symbolske anvendelse har været i spil, når der nu samtidig har været visse konceptuelle effekter på skolen efterfølgende i form af diskussioner og indirekte tiltag. Så på den måde har brugertilfredshedsundersøgelsen været anvendt vidt forskelligt i de to cases i større eller mindre grad, og det er nok især i forhold til de konkrete effekter på hverdagen i de to cases, at de største forskelle skal findes, fordi der har været flere effekter i Gladsaxe Kommune, end det er tilfældet på Højvangskolen. Og det har vist sig, at brugertilfredshedsundersøgelsen bliver anvendt i begge cases, men at netop de konkrete tiltag og resultater er tydeligere i Gladsaxe end på Højvangskolen.

Det er også en vigtig pointe, at forskellen i anvendelsen mellem de to cases ikke skal findes i, at der var mindre tilfredshed blandt brugerne i Gladsaxe og derfor mange ting at forbedre på. Der var i begge cases overordnet en høj grad af tilfredshed, og selvom dette er tilfældet, så vil der jo altid være elementer, hvor der relativt set er lavere tilfredshed, og hvor der dermed er muligheder for forbedringer. Så derfor ligger forskellen i, hvordan man vælger at anvende en høj grad af tilfredshed, om man alligevel ønsker at arbejde med at forbedre, eller om man vælger til en vis grad at stille sig tilfreds med den høje tilfredshed.

Men for at forholde mig til specialets problemstilling, så kan man måske stille spørgsmålet, om evalueringen har været ressourcerne værd på Højvangskolen, når den ikke har bidraget til ændringer og forbedringer direkte på skolens hverdag? Men der har jo været en nytteværdi af brugertilfredshedsundersøgelsen, fordi skolebestyrelsen og skoleledelsen har kunnet bruge den som en slags tryghed, men der kan så sættes spørgsmålstegn ved, om denne nytteværdi med fordel kunne have været gjort større, når nu undersøgelsen alligevel blev gennemført. Derfor vil jeg i diskussionen forsøge at diskutere mig frem til, hvordan anvendelsen eventuelt kan sikres bedre både som helhed og i forhold til de to cases.

Kapitel 5 - Diskussion

Nu har vi set i analysen, at der er store forskelle på, hvordan en brugertilfredshedsundersøgelse bliver anvendt indenfor den offentlige sektor, og at en undersøgelse ikke altid bidrager til de store forbedringer og effekter på hverdagen i en organisation. Derfor er det relevant at diskutere, hvordan anvendelsen bedre kan sikres. Afsnittet vil starte ud med en skitsering af Carol Weiss' og Michael Quinn Pattons holdninger til, hvordan anvendelse sikres bedst muligt. Dernæst vil jeg diskutere de to cases, og hvad de kunne have gjort anderledes for at sikre anvendelsen bedre i deres cases. Til sidst vil jeg diskutere de overraskende resultater af analysen i forhold til de opstillede forventninger.

Hvordan sikres anvendelse?

Patton mener, at evalueringer skal vurderes ud fra deres anvendelse, og derfor har han igennem hans arbejde forsøgt at finde frem til, hvordan man sikrer anvendelse bedst. På den baggrund har han udviklet Utilization-Focused Evaluation, hvor fokus ikke er på en bestemt model, metode, teori eller anvendelsesform, men hvor det vigtigste i stedet for er, at eksempelvis evaluerede organisationer hjælpes til at vælge den mest passende model, metode, teori og anvendelsesform til lige præcis deres situation og organisatoriske kontekst. Patton mener, at hvis der i en evalueringsproces er fokus på at få evalueringen anvendt ved at eksempelvis træffe de rigtige beslutninger om metode og formål og inddrage de rigtige mennesker, så er der skabt et solidt grundlag for anvendelsen, og det solide grundlag er tilsigtet anvendelse af tilsigtede brugere. Patton er overbevist om, at hvis der arbejdes omhyggeligt med planlægningen af en evaluering, og der foretages et strategisk og målrettet arbejde med de tilsigtede brugere af en evaluering, så er der store chancer for evalueringens anvendelse, indflydelse og effekter, og han mener, at meget forskning heriblandt hans egen underbygger hans påstande om, hvordan anvendelse sikres. (Patton, 1988:8; Patton, 1997:20-22) Weiss er som evaluator naturligvis også interesseret i, at der sker forbedringer som følge af en evalueringens ideer og resultater, hun har dog bare ikke den helt samme tro som Patton på, at hvis en evaluering planlægges ordentligt, så får den effekter for det evaluerede felt bagefter, hun mener, at der bør være en realistisk erkendelse af, at evalueringer ikke altid fører til direkte forbedringer. Hun mener, at selvom alt det rigtige sker i løbet af evalueringsprocessen; at der kommunikerer godt med interessenter, at der sker en høj grad af planlægning af processen osv., så kan interessenterne aldrig tvinges til noget, så de har friheden til at gøre som de har lyst til, når evalueringens resultater først foreligger. Hun mener dog, at selvom en evaluator ikke kan kontrollere alle aspekter af en evaluering, så er der stadig et ansvar for at overveje, hvordan man så bedst muligt forsøger at sikre anvendelsen. (Weiss, 1988:5,18)

Weiss mener, at en af de ting, en evaluator konkret kan gøre, og som derfor er særdeles relevant at se på i dette speciale, er at overveje hvilke elementer af en evaluering, der skal anvendes, hvem det er i organisationen, der skal anvende disse elementer, og til hvilke formål disse skal anvendes, og derudover er det vigtigt at inkludere de relevante interessenter i evalueringsprocessen, og hvis alle disse overvejelser tages på en omhyggelig måde, så er der gjort et omhyggeligt forsøg på at sikre evalueringens anvendelse. (Weiss, 1988:5,18) Patton mener, at en af de ting, der er nødvendige for at sikre anvendelse, er, at man skal være meget specifik i forhold til at finde frem til, hvem de tilsigtede brugere af evalueringen er, hvilke ting fra evalueringen der skal anvendes, og hvordan disse ting tænkes anvendt. Der vil i forbindelse med enhver evaluering være et væld af mulige interessenter og anvendelsesformer, og derfor kan det hurtigt blive abstrakt, hvis det ikke konkretiseres, hvem og hvad evalueringen sigter imod, og dette abstrakte niveau

understøtter ikke en sikring af anvendelsen. På baggrund af egne og andres erfaringer mener Patton, at tilsigtede brugere har større sandsynlighed for at anvende evalueringer, hvis der blandt disse brugere er skabt forståelse for og ejerskab i forhold til evalueringsprocessen og – resultaterne. Og de tilsigtede brugere forstår bedre en evaluering og føler et større ejerskab til den, hvis de er blevet aktivt involveret i den, og ved at involvere de primære tilsigtede brugere træner evaluatoren samtidig de tilsigtede brugere i anvendelse ved at forbedre grundlaget for anvendelsen og forstærke den tilsigtede brug af evalueringen på alle niveauer af evalueringsprocessen. (Patton, 1997:20-22)

Nedenfor vil jeg diskutere, hvordan der i de to cases er ageret i forhold til at sikre anvendelsen i henhold til ovenstående opmærksomhedspunkter, og hvordan tingene kunne have været gjort anderledes for at skabe en bedre grobund for anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelserne i de to cases.

Højvangskolen

Som det kan ses ovenfor, er det af stor betydning for at sikre anvendelsen, at der er klare formål med en evaluering, fordi dette gør det mere klart, hvor evalueringen skal styres hen imod i løbet af processen, og det er vigtigt for anvendelsen, at det konkretiseres, hvad den skal anvendes til, så formålene står klare for alle interessenter og evaluører. På Højvangskolen opstillede man tre formål med brugertilfredshedsundersøgelsen, men disse er formuleret relativt uspecifikt, og det er ikke helt klart, hvordan disse tre formål skal opfyldes. Det første formål omkring, at skolebestyrelsen ønskede at kende forældrenes tilfredshed, er måske vanskeligt at specificere yderligere, men de andre to formål, omkring hvordan det så var meningen, at dette kendskab til tilfredsheden blandt forældrene skulle udmønte sig i konkrete initiativer til forbedringer og markedsføring, er straks langt mere uklare. Det kunne have været ønskværdigt i forhold til at sikre anvendelsen af resultaterne, at det havde været formuleret mere klart, hvordan man ønskede at forbedre skolen efter forældrenes prioriteringer. Det kunne eksempelvis have været formuleret klart, hvordan man ønskede at identificere forældrenes prioriteringer, om dette skulle være ud fra, hvis der med et område var mindre end eksempelvis 80 % tilfredshed, eller om man i stedet for ville forsøge at finde områder ved hjælp af de kommentarer, som forældrene havde mulighed for at komme med indenfor hvert område af undersøgelsen. Hvis dette havde været formuleret mere klart, havde det været lettere at se på tendenserne i forældrenes prioriteringer, som undersøgelsens resultater viste. Når det ikke formuleres klart, hvad der præcist kigges efter, så vil der fra enkeltstående procentsatser af tilfredshed ikke uden videre kunne udtrækkes tendenser, og dermed kan det være vanskeligt at udpege, hvor en eventuel indsats i et forbedringsperspektiv skulle lægges.

I Højvangskolens formål med brugertilfredshedsundersøgelsen er det heller ikke nævnt, hvem der er de primære brugere af undersøgelsen og dens resultater, og dette er jo også en af de ting, der nævnes i teorien som værende vigtigt for sikringen af anvendelsen, fordi disse primære brugere skal inddrages i processen, så de føler ejerskab overfor undersøgelsen. På Højvangskolen kan den manglende opmærksomhed på, hvem der skulle anvende brugertilfredshedsundersøgelsen, muligvis have haft den betydning, at undersøgelsen ikke er blevet anvendt til konkrete formål på skolen. Hvis det havde været gjort klart, at det nok primært var skolebestyrelsen, der skulle anvende undersøgelsen, så havde der måske været mere opmærksomhed på, at bestyrelsen skulle have været mere klare i deres formuleringer af formålene, og på den måde ville det også have været mere klart for dem selv, hvad de ligesom havde opsat som målsætninger for anvendelsen, og måske derfor i højere grad forsøgt at leve op til dette.

Umiddelbart kan det også virke lidt underligt, at lærergruppen slet ikke er inddraget på nogen måder i evalueringsprocessen, man skulle synes, at lærergruppen umiddelbart er en vigtig gruppe at involvere, hvis det ønskes at lave ændringer på en skole. Denne involvering er vigtig, fordi lærerne er frontmedarbejderne på skolen, og det er lærerne, som elever og forældre møder i dagligdagen, og det er derfor i høj grad denne gruppe, som forældrenes tilfredshed med skolen afhænger af. Da Højvangskolen skulle tilrettelægge brugertilfredshedsundersøgelsen, blev lærerne ikke involveret udover de lærerrepræsentanter, der sidder i skolebestyrelsen, og hvis man skal tro Patton, så er det særdeles vigtigt at involvere interessenter gennem hele processen, hvis de skal føle ejerskab overfor både evalueringsprocessen men også evalueringsresultaterne. Derfor vil der måske være en følelse blandt lærerne om, at undersøgelsen ikke rigtig er relevant for dem, og da der fra ledelsens og bestyrelsens side heller ikke rigtig er blevet lagt op til nogle ændringer på baggrund af undersøgelsen, har de nok i mange tilfælde ikke rigtig følt, at undersøgelsens resultater vedkom dem. Og dette har så den konsekvens, at lærerne ikke på eget initiativ anvender hverken processen eller resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen til noget i deres daglige arbejde. Inddragelsen af lærerne kunne være sket ret enkelt ved, at lærerne var blevet spurgt om deres holdning til en brugertilfredshedsundersøgelse, og om hvilke emner de kunne tænke sig at få belyst i en sådan undersøgelse. På den måde ville lærerne også have haft en fornemmelse af, at deres interesser i forhold til forældrenes tilfredshed med skolen også var blevet hørt, og dermed ville der nok også have været et større ejerskab til undersøgelsen og dens resultater i lærergruppen, og lærerne ville formodentlig have anvendt undersøgelsens resultater mere i det daglige arbejde, simpelthen fordi resultaterne så ville have virket mere relevante for lærernes arbejde også.

Gladsaxe

I Gladsaxe Kommune er der også formuleret tre formål med brugertilfredshedsundersøgelsen, og disse er mere klare, end det er tilfældet på Højvangskolen, men i forhold til et af formålene omkring forbedring af visse områder så er det ikke nedskrevet specifikt i formålet, hvordan man ønsker at identificere områder, hvor der ønskes forbedringer. Men i og med at der fra politiske side er formuleret et krav om, at der skal være mindst 85 % tilfredshed med kommunens tilbud, så giver det en pejling om, at hvis der er under 85 % tilfredshed med specifikke områder, så bør der måske tages et nærmere syn på mulige forbedringer på disse områder. Så alene på den baggrund bliver det muligt at se nogle tendenser i resultaterne fra undersøgelsen, som det er muligt at handle på. Et andet af kommunens formål er, at det ønskes at markedsføre kommunens tilbud overfor andre kommuner, og dette er også specificeret på den måde, at det nævnes, at kommunens service og kvalitet skal dokumenteres overfor køberkommuner og andre interessenter, og dette sætter rammerne for, hvordan der skal leves op til dette formål, og hvad det er for en markedsføring, Gladsaxe Kommune ønsker. I forhold til de teoretiske noter ovenfor omkring hvordan anvendelse bedst kan sikres ved specifikke formål i stedet for abstrakte, så må det siges, at Gladsaxe Kommune er lykkedes godt med at få formålet med brugertilfredshedsundersøgelsen formuleret relativt specifikt, og dette har formodentligt været med til at sikre anvendelsen af undersøgelsen på den måde, at alle har været klar over, hvad der arbejdes hen imod med brugertilfredshedsundersøgelsens gennemførelse.

Det er dog heller ikke i Gladsaxe Kommune specificeret, hvem der betragtes som de primære brugere af tilfredshedsundersøgelsen, og dette kunne have haft den betydning, at undersøgelsen ikke ville blive anvendt, fordi det ikke er klart, hvilken rolle forskellige niveauer på kommunes tilbud skal spille både i evalueringsprocessen og efter undersøgelsens gennemførelse. Umiddelbart lader det dog ikke til, at dette

har haft nogen betydning for anvendelse i tilfældet med Gladsaxe Kommune, fordi undersøgelsens resultater er blevet anvendt af alle niveauer i kommunen, som det sås i analysen. Men i forhold til Pattons synspunkt så kunne det have skabt et usikkert grundlag for undersøgelsens anvendelse på den måde, at når man ikke kender de primære brugere af en undersøgelse, så kan disse heller ikke aktivt involveres i evalueringsprocessen, som frontmedarbejderne i Gladsaxe Kommune eksempelvis ikke har været det, og derfor kunne det have betydet, at disse frontmedarbejdere ikke følte et ejerskab overfor undersøgelsens resultater, og derfor ikke fandt dem relevante for det daglige arbejde med brugerne. Men uanset om frontmedarbejderne blev inddraget i processen eller ej, så er der udpeget nogle fokuspunkter for deres arbejde fra et højere niveau i kommunen, og det forventes, at frontmedarbejderne også arbejder ud fra disse fokusområder, og på den måde betyder eksempelvis deres ejerskab overfor undersøgelsen mindre, selvom det i praksis er frontmedarbejderne, der skal implementere forbedringerne i det daglige arbejde med brugerne.

Opsamling

Men selvom det måske ikke er helt bevidste valg omkring sikringen af anvendelsen, der har haft betydning for den store forskel i anvendelsen mellem de to cases, så har Gladsaxe Kommune alligevel i hvert fald i forhold til at udforme specifikke formål med brugertilfredshedsundersøgelsen haft en større sandsynlighed for, at brugertilfredshedsundersøgelsen ville blive anvendt mere, hvis man skal tro Pattons tilgang. Analysens resultater indikerer også, at hvis der er klare formål med gennemførelsen af en brugertilfredshedsundersøgelse, så er der større sandsynlighed for, at undersøgelsen anvendes, fordi alle interessenter da kender deres rolle i evalueringsprocessen, og når undersøgelsen er gennemført, er der klarhed over, hvad den skal bruges til, og man skal ikke først finde det reelle formål med undersøgelsen på baggrund af resultaterne, som det måske i nogen grad er tilfældet på Højvangskolen. Derfor bør der fra starten af en evalueringsproces gøres meget for at sikre anvendelsen ved at være opmærksom på anvendelsestyperne og – mulighederne, allerede inden undersøgelsen igangsættes. Men selvom der kan gøres meget for at forbedre sandsynligheden for anvendelse af en brugertilfredshedsundersøgelse, så anerkender jeg også Weiss' forbehold overfor en direkte sikring af anvendelsen, fordi det er aldrig muligt for en evaluator at garantere anvendelsen, fordi beslutningen om anvendelse og dens form vil altid i sidste ende placeres hos den evaluerede organisation, og denne kan ikke tvinges til noget.

På den måde kan anvendelsen aldrig sikres, men sandsynligheden for anvendelse kan forbedres ved at være opmærksom på og eksplicit formulere formål og primære brugere klart allerede fra starten af en evalueringsproces.

Overraskende resultater - offentlig opmærksomhed og brugergrupper

I metodeafsnittet blev der luftet nogle forventninger til analysens resultater, disse havde baggrund i den offentlige opmærksomhed og brugergrupperne, som er de faktorer, som de to cases er udvalgt ud fra. Forventningerne var, at Gladsaxe Kommune ville anvende deres brugertilfredshedsundersøgelse i mindre grad, fordi den offentlige opmærksomhed på handicapområdet ikke er særligt stor, og samtidig er det en svag brugergruppe, som typisk ikke vil lægge et større pres på kommunen for at få undersøgelsen anvendt. Omvendt var forventningen til Højvangskolen, at den gennemførte brugertilfredshedsundersøgelse ville blive anvendt i høj grad, fordi folkeskoleområdet har en høj placering på den offentlige dagsorden, og samtidig er brugergruppen af forældre stærk, så de ville lægge et hårdt pres på skolen for at få

undersøgelsen anvendt. Men disse forventninger har vist sig ikke at holde stik, da man må sige, at Gladsaxe Kommune har anvendt deres brugertilfredshedsundersøgelse i højere grad og langt mere konkret, end det er tilfældet på Højvangskolen. Og det lader ikke til, at brugergruppen eller den offentlige opmærksomhed har haft nogen betydning for anvendelsen i nogen af de to cases.

På Højvangskolen udviste forældrene interesse for brugertilfredshedsundersøgelsen, så længe den stod på, og det afspejler sig også i en relativt høj svarprocent, men ingen af interviewpersonerne har oplevet, at forældrene har presset på i forhold til at få anvendt resultaterne, og Interviewperson F mener, at det kan have baggrund i den store tilfredshed blandt forældrene, fordi hvis tingene fungerer godt, så er der måske ingen grund til at stille de helt store spørgsmål. Og Interviewperson E mener, at det er lidt den samme tendens, der gør sig gældende i forhold til den offentlige opmærksomhed, som der ikke har været på brugertilfredshedsundersøgelsen, men der var nok kommet noget mere interesse, hvis der havde vist sig alarmerende negative resultater i forbindelse med brugertilfredshedsundersøgelsen. Så hverken brugerne eller den offentlige opmærksomhed har haft betydning for anvendelsen, og dette tolker interviewpersonerne i retningen af, at der viste sig stor tilfredshed med skolen, og derfor var det ikke nødvendigt at presse på for anvendelsen, fordi tingene fungerede i forvejen.

I Gladsaxe Kommune var der blandt brugerne interesse for brugertilfredshedsundersøgelsen, fordi mange af brugerne syntes, at det var spændende at skulle interviewes, men der kun været nogle få brugere, der har stillet spørgsmål til undersøgelsen efterfølgende, og der har ifølge ingen af interviewpersonerne været presset på i forhold til anvendelsen fra hverken brugere eller pårørende, men dette vurderes også at have den årsag, at der ikke har været behov for at presse på, fordi anvendelsen er sket i organisationen alligevel uden noget pres. Der har til gengæld været stor offentlig opmærksomhed omkring brugertilfredshedsundersøgelsen i Gladsaxe Kommune, fordi kommunen var foregangskommune i forhold til at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser for denne type brugere, og derfor har nogle fra administrationen også været ude at holde oplæg andre steder omkring brugertilfredshedsundersøgelsen. Men der er ikke noget, der tyder på, at denne offentlige opmærksomhed umiddelbart efter undersøgelsens afslutning har haft betydning for anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen, da den offentlige opmærksomhed hurtigt forsvandt, men at anvendelsen og forbedringerne tilsyneladende fortsatte i kommunen.

Derfor er der ikke umiddelbart noget, der tyder på, at hverken den offentlige opmærksomhed eller brugergruppen har haft betydning for anvendelsen, så de indledende forventninger til specialets analyse viste sig altså ikke at holde stik, men der har jo vist sig forskelle i anvendelsen alligevel, og nedenfor vil jeg derfor diskutere, hvori forskelle så ligger.

Men hvad kan forskellene i anvendelsen så skyldes?

Som det blev diskuteret ovenfor, så er det ikke hverken brugerne eller den offentlige opmærksomhed, der har haft betydning for anvendelsen. Der kan dog peges på en anden forskel imellem de to cases, som muligvis kan have haft en større betydning for anvendelsen end de to nævnte parametre. Dette kan være den organisatoriske prioritering af brugertilfredshedsundersøgelsen i forhold til, at man i Gladsaxe Kommune valgte at bruge 200 000 kr. på at få gennemført undersøgelsen af et professionelt konsulentfirma, og på Højvangskolen gjorde man det stort set omkostningsfrit bortset fra et honorar på 3000 kr. til gruppen af studerende.

Hvis man ser på analysen, viser det sig, at man på Højvangskolen egentlig er godt tilfredse med den anvendelse, der er sket af brugertilfredshedsundersøgelsen, selvom denne er mere symbolsk og trykghedsskabende end konkret forbedrende på skolens hverdag, og dette er et tegn på, at undersøgelsen sikkert er prioriteret højt, mens den stod på, men at dens resultater måske ikke har været tiltænkt den store rolle alligevel. Dette kan også have noget at gøre med, at den er foranlediget af skolebestyrelsen selv, samt at den er gennemført stort set uden omkostninger for skolen, fordi man valgte en gruppe studerende i stedet for et professionelt konsulentfirma til at gennemføre undersøgelsen, og derfor er der ikke umiddelbart noget pres fra nogen sider i forhold til anvendelsen af undersøgelsen. På den måde er der heller ikke så meget på spil for Højvangskolen, de har haft mulighed for at forholde sig lidt mere afventende i forhold til brugertilfredshedsundersøgelsens resultater, og skolebestyrelsen har efterfølgende kunnet tage stilling til, om de synes, at de har kunnet anvende noget fra brugertilfredshedsundersøgelsen til noget, ellers har det ikke været det store økonomiske tab i hvert fald. Hvis skolen derimod har brugt et konsulentfirma, og dermed havde givet undersøgelsen en helt anden budgetramme, så havde presset for anvendelsen af undersøgelsen nok været noget større, fordi det ellers kunne have været betragtet som spild af penge. Derfor har der hvilet et andet pres på og forventning til anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen i Gladsaxe Kommune, fordi denne simpelthen har været prioriteret højere på alle niveauer i kommunen også det politiske. Så det er nok snarere organisatoriske og økonomiske prioriteringer samt politiske forventninger, der har betydet forskellen i anvendelsen af de gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser i de to cases.

I forlængelse af de ressourcemæssige prioriteringer af brugertilfredshedsundersøgelserne i de to cases falder det naturligt at stille sig lidt kritisk overfor min egen metode på den baggrund, at der måske kan være nogle interesser knyttet til disse prioriteringer i forhold til at få anvendelsen til at fremstå bedre. Dette skal forstås på den måde, at når nu der er brugt så mange penge fra Gladsaxe Kommunes side på at få gennemført en sådan undersøgelse, så ønsker de helt sikkert ikke at give en indtryk af, at brugertilfredshedsundersøgelsen ikke er blevet brugt til noget. Hvis der så skal tages kritisk stilling til metoden, der bliver brugt i dette speciale, så kan man sige, at de fire interviewpersoner fra Gladsaxe Kommune, nok især de tre der befinder sig på forstander- og administrationsniveau, er klar over, at der er blevet brugt mange penge på undersøgelsen, og derfor kan de have en interesse i at fremstille anvendelsen meget positivt i interviewene, så det ikke fremstår som spild af penge at have gennemført en sådan undersøgelse. Og når jeg primært bygger mine konklusioner på de fire interviewpersoners udsagn, så kan det være vanskeligt at gennemskue, om der bliver pyntet på sandheden. Dog må det siges, at der ikke er meget, der tyder på, at de kvalitative udsagn fra interviewene har været overdrevent positive, blandt andet fordi de stemmer overens med de offentliggjorte referater fra politiske udvalgsmøder, men også fordi de alle sammen nævner de samme elementer fra brugertilfredshedsundersøgelsen og fortæller i detaljer omkring, hvordan der er sket forbedringer på alle afsnit, så jeg har intet at bygge min mistanke op på i forhold til denne del af analysen. I tilfældet med Højvangskolen har jeg ingen dokumenter til at understøtte interviewpersonernes udsagn, men for det første kan der ikke ligge et særligt stort pres på anvendelsen i forhold til ressourceforbruget, og for det andet fremstiller alle tre interviewpersoner ikke noget kunstigt godt billede, da de alle åbent erkender, at brugertilfredshedsundersøgelsen stort set ikke har været anvendt til noget konkret, så derfor har jeg heller ikke i dette tilfælde mistanke om at interviewpersonerne forsøger at give et falskt billede af anvendelsen. Men metoden og analysens resultater kunne naturligvis have været styrket, hvis jeg havde interviewet brugere også, fordi disse ikke har interesse i at få

anvendelsen til at fremstå positivt, hvis dette ikke har været tilfældet, og det er jo i brugernes interesse at få en undersøgelse anvendt, så deres prioriteringer og ønsker er med i overvejelserne omkring forbedringer i organisationen. Men da en svag brugergruppe er et af udvælgelsesparametrene i forhold til Gladsaxe Kommune, ville det have været særdeles vanskeligt at få brugerne til at forholde sig til, hvordan brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet anvendt, og derfor er dette fravalgt. Og det vurderes, at selvom metoden i specialet kunne have betydet problemer for resultaterne, så har det ikke været tilfældet.

Ovenfor indikeres det, at forskellen mellem de to cases ikke ligger i den faktiske anvendelse, men i stedet for ligger i interviewpersonernes fremstilling af anvendelsen, dette virker dog ikke særligt sandsynligt set i lyset af den ovenstående argumentation. Men der er jo forskelle imellem de to cases, og det kan være vanskeligt at sige noget sikkert om, hvad forskellene i skyldes, men der er noget, der peger i retningen af, at det simpelthen har været prioriteret højere i Gladsaxe Kommune, at brugertilfredshedsundersøgelsen skulle kunne bruges til noget, og man har så forsøgt indirekte at sikre denne anvendelse på forskellig vis ved, som vi så i analysen, at få gennemført undersøgelsen af et professionelt konsulentfirma, der har stort kendskab til metoden samt at gøre formålene klar for alle, så alle i organisationen kender til de planlagte formål med brugertilfredshedsundersøgelsen, så der arbejdes hen imod det samme mål, og dette har ikke i så høj grad været tilfældet på Højvangskolen. Så det sandsynliggøres dermed, at en høj organisatorisk prioritering og en god planlægning af en brugertilfredshedsundersøgelse er nogle af de ting, der har haft betydning for anvendelsen for forskellen i anvendelsen mellem de to cases, og som altså dermed kan være med til at sikre anvendelsen.

Kapitel 6 - Konklusion

Ja, hvordan anvendes brugertilfredshedsundersøgelser så i den offentlige sektor? Det kan jo naturligvis være vanskeligt for ikke at sige umuligt at lave generaliseringer omkring anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelser ud fra dette speciale. Men der kan dog alligevel konkluderes visse ting i forhold til specialets problemformulering omkring, hvordan brugertilfredshedsundersøgelser anvendes i den offentlige sektor, og hvordan denne anvendelse sikres.

Helt overordnet viser der sig forskelle i den konkrete anvendelse i de to cases. I den første case, Gladsaxe Kommunes Psykiatri- og Handicapafdeling, har man anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen meget konkret, det vil sige, at man har anvendt resultaterne fra undersøgelsen til at identificere områder, hvor der relativt set var mindre tilfredshed, eller mange svarede 'ved ikke'. På baggrund heraf valgte man at lave strategier i forhold til, hvordan man så kunne forbedre de identificerede områder. På den måde anvendte man resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen til helt konkret at træffe med beslutninger på baggrund af, og dette viser en instrumentel anvendelse, og da sigtet med disse beslutninger var forbedringer på de enkelte tilbud, da peger anvendelsen i Gladsaxe Kommune primært i retningen af den anvendelsestype, der hedder instrumentel forbedring. Derudover har visse resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen også haft betydning for forholdet mellem medarbejderne og brugerne, selvom der ikke direkte er lavet forbedringer i forhold til denne relation, så har resultaterne betydet, at der blandt medarbejderne er kommet opmærksomhed i forhold til eksempelvis, måden man taler til brugerne på, og at brugerne ønsker flere informationer, om de ting der sker på tilbuddet. Denne anvendelse af undersøgelsen udmønter sig i konstitutive virkninger på længere sigt i kommunen. I den anden case, Højvangskolen, er brugertilfredshedsundersøgelsen blevet anvendt knapt så konkret, da brugertilfredshedsundersøgelsens resultater mest af alt er blevet anvendt på den måde, at de har været en tryghed for og en forsikring om, at forældrene var tilfredse med skolens arbejde. På den måde har undersøgelsen ikke medført direkte ændringer på skolen, men til gengæld har brugertilfredshedsundersøgelsen foranlediget flere diskussioner i skolebestyrelsen, som så har igangsat initiativer på skolen. Derfor peger anvendelsen på Højvangskolen i retningen af den oplysende og konceptuelle anvendelse, hvor også ideer fra brugertilfredshedsundersøgelsen kan indarbejdes i organisationen. Men netop fordi der ikke er sket konkrete ændringer eller forbedringer på skolen som følge af undersøgelsen, kan en mistanke om symbolsk anvendelse ikke helt afvises, men da brugertilfredshedsundersøgelsen ikke er blevet kommunikeret ud til omverdenen, virker det mindre sandsynligt.

Der var en forventning om, at Højvangskolen ville have anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen i højere grad, fordi de adspurgte brugere er stærkere, og fordi den offentlige opmærksomhed på folkeskoleområdet er større, end den er på handicapområdet, hvor brugertilfredshedsundersøgelsen fra Gladsaxe Kommune befinder sig. Dette viste sig imidlertid ikke at holde stik, og derfor kan der ikke laves nogen generalisering ud fra, at brugertilfredshedsundersøgelser i den offentlige sektor anvendes i højere grad i kontekster med stærke brugere og stor offentlig opmærksomhed. Men der er noget, der tyder på, at en organisatorisk prioritering styrker sandsynligheden for anvendelse. Derudover kræves en god planlægning af undersøgelsen, så det bliver klart, hvilke formål undersøgelsen har, samt hvem de primære brugere af undersøgelsen og dens resultater er, da dette er nogle af de ting, der er med til at forbedre mulighederne for anvendelse. Det viste sig, at selvom det måske ikke var på baggrund af helt bevidste valg i forhold til

anvendelsen, så havde Gladsaxe Kommune tilrettelagt brugertilfredshedsundersøgelsen på en mere klar måde, så det var klart for alle i organisationen fra undersøgelsens igangsættelse, hvad man ønskede at bruge undersøgelsen til, og dette har gjort de efterfølgende processer lettere, fordi alle har anvendt undersøgelsen indenfor de samme rammer, og dette kan være en af årsagerne til, at de i højere grad og mere konkret har anvendt deres gennemførte brugertilfredshedsundersøgelse.

Dét, der kan konkluderes ud fra dette speciale, er, at brugertilfredshedsundersøgelser anvendes meget forskelligt i den offentlige sektor. Nogle steder anvendes de meget konkret til at lave forbedringer på baggrund af, og andre steder bruges undersøgelsen af brugernes tilfredshed primært til at skabe tryghed i organisationen for, at man gør et godt stykke arbejde. Og det kan konkluderes, at anvendelsen ikke nødvendigvis er afhængig af den adspurgte brugergruppe og den offentlige opmærksomhed på et område, men at der måske snarere viser sig tendenser til, at en høj grad af organisatorisk og ressourcemæssig prioritering af en brugertilfredshedsundersøgelse vil forbedre mulighederne og sandsynligheden for anvendelse.

Litteraturliste

- **Adolph m.fl.(1999)**: Erik Adolph, Mogens Blæhr, Jytte Faureholm, Per Hensen, Knud Ramian og Tor Sundberg: *"Socialt arbejde med sindslidende – En basisbog"*, Forlaget Systime, 1999
- **Albæk (1988)**: Erik Albæk: *"Fra sandhed til information – Evalueringsforskning i USA – før og nu"*, Akademisk Forlag, 1988
- **Alkin m.fl. (1979)**: Marvin C. Alkin, Richard Daillak og Peter White: *"Using Evaluations – Does Evaluation Make a Difference?"*, Sage Library of Social Research, Volume 76, Sage Publications, 1979
- **Alkin (1990)**: Marvin C. Alkin: *"Debates on Evaluation"*, Sage Publications, 1990
- **Bjørnholt (2006)**: Bente Bjørnholt: *"Hvorfor kvalitetsundersøgelser? Et studie af kvalitetsundersøgelsers initiering, anvendelse og virkninger"*, Ph.d.-afhandling, Institut for Økonomi, Politik og Forvaltning, Aalborg Universitet, 2006
- **Bjørnholt (2008)**: Bente Bjørnholt: *"Hvorfor bliver tilfredshedsundersøgelser ikke brugt – eller hvorfor bruges de anderledes end forventet?"* s. 77-100 i Bente Bjørnholt, Jørgen Goul Andersen og Henrik Lolle: *"Bag kulissen i konstruktionen af kvalitet"*, Syddansk Universitetsforlag, 2008
- **Bjørnholt m.fl. (2008)**: Bente Bjørnholt, Jørgen Goul Andersen og Henrik Lolle: *"Brugertilfredshed som kvalitetsmål"* s. 49-62 i Bente Bjørnholt, Jørgen Goul Andersen og Henrik Lolle: *"Bag kulissen i konstruktionen af kvalitet"*, Syddansk Universitetsforlag, 2008
- **Capacent Epinion (2008)**: *"Gladsaxe Kommune – Brugerundersøgelse blandt voksne med særlige behov"*, november 2008. Lokaliseret på Internettet d. 3. februar 2010 på adressen: [http://www2.gladsaxe.dk/byraad/kommweb.nsf/7c0f7c9ac69f0e12412567d1004247b0/2d9ee13c99e1a91ac12574ff00058a9e/\\$FILE/Bilag%2076a.pdf](http://www2.gladsaxe.dk/byraad/kommweb.nsf/7c0f7c9ac69f0e12412567d1004247b0/2d9ee13c99e1a91ac12574ff00058a9e/$FILE/Bilag%2076a.pdf)
- **Christensen og Klauber (1996)**: Ulla Christensen og Dea Klauber: *"Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994"*, Dansk Institut for Klinisk Epidemiologi, København, 1996
- **Ciarlo (1981)**: James A. Ciarlo: *"Editor's Introduction"* s. 9-16 i James A. Ciarlo: *"Utilizing Evaluation – Concepts and Measurement Techniques"*, Sage Research Progress Series in Evaluation, Volume 6, Sage Publications, 1981
- **Clarke (1999)**: Alan Clarke med Ruth Dawson: *"Evaluation Research – An Introduction to Principles, Methods and Practice"*, Sage Publications, 1999
- **Dahler-Larsen (2000)**: Peter Dahler-Larsen: *"Surviving the Routinization of Evaluation: The Administrative Use of Evaluations in Danish Municipalities"* s. 70-92 i Administration & Society, Vol.32., No. 1, Marts 2000.
- **Dahler-Larsen (2002)**: Peter Dahler-Larsen: *"Evaluering kortlagt – en undersøgelse af amters og kommuners evalueringspraksis på det sociale område"*, Forlaget Systime A/S, 2002
- **Dahler-Larsen og Larsen (2005)**: Peter Dahler-Larsen og Flemming Larsen: *"Anvendelse af evaluering – Historien om et begreb, der udvider sig"*, s. 211-220 i Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup: *"Tendenser i evaluering"*, 4. oplag, Syddansk Universitetsforlag, 2005
- **Dearing og Rogers (1996)**: James W. Dearing og Everett M. Rogers: *"Agenda-Setting"*, Communication Concepts 6, Sage Publications, 1996
- **DeVaus (2004)**: David A. DeVaus: *"Research Design in Social Research"*, Sage Publications, 2004

- **Foss Hansen (2003)**: Hanne Foss Hansen: *"Evaluering i staten – kontrol, læring eller forandring?"*, Samfundslitteratur, 2003
- **Foss Hansen (2009)**: Hanne Foss Hansen: *"Brugertilfredshedsundersøgelser i den offentlige sektor – hvor og hvordan kan vi bruge dem?"*, FTF Dokumentation, Nr. 5, 2009
- **Gladsaxe, PHU, maj (2008)**: Psykiatri- og Handicapudvalget: *"Brugertilfredshedsundersøgelse"*, sagsnr. 42, møde 29.05.2008. Lokaliseret på Internettet d. 15. april 2010 på adressen: <http://www2.gladsaxe.dk/byraad/kommweb.nsf/LookUpDagsOrd/5DD843FA9B90BC72C1257452000024C?opendocument>
- **Gladsaxe, PHU, nov. (2008)**: Psykiatri- og Handicapudvalget: *"Brugertilfredshedsundersøgelse på området for voksne med særlige behov 2008"*, sagsnr.76, møde 13.11.2008. Lokaliseret 15/4-10 på: <http://www2.gladsaxe.dk/byraad/kommweb.nsf/LookUpDagsOrd/2D9EE13C99E1A91AC12574FF00058A9E?opendocument>
- **Gladsaxe, PHU, mar. (2009)**: Psykiatri- og Handicapudvalget: *"Strategi på baggrund af brugertilfredshedsundersøgelse 2008"*, sagsnr. 19, møde 12.03.2009. Lokaliseret 15/4-10 på: <http://www2.gladsaxe.dk/byraad/kommweb.nsf/LookUpDagsOrd/946DE8344D9A0BC6C125757200058AC5?opendocument>
- **Krogstrup (1999)**: Hanne Kathrine Krogstrup: *"Det handicappede samfund – om brugerinddragelse og medborgerskab"*, Forlaget Systime A/S, 1999
- **Krogstrup og Tjalve (1999)**: Hanne Kathrine Krogstrup og Jakob Tjalve: *"Top-down og bottom-up-orienteret brugerinddragelse"*, Kapitel 7 i Krogstrup, Hanne Kathrine: *"Det handicappede samfund – om brugerinddragelse og medborgerskab"*, Forlaget Systime A/S, 1999
- **Kvale (1997)**: Steiner Kvale: *"Interview – En introduktion til det kvalitative forskningsinterview"*, oversat af Bjørn Næve, Hans Reitzels Forlag, 1997
- **Larsen og Werner (1981)**: Judith K. Larsen og Paul D. Werner: *"Measuring Utilization of Mental Health Program Consultation"* s. 77-96 i James A. Ciarlo: *"Utilizing Evaluation – Concepts and Measurement Techniques"*, Sage Research Progress Series in Evaluation, Volume 6, Sage Publications, 1981
- **Lolle (2002)**: Henrik Lolle: *"Tilfredshedsmålinger – En undersøgelse om tilfredshed og effektivitet i danske kommuner samt om malingers gyldighed"*, Aalborg Universitet, 2002
- **Lundemark Andersen m.fl. (2000)**: Maja Lundemark Andersen, Pernille Nørlund Brok og Henrik Mathiasen: *"Empowerment på dansk"*, Dafolo Forlag, 2000
- **Patton (1988)**: Michael Quinn Patton: *"The Evaluator's Responsibility for Utilization"* s. 5-24 i *Evaluation Practice*, Vol. 9, No. 2, 1988
- **Patton (1997)**: Michael Quinn Patton: *"Utilization-Focused Evaluation – The New Century Text, Edition 3"*, Sage Publications, 1997
- **Regeringen (2007)**: Regeringen: *"Bedre velfærd og større arbejdsglæde – Regeringens strategi for høj kvalitet i den offentlige sektor"*, August 2007, Lokaliseret på Internettet d. 10.maj 2010 på adressen: <http://www.kvalitetsreform.dk/multimedia/kv2-Samlet.pdf>
- **Riiskjær (2001)**: Erik Riiskjær: *"Kan brugerundersøgelser vise andet end general høj tilfredshed?"* for Anvendt Kommunal Forskning s. 22-28, AKF Nyt, nr. 2, 2001
- **Rise Andersen m.fl. (2008)**: Peter Rise Andersen, Jesper Christiansen, Mette Skaarup Yde, Lis Myrup Kristensen og Vivi Rydahl Hansen: *"Højvægmodellen – en bottom-up-inspireret"*

brugertilfredshedsundersøgelse", 7.semesters projekt, Politik og Administration, Aalborg Universitet, 2008

- **Tjalve (2001):** Jakob Tjalve: *"Barrierer og muligheder for brugerinddragelse – I Psykiatrien i Nordjyllands Amt"*, Institut for Sociale Forhold og Organisation, Aalborg Universitet, Udgiver: Psykiatrien i Nordjyllands Amt, 2001
- **Vedung (2005):** Evert Vedung: *"Public Policy and Program Evaluation"*, 3. paperback oplag, Transaction Publishers, 2005
- **Weiss (1981):** Carol H. Weiss: *"Measuring the Use of Evaluation"* s. 17-34 i James A. Ciarlo: *"Utilizing Evaluation – Concepts and Measurement Techniques"*, Sage Research Progress Series in Evaluation, Volume 6, Sage Publications, 1981
- **Weiss (1988):** Carol H. Weiss: *"Evaluation for Decisions: Is Anybody There? Does Anybody Care?"* s. 5-19 i *Evaluation Practice*, Vol. 9, No. 1, 1988
- **Weiss (1998):** Carol H. Weiss: *"Have We Learned Anything New About the Use of Evaluation?"* s. 21-33 i *American Journal of Evaluation*, Vol. 19, No. 1, 1998
- **Yin (2003):** Robert K. Yin: *"Case Study Research – Design and Methods"*, 3. udgave, Applied Social Research Methods Series, Volume 5, Sage Publications, 2003

Bilag 1 – Design og metode

Dette bilag indeholder for det første designovervejelser i forhold til analysens design, og dernæst er der en uddybende beskrivelse af caseudvælgelsen i forhold til brugergrupper. Derefter vil der komme mere metodiske overvejelser omkring caseanalysen, de udvalgte datakilder og dataindsamlingsprocessen. Til sidst vil der være en uddybende casebeskrivelse af de to cases; Højvangskolen og Gladsaxe Kommune.

Designovervejelser

Undersøgelsens formål er at belyse den reelle anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser ud fra de teoretiske rammer, der blev udstukket i anvendelsesteorien. Derfor skal valget af design være i stand til at lave en dybdegående undersøgelse i en enkelt organisations anvendelse af en brugertilfredshedsundersøgelse, og det skal være muligt at skelne forskellige anvendelsestyper fra hinanden, og denne egenskab besidder casestudiet. Tilgangen til casen vil være kvalitativ, da denne type af casestudie kan give et dybere billede af den faktiske anvendelse end en kvantitativ tilgang til de to cases, da denne type tilgang vil kunne give et bredere billede med eksempelvis flere adspurgte medarbejdere i de udvalgte cases. Det er hensigten, at dette speciale netop ikke skal belyse bredt i organisationerne, men i stedet skal der gives mulighed for at spørge mere detaljeret ind til den helt specifikke anvendelse både på kort og lang sigt, og en bredere og mere kvantitativ tilgang kan give problemer i forhold til muligheden for at stille uddybende spørgsmål og få detaljer ud omkring anvendelsen, fordi medarbejderne måske ikke er klar over, hvad der kan betragtes som anvendelse, og derfor ikke besvarer fyldestgørende, og denne problematik kan lettere gennemskues i en kvalitativ tilgang, selvom der er færre respondenter.

Der kan i arbejdet med casestudier skelnes mellem mange forskellige aspekter heriblandt antallet af cases og analyseenheder samt skelnen mellem retrospektive og prospektive undersøgelser. (DeVaus, 2004:219f) Dette indeværende casestudie indeholder to cases, som er valgt ud fra en tanke om et maksimalt varierende casedesign. Dette valg er foretaget, fordi analysen har til formål at vise eventuelle forskelle i anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelser i forskellige typer af offentlige organisationer, så for at få brugbare og klare resultater fra analysen er det essentielt at analysere anvendelsen på baggrund af to vidt forskellige cases. Og de to cases er derfor valgt ud fra deres varierende karakteristika i de adspurgte brugergrupper og i den offentlige opmærksomhed, og disse to uafhængige variable vil blive præsenteret senere i dette kapitel. Analysen af de to cases er komparativ, fordi der ved en sammenlignelig analyse af de to cases formodentlig vil vise sig forskelle i anvendelsesmønstrene, og på den måde vil en komparativ analyse være med til at besvare specialets problemformulering omkring, hvordan brugertilfredshedsundersøgelser anvendes i den offentlige sektor. Analysen vil dog falde i to sammenlignelige men adskilte dele på den måde, at de to cases vil blive analyseret hver for sig, dette kan have den fordel, at der dannes et samlet og fyldestgørende billede af anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelser i de to cases inden resultaterne fra analysen bliver sammenlignet, på den måde træder de forventede forskelle i de to cases tydeligere frem. Samtidig er ønsket med analysen at belyse, hvordan en brugertilfredshedsundersøgelse *har været* anvendt, og en analyse af dette får de klareste resultater, hvis der anlægges en retrospektiv tilgang, fordi det er nødvendigt at se tilbage i tiden for at kunne afgøre faktiske anvendelsestyper og –mønstre, en prospektiv tilgang til dette vil resultere i gætteri baseret på formål og proces, og det kan ikke siges med sikkerhed, at en undersøgelsen anvendes præcist, som det var planlagt. Problematikken omkring den retrospektive tilgang kan imidlertid være, at man forsøger at *'rekonstruere fortiden i lyset af nutiden'*,

og dette kan være problematisk på den måde, at respondenterne måske husker anvendelsen anderledes, efter at de har haft tid til at reflektere over, hvad der har virket bedst, hvorfor nogle ting er bedre end andre o.l. (Frit oversat fra: DeVaus, 2004:228) Men problemer med at huske ting anderledes kan umiddelbart mindskes ved at stille relativt specifikke spørgsmål, og derved huske folk på den specifikke anvendelse i specifikke situationer i stedet for anvendelse som helhed.

En af de helt store diskussioner og bekymringer omkring casestudier er, at de ofte ikke giver et særligt godt grundlag for videnskabelige generaliseringer. Men hvis man blot ser casestudier som generaliserbare i forhold til teoretiske antagelser, og ikke ser dem som generaliserbare i forhold til hele populationer, så mener Yin, at casestudier kan være en god metode. Casestudiet er ikke baseret på et repræsentativt udvalg, og derfor er et sådant studie ikke i stand til at lave statistiske generaliseringer, men i stedet bør målet for et casestudie være at lave analytiske generaliseringer. (Yin, 2003:10-11) I denne undersøgelse er det ikke målet at kunne lave en statistisk generalisering i forhold til anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelser, det er snarere målet at blive i stand til at teste de antagelser, som projektet bygger på, og derudfra kunne belyse nogle eventuelle tendenser. Men for at gøre metoden så stærk, som det er muligt indenfor rammerne af denne undersøgelse, er det valgt at udvælge to cases. Dette er gjort med tanke på Yins udtalelse om, at der er væsentligt bedre muligheder for at lave et godt casestudie med to cases frem for en enkelt case, samtidig mener han, at de rent analytiske fordele ved at analysere antagelser i forhold til to cases frem for en giver klart stærkere konklusioner. (Yin, 2003:53-54)

Caseudvælgelse – brugergrupper

Argumentet for at vælge den helt simple distinktion mellem stærke og svage brugergrupper er et ønske om at lave en klar belysning af, om anvendelse af en brugertilfredshedsundersøgelse er påvirket af brugergruppernes karakteristika. Derfor kan man ved at vælge en simpel model med maksimal variation mellem de to brugergrupper vise tendenserne tydeligere, end hvis man havde valgt flere typer af brugergrupper.

Svag brugergruppe

Der er i karakteristikken af de svage brugergrupper taget udgangspunkt i de argumenter der findes for udviklingen af alternative evalueringsmodeller, hvor de svage brugergrupperes karakteristika påpeges som argumenter for, at disse ikke uden videre har de samme muligheder for indflydelse og deltagelse gennem de såkaldt almindelige brugerinddragelsesmetoder.

En svag brugergruppe er karakteriseret ved manglende tro på egen indflydelse, de mener helt overordnet ikke, at de selv kan gøre en forskel og yde indflydelse i forhold til deres egen livssituation. (Lundemark Andersen m.fl., 2000:50; Adolph m.fl., 1999:137) Denne manglende tro på egne evner og egen indflydelse kan være et resultat af generelt manglende ressourcer og kompetencer i forhold til brugerindflydelse i denne type brugergruppe, og det kan have den betydning, at brugerne ikke tror nok på egen indflydelse, at de vil lægge et pres på organisationen for anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen. Brugere i denne gruppe kan ikke uden videre deltage i alle former for brugerinddragelse, da det kan være vanskeligt for dem at forholde sig til større problemstillinger, og derfor i udgangspunktet bedst kan inddrages i forhold til nære og enkle spørgsmål.(Tjalve, 2001:51-53) Samtidig er det for mange i denne type af brugere forbundet med særdeles store vanskeligheder at udtrykke deres ønsker og behov klart. Dette kan betyde,

at selvom der ikke sker nogen anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelsen, så vil det alligevel være forbundet med stor vanskeligheder for brugerne at udtrykke deres utilfredshed. Og selv hvis de er i stand til at udtrykke deres ønsker, så kan der i nogle tilfælde være tvivl omkring, om disse brugere er i stand til at vurdere, hvad der er bedst for dem selv. Derfor må der være fagprofessionelle vurderinger i forhold til om brugernes ønsker skal efterkommes eller ej. (Tjalve, 2001:39, 51-52) På den måde ligger der også i definitionen af svage brugere, at de fagprofessionelle ofte træffer valg på brugernes vegne, og derfor mangler denne type brugere i mange tilfælde en reel ligeværdighed i forhold til personalet og organisationen som helhed. Den manglende ligeværdighed hænger også sammen med, at det kan være særdeles vanskeligt at praktisere reel ligeværdighed i situationer, hvor brugeren er fuldstændig afhængig af de fagprofessionelles hjælp. (Krogstrup og Tjalve, 1999:83) Og denne manglende ligeværdighed vil også have en betydning i forhold til anvendelsen, fordi brugerne ikke har mulighed for at lægge et pres på organisationen og personalet.

Så helt overordnet mangler denne gruppe af brugere mange af de kompetencer, der kræves for at blive inddraget, og også mange af de ressourcer der betyder, at inddragelsen gør en forskel for deres liv, og samtidig vil det være særdeles vanskeligt for denne gruppe af brugere at have indflydelse og lægge pres på i forhold til anvendelsen af en gennemført brugertilfredshedsundersøgelse, fordi de netop mangler mange kompetencer i forhold til brugerinddragelse.

Stærk brugergruppe

Den stærke brugergruppe-type defineres som modsætning til den ovenstående svage brugergruppe-type. Det vil altså sige, at den stærke brugergruppe føler reel ligeværdighed med medarbejderne i den organisation eller institution, som de er i berøring med. Brugere er ikke afhængige af medarbejdernes hjælp, og i stedet kan det i visse tilfælde måske endda opfattes som om medarbejderne er mere afhængige af brugerne end omvendt. Denne ligeværdighed, og i nogle tilfælde måske endda overlegenhed, giver brugerne i den stærke brugergruppe en tro på, at de har mulighed for at ændre på tingene og udøve deres indflydelse i organisationen, og samtidig giver det også brugerne gode muligheder for at lægge pres på organisationen for at anvende brugertilfredshedsundersøgelsen.

Brugere i den stærke brugergruppe kan uden videre deltage i de fleste former for brugerinddragelse, hvad end det er en kvantitativ brugertilfredshedsundersøgelse, et fokusgruppeinterview, eller om det er den daglige inddragelse og indflydelse på organisationen. Der er i denne brugergruppe ikke særlige hensyn at tage i forhold til inddragelsen, og det betyder, at de kan inddrages i forhold til alle spørgsmål vedrørende organisationen, uanset om de er enkle eller komplekse. Samtidig kan brugerne i denne brugergruppe klart og tydeligt udtrykke deres egne behov og ønsker, og de er rationelle individer, der kender deres egne interesser og ved, hvad der er bedst for dem. Derfor vil de oftest ikke acceptere, hvis en medarbejder vurderer deres interesser anderledes end dem selv. Samtidig er de i stand til at organisere sig, så de indtager en stærkere position i forhold til at få deres interesser gennemtruffet, og dette betyder også, at der i forhold til den stærke brugergruppe-type kan siges, at disse er i stand til blandt andet at organisere sig og udtrykke deres klare holdninger, og på den måde har de bedre muligheder for at lægge pres på i forhold til anvendelsen af en brugertilfredshedsundersøgelse.

Caseanalysen

Den primære metode til indsamling af data i forbindelse med analysen af den reelle anvendelse af en brugertilfredshedsundersøgelse i de to cases vil være kvalitative interviews, men der vil også være et mindre studie af forskellige dokumenter. At der gives mulighed for at benytte sig af flere forskellige former for metoder til dataindsamlingen, er ifølge Yin en af de helt store styrker ved et casestudie. (Yin, 2003:97-98)

Dokumentstudiet bliver dog kun en lille del implicit i analysen, hvor det er relevant, men et studie af denne karakter kan være med til at klargøre formålet med igangsættelsen af brugertilfredshedsundersøgelserne i de to cases. At afdække formålet kan have den betydning, at det bliver muligt at se, om der i dokumentform findes forestillinger omkring, hvordan man i organisationen inden gennemførelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen tænkte på, at den skulle anvendes. Samtidig kan det også være med til at klargøre for nogle af de tiltag, der er sket efter brugertilfredshedsundersøgelsens gennemførelse i hvert fald i den ene case.

Den primære metode til indsamling af data bliver dog de kvalitative interviews. Disse kvalitative interviews vil kunne give et billede af, hvordan aktører på forskellige niveauer i de to cases opfatter anvendelsen af de gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser. Interviews kan være en afgørende kilde til at opnå gode resultater i et casestudie, fordi gode respondenter kan give vigtig og dybdegående indsigt i en organisatorisk kontekst og de interne relationer. (Yin, 2003, s. 91-92; Kvale, 1997, s. 41) Interviewene giver i forhold til denne undersøgelse en mulighed for at opnå kendskab til og forståelse af den faktiske anvendelse af en brugertilfredshedsundersøgelse, og denne forståelse er stort set umuligt at finde andre steder eller ved andre metoder. Man kan i eventuelt finde dokumenter for formålet med en brugertilfredshedsundersøgelse og derfor også den tænkte anvendelse, men for at finde frem til hvordan en brugertilfredshedsundersøgelse rent faktisk er blevet anvendt i forskellige organisatoriske kontekster, er det nødvendigt at tale med personer, der også befinder sig indenfor disse organisatoriske kontekster. Så selvom der kan være visse svagheder i forhold til, at det udelukkende er de interviewedes oplevede anvendelse, der kan analyseres ud fra, så er det den eneste metode til at indsamle en viden om den faktiske anvendelse. Det kan dog være problematisk at basere analysen på stort set udelukkende interviewpersoners udsagn, fordi disse kan have forskellige interesser i at fremstille anvendelsen så godt som muligt for at give et godt billede af organisationen udadtil, denne metodiske svaghed forsøges dog minimeret på den måde, at der inddrages personer på forskellige niveauer og med forskellige opgaver i organisationen, således at der kommer så mange forskellige vinkler på den faktiske anvendelse som muligt, og at det derfor formodentligt vil vise sig forskelle i fremstillingen af anvendelsen, hvis der opstilles kunstigt positive billeder af anvendelsen. Derfor mener jeg, at de kvalitative interview er en god kilde til at besvare specialets problemstilling.

De udvalgte datakilder

Dokumenter

Formålet med de udvalgte dokumenter er, at de kan hjælpe til at give et bedre billede af især formålet med brugertilfredshedsundersøgelsen.

I forhold til Case 1 – Gladsaxe Kommune har jeg udvalgt referater fra forskellige møder i kommunens Psykiatri- og Handicapudvalg. På disse møder er det blevet diskuteret, både hvilke formål der var med undersøgelsen, hvordan undersøgelsesprocessen skulle foregå, samt hvordan man skulle anvende brugertilfredshedsundersøgelsens resultater efterfølgende. Dette kan hjælpe til at give et godt billede af kommunens ønsker og tanker omkring brugertilfredshedsundersøgelsen, og den reelle anvendelse er naturligvis påvirket af disse ønsker, og derfor vil disse kunne bruges til at understøtte interviewpersonernes udsagn.

Der har ikke været nogle officielle dokumenter i spil i forbindelse med Case 2 – Højvangskolen, men til gengæld har det været muligt at finde frem til skolens formål i det projekt, som blev udarbejdet i forbindelse med brugertilfredshedsundersøgelsens gennemførelse på skolen. Dette kan hjælpe til at supplere udsagnene fra interviewpersonerne omkring især formål og gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelsen, og dette bør ikke blive problematisk, fordi projektet jo er udarbejdet før brugertilfredshedsundersøgelsen er anvendt, og derfor er der kun bud på en mulig anvendelse, og disse bud vil ikke blive brugt i dette speciale.

Interviewpersoner

Interviewpersonerne skal sikre et bredt datagrundlag at basere analysen på, og derfor er det centralt, at der i jagten på interviewpersoner ledes bredt i organisationerne, så ikke alle interviewpersoner befinder sig på det samme niveau. Det kan have den betydning, at der er større sandsynlighed for, at interviewpersonerne har forskellige oplevelser af anvendelse, måske fordi de har forskellige interesser i at fremstille anvendelse på en bestemt måde, og samtidig vil det også styrke metoden, fordi det formodentligt vil være svært at kontrollere alle interviewpersoner på den måde, at de skal fortælle bestemte ting om anvendelsen, så derfor vil det vise sig i form af forskellige fremstillinger af anvendelsen, hvis der blev opstillet et kunstigt positivt billede.

I Gladsaxe Kommune har jeg derfor interviewet en person fra administration, som var med til at tage initiativ til igangsættelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen. Denne interviewperson kan være med til at give et billede af formålet med brugertilfredshedsundersøgelsen, og hvordan man i administrationen forestillede sig, at undersøgelsen skulle anvendes. Selvfølgelig skal denne person også hjælpe til at danne et billede af den faktiske anvendelse ude på institutionerne, men det bliver uden det helt praksisnære kendskab til brugerne ude på kommunens tilbud. Derudover har jeg interviewet to forstandere fra to forskellige tilbud, hvor brugerne er blevet spurgt. Disse interviewpersoner kan bidrage til analysen af den reelle anvendelse på den måde, at de har fungeret som mellemlid i planlægnings- og formidlingsfasen af undersøgelsesprocessen, og dermed har de et overblik over den samlede indsats og anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelsens resultater kombineret med et godt kendskab til frontmedarbejderne og brugerne på tilbuddene. Jeg har derudover også interviewet en medarbejder fra et tilbud, som har kunnet bidrage med den helt praksisnære anvendelse i forhold til arbejdet med brugerne på tilbuddene. Disse tre sidstnævnte interviewpersoner repræsenterer tre forskellige tilbud, og på den måde gives der mulighed for at vise eventuelt forskellige anvendelsesformer på forskellige tilbud. Alle fire interviewpersoner er udvalgt af en kontaktperson i administrationen i Psykiatri- og Handicapafdelingen, og derved kunne der eventuelt i udvælgelsen af interviewpersoner være en interesse i at fremstille anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen på en bestemt måde, men der er ikke noget i processen eller interviewene, der tyder på problemer i denne retning, da alle fire interviewpersoner har besvaret spørgsmålene på en velovervejet og

reflekteret måde, og samtidig er det ikke de samme ting, der er blevet fremhævet af de forskellige interviewpersoner i forhold til anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen.

På Højvangskolen interviewede jeg en person fra skolens ledelse, som vil kunne hjælpe med at give et billede af den daglige anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelse på skolen, og hvilke effekter der har været på skolens hverdag. Samtidig vil denne interviewperson kunne give det ledelsesmæssige blik på, hvordan han forestillede sig at undersøgelsen kunne anvendes, og hvordan den så reelt er blevet anvendt. Derudover har jeg interviewet to forældrevalgte skolebestyrelsesmedlemmer. Begge disse interviewpersoner sad også i skolebestyrelsen, da undersøgelsen blev igangsat og gennemført, og fordelene ved disse interviewpersoner er, at de sidder som mellemlid mellem brugerne, som besvarede brugertilfredshedsundersøgelsen, og skolen, og dette betyder, at de kan hjælpe til at give et billede af anvendelsen på skolen både set fra bestyrelsens synspunkt, men samtidig også set fra brugernes synspunkt. I forhold til udvælgelsen af disse interviewpersoner så har de to bestyrelsesmedlemmer meldt sig frivilligt til at deltage i interviewet, og desuden har de påpeget forskellige former for anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelsen, og de har svaret reflekteret og velovervejet omkring skolens anvendelse af undersøgelsen, så derfor har jeg ingen mistanke om, at disse interviewpersoner skulle have interesse i at fremstille et bestemt eller særligt positivt billede af anvendelsen.

Dataindsamlingsprocessen

Der er i dette speciale altså foretaget syv interview med forskellige personer, der kan bidrage med noget forskelligt til analysens resultater i forhold til anvendelsen af gennemførte brugertilfredshedsundersøgelser i de to cases. De syv interview er alle foretaget telefonisk, dette har haft den fordel, at det så har været muligt for mig at interviewe flere personer på kortere tid, og det kan være et nødvendigt onde, når dataindsamlingen skal foretages af en enkelt person. Det har selvfølgelig også ulemper at interviewe telefonisk i den forstand, at det eksempelvis ikke er muligt at se personens reaktioner på spørgsmål eller at det kan være vanskeligere at få en fortrolighed med interviewpersonen over telefonen. Det er dog vurderet i dette tilfælde, at spørgsmålene ikke har været af hverken kontroversiel eller fortrolig karakter, og at det derfor har været en mindre mangel, at den personlige og fysiske kontakt med interviewpersonerne har manglet.

Interviewguiden er udarbejdet med udgangspunkt i Weiss' spørgsmål, som vil blive uddybet nedenfor i den analytiske tilgang. Det har været vigtigt for mig både at få en forståelse for arbejdet med tilrettelæggelse og planlægning af brugertilfredshedsundersøgelsen i de to cases, og samtidig er der spurgt detaljeret ind til selve anvendelsen, så det bliver forhåbentligt bliver lettere at identificere forskellige anvendelsestyper. Og derudover var det også vigtigt at få et vist kendskab til den offentlige opmærksomhed omkring undersøgelserne og brugernes involvering i undersøgelserne for at kunne aflæse disse udvælgelseskriteriers eventuelle indflydelse på anvendelsen. Samtidig er der taget hensyn til den specifikke interviewpersons placering i de to cases og deres kendskab til undersøgelsen og dens anvendelse, og derfor er der udviklet 5 forskellige interviewguider, men hvor hovedparten af spørgsmålene er ens, men hvor der så er enkelte spørgsmål eller formuleringer, der er ændret fra interviewguide til interviewguide.

Interviewpersonerne fik tilsendt interviewguiden samt et informerende følgebrev omkring specialets problemstilling inden interviewet skulle finde sted, så de havde mulighed for at forberede sig på interviewet, hvis de ønskede dette. Samtidig har jeg valgt, at interviewene skulle være af overskueligt

omfang, så interviewpersonerne blev belastet mindst muligt i både arbejdstid og fritid, men også så databearbejdningen har været mere overskuelig. Interviewene har været af cirka en halv times varighed, og i alle tilfælde er det lykkedes at få besvaret alle spørgsmålene fyldestgørende indenfor denne tidsramme. Det første gennemførte interview blev betragtet som en form for pilottest, men da det ikke blev vurderet nødvendigt at ændre i interviewguiden på baggrund af dette interview, indgår dette på lige fod med de andre foretagne interview i analysen. Interviewene blev gennemført semistruktureret, så den udarbejdede interviewguide blev fulgt, men samtidig blev der også taget hensyn til den retning, som samtalen bevægede sig i, og det gav mulighed for at forfølge og spørge ind til interviewpersonernes udsagn, hvilket kan åbne op for nye vinkler på problemstillingen. Samtidig har denne tilgang også givet mulighed for en vurdering af, om et spørgsmål er besvaret i forbindelse med et andet spørgsmål, og derfor vil det kunne ses i transskriberingen af interviewene, at nogle spørgsmål ikke blev stillet til alle, og dette er sket med den begrundelse, at spørgsmålet var besvaret andetsteds i interviewet.

De to cases

Case 1 – Gladsaxe Kommunes Psykiatri- og Handicapafdeling

Brugertilfredshedsundersøgelsen i Gladsaxe Kommune blandt udviklingshæmmede og sindslidende er udvalgt som den case, der repræsenterer den svage brugergruppe-type samt den lille grad af offentlig opmærksomhed. Brugergruppen her vurderes som svag, blandt andet fordi ikke alle beboere har været i stand til at deltage i brugertilfredshedsundersøgelsen, og samtidig har der i visse af de gennemførte kvantitative interview været behov for tolkning af brugernes sprog, dette betyder altså, at der må tages særlige forholdsregler i forhold til involveringen af disse brugere, og ikke alle har været i stand til at udtrykke deres ønsker og behov klart. Ydermere har brugerne haft vanskeligt ved at forstå visse af spørgsmålene på grund af deres kompleksitet og holde koncentrationen gennem hele det kvantitative interview. (Capacent Epinion, 2008) Handicapområdet er ikke højest placeret på mediernes dagsorden, det bliver ikke så ofte omtalt, og det er ikke et område, som politikerne ofte tvinges til at forholde sig til i den offentlige debat, så selvom dette område også optager en betydelig plads på de offentlige budgetter, så vedrører det måske ikke så stor en del af befolkningen, og derfor er den offentlige opmærksomhed på området ikke så stor. En simpel søgning på Infomedia kan give en indikation af områdets placering på den offentlige dagsorden, søgningen på ordet 'handicapområdet' i alle danske medier med webkilder i perioden fra 26. maj 2009- 26. maj 2010 gav 2230 resultater.

Psykiatri- og Handicapafdelingen hører under Social- og Sundhedsforvaltningen i Gladsaxe Kommune. Det er tilbud til voksne med særlige behov, der deltog i undersøgelsen. Brugertilfredshedsundersøgelsen blev gennemført i efteråret 2008 af konsulentfirmaet Capacent Epinion i samarbejde med Gladsaxe Kommune. Målgruppen af voksne med særlige behov kan inddeles i fire delmålgrupper, og der er udarbejdet målgruppespecifikke spørgeskemaer til hver af disse målgrupper. Spørgeskemaet blev pilottestet på et af kommunens tilbud, og der blev foretaget ændringer fra pilottesten til den egentlige undersøgelse. I spørgeskemaerne blev brugerne bedt om at tilkendegive deres tilfredshed i tre kategorier; tilfreds, hverken eller samt utilfreds. Spørgeskemaet blev besvaret gennem kvantitative interview foretaget af interviewere fra konsulentfirmaet, og der blev besvaret 183 kvantitative spørgeskemaer blandt brugerne. Derudover blev pårørende til de udviklingshæmmede også spurgt til deres tilfredshed i en postomdelt spørgeskemaundersøgelse, hvor der kom 114 besvarelser. Der er også foretaget 12 kvalitative interview

med brugere med det formål at uddybe udvalgte problematikker, der blev påpeget i den kvantitative spørgeskemaundersøgelse. Resultaterne er formidlet ud til hvert enkelt tilbud via lederne på det enkelte tilbud, som har taget undersøgelsens resultater op på personalemøder og beboermøder. De pårørende er informeret om undersøgelsen på bestyrelsesmøder, og de har fået undersøgelsen tilsendt. Undersøgelsens viste overordnet høj tilfredshed med kommunens tilbud for voksne med særlige behov både blandt brugere og pårørende. Det viste sig dog at mange af brugerne havde svært ved at forholde sig til især begrebet medbestemmelse, som mange brugere derfor ikke har besvaret spørgsmålene omkring, men hvis der spørges nært indtil de enkelte områder viser der sig en større tilfredshed.

Case 2 – Højvangskolen

Brugertilfredshedsundersøgelsen blandt forældre til elever på Højvangskolen i Svenstrup er udvalgt som den case, der repræsenterer den stærke brugergruppe-type samt den store grad af offentlig opmærksomhed. I forhold til brugergruppen så er denne brugergruppe stærk, fordi den blandt andet er formelt organiseret og repræsenteret i en skolebestyrelse, som giver brugerne mulighed for at få deres interesser gennemtruffet i et formelt organ. Samtidig er gruppen af forældre også bevidste om skolens afhængighed af deres tilfredshed på den måde, at de har muligheden for at flytte deres børn til en anden skole, hvis de er utilfredse med Højvangskolen. I forhold til den offentlige opmærksomhed har folkeskoleområdet en høj placering på den offentlige dagsorden. Det vil sige, at folkeskoleområdet ofte omtales i medierne og mange politikere tvinges til at forholde sig til dette område af den offentlige sektor. Samtidig er folkeskoleområdet også en stor post på de offentlige budgetter, og der kæmpes til stadighed for, at der skal satses mere på, at Danmark skal have verdens bedste folkeskole. Man kan blandt andet få en indikation af folkeskoleområdets placering i den offentlige debat, hvis man eksempelvis foretager en simpel søgning på Infomedia i alle danske medier med webkilder, der har indenfor en periode på 1 år fra 26. maj 2009-26. maj 2010 været nævnt ordet 'folkeskolen' 33007 gange. Dette viser med al tydelighed, at folkeskoleområdet er noget, der fokuseres meget på i medierne.

Højvangskolen er en folkeskole i Svenstrup syd for Aalborg. Skolen har ca. 350 elever på alle klassetrin. Brugertilfredshedsundersøgelsen blev gennemført i det sene efterår 2007 af en gruppe studerende fra Aalborg Universitet. Højvangskolens bestyrelse tog initiativet til igangsættelsen af en brugertilfredshedsundersøgelse ved at tage kontakt til Aalborg Universitet for at finde frem til nogle studerende, der havde lyst til at gennemføre en sådan undersøgelse for dem. Undersøgelsens emner blev bestemt i et samarbejde mellem skolebestyrelsen og gruppen af studerende, så undersøgelsen var tilpasset de lokale forhold på skolen, men selve undersøgelsen blev udformet af de studerende. Undersøgelsen tog form af et spørgeskema, hvor der skulle krydses af i forhold til forskellige grader af tilfredshed, samtidig var der dog også i spørgeskemaet kommentarfelt, så det var muligt for forældrene at kommentere og komme med forslag til de forskellige områder, hvortil de angav deres tilfredshed. Undersøgelsen blev pilottestet af de forældrevalgte skolebestyrelsesmedlemmer, og blev dernæst uddelt til alle elever på skolen, så forældrene skulle udfylde et spørgeskema pr. barn, de havde på skolen. Forældrene skulle aflevere deres besvarelser i en medfølgende svarkuvert, så anonymiteten kunne sikres bedst muligt. Det var gruppen af studerende, der behandlede alle data, og der blev udarbejdet en rapport til skolen med resultaterne, og de væsentligste resultater blev fremlagt for skolebestyrelsen på et bestyrelsesmøde, og gruppen af studerende fremlagde også resultaterne for forældrene til skolebestyrelsens årsmøde for forældre. Brugertilfredshedsundersøgelsen havde en svarprocent på 72 %. Resultaterne af bruger-

tilfredshedsundersøgelsen var overvejende positive, og der var ikke bestemte områder, hvor der viste sig stor utilfredshed.

Jeg var en del af den gruppe, der gennemførte brugertilfredshedsundersøgelsen på Højvangskolen. Dette kunne man forestille sig kunne medføre visse bias i forhold til mit syn på deres anvendelse af den gennemførte undersøgelse. Her skal det dog siges, at vores projekt til universitetet udelukkende gik ud på at tilrettelægge og gennemføre undersøgelsen, og vi var som sådan ikke interesserede i resultatet af undersøgelsen, fordi det var metoden, der for os var det interessante. Derfor var det i meget høj grad skolebestyrelsens undersøgelse, vi tilrettelagde og gennemførte blot undersøgelsen for dem, men der har ikke siden afleveringen og formidlingen af brugertilfredshedsundersøgelsens resultater været kontakt mellem gruppen og Højvangskolen, så jeg havde intet kendskab til skolens anvendelse af undersøgelsen før dette speciale tog form. Derfor mener jeg ikke, at min undersøgelse af skolens anvendelse af den gennemførte brugertilfredshedsundersøgelse på nogen måde er påvirket af, at jeg selv har været med til at gennemføre den for skolebestyrelsen, for jeg har som sådan ingen interesse i, om de har anvendt den eller ej, og undersøgelsen blev overgivet fuldstændig til skolebestyrelsen efter gennemførelsen, uden at vi på nogen måder har forsøgt at påvirke anvendelsen.

Bilag 2 – Tillæg til analysen

Dette bilag indeholder en analyse af planlægningsfasen af brugertilfredshedsundersøgelserne i de to cases med det formål, at dette kan give et billede af, hvad man ønskede at bruge undersøgelsen til, og dermed give visse indikationer af den mulige anvendelse.

Planlægning af undersøgelsen - Gladsaxe

Ved at se på planlægningsfasen for en brugertilfredshedsundersøgelse vil der typisk dukke nogle indikationer frem i forhold til anvendelsen, fordi planlægningen og tilrettelæggelsen af en undersøgelse er hvor grundlaget for undersøgelsens senere anvendelse lægges. Dette afsnit vil altså ikke direkte kunne bruges til at svare på, hvordan den faktiske anvendelse er, men det vil kunne give indikationer i forhold til anvendelsestyper. Fokus i denne analyse vil være på, hvilke tendenser der igennem planlægningen af brugertilfredshedsundersøgelsen i Gladsaxe Kommune viser sig.

Først og fremmest er det vigtigt at notere sig, at initiativet til brugertilfredshedsundersøgelsen er taget politisk. Nærmere betegnet er det bestemt af Byrådet ud fra Kommunestrategi 2006-2009, at der skulle gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse på området for voksne med særlige behov i 2008, og samtidig blev der opsat et kriterium, der hedder, at der skal tilkendes mindst 85 % tilfredshed med kommunens tilbud. Samtidig er det et af formålene med undersøgelsen, at den høje tilfredshed med kommunens tilbud skal dokumenteres for at sikre en fortsat høj efterspørgsel fra andre kommuner efter tilbuddene i Gladsaxe Kommune. (Gladsaxe, PHU, maj 2008) Dette indikerer som samlet hele, at der kan være tale om politisk anvendelse. Denne indikation findes for det første fordi initiativet til undersøgelsen tages på det politiske niveau i kommunen, de ønsker tilsyneladende at kende brugernes tilfredshed med tilbuddene, men den vigtigste indikation i forhold til den politiske anvendelse findes i det faktum, at der opstilles et krav omkring, at der skal være mindst 85 % tilfredshed. Hvis ønsket var at kvalitetsudvikle tilbuddene, så ville det vigtigste kriterium for undersøgelsens resultater vel være et helt andet, men når der angives, at der skal være 85 % tilfredshed for at sikre høj efterspørgsel, så kan det betyde, at brugertilfredshedsundersøgelsen primært skal bruges til profilering, og dermed kan indplaceres i den strategiske anvendelsestype. Derfor bør der i forhold til den senere analyse være rettet en opmærksomhed imod, om det politiske niveaus anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelsen.

Selve planlægningen af undersøgelsen fandt ifølge Interviewperson A sted i Psykiatri- og Handicapafdelingen, hvor man indkredsede nogle af de områder, som man ønskede at få belyst i brugertilfredshedsundersøgelsen:

"Det her var et område, hvor der ikke tidligere var lavet undersøgelser på den måde, (...) så derfor gik planlægningen jo meget ud på at se på, hvad er det for nogle områder, som vi synes, at der er interessante, som kan være med til at beskrive en kvalitet, og så formuleringen af spørgsmålene sådan at de kunne forstås af den målgruppe. Der er stor forskel på, om det er udviklingshæmmede eller psykisk syge, som man skal spørge. Så det var nogle af de centrale ting i planlægningen." (Interviewperson A)

Og selvom der ikke blev inddraget brugere eller pårørende i selve udformningsfasen, blev der tilsyneladende gjort meget ud af at gøre undersøgelsen relevant både i forhold til at kunne kvalitetsudvikle bagefter, men også i forhold til at spørgsmålene synes relevante for de forskellige målgrupper af besvare.

Brugertilfredshedsundersøgelsen blev så udviklet i samarbejde med et konsulentfirma med udgangspunkt i de elementer, som blev fundet relevante at vurdere kvaliteten ud fra. I Psykiatri- og Handicapudvalget er det også fremhævet som et af formålene med brugertilfredshedsundersøgelsen, at den skal hjælpe til at der kan sættes fokus på de områder, hvor der er mulighed for at forbedre kvaliteten. (Gladsaxe, PHU, maj 2008) At der gøres forholdsvis meget ud af at sikre relevante spørgsmål i forhold til kvalitetsudvikling og brugernes evner og interesser viser en tendens til, at selvom undersøgelsen også har til formål at bruges til profilering overfor andre kommuner, så er det også meningen, at der skal ske en identifikation af områder, hvor kvaliteten kan forbedres, og dette peger jo i retningen af den instrumentelle forbedring, fordi områder skal identificeres ud fra undersøgelsens resultater, og derefter skal kvaliteten på disse områder forbedres.

På de enkelte tilbud er der tilsyneladende også gjort meget ud af at informere medarbejderne om undersøgelsen, og det samme viser sig i forhold til orientering af brugerne om undersøgelsen, hvor alle interviewpersoner nævner, at undersøgelsen har været diskuteret på beboermøder og flere steder også med den enkelte bruger, så brugerne har været forsøgt informeret ganske grundigt om denne undersøgelse. Og alle interviewpersoner nævner, at brugertilfredshedsundersøgelsen har været prioriteret højt på de enkelte tilbud, både fordi det var vigtigt for de brugere, der skulle deltage i undersøgelsen, og fordi medarbejdere og ledere på tilbuddene kunne se, at det kunne være til stor gavn for kvaliteten på tilbuddene at kende brugernes tilfredshed. Selvom dette ikke direkte fortæller så meget direkte om anvendelsestypen, viser det, at brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet prioriteret højt og har været taget alvorligt hele vejen ned igennem organisationen, og dette kan i høj grad have en betydning for brugertilfredshedsundersøgelsens anvendelse, fordi der er stor sandsynlighed for, at undersøgelsens resultater da også tages alvorligt, når de kommer, og dermed er grobunden for kvalitetsudvikling på de enkelte tilbud skabt.

Det ovenstående viser tendenser i retningen af, at undersøgelsen er blevet højt prioriteret, og at det ønskes at undersøgelsen virkelig skal bruges til kvalitetsudvikling og forbedringer på kommunens tilbud.

Planlægning af undersøgelsen - Højvangskolen

Hele planlægningen og tilrettelæggelsen af en undersøgelse kan sige noget om, hvordan undersøgelsen ønskes at blive anvendt. Dette siger ikke direkte noget om den faktiske anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelsen på skolen, men det kan være med til at vise, hvilke anvendelsesmuligheder der lægges op til i undersøgelsens planlægningsfase.

Initiativet til igangsættelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen blev taget i skolebestyrelsen, uden at der var konkrete problemer, der skulle løses, i stedet ønskede man primært ifølge alle interviewpersonerne at kende forældrenes tilfredshed med skolen og dens arbejde. I studenterprojektet nævnes dog også yderligere to formål med undersøgelsen, som var at forbedre skolen i henhold til forældrenes prioriteringer samt at anvende brugertilfredshedsundersøgelsen til at profilere skolen i lokalområdet i forhold til andre nærliggende skoler. (Rise Andersen m.fl., 2008:15) Så der forelå intet krav om, at skolen skulle gennemføre en brugertilfredshedsundersøgelse, men der var et ønske i ledelsen og skolebestyrelsen om få et andet billede af kvaliteten på skolen, end den de normalt skal indberette til kommunen:

"... vi syntes bare, at nu var der så mange kvalitetsrapporter, hvor kommunerne de skriver ud, at vi skal komme med tal og tal og tal om alt muligt, og vi synes faktisk, at man kan bruge sådan en undersøgelse

(red. brugertilfredshedsundersøgelse) til meget mere end en kvalitetsrapport, der bare går på de tal, man kan aflæse, karakterer, økonomi og sådan nogle ting, der ligger så mange ting bag ved det. Så vi synes faktisk, at det var en god måde, en bedre måde at se om forældrene var tilfredse.(...), vi synes, at det er en bedre kvalitetsmåling af skolens arbejde, end de der rapporter vi skal lave, fordi politikerne vil se nogle tal.”(Interviewperson E)

Disse formål med skolens gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelsen peger lidt i forskellige retninger i forhold til anvendelsestyperne. At skolen gerne vil kende forældrenes tilfredshed med skolen skal kædes sammen med det formål, at skolen skal forbedres i forhold til forældrenes prioriteringer, og på den måde peger det i retningen af den instrumentelle forbedring, hvor brugertilfredshedsundersøgelsen resultater anvendes direkte til at finde de områder, hvor der er mulighed for forbedringer. Derudover tilkendes også et formål omkring markedsføring af skolen, og dette er en form for politisk anvendelse, hvor man ønsker at vise gode resultater, men også eventuelt at forældrenes mening tages alvorligt, fordi man spørger dem i en brugertilfredshedsundersøgelse, og derfor kan det faktisk både være den strategiske og taktiske anvendelse, der vises tendenser til.

De emner, der skulle berøres i brugertilfredshedsundersøgelsen, blev udvalgt i et samarbejde mellem skolebestyrelsen og en gruppe studerende fra Aalborg Universitet, men udviklingen af selve undersøgelsen var det udelukkende gruppen af studerende, der stod for. Dermed var der ikke andre interessentgrupper involveret i planlægningen af undersøgelsen udover skolebestyrelsen, men der blev alligevel gjort meget ud af at undersøgelsen skulle være relevant for forældrene at besvare, så flest muligt havde lyst til at besvare undersøgelsen.

Bilag 3 – Transskriberinger af interviews

Interviewperson A - Gladsaxe

Formål og planlægning

Hvad var det oprindelige formål med brugertilfredshedsundersøgelsen?

Politikerne har nedskrevet i kommunestrategien, at de gerne vil arbejde med brugertilfredshedsundersøgelser, så det bliver foretaget på rigtig mange af serviceområderne. *"Formålet var også, at det var brugerne, som skulle i centrum,(...) ,det som der er sket tidligere har jo været, at pårørende på det her område ligesom har været dem, der så skulle svare for kvaliteten."*(01.50)

Så det, der skulle skabes forståelse for, var brugernes tilfredshed og samtidig også omkring den strategi, som skal være med til at sikre kvaliteten i kommunens serviceydelser.

Hvordan foregik planlægningen af undersøgelsen?

"Det her var et område, hvor der ikke tidligere var lavet undersøgelser på den måde, (...) så derfor gik planlægningen jo meget ud på at se på, hvad er det for nogle områder, som vi synes, at der er interessante, som kan være med til at beskrive en kvalitet, og så formuleringen af spørgsmålene sådan at de kunne forstås af den målgruppe. Der er stor forskel på, om det er udviklingshæmmede eller psykisk syge, som man skal spørge. Så det var nogle af de centrale ting i planlægningen." (02.50)

Initiativet til undersøgelsen blev taget af administrationen i forvaltningen. Psykiatri- og Handicapafdelingen er en afdeling under Social- og Sundhedsforvaltningen, og i denne afdeling findes tilbud til borgerne, der er en myndighed, der træffer beslutninger om visitation, og så er der en administration og en stab med en udviklingsdel, som laver den slags ting. Så det var ledelsen og udviklingsdelen, som gik i gang med at forberede undersøgelsen. Opgaven blev sendt i udbud, og den indebar både udvikling og gennemførelse af selve undersøgelsen, og så udformede afdelingen undersøgelsen sammen med et konsulentfirma.

Der blev ikke inddraget brugere eller pårørende i selve udformningsfasen, men der blev i denne fase taget udgangspunkt i en handleplan, der blev lavet for at sikre kvalitet i tilbuddene, og der blev pillet nogle elementer ud, som blev vurderet kunne være med til at måle, om der er en god kvalitet på tilbuddene. Dette var den enkelte borgers pædagogiske plan, det var om bestyrelsesarbejdet virker, hvordan der arbejdes med medbestemmelse, hvordan man håndterer magtanvendelser og andre emner, som blev valgt ud, *".. det her, det er nogle emner, som vi vil kigge på og holde øje med, fordi det er dem, der grundlæggende er med til at beskrive kvaliteten i vores tilbud, så det var nogle spørgsmål ud fra det."*(05.40) *"Det, vi så også var meget fokuserede på, på det tidspunkt var også, at det er vigtigt, at den enkelte borger får lov til at bestemme det, man kan bestemme, og selvbestemmelsen var et af de punkter, som vi havde meget i fokus."*(05.50)

Selve det, at undersøgelsen har skullet foretages, har været højt prioriteret.

Anvendelse

Hvilke ting fra brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet anvendt?

"Hver enkelt forstander har lavet en handleplan om, hvordan de ville arbejde med nogle af de punkter, som ikke var så tilfredsstillende. Vi havde et mål, der hed, at der skulle være en tilfredshed på 85 %, og det oplevede vi også på det generelle plan,(...), men der var nogle områder for hvert enkelt tilbud, som kunne

være bedre, og der har hver enkelt forstander så lavet en handleplan, sammen med sine medarbejdere selvfølgelig, en plan for, hvordan de vil arbejde med, at det er et område, som de skal have særligt fokus på, og så de skal blive bedre til.”(07.30) Og den handleplan ligger så i tilbuddenes resultatkontrakt.

Nogle af de ting, som der var fokus på, var medbestemmelse i forhold til mad og ture, at medarbejderne skulle tale ordentligt til brugerne og være bedre til at lytte til brugerne. *”Så det var forskellige af spørgsmålene, der mandede ud i, at det var nogle områder, som man kunne skabe udvikling indenfor.”(08.25)*

Så undersøgelsen blev både anvendt på den måde, at resultaterne direkte blev brugt til at identificere nogle områder, hvor der er lidt mindre tilfredshed end på andre, og samtidig var det også ideer fra pårørende og brugere, der blev brugt i det videre arbejde.

Hvem har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen?

I administrationen har brugertilfredshedsundersøgelsen været anvendt i forhold til at kunne udvikle kvaliteten. Og på de enkelte institutioner er den blevet anvendt i forhold til at kunne fortælle brugerne og de pårørende om, hvordan de selv placerer sig i forhold til andre.

Politikerne har kunnet bruge undersøgelsen i kraft af, at resultatet har været så godt, og på den måde har de kunnet sige, at der er stor tilfredshed med de tilbud, som findes i kommunen.

Frontmedarbejderne har været involveret i anvendelse af undersøgelsen, fordi der er blevet lavet en plan for hvert enkelt tilbud med nogle specifikke ting, som man skulle arbejde med, og derfor har undersøgelsen også været vedkommende for dem.

”Et af de områder, som viste sig stort set over hele linjen, det var, at der var ikke ret mange af vores brugere, som kendte til deres pædagogiske plan, og vi ved, at de alle sammen har en plan, men de kendte ikke til den. Så derfor har vi så iværksat et udviklingsforløb for samtlige medarbejdere, som startede op her i slutningen af året og løber frem til næste forår, hvor alle medarbejdere kommer på et uddannelsesforløb på en uge, 5 uddannelsesdage, netop for at sige, hvordan taler man med brugerne, hvordan sørger man for at de bliver medinddraget, hvordan laver man planer...”(10.15)

Hvordan har formidlingen af undersøgelsen været? (til brugere, til medarbejdere, til pårørende, til offentligheden)

Politikerne er blevet orienteret til et af deres politiske møder. Der er endvidere udsendt en pressemeddelelse, fordi Gladsaxe var et af de få steder på det tidspunkt, hvor der var lavet undersøgelser med brugerne i centrum, så der har været stor interesse for undersøgelsen, og der har været meget presseomtale.

Der blev holdt et møde for både brugere og pårørende, hvor forvaltningens udviklingsafdeling har været med, hvor der blev orienteret om resultatet.

Hvordan er undersøgelsen blevet anvendt?

”Der sker jo nogle gange det, at man som professionel pædagog eller hvilken uddannelse man nu har, har en idé om, hvad det er, andre mennesker gerne vil have, og hvad de efterspørger, og ved en brugertilfredshedsundersøgelse da bliver det jo så konkretiseret, hvad det er, man efterspørger. Altså der kan jo nogle gange være en modsætning på det her område, fordi at man som pædagog eller professionel synes, at det de efterspørger, det er jo selvfølgelig ekspertisen, den faglige ekspertise, men nogle gange er det sådan, at det som brugerne efterspørger, det er egentlig, at de bliver set og hørt, og at der bliver sagt

goddag til dem og farvel til dem. Så det bliver jo tydeligt, når man laver sådan en undersøgelse, hvad er det for nogle ting, som brugerne efterspørger, hvad er det de definerer som god kvalitet.”(12.20)

”Altså der var et af vores tilbud, som havde en meget lav score på et spørgsmål, der hedder: ’taler pædagogerne pænt til dig, lytter de til hvad du siger?’ (...), det betød i hvert fald, at pædagogerne sammen med deres ledere og forstandere ligesom siger, ’jamen, hvordan er det nu, vi gør, når vi taler til dem?’ Har vi en tendens til at ikke tale til den enkelte bruger, men tale sådan forbi dem, altså tale med den pædagog der står ved siden af i stedet for at tale direkte, eller taler til de pårørende i stedet for at tale direkte, hvordan gør vi det her, og sådan blive opmærksom på nogle ting og sige, at det skal vi altså huske at gøre ting på den måde i stedet for.”(13.30)

Hvilke effekter har undersøgelsen overordnet haft på hverdagen på tilbuddene?

”Jeg tror ikke, at det er sådan, at man kan sige, at i hverdagen der sker sådan og sådan af de der sådan store ændringer, jeg tror, at det er noget, der sker lidt over tid, altså man bliver opmærksom på nogle ting, og det ændrer man så, og så gør man lidt mere ud af det, og så er der måske nogle andre ting, som man gør mindre ud af, så når man laver den næste brugertilfredshedsundersøgelse, så er det nogle andre ting, der kommer i fokus, fordi at nu har man været så opmærksom på et område, og så er der noget, man så har forsømt...” (14.15)

”Men generelt så tror jeg, at sådan en brugertilfredshedsundersøgelse er med til at sætte fokus på, at brugere, selvom de er svage, at de også har krav på at lov til at fortælle, hvad de synes er god kvalitet...” (14.50)

Har der været udfordringer i forhold til at kunne anvende den gennemførte brugertilfredshedsundersøgelse?

En udfordring kan måske være, at tilfredsheden blandt brugerne kan falde, fordi de nu bliver mere opmærksomme på, at de har flere muligheder. Mange af disse brugere har levet hele deres liv på en institution, og har været vant til, at hele deres liv har været styret af andre, nu er der så pludselig nogen, der spørger dem, om hvad de mener, og selvom de så egentlig har været tilfredse med alting, så har det måske også hængt sammen med, at de ikke har haft noget at sammenligne med, og derfor kan flere valgmuligheder og større indflydelse måske betyde en lavere tilfredshed blandt brugerne, selvom personalet synes, at de arbejder rigtig hårdt for at give brugerne et godt liv.

Medarbejderne kan måske godt i deres stille sind mene, at der bliver stillet mange krav ovenfra, som tager dem væk fra deres primære arbejdsopgave, som er at være sammen med brugerne, så der har ikke været nogen modvilje mod undersøgelsen, fordi de er vant til at få stillet krav om mange forskellige ting.

Opfølgningen på undersøgelsen ligger i det daglige arbejde. *”Altså opfølgningen sker jo ikke ved, at man skal lave så mange forskellige andre ting, det ligger jo mere i, at man skal gøre tingene på en anden måde. Altså det med for eksempel om man bliver lyttet til, det er måske i stedet for ind imellem og så lige sådan sige, at nu lægger jeg lige det her væk, fordi så kan jeg lytte, eller måske i virkeligheden sige, at ved du hvad, jeg er lige i gang med det her, men jeg kommer hen til dig bagefter, og så kan jeg høre på, hvad du vil sige. Så det behøver ikke nødvendigvis at betyde flere ressourcer, men betyde noget med måden at gøre tingene på.”(17.30)*

Tidligere eller sammenlignelige undersøgelser

Har der været gennemført brugertilfredshedsundersøgelser eller andre evalueringer tidligere på området for voksne med særlige behov?

Det fleste af institutionerne har tidligere hørt under Københavns Amt, og da gennemførte man undersøgelser, men det var blandt de pårørende og ikke blandt brugerne.

Er der planlagt brugertilfredshedsundersøgelser eller andre evalueringer på samme område for at kunne sammenligne?

Der er netop gennemført en ny brugertilfredshedsundersøgelse, men den er igangsat fra mere centralt hold fra Finansministeriet, Socialministeriet og Kommunernes Landsforening, som er gået sammen for at arbejde med brugertilfredshedsundersøgelser på flere serviceområder. Det er en del af Kvalitetsreformen, hvor man både vil lave brugertilfredshedsundersøgelser på daginstitutionsområdet, skoleområdet, børneområdet, ældreområdet og handicapområdet, og så kan disse undersøgelser sammenlignes kommunerne imellem.

Undersøgelsen fra 2008 handlede kun om Gladsaxe Kommune og var tilpasset helt til kommunen. Så kommunen var lidt bundet op på, at de gerne ville have nogle af de samme spørgsmål fra 2008 med, men samtidig skulle de også stille spørgsmål, som var ens for alle kommuner.

Har resultaterne fra denne brugertilfredshedsundersøgelse været brugt til sammenligning med andre kommuner, landsgennemsnit eller andre former for sammenligninger?

"... der er jo nogle spørgsmål, som går igen, og der er der jo selvfølgelig også et ønske om at samle op på og sige, er der så sket den der forbedring?"(20.45) I forhold til den helt nye undersøgelse så er der allerede steder, hvor det viser sig, at tilfredsheden er blevet bedre, og andre steder er tilfredsheden blevet dårligere, men det er nok en effekt af, at der så har været fokus på nogle bestemte ting efter undersøgelsen i 2008.

Undersøgelsen fra 2008 har man også brugt til sammenligning tilbuddene imellem. *"Man kan sige, at man kan jo ikke direkte sammenligne, fordi det er jo også nogle forskellige målgrupper, som er der. Men nogle af de ting som man selvfølgelig har sammenlignet på, det er jo dem, der har scoret højt, og dem der har scoret specielt lavt, hvorfor gør de det, eller hvad handler det om? Så det har været sådan en diskussion forstanderne imellem, om hvorfor de tror, tingene ser sådan ud."*(21.45)

Der er måske ikke helt gjort nok ud af, at tilbuddene skal lære af hinanden, men man har forsøgt at gøre lidt, og der er eksempelvis nogle, der er gået sammen på tværs for at lave nogle udviklingsforløb sammen.

Brugernes indflydelse

Har brugerne udvist interesse for brugertilfredshedsundersøgelsen, både mens den stod på og efter gennemførelsen?

"Mens den står på, så synes de udviklingshæmmede, at det er rigtig sjovt, fordi der kommer nogle og besøger dem, men jeg ved ikke, hvor meget de kan abstrahere og ligesom sige, at det så også får en betydning i forhold til et resultat, der kommer efterfølgende ud af det (...) For de sindslidende kan man sige, at det er meget generelt, at de har en lavere tilfredshed, men det hænger også sammen med hele deres almindelige livssituation. Det er jo mennesker, som har levet et helt almindeligt, ganske almindeligt liv, som går hen og bliver syge, og derfor har brug for omfattende hjælp, de har hele tiden et normalt liv at sammenligne med, hvor de andre har et andet institutionsliv at sammenligne med."(22.50)

Men der har været en lyst til at deltage blandt stort set alle brugere.

Blev der gjort noget aktivt for at inddrage brugerne?

Brugerne blev fra starten orienteret om undersøgelsen, og så er selve undersøgelsen foregået gennem kvantitative interview med professionelle konsulenter, så det har ikke bare været et spørgeskema, men at der er nogle, der har siddet og talt med brugerne og på den måde besvaret skemaerne sammen med dem.

Har brugerne eller de pårørende på nogen måde presset på i forhold til anvendelsen?

Umiddelbart ingen eksempler på dette.

Offentlig opmærksomhed

Har der været interesse fra politisk side for undersøgelsen?

"Ja, det er jo politikerne, som har bestemt, at det er den måde, de godt vil følge med i, om byrådet nu lever op til den kvalitet, som de beslutter." (24.40) Jo, politikerne har vist interesse. Dels det generelle gode resultat, men også for de sociale tilbud hvor der på nogle af spørgsmålene har været en lav tilfredshed. De har spurgt til årsagen til den lave tilfredshed.

Men om politikerne specifikt har været interesseret i nogle enkelte tal, det kendes der ikke til.

"Man kan sige, at der kommer jo også et meget flot resultat, og det er jo lidt sådan at sætte sig tilbage (...) og sige, at 'okay, vi gør det godt', og så er der jo ikke så meget der. Jeg tror, at hvis nu at resultaterne havde ligget meget, meget anderledes, så kunne det jo godt være, at det havde givet mere omtale og mere interesse..." (25.00)

Har resultaterne været offentliggjort i medier eller andre steder?

Resultaterne har været offentliggjort i lokalavisen, og der er udsendt en pressemeddelelse. Og undersøgelsen er også omtalt i nogle fagblade.

Har der været yderligere interesse fra offentligheden?

Nogle fra administrationen har været ude andre steder og holde oplæg om, hvordan man arbejder med brugertilfredshedsundersøgelser, hvad man kan bruge dem til, hvordan brugertilfredshedsundersøgelser kan være med til at sikre kvalitet. Det har været eksempelvis i andre kommuner, på den kommunale højskole, et lederseminar for pædagoger o.l.

Interviewperson B - Gladsaxe

Planlægning af undersøgelsen

Hvordan foregik planlægningen af undersøgelsen på tilbuddet?

Undersøgelsen er blevet forberedt på den måde, at medarbejderne er blevet informeret på et personalemøde om, at den skulle foregå. Dernæst blev medarbejderne spurgt om, hvem de mente, der kunne have interesse i at deltage, og hvem der kunne evne at deltage. Dette blev der snakket frem og tilbage om, og der blev taget hensyn til, hvem der deltog sidste gang på den måde, at det så skulle være nogle andre, der deltog denne gang. Samtidig blev der også taget hensyn til, hvilke af beboerne der kan deltage i en sådan undersøgelse og holde koncentrationen, men de skal også være i stand til at udtrykke deres holdning til forskellige ting. Så det er altså ikke lagt ud til alle beboerne, at de bliver spurgt om, hvem der ønsker at deltage, men da funktionsniveauet er meget differentieret på denne afdeling, kan dette ikke helt lade sig gøre. Så personalegruppen har udvalgt respondenter ud fra *".. både i forhold til hvem der deltog sidst, og hvem vi ligesom kan se ville kunne bidrage..."*(05.20)

"Den blev prioriteret højt, fordi for dem, vi aftalte med, der skulle deltage, de så jo frem til det, og det blev der talt en del om og de blev også husket på det, 'husk nu, at det er i dag, at I skal holde møde, og I skal interviewes', og det var helt naturligt vigtigt for dem."(07.10)

Så beboerne blev grundigt forberedt på undersøgelsen, da der blev snakket meget om, at der kom nogle udefra og ville stille dem nogle spørgsmål omkring forskellige ting om deres liv på tilbuddet.

Anvendelse

Hvilke ting fra brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet anvendt?

".. sådan som jeg mener, så har det på en eller anden måde sat sine aftryk i forhold til måden, hvorpå vi afholder beboermøder i hvert fald. Der har vi på en eller anden måde fået noget mere fokus på (...) informationsniveauet, vi har måske nok højnet informationsniveauet (...), hvor førhen der var ligesom mange flere ting som ligesom 'ja nå, det tager personalet sig af' besluttede personalet, og det er jo ikke, fordi viljen ikke er der til at informere, men du ved mange ting går stærkt, (...) men der er vi altså blevet bedre til at tage udgangspunkt i, (...) at det er vigtigt, at vi ligesom får videregivet de der informationer, som selvfølgelig drejer sig om beboernes liv og hverdag og beslutninger taget for dem og omkring dem..."(08.05)

Oplysninger om informationsniveauet udsprang af brugertilfredshedsundersøgelsen. *".. altså der var nogle af dem, der deltog, de gav nemlig udtryk for, at de meget gerne ville have en masse ting at vide (...) at så forståelsesrammen, den svinger, men i det hele taget så bare det, at vi ligesom ved, at jamen uanset hvordan det bliver opfattet, og hvordan det bliver forstået, så har vi i hvert fald gjort det, at vi har informeret..."*(09.30)

"..jo, men det fremgik helt tydeligt af dem, der deltog, at de ville meget gerne have meget at vide om tingene på beboermøder..."(10.05)

Hvem har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen?

"... det har vi bestemt, altså lige efter den var blevet foretaget, der var det sådan lidt i fokus, det er jo ikke sådan på den måde noget, vi taler om, (...) det ligger sådan mere implicit i, at jo men der er jo meget fokus på de ting, så det er mere sådan en proces, synes jeg, det har været med til at skabe eller været en del af. Det er jo ikke, fordi vi ikke respekterer, at det er beboernes hjem, men nogle gange så er det tilbøjelighed til at det overskygger, at det også er en arbejdsplads (...) det er sådan den der balance mellem at få mere fokus

på, at det er et hjem frem for en arbejdsplads, det synes jeg måske, det har været med til at flytte nogle ting.”(10.30) Så brugertilfredshedsundersøgelsen har også bidraget til en vis holdningsændring hos personalet.

Hvordan har formidlingen af undersøgelsen været? (til brugere, til medarbejdere, til pårørende, til offentligheden)

Formidlingen af undersøgelsen fra 2008 var ikke særlig god. En pædagogisk konsulent fra kommunen kom ud på tilbuddet til et beboermøde, og der var ikke den store forståelse for, hvad det var for et sted, at resultaterne og den viden, der var kommet ud af undersøgelsen, skulle formidles, så formidlingen blev temmelig fejlslagen med lagkagediagrammer og lignende, så hele niveauet for formidlingen lå på et helt forkert sted. Men der er en tro på, at man er blevet klogere siden, så formidlingen til beboerne forhåbentligt bliver bedre i forhold til den nyligt gennemførte undersøgelse.

Personalet har haft adgang til rapporten med undersøgelsens resultater, men den er ikke som sådan blevet læst. Undersøgelsens resultater har været oppe som et punkt til et personalemøde, hvor de vigtigste ting blev trukket ud af undersøgelsen, så personalet har været informeret om de vigtigste resultater. Så det var lederen, der formidlede undersøgelsen til personalet, i stedet for at alle medarbejdere skulle læse hele rapporten igennem, så det var mere informationer, der blev givet videre, omkring hvad der var blevet givet udtryk for i undersøgelsen, og hvilke ting der så skal være lidt mere fokus på.

Hvordan er undersøgelsen blevet anvendt?

Undersøgelsen er i hvert fald blevet anvendt til at højne informationsniveauet og at lave mødestrukturen lidt anderledes, men undersøgelsen har også betydet visse holdningsændringer.

Mødestrukturen er ændret på den måde at ”.. det er blevet mere informativt, altså vi er blevet mere observante på, at ting, hvor vi ligesom førhen kunne finde på at sige, ’ah ja, det behøver vi sgu ikke at fortælle om, hvem har glæde af det’, der har vi sådan fået lidt mere fokus på, at det kan da godt være, at måske der ikke er den helt store glæde eller betydning af, at vi videregiver den her information, men at det skal vi gøre (...) og ærligt indrømmet, vi har i mange sammenhænge faktisk oplevet, at ting, hvor vi sådan egentlig umiddelbart ville tro, at ’jamen det har ikke nogen relevans, eller det har ikke nogen vigtighed’, (...)så kan der gå noget tid, og så lige pludselig kan der komme nogle spørgsmål i forhold til det, og man kan sige, at det genererer jo også en naturlig nysgerrighed, det genererer et naturligt yderligere behov for at spørge ind til tingene...”(17.00)

Så det har givet brugerne et behov for information og en bevidsthed om, at de har krav på at vide noget om deres liv. I forhold til mere medindflydelse er der også sket en udvikling, ”... det er sådan mere naturligt, det er blevet legalt at stille krav (...), ikke at det ikke har været det hele tiden, men der ligger hos mange en gammel institutionskultur, og det har været faktisk også meget svært for os ligesom at få overbevist og fortalt om ’jamen ved du hvad, det er helt i orden, selvfølgelig må I gerne og selvfølgelig har du krav på at vide’ og det er jo en proces, når man har levet meget anderledes i mange år. Og der kan man sige, at der er det her (red. brugerundersøgelser) jo et led i det.” (18.10)

Tidligere eller sammenlignelige undersøgelser

Har tilbuddet gennemført brugertilfredshedsundersøgelser eller andre evalueringer tidligere?

Det har der nok, men der er ikke konkret kendskab til andre undersøgelser, men der sker jo hele tiden noget nyt på området, så det kan være vanskeligt at huske det hele.

Har resultaterne fra denne brugertilfredshedsundersøgelse været brugt til sammenligning med andre kommuner, landsgennemsnit eller andre former for sammenligninger?

Der er ikke kendskab til, om resultaterne fra den enkelte afdeling har været sammenlignet med andre afdelinger indenfor kommunen.

"...vi har som sagt mest taget udgangspunkt i, hvad er det ligesom vores brugere har udtalt sig om, og hvordan kan vi gøre det bedre." (21.00)

Brugernes indflydelse

Har brugerne udvist interesse for brugertilfredshedsundersøgelsen, både mens den stod på og efter gennemførelsen?

For langt de fleste har det været vigtigheden af mødet med interviewererne udefra, det bliver svaret beredvilligt, betydningsfuldt og godt, men det er så det, så beboerne har ikke rigtig kunnet forholde sig til, at der kommer et konkret resultat ud af det efterfølgende.

Har brugerne eller de pårørende på nogen måde presset på i forhold til anvendelsen?

Der har ikke været presset på i forhold til anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen.

Andet

"... jeg synes da i hvert fald, at når man laver sådan et stort stykke arbejde (...), så er det da også vigtigt, at det får en værdi og bliver brugt..." (21.50)

Der er kommet et større fokus på, at man måske kan gøre tingene bedre, og at det er en god ide at samarbejde om, at tingene bliver bedre for beboerne. Samtidig er der også kommet en større bevidsthed om beboernes krav på medindflydelse og demokrati.

Interviewperson C - Gladsaxe

Planlægning af undersøgelsen

Hvordan foregik planlægningen af undersøgelsen på tilbuddet?

Allerførst blev der fra kommunens side udsendt en meddelelse om, at der skulle foretages en brugerundersøgelse. Dernæst blev der fra forstanderens side udsendt et brev til de enkelte beboere, og samtidig blev afdelingslederne orienteret om, hvordan hele undersøgelsen skulle foregå. Afdelingslederne har så orienteret personalet i de forskellige huse, og så har personalet på beboermøder taget emnet op sammen med beboerne. De pårørende blev dels informeret direkte fra kommunen, og det er de pårørende, som brugerne selv har udpeget som respondenter, og dels er de pårørende også informeret på bestyrelsesmøder.

"Den blev prioriteret højt, fordi det er noget, vi synes, der er vigtigt. (...) det er noget, vi føler, at vi har gavn af(...). Det skal ikke være nogen hemmelighed, at for visse af vores beboere er det for abstrakt det her, men for de mere velfungerende, der kan personalet jo godt se, at det er en stor ting for dem, så vi prioriterer det meget højt." (06.55)

På Kellersvej 8 og 9 er der ikke på forhånd udvalgt beboere til at besvare spørgeskemaet, det har helt suverænt været SFI, der har vurderet, om de kvantitative interview har været brugbare.

Anvendelse

Hvilke ting fra brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet anvendt?

Da resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen i 2008 forelå, blev der holdt et møde for beboerne, hvor resultaterne blev præsenteret, og der var mulighed for beboerne for at sige noget til resultaterne, hvis de ønskede det, både hvad de synes om resultaterne, og hvis der var andre ting, de synes, der skulle fokus på.

Og på baggrund af dette møde og resultaterne fra undersøgelsen blev der lavet en handleplan, som tog udgangspunkt i tre ting. Den første ting var, at mange beboere ikke kendte til deres samarbejdsaftale, så derfor blev der arbejdet med at synliggøre beboernes handleplan ved eksempelvis at lægge planen ud på de enkelte beboeres værelser og planen blev taget op løbende med beboerne. Den anden ting var, at beboerne ikke synes, at de havde nok indflydelse på, hvad de fik at spise, så det er blevet en fast del af beboermøderne, at der spørges til, hvad beboerne kunne tænke sig at spise. Den tredje ting var, at beboerne ikke følte, at de havde nok indflydelse på de ture, de er på, og det er nu også et fast punkt på beboermøder.

Så der er taget udgangspunkt i de ting, hvor der i undersøgelsen viste sig størst utilfredshed, eller at der var mange der svarede 'ved ikke'.

Hvem har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen?

"det er jo os, som institution, der har brugt det som en pegepind for, hvor er det, at vi kan forbedre os. Det er jo beboerne, der svarer på de her spørgsmål, og vi tager det så til efterretning og forsøger at arbejde med det, men man kan jo stille spørgsmålstejn ved mange ting, nu må du ikke misforstå mig, for jeg er meget positiv i forhold til det her, men jeg kan fortælle dig, (...) at resultatet på det her med samarbejdsaftale, det er det samme i år (red. den nye brugertilfredshedsundersøgelse), og det er simpelthen fordi, det er alt for abstrakt et begreb, de (red. brugerne) forstår ikke begrebet samarbejdsaftale eller handleplan, men hvis du

stiller dem et spørgsmål, der hedder, 'synes du, at personalet gør de ting, som du gerne vil have dem til?', så kan man se, at så er resultatet et andet."(13.00)

Men der arbejdes videre med de ting, der viser sig i undersøgelsen, og det er et mål, at frontmedarbejderne bruger undersøgelsen og dens resultater som et arbejdsredskab i forhold til arbejdet med brugerne i dagligdagen.

Der er ikke umiddelbart nogen viden om, om politikerne bruger en sådan brugertilfredshedsundersøgelse til noget, "*... men jeg ved jo, at de (red. politikerne) studerer dem, og jeg ved, at de tager det meget alvorligt...*" (14.45) Men politikerne går selvfølgelig ikke ind og kigger på den enkelte institution, de går ind og kigger overordnet på alle besvarelser i kommune, og der skal snarest udarbejdes en handicapplan, og der vil denne undersøgelse da helt givet komme ind til overvejelse.

Hvordan har formidlingen af undersøgelsen været? (til brugere, til medarbejdere, til pårørende, til offentligheden)

Den nye undersøgelse skal først præsenteres for politikerne i udvalgene, der er ikke givet tilladelse til at offentliggøre resultaterne endnu, men det kommer meget snart, og så bliver det offentliggjort til bestyrelsesmøder for de pårørende og for beboerne til et andet møde.

I forhold til undersøgelsen fra 2008 blev den præsenteret for beboerne på et beboermøde og på et møde for alle pårørende. Senere blev det taget op på beboermøder i det enkelte hus, hvor beboerne fik resultaterne at vide, og der blev spurgt til beboernes mening, og så har man fundet løsninger, der passer, for der kan jo være forskelle i mellem de forskellige huse "*...nogle er jo mere kommunikationssvage end andre, og derfor så sikrer vi os ved, at ja, vi holder et fællesmøde, men vi holder også ude i de enkelte enheder, fordi der kan være forskelle.*" (17.40)

Hvordan er undersøgelsen blevet anvendt?

"Den er jo blevet anvendt ved, at når resultaterne er kommet, så har vi jo sat os ned og ligesom sagt, jamen hvad gør vi tilsyneladende godt(...), hvad får vi rigtig gode scorere på, og så har vi jo en snak om, også med personalet omkring, 'jamen for ikke at hvile på laurbærrerne, er der så noget, vi kan forbedre her'. Men primært så tager vi selvfølgelig fat på de ting, hvor der er en lav score, og det bliver vi jo nødt til at have som en pædagogisk debat og så sige, 'vi har en lav score her, hvordan kan vi gøre det bedre', og også være realistiske i forhold til, hvordan får vi kommunikeret det her ud, hvad kan vi lave anderledes (...). Så det foregår altså både på ledelsesplan, men som så bliver bredt ud til en snak på medarbejderplan, som så jo kan føre til, at vi ændrer praksis på nogle områder..." (18.50)

Eksempelvis har undersøgelsens resultater ført til, at der er kommet meget mere fokus på beboernes medbestemmelse i forhold til maden, men det har også givet fokus på kost og sundhed som helhed. Så undersøgelsen har helt direkte betydet forbedringer og ændringer i praksis.

I forhold til om undersøgelsen kan have medført holdningsændringer: "*Det har det, fordi at man kan sige, at den undersøgelse, der foregik i 2008, den iværksatte en debat i medarbejdergruppen, det man skal huske på, det er, at mange pædagoger (...) de er uddannet i en anden tid, hvor at man kan sige, at der var mere fokus på omsorg og pleje, og der var måske knapt så meget fokus på selvbestemmelse og sådan noget, uden at det skal optages negativt, for det er jo ikke sådan at beboerne aldrig har fået lov til at sige noget, men man kan sige, at på den måde er der sket et paradigmeskift, fordi nu har hele debatten omkring 'hvorfor skal vi have alle de her brugerundersøgelser, og hvordan er det, vi skal anskue de ting, der følger med', det betyder nu, at vi har taget hul på en debat omkring, (...), at tidligere var det måske sådan, at man havde det udgangspunkt, lidt groft sådan karikeret, at de her (red. beboerne), de kan ikke noget, derfor så skal vi tage hånd om dem, og det de så kan, det er en bonus. Hvor at udgangspunktet nu så er, at de kan alt,*

og det de så ikke kan, det må vi så støtte og hjælpe dem med. Så på den måde kan man sige, at der er sket et paradigmeskifte i den opfattelse, man har af de her borgere.”(21.00)

”Det har været en lang og svær proces, og det er ikke, fordi medarbejderne er onde, det er bare, fordi de skal vænne sig til at tænke anderledes. Så det har da været en stor omvæltning, også for beboerne, fordi de har jo også været vant til, at beslutningerne blev truffet for dem, og pludselig bliver de så i langt højere grad involveret selv.” (22.00)

Har der været udfordringer i forhold til at kunne anvende den gennemførte brugertilfredshedsundersøgelse?

”...det er jo fordi, når man arbejder med en borgergruppe, som vi gør, som er på det intellektuelle plan svag og ligger på det niveau, som de nu gør, bliver man selvfølgelig nødt til at have in mente, 'nu kan vi altså ikke bare hoppe ud i det her og bare tage alting for givet', fordi at abstraktionsniveauet er ikke særlig højt, vi skal have alle med, og vi skal være sikre på, at dét, som der er svaret, også er dét, der menes, så derfor så må vi fare lidt gelinde frem og afprøve tingene og se, jamen, nu gør vi det, nu forsøger vi at arbejde hen imod en forbedring på et givent område, men vi skal samtidig også sikre os, at det så er dét, de ønsker...” (23.15)

Der var før undersøgelsen i 2008 en stor skepsis blandt de pårørende. Man skal forestille sig, at beboerne har levet hele deres liv på en institution, og at forældrene og andre pårørende altid har fået at vide, at personen ikke forstår noget, og nu er det så blevet meget voksne mennesker på eksempelvis 50-60 år, og så kommer der pludselig sådan en brugerundersøgelse, hvor det tilkendegives, at brugerne nærmest forstår det hele, så er det noget af en hurdle at overvinde. ”Selvom det selvfølgelig er beboerne, der bestemmer, så skal man altså bare sørge for at orientere, og at de pårørende er med, fordi det er altså uhyre vigtigt.” (24.50)

Tidligere eller sammenlignelige undersøgelser

Har tilbuddet gennemført brugertilfredshedsundersøgelser eller andre evalueringer tidligere?

Undersøgelsen i 2008 var første gang, at der blev gennemført en så omfattende undersøgelse på dette område, og Gladsaxe Kommune var en del af et pilotprojekt.

Har resultaterne fra denne brugertilfredshedsundersøgelse været brugt til sammenligning med andre kommuner, landsgennemsnit eller andre former for sammenligninger?

”... dels har den været brugt internt i kommunen til at lave en sammenligning mellem de forskellige institutioner, der deltog på samtlige områder, og så har man jo også selvfølgelig sammenlignet nogle overordnede resultater (...) med de kommuner, der har deltaget i pilotprojektet...” (26.35)

Sammenligningen internt er foregået således: ”... der ligger jo tre døgntilbud ude på Kellersvej, og vi har da snakket med de to andre tilbud. (...) vi gjorde det, at vi holdt en fælles præsentationsdag for de pårørende, hvor vi præsenterede hver især resultaterne for de pårørende og fik en dialog med de pårørende, og så har vi jo snakket sammen indbyrdes på ledelsesplan omkring, at 'vi har fået den besvarelse der', og 'hvad gør I og så videre...'”(27.20)

Så man har også brugt resultaterne til at lære fra hinanden på de forskellige institutioner og tilbud.

Brugernes indflydelse

Har brugerne udvist interesse for brugertilfredshedsundersøgelsen, både mens den stod på og efter gennemførelsen?

"..der er en to-tre stykker, som har udvist interesse efterfølgende, der er én, som har spurgt meget konkret, og der er to, der sådan har snakket om det..." (28.00)

"... men altså det man kan se jo netop med den her type undersøgelse, det er jo, at vi kan jo se at på nogle områder, der har de fleste enten undladt at svare eller sagt 'ved ikke'. Det kan vi jo se på mange spørgsmål, at sådan har det været, og det er også fordi at det er svært at fastholde dem til så mange spørgsmål, de bliver simpelthen utålmodige, og så vil de gerne videre."(28.50)

Blev der gjort noget aktivt for at inddrage brugerne?

Beboerne blev orienteret om undersøgelsen pr. brev, der blev snakket om undersøgelsen på beboermøder, og samtidig blev der også snakket med den enkelte beboer om undersøgelsen.

Har brugerne eller de pårørende på nogen måde presset på i forhold til anvendelsen?

Der er slet ikke blevet presset på i forhold til anvendelsen. *".. for eksempel har jeg jo haft den oppe på bestyrelsesmøder sådan med jævne mellemrum for lige at sige, jamen det var jo det, at vi skulle arbejde med og så for at orientere, at det går sådan og sådan, og nu har vi gjort sådan og sådan, og det accepterer de, og så får vi en dialog om det, men der er ikke nogen, der henvender sig, og det er der heller ikke fra beboernes side.."(29.50)*

Offentlig opmærksomhed

Har I mærket stor interesse fra offentligheden omkring undersøgelsen?

"Jamen, det har vi jo ikke mærket konkret ude hos os, men vi har mærket det ved, at der har været interesse på borgmesterplan, altså borgmesteren er blevet interviewet i medierne, og der har været noget om det i den skrevne presse, men der har også været noget om det i nyhederne i forbindelse med den undersøgelse, der blev lavet i 2008, hvor at min kollega Jakob og jeg skulle deltage i et indslag i TV-Avisen (...) men det blev modtaget meget positivt og fik en meget positiv behandling i TV-Avisen på DR (...)" (31.00)

Så lige da resultaterne fra undersøgelsen i 2008 blev offentliggjort i en pressemeddelelse, var der stor interesse, men den er jo selvfølgelig døet ud siden da.

Andet

".. jeg synes faktisk, at det er en god idé, jeg synes, at det er den rigtige vej, og jeg synes, at man skal tage det alvorligt (...) primært er det godt, hvis det kan laves, men man kan måske godt kigge på metoden og kunne differentiere metoden i forhold til beboergruppen, hvor jeg måske mener, at observation af lige præcis vores beboergruppe kunne være formålstjenlig (...) men det er jo en bekostelig affære sådan noget observation..." (33.00)

".. man har jo så i år valgt i og med, at den (red. den nyeste brugertilfredshedsundersøgelse) er blevet standardiseret (...) så har man valgt at få lavet dét, der hedder en frafaldsundersøgelse, hvor Deloitte har lavet en undersøgelse omkring, hvor man vil undersøge, hvem er det, der for eksempel ikke kan deltage og sådan noget, og hvad er årsagen, og så kan man så sige, at det er selvfølgelig meget godt, fordi det også er et redskab, der kan bruges i forhold til at lave denne her type undersøgelse, men jeg synes bare, at den mangler et alternativ..." (33.50)

Interviewperson D - Gladsaxe

Planlægning af undersøgelsen

Hvordan foregik planlægningen af undersøgelsen på tilbuddet?

I ledelsen på tilbuddet blev det diskuteret, hvilke beboere der kunne deltage i undersøgelsen. På Kellersvej 8 og 9 deltog alle, imens det var en udvalgt gruppe af beboere fra Hjørnehuset, der deltog. Dernæst blev hele gruppen af pårørende spurgt om deres deltagelse.

Så blev det diskuteret, hvordan medarbejderne skulle informeres om deres rolle i forhold til brugerundersøgelsen. *"Medarbejderne har en rolle i, at de skal være tilbageholdende, men de skal samtidig kunne tolke, hvis der er brug for det."*(04.25) *"Og så diskuterer vi selvfølgelig, hvordan vi får fortalt beboerne om det her forløb, der skal være. Og det sker på to måder, vil jeg sige, det ene er på beboermøder decideret i husene, hvor man tager det op og fortæller dem det, men i Hjørnehuset for eksempel bliver der ikke holdt beboermøder, og derfor så var det noget, som man drøftede i dagligdagen, man tog det simpelthen op sammen med den enkelte bruger."*(04.35) Man har også på Kellersvej 8 og 9 snakket med beboerne om brugerundersøgelsen i dagligdagen, og at der vil komme nogle fra kommunen og interviewe dem, *"Og nogle af dem forstår det jo, og nogle forstår det ikke..."*(05.20) Og der har også været talt om undersøgelsen på bestyrelsesmøder og MED.

"Det er absolut blevet højt prioriteret."(05.40)

Anvendelse

Hvilke ting fra brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet anvendt?

"...når man får resultatet, så fremgår det jo hvilke emner, hvor beboerne har været enten utilfredse eller har svaret 'ved ikke', og det er jo så de punkter, som man tager og koncentrerer sig omkring."(06.00) I Hjørnehuset deltog beboerne ikke i den første undersøgelse fra 2008, her var det kun de pårørende fra Hjørnehuset, der deltog. Men de pårørende havde også nogle punkter, hvor de var utilfredse. Eksempelvis synes de, at der skulle være flere fester for beboerne, og de synes, at der skulle være mere information til de pårørende, og det var to af de ting, som der var stort fokus på at opfylde bagefter, og det blev opfyldt. Og beboerne fra Hjørnehuset har deltaget i den nye undersøgelse.

På Kellersvej 8 og 9 *".. der var ikke så meget utilfredshed som sådan, men der var klart nogle ting, hvor det hed 'ved ikke', og det er jo så en tolkning blandt os om, er det her nu, fordi beboerne ikke forstår spørgsmålet, eller er det, fordi de decideret ikke ved, hvad det drejer sig om? Og det har blandt andet haft at gøre med den handleplan eller samarbejdsaftale, der bliver lavet (...), og det var der i hvert fald en del, der har sagt, at de ikke helt vidste, hvad var, og det har vi så haft fokus på, at vi skal prøve at bibringe dem forståelsen af, at de har den her plan ved at få den mere ind som et dagligt arbejdsredskab"*(07.00)

Brugerne har også svaret 'ved ikke' til spørgsmålet omkring, om de har indflydelse på de ture, som de tager på, og det har der også været fokus på, at beboerne skal gives en forståelse af den indflydelse, de har.

Hvem har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen?

Det er et lidt vanskeligt spørgsmål, for overordnet set har kommunen jo brugt undersøgelsen, fordi der i undersøgelsen fra 2008 var en målsætning, der hed, at 85 % af brugerne skulle være tilfredse med tilbuddet, og det blev opfyldt. Ude på tilbuddet har undersøgelsen *"...været fremragende som et arbejdsredskab, hvor man kan se, at der er altså nogle ting, som vi skal gøre os mere umage med, hvor*

beboerne simpelthen ikke forstår, hvad der sker i dagligdagen.”(09.10) Så det er ledere og medarbejdere på tilbuddene, der har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen på den måde.

Der blev også sendt en pressemeddelelse ud, men ellers kendes der ikke noget til, om politikerne har brugt den.

Hvordan har formidlingen af undersøgelsen været? (til brugere, til medarbejdere, til pårørende, til offentligheden)

Undersøgelsen er til offentligheden formidlet via en pressemeddelelse, og så ligger undersøgelsen på hjemmesiden, og ”...til bestyrelsen, medarbejdere og alle pårørende i øvrigt, der bliver undersøgelsen simpelthen sendt ud. Den bliver sendt ud, og så laver vi jo en handleplan med nogle fokusområder, og den handleplan sender vi også ud til alle parterne. Og først og fremmest så får beboerne selvfølgelig resultatet på beboermøderne, hvor vi så snakker om(...), hvilke fokusområder der bliver det kommende år.”(10.20)

Hvordan er undersøgelsen blevet anvendt?

”Den bliver anvendt ved, at vi gennemgår den seriøst og tager de punkter, hvor man kan sige, at her er der en gruppe, der har svaret ‘ved ikke’, eller har svaret, at de er utilfredse med et eller andet. ... Og så laver man simpelthen en plan, og den plan skal jo også sendes ind til forvaltningen, Psykiatri- og Handicapafdelingen, og den skal følges op en gang i kvartalet, og det bliver den.”(11.45)

”I Hjørnehuset skete der i hvert fald en klar forbedring i og med, at beboerne kom til at deltage i nogle flere fester, og de pårørende fik noget mere information, som de havde ønsket, dels fik de pårørende alle sammen sendt referater af bestyrelsesmødet ud, hvor det tidligere kun var bestyrelsen, der fik referatet, og så får de hvert kvartal en liste over de ændringer i personalegruppen, der har været, og det var også et ønske...”(13.00)

”.. at der rundt omkring har været en vis skepsis, og det er både blandt medarbejdere og pårørende, om beboerne nu kunne deltage i det her, og det synes jeg, at der har det i hvert fald været givende at se, at det kan de godt, de fleste kan, der er selvfølgelig nogen, der ikke kan, det er der, men rigtig mange kan i en vis udstrækning, og at de også synes, at det er sjovt, at der kommer nogen udefra, der sætter sig ned, og spørger dem om nogle ting, og at de faktisk sidder og svarer koncentreret på nogle af spørgsmålene, indtil spørgsmålene får en sværhedsgrad, som gør, at de måske ikke kan forstå det længere, og så taber de koncentrationen.” (14.30)

Der arbejdes på tilbuddet hele tiden hen imod langsigtede forbedringer, og en af disse forbedringer har været, at der er kommet større fokus på, at beboerne skal kende til handleplanen, som de jo selv er med til at lave. Beboerne er måske ikke bevidste om, at dét, de sidder og snakker med en medarbejder om, bliver skrevet ned som en del af en decideret handleplan.

Hvilke effekter har undersøgelsen overordnet haft på tilbuddets hverdag?

”..den største (red. effekt) er nok, at man bliver mere bevidst, altså en større bevidsthed i hverdagen på, at man skal hele tiden prøve at få beboerne med i de ting, der foregår, og at det jo er beboerne, der bor her, og at de skal have al den medbestemmelse, som de overhovedet kan magte.”(16.30) ”... en større bevidsthed omkring, at man skal hele tiden arbejde hen imod at inddrage beboerne, og det kan man jo godt glemme lidt i en travl hverdag, hvor mange ting foregår på rutine, men så er sådan en undersøgelse her med til lige at hænke lidt op i det hele.”(17.05)

Har der været udfordringer i forhold til at kunne anvende den gennemførte brugertilfredshedsundersøgelse?

"Egentlig synes jeg jo, at udfordringen er at tage de ting, hvor der mest bliver svaret 'ved ikke' og finde ud af, hvorfor er det nu, at beboerne ikke ved de ting her, som er så enkle og, synes vi og vores medarbejdere, så gennemarbejdede,(...), og sige at det her, der skal der altså være noget mere fokus på." (18.30)

I Hjørnehuset var der måske en vis skepsis omkring, om brugerne nu kunne deltage i en sådan undersøgelse, men som processen skred frem, blev der større bevidsthed om, at det kunne de jo så godt. Så der var ingen skepsis overfor de svar, som brugerne så havde afgivet, da undersøgelsen først var blevet gennemført.

Tidligere eller sammenlignelige undersøgelser

Har tilbuddet gennemført brugertilfredshedsundersøgelser eller andre evalueringer tidligere?

Den første brugertilfredshedsundersøgelse er den, der blev lavet i 2008. Men kommunen har vedtaget, at de vil gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser på området hvert andet år. Og der er netop gennemført en ny brugertilfredshedsundersøgelse, og rapporten med resultaterne er netop kommet ud på tilbuddene.

Har resultaterne fra denne brugertilfredshedsundersøgelse været brugt til sammenligning med andre kommuner, landsgennemsnit eller andre former for sammenligninger?

"Vi har ikke sammenlignet med andre kommuner, men vi har sammenlignet mellem tilbuddene, hvor lederne fra tilbuddene bliver indkaldt til et møde og ser hinandens resultater."(22.10)

".. det har vi jo så drøftet, hvordan tingene (red. forskellige grader af tilfredshed) kunne hænge sammen, og det har været på forstanderniveau, at vi har gennemgået den, og har drøftet nogle af de ting, der var i den og drøftet nogle af de problematikker, der var i den." (22.25)

Brugernes indflydelse

Har brugerne udvist interesse for brugertilfredshedsundersøgelsen, både mens den stod på og efter gennemførelsen?

"De har udtrykt interesse for interviewet, men de har ikke udtrykt interesse ellers, det er ikke min opfattelse. Men de får jo som sagt resultaterne at vide, og de resultater der er vedkommende og de fokuspunkter vi har, det giver de jo så tilkendegivelser af, om de er enige med eller ej."(23.10)

Blev der gjort noget aktivt for at inddrage brugerne?

"Det gør der, for der bliver jo decideret holdt møder med beboerne om det."(23.45)

Har brugerne eller de pårørende på nogen måde presset på i forhold til anvendelsen?

"Jeg synes ikke, at der er presset på, fordi vi selv følger meget op på det. Og netop i og med at det er en del af kontrakten i Gladsaxe Kommune, at man gør de her ting, og når der så skal følges op hvert kvartal, derved bliver der jo også fulgt op på bestyrelsesmøderne, og derved bliver alle jo orienteret, så er der ikke nogen, der som sådan presser på, fordi der bliver jo kun presset på, hvis der ikke sker noget." (24.10)

Der findes bestyrelser på hvert tilbud, som består af repræsentanter for enten pårørende eller beboere, og på både Hjørnehuset og Kellersvej 8 og 9 er det de pårørende, der sidder i bestyrelsen, og det er en pårørende, der er formand, og forstanderen er med som sekretær. Og så sidder der også en leder- og medarbejderrepræsentant.

Offentlig opmærksomhed

Har I mærket stor interesse fra offentligheden omkring undersøgelsen?

Det vides faktisk ikke, om der har været stor interesse i offentligheden.

Har resultaterne været offentliggjort?

Der har været udsendt en pressemeddelelse.

Andet

"Jeg er selv absolut fortaler for de her undersøgelser, jeg vil sige, at det er jo en stor udfordring med beboere, hvor mange er meget svage kommunikativt, og udfordringen er især, at der er jo en gruppe, der kan svare på spørgsmålene, men af de beboere, der bor her, da er det altså de lette spørgsmål, og så skal man jo selvfølgelig kunne tolke på de øvrige spørgsmål, er det nu, fordi de ikke forstår spørgsmålet, eller er det, fordi der er utilfredshed eller hvad? Og så er der den gruppe, som simpelthen ikke kan deltage i undersøgelsen, og det skal man jo selvfølgelig også være sig bevidst om, at de er der altså i den grad også."(26.30)

Interviewperson E - Højvangskolen

Formål og planlægning

Hvad var det oprindelige formål med brugertilfredshedsundersøgelsen?

Formålet med undersøgelsen var at finde frem til, hvordan forældrene så på skolen i forhold til forskellige dele af skolens virke. Skolebestyrelsen udformede sammen med en gruppe af studerende spørgsmål om de forskellige emner, som bestyrelsen var interesseret i at kende forældrenes tilfredshed med. Der forelå ikke noget krav om, at der skulle gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse, men *"... vi syntes bare, at nu var der så mange kvalitetsrapporter, hvor kommunerne de skriver ud, at vi skal komme med tal og tal og tal om alt muligt, og vi synes faktisk, at man kan bruge sådan en undersøgelse til meget mere end en kvalitetsrapport, der bare går på de tal, man kan aflæse, karakterer, økonomi og sådan nogle ting, der ligger så mange ting bag ved det. Så vi synes faktisk, at det var en god måde, en bedre måde at se om forældrene var tilfredse."* (02.10)

"... vi synes, at det er en bedre kvalitetsmåling af skolens arbejde end de der rapporter vi skal lave, fordi politikerne vil se nogle tal."(02.50)

Det var ledelsen og bestyrelsen selv, der tog initiativ til at iværksætte en brugertilfredshedsundersøgelse uden at der var nogle helt konkrete anledninger eller problemer.

Hvordan foregik planlægningen af undersøgelsen?

Der var ikke andre interessenter inddraget i planlægningsprocessen udover skolebestyrelsen, men i skolebestyrelsen er der repræsenteret lærere, forældre og ledelse. Og det blev besluttet på et møde mellem bestyrelsen og gruppen af studerende, hvad der skulle spørges til.

Lærerne blev orienteret om, at skolebestyrelsen havde besluttet i samarbejde med en gruppe studerende at lave en undersøgelse af hvordan forældrene så på skolens arbejde ud fra forskellige indgangsvinkler. Lærerne blev også orienteret efterfølgende om resultatet på et personalemøde, og på den måde kunne de ligesom se, at der stort set var god tilfredshed blandt forældrene, og de steder, hvor der var lidt utilfredshed, snakkede vi lidt om, hvad der kunne være grunden til det.

Men undersøgelsen blev prioriteret højt blandt forældrene, det kunne man se på svarprocenten. Forældrene blev orienteret om undersøgelsen efterfølgende via skolelederens månedlige nyhedsbrev, hvor han skitserede hovedkonklusionerne og henviste til, at man kunne finde undersøgelsen på skolens hjemmeside.

"... og hvis det er sådan, at vi lige har brug for at stive os selv af, så henviser vi til den (red. undersøgelsen.)"(06.00)

Der har været snak i bestyrelsen om, at der skulle laves en ny undersøgelse med mange af de samme elementer, så der blev skabt et sammenligningsgrundlag, men det blev besluttet, at det skulle være op til den nye bestyrelse, der tiltræder 1. august 2010, om de har lyst til at få gennemført en sådan undersøgelse igen.

Anvendelse

Hvilke ting fra brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet anvendt?

".. så er jeg jo mere svar skyldig, fordi det er jo ikke sådan, at vi har sagt, nu bruger vi lige det, nu bruger vi lige det konkret, det må man sige, vi har brugt den mere som en slags mere generel, hvad skal man sige, ja, at det ser okay ud, men der var jo nogle ting, hvor bestyrelsen så har sagt, 'jamen der er der alligevel lidt, som vi skal se på', (...)det var fordi, der var nogle enkeltudsagn, som forældregruppen er kommet med, og det var særskilte udsagn, og der var nogle af dem, der var kritiske og negative overfor et eller andet, og så er der jo straks nogle der siger, at 'uha, så ser det jo forfærdeligt ud', men når man så går ned i tallene og ser, at det er måske den samme forælder, der har udtalt sig indenfor tre forskellige områder, så det er jo så én, der ikke er så godt tilfreds eller ikke har fået sin vilje, eller hvad det nu er, (...) og så blev vi enige om, at det var jo egentlig ikke så alarmerende, som det lige kunne se ud, når man får sådan en undersøgelse, hvor de enkelte citater kommer frem. Der er jo nogle, der siger noget, som man ikke kan lide at høre, men da vi kunne se procentsatsen i forhold til, hvor mange der sagde en masse andet, så blev vi enige om, at det var ikke noget, vi behøvede at handle så kraftigt på, men selvfølgelig konstatere at alle selvfølgelig ikke var tilfredse med alting, og det ville nok også være svært at gøre alle tilfredse altid."(07.00)

"Så vi har ikke sådan direkte sagt, at vi sætter ind her eller her eller her, men indirekte tror jeg måske alligevel, at vi har haft den i baghovedet..."(08.20)

Ledelsen er blevet meget mere synlig og udadvendt, umiddelbart har det ikke noget at gøre med brugertilfredshedsundersøgelsen, men det afvises ikke, at den ubevidst kan have haft en effekt i forhold til bevidstheden omkring synligheden.

Hvem har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen?

Den er blevet omtalt, når skolebestyrelsen er ude at sige noget til forældrene i forbindelse med forældremøder, og der har man henvist til undersøgelsen resultater og konklusioner, og på den måde har i hvert fald skolebestyrelsen brugt den. Samtidig har både ledelse og bestyrelse brugt den, når de har skrevet noget ud, hvor der også er henvist til undersøgelsen.

Den er ikke umiddelbart blevet brugt i lærergruppen, men den har nok været brugt lidt til at sige, at man gør det godt, og at der generelt er høj tilfredshed. *"Man kan jo altid trække de positive ting ud og så sige, at 'der kan I selv se, vi er gode nok' (...) Så på den måde har den nok været brugt, men ikke sådan at vi har sagt, at nu skal vi handle på noget, vi kan gøre bedre..."(10.45)*

Så undersøgelsen er ikke blevet brugt til at identificere problemområder, *".. og det må vi nok sige, at det kan godt være, at det var lidt hensigten, men hvis der var kommet nogle virkeligt tydelige problemområder, så havde vi nok gjort noget mere..."(11.15)*

Hvordan har formidlingen af undersøgelsen været? (til forældre, til lærerne, til politikerne, til offentligheden)

Det har været på skolens hjemmeside og via forskellige nyhedsbreve og omtale i klasserne til eksempelvis forældremøder. Den har ikke været formidlet ud til offentligheden ellers.

Hvordan er undersøgelsen blevet anvendt?

".. jeg synes, at der har været en eller anden, (...), en tryghed ved at have den, en slags tryghed, sikkerhed, der siger, at det er ikke helt tosset, det vi gør, og det skal selvfølgelig kombineres med nogle andre signaler, som også går i den retning, med lavt sygefravær og sådan set godt arbejdsmiljø og udviklingsprojekter, vi er i gang med som sådan ligesom går meget på anerkendende kommunikation og pædagogik og alle sådan nogle ting, og der kan man så sige, at 'jamen, vi går videre af samme spor, for vi tror, at vi er på rette vej' og sådan nogle ting, så på den måde har den givet en slags tryghed, synes jeg nok, ved at man ligesom ved, at skolen har et godt omdømme ude i lokalbefolkningen og blandt forældrene..." (13.00)

Hvilke effekter har undersøgelsen overordnet haft på skolens hverdag?

Undersøgelsen har ikke umiddelbart haft nogen overordnet effekt på skolens hverdag som sådan, "... kun på den måde, som jeg siger, med en god fornemmelse af, at man er på et sted, og det er jo også en effekt (...) det skal man egentlig ikke undervurdere den mulighed, at dét, at man ved, at man er på rette vej, og at man har en god opbakning blandt forældrene, (...), det giver jo nok en effekt ved, at man måske bliver lidt mere glad for at gå på arbejde og lidt mere glad for, ja, og giver den en skalle mere, fordi det var sgu godt det her, det kan vi være glade for(...), det tror jeg egentlig, at det i sig selv er en effekt." (14.00)

Har der været udfordringer i forhold til at kunne anvende den gennemførte brugertilfredshedsundersøgelse?

Der var en stor interesse både i bestyrelse og ledelse for undersøgelsen lige efter gennemførelsen, og der har også været snakket om, at undersøgelsen skulle gennemføres igen for at kunne lave sammenligninger og se en udvikling i tingene. Men bestyrelsesmedlemmerne har jo også deres eget liv, og der er så mange andre ting, og da man så nærmer sig slutningen af bestyrelsesperioden nu, så vælger man at lade den nye bestyrelse træffe beslutning om en eventuelt ny undersøgelse.

Undersøgelsen blev opfattet som høj kvalitet på skolen, undersøgelsen var relevant med gode spørgsmål, og var skruet godt sammen

Tidligere eller sammenlignelige undersøgelser

Har skolen gennemført brugertilfredshedsundersøgelser eller andre evalueringer tidligere?

Der har ikke været gennemført lignende brugertilfredshedsundersøgelser i hvert fald i de seneste 12-13 år før undersøgelsen i 2007, men man har i stedet nok haft nogle fornemmelser om, at skolen måske tidligere har haft et lidt dårligere ry, og det er svært at slippe af med igen. Og når man så er i konkurrence med to andre skoler i byen og gerne vil tiltrække nogle elever, så er det dejligt at have en tryghed i at vide, at den tid nu er forbi, og at skolen nu har et rigtig godt ry.

"Nej, men det er der så ikke, men man har haft nogle fornemmelser af, og man har haft nogle signaler for, at der var nogle ting, der ligesom i lokalområdet var lidt problematiske i forhold til skolens omdømme i nogle situationer, men det har vi så ikke kunnet undersøge dengang sådan systematisk, men vi har så kunnet fornemme, at det gik den rigtige vej, og det har jeres undersøgelse så bekræftet, og det har bare fortsat den vej, så vidt vi kan mærke."(18.50)

Har resultaterne fra denne brugertilfredshedsundersøgelse været brugt til sammenligning med andre skoler, kommuner, landsgennemsnit eller andre former for sammenligninger?

Man har ikke brugt resultaterne af undersøgelsen til at sammenligne sig med andre, "... men vi bliver jo sammenlignet rigtig meget, og det er på grund af, at man nu lovpligtigt skal lave en kvalitetsrapport på alle skoler, og der skal man jo indberette, hvor mange kroner man bruger på det ene og på det andet, og hvor mange computere man har, og hvor meget af alle mulige ting som er sådan mere talmæssigt, men der er jo også nogle pædagogiske ting, der skal man så lidt mere subjektivt fortælle, og da når vi sådan skal skrive, da har vi da også kunnet henvise til, at vi har lavet en brugertilfredshedsundersøgelse..." (20.00)

Så det ville helt sikkert være en god idé at gennemføre en lignende undersøgelse igen, så tallene kunne sammenlignes med den sidste undersøgelse. "Jamen, det vigtigste, synes jeg, er at man ligesom får et mere sandt billede af skolens kvalitet gennem sådan en undersøgelse frem for gennem de der mange indberetninger, man skal sende ind, hvor det enten er tallene eller skolens egen subjektive vurdering af, hvad der er godt og skidt og sådan nogle ting, som jo ikke kan bruges til andet, end at det er sådan, vi

oplever det, der kommer jo ikke nogen udefra og bedømmer os,(..) man kunne jo også sende nogle konsulenter ud for at følge os i et stykke tid, for at se om vi gør det godt nok, det er den ene mulighed, men den anden det er jo at spørge dem, der egentlig er daglige brugere, og det tror jeg, det vil der være mere kvalitet i, (..) så derfor vil det være en bedre kvalitetsrapport, synes vi.” (21.20)

”Hvis det var to, så kunne man selvfølgelig differentiere, hvis det var nogenlunde de samme spørgsmål, så kan man jo se en udvikling også, og det kunne jo selvfølgelig være farligt, tænk hvis ikke det var lige så godt som sidst, men det er jo en chance, man må tage..”(22.05)

Forældrenes indflydelse

Har forældrene udvist interesse for brugertilfredshedsundersøgelsen, både mens den stod på og efter gennemførelsen?

Forældrene udviste stor interesse, især da undersøgelsen stod på, der var jo mange, der sørgede for at besvare skemaerne og få dem leveret tilbage og også kommentere spørgeskemaerne. Efter undersøgelsen menes det, at der også har været lidt snak om undersøgelsen ude i klasserne og i hjemmene, men det er selvfølgelig ikke sikkert. Men der har ikke været direkte kontakt til skolen i forbindelse med kommentarer til undersøgelsen.

Har forældrene på nogen måde presset på i forhold til anvendelsen?

Der har ikke været noget pres fra forældrene for at få undersøgelsen brugt.

Offentlig opmærksomhed

Har der været interesse fra politisk side for undersøgelsen?

Der har ikke været interesse fra politisk side for undersøgelsen, men undersøgelsen har heller ikke på nogen måde været sendt ud til politikere.

Har resultaterne været offentliggjort i medier eller andre steder?

Har der været yderligere interesse fra offentligheden?

Der har ikke fra offentligheden eller fra andre sider været interesse for skolens brugertilfredshedsundersøgelse. Men der kommer jo hele tiden nyt indenfor skoleverdenen, og så træder det gamle lidt i baggrunden, ”.. og så længe der ikke er kommet alarmerende negative resultater, så ville der nok været kommet noget mere interesse...” (25.30)

Andet

”Vi har jo som sagt ikke brugt den sådan vildt meget efter, men jeg tror alligevel, at den har været rigtig god at have i baghånden og som en god ballast eller tryghed for, at man er på rette vej og sådan nogle ting, det har den været god til...” (26.00)

Interviewperson F - Højvangskolen

Initiativet til undersøgelsen blev taget i skolebestyrelsen, blandt andet fordi der verserede dårlige rygter om Højvangskolen i lokalsamfundet, og der ligger tre skoler tæt på hinanden i området, og der er en vis konkurrence imellem disse tre skoler, så derfor besluttede bestyrelsen sig for, at de ville spørge samtlige forældre om deres tilfredshed med Højvangskolen. Så blev der rettet henvendelse til universitetet, og en gruppe studerende ville gerne gennemføre undersøgelsen.

Så formålet med undersøgelsen: *"Det var simpelthen at få afdækket, hvor tilfredse forældrene var med skolen, fordi vi sad som bestyrelse og havde en idé om, at vi var faktisk ret godt tilfredse, (...), og når vi var ude sådan og snakke i klasserne, så vi faktisk også en tilfredshed, og vi kunne ikke rigtig genkende dét, vi hørte fra anden side af, så vi tænkte, at nu tager vi simpelthen og får forældrene til pennen og sætter nogle krydser, og så må vi tage den derfra, hvis det falder dårligt ud."*(06.10)

Orientering

Hvordan blev forældrene orienteret om brugertilfredshedsundersøgelsen inden igangsættelsen?

Der blev skrevet et nyhedsbrev, og der blev sendt et brev med hjem omkring, at der ville komme en undersøgelse, og at det var vigtigt, at den blev besvaret. Derudover var bestyrelsesmedlemmerne også ude at snakke om undersøgelsen på de forældremøder, de deltog i, for ligesom at fortælle at undersøgelsen var vigtig, og at skolebestyrelsen gerne ville høre forældrenes mening.

Kendte forældrene til formålet med brugertilfredshedsundersøgelsen?

Der blev ikke givet nærmere uddybninger til forældrene omkring formålet i forhold til de dårlige rygter og konkurrencen med de to andre skoler, det blev ikke fundet relevant, forældrene blev orienteret om, at man gerne ville kende deres tilfredshed med skolen.

Anvendelse

Hvilke ting fra brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet anvendt?

"..jeg vil sige, at ønsket fra forældrene var faktisk mere information, og derfor så efter undersøgelsen gik vi faktisk i gang med forældre-intra. (...) det er dialog, i stedet for at have en kontaktbog (...) hvor forældrene skrev i, og så skrev læreren tilbage, så har vi online-kontakt, hvor læreren ligger nyhedsbreve ud, og man kan melde sig til arrangementer, og er der en debat, man ønsker at skulle have blandt forældrene til de elever, der nu går i klassen, så har forældrene også mulighed for at give deres mening til kende. (...) Men det var en af de der faktisk konkrete ting, som blev nævnt, at forældrene kunne godt tænke sig lidt mere information..."(08.50)

Dette problem blev identificeret ved, at der faktisk generelt var en høj tilfredsheds med skole-hjem-samarbejdet og informationsniveauet, men at der i nogle klasser ikke var så meget information, og så ønskede man at få samme standard i alle klasser, og derfor startede man med forældre-intra, og der er stadig gang i udviklingen af dette.

I forhold til om der blev brugt nogle af forældrenes ideer eller forslag: *"...altså den der med kommunikationen, den synes jeg jo, at vi tog til os, og fik noget forældre-intra sat i gang. Der var også noget omkring mobning, hvor der var nogle forældre, der meldte tilbage, at de synes, at deres børn havde det svært i klassen, og der var vi inde og snakke om vores mobbepolitik, om den skulle revideres, om vi gjorde det godt nok, og jeg vil sige, at skolen har taget en drejning i de år, hvor jeg har været med, fordi man har tilmeldt sig et projekt, der hedder Positiv Adfærd Læring og Samspil, PALS kaldes det, (...), det er*

måden, man kommunikerer med eleverne på, så alle elever får den samme ros, kan man sige, for det er jo lige så vigtigt at rose det barn, der måske aldrig har fået ros tidligere, som det er at rose dem, der altid er skide dygtige.(...) så der er simpelthen indført nogle regler for, hvordan vi kommunikerer med hinanden på skolen, (...) så på mobbesiden, der har vi været en hel del igennem efterfølgende.”(12.30)

I forhold til om denne udvikling omkring mobbepolitik og forældre-intra var et resultat af tilfredshedsundersøgelsen: *”Det har i hvert fald sat nogle andre ting i gang, og (...) vi blev nødt til ligesom at forholde os til det. Og jeg synes også, at der var noget omkring fagligheden, (...), og det med fagligheden, (...) der nedsatte vi et udvalg efterfølgende, for at finde ud af hvordan vi kunne yderligere øge fagligheden på vores skole, og hvis jeg kigger sådan på eksamensgennemsnittene i årene, der er fulgt efter, så er de faktisk steget, (...) Så jeg synes, at det satte nogle tanker i gang, og det var jo en positiv overraskelse, der var jo faktisk ikke rigtig nogen forældre, der var rigtig sure eller utilfredse (...), det aflivede i hvert fald nogle myter, som gjorde, at vi sagde, at ’det er okay’...” (14.45)*

Hvem har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen?

”Jeg synes jo, at både skolens lærere og skolebestyrelsen og ledelsen har taget den til sig. (...) der er blevet taget nogle overordnede diskussioner.”(16.20)

Lærerne har måske ikke brugt undersøgelsen konkret, men det har skolens ledelse og bestyrelse til gengæld, så de har taget nogle overordnede initiativer, som der så er kommet andre positive initiativer, også i lærergruppen, ud af.

Hvordan er undersøgelsen blevet anvendt?

”..den (red. tilfredshedsundersøgelsen) blev jo anvendt som diskussionsoplæg, vil jeg sige, og vi har faktisk snakket om flere gange, om vi skulle lave en opfølger, fordi nu er der jo kommet nye forældre til, og der er andre, der er gået fra...”(17.50)

Det er blevet lagt over til den nye bestyrelse, om de vil have foretaget en ny undersøgelse, men der er et ønske om, at det bliver med nogenlunde de samme spørgsmål i en ny undersøgelse, så det bliver muligt at måle på udvikling og ændring i tilfredsheden.

I de senere år har der været adfærds- og holdningsændringer, men om det direkte er et resultat af brugertilfredshedsundersøgelsen, det er ikke muligt at sige.

Hvilke effekter har du oplevet, at undersøgelsen overordnet har haft på skolens hverdag?

I forhold til om skolen har haft en overordnet effekt på skolens hverdag: *”Jamen, det har den jo så, i og med at man tager aktivt stilling til de ting, der var...”(19.10)*

Blandt andet i forhold til brugen af forældre-intra så er der stadig en udvikling i gang for at få alle lærere til at bruge systemet, så forældrene kan få en ensartet informationsniveau.

Om der har været udfordringer i forhold til anvendelsen af brugertilfredshedsundersøgelsen: *”Nej, det har der faktisk ikke, fordi det er faktisk en meget åben skole, og det er en, der er utrolig omstillingsparat.”(20.20)*

I forhold til undersøgelsens kvalitet, så var der måske nogle ting, som skolebestyrelsen gerne ville have haft uddybet mere blandt andet for at kunne se fordelingen i klasserne, men hvis man skal lave en undersøgelse igen, så skal det nok præciseres lidt, hvad man ønsker at få ud af undersøgelsen.

Hvordan har formidlingen af undersøgelsens resultater været? (til forældre, til lærerne, til politikerne, til offentligheden)

Hvert år i januar holder skolebestyrelsen et møde, hvor alle forældre inviteres, og skolebestyrelsen fortæller om deres arbejde i det forgangne år, og da undersøgelsen var blevet gennemført, kom der nogle fra gruppen på universitetet ud og præsenterede den korte version af tilfredshedsundersøgelsens resultater for forældrene til et sådant møde. Og ellers så har skolebestyrelsens medlemmer været ude i klasserne til forældremøder, hvor de også har fortalt om undersøgelsen.

Har dette været tilstrækkeligt efter din mening?

Der er en fornemmelse af, at undersøgelsen er blevet kommunikeret ud, men det kan jo være lidt svært at sige, om hvor meget der skal kommunikeres ud. Men konklusionerne er kommunikeret ud, men ellers er andre detaljer ikke som sådan kommunikeret ud til forældrene.

Tidligere eller sammenlignelige undersøgelser

Kender du til, om skolen har gennemført brugertilfredshedsundersøgelser eller andre evalueringer tidligere?

Der har været gennemført undersøgelser tidligere, men spørgsmålene var ikke direkte sammenlignelige, så man kunne ikke se udviklingen i tilfredsheden. Men ellers kendes ikke nærmere detaljer omkring denne undersøgelse.

Er der planlagt brugertilfredshedsundersøgelser eller andre evalueringer på skolen for at kunne sammenligne?

Om undersøgelsen er blevet brugt til at sammenligne med eksempelvis andre skoler: *"Nej, det har vi ikke, og det var heller ikke meningen med det, fordi det var vores skole, der var i fokus(...), men vi har nok heller ikke brugt den, sådan som jeg måske kunne have tænkt mig med lidt mere markedsføring,...) men man kan så sige, at tingene er ligesom vendt, vi får flere elever nu, end vi har fået i rigtig mange år, og mange af de elever, der kommer til, det er simpelthen fordi de har hørt om vores PALS, hvor de kan lide den måde at kommunikere med børnene på..."(25.10)*

"Jeg kunne godt have tænkt mig, at vi havde været lidt mere fremme i pressen, og skal vi igen (red. lave en ny undersøgelse), så vil jeg nok personligt skrive et indlæg til vores lokale blad..."(26.10)

Der opfattes umiddelbart som en god idé at gennemføre en undersøgelse igen, så man kan sammenligne med resultaterne fra sidste gang. Men det ville være en god idé at lave en ny undersøgelse for at kunne se en udvikling i tilfredsheden, fordi nu er der jo en anden forældregruppe end ved sidste undersøgelse, og det kan være at de ønsker, at man fokuserer på nogle helt andre ting fra skolens side fremover.

I forhold til hvorfor der skulle gennemføres en ny undersøgelse: *"... og derfor så vil jeg sige, at det er et godt talerør, og en god indikation af 'hvor ligger vi', og det mener jeg bestemt, at det er relevant..."(28.00)*

Forældrenes indflydelse

Har der blandt forældrene været interesse for brugertilfredshedsundersøgelsen, både mens den stod på og efter gennemførelsen? / Har der fra forældrenes side på nogen måde været presset på i forhold til anvendelsen af undersøgelsen?

Forældrene har lyttet, og de har hørt konklusionerne, men ellers har der ikke været yderligere interesse, og der er slet ikke presset på i forhold til anvendelsen.

"... og hvis det fungerer, så er man jo nok sådan mest, at hvorfor så stille spørgsmål til noget, som fungerer."(29.10)

Andet

Men overordnet menes det, at skolen har haft god brug af undersøgelsen, "*.. og det har sat nogle tanker i gang i hvert fald."(29.55)*

Interviewperson G - Højvangskolen

Orientering:

Hvordan blev forældrene orienteret om brugertilfredshedsundersøgelsen inden igangsættelsen?

Forældrene blev orienteret via et brev, der blev udsendt sammen med spørgeskemaerne, men om forældrene blev orienteret på anden vis, huskes der ikke noget om, men det kan ikke udelukkes.

Anvendelse:

Hvilke ting fra brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet anvendt?

Brugertilfredshedsundersøgelsen blev fremlagt for skolebestyrelsen, og på de næste par bestyrelsesmøder gennemgik den undersøgelsen. *"Der var selvfølgelig nogle ting, vi var glade ved, og der var selvfølgelig nogle ting, vi var mindre glade ved, men det generelle indtryk fra os, det var egentlig, at vi var ganske glade for det resultat, der kom. Der var nogle punkter med hensyn til synlighed af skolebestyrelsen og synlighed af ledelsen, og der var nogle ting omkring skole-hjem-samarbejde og sådan noget."*(07.30)

Skolebestyrelsen som en helhed var dog overordentligt tilfredse med undersøgelsen og besluttede at lægge den på skolens hjemmeside. Derudover gav undersøgelsen bestyrelsen et skub til at igangsætte brugen af ForældreIntra for at styrke og effektivisere skole-hjem-samarbejdet

Derudover var der pæne hensigtserklæringer om, at skolebestyrelsen skulle være mere synlig og aktiv udadtil. Hvert forældrevalgt skolebestyrelsesmedlem er tilknyttet et antal klasser, således alle klasser har et forældrevalgt bestyrelsesmedlem som kontaktperson. Tanken var at styrke disse klassekontakter, men om det har bidraget til mere synlighed, er der lidt tvivl om.

I forhold til skolebestyrelsens synlighed er erindringen, at brugertilfredshedsundersøgelsen måske mest har affødt hensigtserklæringer, mens der er tvivl om, hvor meget der reelt er forandret. Skolebestyrelsen afholder derudover hvert år et årsmøde, hvor skolebestyrelsesformanden aflægger årsberetning. For at gøre dette årsmøde attraktivt for forældrene forsøger bestyrelsen vha. talere udefra eller ved at informere om skoleaktuelle emner at opnå fremmøde af rigtigt mange forældre, men det er desværre slet ikke lykkedes.

Bestyrelsesmedlemmerne er selvfølgelig til stede ved forældremøder og fortæller lidt om bestyrelsens arbejde, og på den måde er de synlige. Men det er overordentligt vanskeligt at skabe synlighed omkring en skolebestyrelse. *"Men når det er sagt, så var der jo en utrolig høj svarprocent på den brugerundersøgelse, så skolen har jo en interesse for forældrene, men skolebestyrelsesarbejde..., jeg tror, at forældrene de mere har behov for og synes, at skole-hjem-samarbejdet (red. er centralt) det er mere vigtigt at tale med børnenes lærere. Den der kontakt til lærerne er vigtigere for dem (red. forældrene) end det der arbejde, der er på skoleledelses- og skolebestyrelsesniveau."*(11.50)

At skolebestyrelsens medlemmer er med på eksempelvis forældremøder, er ikke en direkte effekt af brugertilfredshedsundersøgelsen, men efter tilfredshedsundersøgelsen er det måske mere sådan: *"...at man også prøver at holde hinanden op på, at man skal gøre noget ud af det, og at også ledelsen siger til klasselærerne, at 'husk at vedkommende (red. den forældrevalgte skolebestyrelseskontaktperson) skal inviteres med til forældremøder' og sådan nogle ting."* (12.40)

Så man kan måske godt sige, at der er kommet en svag holdningsændring til og en lidt større bevidsthed om, at skolebestyrelsen og ledelsen skal være mere synlig, men den eneste konkrete beslutning var at

styrke skole-hjem-samarbejdet ved at begynde at bruge forældre-intra, som dermed var det eneste konkrete resultat af brugerundersøgelsen.

Hvem har anvendt brugertilfredshedsundersøgelsen?

Nogle af skolebestyrelsens medlemmer har så vidt det huskes, brugt brugertilfredshedsundersøgelsen i forbindelse med artikler i skolebladet, og også skolens ledelse har taget den til efterretning i forhold til det at være lidt mere aktive med generel information til forældrene.

Hvilke effekter har du oplevet, at undersøgelsen overordnet har haft på skolens hverdag?

Umiddelbart har undersøgelsen ikke haft den store effekt på skolens hverdag, *".. og det ville også have overrasket mig, hvis den havde, for det er nærmest umuligt at ændre noget på en skole. En folkeskole er sådan en kultur, hvor det er vigtigere, at alle har det godt, og at alle har den rigtige fornemmelse i maven hele tiden. Det er vigtigere, end at man sådan udfordrer hinanden på, om det her det nu også kan gøres bedre, eller om det her kan gøres anderledes og blive bedre af den grund, men det er jo så min holdning."*(14.40)

".. og det er utroligt svært at gennemføre forandringer, der rækker hele vejen rundt, der er nogle lærere, der er meget hurtige, og så er der også nogle, som ikke er så hurtige, og det gør jo, at forældrene de oplever, hvis de har flere børn, en utrolig forskellighed(...) Så alene det gør jo, at man kan virkelig rende træet som forældre i en skolebestyrelse, hvis man forsøger at skabe forandringer."(17.00)

Så når der svares, at brugertilfredshedsundersøgelsen ikke har den store effekt på hverdagen, og at det var lidt forventeligt, så har det altså sin baggrund i, at det er rigtig svært at ændre det helt store på en skole.

"...de gode ting, dem soler man sig i, og siger, at 'det var da også dejligt, og det er også en dejlig skole', og så lægger man den (red. brugerundersøgelsen) ud på hjemmesiden."(21.30)

".. og der tror jeg faktisk, at den har en effekt, for hvis jeg selv stod og skulle vælge skole til mine børn, så ville vi kigge på skolen, besøge den og andre skoler, og så ville vi falde over sådan én brugertilfredshedsundersøgelse og det ville da have en betydning, hvis den var positiv."(22.00)

Både ledelsen og bestyrelsen var rigtigt glade for resultaterne af undersøgelsen, og var rigtigt glade for den store brugertilfredshed. De punkter, som der var størst utilfredshed med i undersøgelsen, blev betragtet som mindre væsentlige. *"..og der var større tilfredshed omkring det, vi egentlig synes er skolens hovedleverance, det er jo undervisningen af børnene, at børnene har det godt og sådan noget, og så kan man sige, at det måske ikke skolens er hovedleverance, at skoleledelsen er synlig(...) så hovedleverancen var i orden, og det var mere perifere ting, som ikke var så godt."*(23.00)

Tidligere eller sammenlignelige undersøgelser

Er der gennemført brugertilfredshedsundersøgelser på skolen siden?

Der har ikke været gennemført brugertilfredshedsundersøgelser på skolen siden denne undersøgelse, men der har været snak om det, og der er i bestyrelsen et ønske om en vis konsistens ved, at det er nogenlunde de samme spørgsmål, der bliver stillet igen. Men der er også snakket om, at undersøgelsen ikke skal gennemføres for ofte, måske en gang hvert tredje år, for ellers besværer man bare forældrene, og der kan også stilles spørgsmålstejn ved, hvor meget der reelt kan være forandret, hvis man eksempelvis gentager undersøgelsen hvert år.

".. hvis man kan sammenligne med den forrige (red. brugerundersøgelse), så kan man identificere, hvis der er nogle områder, som vi skrider på, hvor vi bliver dårligere, og så kunne det måske være, at det kunne få nogen til at tage sig sammen."(27.00)

Brugertilfredshedsundersøgelsen har ikke været brugt til sammenligning med andre skoler hverken indenfor eller udenfor Aalborg kommune. Skolen sammenlignes i forvejen med andre skoler i Aalborg Kommune i forhold til meget kvantitative mål eksempelvis antallet af computere og hvor mange kroner og timer der bliver brugt på mangt og meget. Dette kommer der hvert år en kvalitetsrapport ud af, som bestyrelsen skal forholde sig til. Et eksempel kan være hvor mange forsømmelser, der har været blandt eleverne ift. gennemsnittet på samtlige kommunens skoler. Så skolen sammenlignes bestemt med andre skoler.

Men der ses bestemt anvendelsesmuligheder i brugertilfredshedsundersøgelser, hvis de gentages og er identiske eller næsten identiske fra gang til gang. *"Hvis det stod til mig, så skulle der i undersøgelserne være en meget stor fællesmængde af spørgsmål fra undersøgelse til undersøgelse, nemlig for at man kunne spotte en trend, ellers så er det ikke værd at bruge forældrenes tid på, hvis ikke man kan følge en udvikling."*(29.25) Så de enkeltstående undersøgelser og tilfredshedsprocenter siger måske ikke så meget i sig selv, *".. men hvis det så næste gang er faldet, så kan man jo så tænke, (...), hvis ikke vi gør noget, så bliver det nok bare værre og værre."*(30.00)

Forældrenes indflydelse:

Har der blandt forældrene været interesse for brugertilfredshedsundersøgelsen, både mens den stod på og efter gennemførelsen?

Der var ret meget snak om undersøgelsen, dengang den blev lavet. Der var jo også en konkurrence om hvilken klasse, der havde højest svarprocent og det betød jo, at så snakkede børnene om undersøgelsen derhjemme hvilket jo i sig selv øger opmærksomhed blandt forældrene.

Men der er ikke umiddelbart nogen erindring om, at forældrene skulle have presset på for anvendelsen af undersøgelsen efter gennemførelsen.