

KL – Danske Regioner  
Socialpædagogernes Landsforbund

# **Den Sociale Kvalitetsdatabase**

## **Evaluering og erfaringsopsamling**

### **2005-2008**

Rapport fra den administrative styregruppe  
3. september 2008

## **Den Sociale Kvalitetsdatabase – Evaluering og erfaringsopsamling 2005-2008**

Rapport fra den administrative styregruppe

Yderligere information:

Morten Greve  
Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87 28 49 42  
E-post [morten.greve@stab.rm.dk](mailto:morten.greve@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, KL, Danske Regioner og Socialpædagogerne 2008

## Forord

De fleste socialpædagoger opfatter deres professionsfaglighed som det klart vigtigste. De bruger gerne deres fritid til at udvikle denne faglighed. Det viste en undersøgelse blandt vores medlemmer i 2004. Samtidig efterspurgte medlemmerne en eller anden "autoritet", som de kunne bruge i deres stræben efter at blive stadig dygtigere i professionen.

På det tidspunkt var vi godt i gang med at udvikle og opbygge Den Sociale Kvalitetsdatabase sådan, at den kunne samle og sprede de mange kvalitets- og udviklingsprojekter, der blev arbejdet med på det socialpædagogiske område. Det var derfor oplagt, da vi skulle i gang med at implementere databasen i 2005, at den, udover at skulle synliggøre det socialpædagogiske arbejde, også blev tiltænkt en rolle i forhold til socialpædagogerne professionsfaglige udvikling.

Det gode resultat, at vi havde fået en database op at stå, kunne ikke kun måles på, om formidlingen fandt sted – viden samles og spredes. Det måtte også måles på, i hvilket omfang den faktisk blev anvendt. Det var derfor afgørende, at der blev et samspil mellem databasen og arbejdspladserne og mellem arbejdspladserne indbyrdes, mellem brugen af databasen og dennes påvirkning af praksis.

Det ambitiøse mål var, at databasen kunne udvikle sig til et sted, hvor arbejdspladserne naturligt søgte viden om det praksisnære udviklings- og kvalitetsarbejde. En viden de brugte i deres pædagogiske udviklingsarbejde og løbende indberettede til databasen. Vi ville ganske enkelt skabe et fagligt miljø omkring databasen og gøre den til det sted, socialpædagogerne brugte i deres stræben efter at blive dygtigere i professionen.

Denne rapport fortæller os, at indsamlingen af viden er steget jævnt, men også at det fortrinsvis er sekretariatet selv, der foretager indberetningen af projekter. Indberetning af projekter til Kvalitetsdatabasen er ikke en integreret del af det at gennemføre og afslutte et socialpædagogisk udviklingsarbejde. Årsagen til de ganske få indberetninger på arbejdspladsernes og projektmagernes eget initiativ er manglende tid til den type aktiviteter.

Andre undersøgelser har vist os, at blandt de arbejdspladser, der har igangsat udviklingsarbejde, er det mindre end hver femte, som formidler resultaterne over for offentligheden. Det indikerer, at der endnu er mange projekter rundt omkring, som kan indberettes til databasen.

Det kan undre, at arbejdspladserne ikke *afsætter* tid og ressourcer til at formidle resultaterne af deres indsats, når nu mange mener, at det socialpædagogiske arbejde ikke værdsættes tilstrækkeligt i offentligheden og af politikerne. Så længe socialpædagogerne ikke er bedre til at dokumentere deres indsats, er det svært at få ændret billedet af det socialpædagogiske arbejdes betydning og øge anseelsen.

Viden spredes. Søgningen på databasen er steget stødt og antallet af unikke brugere set over et år skal formentlig tælles i flere tusinde. Og brugerne er socialpædagoger og andre fagpersoner med direkte relation til arbejdsområdet. Størstedelen er oven i købet 45 år eller derover. Der er altså ikke umiddelbart nogen aldersbarriere forbundet med brugen og betjeningen af databasen for fagfolk, der ikke tilhører "internetgenerationen". Kvalitetsdatabasens faglige relevans og brugbarhed vurderes højt og langt de fleste finder hjemmesiden meget brugervenlig.

De fleste brugere benytter hjemmesiden med forholdsvis lange mellemrum, hvilket stemmer godt overens med databasens karakter og angivne formål, der ikke sigter på en daglig eller ugentlig brug, men derimod især på efter konkret behov at give inspiration til og viden om kvalitets- og udviklingsarbejde.

Om den anvendes? De fleste besøger hjemmesiden af faglig nysgerrighed, for løbende at blive fagligt opdateret og for målrettet at indhente faglig viden. Databasen besøges i mindre udstrækning med henblik på at søge viden til udvikling af konkrete projekter på egne arbejdspladser, om end den bidrager til at give inspiration til at igangsætte kvalitetsarbejde. Der er kun få brugere, som har benyttet muligheden for at etablere kontakt til andre arbejdspladser og projektmagere, men dem, der har gjort det, har i høj grad kunnet bruge de oplysninger, som kontakten bragte med sig.

Der er altså et stykke vej endnu, før kvalitetsdatabasen for alvor bidrager til at skabe faglige netværk, udveksle idéer og erfaringer i forbindelse med kvalitetsarbejde, men potentialet er der.

I erkendelse af, at kvalitetsdatabasen som formidlingsinitiativ i sig selv ikke er tilstrækkeligt til at sikre, at der opstår tværfaglige, lærende og dynamiske miljøer omkring kvalitetsarbejdet, har vi derfor etableret det vidensskabende netværk for socialpædagogisk kvalitetsudvikling, som skal bringe os endnu tættere på målet.

I regeringens oplæg til en kvalitetsreform "Bedre velfærd og større arbejdsglæde" er en af strategierne for høj kvalitet i den offentlige service, at "gode erfaringer skal spredes hurtigere. Kommunerne skal lære af hinanden i kvalitetsnetværk".

I aftalen om kommunernes økonomi for 2009 er regeringen og KL enige om at etablere en ordning med kommunale kvalitetsambassadører og understøtte, at kommunerne udveksler praksiserfaringer i kvalitetsnetværk. I efteråret 2008 udarbejder KL og Velfærdsministeriet i samarbejde en procesplan for udmøntning af initiativet.

Vi har med kvalitetsdatabasen været hurtigt ude og foran, hvorfor det måske også er for meget at forlange, at alle vores mål allerede nu skulle være nået fuldt ud.

Den Sociale Kvalitetsdatabase er et resultat af et langt udviklingsforløb, som tog sin begyndelse med det personalepolitiske samarbejdsprojekt *Formidling af socialpædagogisk praksis*. I sandhed et fremsynet samarbejde først mellem Amtsrådsforeningen, Det Kommunale Kartel og Socialpædagogerne Landsforbund og siden Danske Regioner, KL og Socialpædagogerne - båret af databaseambassadørerne og Center for Kvalitetsudvikling.

Vagn Michelsen, afdelingsleder  
Socialpædagogerne Landsforbund

## INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>LÆSEVEJLEDNING .....</b>	<b>6</b>
<b>1 RESUMÉ .....</b>	<b>7</b>
1.1 UNDERSØGELSENS VIGTIGSTE RESULTATER .....	7
1.2 OVERBLIK OVER DESIGN OG DATA .....	8
<b>2 BAGGRUND .....</b>	<b>9</b>
<b>3 EVALUERINGENS FORMÅL OG RAMMER.....</b>	<b>10</b>
3.1 EVALUERINGSSPØRGSMÅL .....	11
<b>4 EVALUERINGSDATA .....</b>	<b>12</b>
4.1 OM DATAINDSAMLINGEN RETTET MOD BRUGERE OG INTERESSETER .....	12
<b>5 ORGANISATION OG AKTIVITETER I PROJEKTPERIODEN.....</b>	<b>14</b>
5.1 ORGANISERING .....	14
5.2 AKTIVITETER .....	15
<b>6 HVEM BRUGER KVALITETSDATABASEN – OG HVORDAN? .....</b>	<b>19</b>
6.1 SIGNALEMENT AF KVALITETSDATABASENS BRUGERE .....	19
6.2 HVOR MANGE PROJEKTER ER INDBERETTET? .....	23
6.3 HVILKE PROJEKTER ER INDBERETTET?.....	24
6.4 PROJEKTINDBERETNING .....	26
6.5 HVILKE MATERIALER HENTER BRUGERNE? .....	28
6.6 HVAD BRUGES KVALITETSDATABASEN TIL?.....	29
<b>7 BRUGERNES VURDERING AF KVALITETSDATABASEN .....</b>	<b>35</b>
7.1 KVALITETSDATABASENS FAGLIGE RELEVANS OG BRUGBARHED.....	35
7.2 PROJEKTERNES FORMIDLINGSMÆSSIGE KVALITET .....	36
7.3 PROFILERING AF DET SOCIALPÆDAGOGISKE FELT .....	37
7.4 NYHEDSBREVENES INDHOLD.....	37
7.5 HJEMMESIDENS BRUGERVENLIGHED .....	38
7.6 ØNSKER TIL VIDEREUDVIKLING .....	39
7.7 HVILKE ANDRE VIDENSKILDER ANVENDES?.....	41
<b>8 KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER .....</b>	<b>43</b>
8.1 SAMMENFATNING .....	43
8.2 ANBEFALINGER .....	48
8.3 SCENARIER FOR EN VIDEREFØRELSE AF KVALITETSDATABASEN .....	50

## Læsevejledning

Denne rapport er opdelt i otte kapitler. Af hensyn til læsere som ikke har mulighed for at læse hele rapporten, er teksten indledningsvis forsynet med et kort resumé. Resuméet kan evt. læses sammen med det afsluttende kapitel 8, som giver et samlet overblik over rapportens konklusioner og anbefalinger.

De følgende tre kapitler introducerer til baggrunden for databaseprojektet og evalueringsarbejdet. Kapitel 2 giver således et kortfattet overblik over baggrunden for tilblivelsen af Den Sociale Kvalitetsdatabase, mens kapitel 3 og 4 redegør for de opstillede evalueringsspørgsmål, selve evalueringsdesignet samt rapportens forskellige datakilder.

I kapitel 5, 6 og 7 belyses arbejdet med og brugen af Kvalitetsdatabasen fra forskellige synsvinkler. Afsnit 5 giver et overblik over organiseringen af det daglige arbejde med databasen samt over aktiviteterne i projektperioden. Afsnit 6 beskriver den faktiske brug af Kvalitetsdatabasen, og giver et signalement af databasens brugere. I afsnit 7 præsenteres resultaterne af de dele af evalueringens survey- og interviewundersøgelse, som giver et indtryk af, hvordan forskellige brugergrupper vurderer Kvalitetsdatabasens brugervenlighed og faglige anvendelighed.

Det sidste kapitel præsenterer som sagt rapportens konklusioner og anbefalinger til en evt. fortsættelse af arbejdet med Kvalitetsdatabasen.

## 1 Resumé

Den Sociale Kvalitetsdatabase ([www.kvalitetsdatabasen.dk](http://www.kvalitetsdatabasen.dk)) er et resultat af et langt udviklingsforløb, som tog sin begyndelse i 1999 med iværksættelsen af projektet *"Formidling af pædagogisk praksis"* på basis af en bevilling fra de personalepolitiske overenskomstmidler. Kvalitetsdatabasen blev etableret i efteråret 2005 og muliggør indsamling og spredning af viden om det praksisnære udviklings- og kvalitetsarbejde inden for det socialpædagogiske felt.

Denne rapport foretager en erfaringsopsamling og evaluering af projektets tredje og sidste fase fra oktober 2005 til marts 2008, hvor fokus har været på indsamling af projekter, kendskabsspredning samt praktisk anvendelse af databasen. En ekstraordinær bevilling har muliggjort en videreførelse, foreløbig til marts 2009, men rapporten skal ses som et afsæt til en beslutning om den fremtidige organisering og videre udvikling af Den Sociale Kvalitetsdatabase som omdrejningspunkt for socialfaglig vidensdeling og netværksdannelse.

### 1.1 Undersøgelsens vigtigste resultater

- Brugen af og projektbestanden i Kvalitetsdatabasen er steget stødt i løbet af perioden, antallet af unikke brugere set over et år skal formentlig tælles i flere tusinde
- Den aktuelle projektbestand er mindre end forventet ved fasens begyndelse, da identificering og indberetning af projekter primært er sket på sekretariatets foranledning, mens de socialpædagogiske arbejdspladser vanskeligt kan finde tid til indberetningsopgaven
- Den typiske databasebruger er enten institutionsleder, institutionsmedarbejder eller forvaltningsmedarbejder; har en uddannelse som socialpædagog, pædagog eller en samfundsvidenskabelig uddannelse; og er 45 år eller ældre
- De indberettede projekter fordeler sig nogenlunde jævnt på de tre projektkategorier: Voksne handicappede, Børn og unge og De socialt udsatte, men brugerinteressen er klart størst for projekter fra førstnævnte kategori
- Brugernes primære bevæggrund for at besøge Kvalitetsdatabasen er indhentning af generel eller specifik faglig viden; bl.a. faglig netværksdannelse står ikke så centralt
- Brugerne giver udtryk for et positivt generelt syn på selve netværksidéen, og rapporten peger på, at der her ligger et udfoldet potentiale i Kvalitetsdatabasen
- Brugerne har et overvejende positivt syn på såvel selve ideen om en kvalitetsdatabase som databasens konkrete faglige indhold, funktioner og udformning; forholdsvis få giver udtryk for en overvejende negativ vurdering (typisk højst 10 % af respondenterne, afhængig af det specifikke spørgsmål)
- Rapporten anbefaler, at Kvalitetsdatabasen videreføres efter marts 2009 da de opnåede resultater står mål med de beskedne basisdriftsomkostninger
- Der fremlægges et scenario for en videreførelse på et basalt niveau og et scenario med et udviklingsperspektiv baseret på erfaringerne fra projektets tredje fase

## 1.2 Overblik over design og data

Evalueringen af Kvalitetsdatabasen tager udgangspunkt i de mål og delmål, der er opstillet i projektbeskrivelsen for projektets tredje fase, og evalueringen beskriver i forlængelse heraf hvilke tiltag, der er iværksat i projektperioden med henblik på at nå de opstillede mål.

Der tages udgangspunkt i følgende overordnede evalueringsspørgsmål:

1. Hvordan anvendes databasen i praksis?
2. Hvordan vurderes kvalitetsdatabasen af sine brugere i forhold til faglig relevans og brugbarhed?
3. Hvilke tiltag har været iværksat fra databasens sekretariat i Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland i forhold til at indsamle viden, øge kendskabet til databasen og sikre vidensdeling blandt databasens brugere? Hvordan har tiltagene fungeret i forhold til at udfylde deres formål?

Evalueringsrapporten bygger på et bredt udsnit af data indsamlet med afsæt i ovenstående evalueringsspørgsmål. Datasættet består af følgende elementer:

- Statistiske opgørelser (trafik på hjemmesiden og databasens indhold)
- Besvarelser af en spørgeskemaundersøgelse rettet mod databasens brugere
- Fokusgruppe- og telefoninterview med forskellige brugergrupper
- Registreringer af sekretariatsaktiviteter i perioden

Dataindsamlingen er gennemført i perioden september 2007 til marts 2008.



## 2 Baggrund

Den Sociale Kvalitetsdatabase er et resultat af et langt udviklingsforløb, som tog sin begyndelse i 1999 med iværksættelsen af projektet *"Formidling af pædagogisk praksis"* på basis af en bevilling fra de personalepolitiske overenskomstmidler.

Samarbejdsprojektet *"Formidling af pædagogisk praksis"* mellem Amtsrådsforeningen, Det Kommunale Kartel og Socialpædagogernes Landsforbund kan imidlertid anskues som et samlet forløb bestående af tre dele. Første del (1999-2002) havde fokus på at udvikle redskaber til at beskrive, analysere og formidle den pædagogiske praksis til gavn for de socialpædagogiske arbejdssteder. Denne fase sigtede således mod at fremme en faglig videnskultur inden for praksisfeltet, hvor dokumentation og formidling er en integreret del af den pædagogiske dagligdag.

Anden del af projektforsløbet (2003-2005) sigtede på at muliggøre indsamling og spredning af socialpædagogisk viden i en lettilgængelig kvalitetsdatabase; et fokus der udmøntede sig i udviklingen og virkeliggørelsen af Den Sociale Kvalitetsdatabase ([www.kvalitetsdatabasen.dk](http://www.kvalitetsdatabasen.dk)). I denne fase bidrog en bredt sammensat ekspertgruppe med fagligt input til design og opbygning af databasen. De første kvalitetsudviklingsprojekter blev indsamlet i denne fase, og samtidig blev databasens første ambassadørkorps etableret.

I projektets tredje fase (2005-2008) var samarbejdspartnerne bag databasen KL, Danske Regioner, Socialpædagogerne samt KTO. Fokus var på indsamling af projekter, kendskabsspredning samt praktisk anvendelse af databasen. Et centralt mål med databasens tredje fase har således været at udbrede kendskabet til databasen og sikre et aktivt samspil mellem databasen og de socialpædagogiske arbejdspladser. Samtidig har det været et mål, at databasen, gennem en bevidst formidlingsstrategi, aktivt bidrager til at synliggøre og profilere det socialpædagogiske arbejde. Endelig har en del af målsætningen med projektets tredje fase været at dokumentere databasens udvikling og anvendelse samt evaluere projektforsløbet. Det er disse sidste målsætninger, der ligger bag denne rapport tilblivelse.

Med udgangen af marts 2008 udløb tredje fase af projekt *"Formidling af pædagogisk praksis"* og dermed markeres også afslutningen af det udviklingsprojekt, der har ligget bag Kvalitetsdatabasen. Denne evaluering kan derfor også betragtes som et afsæt til en beslutning om den fremtidige organisering og videre udvikling af Den Sociale Kvalitetsdatabase som omdrejningspunkt for socialfaglig vidensdeling og netværksdannelse.

### 3 Evalueringens formål og rammer

Evalueringen af Kvalitetsdatabasen tager udgangspunkt i de mål og delmål, der er opstillet i projektbeskrivelsen for projektets tredje fase, og evalueringen beskriver i forlængelse heraf hvilke tiltag, der er iværksat i projektperioden med henblik på at nå de opstillede mål.

De overordnede ambitioner med Kvalitetsdatabasen i projektets tredje fase kan sammenfattes i følgende fem nøglebegreber:

*Samarbejde:* at styrke samarbejdet mellem ledere og medarbejdere om en generel og systematisk kvalitetsudvikling af de socialpædagogiske aktiviteter, og herigennem fremme og udvikle området.

*Kvalitet og effektivitet:* at højne kvalitetsniveauet og øge effektiviteten i opgaveløsning ved at øge medarbejdernes inddragelse i metodeudvikling og kvalitetsudvikling.

*Formidling:* at fremme muligheder for formidling, spredning og implementering af metoder, erfaringer og resultater fra kvalitetsprojekter på det socialpædagogiske område bl.a. ved at øge medarbejdernes informations- og kommunikationsteknologiske kompetencer.

*Kompetenceudvikling:* at sikre en styrkelse af de faglige kompetencer blandt socialpædagoger vedrørende metode, kvalitetsudvikling og dokumentation.

*Profilering:* at profilere arbejdsområdet gennem en proaktiv formidlingsstrategi.

Disse målsætninger er ambitiøse og overordnede, og Kvalitetsdatabasen skal ses som ét element i en samlet bestræbelse på at styrke det socialpædagogiske praksisfelt på disse fem parametre. Som påpeget i projektbeskrivelsen er ambitionen om, at Kvalitetsdatabasens vidensindsamling virker tilbage og bidrager til metodeudvikling på de socialpædagogiske arbejdspladser et højtstræbende og langsigtet mål. I evalueringen omsættes dette mål til en interesse for, hvordan databasen anvendes, vurderes og påvirker praksis.

Udover de overordnede ambitioner med Kvalitetsdatabasen er der i projektbeskrivelsen for fasen også angivet en række mere konkrete målsætninger for databasens virke. Disse delmål ligger i forlængelse af de overordnede mål og kan sammenfattes i følgende overskrifter:

- Indsamling af viden om projekter
- Kendskabsspredning
- Formidling af viden om projekter
- Vidensdeling og praktisk anvendelse

Et vigtigt formål med denne evaluering er således at sammenfatte hvilke initiativer, der fra sekretariatets side er gennemført for at opfylde de konkrete målsætninger i tredje fase. Ikke mindst med henblik på at bedømme i hvor høj grad de forskellige aktiviteter har vist sig virksomme med projektets målsætninger for øje.

Der skal desuden tilvejebringes et grundlag for at vurdere den faktiske brug af databasen – både i form af nye indberetninger og i form af søgninger i databasens eksisterende projektbestand.

Vigtigste videnskilde i forhold til at afdække, hvorvidt Kvalitetsdatabasen har potentiale til at bidrage til opfyldelsen af de opstillede ambitioner, er dog brugernes vurderinger af databasen. Det vigtigste mål med denne evaluering er derfor at få et indblik i, hvordan et bredt udsnit af databasens brugere vurderer Kvalitetsdatabasen på en række nøgleparametre, der relaterer sig til den konkrete anvendelse af databasen.

### **3.1 Evalueringsspørgsmål**

På baggrund af disse målsætninger opstilles følgende evalueringsspørgsmål:

1. Hvordan anvendes databasen i praksis?
  - Hvor mange anvender databasen?
  - Hvilke typer af projekter er indberettet til databasen?
  - Hvilke projekter søges der på?
  - Til hvilke formål bruges den i praksis?
  - Understøtter den igangsætning af kvalitetsarbejde?
2. Hvordan vurderes kvalitetsdatabasen i forhold til faglig relevans og brugbarhed?
  - Hvordan vurderes den faglige kvalitet af de indberettede projekter?
  - Hvordan vurderes hjemmesiden i forhold til brugervenlighed?
  - Hvordan fungerer indberetningsfunktionen?
  - Bidrager databasen til at profilere det socialpædagogiske arbejdsområde?
  - Hvilke andre videnskilder anvendes i forbindelse med kvalitetsarbejde og metodeudvikling på det socialpædagogiske område?
3. Hvilke tiltag har været iværksat i løbet af tredje projektfase i forhold til at indsamle viden, øge kendskabet til databasen og sikre vidensdeling blandt databasens brugere? Hvordan har de fungeret i forhold til at udfylde deres formål?

## 4 Evalueringsdata

Denne evaluering er bygget op omkring et bredt udsnit af data indsamlet med afsæt i ovenstående evalueringsspørgsmål. Datasættet består af følgende elementer:

1. Statistiske opgørelser
  - Trafik på og brug af hjemmesiden
  - Databasens indhold (projektbestand)
2. Kvantitative data
  - Besvarelser af web-survey rettet mod databasens brugere
3. Kvalitative data
  - Fokusgruppeinterview med et udsnit af databasens ambassadører
  - Telefoninterview med forskellige brugergrupper
4. Registreringer af sekretariatsaktiviteter i perioden

Kvalitetsdatabasens tilknyttede statistikmodul anvendes til at give en generel oversigt over databasens indhold og besøgstal. Modulet giver fx mulighed for at følge antallet af besøgende på hjemmesiden over tid og få et overblik over brugen af hjemmesidens forskellige funktioner, herunder hvilke indberettede projekter og andre materialer, der er de mest besøgte.

Databasens brugere blandt ledere, praktikere og andre fagfolk fra praksisfeltet er naturligvis den vigtigste videnskilde i forbindelse med en evaluering af, om databasen har levet op til de konkrete målsætninger, der er formuleret i projektbeskrivelsen. Evalueringsdesignet inddrager derfor besvarelser og synspunkter fra et bredt udsnit af databasens brugere. Resultater fra de kvalitative interviews benyttes i rapportens kapitel 6 og 7 til at supplere og nuancere resultaterne fra survey-undersøgelsen, og der vil således ske én samlet afrapportering af alle evalueringsdata.

### 4.1 Om dataindsamlingen rettet mod brugere og interessenter

Denne del af dataindsamlingen omfatter som sagt en kvantitativ survey-undersøgelse samt et antal kvalitative interview og fokusgruppeinterview.

Survey-undersøgelsen blev i første række rettet mod samtlige kontaktpersoner opført i Kvalitetsdatabasens kontaktdatabase. Denne interne database benyttes af sekretariatet til løbende at dokumentere kommunikationen med alle de fagpersoner, man er i kontakt med vedrørende databasen, det være sig ledere, institutionsmedarbejdere, forskere og andre videnspersoner samt øvrige relevante interessenter. De fleste kontakter i databasen er indsamlet via sekretariatets opsøgende kontakt til praksisfeltet, bredt betragtet.

Undersøgelsen blev igangsat medio februar 2008. Der udsendtes i alt 555 e-mails med et link til spørgeskemaet. 173 af modtagerne har besvaret skemaet, og den samlede svarandel for survey-undersøgelsen var dermed 31 %. Derudover har samme survey (dog med et reduceret antal spørgsmål) været tilgængelig via et link på Kvalitetsdatabasens hjemmeside i perioden fra medio december 2007 til primo marts 2008. Denne supplerende survey genererede yderligere 28 besvarelser, som indgår i den samlede analyse.

Det er ikke muligt at sige, i hvor høj grad respondentgruppen er repræsentativ for hjemmesidens samlede brugergruppe, og det er generelt vanskeligt at indsamle repræsentative data vedrørende hjemmesiders brugergrupper. Da kontaktdatabasen som sagt især er opbygget via sekretariatets opsøgende kontakt til hele praksisfeltet (bl.a. via Tilbudsportalen) er det til gengæld vurderingen, at survey-respondenterne repræsenterer praksisfeltets potentielle brugergrupper ganske godt.

Den gennemførte survey-undersøgelse er velegnet til at give et billede af brugernes overordnede holdninger til fx databasens funktionalitet, relevans og brugervenlighed, men undersøgelsen giver hverken mulighed for at få et dybdegående indblik i erfaringerne med anvendelsen af databasen eller mulighed for nærmere at kortlægge hvilke forhold, der har betydning for, om brugen af databasen omsættes til kvalitetsarbejde i praksis. Det blev derfor for det første besluttet at foretage en række kvalitative telefoninterviews med forskellige grupper af interessenter, der forventedes at kunne bidrage med en relevant viden i evalueringen af Kvalitetsdatabasen.

Der er gennemført i alt 15 telefoninterview af 20-45 minutters varighed med følgende kategorier af brugergrupper: Tre regelmæssige brugere, tre projektindberettere samt tre databaseambassadører. Videre er der gennemført interview med seks fagpersoner, der har fået støtte til konkrete kvalitetsprojekter fra enten Socialpædagogerne/BUPL's forskningsfond eller Velfærdsministeriet. Sidstnævnte gruppe er inddraget for at få et nuanceret billede af hvilke videnskilder, socialfaglige projektmagere betjener sig af.

De kvalitative interview med de fire grupper blev gennemført i perioden januar-marts 2008.

Som supplement til disse data gennemførtes for det andet tre fokusgruppeinterview med deltagerne i det faglige seminar for bl.a. databasens ambassadører i september 2007. Afrapporteringen af de kvalitative interviews er struktureret ud fra temaerne i evalueringsspørgsmålene, og der skelnes derfor i praksis ikke mellem de fire typer af informanter i præsentationen af de kvalitative data.

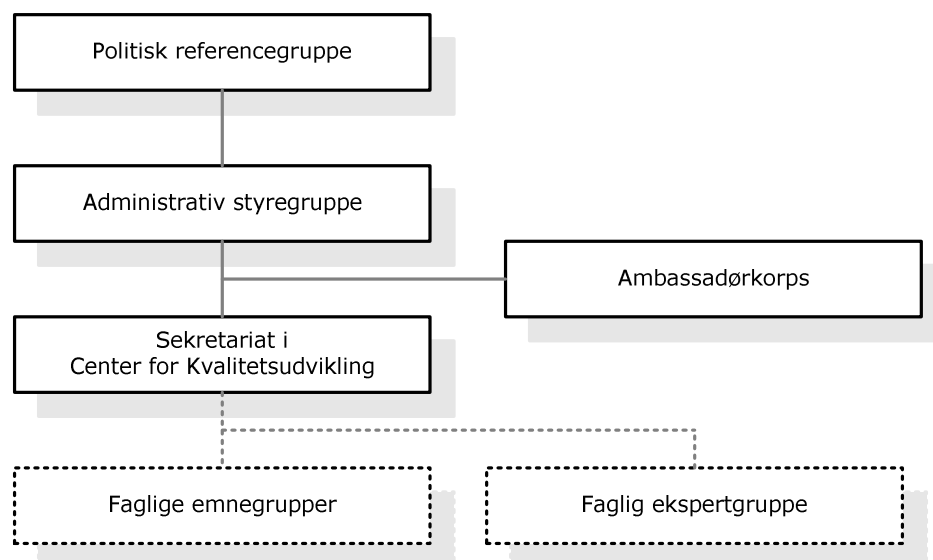
## 5 Organisation og aktiviteter i projektperioden

I dette afsnit gives et overblik over organiseringen af arbejdet med Den Sociale Kvalitetsdatabase samt en opsummering af sekretariatets aktiviteter i projektperioden.

### 5.1 Organisering

I figur 5.1 gives en oversigt over de vigtigste elementer i projektorganiseringen. Arbejdet med Kvalitetsdatabasen er forankret i og ledet af en *politisk referencegruppe* og en *administrativ styregruppe*, begge sammensat af repræsentanter for KTO, Socialpædagoger-nes Landsforbund, KL og Danske Regioner, som har taget initiativ til og finansierer projektet via de personalepolitiske overenskomstmidler. Igangsætningen af tredje projektfase skete på baggrund af et møde i den politiske referencegruppe i august 2005, hvorefter den administrative styregruppe har stået for ledelsen af det daglige arbejde med databasen i projektperioden.

Figur 5.1: Organisering af Kvalitetsdatabasens udvikling og drift



Kvalitetsdatabasens *sekretariat* – og dermed ansvaret for den udførende opgaveløsning – var frem til og med december 2006 forankret i Kvalitetsafdelingen i Århus Amt, hvorefter opgaven overgik til Center for Kvalitetsudvikling (CfK). CfK hører under Region Midtjylland og løfter opgaver inden for sundhedsområdet, psykiatriområdet samt det sociale område. Centret har i dag ca. 75 ansatte og fungerer i regionen som et fælles kompetencecenter på kvalitetsområdet, men varetager dog også en lang række nationale og enkelte internationale opgaver.

Den socialfaglige fundering af projektet er for det første sikret gennem inddragelse af *faglige emnegrupper* og en *faglig ekspertgruppe*. Disse elementer er markeret med stiplede linjer, da de var virksomme i projektets anden udviklingsfase fra januar 2004 til august 2005. Den faglige ekspertgruppe bestod af ca. 20 fagpersoner med indsigt i og kompetence på det socialpædagogiske område. Gruppen havde en faglig rådgivningsrolle i udviklingen af Kvalitetsdatabasen. De tre faglige emnegrupper bestod af praktikere med fokus på hver sit faglige område: Børn og unge, Voksne handicappede og De socialt ud-

satte. Emnegrupperne bidrog til databasens indhold med specifik viden på fagområdet og efterfølgende test af hjemmesiden.

Det faglige grundlag for databasen er for det andet lagt med driften af et *ambassadørkorps*, som i dag tæller 25 institutions- og forvaltningsfolk fra praksisfeltet. Ambassadørerne fungerer som lokale videns- og kontaktpersoner, og virker i det hele taget aktivt for at fremme udviklingen af databasen. Ambassadørerne rekrutteres af parterne bag projektet samt af sekretariatet.

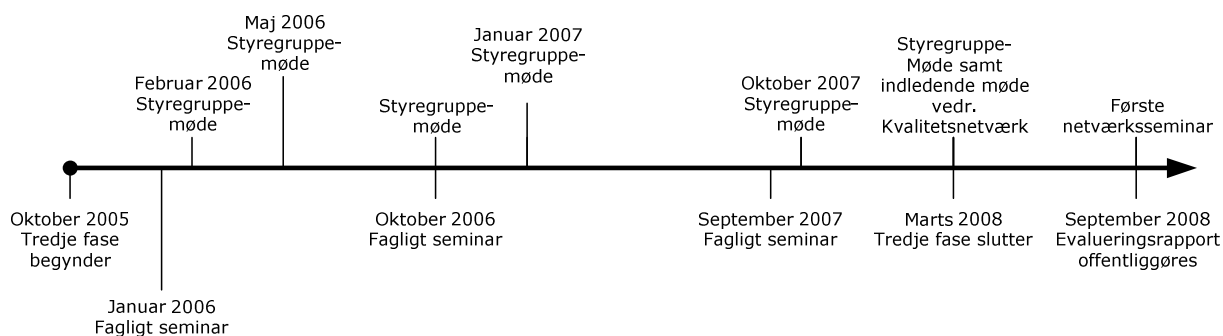
## 5.2 Aktiviteter

I dette afsnit skal de vigtigste elementer i det praktiske arbejde med databasen opsummeres med særligt fokus på sekretariat og ambassadørkorps.

I figur 5.2 nedenfor gives et samlet overblik over forløbet med markering af møderne i den administrative styregruppe. Tredje projektperiode sluttede, som det fremgår, formelt med udgangen af marts 2008, og der var på daværende tidspunkt ikke truffet beslutning om præmisserne for en driftsmæssig videreførelse af Kvalitetsdatabasen.

Som en udløber af parternes fælles, sideløbende projekt med sigte på oprettelse af et vidensskabende netværk for socialpædagogisk kvalitetsudvikling (indledende møde placeret samtidig med det afsluttende styregruppemøde i fase tre) er det besluttet foreløbig at videreføre de vigtigste sekretariatsfunktioner i forbindelse med Kvalitetsdatabasen et år frem i tiden. Den basale drift af Kvalitetsdatabasen i perioden fra april 2008 til og med marts 2009 finansieres således med midler taget fra kvalitetsnetværkets bevilling.

Figur 5.2: Møder og milepæle i projektfase tre



Det er forventningen, at den politiske referencegruppe skal indkaldes til et afsluttende møde vedrørende projektfase tre – bl.a. på baggrund af offentliggørelsen af denne rapport – hvor det vil være oplagt at drøfte rammerne for og finansiering af en videre drift efter marts 2009. Et bidrag til denne proces gives med denne rapport og især det afsluttende kapitel, hvor der bl.a. oprises to overordnede scenarier for en videreførelse af Kvalitetsdatabasen.

### 5.2.1 Sekretariatets aktiviteter

Sekretariatets arbejde i projektfase tre fordeler sig – bortset fra egentlige sekretariatsfunktioner – på fire aktivitetsområder:

1. Generel og specifik kendskabsspredning
2. Understøttelse af nye indberetninger
3. Web-udviklingsopgaver
4. Understøttelse af ambassadørkorpsets arbejde

I det følgende gives en kort oversigt over sekretariatets aktiviteter på de fire områder.

#### **Kendskabsspredning**

- Kontakt til et bredt udsnit af fagfolk (henvendelser til over 550 til institutionsledere og -medarbejdere, forvaltningsmedarbejdere, videnscentermedarbejdere og øvrige fagfolk fra den socialpædagogiske praksis). Kontakten er dokumenteret i sekretariatets kontaktdatabase
- Deltagelse med præsentationsstande i konferencer, seminarer m.m. arrangeret af SL, KL, Danske Regioner og diverse foreninger (bl.a. FORSA)
- Systematisk kontaktrunde til samtlige sociale højskoler, seminarier og CVU-enheder i efteråret 2006 og foråret 2007
- Præsentationer af databasen for studenter og undervisere på en række uddannelsesinstitutioner i samme periode
- Udsendelse af nyhedsbreve til ambassadører og øvrige interesserede siden februar 2006 (i alt 11 nyhedsbreve til det ordinære nyhedsbrevs abonnenter og seks nyhedsbreve til ambassadører)
- Udarbejdelse af informationsmateriale om databasen (folder, visitkort, oplæg m.m.)
- Placering af links til databasen på en lang række relevante hjemmesider
- Bidrag til faglige medier og til nyhedsbreve fra andre relevante interessenter

#### **Nye indberetninger**

- Opsøgende arbejde i forhold til at lokalisere relevante projekter til databasen via direkte henvendelser til praksisfeltet
- Løbende afsøgning af relevante projektdatabaser (særligt Velfærdsministeriets Projektdatabase, Socialpædagogerne/BUPL's Forskningsfond og God Social Praksis) for relevante projekter til databasen
- Løbende assistance med indberetning

#### **Udvikling**

- Udvikling af hjemmesidens funktioner (herunder forbedret indberetningsmodul og udvikling af kontaktdatabase)
- Udvikling af hjemmesidens indhold (herunder fire faglige arbejdspapirer, løbende opdateret faglig kalender, vejledningsside om fundraising, elektronisk brugerhåndbog)

#### **Ambassadørkorps**

- Rekruttering og vedligeholdelse af ambassadørkorps på 25-35 ambassadører
- Planlægning og gennemførelse af tre faglige seminarer i løbet af tredje fase
- Udarbejdelse og distribution af informationsmateriale til brug for ambassadører-



nes arbejde

### **5.2.2 Ambassadørkorpsets aktiviteter**

Også ambassadørkorpsets aktiviteter i projektfase tre kan inddeles i fire overordnede aktivitetsområder:

1. Deltagelse i faglige seminarer
2. Kendskabsspredning gennem eget netværk
3. Vejledning i brug af databasen
4. Bidrag til faglig fundering af sekretariatets arbejde

I det følgende gives en indblik i ambassadørernes aktiviteter, primært aktiviteterne 'i marken' gennem de respektive ambassadørers faglige kontaktflader. Gennemgangen af ambassadørernes aktiviteter tager udgangspunkt i de gennemførte telefoninterviews med tre ambassadører og fokusgruppeinterviews med en bred kreds af ambassadører:

#### ***Deltagelse i faglige seminarer***

En stor del af Kvalitetsdatabasens ambassadører har i projektperioden deltaget i tre faglige seminarer arrangeret af Kvalitetsdatabasens sekretariat. Seminarerne har dels fungeret som et forum for udvikling og test af databasen, og dels fokuseret på forskellige faglige temaer som fx vidensbegrebet i det socialpædagogiske praksisfelt, og i tilknytning hertil diskussioner af temaer som skabelse, deling og spredning af faglig viden.

#### ***Kendskabsspredning gennem eget netværk***

Ambassadørerne har i projektets tredje fase været tiltænkt en strategisk vigtig rolle i arbejdet med at udbrede kendskabet til databasen.

Spredningen i ambassadørernes faglige baggrund vurderes som en fordel blandt ambassadørerne selv. Ambassadører fra praksis har gennem de respektive lokale netværk gode muligheder for at sprede kendskabet til databasen til kollegaer og samarbejdspartnere, mens ambassadører med en baggrund som administrativ konsulent i kraft af deres jobfunktion i højere grad har mulighed for at fremme indberetninger og assistere i forbindelse hermed.

Ambassadører, der samtidig fungerer som tillidsrepræsentanter, har gennem deres brede kontaktflade særligt gode forudsætninger for at sprede kendskabet til databasen. Formidling af viden er allerede en fast del af rollen som tillidsrepræsentant, og det vurderes således af ambassadørerne, at der er en god synergi imellem de to roller.

Mange ambassadører nævner dog, at det er en barriere, at der i den nuværende organisering af ambassadørrollen typisk ikke er frigjort arbejdstid til de mere tidskrævende opgaver – især opsøgende kendskabsspredning og fremme af indberetning af relevante projekter til databasen.

#### ***Vejledning i brug af databasen***

Ambassadørerne har desuden bidraget til at vejlede andre i brug af databasen og har løbende bistået kollegaer i konkrete søgninger og hjælp til at finde relevant materiale på hjemmesiden. Ambassadørerne har i den forbindelse fungeret som et forbindelsesled mellem kollegaer, der har haft en konkret idé eller interesse og materiale/projekter fra

kvalitetsdatabasen, der har modsvaret dette.

Enkelte ambassadører nævner, at de har følt sig hæmmet i forhold til denne rolle af beskeden IT-forudsætninger, men

***Bidrag til faglig fundering af sekretariatets arbejde***

Udover ambassadørernes arbejde i deres egne lokale netværk har de ydet et væsentligt bidrag til arbejdet med at udvikle funktionaliteter og indhold på kvalitetsdatabasen. Dette er sket i forbindelse med seminarerne, men også ved flere andre lejligheder.

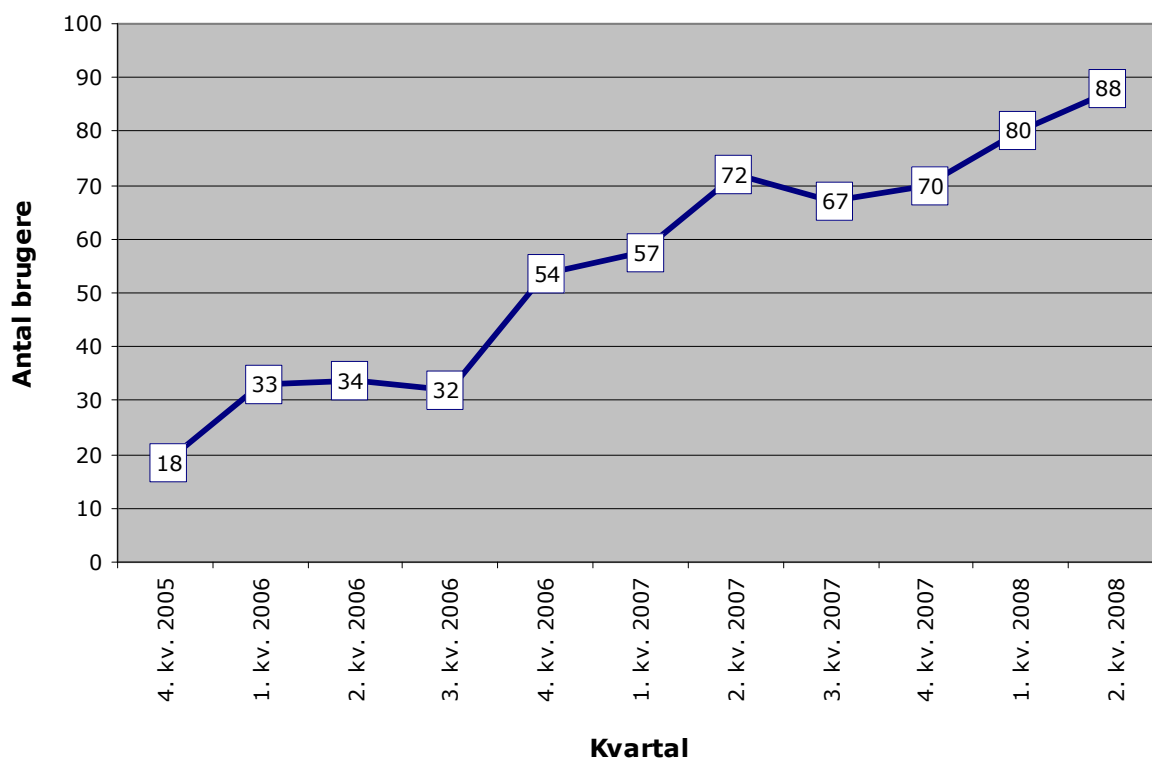
## 6 Hvem bruger Kvalitetsdatabasen – og hvordan?

I dette kapitel gives en sammenfatning af den faktiske brug af databasen, en oversigt over Kvalitetsdatabasens indhold og en karakteristik af databasens brugere. Kapitlet indledes med en oversigt over *hvor ofte* hjemmesiden besøges, herunder *hvem* der bruger databasen, og afsluttes med en nærmere analyse af, *hvad* databasen i praksis bruges til. De første to afsnit baserer sig først og fremmest fra data fra survey-undersøgelsen samt kvalitetsdatabasens statistikmodul, mens analysen af, hvordan databasen anvendes, også baserer sig på data fra de kvalitative interviews.

### 6.1 Signalement af Kvalitetsdatabasens brugere

Figur 6.1 nedenfor giver en oversigt over det gennemsnitlige antal unikke besøgende pr. dag. Gennemsnittet er opgjort kvartalsvis:

Figur 6.1: Gennemsnitligt antal unikke brugere pr. dag

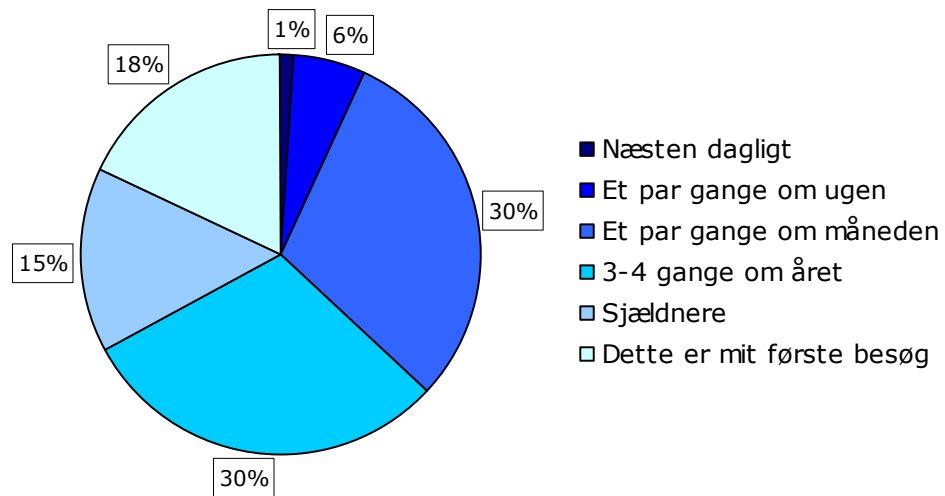


Som det ses af figur 6.1 har der været en forholdsvis jævn tilstrømning af nye brugere til hjemmesiden i løbet af de godt to år, hvor kvalitetsdatabasen.dk har været i luften. Tilstrømningen tog specielt fart i 4. kvartal 2006. Ved hjemmesidens lancering var der således knapt 20 unikke besøgende pr. dag, mens dette tal i 2. kvartal i 2008 var steget til 88 besøgende. Stigningen i antallet af unikke besøgende tyder på, at kendskabet til databasen inden for praksisfeltet er øget i løbet af projektets tredje fase.

Besøgsstatistikken indebærer, at knapt 28.000 brugere har besøgt internetdomænet fra juli 2007 til juni 2008. Statistikmodulet giver dog ikke mulighed for at tage højde for gengangere set over et helt år, og det faktiske antal unikke besøgende i perioden er der-

for lavere i praksis. I figur 6.2 vises en oversigt over den enkelte respondents besøgsfrekvens på hjemmesiden, baseret på resultaterne fra survey-undersøgelsen:

Figur 6.2: Hvor ofte benytter du hjemmesiden? (N = 201)



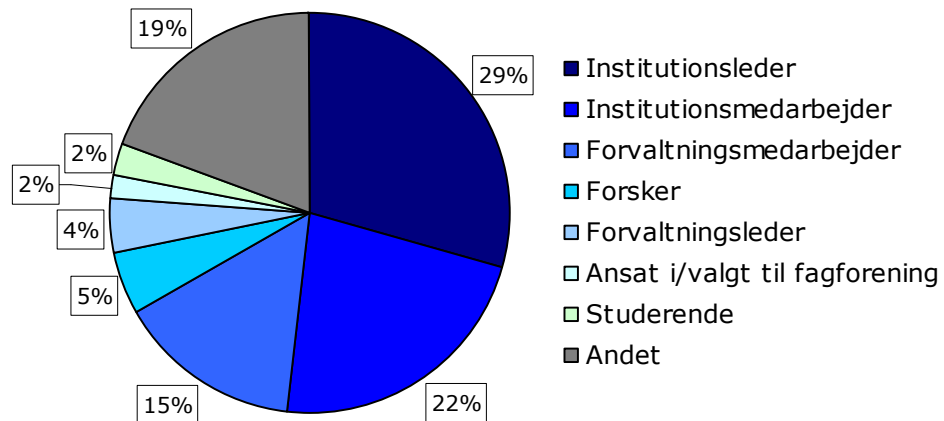
Af figuren ses, at der blandt Kvalitetsdatabasens brugere ikke er tale om mange jævnlige gengangere. Kun to respondenter angiver, at databasen anvendes næsten dagligt, mens det store flertal oplyser, at de benytter databasen et par gange om måneden eller sjældnere (i alt 75 %). Syv procent benytter databasen flere gange om ugen. Videre fremgår det, at ganske mange var førstegangsbesøgende (18 %).

De indsamlede survey-data tyder således på, at de fleste brugere benytter hjemmesiden med forholdsvis lange mellemrum, og det faktiske antal unikke besøgende i 2007-2008 tæller derfor formentlig adskillige tusinde, selv når der tages højde for gengangere. Dette mønster i brugen af databasen stemmer godt overens med databasens karakter og angivne formål, der ikke sigter på en daglig eller ugentlig brug, men derimod især på efter konkret behov at give inspiration til og viden om kvalitets- og metodeudviklingsarbejde, så socialpædagogers inddragelse i og viden om metode- og kvalitetsudvikling løbende øges.

Resultaterne af survey-undersøgelsen giver tillige en indikation af, *hvem* der anvender kvalitetsdatabasen. Figur 6.3 nedenfor viser en oversigt over respondenternes angivne stillingskategorier. Det ses, at størstedelen af respondenterne er beskæftiget enten som institutionsleder (29 %), institutionsmedarbejder (22 %) eller som forvaltningsmedarbejder (15 %). De øvrige respondenter fordeler sig på kategorierne forsker, forvaltningsleder, fagforeningsmedarbejder og studerende. 19 % angiver desuden "Andet" som stillingsbetegnelse, hvilket dækker over projekt-, uddannelses- og udviklingskonsulenter, pædagogiske konsulenter, ansatte i undervisnings- og uddannelsessektoren, samt formidlingsmedarbejdere.

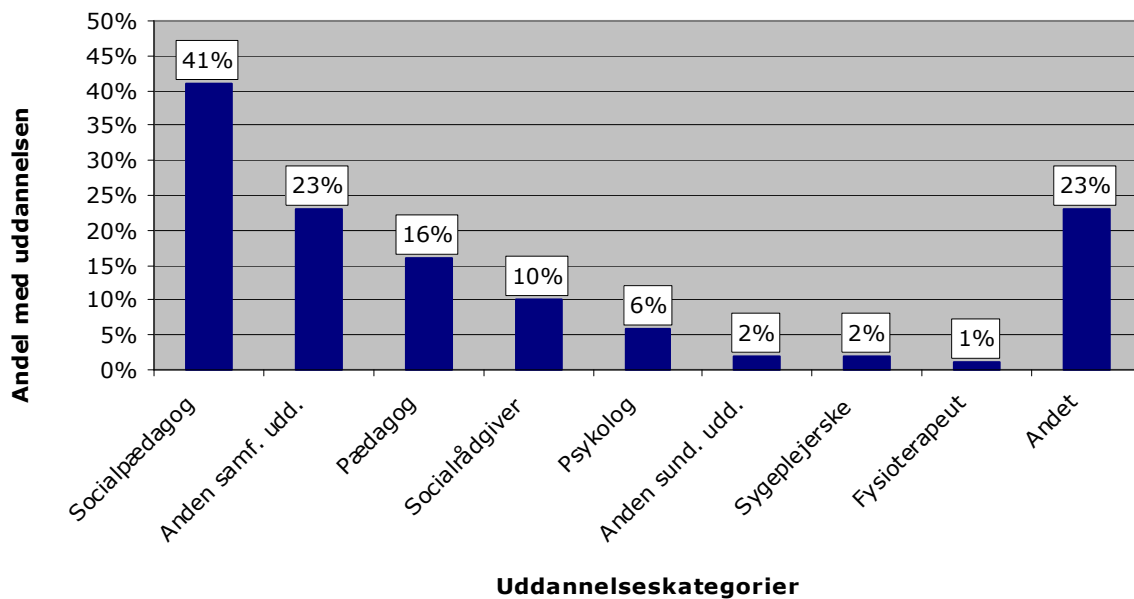
At kun 2 % af respondenterne er at finde i kategorien studerende indikerer, at databasen primært anvendes af fagpersoner med direkte relation til praksisfeltet. Projektets administrative styregruppe har i forbindelse med fase tre truffet en beslutning om ikke at inkludere studenterprojekter fra seminarier og andre uddannelsesinstitutioner i Kvalitetsdatabasen, hvilket kan være en forklaring på, at studerende i mindre omfang anvender databasen. Databasen er til gengæld åben for indberetning af relevante praksisprojekter udarbejdet i forbindelse med master- og diplomuddannelser.

Figur 6.3: Oversigt over respondenter fordelt på stillingskategori (N = 201)



Figur 6.4, der viser en oversigt over respondenternes fordeling på uddannelsesbaggrund, bekræfter dette billede.

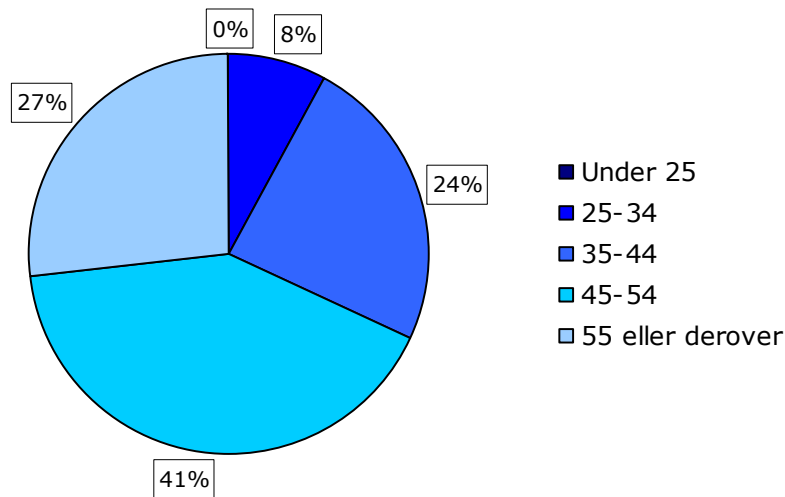
Figur 6.4: Oversigt over respondenter fordelt på uddannelsesbaggrund (N = 179)



Figuren viser, at socialpædagoger og pædagoger udgør de største 'rene' faggrupper (57 % i alt). Det har været muligt at angive flere svar, hvilket forklarer de relativt høje procenttal i kategorierne "Anden samfundsvidenskabelig uddannelse" og "Andet". Her har mange angivet masteruddannelser og andre efteruddannelser i tillæg til grunduddannelsen.

Figur 6.5 giver et billede af respondenternes aldersmæssige fordeling. Størstedelen af respondenterne er 45 år eller derover (68 %), 24 % er i aldersgruppen 35-44 år, mens kun 8 % befinder sig i aldersgruppen 25-34 år. Dette, måske lidt overraskende resultat indikerer, at der ikke umiddelbart er nogen aldersbarriere forbundet med brugen og betjeningen af databasen for fagfolk, der ikke tilhører "internetgenerationen". Modsat bør det overvejes, hvorfor databasen tilsyneladende har få brugere i de yngre aldersgrupper.

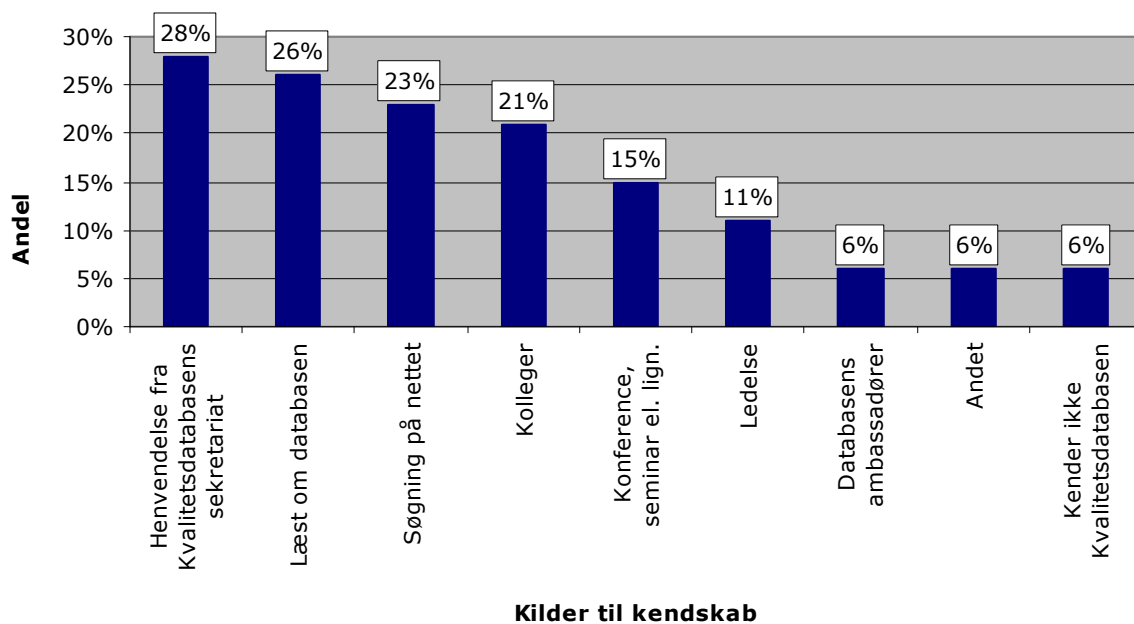
Figur 6.5: Oversigt over respondenter fordelt på alder (N = 199)



Survey-undersøgelsen peger altså samlet på, at den typiske databasebruger er beskæftiget enten som institutionsleder, institutionsmedarbejder eller som forvaltningsmedarbejder; har en uddannelse som socialpædagog, pædagog eller en samfundsvidenskabelig uddannelse; og er 45 år eller ældre.

Figur 6.6 viser en oversigt over, hvordan databasens brugere har fået kendskab til Kvalitetsdatabasen. Det har været muligt at angive flere svar på spørgsmålet. Af figuren fremgår det, at henvendelser fra Kvalitetsdatabasens sekretariat (28 %), at læse om databasen i fagblade, m.m. (26 %), søgning på nettet (23 %), samt information fra kolleger (21 %) tegner sig som de vigtigste kilder til kendskabet til Kvalitetsdatabasen.

Figur 6.6: Hvordan fik du kendskab til Den sociale Kvalitetsdatabase? (N = 201)



Note: Der kunne angives mere end ét svar.

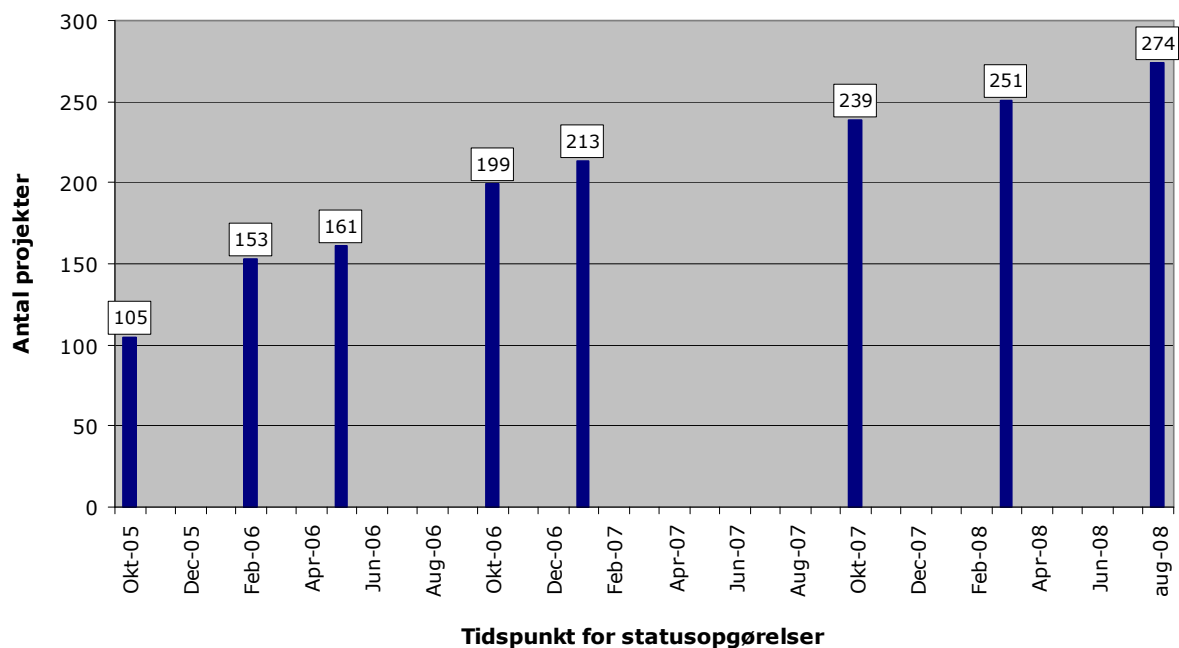
6 % af respondenterne angiver, at de har fået kendskab til Kvalitetsdatabasen gennem databasens ambassadører. 6 % af respondenterne angiver desuden, at de ikke på forhånd kendte Kvalitetsdatabasen, hvilket stemmer overens med, at en relativ stor gruppe, angiver besøget til at være deres første på hjemmesiden. Svarkategorien "Andet" dækker primært over henvendelser fra Socialpædagogerne med henblik på hvervning af databaseambassadører.

## 6.2 Hvor mange projekter er indberettet?

Fra karakteristikken af databasens brugere rettes fokus nu på det konkrete indhold af databasen. I dette afsnit gives en oversigt over udviklingen i antallet af projekter i løbet af projektperioden og indholdet af de indberettede projekter.

Figur 6.7 viser antallet af projekter i kvalitetsdatabasen i løbet af projektperioden. Af figuren ses det, at antallet af projekter er steget fra 105 projekter ved projektperiodens start til 274 i august 2008. Tilgangen af nye projekter er fordelt forholdsvis jævnt over perioden, men det må konstateres, at de oprindelige forventninger til antallet af projekter i kvalitetsdatabasen efter afslutningen af tredje fase – der er ved forskellige lejligheder opstillet målsætninger om 500 eller endog 1000 indberetninger – ikke er blevet opfyldt.

Figur 6.7: Udviklingen i projektbestanden i løbet af projektperioden



Note: Figuren viser opgørelser af projektbestanden foretaget i forbindelse med møderne i den administrative styregruppe samt statusopgørelser pr. 1. oktober 2005 og 15. august 2008.

Det store flertal af projektindberetningerne foretages i praksis af sekretariatet selv, og det har således foreløbig ikke vist sig muligt at skabe en kultur inden for praksisfeltet, hvor indberetning af projekter til Kvalitetsdatabasen bliver en integreret del af det at gennemføre og afslutte et socialpædagogisk udviklingsarbejde. En nærmere analyse af årsagerne til de manglende indberetninger fra praksis følger i afsnit 6.3, men det skal nævnes, at årsagen til de ganske få indberetninger på projektmagernes eget initiativ of-

test angives at være manglende tid afsat til denne type aktiviteter. Som det vil fremgå af de kommende afsnit, er vurderingen af databasen og denne type vidensdeling overvejende positiv blandt fagfolk – der er blot kun i ringe grad afsat ressourcer til denne type aktiviteter rundt omkring på arbejdspladserne, og i særdeleshed på institutionerne.

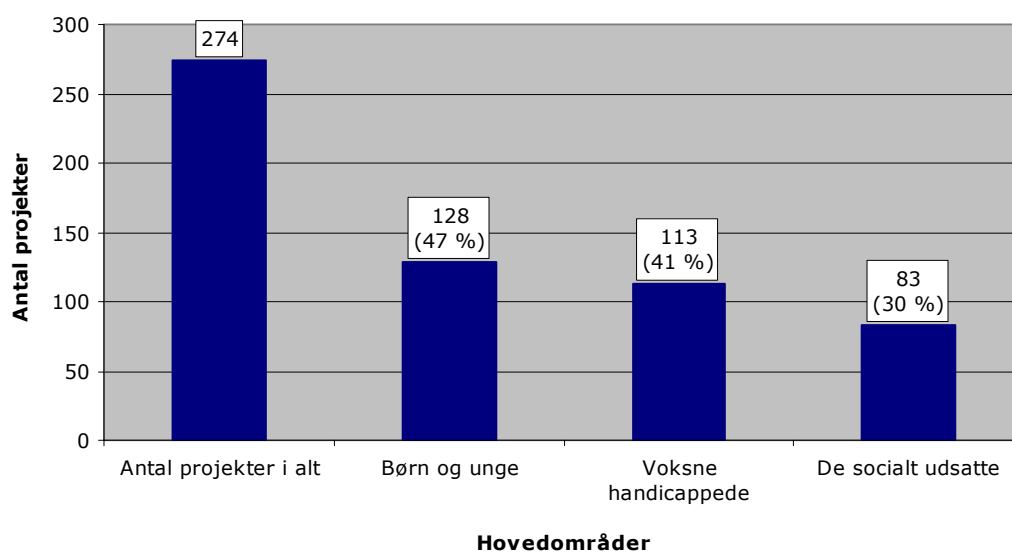
På baggrund af tilkendegivelser fra praksisfeltet, er vurderingen, at der er et stort antal afsluttede og igangværende projekter, som vil være af faglig relevans, og som kan indberettes til databasen under de rette omstændigheder. Alene sekretariatets kontaktdatabase rummer et stort antal henvisninger til arbejdspladser, hvor det er fremgået, at en eller flere relevante projekter vil kunne indberettes, hvis sekretariatet påtager sig opgaven.

Disse indberetninger vil også fremover i betydeligt omfang skulle ske på initiativ af sekretariatet, men det landsdækkende Netværk for Socialpædagogisk Kvalitetsudvikling, som etableres i efteråret 2008 på foranledning af parterne bag Kvalitetsdatabasen (se afsnit 5.2), forventes at forbedre udsigterne til, at projektindberetning bliver en naturlig del af kvalitetsarbejdet i flere regioner og kommuner. Det er nemlig en forudsætning for deltagelsen i netværksarbejdet, at de deltagende forvaltninger identificerer og indberetter egne relevante projekter, afsluttede såvel som nystartede. Videre er det vurderingen, at de konkrete deltagere i netværksarbejdet – især udviklingskonsulenter, pædagogiske konsulenter, kvalitetsmedarbejdere og lignende fra deltagerforvaltningerne – er den gruppe fra praksisfeltet, som har bedst mulighed for at sætte tid af til at sørge for, at hver enkelt forvaltning bidrager til den generelle vidensdeling inden for praksisfeltet.

### 6.3 Hvilke projekter er indberettet?

Figur 6.8 giver en oversigt over projekternes fordeling på de tre kategorier: Børn og unge, Voksne handicappede, og De socialt udsatte. Af figuren ses, at de to førstnævnte kategorier tegner sig for henholdsvis 47 % og 41 % af projekterne, mens kategorien De socialt udsatte med 30 % af projekterne udgør databasens mindste gruppe.

Figur 6.8: Projekter fordelt på hovedkategorier (pr. 15. august 2008)



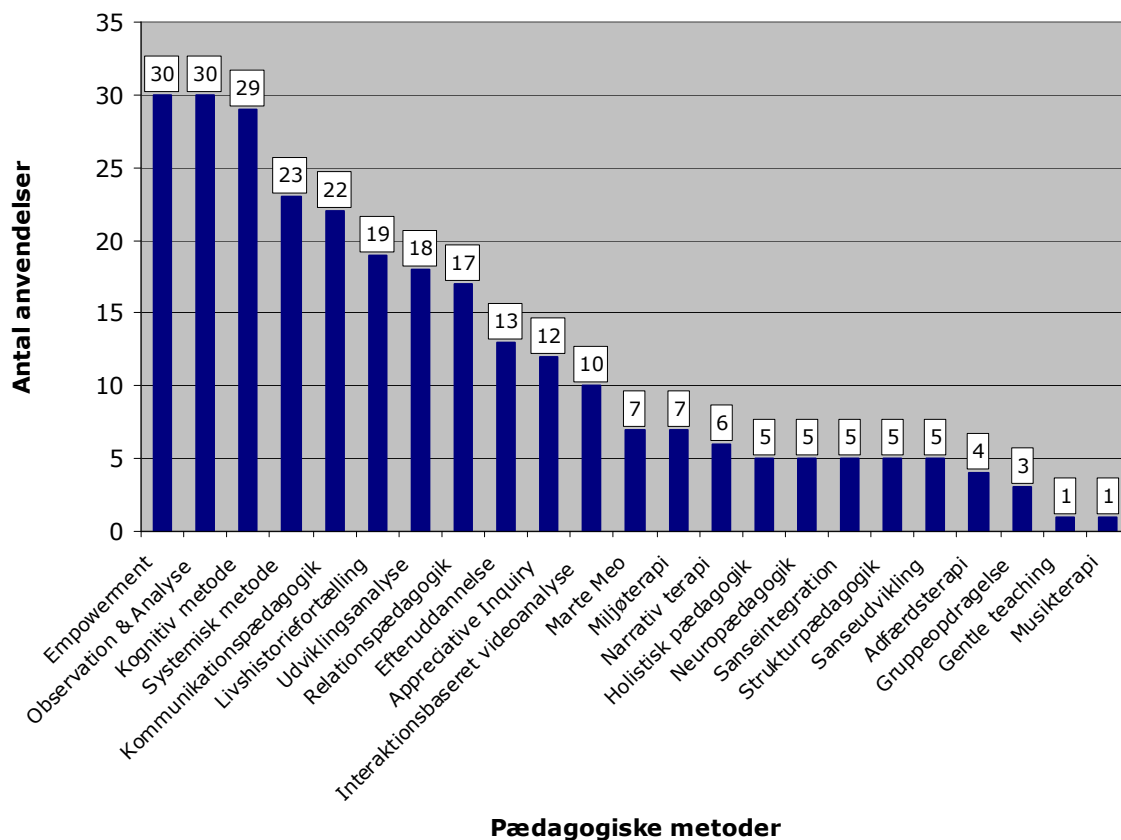
Note: Der kan angives mere end én kategori i forbindelse med hver enkelt indberetning.



I indberetningerne angives både hvilke pædagogiske metoder og hvilke undersøgelsesmetoder, der har været anvendt i projektet. Af figur 6.9 fremgår, at "Empowerment", "Observation & Analyse", "Kognitiv metode", "Systemisk metode", samt "Kommunikationspædagogik" er de fem pædagogiske metoder/tilgange, der er mest anvendte i de indberettede projekter.

Her skal det dog bemærkes, at såvel pædagogiske metoder, som undersøgelsesmetoder blev udvidet med assistance fra Den Sociale Højskole i Århus i juni 2006, hvilket betyder, at en del af kategorierne ikke har været til rådighed i de første ca. 150 projektindberetninger.

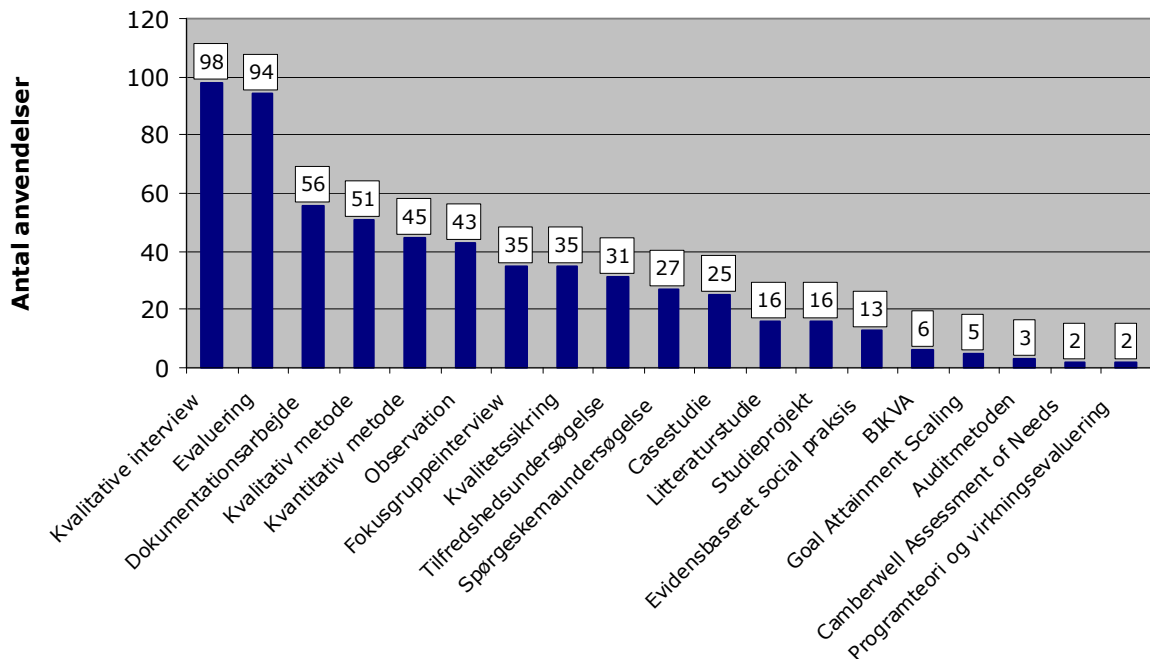
Figur 6.9: Projekter fordelt på pædagogiske metoder (pr. 15. august 2008)



Note: Der kan vælges mere end én svarmulighed.

I oversigten over anvendte undersøgelsesmetoder (figur 6.10) ses ikke overraskende, at de mere generelle metodiske kategoriseringer som "Kvalitative interviews", "Evaluering", "Dokumentationsarbejde", samt "Kvalitativ-" og "Kvantitativ metode" anvendes i hyppigere grad end specifikke metodiske tilgange som "Goal Attainment Scaling" (GAS), "Auditmetoden", "Camberwell Assessment of Needs" (CAN) og "Programteori og virkningsevaluering".

Figur 6.10: Projekter fordelt på undersøgelsesmetoder (pr. 15. august 2008)



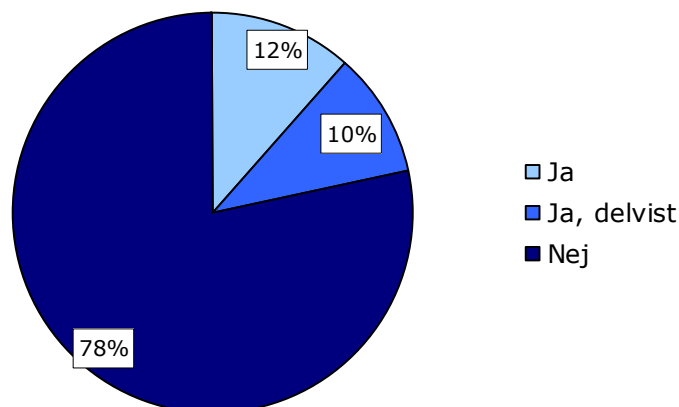
Note: Der kunne vælges mere end én svarmulighed.

Samlet kan det konkluderes, at kvalitetsdatabasens projekter spredt sig over et bredt spektrum af såvel pædagogiske metoder/tilgange som undersøgelsesmetoder.

#### 6.4 Projektindberetning

Som tidligere nævnt forestår kvalitetsdatabasens sekretariat den overvejende del af indberetningerne af projekter til kvalitetsdatabasen. Denne tendens understøttes af surveyundersøgelsens afdækning af respondenternes erfaringer med indberetning.

Figur 6.11: Har du stået for indberetningen af et eller flere projekter til Kvalitetsdatabasen? (N=179)



Af figur 6.11 ses det, at 78 % af respondenterne ikke har indberettet projekter til Kvalitetsdatabasen. 10 % angiver, at de har bidraget til en indberetning, mens 12 % angiver, at have indberettet et eller flere projekter til Kvalitetsdatabasen.

I survey-undersøgelsen bliver respondenterne også spurgt til årsagerne til de manglende erfaringer med projektindberetning.

Tabel 6.1: Hvad er årsagen til, at du ikke har indberettet projekter til Kvalitetsdatabasen (N = 140)

Angivet årsag	Antal	Andel
Har ikke kendskab til projekter	51	36 %
Har ikke tid	46	33 %
Synes, det virker uoverskueligt	8	6 %
Var ikke klar over, at det var muligt at indberette projekter	25	18 %
Andet	25	18 %

Note: Det har været muligt at angive mere end ét svar.

Som det fremgår af tabel 6.1, angiver flere, at de enten ikke har kendskab til projekter (36 %), eller at de ikke kan finde tiden til at indberette (33 %). 18 % angiver, at de ikke kendte til muligheden for at indberette projekter, mens kun 6 % har valgt ikke at indberette et projekt, fordi opgaven virkede for uoverskuelig. 18 % angiver andre grunde til at de ikke har indberettet. Kommentarerne fra denne gruppe fordeler sig især på disse fem typer årsager til manglende indberetning:

1. Manglende eller begrænset kendskab til databasen
2. Manglende motivation til at indberette
3. Jobfunktioner, hvor indberetning ikke er relevant
4. Ambitioner om at indberette i fremtiden
5. Videreformidling og opfordring til andre om at indberette

De angivne årsager til manglende indberetningsaktivitet er således i en del af tilfældene, at der ikke findes relevante projekter på den enkelte arbejdsplads, der endnu ikke er indberettet. Men strukturelle forklaringer er i fokus i andre tilfælde, som fx manglende tid og ressourcer, eller manglende kendskab til muligheden for at indberette.

De kvalitative interviews understreger desuden, at der i pædagogfaget ikke er en lang tradition for skriftlig formidling af kvalitetsudviklingsprojekter. Vidensdelingen og erfaringsudveksling foregår løbende gennem arbejde og forskellige typer af netværk, men projekter formidles ofte kun skriftligt til en større kreds i de tilfælde, hvor der f.eks. er krav om dette fra bevillingsgiver.

*"Vi **fortæller** om det, vi laver (...) en af overskrifterne i dette er, at folk ikke læser rapporter. Det er faggrupper, som ikke har særlig lang faglig/professionel tradition sammenlignet med for eksempel læger. Vi er tilbøjelige til at bruge egne erfaringer og ikke så tilbøjelige til at generalisere eller sætte os ind i ting teoretisk." (psykolog, herberg for hjemløse).*

Det skal siges, at interviewene viste betydelig spredning blandt informanterne, hvor enkelte har lagt et stort arbejde i at formidle projekter både skriftligt gennem fagblade og på konferencer og lignende. Samlet set peger data dog på en fortsat udfordring for kvalitetsdatabasens sekretariat i både indberetnings- og formidlingsfasen. Her kan der være

brug hjælp og støtte både i arbejdet med at få indberettet projekter til databasen og i arbejdet med at formidle projekter på en lettilgængelig og inspirerende vis.

## 6.5 Hvilke materialer henter brugerne?

I Tabel 6.2 gives en oversigt over hvilke af de materialer, hjemmesiden gør tilgængelig for download, som brugernes interesse især samler sig om.

Tabel 6.2: Top 30 over de oftest downloadede dokumenter fra juli 2007 til juni 2008

Nr.	Titel	Antal downloads	Måneder på Top 30
1	Projekt: Udvikling og implementering af anerkendende pædagogik	4823	12
2	Projekt: Kvalitet i planer	1450	12
3	Projekt: Projekt fra Børnehuset lille Kolstrup	1227	12
4	Projekt: Visualisering af hverdagen, Autismecenter Nordjylland	1045	5
5	Projekt: Pædagogisk udviklingsarbejde med blinde og svagtseende	984	12
6	Projekt: Evaluering, dokumentation og kvalitetsudvikling i Viborg Amt	593	8
7	Projekt: Brugerinddragelse i § 111-planer, Århus Amt	487	11
8	Projekt: Gennembrudsmetoden og brugerinddragelse	389	3
9	Arbejdsrapport: Projektplanlægning	384	11
10	Brugerhåndbog, 2. udg.	348	12
11	Projekt: Om casestudiemetoden på Seden Enggård	314	3
12	Projekt: Brugerindflydelse, brugerråd og kursusmateriale	291	3
13	Projekt: Undersøgelse af Synscentralens ydelser til voksne	290	10
14	Projekt: Brugernetværket Solbakken	244	3
15	Projekt: Brugertilfredshed på Job- & Aktivitetscenter Nord	227	6
16	Arbejdsrapport: Dannelse og brug af faglige netværk	205	8
17	Projekt: Odensemodellen, evidensbaseret alkoholbehandling	161	1
18	Projekt: Bredballe, Pædagogisk metode til øget selvbestemmelse	149	3
19	Præsentation af Kvalitetsdatabasen (Power Point)	143	7
20	Projekt: Team Skovly, en boafdeling under Ribelund	135	2
21	Introduktion til ambassadørrollen	134	7
22	Projekt: Trafikskole, Center for Job og Oplevelse	134	7
23	Projekt: Brugerindflydelse i eget hjem, botilbudet Kragelund	124	1
24	Arbejdsrapport: Om kvalitetsarbejde	123	7
25	Projekt: Broknuderne, undervisning af unge med nedsat funktionsevne	122	3
26	Projekt: Gartnerparken, brugerindflydelse gennem beboerinddragelse	121	2
27	Arbejdsrapport: Formidling af faglige projekter	89	4
28	Projekt: Evalueringsrapport, Familiehuset i Horsens	82	1
29	Projekt: Livshistorierapport, Pensionat Kamager	80	4
30	Projekt: National autismeplan, Center for Autisme	73	2

Note: Tabellen er baseret på en sammentælling af de månedlige top-30-liste. Første talkolonne viser således hvor mange gange det pågældende dokument i alt er blevet hentet i perioden, mens anden talkolonne viser hvor mange gange dokumentet har været repræsenteret på en månedsliste.

Listen er som forventeligt præget af dokumenter med tilknytning til de indberettede projekter. 23 ud af listens 30 registreringer er projektdokumenter, herunder bl.a. de otte oftest hentede filer. Det fremgår, at en række projekter har tiltrukket sig opmærksomhed hele året, mens andre projekter er kommet på listen på basis af blot én registrering på en månedsliste. Det gælder fx projektet "Odensemodellen" fra Alkoholbehandlingen i Odense Kommune, som blev indberettet til databasen i april 2008.

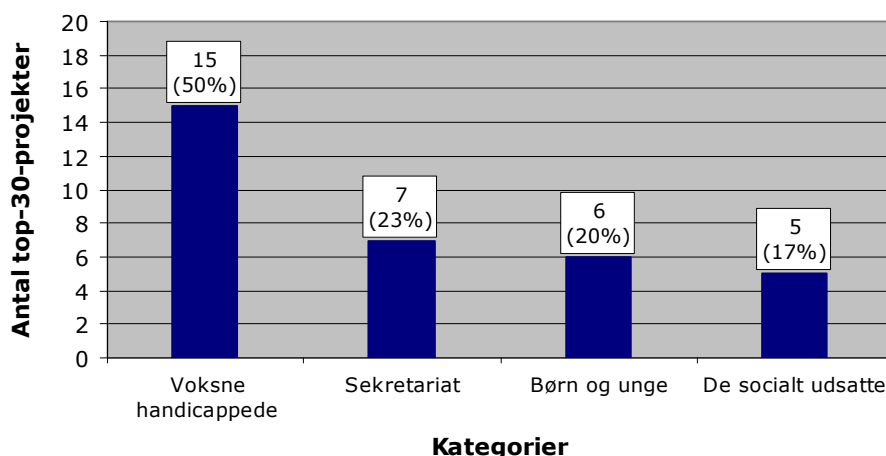
Af tabellen ses, at et projekt indberettet i september 2006 skiller sig markant ud i forhold til antallet af downloads. Projektet "Udvikling og implementering af anerkendende pæda-

gogik", gennemført af en række institutioner i Tønder Kommune i samarbejde med CVU Åbenrå, er hentet hele 4823 gange og har befundet sig på top 30 igennem et helt år. Dette hænger formentlig bl.a. sammen med, at projektet anvendes i forbindelse med undervisning m.m. på CVU Åbenrå. Samtidig er begrebet "anerkendende pædagogik" også centralt placeret i den aktuelle faglige debat.

Listen rummer dog også en del materiale udarbejdet af sekretariatet. Det gælder bl.a. den elektroniske brugerhåndbog, som har været tilgængelig siden foråret 2006, og som nu foreligger i 2. udgave. Videre er fire faglige arbejdsplaner udarbejdet af sekretariatet med sigte på forskellige emner (projektplanlægning, netværksdannelse m.m.) også på listen.

Figur 6.12 viser Top-30 materialet fordelt på de tre hovedmålgrupper samt materiale fra Sekretariatet. Figuren viser, at halvdelen af de oftest downloadede projekter falder i kategorien Voksne handicappede, som dermed er den kategori, brugerne udviser klart størst interesse for. Herefter følger materiale fra sekretariatet, som udgør 23 %, mens projekter i kategorierne Børn og unge og De socialt udsatte kun udgør henholdsvis 20 % og 17 %. Trods en lille overvægt af indberettede projekter i Børn og unge-kategorien (se figur 6.8), er det altså kategorien Voksen handicappede, der rummer de mest populære projekter.

Figur 6.12: Top-30-projekter fordelt på kategorier

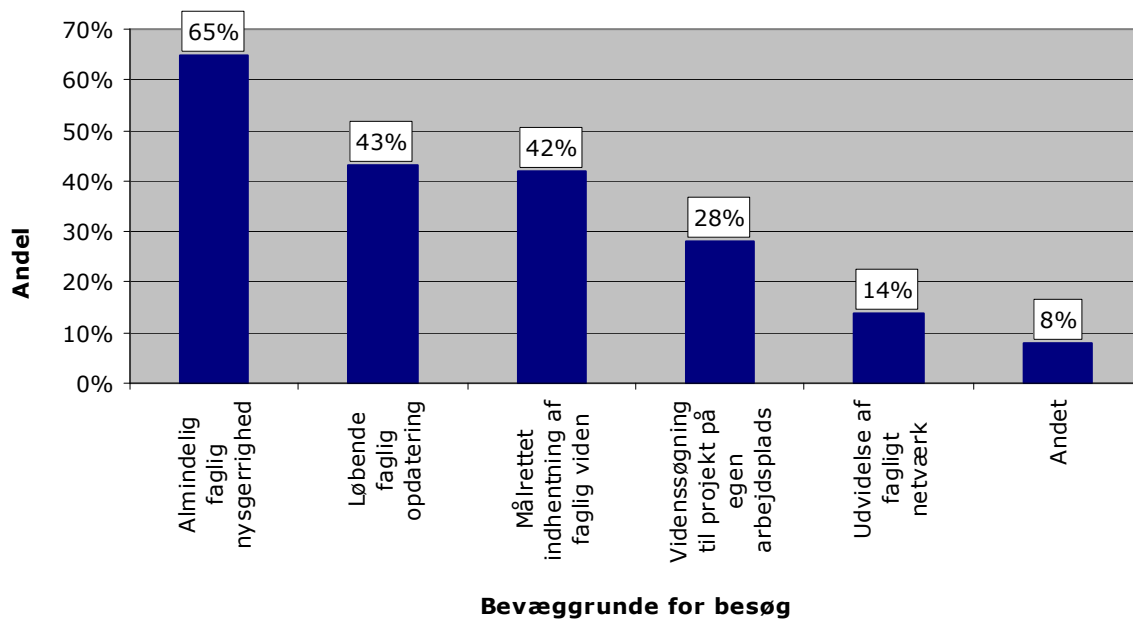


Note: Visse projekter er registreret under to målgruppekategorier.

## 6.6 Hvad bruges Kvalitetsdatabasen til?

Efter en karakteristik af databasens brugere, samt en oversigt over databasens projektbestand rettes blikket mod den konkrete anvendelse af kvalitetsdatabasen. I surveyundersøgelsen bliver respondenterne bedt om at angive den eller de primære årsager til deres besøg.

Figur 6.13: Hvad er din primære bevæggrund for at besøge Kvalitetsdatabasen? (N = 201)



Note: Der kunne angives mere end ét svar.

Det ses, at almindelig faglig nysgerrighed (65 %), løbende faglig opdatering (43 %) og måltrettet indhentning af faglig viden (42 %) angives som de primære bevæggrunde til besøget. Brugere synes således at opleve databasen som en relevant ressource i forhold til generel og specifik socialfaglig vidensdeling.

28 % besøger databasen for at få inspiration til et konkret kvalitetsudviklingsprojekt på egen arbejdsplads, mens kun 14 % af respondenterne angiver udvidelse af fagligt netværk, som en bevæggrund for besøget. Begge tal giver anledning til overvejelser, idet projektbeskrivelsen meget tydeligt opstiller en målsætning om, at databasen også skal stimulere konkrete nye projekter og understøtte faglig netværksdannelse på tværs af administrative og faglige skel. Især sidstnævnte område synes ikke at stå centralt i brugernes forventninger til Kvalitetsdatabasen.

I telefoninterviewene med udvalgte regelmæssige databasebrugere har vi stillet samme spørgsmål, for at få uddybet, hvad databasen i praksis bliver brugt til. Tendensen fra den kvantitative undersøgelse underbygges også her. Databasen anvendes af informanterne primært til *konkret informationssøgning* og til at få et overblik over hvem, der er involveret i hvilke projekter, og kun i mindre grad som inspiration til at igangsætte konkret kvalitetsarbejde. En enkelt informant har dog i en tidligere stilling som socialpædagogisk konsulent forsøgt at hjælpe på vej til dette:

*"(...) der har jeg brugt databasen i min konsulentvirksomhed til de tilbud, som jeg var konsulent for. Og flere gange sagt, jamen prøv at se, her er lavet noget – I kan enten kontakte dem, eller også kan I lære noget af at læse dette eller hint projekt, der er på hjemmesiden."* (forstander, botilbud for voksne udviklingshæmmede)

Forklaringen på at databasen kun i mindre udstrækning bliver anvendt til igangsætning af konkret kvalitetsarbejde skal ifølge de interviewede informanter findes i flere forhold:

For det første medfører interne problemstillinger (fx i forhold til arbejdsmiljø og ledelse), at der er knappe ressourcer til at være opsøgende og søge inspiration til nye kvalitets- eller udviklingsprojekter. Derudover er der en generel oplevelse af, at forandringer i forbindelse med strukturreformen har flyttet fokus til den interne organisering frem for mere udadrettede aktiviteter.

Udover de mere strukturelle og organisatoriske forklaringer fremhæves også behovet for kontinuerlig information om databasens muligheder:

*"Jeg har ikke brugt den så meget, og det er i virkeligheden nok også fordi, at jeg ikke har tænkt så meget på at bruge den." (psykolog, misbrugsområdet)*

Dette understreger behovet for fortsat at tydeliggøre Kvalitetsdatabasens potentiale i forhold til at skabe faglige netværk og indhente faglig inspiration i forhold til konkrete kvalitetsudviklingsprojekter.

I de kvalitative interviews bliver informanterne tillige spurgt til forklaringer på, hvorfor kvalitetsdatabasen kun i begrænset omfang benyttes til at udvide faglige netværk. En del informanter er overraskede over denne tendens, men flere fremhæver bl.a. det forhold, at pædagoger fra den ældre generation i høj grad er handlingsorienterede og i mindre grad orienteret mod netværk, der er forankret gennem et elektronisk medie:

*"Det der med at danne netværk er jo i virkeligheden meget personligt relationsbåret. Altså det vil sige, når jeg får dannet et fagligt netværk, så er det jo enten fordi jeg har været ansat et sted, og jeg møder nogle mennesker, som jeg tænker, hold da op, dem må jeg lige holde kontakten til, fordi de laver noget spændende" (forstander, botilbud for voksne udviklingshæmmede).*

Som tidligere skrevet er der blandt respondentgruppen et flertal i aldersgruppen over 45 år, hvilket måske kan være en faktor i den begrænsede brug af databasen som forum for netværksskabelse. Samtidig fremhæves også her det forhold, at forandringer i forbindelse med strukturreformen har flyttet fokus til den interne organisering frem for mere udadrettede aktiviteter:

*"Mange holder fast i de gamle netværk, fra de gamle amtsider, fordi man her har en viden og forståelse for specialopgaverne. Så det skyldes manglende kendskab til muligheden for at bruge databasen [som forum for netværksdannelse] og det skyldes, at man lige nu forsøger at bjerge sig igennem tidens ugunst." (forstander, specialskole)*

At kvalitetsdatabasen i sin nuværende form kun i begrænset omfang understøtter netværk er imidlertid ikke det samme som, at vidensdeling og sparring gennem netværk ikke efterspørges og vurderes som relevant. I de kvalitative interviews vurderes det at indgå i netværk omkring projektarbejde med kolleger generelt som særdeles relevant:

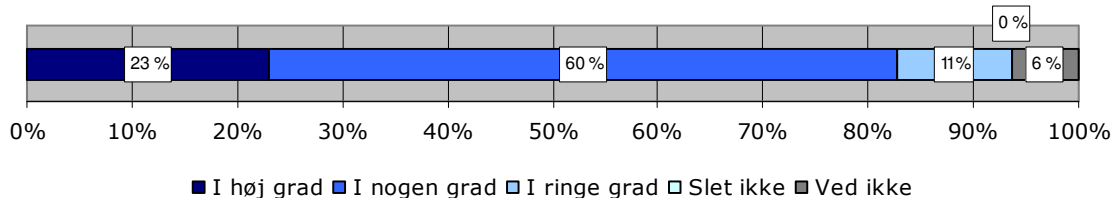
*"Vi manglede at få diskuteret det faglige, da vi selv kørte det [projektet]. Det ville være rart at kunne vende tingene med nogle, som havde gennemført lignende projekter." (leder, specialskole)*

Det er dog også forventningen, at bl.a. parternes kommende videnskabende netværk vedrørende kvalitetsarbejdet (se afsnit 5.2) vil give et løft til denne brug af Kvalitetsdatabasen.

### 6.6.1 Hente information fra praksisfeltet

Data tyder altså på, at Kvalitetsdatabasen i dag primært anvendes til løbende faglig opdatering og målrettet indhentning af viden fra praksisfeltet. I survey-undersøgelsen bliver respondenterne spurgt til, i hvilken udstrækning de vurderer, at Kvalitetsdatabasen bidrager til at give oversigt over kvalitetsarbejdet inden for det faglige felt.

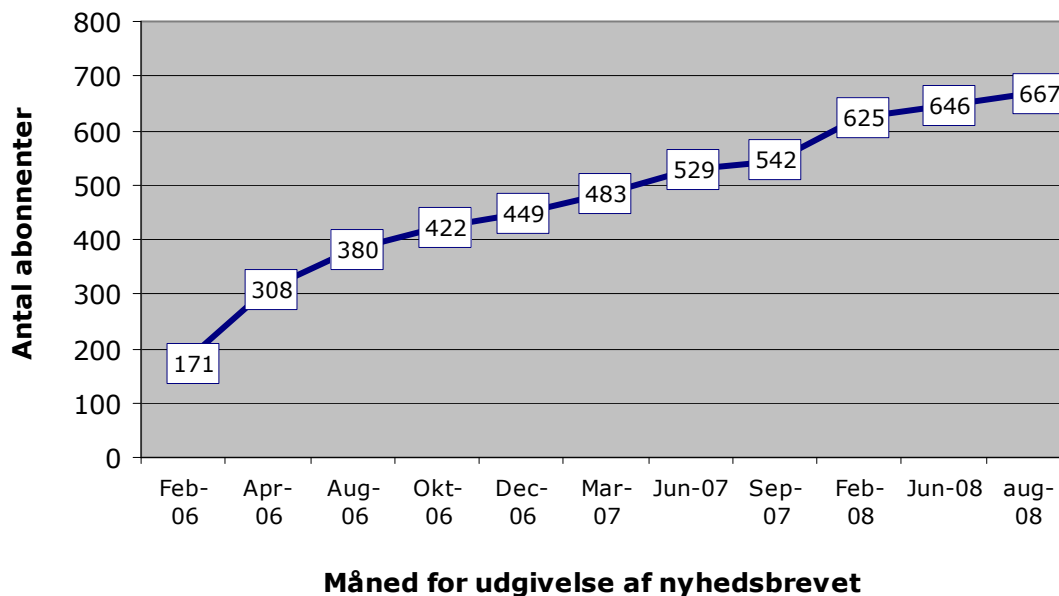
Figur 6.14: Giver Kvalitetsdatabasen oversigt over kvalitetsarbejdet inden for det socialpædagogiske felt? (N = 158)



Af figuren ses, at over 80 procent af respondenterne finder, at det i *høj grad* eller i *nogen grad* er tilfældet. Kun 11 % giver en mere negativ bedømmelse af Kvalitetsdatabasen på dette område. Respondenterne er således overvejende positive i vurderingen af Kvalitetsdatabasen på dette område.

At databasen i vid udstrækning benyttes til løbende at holde sig opdateret og følge med i udviklingen feltet ses også af interessen for Kvalitetsdatabasens elektroniske nyhedsbrev. Det fremgår af figur 6.15, at antallet af nyhedsbrevsabonnenter er steget stødt fra 171 i februar 2006 til 667 i august 2008. Samtidig viser kvalitetsdatabasens statistikmodul, at nyhedsbrevene i vid udstrækning downloades fra nyhedsbrevsarkivet på hjemmesiden. I en top-30 over downloadet materiale, der også indbefatter nyhedsbreve, er der således 7 nyhedsbreve repræsenteret blandt de 30 mest downloadede materialer.

Figur 6.15: Udviklingen af antallet af nyhedsbrevsabonnenter

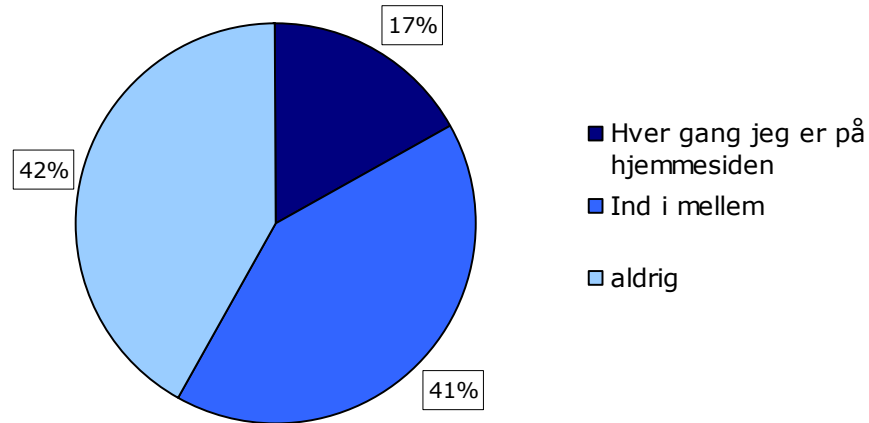


På kvalitetsdatabasen.dk er der desuden undervejs i tredje projektfase tilføjet en række servicesider, herunder bl.a. siden "Nyt fra feltet". I survey-undersøgelsen blev brugernes



anvendelse af denne side kortlagt. Figur 6.16 viser således, at 58 % af respondenterne anvender siden enten hver gang, de besøger kvalitetsdatabasen, eller ind i mellem. 42 % angiver, at de aldrig benytter siden, hvilket understreger, at der fortsat er en stor gruppe, hvor søgning i projekter udgør det primære fokus.

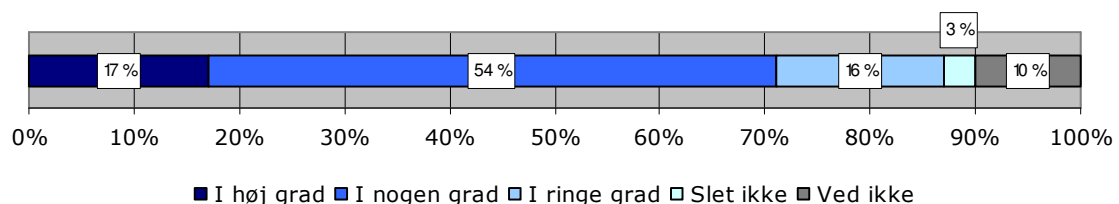
Figur 6.16: Hvor ofte benytter du siden "Nyt fra feltet"? (N = 179)



### 6.6.2 Hente inspiration til kvalitetsarbejde og netværksdannelse

Figur 6.13, der beskrev de primære bevæggrunde til at besøge Kvalitetsdatabasen, antydede, at databasen først og fremmest bliver brugt til løbende faglig opdatering og i mindre grad til direkte at hente inspiration til konkret kvalitetsarbejde eller skabe faglige netværk. I survey-undersøgelsen bliver disse forhold afdækket nærmere. Figur 6.17 viser respondenternes vurdering af kvalitetsdatabasen, som inspirationskilde i forhold til at igangsætte nyt kvalitetsarbejde.

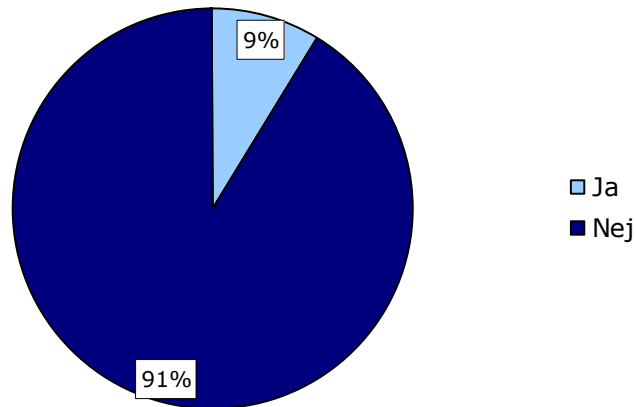
Figur 6.17: Giver Kvalitetsdatabasens indhold inspiration til at igangsætte kvalitetsarbejde? (N = 158)



Det ses, at selvom databasen i mindre udstrækning besøges med henblik på videnssøgning til udvikling af konkrete projekter på egen arbejdsplads, så vurderer 71 % af svarpersonerne, at databasen i *høj grad* eller i *nogen grad* bidrager til at give inspiration til at igangsætte kvalitetsarbejde. 16 % angiver at det i *mindre grad* er tilfældet, mens 3 % finder, at det *slet ikke* er tilfældet.

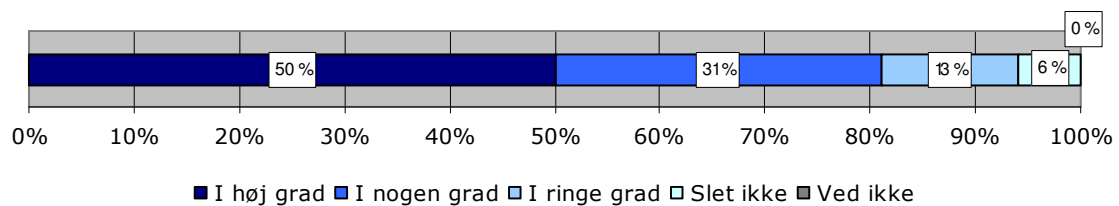
Kun 14 % af respondenterne angiver, som tidligere nævnt, at Kvalitetsdatabasen besøges med henblik på at udvide det faglige netværk. Som en afspejling heraf har ganske få af respondenterne forsøgt at tage kontakt til kontaktpersonerne bag de indberettede projekter. Af figur 6.18 ses det, at kun 9 % af respondenterne angiver, at de har forsøgt at tage kontakt til en kontaktperson.

Figur 6.18: Har du prøvet at tage kontakt til en eller flere af de kontaktpersoner, som er nævnt under de enkelte projekter? (N = 179)



Blandt de 16 personer, der har forsøgt at kontakte fagfæller på baggrund af oplysninger hentet i Kvalitetsdatabasen, vurderer 81 % imidlertid, at de i høj grad eller i nogen grad har kunnet bruge de oplysninger, som kontakten bragte med sig:

Figur 6.18: Har du kunnet bruge de oplysninger, du fik i den forbindelse? (N = 16)



Der synes derfor at være et uudnyttet potentiale i Kvalitetsdatabasen i forhold til at skabe faglige netværk og udveksle idéer og erfaringer i forbindelse med kvalitetsarbejdet.

## 7 Brugernes vurdering af Kvalitetsdatabasen

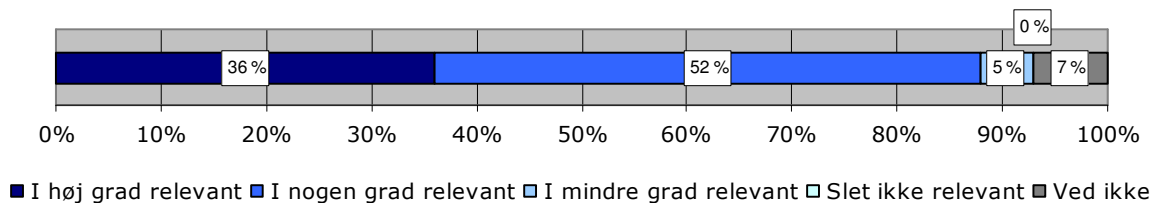
I dette kapitel belyses brugernes vurdering af Kvalitetsdatabasen fra en række forskellige vinkler. Først præsenteres informanternes vurdering af de indberettede projekters faglige og formidlingsmæssige kvalitet samt af databasens evne til at profilere fagområdet udadtil. I de følgende afsnit er fokus på vurderingen af nyhedsbrevens indhold og hjemmesidens brugervenlighed, efterfulgt af et afsnit om informanternes synspunkter vedrørende den videre udvikling af Kvalitetsdatabasen. I det afsluttende afsnit kastes lys på hvilke andre faglige videnskilder, informanterne betjener sig af.

### 7.1 Kvalitetsdatabasens faglige relevans og brugbarhed

I en evaluering af brug og indhold af kvalitetsdatabasen er brugernes faglige vurdering af databasens brugbarhed og faglige relevans naturligvis helt central. I dette kapitel præsenteres de resultater, der relaterer sig til dette område.

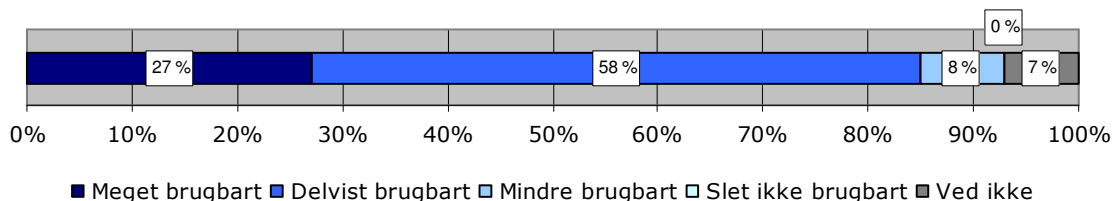
Figur 7.1 viser, at 88 procent af svarpersonerne bedømmer indholdet som i *høj grad* eller i *nogen grad* fagligt relevant. Kun 5 procent er forbeholdne over den faglige relevans af databasens projektbestand.

Figur 7.1: Hvordan vil du generelt vurdere den faglige relevans af Kvalitetsdatabasens indhold? (N = 180)



Af figur 7.2 fremgår det videre, at 85 procent af survey-respondenterne vurderer, at indholdet af kvalitetsdatabasen er enten *meget brugbart* (27 %) eller *delvist brugbart* (58 %). Kun 8 procent af respondenterne finder, at indholdet er *mindre brugbart*, mens ingen respondenter vurderer, at indholdet *slet ikke* er brugbart. Ser man nærmere på tallene, ses det, at syv af de svarpersoner, som har vurderet den faglige relevans overvejende positivt, bedømmer projekterne som mindre fagligt brugbare, men hovedparten af svarpersonerne ser overvejende positivt på såvel relevans som brugbarhed.

Figur 7.2: Hvordan vil du generelt vurdere den faglige brugbarhed af Kvalitetsdatabasens indhold? (N = 180)



Også flertallet af deltagerne i de kvalitative interviews vurderer, at grundidéen i kvalitetsdatabasen om at dele viden fra kvalitetsudviklingsprojekter er relevant, og finder, at indholdet af kvalitetsdatabasen er både brugbart og faglig relevant:

*"Jeg er helt sikker på, at der ligger mange flere projekter, der ikke er indberettet. Og der er også nogle, der er spændende og interessante. Og hvis man gjorde det [indberetter], og brugte dem aktivt i nogle kørende metodeudviklingsprojekter, så kunne man sikkert lave nogle spændende kombinationsmuligheder på noget. Fordi der er nogen, der allerede har opfundet den dybe tallerken, og der er noget at hente rundt omkring." (forstander, botilbud for voksne udviklingshæmmede)*

Interviewene understreger dog også, at der er behov for at skabe mere dynamik og aktivitet omkring databasen, før det fulde udbytte opnås:

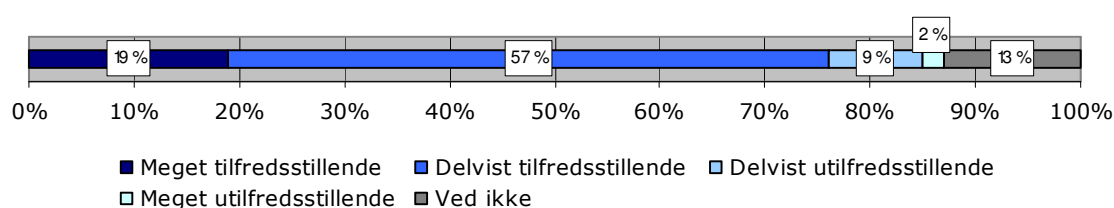
*"Man skal blive ved med at have databaser og elektroniske netværk. Men mit gæt er, at man er nødt til at supplere det med nogle former for møder og nogle små pamfletter, eller lignende. Nogle appetitskabende begivenheder, hvor folk får pirret deres nysgerrighed og faglige interesser, og så man selv får lyst til at tænke videre og gøre noget mere." (psykolog, herberg for hjemløse).*

Dette understreger behovet for at profilere databaseprojekter i andre fora og understreger tillige relevansen det videnskabende netværk, som oprettes i tilknytning til databasen, hvor der etableres en mere aktiv ramme for erfaringsudveksling og inspiration.

## 7.2 Projekternes formidlingsmæssige kvalitet

I survey-undersøgelsen bliver respondenterne tillige bedt om at vurdere den *formidlingsmæssige kvalitet* af de indberettede projekter:

Figur 7.3: Hvordan vil du generelt vurdere den formidlingsmæssige kvalitet af de indberettede projekter? (N = 158)



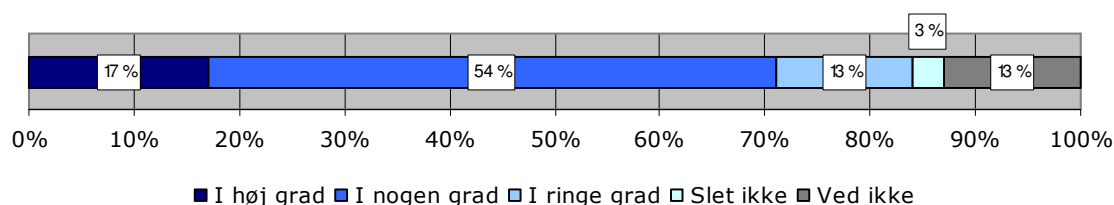
Som illustreret i figur 7.3 vurderer et flertal af respondenterne, at den formidlingsmæssige kvalitet af projekterne i databasen er *delvist tilfredsstillende* (58 %). 19 % finder kvaliteten *meget tilfredsstillende*. Sammenlignet med de foregående vurderinger af kvalitetsdatabasens faglige relevans og brugbarhed, synes svarpersonerne altså at bedømme den formidlingsmæssige kvalitet lidt mindre positivt.

Denne tendens går igen i de kvalitative interviews og fokusgrupper, hvor flere af informanterne vurderer kvaliteten af projektindberetningerne som svingende. Særligt ambassadørerne argumenterer for, at projekternes formidlingsmæssige kvalitet bør skærpes. Flere peger fx på, at der er et behov for skærpe projektresuméerne, så resultater af almen interesse og den generelle læring fremstår tydeligere.

### 7.3 Profilerings af det socialpædagogiske felt

I gennem hele projektforløbet har der været en overordnet målsætning om, at Kvalitetsdatabasen aktivt skal bidrage til at profilere det socialpædagogiske arbejde. I surveyundersøgelsen bliver respondenterne i forlængelse heraf bedt om at vurdere, i hvilken udstrækning kvalitetsdatabasen bidrager til at profilere det socialpædagogiske felt:

Figur 7.5: Medfører Kvalitetsdatabasen en profilering af det socialpædagogiske felt? (N = 158)

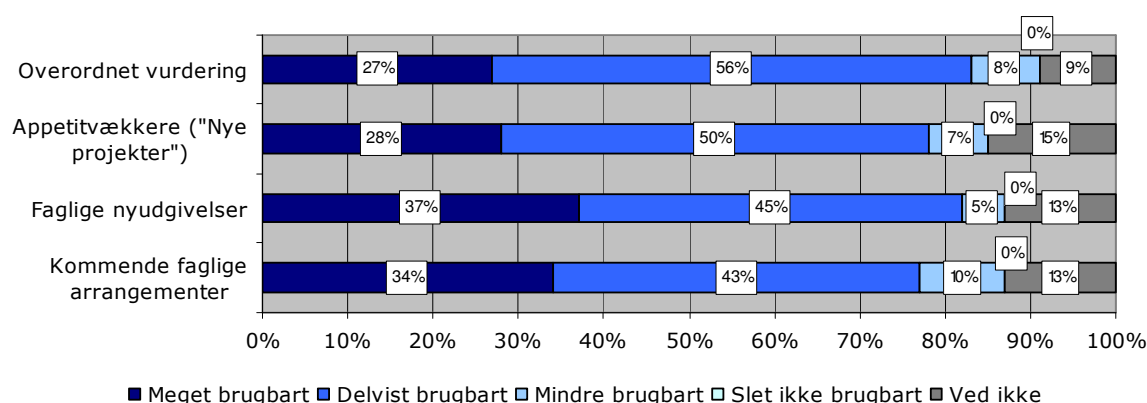


Af figur 7.5 ses, at et flertal af respondenterne vurderer, at kvalitetsdatabasen enten i *høj grad* (17 %) eller i *nogen grad* (54 %) bidrager til at profilere det social- og specialpædagogiske felt. 13 % finder, at det i *ringe grad* er tilfældet, mens 3 % *slet ikke* mener, at databasen bidrager til dette. Der er altså en lidt større andel med en overvejende negativ vurdering på dette område, end i forhold til vurderingen af indberetningernes faglige relevans og brugbarhed.

### 7.4 Nyhedsbrevens indhold

Som det fremgik af kapitel 6, har der gennem hele projektets tredje fase været en jævn tilstrømning af nyhedsbrevsabonnenter. I surveyundersøgelsen bliver respondenternes nærmere vurdering af nyhedsbrevens indhold afdækket. Også her er respondenterne overvejende positive i deres vurdering.

Figur 7.4: Hvad synes du om nyhedsbrevens indhold (N = 100)



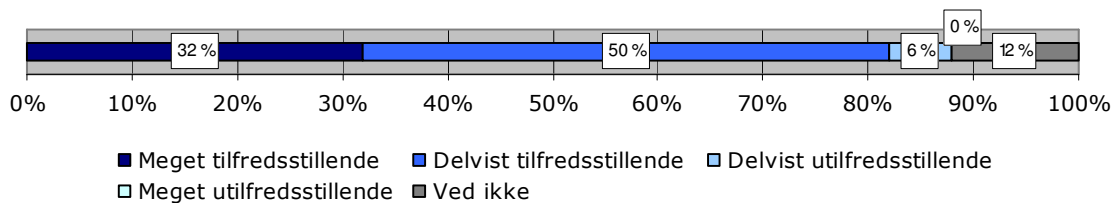
Note: Spørgsmålet er kun stillet til respondenter, som angiver at være nyhedsbrevsabonnenter.

Af figur 7.4 ses det, at 27 % af de respondenter, der modtager nyhedsbrevet, overordnet finder det *meget brugbart*, mens 56 % finder, at indholdet er *delvist brugbart*. Kun 8 % giver en mere negativ vurdering af nyhedsbrevens indhold. Besvarelsene tyder på, at det er nyhedsbrevens oversigter over faglige nyudgivelser og til dels oversigten over udvalgte arrangementer, kurser m.m., som abonnenterne i særlig grad finder nyttige.

## 7.5 Hjemmesidens brugervenlighed

En anden central parameter i vurderingen af kvalitetsdatabasens relevans og brugbarhed er vurderingen af hjemmesidens brugervenlighed både i forhold til søgning på andres projekter og indberetning af eget kvalitetsarbejde.

Figur 7.6: Hvordan opleves hjemmesidens brugervenlighed med hensyn til søgning efter eksisterende projekter? (N = 180)



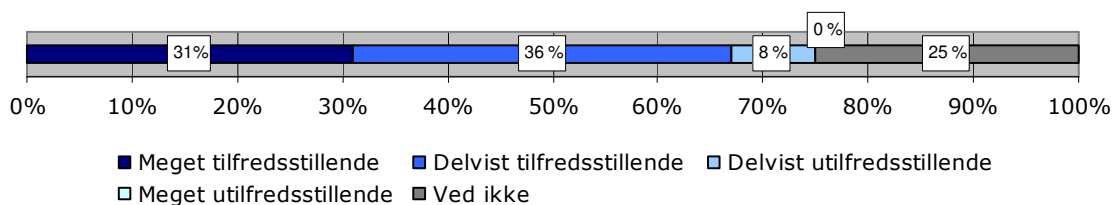
Figur 7.6 viser, at et flertal på 82 % af respondenterne oplever, at hjemmesidens brugervenlighed er enten *meget tilfredsstillende* (32 %) eller *delvist tilfredsstillende* (50 %), når det kommer til søgning efter eksisterende projekter. 6 % finder, at brugervenligheden på dette punkt er *delvist utilfredsstillende*, mens ingen respondenter finder brugervenligheden *meget utilfredsstillende*.

I enkelte af de kvalitative interview, var informanterne dog inde på, at der muligvis kunne være grund til at forenkle søgefunktionens startside af hensyn til mindre IT-vante brugere:

*"Jeg har en fornemmelse af, at mange let bliver afskrækket af avancerede funktioner. Man kunne måske todele søgefunktionen, så der kommer en "Vis avancerede søgefunktioner"-knap, hvor man kan kalde flere funktioner frem, hvis man ønsker det." (pædagog, boenhed for unge voksne)*

Som figur 7.7 illustrerer, så er grupperne, der finder brugervenligheden i forbindelse med indberetning af nye projekter henholdsvis *meget tilfredsstillende* og *delvist tilfredsstillende* omtrent lige store med henholdsvis 31 % og 36 % i hver.

Figur 7.7: Hvordan oplevede du hjemmesidens brugervenlighed med hensyn til indberetning af nye projekter? (N = 39)



Note: Der er kun gengivet besvarelser fra respondenter, som angiver at have erfaring med indberetning.

Til gengæld er der her en forholdsvis stor gruppe (25 %), der angiver *ved ikke* som svar på dette spørgsmål. Dette skyldes formentlig primært, at mange respondenter alene har deltaget i den første del af indberetningsforløbet, og derfor reelt ikke har mulighed for at vurdere databasens indberetningsfunktion. 8 % (svarende til tre personer) oplever, at brugervenligheden i forhold til indberetning er *delvist utilfredsstillende*.

Tre af de kvalitative interview havde personer med personlige erfaringer med indberetning som informanter. Alle disse interview peger på, at selve indberetningsmodulet i alt væsentligt fungerer udmærket, teknisk og indholdsmæssigt:

*"Skabelonen var rimelig tydelig. Og det fungerede godt med tilbagemeldingerne fra jer med forslag til rettelser og supplerer. Det fungerede fint. Det eneste, som ikke fungerede så godt var, at man i indberetningsskabelonen ikke kunne få lov til at sætte ting op i punktform. Men det blev fint løst efterfølgende af jer." (afdelingsleder, botilbud for voksne)*

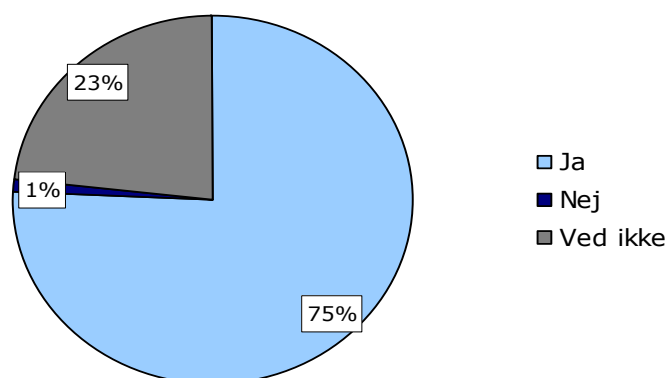
Samlet set er det ikke sekretariatets erfaring, at der er tungtvejende problemer med brugen af indberetningsfunktionen.

## 7.6 Ønsker til videreudvikling

I projektets tredje fase er særligt to punkter i forhold til videreudvikling af databasen blevet drøftet. For det første er det, især blandt databasens ambassadørkorps, flere gange blevet drøftet, om der bør opsættes tydeligere indholdsmæssige kvalitetskriterier (f.eks. i forhold til metodisk tilgang i projektet, formidling osv.), som de indberettede projekter skal leve op til; eller om databasen fortsat bør fastholde en åbenhed over for alle projektindberetninger, der lever op til nogle få, ikke-restriktive formkrav. For det andet er det i projektets administrative styregruppe blevet drøftet, om Kvalitetsdatabasen bør udvides til også at rumme projekter, der beskriver kvalitetsarbejdet inden for normalområdet.

I survey-undersøgelsen blev der også spurgt til disse to forhold. Som det ses af figur 7.9, vurderer et flertal på 75 %, at Kvalitetsdatabasen fortsat skal være åben for alle projektindberetninger, som lever op til basale formkrav. Kun 1 % af respondenterne er uenige i dette, mens knapt en fjerdedel er uafklarede.

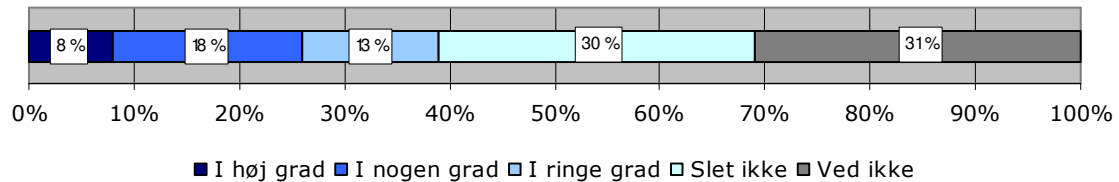
Figur 7.9: Skal Kvalitetsdatabasen fortsat være åben for alle projektindberetninger, blot de lever op til nogle få basale formkrav? (N = 179)



For så vidt angår det andet diskussionspunkt, hvorvidt databasen skal udvides til også at indeholde projekter fra normalområdet, så er respondenterne langt mindre entydige i deres vurdering. Som det fremgår af figur 7.10, er 26 % af respondenterne af den opfattelse, at det i *høj grad*, eller i *nogen grad* er en mangel, at databasen ikke omfatter kvali-

tetsarbejde fra normalområdet, mens 43 % mener at det i *ringe grad*, eller *slet ikke* er tilfældet. En stor gruppe på 31 % er i tvivl og svarer *ved ikke*.

Figur 7.9: Er det en mangel, at Kvalitetsdatabasen i dag ikke omfatter kvalitetsarbejdet på normalområdet? (N = 179)



### 7.6.1 Forslag til forbedringer

At der ikke er støtte til fx at opsætte strengere kvalitetskriterier for kvalitetsdatabasen betyder dog ikke, at der ikke kan arbejdes på at forbedre kvaliteten af formidlingen af de indberettede projekter.

Der er i den kvalitative del af evalueringsundersøgelsen fremkommet en række forslag til en fremtidig udvikling af kvalitetsdatabasen. Det er særligt ambassadørerne, der har bidraget med input til den videre udvikling af databasen. Forslagene samler sig om fire hovedpunkter:

1. Udbygning af informationsmateriale på hjemmesiden
2. Bedre projektformidling
3. Udvidelse af antallet af projektkategorier
4. Interaktivitet på hjemmesiden
5. Ændringer i præmisserne for ambassadørkorpsets arbejde

#### Informationsmateriale

Flere ambassadører efterspørger mere information på hjemmesiden om konkret projektplanlægning, projektstyring og formidling. Fx i form af litteraturhenvisninger, arbejdsplaner, relevante links, osv. Derudover efterspørges også mere detaljerede beskrivelser af, hvad der kvalificerer til betegnelsen "projekt".

#### Projektformidling

Særligt fra ambassadørernes side er der et generelt ønske om at forbedre den formidlingsmæssige kvalitet af præsentation af de projekter, der er at finde i kvalitetsdatabasen. Her tænkes dels på selve formidlingen af projekternes resultater, som bør skærpes og i højere grad være modtagerorienteret, og dels på selve designet/layoutet af den side, der giver den første præsentation af det enkelte projekt. I forhold til sidstnævnte er der forslag om en journalistisk revision af indberetningsskabelonen – især med fokus på resuméet øverst i skabelonen.

#### Projektkategorier

Det foreslås at supplere de kategorier, der kan indberettes projekter indenfor, til også at indbefatte mere arbejdspladsinterne og organisationsorienterede projekter, som fx su-



pervisionsprojekter og arbejdsklimaprojekter, idet det vurderes, at der vil være stor interesse for projekter om disse emner. Dette forslag sigter således til at åbne op for projekter, der ikke er snævert knyttet til de tre målgrupper i Kvalitetsdatabasen.

### **Interaktivitet**

Det foreslås at udbygge hjemmesiden, således at den i højere grad understøtter en jævnlig brug. Dette fx i form af oprettelse af et debatforum, opslagstavle til efterlysnin-  
ger af viden, idéer og forslag i projektarbejdet osv.

### **Forslag til fremtidig organisering af ambassadørrollen**

Ambassadørerne har i forbindelse med evalueringen bidraget med en række forslag til en fremtidig organisering. Nogle forslag peger i hver sin retning, og følgende præsentation skal altså alene ses som en ikke-prioriteret bruttoliste af forslag.

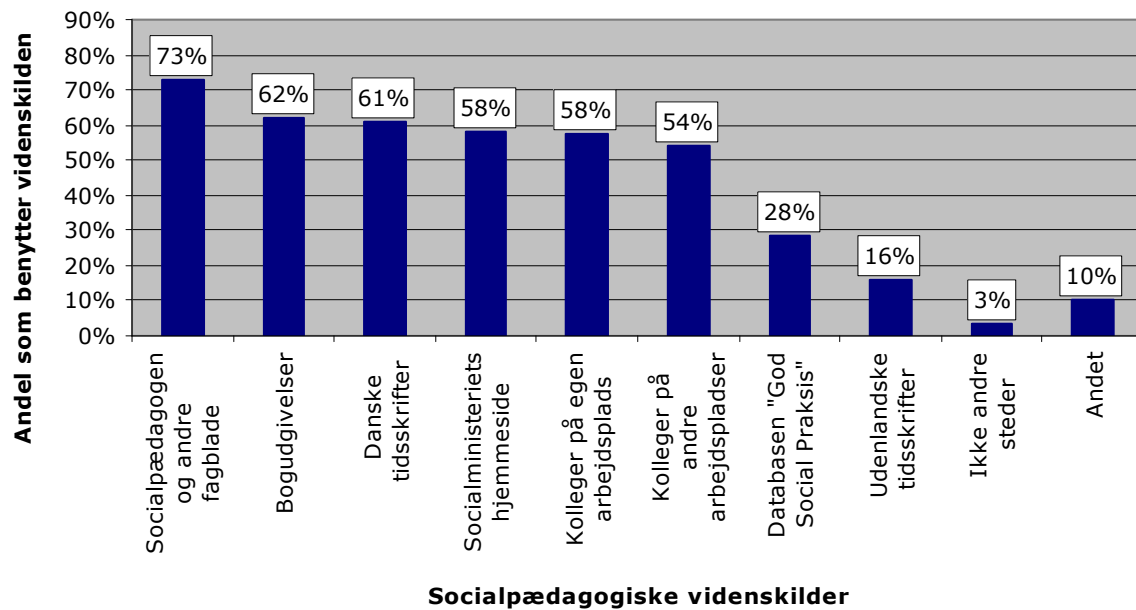
- Frikøb til et mindre antal ambassadører med henblik på systematisk og opsøgende informationsarbejde (fx gennem konvertering af midler fra seminarafholdelse)
- Fastholdelse af ét årligt seminar som forum for erfaringsudveksling, faglige input og kontakt mellem sekretariatet, styregruppen og ambassadørkorpset
- Udvidelse af ambassadørkorpset til en større geografisk spredning
- Primært rekruttering af tillidsrepræsentanter som ambassadører (god synergi mellem rollerne)
- Udarbejdelse af en mere præcis og forpligtende beskrivelse af, hvilke krav og forventninger, der knytter sig til ambassadørrollen (herunder løbende introduktion til nye ambassadører)
- Støtte og netværk omkring ambassadørfunktionen – aktivering af lokale netværk
- Systematisk anvendelse af ambassadørernes netværk i forhold til informations-  
spredning

## **7.7 Hvilke andre videnskilder anvendes?**

Som afslutning på kapitlet om brugernes vurdering af kvalitetsdatabasen.dk præsenteres en oversigt over, hvilke andre videnskilder respondenterne angiver at anvende, når det drejer sig om at indhente viden om kvalitetsudvikling og dokumentation på det socialpædagogiske område.

Som det fremgår af figur 7.8, anvendes en bred vifte af alternative videnskilder. Topsco-  
rerne her er fagblade, bogudgivelser og tidsskrifter. Derudover angiver mange tillige, at de anvender Velfærdsministeriets hjemmeside, og trækker på lokale netværk i form af kollegaer fra egen eller andre arbejdspladser. Knap 30 % anvender Servicestyrelsens vi-  
densdatabase "God Social Praksis". 10 % angiver *andet*, hvilket dækker over kurser, konferencer, efteruddannelse, Nordisk Campbell Center, DPU, CVU og brug af internettet.

Figur 7.8: Hvorfra for du i øvrigt din viden om kvalitetsudvikling og dokumentation på det social- og specialpædagogiske område? (N = 201)



I de kvalitative interviews fremhævede informanterne desuden forskellige søgemaskiner, faglige og personlige netværk, faglige foreninger, oplæg fra det politiske niveau og praksisfeltets offentlige videnscentre, som øvrige værdifulde videnskilder i arbejdet med kvalitetsudvikling og dokumentation.

## 8 Konklusioner og anbefalinger

I dette kapitel forbindes trådene fra de øvrige dele af rapporten med henblik på at give et samlet svar på hvert enkelt af de tre overordnede evalueringsspørgsmål, som blev opstillet i afsnit 3.1. Kapitlet rundes af med nogle anbefalinger med sigte på en eventuel videreførelse efter marts 2009, samt en skitse til to forskellige konkrete scenarier for en fortsat drift på forskelligt ambitionsniveau.

### 8.1 Sammenfatning

Sammenfatningen tager som sagt afsæt i de opstillede evalueringsspørgsmål. Disse gentages her for overblikkets skyld:

1. Hvordan anvendes databasen i praksis?
  - Hvor mange anvender databasen?
  - Hvilke typer af projekter er indberettet til databasen?
  - Hvilke projekter søges der på?
  - Til hvilke formål bruges den i praksis?
  - Understøtter den igangsætning af kvalitetsarbejde?
2. Hvordan vurderes kvalitetsdatabasen i forhold til faglig relevans og brugbarhed?
  - Hvordan vurderes den faglige kvalitet af de indberettede projekter?
  - Bidrager databasen til at profilere det socialpædagogiske arbejdsområde?
  - Hvordan vurderes hjemmesiden i forhold til brugervenlighed?
  - Hvordan fungerer indberetningsfunktionen?
  - Hvilke andre videnskilder anvendes i forbindelse med kvalitetsarbejde og metodeudvikling på det socialpædagogiske område?
3. Hvilke tiltag har været iværksat i løbet af tredje projektfase i forhold til at indsamle viden, øge kendskabet til databasen og sikre vidensdeling blandt databasens brugere? Hvordan har de fungeret i forhold til at udfylde deres formål?

#### 8.1.1 Anvendelsen af Kvalitetsdatabasen

Trafikdata viser, at der har været en stødt stigning i antallet af **unikke brugere** set over hele projektperioden, hvor status for andet kvartal 2008 var 88 unikke besøgende pr. dag i gennemsnit. Besvarelsene fra survey-undersøgelsen tyder på, at de fleste brugere højst besøger hjemmesiden et par gange om måneden, hvilket indikerer, at det samlede antal unikke besøgende set over et helt år, skal tælles i adskillige tusinde, hvilket må vurderes som ganske tilfredsstillende.

Survey-undersøgelsen peger samlet på, at den **typiske databasebruger** er beskæftiget enten som institutionsleder, institutionsmedarbejder eller som forvaltningsmedarbejder; har en uddannelse som socialpædagog, pædagog og/eller en samfundsvidenskabelig uddannelse (herunder efteruddannelse); og er 45 år eller ældre. Der synes altså ikke at være en aldersbarriere forbundet med brugen og betjeningen af databasen for fagfolk, der ikke tilhører "internetgenerationen". Omvendt bemærker man, at databasen tilsyneladende har forholdsvis få brugere i de yngre aldersgrupper. Bortset fra sidstnævnte forhold, er der tale om en brugerprofil, som ligger ganske tæt op af de forventninger, der på forhånd blev opstillet til sammensætningen af kernebrugergruppen.

**Antallet af projekter** i databasen er steget fra 105 projekter ved projektperiodens start i oktober 2005 til 274 i august 2008, hvor tilgangen af nye projekter er fordelt forholdsvis jævnt over perioden. De oprindelige forventninger til antallet af projekter i kvalitetsdatabasen efter afslutningen af tredje fase – der blev talt om 500 eller endog 1000 indberetninger – er således ikke blevet opfyldt. På baggrund af tilkendegivelser fra praksisfeltet, er vurderingen imidlertid, at der er et stort antal afsluttede og igangværende projekter, som vil være af faglig relevans, og som kan indberettes til databasen under de rette omstændigheder.

Det store flertal af **projektindberetningerne** foretages i praksis af sekretariatet selv. Årsagen til det lille antal indberetninger på projektmagernes eget initiativ angives oftest at være manglende tid afsat til denne type aktiviteter. Som det vil fremgå nedenfor, er der ikke tegn på, at selve brugen af indberetningsfunktionen udgør en væsentlig teknisk barriere. Det må forventes, at indberetning også fremover primært vil skulle ske på sekretariatets initiativ, men der er en forventning om, at parternes videnskabende netværk på kvalitetsområdet vil styrke samspillet med forvaltninger og tilbud og lede til flere indberetninger på arbejdspladsernes initiativ (se afsnit 5.2 og 6.2).

Den aktuelle projektbestand fordeler sig **indholdsmæssigt** nogenlunde jævnt over de tre hovedkategorier: Børn og unge (47 %), Voksne handicappede (41 %) og De socialt udsatte (30 %). Der er i projekterne trukket på et bredt spektrum af pædagogiske metoder/tilgange såvel som undersøgelsesmetoder, og Kvalitetsdatabasen understøtter således en forholdsvis detaljeret faglig specificering af søgninger i databasen.

Trafikdata vedrørende **brugernes søgninger** viser, at der er markant større interesse for projekter med sigte på Voksne handicappede end for projekter inden for kategorierne Børn og unge og, især, Socialt udsatte. Det fremgår videre af top-30-listen over det seneste år, at en række projekter har tiltrukket sig opmærksomhed igennem hele året, mens andre projekter er kommet på listen på basis af søgning inden for en kortere periode. Top-30-listen rummer også en del materiale udarbejdet af sekretariatet (syv dokumenter i alt). Det gælder bl.a. den elektroniske brugerhåndbog, som har været tilgængelig siden foråret 2006. Videre er fire faglige arbejdsplaner udarbejdet af sekretariatet med sigte på forskellige emner (projektplanlægning, netværksdannelse m.m.) også med på listen.

Det sidste fokusområde vedrører brugernes opfattelse af hvad Kvalitetsdatabasen kan bruges til. Både survey-undersøgelsen og de kvalitative interview viser, at målrettet eller mere generel indhentning af faglig viden er de oftest angivne **bevæggrunde i forbindelse med besøget**. Brugere synes at opleve databasen som en relevant og godt dækkende ressource i forhold til vidensdeling og fagligt overblik – især via projektindberetninger, nyhedsbreve, kalenderside m.m.

Data tyder derimod på at konkret **inspiration til igangsætning af egne projekter** og, især, bidrag til **faglig netværksdannelse** spiller en mindre rolle i brugernes forventninger til og brug af databasen. Dette giver anledning til overvejelser, idet projektbeskrivelsen meget tydeligt opstiller en målsætning om, at databasen skal stimulere konkrete nye projekter og understøtte faglig netværksdannelse på tværs af administrative og faglige skel. Især de kvalitative data viser dog, at denne type brug af Kvalitetsdatabasen vurderes som særdeles relevant af brugerne, og en central udfordring i forbindelse med en evt. videreførelse af Kvalitetsdatabasen efter marts 2009 vil være at forbedre understøt-

telsen på disse to områder. Et første skridt i denne retning forventes dog at blive taget med etableringen af Netværk for Socialpædagogisk Kvalitetsudvikling (se afsnit 5.2).

### 8.1.2 Brugernes vurdering af Kvalitetsdatabasen

De indsamlede data indikerer, at brugerne overvejende vurderer **Kvalitetsdatabasens indhold** positivt. 85 % af respondenterne i survey-undersøgelsen svarer således, at de oplever indholdet som i *høj grad* eller i *nogen grad* fagligt relevant og anvendeligt. Også den formidlingsmæssige kvalitet og databasens evne til at profilere det socialpædagogiske arbejdsfelt får en positiv bedømmelse, om end lidt mindre tydelig. De kvalitative data peger i samme retning – især i forhold til den overordnede relevans og værdi af databaseprojektet. Omvendt peger svarpersonerne dog på, at værdien af Kvalitetsdatabasen for praksisfeltet ville kunne øges, hvis den formidlingsmæssige kvalitet blev forbedret og der bliver sat stærkere ind i forhold til at understøtte den praktiske omsætning og brug af viden fra databasen (jf. foregående afsnit).

Sekretariatets **elektroniske nyhedsbreve** fik ligeledes en overvejende positiv bedømmelse i survey-undersøgelsen – herunder nyhedsbrevens korte oversigter over nye indberetninger samt fagligt relevante nyudgivelser og arrangementer. Omkring 80 % af respondenterne vurderede indholdet som *meget brugbart* eller *delvist brugbart*.

Brugernes vurdering af hjemmesidens **brugervenlighed** var overvejende positiv i forhold til søgefunktionen, hvor over 80 % vurderede den som *meget tilfredsstillende* eller *delvist tilfredsstillende*. Enkelte interviewpersoner var dog inde på, at startsiden med fordel kunne forenkles, således at visse funktioner aktivt skal kaldes frem, af hensyn til mindre IT-vante brugere. På grund af det beskedne antal svarpersoner med personlige erfaringer med indberetningsfunktionen er survey-undersøgelsens data på dette område usikre. Der var dog kun en lille andel (8 %), som afgav en overvejende negativ vurdering af funktionen. I de kvalitative interview med indberettere gav respondenterne en i alt væsentligt positiv bedømmelse af indberetningsmodulet, og det er da også generelt sekretariatets erfaring, at modulet ikke i sig selv udgør en væsentlig barriere for nye indberetninger.

Med hensyn til den **videre udvikling af Kvalitetsdatabasen** viser data, at der blandt brugerne er massiv opbakning til at fastholde de nuværende kriterier for nye indberetninger, hvor der blot opstilles nogle basale og urestriktive formkrav. En del af surveyrespondenterne (26 %) støtter derimod et forslag om at åbne databasen for indberetning af kvalitetsarbejde vedrørende det pædagogiske normalområde, men mange er dog uafklarede (31 %) eller skeptiske (43 %) over for dette forslag. Andre forslag til videreudvikling, som fremkom i den kvalitative del af undersøgelsen, omfatter mere information om og vejledning i forhold til begreber som kvalitet og kvalitetsudvikling, projektstyring og -formidling m.m.; styrket fokus på formidlingen i indberetningsskabelonen; interaktivitet på hjemmesiden (fx i form af det debatforum); og omlægning af ambassadørrolle (se afsnit 8.2 nedenfor).

På spørgsmålet om hvilke **alternative kilder til socialfaglig viden** respondenterne i øvrigt benytter, svarer kun 3 %, at Kvalitetsdatabasen er deres eneste videnskilde. Databasen udgør med andre ord en supplerende informationskilde. Fagblade (37 %), bogudgivelser (62 %) og fagtidsskrifter (61 %) er de mest brugte kilder, men også forskellige internetressourcer (bl.a. Servicestyrelsens overordnede kvalitetsdatabase "God Social

Praksis") benyttes af en del af respondenterne. Både de kvantitative og kvalitative data peger på, at kollegiale netværk desuden er en vigtig faktor, men besvarelsene tyder på at der er tale om mere personlige netværksrelationer fra studietiden, den umiddelbare arbejdsmæssige kontaktflade m.m. Virtuelle netværksdannelser via bl.a. internettet er ikke særlig udbredt (jf. afsnit 6.6.2).

### **8.1.3 Kvalitetsdatabasens sekretariat: Aktiviteter og tiltag**

Evalueringen af sekretariatets aktiviteter i perioden er i det følgende opdelt på fire forskellige aktivitetsområder: kendskabsspredning, nye indberetninger, udvikling og understøttelse af ambassadørkorpsset.

Der er i projektperioden gennemført en lang række forskellige aktiviteter med henblik på **kendskabsspredning**. Trafikdata viser, at Kvalitetsdatabasens besøgstal er steget nogenlunde stødt i løbet af projektperioden, og samlet set har aktiviteterne med henblik på kendskabsspredning altså haft en effekt. Det er vanskeligt at præcist at vurdere den isolerede virkning af de enkelte typer af virkemidler, men data fra survey-undersøgelsen tyder på, at især direkte henvendelser fra sekretariatet samt omtale i faglige medier og på internettet har været virkningsfulde. Sekretariatets deltagelse i en række konferencer m.m. har dog også haft en effekt.

Derimod tyder survey-data på, at sekretariatets besøg på diverse uddannelsesinstitutioner ikke har haft den store gennemslagskraft. Det har da også generelt været vanskeligt at få adgang til større studentergrupper i forbindelse med besøgene. Uddannelsesinstitutionerne synes ikke at have fulgt opfordringen om at fremme kendskabet til databasen blandt de studerende i forbindelse med informationssøgningskurser og lignende. I lyset af den beskedne andel brugere i den unge aldersklasse er det oplagt at sekretariatet fremover prioriterer en forbedret indsats over for netop uddannelsesinstitutionerne.

Udsendelse af nyhedsbreve har også været en del af spredningsstrategien, men da disse overvejende sendes ud til en gruppe, som tidligere har stiftet bekendtskab med Kvalitetsdatabasen, har nyhedsbrevene primært tjent til at vedligeholde bevidstheden om databasens eksistens. Trafikdata viser, at dette er lykkedes ganske godt, da der typisk er en tydelig stigning i trafikken efter en nyhedsbrevsudsendelse.

Sluttelig skal det nævnes, at survey-data tyder på, at ambassadøraktiviteterne har spillet en forholdsvis beskeden rolle i denne forbindelse. Dette skal formentlig ses i lyset af ambassadørernes begrænsede muligheder for at arbejde opsøgende med kendskabsspredning på grund af manglende afsat tid til denne type aktiviteter.

Opgaven med at identificere relevante kvalitetsprojekter og assistere med **nye indberetninger** har fyldt meget i sekretariatets arbejde i hele projektperioden. I praksis har den oprindelige forventning om, at indberetning i vidt omfang ville ske på arbejdspladsernes initiativ, ikke vist sig realistisk. Omkring 90 % af indretningerne sker enten som resultat af stikprøvevis opsøgende kontakt til institutioner og tilbud, eller via henvendelser på basis af oplysninger hentet i forskellige databaser (det vil især sige Velfærdsministeriets i øjeblikket inaktive projektdatabase, Servicestyrelsens "God Social Praksis" samt udskrifter over modtagere af projektmidler fra BUPL/SL's Forskningsfond). Som det er fremgået, er den primære årsag til dette forhold, at de relevante medarbejdere mangler tid øremærket til denne type formidling. Denne faktor er også hovedårsagen til, at am-

bassadørkorpset kun har kunnet bidrage i forholdsvis beskedent omfang på dette område. Der er i data ikke belæg for at pege på vanskeligheder i forbindelse med at bruge indberetningsfunktionen som en vigtig faktor i denne sammenhæng.

En faktor, som muligvis kan ændre status på dette område, er parternes landsdækkende netværksprojekt på kvalitetsområdet (se afsnit 5.2). Netværket er primært målrettet de mange nye udviklings- og kvalitetsmedarbejdere rundt omkring i kommuner og regioner, som generelt har bedre mulighed for at afsætte tid til formidlings- og vidensdelingsaktiviteter. Det er desuden en præmis for deltagelsen, at deltagerforvaltningerne medvirker aktivt til at vidensdele omkring eget kvalitetsarbejde via Kvalitetsdatabasen.

I forhold til **udvikling** af [www.kvalitetsdatabasen.dk](http://www.kvalitetsdatabasen.dk) har sekretariatets arbejde samlet sig om to aktiviteter: udvikling og justering af hjemmesidens funktioner samt udvikling af indhold. De indsamlede data såvel som sekretariatets erfaringer tyder på, at den gennemgribende opdatering af indberetningsmodulet i efteråret 2006 havde held til at imødegå de problemer, der var med funktionen i den første del af projektperioden. Det er dog vigtigt, at sekretariatet også fremover følger op på indberetternes synspunkter og erfaringer på dette område.

Der er også sket mindre tilpasninger i søgefunktionen i projektperioden, og survey-data tyder på, at brugerne er overvejende tilfredse med søgesidens aktuelle udformning. I de kvalitative interview såvel som i fokusgruppeinterview med ambassadørerne var flere svarpersoner dog inde på, at det vil være en fordel, hvis søgefunktionens startside forenkles ved at skjule visse mere avancerede funktioner, som så kan kaldes frem med klik på en "Avancerede funktioner"-knap. Hvis økonomien i en videre drift efter marts 2009 tillader det, er det oplagt at følge dette forslag, da der er tale om et forholdsvis simpelt indgreb.

Det sidste væsentlige web-udviklingstiltag i projektperioden er etableringen af en online-kontaktdatabase til støtte for sekretariatets arbejde. Erfaringerne med dette interne værktøj er særdeles positive. Især i forhold til at fastholde viden om, hvor der ligger relevante projekter, som kan indberettes med assistance fra sekretariatet, fungerer systemet godt.

Det andet udviklingsområde sigter på indhold til hjemmesiden (brugerhåndbog, kalenderfunktion, arbejdsplaner m.m.). Her viser både trafikdata og besvarelserne fra surveyundersøgelsen, at der er et betydeligt publikum for materialet. Brugerhåndbogen er stabilt blandt de oftest downloadede dokumenter på siden, mens survey-data viser, at knapt 60 % af respondenterne bruger kalenderfunktionen jævnligt eller ind imellem. Også de foreløbig fire arbejdsplaner er blevet hentet af en del brugere.

Afslutningsvis skal det nævnes, at erfaringerne viser, at ambassadørkorpset spiller en nyttig og konstruktiv rolle i forhold til at understøtte udviklingsarbejdet. I kraft af den brede dækning ambassadørerne giver af praksisfeltet muliggør den gode kontakt til ambassadørerne, at nye tiltag kan forberedes og "realitetstestes" på en valid og ressource-effektiv måde.

Med hensyn til **understøttelse af ambassadørkorpset** er især tre indsatsområder relevante: Rekruttering, afvikling af seminarer og løbende vejledning m.m. Her er erfaringerne lidt blandede. I forhold til rekruttering er der sket en mindre nettoreduktion af



korpsset. På baggrund af den usikkerhed, der har hersket om muligheden for at videreføre arbejdet efter projektperiodens udløb, er nyrekruttering ikke blevet prioriteret højt i sekretariatet, og der er således faldet knapt otte flere ambassadører fra, end der er kommet til, sammenlignet med projektperiodens begyndelse. Status pr. 15. august 2008 er, at der er 25 ambassadører (se [www.kvalitetsdatabasen.dk/?page=ambassadors](http://www.kvalitetsdatabasen.dk/?page=ambassadors)).

Der er i perioden afviklet tre faglige seminarer primært med deltagelse af ambassadørerne. Arrangementerne er blevet evalueret overvejende positivt, men ambassadørernes vurdering af selve seminarformen er mere blandet. Seminarevalueringer, interview og fokusgrupper viser, at én gruppe finder, at formen er for bekostelig i forhold til gevinsterne for arbejdet med Kvalitetsdatabasen, mens en anden gruppe ser seminarerne som et virkemiddel, der bidrager til at sikre retning og engagement i ambassadørernes arbejde.

Evalueringsdata viser til gengæld, at ambassadørerne generelt efterspørger tydeligere retningslinjer for ambassadørrollen fra sekretariatet. Dette kunne bl.a. være i form af et skriftligt aftalepapir med angivelse af forventninger og forpligtelser – evt. i følgeskab med et mindre frikøb. Videre peger informanterne på, at der er behov for, at sekretariatet mere aktivt bakker op omkring og følger hver enkelt ambassadørs aktiviteter. Der er ingen tvivl om, at dette område skal tilgodeses, hvis ambassadørfunktionen skal oprettholdes i forbindelse med en videreførelse af Kvalitetsdatabasen efter marts 2009.

## **8.2 anbefalinger**

Dette afsnit giver nogle kortfattede anbefalinger til en evt. videreførelse af arbejdet med Kvalitetsdatabasen efter marts 2009 på basis af rapportens forskellige dele.

### **8.2.1 Generel anbefaling**

Data viser, at praksisfeltet ser overvejende positivt på Kvalitetsdatabasen – selve ideen såvel som dens aktuelle indhold og udformning – og trafikken på hjemmesiden har da også været stødt stigende siden 2005. Udvidelsen af projektbestanden via nye indberetninger sker ligeledes stødt, omend langt fra så hurtigt som oprindelig håbet. Kontakter til praksisfeltet viser dog, at der er mange afsluttede, igangværende og nye projekter af stor faglig relevans, som vil kunne indberettes fremover, hvis databasen drives videre. Da det samtidig har vist sig muligt at drive Kvalitetsdatabasen for et forholdsvis beskedent beløb (se afsnit 8.3 nedenfor), anbefales det at videreføre databasen. En nedlæggelse ville efterlade et tomrum i forhold til understøttelsen af socialpædagogisk vidensdeling.

### **8.2.2 Specifikke anbefalinger**

Evalueringen har peget på nogle specifikke områder, hvor databasen og sekretariatsarbejdet især fungerer godt – og områder hvor begge dele kan forbedres. Dette afspejles i nedenstående anbefalinger.

#### **Kendskabsspredning**

Det anbefales fortsat at sætte tid af til opsøgende, direkte kontakt til arbejdspladser inden for praksisfeltet, stikprøvevis via Tilbudsportalen og via oplysninger fra andre relevante databaser.



Videre anbefales det at tage skridt til indgåelse af en konkret aftale med især "Socialpædagogen" omkring tilbagevendende dækning af "gode historier" vedrørende kvalitetsarbejdet rundt omkring på arbejdspladserne. Survey-data tyder på, at Socialpædagogen og andre fagblade er den bredest anvendte videnskilde på kvalitetsområdet.

### **Indberetninger**

Det anbefales fortsat at afsætte en stor del af sekretariatets tid til identificering af og assistance med nye indberetninger. Selv om parternes kommende kvalitetsnetværk forventes at øge antallet af indberetninger "af egen drift", vil de fleste indberetninger formentlig fortsat skulle ske på foranledning af sekretariatet. Erfaringerne viser dog også, at denne type indberetninger kan foretages forholdsvis billigt via rekruttering af den rette studenterarbejdskraft. Kontakterne til praksisfeltet viser, at der fortsat findes (og igangsættes) et stort antal relevante uindberettede projekter.

Desuden anbefales det at sætte tid af til en systematisk gennemgang af den samlede projektbestand, især med henblik på opdatering af kontaktoplysninger og revision af projektresuméer.

### **Udvikling**

Evalueringen har ikke afdækket alvorlige problemer med hjemmesidens funktioner, og det anbefales ikke at afsætte større ressourcer til denne type aktiviteter. Åbner en bevilling til en videreførelse mulighed for det, anbefales det at gennemføre to mindre justeringer, som brugerne har efterspurgt:

- En forenkling af søgefunktionens startside (se 7.5)
- Tilføjelse af en separat indberetningskategori til arbejdspladsinterne organisatoriske udviklingsprojekter (supplement til de tre målgruppespecifikke projektkategorier) (se afsnit 7.6.1)

Det skal tilføjes, at der ikke er økonomisk mulighed for at foretage rutinemæssig versionsopdatering af softwaren på domænet (bl.a. nyhedsbrevsmodulet) i den igangværende periode (april 2008 til marts 2009), hvorfor der over tid opspares et behov i denne retning. Af sikkerhedshensyn anbefales det at foretage denne opdatering, hvis bevillingen til databasens drift efter marts 2009 går ud over et minimumsniveau. Er dette ikke tilfældet anbefales det, at opdateringen kun foretages, hvis det nødvendiggøres af driftsproblemer.

### **Ambassadørkorps**

Hvis driften af Kvalitetsdatabasen kan tilføres midler udover et minimumsniveau (se afsnit 8.3 nedenfor) anbefales det at videreføre ambassadørkorpsen i en gennemgribende omlagt form, hvis vigtigste elementer er:

- Udarbejdelse af et tydeligt samarbejdsgrundlag i form af et formelt aftalepapir
- Udpegning af et reduceret korps bestående af ti "kerneambassadører" – én for hver SL-kreds – hvor der aftales et mindre frikøb til opsøgende arbejde for hver ambassadør (fx 15-20 timer om året)

- Primært fokus på rekruttering af kerneambassadører med en TR-funktion, da der er oplagt synergi mellem de to roller (via kontakten til kredsens øvrige tillidsrepræsentanter kan spredningseffekten forøges markant)
- Tid afsættes til tættere opfølgning og støtte fra sekretariatet, end det hidtil har været tilfældet

Finansieres Kvalitetsdatabasen kun på en minimumsniveau, anbefales det derimod at videreføre den nuværende ambassadørfunktion *uden* frikøb og faglige seminarer, men *tilføjet* en tydeligere rollebeskrivelse samt tættere opbakning fra sekretariatet til den enkelte ambassadør.

### 8.3 Scenarier for en videreførelse af Kvalitetsdatabasen

I dette afsluttende afsnit skitseres helt kort to scenarier for en videreførelse af Kvalitetsdatabasen efter marts 2009. Modellerne tager udgangspunkt i en årlig budgetramme på henholdsvis kr. 150.000 og kr. 250.000. Center for Kvalitetsudvikling udarbejder i givet fald en udførlig beskrivelse af rammerne for en videreførelse i forlængelse af det nedenstående.

#### 8.3.1 Scenario 1: Videreførelse på minimumsniveau

Denne model i alt væsentligt lægge sig op af budgettet for den nuværende driftsperiode, hvor der er afsat ca. kr. 150.000,- til arbejdet. Der er tale om en model, hvor de basale funktioner opretholdes, men hvor der ikke indgår et udviklingsperspektiv, og hvor kendskabsspredning samt opdatering og indhentning af projektindberetninger vil foregå i et forholdsvis langsomt tempo.

Midlerne fordeles på kr. 55.000 til 75 AC-timer, kr. 75.000 til 375 studentertimer (begge dele til Center for Kvalitetsudviklings eksterne takster på henholdsvis kr. 754,- og kr. 200,-) samt kr. 20.000 til basal websupport og vedligeholdelse.

#### 8.3.2 Scenario 2: Videreførelse med udviklingsperspektiv

Denne model tager udgangspunkt i model 1, men øger budgetrammen med kr. 100.000,- fordelt på følgende måde:

- Kr. 50.000,- til frikøb af kerneambassadørerne. Baseret på en rundspørge hos et antal ambassadører skønnes det, at der kan foretages ca. 200 timers frikøb for dette beløb (baseret på en gennemsnitlig frikøbstimetakst på kr. 250,-). Godtgørelse af ambassadørernes transportudgifter forudsættes dækket af Socialpædagogerne, som tilfældet er i dag
- Kr. 40.000,- til styrket sekretariatsaktivitet fordelt på 25 AC-timer og 110 studentertimer
- Kr. 10.000,- til justering af søgefunktion samt versionsopdatering af hjemmesidens software

Dette scenario tager især afsæt i de forslag til en revision af ambassadørrollen, som evalueringen har indsamlet, og har udsigt til at løfte arbejdet med kendskabsspredning, indberetninger og opdatering af eksisterende projekter betydeligt.