

Idéblad

Tryggare och Mänskligare Göteborg vill lyfta fram olika exempel på det trygghetsarbete som pågår i staden. Arbetet genomförs av offentliga och privata aktörer, föreningar, eldsjälar och många andra. Tanken är att inspirera till nya trygghetsskapande processer.



METODSTÖD I UTVÄRDERING



Kraven på att mäta kvalitet inom offentlig förvaltning ökar och därmed även behovet av vägledning när det gäller utvärderingar. En av många knepigheter i sammanhanget är att just begreppet "kvalitet" är oerhört svårt att definiera.

BÄTTRE UTVÄRDERINGAR MED UNIVERSITETET SOM BOLLPLANK

Som man frågar får man svar. Det gäller inte minst när en verksamhet ska utvärderas.
- Man måste veta vad man vill veta, säger Lena Lingren på Förvaltningshögskolan i Göteborg, där man erbjuder metodstöd i utvärderingsfrågor.

Kraven på att mäta kvalitet inom offentlig förvaltning ökar.

Lena Lindgren, filosofie doktor i statsvetenskap och docent i offentlig förvaltning på Förvaltningshögskolan vid Göteborgs universitet, har skrivit en bok om detta, med den talande titeln Utvärderingsmonstret (utgiven av förlaget Studentlitteratur).

- Utvärderandet har blivit något heligt som man inte kan ifrågasätta, ett monster som ständigt vill ha mera mat. Men även om det kan föra gott med sig kan det också ha perversa bieffekter. Till exempel kan det bli en hemsk arbetsmiljö om allt ska utvärderas hela tiden, säger Lena Lindgren.

Behovet av vägledning när det gäller utvärderingar är följaktligen stort och det är därför som Förvaltningshögskolan erbjuder just detta. Som en del i det samverkansavtal som finns mel-

Lena Lindgren, filosofie doktor i statsvetenskap och docent i offentlig förvaltning på Förvaltningshögskolan i Göteborg, säger själv att hon jobbar med politikens "utfalls-sida" - vad som blir av besluten till slut. Hennes institution är tvärvetenskaplig och samarbetar med flera olika aktörer och erbjuder nu även vägledning i utvärderingsfrågor.

lan skolan och kommuner i Göteborgsregionen och Västra Götalandsregionen kan institutionen fungera som ett kostnadsfritt bollplank i utvärderingsfrågor.

Förvaltningshögskolan ska också genomföra en poänggivande kurs i utvärderingens teori och praktik för kommunala och regionala tjänstemän och ledare. Även denna kurs är kostnadsfri. Förvaltningshögskolan kan desutom förmedla kontakter till studenter som gärna vill ha ett riktigt uppdrag när de ska skriva uppsatser, liksom till forskare med erfarenhet av utvärderingsuppdrag.

Den gemensamma nämnaren för all verksamhet på Förvaltningshögskolan är den offentliga förvaltningen - den är både det främsta studieobjektet för forskningen och det huvudsakliga yrkesområde som studenterna utbildas till. Institutionen är tvärvetenskaplig och i lokalerna på Sprängkullsgatan finns bland annat företagsekonomer, nationalekonomer, statsvetare, statistiker och jurister. Skolan har också ett väl utbyggt samarbete med andra aktörer, vilket bland annat tar sig uttryck i forskningssamverkan och uppdragsutbildningar.

Viktigt med hög trovärdighet

Lena Lindgrens egen forskning har tidigare bland annat handlat om folkbildning, den ideella sektorn och offentlig förvaltning i tredje världen, men de senaste åren har hon alltmer börjat intressera sig för hur man granskar olika verksamheter.

- Man kan säga att jag är inriktad på politikens "utfalls-sida", vad det till slut blir av besluten.

Det finns även många privata aktörer som arbetar med utvärderingar och Lena Lindgren påpekar att de flesta av dessa gör ett bra jobb och har hög trovärdighet.

- Men ett universitet har en särskild legitimitet genom att arbetet är så reglerat och att det utförs av vetenskapligt skolade personer, eller under dessa personers ledning.

Det finns givetvis också många sätt att göra utvärderingar, från förhållandevis enkla metoder som att fråga kunden om denne är nöjd eller titta på hur många elever som är godkända i vissa ämnen, till mer avancerade arrangemang med experiment- och kontrollgrupper.

Men oavsett hur man gör och vem som gör det så består en bra utvärdering alltid av tre steg, enligt Lena Lindgren: först ett insamlade av information på ett systematiskt - helst vetenskapligt - sätt, därefter en värdering av det insamlade materialet och till sist någon form av användning av resultatet.

- Och precis som med forskning så blir resultatet bättre ju mer konkreta och väl avgränsade frågor man ställer. Det är också viktigt att arbetet sker i dialog med dem det handlar om. Man måste veta hur det är tänkt att verksamheten ska fungera och vad den ska leda till. Men man måste dessutom veta varför man gör utvärderingen, vad det är man vill få reda på och vad man ska ha resultatet till, annars blir det aldrig bra. Om det görs utan mening kostar det bara pengar.

Kvalitet en knepig ingrediens

En knepighet i sammanhanget är begreppet "kvalitet", som är ett nyckelord i utvärderingssammanhang, men samtidigt något som är oerhört svårt att definiera.

- För många verksamheter finns det lagar som säger att man ska ha god kvalitet och att det ska finnas planer för hur det ska uppnås. Men att man exempelvis har en jämställdhetsplan behöver ju inte betyda att man har jämställdhet, säger Lena Lindgren, som ser ett flertal orsaker till den ökande efterfrågan på utvärderingar:

- Sätten att styra verksamheter har ändrats, det ställs högre krav på resultat och på att kunna redovisa hur man använt pengar och andra resurser. Tänkesätt från affärsvärlden används nu också i offentlig verksamhet, krav på effektivitet, lönsamhet och "nöjda kunder". Det finns också ett ökat medieintresse när det gäller den offentliga verksamhetens ansvar - och uteblivna ansvar - och ett allmänt minskat förtroende. Om medborgarna inte litar på att allt går rätt till så kräver de ökad insyn.



SÅ GJORDE VI

- ▶ Förvaltningshögskolan vid Göteborgs universitet erbjuder, med uppmuntran från Tryggare och Mänskligare Göteborg, gratis rådgivning kring utvärderingsfrågor. Alla typer av verksamheter är välkomna.
- ▶ Vägledningen kan bestå i att någon av skolans forskare agerar bollplank inför en utvärdering, men även i hela utvärderingsuppdrag, som exempelvis genomförs i form av uppsatser eller examensarbeten av skolans studenter.
- ▶ Förvaltningshögskolan anordnar även utbildningar om utvärdering. En 5–10-poängskurs i utvärderingens teori och praktik för kommunala och regionala tjänstemän och ledare planeras och sedan flera år finns det i det ordinarie kursutbudet en 40-poängs magisterkurs i ämnet.
- ▶ Förvaltningshögskolan vid Göteborgs universitet är en tvärvetenskaplig institution helt inriktad på den offentliga förvaltningen – den är både det främsta studieobjektet för forskningen och det huvudsakliga yrkesområde som studenterna utbildas till – vilket gör skolan ensam i sitt slag i Sverige (utomlands är dock den typen av institutioner vanliga).
- ▶ På Förvaltningshögskolan på Sprängkullsgatan i Göteborg finns ett trettiotal forskare och lärare med bakgrund inom bland annat företagsekonomi, nationalekonomi, statsvetenskap, statistik och juridik.
- ▶ Skolan har sedan tidigare ett väl utbyggt samarbete med andra aktörer, bland annat i form av forskningssamverkan och uppdragsutbildningar.
- ▶ Förvaltningshögskolan ingår även i ett västsvenskt utvärderingsnätverk och arrangerar seminarier i samarbete med Svenska utvärderingsföreningen.

KONTAKT

- ▶ Lena Lindgren, docent i offentlig förvaltning på Förvaltningshögskolan vid Göteborgs universitet: 031-786 16 23, lena.lindgren@spa.gu.se
- ▶ Johan Öberg, forskning och utbildning, Tryggare och Mänskligare Göteborg: 0707-61 20 67, johan.oberg@stadshuset.goteborg.se



SVÅRIGHETER

- ▶ Om du bara vet att du ska göra en utvärdering, men inte varför eller vad du vill veta, då är det svårt att göra det bra.
- ▶ Om verksamheten är för abstrakt går den inte att observera på ett trovärdigt sätt.
- ▶ Även om utvärderingar kan ha goda effekter kan de också ha negativa bieffekter. Till exempel kan det bli en hemsk arbetsmiljö om allt ska utvärderas hela tiden.

LÄRDOMAR

- ▶ Se till att det finns utrymme att föra en dialog kring den verksamhet som ska utvärderas, hjälps åt att bena upp vad som är syftet och vad det ska leda till.
- ▶ Ju mer konkreta och väl avgränsade frågor man ställer, desto bättre blir resultatet.

TIPS

- ▶ Gör inte en utvärdering bara för att du känner att du borde.
- ▶ Låt inte utvärderingen ta för mycket resurser från verksamheten. Om alla ska gå omkring och utvärdera – vem ska då ägna sig åt jobbet? Det måste finnas en balans.