

## **Werkwijzen ervaringsgerichte evaluatie**

Het ervaringsgericht evalueren gebeurt bij voorkeur door een gesprek in een groep. Mensen vertellen hun verhaal over het van tevoren vastgestelde evaluatieonderwerp. Dat verhaal over hun ervaringen en zienswijze kan een heel open en ongestructureerd verhaal zijn in hun eigen woorden. Het evaluatieonderwerp en het verhaal kan ook gestructureerd zijn door vragen die worden gesteld of die van te voren beantwoord zijn. Verschillende werkwijzen zijn mogelijk en worden hierna beschreven.

### **1. Open evaluatieverhaal**

Bij een open evaluatieverhaal vertelt de handelende actor zijn eigen verhaal over het bijvoorbeeld de door hem uitgevoerde activiteiten. Hij is aan het woord over zijn ervaringen zonder dat dit van tevoren of ter plekke door aandachtspunten of vragen in een bepaalde richting wordt gestuurd. De handelende actor vertelt zoveel mogelijk in eigen woorden zijn gedachten, opvattingen, gevoelens, en ambities over zijn werkzaamheden. De andere betrokkenen aan wie het verhaal wordt verteld, fungeren als gesprekspartner met een speciale rol. Zij fungeren als vragensteller, doorvrager, stimulator. Zij geven géén adviezen en de vragen die ze stellen mogen geen suggesties inhouden.

Van tevoren is het onderwerp of thema vastgesteld, bijvoorbeeld 'Mijn ervaringen met het ontwikkelen van het nieuwe intake-model'. Dit thema kan eventueel door een gespreksleider of een van de aanwezigen omgezet worden in een openingsvraag. Bijvoorbeeld: 'Wat ga je ons vertellen over jouw ervaringen met de functiedifferentiatie?'

De verdere vragen vloeien voort uit het verloop van het gesprek. Via het tonen van interesse, actief luisteren, doorvragen en vragen om verduidelijking wordt door de aanwezigen ingespeeld op de situatie en stimuleren ze de voortgang van het gesprek.

### **2. Gestructureerde evaluatievragen**

Het evaluatieonderwerp en het verhaal kan ook gestructureerd worden door vragen die worden gesteld of die van te voren beantwoord zijn.

Gestructureerde of gestandaardiseerde evaluatievragen bestaan uit een serie vragen die van tevoren door iemand in de onderzoeksgroep zijn verwoord en gerangschikt. Deze vragen worden in een vaste volgorde en in dezelfde bewoordingen aan alle betrokkenen bij de evaluatie voorgelegd.

Met een gestructureerde evaluatielijst wordt gewerkt als:

- je de evaluatie wilt richten op bepaalde aandachtspunten;
- je precies dezelfde informatie wilt hebben van alle ondervraagden;
- veel mensen betrokkenen zijn bij de evaluatie.

Gestructureerde evaluatielijsten voor gebruik in de onderzoeksgroep en het PAO netwerk kunnen mondeling en schriftelijk worden beantwoord. Een combinatie van beide werkwijzen is voor de interne ervaringsgerichte evaluatie de beste optie. Eerst wordt de lijst schriftelijk ingevuld, waarna in een gesprek in de groep de gegeven antwoorden worden geïnventariseerd en doorgenomen.

Gestructureerde evaluatievragen kunnen gelet op structuur in twee verschillende vormen worden ingedeeld. Die indeling hangt samen met de mate waarin van tevoren de structuur (wat aan de orde moet komen, op welke manier en in welke volgorde) is vastgelegd. De twee vormen zijn: de gestructureerde open evaluatielijst en de gestructureerde gesloten evaluatielijst.

### **2.1 Gestructureerde open evaluatielijst**

De gestructureerde of gestandaardiseerde open evaluatielijst bestaat uit een serie vragen die van tevoren zijn verwoord en gerangschikt. Deze vragen worden in een vaste volgorde en in dezelfde bewoordingen aan alle ondervraagden voorgelegd. De vragen zijn open: de ondervraagde is vrij in het formuleren van zijn antwoorden, daarover worden geen suggesties gedaan. Deze evaluatie laat alle ruimte aan de persoonlijke opvattingen en belevingen van de ondervraagden. Allerlei antwoorden kunnen in eigen woorden worden gegeven, er zijn geen van tevoren aangegeven antwoordrubrieken.

Hier volgen enkele voorbeelden van vragen uit een gestructureerde open vragenlijst, afkomstig uit een evaluatie van een training in een nieuwe methodiek. Nadat de training was afgesloten kregen de deelnemers de volgende vragen voorgelegd.

<b>Voorbeeld gestructureerde open vragenlijst</b>
Kun je twee concrete aandachtspunten noemen waarmee jij rekening dient te houden bij het opzetten van activiteiten voor jouw doelgroep op basis van de methoden?
Kun je aangeven waarom deze aandachtspunten belangrijk zijn?
Heb je middels deze training voldoende ervaring opgedaan, voldoende bagage meegekregen?

### **2.2 Gestructureerde gesloten vragenlijst**

De gestructureerde gesloten vragenlijst, is een techniek waarbij de vragen (of uitspraken) die worden voorgelegd, van tevoren precies zijn geformuleerd. Naast de vragen liggen ook de antwoordrubrieken vast.

Door een antwoordrubriek aan te (laten) kruisen maakt de invuller zijn mening, opvatting of oordeel kenbaar. Enkele voorbeelden van deze vraagvorm met de antwoordmogelijkheden zijn:

<b>Voorbeeld gestructureerde gesloten vragenlijst</b>					
Hoeveel keren heb je overleg gehad met de opdrachtgever?					
0	< 5	0	5-10	0	>10
In welke mate ben je tevreden over het overleg met de opdrachtgever?					
Zeer tevreden.....zeer ontevreden					
5	4	3	2	1	

### **3.Inhoud van de evaluatie**

In het boek worden twee gebieden beschreven waarop de aandacht zich kan richten:

- de uitkomst of het resultaat van de activiteit (productevaluatie of effectevaluatie);
- verloop of proces van het handelen (procesevaluatie).

Vaak wordt er in de literatuur rond evalueren en evaluatie-onderzoek nog een derde gebied onderscheiden, de zogenaamde planevaluatie.

Planevaluatie is het voorleggen van het gemaakte, maar nog niet gebruikte product of plan van aanpak, of planning om na te gaan of dit werkt, aanspreekt, uitvoerbaar is.

Voor de planevaluatie worden de vragen meestal voorgelegd aan experts en/of opdrachtgever. Je overhandigt hun van te voren de schets van het uit te werken of al enigszins uitgewerkte plan, ontwerp, voorstel "op papier" en geeft daarbij desgevraagd uitleg. Je kunt ze bijvoorbeeld vragen een onderdeel uit een preventieplan ter voorkoming van overbelasting, bijvoorbeeld de voorgestelde preventieve stoelmassage, te evalueren.

#### ***Het evaluatiegebied is sturend voor de inhoud van de evaluatie.***

Welke aandachtspunten ***inhoudelijk gezien in de vraag of vragen verwerkt (moeten) worden***, hangt daarnaast af van wat men wil weten en wat men met de evaluatie wil doen. Wordt de evaluatie georganiseerd ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden, dan zullen andere vragen worden toegepast dan wanneer de evaluatie tot doel heeft inzicht te verschaffen in de samenwerking tussen betrokkenen.

In het voorbeeld over de gestructureerde open vragenlijst zijn de eerste twee vragen bedoeld om vast te stellen of de deelnemers in de training voldoende kennis opgedaan hebben over de getrainde methodiek. Het zijn als het ware toetsvragen, waarmee getoetst wordt over welke kennis de

deelnemers beschikken. Met de derde vraag willen de onderzoekers vaststellen of de deelnemers in hun eigen beleving voldoende geleerd hebben om aan de slag te kunnen.

Wat je wilt weten en wat je met de evaluatie wilt doen kan voor de verschillende betrokkenen en belanghebbenden uiteenlopen.

Verschillende, uiteenlopende aspecten en criteria kunnen op de voorgrond staan. De uiteenlopende belangen kunnen leiden tot een verschillende waardering van het (te evalueren) resultaat en van een (te evalueren) procesgang.

Het kan zinvol zijn deze verschillende belangen, aspecten en criteria mee te nemen in de vragen. Een andere mogelijkheid is de verschillende betrokkenen en belanghebbenden ook verschillende evaluatievragen voor te leggen.

#### **4. Voorbeelden evaluatievragen**

***Wat men wil weten en het doel bepalen de inhoud en vorm van de evaluatie.*** Het maken van evaluatievragen of vragenlijsten is dus iedere keer weer maatwerk. Toch zijn er wel adviezen voor de inhoud en vormgeving van de vragen te geven.

Wij geven hier, uitgaande van de eerder genoemde gebieden (plan, proces en product) nog een aantal voorbeelden van vragen die in een productevaluatie, in een procesevaluatie en in een planevaluatie gesteld kunnen worden.

<b>Productevaluatie 1</b>
<b>Open vragen naar het bereikte resultaat met een nieuwe aanpak van omgang met cliënten.</b>
- Hoe ging de cliënt de deur uit na jullie gesprek?
- Wat zei de cliënt na afloop van jullie gesprek?
- Wat hebben jullie afgesproken voor het volgende contact?

<b>Productevaluatie 2</b>
<b>Open vragen naar hoe de werker de nieuwe aanpak zelf vindt.</b>
- Hoe kijk je achteraf op je aanpak terug?
- Heeft je aanpak opgeleverd wat je ervan verwachtte?
- Doe je het volgende keer weer zo?
- Wat doe je volgende keer anders?

<b>Procesevaluatie</b>
------------------------

<b>Gesloten vragen naar de evaluatie van de procesgang in een groep.</b>
--

- Vind je dat de leden van de groep voldoende bij het besluit over de uitwerking van het product betrokken zijn? 0 ja      0 nee
--

- Vind je dat er in de groep goed naar elkaar is geluisterd bij het besluit over de uitwerking van het product? 0 slecht      0 matig      0 goed      0 weet niet
---

- Totaal oordeel: als je alles overziend een cijfer moet geven van 1 t/m 10 (van zeer matig tot uitstekend) voor de manier van besluiten, welk cijfer geef je dan? .....
--

<b>Planevaluatie</b>
----------------------

<b>Open vragen over een uitgewerkt plan of ontwerp voor product</b>
---

- vind je ons idee/voorstel duidelijk?
--

- vind je ons idee/voorstel logische in elkaar zitten?
--

- hoe schat je de haalbaarheid van ons idee/voorstel in?
--

- denk je dat ons idee weerklank zal vinden bij de verzorgsters?
--