

At arbejde med kvalitet gennem en forældretilfredsheds- undersøgelse

Specialeafhandling Aalborg Universitet

03-06-2019



Daniel Bo Hansen StudieNr: 20171119
Stud. Cand. Mag. Læring og forandringsprocesser.
Institut for uddannelse, læring og filosofi.
Aalborg universitet.
Tegn m. mellemrum 140.753
Vejleder: Nanna Friche

Abstract:

This master's thesis is based on a parent satisfactory survey, which the municipality of Vejlen has been using for 3 years in the School and Daycare Department.

The main purpose of this thesis is to understand, how the municipality tries to make sense of the quality work, and how the usage of performance valuation might secure a higher level of quality through the interaction of users.

The thesis resolves around three different participant types:

The head of Daycare and School, two different school principals, and 6 parents - divided into 4 from one school and 2 from the other. This is a qualitative research, which focuses on interviews, and focus group interviews. In the process there are chosen semi structured interview guides, so that the interviewer has the opportunity to dig deeper into certain areas of interest.

The scientific theory of the thesis is based on Kenneth J. Gergens vision of social construction.

Through this vision I have chosen my research methods, and it has been a guideline to observe the reality of this world. The social construction resolves around the fact, that everything is a social construction, in which people relate to the construction and through themselves. The social construction view has given this thesis the opportunity to explore, how the parent satisfactory survey makes sense to the informants, who are involved in the survey, and how the informants would like to make some changes in the survey, in order to be able to secure quality in the Daycare and School department.

The theories surrounding the thesis are qualitative perspectives developed by Peter Dahler-Larsen, which focuses on five different ways to understand and obtain quality. Furthermore, does the thesis seek to understand the background theory behind the parent satisfactory survey through a performance/quality rating model.

Throughout the analysis of the thesis, it becomes clear, that most of the informants seek and understand quality through two sets of perspectives, one being the effect perspective, and the other being user-oriented perspective.

The user oriented perspective focuses on the wishes and needs of the users.

And the effect perspective focuses on input, process, output and outcome, where as the effects are output, and outcome.

The Head of Daycare and School is seeking to get the users (the parents) to get an understanding of the bigger picture surrounding the schools, and has a strong need to see parents being active participants in the survey, which is made of a quantitative survey model.

The Head of Daycare and School is also highly interested in the effect perspective, particularly in the input and process, in which the municipality uses a lot of manpower, and they have still not seen any

effects of the survey in the schools.

The principals have quite a different point of view understanding quality:

One being very interested in the users, just like the Head of Daycare and School, and has a strong need to hear the parents' opinions in order to be able to make the right choices and secure quality.

The other principal, on the other hand, is more focused on the political goal perspective, because she lacks the true purpose of the parent satisfactory survey. To her it is a survey made for the politicians; she has got no ownership, and does not find the survey to have any effects on the school, whatsoever.

The parents are very focused on the user perspective, which gives them the right to speak up and hopefully make changes. The problem is that the survey is quantitative, as they struggle to grasp the essence of this model. They need more qualitative ways to speak their minds, and therefore want a more bottom-up typed model to secure quality.

In order to satisfy all levels, the municipality of Vejen might have to change the quantitative parent satisfactory survey into a more quality focused interaction.

Indhold

1. Indledning.....	4
1.1 Case: Vejen Kommunes Dagtilbud og Skoles Forældretilfredshedsundersøgelse.....	6
1.2 Problemstilling.	7
1.3 Specialets Bidrag	8
1.4 Problemformulering.....	8
2. Specialets videnskabsteori.....	9
3. De metodiske overvejelser.....	12
3.1 Casestudie	12
3.2 Valg af informanter	13
3.3 Semistruktureret interview	14
3.4 Fokusgruppe interview.....	14
3.5 Dannelse af interviewguide.....	15
3.6 Transskribering	15
3.7 Validitet:.....	16
3.8 Kvalitativ metode	17
3.9 Etik	17
4. Analysestrategi.....	18
4.1 Deduktiv metode.....	18
4.2 Kodning og tematisering	18

5. Teori:	19
5.1 Kvalitetsbegrebets udvikling	20
5.2 Kvalitetens egnethed.....	21
5.3 Kvalitetsmålinger.....	21
5.4 Definition af kvalitetsmålingen	22
5.5 Forældretilfredshedsundersøgelsen som en kvalitetsmåling.....	22
5.6 Performance målingens oprindelse	23
5.7 Performancemålingens etablering.....	23
5.8 Modellens anvendelighed i specialet.....	27
5.9 Kvalitetsperspektiver.....	28
At fjerne variationer omkring en fastsat Standard	28
At opnå Bestemte Effekter.....	30
At opnå fastsatte politiske mål.....	31
At tilgodese brugerens ønsker	32
At have et organisatorisk system, der sikrer kvalitet.....	34
6. Introduktion til analysen	35
7. Analyse	36
7.1 Hvordan opfatter forvaltningsledelsen evaluerings- og kvalitetsarbejdet?	36
7.2Hvordan opfatter Skoleledelsen evaluerings- og kvalitetsarbejdet?	43
7.3 Hvordan opfatter forældrene evaluerings- og kvalitetsarbejdet.....	52
7.4 Hvad er fordele og ulemper ved at arbejde systematisk med kvalitet i Dagtilbud og Skole ved hjælp af performancemåling med inddragelse af forældre som evalueringsform?	60
8. Konklusion	63
8.1 Forvaltningen	63
8.2 Institutionsledelsen	63
8.3 Forældrene	64
Sammenfatning:.....	65
Referencer	66
Bilagsoversigt	67
Bilag 1: Den politiske sagsfremstilling.....	67
Bilag 2: Forældretilfredshedsundersøgelsen samlede rapport.....	68
Bilag 3: Forældretilfredshedsundersøgelsens spørgsmål	68
Bilag 4: Semi struktureret interviewguide eksempel.....	68
Bilag 5: Transskribering af interview FL	69
Bilag 6 – Transskribering af interview SL1.....	74
Bilag 7: Transskribering af Interview SL2	79

Bilag 8: Transskribering af fokusgruppe interview: SL1:F1 og SL1:F2	82
Bilag 9: Transskribering af fokusgruppe interview: S2:F1 S2:F2 S2:F3 S2:F4.....	87
Bilag 10: Formidlende Artikel.....	90

1. Indledning

Den offentlige sektor har i mange år stået overfor udfordringer i forhold til modernisering (Larsen, 2012, s. 129).

Det har sat øget fokus på kvalitet i serviceydelser, økonomisk rationalisering og omkostningsbevidsthed på brugernes behov. (Larsen, 2012, s. 129)

Samtidig er der et øget behov for styring i den offentlige sektor, da styringen bestemmer vilkårene for de tusindvis af medarbejdere i de forskellige forvaltninger, samt støtter rammesætningen for de politiske beslutninger. (Andersen, Greve, Klausen, & Torfing, 2017, s. 10)

Det var først i 1980'erne, 90'erne og starten af 2000 hvor moderniseringsreformerne for alvor vandt indpas i Danmark, og i 1991 blev New Public Management (NPM) introduceret af Christoffer Hood (1991) som begreb.

New Public Management fokuserer på stærkere ledelse, udlicitering af offentlig service, samt har fokus på resultat kontrol. (Andersen, Greve, Klausen, & Torfing, 2017, s. 11)

Evalueringer af offentlige indsatser bliver stadig mere omfattende og mere anvendt i Danmark, og er et led i ovenstående fokusområde omhandlende resultat kontrol. Dette er noget, som både regeringen og Kommunernes Landsforening forsøger at bidrage til, ved at stille krav til kommunerne.

Det er krav som effektiv drift, nye organiseringer og samarbejdsformer, digitalisering og velfærdsteknologi (Regeringen, 2017).

For at kunne imødegå nogle af disse problemstillinger, anvender man i højere grad evalueringer til målrettet at finde udviklingspotentialer, samt sikre øget kvalitet i de forskellige forvaltninger og arbejdsområder i den offentlige sektor.

Dette har også været gældende i Vejen Kommune, hvor jeg var ansat til specifikt at udføre forældretilfredshedsundersøgelsen, og til at udføre evalueringsopgaver, som også bliver anvendt i stort set alle større offentlige forvaltninger (Larsen, Evaluering og Magt, 2004, s. 7)

Den ”øgede kvalitet”, som nævnes ovenfor, ligger i et diffust felt - for hvad ligger der egentlig i ordet kvalitet? Det er bl.a. kvalitet, som mit speciale kommer til at handle om.

Jeg har udvalgt (Peter Dahler-Larsens) udlægninger om kvalitet, og jeg forbinder derfor kvalitet med nedenstående definition:

”Jeg er bevidst om, at kvalitetsinitiativerne er mangfoldige, og som hovedtype rummer både kvalitetskontrol med hovedvægt på dokumentation og kvantificering, såvel som kvalitetsudvikling med vægt på dialog og forandring, idet at de to dog er gensidigt udelukkende” (Larsen, Kvalitetens Beskaffenhed, 2009, s. 17).

Kvalitet er altså noget, som vægter kontrol, dokumentation samt både kvantificering og kvalitetsudvikling. Og netop dette bliver anvendt gennem evaluering i den offentlige sektor.

Da jeg anvender Peter Dahler-Larsens definition på kvalitet, har jeg valgt at følge hans syn på evaluering, da netop denne definition står stærkt i min speciale Case.

Peter Dahler-Larsen definerer evaluering som:

”1. Evaluering er systematisk, og det kræver at den evalueringsmæssige videns indsamling skal bruge en gennemskuelig metode. Videns dimensionen i evaluering er i familie med videnskab.

2. Evaluering er en vurdering, hvilket betyder, at evaluering også rummer en uomgængelig værdidimension. Der gemmer sig dog et spørgsmål om, hvordan valget af de værdier begrundes.

3. Evaluering har en genstand.

4. Evaluering har et anvendelsessigte, evaluering har altid et formål til at blive anvendt i et eller andet omfang, det indgår dog ikke i definitionen, at evaluering skal spille en rolle i praktiske handlingssituationer, men en evaluering sigter altid efter at blive anvendt. ”

(Launsø og Rieper, 2008) har en lignende definition på evaluering:

Evaluering kan defineres som systematisk videns indsamling og vurderinger af afsluttede eller igangværende indsatser, eller til at fremvise brugerens mål. (Launsø & Rieper, 2008, s. 37)

Denne definition står til at styrke Peter Dahler-Larsens version, da de igennem deres studier finder samme overordnede syn på evaluering.

Disse definitioner stemmer godt overens med Vejen Kommunes anvendelse af evalueringensbegrebet, nærmere bestemt forældretilfredshedsundersøgelsen, som er genstand for den Case, mit speciale er bygget op omkring.

1.1 Case: Vejen Kommunes Dagtilbud og Skoles Forældretilfredshedsundersøgelse

Jeg har udvalgt Vejen Kommune, da de arbejder projektorienteret omkring forældretilfredshedsundersøgelsen. Denne undersøgelse blev brugt som evalueringsværktøj til at se på tilfredsheden med kvaliteten på skoler. Jeg har samarbejdet med Vejen Kommune gennem 4 måneder i min praktik på 9 semester samt yderligere 4 måneder som studiemedarbejder, hvor jeg var ansat til at være projektstyrende for Forældretilfredshedsundersøgelsen (FTU) som er et evalueringsværktøj, Kommunen har benyttet sig af igennem en årrække.

Undersøgelsen har til formål at inddrage forældrenes oplevelser, så de kan give deres mening tilkende omkring tilfredsheden med deres barns skole eller daginstitution.

Omfanget af undersøgelsen til skoledelen er bygget op omkring 30 spørgsmål omhandlende kvaliteten af forskellige indikatorer, i en multiple choice form (Bilag 3)

Efterfølgende er det op til hver enkelt skole at udvælge, hvilke kvalitetsindikatorer, som man mener, er nødvendige at arbejde videre med.

Kommunen forsøger igennem ovenstående beskrivelse af FTU at fremvise institutionernes mål ved efterfølgende at lave rapporter, som bliver offentlig tilgængelige.

I selve spørgeskemaet spørges der, som tidligere nævnt, ind til forskellige kvalitetsindikatorer.

Her spørger man ind til, hvordan forældrene oplever den kvalitet, som dagplejerne, pædagogerne og underviserne udøver. Det er både i forhold til fysiske, sociale og faglige rammer.

Formålet med denne evaluering er, kontinuerligt, at kvalitetsudvikle Dagtilbud og Skole i Kommunen.

Resultaterne af undersøgelsen skal bruges konstruktivt til f.eks. at arbejde med den enkelte skole, arbejde med skolebestyrelsen, samarbejde mellem den enkelte skole og Dagtilbud og Skole, samt politisk styring. Herunder skal den enkelte skole opstille egne mål. (Bilag 1.)

Forældretilfredshedsundersøgelsen er et af de tiltag, Kommunen anvender til at følge den enkelte elevs progression og trivsel, som den opleves ud fra forældrenes synspunkt, hvilket Regeringen og KL lægger vægt på. (Regeringen, 2017)

Dette tiltag skal også hjælpe til at se det overordnede billede af skolerne og dagtilbuddene, og hjælpe med at lokalisere de skoler eller de områder, som trænger til udvikling, så man sætter de bedst mulige kriterier for få en højere tilfredshed.

Kommunen anser det for vigtigt, at forældrene føler, at de har medindflydelse på at sikre deres børns trivsel og velfærd, og at deres mulighed for at stemme kan fremme den generelle tilfredshed hos Kommunens borgere.

I min praktik på 9. semester i Vejen Kommune blev jeg, som sagt, ansat til at udføre dette års Forældretilfredshedsundersøgelse, samtidig med at jeg skulle udarbejde en undersøgelse af denne form for evaluering.

Mit sidste projekt gav anledning til at igangsætte en større empiri indsamling, for at få et større belæg for kvalitetsbegrebet i Vejen Kommune.

Dette leder videre til den problemstilling, som dette projekt skal hjælpe med at få en dybere forståelse af.

1.2 Problemstilling.

Evalueringer bliver som nævnt i indledningen meget anvendt, dette er også gældende i Vejen Kommunes. Igennem min praktik i Vejen Kommune undrede jeg mig over, hvordan undersøgelsen gav mening for brugerne, og hvordan skolerne arbejdede med den.

Derfor valgte jeg i mit sidste projekt at undersøge en enkelt skole, for at få en dybere forståelse af fænomenet. I projektet, undersøgte jeg, hvordan FTU kunne give mening som en selvevaluering for den skole, jeg havde valgt at undersøge. Gennem Projektet lærte jeg, at der var problemer med at få FTU'en til at give mening for skolelederen, som havde en følelse af manglende ejerskab, samt forældre som ikke syntes, at der kom noget ud af undersøgelsen. Dette projekt gav inspiration til at forfølge det yderligere og skabte grundlaget for mit speciale. Specialet har til formål at undersøge, hvordan Vejen Kommune arbejder med kvalitet på Dagtilbuds- og Skoleområdet, og hvordan de forskellige niveauer, herunder forvaltningslederen, institutionsledere og forældre, arbejder med kvalitet gennem forældretilfredshedsundersøgelsen. (Hansen, 2018)

1.3 Specialets Bidrag

Specialet befinder sig i det humanistiske felt, og specialets overordnede tema er kvalitet og evaluering. Inden for dette felt findes der en bred vifte af viden, og jeg vil i dette afsnit forsøge at tilføje yderligere viden, med mit speciales bidrag til evaluering og kvalitet.

Dette speciale fokuserer på, hvordan man kan skabe mening i kvalitetsarbejde specificeret ved en konkret undersøgelse. Jeg inddrager her viden fra Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup til at undersøge, hvordan kvalitetsperspektiver og performancemålinger kan skabe mening.

I en speciale afhandling har Jens Bjerre-Christensen undersøgt ledelsesmæssige sammenhænge mellem fagprofessionelle og institutionens interne og eksterne kvalitetsperspektiver. Til denne undersøgelse anvendte han også Peter Dahler-Larsen kvalitetsperspektiver til at anskue, hvordan der arbejdes med kvalitet og hvilke ønsker, informanterne har. Her anvendte han Weicks 7 karakteristika til yderligere at udarbejde sin research. Han fandt frem til, at perspektiverne var primært brugerorienteret med top-down styring (Christensen, 2012).

Min afhandling passer ind i samme vidensområde som ovenstående, men hvor jeg ændre vinklen til et specifikt redskab, ved at undersøge hvordan forældretilfredshedsundersøgelsen kan skabe kvalitet, og hvordan informanterne skaber mening i arbejdet med kvalitet gennem dette redskab.

Jeg forsøger med specialet at skabe dybere forståelse af relationerne i offentlige virksomheder samt undersøge, hvordan vi i organisationer kan arbejde bedre med kvalitet.

Specialet bidrager derfor med en empirisk bekræftelse på kvalitetsperspektivernes anvendelighed og på, hvordan performancemålinger som teoretiske afsæt kan sikre, at brugerorienterede målinger som FTU kan være en optimal opskrift til at sikre og udvikle kvalitet på et givent område.

1.4 Problemformulering

Hvordan skaber henholdsvis forvaltning, institutionsledelsen og forældre mening i kommunens kvalitetsarbejde på skoleområdet, konkretiseret ved Forældretilfredshedsundersøgelsen (FTU)?

Hvordan opfatter Forvaltningsledelsen evaluerings- og kvalitetsarbejdet?

Hvordan opfatter Skoleledelsen evaluerings- og kvalitetsarbejdet?

Hvordan opfatter forældrene evaluerings- og kvalitetsarbejdet?

Hvad er fordelene og ulemperne ved at arbejde systematisk med kvalitet i Dagtilbud og Skole ved hjælp af performancemåling med inddragelse af forældre som evalueringsform?

2. Specialets videnskabsteori

Dette speciales videnskabsteoretiske ståsted vil tage udgangspunkt i Kenneth. J. Gergens version af socialkonstruktionismen. Jeg vælger at redegøre for videnskabsteorien tidligt i projektet, da det har stor betydning for de valg, jeg har taget i mine metodiske overvejelser. (Thisted, 2011, s. 80)

Ontologien definerer hvad virkeligheden er, og måden hvorpå man kan opnå denne viden.

Specialets overordnede ideal befinder sig inden for det fortolkende videnskabsparadigme, som hører under den kvalitative forskningsmetode.

Virkeligheden dannes ud fra dette videnskabssyn på baggrund af menneskers handlinger og aktiviteter i en social og samfundsmæssig forstand.

Set i lyset af forældretilfredshedsundersøgelsen er det interessant at se på, hvordan skolerne, forældrene og forvaltningen opfatter FTU'en i både social, men også samfundsmæssig forstand. (Thisted, 2011, s. 80-81)

Specialets syn på hvordan vi kan opnå viden ligger i begrebet epistemologi. Epistemologi bliver bearbejdet ud fra videnskabsteorien, da jeg gennem Gergen fem grundantagelser, opnår viden omkring emnet og dets sociale og samfundsmæssige kontekst.

Ifølge Gergen er socialkonstruktionismens grundlæggende ide at opfordre os som mennesker til at gentænke alt, som vi har lært om os selv og om verden (Thisted, 2011, s. 80-81) (Gergen, 2010, s. 14).

Socialkonstruktionismen er nøje udvalgt ud fra Gergens teori om det sociale aspekt og måden hvorpå evalueringer og kvalitetsmålinger påvirker – ikke blot offentlige virksomheders medarbejdere, men også borgere.

Jeg vil igennem dette speciale sætte spørgsmålstegn ved forældretilfredshedsundersøgelsen form, og forsøge at gentænke undersøgelsen til at opnå ny viden på området om kvalitetsevalueringer. Herudfra vil jeg spørge ind til hvem undersøgelsen giver mening for gennem de tre underspørgsmål omhandlende opfattelser. Kan det som vi har lært fra tidligere undersøgelser, overhovedet bruges til noget i fremtidige udviklings- og kvalitetsinitiativer og hvordan kan vi skabe mening for alle deltagende parter?

Specialets syn på verden er som nævnt tidligere inspireret af Gergens syn på socialkonstruktionismen.

Specialet fokuserer på fem grundantagelser for socialkonstruktionismen.

1. *den måde, vi forstår verden på, kræves ikke af "det, der er" ((Gergen, 2010, s. 16).*

Der er altså ikke lighedstegn mellem de fysiske aspekter og menneskets forståelse. Derimod betyder det, at vi som mennesker, skal bruge vores forståelser som valgmuligheder, og ikke konklusioner.

Det, jeg forstår som kvalitet og tilfredshed, er ikke nødvendigvis samme ideal som de mennesker omkring mig (Gergen, 2010, s. 16).

Dette perspektiv har i specialet stor betydning i metodevalget, da jeg ud fra denne forståelse vælger at interviewe forskellige niveauer i og omkring FTU.

Jeg laver både enkeltstående kvalitative interviews, men også fokusgruppe interviews, hvor målet er at få informanterne til at diskutere med hinanden og - ud fra disse diskussioner - danne et overblik over mulige forståelser, som jeg kan vælge imellem til at blive klogere på kvalitetsaspektet i kommunen (Se side 12-14).

Det er ud fra dette perspektiv interessant at undersøge, hvordan vi kan opnå en fælles forståelse for, hvad god kvalitet er, og hvordan denne type evaluering kan bidrage til denne kvalitet, og hvor informanternes relationer til hinanden kan skabe et tydeligere billede af denne kvalitet (Gergen, 2010, s. 16).

2. *De måder, vi beskriver og forklarer verden på, udspringer af relationer.*” (Gergen, 2010, s. 17)

Det er relationerne, som er styrende: Relationerne bestemmer, hvordan vi taler til kollegaerne, og hvordan vi taler til lederen, samt hvordan vi snakker om kvalitet og tilfredshed som emne, og hvad det vil sige at opleve kvalitet (Gergen, 2010, s. 17).

3. *Konstruktioner bliver betydningsfulde i kraft af deres sociale nytte* (Gergen, 2010, s. 21)

Som nævnt tidligere er det relationerne, som er styrende. I dette aspekt styrer relationen konstruktionerne mellem mennesker, og ingen konstruktioner er mere sand end andre.

Uddybende kan det forklares ved, at et ord kan blive sandt internt mellem relationerne, fordi relationen opsætter en række skrevne og uskrevne regler for, hvad der er sandt (Gergen, 2010, s. 21).

Dette aspekt hjælper specialets retning i interview situationen, hvor fokus ligger på at forstå fokusgruppe interviewet, både igennem den måde interessenterne taler sammen, og hvilke konstruktioner de har sammen i forståelsen om kvalitet og evalueringsredskabet, nærmere bestemt omkring forældretilfredshedsundersøgelsen.

4. *Når vi beskriver og forklarer, former vi vores fremtid* (Gergen, 2010, s. 24)

Når vi snakker, former vi vores fremtid. Problemet er, når vi holder op med at snakke og kommunikere.

Når vi holder op med at kommunikere, opstår der en risiko for, at de ting, som ikke længere omtales, uddør. På denne måde - set gennem socialkonstruktionismen - dør vores traditioner, når vi holder op med at snakke om dem. Det er altså nødvendigt at holde liv i traditionerne ved kontinuerligt at snakke om

dem, og jævnligt indlede en fornyelsesproces, for at holde dem relevante ((Gergen, 2010, s. 24). Hvis forældretilfredshedsundersøgelsen og andre undersøgelser generelt skal formå at blive en relationel tradition i kommunen, kræver det, at den bliver tillagt værdi, og at den bliver benyttet regelmæssigt og - ikke mindst - fornyet og genskabt efterhånden, som ny viden opstår inden for feltet. Jeg anerkender, at denne type evaluering aldrig vil opnå status som en tradition, ligesom f.eks. julen er en tradition. Men jeg tænker i dette aspekt, at FTU'en på sigt kan opnå status af noget anvendeligt og brugbart i kommunen, noget, som både kommunens forældre får følelsen af, at de har medindflydelse på, samt at skolerne finder frem til kvalitetskriterier, som de kan arbejde yderligere med, og at forvaltningen får et overblik over den samlede kvalitet af den ydelse, de leverer.

Dagtilbud og Skole får derved en "tradition" omkring FTU sammen med forældrene, så bliver de klogere på hinanden og kvaliteten af ydelserne.

5. *"Refleksion over de verdener, vi tager for givet, er af vital betydning for fremtidig velvære"*(Gergen, 2010, s. 25).

I befolkningen er der indlejret en viden om, at betydninger og traditioner er noget, der kommer fra vores historie og kultur, og disse er vigtigt at bibeholde. De er essentielle i vores fælles arv og i vores verden. Ud fra ovenstående citat er det lettere at forholde sig til andre menneskers traditioner, hvis de kommer fra en anden historie eller anden kultur, netop fordi de er så forskellige. Vi skal, som mennesker, ikke nedbryde andres traditioner, men derimod se kritisk på dem og være reflektive omkring dem, da vi skal kunne forklare og eventuelt opdatere disse traditioner, så de giver bedst mening i relationen til individerne.

Til gengæld skal man ikke holde fast i traditionerne for enhver pris. (Gergen, 2010, s. 25).

Dette kan i min Case oversættes til, at hvis FTU'en skal kunne "overleve", kræver det, at den opnår status som en tradition for Dagtilbud og Skole, og får tillagt en værdi, som vi kan reflektere kritisk over, samt udvikle på og åbne op for eventuelle alternativer, til at kvalitetssikre institutionerne og skolerne.

Som nævnt tidligere vil FTU'en stå uden evne til at blive en reel tradition.

Men den vil stadig kunne formå at blive et element, som opnår en status, der betyder, at der sker udvikling, og der sker en kvalitetssikring. FTU'en kan derfor på sigt opnå en værdi.

3. De metodiske overvejelser

3.1 Casestudie

I Casestudier undersøger man øjebliksbilledet af fænomener inden for den reelle virkelighed.

Dette kan f.eks. være i organisationer og virksomheder, specielt når grænserne mellem teorien og virkeligheden ikke er evident. (Yin. 2011)

Casestudier er specielt anvendelige i socialt orienterede studier: Disse har været tiltagende i informationssystemer, siden 1980'erne, (Dubé & Parè, 2003). Institutionssystemerne stemmer overens med New Public Management (NPM), som også havde sit gennembrud kort efter 1980'erne (Andersen, Greve, Klausen, & Torfing, 2017, s. 11)

”Case study research is defined as a qualitative approach in which the investigator explores a real-life, contemporary bounded system (a case) or multiple bound systems (cases) over time, through detailed, in-depth data collection involving multiple sources of information, and reports a case description and case themes. The unit of analysis in the case study might be multiple cases (a multisite study) or a single case (a within-site case study).” – Creswell J. W. (2014)

Ovenstående definition beskriver, at et Casestudie er en kvalitativ fremgangsmåde, hvor man undersøger virkeligheds orienterede situationer, hvilket stemmer godt overens med den udlægning, Yin anvender.

Dette er også gældende for dette speciale, hvor min Case er Vejen Kommunes anvendelse af forældretilfredshedsundersøgelsen, og som ovenstående også tydeliggør, er det en dybdegående samling af informationer fra forskellige kilder - herunder de forskellige niveauer - der er genstanden for interviewene.

Yderligere er min Case også indbefattet af mindre Cases, da jeg sammenligner 2 forskellige skoler med henholdsvis høj svar procent og lav svarprocent. De anvendelige metoder inden for Casestudier indebærer observationer, interviews, fysiske objekter og arkiver.

Interviews er en af de vigtigste metoder at anvende i et kvalitativt Case studie, hvor man efterfølgende kan understøtte det med arkiver og dokumenter. (Kristine & Evans, 2019)

Dette er - sammen med socialkonstruktionismen - grundlaget for, at interviews bliver anvendt i dette speciale. Interviewene bliver herefter understøttet med dokumenter fra kommunen samt fra de arkiverede spørgeskemaer, som Forældretilfredshedsundersøgelsen er bygget op omkring.

Dette leder mig videre til at gennemgå interview metoderne, som vil blive anvendt, samt valget af informanter.

3.2 Valg af informanter

I dette afsnit vil jeg gennemgå de planer, der var for specialets empiriske felt, og hvad der reelt set kunne lade sig gøre.

Informanterne er blevet udvalgt ud fra tre niveauer: Forvaltningen, Institutionsledelse og Forældre. Dette havde til formål at dække over de fleste mennesker, som bliver påvirket af eller påvirker forældretilfredshedsundersøgelse.

Jeg havde en plan for specialet om at dække over tre skoler, hvoraf der skulle laves interview med alle tre skoleledere i enkelt stående semistruktureret interview, samt 2-4 forældre fra hver skole, som skulle interviewes i et fokusgruppe interview. Yderligere skulle der også laves et interview med forvaltningslederen.

Jeg har valgte de tre niveauer, da jeg, gennem arbejdet med FTU, opdagede, at disse niveauer opfatter FTU på hver deres måde, og hvor jeg gennem deres relationer kan opnå viden omkring den sociale konstruktion som FTU er bygget op omkring. Jeg har søgt denne mængde deltagere, da jeg gennem et socialkonstruktionistisk videnskabsteoretisk perspektiv forsøger at opnå viden omkring relationerne og de sandheder, der ligger i konstruktionerne. Jeg har bevidst fravalgt politikerne, da det bliver et led for langt væk fra selve forældretilfredshedsundersøgelsens kerne, og dem der arbejder med den.

Jeg ved fra praktikken, at politikerne bliver orienteret om undersøgelsen, og at rapporter er offentligt tilgængelige, samt de får adgang til dem, men derudover har de ikke den store indflydelse på selve arbejdet med FTU. Det politiske perspektiv er ikke interessant i dette speciale, da jeg gennem socialkonstruktionismen fokuserer på mikro niveau og ikke makro niveau.

Jeg er ikke interesseret i, hvordan hele kommunen arbejder med evaluering, men jeg er interesseret i, hvordan Dagtilbud og Skole arbejder med evaluering.

Det der kunne lade sig gøre, var dog anderledes i forhold til ønsket.

Jeg ønskede at interviewe tre forskellige skoler. Heraf ville jeg anvende de interviews, jeg havde fra mit 9. semester projekt, hvor jeg havde interviewet en skoleleder samt 4 forældre på en skole.

Så manglede jeg 2 skoler, men den ene skole, som ellers var interesseret i at deltage, kunne ikke komme i mål med interviewene på grund af travlhed.

Dermed endte jeg med at interviewe 1 ”ny” skole.

Dette ender ud i, at jeg har interviews med i alt:

2 skoleledere,

6 forældre fordelt på to fokusgruppe interviews: en på fire og en på to, samt et interview med forvaltningslederen for Dagtilbud og Skole.

Disse valg skulle gerne hjælpe mig til, at jeg forholder mig kvalitativt.

Jeg har i valget af skoler forsøgt at få forskellige svar procenter på undersøgelsen.

Dermed er den ene skole interviewet med en svarprocent på 36.

Den anden skole havde en svarprocent på 90.

Jeg valgte disse to, da jeg er overbevist om at måden, hvorpå man opfatter kvalitetsarbejdet må være forskellige, da svarprocenterne ligger så langt fra hinanden.

3.3 Semistruktureret interview

Som nævnt hyppigt i de tidligere afsnit anvender jeg det semistrukturerede interview.

(Brinkmann & Tanggaard, 2010, s. 36)

Denne metode har jeg valgt, da jeg - gennem en overordnet vejledning - vil sikre mig, at alle emner bliver berørt, hvilket kan være svært at styre i et løst struktureret interview, hvor man ofte lader informanterne tale frit. Ved at anvende den semistrukturerede type sikrer jeg mig også muligheden for at gå mere i dybden og stille uddybende spørgsmål til besvarelser, der måtte falde lidt udenfor normen, hvilket ikke er en mulighed i et stramt struktureret interview.

Yderligere anvender jeg det semistrukturerede interview, da det lægger op til fortolkning hos informanterne, og som socialkonstruktionismen foreskriver, er det i relationerne, vi opnår sandheden, og ved at vi enten opnår en diskussion eller holder os til dialogen, kommer vi tættere på sandheden om FTU (Brinkmann & Tanggaard, 2010, s. 40-41).

Denne metode står stærkt i forhold til min problemformulering, da jeg spørger ind til informanternes opfattelser, hvilket er svært at måle på og ofte kræver uddybelser, hvilket kan være svært at navigere i. Jeg søger sikkerheden for, at jeg forholder mig inden for de relevante emner ved at benytte denne metode.

3.4 Fokusgruppe interview

Jeg anvender i specialet fokusgruppe interviews.

I specialet anvender jeg to fokusgruppe interviews - et med fire forældre og et med to forældre.

Fokusgruppe interviews defineres som en forskningsmetode, som, gennem gruppeinteraktioner, kan producere data ud fra emner, som er udvalgt af forskeren.

Jeg har valgt fokusgruppe frem for gruppe-interview, da der er forskel på disse to.

Et fokusgruppe interview forsøger at få informanterne til at interagere med hinanden, så de snakker mere med hinanden, end de snakker med interviewerens. (Halkier, 2008, s. 123)

Dette har betydning for specialet, da jeg, gennem den socialkonstruktionistiske tilgang, forsøger at lægge vægt på relationerne. Måden, hvorpå vi beskriver og forklarer verden, udspringer af relationerne, og det kan fokusgruppe interviews hjælpe med at sikre.

Forældrene interagerer med hinanden, og derfor kan der opstå en mere dybdegående beskrivelse af deres egne sandheder.

Fokusgruppe interviews har også mulighed for at producere informationer om betydningsdannelse i grupperne. Det vil sige, at f.eks. fortolkninger, interaktioner og normer kan blive belyst og kan give forskeren mulighed for at forstå, hvordan individerne påvirker hinanden. (Halkier, 2008, s. 123)

Jeg har valgt fokusgruppe interviewet hos forældrene, da de umiddelbart ikke har nogen indflydelse på udførelsen af undersøgelsen. Fokusgruppe interviewet giver informanterne mulighed for at diskutere spørgsmålene, som er udarbejdet semistruktureret, så de gennem dialog eventuelt kan blive enige om et svar, eller få fremvist deres uenigheder.

3.5 Dannelse af interviewguide

Jeg udarbejder en interviewguide, da jeg vil sikre mig, at jeg forbliver inden for de relevante emner igennem interviewet. Interviewet har en socialkonstruktionistisk tilgang, og formålet er at få informanterne til at tale ud fra den kontekst, som informanterne befinder sig i.

I interviewet spørger jeg ind til deres roller, da de, gennem denne tilgang, kan overveje de sociale relationer, de har. (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 190).

Jeg har vedhæftet et eksempel på interviewguiden til sidst i specialet. Der er i mine interviews taget højde for, hvilket niveau informanten befinder sig i, derfor er der også små afvigelser i spørgsmålene, da de har forskellig indsigt i FTU. (Bilag 4)

3.6 Transskribering

I specialet bliver transskribering anvendt, da det er nødvendigt at få talesproget ned på skrift.

Der findes flere forskellige måder, hvorpå man kan transskribere.

Man kan fortolke det sagte og skrive alt ned, hvor både udtryk og ord bliver skrevet ned, man kan lave en beskrivelse af interviewet, og i sidste ende skrive hovedessensen ned. (Hansen, Andersen, & Klemensen, 2012, s. 171)

I specialet vælger jeg at skrive alle ord ned, men i transskriberingerne undlader jeg fejlsætninger og deres lyde. Grunden til dette er, at jeg er interesseret i både de ord, de siger, og de dialoger, der opstår i fokusgruppe interviewet. Gennem denne metode sikrer jeg mig de direkte beskrivelser, som samtalen rummer, samtidig med at jeg bibeholder relationerne og formår at forholde mig til virkeligheden, som den var i situationen.

I mine transskriberinger bliver skolelederne omtalt SL1 og SL2

Samt jeg skriver S1 og S2, når skolerne bliver omtalt i analysen.

Forvaltningslederen vil få initialerne FL.

Forældrene er delt op efter hvilken skole de tilhører.

Derfor vil de fire forældre som tilhørte S2 blive omtalt F1:S2 F2:S2 F3:S2 og F4:S2

Samt forældrene som tilhører S1 vil blive omtalt F1:S1 og F2:S1

3.7 Validitet:

Inden for metodologi findes der begrebet validitet, som kan betragtes som to størrelser:

Et begreb og en indikator. Selve ordet Validitet betyder egentlig ”gyldighed” eller ”retsgyldighed.

Validitet foreskriver, at enhver undersøgelse opererer på to planer.

Som forsker undersøger man et fænomen, som forhåbentlig er tydeligt defineret.

Problemet er, at denne definition er begrundet ud fra et begrebsligt plan, og det er noget, som man umiddelbart ikke kan måle, veje eller se.

Derfor skal begrebet oversættes til noget, som man kan se måle og veje:

Dette er den anden del af validitet, som kaldes en indikator. Der sker en oversættelsesproces, som man kalder for operationalisering, hvor man ved hjælp af flere metodiske handlinger kan bestemme den aktuelle score på indikatoren hos en enhed under selve undersøgelsen.

Validitet er et udtryk for vellykket operationaliseringsproces.

Validitet kan visualiseres således:

Begrebsligt plan → Operationalisering → operationelt plan (Larsen, 2009, s. 98)

Yderligere skelnes der mellem det kvalitative og det kvantitative.

Ved det kvalitative undersøger man enheder, som er mindre observerbare.

I dette kriterium anvendes ikke tal eller andre målbare enheder, men derimod undersøger man betydningen af et subjekt, på en valid og troværdig måde.

Ved det kvantitative anvendes derimod mængder og tal i en målbar enhed, hvor man forsøger at indskrænke og isolere bestemte udfordringer.

Omdrejningspunktet i min Case er, som nævnt tidligere, bygget op omkring en evalueringsmodel, som er udlagt kvantitativt.

I mit speciale forsøger jeg derimod at undersøge evalueringsmetoden i en kvalitativ forstand.

Jeg undersøger altså kvaliteten af undersøgelsesmetoden, som Dagtilbud og Skole anvender.

Ved hjælp af gennemsigtighed og begrundede argumenter for metode valg, må dette speciale kunne anskues som troværdigt. (de Vaus, 2007, s. 27-28) (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 272).

Inden for begrebet af det kvalitative kriterium anvendes også fortolkende generalisering.

Uddybende betyder det, at forskningen anskues troværdigt, hvis den kan bidrage til et dybdegående blik på et udvalgt fænomen.

Specialets dybdegående blik på et fænomen finder sted i undersøgelsen af flere skoler på baggrund af Forældretilfredshedsundersøgelsen. (Brinkmann & Tanggaard, 2010, s. 424, 491-492)

3.8 Kvalitativ metode

Specialet videnskabsteori er, som nævnt tidligere, Socialkonstruktionismen.

Denne tilgang har direkte betydning for, hvordan feltet bliver undersøgt.

Socialkonstruktionismen styrer hvordan og hvilke dataindsamlingsmetoder, jeg anvender. (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 48)

Jeg forsøger i dette speciale at opnå et ”vi-perspektiv,” Herunder, forvaltningen, institutionsledere og forældre, da socialkonstruktionismen opnår viden gennem relationerne, og det er den sociale konstruktion vedrørende Forældretilfredshedsundersøgelsen, jeg forsøger at opnå viden om.

Det betyder, at jeg - gennem socialkonstruktionismen - anvender to typer dataindsamlingsmetoder:

Jeg anvender enkeltstående semistrukturerede interviews, og jeg anvender semistrukturerede fokusgruppe interviews. Specialet forsøger at finde frem til interessenternes subjektive opfattelser, gennem deres meninger og de oplevelser de har haft gennem arbejdet med Forældretilfredshedsundersøgelsen.

Dette bliver yderligere beskrevet i de kommende afsnit.

3.9 Etik

Specialets etiske overvejelser bygger på flere forskellige principper.

Et af principperne ligger i, at forskning ikke må kunne skade informanterne, der medvirker i specialet, hvor der er tale om frivillig deltagelse og informeret samtykke.

Der er sikret anonymitet for forældrene og for de skoler, som har deltaget i mine interviews.

Den frivillige deltagelse indfries ved, at jeg har spurgt informanterne, om de kunne have interesse i at deltage i et interview omhandlende Forældretilfredshedsundersøgelsen, og at denne deltagelse er helt frivillig. (de Vaus 2002, s. 60).

Der kan opstå udfordringer ved at give et informeret samtykke, da informanterne ikke skal vide alt om projektet, da de ellers på forhånd kan danne svar og fortælle det, forskeren gerne vil høre.

(Kvale & Brinkmann, 2009, s. 149)

Det har jeg forsøgt at forhindre, ved at give en kort introduktion til området, som interviewet drejede sig om, og først på selve interviewdagen gik mere i dybden om temaerne, samt også at få et mundtligt samtykke til at måtte bruge optagelserne til at udarbejde transskriberinger.

I samme introduktion tilbød jeg også en de briefing af specialet, hvor informanterne kan få adgang til opgaven og dermed få en større indsigt i problemstillingen. Forskeren må som sagt ikke gøre skade på

informanterne, dermed har jeg forsøgt at sikre fortrolighed og anonymitet.

Anonymitet definerer, at identiteten af informanterne ikke bliver afsløret af forskningen.

Fortrolighed definerer, at fortrolige informationer, som kan afsløre deltagerne, forbliver anonyme for de parter, der har bedt om det.

Grunden til, at jeg kan nævne Vejen Kommune, er, at jeg af forvaltningslederen har fået tilladelse til dette. (Brinkmann & Tanggaard, 2010, s. 432).

4. Analysestrategi.

4.1 Deduktiv metode.

I mit speciale anvendes Den Deduktive Metode.

Deduktion indebærer et afsæt i teoretiske antagelser, som man - ved hjælp af empirisk afprøvning – søger at bekræfte eller afvise.

Vejen Kommune benytter sig af en evaluering, som jeg - gennem to forskellige teoretikere - forsøger at belyse og danne ny viden på baggrund af praksis (Andreasen, et al., 2017, s. 161).

Gennem den deduktive metode forsøger man at operationalisere teoriernes abstrakte begreber i en kontekst, hvor man kan undersøge og analysere konkrete fænomener.

Når et begrebsapparat anvendes til analyse, med henblik på at vurdere eller forstå betydningen af relationelle forhold, kontekster og adfærd, skal man være opmærksom på, hvad kategorierne kan belyse og hvad kategorierne i begrebet ikke kan belyse.

Det vil sige, at man i analyse arbejdet ikke kun skal se på de positive sider af materialet og teorierne, men også kigge på de områder, som ikke kan belyses, og derved finde manglerne ved teorierne (Andreasen, et al., 2017, s. 162).

4.2 Kodning og tematisering

Som nævnt tidligere anvender jeg i specialet transskribering, hvor jeg transskriberer hele interviewet, men undlader fejlsætninger og lyde.

For at kunne bearbejde den rå data, vælger jeg at kode, samt tematisere.

Jeg vælger disse metoder, da jeg får muligheden for at tematisere efter de relationer, informanterne har til hinanden, samt kode skolerne hver for sig, og Forvaltningslederen for sig, for at få deres eget separate syn på Forældretilfredshedsundersøgelsen.

Kodning kan klarificeres som identifikation af emner, problemstillinger, sammenligninger og forskelligheder, som kan bringes frem fra den rå data, som transskriberingerne rummer. (CJHP – Vol. 68, No. 3 – May–June 2015)

Kodningen sker gennem markeringer i transskriberingerne til senere at hjælpe til med tematiseringen, som vil blive redegjort for i næste afsnit. Ved tematisering forsøger man at kæde koderne sammen til

meningsfulde temaer, som kan hjælpe med at skabe overblik over analysen. I dette tilfælde vil temaerne hjælpe til med at tydeliggøre de abstrakte antagelser og udlægninger, som teorierne frembringer.

Temaerne bliver bearbejdet gennem de relationer, informanterne har til hinanden, som - med hjælp fra kodningen - skal tydeliggøre, hvordan teorierne kan blive anvendt i praksis, og hvordan jeg - med hjælp fra disse teorier - kan opnå ny viden på evalueringsområdet, og skabe større fokus på anvendeligheden af evalueringerne i Vejen Kommune. (CJHP – Vol. 68, No. 3 – May–June 2015)

5. Teori:

I det kommende afsnit vil jeg fremlægge speciallets tilgange til at bearbejde kvalitetsperspektivet, da Vejen Kommune - igennem performancemålinger - forsøger at klargøre hvilke områder, der kan udvikles. For at kunne gøre dette, forklare jeg først begrebets betydning, gennem Peter Dahler-Larsens syn på kvalitetsbegrebets udvikling, dette er relevant for at kunne forstå hvordan kvalitet bliver anskuet i dag ud fra en samfundsmæssig forstand. Herefter inddrager jeg hans udlægning for kvalitetsmålinger, da den kan hjælpe til at forstå de teoretiske tanker som ligger bagved FTU. Yderligere for at kunne undersøge FTU inddrager jeg Hanne Kathrine Krogstrups arbejde om performancemålinger, da jeg anser FTUen som en blanding mellem performancemåling og kvalitetsmåling af skolerne til at opnå øget kvalitet. Til sidst i teoriets afsnittet redegør jeg for fem kvalitetsperspektiver som er udarbejdet af Peter Dahler-Larsen, som har til formål at fremvise hvordan de forskellige informanter i min analyse opfatter evaluering og kvalitetsarbejdet i Vejen Kommunes Dagtilbud og Skole

5.1 Kvalitetsbegrebets udvikling

Før man kan fremvise forskellige modeller og teorier til at måle og skabe kvalitet, finder jeg det nødvendigt først at redegøre for hvordan kvaliteten har udviklet sig gennem årene. Det kommende afsnit vil derfor være en gennemgang af kvalitetsbegrebets udvikling, og dens anvendelighed i arbejdet med kvalitet.

Dette afsnit er med for at kunne skabe en dybere forståelse af begrebet.

Kvalitet, kan tolkes på mange måder.

Hvis vi anerkender den gamle antagelse af kvalitet, er kvalitet noget særligt, noget sjældent og noget man ikke møder hver dag. Der er også forskel på, hvordan forskellige kulturer opfatter kvalitet. For nogle kulturer er kvalitet lig med luksus, mens andre kulturer mener, at kvalitet blot er noget, som er bedre end andet, samt et spørgsmål om holdbarhed (Larsen, 2009, s. 9).

Kvaliteten er altså relativ og derved også subjektiv, alt efter hvad forskellige personer anser som værende kvalitet.

Der er dog sket visse forskydninger i kvalitetsbegrebet.

Ifølge Peter Dahler-Larsen er der tre væsentlige ændringer, som er forbundet med hinanden.

Problemet er, at kvalitetsbegrebet med tiden er blevet mere vanskeligt at definere, og hver af de tre forskydninger har medført, at vi som individer ikke kan have hver vores kvalitetsbegreb.

Den første forskydning er, at kvalitet ikke længere er sjælden, men er en forventning: At den altid er til stede. Kvaliteten har spredt sig fra at være på små afgrænsede felter, til at være på store livsområder (Larsen, 2009, s. 10). Kvalitetskoncepter har taget inspiration i den private sektor og har spredt sig til serviceydelser i den offentlige sektor. F.eks. når læger taler om livskvalitet, er der ikke tale om noget specielt, men snarere en standard, og at vi skal sikre, at livskvaliteten er ”høj”. Samtidig indånder vi alle sammen den samme luft, og hvis vi ikke kan blive enige om en fælles definition på god offentlig luft, så er det nødvendigt at definere nogle kvalitetsbegreber, som er fælles for alle. Denne første forskydning kan sættes sammen med socialkonstruktionismen igennem grundantagelsen, at sociale konstruktioner opstår gennem relationerne. Det er altså igennem vores relationer i organisationerne, vi skal finde frem til kvalitetsbegreberne, og hvad de indebærer for netop os – dette finder sted på både mikro og makro niveau (Gergen, 2010).

Den anden forskydning kan kaldes for ”de offentlige ting” forstået på den måde, at mange problemstillinger i offentlige organisationer i stigende grad bliver kaldt kvalitetsproblemer, og at man i de forskellige offentlige anliggender går for meget op i kvalitet. Yderligere igangsætter regeringen sidenhen også en kvalitetsreform, og kvalitetsbegrebet har i dag en så positiv drejning, at kvalitet ikke har

nogen modstandere.

Alle mennesker går ind for kvalitet, og vil gerne - uden at betale for det - have bedre vilkår.

Den tredje forskydning er en forlængelse af de to foregående. Det handler om, at vi ikke kan have hver vores kvalitetsbegreb i fred. Der er allerede nogen, som har lavet både evalueringsskemaer og kvalitetsmålinger på vores vegne, hvad enten man deltager i en undersøgelse eller ej. (beskaffenhed 11)

Denne forskydning er yderst interessant i forhold til min Case, som jeg arbejder med i dette speciale. Her bliver lavet en forældretilfredshedsundersøgelse, som siger noget om tilfredshed med skolen, uanset om man som forældre deltager eller ej. Det er interessant, at uanset om man som enkelt forælder har svaret eller ej, bliver der udpeget nogle kvalitetsindikatorer, som skolerne skal arbejde med. Disse kvalitetsindikatorer medfører et kvalitetsløft, som er på baggrund af FTU. Alle forældresvar bliver sammenlagt, og derved får man en score, der hedder:

”Vi er ”så” og ”så” tilfredse med skolerne i Vejen Kommune”.

Herved opstår der en fælles konklusion på kvaliteten af skolerne, som bliver til igennem relationerne (Larsen, 2009, s. 74).

5.2 Kvalitetens egnethed

Egnethed er altså ikke en absolut størrelse, som fortæller præcis, hvad der er galt, men den bruges som en advarselslampe, der kan påvise mulige interaktions effekter, som kan bearbejdes gennem kvalitetsvurderinger.

Dette kan oversættes til FTU'en:

FTU'en skal påvise områder, som man kan arbejde med (advarselslamperne) og gennem analysearbejdet bearbejdes. Men om dette er de samme opfattelser som lederne samt forældrene i Vejen Kommune også har, vil blive nærmere undersøgt i analysen (Larsen, 2009, s. 74).

5.3 Kvalitetsmålinger

I forsøget på at finde frem til, hvordan interessenterne opfatter FTU'en, samt at finde fordele og ulemper ved FTU'en, anskuer jeg FTU ud fra to tilgange til måling af organisationer,

Jeg anvender Hanne Katrine Krogstrups udlægning af Performancemålinger, med tilføjelser fra tidligere studier, hvor denne type er blevet anvendt.

Jeg vil samtidig anvende Kvalitetsmålinger beskrevet af Peter Dahler-Larsen.

Disse to modeller bruges altså til at tydeliggøre den model, som Vejen Kommune bruger til at måle kvalitet/tilfredshed i kommunens skoler.

Kvalitetsmålinger er ofte selvpromoverende, og går under dække af at være en måde, hvorpå man kan skabe gennemsækelighed, dokumentation og transparens. Disse metoder bruges til at synliggøre

kvaliteten (Larsen, 2009, s. 79). Dette er også gældende i Vejen Kommune.

Forældretilfredshedsundersøgelsens rapporter er offentligt tilgængelige og har til formål at fremvise, på en skala fra 1-5, hvor skolerne ligger i de enkelte kvalitetsindikatorer.

I dette speciale vil kvalitetsmålinger ikke blive anskuet ud fra lineære virkninger, men ud fra det perspektiv, at kvalitetsmålinger kan have konstitutive virkninger på kvalitetsobjektet.

5.4 Definition af kvalitetsmålingen

Grundlaget for en kvalitetsmåling er, at man knytter udvalgte objekter til kvaliteten.

I dette speciale vil objektet være FTU'en.

Dernæst skal der defineres den mulige kvalitet i objektet.

I denne type måling er kvalitet noget, der skal operationaliseres, og noget, der er målbart.

Yderligere kan nævnes tre grundlæggende fortolkningsmæssige operationer for kvalitetsmåling:

Trin 1: Navngivning af et objekt i en verden af kategorier og typografier.

Trin 2: Fremhæv aspektet af objektet som særskilt interesse for en kvalitetsvurdering

Trin 3: Fremvis dernæst aspektet af objektet, der kan have kvalitet op mod en skala (f.eks. fra 1-5), som også anvendes i FTU'en.

5.5 Forældretilfredshedsundersøgelsen som en kvalitetsmåling

FTU'en er opdelt efter følgende typografier:

Tilfredshed med undervisningen, hvor der hører 15 spørgsmål til.

Tilfredshed med barnets trivsel, hvor der hører 5 spørgsmål til.

Tilfredshed med samarbejdet mellem skolen og hjemmet, hvor der hører 5 spørgsmål til.

Tilfredshed med ledelsen, hvor der hører 3 spørgsmål til. (Bilag 3)

Herefter bliver der, som nævnt tidligere, lavet rapporter, hvor man fremhæver de 5 bedste resultater for den enkelte skole og de 5 dårligste, som skolen skal arbejde videre ud fra.

FTU'en har dermed en masse træk fra kvalitetsmålinger, men kvalitetsmålingen kan ikke stå alene i beskrivelsen af FTU, da arbejdet med den efterfølgende, i opfølgingsarbejdet også fører til Performance måling af skolerne for forvaltningen. (Bilag 2)

Derfor vil jeg i det næste afsnit redegøre for, hvorfor FTU'en i større grad er en Performance måling med karaktertræk fra en klassisk kvalitetsmåling.

Jeg er, igennem min research, nået frem til, at FTU'en ligger tæt op af Performance målings modellen,

som Hanne Kathrine Krogstrup har skitseret. Jeg vil i de følgende afsnit redegøre for hendes model og forklare - i tæt kontekst til Vejen Kommunes FTU - hvordan denne model kan anvendes i specialets problemstillinger

5.6 Performance målingens oprindelse

Performance målinger har haft deres opstart i begyndelsen af 1980'erne, men fik en dominerende position i den offentlige sektor i Danmark i 1990'erne. Performance målingerne har tætte rødder med New Public Management bølgen, der, som nævnt i indledningen, havde vundet stort indpas i samme tidsperiode og havde til formål at sikre effektivisering i den offentlige sektor (Krogstrup, 2016, s. 137)

Før jeg vil gå i dybden med de overordnede formål og metodiske tilgange, som kan anvendes i forbindelse med Performance måling, vil jeg definere nogle af de centrale begreber, som anvendes.

Performance er et engelsk ord og betyder "præstation,." og omhandler viden og evner.

I denne kontekst, ligger præstationen, i skolens evner til at sikre børnene har de optimale forhold til at udvikle sig og lære.

Forældretilfredshedsundersøgelsen er derfor et indblik i den karakter, forældrene vil give den præstation, som skolerne leverer. Forældrene får dermed muligheden for at give deres meninger tilkende på flere parametre i forbindelse med den kvalitet, Vejen Kommunes skoler tilbyder.

Performance målinger bruges først og fremmest til at vurdere medarbejderes og / eller organisationers performance, i et kvantitativt design, ud fra afgrænsede performance indikatorer.

5.7 Performancemålingens etablering

I dette afsnit vil jeg redegøre for performancemålingens grundlæggende principper, set ud fra Hanne Kathrine Krogstrups model, samt inddrage, hvordan denne model passer sammen med kvalitetsmåling. Efterfølgende vil jeg komme med eksempler på, hvorfor FTU'en er en blanding af Performancemåling og kvalitetsmåling.

Ved en Performance måling skal man først afgrænse genstanden for målingen af en ydelse.

I dette tilfælde: Forældrenes tilfredshed med skolerne - FTU.

Dernæst skal genstanden for målingen operationaliseres til et begrænset antal indikatorer.

Dette hænger sammen med kvalitetsmålingsaspektet, som blev nævnt i tidligere afsnit med de forskellige kvalitetsindikatorer, som også finder sted i FTU.

Disse indikatorer er kvantitative, og de kan levere en simpel måling af resultaterne af skolernes indsats (Krogstrup, 2016, s. 143).

I denne fase kan der måles på både outcome og output, det er dog vanskeligt at måle på langsigtede outcome variabler.

Efterfølgende skal det sikres, at indikatorerne er målbare, hvilke aspekter, der skal inkluderes samt hvilke, der skal ekskluderes.

I FTU'en forholder man sig til forældrenes tilfredshed med skolens ydelser, og i selve undersøgelsen fravælger man f.eks. forældrenes holdning til kommunes brug af ressourcer på skoledelen (Bilag 2).

Der opstilles også standarder i Performancemålinger, hvilket i FTU'en betyder, at skolerne skal opnå et vist resultat ud af scoren fra 1-5. En sådan standard er ikke nødvendigvis valgt i kommunen, men kommunen vælger at benytte FTU hver andet år, hvilket betyder, at skolerne individuelt har en standard fra foregående undersøgelse, og derfor må forsøge at forbedre sig i forhold til sidste gang.

I en sådan måling udvælges også hvem, der er ansvarlige for målingerne, samt hvilke teknikker og metoder, der skal anvendes.

Samtidig skal det også gøres tydeligt hvilke kriterier, der skal opsættes, for at data bliver valide (Krogstrup, 2016, s. 144)

I FTU forsøger man at få en så høj svar procent som muligt, da det sikrer størst mulig validitet, idet man får medinddraget så mange forskellige synspunkter, som muligt.

Det er en konsulent i forvaltningen, der står for FTU (i dette tilfælde var det mig, som studiemedarbejder).

Dernæst udarbejdes analyser, hvor der er mulighed for fortolkning af data, disse data sammenholdes med politiske eller organisatoriske målsætninger.

Dette sker i Vejen Kommune ved, at der til sidst udarbejdes politiske sagsfremstillinger af FTU'ens forløb og resultat. Derudover får skolerne hver en rapport, der viser deres egen udvikling fra sidste år, samt deres position i forhold til kommunens andre skoler. Disse rapporter, viser grafer/tabeller af kvalitetsindikatorerne, som skolerne efterfølgende benytter til at udvikle sig.

Disse Performance indikatorer kan i FTU kontekst overføres til de kvalitetsindikatorer, der beskrives i den politiske sagsfremstilling (Bilag 1)

Skolerne har til opgave efterfølgende at udvælge to kvalitetsindikatorer til behandling og udvikling.

Resultaterne af Performance målinger, vises oftest gennem regneark eller grafer, som viser f.eks. udvikling og sammenligninger fra tidligere undersøgelser inden for samme område (Krogstrup, 2016, s. 138).

FTU'en har til opgave at være en kontinuerlig undersøgelse, hvor resultaterne sammenlignes fra forrige

undersøgelse, og man gennem graferne kan se den udvikling, den enkelte skole har – ikke blot i forhold til sig selv, men også i forhold til gennemsnittet for alle skolerne i kommunen (Bilag 2).

Som nævnt i forrige afsnit om kvalitet, så har kvalitet i dag fået en betydning af at være en standard, snarere end at være noget specielt og noget luksuriøst. (Larsen, 2009, s. 10)

Derfor sammenligner Vejen Kommune sig selv med tidligere undersøgelser for at sikre, at de opnår denne standard.

Formålet med FTU er altså at monitorere skolernes performance, og vurdere dem ud fra den store datamængde, samt skabe forandringer på baggrund af vurderingen (Bilag 1)

Denne type måling hjælper til at lave en systematisk og kontinuerlig dataindsamling med henblik på at informere ledere og andre interessenter om eventuelle fremskridt, mål og tilgængelige midler (Krogstrup, 2016, s. 138-144)

Der foreligger en hypotese om, at performancemåling har fokus på kontrol og decentralisering.

De offentligt ansatte tildeles autonomi med henvisning til, at det er nødvendigt med decentralisering for at have en fyldestgørende og kreativ opgavevaretagelse (Krogstrup, 2016, s. 138-144).

Det bliver interessant at se, om denne hypotese kan besvares i empirien, i arbejdet med at finde de forskellige niveaues opfattelser af FTU'en.

Jeg ved på forhånd, at skolerne selv vælger hvilke kvalitetsindikatorer, de vil arbejde videre med på baggrund af FTU, men om de også opfatter det som en del af fyldestgørende og kreativ varettagelse vil blive undersøgt i analysen (Bilag 1)

Performancemålingen er også blevet undersøgt af Esben Rahbæk Pedersen "post.doc" i en artikel fra 2009. Han undrer sig over performancemålingens typiske faldgruber og dens anvendelighed i både offentlige og private organisationer.

Jeg vil her nævne nogle eksempler på, hvad den offentlige sektor kan bruge performancemåling til, ud fra hans forskning. (Pedersen, 2009)

Performancemåling kan bruges til at promovere.

I min Case kan man sammenligne promoveringen med FTU og forvaltningen som promoverer, hvor godt deres skoler ligger på tilfredshedsskalaen fra 1-5.

Dette vil fremgå af den politiske sagsfremstilling, som bliver udarbejdet efterfølgende.

Samtidig nævner Esben Rahbæk Pedersen, at performancemålinger kan bruges til fejring.

Dette hænger en smule sammen med promovering, da man f.eks. kan fejre, at det gennemsnitlige resultat for skolerne i kommunen ligger forholdsvis højt med en score på 4.06 ud af 5.(Bilag 1)

Han finder også, at målingen kan bruges til at skabe læring, hvor vi finder ud af hvad, der kan gøres bedre, og hvilke dynamikker, der ikke fungerer. (Pedersen, 2009)

Herefter udforskes de typiske faldgruber ved performance måling.

Her finder han følgende udfordringer:

”Målingerne bliver ikke anvendt til strategien.”

”Målingerne bliver ikke valideret.”

”Målingerne har ikke tilstrækkelige performancekrav, som bliver fulgt op på efterfølgende (Pedersen, 2009).”

Denne artikel giver et stærkere indblik i arbejdet med performancemålinger til at styrke mit speciales tilgang til feltet, hvilket er grunden til, at jeg har inddraget det i mit teoretiske afsnit.

5.8 Modellens anvendelighed i specialet.

Performance målings modellen anvendes i specialet til at få en forståelse af fremgangsmåden og de bagvedliggende tanker omkring FTU. FTU er altså en performancemåling, hvis vi kigger på ovenstående gennemgang af modellen, men FTU har også træk af en kvalitetsmåling. Som beskrevet i det forrige afsnit, forsøger man i Vejen Kommune at fremme forældrenes syn på den kvalitet skolerne yder og anvende dette syn til at sikre kvalitet i skolerne. Jeg er dog klar over, at performance målinger har til formål at måle på noget simpelt og umiddelbart ikke måler på kvaliteten af en kerneydelse.

Set i lyset af socialkonstruktionismen og den måde hvorpå, man efterbehandler den rå datamængde i Vejen Kommune, vil jeg i dette afsnit argumentere for, at denne type måling kan styrke min analyse og arbejdet med at identificere, hvordan Vejen Kommune arbejder med kvalitetssikring og kvalitetsudvikling.

Måden, hvorpå FTU'en adskiller sig noget fra Performancemålings modellen, er gennem belønnings og straf systemet, som er en del af selve processen i performancemålinger. Der opstår som sådan ikke straf eller belønninger ud fra, hvor skolerne placerer sig i den overordnede score.

Der forekommer kun ris eller ros i verbal forstand og altså ikke nogen sanktioner mod skolerne, men derimod en opfordring til at arbejde med problemstillingerne, hvis de altså vurderes nødvendige.

Vi ved fra socialkonstruktionismen at sociale konstruktioner sker i relationerne, og gennem denne type evaluering skaber Vejen Kommune en relation til alle interessenter i og omkring skolen.

Kommunen formår at indhente forældrenes syn på skolerne, og ved hjælp af decentralisering i behandlingsprocessen sikrer de sig også, at relationen til de enkelte skoler bliver inddraget.

De ender altså med at have 2 år til at arbejde med forbedringer i forhold til FTU'en, inden de igen bliver monitoreret med en ny FTU.

På denne måde skaber de altså en trevejs relation og interaktion imellem:

1. Forvaltningen, som udarbejder undersøgelsen,
2. Forældrene, som besvarer undersøgelsen og
3. Skolen, som arbejder på baggrund af analyserne, som forvaltningen igen udarbejder gennem rapporter.

5.9 Kvalitetsperspektiver

Jeg har i ovenstående afsnit redegjort for, hvordan kvaliteten har udviklet sig igennem en lang årrække. Samtidig har jeg redegjort for, hvilke modeller, der kan ligge til grund for FTU'en.

I FTU'en er der her tale om performancemåling for skolerne, samt en kvalitetsmåling af skolerne med inddragelse fra brugerne, afgrænset til forældrene.

I den kommende beskrivelse finder jeg det nødvendigt at gå ud over modellers afgrænsede synsfelt, for at kunne besvare min problemformulering fyldestgørende.

Modellerne har til formål at belyse rammerne og et par grundantagelser omkring FTU'en.

Jeg vil i det næste afsnit snakke om kvalitet ud fra perspektiver, i stedet for modeller.

Jeg anvender fem perspektiver, som Peter Dahler-Larsen har udarbejdet.

Disse fem perspektiver har til formål at hjælpe til en besvarelse af undersøgelsens problemformulering i forhold til at belyse brugernes opfattelser af evaluering og kvalitetsarbejdet på de tre niveauer:

Forvaltningens, skolelederens og forældrenes.

De fem kvalitetsperspektiver er følgende:

- 1. at fjerne variationer omkring en fastsat standard.*
- 2. at opnå bestemte effekter.*
- 3. at opnå fastsatte politiske mål.*
- 4. at tilgodese brugerens ønsker.*
- 5. at have et organisatorisk system, der sikrer kvalitet.*

(Larsen, 2009, s. 107)

Jeg vil i dette afsnit gennemgå hvert af de fem perspektiver i kronologisk rækkefølge, da de også vil blive anvendt kronologisk i min senere analyse af forvaltningens, skolelederens og forældrenes opfattelser af evaluering og kvalitetsarbejdet.

Jeg vil i selve analysen forsøge at vægte, hvordan de forskellige niveauer ser på kvalitet ud fra disse fem perspektiver.

Som opsamling på analysen vil jeg lave en diskussion, hvor jeg sammenfatter deres opfattelser på baggrund af perspektiverne i spørgsmålet om fordele og ulemper ved FTU arbejdet som en evaluering-/kvalitetsudviklings platform.

At fjerne variationer omkring en fastsat Standard

En standard er et begreb, der kan betyde, at et objekt er under vurdering. Dette objekt skal leve op til en fast kvalitativ eller kvantitativ forskrift, for at der kan være kvalitet. Ved den kvantitative forskrift bliver

det oftest målt via en tærskelværdi eller en variabel, som også blev beskrevet i ovenstående afsnit om kvalitetsmodellen og i min Case: FTU.

En kvalitativ tilgang til standard kan f.eks. være, at en organisation er forpligtet til at udføre medarbejder samtaler (Larsen, 2009, s. 107).

Det er alt afgørende, hvordan en standard vælges. En standard kan vælges ud fra et ideal, ud fra faktiske forventninger, f.eks. interessenters interesser, eller ud fra en matematisk konstruktion af flere af de foregående indsatser for at udarbejde en gennemsnitsberegning, der kan belyse standarden.

Det grundlæggende ved en standard er, at den bliver brugt – ikke blot argumenteret.

Standardperspektivet har en defensiv tankegang, og forsøger at opnå kvalitet ved at der ikke er nogle afvigelser fra de fastsatte standarder. På denne måde kan man sikre kvalitet ved udelukkende at kigge efter afvigelser.

Standardperspektivets problemforståelse består i, at man betragter afvigelser fra standarden som om, der er noget galt. Problemet her kan bestå i, at denne logik omkring standarder kan føre til, at afvigelser fra standarden kan være mistankepådragende.

Uddybende vil det betyde, at dette perspektiv overser mulige fornuftige, bevidste og velbegrundede begrundelser for at afvige fra en standard.

F.eks. kan man i det kommunale selvstyres navn vælge at afvige bevidst fra f.eks. landsgennemsnittet på enkelte områder. Et andet eksempel kunne være, at universiteter, på grund af konkurrence om at have specielle og tiltrækkende stilarter, kommer til at afvige fra de nationale standarder.

Dermed kan tilhængere af dette perspektiv overse en given praksis i en given situation, som er begrundet af forskellige hensyn. Ved dette perspektiv har man løst problemet, når der ikke forefindes afvigelser fra standarden. Der er fem hovedproblemstillinger ved standardperspektivet.

- 1. Det kan være diskutabelt, hvorvidt en standard er normativt velbegrundet.*
- 2. Fortolkninger af forskellige scores på variabelen kan diskuteres*
- 3. Fortalere for dette perspektiv er ofte overbeviste om, at standarden kan passe på samtlige situationer.*
- 4. Standardiseringen kan have u hensigtsmæssige konsekvenser.*
- 5. Dette perspektiv kan medføre ansvarsforflygtigelse, men hvor retorikken i sin fremtræden klarificerer det som ansvarsplacering. (Larsen, 2009, s. 108-116).*

At opnå Bestemte Effekter

Ideen om effektperspektivet er, at de offentlige indsatser ikke bare skal være til stede, men de skal gøre en forskel og have en direkte effekt.

I dette perspektiv antager man, at et af hovedproblemerne i den offentlige sektor er, at alt for mange er yderst interesseret i regler, penge, stillinger samt processer, og at der ikke kommer nok ud af det hele. Selve effektbegrebet har ikke en entydig forståelse, og det er også forskelligt, hvordan dette begreb gribes an i praksis. De fleste brugere af begrebet mener, at offentlige indsatser ikke er til for deres egen skyld, men til for at gøre en forskel. Det er dermed forskellen, man kalder en effekt.

I denne Case er det skolerne, som er til for at gøre en forskel for børnene, og man anvender FTU til at spørge forældrene ind til denne ydelse. (Larsen, 2009, s. 116-124).

Effekten af ydelserne, som det offentlige system leverer, kan beskrives ud fra begreberne:

Input, proces, output og til sidst outcome.

Input beskriver ressourcerne, som indgår i serviceproduktionen.

I dette tilfælde er det de ressourcer, man benytter for at udføre FTU.

Processen er transformationen af input til output, dvs. udførelse af FTU, udarbejdelse af rapporter og gennemgang af disse ude i skolerne, samt direkte ændringer på baggrund af FTU.

Output er det, der leveres af den offentlige sektor. Det er systemet selv, samt medarbejderne, der har indflydelse på output. Ved output bliver omgivelserne direkte påvirket.

F.eks. kan en skole vælge at fokusere mere på de fysiske rammer på baggrund af FTU'en.

Outcome er det store billede: Det er den effekt der kommer af output.

Dette outcome kan den offentlige sektor hverken købe eller bestille.

Det kunne f.eks. sige noget om uddannelsesparathed, eller f.eks. mental sundhed hos borgerne.

Problemstillingerne ved dette perspektiv er, at man bliver for optaget af input, proces og output, og glemmer at have fokus på outcome. Man glemmer det store billede.

Ifølge effektperspektivet burde diskussionerne ændre fokus og se mere på outcome (Larsen, 2009, s. 116-124).

Indsatsernes effekt burde således være afgørende for prioriteringen af midlerne og valget af metoderne.

En anden problemstilling er også, at effektbegrebet i sig selv ikke er særlig præcist.

Som nævnt tidligere, er der mange forskellige meninger om, hvad effekt er.

Man har tendens til at glemme, at begreber som effekt og outcome er relative.

Hvad én person ser som et slut resultat, kan en anden person se som en mellemregning.

Her kommer socialkonstruktionismen også til syne:

Mennesket er nødt til at skabe virkeligheden gennem relationerne - altså opnå enighed omkring effekt og outcome, da disse to begreber er sociale konstruktioner. (Larsen, 2009, s. 116-124).

En tredje problemstilling har fokus på, at output er mere eller mindre under systemets egen kontrol, og at outcome ændres alt efter, hvad der sker i systemets omverden. Der er betragtelige metodiske problemstillinger ved at fastlægge, hvor meget af variationerne i et givet outcome, skyldes variationer i systemets evne til at levere output.

Effektperspektivet kan kritiseres i forhold til effekttankegangen. Uanset metode forudsætter effektperspektivet en alt for skarp sondring mellem effekter og virkemidler. Det er hele formålet med effektperspektivet, at valget af virkemidler skal effektiviseres i forhold til at opnå effekter. (Larsen, 2009, s. 116-124).

At opnå fastsatte politiske mål

Ved dette perspektiv defineres kvalitet ud fra de politiske mål, hvor man insisterer på det særlige ved at kvalitetsvurdere offentlige ydelser, frem for at lave andre tiltag. Hvis en kvalitetsvurdering skal være demokratisk legitim, kan den ikke finde sted uden om det demokratiske system, hvis opgave det er at foretage prioritering, målsætning og styring af offentlige indsatser.

Ved kvalitetsvurdering gælder det for en given indsats, at man identificerer det led i den parlamentariske styringskæde, hvis legitime politiske organer har retten til at fastsætte mål på netop det område, man ønsker vurderingen af.

Mål har i dette perspektiv en specifik betydning.

Målene er legitime i sig, selv hvis de er blevet legitimt fastsat.

(Larsen, 2009, s. 126-133).

Nogle af de typiske problemstillinger ligger dog i, at der langs af sted i styringskæden kan forekomme omfortolkninger, forglemmelser, træghed, institutionelle særinteresser og generelt implementeringsvanskeligheder, da de overordnede, fastsatte mål har en lang rejse fra politiske beslutninger til deres endelig destination.

Når man anser kvalitet ud fra målperspektivet, er alle problemstillinger kvalitetsproblemer.

Målene er oftest meldt ud som formelt gældende, og her har både borgere, embedsmænd, politikere og brugere legitime interesser i at kontrollere, om disse mål bliver indfriet - herunder kvalitetsmålinger og forskellige evalueringskriterier.

Operationalisering af dette perspektiv finder sted ved, at man udarbejder målbare udtryk for de politiske mål og efterfølgende anvender de metoder, som er bedst egnede til at fremskaffe de relevante data om, hvordan en given offentlig indsats scorer på de udvalgte indikatorer.

Man kan ligesom i de andre perspektiver diskutere flere ting, f.eks. om kvalitet kan defineres ud fra politiske mål. (Larsen, 2009, s. 126-133).

Fortalere for mål opfyldelsesperspektivet anerkender det som et problem, at målene er brede og uklart formuleret, hvilket giver vanskeligheder med at operationalisere kvalitetsindikatorerne. Årsagen til, at de er brede, skyldes, at målene bliver lavet ud fra at få det nødvendige flertal. Det betyder således, at politiske mål ofte skal fortolkes og bearbejdes, inden de skal anvendes i praksis i en offentlig virksomhed.

Et andet problem kan opstå ved, at de politiske målsætninger som f.eks. kvalitetskriterier ikke tager højde for eventuelle bi effekter. Mål er oftest sat som operationaliserede evalueringskriterier i det øjeblik, at en evaluering er i gang, eller et kvalitetssystem skal etableres.

Mål kommer let til at være løst formuleret, f.eks. målet er det vi kan måle, eller målet er det, vi vil osv. Hvis man ikke omhyggeligt sikrer en forankring i eksplicite værdier, bliver implikationen let, og vi ender med kun at se på det, vi måler, i stedet for at kigge på eventuelle bieffekter og på, om operationaliseringen af kvalitetsindikatorerne kan blive til noget konstruktivt.

(Larsen, 2009, s. 126-133).

At tilgodese brugerens ønsker

Ved dette perspektiv kigger man på kvalitet ud fra brugerens ønsker. Perspektivet er ikke svært at legitimere, da produktet eller ydelsen ikke er til for organet selv, men til for forbrugeren eller borgeren. Legitimeringen ligger også i, at det kan være livstruende for en markedsorienteret virksomhed, ikke at tage sine kunder alvorligt, og man finder mere eller mindre eksplicite værdier tilknyttet forbrugerside i relationen. Flere steder i den offentlige sektor har man mobiliseret brugerorienteringen til at vise vej til underprioriterede brugergrupperes interesser og behov for at få organisationen til at lytte og omstille sig. (Larsen, 2009, s. 134-142).

De store offentlige organisationer taler dog mere, end de lytter, fordi de - i modsætning til de private virksomheder - ikke går ned, selvom brugerne ikke føler sig godt behandlet.

Yderligere foreligger der en stor ubalance i forhold til magten mellem den offentlige organisation og brugeren, om viden, penge og regler, hvor organisationen har systemet på sin side.

Dette er uheldigt, eftersom brugeren opsøger den offentlige organisation, eller er blevet sendt derhen, netop fordi man er svag, værgeløs, syg eller deprimeret.

Derfor er det op til brugeren at få kommunikeret, hvilket er et incitament til at organisationen bør lytte mere. Et af argumenterne for at lytte mere til brugerne, har forpligtet den offentlige organisation til at anvende en eller anden form for brugerorienteret kvalitetsbedømmelse. (Larsen, 2009, s. 134-142).

Inden for dette perspektiv ligger også servicetilpasningsargumentet, som lyder, at man - for de samme midler - kan få en mere effektiv indsats, hvis indsatsen er tilpasset brugernes levemåder og ønsker. Servicetilpasningsargumentet kan også opnå øget brugertilfredshed, hvilket i sig selv er godt, hvis det ikke ender med at koste ekstra. Sidst, men ikke mindst, medvirker det til, at man lytter til brugerne, hvilket også medfører en øget legitimitet i den offentlige sektor.

Da dette perspektiv appellerer til brugerne, findes der forskellige operationaliserings metoder, herunder både kvantitative og kvalitative.

I den kvantitative model er det oftest ”Surveys” som tjekker, om brugerne er tilfredse med den offentlige ydelse ud fra på forhånd stillede kriterier (Top-down styret).

Den kvalitative model vil oftest være gennem fokusgruppe interviews, hvor man forsøger at forstå, hvordan en offentlig ydelse vurderes ud fra vaner, erfaring, værdier og ønsker, som er blevet defineret ud fra brugerens egne aspekter. (Larsen, 2009, s. 134-142).

Dette perspektiv har ligesom de foregående også diskussionsområder.

I brugerperspektivet er afgrænsningen et stort problem.

F.eks. når man laver en tilfredshedsundersøgelse på en skole: Er det så kun forældrene, eller er det også børnene, eller måske endda også underviserne og øvrige personale, der skal inddrages?

Problemet er yderligere, at begreber som: ”brug, behov og forventninger” er fleksible størrelser, og er i bund og grund sociale konstruktioner, som afhænger af de enkelte brugeres holdninger.

Bruger ønske perspektivet har også tilbøjelighed til at reducere kvalitetsvurderingen til et spørgsmål om individuelle subjektive oplevelser. Det ender derfor nemt med overfladiske oplevelser af komfort og service - ”vi bliver hørt” - i stedet for demokratisk stillingtagen.

Et problem ved at lytte til brugeren ligger også i, at brugerens ønsker selvstændiggøres, hvilket f.eks. kan øge risikoen for at brugeren bliver inkonsistent. Det kan medføre, at selvom brugeren har ønsket sig noget, er det ikke nødvendigvis det, som bliver påskønnet.

Man kan opridsse 3 hovedproblemer af dette perspektiv:

1. At perspektivets kerne har mistet en stabil reference til det objektive i principper.
2. At perspektivet fremmer fragmentering og atomisering af brugeroplevelserne, hvilket gør det svært at udarbejde reelle løsninger.

3. At perspektivets grundlag gør det muligt at udtale sig med stor retorisk kraft på perspektivets vegne, mens perspektivet i virkeligheden ofres, og hvor behov og ønsker i sidste ende negligeres. (Larsen, 2009, s. 134-142).

At have et organisatorisk system, der sikrer kvalitet

I dette perspektiv bliver kvalitet defineret ud fra de egenskaber ved det organisatoriske system, som holder øje med kvaliteten i ydelserne med eller andre organisatoriske systemer.

Dette perspektiv er det nyeste perspektiv af alle de fem perspektiver, og det fokuserer på at etablere evalueringskapacitet, evalueringskultur, dokumentationssystemer og kvalitetssikring.

Begrundelsen for dette perspektiv ligger i, at der er mange kvalitetsproblemer, hvilket betyder, at der ikke er etableret kvalitetssystemer, som fungerer ordentligt.

Kvalitetssystemer bliver implementeret, for at de kan fremvises for eksterne kvalitetsvurderende instanser. Dermed skal man som organisation gøre sig klar til at kunne inspiceres, evalueres og revideres.

Kvaliteten i dette perspektiv er der først, når det kan dokumenteres.

Der er i dette perspektiv oprettet en række spørgsmål, som har til formål at fremvise, hvorledes en evaluering vil kunne gøre en konstruktiv forskel eller ej. (Larsen, 2009, s. 142).

1. *Er indsatsen vel beskrevet?*
2. *Er indsatsen godt implementeret?*
3. *Er målene klart formuleret?*
4. *Er der en god programteori – forventede resultater?*
5. *Er der relevante data inden for rækkevidde?*
6. *Er beslutningstagere parat til at foretage konkrete skridt, når evalueringsresultaterne foreligger?*

(Larsen, 2009, s. 143)

Hvis der kan svares ja til disse spørgsmål, så forventes der ud fra dette perspektiv, at man vil kunne gavne situationen med en evaluering. Er svaret nej, vil det være bedre at arbejde med pågældende problem, frem for at bruge ressourcer på en evaluering.

Vi har i de senere år fået en evalueringsideologi, der betyder, at organisationer skal tilegne sig evalueringskultur og evalueringskapacitet, for at kunne være parate til evaluering, samt at kunne fremvise dokumentation for, at deres kvalitetssikringssystemer er på plads.

Grunden er at evaluators observationer oftest er blevet negligeret og ikke rigtig brugt.

Der ligger den fordel ved systematisering af evaluering og kvalitet, at det gøres mere forudsigeligt.

Derfor forsøger evaluatorene at gøre deres arbejde mobiliserbart gennem kritiske værdidiskussioner og partcipatoriske demokratiske processer. Dog har der ofte været kontroverser mellem evaluator og leder,

da der kan opstå skuffende forventninger, som har vedrørt værdigsspørgsmål, processpørgsmål og metodespørgsmål. Dette kan i sidste ende gøre lederen utilfreds med evalueringens kvalitet. Dette har så medført en standardisering. En strømlining af kvalitetsarbejdet.

Modstanden for dette perspektiv ligger i, træghed, manglende forandringsparathed og manglende evne til at lytte, imens systemperspektivets egne bivirkninger og omkostninger usynliggøres i selve perspektivet..

Der er tre store hovedproblemer ved dette perspektiv.

1. At kvalitetssystemer er ressourcekrævende i drift.
2. At evaluering og kvalitetsarbejdet er sat op på abstrakte, generelle og organisatoriske systemer.
3. At operationalisering og systematisering af kvalitetsinitiativer betyder, at diskutabiliteten i kvalitetsarbejdet begrænses (Larsen, 2009, s. 142-152).

6. Introduktion til analysen

Jeg har i ovenstående teori afsnit redegjort for hvilke teorier, der ligger til grund for det kommende analysearbejde. De teoretiske begreber, der vil være styrende i analysen er således...

Som nævnt tidligere har modellerne, kvalitetsmåling og performancemåling formål at skabe en forståelse for FTU's bagvedliggende teoretiske afsæt for FTU, og kvalitetsperspektiverne har til formål at fremvise, hvordan man opfatter arbejdet med evaluering og kvalitet på de tre forskellige niveauer.

Den kommende analyse vil blive opdelt således, at jeg gennemgår de tre niveauer (Forvaltningsledelsen, institutionslederne og forældrene) - én efter én - startende fra toppen, hvilket betyder, at jeg først gennemgår forvaltningslederens opfattelser, herefter skoleledernes og til sidst forældrenes.

Hvert niveau bliver opdelt med fem overskrifter svarende til de fem perspektiver.

Jeg vil inddrage empirien i hvert af de fem perspektiver og til sidst lave en delkonklusion, hvor jeg finder frem til hvilke perspektiver, de tre forskellige niveauer anskuer kvalitet ud fra.

Derved får vi en dybere forståelse af informanternes opfattelser.

Det sidste delspørgsmål i min problemformulering lyder:

”Hvad er fordele og ulemper ved at arbejde systematisk med kvalitet i Dagtilbud og Skole ved hjælp af performancemåling og inddragelse af forældre som evalueringsform.”

Svaret vil bestå af en diskussion gående ud fra socialkonstruktionismen med inddragelse af de tre niveaues opfattelser af fordele og ulemper ved FTU, taget fra hver sin delkonklusion.

De fire underspørgsmål vil i sidste ende give mig svaret på hovedspørgsmålet for undersøgelsen:

”Hvordan skaber henholdsvis forvaltning, institutionsledelsen og forældre mening i kommunens kvalitetsarbejde på skoleområdet, konkretiseret ved Forældretilfredshedsundersøgelsen (FTU)?”

7. Analyse

7.1 Hvordan opfatter forvaltningsledelsen evaluerings- og kvalitetsarbejdet?

Som nævnt vil jeg i dette afsnit gennemgå de fem perspektiver og analysere mig frem til, hvilket perspektiv, der fylder mest for forvaltningsledelsen, da jeg mener, at perspektivet betyder meget for opfattelsen af evaluerings- og kvalitetsarbejdet. Man skal dog holde sig for øje, at perspektiverne ikke nødvendigvis passer fuldstændig på forvaltningslederen, og at der højst sandsynligt vil være mulighed for en sammensmeltning, som kan komme fra en fortolkning.

Det vil være analysen af citaterne, der vil tydeliggøre, hvor forvaltningslederen opfattelse ligger. (Larsen, 2009, s. 155).

Standard Perspektivet

Med et standardperspektiv på kvalitet er man optaget af at undgå afvigelser fra en bestemt fastsat standard. At leve op til at fastsat standard vil således blive opfattet som udtryk for kvalitet i offentlig service. En sådan forståelse af kvalitet kommer til udtryk hos forvaltningsledelsen, da jeg spørger ind til hvor længe kommunen har arbejdet med FTU.

Det fremgår af følgende citat:

[FL] ”Tror det er tredje år. Det er jeg ikke sikker på, det kan jeg ikke ... ja, det tror jeg, det er”. (Bilag 5)

Eftersom det er tredje år, FTU'en kører, og man anvender de foregående resultater til at se på gennemsnittets udvikling fra sidst, må forvaltningslederen have et syn på, at standardisering er nødvendigt, for kontinuerligt at kunne bygge ovenpå foregående års kvalitetsstandard. Dette syn har han ved at man gennem dette perspektiv holder udvig efter afvigelser, og hvis skolerne er gået ned er der tegn på at kvaliteten er blevet ringere. Derfor bliver deres standarder sat efter den foregående FTU score skolerne havde.

Nedenstående citat fokuserer på opfølgningen, og mængden det fylder for lederne i skolerne.

[FL] ”Det er meget forskelligt. Vi vil have nogle, hvor det ikke fylder ret meget, hvor man ikke gør ret meget ved det, og kun gør minimum.

Så er der andre steder, hvor man tager det dybt alvorligt, og gør meget for at få en høj svarprocent, gør meget for at inddrage forældrebestyrelse, gør meget for at inddrage medarbejderne.

For at få sat en handlingsplan i gang, for at forbedre sig. Jeg tror, vi har hele spektret, vi har ikke været ude og undersøge på, hvor meget de gør, og hvordan de oplever det. ”

I ovenstående citat virker der ikke til at være skyggen af en standard i opfølgingsarbejdet med FTU'en, FL antager, at de har hele spektret med skolerne i forhold til engagementet i at bearbejde FTU.

Dermed kan det være svært for forvaltningen at sikre høj kvalitet i opfølgingsarbejdet.

Som et af problemerne i perspektivet også antager, har de ikke standardiseret denne del af FTU og lader opfølgingsarbejdet decentralisere og blive anvendt på forskellig vis ude i de enkelte skoler.

FL anser altså standardperspektivet ud fra at de kan sammenligne resultaterne fra år til år, men har problemer med at standardisere de kvalitative tilgange ved perspektivet, da decentraliseringen af opgavevaretagelsen gennem rapporterne er vanskelige at sikre.

Effekt Perspektivet

I dette perspektiv fokuserer man på input, proces, output og outcome af den politiske proces, og på at den offentlige service skal gøre en forskel og have en reel effekt for samfund og borger. Jeg har i perspektivet fundet citater fra FL, som fokuserer netop på disse kriterier:

[FL] "Ressource forbrug. Det er jo rasende dyrt, at lave det her, både i ..., ja, mest i "man-power". Så kan vi ikke se nogen direkte ulemper." (Bilag 5)

Som der nævnes i citatet, så er der en masse input i at lave FTU'en:

Det koster forvaltningen penge at køre FTU'en, og det koster også en del i medarbejdertimer.

Her mener han, at det koster en masse ressourcer over en længere periode, da der gennem en performancemåling er rigtig mange trin som skal køres igennem. De første dele er allerede lavet, eftersom FTU'en er kontinuerlig og har kørt i 3 år, så man slipper for at lave afgrænsninger, og udarbejde kvalitetsindikatorer. Men derimod skal der opstilles standarder for indikatorerne – herunder:

Hvad scorede de forskellige skoler sidst?

Der skal også udvælges en ansvarlig person til at styre FTU'ens gang – herunder udvælgelse af metoder og kriterier for at opnå valide data. Vedkommende skal til sidst udarbejde analyser af den rå data og afrapporteringer. Alt dette tager tid og koster penge.

Her, ligesom mange andre steder i offentlige organisationer, er der meget fokus på penge, regler og processer. Men som nævnt i citatet er der her kun tale om ressourceforbrug, som den direkte ulempe.

Som led i processen, bør den ansvarshavende for målingen - eller FL – gå ud og fortælle, hvordan skolerne skal arbejde på baggrund af rapporterne.

[FL] "Ja ja, man kan så sige, jeg går ikke ind ledelsesmæssigt og siger:

"Jamen, I skal gøre sådan og sådan i jeres institution på baggrund af den her"

Det er ikke den dialog jeg har, men at de forholder sig til de data de får ind, og hvordan de så kan forbedre selv”[...] (Bilag 5)

Skolerne får altså ”bare” rapporterne og har derfor selv til opgave at se, hvor de selv kan forbedre sig. Ulempen opstår i dette perspektiv ved at output og outcome ikke er særligt tydelige i arbejdet med FTU.

(FL) ”Det er svært at se en direkte årsagsvirkning, altså kausal sammenhænge er svære at se. Ved at vi har lavet den her, kan vi se vores børnehaver er blevet så meget bedre til det her, eller ved at arbejde systematisk, så bliver vores skole så og så meget bedre til det her. Og det synes jeg er en ulempe. Vi kan ikke lige se, hvad vi får for pengene, og det kan derfor godt gå hen og blive lidt en symbolsk handling for nogen, der ikke har et ejerskab til det”. (Bilag 5)

I den første del af citatet, bliver det tydeligt beskrevet, at FL ikke kan se en direkte årsagsvirkning ved FTU'en. Output af FTU'en er ikke tydelig for FL. Der er ikke tydelige forandringer, som sker på baggrund af FTU'en, hvilket svækker formålet med FTU'en. Formålet med effektperspektivet er, at der skal være en effekt, og hvis ikke forvaltningslederen kan se, at FTU munder ud i at have effekt på enten skolerne eller hos forældrene, står den ikke i et godt lys set ud fra dette perspektiv.

At finde empiri for Outcome har ikke været muligt ud fra FL's citater.

Det ville kræve, at FTU kunne påvirke det store billede i et samfundsmæssigt perspektiv, hvilket jeg ikke har data til at kunne udtale mig om.

Politiske mål perspektivet

Ud fra empirien omkring FL, har han i dette perspektiv udfordringer ved måden, der er blevet valgt at måle på. Man kan antage, at der, fra politisk side, er blevet bedt om, at der skal laves en FTU med kvantitative data.

[FL] ”Er jeg tilfreds med det jeg får?

Det byder den her form måske meget ind til, at det bliver meget Trustpilot.

Og det tror jeg vi kommer til at skulle udfordre vores system på.

Kan vi indsamle de her data klogere på en måde, der også skaber mere reel inddragelse?

Forældrene er ikke tilfredse med trivslen i institutionen, nej. Men hvis det nu bliver en dialog om, hvordan kan forældre være med til at skabe bedre trivsel i vores institution, hvad kan det så gøre i stedet for? Det er sådanne drøftelser og overvejelser, vi kommer til at se i den kommende tid.” (Bilag 5)

FTU'en giver problemer for FL – den er svær at arbejde ud fra.

Den har nogle politiske mål, men den bliver ikke operationaliseret tilstrækkeligt til at fremme kvaliteten,

FL anskuer FTU'en som en slags Trustpilot.

Samtidig er det vigtigt i dette aspekt at huske på den 5. grundantagelse i socialkonstruktionismen, hvor det her ikke gælder om at nedbryde FTU, men at tænke kritisk over den. Her ses det tydeligt, at FL har et kritisk syn på formen for FTU, at denne måde at måle kvaliteten på i Vejen Kommunes Dagtilbud og Skole afdeling måske ikke er den helt rigtige. Han ser det ikke som en ulempe at inddrage forældrene, men han ser en tydelig problemstilling i, at FTU bliver til en "rating platform" ligesom Trustpilot, og at FTU'en ikke kommer ordentlig ned i substansen.

Yderligere virker målene ikke til at være skarpe nok i opfølgingsarbejdet.

(FL) "Men derimellem, der tror jeg da også den kan blive ret død, hvis ikke den enkelte leder får fulgt op og laver et mål osv. osv. Det vi ikke ude og kontrollere.

Vi har bedt om at... og så har vi en tillid til at det bliver gjort.

Det er der livet skal være, og ikke inde hos os!" [...] (Bilag 5)

De er ikke ude og kontrollere om skolelederne får lavet nye mål. Der også tegn på, at målene bliver løse, og at det er op til skolelederne at få målene operationaliseret, så de kan blive anvendt i praksis.

Hvilket Forvaltningslederen også har tillid til at skolelederne kan håndtere.

Brugerperspektivet

En af ulemperne ved brugerperspektivet ligger i, at det er svært at kontrollere, hvad forældrene vil svare. Det er ofte tydeligst i den kvalitative del af brugerperspektivet, hvor der lyttes til brugerens egne aspekter, og her kan det være svært at se, hvor samtalen går hen. Men, som der nævnes i nedenstående citat, fortolkes der også på de kvantitative værdier, da der opstår en frygt for, at deres skole kan lukkes, og ved at svare positivt, satser man på at skolen overlever.

[FL] "Det tænker jeg.

Og der er bare noget form i det der med, at det ikke er et møde, men at det er en kvantitativ undersøgelse, det ikke er en kvalitativ.

Det kan godt være, der skal være noget både og, men der er hvert fald en udfordring med, at det mere kan blive brugt som en rating.

Jeg har også hørt om en forælder, der har givet utrolig høje karakterer i det, fordi så de var sikker på, at deres skole ikke lukkede.

Fordi det de oplevede den som lukningstruet, ikke også?" (Bilag 5)

Brugerne svarer på de på forhånd fastlagte værdier ved Top-down modellen i den kvantitative Survey med den fortolkning, at hvis skolen scorer højt, så bliver den ikke lukket. Der er i dette perspektiv - sammenholdt med Casen - et stort legitimeringsproblem, da forældre har fralagt sig ansvaret for at svare reelt på undersøgelsen, for at skolen sikrer overlevelse. Dette kan påvirke den enkelte skole til at få de forkerte kvalitetsindikatorer anvist i opfølgingsarbejdet, og dermed mister performancemålingen sin værdi. FL anskuer altså, at der kan være store fortolkningsproblemer i arbejdet med at inddrage forældrene.

FL ser derimod en fordel i at inddrage forældrene i arbejdet med at øge kvaliteten på skolerne.

[FL] "Men forældre er super tilfredse, fordi det de oplever, er godt.

Og det er jo der, hvor man gerne skulle sige, at forældretilfredshedsundersøgelsen gerne skulle ende med at være et spadestik dybere. Til at kunne sige, hvordan oplever du det, og det, og det til nogle parametre, som man ellers ikke normalt kommunikerer omkring med forældrene." (Bilag 5)

I citatet henviser FL til at FTU gerne skulle være et spadestik dybere, for at kunne forstå, hvor tilfredse forældrene er. Han ser altså, at forældrene er tilfredse, men ved hjælp af undersøgelsen, kommer der tydeligere resultater på hvilke parametre, der er gode og hvilke, der er knap så gode. Og denne kvalitet vil være ud fra fortolkningen, som den moderne kvalitet - altså en standard, som vi kan være tilfredse med. Kvaliteten, som Peter Dahler-Larsen har undersøgt, er ikke længere et spørgsmål om luksuriøs test, men snarere en forventning om, at tingene er i orden.

Forvaltningen lægger sig også op af stereotypen om, at mange problemstillinger i den offentlige sektor er kvalitetsproblemer. Dog ligger problemstillingen i brugerperspektivet, at det ofte er fragmenterede beretninger, brugerne kommer med, herunder forældrene, og det kan være svært at skabe de reelle forandringer, selvom de forskellige parametre gerne skulle gå et spadestik dybere og vise tilfredsheden omkring skolen netop fordi, de alle kan fortolkes.

Trods bruger perspektivets problemstilling med at give fragmenterede beretninger, synes det stadig for FL at være et succeskriterium.

.(FL) "Et klart succeskriterium er, at vi har fået forældrenes stemme ind, og at lederne følger op på én ting af det. Det er helt klart et succeskriterium også.[...] (Bilag 5)

FL anser det altså stadig som en fordel, at få forældrenes stemme ind igennem undersøgelsens på forhånd fastlagte parametre. Her ser han også, at selvom det er svært at få reelle forandringer til at ske, har han en tro på, at lederne på skolerne kan formå at få omsat ét kvalitetskriterium til et reelt udviklingspunkt.

Systemperspektivet

FTU er blevet valgt oppefra og har til formål at kunne sammenligne resultaterne med andre kommuner, for at kunne se hvor tilfredse forældrene er i en større skala.

[FL] "Det er noget vi er orienteret om politisk, at vi skal i gang med at lave sådan en undersøgelse, så det er noget, vi har initieret herfra, og skolerne har ikke fået frit valg på det.

Det er noget, vi har valgt at sige: "Det vil vi gøre", for at sammenligne kommunerne imellem." (Bilag 5)

Dette må derfor være et kvalitetssystem, som skal sikre netop denne sammenligning.

Men som perspektivet også antager, så koster det penge at arbejde systematisk og kontinuerligt med kvalitet og evalueringens arbejde.

[FL] "Ressource forbrug.

Det er jo rasende dyrt, at lave det her, både i ... ja, mest i "Man-power".

Så kan vi ikke se nogen direkte ulemper." (Bilag 5)

Dette punkt er gentaget igennem flere af perspektiverne, og her er det igen tydeligt, at ressourcerne er noget der fylder for forvaltningslederen.

Men han ser ikke nogen direkte ulempe i at arbejde med denne type måling i Vejen Kommune.

Dog fokuserer de på at minimere indsatsen, dvs. ressourceforbruget i FTU:

(FL) "Men det er klart, at vi prøver med alt det, vi laver at minimere indsatsen i forhold til udbyttet.

Og det er jo også noget af det, vi skal overveje i forhold til det her. Er det investeringen værd?

Fordi der går faktisk en del "Man-power" med det. Ikke for mig personligt, men i afdelingen." (Bilag 5)

Måske er systemet for abstrakt? Som tidligere beskrevet i dette perspektiv, kan det være en problemstilling. Og det at minimere indsatsen må handle om at gøre systemet mere specifikt.

Delkonklusion

Forvaltningslederen er, set ud fra mine fortolkninger og analyser, mest præget af at se kvalitet ud fra et brugerperspektiv. Det er tydeligt at se, at de i forvaltningen er udfordret på fortolkningsdelen af forældrenes besvarelser, også selvom de har benyttet sig af en Top-down styret Survey model i en kvantitativ struktur.

Til gengæld har han fokus på, at organisationen skal lytte mere, end den snakker, eftersom han vægter højt at få forældrenes input på hvad, der er godt og hvad, der er skidt ved skolerne.

Forvaltningslederen er klar over, at det kan være svært at oversætte de fragmenterede besvarelser, men sætter sin lid til, at skolelederne kan magte opgaven.

Der er dog også træk fra de andre perspektiver, herunder en stor del af fra effektperspektivet:

Der er fokus på ressourcerne og på at få lavet en god proces, hvor der bliver lagt meget tid i at få udarbejdet rapporter, som bliver leveret til skolerne, hvor de enkeltvis skal udvælge en til to kvalitetsindikatorer, som de skal arbejde videre med (Bilag 1)

FL anerkender også selv, at det er svært at se det direkte output fra FTU'en, hvilket er et tegn på, at han også gerne opfatter kvalitet ud fra en direkte effekt.

7.2 Hvordan opfatter Skoleledelsen evaluerings- og kvalitetsarbejdet?

I dette afsnit vil jeg gennemgå skoleledelsens opfattelse af evaluerings- og kvalitetsarbejdet.

Jeg har interviewet i alt to skoleledere, hvoraf den ene er blevet interviewet i forbindelse med mit 9. semester projekt og er altså som sådan ikke ny empiri, men empirien vil blive analyseret ud fra nye teorier i dette speciale.

Skolelederen fra 9. semester projektet vil blive henvist som (SL2), og denne skoleleder har oplevet en lav svarprocent i forbindelse med Forældretilfredshedsundersøgelsen.

Den anden leder er med ny empiri, og han vil blive henvist til som (SL1).

Jeg vil, ligesom i foregående analyse, opdele afsnittet i fem punkter, svarende til de fem perspektiver.

Her vil jeg sammenfatte skoleledernes forskellige opfattelser, og diskutere dem mod hinanden for til sidst at få en fælles opfattelse af evaluerings- og kvalitetsarbejdet.

Standardperspektivet

SL1 viser at han har fokus på standardperspektivet ved at lægge vægt på, at man skal over 70 i svarprocenten, før målingen kan anses som valid. Dette perspektiv hænger godt sammen med den generelle udvikling, der er sket for begrebet kvalitet, hvor man anerkender kvalitet som noget, der forventes. Og hertil kan jeg antage, at for at en undersøgelse kan være valid må nedenstående citat set ud fra et socialkonstruktionistisk synspunkt være sandt.

(SL1) "Altså jeg havde det sådan, at vi skulle i hvert fald over 70 %, men succeskriteriet var 90 %, så derfor var jeg rigtig, rigtig glad, da jeg så, vi endte der oppe, fordi jeg tænkte, det var umuligt, da der altid er nogen, der ikke får svaret, men jeg havde det sådan lidt, at det kunne være sejt, hvis vi kom derop, og vi kom jo også over 90 % " (Bilag 6)

Dette uddybes også i følgende citat, da han tydeligt udtaler, at grunden til at have en svarprocent på over 70 sikrer en vis standard i at få et reelt billede af skolen. Dermed lever SL1 op til sin egen standard, og sikrer gennem disse to citater, at der er en høj kvalitet i den rå datamængde, som skolen har opnået.

(SL1) "Min interesse i det er at få en så høj svarprocent som overhovedet muligt, fordi det er vigtigt for mig at have et brugbart resultat. Jeg gider ikke kun have de forældre, der er utilfredse, eller kun de forældre, der er tilfredse. Der er nok en eller anden tendens til, at dem der er utilfredse, de er mere tilbøjelige til at svare og give deres stemme til kende, men jeg har brug for et reelt billede. (Bilag 6)

Man kan allerede fornemme, at SL1 anskuer tingene ud fra standard perspektivet, fordi han har en relation til forældrene og formår at opbygge en social konstruktion til dem. Relationen går på, at sammen kan vi skabe et reelt billede af, hvordan vi ligger kvalitetsmæssigt på denne skole.

Dermed ser det allerede ud til, at SL1 har et brugerorienteret kvalitetsperspektiv, netop fordi FTU for ham er en social konstruktion, hvor vi inddrager forældrene til at give deres meninger til kende.

SL2 har ikke sagt noget i forhold til standardperspektivet, og derfor indgår hun ikke i dette afsnit.

Effektperspektivet

Ved effektperspektivet har man fokus på input, proces, output og outcome.

I nedenstående citat har SL1 en meget dybdegående fortælling omkring det input og den proces, der følger i arbejdet med FTU.

Når skolerne får FTU, har forvaltningen lavet selve rapporterne, som også er beskrevet i performancemålingsafsnittet.

Derfor starter input for skolerne ved den mængde arbejdskraft de lægger i at fortolke på rapporterne.

I nedenstående citat ser vi, at input foregår i hver afdeling i de forskellige faser. Dernæst er processen, at de skal udvælge 2 gode kvalitetsindikatorer og 1 dårlig kvalitetsindikator, samt at processen ender i skolebestyrelsen, hvor resultaterne også skal drøftes.

(SL1) "Og så har vi sagt, at de skal ud i hver afdeling, de er delt op i faser: Fase et, to og tre, og i hver fase skal de have fokus på to gode og en kradser, to ting vi kan være særligt stolte af, og en ting vi kan gøre bedre, inden for hver kategori. Der har vi sagt, at lige omkring, ledelse er det svært at finde to gode og en kradser, fordi der kun er to eller tre punkter, så der kunne man ikke gruppere på den måde, men ellers skal de gruppere det med, hvad er vi stolte af, og hvad kan vi gøre bedre. Og så skal vi faktisk have den på skolebestyrelsen i næste uge, og der får de fået resultatet, og der får de også personalegruppens kommentarer og kan sige, hvad er medarbejderne stolte af, og hvad betyder noget for dem at holde fast i, og hvad synes de, der kan gøres bedre." (Bilag 6)

Yderligere har han fokus på output, som også hører under dette perspektiv.

For SL1 betyder output, som det fremgår af nedenstående citat, at der bliver lavet en plan for, hvad skolen vil fokusere på i det kommende skoleår: Han vil direkte fremlægge de fokuspunkter, skolen vil arbejde med det næste år, med afsæt i FTU'en.

Igen her giver han udtryk for at tænke i et brugerperspektiv, hvor forældrene er omdrejningspunktet for hans fokus på kvalitet.

(SL1) "Vi præsenterer fokuspunkterne. Der laver vi en plan for, hvad er det vi vil have fokus på i det næste skoleår, og så tager vi et fælles forældremøde, hvor vi starter i faserne. Alle forældre fra 0-3 klasse inde i gymnastik salen, inden de går ud i klasserne, og der står vi altid på, som ledelse, og siger

velkommen til et nyt skoleår, og I skal høre, at i dette skoleår vil vi have styr på det og det og det, og det vil vi, fordi I er alle sammen blevet spurgt i FTU, og vi kan se, at I har svaret, at I synes, vi kunne blive bedre til det her.” (Bilag 6)

Effekt perspektivet har i sin helhed fokus på, at institutionerne ikke bare skal være til, men de skal gøre en forskel. Man kan tydeligt se i nedenstående citat, at SL1 har fokus på, at skolen skal gøre en forskel. Han stiller sig selv spørgsmålet, at hvis vi har fokus på dansk og matematik, så kan det være, at vi mister fokus fra noget andet. Så for at skolen kan gøre en forskel på baggrund af FTU, kræver det, at han, i sine sociale relationer til forældrene og til hans medarbejderstab, finder frem til, hvilke punkter der er vigtigst for, at skolen kan gøre en forskel på baggrund af FTU'en.

(SL1) ”Er det FTU, der er styrende? Nej, det kan være, jeg misforstår spørgsmålet, men jeg vil sige overhovedet ikke. FTU kan hjælpe til at vise, at vi ikke er gode nok til at sætte tydelige mål i engelsk undervisningen, og det tror jeg faktisk, at den ikke viser i år. Vi har været meget fokuseret på dansk og matematik, og vi kan mærke, at det er svært at engagere vores forældre. Hvis vi skal engagere dem i noget mere, for så skal vi pille noget andet fra, og så er det vi skal tage den diskussion at, vil vi det?” (Bilag 6)

Dette citat kan også give anledning til at se på outcome.

Outcome her kunne være, at skoleledelsen mister fokus fra noget andet, hvis ikke de tager rapporterne og analyserne af rapporterne alvorligt i det større billede for skolens fremtid.

(SL1) ”Altså, det kan aldrig være til skade at spørge folk, hvad deres oplevelse er af noget. Jeg er egentlig optaget af, hvordan kan vi gøre denne skole endnu bedre, hvordan kan vi gøre denne skole til den bedste skole i Vejen Kommune, og det vil vi være på trivsel, uddannelsesparathed, karakterer, medarbejder tilfredshed, forældre tilfredshed. Vi vil være nr. 1, og derfor er vi afhængige af at høre, hvad folks oplevelse er af os, så der synes jeg, der er mange fordele ved det?” (Bilag 6)

Det helt store billede må derfor ligge i, at skolen på en kommunal skala i samfundet vil være den bedste skole, og set ud fra dette, tænker SL1 ud fra et effektperspektiv. Kvalitet for ham handler meget om, at der sker fremskridt og ændringer til det bedre..

Hos SL2 er der også fokus på effektperspektivet.

Man ser i nedenstående citat, at der er fokus på input ved, at de anvender postkort til at promovere at undersøgelsen er i gang. De klæder også bestyrelsen på til at kunne gå ind og sørge for klasserådende. Jeg tolker her, at dette er en del af processen i effektperspektivet.

(SL2) ”Jamen, jeg forstår den rolle som at være facilitator, når det gælder bestyrelsen og at klæde dem godt på, og så sørge for at klasseforældrerådene, de ved, at den her er i gang og skrive til dem, og at de her postkort: At vi er sikre på, at de kommer ud, så vi er sikre på, at der kommer en information omkring det. Jeg synes jo den største rolle, har jeg tænkt, er bagefter, at sætte noget i værk, og det ser jeg som en løftestang til det arbejde, vi gerne vil lave med udgangspunkt i bestyrelsen og forældrerådene sådan i første omgang.” (Bilag 7)

Hun anser til gengæld, at hendes rolle først rigtig har betydning i arbejdet efter undersøgelsen, hvor FTU bliver anvendt til at være en løftestang til det arbejde, de skal i gang med.

Det tolker jeg også som værende en del af selve processen i effektperspektivet.

I nedenstående citat, er det mere fokus på output, hvor SL2 har håb om, at de igennem FTU er på vej i den rigtige retning med forskellige udviklingspunkter. Samtidig håber hun, at hun kan se en udvikling i det specifikke tema omhandlende vikardækning, da de tidligere har arbejdet meget med dette område. Her er det tydeligt, at SL2 også tænker i effektperspektiv i forhold til kvalitet, og at kvaliteten på området omkring vikardækningen er blevet højnet, samt at FTU kan fremvise netop dette.

(SL2) ”Jamen, det tror jeg, er de indsats områder, som vi har sat fokus på, håber jeg på, at vi kan se en tendens til, at vi er på vej i den rigtige retning, og det kunne bl.a. være sådan noget som åbenhed, og at vi tager tingene alvorligt, når folk henvender sig. Det kunne også være nogle af de ting, vi har fået kritik på fra det forrige. Det kunne være noget med vikar dækningen, at man virkelig kan se, at vi har lavet et kæmpe stykke arbejde i forhold til, at vikardækningen er professionel. Det håber jeg på, jeg kan se en tendens til, og så håber jeg, at man kan mærke, at der er kommet mere ro på skolen” (Bilag 7) (Hansen, 2018)

SL2 udtaler sig ikke om eventuelt outcome af FTU'en.

Hun havde i forvejen en negativ holdning til FTU, og jeg stillede hende spørgsmålet.

*(INTER) ”hvor højt har du prioriteret undersøgelsen?
Sådan i forhold til andre opgaver i den her tid?”*

(SL2) ”Ikke ret højt.” (Bilag 7) (Hansen, 2018)

Dette er dog kritik direkte på fordele og ulemper ved FTU, og ikke på kvalitetsperspektivet som sådan.

Jeg vil stadig tolke, at SL2 tænker ud fra et effektperspektiv omkring kvalitet.

Prioriteringspunktet vil blive nærmere analyseret i det sidste delspørgsmål om fordele og ulemper.

Politiske mål perspektivet

SL1 har ikke nogen udtalelser om at anse kvalitet ud fra de politiske målsætninger.

Ved det politiske perspektiv anser man kvalitet ud fra mål fastlagt på demokratisk vis, og at man finder frem til den offentlige instans som kan udøve målene. FTU'en er politisk bestemt, og det fremgik i forrige analyse omkring forvaltningslederen, men SL1 har primært fokus på brugerperspektivet og på effektperspektivet.

I forhold til SL2 så kan man se, at hun anser FTU'en som en del af noget kvalitetsarbejde, som er udstedt fra forvaltningen. Hun har ikke noget ejerskab af undersøgelsen og er derfor udfordret på de reelle mål, som er blevet politisk bestemt.

(SL2) ”Jamen, det er nok det der med at have et ejerskab til den som leder. Altså, jeg er vildt tilfreds med at noget er centraliseret, men jeg ved også godt, at jeg nemt kan komme til at sige, at så er det Daniel eller Jonas, eller hvem der nu sidder derinde, som står for det, og så på samme måde er jeg ikke inde over det, så der kunne godt være den der distance til den.” (Bilag 7) (Hansen, 2018)

Citatet tydeliggør problemstillingerne netop ved det politiske mål perspektiv ved at have løst satte mål. SL2 har ikke ejerskab og føler, at selve FTU'en er for centraliseret. Man fornemmede i SL2s citater fra effektperspektivet, at de målsætninger hun selv har der, er løst satte og ikke tydelige i modsætning til SL1s forklaringer om mål og effekt.

(SL2) ”Jamen, jeg tænker i sidste ende, der er det værdi for politikerne. Altså, vi udfylder jo den ramme vi har, og der kan sagtens komme nogle forældre, der synes, at der skal komme nogle andre lærere ind, eller at der er noget andet, vi skal, men i sidste ende er det jo politikerne, der har udstukket rammen. og jeg tænker ikke, den giver værdi for at elever lærer mere, som er udgangspunktet, eller trives bedre som udgangspunkt. Det kunne jeg godt frygte, at det er et kæmpe stort stykke arbejde at sætte i gang, og så er det svært at se i hverdagen.” (Bilag 7) (Hansen, 2018)

I henhold til den parlamentariske styringskæde så har SL2 ret ,i at skolen har til opgave at udfylde rammerne, som er blevet udstukket, derfor lægger hun også kvaliteten over på det politiske system ved at udtale, at skolen kun skal udfylde rammerne. Her er ikke tegn på, at hun anser kvalitet ud fra inddragelsen af forældrene, men snarere mener hun, at forvaltningen og politikerne bestemmer hvilken kvalitet, der skal arbejdes med ud fra de på forhånd givne kvalitetsindikatorer, som SL2 så selv skal udvælge at arbejde med (Bilag 1)

Yderligere skitserer hun her en af de andre ulemper ved perspektivet, nemlig at det kan være svært at

operationalisere arbejdet: Hun synes, det er et stort stykke arbejde at sætte i gang, og det er svært at se ændringer i hverdagen og i virkeligheden.

SL2 ser, at der er de overordnede mål, men de er abstrakte og kun ude i periferien, hvor det omhandler forældretilfredshed. Undersøgelsen i sig selv er en undersøgelse som så mange andre og har ikke nogen høj prioritering i hendes daglige arbejde.

(SL2) ”Jamen, for mig har det været en undersøgelse som så mange andre undersøgelser, vi har. Jeg har tænkt, det har været sådan mere noget af det, bestyrelsen kunne tage ansvaret for, fordi jeg synes, vi har rigtig mange ting, vi har ansvaret for, så den har ikke fyldt særlig meget i min bevidsthed. Jeg ved, den er der, og jeg ved at scorerne (griner lidt) bagefter kan få ret afgørende betydning for, hvad vi skal arbejde med.(Bilag 7) (Hansen, 2018)

Trods det, at hun griner til sidst i citatet, ved hun godt, at der skal arbejdes seriøst med rapporterne, som udspringer af FTU. Og dermed har SL2 også en interesse i at sikre, at målene bliver indfriet, hvilket er et af kriterierne for det politiske mål perspektiv, som hun også henviste til i effektperspektivet.

Bruger perspektivet

(SL1) har en stor interesse i at få en høj svar procent for at sikre validitet i sine rå data.

Dette blev også gennemgået i standardperspektivet, hvor han ønskede en svarprocent over 70.

SL1 forsøger at gøre op med de fragmenterede udfordringer ved den kvantitative Top-down styrede Survey, som blev redegjort for i bruger perspektivet, ved at få så mange forældre med, hvad enten de er tilfredse eller ej, da der på denne måde er større sandsynlighed for, at ingen emner bliver overset, og han får det reelle billede, han ønsker.

(SL1) ”Min interesse i det er at få en så høj svarprocent som overhovedet muligt, fordi det er vigtigt for mig at have et brugbart resultat. Jeg gider ikke kun have de forældre, der er utilfredse, eller kun de forældre, der er tilfredse. Der er nok en eller anden tendens til, at dem der er utilfredse, de er mere tilbøjelige til at svare og give deres stemme til kende, men jeg har brug for et reelt billede. (Bilag 6)

SL1 har en klar interesse i at forstå kvalitet gennem brugerne, hvilket han både tydeliggør i citatet ovenover, men også i det nedenstående citat, hvor han fortæller, at han er optaget af de ting, ”de” er optaget af. Med ”de”, mener han forældrene, og han ser, at forældrene er gode indikatorer på, om skolerne bruger deres energi forkert. Dette kan brugerne hjælpe med at be- eller afkræfte gennem FTU. Det bliver tydeligere, at han forsøger at definere kvalitet ud fra brugernes vaner, værdier og ønsker, som selve perspektivet også ligger vægt på.

(SL1)[...] ”men jeg er optaget af hvilke ting, de er optaget af, fordi bruger vi vores energi forkert, bruger vi det på noget, som de egentlig er ligeglade med, eller er de mere interesseret i, at vi skal gøre noget andet? Så jeg tænker egentlig min opgave i det er, at få motiveret mit personale, min forældregruppe og børn, til at få en så høj svarprocent som muligt, så vi kan bruge resultatet til noget konstruktivt.”(Bilag 6)

Yderligere ser SL1, at der er væsentlig flere fordele ved denne type måling, end at han ser ulemper. Igen her tydeliggør han, at han ser på kvalitet gennem brugernes perspektiver, hvor han mener, at denne inddragelse kan gøre hans skole til den bedste.

(SL1) ”Jeg ser væsentlig flere fordele end ulemper. Altså, det kan aldrig være til skade at spørge folk, hvad deres oplevelse er af noget. Jeg er egentlig optaget af, hvordan kan vi gøre denne skole endnu bedre, hvordan kan vi gøre denne skole til den bedste skole i Vejen Kommune, og det vil vi være på trivsel, uddannelsesparathed, karakterer, medarbejder tilfredshed, forældre tilfredshed: Vi vil være nr. 1, og derfor er vi afhængige af at høre, hvad folks oplevelse er af os, så der synes jeg, der er mange fordele ved det?” (Bilag 6)

SL1 er igen opsat på, at brugerne skal blive hørt, da han ser mange fordele ved, at forældrene kommer med deres opfattelser.

Der kan være en risiko ved al den her positive retorik omkring inddragelsen af forældrene og denne type kvalitetsperspektiv. En af de store faldgruber er, at brugerne bliver hørt, men at selve kvaliteten bliver negligeret ved, at der ikke sker ændringer trods den stærke retorik, som SL1 fremlægger.

Dette vil blive undersøgt nærmere i analysens 3. niveau, hvor forældrenes opfattelser af kvalitet vil blive udfoldet.

SL2 har også et input omkring brugerperspektivet, men det er mere en bekræftelse på, at det ikke bliver anvendt hos hende:

(SL2) ”Jeg - nu er det ikke mig, der synes det, men et mål kunne være, altså, jeg tænker, måske kommer vi til at spørge ind i en kontekst, hvor de ikke har det store at skulle have sagt, altså, hør det rigtigt. Altså, vi har arbejdet meget med i Vejen Kommune med relationel koordinering med spørgsmål som: Hvad kan du som forældre gøre anderledes, så at dit barn er klar til at komme i skole? Det står ikke i FTU, der står, hvad kan lærerne gøre anderledes eller personalet, så vi spørger altid ind i andre kontekster, altså ledelsen spørger ind i lærernes kontekst: Hvad kan I gøre anderledes? Forældrene bliver også spurgt: Hvis vi nu prøvede i første omgang at lave en FTU med dig selv som forældre, [...], men nu her får forældrene lov til at køre ind på vores bane, og nogle andre får lov at køre ind på vores bane, og så står

vi der, så den der relationelle koordinering bliver jo at spille på nogle andres banehalvdel! Bliv på jeres egen, så passer vi vores der, og så lad os koordinere til sidst. Det kunne jeg godt tænke mig, så vi fik lidt refleksion omkring, hvad er forældrenes rolle omkring det her. (Bilag 7) (Hansen, 2018)

Til gengæld ses her et tydeligt eksempel på, at SL2 ikke opfatter kvalitet ud fra et brugerperspektiv. Hun udtaler, at det for hende er negativt at interessenter spørger ind i andres kontekster, herunder at forældrene spørger ind til, hvad skolen kan gøre bedre, i stedet for at spørge ind til, hvad jeg selv kan gøre bedre.

FTU har ingen prioritering for SL2, hvilket også blev berørt i de tidligere perspektiver, hvor det blev tydeliggjort, at hun anser kvalitet ud fra det politiske perspektiv.

I ovenstående citat bliver det tydeligt, at hun ikke anser forældrenes input som noget, der kan skabe kvalitet, og derved kan vi bekræfte, at hun ikke anvender brugerperspektivet.

Det samme gør sig gældende i det sidste citat:

(INTER) "Hvordan oplever du forældrenes engagement med undersøgelsen?"

(SL2) "Det har jeg ingen ide om, stort set ikke, nej." (Bilag 7) (Hansen, 2018)

System perspektivet

I system perspektivet finder kvaliteten først sted, når den kan dokumenteres.

SL1 har en kommentar til netop denne opfattelse, dog stadig igennem et brugerperspektiv:

Han får - gennem forældrene - dokumenteret de problemstillinger, som han ellers selv kunne stirre sig blindt på.

(SL1) "Hvordan kan vi så sørge for, at vores brugere opfatter os på en anden måde?"

Så på den måde giver den mig en legitimitet til at tage fat i nogle af de ting, der en gang imellem kan være svære at dokumentere for mig selv, fordi nogle gange stirrer man sig selv blind på de problemer, der så er, og så siger, problemet er måske også kun inde i mit hoved: Det er et problem at indkaldelsen til skolefesten kom så sent, f.eks." (Bilag 6)

Systemperspektivet fokuserer meget på evaluators rolle, og måden hvorpå evaluator kan have problemer i forhold til at fremlægge resultater for ledelsen. Perspektivet giver ellers ikke meget mening for skolelederne, da deres hoved interesse ligger i enten at se kvaliteten ud fra et brugerperspektiv eller et politisk mål perspektiv, hvor rammerne allerede er sat på forhånd.

Delkonklusion

Der er en interessant forskel på, hvordan disse to skoleledere anser kvaliteten og dermed hvilket perspektiv, der fylder mest for dem.

For SL1 har brugerperspektivet en stor betydning for alt arbejdet.

Han har en stærk relation til forældrene og anser dem som den vigtigste kilde til, at kunne sikre kvaliteten på skolen. Han forsøger at gøre op med de fragmenterede oplevelser ved at få så mange besvarelser, som muligt for at sikre et validt grundlag til at kunne arbejde effektivt med resultaterne. Han har effektperspektivet i sine overvejelser, da han også er styret af, at forældrene skal kunne se effekten af FTU ved at fremlægge planer for skoleåret med afsæt i FTU'en.

Den anden skoleleder, SL2, har derimod ikke fokus på brugerperspektivet og anerkender ikke brugerne til at kunne bidrage til at sikre kvalitet.

Derimod antager hun det politiske mål perspektiv som grundlaget for, at kvalitet kan finde sted.

Her er hendes opfattelse, at forvaltningen har udstukket rammerne, og at det er skolens opgave at udfylde disse rammer for at kunne sikre høj kvalitet. Hun har dog svært ved at se mening i arbejdet, da målene omkring FTU ikke er tydelige, hvilket også er en af de store problemstillinger ved det politiske mål perspektiv.

Hun er, lige som SL1, optaget af, at der skal ske en effekt, før at man kan se kvalitet, og hun arbejder meget målrettet på at sikre, at f.eks. vikarerne er blevet mere kompetente, og at de bruger færre vikartimer, end de har gjort før.

Dette var de mest karakteristiske træk ved de to skoleledere, som har hver deres syn på, hvordan kvalitet udfolder sig, og hvordan det kan sikres.

7.3 Hvordan opfatter forældrene evaluerings- og kvalitetsarbejdet.

Forældrenes udtalelser er anderledes i forhold til de to foregående afsnit.

Forældrene er brugere og måden, de, som brugere, opfatter kvalitet er forskelligt og ikke som de to foregående niveauer, hvor det handlede om at arbejde ud fra et kvalitetsperspektiv.

I denne del af analysen vil der igen blive kigget på de fem kvalitetsperspektiver, her ud fra forældrenes synspunkt som brugere af undersøgelsen.

Forældrene er tilhørende de to skoler, hvor:

Forældrene med benævnelsen S1 tilhører skolen, som har skoleleder SL1

og forældrene med benævnelsen S2 tilhører skolen, som har skoleleder SL2

Hver forælder har derudover en benævnelse F1 til F4

Standard perspektiv

Set i sammenhæng med de udtalelser som skoleleder SL1 havde i foregående analyse:

At det gælder om at komme op på en hvis procent sats i forhold til svarprocenten, er forældrene tilhørende hans skole S1 også enige i, at hvis svarprocenten ikke er høj, kan de ikke bruge den til så meget. I dette citat er de enige om, at der ikke må være for store afvigelser i forhold til en standard, som evt. kunne være sat af SL1 på 70 %.

(F2. S1) "Man får en rimelig hurtig pejling på, om vi kan bruge den her undersøgelse til noget, altså er vi nede på 30 %, og så siger vi nå, så er det alle de pligttopfyldende forældre, der har svaret, og så kan vi ikke rigtig bruge den til noget, fordi vi skal op på en hvis procent sats, før vi kan bruge den til noget."(Bilag 8)

Som citatet lyder, så er 30 % en for stor afvigelse og hvis skolen havde fået denne svarprocent, ville de ikke kunne måle kvaliteten ifølge denne forælder. Altså en tankegang indeholdende standard perspektiv her.

Ved den anden skole S2 blev der interviewet 4 forældre, hvor ingen af dem havde svaret på FTU til fulde.

Her var bl.a. to forældre, som havde svaret for kun ét af sine børn, hvilket fremgår af nedenstående citat.

(INTER) "Hvor mange har egentlig svaret på den?"

(F3. S2) "Nej, jeg har ikke."

(F4. S2) "Jeg har svaret på den biologiske."

(F2. S2) "Jeg har også svaret på én."

(F1. S2) "Jeg nåede aldrig at få fat i en pc, og så var det for sent." (Bilag 9) (Hansen, 2018)

Her er der ikke nogen tegn på, at disse forældre ser kvalitet ud fra et standardperspektiv:

De nævner ingen standarder omkring arbejdet eller udførelsen af FTU.

Jeg kan se, at S2 forældrene har en lav svarprocent, da 4 ud af 4 forældre enten, ikke har svaret for alle børnene eller, slet ikke svaret.

Effekt perspektiv

Omhandler input, proces, output og outcome.

Ved dette perspektiv er der igen forskel på input for de forskellige niveauer i denne analyse.

I forhold til de to foregående, hvor input for forvaltningslederen og skolelederne var ressourcer i form af penge eller "Man-power".

I denne sammenhæng må input ligge i den tid, forældrene lægger i at levere et repræsentativt udfyldt spørgeskema.

(F1. S1): "Altså, inden jeg satte mig til, der ville jeg i hvert fald have nok tid til det, fordi jeg synes, det skal være en fair oplevelse for modtagerne. Altså, det skulle være en ordentlig evaluering, så det skulle ikke være sådan noget, der bare lige skulle klapses af, og eftersom jeg har et barn i 1. og 4., så skal det lige holdes lidt adskilt. Altså, der er nogle gode ting i første og nogle gode ting i 4., men der er også nogle ting, som egentlig kunne blive bedre, så derfor synes jeg, at det var vigtigt, at jeg også gav mig selv ordentlig til kende i mine meninger og holdninger omkring det." (Bilag 8)

I ovenstående citat ses det, at F1. S1. lægger meget tid i, at kunne besvare spørgeskemaet, og at det er vigtigt for hende at holde sine børn adskilt, så svarene bliver repræsentative.

Hun bruger tid på input.

I nedenstående citat fra den anden skole S2, er tiden også i fokus:

For dem er input dog for voldsomt i forhold til, at de har flere børn, og at den tid, som er blevet estimeret fra forvaltningens side ikke er rimelig i forhold til det, forældrene her oplever.

(F3. S2) "Altså, når man sidste gang udfyldte og brugte rigtig lang tid på det, også selvom de siger, de kun tager 6 - 7 minutter, så tager det altså lidt længere tid, når man sidder med det, i hvert fald hvis man gerne vil gøre det lidt kvalitativt." (Bilag 9) (Hansen, 2018)

Ovenstående citat fortæller også om perspektivets hovedformål, at virkemidlerne skal optimeres i forhold til den effekt, der kommer ud af det. Tiden, forældrene bruger, er en dyr ressource, og der kunne måske overvejes alternativer, hvilket forvaltningsleder FL også udtaler i sit udsagn i systemperspektivet, hvor han stiller spørgsmålet, om det er denne metode der skal anvendes.

Måske de kan opnå bedre effekter ved andre metoder. Dette vil dog blive undersøgt nærmere i sidste del af analysen som vil være en diskussion af fordele og ulemper ved FTU.

I næste del af effektperspektivet fokuseres der på proces.

En del af processen må ligge i, at forældrene besvarer spørgsmålene, og at forældrene kan omsætte hverdagens observationer til spørgeskemaet. Forældrene i skole S2 bryder sig ikke om at besvare spørgeskemaet, da man alligevel ikke kan give de svar, de gerne vil.

(F1. S2) "Lige der har jeg overhovedet ikke nogen forventning. Fordi jeg tænker, den er alt for generel."

(F3. S2) "Jeg tror også, der er rigtig mange, der ikke svarer fuldt ærligt."

(F1. S2) "Altså, nu var jeg ikke inde og se det den her gang, og nogle gange skal man svare fra 1 til 5, hvor tilfreds er du med det og det?"

(F3. S2) "Ja, nogle gange kører man bare hurtigt igennem."

(F1. S2) "Du kan ikke få det svar, du gerne vil give alligevel. (Bilag 9) (Hansen, 2018)"

Det er dog anderledes for forældrene i S1, hvor de snakker om forventninger til, at FTU'en tilgodeser, at man kan relatere til spørgsmålene og får en følelse af, at det kan de godt svare på:

(F1. S1) "Jamen altså, egentlig fordi et svar kan være, at jeg forventer, af sådan en undersøgelse, at den tilgodeser alt det, der sker på mine børns skole, sådan så at jeg kan nikke genkendende til mange af de her spørgsmål, hvor jeg virkelig kan tænke: Nå, jamen det kan jeg godt svare på" [...] (Bilag 8)"

Det må være en del af processen, at FTU er noget, de kan nikke genkendende til, og derved kan udføre undersøgelsen.

Output er de til gengæld yderst interesseret for alle forældre.

I S2 har man en følelse af, at man spilder kræfterne ved at besvare FTU'en, da forældrene ikke synes, der kommer noget output.

(F3. S2) "Jeg tror, der har været mange ting på skolen, og når man også har 4 børn, så ja."

(F4. S2) "Så tror jeg også bare, det drejer sig om, at man ikke føler, det bliver brugt til noget." (Bilag 9) (Hansen, 2018)"

Yderligere kan de andre forældre også bekræfte det manglende output i forbindelse med FTU.

I interviewet med S1 spurgte jeg også ind til, hvilke forventninger man havde til udbyttet af FTU.

(F1. S1) "Altså, jeg vil egentlig gerne have nogle forandringer."

(F2. S1) "Ja, det vil jeg virkelig også gerne." (Bilag 8)

Hertil blev informanterne også spurgt ind til, om der var sket noget på baggrund af FTU.

(F2. S1) "Næh."

(F1. S1) "Nej, men det kunne være fedt, hvis vi gjorde".

(F2. S1) "Nej, og der er heller ikke blevet lagt op til nogle tiltag, som skal ændres på."

(F1. S1) "Altså, vi synes, det er vigtigt, at man som forældre får at vide, at det faktisk bliver brugt til noget. Det, at det bliver italesat, og at det giver incitament til det." (Bilag 8)

Skole 2 fik samme spørgsmål i forhold til effekten af FTU

(F3. S2) "Neej."

(F4. S2) "Ej, det ved jeg simpelthen ikke."

(F1. S2) "Jeg ved, at de ændrede noget med det her rullende skole start og blandede klasser."

(F3. S2) "Men var det noget med FTU?"

(F1. S2) "Nej, det var det faktisk ikke, fordi forældrene var faktisk tilfredse dengang. Der var det lærerne, der ikke var tilfredse, så man vælger faktisk, at gå mod det, som forældrene gerne vil."

(F4. S2) "Jeg kan simpelthen ikke huske, hvad de skulle have ændret lige nu og her." (Bilag 9) (Hansen, 2018)

Forældrene ser ikke nogen tydelig effekt fra FTU, og de er i tvivl om eventuelle output, så forældrene står med en vag fornemmelse af, hvad de kan bruge FTU til.

De har problemer med at se det kvalitetsgivende i den.

Dermed kan jeg antage, at forældrene har et effektperspektiv i deres overvejelser omkring kvalitet ud fra FTU, men at perspektivet falder til jorden i fasen omkring output.

Pga. det manglende output, har forældrene ingen ideer omkring det eventuelle outcome, som FTU kunne give. Der er ikke sket nogen større ændringer, som skolen har indflydelse på, som FTU'en har påvirket.

Politiske mål perspektiv

Forældrene er langt fra de politiske beslutninger, da de er en del af brugerne af skolerne.

Derved er dette perspektiv ikke tilstede, da forældrene ikke tænker over, hvilke offentlige instanser, der har retten til at sætte legitime og fastsatte mål. Forældrene har ikke nogen indflydelse på, hvordan kommunen skal rammesætte. Målene er heller ikke tydelige for forældrene jævnfør forrige afsnit, hvor skolelederne også havde problemer ved at lave tydelige og klare mål.

De når slet ikke ned til forældrene.

Bruger perspektiv

I dette perspektiv har vi fat i brugerne, og eftersom det netop er forældrene, vi undersøger i dette afsnit, kan vi også se, at de anskuer kvalitet ud fra dette perspektiv. I citatet herunder udtaler en forælder, at undersøgelsen er god, men lang:

(F1. S1) "Altså jeg er egentlig meget enig, fordi for mig fungerer denne måde rigtig fint, men det er utrolig mange spørgsmål, man skal forholde sig til, og det er måske også det, at det kunne være rigtig rart, at forældrene bliver modnet i det først, hvor man siger: Altså, det er faktisk rigtig vigtigt, at I svarer, fordi det handler faktisk om jeres børns fremtid på skolen. Og hvis de så har 4 børn, så tager det lang tid, når man skal svare for dem alle." (Bilag 8)

Hun anerkender, at det kræver energi fra skolens side at modne forældrene til at skulle svare, da hun også giver eksemplet, at hvis man har 4 børn, så tager det lang tid.

Netop denne problemstilling havde en forælder fra S2. Hun udtalte i nedenstående citat, at hun ud af 4 børn kun svarede for 1 på grund af den lange tid, det tager at udfylde skemaet, hvor hun i starten af transskriberingen også udtaler, at hun er mor til 4 børn.

(F3. S2) "Jeg er forælder til 4. Det er primært udskoling."

(F3. S2) "Ja, altså gør det sådan lidt mere, så man ikke skal sidde og, ja, jeg står også som værende forælder til at værne om dem alle sammen! Så jeg har også fået på 4 børn på skolen, ikk'?"

Hvor tilfreds er jeg? Jeg vil hellere melde ud, hvis jeg ikke er tilfreds ud fra de spørgsmål." (Bilag 9)
(Hansen, 2018)

Til gengæld er hun ikke tilfreds med det kvantitative brugerperspektiv, hvor man er Top-down styret og anvender Surveys til at få brugernes opfattelser og input. Hun vil hellere have den kvalitative tilgang, hvor man kan få lov at ytre sin mening - som hun nævner:

At få lov at melde ud, hvis man er utilfreds.

Det kvantitative brugerperspektiv bliver også delvist udfordret hos en anden forælder i S1, da hun nævner, at ud fra et forældrebestyrelsesmedlems perspektiv giver FTU'en mening, men som mor mangler hun noget mere dybdegående til specifikt hendes barn.

(F1. S1) "Altså, som forældrebestyrelsesmedlem så er det super rart at se det overordnede billede, men set fra min rolle som mor, så ville jeg gerne have, at det var mere dybdegående i mine børns klasser. Her

går det ikke bare i et stort virvar sammen med alle andres stemmer, men her er det noget, vi alle sammen arbejder hen imod i klassen, fordi det er noget af det, der godt kan være lidt svært, fordi arbejder vi alle sammen egentlig mod det samme?" (Bilag 8)

I ovenstående citat tydeliggør hun også en af problemstillingerne ved dette perspektiv:

At besvarelserne oftest kan forekomme fragmenterede, og her sår hun tvivl, om forældrene og skolen egentlig arbejder mod samme mål.

De andre forældre fra S2 finder også, at den kvantitative del er for generel. De vil gerne se udviklingen for klasserne i stedet for helheden, og de mangler flere kvalitative tekstboksse:

(F2. S2) "Jeg kunne godt tænke mig, den blev mere individuel, så man kunne sige den her klasse i stedet for, at det bare er helheden i det."

(F4. S2) "Jeg synes, der mangler noget mere, man kan skrive!

Der er simpelthen ikke nok, at man kan skrive!"

(F1. S2) "Altså, der skal nok være mere til vores egen!"

(F4. S2) "Flere tekstfelter, vi mangler flere kvalitative elementer!" (Bilag 9) (Hansen, 2018)

En forælder fra S1 udtaler i nedenstående citat, at denne type måling giver hende lov til at ytre sig uden, at det bliver face to face. Det ser hun som en klar fordel, for at kunne inddrage brugerne og få deres reelle meninger, da de kan svare anonymt.

(F1. S1) "Hmm, hvilken rolle, altså for mig, der ser jeg det rigtig meget som evaluering for hele skolens masse som helhed, det er her jeg kan få lov til at ytre mig, uden at det bliver face to face" (Bilag 8)

I nedenstående citat bliver forældre fra S1 spurgt ind til, om de har oplevet nogle ændringer på baggrund af FTU:

(F2. S1.) "Næh."

(F1. S1.) "Nej, men det kunne være fedt, hvis vi gjorde."

(F2. S1.) "Nej, og der er heller ikke blevet lagt op til nogle tiltag, som skal ændres på." (Bilag 8)

Uddybende fik S2 samme spørgsmål.

(F3. S2.) ”Neej.”

(F4. S2.) ”Ej, det ved jeg simpelthen ikke.”

(F1. S2.) ”Jeg ved, at de ændrede noget med det her rullende skole start og blandede klasser.”

(F3. S2.) ”Men var det noget med FTU?”

(F1. S2.) ”Nej, det var det faktisk ikke, fordi forældrene var faktisk tilfredse dengang. Der var det lærerene, der ikke var tilfredse, så man vælger faktisk at gå mod det, som forældrene gerne vil.” (F4. S2.)
”Jeg kan simpelthen ikke huske, hvad de skulle have ændret lige nu og her.” (Bilag 9) (Hansen, 2018)

Vi så i skoleledelsens afsnit, at SL1 gik meget op i FTU, og udtalte sig med retorisk kraft, hvordan de ville fremlægge planerne for skoleåret til alle forældrene, og pointere, at planerne var udarbejdet på baggrund af FTU. Det interessante er her, at ingen forældre har set forandringer på baggrund af FTU. I selve bruger perspektivet, står det som en af faldgruberne, at man kan udtale sig med stor retorisk kraft om eventuelle forbedringer, men hvor det i sidste ende ikke bliver til noget, og at der ingen forandringer sker. Der er her et tydeligt eksempel på at brugerperspektivet også er til stede hos forældrene.

Inden for dette perspektiv kunne man overveje at anvende servicetilpasningsargumentet, da forældrene virker til at savne en mere kvalitativ tilgang. Det kunne betyde, at skolen kan få en mere effektiv måling, hvis de tilpasser sig forældrenes ønsker.

System perspektiv

Perspektivet fokuserer på evaluators rolle og på forvaltningens måde at iværksætte kvalitetssystemer, forældrene er som nævnt tidligere er forældrene brugere af skolerne, via deres børn, og ser ikke på kvalitet ud fra dette perspektiv, de er mere orienteret omkring effektperspektivet og omkring brugerperspektivet.

Delkonklusion

Forældrene ser kvalitet ud fra et mix af effektperspektivet og brugerperspektivet.

Ved effektperspektivet ses det, at input har stor betydning for forældrene, og at det tager lang tid at udføre undersøgelsen tilstrækkeligt til, at det kan give et repræsentativt syn på den generelle tilfredshed med skolen. Yderligere var det en del af selve processen også at besvare undersøgelsen.

Det var vigtigt for forældrene at kunne genkende spørgsmålene i deres dagligdag, så de kunne relatere til det. Kvaliteten ligger i, at de gerne vil se output fra undersøgelsen, men denne del er ikke tydelig.

Derimod anser de kvalitet ud fra effektperspektivet, da det er vigtigt for dem alle, at der sker ændringer på baggrund af undersøgelsen.

Det andet perspektiv der fylder meget for forældrene, er brugerperspektivet.

Jeg kan konkludere, at de har stor interesse i at sikre høj kvalitet på den skole, deres børn går på, netop på grund af relationen til deres barn, som har stor betydning for forældrenes virkelighed.

Kvalitetsperspektivet er dog præget af, at forældrene ikke er glade for den kvantitative Top-down styrede model, som forvaltningen anvender i arbejdet med at performancemåle skolernes tilfredshed.

Forældrene ser hellere, at brugerperspektivet bliver præget af en "Bottom-up" styret tilgang, hvor man anvender de kvalitative tilgange til at måle på skolerne.

Denne interesse vil styrke forældrenes syn på og inddragelse af kvaliteten.

7.4 Hvad er fordele og ulemper ved at arbejde systematisk med kvalitet i Dagtilbud og Skole ved hjælp af performancemåling med inddragelse af forældre som evalueringsform?

Denne del af analysen vil være en diskussion af fordele og ulemper ved at arbejde systematisk med kvalitet med en performancemåling som evalueringsform.

Jeg har i de foregående afsnit gennemgået, hvordan de forskellige niveauer anskuer kvalitet.

De fleste anvender effektperspektivet sammen med brugerperspektivet ifølge min analyse.

Jeg vil starte med at kigge på fordelene ved disse to aspekter.

Forvaltningslederen ser brugerperspektivet som en fordel:

Forældrenes input kan vise det store billede for skolerne i FTU. Det er her en fordel at man anvender performancemålingsmodellen, da man i denne teori udarbejder rapporter.

Disse rapporter skaber et tydeligt billede for forvaltningslederen af den enkelte skoles tilfredshed og kan sammenlignes med resten af skolernes tilfredshed. Ved performancemodellen er det også en fordel, at den oftest kan anvendes til at promovere resultaterne. Forvaltningslederen kan derfor bruge rapporterne til, i et socialkonstruktionistisk syn, at vise, hvordan forvaltningen ser kvaliteten ude i skolerne. Som det også skrives i den første grundantagelse:

1.) "Den måde, vi forstår verden på, kræves ikke af "det, der er. (Gergen, 2010, S. 16)

Det er dermed et valg, forvaltningen har taget og en mulighed for andre at tilslutte sig denne fortolkning af kvalitet.

Det er interessant at se på, at alle niveauer har interesse i effektperspektivet, som har fokus på input, proces, output og outcome. Det hænger ufatteligt godt sammen med FTU'ens opbygning, som er bygget på en blanding af kvalitetsmåling og performancemåling, hvor der også er fokus på output og outcome. Dermed kan man fortolke sig frem til, at den sociale konstruktion, som FTU'en er bygget op om, allerede er begyndt at blive en tradition i Vejen Kommune, og at alle niveauer har fokus på effekten heraf. Forvaltningen og skolelederne mangler dog at tydeliggøre dette for forældrene, da desværre ingen af dem har fået øje på en effekt af FTU.

I forhold til mangel på effekt, set fra forældrenes side, og via bruger perspektivet ser vi også problemstillingen om stærk retorik kontra den manglende effekt. Dette var en af ulemperne beskrevet i teoriafsnittet om brugerperspektivet, og viser sig også at være en gældende ulempe og udfordring i at

arbejde systematisk med FTU.

Dette giver os muligheden for gennem socialkonstruktionismen at gentænke FTU, som det også fremgår i den 5. grundantagelse:

5.) *"Refleksion over de verdener, vi tager for givet, er af vital betydning for fremtidige velvære."*

(Gergen, 2010, s. 25)

Socialkonstruktionismen foreslår, at man ikke skal nedbryde traditionerne, men gentænke dem og konstant forny dem, samt holde dem i live ved kontinuerligt at snakke om dem.

Dette speciale kan måske hjælpe til at skabe nye ideer til eventuelle ændringer for, hvordan FTU'en skal se ud fremadrettet.

FL havde nogle forslag i forhold til, at undersøgelsen på nuværende tidspunkt minder mere om en Trustpilot, og ønsker i stedet at inddrage forældrene på en anden måde. Her ser vi også et syn ud fra socialkonstruktionismen ved at han i tråd med arbejdet omkring FTU finder mulighed for at gentænke FTU så den kan skabe bedre kvalitet.

Dette kunne være gennem brugerperspektivets kvalitative metode, hvor man anvender fokusgruppe interviews som eksempel til at skabe kvalitet i Vejen Kommunes Dagtilbud og Skole.

Dette er også det perspektiv, som forældrene søger, da de har udtalt sig negativt om den kvantitative fremgangsmåde, da den kan virke for generel og uoverskuelig.

Denne ændring til det kvalitative brugerperspektiv kan også styrke relationen mellem de forskellige niveauer, og sammen kan de skabe mere viden omkring kvalitet i en social konstruktion.

Yderligere ligger der en klar fordel i, at forældrene har en relation til deres eget barn, som gør det vigtigt for dem at skabe kvalitet, ved at de kan have indflydelse på barnets skole gennem FTU. Dette står tydeligt i socialkonstruktionismen i henhold til den 3. grundantagelse:

3.) *"Konstruktioner bliver mere betydningsfulde i kraft af deres sociale nytte (Gergen, 2010, s. 21)*

Forældrene kan have en stærk motivation til at besvare undersøgelsen, for at optimere skoleforløbet for deres barn. Ulempen ved den kvantitative del er, set via brugerperspektivet, at disse besvarelser kan blive fragmenterede. Dog forsøger den ene skoleleder at opretholde en høj svarprocent for at sikre, at de fragmenterede besvarelser stadig er valide og gennem den rå datamængde kan identificere udviklingsområder.

En stor ulempe ved denne type er, at den er Top-down styret.

Det bærer præg af det politiske mål perspektiv, hvis mål for en skole kan virke uforståelige, ikke kun for skolelederen, men også for forældrene.

Begge niveauer har svært ved at gennemføre processen optimalt:

En af skolelederne prioriterer ikke FTU, og hendes forældre besvare den ikke.

Dette finder sted på trods af, at FTU følger performancemålingsprincipperne, hvor man har afgrænset målingen til forældrene, og man har lavet operationaliserbare mål til et par afgrænsede kvalitetsindikatorer (Bilag 2)

På sidste side af ovennævnte bilag er ydermere tydeliggjort, hvilke kvalitetsindikatorer, der var dårligst og hvilke, der var bedst som skolen skulle vælge 1-2 kvalitetsindikatorer ud fra.

Bilaget vises dog for alle skolerne i Vejen Kommune for at sikre anonymiteten for skolerne.

En fordel er også at der er blevet opsat standarder i forhold til, at skolerne kan se deres udvikling på baggrund af de forrige år. Dette hænger sammen med standardperspektivet om kvalitet, da de ud fra rapporterne kan se, om de er gået op eller, om de er gået ned.

Der bliver altså brugt en masse ressourcer og energi på at lave rapporterne og få sat selve FTU i gang.

Ulempen er, at ingen af forældrene kan se, at der sker forandringer på baggrund af FTU.

Forvaltningslederen har samme holdning, da han selv udtaler, at de fra forvaltningens side ikke umiddelbart kan se noget output.

8. Konklusion

Hvordan skaber henholdsvis forvaltning, institutionsledelse og forældre mening i kommunens kvalitetsarbejde på skoleområdet, konkretiseret ved Forældretilfredshedsundersøgelsen (FTU)?

Konklusionen deles op i tre dele, hvor jeg først vil gennemgå, hvordan forvaltningen (forvaltningslederen) skaber mening i kvalitetsarbejdet, dernæst vil jeg konkludere på institutionsledelsen og til sidst, hvordan forældrene skaber mening ved kvalitetsarbejdet.

8.1 Forvaltningen

Forvaltningslederen skaber mening i kvalitetsarbejdet gennem en FTU, som er en blanding af en kvalitetsmåling og en performancemåling, hvor man indbyder forældrene til at komme med deres meninger og holdninger omkring nogle emner, som er stillet op på forhånd via en kvantitativ undersøgelse.

Forvaltningen udarbejder herefter rapporter, som sendes ud til skolelederne.

Forvaltningen anskuer kvalitet ud fra primært to perspektiver: Effektperspektivet og brugerperspektivet.

Forvaltningen skaber mening gennem denne Top-down styrede Survey model, som er inspireret af en kvalitets og performancemålings tilgang.

Forvaltningslederen har dog efter dette års måling sat mere fokus på, at organisationen skal lytte mere end de snakker, og overvejer derfor en mere kvalitativ tilgang til at udføre arbejdet omkring FTU.

Forvaltningslederen er klar over, at de fragmenterede besvarelser kan give udfordringer, men har sat sin lid til, at skolelederne kan klare opgaven.

Effekt perspektivet er til stede, og forvaltningen har fokus på ressourcerne og et forsøg på at få lavet en god proces, hvor overskuelige rapporter bliver lavet.

Forvaltningslederen har en forventning om, at skolerne udvælger en til to af kvalitetsindikatorer at arbejde målrettet med. Forvaltningslederen reflekterer over den kvantitative model og, gennem en socialkonstruktionistisk tankegang, forsøger han at gentænke FTU til at blive mere kvalitativ, da de har svært ved at få øje på det direkte output, den nuværende model kan levere.

8.2 Institutionsledelsen

Skolelederne skaber mening i kvalitet ud fra forskellige perspektiver.

For SL1 har brugerperspektivet stor betydning for at sikre kvalitet.

Hos SL2 har det politiske mål perspektiv sat sit præg.

For SL1 er formålet at opbygge en stærk relation til forældrene, og han anser dem som en vigtig kilde til at sikre kvalitet. Han har lagt høj prioritering i at få en høj svar procent for at kunne sikre en valid

undersøgelse. Herved kan han vælge de rigtige kvalitetsindikatorer at arbejde videre med ud fra de udarbejdede rapporter.

Den anden skoleleder SL2 har mest fokus på politiske mål perspektivet. Hendes opfattelse omkring arbejdet med kvaliteten er, at det er forvaltningen, der har udstukket rammerne, og det blot er hendes opgave at udfylde rammerne, for derigennem at kunne sikre kvalitet.

Hun har dog en udfordring med at se meningen med FTU, og som det politiske mål perspektiv også ser som en udfordring, er målet omkring FTU ikke blevet leveret godt nok, eller forstået korrekt af denne leder.

SL1 og SL2 har begge effektperspektivet i tankerne, de er begge optaget af, at man skal kunne se en effekt på baggrund af undersøgelsen, og de er begge målrettet herpå.

SL2 er meget optaget af, at eksempelvis vikardækningen er blevet bedre og hun har et håb om, at dette kan påvises gennem FTU.

8.3 Forældrene

Forældrene skaber mening i kommunens kvalitetsarbejde gennem primært et bruger perspektiv og et effektperspektiv.

Forældrene er dog splittet i, hvordan brugerperspektivet bedst anvendes.

Det ene hold forældre fra S1 er tilfredse med undersøgelsens form og har ingen problemer med at se dagligagen i spørgsmålene.

Forældrene fra S2 er derimod uenige og har en følelse af, at undersøgelsen ikke kan give de svar, som de gerne vil give, og vælger derfor ikke at svare på undersøgelsen. Performancemålingsmodellen er derved fungerende for alle forældre, og derved kan den ikke give forældrene den relation til kommunen som de ønsker.

Forældrene ønsker en mere kvalitativ tilgang, som også er til stede i det teoretiske afsnit af brugerperspektivet. Forældrene søger mere Bottom-up styring, da de ikke føler sig hørt via den nuværende Top-down styrede model.

Forældrene har en stor interesse i at sikre kvalitet, da socialkonstruktionismen også har for øje, at de sociale konstruktioner får værdi gennem relationen. Forældrenes relation til skolen ligger gennem deres børn, og det er her, drivkraften for forældretilfredshedsundersøgelsen ligger.

Dog bliver deres behov negligeret i mangel på effekt, som det blev set ud fra effektperspektivet.

Der hvor forældrene udfører undersøgelsen, mister de motivationen på grund af manglende forandringer. Ingen af forældrene har set nogen tydelig forandring på baggrund af FTU, hvilket er et problem for mange af informanterne.

Sammenfatning:

Vejen Kommune har et godt fundament til at skabe mening i kvalitetsarbejdet, men FTU mangler at få tillagt en mere kvalitativ tilgang. Som FTU ser ud nu, er den for kvantitativ.

Forældrene, som undersøgelsen laves for, savner at kunne give deres kvalitative oplevelser til kende.

Brugerperspektivet og effektperspektivet passer godt ind til de forskellige aktører, men selve forældretilfredshedsundersøgelsen savner at blive genudviklet.

Ved at anvende socialkonstruktionismen kan man skabe fokus på de gamle traditioner, ikke for at slette dem, men for at videreudvikle på dem, og på denne måde skabe bedre rammer for at kvalitetsudvikle

Vejen Kommunes Dagtilbud og Skole.

Referencer

- Andersen, L. B., Greve, C., Klausen, K. K., & Torfing, J. (2017). *Offentlige styringsparadigmer: Konkurrence og sameksistens*. Jurist og Økonomforbundets Forlag.
- Andersen, L. B., Hansen, K. M., & Klemmensen, R. (2010). *Metoder i statskundskab*. Hans Reitzel Forlag.
- Andreasen, K. E., Rasmussen, P., Rasmussen, A., Jensen, A. A., Ydesen, C., & Ravn, O. (2017). *At undersøge læring*. Samfundslitteratur .
- Brinkmann, S., & Tangaard, L. (2010). *Kvalitative Metoder - En Grundbog*. Hans Reitzel Forlag.
- Christensen, J. B. (2012). *Kvalitetsperspektiver og menings-skabelse i undervisningssektoren*. Master of Public Governance.
- Creswell JW. Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches. 4th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE; 2014.
- De Vaus, D. (2002). *Surveys in social research*. Routledge.
- De vaus, D. (2007). *Research Design in social research*. Routledge.
- Dubé, L., & Paré, G. (2003). Rigor in information systems positivist case research: Current practices, trends, and recommendations. *Management Information Systems Quarterly*, 27(4), 597–635.
- Gergen, K. J. (2010). *En invitation til social konstruktion*. Forlaget Mindspace.
- Halkier, B. (2008). *Fokusgrupper*. Samfundslitteratur.
- Hansen, D. B. (2018). *Forældretilfredshedsundersøgelsen - For en enkelt skole*. Aalborg universitet - Læring og filosofi.
- Kristine, M., & Evans, J. J. (1. January 2019). Distinguishing case study as a research method from case reports as a publication type. *Journal of the Medical Library Association*, s. 5.
- Krogstrup, H. K. (2016). *Evaluering Modeller*. Hans Reitzel Forlag.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Interview*. Hans Reitzel Forlag.
- Larsen, P. D. (2004). *Evaluering og Magt*. Magtudredning.
- Larsen, P. D. (2009). *Kvalitetens Beskaffenhed*. Syddansk Universitetsforlag.
- Larsen, P. D. (2012). *Selvevalueringens hvide sejl*. Syddansk Universitetsforlag.
- Launsø, L., & Rieper, O. (2008). *Forskning om og med mennesker*. Nyt Nordisk Forlag Arnold Busck.
- Pedersen, E. R. (2009). Performancemålinger og deres brug i private og offentlige organisationer. *Kommunikationsmåling.DK*, 3.
- Regeringen, KL. (2017). *Økonomi Aftale*. Regeringen, KL.
- Thisted, J. (2011). *Forskningsmetode i praksis- projektorienteret videnskabsteori og forskningsmetodik*. Munksgaard Danmark.
- Yin, R. K. (2011). *Case study research: Design and methods (Vol. 5)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Bilagsoversigt

Bilag 1: Den politiske sagsfremstilling.

Bilag 2: Forældretilfredshedsundersøgelsen samlede rapport

Bilag 3: Forældretilfredshedsundersøgelsens spørgsmål

Bilag 4: Semi struktureret interviewguide eksempel.

Bilag 5: Transskribering af interview FL.

Bilag 6 – Transskribering af interview SL1

Bilag 7: Transskribering af fokusgruppe interview: SL1:F1 og SL1:F2

Bilag 8: Transskribering af Interview SL2

Bilag 9: Transskribering af fokusgruppe interview: S2:F1 S2:F2 S2:F3 S2:F4.

Bilag 1: Den politiske sagsfremstilling

Dette bilag blev anvendt i mit 9. semester, i opgaven forældretilfredsundersøgelsen - For en enkelt skole. (Hansen, 2018)

Den politiske sagsfremstilling er offentlig tilgængelig på Vejen Kommunes hjemmeside.

Forældretilfredshedsundersøgelse 2018 (B) - Sag nr. [REDACTED]

Administrativ indstilling:

Chef for Dagtilbud & Skole indstiller, at

☑ Der orienteres (drøftes) om resultatet fra forældretilfredshedsundersøgelsen på skoleområdet i Kommune.

Sagsfremstilling:

Dagtilbud & Skole har gennemført en ny forældretilfredshedsundersøgelse på skoleområdet i 2018 som opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsen i 2015 og forældretilfredshedsundersøgelsen i 2016.

Undersøgelsen er foretaget med afsæt i et spørgeskema udarbejdet af KL, dog med tilføjelse af lokale spørgsmål omkring forældrenes oplevelse af tydelige mål for deres barns læring i dansk, matematik og engelsk.

Af rapporteringen af undersøgelsen vil give Udvalget for skoler og børn samt Byrådet en indsigt i forældrenes oplevelse af skolerne i Kommune. Ydermere vil det give skolerne indsigt i forskellige kvalitetsindikatorer, som de målbevidst har mulighed for at arbejde med. Skolerne opfordres til at udvælge to kvalitetsindikatorer som de efterfølgende skal behandle.

Tidsplan

Undersøgelsen i 2018 er afviklet i perioden 22. oktober til 7. november 2018. Én Forælder til hvert barn i folkeskolen har via deres e-boks modtaget et link og én unik kode pr. barn til udførelse af undersøgelsen.

Resultat

Skoleområdet opnåede en samlet svarprocent på 53% i 2018. Til sammenligning var den samlede svarprocent i 2016 på 69,50 % og i 2015 på 39,55

Der benyttes en skala, hvor bedømmelsen 1 er lig *meget utilfreds* og 5 er lig *meget tilfreds*.

Kommunens skoler har scoret (4,05) i den samlede forældretilfredshed til sammenligning med 2016 (3,96) og 2015 (3,70.)

Det betyder at Kommunen har haft en kontinuerlig positiv udvikling med den samlede forældretilfredshed fra 2015 til 2018 på i alt (0,35)

Forældrene har ligeledes givet deres mening til kende i forhold til en række kvalitetsindikatorer på skoleområdet.

De fem højeste har et spænd fra (4,09 til 3,98.)

De fem laveste har et spænd fra (3,47 til 3,73.)

I Bilaget kan man se en tabel der viser 2018 fem bedste og dårligste sammenlignet med 2016 samt en tabel der viser udviklingen af de fem dårligste fra 2016. Proces

Forældretilfredshedsundersøgelsen 2018 vil ligesom i 2016 og 2015 blive brugt til den fortløbende kvalitetsudvikling af skolerne i Kommune, og resultatet af undersøgelsen bruges konstruktivt til

- arbejdet på den enkelte skole.
- arbejdet i skolebestyrelser.
- samarbejdet mellem den enkelte skole og Dagtilbud & Skole.
- politisk styring.

Den enkelte skole udvælger 1-2 to fokuspunkter de vil arbejde med på baggrund af udvalgte emner fra undersøgelsen i samarbejde med skolebestyrelsen.

Tidligere behandling:

Ingen

Økonomiske konsekvenser:

Ca. 15.000 kr. i forsendelsesomkostninger og tryk af plakater og postkort. For hele Dagtilbud og Skole

Personalemæssige konsekvenser:

Ingen.

Retsregler og andre forskrifter:

Høring:

Ingen.

Bilag: 

(Hansen, 2018)

[Bilag 2: Forældretilfredshedsundersøgelsen samlede rapport](#)

Dette bilag er vedhæftet som PDF i afleveringen.

[Bilag 3: Forældretilfredshedsundersøgelsens spørgsmål](#)

Dette bilag blev brugt i mit 9. semester projekt: Forældretilfredshedsundersøgelsen: For en Skole (Hansen, 2018)

Dette bilag er vedhæftet som PDF i afleveringen.

[Bilag 4: Semi struktureret interviewguide eksempel.](#)

Hvor længe har du været leder her i dagtilbud og skole?

Hvem har besluttet at FTU skulle blive til? (Politisk bestemt, forvaltnings, eller skolerne der har bedt om den?)

Hvor længe har i kørt FTU?

Har FTU været gennem nogle store ændringer siden første gang?

Hvordan forstår du din rolle med FTU?

Hvilken indflydelse har du på svarprocenten?

Hvor højt prioriterer du undersøgelsen?

Hvilke succeskriterier, har du lagt for FTU?

Hvordan anvender du FTU?

Hvilke fordele og ulemper ser du ved FTU?

Hvordan hjælper FTU dit arbejde med at sikre høj kvalitet på skolerne?

Hvordan oplever du skolernes engagement i arbejdet med FTU?

Bliver skolerne belønnet for at have høj tilfredshedsprocent?

Hvordan oplever du opfølgingsarbejdet med FTU?

Styrker denne type måling relationen mellem forvaltningen skolerne og forældrene?

Bilag 5: Transskribering af interview FL.

[I] Det første spørgsmål er: "hvor længe har du været leder her i dagtilbuds Skole?"

[FL] Det har jeg fra 1 august 2014, lige over 4,5 år.

[I] Hvad har bestemt at forældretilfredsundersøgelsen skulle blive til? Er det politisk bestemt? Er det herfra (ARBEJDSPLADS???)? Eller er det noget skolerne har bedt om?

[FL] Det er noget vi er orienteret om politisk, at vi vil i gang med at lave sådan en undersøgelse, så det er noget vi har initieret herfra, og skolerne har ikke fået frit valg på det. Det er noget vi har valgt at sige: "det vil vi gøre", for at sammenligne kommunerne imellem. Have et værktøj til det, og så var det vigtigt for os, at få en forældres stemme med ind. At høre forældrene og få dem til at være med til at produktudvikle vores institutioner, både børnehaver og skoler. Så kan vi få mulighed for at høre hvad de tænker omkring os, da det er en vigtig data for at kunne udvikle os selv.

[I] Så har i brugt det sådan som et kvalitetsværktøj? Indikator på kvalitet for skolen?

[FL] Ja, altså tænkt mest som dialogredskab i virkeligheden, for at kunne udvikle kvalitet. Ikke for at måle en kvalitet. Det er derfor, at når man ser på det nu, kan man blive i tvivl om: "hvad er det vi har fået skabt her?". Fordi så kan det godt være det er blevet lidt mere en kvalitetsmåling, af hvor tilfredse er de hr forældre, i stedet for at sige: "Hvad er det forældrene er tilfredse med? Og hvad er det de gerne vil have lavet om? Og hvordan kan vi så kvalitetsudvikle?". Det er to lidt forskellige tilgange, og jeg tror forældre de svarer meget ud fra de første præmisser, og det tror jeg også der kan være en oversættelse ude hos institutionerne til, at det er sådan de bliver brugt.

[I] Hvor længe har forældretilfredsundersøgelsen kørt? I hvor mange år i alt?

[FL] Det er et godt spørgsmål. Tror det er tredje år. Det er jeg ikke sikker på, det kan jeg ikke ... ja det tror jeg det er.

[I] Har det været nogle store ændringer i måden den er blevet udført? Eller i selve strukturen af forældretilfredshedsundersøgelsen siden den første gang?

[FL] Nej. De største ændringer har sådan set ligget i hvem vi har distribueret til. Så har det været nogle få hjælpespørgsmål, men langt hoveddelen af spørgsmålene er lavet fælles kommunalt med nogle andre kommuner. Derved er vi ved at sikre os at spørgsmålene var så valide som muligt. Men vi har derudover tilføjet nogle af vores andre parametre, så vi nemmere kunne følge på nogle af de ting vi var interesseret i. Og det er jo der hvor man kommer lidt ud på noget gyngende rundt måske. I forhold til at sige, hvor valide er de spørgsmål, men er jo altid, når man sender spørgeskema ud, og det ikke er en direkte dialog, så er der altid misforståelser, som er en kæmpe parameter af det her. Og nogle gange kan vi få nogle svar ind og folk tror de har svaret noget andet end det vi oversætter det til. Så det er også med de øvelser vi har prøvet at lave den.

[I] Hvordan forstår du din rolle i arbejdet med forældretilfredshedsundersøgelsen?

[FL] Jamen altså min rolle er netop at sige, hvordan produktudvikler vi vores institutioner, og hvordan kommunikerer vi med vores politiske system, så de kan have en fornemmelse af hvor tilfreds er borgerne med det som de politisk leverer til dem. Så man kan sige, jeg synes det både går på noget fagligt udvikling, det går på noget inddragelse. Optager den nu? Og, går den på noget inddragelse, men den går sandelig også på et politisk. Jamen som et politisk orientering om, som et pejlemærke om hvor vi er på vej hen og hvor tilfredse er vi. Det er også derfor, at når vi politisk har fremgang har vi været optaget af at sige, kan den blive bedre, den her evaluering. Det er jo der vi kan sige, den begynder at kippe over, hvis man begynder at sammenligne, sådan og sådan, så er det måske ikke så meget om vi kan kvalitetsudvikle, eller er det? Og det er jo det der er spørgsmålet. Bliver det så bare en måling på, at vi skal være bedre, eller bliver det en måling på om kvaliteten er blevet bedre? Det er jo det der kan være det svære i den her.

[I] Ja, så de arbejder mere opad til? Med forældretilfredshedsundersøgelsen.

[FL] Mmh jamen, nej jeg synes det er både og, fordi det også er dialogen med lederne. Jamen hvad er det jeres undersøgelse siger, og hvad gør i ved den? Så på den måde synes jeg. Jeg synes også vi har lavet nogle workshops, hvor lederne bliver klædt på til at sige hvordan er vi vil arbejde med den her lokalt ude ved os? Hvordan er det, det skal blive til noget? Så har vi også haft tydelige ledelsesmæssige meldinger på at sige: "I skal lave et til to mål, på den her som bliver synlige, og sige, det er det her vi arbejder med", og det kommer på baggrund af den her undersøgelse, så lederne er faktisk blevet bedt om at der kommer noget konkret produkt ud som forældrene kan se, fordi hvis ikke der kommer nogle konkrete produkter ud, så holder forældre op med at svare på et tidspunkt. Så siger forældre, de bruger det jo ikke til en skid. Og det skal vi være meget tydelige på, at vi bruger det faktisk til noget.

[I] Så det er til workshoppen, at de udvælger de her .. ?

[FL] Jaja, man kan så sige, jeg går ikke ind ledelsesmæssigt og siger jamen i skal gøre sådan og sådan i jeres institution på baggrund af den her. Det er ikke den dialog jeg har, men at de forholder sig til de data de får ind og hvordan de så kan forbedre selv, ud fra de data. Så kan man så sige, hvor stramt vil vi styre det? Men det er nogle måder, for at få folk til at interessere sig for data på. Når vi har valgt kun at det kun er et til to punkter de skal gøre, så er det fordi, at hvis de vælger 10 punkter så bliver det højst sandsynligt ikke til ret meget ...

[I] Sådan nogle udenomsløsninger?

[FL] Jaah, eller hvis man nu leger vi har 100% af vores power i vores lommelygte, hvis den lyser to steder, så kan vi få rimelig meget lys på, gør vi det 10 steder, så bliver der lidt mindre lys. Så kører det frem og tilbage. Det er ud fra den simple ...

[I] På de her workshops, hvilke niveauer har man så med? Hvem er med på de her workshops til at vælge kvalitetsindikatorer der skal arbejdes med? Er det bare ledelsen på skole med dig? Er det bestyrelsen? Er der nogle forældre med?

[FL] Det er ledelsen. Jeg holder mig ude af de andres ledelsesrum. Forstået på den måde, at hvis jeg begynder at gå i direkte dialog med bestyrelserne, så springer jeg hvert fald både det politiske system over, fordi man skal huske forældrebestyrelsen er politisk valgte organ, og dem prøver jeg på at sige, jamen det er lederne der er inde og arbejde med bestyrelserne og det er politikerne de kommunikerer med udadtil. Så der skal jeg bare sørge for at servicere dem, hvordan den kommunikation den fungerer.

[I] Hvor højt prioriterer du undersøgelsen?

[FL] I forhold til hvad?

[I] Jamen, i forhold til andre former for større projekter, for det er jo en ... den fylder jo meget idet den skal til at køre ude på skolerne. Så er det en du ligger meget energi i, når den kører? Og er det noget der bliver holdt ... bliver ilden holdt oppe indtil næste undersøgelse?

[FL] Det sidste spørgsmål bliver relevant i hvor højt bliver det prioriteret, fordi jeg tænker faktisk, at selve undersøgelsen bliver prioriteret så højt at man kan sige, at hvert år tager vi den op. Vi har sagt er der noget vi skal finpudse, er der noget vi kan gøre bedre end sidste år, og så kører vi den igen. Men derimellem der tror jeg da også den kan blive ret død, hvis ikke den enkelte leder får fulgt op og laver et mål osv. Osv. Det vi ikke ude og kontrollere. Vi har bedt om, at så har vi en tillid til at det bliver gjort. Det er der livet skal være, og ikke inde hos os. Så har vi også en politisk afrapportering en gang om året. Så man kan sige det er den cyklus man kører i, og det er ikke usædvanligt. På vores niveau der holder man lige et servicetjek på et område. Jeg synes der bliver lagt rimelig mange mandetimer i det. Så kan man jo sige hvor meget vægter jeg det. Det er jo sådan en opgave man kan se udefra på mig og sige: "det bruger jeg ikke ret mange timer på", men det skal jeg også bruge mindre og mindre på hvert år. Men jeg synes faktisk vi lægger en god konsulenttid i det. Og jeg synes faktisk der bliver lavet et godt styks servicearbejde omkring det. Men det er klart at vi prøver med alt det vi laver at minimere indsatsen i forhold til udbyttet. Og det er jo også noget af det vi skal overveje i forhold til det her. Er det investeringen værd? Fordi der går faktisk en del man-power med det. Ikke for mig personligt, men i afdelingen.

[I] Hvilke succeskriterier har du lagt for FTU? Nu kørte den jo her. Hvilke succeskriterier havde du for i år?

[FL] Vi har jo prøvet at have, som succeskriterie at vi får så mange svar ind at det er repræsentativt, igen så de data vi får, er så valide som muligt. Og der bliver vi udfordret i år på at der er ikke så høj en svarprocent, som vi kunne ønske os. Og der kan man sige tredje år, der er noget .. der kommer noget mathed i sådan noget. Og der kan man så sige, at det er lidt mange ledelsesmæssig fokus, det kan også være for institutionerne, de kan ikke bruge det til så meget. Så de går heller ikke så meget op i det. De oplever måske heller ikke, at det bliver brugt så aktivt imellem osv. Så det jeg tænker, at der kan være mange ting i. Prøv lige spørg igen. Jeg kom ud af et sidespor.

[I] HAHA, JA! Hvilke succeskriterier har ud lagt for FTU?

[FL] Ja, jamen det er svarprocenten den ene, og den anden er. Et klart succeskriterie er at vi har fået forældrenes stemme ind, og at lederne følger op på én ting af det. Det er helt klart et succeskriterie også. Så det er de to vigtigste, at det er valide data. Det er som om problemet er jeg beder om noget information selvom jeg ikke har valide data. Skal jeg så det, eller skal jeg ikke det? Det er i hvert fald ikke med til at øge motivation for at svare næste år, hvis ikke man ser der sker noget med det der kommer ind. Så vi må tage det som de fingerpeg der er, og så sige, jamen der er lidt usikkerhed, men kan det godt være der er lidt af det rigtige alligevel. Nu skal vi huske, vi laver ikke videnskab, vi laver ledelse. Og det kan godt være at selvom kun 25% svarer, at der kan være noget om det og man lige skal mærke efter. Fordi der er jo heller ikke nogen der siger man ikke kan tage det med i sin bestyrelse bagefter og drøfte det. Sådan hvad tænker i om det? Der er ikke noget at tage hænderne for at tage det med i møderne ude på stuerne eller møderne med forældrenes ... hvad hedder det, klassernes forældre i

skolerne, og man kunne gøre det her på mange måder at følge op, hvis man har brug for noget supplerende at være undersøge i.

[I] Så det supplerende bliver meget mere kvalitativt i sit...

[FL] Ja og det har vi ikke haft formkrav til, og derfor tror vi har gjort det meget meget forskelligt.

[I] Hvilke fordele og ulemper ser du ved ... vi kan starte med, hvilke fordele ser du ved FTU?

[FL] Jamen jeg ser klart den, at vi får i et delvist lukket system som vi er og har haft tradition for i måske mere skolen end børnehaven, men forældrene kommer ikke så meget i skolen, som de gør i børnehaven, af helt naturlige årsager. Der får vi nogle der står og kigger på os udefra, men som alligevel er dem som har brug for at det er i orden inden i. I børnehaven kan man sige det vigtigste tidspunkt på dagen, hvis man skal have en god undersøgelse. Det er lige når de bliver afleveret og lige når de bliver hentet. Hvis det ser super lækkert ud, så kan det være der ikke sker så meget i løbet af dagen. Men forældre er super tilfredse, fordi det de oplever, er godt. Og det er jo der hvor man gerne skulle sige at forældretilfredshedundersøgelsen, gerne skulle med til at være et spadestik dybere. Til at kunne sige, hvordan oplever du det, og det, og det til nogle parametre, som man ellers ikke normalt kommunikerer omkring med forældrene. For ellers bliver det kun de der åbne- og lukkevinduer, og det synes jeg egentlig at det vil vi rigtig gerne have, og det synes jeg er fordelene ved det her, at forældrenes stemme den bliver tydelig.

[I] På parametre som man normalvis ikke snakker om? (12:21)

[FL] Ja.

[I] Hvilke ulemper ser du så ved den?

[FL] Ressource forbrug. Det er jo rasende dyrt, at lave det her, både i ..., ja mest i man-power. Så kan vi ikke se nogle direkte ulemper. Det er svært at se en direkte årsagsvirkning, altså kausal sammenhænge er svære at se. Ved at vi har lavet den her er, kan vi se vores børnehaver er blevet så meget bedre til det er, eller ved at arbejde systematisk, så bliver vores skole så og så meget bedre til det her. Og det synes jeg er en ulempe, vi kan ikke lige se hvad vi får for pengene, og det kan derfor godt gå hen og blive lidt en symbolsk handling for nogen der ikke har et ejerskab til det. Og så synes jeg også at det er en ulempe, nu har jeg jo sagt så meget med at kigge udefra og ind, og det er ikke lige nødvendigvis med til at inddrage forældrene, og det er faktisk det vi gerne ville. Nu kan det godt være sådan lidt mere en vurdering af, og som køber af et produkt, at man kigger på trustpilot tilgangen. Er jeg tilfreds med det jeg får? Det byder den her form måske meget ind til at det bliver meget trustpilot. Og det tror jeg vi kommer til at skulle udfolde vores system på. Kan vi indsamle det her data klogere på en måde der også skaber mere reelle inddragelse. Forældrene er ikke tilfredse med trivslen i institutionen, nej. Men hvis det bliver en dialog om, hvordan kan forældre være med til at skabe bedre trivsel i vores institution, hvad kan det så gøre i stedet for? Det er sådanne nogle drøftelser og overvejelser vi kommer ind i den kommende tid.

[I] Så det er måske et udviklingspunkt du ser på den næste?

[FL] Det tænker jeg. Og der er bare noget form i det der med at det ikke er et møde, men at det er en kvantitativ undersøgelse, det ikke er en kvalitativ. Det kan godt være der skal være noget både og, men der er hvert fald en udfordring, med at det mere kan, bliver brugt som en rating. Jeg har også hørt om en forælder der har givet utrolig høje karakterer i det, fordi så de var sikker på at deres skole ikke lukkede. Fordi det de oplevede som lukningstrue, ikke også?

[I] Ja.

[FL] Det er jo sådan ret uhensigtsmæssigt.

[I] Ja det må man sige ja, men det er jo igen når det er kvantitativt, at det spørgeskema kan blive fortolket på mange måder.

[FL] Det er jo lige præcis der man lige, og hvordan fanger man så gamingen der? Det er jo ikke sikkert vi kan fange det. Men der er hvert fald nogle ting vi skal opmærksomme på igen ja.

[I] Ja, hvordan oplever du skolernes engagement i arbejdet med forældretilfredshedsundersøgelsen? Ved ikke om du har en føling på det?

[FL] Det er meget forskelligt. Vi vil have nogle hvor det ikke flyder ret meget, hvor man ikke gør ret meget ved det, og kun gør minimum. Så er der andre steder hvor man tager det dybt alvorligt, og gør meget for at få en høj svarprocent, gør meget for at inddrage forældrebestyrelse, gør meget for at inddrage medarbejderne. For at få sat en handlingsplan i gang, for at forbedre sig. Jeg tror vi har hele spektret, vi har ikke været ude og undersøge på hvor meget de gør og hvordan de oplever det.

[I] Nej, om det giver en effekt?

[FL] Yeah.

[I] Nej, okay.

[FL] Der kan man så sige, den effekt vi gerne have. Der havde jeg nogle succeskriterier før, og hvis det bare er dem vi måler på, og bliver tydelig på det. Så kan vi jo køre det ind i drift og udviklingsaftale med institutionen, og sige jeg forventer i FTU at jeres svarprocent ligger så og så højt. Det har jeg heller ikke gjort. Så det er jo nu igen, hva' sir' de? Once measures get done. På den måde måler vi ikke. Der har vi en tro på at det har sådan en ideoende motivation for at gå ind i det her. Og det er det bare ikke for alle, det ved vi godt.

[I] Bliver nogle af skolerne egentlig belønnet for at have en høj tilfredshed ude i ...?

[FL] Nej. De bliver heller ikke straffet hvis de har en lav. Men altså, det kommer an på hvad vi ligger i belønningsbegrebet, klart i dialogerne. Der er masser af anerkendelse på at man har gjort det godt, og så er der nogle kritiske spørgsmål, hvis ikke. Så man kan sige, de dialoger vi har med ledelsen de kan jo opleves meget forskelligt, alt efter hvordan man selv håndterer det.

[I] Så det bliver mere en del af opfølgingsarbejdet i en verbal belønning?

[FL] Ja det er en verbal belønning, en symbolsk belønning. Hvornår ved man, hvordan man bliver belønnet, af succeskriterier er man tydelig nok til det? Det tror jeg sådan set ikke de er. Det er en af de der skjulte dagsordener som vi har så mange af.

[I] Nu har du snakket lidt om ... kan vi få dig til at sætte nogle flere ord på. Altså hvordan oplever du egentlig opfølgingsarbejdet af FTU'en? Altså er det egentlig bare skolerne der kører det selv, eller? Er der på noget tidspunkt nogle der vender tilbage til dig med fx nogle spørgsmål omkring: "jamen vi overvejede at tage fat i de her indikatorer osv. Kommer der mere dialog på det efterfølgende?"

[FL] Ja, altså vi har dialogmøde 2 gange om året, på alle vores institutioner. Der plejer vi, mens FTU'en at have den på. Hvad har vi gjort ved den, og hvordan ser den ud, hvordan ser jeres svarprocent ud, og hvad tænker I om det? Men igen der er en systematik hvor vi kommer ind omkring den, men der er ikke nogen klare forventninger. Der er ikke nogen der bliver tævet for hvis det ikke er i orden. Der er ikke nogen der bliver forfremmet fordi de laver en god FTU.

[I] Styrker den her type måling, relationen mellem forvaltningen, skolerne og forældrene? Det er nok mere relationen mellem forældrene og skolen. Og så er det nok mellem skolen og forvaltningen, den relation I har.

[FL] Ja fordi det har vi sådan set valg meget bevidst fra, at vi ikke har den sidste. Men, nej det styrker ikke relationen, det var også det jeg var inde på før. At den bliver mere brugerorienteret, end den bliver borgerorienteret. Så der er ikke noget relations skabende i det.

[I] Nej.

[FL] Med mindre man har nogle forældre der synes: "nu har vi godt nok her vi bliver hørt", og det tror jeg mere, den havde den effekt, de første to gange vi kørte den her sidste gang. Og nu skal vi til det igen. Hvor første gang der tænker man, fedt der er nogle der hører hvad jeg siger.

[I] Så er det så et spørgsmål hvis de ikke føler de der sker noget på baggrund af det der bliver sagt.

[FL] Jaah, eller det der sker, måske de ikke er så optaget af lige det.

[I] Ja, hvad der så bliver udvalgt?

[FL] Jaja, og nu har vi arbejdet med det her, okay. Jamen det er jo fint nok. Var det så bare det der kom ud af det. Eller det reagerer folk meget forskelligt på. Det vigtigste for os, det er at de føler de er blevet taget alvorligt. Og den relation, og den der med, altså det betyder også noget tænker jeg, at det er jo et symbol på at vi gerne vil åbne os, og være i dialog. Men derfor kan vi igen godt diskutere om det er den rigtige form, hvis det er det vi vil. Det er jeg ikke sikker på det er.

[I] Nej, så hvordan hjælper FTU'en egentlig med at sikre høj kvalitet på skolerne? Altså den gør den jo så gennem den her brugerinddragelse, som det så bliver til, eller hvad?

[FL] Nej, altså FTU'en i sig selv sikre ingenting, det er de her handlinger der sker bagefter, der sikre noget. Men den sikre at vi får nogle pejlinger af hvad forældrene tænker. Der kan man sige, der er også nogle hvor det kan være så lavt at man er nødt til at gå ind og forholde sig til at sige hvad er det lige der sker herude, og hvad er det de siger omkring det her. Så er der nogle tættere dialoger og mere systematisk opfølgning på det. Men det handler om enkeltledelse og det er ikke ... Hvis vi ser ... jeg tror bare man skal se det, sammen med alt mulig andet data, fordi hvis det samtidigt er, at der ligger masser af andet data, så må man sige, der ikke er særlig høj levetrivsel???(20:22 ca.) det er her. Vores dårlige læseresultater i 2. klasse. Så begynder man lige pludselig at sige, og hvad er det der foregår her. Så det er lidt mere den her mangfoldighed ved brug af data, der bliver det jo også brugt med ind i. Der er ikke nogle sådan isoleret set der bliver brugt på FTU'en. Men det kan godt blive brugt til, hvis det minder om noget andet vi har set et andet sted. Og så sige, jamen er der noget grundlæggende vi skal ind og arbejde med.

[I] Jamen det var det jeg havde at spørge om.

Bilag 6 – Transskribering af interview SL1

Hvor længe har du været leder her på skolen

Jeg har været her i 11 år nu på skolen 7 år som viceinspektør og 4 år som skoleleder

Hvor mange gange har du gennemført FTU

Jeg tror det er anden gang vi har ftu i den form som den nu de andre gange har vi haft nogle former for evaluering med tilbage melding fra forældrene men den her form som den har fået nu det er anden gang

Hvordan har den fungeret før ift den vi har nu?

Jeg kan næsten ikke huske men det er noget med at forældrene har fået noget via intra hvor de skulle svare på nogle ting, men det er så lang tid siden at jeg knap kan huske det, men jeg kan i hvert fald huske at vi arbejdede med det via pædagogisk råds møde ift de besvarelser vi fik, for så at se hvad vi kan bruge af det.

Hvordan forstår du din rolle med ftu?

Min rolle? Min interesse i det er at få en så høj svarprocent som overhovedet muligt, fordi det er vigtigt for mig at have et brugbart resultat, jeg gider ikke kun have de forældre der er utilfredse, eller kun de forældre der er tilfredse, der er nok en eller anden tendens til at dem der er utilfredse de er mere tilbøjelige til at svare og give deres stemme til kende, men jeg har brug for et reelt billede. Min italesættelse af det inde på lærerværelset er at vi skal gøre en god skole bedre så jeg er meget optaget af at hvis vi skal gøre det endnu bedre så er vi afhængige af hvordan opfattes vi af omverdenen, og det her er en unik mulighed til at få at vide hvordan opfattes vi af forældrene, børn er egentlig dem jeg er mest interesseret i men vi laver også elev trivsels undersøgelser men de kommer jo hjem og fortæller forældrene nogle ting og forældrene har også nogle oplevelser på skolen, og hvis de kan give et billede af hvad de egentlig meget godt tilfredse med, eller hvad de ikke godt tilfredse med, og vi kan ikke være gode til alle ting, men jeg er optaget af hvilke ting de er optaget af, fordi bruger vi vores energi forkert, bruger vi det på noget som de egentlig er ligeglade med eller er de mere interesseret i at vi skal gøre noget andet. Så jeg tænker egentlig min opgave i det er at få motiveret mit personale, min forældregruppe og børn, til at få en så høj svarprocent som muligt så vi kan bruge resultatet til noget konstruktivt.

Ja nu har du næsten svaret på det, men hvor stor en indflydelse har du på at få en høj svarprocent, nu kan jeg næsten høre at du har en stor indflydelse.

Ja det har jeg, fordi at her på skolen er det vores indskolingsleder der har til opgave at få afstemningen igennem, og sørge for: hvad er svarprocenten på nu, og hvad kan vi gøre og hvordan kan vi motivere og så videre. Der har jeg været tydelig i mine forventninger jeg har sagt at vi vil have en høj svarprocent, og der har vi bla gjort det at jeg går rundt i klasserne hver morgen og siger godmorgen, det gør jeg altid, og så har jeg et lille stykke papir, hvor jeg kan se at nu har 2. A 63% svarprocent, så kommer jeg ind og siger 63! Nøj det er flot! Vi mangler lige 6 forældre herinde så er vi i mål, og det gør at børnene de kommer også og spørger: hvad er vi på nu, og hvad er vi på nu? Og de går hjem og fortæller forældrene vi er næsten der hvor vi får en belønning som klasse!. Så på den måde har jeg selv en stor påvirkning af det, men det har min AFD leder også fordi hun ved jeg har en forventning om at svarprocenten skal være høj.

Hvilke succes kriterier har du lagt for ftu?, hvornår er FTU lykkedes?

Altså jeg havde det sådan at vi skulle i hvert fald over 70% men succes kriteriet var 90%, så derfor var jeg rigtig rigtig glad da jeg så vi endte der oppe fordi jeg tænkte det var umuligt da der altid er nogen der ikke får svaret, men jeg havde det sådan lidt at det kunne være sejt hvis vi kom derop, og vi kom jo også over 90%

En ting det er jo selv, at få en høj svarprocent, men hvordan anvender i den så efterfølgende?

Jamen vi har valgt at dele den op i 3 faser, først har vi siddet med den som ledelse og kigget resultater igennem, så har vi sendt hele resultatet ud til personalegruppen undtagen den der kasse til sidst hvor der stod alle de der beskeder, fordi der skulle vi sidde og anonymisere alle mulige ting derfor så valgte vi at tage den der del fra. Men den har vi arbejdet en del med selv.

Så kommentarerne har fyldt meget for ledergruppen?

Ja den har fyldt meget for ledergruppen, dem har vi sådan grupperede, og sagt hvor mange er der omkring lektiemængden og hvor mange er der omkring vikarerne og hvor meget er der omkring ledelsen.

Men det andet har vi sendt ud til personalet. Og så har vi sagt at de skal i hver afdeling, de er delt op i faser, fase

et to og tre, og i hver fase skal de have fokus på to gode og en kradser, to ting vi kan være særligt stolte af og en ting vi kan gøre bedre, inden for hver kategori. Der har vi sagt at lige omkring, ledelse er det svært at finde to gode og en kradser, fordi der er kun to eller 3 punkter, så der kunne man ikke gruppere på den måde, men eller skal de gruppere det med hvad er vi stolte af og hvad kan vi gøre bedre. Og så skal vi faktisk have den på skolebestyrelsen i næste uge, og der får de fået resultatet og der får de også personalegruppens kommentarer og sige hvad er medarbejderne stolte af og hvad betyder noget for dem at holde fast i, og hvad synes de der kan gøres bedre. Og det skal skolebestyrelsen så også gøre, og så sammenholder vi så med hvad sagde personalet og hvad sagde skolebestyrelsen og så har vi sagt at så arbejder vi med det som ledelse, ud fra de input vi har fået fra personalet og fra skolebestyrelsen og så præsenterer vi overfor skolebestyrelsen og bagefter personalet og ud fra det vi præsenterer der laver vi en plan for hvad er det vi vil have fokus på i det næste skoleår og så tager vi et fælles forældremøde hvor vi starter i faserne alle forældre fra 0-3 klasse inde i gymnastik salen inden de går ud i klasserne, og der står vi altid på som ledelse og siger velkommen til et nyt skoleår, og i skal høre at i dette skoleår vil vi have styr på det og det og det, og det vil vi fordi i er alle sammen blevet spurgt i ftu, og vi kan se at i har svaret at i synes vi kunne blive bedre til det her.

Så vi snakker om at når man kommer dertil at man kan holde en evaluering ud i strakt arm og så sige det her ikke en evaluering af dig (X) som far, som ægtemand, som personlig(X) men det er faglig X, altså når man holder sin faglighed ud og siger at det er fair nok der er nogen der er utilfredse men en af de ting som vi snakker om det er synlig ledelse, hvad er synlig ledelse, men hvad er synlig ledelse, er det synlig ledelse for medarbejder eller forældre at jeg har fået en glasdør, at de kan se mig? Er det synlig ledelse at jeg ude i undervisningen for medarbejderne, men der kan forældre ikke se mig. er synlig ledelse at jeg siger nej til at tage til skoleledermødet i morgen, og deltage i med min chef og så sidder herinde på et skype-møde i stedet for, at de kan se mig men de kan ikke snakke med mig fordi jeg er til møde. Altså hvilke forventninger er der til at være synlig fordi det er en af de ting vi kan se i resultatet det er den der synlighed omkring os som ledelse og hvor jeg tænker ja, det er ok man har holdninger og meninger til det, men i sidste ende skal vi jo gøre op med os selv og så sige, jamen vil vi gå ind på den bane og så sige vi skal være så meget på kontoret som overhovedet muligt, det er ikke et succes kriterie for mig, men for mig handler det om at komme ud til undervisningen og gøre mine medarbejdere dygtigere. Det kan også være at skulle deltage i et eller andet skoleleder møde et eller andet politisk møde inde på forvaltningen, og sige at vi har en forælder med nede og se på et toilet der ser at det er overtegnet eller et eller andet, hvis jeg går ned med en forælder der, så er der en anden forælder der ser at jeg ikke er der. Så på den måde skal vi bagefter til at arbejde med, hvad fortolker vi så som ledelse ud af de svar som vi har fået fra alle forældre men også fra skolebestyrelser og fra personalegruppen.

Så det bliver i sidste ende en prioriteringssag? Så det jeg høre dig sige er at undersøgelsen giver et billede af, eller et grundlag for hvad er det vi vil arbejde med?

Ja fordi i sidste ende er det jo en tolkning, først hvad tolker forældrene når de ser noget, så derefter skal vi tolke på hvad forældrene har tolket på på et spørgsmål, så derfor bliver det en fortolkning og det kan være et øjebliksbillede af at deres børn lige er kommet hjem den dag og siger vi har haft vikar i dag, og så tænker forældrene der er fanme altid vikar, så derfor skal det jo være vores tolkning af hvad er det så vi skal arbejde med for vi kan jo ikke sige at deres tolkning er forkert, men det er den opfattelse de havde den dag hvor de svarede på den her, og den kan vi ikke tage fra dem den oplevelse, og så kan man sige ja det kunne godt være vi kunne gøre det bedre.

Ja så må man gå ind og undersøge hvor mange vikar timer har vi egentlig haft?

Ja det er jo det!

Hvilke fordele og ulemper ser du ved FTU? Hvis vi starter med fordele?

Jeg ser væsentlig flere fordele end ulemper, altså det kan aldrig være til skade og spørge folk hvad deres oplevelse er af noget, jeg er egentlig optaget af hvordan kan vi gøre denne skole endnu bedre, hvordan kan vi gøre denne skole til den bedste skole i vejen kommune og det vil vi være på trivsel uddannelsesparathed karakteren, medarbejder tilfredshed forældre tilfredshed, vi vil være nr 1, og derfor er vi afhængige af at høre hvad folks oplevelse er af os, så der synes jeg der er mange fordele ved det?

Også det at det at formen er et kvantitativt spørgeskema?

Ja altså ulempen er, øhm, jeg kan rigtig godt lide den første del af spørgeskemaet, altså hvor vi kan hente den rå kvantitative data, tilfreds meget tilfreds mindre tilfreds, bum. Altså den giver en pejling af at sådan er billedet lige nu, problemet er det som jeg egentlig kalder brokke kassen, den er svær at bruge ret meget på, den gør noget ved mig personligt, hvor jeg sagde før at det at holde den ud i personlig og professionel arm, men når der er tre forældre der skriver personligt om mig, så tager jeg den på mig, det kan jeg ikke lade være med når jeg tager hjem så er der tre forældre der skriver at jeg er uduelig, når jeg kommer hjem og sidder foran min kone og siger, det var satans, og hun så siger jamen var der ikke over 400 der svarede, så siger jeg jo, og så siger hun hvor meget skal de tre så fylde, ja det er rigtig men hvad nu hvis de tre har ret? Og jeg tænker sådan lidt at jeg er meget ærekær jeg har nogle få mottoer i mit liv, altså jeg har et der hedder, hvis godt kan blive bedre, er godt ikke godt nok, og godt kan godt blive bedre og det kan det også på denne skole, men når der på denne måde kommer en personlig kritik af at jeg er mere fokuseret på mit politiske virke, så tænker jeg sådan lidt, hvad hvis han/hun har ret? Jeg ved med min samvittighed at jeg er her Minimum 40 timer om ugen minimum, og har været det hele det år jeg har været politiker, så jeg kan med god samvittighed sige at jeg har passet mit arbejde, men hvis han nu er gået to gange herop forgæves fordi jeg har været et eller andet, andet sted. Men han ved jo ikke om jeg sidder herinde og har møde med f.eks. dig eller inde på forvaltningen, det ved han jo ikke.

Så den kvalitative lille sekvens i FTU, den kunne du godt se dig fri for?

Ja og jeg ved at mine medarbejdere er paniske over hvem der får lov til at læse i den, fordi de er bange for at blive udstillet, og hvor jeg siger til dem at jeg er jeres filter, jeg passer på jer, uanset hvad. Og hvis jeg skal vise den for skolebestyrelsen så står jeg på mål for det, fordi jeg mener jeg har den bedste skole og de bedste medarbejdere osv, så jeg kan godt stå og forsvare lærerne, men jeg kan også godt sige at der har i fuldstændig ret, og det kan vi godt gøre bedre, men de er bange for faktisk, hvad den kasse får af effekt. Fordi der er jo altid nogen der er utilfredse, altså når jeg laver en underretning af børn, og jeg fortæller kommunen at her skal i gå ind over fordi de her forældre magter ikke forældre opgaven, øhm jeg vil jo ikke sige at jeg får mordtrusler men det er tæt på, nogen der kommer ind og siger du vil de satme fortælle mig hvordan tingene skal være ikke også, og bliver truende ligefrem, altså det er jo en blankocheck at kunne skrive noget der om mig, eller om den lærer der har lavet en underretning, så jeg tænker faktisk at jeg kan ikke bruge den til så meget.

Hvordan hjælper FTUen dit arbejde med at sikre høj kvalitet?

Jeg synes den giver mig på nogle områder en legitimitet, til at tage fat i nogle af de ting som jeg selv har gået og tænkt, gad vide om vi egentlig gør det her godt nok, så får vi pludselig en FTU som faktisk viser at der er en pænt stor del som faktisk er utilfredse eller som synes det her er ikke godt nok, og det her kan gøres bedre, og så ligge den på bordet for personalet, prøv at hør her det er sådan vi opfattes, jeg siger ikke vi er sådan, men det er sådan vi opfattes, hvordan, hvis i har en anden opfattelse, hvordan kan vi så sørge for at vores brugere opfatter os på en anden måde, så på den måde giver den mig en legitimitet til at tage fat i nogle af de ting der en gang imellem kan

være svære at dokumentere for mig selv, fordi nogle gange stirre man sig selv blind på de problemer der så er, og så siger problemet er måske også kun inde i mit hoved det er et problem at indkaldelsen til skolefesten kom så sent, f.eks.

Hvordan oplever du forældrenes engagement i FTU?

Altså det er svært! Det er virkelig svært, altså det er ikke bare forældre, men generelt at få folk op af stolen, for aktivt at gøre noget, aktiv deltagelse i vores demokrati det er svært! Folk de tænker på mig og mit barn lige nu, det går meget godt lige nu, så jeg behøver ikke at svare. Bare det at få dem til at komme til forældre møde, eller få dem til at komme til en skolehjem samtale, altså vi kan mærke folk er mere og mere optaget af sig selv, og deres eget barm osv, vi behøver ikke komme til de her ting.

Vi har bare fundet ud af at den bedste vej for os det er gennem børnene, vi bruger børnene, altså vi har lovet hver klasse 500kr hvis de får en svarprocent over 90, det var desværre, eller ikke desværre, men der var flere klasser der skulle have 500 kr end vi havde regnet med, vi havde regnet med det måske var 1-2 klasser. Så til at starte med ville vi love dem en tur i biografen eller en tur i svømmehallen. Men så tænkte vi nej hvis vi nu giver hver klassekasse 500 kr så kan de jo sammen med forældrene planlægge, så vi valgte egentlig at involvere forældrene i det, så kunne det jo være de eks. Ville arrangere en grill med forældre rådet og medarbejderne, så på den måde kombinerede vi det, og så har de jo fået et tilskud til det, og så går eleverne jo hjem og siger vi mangler kun 2 er du en af dem?.

Så det er guleroden der skal til?

Ja det er det, og FTuen skal ikke trække sig over en længere periode, og sidste år blev den forlænget et par gange, og jeg kan ikke huske om den blev forlænget i år?

Det gjorde den, den blev forlænget en enkelt gang i år.

Ja okay, men sidste år blev den forlænget 2 gange, det har jeg det sådan lidt, det er sq svært for mig, fordi folk bliver træt af at børnene går så meget op i det, så derfor har vi jo også lyst til at sige at nu er den lukket, for at sige at nu er der ikke flere der skal bruge energi på den, fordi forældrene kommer også og siger, okay så nu er det også godt den er overstået fordi vores børn snakker om den hver dag.

Bruger i mange ressourcer på skolen til at fremme kvaliteten på baggrund af ftuen? Er det ftu der er styrende?

Nej, det kan være jeg misforstår spørgsmålet, men jeg vil sige overhovedet ikke. Ftue kan hjælpe til at vise at vi ikke er gode nok til at sætte tydelige mål i engelskundervisningen, og det tror jeg faktisk at den ikke viser i år. Vi har været meget fokuseret på dansk og matematik og vi kan mærke at det er svært at engagere vores forældre, hvis vi skal engagere dem i noget mere, for så skal vi pille noget andet fra og så er det vi skal tage den diskussion at vil vi det? Altså det er jo en prioritering for os, men det kan godt være at vi siger, fordi at forældrene siger at der ikke er tydelige mål i engelsk så siger de jo ikke at de ønsker det, og det er der jeg en gang imellem siger at spørgeskemaet kan jo være lidt svært at tolke på fordi ja de får måske ikke så tydelig mål, altså forældrene får målene at se, men jeg tror heller ikke de er interesseret i at få dem at se målene, fordi de har svært ved at interessere sig for målene i dansk og matematik, men det kan godt være at de har brug for at vide at der er tydelige mål, så næste år når der er skolehjem samtale så lige få dem fortalt, at vores "TYDELIGE MÅL I ENGELSK ER JO" altså bare det at få det italesat at vi har tydelige mål så mener forældre også at så er de jo tydelige, så det kan godt være det er italesættelsen, men sådan rent at vi bruger ressourcer, og det er nok fordi jeg tænker rent økonomiske grunde, og det er ikke FTU som sådan fordi der giver den sjældent et entydigt svar til at det er det der skal til. Men den er med inde i vores strategiske overvejelser når vi skal planlægge det næste skoleår.

Vil du helst være fri for FTU, eller ser du gerne at den bliver?

Jeg ser helst den bliver, dog ikke hvert år, men hvert andet eller 3. år. Men jeg ser helst at brokke kassen til sidst den forsvinder, fordi jeg kan ikke rigtig bruge den til noget, og så især også fordi den er anonym, f.eks. hvis der er en eller anden der skriver at lene i den og den klasse er dårlig, og så vil man jo gerne have en uddybning, altså det er jo muligt at hun er dårlig, men jeg skal jo ligesom vide hvorfor og hvem? Fordi så vil jeg gerne lige invitere dem ind og så spørge: Kan i ikke lige begrunde det, fordi det kan godt være der lige skal arbejdes med noget der. Men det kunne også godt være der var en rigtig god grund til at hun har gjort som hun har gjort eller hvorfor de måske ikke kan lide hende, altså jeg føler lidt man har lavet spørgeskemaet og så har man lige tænkt at vi bliver også nødt til at give dem et sted hvor de lige kan komme af med deres sidste, ikke også?

Bilag 7: Transskribering af Interview SL2

Denne Transskribering blev brugt i mit 9. semester projekt: Forældretilfredshedsundersøgelsen: For en Skole (Hansen, 2018)

Ja men det første spørgsmål det er jo egentlig så hvordan forstår du din rolle i ftu?

(SL2) 00:15 jamen jeg forstår den rolle som at være facilitator når det gælder bestyrelsen og at klæde dem godt på og så sørge for at klasseforældrerådene de ved at den her er igang og skrive til dem og at de her postkort at vi er sikre på at de kommer ud så vi er sikre på at der kommer en information omkring det. jeg synes jo den største rolle har jeg tænkt er bagefter, at sætte noget værk og det ser jeg som en løftestang til det arbejde vi gerne vil lave med udgangspunkt i bestyrelsen og forældrerådene sådan i første omgang.

1:00 nu nævnte du selv postkortene hvilken indflydelse har du haft på svarprocenten, har man gjort sig tanker udover postkortene?

(SL2) 1:18 altså vi har gjort os tanker i bestyrelsen om at lave en konkurrence om hvor der kunne være en præmie for den højeste score, altså de forældre der ville stå for det, det har de ikke fået gjort. det kan man sige det er sådan lidt ærgerligt, men altså min bestyrelse, det positive det er at de arbejder i møder som de skal knap så meget i mellem det er jo godt nok langt hen af vejen men det her kunne godt have krævet et stykke arbejde hvor man var lidt mere aggressive, der kunne jeg godt havde tænkt de havde en større rolle i det.

1:50 hvor højt har du prioriteret undersøgelsen? sådan i forhold til andre opgaver i den her tid?

(SL2) 2:00 ikke ret højt.

2:05 kan du sætte nogle flere ord på dette?

(SL2) 2:10 jamen for mig har det været en undersøgelse som så mange andre undersøgelser vi har, jeg har tænkt det har været sådan mere noget af det bestyrelsen kunne tage ansvaret for fordi jeg synes vi har rigtig mange ting vi har ansvaret for, så den har ikke fyldt særlig meget i min bevidsthed jeg ved den er der og jeg ved at scorene (griner lidt) bagefter kan få ret afgørende betydning for hvad vi skal arbejde med.

2:38 hvilke succeskriterier har du lagt for FTU?

(SL2) 2:40. Jamen det tror jeg er de indsats områder som vi har sat fokus på, håber jeg på at vi kan se en tendens til at vi er på den rigtige retning og det kunne bla. være sådan noget som åbenhed, og at vi tager tingene alvortligt når folk henvender sig. det kunne også være nogle af de ting vi har fået kritik på fra det forrige kunne være noget med vikar dæækningen at man virkelig kan se at vi har lavet et kæmpe stykke arbejde iforhold til at

vikardækningen er professionel det håber jeg på jeg kan se en tendens på og så håber jeg at man kan mærke at der er kommet mere ro på på skolen

3:23 så succeskriteriet er at du kan finde nogle punkter som du kan arbejde på?

(SL2) 3:26 ja men også som jeg kan se nogle tegn på at de ting vi har sat i værk om ikke er lykkedes fuldstændig eller ihvertfald i den rigtige retning?

3:34 de ting du nævner det er det noget der er udsprunget fra den sidste fra 2016? eller er det noget der kører løbende.

(SL2) 3.44 ja nu var jeg der ikke i 2016, vi har brugt den som et afsæt og det var nogen af de ting som bestyrelse vidste fra den men vi har sådan forholdsvist ubeskrevet blad da vi starter i julen 2016 os 4, men der har været et afsæt bla. det her med vikar dækningen og bla det her med stabiliteten?

4.00 hvordan følger i op på undersøgelsen?

(SL2) 4.10 det gør vi ved, eller når vi har fået den tilbage på det førstkommende bestyrelsesmøde så gennemgår vi den og så nedsætter vi nogle arbejdsgrupper sådan lidt afhængigt af hvad vej pilen pejer så kan man sige både med repræsentanter med lærer og elever men også med bestyrelsen og forældrene, så vil vi lave forskellige arbejdsgrupper nu antager vi jo at alle er helt tilfredse så vi antager at vi skal gøre mere af det gode men vi vil sætte nogle arbejdsgrupper igang fordi vi ser at det er omdrejningspunktet også for at bestyrelsen har noget meningsfyldt at arbejde med og at de synes de kan sætte noget igang på skolen ik også.

4.50 hvilke udfordringer oplever du ved FTU?

(SL2) 4.55 jamen det er nok det der med at have et ejerskab til den som leder, altså jeg er vildt tilfreds med at når noget er centraliseret men jeg ved også godt at det nemt kan komme til at sige at så er det daniel eller jonas eller hvem der der sidder derinde som står for det og så på samme måde er jeg ikke inde over det. så det kunne godt være den der distance til den og så kan man også godt sige at jeg ser en udfordring ved, øhm nu har vi to snakket om det med sproget, jeg har 57 familier der ikke kan det danske sprog, og så har jeg X antal mange skillsmisser som ikke bare er lykkelige skillsmisser, og hvis der kun er en i familien der må svare så tænker jeg der er en del udfordringer som der skal tænkes noget andet om i hvertfald, så ja jeg kan ihvertfald godt have en 50% som ikke kan blive enige om at svare og nogen som ikke kan sproget.

5.50 hvad kunne der være, kunne du forestille dig nogen løsninger på dette?

(SL2) 6:00 vi har jo været nødt til med alt hvad vi laver at få tolke til at oversætte alle breve og jeg er klar over at, altså at hvis vi skal have breve oversatte til 13 forskellige sprog så kommer det til at koste over 8000 kroner eks til et forældre møde, det er jeg godt klar over at man ikke kan med den her, men det kunne eks. være at lave en cafe, vi havde et forældre møde for ikke ret lang tid siden hvor vi netop havde indkaldt 13 forskellige tolke skulle vi måske have haft den på der, men det tænkte jeg på forsent fordi den er jo stor kan man sige men det kunne være en ide til næste år eller til næste gang, skillsmisser er jeg mere i tvivl om hvad vi lige gør, hvis det altså kun er den ene der må svare, hvis de begge to må uafhængig af den anden kunne det give mening.

6:55 problemet er sådan lidt at vi får en nøgle pr barn, og der kan begge forældre godt få samme kode, men det giver i sidste ende desværre kun et svar pr barn, så det bliver uden lige et problem.

(SL2) 7:15 ja og det kan man jo sige at hele undersøgelse, altså at grundlaget for den er meget oldschool ikk altså vi har jo nogen steder hvor det giver mere mening at det er bonus mor der svarede end alt mulig andet ikk eller at det var en papfar, altså der kan man sige at den ikke har fulgt med den udvikling eller den virkelighed vi har på skolerne.

7.40 hvordan oplever du medarbejdernes engagement med arbejdet på ftu.

(SL2) 7.45 altså på en skala fra 1 til 10 der ligger de nok på en 2.

7.50 okay?

(SL2) 7.51 ja

7.52 den fylder ikke?

(SL2) 7.53 overhovedet ikke.

7.54 har i en hvad kan man sige en måde at koble den på evt elevplanerne eller sådan?

(SL2) 8.00 nej det har ikke noget med lærerne at gøre, og det finder du også ud af når du snakker med lærerne her senere. altså ihvertfald ikke over på skolegade måske mere her hos de små hvor vi har et tættere forhold til forældrene, nej jeg tror ikke det fylder noget, jeg tror kun det først kommer til at fylde når vi først skal til at bearbejde den og der kommer noget helt graverende og der kommer noget alle skal forholde sig til og det er pga det her at vi skal gøre det så det bliver sådan i evalueringsøjemed

8.40 ja det var også det der var hovedfokus.

(SL2) 8.44 ja ja jamen det tror jeg altså i det øjeblik at vi siger at det her udspringer fra noget utilfredshed eller noget tilfredshed og det skal vi have mere af så vil folk forholde sig til og jeg tænker også at hvis det kommer sort på hvidt at vi score rigtig lavt så er der også ting at arbejde med, men ja inden er der ikke noget at arbejde med.

9.00 hvordan oplever du forældrenes engagement medundersøgelsen?

(SL2) 9.02 det har jeg ingen ide om, stort set ikke nej.

9.20 det var faktisk de spørgsmål jeg havde. jeg undersøger jo egentlig hvem undersøgelsen har værdi, hvem mener du den har værdi for?

(SL2) 10.00. jamen jeg tænker i sidste ende der er det værdi for politikkerne altså vi udfylder jo den ramme vi har, og der kan sagtens komme nogle forældre der synes at der skal komme nogle andre lærere ind eller at der er noget andet vi skal men i sidste ende er det jo politikkerne der har udstukket rammen. og jeg tænker ikke den giver værdi for at elever lære mere som er udgangspunktet eller trives bedre som udgangspunkt det kunne jeg godt frygte at det er et kæmpe stort stykke arbejde at sætte igang og så er det svært at se i hverddagen. faktisk så var der en af de forældre som, som der så ikke kunne komme alligevel som skulle interviewes som sagde jeg er så ked af jeg ikke kan komme alligevel fordi jeg er så utilfreds med alting, og det kan man sige at hvis evaluering handler om at jeg skal have lov til at kaste op over alting evaluering betyder ligesom noget andet, for så havde jeg bedt om at blive vurderet, så jeg tror at evaluering i brørup kontekst det handler om at så bliver det gjort anderledes, vi skal evaluere et møde eller vi skal evaluere en motions dag, og det betyder at så gør vi det anderledes næste år fordi vi evaluere på hvad jeg synes frem for målet, det jeg tror der måske giver mening for den her det er at blive tydeligere på hvad er målet egentlig, hvad er målet med den her tilfredshedsundersøgelse og hvad vil vi bruge det til, inden, så tænker jeg at svare måske kunne komme i en anden retning.

11.48 hvad kunne for dig være et mål for denne undersøgelse?

(SL2) 11:58 jeg nu er det ikke mig der synes den, men et mål kunne være, altså jeg tænker måske kommer vi til at spørge ind i en kontekst hvor de ikke har det store at skulle have sagt, altså hør det rigtig. altså vi har arbejdet meget med i vejen kommune med relationel korridnering med spørgsmål som hvad kan du som forældre gøre anderledes så at de barn er klar til at komme i skole, det står ikke i ftu, der står hvad kan lærerne gøre anderledes eller personalet, så vi spørger altid ind i andre kontekster, altså ledelsen spørger ind i lærenes kontekst hvad kan i

gøre anderledes, forældrene bliver også spurgt, hvis vi nu prøvede i første omgang at lave en FTU med dig selv som forældre, hvor god er du selv til, altså vi har 35% der ikke får morgenmad om morgnen, vi har 50% der ikke får den søvn de skal have, det kunne jeg rigtig godt tænke mig at lave en undersøgelse af det gør vi i 0 og i 8 klasse i sundhed, men nu her får forældrene lov til at køre ind på vores bane og nogle andre får lov at køre ind på vores bane og så står vi der, så den der relationel korridinering bliver jo og spille på nogle andres banehalvdel, bliv på jeres egen så passer vi vores der, og så lad os korridinere til sidst, det kunne jeg godt tænke mig så vi fik lidt refleksion omkring hvad er forældrenes rolle omkring det her.

Tak for det!

Bilag 8: Transskribering af fokusgruppe interview: SL1:F1 og SL1:F2

Første spørgsmål er egentlig hvor mange børn har i her på skolen?

108 jeg har en

(F1.S1) jeg har 2

Har i svaret for dem alle?

(F2.S1) ja jeg har svaret for min

(F1.S1) jeg har svaret for dem begge

Hvilken rolle ser i at i har i FTU?

(F1.S1) hmm hvilken rolle, altså for mig der ser jeg det rigtig meget som evaluering for hele skolens masse som helhed, det er her jeg kan få lov til at ytre mig uden at det bliver face to face

(F2.S1) ja jeg tænker også at det er en mulighed for at komme sådan forholdsvist neutralt, med en mening, altså man bliver ikke helt stillet til ansvar for ens mening på den måde at man kan godt få lov at vinge af i de forskellige ydre kategorier uden at man ligesom egentlig skal stå til ansvar for det ansigt til ansigt, som du siger

(F1.S1) mhmm ja.

198: at det måske er nemmere at komme med en holdning, eller det er det ikke for mig, men for nogle er det nok en god mulighed for at få lov til at ytre både det ene og det andet

Hvor stort et engagement har i haft i udførelsen af FTU?

(F1.S1) på en skala fra et til hvad?

Hvor meget krævede det for at begynde at svare? Var det nemt at gå til?

(F1.S1): altså inden jeg satte mig til, der ville jeg i hvert fald have nok tid til det, fordi jeg synes det skal være en fair oplevelse for modtagerne, altså det skulle være en ordentlig evaluering, så det skulle ikke være sådan noget der bare lige skulle klapses af, og eftersom jeg har et barn i 1. og 4. så skal det lige holdes lidt adskilt, altså der er nogle gode ting i første og nogle gode ting i 4. men der er også nogle ting som egentlig kunne blive bedre, så derfor synes jeg at det var vigtigt at jeg også gav mig selv ordentlig til kende i mine meninger, og holdninger omkring det.

(F2.S1) ja lige præcis man skal kunne gøre det ordentlig, altså det kan godt være vi er lidt farvet af vores fag

(F1.S1) ja det tror jeg også

(F2.S1) altså det er ikke i orden bare at klaske nogle punkter afsted uden ligesom at have tænkt over dem, nogle af dem var enormt nemme at have en holdning til og andre var lidt sværere og var jeg lige nødt til at tænke lidt over, det skal lige siges at vores dreng er den første her på skolen og han går kun i første klasse så der var også nogle af spørgsmålene hvor jeg sagde puuh det har jeg faktisk ikke en holdning til endnu og der synes jeg det er vigtigt at Man tager sig den tid det tager fordi ellers kan man jo ikke bruge resultaterne til noget hvis det bare er spredet udover hele undersøgelsen.

(F1.S1) der valgte jeg faktisk nogen gange lige at tage min mand med ind i det.

(F2.S1) Ja

(F1.S1) altså fordi nogle gange kan det være svært lige at finde på markøren hvor er det lige man skal stille den henne altså det er jo alt andet lige hvor vinde blæser ikke også?

(F2.S1) ja og vi har jo ikke haft samme oplevelser med skolen

(F1.S1) nææ

(F2.S1) altså der var jo decideret et spørgsmål som handlede om oplevelser jeg ikke har haft, og det irriterede mig lidt at jeg ikke kunne have en holdning til det fordi det ville jeg gerne have haft.

(F1.S1) og der kan jeg huske i 4. klasse var der noget med målstyret læring i engelsk eller matematik hvor jeg tænkte altså det har jeg ikke oplevet, men jeg synes altså det lyder mega fedt, og det håber jeg på et eller andet tidspunkt rektor finder ud af hvad og det vil jeg egentlig også gerne finde ud af, men så bliver det på en eller anden måde også evalueret og screen lagt lidt og det var måske et mål faktisk.

Hvordan fungerer denne måde og undersøge kvaliteten for skolen via FTU?

(F2.S1) altså for mig helt personligt fungerer det helt fint, men det ville også fungere fint for mig hvis der kom sådan en papir form hvor man skulle krydse af, men det er fordi at jeg synes at jeg er engageret i mit barns skolegang, jeg tænker at for rigtig mange forældre er det mega rart at det kommer på den måde, hvor man kan sidde på sin telefon og gøre det og det synes jeg jo også var rart, og så synes jeg også at skolen havde valgt en tilgang til undersøgelsen som var rigtig god, altså de lovede flødeboller hvis de fik en hvis procent, og at de fik 500 kr hvis de fik over 90% det synes jeg var mega godt tænkt, og der kom børnene hjem og sagde MOR har du husket det, og så sagde jeg nej det har jeg ikke endnu, og så ville hun kigge bebrejdende sådan hallo! Jeg vil have flødeboller. Og det synes jeg faktisk var en rigtig fin måde at gøre det på.

(F1.S1) og de klaskede det op mange gange.

(F2.S1) ja hvor de skrev at nu er der så mange der har svaret og så mange, og nu er vi i mål med så mange klasser og det betød jo også at vi fik nogle meget fine procent satser altså på svar delen af det.

(F1.S1) altså jeg er egentlig meget enig, fordi for mig fungerer denne måde rigtig fint, men det er utrolig mange spørgsmål man skal forholde sig til, og det er måske også det at det kunne være rigtig rart at forældrene bliver modnet i det først hvor man siger altså det er faktisk rigtig vigtigt at i svare, fordi det handler faktisk om jeres børns fremtid på skolen. Og hvis de så har 4 børn så tager det lang tid når man skal svare for dem alle.

Hvilke fordele ser i ved denne type måling

(F2.S1) altså jeg tror der er flere der vil svare fordi den ikke er på papir form, og at man kan svare på den der hvor man er, og så synes jeg faktisk det er en fordel at den er unik for hvert barn, fordi man får en rimelig hurtig pejling på om vi kan bruge den her undersøgelse til noget, altså er vi nede på 30% og så siger vi nå så er det alle de

pligtopfyldende forældre der har svaret og så kan vi ikke rigtig bruge den til noget fordi vi skal op på en hvis procent sats før vi kan bruge den til noget.

(F1.S1) så tænker jeg også over på den anden side at når lærerne står med de her evalueringer bagefter så giver det også et meget mere nøjagtigt billede af de enkelte klasser af hvad er det der virker og hvad er det der ikke virker, hvad har man fået med og hvad har man ikke fået med? Og det tænker jeg også er vildt positivt fordi det er sådan noget håndgribeligt noget man faktisk kan gå i gang med, med det samme.

Hvilke ulemper ser i ved denne undersøgelse?

(F2.S1) altså den er virkelig lang, og der er virkelig mange spørgsmål, og selv er der for mange, og folk sidder og siger årh! en til og en til og hold da op!, og så sidder jeg og tænker at den der afstandsmåler tror jeg at jeg vil kalde den, hvor man kan se at nu er du så langt og så langt, hvor man så kan se at okay nu er jeg så langt og der er ikke så langt igen.

Nu er det jo en kvantitativ undersøgelse, ville i hellere have et kvalitativ syn på det?

(F1.S1) altså som forældrebestyrelses medlem så er det super rart at se det overordnede billede, men set fra min rolle som mor, så ville jeg gerne have at det var mere dybdegående i mine børns klasser, her går det ikke bare i et stort virvar sammen med alle andres stemmer, men her er det noget vi alle sammen arbejder hen i mod i klassen, fordi det er noget af det der godt kan være lidt svært fordi arbejder vi alle sammen egentlig mod det samme? Og hvis man opdelte det per klasse, så ville det egentlig bare give noget andet tror jeg og det synes jeg faktisk kunne være rigtig fedt hvis du lige kunne lave et andet projekt der og kigge på det.

(F2.S1) altså jeg tænker også at når det nu er unikke nøgler pr barn, så har man jo også en lynhurtig opdeling i klasser, så kunne man jo tilføje noget til det, altså jeg synes det er fint at vi får det store billede, men jeg kunne også godt tænke det blev mere specifikt nede på klasserne, fordi så kan vi se okay er det årgangs bestemt eller er det fase bestemt fordi der er helt sikkert forskel på om det er 0 årgangs forældre og om det er 8. klasses forældre, men jeg synes bestemt at det overordnede billede er virkelig vigtigt fordi det er den overordnede trivsel ikke?

(F1.S1) jeg tænker også for rigtig mange forældre at det er dybde ned i deres eget barn og at det ikke bare er det her, puuh, så skal vi nu lave noget mere undersøgelse, som jeg alligevel ikke rigtig ved hvad jeg skal bruge til?

Så måske noget todelt? I formen?

(F1.S1) ja måske, men at man holder den store pakke noget mindre, fordi den så netop bliver noget, her har du et spørgeskema som holder sig op mod hele skolen, og så har du en anden lille del som tilhører lige præcis dit barns klasse, og måske noget som kunne videre udvikles til noget workshop hvor forældrene også er en del af det, så det kunne blive et arbejdsredskab, og så det ikke bare er lærerne som står med det og nu har de lilliige skabt det her.

(F2.S1) altså enten kunne man gøre sådan, det er selv en masse ekstra arbejde, men måske kunne man bare, ja nu siger jeg bare fordi jeg kender ikke til en kæft om det her evalueringens arbejde, men at man kunne lave en kasse som knytter barnets unikke gode til en klasse også, så resultatet bliver både til skolen men også til klassen.

(F2.S1) altså vi synes jo der er noget interessant i det her og vi vil jo virkelig gerne det i den her skole, og vores kæphest er jo også at arbejde sammen og at man som forældre tager noget ansvar og byder ind, og der kan det godt være et godt arbejdsredskab at prøv at hør her, sådan ser det faktisk ud her nede i vores klasse, måske burde vi stramme lidt op her! Eller et eller andet, eller at ledelsen kan se at hey vi har vidst en udfordring her nede i 4. b? men det ved de jo nok godt.

(F1.S1) og så igen der hvor det går virkelig godt ikke?

(F2.S1) jaja og så siger hold kæft det kører bare her, hvad kan de i den klasse som vi måske kan lære noget af, hvad er det der fungerer oppe i denne klasse, som vi måske kan eksportere ud i andre klasser

Hvilken indflydelse har i på opfølgningen af FTU?

(F2.S1) har vi fået resultatet ud som forældre?

(F1.S1) neej det tror jeg ikke vi har endnu?

(F2.S1) det kan være den først kommer ud i midt i maj. Nej jeg tror ikke den er blevet offentlig gjort for os endnu. Så vi har ikke set den som forældre, så ikke nogen indflydelse endnu?

Men oplever i ændringer på FTU, på baggrund af FTU?

(F2.S1) nææ

(F1.S1) nej, men det kunne være fedt hvis vi gjorde.

(F2.S1) nej og der er heller ikke blevet lagt op til nogle tiltag som skal ændres, på.

(F1.S1) altså vi synes det er vigtigt at man som forældre får at vide at det faktisk bliver brugt til noget, det at det bliver italesat, og at det giver incitament til det.

(F2.S1) jamen lige præcis det at der bliver meldt et resultat ud, altså det alene kan vi jo ikke bruge til noget men vi vil jo gerne vide hvad der er mulige indsatsområder.

Hvilke forventninger har i om en undersøgelse som denne til at måle kvalitet. F.eks. udbytte?

(F1.S1) altså jeg vil egentlig gerne have nogle forandringer.

(F2.S1) ja det vil jeg virkelig også gerne.

(F1.S1) jamen altså egentlig, fordi et svar kan være at jeg forventer at sådan en undersøgelse at den tilgodeser alt det der sker på mine børns skole, sådan så at jeg kan nikke genkendende til mange af de her spørgsmål hvor jeg virkelig kan tænke nå jamen det kan jeg godt svare på, men hvor jeg også efterfølgende finder ud af jamen hvad der den egentlig blevet brugt til og er der blevet skabt noget ud af det eller hvad? Så det er både inden og efter at jeg har nogle forventninger til det.

(F2.S1) jamen jeg forventer i den grad at skolen som afsender, eller som værende den der bliver målt på, at de tager undersøgelsen alvorligt og handler på det der skal handles på, af både det positive og negative, altså at vi får en melding på at det her har vi tænkt os at gøre noget ved på denne måde og det her det kører mega godt, det vil vi se om vi ikke kan få spredt noget mere af, altså jeg er virkelig fortaler for at fortælle den gode historier men jeg er også stor fortaler for gennemsigtighed at man også godt må fortælle at det her det er fanme svært og det skal vi have gjort noget ved og det gør vi på denne måde, altså at man tør italesætte det man også bøvler med.

Oplever i at jeres forventninger bliver indfriet?

(F2.S1) nej vi har jo ikke hørt noget.

(F1.S1) altså det bliver indfriet det her med at spørgeskemaet er der hvor jeg godt kan finde ud af at svare på det, plus at det har givet mig et overblik billede over at gud burde der også være noget målkvalitetsundervisning i

matematik / engelsk eller hvad det nu var? Men altså det bliver jeg jo kun mindet om den dag jeg sidder og besvare undersøgelsen, og så sker der ikke rigtig mere.

(F2.S1) ja og ift efterbehandlingen så har vi jo ikke fået den ud endnu, og vi har ikke fået noget meldt ud, og det mangler jeg egentlig også, og det kan jeg høre mange andre forældre udtale også siger hvaa den der ftu hænger den stadig i bremsen? Nej den er færdig, øøh har vi fået den ud? Nej det har vi ikke endnu?

Så det flyder lidt ud? Men så mangler vi lidt kul på efterfølgende?

(F2.S1) jamen jeg ved ikke om det er fra kommunen side? Eller om det er skolen. At det bliver meldt så sent?

Jeg kan med ro sige, at det ikke er kommunalt bestemt at den skal meldes ud, altså det var kommunalt at få lavet rapporterne, men derfra er det op til skolerne at bearbejde det og melde ud omkring den.

(F2.S1) fordi jeg vil jo gerne helt personligt, have haft FTU lige så snart der har foreligget et resultat og så ville jeg gerne ideelt set have kigget på det, og så lave en plan for hvad pokker gør vi ved det her? Eller nøj hvor er det fedt, det er vi fandme stolte af det skal vi have fortalt.

(F1.S1) men hvis det er svært at få lavet planen? Fordi jeg kan godt se at det er rigtig fint at få resultaterne og så være sikker på hvor er det vi skal ind og arbejde med nogle ting henne og hvor er det jeg skal være sikker inden jeg sender den helt ud,

(F2.S1) Det er jeg helt enig i!

(F1.S1) fordi så kommer der 57 vilde forældre der siger, så skal vi gøre sådan, og du skal, osv osv, hvor man så lige kan sige hov hov, jeg har faktisk lavet en plan for hvordan vi gør.

(F2.S1) det er jeg enig i, og så tænker jeg måske at vi kan sige højt kvag skolebestyrelsen og melde ud til folk at vi offentliggøre den, der!.

(F1.S1) jaja præcis!

(F2.S1) ja at vi kigger på den og det har været mega fedt, og vores intentioner er at vi vil gerne dele vores resultater med jer men vi vil gerne have en strategi og en plan for hvordan vi behandler de forskellige punkter og derfor melder vi først ud.

(F1.S1) ja præcis og det var også det vi snakkede om at vi ville have gjort.

(F2.S1) nej det har vi ikke fået gjort!

Hvilke forbedringer kunne i anbefale til at styrke jeres inddragelse af kvalitetsarbejdet?

(F2.S1) jeg synes egentlig det er gjort ret simpelt

(F1.S1) jaaah

(F2.S1) altså jeg synes det er gjort sådan lige til højrebenet

(F1.S1) jaah det er rigtig

(F2.S1) med mine øjne, øhm og det synes jeg også at både det at det er gennem eboks og unik kode, og man skal bare klikke og bum så kører det, altså det kan simpelthen ikke gøres nemmere, og så synes jeg også at skolen gjorde det vildt godt det fungerede med de tiltag, at børnene kom hjem og så kom nu vi mangler kun 2!

Bilag 9: Transskribering af fokusgruppe interview: S2:F1 S2:F2 S2:F3 S2:F4.

Denne Transskribering blev brugt i mit 9. semester projekt: Forældretilfredshedsundersøgelsen: For en Skole (Hansen, 2018)

FoKusgruppe interview

Mit første spørgsmål til jer det er egentlig hvilken rolle har i, i undersøgelsen?

0.20 (F1.S2) jeg er forældre til tre

0.20 (F3.S2) jeg er forældre til 4. Det er primært udskoling. (F2.S2) 2 (F4.S2) 2 biologiske

0.50 Hvordan fungere den her måde at undersøge denne her måde en skole på. Med denne form for evaluering.

1.00 (F1.S2) gerne have ærlige svar? Ikke specielt godt, i mine øjne bliver det mere et forsøg på at få de rigtige svar, hvad vil vi gerne have at vide hvad vi gør godt, det er ikke sikkert det er sådan men. Og så synes jeg måden at det kommer på e-boks (F3.S2) PER BARN (F1.S2) ja per barn det er jo ikke en stor, det gør at jeg står lidt af på det, og det ender med at jeg kun svare på en fordi jeg bliver pisse irriteret over at jeg skal svare på det samme 3 gange.

1.38 (F2.S2) jeg mangler også rigtig meget at man bare kan trykke på et link, og at man ikke selv skal ind og finde undersøgelsen et andet sted, også fordi jeg fik 4 i eboks lige pludselig hvor jeg tænkte at det kan være lige meget.

1.50 (F3.S2) jeg synes også der skal være mulighed for at svare som sig selv, for den gruppe af børn man nu har, og så kan man måske få et spørgsmål om hvor mange børn har du, og så der nogle forskellige svar muligheder, OG evt nogle rubrikker hvor man kan skrive (og uddybe) jeg er rigtig tilfreds med afleveringsmuligheder her, eller jeg er virkelig utilfreds med afleveringsmuligheder der!

2.22 Så nogle flere lokale svarmuligheder?

2.29 (F2.S2) JA altså gør det sådan lidt mere så man ikke skal sidde og, ja jeg står også som værende forældre til værne dem alle sammen! Så jeg har også fået på 4 børn på skolen ikk, hvor tilfreds er jeg, jeg vil hellere melde ud hvis jeg ikke er tilfreds ud fra de spørgsmål-

(2.55) er det den samme holdning i har?

(3.00) Ja egentlig.

3.05 hvordan oplever i opfølgningen af FtU? Den har jo kørt i 2015 og i 2016.

(F2.S2) er der opfølgning på den? (F3.S2) ja det var også min tanke (F4.S2) jeg har bemærket at der bliver lagt et eller andet på intra, et link et eller andet sted på forsiden som bliver væk i massen af alt andet og det er det. (F3.S2) jeg synes heller ikke der sker så meget. (F1.S2) nej (F2.S2) neej.

3.26 hvad kunne i tænke jer der skulle ske med opfølgningen?

(F1.S2) altså man kunne godt sende den på intra som man gør nu eller man kunne sende den som en besked fordi der bliver den ikke væk (F3.S2) jaa.

3.47 har i oplevet ændringer på skolen her på baggrund af undersøgelsen.

(F3.S2) neej (F4.S2) ej det ved jeg simpelthen ikke. (F1.S2) jeg ved at de ændrede noget med det her rullende skole start og blandet klasser, noget (F3.S2) men var det noget med ftu? (F1.S2) nej det var det faktisk ikke fordi forældrene var faktisk tilfredse dengang, der var det lærerene der ikke var tilfredse så man vælger faktisk med at gå mod det som forældrene gerne vil. (F4.S2) jeg kan simpelthen ikke huske hvad de skulle have ændret lige nu og her.

4.20 Ja det er jo også mod en længere periode.

(F4.S2) nej jeg kan slet ikke se hvad det skulle være.

4:38 hvor mange har egentlig svaret på den.

(F3.S2) nej jeg har ikke (F2.S2) jeg har også svaret på en (F4.S2) jeg har svaret på den biologiske. (F1.S2) jeg nåede aldrig at få fat i en pc og så var det for sent.

4.50 Hvilke forventninger har i for en undersøgelse omkring tilfredshed

(F1.S2) lige den der har jeg overhovedet ikke nogen forventning. Fordi jeg tænker den er alt for generel.

(F3.S2) jeg tror også der er rigtig mange der ikke svare fuldt ærligt. (F1.S2) altså nu var jeg ikke inde og se den der her gang, og nogle gange skal man svare fra et til fem hvor tilfreds er du med det og det (F3.S2) ja nogle gange kører man bare hurtigt igennem. (F1.S2) du kan ikke få det svar du gerne vil give alligevel.

5.42 kan du uddybe?

(F3.S2) jeg synes jeg kan mindes at den for to år siden, der var der de der du skal sige hvor god de er, der tror jeg der er mange der kører den bare igennem vi er middel tilfredse eller noget, i stedet for at give udtryk for hvad det virkelig godt og hvad er virkelig skidt ved den skole her. (F4.S2) og så se bort fra

at man har haft en dårlig da eller haft en helt fantastisk dag, det tror jeg der er mange der gør, og jeg er jævn tilfreds.

(F3.S2) jeg er en af de personer der er bund ærlig og jeg synes det her er røv irriterende og trykke på alt det her, og jeg gider faktisk ikke altså for da jeg så den for to år siden der tænkte jeg der sker alligevel ikke en skid så det kan være mig ligemeget så det gider jeg simpelthen ikke spilde min tid på.

(F1.S2) og det var så derfor trump kom til

(generel latter)

(F2.S2) jeg kunne godt tænke mig den blev mere individuel så man kunne sige den her klasse i stedet for at det bare er helheden i det.

(F3.S2) jamen det er også svært fordi vi skifter klasse hele tiden, eller det gjorde vi. (F2.S2) jo jo men altså den ene af mine børn har ikke de samme udfordringer som den anden derfor kan det være svært at svare på. (F1.S2) men så er vi jo også ude i de her forskellige skemaer til hvert barn som jo også er pisse træls. (F4.S2) OG vi er ude i de her forskellige lærere og forskellige lokaler og jeg der tror jeg simpelthen ikke de kan bruge det, og så går det pludselig hen og bliver en FTU for en klasse, som så bliver til en tilfredshedsundersøgelse for en klasse lærer (F3.S2) Ja (F2.S2) ja (F4.S2) og det er jo ikke det det er det er jo for en skole, så lige der bliver det nødt til at blive mere generelt. (F1.S2) men jeg tror nogle gange det kunne være smart at have det for de enkelte klasse. (F4.S2) men det er jo noget helt andet (F2.S2) ja (F3.S2) ja. (F4.S2) det er slet ikke til det her, (lidt latte) (F4.S2) det giver jeg dig ret i men ikke til en tilfredshedsundersøgelse skal det være i starten af året hvor en lærer tænker nååh ja der er en undersøgelsen lige om lidt så jeg må hellere oppe mig lidt. (F4.S2) jeg tænker at vi er voksne mennesker og der tænker jeg måske at vi fire ikke er bange for at gå til ledelsen og sige her til og ikke længere. Så lige på det punkt der tror jeg simpelthen det vil blive for. Og jeg tror der er for mange der vil være middel til en klasselærer og de vil få nemmere ved at se hvem der har svaret.

9.00 ja det begynder at gå ud over anonymiteten.

(F4.S2) jeg synes der mangler noget mere man kan skrive! Det er simpelthen ikke nok at man kan skrive!

(F1.S2) altså der skal nok være mere til vores egen! (F4.S2) flere tekstfelter, vi mangler flere kvalitative elementer!.

Hvad tror i det skyldes at motivationen ikke har været så høj denne gang?

(F3.S2) jeg tror der har været mange ting på skolen, og når man også har 4 børn så ja. (F4.S2) så tror jeg også bare det drejer sig om at man ikke føler det bliver brugt til noget altså når man sidste gang udfyldte og brugte rigtig lang tid på det også selvom de siger de kun tager 6 7 minutter så tager det altså lidt længere tid når man sidder med det, i hvert fald vis man gerne vil gøre det lidt kvalitativ. (F2.S2) jeg synes også lidt det her, at når jeg har snakket med forskellige lærere og leder så har jeg ikke rigtig følt at der er sket noget fremskridt og så bliver jeg sådan lidt årh.

Hvem mener i undersøgelsen laves for?

(F3.S2) det er vel for at se hvor tilfredse vi er? (F1.S2) jeg oplever det som en undersøgelse der laves for ledelsen for at de kan få lidt rygklapperi.

[Bilag 10: Formidlende Artikel](#)

At arbejde med kvalitet gennem en forældretilfredshedsundersøgelse

Daniel Bo Hansen

Stud. Cand. Mag i Læring og forandringsprocesser.
Institut for uddannelse, læring og filosofi. Aalborg universitet.
Tegn m. mellemrum 9629

Der er i dagens Danmark sat øget fokus på serviceydelser og økonomisk rationalisering i brugernes behov i den offentlige sektor (Larsen, 2012, s. 129) Yderligere er der et stort behov for, i den offentlige sektor, at sikre styring med de mange tusind medarbejdere, som arbejder i de forskellige forvaltninger. (Andersen, Greve, Klausen, & Torfing, 2017, s. 10)

Denne artikel har til formål at fremvise, hvordan man ved hjælp performancemåling (Krogstrup, 2016) og kvalitetsmåling (Larsen, 2009) kan sikre øget kvalitet gennem en Forældretilfredshedsundersøgelse (FTU) - set i lyset af forskellige kvalitetsperspektiver, som er udarbejdet af Peter Dahler-Larsen. (beskaffenhed)

Specialet, som artiklen bygger på, undersøger, hvordan forskellige aktører, som er påvirket eller kan påvirke forældretilfredshedsundersøgelsen, anskuer kvalitet gennem kvalitetsperspektiver, og hvilke teoretiske modeller man har anvendt til at konstruere undersøgelsen.

Specialet søger også at undersøge, hvordan informanterne i deres relationer forsøger at skabe sociale konstruktioner omkring undersøgelsen, og hvordan de forsøger at skabe mening i arbejdet med undersøgelsen (Gergen, 2010)

Introduktion til casen.

Vejen Kommune har jeg samarbejdet med gennem 4 måneder i praktikken på 9 semester, hvor jeg var ansat til at være projektstyrende for Forældretilfredshedsundersøgelsen, som er et evalueringsværktøj, Kommunen har benyttet sig af igennem en årrække.

Undersøgelsen har til formål at inddrage forældrenes input, så de kan give deres mening tilkende omkring tilfredsheden med deres barns skole eller daginstitution.

Omfanget af undersøgelsen til skoledelen er bygget op omkring 30 spørgsmål omhandlende kvaliteten af forskellige indikatorer i en multiple choice form.

Efterfølgende er det op til hver enkelt skole at udvælge, hvilke kvalitetsindikatorer, som man mener, er nødvendige at arbejde videre med.

Kommunen forsøger igennem ovenstående undersøgelse at fremvise institutionernes mål ved efterfølgende at lave rapporter, som bliver offentlig tilgængelige.

I selve spørgeskemaet spørges der, som tidligere nævnt, ind til forskellige kvalitetsindikatorer.

Her spørger man ind til, hvordan forældrene oplever den kvalitet, som dagplejerne, pædagogerne og underviserne udøver. Det er både i forhold til fysiske, sociale og faglige rammer.

Formålet med denne evaluering er, kontinuerligt, at kvalitetsudvikle Dagtilbud og Skole i Kommunen.

Resultaterne af undersøgelsen skal bruges konstruktivt til f.eks. at arbejde med den enkelte skole, arbejde med skolebestyrelsen, øge samarbejde mellem den enkelte skole og Dagtilbud og Skole, samt politisk styring. Herunder skal den enkelte skole opstille egne mål.

Forældretilfredshedsundersøgelsen er et af de tiltag, Kommunen anvender til at følge den enkelte elevs progression og trivsel, som den opleves ud fra forældrenes synspunkt, hvilket Regeringen og KL lægger vægt på. (Regeringen, 2017)

Det interessante ved casen er, at arbejdet med FTU har til formål at sikre højere kvalitet på skolerne med inddragelse af forældrene, dog i min udarbejdelse af undersøgelsen, viste det sig, at selve inddragelsen ikke gav den ønskede effekt.

Kvalitetsperspektiverne hos aktørerne

Arbejdet med at undersøge kvaliteten i Vejen Kommunes Dagtilbud og Skole, foregik gennem en række interviews. Der blev i alt interviewet 1 forvaltningsleder, 2 skoleledere og 6 forældre.

Dette åbnede op for muligheden at undersøge FTU gennem socialkonstruktionismens lys, da disse aktører i samspil med hinanden gennem deres udtalelser kunne påvise, hvilke opfattelser de havde af evaluerings og kvalitetsarbejdet ved forældretilfredshedsundersøgelsen.

Da jeg interviewede den ene skole, blev jeg overrasket over, den manglende interesse skolelederen viste for undersøgelsen, og da svarprocenten for dette års FTU lå på 35% for denne skole, var det interessant at

se på, hvordan en skole med høj svarprocent anså arbejdet med FTU.

Den anden skole havde en helt anden tilgang til undersøgelsen og tog meget mere ansvar omkring den.

Dette gav anledning til at undersøge skolerne nærmere via Peter Dahler Larsens

kvalitetsperspektiver. (Larsen, 2009)

Kvalitetsperspektivet blev også anvendt i forbindelse med at undersøge, hvordan forvaltningen anså kvalitet, men før det gav mening at undersøge kvalitetsperspektiverne i dybden, var det nødvendigt at undersøge de teoretiske tilgange, som FTU var bygget op omkring.

FTU'en var bygget op omkring en blanding af en kvalitetsmåling, som er skitseret af Peter Dahler-Larsen, og en performance måling, som er udarbejdet af Hanne Kathrine Krogstrup.

Disse to modeller kunne tydeliggøre det bagvedliggende arbejde ved FTU.

Kvalitetsperspektiverne hos de forskellige informanter var interessante at undersøge, da det havde stor betydning for Vejen Kommune, hvordan de på bedst mulig måde kunne inddrage brugerne til at kvalitetssikre skolerne.

Empiri og data.

Forvaltningen havde gennem sit arbejde med FTU anskuet kvalitet gennem to primære kvalitetsperspektiver – brugerperspektivet og effektperspektivet.

Overordnet set handler bruger perspektivet om at inddrage brugerne til at styrke kvalitet, og i denne teori gennemgås forskellige styrker og svagheder ved at søge kvalitet gennem denne metode.

Ved effekt perspektivet forsøger man at sikre og søge kvalitet gennem fokus på forandringer, altså en effekt, hvor man strukturerer arbejdet gennem input, proces, output og outcome. (beskaffenhed)

Forvaltningslederen anerkendte et af problemerne ved brugerperspektivet, ved at der kunne opstå fragmenterede besvarelser, da de anvendte en Top-down styret spørgeskema model.

Ved denne problemstilling havde han fundet frem til, at forvaltningen burde lytte mere end de taler, og han gjorde sig i interviewet tanker om eventuelle ændringer i form af at skifte til en mere kvalitativ metode, da den nuværende metode kunne minde mere om en Trustpilot undersøgelse.

Forvaltningslederen forsøgte dermed at finde frem til en kvalitativ, brugerorienteret undersøgelse frem for en kvantitativ. Effektperspektivet havde også sat sit præg, og her var der fokus på ressourcerne, samt at sikre en god proces med at udarbejde rapporter gennem performancemålingsmodellen for at sikre tydelige mål, som kunne sikre en eventuel effekt/forandring.

Skolelederne havde hver sit perspektiv for kvaliteten.

Den ene skoleleder (S2) så kvalitet gennem et effektperspektiv og et politisk mål perspektiv.

Den anden skoleleder (S1) så kvalitet gennem et effektperspektiv og et brugerperspektiv.

I brugerperspektivet var det igen svært at forholde sig til de fragmenterede oplevelser, som forældrene fremviste i den kvantitative form, men skoleleder S1 forsøgte, at sikre tydelige mål gennem at få så mange besvarelser som muligt og derved sikre en valid undersøgelse.

Hos den anden skoleleder (S2) var det politiske mål perspektiv et stort problem, da lederen ikke kunne se meningen med undersøgelsen, og følte den blev presset ned oppefra med uklare formål og mål. Dette kunne ses ved, at skoleleder (S2) havde manglende engagement og lav svarprocent.

Begge skoleledere var dog interesseret i, at der skulle komme noget ud af undersøgelsen, og de afventede også effekterne, som de kunne arbejde videre med på baggrund af rapporterne.

Effektperspektivet var tydeligt til stede hos begge, og den ene skoleleder (S2) lagde en dyd i, at det arbejde, de på forhånd havde lavet med at skabe bedre vikardækning, var noget af det, der kunne ses i undersøgelsen og derved sikre højere kvalitet.

Forældrene havde også et mix af effekt og brugerperspektivet.

De var klart betaget af, at det var vigtigt at svare på grund af, at det havde betydning for deres egne børn: Det var altså den relation, de havde til barnet, som gjorde, at de fandt det vigtigt at arbejde med at forøge kvaliteten.

Forældrene savnede en mere kvalitativ tilgang til undersøgelsen og syntes, det var meget arbejde, at skulle besvare et spørgeskema af denne størrelse. Derfor fandt de, at brugerperspektivet skal være mere Bottom-up orienteret, og de savnede muligheden for at kunne give deres meninger tilkende i stedet for at besvare en række spørgsmål via en skala fra 1-5, som ikke altid gav mening for den enkelte forælder. De så på kvalitet gennem effektperspektivet, men savnede at se de direkte effekter, men ønskede dem i stor stil.

Performancemålingen gav altså ikke forældrene det store udbytte, og de ønskede i større grad at kunne tilgå kvalitetsarbejdet gennem en mere kvalitativ tilgang.

Artiklen viser dermed, at man kan anvende disse kvalitetsperspektiver til at undersøge, hvordan forskellige aktører anskuer kvalitet, og gennem denne undersøgelse finde frem til at skræddersy indsatser til at sikre højere kvalitet. Der har været fokus på effekt og brugerperspektivet, det er interessant at alle aktører har fokus på effekt, men ingen af dem har oplevet dem i større omfang, og forældrene har ikke set skyggen af dem.

Nu hvor dette er belyst, kan man målrette arbejdet med at ændre dette og skabe effekt.

Brugerperspektivet ligger i FTU'en, hvilket virker til at være det rigtige perspektiv for de fleste aktører. Problemet ligger dog i den kvantitative del, hvor forældrene savner kvalitative muligheder, hvilket også

er noget, forvaltningslederen har set og ønsker at ændre på.

Vi er derfor blevet klogere på de forskellige variationer og muligheder for at sikre kvalitet.

Referencer

- Andersen, L. B., Greve, C., Klausen, K. K., & Torfing, J. (2017). *Offentlige styringsparadigmer: Konkurrence og sameksistens*. Jurist og Økonomforbundets Forlag.
- Gergen, K. J. (2010). *En invitation til social konstruktion*. Forlaget Mindspace.
- Krogstrup, H. K. (2016). *Evalueringens Modeller*. Hans Reitzel Forlag.
- Larsen, P. D. (2009). *Kvalitetens Beskaffenhed*. Syddansk Universitetsforlag.
- Larsen, P. D. (2012). *Selvevalueringens hvide sejl*. Syddansk Universitetsforlag.
- Launsø, L., & Rieper, O. (2008). *Forskning om og med mennesker*. Nyt Nordisk Forlag Arnold Busck.
- Regeringen, KL. (2017). *Økonomi Aftale*. Regeringen, KL.