

Kvalitetsarbete - en nödvändig ritual?

Lena Lindgren,
Förvaltningshögskolan, Göteborgs universitet
lena.lindgren@spa.gu.se

Agenda

- Alla pratar om kvalitet, men vad är det?
- Kvalitetsarbete förutsätter uppföljning och utvärdering.
- Trängsel börjar råda på folkbildningens utvärderingsarena.
- Användningsmöjligheter.
- Användningsproblematik och riskanalys.

Alla pratar om kvalitet

- "Kvaliteten är det viktiga, inte vem som utför välfärdstjänster."
- Kvalitetsmässan 2016 lockade 149 utställare och 10 000 besökare till Svenska Mässan i Göteborg. Götapriset, Sveapriset...
- "Med färre regler ... bättre förutsättningar att nå de folkbildningsmål som eftersträvas och möjliggöra att verksamhetens innehåll och kvalitet sätts i centrum" (prop. 1990/91:82).
- "Ett systematiskt kvalitetsarbete ... behöver utvecklas på alla nivåer inom folkbildningen" (prop. 2005/06:192).
- "Folkbildningsrådet ska särskilt redovisa folkbildningens kvalitetsarbete, inkluderat risk och väsentlighetsanalys samt intern kontroll" (Regeringens riktlinjer 2014).

Alla pratar om kvalitet, men vad menar de?

- Kvalitet som kan mätas och redovisas standardiserat blir allt viktigare.
- Ordet används som om det vore självklart vad som avses.
- Det tas för givet att det finns något objektivt och vetbart som kan kallas kvalitet.



En titt på socialtjänstområdet

- "Insatser inom socialtjänsten (etc.) ska vara av god kvalitet... kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras" (SFS 2001:453).
- *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011).*
- *Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (Socialstyrelsen 2012).*
- *Bedömningskriterier för tillsyn av ledningssystem för kvalitet (IVO 2012).*

Få kommer undan...

MIND FILLING OUT THIS
EVALUATION FORM FIRST?



Går kvalitet att ta på eller mäta?



När jag läser en dikt och håret
reser sig på mitt huvud, då vet
jag att den dikten är bra
(Emily Dickinson)



Kvalitetens historik

- Skråväsendet på medeltiden.
- Hovleverantörer
- Hallrätten på 1700-talet om "ohalladt och ostämplat gods".
- Fredrick W Taylor "Scientific management" slutet av 1800-talet.
- Amerikansk och japansk bilindustri, kvalitetsteknik 1920-talet.
- Modern kvalitetsteknik (TQM, Six Sigma, Lean, ISO 9000, mm):
 - frånvaro av fel och följsamhet till på förhand bestämda normer,
 - basera beslut på fakta, ständiga förbättringar
 - lämplighet, "fitness for use"
 - ledarskap, anställdas engagemang
 - kundnöjdhet
- Produktivitet i fht kvalitet, indikatorer i barnomsorg (ESO 1988).

Kvalitetens historik inom folkbildningen

- Uppföljning och utvärdering som ska bidra till att sätta verksamhetens kvalitet och resultat i centrum framstår som något nytt 1991.
- Så är inte fallet även om inte de orden används i policydokument 1911 - 1990. Istället tillsyn, kontroll men också kvalitet och resultat.
- Allt sedan regelbundna bidrag har utgått har folkbildningen stått under viss statlig tillsyn. Länsstyrelser, särskild inspektör, Skolöverstyrelsen:
- Omfattande kontroll av lärares/ledares kvalifikationer, sakligt innehåll i grundböcker, arbetsmetoder, revision av ingivna handlingar med verifikationer.
- Enkätundersökningar till deltagare om studiecirkelns kvalitet, och till cirkelledare om deras arbete.
- Anvisningar för att åtgärda bildningsarbetets "slentrianmässighet" och "befordra förnyelse av arbetets former och metodik

I grunden ett tomt ord

- Någontings (produkt/ verksamhet) beskaffenhet, egenskaper.
 - **Strukturkvalitet**, vad A har (förutsättningar).
 - **Processkvalitet**, vad A gör (aktiviteter)
 - **Resultatkvalitet**, hur mycket aktiviteter A gör (prestationer) och vad de som deltar får, har eller gör på grund av A (effekter).
 - För att vara meningsfullt, och för att kunna observeras empiriskt och ev. mätas, måste någon bestämma vilka egenskaper som avses.
 - Indikator = observerbart, indirekt mått som refererar till något större. Bakom varje indikator döljer sig således en komplex verklighet.
- Att definiera kvalitet är ett värdemässigt ställningstagande.

Förhållningssätt till kvalitet, dvs. en verksamhets (önskvärda) egenskaper

- Variationen kring en viss norm får inte vara för stor.
- Ranking av produkter och tjänster.
- Måluppfyllelse.
- NKI, kunder/brukare/deltagare.
- Medicinsk forskningstradition.

Kvalitet och kvalitetsarbete i dagens folkbildning

- Uppföljning och utvärdering av folkbildningen i fht de fyra syftena.
- Redovisning av folkbildningens kvalitetsarbete.
- Samlad bedömning av folkbildningens samhällsbetydelse.
- Övriga redovisningar som efterfrågas i regeringen riktlinjer.

- Systematiskt kvalitetsarbete villkor för statsbidrag, inkl riskanalys.
- FBR stödjer och följer upp arbetet.
- Nätverk för folkhögskolornas kvalitetsarbete.
- "Runö-enkäten"
- Med mera?

- Kvalitetsarbete = inom en verksamhet regelbundet och noggrant dokumenterar och analyserar, för att sedan göra åtgärder som förbättrar verksamheten.

Trängsel på folkbildningens utvärderingsarena?

- Uppdrag till *Statskontoret* att genomföra en samlad utvärdering av folkbildningen med utgångspunkt i statsbidragets fyra syften.
- Underlag ska hämta underlag från *FBR*, *IFAU* och *Kulturanalys*.
- Viktigt utveckla modeller för uppföljning genom bl.a. *indikatorer* som mäter samhällsnytta, individutveckling, socialt kapital, kulturell delaktighet.
- Utvärderingen bör vara *grundad på aktuell vetenskap* och utformas i dialog med analysmyndigheter och folkbildningens företrädare.
- Kulturanalys uppdrag att lämna förslag på hur en regelbunden utvärdering av kulturverksamheten inom folkbildningen ska utformas. *Education Analytics*,
- *Studieförbund och folkhögskolors kvalitetsarbete.*

Så vad är kvalitet i folkbildningen, och vem ska bestämma det?

- Kvalitet i folkbildning = följsamhet till/ uppfyllelse av statens fyra syften, dvs främst resultat kvalitet.
- Uppföljnings- och utvärderingsmodeller, inkl. indikatorer som indirekt mäter statens syften, definieras av Statskontoret, i samarbete med FBR, och IFAU.
- Myndigheten för kulturanalys, formulerar hur folkbildningens kulturverksamhet ska utvärderas.
- Systematiskt kvalitetsarbete är ett villkor för statsbidrag. Det är studieförbund och folkhögskolor själva som definierar sitt kvalitetsarbete och vad som är kvalitet i deras verksamhet.

Varför all denna uppföljning och utvärdering?

Grundläggande syften

- **Verksamhetsförbättring**
 - förstå vad som behöver och kan göras bättre
 - identifiera utbildningsbehov
 - stödja och motivera strategisk planering
 - fira ett gott resultat.
- **Kontroll och ansvarsutkrävande**
 - för att en uppdragsgivare ska kunna bedöma hur uppdragstagaren sköter sig.
 - ansvarsutkrävande med ett "hårt" respektive "mjukt" ansikte.
- **Grundkunskap**
 - för att utveckla och ev. sprida kunskap om en verksamhet.

Risikanalyt när uppföljnings- och utvärderingssystem trängs

- Olika förväntningar på kvalitet från olika aktörer och system gör det svårt för studieförbund, folkhögskolor – och FBR – att prioritera och förutse konsekvenser.
- "Multiple Accountability Disorder" (MAD) när de utvärderade vacklar mellan olika aktörers uppfattning om kvalitet.
- Negativism när många letar efter fel och brister.
- Symbolisk och rituell uppföljning och utvärdering där resultatet inte har någon betydelse.
- Ökade transaktionskostnader på alla nivåer för att upprätthålla många olika uppföljnings- och utvärderingssystem,