

HVORDAN SYNES DU SELV, DET GÅR?

Brugervenlighedstest af hjemmesider. Brugerdreven innovation af produkter. Brugertilfredshedsundersøgelser af offentlig service. Vi er alle blevet brugere, og vores mening tæller. Men det er ikke altid, kunden har ret. Ifølge Lone Svinth, der forsker i kvalitet i dagtilbud, kan målinger af forældretilfredshed lægge hindringer i vejen for arbejdet med at forbedre de pædagogiske processer i vuggestuer og børnehaver.

Af Carsten Henriksen / foto: Jens Hasse

HVORDAN SYNES DU SELV, DET GÅR?

Tilfredse forældre i daginstitutionerne. Det må være et godt tegn – men et tegn på hvad? Ikke nødvendigvis på høj kvalitet, mener Lone Svinth, ph.d.-studerende på DPU, Aarhus Universitet. Brugertilfredshed giver ikke nogen reel pejling af kvaliteten i de pædagogiske processer. Tværtimod spærrer tidens massive fokus på brugertilfredshedsundersøgelser for en diskussion af, hvad pædagogisk kvalitet egentlig er, og hvordan vi udvikler den.

SPØRG DIN BRUGER

Fra 2011 skal alle danske daginstitutioner spørge deres brugere – understøttet af forældrene – om deres holdning til kvaliteten i deres børns daginstitution. Det storstilede brugertilfredshedsprojekt er en udløber af regeringens kvalitetsreform og vil bl.a. være inspireret af KL-kompasset – de danske kommuners benchmarkingkoncept fra 2002 til måling af brugertilfredshed på bl.a. daginstitutionsoverområdet.

Men ifølge Lone Svinth er det ikke uproblematisk at anvende brugerperspektivet.

"Brugertilfredshed er et kerneområde i kvalitetsreformen, og i det politiske landskab er det en bærende pæl i forståelsen af kvalitet.

Men i en tid, der står i kvalitetsreformens tegn, er det paradoksalt, at vi bruger så lidt energi på at diskutere, hvad kvalitet egentlig er – og hvilke konsekvenser det har, når vi så ensidigt vurderer kvalitet ud fra brugerperspektivet", siger hun.

Spørgsmålene i KL-kompasset handler om alt fra forældrebetaling og indeklima til personalets tid til det enkelte barn og den pædagogiske indsats i forhold til børnene.

"Kompasset stiller en række spørgsmål, som forældrene sagtens kan forholde sig til: åbningstider, forældrebetaling osv. Problemet er, at det også stiller spørgsmål, som forældre ret beset ikke har mulighed for at svare på f.eks. "Personalets tid til det enkelte barn" og "Evnene til at skabe trivsel for børnene", siger Lone Svinth og antyder dermed, hvad problemet er:

"Det er en grundlæggende forudsætning for brugertilfredshedsundersøgelser, at brugeren er velinformeret om den service, han bliver bedt om at vurdere. Men forældrene opholder sig så kort tid i institutionen, at de ikke har den tætte kontakt og viden, der skal til for at kunne udtale sig kvalificeret om de pædagogiske processer og det samspil, som har betydning for, om børnene trives", siger hun.

Amerikanske undersøgelser viser da også, at forældre ofte svarer i den positive ende af skalaen. De er tilbøjelige til at vurdere kvaliteten i deres barns daginstitution højere end eksterne evaluatore.

En af forklaringerne på denne forskel er det, man kalder kognitiv dissonans: At vi som

forældre er tilbøjelige til at bortforklare og se gennem fingre med oplevelser, der skaber støj i det positive billede, som vi helst vil tegne af institutionen.

"Forældrenes svar kan bære præg af ønsketænkning, fordi det er deres egne evner som forældre, der er i spil, når de skal tilkendegive, hvor tilfredse de er. Hvordan kan man f.eks. svare, at man er meget utilfreds og så alligevel fortsætte med at aflevere sit barn i institutionen?", spørger Lone Svinth.

Spørgsmål, der er unuancerede og meget generelle, går også ud over undersøgelsens validitet.

"Det har vist sig, at forældre i interview-situationer er meget nuancerede i deres vurderinger, og at de f.eks. giver udtryk for, at de ikke er tilfredse med de vilkår, pædagogerne arbejder under. Men når man beder dem give point helt overordnet, er de tilbøjelige til at være meget tilfredse", siger Lone Svinth.

KVALITET I SKYGGEN

Lone Svinth er optaget af, hvad man vil og kan bruge de nye brugertilfredshedsundersøgelser til. De er ikke blot fagligt problematiske, men også ressourcekrævende. Det massive fokus på forældrene kan skævvride institutionernes arbejde med at kvalitetsudvikle de pædagogiske processer.

"Politikerne og forvaltningerne kan naturligvis bruge det til at få en pejling af, om forældrene er tilfredse med den serviceydelse, de leverer, og der er lagt op til, at det kan bruges som styringsredskab. Det er jo en helt legitim politisk beslutning. Men når brugertilfredshed prioriteres politisk, betyder det jo også, at der er noget andet, der nedprioriteres – f.eks. arbejdet med den faglige kvalitet", siger hun.

Ifølge Lone Svinth er det i disse år almindeligt at tredele kvalitetsbegrebet, når man diskuterer offentlig service som f.eks. dagtilbud:

• **Organisatorisk kvalitet**, hvordan tilrettelægges arbejdet mest effektivt, hvordan udnyttes ressourcerne bedst, hvordan fungerer ledelsen?

”Når man tænker på, at Danmark er det land i verden, hvor daginstitutioner er mest udbredt, er det tankevækkende, at vi stadig har så upræcise forestillinger om, hvad kvalitet i daginstitutioner er.”

Lone Svinth



• **Faglig kvalitet**, i hvilken grad lever en given service op til specifikke faglige kvalitetskriterier?

• **Oplevet kvalitet**, hvordan oplever brugerne kvaliteten?

"Når man tænker på, at Danmark er det land i verden, hvor daginstitutioner er mest udbredt, er det tankevækkende, at vi stadig har så upræcise forestillinger om, hvad kvalitet i daginstitutioner er. Jeg er mest optaget af de pædagogiske processer. Ud fra ønsket om at sikre, at vores børn får et stort udbytte og trives godt i de mange timer, de tilbringer i institutionen, er den faglige kvalitet helt central", siger Lone Svinth.

KOMMUNERNES ANSVAR

Skal brugertilfredshedsundersøgelser hjælpe mærkbart på dagtilbudsområdet, kræver det, at spørgsmålene begrænses til emner, som forældrene reelt kan forholde sig til. Institutionerne har derfor en vigtig informationsopgave: De skal klart melde ud over for forældrene, hvad de står for, og hvad det betyder i praksis, mener Lone Svinth.

Men uanset hvor meget institutionerne informerer, er der forhold, som forældrene umuligt kan vide noget om – medmindre de sidder som en flue på væggen hele dagen i institutionen eller installerer skjult webcam og følger med på pc'en henne på arbejdet. Derfor

hviler ansvaret, for om disse undersøgelser giver mening, i sidste ende på dem, der udformer de konkrete spørgsmål.

"Når man som forælder f.eks. bliver bedt om at vurdere institutionens evne til at skabe trivsel for børnene, kommer man hurtigt i et dilemma: 'Hvordan skal man overhovedet kunne forholde sig til det spørgsmål? Og hvad skal man svare, hvis man faktisk oplever, at der er et eller to børn, som ikke ser ud til at trives?' Jeg synes ikke, det er rimeligt at stille den slags spørgsmål", siger Lone Svinth.

Hun er spændt på, hvordan spørgsmålene i det kommende brugertilfredshedskoncept kommer til at se ud.

"Jeg vil gerne opfordre de implicerede parter til at være meget kritiske, mht. hvilke spørgsmål der skal stilles, sådan at vi får mulighed for et mere nuanceret billede af forældrenes tilfredshed, end det var tilfældet med KL-kompasset. Når det er sagt, er det også vigtigt at understrege, at forældrene bør have mulighed for at svare "ved ikke" til spørgsmål, som går ud over, hvad man med rimelighed kan forventes at have indsigt i", siger Lone Svinth.

VIGTIGE 20 SEKUNDER

Og forældrene kan f.eks. ikke forventes at have indsigt i noget så centralt som samspillet mellem børn og voksne i institutionen. I sit arbejde er Lone Svinth inspireret af den norske forsker

LÆS MERE:

Lone Svinth: 'Kvalitet i dagtilbud – Tilfredse forældre lig med høj kvalitet?' - artikel i tidsskriftet 'Kognition og Pædagogik', nr. 67, april 2008, 18. årgang.

Berit Bae og hendes analyser af dette samspil i norske børnehaver. I hendes udlægning er der tale om et samspil, når der er mindst tre verbale eller nonverbale udvekslinger mellem barn og voksen. Når f.eks. et barn siger noget, den voksne svarer, og barnet så siger noget igen, har man et samspil. Et samspil mellem voksen og barn varer i gennemsnit 20 sekunder.

"Det er det, der foregår i disse 20 sekunder, jeg er optaget af i min forskning: Hvilken betydning har de for barnets udvikling og læring? Men disse vigtige 20 sekunders samspil får man ikke fanget ind ved at spørge forældrene om, hvad de synes. Derfor er det afgørende, at brugertilfredsundersøgelserne suppleres med andre tilgange til kvaliteten i daginstitutionerne", slutter Lone Svinth. |



LONE SVINTH

Cand. pæd. i pædagogisk psykologi og ph.d.-studerende på DPU, Aarhus Universitet. www.dpu.dk/om/losv