
Kvalitetsmåling i et kvalitativt perspektiv

En undersøgelse af perspektiver på kvalitet og kvalitetsvurdering på dagtilbudsområdet



KREVI undersøger i denne rapport perspektiver på og metoder til vurdering af kvaliteten på dagtilbudsområdet.

I skabelsen af rapporten har KREVI bevæget sig ud i felten, og undersøgt perspektiverne på kvalitet blandt de, som til dagligt arbejder med eller har kontakt til dagtilbudsområdet. Efterfølgende er ansatte i institutionerne blevet bedt om at komme med deres input til, hvordan kvaliteten på dagtilbudsområdet kan undersøges.

De empirisk genererede kvalitetsperspektiver og metoder til vurdering af kvaliteten relaterer sig til en mere overordnet evalueringsteoretisk diskussion mellem den kvantitative tilgang på den ene side og den kvalitative tilgang på den anden side.

Diskussionen omhandlende det kvantitative og kvalitative paradigme indskrives sig i det yderst aktuelle arbejde med akkreditering, brugertilfredshed og kvalitetsmålinger på dagtilbudsområdet.

Et vigtigt formål med rapporten er med et solidt udgangspunkt i det felt, som står overfor forskellige former for kvalitetsmålinger, at mane til forsigtighed og sensitivitet i forhold til at opføre "levende materiale" og de pædagogiske kerneydelser i tal og prædefinerede mål.

Der skal lyde en stor tak til lederne, personalet og de medvirkende forældre i de to børnehaver, Villa Berthe i Gentofte og Solstrålen i Videbæk, som har deltaget i undersøgelsen. Yderligere skal følgende personer have tak for deres medvirken i interviews: Peter Jørgensen - dagtilbudschef i Ringkøbing-Skjern Kommune, Søren Kjellerup - administrativ leder af Dagtilbud i Børn og Forebyggelse i Gentofte Kommune, Bent Dyrvig - formand for Børne- og Familieudvalget i Ringkøbing-Skjern Kommune, Steen Mogensen - formand for Børne- og Skoleudvalget i Gentofte Kommune. Samt Projektets følgegruppe: Trine Nybo Andersen og John Langford – BUPL Nordsjælland, Eva Pallesen – EVA, og Sandra Høj Eriksen – KL.

Rapporten er udarbejdet af specialkonsulent Stinne Højer Mathiasen, konsulent Lone Bjørn Madsen og praktikant Stine Lyngborg Heslop.

KREVI, 10. februar 2009
Tim Jeppesen
Direktør

INDHOLDSFORTEGNELSE

KREVI.

Olof Palmes Allé 13
8200 Århus N
www.krevi.dk
post@krevi.dk

T: 7226 9970
F: 7226 9980

ISBN 978-87-92258-23-6 (elektronisk version)

Grafisk design: Designit

1 RESUMÉ

Projektet *Kvalitetsmåling i et kvalitativt perspektiv* har til formål at besvare spørgsmålet: "Hvad er kvalitet på dagtilbudsområdet", samt at diskutere kvalitetsmålingers muligheder og begrænsninger i en bredere teoretisk ramme.

I Kvalitetsreformen (2007) og i Finansloven 2008 har regeringen taget initiativ til at iværksætte målinger og sammenligninger af den faglige kvalitet på børne-, ældre- og handicapområdet. Spørgsmålet: "Hvad er kvalitet på dagtilbudsområdet" kan ud fra dette perspektiv besvares, sikres og udvikles ved hjælp af sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser, kvalitetsindikatorer og akkrediteringsmodeller.

I dette projekt afprøver KREVI en *bottom-up* tilgang til besvarelse af spørgsmålet: "Hvad er kvalitet på dagtilbudsområdet?". Analysen baserer sig ikke på en på forhånd defineret kvalitetsforståelse. Kvalitet er i stedet defineret sammen med dem, der til dagligt arbejder indenfor, eller har kontakt med, området.

Undersøgelsen baserer sig på kvalitative data, hvor 2 børnehaver, de ansatte, forældrepræsenteranter, kommunalpolitikere samt forvaltningsledere er blevet interviewet om deres syn på og forståelse af kvalitet på dagtilbudsområdet. Resultaterne af disse interviews er derefter præsenteret for frontpersonalet i børnehaverne. Efterfølgende har personalet reflekteret over kvalitetsforståelserne og kommet med forslag til, hvordan kvaliteten kan undersøges, identificeres og eventuelt måles i deres daglige arbejde.

Analysens grundelement er de interviewede gruppers kvalitetsforståelser. Overordnet sondres der mellem personalets, forældrenes samt politikernes og forvaltningens forståelse af kvalitet i henhold til børn, forældre samt institutionen og de ansatte.

Undersøgelsen viser, at der blandt interessenterne er stor lighed i kvalitetsforståelserne, som i grove træk består af tryghed, nærvær, læring, udvikling, engagerede og tilfredse forældre, arbejdsglæde og trivsel blandt personalet samt gode fysiske rammer i institutionen. Netop disse områder er også langt hen ad vejen de elementer, der fremgår af den nationale lovgivning på området (dagtilbudsloven).

Overordnet vil det sige, at der både nationalt, kommunalt og lokalt er en fælles forståelse af, hvad kvalitet er og det er en forudsætning for at kunne sammenligne kvalitet på tværs af institutioner. Der er imidlertid også forskelle. De viser sig først og fremmest i holdningerne til, hvilken metode der bedst kan indfange og dokumentere kvaliteten.

Kvalitetsreformens metodeforslag peger i retningen af kvantitative metoder, som eksempelvis standardiserede indikatorer. Det interviewede frontpersonale frygter derimod, at indikatorer og kvantificerbare mål kan føre til målforskydning og resultatfiksering på bekostning af kerneydelsen, omsorgen og nærheden til børnene. De ansatte argumenterer derfor for en mere kvalitativ tilgang til kvalitetsmåling, som snarere kan beskrives som en kvalitetsvurdering.

I frontpersonalets forslag til kvalitetsvurdering indgår nogle helt grundlæggende præmisser, som gør en vurdering svært forenelig med standardiserede indikatorer. Personalet fremhæver, at en kvalitetsvurdering blandt andet forudsætter besøg, deltagende observation, dialog samt en evaluator med forudgående kendskab til det pædagogiske arbejde, som grundlæggende nødvendigheder for at kunne give en valid og gyldig kvalitetsvurdering. Er disse

præmisser opfyldt kan vurderingen ifølge frontpersonalet til gengæld bruges til lokal læring og kvalitetsudvikling.

Frontpersonalets præmisser vækker genklang i en yderst aktuel evalueringsdebat, hvor to paradigmer positionerer sig i forhold til hinanden ved at basere sig på henholdsvis kvantitative versus kvalitative metoder og helt grundlæggende generaliserbarheden af resultaterne.

KREVI's intention har ikke været at vurdere eller anbefale hverken den kvantitative kvalitetsmåling eller den mere kvalitative kvalitetsvurdering. Formålet har i stedet været at lave en systematisk og kvalificeret undersøgelse af den praktiske viden og erfaringer fra hverdagen i institutionerne og perspektivere den viden til de overordnede tiltag på området.

På baggrund af nærværende projekt ser KREVI klare potentialer, men også udfordringer i at inddrage frontpersonalets viden og erfaringer fra hverdagen i målinger af kvaliteten på dagtilbudsområdet. Metoderne, som KREVI ser dem, er afgørende for både validiteten, men også brugbarheden af målingerne. Udfordringen ligger i at foretage kontekstnære og dialogiske målings/vurderingsmetoder, der også indbefatter tilstedeværelse på pågældende institution, og som samtidig kan sammenlignes på tværs.

Lykkedes en sådan sammensmeltning af metoder, formål og krav, vil indføringen af kvalitetsmålinger stå sig stærkere og mere brugbare for såvel nationale, kommunale og lokale parter.

2 INTRODUKTION

Kvalitet i den offentlige velfærdssektor er for alvor kommet på dagsordenen og har fået stor national bevågenhed. Der er taget initiativer til at styre, udvikle og prioritere kvaliteten på alle velfærdsområder (eksempelvis Kvalitetsreformen, regeringen 2007). Det centrale redskab i dette arbejde ser ud til at blive standardiserede og sammenlignelige kvalitetsmålinger. Faglige kvalitetsindikatorer, brugertilfredshedsmålinger, akkreditering og kvalitetskontrakter er således kvalitetsmålingskoncepter, der konkret er udpeget til at være de centrale elementer i, det evalueringsforskere kalder "evalueringsstyringen" af den offentlige sektors kvalitet (Hansen 2007).

Kvalitetsmåling er et bredt begreb. Målingerne kan udføres på forskellige måder, men ofte knyttes kvalitetsmålinger sammen med standardiserede, kvantitative metoder (Bjørnholt 2008). Motivationen for dette er bl.a. et ønske om, at målingsresultater nemt skal kunne aflæses og sammenlignes på tværs af kommune- og institutionsgrænser. Brugere, politikere og andre interesserede kan dermed få indsigt i kvalitetsniveauet og træffe beslutning om, hvorvidt man vil lade sit barn passe i en given institution, om bevillinger giver tilstrækkeligt afkast eller om ventetiden på en given behandling kan afkortes ved at vælge et hospital i en anden kommune etc.

Ønsket om sammenlignelighed har imidlertid den implikation, at de parametre, kvaliteten måles på, nødvendigvis må fastlægges centralt. Det er således ikke op til den enkelte kommune eller institution at definere, hvad kvalitet er eller definere, hvordan den bedst vurderes og beskrives, da det vil vanskeliggøre den direkte sammenlignelighed. I dette perspektiv er kvalitetsmåling således kendetegnet ved at være en *top-down* proces.

Dagtilbudsområdet er et af de velfærdsområder, der lige nu står overfor krav om øget kvalitetsmåling. Området er allerede underlagt en række dokumentations- og evalueringskrav. Fra statsligt hold er der i dagtilbudsloven krav om, at det enkelte dagtilbud udarbejder pædagogiske læreplaner, at alle 3-årige børn tilbydes en sprogvurdering og at der i alle institutioner udarbejdes en børnemiljøvurdering. Overordnet er det kommunens ansvar at føre tilsyn med, at dagtilbuddene overholder disse lovpligtige krav. Dertil kommer kommunernes egne samt lokalt fastsatte dokumentationskrav og evalueringstiltag. Eksempelvis har flere kommuner frivilligt indført brugertilfredshedsmålinger på området. I den nærmeste fremtid ser de lokale brugertilfredshedsmålinger dog ud til at blive erstattet af sammenlignelige nationale brugertilfredshedsundersøgelser. I finansloven 2008 hedder det:

"Parterne er enige om, at der skal udvikles metoder, der gør det muligt at måle og sammenligne den faglige kvalitet på børne- og ældreområdet, at der skal gennemføres sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser på børne-, ældre- og handicapområdet, og at der skal udvikles akkrediteringsmodeller på det sociale område og dagtilbudsområdet. Parterne er enige om, at disse redskaber vil kunne understøtte den lokale kvalitetsudvikling." (Finansministeriet 2008: bilag 1)

Udviklingen og implementeringen af disse kvalitetsmålingsredskaber er endnu i støbeskeen, men jævnfør ovenstående citat står det tilsyneladende fast, at målingerne skal være sammenlignelige. Der vil derfor sandsynligvis være en vægtning af kvantitative metoder og dermed et fokus på de tællelige aspekter af kvaliteten.

Dette projekt sætter fokus på mulighederne for kvalitetsmåling på dagtilbudsområdet. Metodisk adskiller projektet sig radikalt fra kvalitetsmålinger, som baserer sig på en kvalitetsforståelse, operationaliseret i et antal faste præ-definerede parametre, som er udviklet på afstand af de kommunale dagtilbud. Projektet afprøver således en *bottom-up* tilgang, hvor

analysen ikke baserer sig på en på forhånd defineret kvalitetsforståelse, men i stedet søger at definere den sammen med dem, der arbejder indenfor området eller har daglig kontakt med det.

3 FORMÅL

Med afsæt i en kvalitativ tilgang besvarer denne undersøgelse følgende spørgsmål:

- Hvordan defineres kvalitet på dagtilbudsområdet af lokale interessenter? Det vil sige, hvordan beskriver ansatte, forældre, politikere og forvaltning ”en god børnehave”?

Resultatet af denne del af undersøgelsen er en lokalt defineret kvalitetsforståelse, som bl.a. vægter børnenes tryghed, udvikling og læring. Den lokale forståelse viser sig dermed i vid udstrækning at stemme overens med dagtilbudslovens bestemmelser.

- Hvordan kan kvaliteten, ifølge de ansatte i daginstitutioner, bedst indfanges og vurderes?

Resultatet af denne del af undersøgelsen er nogle lokalt definerede input til en kvalitetsvurderingsmetode. Mest centralt står evaluatorens ophold og engagement i den praksis, der kvalitetsvurderes, og dialogen mellem evaluator og evaluand. De ansattes input kan dermed siges at understøtte et kvalitativt evalueringsparadigme.

Svarene på ovenstående spørgsmål har til hensigt at informere og kvalificere:

- Forståelsen af kvalitet og kvalitetsvurdering på dagtilbudsområdet.
- Den konkrete udvikling og anvendelse af kvalitetsvurderingsmetoder til den kommunale sektor, hvad enten det sker fra lokalt eller centralt hold.

Undersøgelsen henvender sig således til alle, der er interesserede i at forstå og udvikle redskaber til kvalitetsvurdering på dagtilbudsområdet og andre beslægtede velfærdsområder.

4 UNDERSØGELSENS METODE

Ønsket om en åben tilgang, der undersøger lokale definitioner af kvalitet og kvalitetsvurdering, betyder, at projektet baserer sig på kvalitative metoder. Der er et solidt afsæt i Grounded Theory, og der anlægges et pluralistisk interessentperspektiv. Dertil kommer valget af deltagerobservation og semi-strukturerede interviews som dataindsamlingsmetoder. Nedenfor følger en nærmere beskrivelse af denne tilgang og det datagrundlag, som undersøgelsen bygger på.

4.1 Undersøgelsens kvalitative tilgang

Undersøgelsen er tilrettelagt med inspiration fra den del af den kvalitative forskning, som betegnes Grounded Theory (Glaser & Strauss 1967; Strauss & Corbin 1990; Turner 1981). Tilgangen indebærer, at undersøgerens forståelse ("theory") bygges op fra grunden ("ground"). Der er altså ikke tale om, at undersøgeren applicerer en bestemt teoretisk forstandelse, tværtimod skal undersøgerens forståelse læses ud af feltet gennem systematisk indsamling og analyse af empiriske data. Der er udviklet en række teknikker, som understøtter denne proces. Det drejer sig først og fremmest om kodningsstrategier, som sikrer en nøje bearbejdning af det indsamlede materiale, og udføres med henblik på at samle de enkelte koder i mere abstrakte kategorier.

Et vigtigt princip i Grounded Theory er, at valget af, hvilke data der indsamles, og hvor de indsamles, afhænger af, hvad der bedst medvirker til udviklingen af den ønskede teori ("purposeful sampling"). I dette tilfælde vil det sige en teori om, hvad kvalitet er, og hvordan den kan vurderes. Der kan her tænkes i dybden, hvilket indebærer, at data indsamles med henblik på at danne sig så nuanceret et billede som muligt. Samtidig er det nødvendigt at tænke i bredden, hvilket indebærer en afsøgning af grænserne for den forståelse, som er under udvikling (Elsass & Lauritsen 2006). I denne undersøgelse er kravene om dybde og bredde søgt opfyldt gennem et strategisk valg af dataindsamlingssteder og informanter samt gennem valget af dataindsamlingsmetoder.

For at tilføre undersøgelsen bredde er der udvalgt to børnehaver til undersøgelse. Disse børnehaver befinder sig i to forskellige kommuner beliggende i forskellige egne af landet. I hver børnehave er der arbejdet ud fra et pluralistisk interessentperspektiv. Det vil sige, at et bredt udvalg af ansatte og ledere er blevet inddraget i undersøgelsen, ligesom der er udført interviews med forældre, politikere og repræsentanter for forvaltningen. Dybdekravet er søgt opfyldt gennem grundige undersøgelser i hvert af de to tilbud.

4.2 Undersøgelsens grundlag

Undersøgelsen er udført i to udvalgte cases. Feltarbejdet og interviewene blev udført fra april til og med juni 2008. Casene udgjordes af følgende to børnehaver:

- Villa Berthe i Gentofte Kommune
- Solstrålen i Ringkøbing Skjern Kommune

Tabel 1 nedenfor giver en kortfattet præsentation af de to børnehaver.

	Solstrålen ¹	Villa Berthe
Om Institutionen	Børnhave Grundlagt i 1968	Integreret institution Grundlagt 1999
Kommune	Ringkøbing-Skjern	Gentofte
Antal børn	68 børn	53 børn hvoraf de 40 er børnehavebørn i alderen 3-5 år.
Børn pr. fuldtidsansat	8,57	0-2 år: 3,3 3-5 år: 7
Åbningstider	Mandag – torsdag: 6.30-17 Fredag: 6.30 – 16	Mandag – fredag: 7-17

I sin fysiske udformning er de to institutioner ret forskellige. Institutionen Solstrålen i Videbæk er et moderne ét-plans hus med store udearealer. Institutionen Villa Berthe i Gentofte er modsat en ældre moderniseret villa fra 1916, som har adskillige etageadskillelser og et udendørsareal, der er noget mindre end Solstrålels.

I begge børnehaver har KREVI's konsulenter udført deltagende observation med henblik på at øge forståelsen for undersøgelsens empiriske praksisfelt (Kristiansen & Krogstrup 2005). Konsulenterne har interageret med ansatte, børn og forældre i deres naturlige omgivelser. Der er foretaget observationer, udført uformelle konversationsinterviews med børnehavernes aktører, og der er – så vidt det var muligt - taget aktiv del i børnehavens dagligdag. Konkret er der i alt foretaget 4-5 hele dage med deltagende observation i hver af institutionerne.

Erfaringerne fra deltagerobservationen blev løbende fastholdt i feltnotater, der indgår i det samlede datamateriale, som undersøgelsens analyseresultater bygger på. Feltnotaterne og opholdene i institutionerne har givet et godt praksiskendskab og baggrundsviden, der har været med til at kvalificere konsulenterne interviews med de ansatte i børnehaverne.

For at sikre et pluralistisk interessenperspektiv er der udført en række individuelle semi-strukturerede interviews med forskellige interessenter. Konkret drejer det sig om:

- Frontmedarbejdere i de to børnehaver
 - Lederen i Villa Berthe
 - Lederen i Solstrålen
 - 3 pædagoger i Villa Berthe
 - 2 pædagoger og 1 pædagogmedhjælper i Solstrålen
- Forældre i de to børnehaver
 - 2 forældre i Villa Berthe
 - 2 forældre i Solstrålen
- Politikere omkring de to børnehaver
 - Formanden for Børne- og Skoleudvalget i Gentofte Kommune
 - Formanden for Børne- og Familieudvalget i Ringkøbing-Skjern Kommune
- Forvaltningen omkring de to børnehaver
 - Fagchefen for dagtilbudsområdet i Ringkøbing-Skjern Kommune
 - Den administrative leder af Dagtilbud i Børn og Forebyggelse i Gentofte Kommune

¹ Den blev etableret for 40 år siden som en selvejende institution under Røde Kors. Det betyder, at lederen ansættes af en valgt forældrebestyrelse, mens lederne i kommunale tilbud ansættes af kommunen. Herudover stilles der præcis de samme krav til børnehaven som til de kommunale dagtilbud i kommunen.

Udover de individuelle interviews er der udført 2 semi-strukturerede gruppeinterviews med ledere og ansatte i hver børnehave:

- Det første gruppeinterview havde særligt fokus på at indfange personalets forståelse af kvalitet på dagtilbudsområdet. I hver børnehave deltog 3 ansatte i gruppeinterviewet.
- Det andet gruppeinterview havde fokus på personalets forslag og ideer til, hvordan kvalitetsniveauet, med afsæt i de genererede kvalitetsforståelser, kan vurderes i en børnehave. Både i Solstrålen og Villa Berthe deltog 4 ansatte i denne interviewrunde.

Interviewenes omdrejningspunkt var personernes forståelse af kvalitet og kvalitetsvurdering på dagtilbudsområdet. Der blev lagt vægt på at stille åbne spørgsmål, som tillod interviewpersonerne at udpege vigtige temaer, som efterfølgende blev uddybet. Ligeledes blev der lagt vægt på, at interviewpersonerne fortalte om konkrete hændelser og gav eksempler baseret på egne erfaringer.

Interviewene blev optaget og blev, som det øvrige materiale, kodet efter principperne i Grounded Theory. I denne proces blev de enkelte koder samlet i større og mere generelle kategorier. I denne undersøgelse har kodnings- og kategoriseringsprocessen været understøttet af computerprogrammet Atlas.ti.

5 KVALITETSFORSTÅELSER

I det følgende beskrives undersøgelsens resultater. Først besvares spørgsmålet om, hvad der kendetegner en god børnehave – altså de forskellige interessentgruppers kvalitetsforståelser. Med afsæt i disse fremlægger det efterfølgende kapitel de ansattes forslag til metoder, som kan anvendes i vurdering af kvaliteten i en given børnehave.

Resultaterne fra undersøgelserne i de to børnehaver beskrives under et. Dette valg er truffet på baggrund af den udførte analyse, som viste store ligheder i kvalitetsforståelserne såvel internt i børnehaverne som mellem børnehaverne. Det kunne f.eks. iagttages, at der ikke var større forskelle i kvalitetsforståelserne mellem de to børnehaver end indenfor hver af børnehaverne. På det analyseniveau, som undersøgelsen er udført på, er det med andre ord ikke muligt at udpege en særlig kvalitetsforståelse i hver børnehave. Dette er interessant, fordi det kan tyde på, at de resultater, som fremlægges i det følgende, ikke er strengt lokale, men kan antages at have en forholdsvis stor udbredelse. Det er også interessant, at den kvalitetsforståelse, der afdækkes i interviewene har store overlap med den beskrivelse af dagtilbuddenes kerneydelser, som findes i dagtilbudsloven.

5.1 Interessenternes kvalitetsforståelser

Hver af de tre interessentgruppers kvalitetsforståelser kan samles i tre overordnede grupperinger, som er:

1. Kvalitet i relation til børnene
2. Kvalitet i relation til forældrene
3. Kvalitet i relation til institutionen og de ansatte

Nedenfor gennemgås først personalets dernæst forældrenes og endeligt politikerne og forvaltningens kvalitetsforståelse.

5.1.1 Personalet: Kvalitet i relation til børnene

Overordnet påpeger de ansatte, at kvalitet er et flertydigt begreb, når det gælder børnenes institutionsliv. På den ene side er kvalitet planlagte aktiviteter og begivenheder, der både udfordrer børnene og giver dem særlige oplevelser. På den anden side opstår kvalitet også spontant, eksempelvis når børn får lov til at være fordybet i en leg eller hygger sig ved et toiletbesøg med stuekammeraten. Denne flertydighed indfanges i de følgende temaer, som står centralt i personalets forståelse af kvalitet i relation til børnene.

En god børnehave oplever børnene tryghed og omsorg

De ansatte fremhæver først og fremmest *tryghed* og *omsorg* som kvalitet i relation til børnene. Det er vigtigt, at børnene føler sig trygge hos de voksne og synes, at børnehaven er et rart sted at være. En pædagog siger således:

”En meget stor af del af det [arbejdet] er tryghed og omsorg, det *skal* være på plads [i en god børnehave].”

Ud fra de ansattes beskrivelser fremstår omsorg og tryghed som et grundlæggende element i forhold til børnene, der bør gennemsyre alle aktiviteter i institutionen. Den omsorg, som de ansatte skal drage for børnene, og trygheden, som skal indhylle såvel det enkelte barn som hele institutionen, beskrives dels som noget, de ansatte skal være opmærksomme på og dels som noget, der ligger på ryggraden. En stor del af omsorgen handler om at se

det enkelte barn og være opmærksom på dets signaler og behov. En af de ansatte siger i den forbindelse:

"Omsorg, der tænker jeg omsorg for det enkelte barn. At man tager dem lidt under sin vinge, hvis de har brug for det, eller giver dem et knus, hvis man lige ser, at de har brug for at komme op og sidde, når de bliver afleveret."

I en god børnehave er der nærvær og fokus på det enkelte barn

Ligeledes nævnes nærvær som væsentlig. Hermed menes især, at der er øje for og plads til det enkelte barn. En af de ansatte eksemplificerer dette med en afleveringssituation:

"Det er vigtigt, når de kommer om morgenen, at vi tager imod. At vi ikke bare tager tingene som en selvfølge, men at vi hele tiden, hver morgen, lige ser: "Hvordan har han det i dag? Skal han ud at vinke eller skal han sidde på skødet?" Nogle dage begynder de at lege med det samme og andre dage, skal de sidde på skødet en halv time. At man ikke bare sådan tager tingene som en selvfølge, men at man siger: "Det er en ny dag i dag"."

Det er ifølge personalet også vigtigt, at de voksne er nærværende overfor børnene i de aktiviteter, de foretager sammen. Her nævnes f.eks., at højtlesning ikke forstyrres, fordi der lige skal gives en besked, eller fordi der kommer en forælder forbi. Nærværet kan dermed også beskrives som et fokus i voksen-barn relationen, som heller ikke forstyrres af f.eks. en telefon, der ringer.

I en god børnehave er der plads til fordybelse

De ansatte ser det som en kvalitet for børnene, at der både er tid og rum til leg, samvær og fordybelse. Tid og rum skal også forstås således, at børnene har mulighed for at kunne lege uforstyrret, og at der er fred omkring dem. Det er de voksnes opgave at skabe de overordnede rammer, som legen kan blomstre og udfoldes indenfor. Begge institutioner arbejder eksempelvis med at skabe "små rum" i de store rum, hvor børnene kan "gemme sig" og leg kan opstå. En pædagog beskriver, hvordan behovet for de små rum opstår:

"... hvis to børn har brug for at fordybe sig og lege med hestene, altså har brug for at blive skærmet fra alle de andre, og ikke være med i sværmen af stemmer og forvirrende børn, der løber frem og tilbage. At de kan sætte sig der og fortælle hinanden gode hestehistorier. Vi prøver at lave nogle små rum i de store rum vi har, der gør, at børnene fordyber sig, får nogle samtaler og får knyttet venskaber og relationer."

Det er ikke kun kvalitet, at børnene kan lege uforstyrret. De ansatte beskriver det også som en kvalitet, at de voksne kan og har tid til at lege med børnene og sætte lege i gang, når der er brug for det. En pædagog udtrykker det på denne måde:

"Vi giver dem nogle gode oplevelser, gode idéer og inspiration til leg ... Der sker en kanon udvikling (i legen). Men der skal noget ind i den, den skal gøres. Det er en vekselvirkning mellem som voksen at være deltagende, på sidelinjen og helt trække sig."

I en god børnehave respekteres børnene

Det er vigtigt, at de voksne anerkender og respekterer børnene. Ligeværdighed og god kommunikation såvel internt mellem børnene som mellem børn og voksne, er også en vigtig del af kvaliteten. Det er ligeledes en kvalitet, at de voksne giver børnene succesoplevelser og et tilhørsforhold til institutionen. Det kan eksempelvis gøres ved, at børnene bliver husket og budt velkommen tilbage, når de har været syge eller på ferie.

Flere af de ansatte fremhæver råb efter børn på tværs af legepladsen og stressede stemninger, hvor der skyndes alt for meget på børnene, som det gode eksemplens modsætning og karakteriserer det som ikke-kvalitet. En pædagog siger:

"Hvis du går ind på en stue, sådan en formiddag eller eftermiddag, og der bare er støj og forvirring, så er der ingen kvalitet i det og hun beskriver den konkrete situation: Vi skal skynde os at spise, skynd jer nu, vi skal ind og spise"! - Så er der heller ingen kvalitet i det."

I en god børnehave er der læring

De ansattes kvalitetsforståelse indeholder også mere end tryghed, omsorg, god kommunikation og fordybelse. En pædagog siger:

"Omsorg er ikke nok. Der skal også være udvikling og udfordringer, og børnene vil rigtig gerne suge til sig."

Ifølge de ansattes udtalelser, er det en helt fundamental del af kvaliteten i dagtilbuddet, at der også foregår læring i børnehaven. Børnene skal socialiseres og lære at indgå i fællesskab samtidig med, at de stimuleres og udfordres i deres alderssvarende færdigheder. For at understøtte og fremme denne læring påpeger de ansatte, at det er vigtigt at nå børnene, der hvor de er i deres interesser og udvikling, hvilket kræver, at der er øje for det enkelte barn.

I en god børnehave er det givende såvel "ude" som "hjemme"

De ansatte mener, at en del af kvaliteten er balance mellem stabilitet og variation. Samtidig med, at børnene skal have mulighed for at kunne lege uforstyrret i institutionen, er det vigtigt, at de kommer på ture ud af huset, og at der arrangeres særlige aktiviteter og oplevelser i institutionen; sommerfest, mini-ol og bedsteforældredage nævnes her som eksempler.

Ture ud af huset beskrives som en kvalitet, da det her er muligt at koncentrere sig om en afgrænset gruppe børn, hvor der skabes bedre kontakt mellem børn og voksne. En pædagog beskriver det således:

"Det er kanon at komme af sted med 10 børn, fordi så kan man på turen nå at være lidt rundt om dem alle sammen - både som gruppe og enkeltvis. Det giver også større mulighed for fordybelse for børnene, fordi der ikke er så mange, man skal holde styr på, og man kan være med til at fordybe sig sammen med dem."

Turene beskrives også som en god lejlighed til at beskæftige sig med et emne eller tema, som er forberedt hjemmefra, og som man kan arbejde videre med hjemme i institutionen.

5.1.2 Personalet: Kvalitet i relation til forældrene

De ansattes forståelse af kvalitet i relation til forældrene omhandler dels, hvad de ansatte kan gøre for, at forældrene oplever og føler kvalitet i institutionen, og dels hvad forældrene kan gøre for at bidrage til kvaliteten. Overordnet gælder det, at såvel de ansatte som forældrene fremhæver et godt samarbejde mellem institutionen og hjemmene som en stor kvalitet i sig selv.

I en god børnehave gør personalet en indsats for at engagere og informere forældrene

De ansatte mener, at det er vigtigt, at forældrene kan lide at komme i institutionen og er trygge ved at aflevere deres børn. En af forudsætningerne for, at forældrene er trygge ved institutionen, er, at de ved, hvad der foregår i institutionen til daglig, og hvordan deres børn trives.

Der er i begge institutioner lavet informationstavler, hvor dagens begivenheder beskrives og eventuelt suppleres med billeder. Af interviewene fremgår, at de små daglige samtaler i hente-bringe situationer bidrager positivt til samarbejdet. En pædagog siger:

”Det er denne der lille small-talk, man får med dem i det daglige, hvor man lige får rundet deres barn, og hvordan dagen er gået. Jeg synes, det er vigtigt, at forældrene får besked, hvis der har været en problemstilling eller en kontrovers. Hvis børnene snakker om den derhjemme, så er det rart at have lidt flere ord på, hvordan den er opstået, hvordan har vi tacklet den. Har man den gode kontakt til forældrene i hverdagen, så er det også nemmere i forhold til den svære samtale, hvis den kommer på et tidspunkt. Så har man skabt kontakten, og man har tryk og kendskab til hinanden... og måske lidt større accept fra forældrenes side, fordi de kender en fra dagligdagen.”

Personalet fremhæver også, at en præmis for fortrolighed og tillid fra forældrenes side er, at personalet overholder deres tavshedspligt.

I en god børnehave er forældrene engagerede

Kvalitet i forhold til forældrene er ifølge personalet et gensidigt forhold. De ansatte skal holde forældrene informeret om hverdagen, men forældrene skal også være aktive, interesserede og deltagende i forhold til institutionen. De ansatte nævner eksempler som kagebagning til sociale arrangementer, hjælp med kostumer til børneteater og sanering af legeplads. Yderligere nævnes også hverdagssituationer, f.eks. at forældrene er opmærksomme på, at børnene hjælper med at rydde op efter deres leg, når de bliver hentet.

5.1.3 Personalet: Kvalitet i relation til institutionen

I det følgende beskrives de ansattes kvalitetsforståelser i relation til institutionen, herunder dem selv som personalegruppe:

I en god børnehave er der arbejdsglæde og faglighed blandt personalet

Helt overordnet for kvaliteten i institutionen påpeger de ansatte, at det er vigtigt, at personalet grundlæggende har lyst til at være der og har lyst til at være sammen med børnene – at de er glade for deres arbejde. Ifølge de ansatte påvirker deres arbejdsglæde (eller mangel på samme) kvaliteten af det pædagogiske arbejde. Arbejdsglæden er afhængig af godt kollegialt sammenhold og vellykket kommunikation. Faglige udfordringer, input og muligheden for at reflektere over egen praksis har, ifølge de ansatte, også stor betydning for arbejdsglæden og dermed kvaliteten i institutionen.

I en god børnehave er der gode fysiske rammer

De ansatte mener også, at indbydende og inspirerende fysiske rammer er af stor betydning for kvaliteten i institutionen. Ansatte i begge institutioner fremhæver små rum og kroge, som børnene kan lege og gemme sig i, som eksempler på gode rammer. Det fremhæves også, at det er vigtigt for kvaliteten, at institutionen ikke bliver for stor, og i det hele taget har gode fysiske rammer.

I en god børnehave har de ansatte god tid

Tilstrækkelig tid betragtes af de ansatte som grundlæggende for en børnehaves kvalitet. Tid forstås som det modsatte af stress og travlhed. En pædagog udtaler:

”... for mig handler det også om at skabe en dagligdag, hvor der er så lidt stress som muligt både for børn og voksne. Det ligger også i det der med at have et trygt sted.”

Tid forstås også som en kvalitet, når samværet med børnene kan foregå uden afbrydelser. Forstyrrende elementer kan være af forskellig art. Det kan både være travlhed i hverdagen på grund af underbemanding i sygdomsperioder, men også travlhed forstået som forpligti-

gelser, der ikke direkte berører børnene. "Mødeforberedelser og papirarbejde" nævnes her som eksempler. En pædagog beskriver i det følgende, hvordan hun kan have travlt med andet end at passe børnene:

"Efterhånden er der rigtig mange ting, hvor jeg engang imellem, når jeg går hjem, tænker: "Hold da op, det er måske ikke den dag, jeg har brugt det meste af min tid hos børnene, men faktisk har brugt mest tid på dokumentation og meget andet."

Bedre tid vil dels betyde mere tid til helt konkret at være mere sammen med børnene og dels mere nærvær i samværet med børnene. En pædagog beskriver det således:

"Fordybelse til at se det enkelte barn og bare til at være der. Det der med at være der sammen med børnene uden at tænke på: "Nu skal jeg også lige huske ..." eller "Nu skal jeg også lige ind og forberede noget". Bare det at kunne glemme tiden og være der."

En anden pædagog er enig og fortsætter:

"Ja, at man har tid til at gribe en bold et barn kaster, altså sådan billedligt, og så sætte sig ned og snakke med de børn om lige præcis DET lige præcis NU, fordi det er lige præcis NU, at de børn har brug for, at jeg har tid til at sætte mig ned og høre på dem. Det er også lige præcis NU, at de er åbne for at fortælle mig noget, som jeg ikke får af vide, hvis ikke jeg har tid til det nu."

5.1.4 Forældrene: Kvalitet i relation til børnene

I dette og de følgende afsnit beskrives forældrenes kvalitetsforståelser. Først fokuseres der på kvalitet i relation til børnene. Dernæst på kvalitet i relation til forældrene og endeligt på kvalitet i relation til institutionen.

En god børnehave er både børn og forældre trygge

I interviewene med forældrene fremgår det, at det er vigtigt, at institutionen er et trygt og rart sted at være for både børn, ansatte og forældre. En mor beskriver det således: "Overordnet så er kvalitet at have et sted, hvor jeg er tryk ved at aflevere mine børn." En anden mor siger uafhængigt: "En god børnehave er, at det er et rart sted for barnet at være, og at jeg synes, at det er et rart sted at være".

En stor del af det, som i følge forældrene er med til at øge trygheden, er, at personalet har øje for det enkelte barns behov og udvikling. I forlængelse heraf fremhæves nærværende voksne som et vigtigt element i forældrenes kvalitetsforståelse. En forælder udtrykker det således:

"De voksne er der hele tiden og de er lige omkring børnene. Nærværet er meget vigtigt og forståelsen for børnene og deres forskellige situationer, altså både at børn er forskellige, og at der er forskellige aldersgrupper."

En god børnehave er der læring

Forældrene fremhæver også, at en del af kvaliteten i institutionerne er, at børn lærer at omgås andre børn. Læring i børnehaven har ifølge forældrene flere facetter. Institutionen skal være ramme om både læring og udfordring i forhold til det psykiske, fysiske og sociale, som samtidig fanger børnene på de forskellige alders- og udviklingstrin. En mor beskriver sin forståelse af kvalitet i læring således:

"At de får nogle fysiske udfordringer, nogle kreative udfordringer. Hvor jeg ved, at de bliver styrket på alle områder, det sociale, det fysiske og det kognitive."

I en god børnehave er der aktiviteter

En del af kvaliteten i institutionerne er, ifølge forældrene, at der arrangeres aktiviteter for børnene i institutionen, men det er også vigtigt, at børnene kommer på ture ud af huset. En mor beskriver her, hvordan der konkret har været en god kobling mellem læring og ture ud af huset:

"Det er da dejligt, når mit barn kommer hjem og fortæller om, at de har haft omfarver og former, hvor de har været på udstillinger og museer, det var enormt fedt."

Yderligere nævner forældrene, at det er en kvalitet, at institutionen er med til at støtte op omkring at fejre fødselsdage og markere højtider.

I en god børnehave er der stabilitet

Stabiliteten i børnehaverne har to betydninger. For det første er det en kvalitet for forældrene, at institutionen og personalet er stabile og pålidelige. Forældrene påpeger, at det er vigtigt, både for børnene, men også for dem som forældre, at institutionen "hænger sammen" selv i travle perioder med sygdom og underbemanding. Flere af forældrene nævner eksempelvis, at det er vigtigt, at børnene kommer på tur, når det er aftalt.

For det andet handler stabilitet også om, at der er faste og trygge rammer for børnene, og at de indimellem også bare kan få lov til lege og "at være".

5.1.5 Forældrene: Kvalitet i relation til forældre

I forældrenes forståelse af kvalitet i forhold til dem selv er der mange sammenfald mellem kvaliteten i relationen til børnene. Tryghed, omsorg og nærvær, der beskrives som vigtige kvalitetselementer i forhold til børnene er naturligvis også kvalitetselementer hos forældrene. Nedenstående er derfor en beskrivelse af de elementer, som ikke blev nævnt i de foregående afsnit.

I en god børnehave er der kommunikation og dialog

Det fremgår af interviewene med forældrene, at det ses som en kvalitet, at der er dialog mellem forældrene og de ansatte i institutionen. En mor beskriver det således:

"Det er også vigtigt i forhold til kvalitet, at tingene bliver taget i opløbet, at man lige får snakket om det og løst det."

Forældrene mener også, at det er vigtigt, at de ansatte og lederen er åbne for ønsker og ideer, som rejses af forældrene.

5.1.6 Forældrene: Kvalitet i relation til institutionen

I en god børnehave lever man op til de lovmæssige krav

Udover den gode kommunikation og dialog mellem forældre og ansatte, nævnes det også som en forældreoplevet kvalitet, at man føler, at man får, hvad man betaler for, og at institutionen lever op til de lovmæssige krav.

I en god børnehave er der en høj faglighed

Forældrene beskriver de ansattes faglighed som vigtig i relation til kvaliteten. Det opleves som vigtigt, at de ansatte har lyst til at arbejde med børn. Flere af forældrene beskriver udbrændte pædagoger "som sidder og drikker kaffe" som et skrækszenario. En af forældrene beskriver kvaliteten i de ansattes faglighed:

"At man har lyst til at aktivere og stimulere børnene i deres udvikling, at man vil noget med sit arbejde, at man vil noget med sin faglighed og at man er kreativ."

En god børnehave er der gode kollegiale forhold og en god leder

Forældrene beskriver, at det er vigtigt, at de ansatte kan lide at være i institutionen og har det godt sammen som kollegaer. En af forældrene beskriver også, at det er vigtigt med en god leder, og roser lederen af sin datters institution:

"Lederen er sindssygt dygtig. Hun er hele tiden inde over personalet. Hun sætter en linje og kigger med, men ikke sådan negativt over skulderen. Hun er der hele tiden, og hun er der for børnene ... Hvis hun eksempelvis synes, at der er noget af personalet, der snakker lidt, og ikke lige er "på", så går hun hen og siger: Hey ... (banker i bordet) - "vi er på"."

5.1.7 Politikerne og forvaltningen: Kvalitet i relation til børnene

I dette og de følgende afsnit beskrives lokalpolitiker- og forvaltningsrepræsentanternes kvalitetsforståelser. Først fokuseres der på kvalitet i relation til børnene. Dernæst på kvalitet i relation til forældrene og endeligt på kvalitet i relation til institutionen.

En god børnehave er der tryghed

For politiker- og forvaltningsrepræsentanterne handler kvalitet om *tryghed, omsorg og nærvær* for det enkelte barn. Det er vigtigt, at personalet ser det enkelte barn og "møder børnene, hvor de er og på deres præmisser."

En god børnehave er der udvikling og læring

For denne gruppe drejer kvalitet sig også om "udvikling og læring". En politiker udtaler:

"Kvalitet er også, at dagtilbuddet ikke bare er et opholdssted, men at der også er en pædagogisk læring, så de får en alderssvarende udvikling og bliver stimuleret på deres udviklingstrin."

Gruppen af interviewede politikere og forvaltningsrepræsentanter adskiller sig i den henseende hverken fra forældrenes eller pædagogerne overordnede kvalitetsforståelser i henhold til fokus på tryghed og læring. Politikerne og forvaltningsrepræsentanterne udtaler sig dog på et forholdsvis overordnet niveau, hvilket f.eks. begrundes på denne måde:

"Den mere faglige kvalitet med udvikling af barnets forskellige kompetencer, det vil jeg overlade til de professionelle at udtale sig om, fordi jeg er jo ikke ekspert på det område."

En god børnehave bliver børnene "livsparate"

Udviklingen hos børnene, som dagtilbuddene skal understøtte, rummer ifølge de interviewede politikere og forvaltningsrepræsentanter en del forskellige aspekter. En af de interviewede beskriver det således:

"... der skal være nogle aktiviteter, som er med til at udvikle barnet på forskellige områder. Ikke kun at gøre dem skoleparate, men også gøre dem mere "livsparate". ... Socialisering er også en kvalitet, der skal foregå i en institution."

Citatet indfanger det syn på udvikling og læring, som de interviewede politikere og forvaltningsrepræsentanter udtrykker. Udover, at børnene gennem deres tid i institutionen får alderssvarende udfordringer og dermed færdigheder, er det også kendetegnende at almene færdigheder, såsom at omgås andre, er en væsentlig ballast, som børnene gerne skal styrkes i. En forvaltningsrepræsentant siger:

"Det vigtigste er at have fokus på det relationelle, altså understøtte at børnefællesskabet kan udvikle sig, at børnene oplever ting og lærer at interagere med hinanden."

5.1.8 Politikerne og forvaltningen: Kvalitet i relation til forældre

I en god børnehave er forældrene tilfredse

Af interviewene med politikere og forvaltningsrepræsentanter fremgår det, at de alle inddrager forældrenes tilfredshed med institutionen i deres vurdering af kvalitet i en given børnehave.

Forældrenes tilfredshed med institutionen dækker ifølge politikere og forvaltningsrepræsentanter over en del aspekter blandt andet nævnes: tryghed ved at overlade deres børn til de ansatte, at forældrene kan se, at børnene lærer og udvikler sig i børnehaven, at institutionen lever op til deres forventninger og at forældrene føler, at der er godt samarbejde med de ansatte.

I en god børnehave er der taget lokale hensyn

Politikere og forvaltningsrepræsentanterne fremhæver også, at det er vigtigt for kvaliteten, at kommunerne og institutionerne har en vis rum frihed til at imødekomme børnenes og forældrenes behov. Det er en kvalitet, at institutionerne kan tilpasse sig de lokale behov:

"At man prøver at tilpasse sig de behov, som vores "kunder" har, altså borgere/brugere, som er i lokalmiljøerne. For det er ikke sikkert, at man ude i et tyndt befolket landområde har de samme behov som i en by-børnehave."

En anden siger:

"Man skal tage højde for den lokale kontekst. Det er en god nok idé, at der sker noget på nationalt niveau, men det kan være noget helt andet man efterspørger lokalt ... der er meget forskellige betingelser og vilkår ude i kommunerne."

I en god børnehave har forældrene mulighed for medbestemmelse

De interviewede politikere og forvaltningsrepræsentanter beskriver i interviewene, at det er en del af kvaliteten, at forældrene til børnene i institutionen har mulighed for at få indblik i og indflydelse på de overordnede principper, som børnehaven arbejder ud fra. Brugerbestyrelser og forældrebestyrelser nævnes som en vigtig kilde til indflydelse på og dialog omkring institutionens politikker, som de ansatte skal arbejde videre med (og ud fra).

5.1.9 Politikerne og forvaltningen: Kvalitet i relation til institutionen

I en god børnehave trives personalet

Af interviewene fremgår det, at politikere og forvaltningsrepræsentanter vægter højt, at personalet i institutionerne har det godt, når de er på arbejde. En udtrykker det således: "Kvalitet er også, at personalet trives; hvis ikke personalet trives, trives børnene heller ikke". En anden politiker har grundlæggende samme holdning og sætter tingene på spidsen:

"Hvis jeg skulle prioritere, så ville jeg hellere have tilfredse pædagoger, der har positive historier at fortælle til forældrene og som godt kunne leve med, at bygningerne var lidt slidte, frem for at jeg havde demotiverede medarbejdere i rigtig flotte omgivelser og med en fin fin normering. Hvis medarbejderne er demotiverede, så er det ligeegyldigt med normering og med bygningernes kvalitet og med maden, om den var økologisk, og alt muligt andet. Så hvis jeg skal pege på den enkeltvis største faktor for kvalitet, så vil det nok være medarbejderens glæde."

I en god børnehave er der "gode rammer"

Institutionens fysiske rammer er ikke en ubetydelig del af politikernes og forvaltningsrepræsentanternes kvalitetsforståelse. Men ingen af de interviewede udtaler sig konkret om eksempelvis areal eller den præcise normering i institutionerne. Som hos de øvrige inter-

viewede parter bliver udtrykkene: "gode rammer" og "godt miljø, som ansatte og børn trives i", ofte nævnt.

I en god børnehave er der faglighed og faglig udvikling

Politikerne og forvaltningsrepræsentanterne beskriver også, at det er en del af kvaliteten i institutionen og en del af personalets arbejdsglæde, at arbejdet er fagligt funderet og at der foregår en faglig stimulering og udvikling. En politiker udtaler i den forbindelse:

"At personalet har en uddannelse og bruger den og bliver opdateret på den pædagogiske viden og at de får inspiration, anerkendelse."

5.2 : Opsamling: Lokale kvalitetsforståelser

De lokale kvalitetsforståelser, som er fremlagt i det ovenstående, kan sammenfattes i nedenstående tabel:

Tabel 2: I en god børnehave ...

Interessenter Fokuspunkter	Ifølge de ansatte	Ifølge forældrene	Ifølge politikerne og forvaltningen
Børn	... oplever børnene tryghed og omsorg. ... er der nærvær og fokus på det enkelte barn. ... er der plads til fordybelse. ... respekteres børnene. ... er der læring og udvikling. ... er det givende ude såvel som hjemme.	... er både børn og forældre trygge. ... er der læring. ... er der aktiviteter. ... er der stabilitet.	... er der tryghed. ... er der udvikling og læring. ... bliver børnene "livs-parate".
Forældre	... gør personalet en indsats for at informere og engagere forældrene. ... er forældrene engagerede.	... er der kommunikation og dialog.	... er forældrene tilfredse. ... er der taget lokale hensyn. ... har forældrene mulighed for medbestemmelse.
Institution og ansatte	... er der arbejdsglæde. ... er der faglighed hos personalet. ... er der gode fysiske rammer. ... har de ansatte god tid.	... lever man op til de lovmæssige krav. ... er der faglighed. ... er der gode kollegiale forhold og en god leder.	... trives personalet. ... er der gode rammer. ... er der faglighed og faglig udvikling.

Som det fremgår af tabel 2, er der visse forskelle mellem interessentgruppernes kvalitetsopfattelser, f.eks. beskriver de ansatte flere kvalitetsaspekter end de øvrige grupper. Disse forskelle skal dog tolkes med en vis varsomhed. At de ansatte er mere nuancerede i deres kvalitetsforståelser kan skyldes, at det er dem, der har de daglige erfaringer fra arbejdet med børnene. Dertil kommer, at de ansatte i kraft af deres uddannelse og faglige refleksioner er vant til "at sætte ord på" kvaliteten (f.eks. Andersen & Gundelach 1996, Andersen &

Mehlbye 1997]). Endelig skal der i en iagttagelse af forskellene tages højde for, at de ansatte "har fyldt mest" i undersøgelsen og derfor også har fået størst mulighed for at reflektere over og i-talesætte kvalitet.

På trods af de forskelle, som fremgår af det ovenstående, er det helt centrale indtryk imidlertid, at interessentgruppernes kvalitetsforståelser har meget store overlap. Materialet er med andre ord præget af en udbredt konsensus, og der findes ikke udsagn, som peger på konflikter i ansattes, forældres og politikeres/forvaltningens kvalitetsforståelse. Denne konsensus findes også på tværs af de to undersøgte børnehaver. Analysen har således ikke kunnet finde markante forskelle mellem interessenternes kvalitetsforståelser i to forskellige institutioner i to forskellige kommuner. Det tyder på, at de afdækkede kvalitetsforståelser har en vis udbredelse.

Det er interessant, at der stor lighed mellem interessenternes kvalitetsforståelser og de bestemmelser, som fremgår af den nationale lovgivning på området dagtilbudslovens §7, hvor der bl.a. står:

§ 7. Børn i dagtilbud skal have et fysisk, psykisk og æstetisk børnemiljø, som fremmer deres trivsel, sundhed, udvikling og læring.

Stk. 2. Dagtilbud skal i samarbejde med forældrene give børn omsorg og understøtte det enkelte barns alsidige udvikling og selvværd samt bidrage til, at børn får en god og tryk opvækst.

Stk. 3. Dagtilbud skal fremme børns læring og udvikling af kompetencer gennem leg, pædagogisk tilrettelagte aktiviteter, der giver børn mulighed for fordybelse, udforskning og erfaring.

Stk. 4. Dagtilbud skal give børn medbestemmelse, medansvar og forståelse for demokrati. Dagtilbud skal som led heri bidrage til at udvikle børns selvstændighed, evner til at indgå i forpligtende fællesskaber og samhørighed med og integration i det danske samfund.

Der ser således ud til at være overensstemmelse mellem de kvalitetsforståelser, der formuleres på lokalt niveau og den lovtekst, der regulerer området. Interessenterne har i interviewene taget udgangspunkt i konkrete hændelser og eksempler, som de beskriver som udtryk for kvalitet. Når disse konkrete hændelser samles i lidt bredere kategorier fremkommer et billede af institutionernes kerneydelser, som er meget tæt på bestemmelserne på centralt niveau. Men selvom der kan være enighed om, *hvad* der skal vurderes, kan spørgsmålet om, *hvordan* der skal vurderes måske være mere kontroversielt. Som tidligere nævnt lægger regeringen op til, at kvaliteten på blandt andet dagtilbudsområdet skal kunne "måles" og "sammenlignes", hvilket umiddelbart peger i retning af brug af kvantitative metoder som eksempelvis brug af indikatorer. Formanden, for den forhenværende Familie- og arbejdslivskommission, professor Linda Nielsen, påpegede i forbindelse med kvalitetsreformarbejdet (Nielsen 2007), at der er risiko for, at kerneydelserne kommer under pres, hvis kvalitetsmålingen af dagtilbud begrænses til "de rent kvantitative, objektivt konstaterbare." Linda Nielsen siger videre:

"Det er vigtigt, at kvalitetsmål og kvalitetsindikatorer – ud over de kvantitative mål – også omfatter spørgsmål, der relaterer sig til det, der er formålet med dagtilbuddet, nemlig omsorg, tryghed, stimulering osv. Ellers risikerer man at flytte fokus over på de målbare elementer og væk fra kerneydelserne."

Den problemstilling, som Linda Nielsen her fremhæver konkret i forhold til kvalitetsmåling af dagtilbud, kan genkendes i mere generelle diskussioner af emnet. Der peges flere steder på

risikoen for, at målingsmetoderne kan komme til at definere, hvad der måles på (Krogstrup 2007, Dahler-Larsen 2008b). I forhold til kvalitetsmålinger bliver problemet, at hvad der defineres og opfattes som kvalitet afhænger af, hvad der kan måles, f.eks. med kvantitative metoder. Kvalitet bliver dermed i målingen omdefineret fra et "blødt" til et "hårdt" fænomen.

Diskussioner af præstationsmåling gør det muligt at fremdrage et lignende problem. I litteraturen er man således opmærksom på, at præstationsmålinger kan have den konsekvens, at den organisation, der måles på, indretter sig efter de satte indikatorer på en uhensigtsmæssig måde. Der kan opstå en "målforskydning", hvor organisationen udelukkende koncentrerer sig om at opnå et godt måleresultat, men "glemmer" de kerneydelser, som det egentligt er dens opgave at varetage (Perrin 1998; se også Madsen & Mathiasen 2008). Eller som Mintzberg siger:

"Assessment of many of the most common activities in government requires soft judgment - something that hard measurement cannot provide. ... Measurement often misse[s] the point, sometimes causing awful distortions."
(Mintzberg 1996)

I tilknytning hertil er det også interessant, "hvem" der kvalitetsvurderes. Når pasning i en daginstitution betragtes som en serviceydelse, bliver pasningen nemt en vare, hvis kvalitet afhænger af leverandøren (de ansatte og institutionen). Ovenstående resultater af det empiriske arbejde modsiger ikke, at de ansatte og institutionen har et helt centralt ansvar for kvaliteten. Men den peger på, at kvalitet også afhænger af engagerede og samarbejdsvillige forældre og af de politikere, som sætter rammerne for institutionens virke.

Med ovenstående in mente opstår der således en helt central udfordring på dagtilbudsområdet: At udvikle kvalitetsvurderingsmetoder, som er i stand til at indfange kvaliteten af dagtilbuddenes kerneydelser. I modsat fald er risikoen, at kvaliteten uhensigtsmæssigt omdefinieres som en konsekvens af målingerne, og den ønskede kvalitetsudvikling udebliver.

6 INPUT TIL EN KVALITETSVURDERINGSMETODE

De ansatte (pædagoger og ledere) blev i undersøgelsen bedt om at reflektere over, hvordan de kvalitativt genererede kvalitetsforståelser kunne indfanges og vurderes. De blev med andre ord bedt om at komme med input til en kvalitetsvurderingsmetode. Hvor den første del af undersøgelsen har afdækket, *hvad* kvalitet er, kan anden del således ses som et bottom-up perspektiv på, *hvordan* kvaliteten kan undersøges, hvis de kvalitativt genererede kvalitetsforståelser tages i betragtning. Det helt centrale resultat af denne del af undersøgelsen er, at de ansatte peger på forhold som "besøg", "dialog" og "læring" – altså forhold som peger i retning af kvalitativ metodeanvendelse.

Kvalitetsvurdering kræver besøg

De ansatte er enige om, at en vurdering af kvaliteten af en børnehave nødvendigvis indebærer, at den pågældende institution besøges. De ansatte fremhæver i deres begrundelser for dette synspunkt, at skriftlige dokumenter såsom læreplaner og tilfredshedsundersøgelser ikke giver et fuldendt billede af, hvordan institutionen fungerer i praksis. Det er derfor vigtigt at opholde sig i institutionen og "fornemme stemningen" i forbindelse med en kvalitetsvurdering. I nedenstående citater beskriver to pædagoger, hvordan de ville gribe opgaven an, hvis de skulle vurdere kvaliteten i en given institution:

"Alt kan jo skrives ned ... Men man kan jo ikke vide det, før end man kommer på stedet. Du SKAL selv komme til stedet og fornemme nogle ting, det kan aldrig skrives ned sådan noget - det er falsk tryghed!"

"Spørgsmål: Hvad så, hvis du ikke måtte tage derud, hvad ville du så gøre?
Svar: Så ville jeg sige, at jeg ikke ville være i stand til at vurdere institutionen. Papir er jo meget taknemligt, du kan skrive, hvad som helst ... Jeg ville ikke give en vurdering af en institution, som jeg ikke selv kunne besøge."

Kvalitetsvurdering skal udføres af ekstern fagperson

I kvalitetsforståelserne blev forhold som omsorg, tryghed og nærvær fremhævet. Samtidig var de interviewede bevidste om, at netop sådanne "bløde" elementer ville være svære at indfange og vurdere. Men de ansatte peger på, at en "fagligt trænet" person med pædagogisk baggrund, under et besøg i en børnehave, vil være i stand til at vurdere, hvorvidt disse "bløde" kvalitetselementer er til stede. En af de ansatte beskriver det således:

"Man får lynhurtigt en fornemmelse, når man kommer ind i et hus. I forhold til den videnserfaring, vi som fagpersoner har, så kan man hurtigt mærke, om der er liv og glæde ... og det er jo vigtigt."

Den pædagogiske baggrund og erfaring, som en observatør skulle være i besiddelse af, ville betyde et større kendskab til feltet og dermed gøre det muligt at rette fokus på de relevante områder. For at sikre validiteten af en sådan vurdering mener nogle af de ansatte, at det ville være hensigtsmæssigt, hvis vurderingen blev foretaget af to personer på samme tid, da de ville kunne sammenligne og diskutere deres iagttagelser. Yderligere fremhæves det, at vurderingen bliver bedst, hvis de foretages af eksterne parter:

"Det skal være nogle, som kommer udefra og med åbne øjne, og som ikke har hørt noget på forhånd."

De ansatte er ikke helt afklarede om, hvor lang tid det ville være nødvendigt at tilbringe i en institution, der skulle kvalitetsvurderes. De mindste bud ligger på 1-1½ time - med mulighed for at kunne vende tilbage. Andre mener, at et besøg bør have op til en dags varighed:

"Jeg tror også, at man kan gøre det på en dag, hvis man er trænet, har erfaring og en pædagogisk baggrund."

Tabel 3 nedenfor er en samlet oversigt over opmærksomhedspunkter, som de ansatte ville have for øje under et besøg i en institution, som de skulle kvalitetsvurdere.

Tabel 3:

Opmærksomhedspunkter ved besøg	Informationer, det ville være relevant at medtage i en vurdering
• Fornemme stemningen, er det et "levende hus". Er der glæde? • Mærke på mig selv, vil jeg aflevere mit barn her? • Fornemme stemningen mellem børnene og de voksne. ----- • Er der information til forældrene i form af billeder af børnene, tegninger, beskrivelser af aktiviteter? • Se efter fotodokumentation og opslagstavler. ----- • Hvordan er tonen og kommunikationen i huset? • Bliver der råbt hen over legepladsen? • Taler personalet <i>med</i> eller <i>til</i> børnene? • Hvordan tackler personalet konflikter mellem børnene? • Er børnene trygge? (Er barnet ikke trygt, vil det ikke afleveres og vil ikke lege) • Huskes børn selvom de syge eller på ferie? • Er der forståelse, omsorg? • Sætter pædagogerne sig ned i sandkassen? Maler de med børnene? Er der et barn, der ikke rigtig kan komme ind i legen, tager pædagogen så barnet i hånden og går hen og starter en leg op, hvor andre så kan komme til? • Kan de voksne være fokuseret på børnene, selvom der måske står en forælder ved siden af? – Afbrydes højt-læsning eksempelvis og kan de voksne lade telefonen ringe, når de er midt i noget med børnene? • Hvor befinder personalet sig i forhold til børnegruppen? Klumper de sig sammen eller er de fordelt ud på legepladsen og i huset? Står der kaffekopper rundt på hylderne? • Hvordan modtages barnet af de voksne? • Hvordan modtages barnet af de andre børn? ----- • Børneantal og opdeling af rum. Ikke for mange børn i store rum. • Overskuelighed. Har legetøjet sin egen plads? • De fysiske rammer og udearealer, er rummene indbyggende, nedslidte eller velholdte? ----- • Vurdere personalet og deres arbejdsglæde gennem observation. • Snakke med personalet derefter ledelsen.	• Virksomhedsplanen • Pædagogiske læreplaner • Institutionens hjemmeside • Årsplaner (årshjul) • Brugertilfredshed • Interne evalueringer af gennemførte projekter og aktiviteter. • Udtalelser fra modtagerskoler. ----- • Medarbejdertilfredshed • Sygefravær blandt personale • Udskiftning i personale • Det psykiske arbejdsmiljø (Er der konflikter og samarbejdsproblemer?). ----- • Sygefravær blandt børn • Børneinterviews om institutionen.

Kvalitetsvurdering kan inddrage skriftligt materiale

Selvom de ansatte foreslår en form for deltagende observation som den primære metode, betyder det ikke, at andre metoder og andet materiale er værdiløse (se tabel 3 ovenfor). De ansatte mener således ikke, at eksempelvis forældre- og medarbejdertilfredshedsundersøgelser, virksomhedsplaner, årsplaner samt viden om sygefravær, normering og de fysiske rammer er uvæsentlige. En pædagog nævner som eksempel, at det tyder på problemer, hvis der slet ikke foreligger skriftligt materiale, eller at den pædagogiske læreplan er yderst mangelfuld. Men det er en vigtig pointe, at selvom materiale som dette er anvendeligt, kan det

ikke erstatte besøg i institutionen. I forhold til brugen af spørgeskemaundersøgelser siger en pædagog:

"Jeg synes ikke, at jeg kan bruge det til noget, hvis jeg bare sender [institutionerne] en række spørgsmål, og de svarer tilbage. ... Det er ofte svært (for respondenterne) at svare entydigt, og jeg synes ikke rigtig, at man kommer i dybden med det. Jeg ville helt klart tage ud og besøge dem, fordi så får jeg ikke kun svar, men også nogle fornemmelser af børnene, omgivelserne og de andre voksne. Sådan er det jo også, når I kommer her og undersøger os. I sad jo også oppe på bænken og talte med børnene, da de fik brødposer. Der fik I jo også nogle andre fornemmelser, end når vi sidder hernede og svarer på nogle spørgsmål. Jeg mener, at fornemmelserne også er vigtige, når man skal lave en kvalitetsvurdering."

Kvalitetsvurdering indeholder dialog og læring

De ansatte medgiver, at resultatet af en kvalitetsvurdering kan være en rapport evt. suppleret med billeder og video. Men de fremhæver, at det ville være mest hensigtsmæssigt, hvis rapporten kunne være et udgangspunkt for dialog:

"Lægger du bare en rapport ud, så vil der være nogle, der vil læse den og nogle steder, hvor de siger: "Ej, det der passer ikke!" Så kommer man ligesom ikke videre. Det kunne være fint at få en konstruktiv dialog."

En sådan "konstruktiv dialog" ville være et vigtigt middel for at udvikle kvaliteten i børnehaven. En pædagog udtaler i den sammenhæng:

"For det første så ville jeg da blive rigtig glad for ros. Men jeg ville da også synes, at det var spændende, hvis jeg kunne lære noget af, at der var nogen som sagde: "Har du tænkt over, at det kunne gøres anderledes?" Eller: "Hvorfor gør I sådan?". Man kunne lære noget af, at nogle andre kom og kiggede på ens institution. Jeg ville kunne lære meget af én, der sagde: du sagde sådan og sådan til et barn, i mine ører lyder det ikke så godt, har du tænkt på, at man kunne gøre sådan og sådan?"

At kvalitetsvurderingen bør indgå i en læreproces, der fører til kvalitetsudvikling, fremhæves tydeligt af de ansatte. Samtidig fremhæver de, at læringen styrkes ved en anerkendende tilgang til det arbejde der udføres. Kvalitetsvurderingen skal således ikke alene have karakter af fejlfinding og kontrol, men også have øje for de gode elementer i arbejdet. En pædagog siger:

"Det er ok at kontrollere, når det ikke fungerer. [Men det er] Ikke i orden at kontrollere for at kontrollere."

En anden mener, at der er brug for ...

"... anerkendelse, fordi man vokser ikke af det andet, så går man bare i for-svar, fordi man siger, at de ikke skal komme og blande sig i vores måde at gøre tingene på."

Kvalitetsvurdering kræver ressourcer

Selvom de ansatte mener, at vurderinger af institutionernes kvalitet kan være nyttige, er de også opmærksomme på, at det er u hensigtsmæssigt, hvis kvalitetsvurderingerne stjæler "pædagog-tid" fra børnene. Forbeholdene fra praktikerne udtrykkes i følgende udtalelse:

"Umiddelbart tænker jeg: "Åh nej - endnu mere måling og kontrol", fordi jeg tænker, at der går tid fra børnene. Jeg tænker også på, hvad er det, vi skal rapportere, hvad får vi ud af det i den sidste ende og får vi ressourcer til det? Men

omvendt så tænker jeg også, det er jo også en mulighed for vores fag, for at højne vores faglighed og gøre opmærksom på os selv, og sige at vi kan og gør faktisk en hel masse ting. Vi har faktisk den kvalitet, som vi gerne vil gøre opmærksom på.”

En anden udtrykker dilemmaet på følgende måde:

”Vi er mennesker og vi arbejder med mennesker... men vi er stadigvæk en virksomhed, der er brugere, og de betaler for en ydelse. Det er en ydelse vi leverer, så selvfølgelig skal kvaliteten være i orden. Vi skal følge med tiden, men vi skal også have ressourcer til det.”

Pædagogerne beskriver, at de allerede nu har mange aktiviteter og forpligtelser, der går fra den tid, som de har med børnene, og bl.a. derfor har de store forbehold overfor yderligere krav om dokumentation. I de ansattes perspektiv er det således en forudsætning, at der afsættes ressourcer til kvalitetsarbejdet, og at arbejdet er meningsfuldt – altså indgår i et læringsperspektiv.

Hvordan får ikke-fagpersonale indblik i kvaliteten?

På spørgsmålet om, hvordan ikke-fagpersonale, som forældre og politikere, kan få indblik i børnehavens kvalitet, er det gennemgående svar, at et indblik i kvaliteten kræver et ophold. En pædagog fortæller om en erfaring:

”Jeg har engang været med til at spørge bestyrelsen om, om de havde lyst til at være i praktik. De tog imod tilbuddet, og fik virkelig en aha-oplevelse. Det var bare et par dage og de var med på helt samme niveau som os.”

På samme måde opfordres forældrene til at besøge børnehaven. Det kan ske ved åbent-husarrangementer, fester o. lign., men også på almindelige hverdage. De skal komme og...

”... få oplevelser med os - ellers forstår de det ikke. Vi vil jo også gerne profilere os, fortælle hvem vi er, flytte os, fortælle hvad vi laver. Mange af de ting, som er fremme i dag, er jo ting vi har gjort i en menneskealder. Vi har bare været for dårlige til at fortælle om det.”

Denne vægtning af et besøg i institutionen indebærer ikke, at andre informationskilder, så som tilfredshedsundersøgelser, planer etc. er irrelevante. Men de ansatte insisterer på, at et kvalificeret kendskab til det arbejde, der udføres i institutionen, indebærer, at man i kortere eller længere tid opholder sig i institutionen.

7 FORTOLKNING: KVALITETSBEDØMMER ELLER KRITISK VEN?

Hvilke implikationer har de ovenstående analyser for kvalitetsvurderinger på dagtilbudsområdet? Dette spørgsmål diskuteres i det følgende i lyset af henholdsvis et kvantitativt og et kvalitativt evalueringsparadigme. Opdelingen er bl.a. inspireret af evalueringsforskeren Thomas A. Schwandtts arbejde (Schwandt 1997, 2003, 2005) og af Peter Dahler-Larsens diskussion af kvalitet og kvalitetsmåling (Dahler-Larsen 2008).

Det kvantitative evalueringsparadigme betragter evaluering som en videnskabelig aktivitet (episteme). Paradigmet vægter "det tællelige" og anvender etablerede og fastlagte metoder i bestræbelserne på at producere videnskabelig viden (Schwandt 1997). Det vil sige viden, som er "universel, invariabel, kontekstafhængig" (Flyvbjerg 1992: 73). Ideen er, at denne viden kan "trækkes ud af praksis" og efterfølgende igen spredes til praksis, der dermed får et grundlag for kvalitetsudvikling. Schwandt sammenfatter perspektivet på følgende måde:

"In [this] view, evaluators are applied social scientists who use their considerable methodological skills to determine whether a practice intervention "works". ... The evaluator's task is to evaluate the relative effectiveness of different treatments or interventions to achieve those ends. ... Where randomized trials are impossible to use because of ethical and logical constraints, they might employ comparison group designs and use sophisticated statistical modelling techniques. Their job is to provide scientifically valid information of what works that can then be disseminated and applied to practice. Their relation to practice is as outsiders delivering knowledge to practice." (Schwandt 2005: 99)

I opposition hertil kan der udpeges et kvalitativt evalueringsparadigme. Dette paradigme, som ifølge Schwandt står forholdsvis svagt i tidens evalueringslandskab, kan også betegnes som det "phronetiske paradigme". Phronesis beskriver her en erfaringsbaseret form for dømmekraft, som indeholder en etisk dimension og som er "pragmatisk, variabel, kontekstafhængig" (Flyvbjerg 1992: 73). I dette paradigme har praksis en langt større betydning – det gælder både evaluandens og evaluatorens praksis.

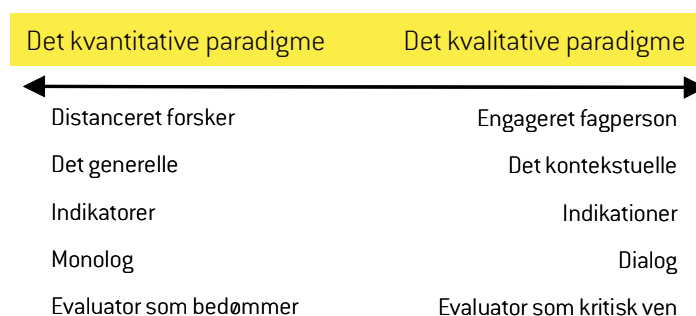
Følgende punkter uddyber forskellen mellem de to paradigmer:

- *Distanceret forsker vs. engageret fagperson*
Hvor det kvantitative paradigme vil vægte en neutral forskerrolle med henblik på at sikre undersøgelsens validitet og reliabilitet, vil det kvalitative paradigme vægte, at undersøgelsen udføres af en evaluator, som engagerer sig i praksis og har viden om det område, der vurderes.
- *Det generelle vs. det kontekstuelle*
Hvor det kvantitative paradigme vil forsøge at udvikle generel viden om f.eks. kvalitet, som har generel anvendelighed, vil det kvalitative paradigme hævde, at kvalitet kan variere fra kontekst til kontekst.
- *Indikatorer vs. indikationer*
Hvor det kvantitative paradigme vil præ-definere indikatorer, som gør det muligt at måle praksis, vil det kvalitative paradigme afvise indikatorer, som er opstillet på afstand af praksis. I stedet vægtes det, at en trænet fagperson kan se indikationer i praksis. At spotte og fortolke indikationer kræver dømmekraft (jf. phronesis ovenfor).

- *Monolog vs. dialog*
Hvor det kvantitative paradigme vil vægte en udspørgen af praksis og en efterfølgende "talen til" praksis, vil det kvalitative paradigme vægte en løbende dialog.
- *Evaluatoren som bedømmer vs. evaluatoren som kritisk ven*
Forskellene mellem de to paradigmer kan sammenfattes i to vidt forskellige evaluatorroller. Peter Dahler-Larsen skelner i den forbindelse mellem en ekstern "kvalitetsbedømmer", som bevæger sig inden for det kvantitative paradigme modsat en "venlig filosof", som befinder sig inden for det kvalitative paradigme. Gennem dialog lærer den venlige filosof om den situation, han befinder sig i. Filosofen er anerkendende, men søger også at forstyrre praksis og på den måde virke igangsættende for kritisk refleksion. Klaus Majgaard har en lignende beskrivelse, men bruger i stedet betegnelsen "kritiske venner", hvorom han siger:

"De [ansatte] kan gå på besøg i andres børnehuse og være hinandens kritiske venner. Måske kan det være med til at skabe en mere nysgerrig og åben evalueringskultur." (Theisen 2008:15)

Majgaard fremhæver imidlertid også, at begge paradigmer har deres berettigelse. Selvom de to paradigmer således umiddelbart står i opposition til hinanden, så er det en vigtig pointe, at de ikke nødvendigvis koloniserer hinanden. Der er plads til begge, men det er nødvendigt, at man er bevidst om paradigmernes grænser. Ikke alt lader sig f.eks. kvantificere (se også Schwandt 1997, 2003, 2005).



Ud fra det kvantitative paradigme kan man betragte undersøgelsens lokalt genererede kvalitetsforståelser som et sæt af evalueringskriterier, som kan kvalificere de kommende kvalitetsmålinger på dagtilbudsområdet. Den centrale opgave bliver i forlængelse heraf at operationalisere kvalitetsbegreber som tryghed, omsorg, nærvær, læring etc., så det bliver muligt kvantitativt at måle, i hvilken udstrækning kvalitet er til stede i en given daginstitution. Som tidligere beskrevet kan denne operationalisering være problematisk og bl.a. indebære en målforskydning, som i sidste ende kan medføre, at kvaliteten ikke styrkes, men i værste fald svækkes. Operationaliseringen kræver derfor et stort og omhyggeligt arbejde.

Umiddelbart ser det dog ud til at være mere relevant at tolke de ansattes input til en kvalitetsvurderingsmetode ind i et kvalitativt evalueringsparadigme. Der er således ikke tale om, at de ansatte afviser at lade sig kvalitetsvurdere. Men de ønsker, at evalueringen baserer sig på faglighed og et engagement i praksis. Evaluatoren må være til stede i praksis, indgå i en saglig dialog og ikke basere sine vurderinger på fastlagte kriterier operationaliseret i prædefinerede kvantitative indikatorer. Evaluatoren kan bruge kvalitetskriterier som tryghed, omsorg, læring etc. som pejlemærker, men må være opmærksom på, at de i lokale praksisser kan have forskellig vægtning, fremtræden etc. Det kræver, at evaluatoren besidder erfaringsbaseret dømmekraft til at kunne spotte indikationerne i praksis.

Spørgsmålet er om en sådan kvalitativ tilgang til kvalitetsvurdering er fremkommelig. I lyset af de senere års fokus på præstationsmålinger og kvalitetsindikatorer synes det ikke at være tilfældet. I tilknytning til den aktuelle kritiske refleksion af New Public Management er der dog fremkommet perspektiver, som forsøger at sætte grænser for det kvantitative paradigme og dermed give mere plads til det kvalitative. Klaus Majgaard bemærker eksempelvis, at: "det målelige blev det væsentlige, men det var ikke altid, det væsentlige var måleligt" (2008: 481). Majgaard opfordrer således til, at grænserne for NPM (og de tilknyttede metoder) erkendes. Men samtidig er det nødvendigt, at denne erkendelse fører til en mere dybdegående refleksion. I forhold til udviklingen af Kvalitetsreformen siger Majgaard:

"Regeringens top er gået i direkte dialog med frontlinjemedarbejdere og ledere med henblik på at sætte fokus på betydningen af netop deres faglighed og fri- rum i skabelsen af kvalitet. Men når reformen skulle søge konkrete virkemidler, har den åbenbart kun kunnet ty til traditionelle NPM-teknologier: flere standarder, mere dokumentation, mere akkreditering." (Majgaard 2008: 486)

Parallellen til denne undersøgelse kunne være, at det - hvis man følger de ansatte - ikke er tilstrækkeligt kun at forfine det kvantitative evalueringsparadigme, hvis målet er en reel kvalitetsudvikling på dagtilbudsområdet (jf. bl.a. Finansloven 2008). Det kvalitative evalueringsparadigme skal mere på banen. Det indebærer en gentænkning af, hvordan kvalitetsvurderinger kan udføres; en gentænkning som ikke binder sig tæt til traditionelle krav om videnskabelighed og som åbner op for metoder som kvalitative interviews og deltagerobservation. En sådan refleksion indebærer ikke nødvendigvis et fuldstændigt paradigmeskift. F.eks. kunne resultatet af indikatorbaserede målinger være et input til kritisk refleksion og læring – men de kan ikke stå alene (Perrin 1999). På samme måde er det ikke en nødvendig implikation af en større åbenhed overfor det kvalitative evalueringsparadigme, at det centrale niveau skal overlade praksisfeltet til sit eget forgodtbefindende. Et eksempel på dette er de pædagogiske læreplaner (Majgaard 2008). Det statslige krav har her bestået i en form for "refleksionstvang", men "der blev ikke foreskrevet bestemte pædagogiske arbejdsmodeller eller bestemte dokumentationsformater. Der var frihed i valg af genre." (Majgaard 2008: 17; se også AKF et al. 2008). De pædagogiske læreplaner ser dermed ud til at være et godt eksempel på, hvordan et ønske om refleksion og kvalitetsudvikling kan manifestes på en måde, der giver plads til et kvalitativt evalueringsparadigme.

8 KONKLUSION

Denne undersøgelse har afdækket, hvilke kvalitetsforståelser, der fremkommer, hvis man med kvalitative metoder fremdrager disse på lokalt niveau. En sådan tilgang er hensigtsmæssig, hvis man ønsker en dybdegående forståelse af, hvad "der er på spil" i lokale praksisser.

Undersøgelsen viser, at kvalitetsforståelsen er præget af stor konsistens på tværs af to forskellige institutioner og forskellige interessentgrupper. Det er karakteristisk, at kvalitet knytter sig til 'bløde' aspekter så som tryghed, læring, fordybelse, respekt, tillid og dialog; det vil sige aspekter, som ikke umiddelbart lader sig operationalisere i kvantitative variable. Samtidig peger undersøgelsen på, at kvalitet ikke alene afhænger af de ansattes indsats. Andre aktører som ledelse, forældre og politikere har også en del af ansvaret.

De ansatte foreslår, at en daginstitutions kvalitet vurderes gennem en ekstern fagpersons ophold i den pågældende institution. Det betyder ikke, at der helt skal ses bort fra andre metoder såsom tilfredsundersøgelser, virksomhedsplaner o. lign., men disse skriftlige dokumenter kan ikke erstatte deltagende observation og dialog.

Personale og ledere i de undersøgte institutioner er ikke afvisende overfor, at kvaliteten af deres arbejde kan vurderes og dokumenteres. Men de fremhæver, at kvalitetsvurdering og dokumentation skal indgå i et læringsperspektiv, som sigter mod en faktisk forbedring af institutionens kvalitet. Samtidig anser de det som nødvendigt, at yderligere krav om øget dokumentation følges af flere ressourcer.

Undersøgelsens resultater kan fortolkes i forhold til to forskellige evalueringsparadigmer:

I et kvantitativt evalueringsparadigme foretages kvalitetsvurderingen ud fra fastsatte kvalitetskriterier og der tilstræbes en afstand mellem evaluator og evaluand, som sikrer undersøgelsens videnskabelige validitet. I et kvalitativt evalueringsparadigme sættes evaluatorens engagement i praksis over (den epistemiske) videnskabelighed. Kvalitetsvurderingen foretages af en interesseret ekstern, fagligt funderet evaluator, som tilstræber nærhed og dialog med praksis. Denne tankegang lægger op til kvalitative metoder som deltagerobservation og løst strukturerede interviews; perspektivet tillader ikke operationalisering i faste indikatorer og metoder.

Det er interessant, at de kvalitetsforståelser, som undersøgelsen finder på lokalt niveau i vid udstrækning harmonerer med dem, der findes på nationalt niveau f.eks. formuleret i dagtilbudslovens beskrivelse af dagtilbuddenes kerneydelser. Derimod ser der ud til at være en konflikt mellem det lokale og det nationale niveau i forhold til den måde, kvalitetsvurderingen tænkes udført på.

På det nationale niveau er der stor interesse for det kvantitative evalueringsparadigme f.eks. operationaliseret i standardiserede, indikatorbaserede målinger, som giver mulighed for sammenlignelighed på tværs af institutioner og kommuner. I dette perspektiv bidrager denne undersøgelse med en række kvalitetskriterier, som kan inddrages i sådanne undersøgelser. Men det er nødvendigt at være opmærksom på, at operationaliseringen af disse kriterier til præ-definerede indikatorer kan medføre en uhensigtsmæssig forskydning af kvalitetsforståelsen.

På lokalt niveau hos de ansatte – dem der skal måles på og drive den lokale kvalitetsudvikling frem - ser der ud til at være større interesse for et kvalitativt evalueringsparadigme,

"engagement i praksis", "dialog", "læring" etc. ses som forudsætninger for kvalitetsudvikling. Omkostningen ved dette paradigme er, at evaluering ikke længere kan betragtes som en (epistemisk) videnskabelig aktivitet og at sammenlignelighed må tænkes på andre måder end i enkel tællelighed.

På den baggrund bør opfordringen være, at udviklingen af kvalitetsvurderingssystemer baseres på en nøje refleksion af forholdet mellem det kvantitative og det kvalitative evalueringssparadigme. En vigtig konklusion på denne undersøgelse er således, at der må gives en vid udstrækning af metodefrihed til det lokale niveau i forhold til hvordan kvalitetsvurderinger udføres. Dette skyldes ikke alene risikoen for f.eks. målforskydning, men også at man risikerer at miste den nødvendige lokale opbakning, der synes vigtig, hvis bestræbelsen er, at kvalitetsvurderingerne skal medvirke til "den lokale kvalitetsudvikling" (f.eks. Finansloven 2008: bilag 1).

Det betyder ikke, at det kvantitative paradigme ikke kan spille en rolle. F.eks. kan resultater fra indikatorbaserede målinger anvendes som refleksionsskabende værktøjer og som et omdrejningspunkt for dialog (Majgaard 2008). Dermed kan målingerne være et af flere redskaber for kvalitetsudvikling. Men indikatormålingerne kan ikke stå alene.

9 LITTERATURLISTE

- Andersen, John & Søren Gundelach (1996): *Vurdér Kvaliteten! Et materiale til udvikling af bedre daginstitutioner og SFO*. Århus, Dansk Pædagogisk Forum Forlag.
- Andersen, John & Jille Mehlbye (1997): *Kvalitetsudvikling i dagtilbud for børn – erfaringer fra 4 kommuner*. København, Statens Information.
- AKF, Danmarks Evalueringsinstitut, NIRAS Konsulenterne & Udviklingsforum (2008): *Evaluering af loven om pædagogiske læreplaner. Slutevaluering*. Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender, marts 2008.
- Bjørnholt, Bente (2008): "Kvalitet og kvalitetsundersøgelser – Hvad er det?" i Bjørnholt, Bente, Goul Andersen, Lolle (red.): *Bag kulissen i konstruktionen af kvalitet*, Odense: Syddansk Universitetsforlag
- Dagtilbudsloven, LOV nr. 501 af 06/06/2007
- Dahler-Larsen, Peter (2008a): *Konsekvenser af indikatorer*, Århus: KREVI.
- Dahler-Larsen, Peter (2008b): *Kvalitetens beskaffenhed*, Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Elsass, Peter & Lauritsen, Peter (2006): *Humanistisk sundhedsforskning: Teori, metode og praksis*, København: Hans Reitzels Forlag
- Finansministeriet 2008:
<http://www.fm.dk/db/filarkiv/19706/BilagEtAfbureaukratiseringOgKvalitetsudvikling.pdf>
- Flyvbjerg, Bent (1992): *Rationalitet & magt*. København: Akademisk Forlag
- Glaser, B.G. & Strauss, A.S. (1967): *The Discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research*, New York: Aldine de Gruyter.
- Hansen, Hanne Foss (2007): "Evalueringsstyring". Evalueringsnyt nr. 13, Dansk evalueringsSelskab.
- Kristiansen, Søren & Krogstrup, Hanne Kathrine (2005): *Deltagende observation: En introduktion til en samfundsvidenskabelig metode*, København: Hans Reitzels Forlag.
- Krogstrup, Hanne Kathrine (2007): *Evalueringsmodeller*. Århus: Academica.
- Nielsen, Linda (2007): *Kvalitetsreform – ledelse, medarbejderinddragelse og motivation*.
<http://www.kvalitetsreform.dk/page.dsp?page=354>
- Madsen, Lone Bjørn & Mathiasen, Stinne Højer (2008): "Dokumentation: Hvordan og med hvilke effekter?". Udenfor Nummer, 8. årgang. Nr. 15: s. 30-42.
- Mintzberg, H. (1996): *Managing government, governing management*. Harvard Business Review, 1996 May-June, 75-83.
- Majgaard, Klaus (2008): *Ledelse efter NPM? Ledelse på kerneforretningens vilkår*. Økonomistyring & informatik. 23. Årgang 2007/2008. Nr. 5: s. 479-507

Perrin, Burt (1998): *Effective Use and Misuse of Performance Measurement*. American Journal of Evaluation 1998; 19; 367.

Regeringen (2007): *Bedre velfærd og større arbejdsglæde – regeringens strategi for høj kvalitet i den offentlige service*.

Schwandt, Thomas A. (1997): *Evaluation as Practical Hermeneutics*. Evaluation, 1997, vol. 3(1): 69-83.

Schwandt, Thomas A. (2003): *Back to the Rough Ground! Beyond Theory to Practice in Evaluation*. Evaluation, 2003, vol. 9(3): 353-364.

Schwandt, Thomas A. (2005): *The Centrality of Practice to Evaluation*. American Journal of Evaluation, vol. 26, no. 1, march 2005: 95-105

Strauss, A. & Corbin, J. (1990): *Basics of Qualitative Research*. Newbury Park: Sage.

Theisen, Christine (2008): *Laboratorier for ny offentlig styring*. DJØF Bladet. Nr. 16 2008.

Turner, B.A. (1981): *Some Practical Aspects of Qualitative Data Analysis: One Way of Organizing the Cognitive Processes Associated with the Generation of Grounded Theory*. Quality and Quantity, 1981, 15, 225-247.