



— UTVIKLING OG  
DOKUMENTASJON —



**Evaluering av kvalitetsindikatorer og nettverkssamarbeid**

## **Avsluttende rapport**

**Av Tor Busch**



Høgskolen i Sør-Trøndelag

## **Innledning**

Den 28.11.02 ble det gitt et tilbud fra Trondheim Økonomiske Høgskoles Kursvirksomhet om å foreta en evaluering av et verktøy for kvalitetsmålinger på utvalgte kommunale tjenesteområder. På bakgrunn av tilbudet ble det enighet om at følgende aktiviteter skulle gjennomføres:

1. Utvikling av evalueringsopplegg som sikrer en systematisk tilbakemelding fra kommunene og andre institusjoner med erfaringer fra dette området.
2. På bakgrunn av tilbakemeldinger fra kommunene og statistiske analyser knyttet til brukerundersøkelsene skal det utarbeides et nytt forslag til brukerundersøkelser på alle tjenesteområdene. Både valg av kvalitetsdimensjoner og spørsmålsformuleringer skal evalueres.
3. De objektive kvalitetsindikatorerne skal gjennomgå på samme måten. Det skal samles inn forslag til både alternative kvalitetsdimensjoner og indikatorer og på denne bakgrunn utarbeides et nytt system.
4. Manual og andre former for skriftlig brukerstøtte skal gjennomgå og utvikles videre på bakgrunn av evalueringen.

Professor Tor Busch har vært faglig ansvarlig og har arbeidet tett sammen med prosjektgruppen for prosjektet ”Kommunenettverk for fornyelse og effektivisering”. I forbindelse med denne prosessen ble det utarbeidet både nye brukerundersøkelser, nye objektive kvalitetsindikatorer og nye manualer for hvert tjenesteområde. Disse ble i følge avtale levert den 18.3.03. KS har senere foretatt mindre justeringer av manualene.

Hovedrapporten knyttet til arbeidet består av settet med manualer, inklusive brukerundersøkelser og opplegg for objektive kvalitetsmålinger. Denne avsluttende rapporten er derfor kun en kort oppsummering av prosessen. I tillegg inneholder den en faglig vurdering som ble gjort av forslagene i den nye kvalitetsportalen for skolesektoren.

## **Organisering av arbeidet**

### **Styringsgruppe**

Det ble etablert en intern styringsgruppe for evalueringen som hadde hovedansvaret for fremdriften og som tok de endelige beslutninger om endringer i kvalitetsindikatorerne. Arbeidet ble koordinert av Sigbjørn Iversen. Prosjektledelsen ble ivaretatt av Tor Busch.

### **Arbeidsgrupper**

Det ble også nedsatt 4 arbeidsgrupper, en for hver av følgende tjenesteområder:

- Barnehage/skole
- Pleie/omsorg
- Sosialtjeneste/barnevern
- Byggesak

På bakgrunn av kommentarer fra kommuner og andre fagmiljøer utarbeidet gruppene forslag til endringer i de objektive kvalitetsindikatorerne. Gruppene evaluerte også fortløpende forslag til endringer i brukerundersøkelsene og de enkelte manualene.

## **Brukergruppe**

Det ble etablert kontakt med 25 kommuner som sa seg villig til å evaluere det eksisterende kvalitetsverktøyet – både de objektive kvalitetsindikatorne, brukerundersøkelsene og manualene. Kommunene ble fordelt på de fem tjenesteområdene som følger:

<i>Byggesak</i>	<i>Barnevern</i>	<i>Pleie og omsorg</i>	<i>Skole</i>	<i>Barnehage</i>
Ullensaker Nannestad Gjerdrum Eidsvoll	Tønsberg Skien Oslo	Skedsmo Oslo Gran Arendal Etne Ålesund Berlevåg	Tingvoll Lørenskog Sogndal Levanger Vestre Toten Nordreisa	Orkdal Gjemnes Lenvik Malvik Vadsø

I tillegg til at disse kommunene vurderte de ulike evalueringsoppleggene ble det tatt spesielt kontakt med Malvik kommune for å teste ut brukerundersøkelsen rettet mot skolen for elever i 5. klasse. Dette ble gjennomført i regi av en klassestyrer på bakgrunn av retningslinjer utarbeidet av prosjektledelsen. Bakgrunnen for dette var at det ble sett på som spesielt krevende å lage en brukerundersøkelse for elever på dette trinnet. Gjennom denne testen ble det sjekket om elevene forsto de begrepene som ble brukt og hadde forutsetning for å vurdere de ulike spørsmålene.

## **Faglige miljøer**

Det eksisterende kvalitetsverktøyet ble også sendt ut til utvalgte fagmiljøer i Norge for kommentarer. Følgende institusjoner ble kontaktet:

### *Pleie og omsorg*

Sosial- og helsedirektoratet  
Fylkeslegen i Oslo  
Helsedepartementet

### *Sosial og barnevern*

Sosialdepartementet

### *Skole*

Utdanningsdepartementet  
Senter for leseforskning  
Utdanningsdirektøren i Sør Trøndelag  
NTNU, Institutt for sosialøkonomi

Kommunenes sentralforbund

### *Barnehage*

Barne- og familiedepartementet  
Dronning Mauds Minne  
Kommunenes sentralforbund

### *Diverse*

Norsk Kommuneforbund  
Akademikerne  
Utdanningsgruppenes Hovedorganisasjon  
Norsk Gallup

## **Fremdrift**

Arbeidet ble gjennomført i følgende faser:

*Fase 1:* Utarbeidelse av evalueringsopplegg

*Fase 2:* Evaluering av utvalgte kommuner og faglige miljøer

*Fase 3:* Systematisering av kommentarer og utarbeidelse av nytt opplegg i regi av prosjektleder og arbeidsgrupper

*Fase 4:* Evaluering av endringsforslagene av de utvalgte kommunene.

*Fase 5:* Utarbeidelse av endelig opplegg

I den siste fasen var det utstrakt kontakt mellom prosjektledelse og de ulike arbeidsgruppene.

## Nytt system for kvalitetsmålinger

Det nye systemet for kvalitetsmålinger har den samme prinsipielle oppbygning som det foregående, men det ble gjennomført omfattende endringer i både de objektive kvalitetsindikatorene og de ulike brukerundersøkelsene. I tillegg ble manualen omarbeidet slik at det ble en separat manual for hvert tjenesteområde. De nye opplegget dekker følgende områder:

### Objektive kvalitetsindikatorer

	Barnehage	Skole	Pleie-omsorg - inst.	Pleie-omsorg hj.	Sosiale tjenester	Barnevern	Tekn. - byggesak
Resultat for brukere	x	x	x	x		x	x
Trivsel							
Brukermedvirkning	x						
Respektfull behandling							
Pålitelighet					x	x	x
Tilgjengelighet	x		x	x	x		x
Informasjon							
Fysisk miljø							
Samordning							
Personalets kompetanse	x	x	x	x	x		

### Brukerundersøkelser

	Barnehage	Skole - elever	Skole - foreldre	Pleie-omsorg - inst.	Pleie-omsorg hj.	Sosiale tjenester	Barnevern	Tekn. - byggesak
Resultat for brukere	x	x	x	x	x	x	x	x
Trivsel	x	x		x				
Brukermedvirkning	x	x	x	x	x	x	x	
Respektfull behandling	x	x	x	x	x	x	x	x
Pålitelighet				x	x	x	x	x
Tilgjengelighet	x		x	x	x	x	x	x
Informasjon	x		x	x	x	x	x	x
Fysisk miljø	x	x	x					
Samordning					x	x	x	
Personalets kompetanse								

Når det gjelder pleie og omsorg er det laget egne brukerundersøkelser for henholdsvis brukere/beboere og pårørende.

## En vurdering av forslagene i den nye kvalitetsportalen

Den 27. november 2002 leverte en ekspertgruppe nedsatt av UFD et forslag til indikatorer som skal inngå i en kvalitetsportal for skoleverket. Her finnes brukerundersøkelser både rettet mot elever og foreldre. Kommunene vil ikke være forpliktet til å gjennomføre disse undersøkelsene, men det vil foretas stikkprøver for å beregne et nasjonalt snitt på de ulike kvalitetsindikatorene. På denne bakgrunn er det behov for å vurdere en samordning mellom de brukerundersøkelsene som er skissert under kvalitetsportalen og de som er utarbeidet i regi av KS.

### Kriterier for valg av indikatorer

Både KS og UFD's ekspertgruppe har valgt å skissere et sett med overordnede begreper som bygger på et utvalg spørsmål til brukerne. I opplegget til KS benevnes de overordnede begrepene for *kvalitetsdimensjoner*, mens ekspertgruppen bruker begrepet *kvalitetsindikator*. Selv om dette ikke har noen vesentlig betydning, kan det være hensiktsmessig å bruke et standardisert begrepsapparat. Det viktigste i denne forbindelse er at det er en klar sammenheng mellom overordnet begrep og spørsmål. Dette vil i stor grad påvirke undersøkelsens validitet. Vi kan her stille følgende krav:

1. Det overordnede begrepet bør være entydig og ha et klart meningsinnhold
2. Det bør være en klar kobling mellom det overordnede begrep og de underliggende spørsmålene.
3. De underliggende spørsmålene bør hver for seg måle delmengder av det overordnede begrepet og i liten grad overlappe hverandre.

Dersom det blandes inn mer enn en kvalitetsdimensjon i det overordnede begrepet, vil det for det første oppstå et måleproblem. En må da ta standpunkt til hvordan de ulike dimensjonene skal veies. Et krav kan da være at hver dimensjon skal ha det samme antall spørsmål. For det andre skal de overordnede begrepene både brukes i interne diskusjoner og i forhold til brukerne. Begrepene bør derfor være meningsfulle og intuitivt oppleves likt. Sammensatte begreper kan i slike situasjoner fungere dårlig.

Det andre punktet er spesielt viktig for validiteten. Begrepet "overflatevaliditet" brukes for å markere at sammenhengen mellom overordnet begrep og operasjonalisert variabel bør være sterk ut fra en mer intuitiv vurdering. Det neste kravet er at de ulike spørsmålene skal ha en sterk intern korrelasjon – noe som kan måles gjennom statistiske analyser (faktoranalyse og reliabilitetsanalyser).

Det tredje punktet markerer at underspørsmålene i den grad det er mulig bør måle delmengder av det overordnede begrepet som i liten grad overlapper hverandre. Hvis det legges inn et spørsmål som i seg selv måler helheten, vil det overlappe med de andre spørsmålene. Dette kan skape problemer med å tolke resultatene.

I praksis er det ikke mulig å følge disse prinsippene helt ut, men de bør være retningsgivende for arbeidet med å utvikle gode indikatorer. Et forhold som i denne forbindelse har skapt problemer er ønsket om å legge inn spørsmål som sikrer historiske data. Det vil si at det skal legges inn spørsmål som er benyttet i tidligere undersøkelser – selv om disse spørsmålene fører til brudd med de nevnte prinsippene. Her blir det en vurdering hva som er viktigst – å skape en best mulig brukerundersøkelse for fremtiden eller sikre kommunene mulighet for å sammenligne med tidligere undersøkelser. Personlig tror jeg at verdien av historiske data er

noe overdrevet. I praktisk kvalitetsarbeid er det dagens situasjon som er i sentrum og tidligere undersøkelser har neppe stor betydning for de beslutninger som fattes om endringer i tjenestetilbudet. Det er også et moment at brukerundersøkelser ikke måler kvalitetsnivået i seg selv, men kun hvor fornøyd brukerne er i forhold til sine forventninger. Dersom forventningene stiger, kan målt tilfredshet synke selv om den objektive kvaliteten er forbedret. Historiske endringer gir derfor ikke noen god indikasjon på reelle kvalitetsendringer.

### **Brukerundersøkelse for elevene**

Når det gjelder elevene foreslår ekspertgruppen fire overordnede kvalitetsdimensjoner:

1. Elevmedvirkning i læreprosessene (L24.1)
2. Elevmedvirkning i demokratiske organer (L24.2)
3. Elevers kunnskap om demokrati (L24.3)
4. Elevenes fysiske arbeidsmiljø (AM1)
5. Elevens psykososiale arbeidsmiljø (AM2)
6. Elevers trivsel (BT1.1)

Punkt 1, 2 og 6 er basert på elevinspektørene. Punkt 4 og 5 skal videreutvikles og tilpasses ny lov om arbeidsmiljø for elever. Erfaringene fra elevinspektørene skal legges til grunn. Punkt 3 vil neppe inngå i en brukerundersøkelse da det her er mer snakk om å teste elevenes kunnskaper.

*Elevmedvirkning i læreprosessen.* Dette begrepet er operasjonalisert gjennom 9 spørsmål. Det er opplyst at det er foretatt en tilfredstillende faktoranalyse. Det overordnede begrepet er entydig og har en klart meningsinnhold. De fleste spørsmålene synes videre å være godt koblet mot dette begrepet, men spørsmålet om ”elevene tas på alvor” ligger kanskje i en gråsoner. Når elevene svarer på dette spørsmålet kan de like gjerne referere til hvordan lærerne takler problemer knyttet til faglig spørsmål/hjemmesituasjonen som deltakelse i læreprosessen.

*Elevmedvirkning i demokratiske organer.* Dette bygger på tre spørsmål. Indikatoren er god og har en god operasjonalisering.

*Elevers trivsel.* Dette begrepet bygger på tre spørsmål. Indikatoren er presis og underspørsmålene kan lett kobles opp mot det overordnede begrepet. Sammensetningen av spørsmålene har imidlertid noen svakheter. To av spørsmålene er knyttet til total trivsel (”trives på skolen” og ”om en gruer seg for å gå på skolen”), mens ett er knyttet til trivsel i en spesifikk situasjon. Det hadde vært bedre om alle spørsmålene gikk på helheten eller at alle dekket hvert sitt delområde.

I opplegget til KS benyttes fem overordnede kvalitetsdimensjoner:

1. Resultat for brukerne
2. Trivsel
3. Elevmedvirkning
4. Respektfull behandling
5. Fysisk læringsmiljø
6. Totalvurdering

Forskjellene mellom de to oppleggene er som følger:

1. KS har tatt med ”resultat for brukerne”. Dette punktet skal måle om elevene er fornøyd med kvaliteten av læringstilbudet på skolen. Det har med spørsmål om støtte til læring, motivasjon til læring, krav fra lærerne, ro og orden i klasserommet og kontroll med mobbing.
2. KS har med ”respektfull behandling” som egen kvalitetsdimensjon. Dette fokuserer spesielt på relasjonene mellom lærer og elev og ligger tett opp til et begrep som relasjonskompetanse og grad av personlig service..
3. Ekspertgruppen legger større vekt på elevmedvirkning enn KS. Mens ekspertgruppen foreslår to overordnede dimensjoner med til sammen 12 spørsmål foreslår KS en dimensjon med tre spørsmål. Det innebærer at KS plasserer ”medvirkning i formelle organer” og ”medvirkning i læreprosessen” i samme overordnede begrep – altså en lavere presisjon enn i forslaget fra ekspertgruppen.
4. Trivselsbegreper er likt i sin definisjon, men KS har valgt å spørre om trivsel i fire spesifikke situasjoner (skolearbeidet, sammen med lærerne, sammen med andre elever i klasserommet og i friminuttene).
5. Det fysiske læringsmiljøet inngår hos begge, men foreløpig er det ikke operasjonalisert i opplegget fra ekspertgruppen.
6. Ekspertgruppen foreslår ”Elevenes psykososiale arbeidsmiljø” som overordnet begrep. Dette er ikke medtatt i opplegget hos KS. Sannsynligvis vil denne kvalitetsdimensjonen operasjonaliseres ved hjelp en del spørsmål som ligger under de andre kvalitetsdimensjoner i KS-opplegget.
7. KS har med et generelt spørsmål som fanger opp elevenes totale vurdering av skolen – dette finnes ikke i forslaget fra ekspertgruppen. Dersom det er store avvik mellom en samleindeks for alle spørsmålene (unntatt det generelle) og svarene på det generelle spørsmålet, kan dette tyde på at elevene enten (a) vekter spørsmålene på en annen måte enn det som ligger i indeksen eller (b) legger vekt på en del kvalitetsdimensjoner som ikke dekkes av undersøkelsen. Derved gir den en form for kontroll av opplegget.

Dette viser at det er relativt store forskjeller både på de overordnede kvalitetsdimensjonene/indikatorne og den underliggende operasjonalisering. En samordning vil derfor kreve store endringer.

### **Brukerundersøkelse for foreldrene**

På dette området foreslår ekspertgruppen følgende overordnede kvalitetsdimensjoner:

1. Tilfredshet med skolen helhetlig sett (BT3)
2. Tilfredshet med sosialt miljø og trivsel (BT3.1)
3. Tilfredshet med foreldre medvirkning og innflytelse (BT3.2)
4. Tilfredshet med samarbeid skole og hjem (BT3.3)
5. Tilfredshet med det pedagogiske tilbudet (BT3.4)
6. Tilfredshet med tilpasset og styrket undervisning (BT3.5)
7. Tilfredshet med fysisk arbeidsmiljø (BT3.6)

*Tilfredshet med skolen helhetlig sett.* Dette representere en totalvurdering av skolens kvalitet – og er et presist og meningsfullt begrep. Det er operasjonalisert ved hjelp av fire spørsmål. Tre av disse går på en helhetlig vurdering, mens det fjerde (spørsmål 2) er rettet mot skolens tilbud i forhold til barnets spesielle behov. Dette ligger etter min mening i en gråson og kunne kanskje med fordel ha blitt tatt ut.

*Sosialt miljø og trivsel.* Dette fremstår som en svakere indikator. Den består av to dimensjoner (sosialt miljø og trivsel) som etter sitt innhold er ulike, men som i dette opplegget slås sammen. I operasjonaliseringen ligger det fire spørsmål – to er knyttet til trivsel og to er knyttet til det sosiale miljøet. Dette er i og for seg fornuftig ettersom de to dimensjonene da veies likt. De to spørsmålene som er knyttet til trivsel består av et helhetlig spørsmål (trivsel generelt) og et spesifikt spørsmål (trivsel sammen med lærerne). Dette er uheldig. Spørsmålene om sosialt miljø inneholder på samme måten ett generelt spørsmål og ett spesifikt spørsmål om mobbing.

*Foreldremedvirkning og innflytelse.* Dette er en presist og meningsfullt begrep. Det operasjonalisert ved hjelp av fire spørsmål hvorav to er knyttet til direkte medvirkning og to er knyttet til formell innflytelse. Her er det altså valgt en annen løsning enn for elevene hvor disse to dimensjonene ble skilt ut i hver sin indikator. Spørsmålene er godt koblet opp mot det overordnede begrepet. Det kan diskuteres om ikke spørsmål 1 og 2 egentlig måler det samme.

*Samarbeid skole og hjem.* Dette er også et presist og meningsfullt begrep, men det har klare overlappinger med den foregående kvalitetsdimensjonen. Samarbeid mellom skole og hjem vil sannsynligvis fange opp en del av de samme kvalitetsdimensjoner som ligger i ”foreldrenes medvirkning i skolehverdagen”. Operasjonaliseringen synes også å ha noen svakheter, selv om ”samarbeid” er et vidt begrep. Det brukes til sammen syv spørsmål og de kan grupperes som følger:

- Direkte samarbeid (3 spørsmål)
- Informasjon fra skole til hjem (2 spørsmål)
- Tilgjengelighet (1 spørsmål)
- Klassestyrers oppførsel ovenfor barn og foreldre (1 spørsmål)

Alt dette kan nok knyttes til samarbeidsbegrepet, men spørsmålet er om en kan miste informasjon ved å bruke et så sammensatte begrep. Det er også uheldig at det inneholder to helhetlige spørsmål (samarbeid og informasjon) samtidig som det er spesifikke spørsmål på samme området. Spørsmålet om klassestyrers oppførsel kunne med fordel vært delt i to – ett for barn og ett for foreldre. Det bør åpnes opp for at lærere kan behandle barn og foreldre ulikt.

*Det pedagogiske tilbudet.* Dette er et presist og meningsfullt begrep. Det er operasjonalisert ved hjelp av syv spørsmål som er godt knyttet opp mot det overordnede begrepet og i liten grad er overlappende.

*Tilpasset og styrket undervisning.* Jeg er usikker på hvor godt dette begrepet er formulert. I utgangspunktet bør det kunne tolkes som differensiert undervisning – dvs at det er rettet mot alle barn. Operasjonaliseringen viser at det kun er knyttet til barn med lærevansker. Vi står her over tre problemer:

- (a) Det er uheldig dersom begrepet kan tolkes å gjelde alle barn, mens det reelt sett kun gjelder barn med lærevansker.
- (b) Det kan reises spørsmål om hvorfor det ikke benyttes en tilsvarende indikator for å undersøke undervisningskvaliteten rettet mot flinke barn.
- (c) Det er sannsynligvis en stor overlapping med den foregående indikatoren (pedagogisk tilbud).



I operasjonaliseringen er det fire spørsmål. Det ene er helhetlig, mens de tre andre er spesifikke. Denne blandingen er uheldig. To av de spesifikke spørsmålene (spørsmål 2 og 3) er gode og presise. Det tredje er et ja/nei spørsmål og det blir oppgitt at det skal brukes som bakgrunnsvariabel. Det er litt uklart formulert og inneholder egentlig to spørsmål som kobles sammen – derved er det vanskelig å besvare. Det kan vel også diskuteres hvor viktig det er å foreta separate analyser av de foreldregruppene som fremkommer. Kanskje hadde det vært mer interessant å skille ut de foreldrene som har barn med lærevansker?

*Fysisk arbeidsmiljø.* Dette er et presist og meningsfullt begrep. Det er operasjonalisert ved hjelp av fire spørsmål som er godt knyttet opp mot det overordnede begrepet og i liten grad er overlappende.

I opplegget fra KS brukes syv overordnede kvalitetsbegreper.

1. Resultat for brukerne
2. Trivsel
3. Brukermedvirkning
4. Respektfull behandling
5. Tilgjengelighet
6. Informasjon
7. Fysisk læringsmiljø
8. Totalvurdering

Forskjellene mellom de to oppleggene er som følger:

1. ”Resultat for brukerne” (KS) og ”Det pedagogiske tilbudet” er relativt likt. KS bruker fem spørsmål, mens ekspertgruppen foreslår syv. I forslaget fra ekspertgruppen legges det mer vekt på selve undervisningsopplegget, mens KS fokuserer mer på resultatet av undervisningen. Mange av spørsmålene har overlappende innhold selv om formuleringene er ulike.
2. KS har trukket ut ”tilgjengelighet”, ”informasjon” og ”respektfull behandling” som overordnede kvalitetsbegreper, mens ekspertgruppen foreslår at alle disse dimensjonene legges under begrepet ”samarbeid skole og hjem”.
3. KS benytter et ”rent ” trivselsbegrep, mens ekspertgruppene foreslår å koble sammen sosialt miljø og trivsel.
4. Spørsmålene knyttet til brukermedvirkning er relativt like. KS har valgt å legge ”samarbeid skole og hjem” innenfor dette begrepet, mens ekspertgruppen foreslår å definere samarbeid som et selvstendig overordnet begrep.
5. KS bruker begrepet fysisk læringsmiljø og legger blant annet inn et spørsmål om standarden på bøker/materiell. Ekspertgruppen benytter begrepet fysisk arbeidsmiljø og legger spørsmålet om bøker/materiell under ”pedagogisk opplegg”. Dette kan kanskje tolkes dithen at KS legger vekt på den fysiske kvalitet (alder/slitasje) av lærematerialet, mens ekspertgruppen legger vekt på den pedagogiske kvalitet.
6. Ekspertgruppen har et eget overordnet begrep for å fange opp tilbudet til svake elever. Dette mangler hos KS.
7. KS benytter ett spørsmål for å måle kvaliteten helhetlig sett, mens ekspertgruppen bruker fire spørsmål for å operasjonalisere dette begrepet.

Selv om det er store ulikheter, er det også store likheter mellom de to oppleggene. De største forskjellene går på valg av overordnede kvalitetsbegreper. Selv om spørsmålene har ulik formulering, er det mange spørsmål som har det samme innholdet.

### **Samordning mellom de to oppleggene**

Det ansees som nødvendig at de to oppleggene samordnes. Her finnes det prinsipielt tre muligheter:

1. KS legger eget opplegg til side og satser på det opplegget som blir utarbeidet under kvalitetsportalen.
2. UFD velger opplegget fra KS som standard for de brukerundersøkelsene som skal benyttes under kvalitetsportalen.
3. Det lages forslag til nye brukerundersøkelser basert på de erfaringer som er hentet gjennom KS-opplegget og de ønsker UFD har med hensyn til innholdet i kvalitetsportalen.

Det første alternativet er lite realistisk på kort sikt. Brukerundersøkelsene som KS gjennomførte i 2002 ble meget godt mottatt av kommunene og det er et stort ønske om å fortsette dette arbeidet i 2003. Forslaget fra ekspertgruppen fra UFD må bearbeides videre og testes ut på ulike skoletrinn. Et standardisert og validert opplegg vil neppe foreligge tidnok til at det kan benyttes i 2003. På lengre sikt er det naturligvis mulig at KS kan legge sitt opplegg til side og satse på UFD's brukerundersøkelser. Ulempen er at det bryter med den standarden som KS har valgt for andre tjenesteområder i kommunen – og derved reduseres muligheten til å diskutere ulike kvalitetsdimensjoner på tvers av kommunale etatsgrenser.

Det andre alternativet kan lettere la seg realisere på kort sikt i og med at KS nå sitter med et ferdig evaluert opplegg. Svakheten ved dette alternativet er at UFD kan ha andre prioriteringer enn KS med hensyn til valg av kvalitetsindikatorer. Blant annet legger ekspertgruppen større vekt på elevenes arbeidsmiljø og her kan for eksempel grad av mobbing inngå med flere spørsmål. Og i forhold til foreldrene legges det større vekt på tilbudet til svakere elever. Etersom forslaget fra ekspertgruppen enda ikke er behandlet av UFD, er det vanskelig å vurdere hvor mye UFD vil tape på å velge opplegget fra KS.

Alternativ 3 er sannsynligvis det beste på lang sikt. Ved å utvikle et felles opplegg kan KS sikre seg at sentrale elementer i eget opplegg blir videreført samtidig som UFD får mulighet til å legge vekt på egne prioriteringer. Dersom dette velges som strategi, bør et nytt standardisert opplegg være klart til 2004. For 2003 anbefales det at KS benytter eget opplegg uten endringer.

Trondheim den 13.08.03  
Tor Busch