

Examensarbete

Våren 2010

Sektionen för Hälsa och Samhälle
Företagsekonomi

Vad är kvalitet

- *undersökning av uppfattningen om kvalitet i samband med verksamhet vid en skola.*

Författare

Mary-Ann Andersson

Rebecka Nilsson

Handledare

Leif Holmberg

Examinator

Bengt Göransson

Sammanfattning

Denna uppsats kom till för att vi ville utreda begreppet kvalité inom skolektorn, vad det innebär och om det finns något som kan ge en förklaring till hur de tänker och ser på begreppet kvalité inom skolektorn. Det är detta som kommer vara utgångspunkten genom arbetet, att försöka komma fram till det viktigaste som kan peka mot vad kvalité innebär inom skolektorn. För att få svar på våra frågor kommer vi att leta litteratur kring ämnet. För att få en ökad förståelse ska vi även intervjua ett antal personer inom skolverksamheten, samt ge en enkät till eleverna.

Det som blev det viktigaste resultatet i vår undersökning är att man måste se allt i en helhet, man kan inte enbart kolla på de betyg som eleverna får. Även om detta är det mest omtalade tecknet på kvalité, så finns det mycket mer som ligger till grund till kvalité inom skolektorn. Andra egenskaper så som trivsel, lärare med mera som måste fungera för att betygen och kvalitén ska bli bra. Genom att dessa egenskaper är så bra som möjligt, kommer man så nära en optimal lösning som möjligt. Med detta menas att man kommer få en bra kvalité.

Abstract

This dissertation was made since we wanted to investigate the conception called quality within the school sector. What it means and if there is something that can give an explanation of how they at look at the conception within the school sector. This will be the benchmark through the dissertation, trying to find out the most important things which might be equal to quality within the school.

To find the answers of our questions we will read literature according to the subject. To get an increased understanding we will interview some people within the school efficacy, and give students a survey to fill in.

The most important results from our investigation is to look at everything in its entirety, not only look at what grades students get. Even though this the most narrated sign of quality. There is so much more which is building quality of school. All other characteristics such as comfort, teachers etc. must work out too, to get grades and quality which is satisfying. By having these characteristics as good as possible you will get close as close as possible to an optimal solution to reach good quality. If you succeed with that, you will have a god quality.

Innehåll

1. Inledning.....	4
1.1 Bakgrund	4
1.2 Syfte och problemformulering	4
2. Metod	5
2.1 Data	5
2.1.1 Kvalitativ undersökning	5
2.1.2 Sekundärdata.....	5
2.1.3 Primärdata	6
3. Teori	7
3.1 Begreppet kvalitet	7
3.1.1 Vad menas med Kvalité?	7
3.1.2 Utvärdering kan ge en syn på kvalité.....	8
3.2 Vad bör uppfyllas för att nå kvalité inom skolektorn.....	9
3.2.1 Lärarens roll	12
3.3 Kano- modellen	13
3.4 Intressenter till skolektorn som berörs av kvalitén.....	14
3.5 Fri konkurrens	14
4. Empiri.....	16
4.1 Skolan.....	16
4.1.1 Resultat av intervjuerna	16
4.1.2 Enkät till eleverna	18
4.2 Kommunen	19
4.2.1 Resultatet av intervjun.....	19
5. Analys.....	22
5.1 Begreppet kvalité.....	22
5.2 Fri konkurrens	22
5.3 Vad bör uppfyllas för att nå kvalité inom skolan.....	23
5.4 KANO- modellen	25
5.5 Utvärdering.....	26
5.6 Intressenternas roll	26
6. Slutsats	28
7. Källförteckning.....	30

1. Inledning

1.1 Bakgrund

När det gäller ordet kvalitet så är det ett ord som alla vet vad det är men det är desto svårare att definiera vad det egentligen betyder. Man kan med en stor utsträckning säga att ordet kvalitet är en sak som kan uppfattas annorlunda av olika personer.

Om man pratar i grupp så kommer man troligen att kunna komma fram till vad kvalitité är och betyder.

För att man ska kunna sätta ord på kvalitité begreppet så måste man se det ur mer än ett perspektiv. Man måste således ha både elever och lärares åsikter för att komma fram till vad som innebär kvalitité när det gäller inflytande och utformning av arbetet i skolektorn. Det är hela tiden är upp till dem som jobbar inom skolan, att välja vad kvalitité innebär för dem, samt att det är upp till dem att arbeta utefter den kvalitité som de är beredda att ge till eleverna (Johansson 1995, s.9). Folke Vernersson menar att ordet kvalitité som begrepp är mycket svårt att sätta en definition på, då alla har skilda värderingar, samt att de tänker olika kring vad verkligheten egentligen är. Dessa faktorer påverkar människan olika och ger därigenom upphov till olika tankar kring hur man uppfattar begreppet kvalitité (Vernersson 2007, s.25). Grönros uttrycker sig på följande sätt: ”Kunden baserar sin upplevelse av kvaliteten på en tjänst både på *vad* han får och på *hur* han upplever processen som leder fram till det han får” (Vernersson 2007, s.32). Även om man tror sig ha en idé om vad kvalitité är för något, så kan det i själva verket vara väldigt svårt att definiera detta med kvalitité och vad det innebär för olika människor.

1.2 Syfte och problemformulering

Arbetet är tänkt att utreda kvalitetsbegreppet, för att se vad begreppet kvalitité innebär för olika intressenter inom skolektorn. Om det uppfattas annorlunda av olika intressenter inom skolektorn, och hur det i så fall skiljer sig från varandra.

2. Metod

2.1 Data

2.1.1 Kvalitativ undersökning

Vi har valt att använda oss av en kvalitativ undersökningsmetod. Där vi ställer frågor om de olika intressenternas åsikter och uppfattningar om kvalitet. Efter detta gör vi intervjuer med ingående frågor till två högt uppsatta inom skolsektorn, samt en lärare. För att ha en anonymitet så väljer vi kalla dessa personer för Pelle och Karl och lärare kallar vi helt enkelt enbart läraren, då det finns mer än en lärare på skolan. Vi lämnar även ut en enkät till en av klasserna på skolan, för att se vad de har för åsikter. När vi lämnade ut enkäten fick vi inte veta hur många som gick i klassen. Men när vi var där så var det 17 elever som svarade på vår enkät. Av de som var där svarade alla, på alla frågor. Vi valde att göra dessa intervjuer och enkätundersökning för att få med så många olika intressenters åsikter som möjligt. Man hade kunnat tänka sig att vi tagit med vad en förälder tyckte, men i och med att vi inte kände någon med barn på Furulundskolan, valde vi bort detta. För att undvika missuppfattningar och felskrivningar, så valde vi att spela in de intervjuer vi genomförde. Vi hoppas kunna bygga våra teorier, och göra antaganden baserad på de data vi får fram.

Kvalitet är självklart något som kan förändras över tid, men på grund av tidsbegränsningar, undersöker vi hur uppfattningarna om kvalitét vid tidpunkten då vi gör arbetet. Vi kommer inte att följa skolan under någon längre tid, för att se om det blir några förändringar i deras kvalitetstänkande/ kvalitetsuppfattning.

2.1.2 Sekundärdata

Vi kommer att använda oss mycket av sekundär data genom den datainsamling vi gör till det teoriavsnitt som vi kommer ha med i arbetet. Då vi måste hitta fakta som är relevant och teorier som vi kan lita oss mot genom arbetets gång, så måste detta vara en av de bitarna som det läggs ner mycket tid på. Vi kommer att använda oss av biblioteket och dess resurser för att söka i de böcker som de har, som kan vara relevanta för oss i vårt arbete. Vi kommer ta fram litteratur härifrån, för att sedan kunna gå vidare med att exempelvis hitta flera författare som kan vara relevanta

2.1.3 Primärdata

Vi kommer att ta kontakt med Karl som är anställd på Sölvesborgs kommun, Pelle som är högt uppsatt på skolan och en lärare. Vi har även planerat att göra en enkät undersökning i en klass på Furulundskolan, för att kunna få ett grepp om vad eleverna tycker angående kvalité utifrån de teorier som vi tagit del av. På så sätt få in information som vi tidigare inte fått ta del av genom vårt letande av teori, man kan säga att vi kommer ta reda på information som inte redan finns tillgänglig. Intervjuerna kommer vara angående ämnet kvalité.

3. Teori

3.1 Begreppet kvalitet

3.1.1 Vad menas med Kvalité?

Folke Vernersson menar att ordet kvalité som begrepp är mycket svårt att sätta en definition på då alla har skilda värderingar, samt att de tänker olika kring vad kvalité egentligen innebär. Dessa faktorer påverkar människan olika och ger därigenom upphov till olika tankar kring hur man uppfattar begreppet kvalité.

Begreppet kvalité är något som hela tiden förändras. Det är ett begrepp som inte är fast eller oberoende över tiden, utan det måste anpassas till verkligheten och det tid- och rumsperspektivet som man befinner sig i just det sammanhanget (Vernersson 2007, s.25-26). Enligt det postmoderna paradigmet så ska begreppet kvalité vara något som är socialt och individuellt konstruerat. Det grundar sig på den enskilda personens värderingar, intressen och övertygelser. Man kan säga att man ser kvalité ur olika synsätt, beroende på vad man är för människa. Det finns inget som säger att alla människor ser begreppet kvalité på samma sätt. Detta kan ge upphov till att det blir svårt för en grupp personer att enas om vad kvalité egentligen innebär, vad det har för egenskaper osv. (Vernersson 2007, s. 28).

I boken Kvalitet [vad är det?] inspirationskälla för kvalitetsutvecklingen i skolan beskriver man begreppet kvalitet som ”Kvalitet på en tjänst är dess förmåga att tillfredsställa, eller helst överträffa, kundernas behov och förväntningar” (Kocken, Lindholm Larsson, 1996 s.179). Ofta beskrivs kvalité inom skolsektorn utifrån lärares och skollednings sida som; ”En samling goda egenskaper i vår verksamhet, vilka är bra för dem skolan är till för” enligt Settergren (2003, s. 16). Det är hela tiden ”kunden” i detta fall föräldern, som blir den som kan uttrycka vad god kvalité är för honom eller henne. Någon kan tycka att tillgång till plats är bra kvalité, medan en annan förälder tycker bra omvårdnad står som en högre prioritering och därmed utgör den kvalité som han eller hon vill ha (Christersson 1995, s.221). När det gäller inom skolsektorn så pratar man om tjänster. Kvalité inom denna sektor kan definieras som skillnaden mellan det som kunden förväntar sig och hur kunden uppfattar själva tjänsten när den väl utförs (Vernersson 2007, s32).

Skolverket har en egen åsikt om vad kvalité skulle kunna innebära, man pratar här i sammanhang om hela verksamheten och huruvida den fungerar enhetligt. Man pratar ur olika synvinklar, som ska komplettera varandra för att sedan bilda en helhet.

Med punkterna nedan försöker man skapa en helhet:

- uppfylla nationella mål
- svara mot nationella krav och riktlinjer
- uppfylla andra krav, mål och riktlinjer som  r förenliga med de nationella
- det kännetecknas av en strävan mot förnyelse och ständig förbättring utifrån rådande f ruts tningar.

(Vernersson 2007, s. 36-37).

Enligt Grönros så handlar allting om hur hela t nsten utförs, alltså en total kvalité på t nsten.

Han pratar om tre olika sorters kvaliteter:

- Teknisk kvalité: det som kunden kommer att få i slutändan, det slutresultat som blir.
- Funktionell kvalité: detta visar då hur kunden upplever själva processen under det att t nsten utförs.
- Organisationsprofilen: det  r då det rykte som företaget har lyckats bygga upp.

Grönros uttrycker sig på följande sätt: ”Kunden baserar sin upplevelse av kvaliteten på en t nst både på *vad* han f r och på *hur* han upplever processen som leder fram till det han f r” (Vernersson 2007, s.32).

3.1.2 Utvärdering kan ge en syn på kvalité

Man g r många utvärderingar inom skolektorn för att kolla att olika kvalitetskrav uppnås osv. Oftast så g r man utefter vissa ”kvalitetskriterier”, dessa kan då peka på vad som innebär kvalité inom skolektorn. Det ges exempel i boken ”*På Jakten efter sanningen*” som skolverket har gett ut, på sådana faktorer som kan påverka kvalitén inom skolektorn. Dessa faktorer är; gruppernas storlek och sammans tning, föräldrars samarbete, pedagogisk handledning och lokalt utvecklings arbete. Medan om man ser det ur en lärares perspektiv betyder en utvärdering att man kollar hur pass eleverna har nått de olika mål, som de förväntas ha uppnått vid en viss tidpunkt utifrån den kunskapsutveckling som de har fått genom utbildningen. Den utvärderingen ligger alltid på rektorns ansvar att genomföra och försöka förbättra sig utifrån (Johansson 1995, s.12).

För att kontrollera vilken kvalitet man har är det viktigt att man gör utvärderingar, då får man förhoppningsvis fram vad de berörda tycker om skolan och deras sätt att arbeta. Och genom att göra utvärderingar kan man se vad som behövs förändras. Det är viktigt att alla får ta del av de utvärderingar som man gör så att alla blir insatta i den situation som man befinner sig i. T.ex. är man en lärare och undervisar, så är det viktigt att veta vad eleverna tycker om kvaliteten på undervisningen. Man får inte fram hur kvalitén är genom att göra en utvärdering. Utan det är något som man får göra flera gånger under ett antal år, för att man ska kunna få en rättvis bild av hur man ligger till kvalitetsmässigt.

(Kocken, Lindholm Larsson, 1996 s.56-57 och Sandholm, 2001 s. 179).

Man säger i boken På jakten efter sanningen; ”Att utveckla kvalitet genom utvärdering innebär också vilja att förändra det egna arbetet att vilja och våga pröva nya lösningar på gamla problem”. Med detta citat menas att man måste inse sina egna problem för att kunna gå vidare i sitt eget arbete och försöka ta sig framåt och hitta lösningar som man senare kan tänkas pröva på de olika problem som uppstår så väl nya som gamla. Detta för att få en ökad kvalitet (Johansson 1995, s. 16).

Vi får ännu en gång påpeka att det är även viktigt att nämna att detta med kvalitet är väldigt svårt att mäta och det finns inget som säger att man har vissa mått eller liknande, som ska vara de samma oavsett när man mäter i tiden för att man ska uppnå en viss kvalitet. Utan det är helt och hållet beroende på i vilken situation man gör utvärderingen i eller i vilket tidsperspektiv man gör det. Det man gör utvärderingar för är som sagt inte att kolla att man ligger rätt till på en skala, utan man vill kolla en viss situation eller ett specifikt tillstånd som verksamheten befinner sig i och se vilken kvalitet man har just och precis här. Detta då för att kunna förstå det som händer samt huruvida man ska agera om det är något som inte står rätt till, det vill säga att man ökar kvalitén (Johansson 1995, s.13).

3.2 Vad bör uppfyllas för att nå kvalitet inom skolsektorn

För att förstå detta med kvalitet inom en viss verksamhet kan man inte enbart sätta sig in i den verksamheten under några minuter. Utan man måste förstå hela verksamheten om man vill förstå vad som är kvalitet inom just det yrket. Vad det finns för faktorer som styr verksamheten, vilka regler och värderingar finns det, hur motiverar man sina elever osv. ett exempel är att man kan motivera föräldrarna.

För att det ska bli så bra kvalitet som möjligt inom skolan, måste man göra så att de blir delaktiga inom det som eleverna förväntas jobba med inom skolan (Johansson 1995, s.10).

En författare vid namn Zeithaml et al (1990) har sammanställt tio kvalitetsdimensioner som kan påverka tjänstekvalitén. Dessa kan man sedan koppla till skolan. De olika dimensionerna är:

- **Omgivningen** – Den fysiska miljön som undervisningen sker i, alltså lokalerna. Dessa ska vara bra för att man ska kunna trivas. Man ska även ha utrustning lämplig för varje ämne.
- **Pålitlighet** - Här menar man att skolan ska uppfylla det som man lovat. Har man lovat ny utrustning så ska man köpa in det.
- **Säkerhet** – Skolan ska vara en säker plats för både elever och anställda. Man ska även ha en plan mot mobbning.
- **Tjänstvillighet**- Att man ger extra hjälp till elever som hamnat efter i studierna pga. t.ex. sjukdom.
- **Kompetens** - Att man har lärare som är rätt utbildade i varje ämne. Även att lärarna är villiga och har förmågan att lära ut.
- **Artighet** – Att lärare och andra representanter för skolan är artiga och trevliga när de möter föräldrar och andra intressenter. Man ska tänka på att de vuxnas uppträdande avspeglar sig i barnen.
- **Trovärdighet** - Att man har utvecklingssamtal, skickar hem skriftlig information till föräldrar. Även att skolan ser vårdad ut, kan skapa trovärdighet. Man ger sken av att vara en bra skola.
- **Tillgänglighet** – Man ska kunna få tag i någon personal på skolan under de timmar som den är öppen. Man ska även kunna prata med någon i personalen om det uppstår något oväntat.
- **Kommunikationsförmåga** – Man ska kunna ha tillgång till tolk om detta behövs. Man ska även ha tydligt skyltat i skolan som underlättar orienteringen för personer som inte hittar i lokalerna.
- **Inlevelseförmåga** – Lärare ska kunna tänka sig in i elevers och föräldrars situation vid vissa tillfällen.

Dessa punkter är tagna ur boken Kvalitet [vad är det?] inspirationskälla för kvalitetsutvecklingen i skolan (Kocken, Lindholm Larsson, 1996 s.112-114). Vi har anpassat punkterna för att de ska passa in i skolverksamheten.

Genom olika enkäter och undersökningar har man tagit fram olika faktorer som pekar på just vad som värderas högt inom skolsektorn av både elever och föräldrar. En kärna är **trygghet och trivsel**. Skolan måste ha detta som en första prioritet att lyckas med. För att eleverna ska kunna utvecklas i sitt lärande måste de först och främst känna trygghet i sin omgivning och att de trivs i skolan. I praktiken innebär detta att man måste skapa bra och goda relationer. Man ska kunna bekämpa **mobbning** inom skolorna, det är också en sådan sak som förväntas att läraren ska kunna ta tag i och reda ut. Att man ska kunna stå på den mobbades sida och säga ifrån till de andra eleverna som utför mobbningen, att detta är något som inte tolereras. Med detta menas då att man ska kunna visa varandra **respekt**, gentemot lärare och elever så att man får en tillvaro i skolan som fungerar för alla involverade. Att eleverna verkar med en respektfull attityd och att man utvecklar goda relationer till de andra eleverna i skolan.

Man ska även fostra eleverna utefter **läroplanens värdegrunder**. Med detta menas att läraren och andra anställda på skolan ska kunna vara en bra förebild för eleverna. Man ska kunna få ihop undervisningen och fostran så att det hela tiden verka tillsammans. Det är alltså inte bara det ämnet man lär ut som blir av central vikt utan när man lär ut så kommer även värdegrunden att vara central.

Elevernas inflytande och ansvar, detta är något väldigt viktigt att man ska försöka göra så att eleverna blir så engagerade som möjligt. Att man kan göra så att de är delaktiga i det skolarbete som de utför. Om de inte är delaktiga så kommer de inte att trivas eller känna något välbefinnande över att vara i skolmiljön. Detta gäller ju inte enbart inom skolomsorgen utan även på alla andra arbetsplatser, man måste trivas för att kunna göra ett bra jobb.

Det som eleverna i största mån bör kräva av skolverksamheten är att de får **stimulans för intellektet, fantasi och känsla**, genom den undervisning som de får.

För att sammanfatta det hela så kan man säga att nyckelorden för en skola som vill ha en bra kvalitet på sin utbildning är då: trivsel, trygghet, ömsesidig respekt, inflytande, ansvar, dialog, goda relationer och stimulans att utvecklas (Settergren 2003, s.17-20).

Man säger att det finns lite olika mått på vad som kan beskriva bra kvalitet inom skolan. Man vill att barnen ska uppnå de krav som finns i läroplan och kursplaner att man fått en kunskap som ger färdigheter. Sen kan man titta runt detta, vad det är som krävs för att man ska nå dessa krav. Detta kan vara ett mått på kvalitet ett exempel är att det ska finnas bra ledarskap, väl utbildad personal, samt att eleverna ska kunna arbeta i ett bra klimat. Många säger att små klasser är ett svar på vad god kvalitet innebär. Men detta är inget som är säkert, kvalitén behöver inte vara beroende av klassens storlek, då det kan finnas lärare som inte har kompetens eller att det beror på klassen sammansättning, allting är relativt. Man kan inte enbart sätta in ett mått på vad som skulle kunna utgöra god kvalitet, då verksamheten är så stor som den är idag utan man måste kontrollera alla de delar som verksamheten består av (Christersson 1995, s.221).

3.2.1 Lärarens roll

För att kvalitén ska bli så bra som möjligt inom skolverksamheten så hänger det mycket på den som utför tjänsten, vilken kvalitet han eller hon har att erbjuda. Hur hans eller hennes personlighet är, om han/hon t ex har förmåga att känna empati, visa entusiasm i sitt arbete, kunna engagera sig och vara lyhörd samt många andra egenskaper. Sen är den andra faktorn givetvis hur hans utbildning och praktik gått tillväga, hur mycket kunskap och erfarenhet han har inom dessa två områden. Med detta menas då hur pass bra han/hon har blivit när det gäller att kunna utbilda och därmed föra sin kunskap vidare. En bra lärare måste således kunna ha ett samspel mellan dessa två olika faktorer, personlighet och utbildning, att man kan få dem att fungera tillsammans. Gör de inte det så kommer kvalitén att sjunka på den utbildning som man försöker lära ut till eleverna. Dessa två faktorer ska bidra till att man får en dialog med föräldrar och elever för att kunna lägga sin utbildning på en nivå som passar den situationen man befinner sig i med de eleverna man har för tillfället, för att kunna ge dem den kvalitet som intressenterna kräver på sin utbildning (Johansson 1995, s.14-15).

Det finns skolor med låga medelbetyg men de kan ändå ha en god kvalitet, då betyg inte betyder allt när man pratar om kvalitet. Det är först när man får högre resultat än vad som är förväntat, med hänsyn till de förhållanden som råder, som man kan prata om att det är god kvalitet på utbildningen (Kocken, Lindholm Larsson, 1996 s.62).

3.3 Kano- modellen

Kano-modellen, där man delar in kvalitetsbegreppet i tre olika grupper:

1. **Basic needs**, baskvalitet. Dessa svarar mot basbehoven.

Underförstådda och helt nödvändiga krav t.ex. man går till skolan för att lära sig saker. Att uppfylla dessa behov ses som obligatorisk och leder inte till ökad kundtillfredsställelse men skulle kvalitén minska här, ökar missnöjet bland kunderna rejält.

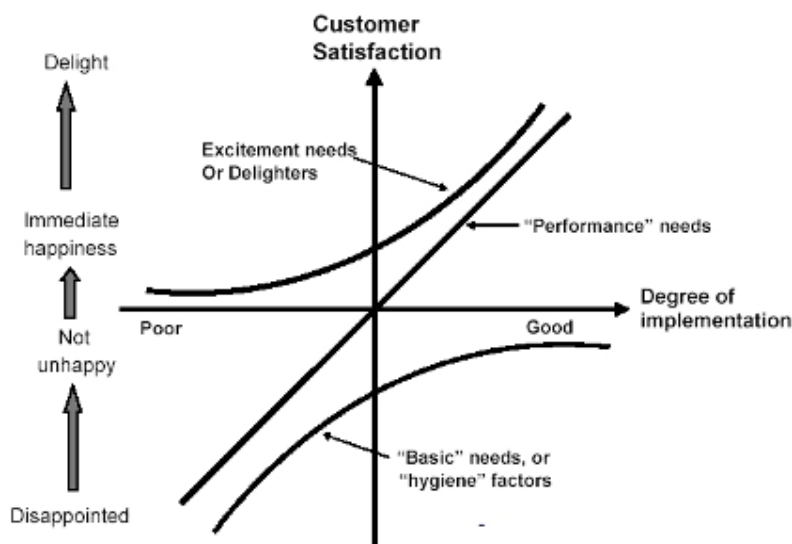
2. **Expected needs**, förväntad kvalitet. Svarar mot uttalade behov.

Dessa är behov som kunden upplever som viktiga och förväntar sig att få uppfylla. Att uppfylla dessa leder till nöjda kunder.

3. **Exciting experience**, extra kvalitet. Svarar mot omedvetna behov.

Uppfyller man dessa omedvetna behov hos kunden, kan det leda till en stor ökning i positiv ökning i värde för kunden.

Punkt 1 och 2 är dock saker som förändras hela tiden, och vad det gäller punkt 3, den extra kvaliteten är detta något som man ska se långsiktigt på. Det är inte något man ändrar på eller får över en natt utan detta är något långsiktigt (Kocken, Lindholm Larsson, 1996 s.180 och Sandholm, 2001 s. 16-17).



Kanomodellen

<http://www.qualitystreet.fr/wp-content/uploads/dc-2008/kanomodel2.JPG> 2010-04-30 kl 17.14

3.4 Intressenter till skelsektorn som berörs av kvalitén

Skolan ska inriktas så att den alltid på bästa sätt tillgodoser elevernas och föräldrarnas behov och önskemål (Kocken, Lindholm Larsson, 1996 s.29-31). Skolan har även en annan uppgift i samhället, det är att ge välutbildade och kunniga medborgare som kan ta ansvar för sina handlingar. Man säger även att hela det ekonomiska systemets tillväxt är beroende av vad skolan gör med sina elever. Med detta menas då vilken kvalitet man har på sin utbildning och hela skolverksamheten, samt om man har en bra tillgång till lärare som är välutbildade inom skelsektorn. Man säger i Settergrens bok; *”Man kan tala om ett lands utbildningsväsende som dess intellektuella infrastruktur och betrakta den som minst lika viktig som den fysiska infrastrukturen för nationens förutsättningar att skapa välstånd”*. Detta har gjort att man idag lägger mycket tid och har ett stort intresse i att få en bra kvalitet på just skolverksamheten ute i kommuner. Man får alltid granska ur två perspektiv man kan inte enbart se utifrån eleven med sina föräldrar som enda intressent. Utan det är hela samhället som är beroende av hur skolgången är för eleverna, för det är dessa som ska ut i samhället och jobba. Det första man tänker på när det gäller skolan och deras omsorg är givetvis de elever som den förväntas ta hand om och innefatta så att säga. Det är till dessa som det ska ges fostran och utveckling. Man ska göra dem till samhällsmedborgare som har fostrats kring de regler som finns i samhället, och ge dem den omsorg som behövs för att kunna nå detta. (Settergren 2003, s.16-17).

3.5 Fri konkurrens

Fri konkurrens är något som gör att kvalitén på marknaden kan vara så bra som möjligt, då en kund inte är nöjd med varan kommer han aldrig mer att köpa den. Man kan applicera detta på skelsektorn och mena på den faktorn att det skapas mer valfrihet och därigenom kommer konkurrensen att öka, man kan ställa sig frågande om inte detta kommer att öka kvalitén. Man kan säga att det blir ett sätt att införa kvalitetsbedömningar inom den offentliga sektorn (Weinberg 1995, s. 18). Kvalitetsutveckling är en av förutsättningarna för det kunskapssamhälle som vi lever i idag. För att man ska kunna möta den ökade efterfrågan som finns måste man kunna konkurrera med andra. Därför är ansvaret stort hos skolorna när det gäller att utbilda eleverna så att de har en chans när de ska ut i arbetslivet (Kocken, Lindholm Larsson, 1996 s.13).

När skolorna började konkurrensutsättas och man fick friheten att välja vilken skola man vill gå i ökade kvalitetstänkandet, för nu behövdes det något mer utöver det vanliga för att kunna locka till sig eleverna. Nu var det inte längre säkert att skolan fick alla de barnen som bor i kommunen till deras kommunala skola, utan nu har de chansen att välja en skola i en annan kommun. Sedan när friskolorna kom ökade konkurrensen för skolorna ytterligare. Den ökade friheten vad det gäller vilka kurser man väljer, t.ex. "elevens val", kan också ses som en sådan sak som kan användas för att locka till sig elever. Om man har någon kurs eller något program, som inte finns på någon annan skola kan detta locka elever, därför kan man använda friheten att välja skola / kurs som en kvalitetsfaktor. (Kocken, Lindholm Larsson, 1996 s.16-17).

4. Empiri

4.1 Skolan

För att få en inblick i hur skolan ser på begreppet kvalitet, valde vi att göra intervju med två anställda på gymnasieskolan, Furulundskolan i Sölvesborgs kommun. En lärare och en person (Pelle) som sitter med i ledningen. Vi valde även att dela ut en enkät till en klass för att försöka få en uppfattning om hur eleverna uppfattar begreppet kvalitet samt vad som kan påverka kvalitén inom skolan.

De intervjufrågor som vi utgått från som en checklista finns under bilaga 2.

4.1.1 Resultat av intervjuerna

4.1.1.1 Vad innebär kvalitet

Vi börjar med att försöka få en klarare bild av vad kvalitet egentligen innebär inom skolsektorn genom att fråga Pelle om detta. Han menar att det är svårt att veta vad *bra kvalitet* är då man ser så olika på begreppet. Han ger oss exemplet att skolinspektionen varit på skolan för några veckor sedan och gett dem ett ”betyg” eller omdöme. I omdömet säger de att de tycker skolan är mycket bra, men att deras kvalitet inte är tillräckligt bra. Den faktor som gör att kvalitén inte är tillräcklig är att alla elever inte har godkänt i alla ämnen, då detta är optimalt. Men han menar att det inte enbart beror på hur pass skolan är engagerad eller liknande, utan att det kan finnas andra faktorer som påverkar elevernas betyg. Men undertiden som vi gör intervjun är han noga med att påpeka att han tycker de har bra kvalitet på deras undervisning. Vi frågade därför om han kunde lite mer specifikt säga hur han definierar begreppet kvalitet inom skolan, och då fick vi denna beskrivning; ” *Elever får bra utbildning, och därigenom får bra resultat. Kvalité i en utbildning är där elever och lärare trivs*”.

När vi sedan pratar med läraren om vad kvalitet innebär för henne så menar hon, att hon är nog lite gammelmödig i vad hon tycker kvalitet innebär. Men hon menar det att eleverna ska lära sig något, att eleverna går ifrån skolan och har fått bättre kunskaper. Att eleverna kanske även har fått en ökad vilja eller förmåga att själv ta tag i sitt eget liv. Hon tycker även att det ingår i kvalitet att man lär sig eget ansvar. Hon anser även det att man ska lära sig att stå för vad man gör, och det är viktigt att man får lite ”framåt anda”.

Då hon är en lärare som undervisar, var vi nyfikna och frågade om hon tror att eleverna har samma uppfattning om kvalitet som hon (och möjligen de andra lärarna) har.

Hon tror att i grunden så har eleverna det men att det kan dröja en stund tills man kommer fram till det. Man måste våga ta steget och våga som lärare och försöka föra en dialog med eleverna. Man kan inte enbart gå efter kurslitteraturen utan man måste hålla igång en diskussion för att det ska bli en bra undervisning med djup i. Det måste finnas ett samspel mellan elev och lärare, att försöka föra en dialog och sedan se om eleven har några synpunkter. Man ska som lärare se vad eleverna vet och kan bidra om ämnet.

4.1.1.2 Utvärdering och konkurrens

Man utvärderar varje år genom en enkät till eleverna som sedan ligger till grund för en kvalitetsredovisning. Det som inte är så bra kommer att finnas med i näst kommande läsårs lokala arbetsplan. Detta gör man för att nå de mål man satt upp och för att kunna uppnå bättre resultat och kvalitet, man vill förbättra sin verksamhet till elevernas fördel. Utöver den lokala arbetsplanen måste man följa skolverkets regler och arbetslinjer.

Pelle påpekar att skolverksamheten är mycket konkurrensutsatt pga. de friskolor som finns och att det är mycket av verksamheten som avgörs utifrån detta. Man jobbar hela tiden för att fler elever ska välja Furulundskolan, för att de ska göra det så måste man ha en bra kvalitet på sin utbildning. Men då måste man även ha något att erbjuda som eleverna kan känna sig nöjda med. Han menar att den bästa reklamen för skolan är skolans tidigare elever som berättar om hur de trivts där för andra. Därför är det viktigt att de elever som går ut skolan är nöjda med sin skoltid.

4.1.1.3 Olika faktorer som kan påverka kvalitén

När vi sedan kom till frågan med utbildning hos de lärare som finns på skolan så hade Pelle och läraren samma åsikt, att utbildning hos lärarna är väldigt viktigt. Pelle menar det att finns inget som säger att bara för att läraren är utbildad så är han världens bästa lärare. Han menar att man får vara lite försiktig med sådana antagande. Det är viktigt att man både är duktig i sina ämnen och har ett stort hjärta så att man kan föra en dialog med eleverna, och utföra sitt arbete på ett bra sätt. Läraren menar att det tar ju några år för alla lärare att bli ”erfarna” och få en bra teknik vad det gäller undervisningen men så är det för alla som är nya. De nya lärarna får ägna en stor tid till egen fortbildning så att man lär sig sina ämnen ordentligt.

Vi kom även att fråga om detta med föräldraspekten. Pelle menar att ett bra samspel till föräldrarna är mycket viktigt! Det är mycket viktigt med utvecklingssamtal för att kunna se hur eleverna ligger till och ha en bra dialog med föräldrarna. Utvecklingssamtalen handlar om hur det går för eleven i skolan. Man vill på skolan ha en god relation med föräldrarna och försöker att vara tillgängliga, att man som förälder ska kunna prata med någon i skolan om det gäller några problem.

4.1.2 Enkät till eleverna

Genom att dela ut en enkät till antal elever hoppades vi kunna få fram vad eleverna ser som kvalitet i skolan. Men inte bara vad de ser som kvalitet, utan även saker som de tycker påverkar den.

Vi ställde frågorna baserat på den teori som vi gått igenom i teoriavsnittet. Vi ville på så sätt se om det fanns några likheter med det som tidigare undersökts och forskats kring begreppet kvalitet. Vi delade ut enkäten till en klass gymnasieelever som hade näringslivslära och de var elever till den lärare som vi intervjuat. Vi ställde några få frågor (se bilaga 1) till en klass på 17 elever. Så av detta kan man inte dra några slutsatser, bara få en glimt av hur det ser ut i verkligheten, därför har vi valt att endast ge svar så som majoriteten tyckte.

4.1.2.1 Faktorer som kan påverka kvalitén inom skolan

Vi valde att fråga hur de såg på kvalitet och vad det innebär för dem. Det som blev majoritetens svar var då att kvalitet innebar att man kollade på hur något utfördes.

Vi ville även se vad eleverna hade att säga om sina lärare, om det var några egenskaper som de tycker är viktiga. Med andra ord något som kunde representera god kvalitet hos lärarna. Eleverna känner att för att de ska få ut så mycket som möjligt av sin utbildning ska de som håller i undervisningen vara engagerade, bra på att lära ut och hjälpsamma.

Enkäten visade med en majoritet att eleverna tycker att föräldrarna är viktiga. De vill att deras föräldrar ska vara engagerade i deras skolarbete. Det är en minoritet som tycker att deras föräldrar inte behöver vara engagerad i skolarbetets gång.

Vi ville även kolla andra faktorer som kan beröra hur eleverna uppfattar kvalitet i skolan. Det som de flesta eleverna tycker påverkar dem är omgivningen. Med omgivningen menar vi den miljö som undervisningen sker i, hur lokalerna är, men även ljudnivåer i klassrummen och liknande. Den andra viktiga faktorn som kan tänkas påverka var kompetensen hos läraren, sen den tredje faktorn är att man kan lita på att skolan håller vad de lovar. Dessa tre faktorer ska göra så att man känner sig trygg i skolmiljön och trivs under sin skolgång. Genom detta kan man se ett sammanhang med det som Pelle påpekade. Att man ska kunna vara i en miljö som man trivs i både elever och föräldrar, samt att man behöver kompetens hos lärarna för att de ska kunna ge eleverna det som de behöver i sin utbildning.

Det som verkar som den viktigaste faktorn utifrån elevernas åsikt är den att man får lov att utvecklas i sin egen takt och den sammansättningen som finns på klassen. Några elever tyckte även att klassens storlek har betydelse.

4.2 Kommunen

För att få ännu ett perspektiv i vårt arbete valde vi att ta kontakt med Karl på Sölvesborgs kommun. Vi fick tid och gjorde en intervju med en av dem som är ansvariga för skola och barnomsorg i Sölvesborg, detta för att få kommunens syn på kvalitet inom skolsektorn.

4.2.1 Resultatet av intervjun

4.2.1.1 Vad är kvalitet inom kommunen

Vi frågade om han kunde beskriva lite hur han såg på kvalitet, och vad han tyckte att kvalitet är. Karl menade då att självklart ska elever och lärare trivas, och det ska även vara en bra arbetsmiljö. Oftast, men inte alltid genererar detta bra betyg. Arbetsmiljön är även viktig för att man ska trivas i skolan, samt på sin arbetsplats som lärare.

Karl säger: *”Det jag skulle vilja säga är kvalitet för en skola är: det finns duktiga och engagerade lärare. Men det är klart att man måste vara duktig och ha en baskunskap som lärare. Man måste vara säker som lärare när man står i klassrummet (man ska veta vad man pratar om). Man ska vara ”kunnig” och då ingår metodik, retorik, hur man undervisar och hur man är mot eleverna. Lärarna måste vara engagerade, är de inte det så märker eleverna av det”.*

Karl menar att ledningens uppgifter är att skapa förutsättningar för engagerade lärare och intresserade elever. Det kan vara bra utrustning, bra salar, bra miljö o.s.v. Bra förutsättningar för att man ska trivas helt enkelt. Men det är inte alltid man kan skapa detta, för ofta har man begränsningar i form av pengar.

Efter att ha pratat om hur man ser på kvalité, gick vi in lite mer på hur han tänker på kvalité i sitt arbete. Karl tror att hur mycket man tänker på kvalitet, har förändrats genom åren. Det är så mycket nya styrdokument inom skolan som man måste tänka på. Man måste tänka på likabehandling, så att ingen blir mobbad, maten och många andra saker. Han menar det att det är mycket annat, utanför själva undervisningen som man måste tänka på, som även detta påverkar hur man uppfattar kvaliteten. I sitt kvalitetsarbete måste man även tänka på framtiden. Man måste ha med kvalitetstänkandet när man planerar nya skolor, eller när man bygger om de skolorna som man redan har. Även om man vill göra allt så bra som möjligt, finns det olika ramar för vad man kan göra, och för vad man ska ha med. Dessa ramar är tyvärr, menar han, oftast pengar.

Efter att ha pratat om hur han, och/eller kommunen ser på kvalitet gick vi vidare för att prata om hur han tror att eleverna uppfattar kvalitet. Vi ställde denna fråga då det kan vara intressant att se, vad de på kommunen tror att eleverna tycker är viktigt. Karl menar det, att det är nog lätt att eleverna bara ser de "fördelar" som de vill ha, som kvalitet. Han berättar att trivsel har visat sig vara viktigt i de flesta undersökningar som man gjort. Dock finns det undantag menar han, det är inte alla som trivs, t.ex. personer som blir mobbade eller känner sig utanför.

4.2.1.2 Olika faktorer som kan påverka kvalitén

Karl säger att han tror att engagerade lärare är något som är viktigt. Att lärare som är rättvisa, kanske inte stränga, men i alla fall konsekventa och tydliga är en viktig del. Det är viktigt att lärarna är tydliga i sin undervisning. *Tydlighet, rättvisa och trivsel* det är tre saker som han tror är viktiga i undervisningen/skolverksamheten.

Vad tror Karl att eleverna förväntar sig i skolan, han menar att det är lite samma här som när vi frågade om vad han tror att eleverna tycker kvalitet är. Man vill ju att eleverna ska trivas, känna tillfredsställelse, och att det ska finnas bra förutsättningar för lärande.

Karl säger även att han tror att det är viktigt, att man från skolans sida är tydlig med att säga vad skolan är till för, speciellt i grundskolan. För det har blivit lite av en rutin, man går till skolan för att man SKA. Man ska vara tydligare på att säga varför man ska gå till skolan. Karl menar att han inte tror att så många tänker på varför de ska gå till skolan. Han tror att många hade blivit mer motiverade om man påpekat varför de går i skolan. Att det är för att förbereda dem för det kommande arbetslivet och samhället de kommer ut i när de är klara med skolan.

5. Analys

5.1 Begreppet kvalitet

Som vi tidigare nämnt är det svårt att få fram en definition på begreppet kvalitet. Då det enligt Vernersson (2007) finns så många olika värderingar och tankar kring vad begreppet kvalitet innebär för olika personer. Med detta menas att det är upp till var och en utifrån värderingar, intressen och övertygelser vad kvalitet egentligen betyder. Kocken, Lindholm Larsson (1996) ger oss en beskrivning på vad kvalitet kan innebära som lyder "Kvalitet på en tjänst är dess förmåga att tillfredsställa, eller helst överträffa, kundernas behov och förväntningar". Genom de intervjuer vi har gjort på skolan fick vi fram att bra kvalitet, det är då eleverna får en bra utbildning samt att både lärare och elever trivs. Man vill att bra kvalitet ska vara när eleverna får en ökad kunskap samt att man får en ökad förmåga hos eleverna att ta tag i sina egna liv. Dessa saker ska också bidra till att man som elev lär sig att ta ansvar. Men Pelle nämner även han att det är svårt att sätta en ren och klar definition på vad kvalitet är, då man tycker så olika. Skolverkets åsikt när det kommer samma fråga som ovan blir den att kvalitet består av olika målinsikter. Att man ska nå olika mål, som ska komplettera varandra och sen i slutet ge en helhet. Vi fick genom intervjun med Pelle reda på vad skolinspektionen såg som en bra eller hög kvalitet. Han säger att de har en bra skola enligt skolinspektionen men detta är inte allt för att man ska få en hög kvalitet. För att kvalitén ska vara så bra som möjligt så måste alla eleverna ha betyget godkänt i alla ämnen. Detta är då en sak som man enligt Pelle försöker nå för det är det optimala.

5.2 Fri konkurrens

Weinberg (1995) menar att fri konkurrens är en faktor som gör att kvalitén blir så bra som möjligt. För om en kund inte är nöjd kommer han inte att välja att få tjänsten utförd av samma utförare igen. Enligt Weinberg (1995) ökar chanserna till valfrihet inom skelsektorn och detta kan då bli en faktor som både ökar konkurrensen men även kvalitén på skelsektorn. Kocken, Lindholm Larsson (1996) pekar även de på att samhället förändras och att man idag måste möta efterfrågan och konkurrera med andra. Därför finns ett stort ansvar på skolorna att ge en utbildning med bra kvalitet. De menar även det att Friskolor har skapat ökat kvalitetstänkande inom skelsektorn, då man fått en större konkurrens och måste locka till sig elever. Konkurrensutsättningen är något som Pelle pekar på att man måste ha något att erbjuda eleverna.

Pelle menar även att den bästa reklamen för en skola är när eleverna har trivts under sin skolgång och är nöjda med sin utbildning. Han menar att friskolor har ökat idag och att eleverna har en större valmöjlighet vilket gör att konkurrensen ökar.

Grönros pekar mot att det är hela tiden kunden som står i centrum och avgör huruvida kvalitén är bra eller dålig. Han skriver om tre olika sorters kvalitét så som teknisk kvalitét; det som kunden får i slutändan, funktionell kvalitét; hur kunder upplever processen när den utförs och även organisationsprofilen; det rykte man lyckats bygga upp. Om man kopplar detta till det som Pelle sagt så finns det en hel del likheter. Att eleverna måste kunna vara nöjda i slutet av utbildningen, samt att man måste trivas under processen, i detta fall utbildningens gång. Sen att man även får tillbaka ett bra rykte från de ”nöjda” eleverna angående deras skoltid.

5.3 Vad bör uppfyllas för att nå kvalitét inom skolan

Om man ska kunna förstå vad kvalitét innebär inom en viss verksamhet så kan man inte sätta sig in i den verksamheten under enbart några minuter. Man måste förstå verksamheten först och sen kan man se vad kvalitét innebär inom skolan. Med att förstå menar Johansson (1995) att man måste se olika värderingar, regler, motivationsfaktorer och liknande. Johansson (1995) pekar även på den faktorn att föräldrar måste vara delaktiga i elevernas skolgång för att få en så bra kvalitét som möjligt inom skolans värld. Pelle pekar på att ett samspel mellan skolan och föräldrar är mycket viktigt. Man vill visa hur eleverna ligger till i skolan mot de mål som de bör uppnå, detta gör man genom olika utvecklingssamtal. Eleverna i sin tur tycker överlag att föräldrarna bör engagera sig i deras skolarbete för att få en så bra kvalitét som möjligt.

Det finns en författare vid namn Zeithamla et al (1990) som kommit fram till 10 kvalitetsdimensioner som kan påverka olika tjänstesektorer så som skolan. Settergren (2003) i sin tur har även han kommit fram till olika faktorer som kan komma att påverka kvalitén inom skolsektorn. Vi kommer nedan försöka få ett samspel mellan dessa olika författarnas åsikter och sedan få med hur det ser ut i verkligheten utifrån de fakta vi fått från våra intervjuer och den enkätundersökning vi gjort till eleverna. Vi börjar med omgivningen; här pratar man om miljön där undervisningen sker. Med detta menar både Settergren (2003) och Zeithaml et al (1990) att man ska trivas i skolan och känna sig trygg. Detta med omgivning tycker vi i sin tur att man kan koppla till faktorer så som pålitlighet; att skolan ska hålla vad den lovar, säkerhet; säker plats att man kan känna sig trygg i skolan, tjänstvillighet; att man får extra hjälp om man behöver det, artighet; att man både som lärare och elev är artiga mot varandra, att man kan visa varandra respekt.

Pelle menar att för att eleverna ska vara nöjda med sin skoltid så måste de trivas. Karl i sin tur är även han inne på samma spår att en bra kvalitet är när elever och lärare trivs. Det ska helt enkelt vara en bra arbetsmiljö för att alla ska trivas och få en så bra kvalitet som möjligt, eller så bra betyg som möjligt om man ser det från skolinspektionens sida. Eleverna tycker att detta med omgivningen är en av de mest betydande faktorerna för att kunna lyckas få bra kvalitet inom skolan, samt att man ska kunna lita på det som skolan utlovar. Karl menar här att det som eleverna bör finna som viktiga faktorer är de att de ska kunna känna sig tillfredsställda, samt att det ska finnas bra förutsättningar för dem att lära sig.

Zeithaml et al (1990) skriver även om trovärdighet och tillgänglighet, man ska kunna ge ett bra intryck exempel, att man har utvecklingssamtal och liknande, samt att man ska kunna ta kontakt med skolan angående frågor eller om det finns något annat som man borde ta upp. Pelle påpekar att man måste ha en bra dialog med föräldrarna genom att vara tillgängliga och att man som förälder ska kunna få en bra kontakt med skolan oavsett vad det gäller som rör eleverna.

Lärarens roll för kvalitet inom skolan är en av de viktigaste faktorerna ur både författares och intressenters åsikter. Zeithaml et al menar att kompetensen hos läraren är viktig att de är utbildade inom ämnet som de ska lära ut, samt att lärarna har en vilja och förmåga att lära ut. Settergren (2003) menar att lärarna ska vara en förebild för eleverna, att man både ska kunna lära ut men även fostra eleverna. Man ska som lärare försöka få eleverna att bli engagerade. Att man kan göra så att eleverna blir delaktiga i sitt skolarbete. De ska kunna få den stimulans för intellektet, fantasin och känslan som de behöver. Detta är olika saker enligt teorin som läraren bör uppnå för att kvalitén ska bli så god som möjligt inom skolan. Genom de intervjuer vi gjort fick vi fram från läraren att en lärare måste kunna föra en dialog med eleverna, både att eleverna ska få bättre kunskap men att de även kan få föra fram sina egna synpunkter kring ämnet. När det gäller utbildning hos läraren så var alla de intervjuade personerna överens om att det är något som är mycket viktigt. Men Pelle tillägger att bara för att en lärare har utbildning är det inget som säger att han är en bra lärare. Karl menar att en lärare måste vara engagerad, ha bra metodik och retorik, med dessa ord vill han förklara ordet "kunnig" hos en lärare. Hos eleverna är det en majoritet som tycker att kompetensen hos läraren spelar stor roll för att de ska få den kvalitet som de vill och behöver på sin utbildning. Man vill även att läraren ska vara engagerad, bra på att lära ut och att de ska vara hjälpsamma, detta är även de faktorer som påverkar kvalitén på utbildningen.

Johansson (1995) menar att för att läraren ska få ihop alla dessa faktorer till en bra helhet för att ge en så bra kvalitet som möjligt på utbildningen. Så måste man som lärare ha en personlighet som gör att man kan känna entusiasm, vara lyhörd och mycket mer. Sen måste man även som lärare fått en bra utbildning, med en bra praktik som är nödvändig för att man ska kunna få de förutsättningar som behövs för att man själv ska kunna lära ut till eleverna i framtiden. Detta är då viktiga faktorer som kan avgöra kvalitén inom skolektorn. Karl pekar mot detta med att en lärare måste kunna vara tydlig, rättvis, konsekvent, engagerad med mera, för att en bra kvalitet ska finnas på det som läraren lär ut till eleverna.

Christersson (1995) skriver om att elever måste få ett bra ledarskap och välutbildad personal, samt att arbetsklimatet ska vara bra för att kunna få en bra kvalitet på skolektorn. Detta är något som Karl tar upp att eleverna måste kunna känna sig tillfredsställda med den situation de har i skolan, för att göra detta så måste ovanstående faktorer uppfyllas. Eleverna tycker att klimatet kan bero på hur klassen är sammansatt, samt hur stor den är. De vill även pointerar att det är viktigt att man får arbeta i sin egen takt.

5.4 KANO- modellen

I Kanomodellen pratade man om förväntad kvalitet, vad kunden förväntar sig att få och upplever som viktigt. Efter våra intervjuer kom vi fram till att eleverna tycker det är viktigt att lärarna är engagerade, för att de ska få den undervisning som de förväntar sig. Under våra intervjuer fick vi veta att man baserar en del av vad man tycker är kvalitet i skolan beroende på om man trivs eller inte. Och så som vi tolkar Kanomodellen så ser vi detta som en del av de omedvetna behoven. Till Kanomodellen kopplar vi även det Karl sa att han tror att det är viktigt, att man från skolans sida är tydlig med att säga vad skolan är till för. För det har blivit lite av en rutin, man går till skolan för att man SKA. Man ska vara tydligare på att säga varför man ska gå till skolan. På så sätt vet eleverna mer *vad* de ska förvänta sig från sin skola och sin utbildning. Det Karl säger om förväntningar kan man även koppla till det Kocken, Lindholm Larsson (1996) som skriver: *"Kvalitet på en tjänst är dess förmåga att tillfredsställa, eller helst överträffa, kundernas behov och förväntningar"*. För att kunna överträffa någons förväntningar, måste personen ha några förväntningar till att börja med. Eleverna måste veta vad ska kunna förvänta sig ur en bra skola, eller av sin utbildning. Har de inte detta kan de tycka att det "de har", är något bra även om det inte är det.

5.5 Utvärdering

Elevernas olika förväntningar, som vi skrev om i Kanomodellen, tar man även upp när man gör utvärderingar. Får man fram och kan se hur skolan och lärarna (utbildningen) har levt upp till elevernas förväntningar, kan man dels se hur man har lyckats med sitt arbete. På Furulundskolan gör man själv egna lokala utvärderingar som man sedan använder tillsammans med de som skolverket kräver att man gör. Man gör utvärderingar genom att olika enkäter delas ut till eleverna som sedan sammanställs. På så sätt ser man hur pass elevernas kunskapsutveckling ligger jämfört med de mål, och de förväntningar som finns. Man gör utvärderingar för att se var man är idag och sedan för att se vad som kan behövas förändras i framtiden för att få en bättre kvalitet. Det här arbetssättet förespråkas även av Kocken, Lindholm och Larsson som menar att man måste tänka på ett tidsperspektiv. Man får inga svar om hur kvaliteten är direkt, utan det krävs mycket arbete för att få fram vad som är, och hur kvalitet uppfattas inom skolsektorn. Sandholm syftar på att man gör en utvärdering som sedan ska ligga till grund för framtida förbättringar. Man måste få in fakta på vad som behöver förändras det kan inte enbart göras på egna åsikter utan man måste ha fakta som grund till det som ska förändras i framtiden.

5.6 Intressenternas roll

Här i arbetet nämner vi olika intressenter och lite hur de påverkas av kvalitén i skolorna, dels hur de själva kan eller har påverkat kvaliteten. **Skolverket** är de som mer sätter ramarna för hur kvaliteten i skolorna ska utformas, med olika läroplaner och mål. De står lite över skolorna, och kan ge direktiv för hur skolorna ska jobba. Men på en mer lokal plan är det mer skolan själva som bestämmer och jobbar för en bättre kvalitet. T.ex. som på Furulundskolan där man har lokala arbetsplaner för hur man ska förbättra kvaliteten för eleverna. Det är t.ex. **lärare** och **rektorer** som jobbar med och påverkar kvaliteten på en skola. Vi har även innan i arbetet påpekat att det är just lärarna som har en stor roll i kvalitén på undervisningen. Men utöver de intressenter som finns på skolan finns det även intressenter utanför skolverksamheten. Då tänker vi på **kommunen**, som driver och bygger skolor, och som på så sätt har en stor roll i hur skolorna utformas. Utöver kommunen så finns det även fler intressenter, **staten** och **näringslivet**. Sedan finns det även en annan självklar intressent som vi endast nämnt en del i teoriavsnittet, **föräldrarna**. Föräldrarnas roll som intressent förändras lite genom åren beroende på vilken skola man kollar på.

Föräldrarna har en mycket större roll när eleverna går i grundskolan än när de går i gymnasiet. Men genom vår enkätundersökning som vi gjorde till eleverna på Furulundskolan fann vi, att även om vi frågade gymnasieelever tyckte de att det var viktigt att deras föräldrar var engagerade i deras utbildning.

6. Slutsats

I början av detta arbete tyckte vi som kanske många andra unga studenter att kvalitet i skolan är när man har korta skoldagar, och andra fördelar som man kan tänka sig få. Men efter de veckor som vi jobbat med denna uppsats har våra tankar, och uppfattning om vad kvalitet är ändrats.

Nu delar vi åsikter med de som vi intervjuat, och med de författare vars böcker vi läst. Kvalitet är så mycket mer. Kvalitet handlar mer om hur man trivs i skolan, än vilka fördelar den kan ge en elev. Det gäller inte bara att man som elev trivs, utan att man har engagerade lärare som kan lära ut och som gör att man förstår.

Vi hade inte så många svarande på vår enkät så vi kan inte dra några direkta slutsatser från den. Men den ger ändå en indikation på vad elever på en gymnasieskola ser som kvalitet. I vår enkät så svarade eleverna att de tycker att kvalitet är hur utbildningen utförs. Eleverna menade även det att det är viktigt att lärarna är engagerade, bra på att lära ut och hjälpsamma. Utöver detta var det en del elever som tyckte att miljön där undervisningen sker är viktigt.

De anställda på skolan vill så klart att eleverna får bra betyg, men när det gäller kvalitet på en skola är inte bra betyg allt. Utan det är även viktigt att elever och lärare trivs, och att elever får en bra undervisning. Läraren vi pratade med, menade att det hör till kvalitets begreppet att eleverna lär sig något när de är i skolan. Som att de får bättre kunskaper och lär sig att ta ansvar för sig själva.

Både läraren och Pelle som vi pratade med på Furulundskolan menade att för att kunna få en bra kvalitet på undervisningen är det viktigt att man har en dialog med eleverna. Detta för att eleverna ska veta vad som förväntas av dem vad det gäller deras studier och mål. Men dialogen är även central för att undervisningen ska bli mer levande, och man inte blir helt låst till kurslitteraturen.

För att få ytterligare ett perspektiv på vad kvalitet inom skola kan vara, tyckte vi det kunde passa att få någon från kommunens synvinkel. Karl som vi pratade med, menade även han att det är viktigt att lärare och elever trivs. En betydande sak om man trivs eller inte beror ibland till stor del på arbetsmiljön. Detta kan man koppla till de svar som vi fick från eleverna där några menade att de tyckte att miljön där undervisningen sker har betydelse.

Detta kan vi själva också hålla med om. För är det ingen bra arbetsmiljö, det är t.ex. massa oljud och störande moment. Då lär man sig inte lika mycket som i en tystare och lugnare miljö.

En faktor som både elever och Karl tycker är viktigt är att lärarna är engagerade i undervisningen. Så här kan man se att de tycker rätt lika om vad kvalitet i skolan är. Eller om man ska säga, vad som krävs för att det ska bli kvalitet i undervisningen.

När vi pratade med Karl nämnde han tre nyckelord som han tror är viktiga att man tänker på i skolan: tydlighet, rättvisa och trivsel. Detta är tre saker som han tror krävs för att uppnå en bra kvalitet i skolan och i undervisningen.

Så om man ska sammanfatta vad vi kommit fram till gällande vad kvalitet är inom skolor, eller vad som krävs för att det ska bli bra kvalitet. Är det att: man ska ha lärare och elever som trivs, man ska ha engagerade lärare, man ska ha en bra miljö och så ska man hålla dialogen mellan lärare och elever levande. Jobbar man för detta tror vi att man kommer få en skola där alla kan trivas, och som man kan känna sig nöjd att gå till.

7. Källförteckning

Litteratur

Christersson, Rolf (1995). *Samverkan barn omsorg –skola*. Falköping: Liber utbildning

Johansson Inge & Weinberg Sussane (1995). *På jakten efter sanningen*. Alloffset

Jörbeck Agneta & Levén Sören (1995). *Kvalitet i skolan –ett sätt att tänka, ett sätt att handla*.

Lund: studentlitteratur

Kocken Ulrika & Lindholm Larsson Margareta (1996). *Kvalitet [vad är det?] inspirationskälla för kvalitetsutvecklingen i skolan*. Borås: Johansson & Skyttmo Förlag.

Sandholm, Lennart (2001). *Kvalitetsstyrning med totalkvalitet – Verksamhetsutveckling med fokus på totalkvalitet*: Lund: Studentlitteratur

Settergren, Per (2003). *Bättre skol. Om kvalitet och kvalitetsutveckling i grundskolans arbetsmiljö och undervisning*. Västerås: Ekelunds Förlag AB.

Verneresson, Folke (2007). *Kvalitet som grund för undervisning och lärande Hur bra är egentligen gymnasieskolan?* Polen: Studentlitteratur.

Bilaga

Enkät angående kvalitet

1. Vad tycker du stämmer bäst in på vad kvalitet innebär? **välj 1 alternativ**
Värderingar (vad man tycker och tänker)
Hur något utförs
2. Vad tycker du är bra egenskaper hos en lärare? **välj 2 alternativ**
Sträng men rättvis Mycket regler Engagerad
Kan känna empati Hjälpsam
Bra på att lära ut Kan hålla Sitt ord
3. Tycker du det är viktigt att dina föräldrar är engagerade i ditt skolarbete? **välj 1 alternativ**
JA NEJ
4. Vad tycker du kan påverka dig mest i skolan? **välj 2 alternativ**
Omgivningen (den miljö undervisningen sker i)
Pålitligheten (skolan ska uppfylla det som den lovar)
Säkerheten (ex plan mot mobbing)
Tjänstvillighet (om man ger extra hjälp till elever som behöver det)
Kompetens (utbildade lärare)
Artighet (att alla är trevliga när man möts)
Trovärdighet (utvecklingssamtal, utskick av material mm.)
Tillgänglighet (kunna få tag på personal då skolan är öppen)
Kommunikationsförmåga (ha skyltat i skolan för att kunna hitta lättare)
Inlevelseförmåga (lärarna ska kunna tänka sig in i elevens situation)
5. Vad är viktigt för att du ska kunna få ut så mycket som möjligt av din utbildning? **välj 1 alternativ**
Klassens storlek
klassens sammansättning
Föräldrars samarbete
Att man får lov att utvecklas i egen takt

Bilaga 2: Intervjufrågor

Det är dessa frågor eller punkter som vi utgick från när vi gjorde våra tre intervjuer. Vi ställde liknande frågor till alla. Fast vi anpassade dem lite beroende på vem vi ställde frågorna till.

Frågor:

- Hur mycket tänker man på kvalitet?
- Vad anser ni är kvalitet i skolan / i skolverksamheten?
- Jobbar man mycket för att det ska vara en hög kvalitet på skolan?
- Vad tror ni eleverna uppfattar som kvalitet?
- Vilka är de uttalade / förväntade behov? (kolla Kanomodellen)
 - vilka behov eleverna tycker är viktiga och förväntar sig ska bli uppfyllda?
 - Vad som leder till nöjda elever och lärare.
- Har ni någon uppfattning om vad eleverna tycker om kvaliteten på undervisningen?
 - gör man utvärderingar? I så fall, använder man dessa för att göra förbättringar?
- Tror ni att andelen utbildade lärare kan ha något att göra med den kvalitet som är på undervisningen?
 - Alltså att med fler utbildade lärare skulle kvaliteten vara högre på undervisningen. Eller söker man efter lärare med erfarenhet?
- Pratar man mycket/något med elevernas föräldrar om vad de förväntar sig att deras barn ska lära sig i skolan? Vilka förväntningar de har på utbildningen?
 - Har föräldrar mycket att säga till om vad det gäller vad som sker i skolan? Om det t.ex. är något som många inte är nöjda med.
- Jobbar ni med någon sorts styrning som kan kopplas till de kvalitets begrepp som finns inom skolsektorn?
- Finns det några faktorer som är extra viktiga för att få upp ögonen för det som eleverna tycker är kvalité enligt ditt tycke?
- De mål som skolverket sätter upp är det något som engagerar er i skolverksamheten? Finns det något i detta som du finner som god kvalitet?
- Finner det viktigt att ha ett nära samspel mellan er och föräldrarna för att kunna få verksamheten att fungera på bästa sätt? Föräldraaspekten.
- Har ni något särskilt ni tänker på när ni vill anställa en ny lärare? Utbildningsmässigt, erfarenhet eller en kombination av dessa. Vad föredrar ni mest?

- Görs det utvärderingar i er verksamhet?
 - Hur ofta gör man dessa? Tycker ni att de fungerar bra? Använder man utvärderingarna för att göra skolan bättre, och i så fall på vilket sätt?
- Har ni någon gång försökt mäta er kvalité?
- Tänker man på ”kvalitet” när man undervisar?
- De läroplaner som finns är det något som ni är noga med att gå igenom med eleverna så att de har en förståelse för det som de bör kunna för att uppnå ett visst resultat i ämnet?
- Går ni igenom det som förväntas av eleverna när ämnet börjar? Verkar eleverna intresserade av detta?
- När det gjorts utvärderingar är ni en del av denna då? Eller det görs på annat plan, vad tycker du är det viktiga med en utvärdering alltså varför gör man den enligt ditt tycke?
- Vad är det från kommunens sida som man ser som tecken på kvalitet?
- Hur kan man påverka den kvaliteten som finns i skolan?
- Hur mycket tänker man på kvalitet?
 - T.ex. vid budgetering, och planering av skolan.
- Tror ni lärare, elever, och ni på kommunen har samma uppfattning om vad som är kvalitet?