



Kvalitetsudvikling uden stress?

Temadag
Odense 2 februar

Peter Dahler-Larsen
Institut for Statskundskab
Københavns Universitet



Disposition

- Psykisk arbejdsmiljø, stress, resultatmålinger, metode
 - Uklarhed
 - Overcommitment
 - Individ/arbejdsplads
- Tre påmindelser om god evalueringspraksis
 - Kvalitetsperspektiver
 - Brugerbaseret kvalitet
 - Evaluability assessment
- Tag med hjem



Den store udvikling



Produktion

Omsorg

Viden



Psykisk arbejdsmiljø

- Arbejdsmiljø: = "belastende faktorer"
- *Psykisk* arbejdsmiljø: vanskeligt at finde disse "faktorer"
 - Belastninger er korrelerede
 - Endogenitet (fx: en faktor er mere belastende, hvis vi i forvejen er belastede)
 - Vi er hinandens arbejdsmiljø
- En faktor identificeres statistisk ved sammenligning
 - Dvs forskellige faktorer virker mellem grupper og mellem individer inden for en gruppe



Hvad undersøger vi?

- Resultatmålinger (findes overalt)
 - Resultat/effekt? (nye proceskrav?)
 - Resultatmåling + organisatorisk brug
 - Kontekst/gruppe: forskellige resultatmålinger
- Stress
 - Objektiv/subjektiv



Hvem har vi undersøgt

- Sproglærere
 - Gymnasielærere
 - Jobkonsulenter
-
- Vi analyserer disse grupper og individerne i dem, ikke arbejdspladser



Metode:

- Selvrapporing via spørgeskema
 - N= 3624, svar% 43-61
 - Oplevelse af arbejdsforhold...(fra 1 til 5)
 - Stress: Anspændt, irriteret, ikke afslap, stress (0-100)
 - Gennemsnit, ikke de mest belastede
 - De arbejdende, ikke de ledige/sygemeldte
- Case studier incl interviews



Resultatmålinger

	Job	Sprog	Gym
Stress	31.4*	33.5	34.8
Egne krav til præstation er belastende	2.96*	3.13*	3.25*
Resultatmålinger er belastende	2.71	2.72	2.58*
Jeg har frihed til at bestemme, hvordan jeg når resultater	3.09*	3.50	3.55
Resultatmålinger fører til ensidigt fokus	3.59*	3.76*	3.48*
Resultatmålinger skaber klarhed	3.62*	3.33*	2.88*
Villig til at arbejde mere end jeg bliver betalt for, hvis det giver god kvalitet	3.25*	3.55*	3.73*



Uklarhed

- Flere kriterier: ETU, karakterer, frafald
- Flere principper i tolkning af ETU:
 - Retfærdig
 - Pålidelig
 - Brugbar
- Uklar brug; tvetydighed i fremtiden



Resultatmålinger

	Job	Sprog	Gym
Stress	31.4*	33.5	34.8
Egne krav til præstation er belastende	2.96*	3.13*	3.25*
Resultatmålinger er belastende	2.71	2.72	2.58*
Jeg har frihed til at bestemme, hvordan jeg når resultater	3.09*	3.50	3.55
Resultatmålinger fører til ensidigt fokus	3.59*	3.76*	3.48*
Resultatmålinger skaber klarhed	3.62*	3.33*	2.88*
Villig til at arbejde mere end jeg bliver betalt for, hvis det giver god kvalitet	3.25*	3.55*	3.73*



Overcommitment:
Medarbejderens "egne" krav



Overcommitment er målt som "egne krav er belastende" f.x

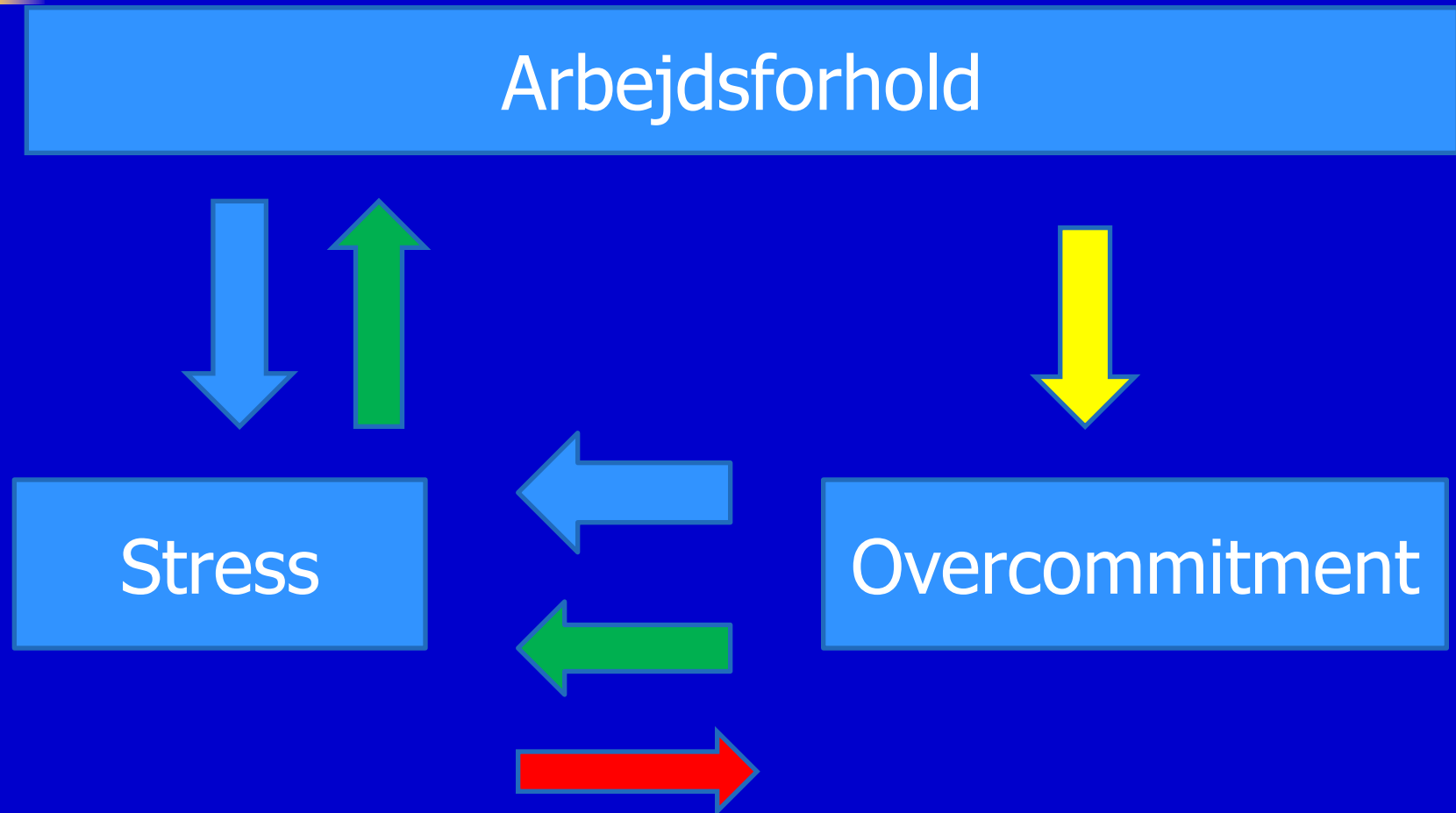
- Tænker på mange ting på en gang
- Kan ikke klare kritik
- "Perfektionistisk"
- Identificerer sig med høje faglige krav
- Arbejder hårdt
- Har svært ved at slippe arbejdet



Faktorer statistisk relateret til "egne krav er belastende"

- For alle grupper
 - Forhold til borgere/brugere belastende
 - Resultatmålinger er belastende
- For lærere (enten gym eller sprog)
 - Komplicerede beslutninger på arbejdet
 - Koncentration på arbejdet
 - Professionelt commitment (villig til at arbejde for mere kvalitet uden betaling)
 - Tænker på resultatmålinger

Årsager og argumentation



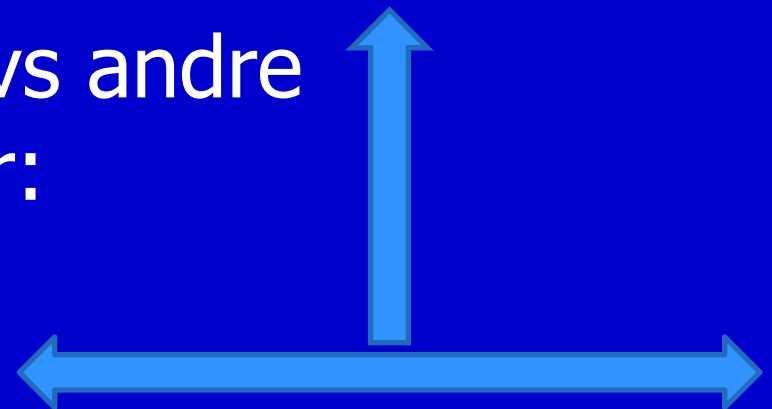
Kvalitetsperspektiver:

Perspektiv afspejler problem

- Målbaseret
- Effektbaseret
- Teoribaseret
- Ekspertbaseret
- Brugerbaseret
- Standardbaseret
- Organisationsbaseret

Brugerbaseret evaluering

- Tilfredshed: bottom-up eller top-down?
- Brugere er uenige og uens i udgangspunktet
- Motivation til at svare
- Forhold tilfredshed vs andre kvalitetsdimensioner:





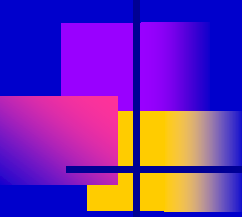
Evaluability assessment

- Er mål/kriterier klare
- Er der en klar programteori/indsatsteori
- Er man ude over kendte implementeringsproblemer
- Er data til at skaffe
- Ved man hvem der er klar til at bruge evalueringen til et bestemt formål



Tag med hjem

- Løs specifikke problemer
- Gør brug af resultatmålinger eksplicit
- Resultatmålinger virker forskelligt i forskellige grupper og indirekte via medarbejderens egne krav
- Uklare resultatmålinger har fordele og ulemper
- Medarbejdernes "egne krav" er forbundet med organisatoriske forhold
- Det er ikke nok at lede efter én forklaringsfaktor

- 
- Dahler-Larsen, P. og S. Pihl-Thingvad (2014): Resultatmålinger og Stress. Syddansk Universitetsforlag
 - Peter Dahler-Larsen (2008): Kvalitetens beskaffenhed. Syddansk Universitetsforlag.