



MALMÖ HÖGSKOLA
FAKULTETEN FÖR
HÄLSA OCH SAMHÄLLE

DET DISCIPLINERANDE LOCKBETET

EN ANALYS AV KVALITETSBEGREPPETS
INNEBÖRD OCH FUNKTION INOM
UTBILDNINGEN FÖR SOCIALT ARBETE

ANNA ALEXANDER OLSSON

DET DISCIPLINERANDE LOCKBETET

EN ANALYS AV KVALITETSBEGREPPETS INNEBÖRD OCH FUNKTION INOM UTBILDNINGEN FÖR SOCIALT ARBETE

ANNA ALEXANDER OLSSON

Olsson, A. A. Det disciplinerande lockbetet. En analys av kvalitetsbegreppets innebörd och funktion inom utbildningen för socialt arbete. *Examensarbete i socialt arbete 15 högskolepoäng*. Malmö högskola: Fakulteten för hälsa och samhälle, Institutionen för socialt arbete, 2017.

Begreppet kvalitet används närmast som ett mantra i vägledande dokument för den högre utbildningen, men begreppets innebörd preciseras inte. Studien bygger på kvalitativa intervjuer med undervisande lärare vid utbildningen för socialt arbete och syftar till att besvara frågan om kvalitetsbegreppets betydelse och funktion. Kvalitet handlar främst om relationer, framhåller respondenterna. Resultatet av studien visar dock att begreppet är mer komplext än så. Tack vare sin vaga natur innehar kvalitetsbegreppet mjuk makt. Mot bakgrund av denna makt kan begreppet betraktas som en form av styrning som med sin attraktionskraft skymmer en annan agenda; en företagsekonomisk styrning av högskolan.

Nyckelord: Diskurs, genomströmning, kvalitet, mjuk makt, new public management, styrningsmentalitet, utbildningen för socialt arbete.

THE DISCIPLINARY LURE

AN ANALYSIS OF THE CONCEPT OF QUALITY IN SOCIAL WORK EDUCATION

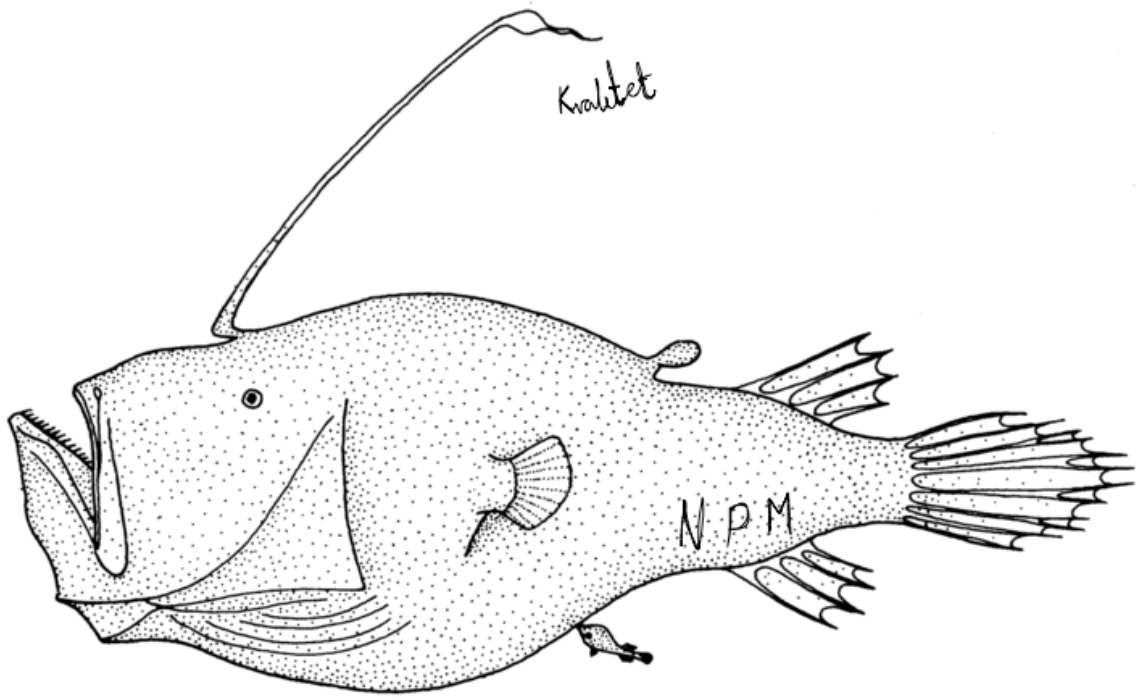
ANNA ALEXANDER OLSSON

Olsson, A. A. Title. Subtitle. *Degree project in social work, 15 credits*. Malmö University: Faculty of health and society, Department of social work, 2017.

The concept of quality is used almost as a mantra in guideline documents for higher education. Yet, its meaning is not specified. This study explores the significance and function of the quality concept, based on in-depth interviews with lecturers of social work. Quality is mainly about relationships, the respondents consistently declare. However, the result of this study seem to indicate that the concept is more complex. Through its indefinite nature, the concept of quality entails soft power. Considering this power, the concept may be viewed as a form of governance, that through its linguistic attractiveness may hide a different agenda: a higher education driven by new public management.

Keywords: Concept of quality, discourse, governmentality, new public management, quality, social work education, soft power, throughput.

Ett stort tack till er lärare som avsatt tid för att svara på mina frågor och som låtit mig ta del av era erfarenheter och reflektioner! Tack också till Torbjörn Friberg som handlett mig genom arbetet och till den trio av kurskamrater som har hjälpt mig att hålla näsan ovanför ytan!



1. INLEDNING	8
1.1 Problemformulering	8
1.2 Syfte och frågeställningar	8
1.3 Begreppsförklaring	9
1.3.1 <i>Genomströmning</i>	9
1.3.2 <i>New public management</i>	9
2. FORSKNINGSGENOMGÅNG	10
2.1 Hotet mot den högre utbildningen	10
2.2 En ny styrlogik	10
2.3 Standardisering och mätbarhet	11
2.4 Minskad kollegialitet	12
2.5 Förändrade roller inom högskolan	13
2.6 Kvalitetsbegreppet	13
2.7 Kvalitetsmätningar	14
2.8 Röster inifrån verksamheten	14
2.9 Reflektioner kring tidigare forskning	15
3. TEORI	16
3.1 Teorins relevans för studien	16
3.2 Maktbegreppet	16
3.3 Styrningsmentalitet	16
3.3.1 <i>Disciplin</i>	17
3.3.2 <i>Självreglering</i>	17
3.3.3 <i>Pastoral makt</i>	18
3.4 Diskurser	18
3.5 Mjuk makt	19
4. METOD	20
4.1 Val av metod	20
4.2 Urval och avgränsningar	20
4.3 Forskningsetiska aspekter	21
4.4 Genomförande	21
4.5 Databearbetning och analysmetod	23
4.6 Förförståelse	23
4.7 Tillförlitlighet	24
5. RESULTAT OCH ANALYS	25
5.1 Presentation av respondenter	25
5.2 Begreppet kvalitet	25
5.2.1 <i>"Där behövs ju ett helt annat språk"</i>	25
5.2.2 <i>"Det är väldigt tabubelagt liksom"</i>	27
5.2.3 <i>Sammanfattning av temat: Begreppet kvalitet</i>	27
5.3 Upplevelser av kvalitet	28
5.3.1 <i>"Jag tror kvalitet handlar väldigt mycket om relationer"</i>	28
5.3.2 <i>Sammanfattning av temat: Upplevelser av kvalitet</i>	29
5.4 Kvalitetens utmaningar	30
5.4.1 <i>"En verksamhet som är till för att kunna visas upp"</i>	30
5.4.2 <i>"Vi vill ha nöjda studenter"</i>	31
5.4.3 <i>"Det blir liksom lite stigmatiserande att underkänna"</i>	31
5.4.4 <i>"Vill man ha en dräglig arbetssituation finns all anledning att inte ställa så höga krav"</i>	34
5.4.5 <i>"Vi är ganska nära nu"</i>	35
5.4.6 <i>Sammanfattning av temat: Kvalitetens utmaningar</i>	36
5.5 Sammanfattning av resultat	36
5.6 Styrningsmentalitet inom högskolan	37

6. SLUTSATSER OCH DISKUSSION-----	39
6.1 Den formella och informella diskursen -----	39
6.2 Kvalitetsstyrning genom mjuk makt-----	40
6.3 Avslutande reflektioner -----	41
REFERENSER-----	42
BILAGA 1 – BREV TILL RESPONDENTER-----	45
BILAGA 2 – SAMTYCKESBLANKETT -----	46
BILAGA 3 – INTERVJUSHEMA -----	47

1. INLEDNING

I sluttampen av varje kurs vid Malmö högskolas utbildning för socialt arbete plingar det till i min inkorg. Jag ombeds att fylla i en kursutvärdering om mina upplevelser av kursen. Mina svar ska, tillsammans med mina kurskamraters bedömningar, påvisa vilken grad av kvalitet som kursen uppnått. Varje gång jag ofokuserat och godtyckligt klickar mig igenom utvärderingsformulären ställer jag mig frågan: ”Vad är kvalitet i utbildningen?”

1.1 Problemformulering

Att uppnå hög kvalitet i utbildningen är ett centralt mål för högskolor och universitet. Detta framgår med tydlighet i verksamheternas vägledande dokument (Alvesson, 2012). I regeringens proposition från år 1999 framhålls att det är i den högre utbildningen som framtidens professioner formas och att utbildningens kvalitet således utgör ”en av de viktigaste faktorerna för utvecklingen av sysselsättning och tillväxt...”. (Prop. 1999/2000:28, s. 6). Kvalitetsbegreppets betydelse tycks dock vara höljt i dunkel. En precisering av begreppets återfinns nämligen ingenstans i dessa dokument (Alvesson, 2012). Frågan om kvalitetens innebörd har iakttagits av så väl forskare som representanter inom akademien, men det förefaller som att ett tydligt svar på frågan om begreppets betydelse och funktion ännu inte stått att finna.

Sedan 1990-talet har högskolan genomgått dramatiska förändringar. Antalet studenter, utbildningar och universitet har ökat explosionsartat och kvalitetssäkringsrutiner i form av mätningar och resultatredovisningar har blivit en naturlig del av högskolans arbete för att hålla verksamheternas kvalitet under uppsikt (se bl.a. Ahlbäck Öberg m.fl. 2016; Ankarloo, 2016 & Friberg, 2012; Askling, 2012; Bergseth, 2015). Men mot bakgrund av kvalitetsbegreppets till synes odefinierade betydelse kan det lätt framstå som att man mäter utan att riktigt veta vad. Ett mätande för mätandets skull. Många forskare framhåller att det finns en risk att man i strävan efter bevis för en diffus kvalitet, glömmer bort den viktiga frågan om vad det är man egentligen vill uppnå i utbildningen och att utbildningen följaktligen förlorar substans (se bl.a. Ahlbäck Öberg m.fl. 2016; Ankarloo m.fl. 2012; Rider 2012). För ett ämne så komplext som socialt arbete är det rimligt att anta att en sådan utveckling i förlängningen skulle kunna få förödande konsekvenser för så väl socionomprofessionen som för det sociala arbetets målgrupper. Mot bakgrund av detta och mot regeringens utlåtande om kvalitetens omfattande betydelse för sysselsättning och tillväxt, torde begreppets otydlighet kunna betraktas som ett samhällsproblem. Genom samtal med de nyckelpersoner, det vill säga de universitetslärare som förväntas skapa kvalitet i utbildningen för socialt arbete, utgör föreliggande studie en ansats till att bringa klarhet i detta till synes diffusa och svävande begrepp.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att utifrån samtal om upplevelser av kvalitet med undervisande lärare, ge ett möjligt svar på frågan om vad begreppet kvalitet i utbildningen för socialt arbete har för betydelse och funktion. För att bereda mark åt denna huvudfråga behöver jag inledningsvis söka svar på ytterligare tre frågor, varvid följande frågeställningar har aktualiserats:

1. Hur upplever undervisande lärare begreppet kvalitet?
2. Vilka faktorer upplever lärarna bidrar till kvalitet i utbildningen?
3. Vilka faktorer upplever lärarna utmanar kvaliteten i utbildningen?
4. Vad är kvalitet i utbildningen för socialt arbete?

1.3 Begreppsförklaring

I detta stycke presenteras två begrepp som förekommer frekvent i föreliggande studie. Kännedom om begreppen är av betydelse för förståelse av resultat och analys, samt för de slutsatser som framställs i studiens sista kapitel.

1.3.1 Genomströmning

En stor del av högskolans resurser tilldelas idag mot bakgrund av hur många studenter som fått godkänt på de kurser de registrerat sig på. Detta brukar mätas i termer av *genomströmning*. Många godkända studenter innebär mer pengar för verksamheten medan underkända studenter således utfaller som en ekonomisk förlust (Ankarloo 2012; Askling, 2012).

1.3.2 New public management

New public management (NPM) är ett gemensamt begrepp för en samling styrlogiker inspirerade av näringslivet och som under 1990-talet implementerades inom hela den svenska offentliga sektorn (Ankarloo 2012; Askling, 2012). NPM syftar till att säkra kvaliteten inom verksamheterna genom att öka effektiviteten. Detta görs genom konkurrens, ekonomiska besparingar och ökad produktion (Hood 1991; 1995). För högskolans del innebär ökad produktion bland annat att ett större antal inskrivna studenter går igenom utbildningen med godkända betyg (Ankarloo m.fl. 2012). För att kunna kontrollera verksamheternas ekonomiska lönsamhet förutsätter modellerna hög grad av kontroll. Styrning enligt NPM innefattar därför ett omfattande uppföljningsarbete där granskningar och resultatredovisningar utgör en viktig del av kvalitetsarbetet (Ahlbäck Öberg m.fl. 2016).

2. FORSKNINGSGENOMGÅNG

I kapitlet presenteras forskning med anknytning till förändringsprocesser och kvalitet inom den högre utbildningen. Kapitlet är disponerat utifrån åtta teman som berör kvalitetens utmaningar, styrning av högskolan, förändrade roller mellan lärare och studenter, kvalitetsbegreppet, kvalitetsarbete samt universitetsforskarens upplevelser av utvecklingen inom den högre utbildningen. Kapitlet avslutas med en kortfattad reflektion över den forskning som presenterats.

2.1 Hotet mot den högre utbildningen

Med sina rötter i 1400-talet är den svenska högskolan en av de äldsta fortfarande fungerande institutionerna i Europa. Sedan dess har högskolan associerats med en lång rad positivt laddade begrepp som forskning, kunskapsproduktion och självständighet, kreativitet och kollegialitet. Men högskolans förutsättningar har på kort tid förändrats radikalt och motstridiga målsättningar skapar nu spänningar i det svenska högskolelandskapet (Ahlbäck Öberg m.fl. 2016; Ankarloo, 2016 & Friberg, 2012; Askling, 2012; Bergseth, 2015). En opinion av representanter inom högskolan menar att de traditionella akademiska värdena är hotade. Dels framhålls de vara hotade av nya styrlogiker och finansieringsformer, och dels av oakademiska ledare med korta tidsperspektiv. Ekonomer och managers får exempelvis allt större inflytande i beslutsfattande och styrning av den högre utbildningen (Ahlbäck Öberg m.fl. Ahlbäck Öberg & Sundberg, 2016; Ankarloo m.fl. 2012). Vetenskapliga meriter framhålls också bli allt mindre viktiga, exempelvis i rekryteringen av rektorer (Engwall, 2016). Utvecklingen beror enligt kritikerna på ett samhälleligt och politiskt tänkande influerat av kortsiktiga mål och en önskan om att hitta en universal lösning för styrningen av komplexa verksamheter. Bennich-Björkman (2004) hävdar att det rent av handlar om inkompetens och okunnighet om den offentliga sektorns komplexitet och utmaningar.

2.2 En ny styrlogik

Det tycks som att en ideologisk förskjutning ha ägt rum inom högskolan. Askling menar att sociala värden har ersatts av fokus på ekonomisk lönsamhet och konkurrens och Ankarloo m.fl. (2012) talar om en marknadisering och byråkratisering av akademien.

Under sent 1900-tal och tidigt 2000-tal expanderade den svenska högskolan kraftigt. Dels genom att många yrkesutbildningar erhöll högskolestatus och dels genom att antalet studenter vid Sveriges lärosäten ökade explosionsartat. Under denna period införlivades det som kallas för Bologna processen som är ett samarbete mellan 47 europeiska länder. Bologna processen syftar bland annat till att skapa en enhetlig europeisk standard bland högskolor och universitet och främja konkurrenskraft på utbildningsområdet (Rider, 2012; Askling, 2012; Bennich-Björkman, 2004; Friberg 2015; Liedman, 2013). I kölvattnet av Bologna processen och i samband med 1990-talets ekonomiska kris, implementerades *New Public Management* (NPM) inom hela den offentliga sektorn. NPM är en bred term för en samling nyliberala managementidéer som hämtat sin inspiration i det privata näringslivet. Modellerna innefattar en rad styr- och ledningsmetoder med tydligt fokus på mål- och resultatstyrning. Den brittiske forskaren Hood (1995; 2015) som har studerat implementeringen av NPM identifierar åtta kännetecken som karakteriserar styrningen. För det första implementeras ”*management*” inom organisationerna. Detta innebär att verksamheterna blir mer toppstyrda i och med att vissa personer inom den organisatoriska hierarkin får mandat i beslutsfattandet. Vidare karakteriseras styrningen av *standardisering* och *mätbara mål*, detta innebär i sin tur

utökade administrativa rutiner för bland annat kvalitetsmätning och resultatredovisning för de anställda. Organisationerna får vidare ett större fokus på *resultat* än på de processer som leder fram till resultaten. NPM-verksamheterna kännetecknas också av *decentralisering*, vilket innebär att verksamheterna segmenteras för att kunna fungera som egna enheter till förmån för ökad *konkurrens*. Hood framhåller vidare att *flexibla anställningsförfaranden* är karaktäriserande för NPM eftersom individer som på ett eller annat sätt bromsar upp effektiviteten enkelt måste kunna bytas ut, allt mot bakgrund av ett större fokus på *ekonomisk lönsamhet*.

Enligt NPM ska organisationer inom den offentliga sektorn betraktas som en samling företag som rivaliserar på en konkurrensutsatt marknad. De anställda betraktas som leverantörer och studenterna betraktas i sin tur som kunder, vars behov ska tillfredsställas så att de inte lämnar verksamheten för en mer framgångsrik ”producent” (Gustavsson, 2016; Hood, 1995, Liedman 2013; Widmalm, 2016a).

2.3 Standardisering och mätbarhet

Syftet med den nya styrideologin, då den implementerades, var att öka effektiviteten inom högskolan och på så vis säkra högskolans trygghet i en ekonomiskt osäker samtid. Principen bygger på en idé om att effektivitet leder till produktivitet. Eftersom produktivitet i sin tur leder till goda resultat och goda resultat är ett bevis på hög kvalitet, så framstår det som önskvärt att sträva efter effektivitet; effektivitet genererar ju i förlängningen kvalitet (Ahlbäck Öberg m.fl. 2016; Hood, 1995). Detta är enligt kritikerna ett feltänk som i praktiken får en fundamentalt kontraproduktiv verkan för kvaliteten inom den högre utbildningen. Ankarloo & Friberg (2012) framhåller, i samförstånd med övriga författare i detta kapitel, att själva kvalitetssäkringssystemet ironiskt nog leder till lägre kvalitet.

Implementeringen av NPM har inneburit att omfattande kontrollsystem av mätningar, rankningar och utvärderingar har skapats som ett sätt att hålla effektiviteten och kvaliteten i den högre utbildningen under uppsikt. Ett problem med att implementera en företagsinspirerad styrlogik inom högskolan är dock att verksamheterna inte fungerar på samma rationella vis som en industri som producerar varor. Det är helt enkelt svårt att effektivisera värden som exempelvis kunskap och kreativitet och att kvantifiera dem till mätbara siffror (Ahlbäck Öberg m.fl. 2016). Fixeringen vid just mätbarhet tycks ställa till det och Ahlbäck Öberg m.fl. framhåller att detta fokus riskerar att rent av urholka kärnverksamheten. Sampson (2012) framhåller i sin tur att kvalitetssäkringssystemet bidrar till ökad arbetsbelastning för verksamheternas anställda och påtalar att en effekt av kvalitetsarbetet är att högskolornas anställda ägnar allt mer tid åt att bevisa att arbetet bedrivs effektivt och allt mindre tid åt undervisning och forskning.

Implementeringen av NPM har vidare inneburit förändrade finansieringsformer inom högskolan. Idag tilldelas exempelvis en stor del av högskolornas ekonomiska tillgångar mot bakgrund av hur många studenter som klarar av sina studier och ”genomströmmar” utbildningen per år. Men samtidigt som fler studenter än någonsin passerar genom högskolan med godkända resultat, ser Ankarloo (2012) en utveckling där studenternas kunskaper blir allt lägre. Författaren menar att kunskapen har förlorat sitt egenvärde. Rider (2012) som är inne på samma spår menar att samhällsutvecklingen och NPM i högskolan har bidragit till att kunskap i allt högre utsträckning standardiseras. Mallarna för målformuleringar och lärandemål förutsätter nämligen att den kunskap som studenterna förväntas tillgodose sig preciseras så detaljrikt som möjlig för att kunna mätas och bockas av. Men detta till synes effektiva system får enligt författaren en kontra-

produktiv verkan för studenternas kunskapsutveckling och träning i kritiskt tänkande. När kunskapen preciseras begränsas den nämligen och det blir betydligt svårare att tänka utanför de givna ramarna och tillgodose sig oförväntade kunskaper. Rider menar att kvalitetssäkring ur ett NPM-perspektiv är det samma som resultatsäkring. Det är med andra ord resultaten, och inte innehållet som står i fokus. Denna logik bidrar enligt författaren till att motivationen sjunker bland såväl lärare som studenter. Rider framhåller att kvalitet utifrån en NPM-logik kan förstås som det som syns i resultatredovisningarna. Det är nämligen dessa resultat som möjliggör konkurrens med andra lärosäten, och konkurrens har ett högt egenvärde i en marknadsekonomi. Enligt Riders (2012) resonemang framstår det som om management-trenderna med hjälp av sitt fokus på mätbarhet har ”kapat” själva betydelsen av kvalitet.

2.4 Minskad kollegialitet

De nya styrlogikerna har förändrat organiseringen av arbetet och vem som får förtroende att fatta beslut. Gustafsson (2016) och Sahlin m.fl. (2016) vittnar om en nedmontering av det *kollegiala beslutsfattande* som tidigare präglade styrningen inom verksamheterna. Enligt författarna har högskolan på kort tid förvandlats till en *linjeorganisation*. En sådan organisation präglas av decentralisering genom att ansvar fördelas till olika separata enheter inom- och utanför verksamheten. Ett exempel på hur detta tagit sig uttryck återfinns inom universitetens styrelser (Widmalm, 2016b). Dessa styrelser som tidigare utgjordes av representanter inifrån akademien, innefattas idag av externa ordföranden, oftast rekryterade direkt från näringslivet. Majoriteten av ledamöter kommer också utifrån och rekryteringen av rektorer sker inte längre mot bakgrund av meriter och akademisk lämplighet, utan liknar de metoder som återfinns inom näringslivet. Kollegiet befinner sig med andra ord i minoritet. Gustafsson (2016) framhåller att den nya organiseringen har inneburit en förskjutning från det kollegiala beslutsfattandet som tidigare varit utmärkande för högskolan. Idag ligger beslutsmakten ligger snarare hos enskilda chefer och externa aktörer och managers. Ahlbäck Öberg m.fl. (2016) bekräftar denna iakttagelse och påtalar att de sociala relationerna idag tillägnas allt mindre betydelse:

I dagens akademiska Sverige blir tecknen allt fler på att delaktigheten, förankring och dialog förblir pappersprodukter. Lärosätena blir allt mer toppstyrda, och att tillvarata de akademiska lärarnas insikter ses som alltför kostsamt och ineffektivt (Ahlbäck Öberg m.fl. s. 24, 2016).

Författarna vidhåller att det öppna samtalet mellan medarbetare blir ett allt mer ovanligt inslag i arbetet. Styrning utifrån kollegiala premisser utgör enligt Ahlbäck Öberg m.fl. en förutsättning för akademisk frihet och akademisk frihet utgör i sin tur en förutsättning för kvalitet. När dessa värden utmanas, menar författarna att kvaliteten inom den högre utbildningen hotas. Gustafsson (2016) framhåller att högskolan, med linjeorganisation, utvärderingar, resultatstyrning och fokus på kort-siktig måluppfyllnad, allt mer liknar ett vinstdrivande företag. Författaren ser en kvalitetsretorik där målbeskrivningar och resultatredovisningar framställer en annan bild av verklighet än den som verksamhetens anställda upplever. Gustafsson beskriver detta som ett dubbeltänkande som bidrar till att lärare och universitetsforskare blir allt mer främmande inför de normer som präglar den akademiska miljön.

2.5 Förändrade roller inom högskolan

Enligt Friberg (2012; 2015) har utvecklingen inom högskolan fått negativa konsekvenser för relationerna, inte minst för den mellan lärare och studenter. Högskolan har enligt författaren blivit mer och mer beroende av studenternas erkännande för att kunna hävda sig i konkurrensen gentemot andra lärosäten. Detta har enligt Friberg inneburit att studenter i allt högre utsträckning betraktas som kunder vars behov ska tillfredsställas till varje pris. Att utmana studenterna genom höga kravnivåer har mot bakgrund av kund-perspektivet blivit riskfyllt. Höga krav innebär nämligen ett motstånd som studenterna kan opponera sig mot och som i förlängningen kan innebära att de helt enkelt lämnar utbildningen. Utvecklingen har enligt Friberg bidragit till en trend där lärarens roll har fått en närmast terapeutisk karaktär och där det förväntas att läraren ska anpassa sig för att förstå och blidka studenten. Istället för det traditionella idealet där studenten utmanas av, och anpassar sig efter lärarens kunskap, beskriver författaren en utveckling där läraren i större utsträckning sänker ribban för att möta studenten på dennes nivå. Friberg framhåller att studenterna i allt högre utsträckning framstår som offer för okunskap som måste hjälpas igenom utbildningen. Relationen mellan lärare och student har enligt författaren kommit att präglas av ett ”curlande” av studenter och en rädsla för konflikt på bekostnad av bland annat kunskapsnivå och kritisk reflektion i utbildningen.

2.6 Kvalitetsbegreppet

Begreppet kvalitet är vagt och ospecificikt, framhåller Alvesson (2012) och understryker det absurda i att begreppet, trots sin svårbegripliga innebörd tillägnas en så oerhört stor betydelse från politiskt håll. Samtidigt konstaterar författaren att något nämnvärt intresse för att precisera begreppets betydelse inte tycks finnas från varken politiker eller myndigheter. Trots detta läggs stora resurser på att utveckla systemen för kvalitetsmätningar och resultatredovisningssystem. Alvesson (2006; 2012) är mycket kritisk till detta fenomen och framhåller att kvalitetsarbetet inom högskolan har föga med den faktiska kvaliteten i utbildningen att göra. Kvalitetsarbetet beskriver författaren som ceremoniella strukturer kopplade till mål som på grund av sin otydlighet är svåra att realisera. Alvesson påtalar vidare att begreppet tack vare sin vaga betydelse utgör ett bristfälligt styrmedel. Författaren liknar högskolans kvalitetsarbete vid ett ”skyltfönsterideal”. Med detta begrepp vill Alvesson belysa att det som lärosäte blir allt viktigare att framstå som modern och rationell utåt, mot ”kunderna”. Detta fokus på modernitet innebär enligt författaren att man allt för okritiskt tenderar att anamma nya moderna arbetssätt och logiker inom verksamheterna. Modernitets- och rationalitetsbehovet sker enligt Alvesson stundtals på bekostnad av kärnverksamheten. Författaren ser en utveckling där man inom verksamheterna blir allt för fokuserade på att ”hänga med” och följa nya rutiner, men sällan stannar upp och reflekterar över de reella effekterna av det man gör. Att göra ”formellt rätt”, det vill säga att följa rutiner, följa upp kvalitetskontroller och arbeta med värdegrunden, tar enligt författaren upp allt mer tid, medan substansen i det man faktiskt presterar, blir allt mindre. Författaren framhåller också att marknadslogiken med kunder som lätt kan förloras och nya system som ska följas, bidrar till en oro inom verksamheterna som får individerna inom dem att bli allt mer bundna till styrlogikernas mallar. Drivkraften blir att undvika fel, snarare än att åstadkomma verkliga resultat.

2.7 Kvalitetsmätningar

Trots svårigheten att mäta de värden som anses viktiga för kvaliteten inom högskolan blir kvalitetsmätningar och rankingssystem allt vanligare. ”I konkurrensen om de mest begåvade och talangfulla studenterna och de skickligaste lärarna och forskarna har det blivit viktigt för lärosätena att få omdömen om sin kvalitet som ger ett gott renommé.”, framhåller Bergseth (s. 1, 2015). Kvalitetsmätningar har blivit föremål för hård kritik, inte minst bland företrädare för akademien. Men trots kritiken har utfallen av mätningarna visat sig ha en styrande effekt på verksamheterna inom högskolan. Bergseth (2015) konstaterar att framförallt universitetsrankingarna har fått stort genomslag som både informationskälla och som styrinstrument i utvecklingen inom högre utbildning. Genom två empiriska studier jämför Bergseth (2015) resultaten i tidigare utförda kvalitetsmätningar inom högskolor och universitet, med fokus på utbildningsprogram inom medicin och vård. Materialet utgörs av tre olika modeller för kvalitetsmätning som utgår ifrån kvantitativa data. Bergseth (2015) frågar sig om de olika mätinstrumenten kan anses mäta samma slags kvalitet och ifall resultatet av mätningarna verkligen står i relation till den praktiska undervisningens kvalitet. Författaren finner inte något signifikant samband mellan resultaten av kvalitet och den faktiska kvaliteten i undervisningen. Resultatet av de två studierna visar att det finns stora svårigheter att på ett tillförlitligt och trovärdigt sätt mäta kvaliteten inom lärosätena utifrån de mätinstrument och metoder som idag används. Bergseth (2015) påtalar det problematiska i kvalitetsmätningarnas obestridliga status och menar att det största utrymmet för tolkningen av kvalitetsbegreppet idag ligger hos de externa experter som beställer och utför kvalitetsgranskningarna. Bergseth framhåller att detta tenderar att underminera de erfarenheter och upplevelser av framgång som finns inom högskolan och menar att det i förlängningen kan få förödande effekter för högskolans framtida hållbarhet.

2.8 Röster inifrån verksamheten

Bennich-Björkman (2004) som har studerat hur universitetsforskare i Uppsala och Örebro upplever sig påverkade av det nya styrnings- och finansieringssystemet konstaterar att reformerna inom akademien har skapat ett påtagligt större beroende av externa finansiärer inom forskningsfältet. Bennich-Björkman (2004) menar att i finansieringssystemet, så som det ser ut idag, blir det viktigt att tillgodose externa finansiärens intressen för att få ta del av de ekonomiska resurserna. Därmed blir det också enskilda aktörers intressen som sätter agendan för vilken forskning som blir möjlig att bedriva. Beroendet genererar enligt författaren trender inom forskningsfältet som fråntar forskarna möjligheten att bedriva forskning som utgår ifrån den egna kreativiteten och nyfikenheten. Bennich-Björkman framhåller att detta förhållande gör det svårt att exempelvis bedriva kritisk forskning inom det system man verkar och att en viktig del av den demokratiska aspekten, av kunskapsbildande och den professionella integriteten därmed går förlorad. Universitetsforskarna tycks uppleva att den nya styrlogiken minskar kreativiteten i arbetet och ger uttryck för att långsamma forskningsprocesser får stå tillbaka för kortsiktiga mål i effektivitetens namn. Enligt författaren bidrar utvecklingen till likriktning och konformism, snarare än originalitet, självständighet och oberoende – som är de värden som traditionellt hyllas i forskningsområdet (Bennich-Björkman, 2004).

Flera forskare (se b.l.a. Askling, 2012; Bennich-Björkman, 2004; Bergseth, 2015) framhåller att direktstyrning av högskolan än så länge är ett okänt fenomen. Bennich-Björkman påtalar dock att ”institutionella förhållanden alltid på längre sikt ger effekter på individens beteende såväl som på deras värderingar.”

(Bennich-Björkman, s. 8, 2004). Av denna anledning menar författarna i detta kapitel att det är hög tid att rikta ljuset mot de logiker som styr den offentliga sektorn.

2.9 Reflektioner kring tidigare forskning

Majoriteten av de forskare som refereras till i detta kapitel verkar själva inom universitetet och tycks vara rörande överens om så väl bakgrunden till högskolans utveckling, som de risker som denna utveckling medför. Detta faktum riskerar att framställa en bild av en utveckling inom den högre utbildningen som eventuellt kan vara mer komplex. Faktum är dock att det är svårt att finna motstridiga uppfattningar i den uppsjö av studier, rapporter och forskningsartiklar som behandlar styrning och kvalitet inom högskolan. Vad detta beror på kan jag bara spekulera i. Kanske är de logiker som ligger till grund för utvecklingen helt enkelt är så befästa som norm att de inte behöver hävdas. Överlag tycks det finnas förvånansvärt lite forskning om kvalitetsbegreppet. Det samma gäller för genomströmningens effekter på kvaliteten. Dessa ämnen framstår efter läsning av tidigare forskningsbidrag som intressanta uppslag för framtida studier. Kritiken mot utvecklingen av högskolan är hård, men förslagen till lösningar tycks förhållandevis få. Jag föreställer mig att en kombination av intervjuer och observationer inom verksamheterna skulle kunna framställa en tydligare bild av de faktorer som bidrar till framgång och hållbarhet inom högskolan ur ett långsiktigt perspektiv.

3. TEORI

I detta kapitel presenteras delar ur Michel Foucaults teori *gouvernementalité* (eng. *governmentality*, här översatt till *styrningsmentalitet*). Inledningsvis motiveras valet av teoretiskt angreppssätt. Därefter introduceras en kortfattad redogörelse för maktbegreppet, följt av en presentation av styrningsmentalitet. Detta åtföljs av en sammanställning av medlen för *disciplin*, samt de teoretiska begreppen *självreglering* och *pastoral makt*. Slutligen presenteras de teoretiska begreppen *diskurs* och *mjuk makt*.

3.1 Teorins relevans för studien

I den empiri som presenteras i studiens femte kapitel har *New public management* (NPM) visat sig vara ett framstående tema. Eftersom NPM berör styrning av högskolan kommer teorin *styrningsmentalitet* att fungera som en utgångspunkt för analysen. Utifrån denna teori aktualiseras särskilt de tre teoretiska begreppen *disciplin*, *självreglering* och *pastoral makt*. Styrningsmentalitet är nära förknippad med maktaspekter, varvid det teoretiska begreppet *diskurs*, som behandlar maktaspekter i språket, och Joseph Samuel Nyes teori om *mjuk makt*, likaså kommer utgöra delar av analysens teoretiska ramverk.

3.2 Maktbegreppet

Det går inte att ställa sig utanför makten, detta framhåller filosofen och idéhistorikern Michel Foucault (2003). Makt ska enligt Foucault förstås som en produktiv kraft som är i ständig rörelse, ett verktyg som möjliggör såväl underkastelse som motstånd. Foucault ser inte makt som ett statiskt eller oföränderligt fenomen. Inte heller ser han maktpositioner som något som är av naturen givna. Makt handlar nämligen inte om positioner, utan snarare om styrning; att genom olika medel få människor att disciplinera sig och lyda. Den som torterar får inte per automatik makt eftersom makt alltid förutsätter möjligheten att vägra. Det förövaren eftersträvar genom tortyren är lydnad, men den som faller offer för tortyr kan också göra motstånd. Motmakt är enligt Foucault en lika viktig del av maktens uttryck som förtrycket. Det är i förståelsen av makt i form av *styrning* som Foucaults teori om styrningsmentalitet tar avstamp (Dean 2010; Foucault, 2003; Miller m.fl. 2008).

3.3 Styrningsmentalitet

Hur kommer det sig att människor låter sig styras? Foucault söker svaret i de teknologier som makthavare använder. Styrningsmentalitet syftar till att förklara hur stabila dominansrelationer, som den mellan stat och medborgare, uppstår och bevaras. Teorin kan mycket förenklat förklaras som strategier för att styra individer och få dem att styra sig själva. Istället för att granska makthavare, riktar styrningsmentaliteten ljuset mot de principer som legitimerar makt och styrning (Dean, 2010; Lemke, 2011; Miller m.fl. 2008; Simons, 2007). Simons (2007) menar att styrning i den moderna staten har mentaliserats. Lite tillspetsat, är det möjligt att påstå, att detta innebär att medborgarna inte främst betraktas som sociala varelser, utan som kugghjul i ett samhällsmaskineri som är beroende av produktion för att tillfredsställa samhällets behov. Ekonomin har en central roll i detta system. Statens främsta roll är att skapa och kontrollera marknaden medan individerna blir en slags självreglerande entreprenörer.

3.3.1 Disciplin

Enligt Foucault har *disciplin* och fostran en central roll i de makt-teknologier som får människor att underkasta sig styrning. Medlen för denna disciplin är *den hierarkiska översynen, det normaliserande systemet för bestraffning och belöning* samt *examensprocessen* som bland annat innebär en individualisering av skuld och duglighet (Foucault, 2003). Disciplin genom den hierarkiska översynen tar sig enligt Foucault bland annat uttryck i den arkitektoniska utformningen av militärförläggningar, fängelser, skolor och fabriker. Genom att skapa en känsla hos individerna på insidan av dessa anläggningar av att ständigt kunna vara övervakade, syftar arkitekturen till lydnad. I det normaliserande systemet för bestraffning och belöning förknippas olydnad med sanktioner. Sanktionerna består sällan i några avancerade straff, det kan många gånger räcka med förödmjukelsen av att avvika för att upprätthålla strukturen. Likaså måste det finnas en motpol. Det måste vara belönande att ”sköta sig”. Examensprocessen är i sin tur den process där ”elevens” prestationer bedöms och granskas. Kompetens, framgång och misslyckanden mäts och värderas. I examensprocessen blir betyget inte bara en symbol för prestation, utan för en hel identitet. För skoleleven utgörs examen av det skriftliga betyget och inom lärosätet utgör resultatet av kvalitetskontroller en typ av examen. Syftet med examensprocessen är att skapa ett system där ”eleven” själv kan placera sig i på en hierarkisk skala. Eventuella brister framstår i detta system som ett individuellt misslyckande, varvid systemet som utövar maktteknikerna osynliggörs (Dean, 2010; Foucault, 2003).

Medlen för disciplin synliggör vilka beteenden och karaktärsdrag som är önskvärda och icke-önskvärda. När individerna lär sig att förknippa avvikelser från normen med sanktioner av något slag, finns det en överhängande risk/möjlighet att de successivt också börjar anpassa sina beteenden för att inte avvika. Normen formuleras av makthavarna, men själva styrningen sker alltså inifrån individerna själva. Foucault benämner detta fenomen som *The code of conduct* (se bl.a. Dean, 2010; Foucault, 2003; Miller m.fl. 2008) vilket skulle kunna översättas som uppförandekoder.

3.3.2 Självregering

Uppförandekoderna grundar sig i olika samhälleliga normer. Exempel på sådana normer är idén om att det är viktigt att exempelvis vara anställningsbar, att ha god fysik, att vara hederlig och att framstå som bildad (Dean, 2010). För att uppfylla dessa normer krävs anpassning. Inom styrningsmentalitet används begreppet *självregering*. I och med den egna anpassningen till normen, tenderar människor att också bli mer uppmärksamma på andra normavvikelser i samhället. Utifrån de uppförandekoder som makthavarna formulerar, börjar individer därmed att kontrollera så väl sig själva som sina medmänniskor. Detta fenomen benämner Foucault som *The conduct of conduct*. På så vis fostrar styrningsmentaliteten oss till att värna om, och upprätthålla det maktsystem som styr oss. Detta innebär att vi som medborgare inte bara styrs av makten, vi är också själva maktutövare (Dean, 2010; Foucault, 2003; Miller m.fl. 2008).

Styrningsmentalitet utgör en effektiv typ av styrning. Eftersom vi är så upptagna av att styra och kontrollera oss själva och varandra, riktar vi sällan våra granskande blickar mot de logiker som vi underkastar oss. Detta resulterar i att styrningsmentaliteten *normaliserar* och närmast framstår som en naturlag. Eftersom den genererar ett autonomt kontrollmaskineri med självreglerande individer som på egen hand sköter makthavarnas uppgift, kräver makten inget centralt styre. Detta innebär att makthavarna kan befinna sig långt ifrån de individer som ska styras (Dean, 2010; Foucault, 2003; Hultqvist m.fl. 1995; Miller m.fl. 2008; Rose, 1995).

Hultqvist m.fl. (1995) benämner fenomenet som ”Den frånvarande maktens närvaro” (s. 18). Ett exempel på hur detta tar sig uttryck i vår samtid hittar vi inom den offentliga sektorn. Idag formuleras mål av politiker och policymakare, snarare än av de enskilda verksamheterna. Styrning av verksamheterna sker med andra ord till viss del av frånvarande maktutövare (Askling, 2012). Enligt Foucault återfinns denna form av maktutövning i så väl statliga institutioner som i det privata livet. Genom *självreglerande teknologier* upprätthåller vi beteenden och identiteter som belönas av vårt omgivande samhälle. Det kan exempelvis handla om att söka sig till arbetsförmedlingen för att öka sina chanser på arbetsmarknaden, att träna för att uppnå ett normativt skönhetsideal eller att inhandla en viss typ av produkter för att signalera framgång.

3.3.3 Pastoral makt

Styrningsmentalitet förutsätter en viss grad av frivillighet från individen. Foucault (1986) benämner maktrelationen mellan makthavare och subjekt som *pastoral*. Som namnet antyder har pastormakten sitt ursprung i kyrkliga traditioner. I 1700-talets kristna samhällen var målet att försäkra den religiösa populationen, frälsning efter döden. Genom hjälpande och vårdande tekniker framstod den pastorala makten som mjuk och vänlig. Detta gjorde den till ett effektivt medel för disciplinering. Men för att styra individer utifrån den pastorala makten krävdes kunskap om individens inre. Bikten fick här stor betydelse för maktteknikens framgång. Genom bikten delade människor i 1700-talets kristna samhällen med sig av information om sina innersta tankar och känslor till kyrkan. Denna information kunde därefter användas för att styra medborgarna till anpassning (Foucault, 1986; 2008).

Ett liknande förhållande skulle idag kunna exemplifieras genom det sätt som människor i det moderna samhället använder sig av sociala medier. Genom löften om gemenskap och bekräftelse utifrån vän-förfrågningar och uppmuntrande klick på budskap som vi publicerar, delar vi med oss av information om oss själva till digitala sökmotorer. Dessa sökmotorer analyserar våra användarprofiler och anpassar sina kommersiella och politiska budskap utifrån de beteenden vi uppvisar på nätet. Genom exempelvis reklam och politiska budskap på sociala medier, skapas en bild av normalitet som framstår som eftersträvansvärd. Utifrån dessa normaliteter styrs vi att forma våra identiteter mot bakgrund av de förväntningar som finns på oss. Lite tillspetsat skulle man kunna betrakta sociala medier som vår tids bikt-bås. Genom att delta underkastar vi oss frivilligt den pastorala makten enligt styrningsmentalitetens princip.

3.4 Diskurser

Begreppet *diskurs* härstammar från diskursanalysen. Enligt denna teoribildning skapar diskurser både identiteter, sociala relationer och vår förståelse för kunskap. På så vis resulterar diskurserna i den sociala praktik som definierar vad vi uppfattar som sant och falskt. Diskurser är ständigt närvarande i vår vardag och begreppet kan mycket förenklat beskrivas som ett slags samtalsklimat. De återfinns i allt från normer kring hur man inom högskolan skriver en C-uppsats, till hur media rapporterar om internationella konflikter, eller hur man bland kollegorna på en arbetsplats talar (eller inte talar) om sitt liv utanför arbetet (Bergström m.fl. 2012; Howarth, 2007, Winther Jørgensen m.fl. 2000). Diskurser skapar ett slags ramverk för vad som är socialt accepterat att tycka och säga i en viss social kontext genom normer och tabun. Exempelvis är det inte konstigt att på sin fritid tala med en nära vän om att den bland kollegorna omtyckta chefen beter sig som en skitstövel, men om samma samtal skulle äga rum på arbetsplatsen, skulle kanske kollegorna höja på ögonbrynen eller protestera. Tvärtom finns det arbetsplatser där det råder en motsatt

diskurs. I ett sådant sammanhang skulle ett utlåtande om vilket bra jobb chefen gör mottas med skepsis. Diskurser kan betraktas som uttryck för maktrelationer eftersom de genom att reglera vad som får och inte får sägas, sätter ramarna för vad som kan diskuteras och vad som kan betraktas som sant. Genom att studera diskurser kan också maktrelationer och ”sanningar” i samhället synliggöras (Bergström m.fl. 2012; Fahlgren m.fl. 2010; Winther Jørgensen m.fl. 2000). Socialt arbete är ett fält som är tydligt präglad av makt och normerande diskurser. Mot bakgrund av diskurser om vad som kan betraktas som ett godtagbart och icke godtagbart liv kan exempelvis tvångsåtgärder legitimeras. Tack vare en social och juridisk diskurs, tillåts socialarbetare på gott och ont att göra intrång i människors privatliv. Diskursen, liksom styrningsmentaliteten synliggör det eller den som avviker och de utgör båda en form av underförstådda principer om vad som är önskvärda åsikter och beteenden (Bergström m.fl. 2012; Dean, 2010; Lemke, 2011).

3.5 Mjuk makt

Som det redan konstaterats kräver makt lydnad. Makten kan inte utövas om inte någon underkastar sig den (Dean, 2010; Miller m.fl. 2008). För att erhålla makt kan man försöka tvinga genom hot, eller locka med ersättning. Ett tredje sätt att få människor att underkasta sig makt är att framställa den som önskvärd, att attrahera till samarbete (Nye, 2008). År 1990 myntade den amerikanska statsvetaren Joseph Samuel Nye begreppet *mjuk makt*. Nye beskriver begreppet på följande vis:

[Soft power] is the ability to get what you want through attraction rather than coercion or payments. It arises from the attractiveness of a country's culture, political ideals, and policies. When our policies are seen as legitimate in the eyes of others, our soft power is enhanced (Nye, s. X 2004).

Till skillnad från *hård makt* som definieras av tvång, hot och belöningar, syftar den mjuka makten till att uppnå kontroll över individers beteenden med hjälp av attraktionskraft. Att lyckas attrahera människor att göra något de vill göra, innebär att de av naturliga skäl inte kommer att göra motstånd. Detta gör den mjuka makten effektiv som styrmedel (Nye, 2008). Nyes teori om mjuk makt är främst tillämpad inom internationell politik. I stora drag syftar teorin till att beskriva hur länder och makthavare kan styra genom att agera på sätt som tillägnar dem gott anseende. Exempel på sätt att öka sitt anseende och således erhålla mjuk makt är genom humanitärt bistånd, eller genom att främja demokrati- och jämställdhetsorganisationer (Keohane m.fl. 2001). Amerikansk populärkultur lyfts ofta fram som ett exempel på mjuk makt som skapar en attraktionskraft till USA och som således höjer landets status och anseende i omvärlden. Men det är inte bara stater som kan erhålla mjuk makt. Visioner och policyer kan också betraktas som medel för att utvinna mjuk makt (Nye, 2008). Mot bakgrund av detta resonemang kan exempelvis styrdokument för högskolor betraktas som mjuk makt-faktorer. Genom att med positiva ordalag framställa målformuleringar för verksamheterna syftar dokumenten till att skapa en vilja bland de anställda att genom lockelsens kraft underkasta sig styrning.

4. METOD

I detta kapitel redovisas de kvalitativa metodval som gjorts för studien. En redogörelse för studiens empiri, urval, avgränsningar, etiska aspekter och tillvägagångssätt samt reflektioner kring metodens begränsningar kommer att presenteras.

4.1 Val av metod

I föreliggande studie undersöker jag hur undervisande lärare vid utbildningen för socialt arbete förhåller sig till kvalitet i utbildningen. För att kunna fånga dessa upplevelser har jag utgått ifrån en kvalitativ, explorativ ansats. Den kvalitativa ansatsen avser att utforska essensen i de fenomen som studeras. Det finns enligt detta perspektiv inga objektiva sanningar, utan endast personliga upplevelser av världen. Sökandet efter kvantitativ, generaliserbar information blir därmed mindre intressant (Ahrne, 2011; Aspers, 2007). Mitt empiriska material utgörs således av tematiska semistrukturella intervjuer med ett mindre urval av lärare vid två olika lärosäten i södra Sverige. Alvesson (2011) menar att intervjuer kan beskrivas som ett verktyg för att framställa kunskap. Kunskapen om ett visst fenomen frambringas nämligen genom de individuella upplevelser som kommer till uttryck i samtalet och som formas genom mötet mellan intervjuare och respondent. Respondenten utgör själva källan till information, men intervjuaren tolkar också i sin tur informationen. Det är intervjuarens uppgift att leda, tolka och kontextualisera denna sociala process. Intervjun skulle således kunna beskrivas som ett inter-subjektivt kunskapande ur det avseende att kunskapen formas genom ett samspel mellan två eller flera individer.

4.2 Urval och avgränsningar

Urvalet av respondenter i denna studie utgörs av fem stycken undervisande lärare inom socionomprogrammet. Utbildningen som är fördelad på sju terminer innefattar 210 högskolepoäng och leder till en socionomexamen. Socionom är en utbildningstitel som ligger till grund för många olika yrken inom socialt arbete. I utbildningen läggs särskilt fokus på social utsatthet och sociala förändringsprocesser (Utbildningssidan, 2016). Av hänsyn till den begränsade tidsramen har jag valt att endast söka respondenter vid två lärosäten i södra Sverige. Studien är inte en jämförelse mellan lärosäten, men genom att intervjua lärare som verkar inom mer än ett lärosäte har min förhoppning varit att få en mer omfattande bild av de upplevelser av kvalitet som finns bland representanter för socionomprogrammet. Istället för att söka svaren på mina frågor bland ett stort urval individer, har jag med utgångspunkt i de resonemang som Bryman (2011) för om den kvalitativa ansatsen, valt att fokusera på ett mindre urval respondenter i syfte att finna djupare erfarenheter och betydelser av begreppet kvalitet.

Inför studien har jag kontaktat programansvariga och kursansvariga för socionomprogrammet vid de båda lärosätena. Dessa har i sin tur har försett mig med kontaktuppgifter till samtliga undervisande lärare under termin ett och två. Utifrån de namnlistor jag tilldelats har jag genom lottdragning valt ut tio personer som jag har kontaktat via mail (se bilaga 1). Urvalet har med andra ord skett slumpmässigt. Även om ett slumpmässigt urval anses ha mindre betydelse för en kvalitativ studie till skillnad från en studie med kvantitativ ansats (Ahrne, 2011), har jag strävat efter att i möjliga mån låta mina egna val av respondenter och uppfattningar om ämnet ta så liten plats som möjligt i arbetet. Fem av de respondenter jag kontaktade hade möjlighet att avsätta tid för ett samtal. Aspekter som ålder, kön, eller yrkeserfarenhet har inte legat till grund för urvalet då jag inte anser att dessa aspekter har någon större relevans för syfte och frågeställningar. Det som förenar respondenterna och som har varit av betydelse i urvalet är att samtliga undervisar inom socio-

nomprogrammet. Urvalet har med andra ord utgått från det som Aspers (2007) benämner som *rollselektion*, vilket innebär ett urval utifrån respondenternas roll, i detta fall utgörs rollerna av undervisande lärare.

4.3 Forskningsetiska aspekter

Att bedriva forskning på ett moraliskt godtagbart vis förutsätter att som forskare förhålla sig till etiska frågor och ställningstaganden. Det gäller så väl val av sociala miljöer och intervjufrågor, som metoder och framställande. Syftet med forskningen bör vara tydligt förmedlat till dem som medverkar i forskningsprojektet (Närvänen, 1999). De forskningsetiska principer jag har utgått från i föreliggande studie utgörs av Vetenskapliga rådets riktlinjer för humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning (Vetenskapliga rådet, 2016). Dessa principer utgörs av *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*.

Medverkan till föreliggande studie har skett på frivillig basis. Respondenterna har informerats om studiens syfte både skriftligt och muntligen. Innan intervjun har samtliga respondenter också undertecknat ett samtyckesavtal (se bilaga 2). De medverkande har utlovats anonymitet och informerats om möjligheten att när som helst avbryta sin medverkan utan att behöva ange skäl. Insamlade uppgifter om de medverkande kommer endast användas för studiens ändamål.

Högskolan är enligt Ahlbäck Öberg m.fl. (2016) en plats där motstridiga åsikter bidrar till kunskapsutveckling. Men motstridiga åsikter skulle också kunna tänkas leda till oönskade konflikter och en försämrad arbetssituation för de medverkande lärarna. För att i så hög grad som möjligt tillförsäkra respondenterna anonymitet har jag därför valt att utelämna information om respondenterna och uttalanden som skulle kunna härledas till personerna i fråga. Av samma skäl har jag valt att presentera respondenterna med efternamn. De fem namnen, De Jong, Ivanov, Jensen, Rossi och Schumacher, utgör några av de vanligaste efternamnen i världen och har ingen för mig medveten koppling till respondenterna. Transkribering av intervjuerna har skett inom ett dygn efter avslutad intervju. Ingen mer än jag har tagit del av intervjuerna i sin helhet och inspelningarna har raderats direkt efter transkribering.

Till förmån för läsbarheten i citaten har dessa i vissa fall justerats språkligt genom att avlägsna upprepningar och stakningar. I denna bearbetning har jag strävat efter att inte förändra respondenternas uttalanden så att meningsinnehållet förvanskats. Ett problem med den kvalitativa ansatsen är dock att den tenderar att bli mer subjektiv än exempelvis kvantitativa metoder, vilket kan få negativa konsekvenser för validitet och reliabilitet i analysen (Aspers, 2007; Forsman, 1997). Detta resonemang återkommer jag till under rubriken *Tillförlitlighet*.

4.4 Genomförande

I samband med ett examensarbete i ett tidigt stadie av utbildningen för socialt arbete väcktes min nyfikenhet inför begreppet kvalitet. Jag hade då tagit del av några av de styrdokument som ska fungera vägledande för arbetet inom verksamheten. Jag noterade att begreppet kvalitet i dessa dokument inte sällan förekom fler gånger än det fanns sidor i publikationerna. Efter att, av nyfikenhet inför detta frekvent återkommande begrepp, ha läst ett flertal liknande dokument avsedda för ett antal olika högskolor, kunde jag också konstatera att innebörden av begreppet för mig förblev ett mysterium. Begreppet kvalitet preciseras nämligen ingenstans i dokumenten. Alvesson (2012) delar min iakttagelse och framhåller att kvalitetsbegreppets innebörd ”svävar i det ovissa” (s.90). Ur denna ovisshet föddes idén till föreliggande studie. Jag har, i likhet med Alvesson, frågat mig hur det kan komma sig att ett

begrepp vars innebörd framstår som så vagt, kan tilldelas så stor betydelse för utbildningen och den samhälleliga utvecklingen. Min egen bristande förståelse för kvalitetsbegreppet har väckt en nyfikenhet inför hur de nyckelpersoner som verkar inom högskolan förhåller sig till kvalitet. Om jag som student har svårt att förstå innebörden av kvalitet i utbildningen, hur förhåller sig då lärare, till den samma?

I ett inledningsskede av studien har jag tagit del av omkring femton stycken av ovan nämnda styrdokument, strategiska planer och visioner för landets olika lärosäten. De frågor som väckts genom denna läsning har legat till grund för de teman och semistrukturerade frågor som jag sedermera använt mig av i samtal med lärarna. Den semistrukturerade intervjuformen karaktäriseras av tydligt angivna frågor, men innefattar också utrymme för följdfrågor och utsvävningar. En sådan typ av samtal lämnar plats åt respondentens egna tankar och reflektioner, vilket öppnar upp för möjligheten att få ta del av något mer än på förhand förväntade svar (Aspers 2007). Eftersom ambitionen med denna studie har varit att fånga ett uttryck för undervisande lärares upplevelser och syn på kvalitet i utbildningen, har en sådan ingång utgjort en förutsättning då jag tagit mig an ämnet upplevelser av kvalitet. Jag föreställer mig att temat kvalitet skulle kunna upplevas som något hotfullt och kanske missförstås som en utvärdering av lärarnas arbete. Jag vill framhålla att detta inte är mitt syfte med studien! För att i möjliga mån reducera sådana associationer har det känts viktigt att för så väl syfte, som av respekt inför respondenterna, eftersträva en mer personlig och mindre formell prägel på samtalen. Som intervjuare besitter jag en viss makt i förhållande till respondenterna, inte minst då det kommer till tolkningar av betydelsen i deras utsagor. Detta är ett fenomen som jag är övertygad om att samtliga respondenter är medvetna om. De flesta av respondenterna har själva stor vana av att utföra intervjuer. En sådan position och medvetenhet skulle kunna utgöra ett hinder i samtalet, särskilt om frågorna upplevs som anklagande eller ledande. Likaså kan en intervjusituation där en enskild respondent blir utfrågad av flera personer upplevas som mer hotfull än mötet med en enskild individ (Alvesson, 2011). Jag föreställer mig mot bakgrund av detta resonemang att det faktum att jag samtalat med respondenterna på egen hand kan ha varit till fördel för resultatet. Jag upplever att de medverkande har varit mycket generösa med sina tankar och reflektioner kring de frågor jag ställt vilket jag är mycket tacksam för.

För att testa intervjuschemat utförde jag, innan samtalen med lärarna, en pilotintervju där en nära vän agerade respondent. Detta gav mig en bild av frågornas fördelar och brister, samt en uppfattning om ungefärlig tidsåtgång. Pilotintervjun bidrog till vissa justeringar som jag anser varit av värde för samtalen med respondenterna. Bland annat förtydligade jag några av frågorna och infogade referenser till en av Riksrevisionens slutrapporter. Den inledande kontakten med lärarna har i huvudsak skett via mail. Respondenterna har valt plats för intervjuerna och samtalen har ägt rum i arbetsrum, grupprum och på caféer. Varje intervju har tagit mellan 40 och 60 minuter. Samtliga intervjuer har bandats med hjälp av två mobiltelefoner. Enstaka minnesanteckningar över respondenternas uttalanden har förts under samtalens gång för att underlätta för återkoppling och följdfrågor. Samtalen har utgått från frågeställningarna (se bilaga 3), men har stundtals tagit andra riktningar utifrån respondenternas egna associationer till ämnet. Transkribering av intervjuerna har gjorts inom ett dygn efter avslutad intervju.

4.5 Databearbetning och analysmetod

Det transkriberade materialet har bearbetats genom tematisering i tre kategorier. Det första temat utgörs av respondenternas syn på *begreppet kvalitet*. Det andra temat berör lärarnas *upplevelser av kvalitet* i arbetet och det tredje och sista temat, som också blev det största, utgörs av de faktorer som respondenterna upplever som *kvalitetens utmaningar* i utbildningen.

I samtalen framträdde ett tema som jag i studiens startskede inte ägnat särskilt stor uppmärksamhet. Detta tema är *genomströmning*. Kraven på genomströmning inom högskolan är något som samtliga respondenter har återkommit till som en problematisk aspekt av kvalitetsskapandet inom utbildningen. Kraven på genomströmning kan till stor del sägas ha sitt ursprung i styrning utifrån New public management (NPM) (Ankarloo, 2012). Eftersom både genomströmning och NPM har visat sig vara två stora teman i samtalen som berör *styrning* av högskolan så har jag valt att analysera materialet med utgångspunkt i teorin *Styrningsmentalitet*. Utifrån denna teori har jag valt att fokusera särskilt på de teoretiska begreppen *disciplin*, *självreglering* och *pastoral makt*. Styrningsmentalitet är nära förknippad med maktaspekter, varvid det teoretiska begreppet *diskurs*, som behandlar maktaspekter i språket och Joseph Samuel Nyes (2004; 2008) teori om *mjuk makt* likaså har utgjort delar av analysens teoretiska ramverk.

Genom upprepad läsning av intervjumaterialet och fördjupning i olika teoretiska perspektiv har analysen fått växa fram. Stycken har bytt plats, citat har klippts in och ut, rubriker ändrats, referenser har lagts till och avlägsnats och hela teman har formulerats och kastats bort för att senare uppstå på nytt. När jag trott mig vara klar med analysen har jag återvänt till materialet, funnit ytterligare infallsvinklar, skrivit och skrivit om. Under arbetets gång har jag haft stor hjälp av så väl kurskamrater som handledare. I de samtal vi fört och genom den respons jag fått har analysen successivt tagit form och klarnat.

4.6 Förförståelse

Förförståelse är ett begrepp som handlar om de kunskaper och erfarenheter som forskaren har med sig och som kan påverka resultatet av forskningen. Idéer om hur man som forskare bör förhålla sig till denna förkunskap skiftar inom olika vetenskapliga discipliner. Somliga hävdar att man ska försöka undvika att bli påverkad av sin förförståelse medan man inom exempelvis hermeneutiken betraktar förförståelsen som en tillgång som underlättar tolkningen av materialet (Jakobsson, 2011).

Föreliggande studie grundar sig i min egen upplevelse av otydlighet kring kvalitetsbegreppets innebörd. Redan i ett inledande skede har jag känt viss skepsis inför att ett begrepp som jag upplever som svårbegripligt och diffust tillägnas ett så högt värde i vägledande dokument för högskolan. Denna, i viss mån kritiska, inställning har utgjort grunden till min nyfikenhet och har fungerat som en positiv drivkraft genom arbetets gång. Naturligtvis går det att problematisera detta förhållningssätt. Exempelvis finns det i intervjusammanhang alltid en risk att respondenten anpassar sina svar utifrån det som man förmodar att intervjuaren förväntar sig att höra. Av denna anledning har jag varit noga med att förhålla mig så neutralt jag kunnat under samtalens gång. Någon nämnbar förförståelse för respondenternas egna upplevelser av begreppet har jag emellertid inte haft. Och delar av resultatet har också i viss mån förvånat mig. Att genomströmning skulle visa sig utgöra ett så stort tema hade jag exempelvis inte räknat med. Men det är inte enbart min förförståelse som kan tänka sig påverka resultatet. Det är också värt att beakta att de respondenter som valt att medverka i studien är personer som kanske själva har ett stort intresse för temat kvalitet och som grupp därför hyser starkare åsikter

om ämnet än högskolornas övriga representanter. Jag vill dock framhålla att även om så skulle vara fallet så är dessa upplevelser och ståndpunkter inte desto mindre viktiga.

När det kommer till högskolans styrning och organisering har min förkunskap varit begränsad. Detta är något som har krävt mycket tid för fördjupning och som har varit både givande och frustrerande. Jag föreställer mig att en bredare förkunskap på detta område möjligtvis hade kunnat leda till utvidgade resonemang. Å andra sidan är det också rimligt att anta att mina egna åsikter, tack vare just detta faktum, i lägre grad än annars har präglat tolkningen av materialet.

4.7 Tillförlitlighet

Urvalet av respondenter utgörs av ett mycket begränsat stickprov från en stor utbildningssektor. Resultatet går således inte att generalisera. Att bedöma validitet och reliabilitet i en studie utifrån en kvalitativ ansats är inte heller oproblematiskt. Den kvalitativa metoden anses generellt sett vara mer subjektiv än den kvantitativa eftersom forskaren själv utgör ett redskap i insamlandet och tolkandet av data (Aspers, 2007; Forsman, 1997). I intervjun, som i all mänsklig interaktion, finns sociala faktorer som normer, maktpositioner och föreställningar om den andre som kan påverka mötet och den kunskap som formas. En tolkning är ofrånkomligen beroende av vem som tolkar och i möten mellan människor sker en mängd olika processer, både medvetna och undermedvetna som kan få effekter för utslaget av studien. Dessa faktorer utmanar kunskapens tillförlitlighet. Det är exempelvis rimligt att anta att synen på vad som anses kan betraktas som relevant i ett intervjumaterial kan variera beroende på vem som gör analysen. Graden av validitet och reliabilitet blir utifrån ovanstående resonemang en inter-subjektiv bedömningsfråga i det avseendet att kunskapen om ett fenomen skapas genom ett socialt samspel mellan minst två individer (Alvesson, 2011). I rollen som forskare är det därför angeläget att på ett ansvarsfullt sätt koda, bearbeta och tolka intervju-data utifrån ett så självkritiskt och objektivt vis som möjligt, för att skapa trovärdighet i analysen.

Sammanfattningsvis vill jag framhålla att det inte går att utesluta att en annan analys skulle kunna frambringas av någon med en annan position och ingång än min egen. Jag vill dock understryka att det finns andra vinster än generaliserbarhet med denna typ av sociologiska neddykningar. Även om resultatet inte kan anses ligga till grund för några allomfattande svar på min huvudfråga, så utgör det trots allt ett uttryck för några av de verkliga upplevelser som faktiskt finns inom socionomutbildningen. Detta går också i linje med studiens syfte: *Att utifrån samtal om upplevelser av kvalitet med undervisande lärare, ge ett möjligt svar på frågan om vad begreppet kvalitet i utbildningen för socialt arbete har för betydelse och funktion.* Min förhoppning är att studien, trots det mycket begränsade urvalet och trots de utmaningar som den kvalitativa metoden innefattar, ska kunna bidra till att öppna upp för fruktbara samtal om exempelvis arbetsförhållanden, styrningslogiker och gemensamma mål inom högskolan. Avslutningsvis hoppas jag även kunna bidra till att främja en diskussion om de effekter som kvalitetsarbetet och styrlogiken inom den högre utbildningen kan tänkas få för framtidens sociala arbete.

5. RESULTAT OCH ANALYS

I kapitlet kommer resultatet av fem intervjuer att presenteras utifrån tre större teman. Till att börja med förevisas en kortfattad presentation av respondenterna. Detta följs av det första temat; *begreppet kvalitet*. Här presenteras universitetslära-
nas syn på kvalitetsbegreppet. I det andra temat; *upplevelser av kvalitet*, introduce-
ras lärarnas egna upplevelser av kvalitet i undervisningen och i det tredje och sista
temat; *kvalitetens utmaningar*, presenteras de faktorer som lärarna upplever utma-
nar kvaliteten inom högskolan och socionomutbildningen. Varje tema avslutas med
en sammanfattning av respondenternas utsagor. Därefter presenteras en samman-
fattning av resultatets alla delar i sin helhet. Kapitlet avslutas med en analys av
resultatet utifrån teorin *styrningsmentalitet* och de teoretiska begreppen *disciplin*,
självreglering och *pastoral makt*. Detta kapitel svarar till studiens tre första fråge-
ställningar: *Hur upplever undervisande lärare begreppet kvalitet? Vilka faktorer
upplever lärarna bidrar till kvalitet i utbildningen? Och vilka faktorer upplever
lärarna utmanar kvaliteten i utbildningen?*

5.1 Presentation av respondenter

Urvalet av respondenter utgörs i denna studie av fem stycken undervisande lärare
inom socionomprogrammet vid två lärosäten i södra Sverige. Respondenterna ar-
betar som forskare och universitetslektorer, de flesta med bakgrund i bland annat
sociologi och socialt arbete. Urvalet består av män och kvinnor med en åldersför-
delning på omkring 30 till 60 år. Respondenternas erfarenheter av undervisning
sträcker sig från cirka två år, upp till tjugo år.

5.2 Begreppet kvalitet

Det första som slår mig i arbetet med intervju-materialet är kvalitetsbegreppets obe-
stämbara och svårfångade karaktär. Svaren är ofta trevande. I samtalen med lärarna
uppenbarar sig en osäkerhet inför hur begreppet ska konkretiseras och om det över
huvud taget går att omsätta till ett användbart verktyg inom verksamheterna. Ur
många avseenden råder dock en samsyn kring begreppet.

5.2.1 "Där behövs ju ett helt annat språk"

Respondenterna talar om begreppet kvalitet som något som i sig själv inte betyder
särskilt mycket. Snarare upplevs begreppet som något relativt som måste ges inne-
håll i sitt sammanhang. "Det är ett modeord", resonerar Jensen som menar att be-
greppet i sig själv är byråkratiskt och saknar substans. Schumacher säger såhär om
begreppet kvalitet:

Alla är för och ingen kan vara emot det, på det sättet är det ju knepigt va. Har
hög kvalitet liksom en inneboende essens? Eller är det någonting som sätts
relativt till någonting annat? Jag tycker att det är väl nåt bra, vad skulle vi
annars säga då? Jag vet inte. *Schumacher*

Schumacher sätter fingret på två av de frågor jag själv ställt mig i förarbetet till
föreliggande studie: Har begreppet kvalitet någon inneboende essens? Och finns
det något annat sätt att prata om kvalitet på än som det till synes flyktiga begrepp
som närmast används som ett mantra i visioner och styrdokument för högskolan?
Dessa frågor tycks inte heller Schumacher kunna få klarhet i. Även Ivanov ger ut-
tryck för att begreppet kvalitet är svårfångat och aktualiserar därför ett annat be-
grepp; Ivanov talar om relevans:

Jag utgår liksom inte ifrån kvalitetsbegreppet på det sättet utan jag funderar hela tiden kring relevans, alltså forskningsrelevans. Finns det forskningsrelevans på den kursen jag undervisar? Finns det samhällsrelevans? Finns det relevans i förhållande till socialt arbete som praktik? Och jag tror att det på många sätt är det samma som kvalitet. Det är bara det att begreppet kvalitet upplever jag ligger mycket längre ifrån. [...] Det är ett begrepp som inte känns som att det [skratt], det känns som ett byråkratiskt begrepp liksom. Det är inte ett begrepp som jag tycker ska in i planeringen av en enskild delkurs. Där behöver vi hitta ett annat språk för att prata om hur kurserna kan bli bättre. Och det har vi ju [skratt], men på väldigt många andra sätt. Så där behövs ju ett helt annat språk som är undervisningsrelevant tänker jag, snarare än utvärderingsrelevant. *Ivanov*

Enligt Ivanov är begreppet relevans en mer tillämpbar tolkning av kvalitetsbegreppet. Ivanov upplever att begreppet kvalitet är nära förankrat med en byråkratisk diskurs. Den byråkratiska diskursen handlar enligt Ivanov bland annat om fokus på resultatredovisningar och ekonomiska mål. Denna iakttagelse går i linje med styrning enligt NPM (Hood, 1995; Hood; 2015; Liedman 2013). I ett inledande skede av socionomutbildningen menar Ivanov att det är lärarens uppgift att väcka en nyfikenhet och att hjälpa studenterna att hitta en personlig ingång till ämnet, snarare än att rikta fokus mot prestation och resultat. Ett begrepp som kvalitet, som kopplas till resultatredovisningar, blir därför svårt att förhålla sig till. ”Det handlar så mycket om att lägga grunden för det som kommer sen.” uttrycker Ivanov. Jensen, som har arbetat med kvalitetsutveckling inom högskolan, instämmer och är överlag mycket kritisk till hur begreppet kvalitet används idag:

Jag tycker det har blivit väldigt urvattnat. [...] Inom högskolevärlden idag så tycker jag att det är ett modeord faktiskt i många avseenden. *Jensen*

Vad symboliserar begreppet kvalitet som modeord tänker du? *Inter-juare*

Det ska vara med överallt och det innefattas i en utveckling som går ut på att man antar att allting går att mäta på nåt vis. Jag menar att man kan ju inte säga att det är god kvalitet bara för att alla studenter har skrivit jättebra tentor, det är ju inte per automatik. Det kan vara så. Det tyder kanske på det, men det kan ju också vara en grupp som är jättebra och det behöver ju inte vara dålig kvalitet för att alla har skrivit dåliga uppsatser. Det kan ju vara så att det är andra problem som ligger bakom. Och den här inriktningen mot mätbarhet, den gör ju att det skym. Det blir så väldigt standardiserat. Det är nog ett nyckelord, alltså att man tror att det [kvalitet] ska vara någonting väldigt standardiserbart. *Jensen*

Enligt Jensen osynliggör det standardiserade kvalitetsarbetet viktiga aspekter av utbildningen som måste beaktas för att förstå de processer som leder fram till ett visst resultat. Jensens resonemang skulle kunna tolkas som att kvalitetsmätningarna saknar analysförmåga och således inte genererar några tillförlitliga resultat. En sådan tolkning går i linje med Bergseths (2015) analys av kvalitetsmätningarnas bristfälliga funktion.

Begreppet kvalitet upplevs av de flesta respondenter som ett byråkratiskt begrepp som på det hela taget har väldigt lite att göra med vad som faktiskt görs inom den högre utbildningen. Naturligtvis talas det om utveckling inom verksamheterna, det framhåller samtliga respondenter, men i dessa samtal tillämpas en annan terminologi. Begreppet relevans framstår som det tydligaste exemplet på en mer tillämpbar term.

5.2.2 "Det är väldigt tabubelagt liksom"

Under samtalen framhåller flera av respondenterna att de saknar forum för att arbeta med kvalitetsfrågan inom högskolan på allvar. Rossi upplever att ämnet kvalitet på många sätt är känsligt och svårkommunicerat:

Det är svårt att väcka de här frågorna. Det är en icke-fråga va. Liksom funkar våra kurser? Lär sig studenterna det vi vill att de ska? Det är icke-frågor och 'det är ju självklart att de gör'. Det är liksom svårt att ta den diskussionen liksom. Det är väldigt tabubelagt att peka på 'men vad gör vi egentligen här?' och att titta på 'vilken nivå håller egentligen uppsatserna?' eller 'hur hanterar vi på praktiken om det blir problematiskt för dem [studenterna] och det visar sig att de inte klarar av interaktion med klienter?' eller vad det nu är. Det är väldigt tabubelagt liksom. *Rossi*

Samtal om kvalitet förs enligt Rossi sällan på något organiserat vis. Detta är en upplevelse som flera av respondenterna delar. Dessa samtal tycks snarare uppstå på initiativ av enskilda grupper med ett eget intresse för frågor om kvalitet och verksamhetsutveckling.

5.2.3 Sammanfattning av temat: Begreppet kvalitet

Trots att förekomsten av begreppet kvalitet är påtagligt hög i de formella dokument som redogör för målsättningar och riktlinjer inom högskolan (Alvesson, 2012), blir det tydligt i samtal med lärarna att kvalitet inte är ett särskilt levande begrepp inom verksamheterna. En orsak till detta tycks vara att begreppet upplevs ha en vag och tvetydig innebörd. Som Schumacher så väl som Alvesson konstaterar, så är det dock svårt att fullständigt motsätta sig begreppet eftersom dess implikation är positivt laddad. Men respondenterna kopplar inte främst begreppet till positiva värden, utan snarare till en NPM-diskurs, där mätbarhet och standardisering står i fokus. Alvesson menar att det finns risker med att tillskriva ett så diffust begrepp som kvalitet ett högt värde, eftersom det kan skapa förvirring kring högskolans roll och syfte. Samtalen med respondenterna synliggör vad som skulle kunna tolkas som en typ av målförvirring inom högskolan. Respondenterna tycks nämligen inte uppleva att kvalitetsarbetet inom högskolan på ett tydligt vis relaterar till kvalitet. Det framstår som om det inte är kvalitetsbegreppet i sig själv, utan snarare dess koppling till NPM som provocerar bland respondenterna. En NPM-diskurs tycks ha smittat av sig på begreppet kvalitet, vilket får respondenterna att associationerna begreppet till något annat än den positiva denotation som begreppet lockar med.

Under samtalen uttrycker flera av lärarna att de saknar forum för samtal om kvalitet och gemensamma mål med utbildningen. Utan sådana samtal, menar Bennich-Björkman, att de professionellas upplevelser och erfarenheter förlorar legitimitet inom verksamheten. Kvalitetsmätningarna riskerar då att få monopol på kvalitetsbegreppet (Alvesson, 2012; Bennich-Björkman, 2004). Respondenternas upplevelser överensstämmer med Ahlbäck Öberg & Sudbergs (2016) iakttagelse om att det öppna samtalet blir ett allt mer sällsynt inslag inom akademien. En sådan utveckling riskerar enligt (Bennich-Björkman (2004), att göra högskolan till en likriktad och manualstyrd verksamhet. Detta framhålls också av flera respondenter.

5.3 Upplevelser av kvalitet

Lärarnas upplevelser av kvalitet tycks vara något annat än den byråkratiska NPM-diskurs som begreppet associeras till. En annan innebörd av kvalitetsbegreppet framträder då lärarna själva får ge betydelse åt detta diffusa begrepp. Istället för resultatredovisningar och ekonomiska aspekter betonas relationen till studenterna.

5.3.1 "Jag tror kvalitet handlar väldigt mycket om relationer"

Kvalitet i utbildningen formuleras av Ivanov som en fortgående process, snarare än som ett resultat utifrån tentor och uppsatser. I denna process utgör relationen till studenterna ett fundament för kvalitetskapande. De Jong framhåller att en löpande dialog med studenterna och möjligheten att följa upp och stötta dem i deras utveckling utgör viktiga förutsättningar för en god utbildning:

Jag försöker faktiskt jobba på ett sätt så att jag får en viss relation till mina studenter, att jag faktiskt lär mig deras namn. [...] Jag tror kvalitet handlar väldigt mycket om relationer, att man faktiskt som student också blir sedd som människa och individ och att man får förebilder. Och där tror jag att vi lärare måste bli utmanade och liksom träda fram. *De Jong*

De Jong betonar lärarens roll som förebild för studenterna. Det finns dock skäl att anta att det krävs förutsättningar och resurser för att lärarna ska kunna agera förebilder för studenterna. I samtalen med lärarna bekräftas den bild som Sampson (2012) framställer av en verksamhet där resurserna minskar till förmån för ständigt ökad arbetsbelastning. Sampson framhåller att lärare ägnar allt mer tid åt att bevisa att arbetet bedrivs effektivt och allt mindre tid åt undervisning och forskning. Utöver de mer självklara uppgifterna att planera kurser, undervisa, forma och administrera examinationer, vittnar respondenterna om förväntningar på att de dessutom ska ägna tid åt administration av lokalbokning, granskning av kurslitteratur och självvärderingar, samtidigt som studentgrupperna blir allt större. Arbetsbelastning och tillökning av studenter försvårar för dialogen med studenterna (Ahlbäck Öberg & Sundberg 2016; Sampson, 2012). Jensen minns tillbaka till en tid då studentgrupperna var mindre och dialog med studenterna utgjorde en större del av undervisningen:

Alltså de här gamla universiteten, man ska kanske inte romantisera, men det var ju annorlunda, alltså seminarier var ju mycket mer ett samtal där studenterna fick ta hand om olika saker och berätta och så. Nu tror jag det är många studenter som [paus]. De drunknar i 90-grupper. *Jensen*

Jensen upplever att stora studentgrupper ökar distansen mellan lärare och studenter och framhåller att kontakten och dialogen är viktig för att skapa motivation hos båda parter. Jensen påpekar också att studenter i allt lägre utsträckning tränas i självständig reflektion. Möjligtvis kan Riders iakttagelser av kunskapsutvecklingen inom högskolan utgöra en förklaring till denna upplevelse. Rider (2012) menar nämligen att standardiseringen av högskolan har bidragit till att även den kunskap studenterna förväntas tillgodoräkna sig har standardiserats. Eftersom studenternas resultat ligger till grund för högskolans grad av kvalitet, preciseras lärandemålen för studenterna så att de vet exakt vad de behöver kunna för att få godkänt i examinationerna. Rider menar dock att denna utveckling sker på bekostnad av det självständiga och kritiska tänkandet.

Flera respondenter poängterar, i likhet med Jensen, problemet med det ökade antalet studenter. Men det är inte bara studenterna som blir fler, även arbetslagen växer. Bennich-Björkman (2004) och Gustavsson (2016) framhåller att

allt fler externa aktörer tar plats inom verksamheten i så väl universitetsstyrelser som i själva undervisningen. Rossi uppger att tillökningen av kollegor gör det svårare att fatta beslut eftersom alla beslut måste förankras hos många olika individer och på flera olika nivåer. Rossi uttrycker att högskolans nyckelpersoner glider allt längre ifrån kurserna och att dialogen mellan så väl lärare och studenter ”försvinner i tumultet”:

Jag skulle inte säga att vi har så himla dålig timtilldelning på kurser och så, men direktiven är alltid att får du resurser till en kurs så ska det ut i klassrummet, det ska läggas som en del i mötet med studenterna och det är ju en bra idé, men jag tänker också att det mötet inte nödvändigtvis blir kvalitativt bättre bara för att det blir en massa timmar utan det skulle kunna bli kvalitativt bättre om lärarlaget till exempel hade tid att prata sig samman. Men idag så ligger det väldigt lite resurser som gör att vi som lärare liksom kan arbeta ihop oss, eller hålla oss uppdaterade med ny forskning eller ny kurslitteratur eller känna att vi har tid och ork att byta kurslitteratur till exempel för att uppdatera en kurs och sådär. Och det är ju lite sorgligt på något vis och det blir så tydligt när jag pratar med dig därför att de här frågorna är så oerhört värdefulla, liksom vad menar vi med saker? Och hur gör vi? Och varför blir det som det blir? Det försvinner liksom i allt annat. *Rossi*

Enligt Rossi skulle en högre grad av kollegialt inflytande över förfogandet av högskolans tilldelade resurser kunna generera en högre grad av kvalitet i utbildningen genom att lärarna exempelvis kan avsätta tid för samtal om kvalitet och gemensamma mål. Rossi upplever inte att detta är något som det finansiella och administrativa systemet uppmuntrar. Detta fenomen förklaras av Ahlbäck Öberg m.fl. (2016) genom att lärosätena blir allt mer toppstyrda. Att stanna upp för att tillvarata lärares mångfacetterade insikter och erfarenheter är tidskrävande, vilket ur ett NPM-perspektiv framstår som kostsamt och ineffektivt. Istället föredras produktivitet utifrån manualbaserade metoder (Gustavsson, 2016; Hood, 1995, Liedman 2013).

5.3.2 Sammanfattning av temat: Upplevelser av kvalitet

I samtalen tydliggörs en distinktion mellan kvalitet utifrån NPM och egna upplevelser av kvalitet i arbetet. Relationen till studenterna betonas som en av de viktigaste förutsättningarna för kvalitet i utbildningen. Lärarna framhåller vikten av dialog mellan så väl studenter som kollegor. I och med implementeringen av kvalitetsarbetet utifrån NPM, bortprioriteras dialogen och ”försvinner i allt annat” som Rossi uttrycker det. De ekonomiska strategierna för att öka kvaliteten och effektiviteten inom högskolan innebär bland annat att fler studenter tas emot. Antalet studenter som studerar på högskolan har på kort tid ökat explosionsartat (Ankarloo, 2012; Askling, 2012). De växande studentgrupperna betraktas av respondenterna som ett problem för kvaliteten inom utbildningen eftersom stora studentgrupper innebär större anonymitet. Det blir helt enkelt svårt att skapa relationer till studenterna, att föra en dialog och att följa upp enskilda studenters utveckling.

Kollegialt beslutsfattande upplevs, i linje med Gustavssons och Engwalls resonemang (2016) ha en positiv inverkan på kvaliteten. Tydlighet och stringens i kurserna, att momenten i kursen följer en logisk linje och att examinationsformerna på ett relevant vis förhåller sig till lärandemål och kursplaner framhålls vidare leda till framgångsfaktorer i arbetet. Kvalitet tycks vara något som möjliggörs av ekonomiska resurser, men den är också beroende av motivation och engagemang från både lärare och studenter. Motivation och engagemang gynnas en-

ligt respondenterna inte av kvalitetssäkringssystemet. Systemen för att säkra kvalitet tycks snarare stjåla tid och resurser från de faktorer som lärarna upplever som kvalitetsskapande. Resonemangen tycks överensstämma med Ankarloos och Fribergs (2012) tes om kvalitetssäkringssystemets kontraproduktiva verkan.

5.4 Kvalitetens utmaningar

Lärarnas utsagor vittnar om att NPM-principer har fått stort inflytande i styrningen av högskolan. Samtliga respondenter riktar i någon mån kritik gentemot denna utveckling som på många sätt upplevs utmana kvaliteten i utbildningen.

5.4.1 "En verksamhet som är till för att kunna visas upp"

De Jong påtalar att styrning utifrån NPM är ett problem inom hela den offentliga sektorn och talar engagerat om vikten av att utbilda studenter som kan och vill göra motstånd:

Vi måste förbereda studenterna för hur det ser ut inom socialtjänsten. Jag menar, socialtjänsten jobbar ju helt ovetenskapligt idag. De är helt ekonomiskt styrda, helt präglade av New public management och sånt där. Det går ju ut på att man ska göra så lite som möjligt för människor, om vi nu generaliserar väldigt mycket. Vi måste ju på något sätt utbilda studenterna så att de kan förstå det här att såhär ska man ju inte jobba. *De Jong*

De Jong betraktar utvecklingen mot management-styrning inom den offentliga sektorn som ohållbar och menar att NPM riktar fokus mot ekonomiska mål, på bekostnad av de människor som verksamheterna faktiskt finns till för. De Jong framhåller att NPM i första hand handlar om att bedriva verksamheter på ett ekonomiskt lönsamt vis, vilket bekräftas av Gustavsson (2016), så väl som av Widmalm (2016b). De Jong framhåller att kvalitet i ett sådant system handlar mindre om studenters, brukares och klienters upplevelse av framgång och hälsa och mer om redovisningsbara resultat. Ett sådant resonemang går i linje med Alvessons tes om att verksamheter inom den offentliga sektorn arbetar mer och mer utifrån en skyltfönstermentalitet (2006; 2016). Skyltfönstermentaliteten innebär att man bryr sig mer om det som verksamheten kan visa upp utåt, än om de reella effekterna av arbetet man utför. Resultatet blir mer yta och mindre kärnverksamhet, något som Schumacher också resonerar kring:

En av nackdelarna när man ska hålla på med den här typen av kvalitetsarbete, är att det sker en byråkratisering och en formalisering av arbetet. Och det i sin tur kan göra att allt det här blir yta och för lite innehåll och i nästa steg så kan det faktiskt göra att vi blir alldeles för fokuserade på det som är mätbart.

Vilka värden är det som du tänker att det här systemet missar? *Inter-juare*

Kreativitet är ju precis en så fråga va, det kanske inte är ett värde, men det är ändå någonting som vi vill fostra. Men risken är att genom vårt sätt att vara, alltså eftersom kvalitet har varit på tapeten rätt länge och vi håller på hela tiden med, det är ju skattebetalarnas pengar, vi ska veta att vi gör någonting bra och då håller vi på väldigt mycket och kontrollerar oss själva och andra kontrollerar oss och risken är att det blir en verksamhet som är till för att kunna visas upp. *Schumacher*

Ett ensidigt fokus på uppvisande av goda resultat riskerar enligt Schumacher på bekostnad av de värden som ligger till grund för den faktiska kvaliteten. ”Men jag tycker också att man alltid måste tänka när man är kritisk att 'vad skulle vi ha istället då?'”, tillägger Schumacher som menar att det trots allt framstår som rimligt att en

utbildning som tillhandahåller någon form av yrkesexamen innefattas av en viss kontroll.

Respondenterna framhåller att kursutvärderingarna oftast överensstämmer någorlunda med de egna förväntningar på resultatet efter avslutade kurser, men är eniga om att mätningarna förbiser de värden i arbetet som är svåra att mäta. Att kursutvärderingar och resultatredovisning skulle ha något direkt och tydligt samband till den helhetliga kvaliteten i utbildningen och studenternas faktiska utveckling upplevs därför också som tvivelaktigt bland respondenterna. Istället för att öka kvaliteten tycks kvalitetsarbetet inom högskolan, i likhet med Sampsons (2012) konstaterande, snarare öka arbetsbelastningen och stjåla tid från de relationer och samtal som lärarna upplever som kvalitetsskapande. Resonemanget överensstämmer även med Bergseths (2015) analys av kvalitetsmätningarnas låga relevans för den faktiska kvaliteten i utbildningen.

5.4.2 "Vi vill ha nöjda studenter"

Implementeringen av NPM inom högskolan har inneburit en förändring av så väl lärarrollen som studentrollen. Relationen till studenterna har blivit komplex. Studenterna ska nämligen inte bara uppmuntras att prestera, de ska också tillfredsställas i rollen som kunder. Ett ökat fokus på konkurrens ställer högre krav på glada studenter (Alvesson, 2012; Ankarloo, 2012; Friberg, 2012, Widmalm, 2016a). Rossi reflekterar kring hur denna utveckling tar sig uttryck inom verksamheten:

Man kan stirra sig lite blind på att studenterna ska säga liksom 'här var vi glada' och så och så är det fine. Vi vill ha nöjda studenter, men ibland så är det ju också så att studenterna kanske är lite missnöjda för att det har varit höga krav och sådär och egentligen kanske det kan vara en indikator på att 'här var det kvalitet, här lärde de sig faktiskt väldigt mycket' därför att de var tvingade att göra om och så vidare. *Rossi*

Positiva utlåtanden från studenter tillägnas enligt Alvesson (2012), idag stor betydelse för graden av kvalitet i utbildningen. Rossi framhåller dock att nöjda studenter inte per definition är ett tecken på hög kvalitet. Tvärtom skulle utebliven kritik från studenterna kunna vara en indikation på att kravnivån i utbildningen är för låg. Rossi har själv erfarit att högre krav på studenter ur ett kortsiktigt perspektiv ofta genererar visst motstånd i ett inledningsskede, men att det på längre sikt tycks vara något som ökar motivationen bland både lärare och studenter. Rossi talar om att ett system där studenter hela tiden ska tillfredsställas innebär ett mindre kreativt arbete för lärarna och ett lägre förtroende för studenternas förmågor. Resonemanget påminner om Fribergs (2012) beskrivning av ett högskolesystem som curlar studenter på bekostnad av kunskapsnivå och kritisk reflektion. Att förlora studenter medför en ekonomisk förlust för högskolan. Resultatet blir lägre krav mot bakgrund av en rädsla att förlora sina "kunder".

5.4.3 "Det blir liksom lite stigmatiserande att underkänna"

Ekonomiska mål inom högskolan tar sig bland annat uttryck genom större studentgrupper. Större studentgrupper minskar risken för bortfall och eftersom varje student genererar ett bidrag till budgeten så är ett högt antal inskrivna studenter helt enkelt ett sätt för högskolan att generera pengar till verksamheten (Ankarloo, 2012; Askling, 2012). Detta är ett fenomen som samtliga respondenter har kunskap om. Lärarna påtalar samtidigt att större studentgrupper sänker kvaliteten i utbildningen eftersom relationen till studenterna blir mindre personlig. Ett stort antal inskrivna studenter räcker dock inte för att högskolan ska kunna tillförsäkra sig ekonomiska resurser. Studenterna måste också få godkänt i de kurser som de registrerat sig på.

Studenters studieresultat brukar diskuteras i termer av *genomströmning*. Genomströmningen mäter kortfattat hur många studenter som har fått godkänt i de kurser de registrerat sig på och därmed också passerat genom systemet. Idag tilldelas en stor del av högskolans resurser mot bakgrund av genomströmningen (Ankarloo, 2012; Askling, 2012). I Riksrevisionens slutrapport från år 2012 påtalas att detta system medför en risk för att lärare ger studenter allt för generösa betyg och kvaliteten i utbildningen således sjunker (Riksrevisionen, 2012). Samtliga respondenter menar att de, åtminstone i ett längre perspektiv, kan se en sådan utveckling. Flera av dem framhåller dessutom att genomströmningen redan idag har effekter på lärares bedömningar av examinerande moment:

Det som jag ser att vi gör, där våran korruption ligger, det handlar om genomströmningen, för den är väldigt relaterad till resurser. Risker är att vi så att säga hjälper igenom studenter som egentligen borde stoppas. [...] Tar vi in många på programmet och efter ett tag så är det bara två tredjedelar kvar då kommer det synas i våran budget. Exempelvis om det är så att man är där du är nu, och nu har du ju kommit till termin sex. Om det visar sig att du är skit-usel och inte kommer skriva en uppsats, då blir det ju ett problem, du har ju ändå gått så länge. Det hade ju varit bättre om du hade stoppats på första terminen va. Där tror jag det kan ligga en, alltså den risk som de pratar om i termer av högre betyg, alltså, att vi rent humanitärt tycker att du ska få komma igenom va. Inte ska vi stoppa dig bara på en uppsats, den har ju kanske inte så stor betydelse ändå. Det problemet har vi haft, ibland alltså, att vi ser att det är studenter som i den bästa av världar så hade man ju bara stoppat dem va, för att de liksom borde jobba hårdare.

Så du märker alltså att kraven på genomströmning påverkar arbetet?

Intervjuare

I alla fall litegrann, och vi har haft studentgrupper som av olika skäl haft svårt att komma vidare. Det har uppstått en lokal kultur att de inte jobbar så hårt. Och då syns de för oss, alltså som en pengaförlust. Och då har vi satt in olika specialinsatser, och det är ju bra va, men man kan misstänka att vi kanske gnager litegrann på den här marginalen. Jag kan inte säga att jag liksom ser det rakt av, man sitter ju inte och säger så här att 'asch, vi godkänner dem ändå' det låter ju konstigt, så går det aldrig till. Men däremot så ja, i synnerhet om det är många studenter som är dåliga samtidigt, för då sätter man ofta nivån utifrån gruppen. Det här är ett lite känsligt resonemang, men där tror jag att det finns en sådan risk. *Schumacher*

I Schumachers resonemang synliggörs en komplexitet som påminner om det resonemang som Ankarloo (2012) för. Ankarloo menar att samtidigt som kraven på godkända studenter ökar, så blir studenternas kunskapsnivå allt lägre. Rider (2012) förklarar fenomenet med att kunskapen inom högskolan blir allt mer standardiserad. När kunskapskraven preciseras till förmån för mätbarhet av studieresultatet, begränsas också möjligheten att utveckla kunskapen till något som sträcker sig utanför de uppsatta lärandemålen. På så vis begränsas också studenternas träning i exempelvis kritisk reflektion och motivationen bland så väl lärare som studenter sjunker. Schumacher upplever att kraven på genomströmning till viss del påverkar bedömningarna av examinerande moment. Det framstår med andra ord som om Riksrevisionens farhågor besannats. Jensen tycker sig se liknande tendenser och menar att inställningen till bedömningar av studenters examinationer har förändrats över tid:

Det finns en press på att godkänna och det blir liksom lite stigmatiserande att underkänna. Sedan är det ju en risk på lång sikt och den har nog slagit igenom, och det är ju att man sänker ribban. [...] Om jag jämför med när jag var student då var det normalt att hälften körde på tentorna, det var liksom inget konstigt.

Och nu kan det vara världens trauma och det kan också komma propåer uppifrån om att det inte ska vara så. *Jensen*

Jensens iakttagelser vittnar om en upplevelse av att som lärare övervakas av beslutsfattare högre upp i hierarkin. Detta riskerar enligt Jensen att resultera i att lärare sänker kraven på studenternas prestationer för att slippa underkänna studenter. Rossi ger uttryck för liknande erfarenheter:

Om vi har en student som inte klarar våra examinationer så kan ibland resonemanget i organisationen bli så att 'ja men sluta tramsa med det där nu, den får fastna på senare terminer'. Det är väl kanske ett uttryck för effektivitet, att genomströmningen är viktig för det är så vi får våra pengar liksom. Och studenter måste avsluta kurserna och då kan vi inte vara för besvärliga med högre kravnivåer eller göra det för svårt liksom.

Varifrån kommer de direktiven? *Intervjuare*

Ja, alltså det är en slags kultur tror jag, så det är liksom inte direkt från en maktposition eller en studierektor eller så. Det sluter liksom snabbt upp en gemensam dominerande förståelse av vad som är viktigt och hur man ska hantera detta. Jag tror det har lite att göra med socionombildningen också. Det här liksom att omhänderta och vara snäll och liksom inte utdefiniera folk och så, men den rådande diskursen här är ganska stark kring att vi inte ska straffa ut studenter, vi ska hjälpa dem fram och jag kan köpa det, men det finns liksom gränser för det tycker jag. [...] Genomströmning kan ju vara jättebra om studenterna har lärt sig det de ska lära sig, men att studenterna går igenom säger ju ingenting om vad studenterna faktiskt har lärt sig. *Rossi*

Rossi talar om en styrande diskurs inom verksamheten som präglas av så väl ledning som kollegor och som bidrar till en tendens att hellre fria än att fälla även då studenters resultat i de examinerande momenten inte lever upp till kravnivån för ett godkänt betyg. Resonemanget om att hjälpa fram studenter skulle kunna tolkas i linje med Fribergs (2012; 2015) resonemang om att lärarrollen har fått en allt mer terapeutisk funktion och studenterna i högre grad än förut betraktas som offer för okunskap. Rossi framhåller vidare att en hög genomströmning inte är det samma som hög kunskapsnivå hos studenterna. Ivanov menar i sin tur att det inte bara är kraven på genomströmning som utmanar kvaliteten i utbildningen, utan även lärarnas anställningsvillkor. Mer flexibla anställningsförfaranden är också en av de åtta kännetecken som Hood (1995; 2015) identifierar som karaktäristiska för styrning enligt NPM. Ivanov påtalar bland annat att administration av omtentor inte ingår i undervisningstimmarna för de lärare som inte innehar en fast anställning vilket innebär att underkända studenter genererar obetald övertid:

Som rättande och examinerande lärare så får man ju inga extra timmar för omtentor, utan det räknas in i den första examinationen. Så det blir ju väldigt stor skillnad på hur mycket extra arbete, det vill säga gratisarbete, man gör om man har en grupp där tio procent blir underkända, eller fyrtio procent blir underkända. [...] Jag har aldrig varit med om att situationen har varit så pressad så att jag har gjort en avvägning att jag inte kan underkänna så här många, men i en generellt pressad undervisningssituation så är det ju inte omöjligt att tänka sig att andra har råkar ut för det. *Ivanov*

Enligt Ivanov utgör otrygga anställningsformer, utöver kraven på genomströmning, ytterligare ett incitament för lärare att sänka kravnivån i utbildningen.

Det råder samförstånd bland respondenterna om att en sänkt kravnivå för studenterna i förlängningen kan komma att innebära lägre kvalitet i utbildningen. Detta är något som samtliga respondenter också ser som problematiskt.

Kraven på genomströmning är det direktiv som lärarna tycks upplevas som svårast att förhålla sig till. De faktorer som är styrande då man sänker ribban för examinerande moment är enligt respondenterna en kollegial diskurs som normaliserar sänkta kravnivåer, en välvilja att hjälpa studenter genom utbildningen, samt på otrygga arbetsförhållanden som innebär att omentor resulterar i obetald övertid. I resonemangen synliggörs flera av de utmaningar som det nya finansieringssystemet utifrån NPM medfört. Respondenternas utsagor visar också tecken på att implementering av NPM inneburit att studenternas kunskapsnivå och kritiska tänkande, i likhet med Ankarloos (2012) och Riders (2012) resonemang, kommit att utmanas i lägre grad. Den anpassning som Friberg (2012; 2015) talar om, där lärarna förhåller sig till studenternas kunskapsnivå, istället för det omvända tycks också i viss mån framträda mellan raderna.

5.4.4 "Vill man ha en dräglig arbetssituation finns all anledning att inte ställa så höga krav"

I Riksrevisionens slutrapport från 2012 framhåller man att kraven på genomströmning ställer höga krav på lärarnas professionella integritet (Riksrevisionen, 2012). På frågan om vad professionell integritet innebär svarar Schumacher såhär:

Professionell måste ju gå tillbaka till att man har någon typ av fackkunskap och skicklighet som ligger i min utbildning och den kompetens som jag har. Och integritet ligger då i att jag kan hävda den och inte bli korrupt i förhållande till antingen krav ifrån ledningen, eller också krav från studenterna på att de ska komma igenom eller så. *Schumacher*

Enligt Schumacher innebär professionell integriteten att man som lärare står fast vid sin bedömning även då studenterna eller kraven på genomströmning uppmuntar till något annat. Rossi resonerar på ett liknande vis:

Jag tänker ofta att om jag utbildar socionomer, så om jag godkänner dem så ska det vara personer som jag känner att jag skulle kunna tänka mig att möta som kollega i socialt arbete eller om jag endera dagen blir klient, då ska jag känna mig trygg liksom. Men om det finns saker i examinationstillfället som gör att jag blir tveksam över den här studentens kunskaper, kompetenser och lämplighet så måste jag bromsa, och det är väl någon slags integritet att faktiskt göra det. Inte minst i en arbetssituation där liksom dels det här trycket finns att få igenom studenter och där arbetsbelastningen är ganska stor. [...] Men vill man ha en dräglig arbetssituation finns all anledning att inte ställa så höga krav [skratt], eller inte vara så ambitiös. [...] Det finns ju ett tryck i organisationen och det finns också det här överlevnadsbehovet i arbetssituationen. Det finns också ett tryck från studenter tror jag att man ska lägga till med, studenter som kan bli väldigt upprörda om de inte blir godkända till exempel eller om man ber dem göra om någonting eller så. Och det är många kollegor som vittnar om hur man får arga mail och så om man inte ger godkänt direkt. Så det är ett tryck från många håll liksom. *Rossi*

Enligt både Rossi och Schumacher är professionell integritet förenat med motstånd gentemot den företagsekonomiska utvecklingen inom högskolan där genomströmning riskerar att sänka kraven på studenternas prestationer. I samtalen synliggörs en svårbemästrad komplexitet. Att motsätta sig kraven på genomströmning innebär ett upprätthållande av professionell integritet, men samtidigt leder minskad genomströmning till mindre resurser och således försämrade förutsättningar för att bedriva undervisning (Ankarloo, 2012). Rossi talar även om att risken att utsättas för upp-

rörda studenter kan få lärare att godkänna studenter även då de inte presterat tillräckligt bra. Ett sådant resonemang överensstämmer med Fribergs beskrivning (2012; 2015) av en ansvarsförskjutning inom akademien där läraren allt mer anpassar sig för att förstå och blidka studenten, istället för det traditionella idealet där studenten utmanas av lärarens kunskapsnivå.

5.4.5 "Vi är ganska nära nu"

När det kommer till högskolans uppdrag är respondenterna rörande överens. Det handlar om att forma kunniga, kritiskt reflekterande och självständiga yrkesarbetare. De Jong anknyter återkommande till det praktiska sociala arbetet och menar att det är i den högre utbildningen som fundamentet till framtidens sociala arbete konstrueras. De Jong framhåller vikten av att man som socionomstuderande utvecklas till att våga stå emot den företagsekonomiska utvecklingen inom den sociala sektorn och istället arbetar på ett sätt som gynnar de människor man möter. Jensen för ett liknande resonemang:

Jag tycker att högskolans viktigaste uppgift är att bidra till att skapa självständigt reflekterande utbildade människor. Individer som kan gå ut och ta sig an olika uppgifter i arbetslivet och i samhället och göra det på ett kritiskt och reflekterande sätt. *Jensen*

Upplever du att det finns som ett tydligt mål inom högskolan nu idag? *Intervjuare*

Njae alltså det finns ju på pappret. Det är väldigt tydligt på pappret i exempelvis olika policyplaner, men någonstans så har de här New public management-idéerna och standardiseringssträvandena tagit över. Där är det andra saker [än relationen till studenterna] som standardisering som tar över, och då reflekterar man inte över vad det här innebär och man gör ingen konsekvensanalys av att man har ett sånt policydokument. Och man tänker inte på vad man skulle kunna ändra för att faktiskt uppnå [kvalitets]målen på riktigt så att säga. [...] Vi är fångade i strukturer på något vis. *Jensen*

Jensen saknar analys av målen inom högskolan och tillämpbara strategier för hur dessa ska uppnås. Resonemanget bekräftas av flera respondenter och går i linje med Ahlbäck Öbergs (2016) iakttagelse om att förankring och dialog förblir pappersprodukten när lärosätena i allt högre utsträckning präglas av toppstyrning istället för ett klassiskt kollegialt styrideal. Ivanov, som tycks uppleva att kollegiet trots allt har ett förhållandevis stort inflytande över arbetet, ser ljus på framtiden och reflekterar över vad en ideal kurs inom socionomprogrammet skulle innebära:

Att ge studenterna en ingång i kursen som motiverar, skapar intresse, att ha tid för fördjupning. [...] Det ska aldrig vara någon överraskning vad som kommer på tentan, utan det ska ju va själva kärnan i kursen. Det ska vara en helhet där alla delarna bidrar till olika aspekter av träning, fördjupning och reflektion. Det skulle nog vara den ideala kursen. Vi är ganska nära nu, men man kan alltid jobba vidare [skratt]. *Ivanov*

Ivanov betonar vikten av att få tid för att förbereda kurser som kan motivera studenterna och vars struktur blir begriplig.

Önskningar om framtiden handlar bland respondenterna genomgående om möjligheter till mer självständiga beslut, långsiktiga mål, mer tid och resurser för samtal om gemensamma mål inom kollegiet och inte minst möjligheter till en närmare kontakt och en löpande dialog med studenterna. Dessa tankar går i linje med de faktorer som bland annat Ahlbäck Öbergs m.fl. (2016) identifierar som

framgångsrika för arbetet inom högskolan. De flesta av respondenterna tycks dessutom eniga om att ökade krav i utbildningen inte nödvändigtvis behöver leda till bortfall av studenter. Flera av lärarna anser att höjda förväntningar och en tilltro till studenternas egen nyfikenhet och kompetens snarare kan gynna motivation och kreativitet bland så väl studenter som lärare.

5.4.6 Sammanfattning av temat: Kvalitetens utmaningar

I detta tredje och sista tema har respondenterna gett uttryck för några av de aspekter som utmanar kvaliteten inom högskolan. Dessa utmaningar tycks till stor del förknippas med NPM. De Jong upplever att styrlogiken har ett allt för ensidigt ekonomiskt fokus. Schumacher är inte odelat kritisk, men framhåller ändå att ett likriktat fokus på mätbara resultat riskerar att göra verksamheten ytlig, vilket överensstämmer med Alvessons analys (2012). Rossi för ett resonemang som kan kopplas till en allt mer kund-orienterad syn på studenterna där studenternas grad av tillfredsställelse dikterar graden av kvalitet i utbildningen i likhet med Fribergs och Riders iakttagelser (2012). Jensen framhåller i sin tur att kraven på genomströmning har bidragit till att det blivit stigmatiserande att underkänna studenter som inte lever upp till kravnivån. Samtliga respondenter tycks eniga om att kraven på genomströmning riskerar att sänka kvaliteten i utbildningen precis som Ankarloo (2012) framhåller. Trots detta uppger flera av respondenterna att kraven påverkar betygs-sättningen. Flera av lärarna talar om en påtryckning från såväl ledning som kollegor om att släppa igenom studenter även då prestationerna inte lever upp till kravnivåerna. Att inneha professionell integritet beskrivs av lärarna som motstånd. Främst tycks det handla om ett motstånd mot den typ av yttre krav som exempelvis genomströmningen innebär. Respondenterna har en god kunskap och till stor del kritisk syn på de logiker som styr arbetet. Flera av dem uttrycker starkt motstånd till implementerandet av managementstyrning. Avslutningsvis finns en tydlig samsyn när det kommer till högskolans uppgift. Det handlar för dem, som för författarna till de bidrag som presenterats i forskningsgenomgången om att forma kunniga, kritiskt reflekterande och självständiga yrkesarbetare (se bl.a. Ahlbäck Öberg m.fl. 2012; Askling; 2012; Rider, 2012).

5.5 Sammanfattning av resultat

Begreppet kvalitet upplevs av respondenterna som ett byråkratiskt begrepp med kopplingar till New public management. Flera av lärarna uttrycker stor skepsis gentemot utvecklingen och framhåller att kvalitetsarbetet utifrån NPM står i bjärt kontrast till de faktorer som de själva upplever som kvalitetsskapande i utbildningen. Lärarnas utsagor har kopplingar till *management, standardisering, mätbara mål, resultatstyrning, decentralisering, konkurrens* och *mer flexibla anställningsförfaranden*. Detta är också de åtta kännetecken som enligt Hood (1995; 2015) är utmärkande för NPM. Det framstår, i likhet med Riders resonemang (2012), som att denna managementlogik har ”kapat” betydelsen av begreppet kvalitet. Det tycks med andra ord inte vara begreppet i sig, så mycket som associationerna till NPM som provocerar universitetslärarna i studien.

Lärarnas *upplevelser av kvalitet* tycks alltså vara kopplade till något annat än det ekonomiska effektivitetstänkande som enligt NPM-principer ska gynna kvaliteten inom utbildningen. När universitetslärarna själva får ge betydelse åt begreppet betonas framförallt relationen till studenterna. Respondenterna framhåller att en nära relation möjliggör dialog och uppföljning av studenternas utveckling. Kollegialt beslutsfattande upplevs också, i linje med forskarnas resonemang (se bl.a. Engwall, 2016; Gustavssons, 2016; Sahlin m.fl. 2016) ha en positiv inverkan på kvaliteten. Tydlighet och stringens i kurserna, att momenten i kurserna följer

en logisk linje och att examinationsformerna förhåller sig på ett relevant vis till lärandemål och kursplaner framhålls också ha en positiv effekt för kvaliteten. När det gäller högskolans viktigaste uppgift är respondenterna rörande överens. Högskolan ska forma kunniga, kritiskt reflekterande och självständiga yrkesarbetare.

Kvalitetens utmaningar består enligt respondenternas utsagor av faktorer som i hög utsträckning kan kopplas till den marknadsivering av högskolan som Ankarloo (2012) talar om och som bekräftas av Hoods och Liedmans beskrivning av NPM (Hood 1995; Hood 2015; Liedman, 2013). Dels uttrycker respondenterna att relationen till studenterna utmanas av ett ekonomiskt effektivitetstänk där ett ökat antal studenter ska generera mer pengar åt verksamheterna. Dessa utsagor överensstämmer med Ankarloos (2012) resonemang om kraven genomströmning i högskolan. Dessutom framstår det som om en kundorienterad syn på studenterna till viss del upplevs hota kvaliteten. Rossi menar exempelvis att man inom verksamheten stundtals lägger större vikt vid att studenterna ska vara nöjda, än att upprätthålla en hög kravnivå. Detta resonemang kan tolkas i linje med Fribergs utlåtande (2012; 2015) om en ansvarsförskjutning mellan lärare och studenter som bidragit till en utveckling där det förväntas av läraren att denne ska gå studenten till mötes och anpassa sig efter studentens kunskapsnivå, istället för det omvända. Lärarna ger också uttryck för upplevelser av att det kollegiala beslutsfattandet har minskat. Bland annat påtalar flera respondenter att de inom kollegiet saknar forum för samtal om kvalitet och gemensamma mål. Dessa uttryck bekräftas av Gustavssons resonemang om ökad linjestyrning (Ahlbäck Öberg m.fl. 2016). Utifrån lärarnas resonemang tycks också den professionella integriteten vara hotad. Respondenterna beskriver nämligen professionell integritet som motstånd, främst gentemot den typ av yttre krav som exempelvis genomströmningen innebär, men flera av dem framhåller samtidigt att det händer att de godkänner studenter även då studenterna inte lever upp till kravnivån för examinerande moment. Det framhålls till och med att det blivit stigmatiserande att underkänna. Kraven på genomströmning härleds till NPM och en verksamhetskultur med ett tryck på att godkänna från både ledning, kollegor och studenter.

Sammantaget tycks kvalitetsarbetet utifrån NPM försvåra kvalitetskapande utifrån respondenternas egna definition av begreppet. Flera av lärarna framhåller att kvalitetsarbetet, som det ser ut idag, har ett allt för snävt fokus på resultatredovisning och mätbara mål. Det framhålls att ett sådant fokus i förlängningen kan resultera i en verksamhet präglad av ytlighet. Resonemangen om ytlighet överensstämmer med Alvessons (2006; 2012) iakttagelse av ett ”skyltfönsterideal” som präglar arbetet inom högskolan, där uppvisning av goda resultat riskerar att bli verksamhetens huvudsakliga mål på bekostnad av kärnverksamheten.

Samtalen med lärarna bekräftar i huvudsak de iakttagelser som författarna till forskningsgenomgången i kapitel 2 framställer. Lärarna uttrycker, i likhet med forskarnas utsagor (se bl.a. Askling, 2012; Bennich-Björkman, 2004; Bergseth, 2015) att kreativiteten i utbildningen riskerar att minska genom kvalitetsarbetet. Kvalitetsmätningar tycks enligt respondenterna, i likhet med Bergseths analys (2015), ha litet att göra med den faktiska upplevelsen av kvalitet i utbildningen. Flera av lärarna framhåller att kvalitetsarbetet stjäl tid från de moment som de upplever skapar kvalitet, som exempelvis undervisning och planering av kurser.

5.6 Styrningsmentalitet inom högskolan

Utifrån teorin om *styrningsmentalitet* är högskolan en institution utformad för *disciplinering* (Dean, 2010; Foucault, 2003; Miller m.fl. 2008). Hela den arkitektoniska utformningen av undervisningsanstalten syftar till att skapa en medvetenhet hos dem som verkar inom institutionens väggar om att de när som helst kan vara

övervakade. Även om sanningshalten i syftet bakom arkitekturen skulle ifrågasättas, så kommer upplevelser av kontroll till uttryck i intervjumaterialet. I empirin framgår exempelvis att det kan komma förebrående kommentarer från ledningen om man som lärare underkänner för många studenter. När respondenterna talar om ledning av verksamheterna, görs det i termer av att det är något som sker långt ifrån kärnverksamheten. Detta överensstämmer med Hoods (1995; 2015) beskrivning av NPM, som bland annat karaktäriseras av decentralisering. Fenomenet går också i linje med ”den frånvarande maktens närvaro” (Hultqvist m.fl. s.18, 1995) som är utmärkande för styrningsmentaliteten. Denna typ av decentraliserad styrning möjliggörs bland annat genom *självreglerande* beteenden och i samtalen om genomströmning framträder tecken på självreglering. Respondenterna tycks uppleva kraven på genomströmning som problematiska för kvaliteten. De talar om professionell integritet som förmågan att stå emot denna typ av yttre krav. Trots det uttrycker flera av dem att det har hänt att de godkänt studenter vid tillfällen då prestationerna inte motsvarat kraven i det examinerande momentet. Ett sådant agerande skulle kunna tolkas som en självreglering utifrån den rådande verksamhetsnormen. Respondenterna talar om att det, utöver direkta kommentarer från personer högre upp i hierarkin, även finns en arbetsplatskultur präglad av underförstådda regler om att hellre sänka kravnivån i de examinerande momenten än att underkänna studenter. Detta skulle kunna tolkas som en arbetskultur där kollegor i någon mån kontrollerar varandra, vilket utgör ett exempel på begreppet *conduct of conduct* (Dean, 2010; Foucault, 2003; Miller m.fl. 2008). Att denna kontroll till viss del finns inom verksamheterna bekräftas av uttalandet om att det kan upplevas som stigmatiserande att underkänna. Detta utlåtande är möjligt att koppla till en upplevelse av att någon typ av sanktion eventuellt kan komma att drabba den som inte anpassar sig utifrån normen. En sådan upplevelse får enligt styrningsmentalitetens princip en disciplinerande funktion.

På ett liknande vis som den *pastoral makt* under 1700-talet användes som ett medel för att styra medborgarna, tycks det också möjligt att betrakta de system för kvalitetskontroll som kommit att bli en naturlig del i arbetet på högskolor och universitet. Genom dokumentation och självvärderingar biktar sig de professionella inför externa aktörer. Resultatredovisningarna skulle med hjälp av styrmentalitetens perspektiv kunna betraktas som en del av lärosätens *examensprocess*. Det är nämligen genom de resultat som frambringas i kvalitetsmätningar som lärosätena ”biktar” sig gentemot de aktörer som besitter de ekonomiska medlen. Har lärosätet presterat utifrån de givna förväntningarna så väntar belöning i form av ekonomisk utdelning. Har man däremot inte levt upp till kraven, riskerar man i värsta fall att få sin examensrätt indragen. Man kan alltså tala om en disciplinering som sker genom belöningar och straff (Foucault 1986; 2008). Att lyda blir i detta system förknippat med framgång. Därmed är det rimligt att anta att de normer som gynnar det ekonomiska systemet också befästs.

Enligt Foucault (2003) utgörs medlen för disciplinering av *det normaliserande systemet för bestraffning och belöning, den hierarkiska översynen och examensprocessen*. När den granskande blicken riktas inåt, mot det egna jaget och beteendet, är makten fulländad (Hultqvist m.fl. 1995; Miller m.fl. 2008; Rose, 1995). Det blir då svårt att lyfta blicken för att granska de logiker som styr. Mot bakgrund av respondenternas utsagor tycks det som om styrningsmentalitet inom högskolan i viss utsträckning har ”mentaliserats”, för att använda Simons begrepp (2007). Tecknen på självreglering tyder på att NPM, trots uttryck för motstånd bland respondenterna, delvis har normaliserats som styrlogik.

6. SLUTSATSER OCH DISKUSSION

I detta avslutande kapitel presenteras de slutsatser som framställts genom tillämpning av teorin *styrningsmentalitet* och de teoretiska begreppen *disciplin*, *självreglering*, *pastoral makt*, *diskurs* och *mjuk makt*. Inledningsvis framställs en redogörelse för två diskurser som framträder i resultatet. Detta åtföljs av en förståelse av kvalitetsbegreppet utifrån mjuk makt. Dessa stycken svarar till studiens huvudsakliga frågeställning: *Vad är kvalitet i utbildningen för socialt arbete?* Kapitlet avslutas med reflektioner kring studiens framställda resultat, analys och slutsatser.

6.1 Den formella och informella diskursen

Att eftersträva låg kvalitet, i vilket avseende som helst, framstår som besynnerligt. Vem vill inte ha kvalitet? Begreppet är i sig själv positivt laddat och därför svårt att opponera sig mot. Men betydelsen är inte självklar, detta framgår med tydlighet i empirin. Respondenterna trevar sig fram då de söker efter ord som kan precisera begreppets innebörd. I detta sökande efter kvalitetens andemening framträder två diskurser: En *formell* och en *informell kvalitetsdiskurs*. Diskursernas inbördes relation är motstridig och synliggör kvalitetsbegreppets komplexitet.

I *den formella diskursen* tillskrivs begreppet kvalitet främst en byråkratisk och ekonomisk innebörd. Universitetslärarna framhåller att begreppet innefattas av en tanke om att allt går att mäta och härleder begreppet till kvalitetskontroller och styrning enligt NPM. Respondenterna talar om så väl ökad byråkratisering, som ett tidskrävande kvalitetssäkringssystem, samt ett ökat fokus på kvantifiering och mätbarhet, vilket i hög grad överensstämmer med de kännetecken som är karaktäriserande för NPM. Begreppet kvalitet kan utifrån NPM förstås som *goda resultat*, något som i sin tur uppnås genom ekonomisk lönsamhet. Ett sätt att framställa goda resultat inom högskolan är genom hög genomströmning. Genomströmningen har nämligen en viktig roll i högskolans ekonomiska styrning eftersom godkända studenter genererar pengar till verksamheten.

Respondenternas utsagor tyder på att implementeringen av NPM i högskolan har medfört högre grad av linjestyrning och utmaningar i form av större studentgrupper och ökat administrativt ansvar för lärarna. I och med det flitiga nyttjandet av begreppet kvalitet i styrdokument och visioner som förespråkar NPM, tycks begreppet kvalitet ha kommit att associeras med denna styrlogik, vilket sannolikt är en av orsakerna till respondenternas uttryck av misstro gentemot kvalitetsbegreppet. Enligt lärarna riktar styrlogiken fokus från kärnverksamheten mot kvalitetsmål som inte är förenliga med den egna upplevelsen av kvalitet i arbetet. Respondenterna uttrycker att det sker en standardisering av högskolan på bekostnad av relationen till studenterna och flera av dem framhåller att ekonomiska incitament driver verksamheten på bekostnad av relationella värden.

Den *informella kvalitetsdiskursen* utgörs av de värden som universitetslärarna själva upplever som kvalitetsskapande i arbetet. Denna diskurs präglas i första hand av relationen till studenter och kollegor. En nära relation och löpande dialog med studenterna, kollegialt beslutsfattande och goda anställningsvillkor framhålls av respondenterna som förutsättningar för kvalitet i utbildningen. Universitetslärarna framhåller att dessa värden är svåra att mäta och således inte genererar några synliga resultat i högskolans kvalitetsredovisningar. Flera respondenter ger också uttryck för upplevelser av att det kollegiala beslutsfattandet minskar och att osäkra anställningsförordnaden inom akademien blir allt vanligare. Sammanfattningsvis kan den informella kvalitetsdiskursen anses vara färgad av sociala värden, till skillnad från den ekonomiskt präglade formella kvalitetsdiskursen.

Den formella och informella kvalitetsdiskursen är ur flera avseenden svåra att förena. Att uppnå kvalitet utifrån den formella diskursen innebär mindre

grad av kollegialt inflytande medan den informella diskursen förutsätter högre grad av kollegialt styre. De formella strategierna för att uppnå kvalitet innebär att studentgrupperna växer i hopp om att genomströmning ska säkra högskolans ekonomiska ställning och status i konkurrensen gentemot andra lärosäten. Den informella diskursen vittnar å sin sida om att större studentgrupper sänker kvaliteten eftersom relationsskapande till studenterna försvåras.

Kontrasten mellan den ekonomiskt präglade formella diskursen och den socialt präglade informella diskursen tycks utgöra en nyckel till förståelsen för kvalitetsbegreppets komplexitet. Det går inte att motsäga sig kvalitet eftersom kvalitet ur ett avseende betyder relationsskapande, men det går inte heller att erkänna begreppet eftersom kvalitet ur ett annat avseende innebär att ekonomiska aspekter prioriteras på bekostnad av exempelvis relationen till studenterna. Begreppet i sig själv innefattar med andra ord en dynamik där en typ av kvalitet sker på bekostnad av en annan. När lärarna sänker kravnivån till förmån för ökad genomströmning, skapar de kvalitet utifrån en formell förståelse av begreppet, eftersom de på så vis genererar mer pengar till verksamheten. Men på samma gång sänker de nivån på utbildningen och brister i professionell integritet. I båda avseenden kan de dock anses främja kvalitet i utbildningen på antingen det ena eller andra sättet, ur en formell eller informell förståelse av begreppet.

6.2 Kvalitetsstyrning genom mjuk makt

Resultatet i studien pekar på att styrning enligt NPM i viss utsträckning har normaliserats och att universitetslärare till viss del styrs genom självreglerande principer utifrån denna styrlogik. Kvalitetsbegreppet kan mot bakgrund av dessa iakttagelser betraktas som en slags styrning, ett lockbete som genom sin lingvistiska attraktionskraft innehar en form av *mjuk makt*. Denna mjuka makt döljer begreppets disciplinerande funktion och legitimerar de formella strategier som är utmärkande för NPM. Genom att tillämpa kvalitetsbegreppet i styrdokument och visioner för högskolan, förefaller styrlogiken som önskvärd. NPM framstår som ett sätt att uppnå kvalitet eftersom begreppet kvalitet är positivt laddat och således inte går att helt förkasta och främja sig mot. Detta utgör en möjlig förklaring till att exempelvis kraven på genomströmning har fått effekter för lärarnas bedömningar av examinationer. Hög genomströmningen är ju enligt NPM ett medel för att uppnå kvalitet. Att betrakta kvalitet som ett disciplinerande begrepp skulle till viss del kunna förklara den självreglering som leder till att lärare väljer att stundtals värna om genomströmning på bekostnad av professionell integritet. Foucault (2003) menar nämligen att disciplinering innebär en individualisering av skuld och duglighet. I högskolesystemet förväntas det att lärarna ska arbeta utifrån de formella riktlinjerna. Att inte göra det är att avvika från systemet och att avvika förknippas enligt styrningsmentaliteten med ett personligt misslyckande. Det är rimligt att anta att det i en sådan kontext kan framstå som obekvämt att gå mot strömmen och att vilja undvika sanktioner och konflikt är i allra högsta grad ett mänskligt drag. Mot bakgrund av arbetsförhållanden där exempelvis underkända tenor dessutom genererar obetald övertid framstår ett sådant agerande som än mer begripligt.

Alvesson (2012) menar att begreppet kvalitet är otydligt och därför ineffektivt för styrningen inom högskolan. Jag vill snarare framhålla att begreppets otydlighet är just det som gör begreppet till ett effektivt styrmedel. Tack vare att dess innebörd inte preciseras i målformuleringar och styrdokument skymms agendan bakom styrningen något. Därmed blir det också svårare att göra motstånd mot de strategier som avser att uppnå kvalitet utifrån en ekonomisk förståelse av begreppet. Tydliga strategier är lätta att opponera sig emot, men att hävda att man motsätter sig kvalitet utgör knappast ett trovärdigt motstånd.

6.3 Avslutande reflektioner

Naturligtvis är det inte så enkelt att lärare uteslutande styrs av ett kvalitetsbegrepp präglat av NPM och rädslor för sanktioner. Det finns också en välvilja att hjälpa studenter framåt. En del universitetslärare talar exempelvis om att hellre fria än att fälla av omtanke gentemot studenterna. Och även om självreglering sker genom att lärare stundtals sänker kravnivån i examinationerna, kan de inte heller betraktas som helt och hållet styrda av kvalitetsbegreppets disciplinerande mjuka makt. Även om resultatet pekar på att lärare till viss del styrs av de ekonomiska incitamenten som kommit att prägla organiseringen av högskolan, så är de knappast maktlösa offer för denna struktur. Makt förutsätter nämligen alltid en möjlighet att göra motstånd. Men för att möjliggöra motstånd behöver makten och styrningen synliggöras i högre grad. Motståndet finns där redan. Det bubblar upp direkt, eller indirekt i samtalen. Att reducera universitetslärarna till de självreglerande entreprenörer som Simons (2007) talar om är med andra ord en allt för grav förenkling av verkligheten. Lärarna i studien uttrycker i hög grad medvetenhet om de logiker som styr arbetet och de förhåller sig också kritiskt till dessa. De framhåller vikten av att utbilda framtida yrkesarbetare som kan göra motstånd mot det arbetsförfarande som NPM innebär inom den offentliga sektorn. De påtalar också att professionell integritet innebär att inte låta sig styras av yttre krav på exempelvis genomströmning. I stora drag överensstämmer respondenternas utsagor med de forskningsbidrag som presenterats och som framhåller att akademins traditionella värden riskerar att urholkas, men precis som forskarna påtalar är direktstyrning av högskolan ett ännu okänt fenomen.

Avslutningsvis vill jag framhålla att kvalitetsarbetets risker och effekter inte bör lastas enskilda lärare. Snarare bör dessa påföljder betraktas som resultatet av ett systemfel. Men det är för den sakens skull inte desto mindre viktigt att beakta de biverkningar som logikerna i förlängningen kan få för lärare och studenter, så väl som för det sociala arbetet i stort. En lägre kvalitet i utbildningen, utifrån förståelsen av kvalitet som kunskap och kritisk reflektion, kommer i förlängningen att bidra till en lägre kvalitet inom välfärdssektorn. I inledningen av denna studie presenterades ett utdrag ur regeringens proposition från år 1999 där man framhåller att kvaliteten inom den högre utbildningen utgör ”en av de viktigaste faktorerna för utvecklingen av sysselsättning och tillväxt...” (Prop. 1999/2000:28 s. 6) Jag kan i hög utsträckning instämma med detta konstaterande, men för att kvaliteten inom utbildningen ska bidra till en konstruktiv utveckling och sysselsättning, måste det beredas plats för samtal om vad man avser att uppnå med utbildningen. Jag vill, mot bakgrund av resultatet i föreliggande studie, betona vikten av forum inom högskolan där de styrande logikerna bakom den högre utbildningens organisering och kvalitetsarbete kan synliggöras och granskas.

REFERENSER

Ahlbäck Öberg S, Bennich-Björkman L, Hermansson J, Jarstad A, Karlsson C. & Widmalm S, (2016) *Projektsamhället och hoten mot akademien*. I: Ahlbäck Öberg S, Bennich-Björkman L, Hermansson J, Jarstad A, Karlsson C & Widmalm S, (red.) *Det hotade universitetet*. (1. uppl.). Stockholm, Dialogos.

Ahlbäck Öberg S, Sundberg E, (2016) *Avkollegialiseringen av den svenska högskolan*. I: Ahlbäck Öberg S, Bennich-Björkman L, Hermansson J, Jarstad A, Karlsson C & Widmalm S, (red.) *Det hotade universitetet*. (1. uppl.). Stockholm, Dialogos.

Ahrne G & Svensson P, (2011) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö, Liber.

Alvesson M, (2011) *Intervjuer: genomförande, tolkning och reflexivitet*. Malmö, Liber.

Alvesson M, (2006) *Tomhetens triumf: om grandiositet, illusionsnummer & nollsummespel*. Stockholm, Atlas i samarbete med Liber.

Alvesson M, (2012) *Skapa kvalitetstryck uppåt*. I: Ankarloo D & Friberg T (red.) *Den högre utbildningen: ett fält av marknad och politik*. (1. uppl.). Möklinta, Gidlund.

Ankarloo D, (2012) *Från en produktionsprocess av kunskap till processandet av en kunskapsprodukt*. I: Ankarloo D & Friberg T (red.) *Den högre utbildningen: ett fält av marknad och politik*. (1. uppl.). Möklinta, Gidlund.

Askling B, (2012) Enhetlighet och/eller profilering i det svenska högskolelandskapet? *Pedagogisk Forskning i Sverige, Vol. 17, Nr 1 – 2*.

Aspers P, (2007) *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. Malmö, Liber.

Bennich-Björkman L, (2004) *Överlever den akademiska friheten? – en intervjustudie av svenska forskares villkor i universitetens brytningstid*. ><http://docplayer.se/2861872-Overlever-den-akademiska-friheten.html>< (2016-11-21).

Bergseth B, (2015) *Vägledande eller vilseledande? – Kvalitetsmätning och ranking av universitet och högskolor*. Linköping, Institutionen för beteendevetenskap och lärande. ><http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:862029/FULL-TEXT01.pdf>< (2016-11-01).

Bergström G & Boréus K, (2012) *Diskursanalys I: Bergström G & Boréus K (red.) Textens mening och makt: metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. (3. Uppl.). Lund, Studentlitteratur.

Bryman A, (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö, Liber.

Dean M, (2010) *Governmentality: power and rule in modern society*. Thousand oaks, California, SAGE Publications.

- Engwall L, (2016) *Rektorers rekrytering*. I: Ahlbäck Öberg S, Bennich-Björkman L, Hermansson J, Jarstad A, Karlsson C & Widmalm S, (red.) *Det hotade universitetet*. (1. uppl.). Stockholm, Dialogos.
- Foucault M, (1986) *Makt och upplysning*. I: Löfgren, M & Molander A (red.) *Postmoderna tider*. (1. Uppl.) Stockholm, Nordstedts.
- Foucault M, (2003) *Övervakning och straff: fängelsets födelse*. Lund, Arkiv.
- Forsman B, (1997) *Forskningsetik: en introduktion*. Lund, Studentlitteratur.
- Friberg T, (2012) *Akademiska subjekt och politisk-ekonomiska processer I*: Ankarloo D & Friberg T (red.) *Den högre utbildningen: ett fält av marknad och politik*. (1. uppl.). Möklinta, Gidlund.
- Friberg T, (2015) *Universitetslärare i förändring: en antropologisk studie av profession, utbildning och makt*. Malmö, Universus Academic Press.
- Gustavsson S, (2016) *Universitetens uppgift*. I: Ahlbäck Öberg S, Bennich-Björkman L, Hermansson J, Jarstad A, Karlsson C & Widmalm S, (red.) *Det hotade universitetet*. (1. uppl.). Stockholm, Dialogos.
- Hood C, (1995) The “New public management” in the 1980s: Variations on a theme. *Accounting Organizations and Society*, Vol. 20, Nr 2 – 3.
- Hood C, (2015) *A Public Management for All Seasons?* I: Balla S J, Lodge M & Page E C. (red.) *The Oxford Handbook of Classics in Public Policy and Administration*. (1. Uppl.) Oxford, Oxford University Press.
- Howarth D, (2007) *Diskurs*. Malmö: Liber.
- Hultqvist K & Peterson K, (1995) *Nutidshistoria. Några inledande utgångspunkter* I: Hultqvist K & Peterson K (red). *Foucault. Namnet på en modern vetenskaplig och filosofisk problematik. Texter om maktens menatiteter, pedagogik, psykologi, medicinsk sociologi, feminism och bio-politik*. (1. Uppl.). Stockholm, HLS förlag.
- Jakobsson U, (2011) *Forskningens termer och begrepp: en ordbok*. Lund, Studentlitteratur.
- Keohane R O & Nye J S, (2001) *Power and interdependence*. New York, Longman.
- Lemke T, (2011) *Foucault, governmentality, and critique*. Boulder, Colorado, Paradigm.
- Liedman S-E, (2013) Pseudo-quantities, new public management and judgement. *Managing by measuring academic knowledge production under the ranks*. Linköping, Linköping University Electronic press.
- Miller P & Rose N S, (2008) *Governing the present: administering economic, social and personal life*. Cambridge, Polity.

- Nye J S, (2004) *Soft power: the means to success in world politics*. New York, Public Affairs.
- Nye J S, (2008) *The powers to lead*. Oxford, Oxford University Press.
- Närvänen A-L, (1999) *När kvalitativa studier blir skriven text*. Lund: Studentlitteratur.
- Prop. 1999/2000:28 *Studentinflytande och kvalitetsutveckling i högskolan*. ><http://www.regeringen.se/contentassets/e45bbb0e35e2425498caeb65264c6c70/studentinflytande-och-kvalitetsutveckling-i-hogskolan>< (2016-11-27).
- Rider S, (2012) *Högskolan bolognese I*: Ankarloo D & Friberg T (red.) *Den högre utbildningen: ett fält av marknad och politik*. (1. uppl.). Möklinta, Gidlund.
- Riksrevisionen, (2012) *Att styra självständiga lärosäten*. >http://www.riksrevisionen.se/PageFiles/14922/Anpassad_12_4_%20Att%20styra%20sjalvstandiga%20larosaten.pdf< (2016-11-01).
- Rosengren K-E & Arvidson P, (2002) *Sociologisk metodik*. Malmö, Liber.
- Sahlin K & Eriksson-Zetterquist U, (2016) *Kollegialitet: en modern styrform*. Lund, Studentlitteratur.
- Sampson S, (2012) *Är du genuskompetent? I*: Ankarloo D & Friberg T (red.) *Den högre utbildningen: ett fält av marknad och politik*. (1. uppl.). Möklinta, Gidlund.
- Utbildningssidan, (2016) *Socionom – Utbildning och information*. ><http://www.utbildningssidan.se/eg/sok/socionom>< (2016-12-22).
- Vetenskapliga rådet, (2016) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. ><http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>< (2016-09-18).
- Widmalm S, (2016a) *Kun(d)skapssamhället*. I: Ahlbäck Öberg S, Bennich-Björkman L, Hermansson J, Jarstad A, Karlsson C & Widmalm S, (red.) *Det hotade universitetet*. (1. uppl.). Stockholm, Dialogos.
- Widmalm S, (2016b) *Nedförbackar från den besvärliga demokratin*. I: Ahlbäck Öberg S, Bennich-Björkman L, Hermansson J, Jarstad A, Karlsson C & Widmalm S, (red.) *Det hotade universitetet*. (1. uppl.). Stockholm, Dialogos.
- Winther Jørgensen M & Phillips L, (2000) *Diskursanalys som teori och metod*. Lund, Studentlitteratur.

BILAGA 1 – BREV TILL RESPONDENTER

Hej [mottagarens namn]!

Mitt namn är Anna. Jag studerar till socionom vid Malmö högskola och har just påbörjat arbetet med min C-uppsats. Till studien söker jag undervisande lärare vid socionomprogrammet som vill dela med sig av sina erfarenheter av att bedriva undervisning, samt sina reflektioner kring begreppet *kvalitet*. Jag undrar ifall du är intresserad av att medverka?

Jag har under tiden vid Malmö högskola stött på begreppet kvalitet i otaliga studiehandledningar, kursutvärderingar och styrdokument för högskolan. Trots det har jag inte lyckats finna en tydlig definition av vad begreppet egentligen innebär. Detta har väckt min nyfikenhet för hur undervisande lärare ser på och förhåller sig till begreppet. Syftet med studien är att ge en bild av hur begreppet kvalitet upplevs av lärare och vilka faktorer som kan tänkas präglade synen på kvalitet inom några av Sveriges socionomprogram. Studien är inte en kvalitetskontroll av enskilda lärares arbete, utan en reflektion kring de sociala och formella strukturer som präglar kvalitetstänkande inom socionomprogrammet.

Jag planerar att utföra intervjuerna någon gång mellan den 21 november och den 7 december och jag uppskattar att varje intervju kommer att ta omkring 40 minuter. Tid och plats bestämmer du. Alla personuppgifter kommer att anonymiseras. Ingen mer än jag kommer att ta del av intervjuerna i sin helhet och du kan när som helst under arbetets gång välja att avbryta samarbetet.

Jag hoppas att du tycker att det skulle kännas meningsfullt att delta i studien! Eftersom tiden är knapp ber jag dig att återkomma med besked så snart du har möjlighet. Har du frågor angående studien ska jag göra mitt bästa för att besvara dem. Tack för din tid!

Bästa hälsningar, Anna

BILAGA 2 – SAMTYCKESBLANKETT

Samtycke från deltagare i projektet

Projektets titel: <i>(ifylles av student)</i>	Datum: <i>(ifylles av student)</i>
Studieansvarig/a: <i>(ifylles av student)</i>	Studerar vid Malmö högskola, Fakulteten vid hälsa och samhälle, 205 06 Malmö, Tfn 040-6657000
Din E-post	Utbildning:
<p>Jag har muntligen informerats om studien och tagit del av bifogad skriftlig information. Jag är medveten om att mitt deltagande är frivilligt och att jag när som helst och utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande.</p>	
<p>Jag lämnar härmed mitt samtycke till att delta i ovanstående undersökning:</p>	
Datum:	
Deltagarens underskrift:	

BILAGA 3 – INTERVJUSCHEMA

1. Vad tänker du när du hör ordet kvalitet?
2. Hur skulle du definiera begreppet?
3. Berätta om kvalitetsarbetet på högskolan/universitetet.
4. Hur kan du som lärare påverka kvaliteten i en kurs?
5. Berätta om en kurs som du varit delaktig i, som du upplevt som framgångsrik.
6. Vad skulle du definiera som de viktigaste faktorerna för att uppnå hög kvalitet inom socionomprogrammet?
7. Hur upplever du att resultatet av kursutvärderingarna står i relation till din egen upplevelse av de kurser du varit delaktig i?
8. I många av de kvalitetsutvärderingar av högskolor och universitet som görs på uppdrag av regeringen (exempelvis Universitetskanslersämbetet UKÄ och Riksrevisionsverket), är *effektivitet* ett vanligt förekommande begrepp. Vad tänker du på när du hör ordet effektivitet?
9. Hur kan du som lärare påverka effektiviteten inom socionomprogrammet?
10. Hur upplever du att begreppet kvalitet förhåller sig till begreppet effektivitet?
11. När upplever du arbetet på högskolan/universitetet som självständigt?
12. När upplever du mindre grad av självständighet i arbetet?
13. I Riksrevisionens slutrapport från 2012 står det att det finns en risk att lärare ger studenter allt för generösa betyg till eftersom de resurser som lärosätena tilldelas, baseras på antalet godkända studenter. Hur ser du på det?
14. Riksrevisionsverket menar att upprätthållande av kvalitetskraven på studenternas prestationer ställer krav på professionell integritet från lärarnas sida. Har du några tankar kring det?
15. Vad innebär professionell integritet för dig?
16. Vilken roll spelar högskolans styrdokument i ditt praktiska arbete?
17. Vad upplever du är högskolans främsta uppgift?
18. Om du får önska helt fritt, hur ser då den optimala kursen ut för dig?
19. Finns det något du vill tillägga eller utveckla?