

# ”All kvalitet kan inte mätas”

Publicerad i dag 13:54

**replik.** Klas Eklunds och Steven Kelmans debattinlägg på DN (2013-11-19) genomsyras av tilltron till att allt som stavas kvalitet enkelt kan kvantifieras. Detta är en teoretisk kärna i New Public Management (NPM). Om vi tar bort antagandet om mät- och kontrollerbarheten faller korthuset NPM samman. Det är genom mätningen som kvalitet ska följas upp och som beställaren (i beställare/utförar-modellen) ska kontrollera att allt gått rätt till. Problemet är att idén om mätbarheten och möjligheten att skapa transparens i detta sammanhang har dåligt empiriskt stöd och inte tar hänsyn till komplexiteten i professionsutövandet.

Ett starkt skäl till att professioner – tänk till exempel på läkare, advokater, forskare eller lärare – traditionellt har en stor grad av självstyre är att resultatet av deras arbete inte enkelt kan utvärderas, vare sig av administrativa byråkratier eller av kunder. Professionellt arbete är resultatet av bedömningar som vilar – bör vila – på kunskap och erfarenhet. Kvaliteten på sådant arbete kan inte enkelt mätas och utvärderas, vare sig av kontrollinstanser eller kunder. De som är bäst skickade till att utvärdera kvaliteten på deras arbete är de professionella själva.

Det är därför viktigt för samhället att professionerna verkligen har egna värderingar och en egen syn på vad som är ett väl utfört arbete. I stället för att se professionalism som något som gör det svårare att styra måste staten börja inse att det varken ger högre kvalitet eller effektivitet att ständigt överpröva professionella bedömningar. Mätningssystem ger konsekvent tolkningsföreträdet till andra än professionerna själva.

Se till exempel på kvaliteten på en gymnasieutbildning: Hur ska en skola kunna marknadsföra den? Vad blir resultatet av konkurrensen? Jo, i allt ökande utsträckning satsar skolor både ekonomiska resurser och lärares tid på att marknadsföra sig för att locka nya elever. En MacBook Air blir en enklare och tydligare symbol för kvalitet än professionella diskussioner lärarna emellan; eftersom de senare inte alls synliggörs så blir det viktigare att lärarna lägger sin tid på marknadsföring. Betyg blir ett viktigt signalsystem: höga betyg betyder en bra skola. Som ett brev på posten kommer betygsinflation. Likvärdigheten sätts på spel när vissa studentgrupper (från mer välbärgade hem med akademikerbakgrund) blir mer attraktiva än andra.

Ett annat problem med NPM är att den transparens och mätbarhet som eftersträvas ska kunna bidra till jämförelser mellan olika verksamheter. Men att mäta en hjärtinfarkt mot en LVU-utredning, hur gör vi det? Konsekvensen blir att mätningarna, för att bli jämförbara, måste översättas till en och samma valuta: Pengar. Och här förstår vi varför NPM inom sjukvården, så som den beskrivits i exempelvis Maciej Zarembas artiklar, inte är ett olycksfall i arbetet eller något som kan undvikas. De finansiella mätetalens dominans blir en konsekvens av den underliggande mätningssystemen i NPM.

Problemen är alltså att kraven på transparens maskerar misstroende och kontrollbehov, samtidigt som metoderna missar målet grovt. Bara det vi ser med mätningen blir tydligt – men problemet är att mätningen riskerar att missa det som var viktigt från första början. Och om vi styr det professionella arbetet i välfärden utifrån sådana förenklingar riskerar vi helt enkelt att styra utifrån trivialiseringar – mot en ytterligare trivialisering och avprofessionalisering. Naturligtvis bör det professionella arbetet utvärderas, men det bör utvärderas kvalitativt – man får helt enkelt försöka sätta sig in i en verksamhet och ta reda på om den fungerar väl – inte genom trivialiserad mätning.

Sammantaget representerar NPM en helt annan logik än den som grundas i ett professionellt ansvarstagande. Det senare vilar på ömsesidig tillit och moraliskt omdöme, det vill säga ett förhållningssätt i relationer som NPM snarast undergräver genom sina mätsystem för standarder och förutbestämda indikatorer.

**Johan Alvehus**, lektor, Institutionen för Service Management, Lunds universitet

**Shirin Ahlbäck Öberg**, docent, Statsvetenskapliga institutionen, Uppsala universitet

**Tomas Englund**, professor i pedagogik, Örebro universitet

**Ylva Hasselberg**, professor vid Ekonomisk-historiska institutionen, Uppsala universitet

**Karin Jonnergård**, professor, aktiv vid Forum för Professionsforskning, Linnéuniversitetet och

Företagsekonomiska institutionen, Lund Universitet

**Gustaf Kastberg**, docent, Institutionen för Service Management, Lunds universitet

**Andreas Pettersson**, doktorand, Juridiskt forum, Umeå universitet

**Sharon Rider**, professor i teoretisk filosofi och prodekanus på historiska- filosofiska fakulteten vid Uppsala universitet

**Niklas Stenlås**, docent, Ekonomisk-historiska institutionen, Uppsala universitet

© Detta material är skyddat enligt lagen om upphovsrätt.

