

Professionelle ydelser, service og kvalitet af Mogens Lilleør

To slags kvalitet

Håndværksmæssig produktion indebærer en arbejdsproces, som er relativ enkel og overskuelig, planlægning og gennemførelse kan klares af en eller få personer. Men når det er masseproduktion bliver det vanskeligt at holde overblikket over den samlede arbejdsproces. Tabet af overblik skaber behov for anden form for kontrol af produktet: Standarder for hvad produkter skal kunne og en ekstern kontrol der måler om produktet lever op til standarden.

Kvalitet forstås dermed som *en relation mellem faktiske egenskaber ved produktet og formulerede krav til det.*

Visse produkter skal sælges på et marked under konkurrenceforhold, f.eks. biler. Det har medført behov for at producenten tilpasser sig til kundens ønsker. Dermed får begrebet kvalitet tilføjet en subjektiv dimension. Kvalitet tænkes da ikke kun som en objektiv, målbar egenskab ved en ting, men også som en oplevet dimension hos de kunder der køber og anvender tingen.

Kvalitet forstås dermed også som *en relation mellem kundens oplevelse af tingen og kundens forventninger til den.*

Kvalitetsbegrebet i dag rummer derfor to aspekter: a) Noget objektivt: Dette at tingen lever op til en bestemt standard. b) Noget subjektivt: Forholdet mellem kundens forventning til produktet og kundens oplevelse af produktet.

Kundetilfredshed og service

I og med oplevelsesdimensionen hos kunden er med, får det også betydning, hvordan produktet leveres, og siden hen serviceres. Kundetilfredshed bliver dermed også et vigtigt mål for kvalitet. Og fordi kundetilfredshed vinder frem som en del af standarden for kvalitet, udvikler der sig en ny type ydelse: Service. Kundetilfredshed beror som bekendt ikke blot på et godt produkt.

Serviceproduktion kendetegnes ved at produktionen foregår i direkte samspil med kunden: Et vellykket 'restaurationsbesøg' produceres og leveres selvfølgelig i høj grad af kokken i restaurantens køkken og af tjeneren i de rette fysiske rammer, men det leveres også af gæsten selv, f.eks. via påklædning, opførsel, stemning, indtagelsen af måltidet osv. Restaurantbesøg samskabes.

Den professionelle ydelse

I og med service skabes i mødet mellem leverandør og kunde ligner serviceydelsen på en måde forskellige typer professionelle ydelser, f.eks. lærerens bidrag til undervisningsprocessen eller socialpædagogens bidrag i den socialfaglige indsats. Selve produktet, f.eks. læring, bliver først til i mødet mellem den professionelle og borgeren. Den professionelle ydelse er på en måde en 'halvfabrikata', som forarbejdes i samspillet med borgeren, men ofte er professionelle ydelser mere end det. Den er ofte dobbelt: Den skal bidrage til at dække et behov hos borgeren, men det er ofte også en del af den professionelle ydelse at fremme borgerens eget bidrag til frembringelsen af produktet. Et godt tegn på kvalitet er altså også, når f.eks. en undervisnings- eller socialfaglig indsats fremmer borgerens mulighed for selv at bidrage på relevant måde. Det minder meget om serviceydelser.

Denne måde at tænke kvalitet på kalder selvfølgelig på klarhed om, hvilke ydelser den professionelle skal levere i det dobbelte perspektiv. Hvilken andel af produktet beror på den professionelle ydelse?

Måling

Hvad skal man måle på, hvis man vil forbedre kerneydelsen gennem måling? En ydelse består af to dimensioner: Noget 'ting', såsom et bad, en pension, en specifik viden eller regnemetode, en skraldespandstømning, altså en ting-ydelse. Og så noget 'proces' i form af handling, som formidler modtagerens relation til tingen. I visse tilfælde er 'tingen' kerneydelsen, der leveres ved hjælp af proces, i andre tilfælde er det 'processen' der er kerneydelsen, f.eks. det motiverende relationsarbejde, og så er tingen sekundær. En pointe er, at det ofte kan være svært at skelne mellem de to dimensioner i praksis. Men hvis man vil forbedre på en ydelse, og gøre det ved hjælp af måling, så tror jeg det er nødvendigt at skelne mellem ydelsens 'ting' og dens 'proces', så man kan spørge til det rette. Og det er godt hvis man kan sikre sig, at den der svarer, faktisk svarer på spørgsmålet.

- 1) Man kan spørge til processen, der skaber ting-ydelsen.
- 2) Man kan spørge til ting-ydelsen selv.
- 3) Man kan spørge til processen, der leverer ting-ydelsen til modtageren.
- 4) Man kan spørge til modtagerens oplevelse af ting-ydelsen.
- 5) Man kan spørge til modtagerens oplevelse af processen, der leverer ting-ydelsen.
- 6) Man kan spørge til det samlede produkt.
- 7) Man kan spørge til modtagerens eget-bidrag.

Hvis det handler om at forbedre den professionelle ydelse, så kunne interessen samle sig om:

1) Det kan handle om organisering, arbejdsgange og samarbejde. 2) Det kan handle om ydelsen i forhold til den faglige eller politiske standard. 3) Det kan handle om almindelig høflig imødekommenhed over børne- eller undervisningspædagogik, eller praktisk hjælp til dybtgående socialpædagogisk motiveringsarbejde.

Hvis interessen samler sig om 4 og 5 kan man lave brugertilfredshedsundersøgelse. Problemet kan her være, at borgeren måske ikke svarer på oplevelsen af den professionelle ydelse, men på oplevelsen af det samlede produkt, som borgeren altså er medskabende af, men dette uden at være sig det bevidst. Som eksempel: Et produkt kunne være matematikkompetence på xx niveau: Hvis en elev ikke lærer den matematik han skal lære, skyldes det så, at læreren ikke har forberedt sig godt nok, at den matematiske metode det handler om ikke er god nok, at den pædagogik læreren anvender ikke er god nok eller at eleven ikke har forberedt sig godt nok, at eleven ikke deltager nok?

Punkterne 6 og 7 tænker jeg ikke er relevante, hvis det handler om at måle for at forbedre den professionelle ydelse.