

# «Stadig bedre»

— et kvalitetsverktøy for kirkelig undervisning



Ilooi design & illustrasjon



KA Kirkelig arbeidsgiver- og interesseorganisasjon

# «STADIG BEDRE» - et kvalitetsverktøy for kirkelig undervisning

Hilde Fylling

## Innledning

Det er ikke noe nytt at kirken er opptatt av kvalitet. Allerede Paulus formante menigheten i Filippi om å vektlegge kvalitet, både som enkeltindivider og som kirke: «Alt som er sant, alt som er edelt, rett og rent, alt som er verd å elske og akte, all god gjerning og alt som fortjener ros, legg vinn på det!» Siden den gangen har det alltid vært kirkelige medarbeidere, både lønnede og ikke-lønnede, som har vært opptatt av at det som ble gjort i kirkens navn skulle være godt.

Kvalitet er fortsatt et viktig begrep i kirkens arbeid. De fleste som gjør tjeneste i kirken på forskjellig måte, setter sin ære i å gjøre et godt arbeid. Det innebærer å være forberedt og presentere et godt «produkt», enten det er koret som synger ved gudstjenesten, medarbeideren som har ansvaret for søndagens søndagsskole, kateketen som drar på konfirmantleir eller den som leser teksten i kirken. I så måte presenterer «Alt godt du ville virke i menigheten her» ikke noe nytt. Dette materiellet tar ikke mål av seg til å sette temaet «kvalitet» på dagsorden. Det står der allerede og har stått der i 2000 år.

Det gjelder naturligvis også det feltet innenfor kirkelig arbeid vi her har fokus på, nemlig kirkelig undervisning eller trosopplæring, som nå mer og mer blir brukt som begrep. Det har alltid vært viktig for kirken å formidle videre til neste generasjon de skatter og den livstolkning som mennesker har funnet i evangeliet. Allerede kirkefedrene var opptatt av dette, og siden har det blitt fulgt opp med varierende intensitet gjennom generasjonene. Med Luther og katekismen kom en renessanse, hvor man fikk i hende et enkelt materiell som i korte trekk oppsummerte det den oppvoksende slekt trengte å vite om troen, om bønningen, om dåpen og nattverden og om budene. Og katekismen ble brukt og lært. Og kvaliteten på undervisningen var relativt enkel å måle: Kunne barna katekismen eller kunne de den ikke?

Det sier noe om slitestyrken i katekismen at innholdet i den fortsatt er det sentrale mennesker trenger å vite om kristen tro. Trosbekjennelsen, fadervår, sakramentene og budene er overleverte søyler av kunnskap som er viktige for å bære det byggverket et kristent trosliv er.

Samtidig er det riktig å innrømme at ikke all trosopplæring har blitt opplevd som positiv og god, verken av de som har stått for undervisningen eller de som har vært mottakere. Mange kirkelige medarbeidere kan fortelle om opplevelser av å ha mislykkes i møte med konfirmanter eller skolebarn, og mange kirke-medlemmer har vonde minner fra overhøringen til konfirmasjonen hvor de var redde for å si noe feil, eller fra skolegudstjenester og konfirmanttimer med en prest som snakket over hodene på barna og ungdommene. Pedagogikken har ikke alltid hatt høy status i den kirkelige utdanningen, og manglende pedagogisk innsikt har nok gjort en del trosopplæringstimer vanskelige både for konfirmanter og konfirmantlærere.

Trosopplæring i vår tid er noe langt mer enn katekismelæring for konfirmanter. Både opplæringens innhold og opplæringens målgruppe har blitt utvidet. Nå snakker vi om trosopplæring fra 0-18 år, og det er ikke lenger nok å gi neste generasjon kunnskapssøylene. Barna og de unge lever ikke lenger i et samfunn hvor de naturlig tas med inn i det religiøse fromhetslivet. Husandakter og bønn hjemme, kirkegang om søndagene, skrifte og nattverd utgjør ikke lenger den rammen som barna vokser opp i. De vokser opp i et flerkulturelt og verdimeslig sammensatt samfunn. I dette samfunnet forutsettes det at barna og de unge selv finner fram til sin egen identitet, og selv finner frem til sine verdier, sin tolkning av og mening med livet sitt. Kirken har tradisjon og bevissthet på å være «Gode på Gud», skriver Frank Oterholt i sin mastergradsavhandling. Men «hva om vår dyktighet på Gud og teologi ikke lenger gir gode nok svar på de spørsmål som (post-) moderne mennesker stiller i dag?» Det er viktig å våge å stille slike radikale spørsmål om kirkens evne til formidling og til dialog med mennesker som vokser opp nå, med nye og annerledes utfordringer enn voksengenerasjonen vokste opp med.

Trosopplæring i dag utfordrer kirken på en ny måte til å hjelpe barna og de unge å finne og bruke de redskapene som for tidligere generasjoner var en del av den kulturen man vokste inn i: Fortellingene, bønnene, ritualene og sakramentene. Samtidig må opplæringen ta mål av seg til å bygge trosfellesskap som fungerer slik at barn og unge har livsmedarbeidere som går ved siden av, deltar i en dialog om livsutfordringene og hjelper dem til å finne en trygg identitet som seg selv og som elsket av Gud. I en tid hvor tolkning av virkeligheten er blitt viktig, trenger barn og unge livshjelp. I møte med utfordringer og motgang trenger de livskompetanse, og de trenger gode holdninger som fører til gode handlinger i en komplisert og urettferdig verden. Dette forutsetter en trosopplæring som har totalformidling som sitt pedagogiske ideal: Kunnskap, erfaringer, handlinger, innlevelse, ritualer og opplevelser må gå hånd i hånd gjennom opplæringen. Alle sider ved mennesket må møtes og utfordres og gis næring til vekst og utvikling. Det er disse idealer vi finner i den pedagogiske plattform i Plan for konfirmasjonstiden (1998) og i NOU 2000:26: «...til et åpent liv i tro og tillit», og som danner den teologiske og pedagogiske basis for trosopplæringsreformen.



Kvaliteten på en kirkelig opplæring etter disse idealer er ikke like lett å måle som man tidligere kunne kontrollere hvor mye av katekismen barna kunne utenat. Fortsatt er kirkens viktigste kvalitetssikring de kompetansekrav man stiller til ulike yrkesutøvere som skal jobbe i kirken. Det legges vekt på god grunnutdanning, samtidig som det legges til rette for kurser og videreutdanning, kompetanseutvikling og tverrfaglighet. Gjennom dette ønsker man nettopp å sikre at arbeidet som blir levert har høy kvalitet. I tillegg vedtar Kirkemøtet retningsgivende rammer og planer som sier noe om hvilke mål som er for undervisningen og hvilke regler som gjelder for omfang og organisering av opplæringen.

Men kanskje de nye pedagogiske idealene krever nye verktøy? Kanskje vi i tillegg til utdanningskrav og rammeprogrammer trenger et verktøy som også kan fortelle oss noe om vi når de høye målene vi har for

trosopplæring? Dette materialet er et verktøy som er utarbeidet med disse pedagogiske idealene som plattform, og som derfor kan hjelpe oss til å vurdere om våre ønsker om å gi en trosopplæring i tråd med disse idealer lykkes.

### Hva kjennetegner undervisningssituasjonen?

Alle som har vært involvert i en undervisningssituasjon og/eller har pedagogisk bakgrunn, vet mye om hva som kjennetegner en undervisningssituasjon. Man vet noe om aktører og aktiviteter, om arbeidsformer og gruppedynamikk. For å belyse undervisningssituasjonen ytterligere skal vi her ta utgangspunkt i begreper og teorier utviklet innenfor forskning på ulike former for tjenesteyting i samfunnet (såkalt tjenesteforskning). Dette er perspektiver som er mindre kjent (så langt) innenfor tradisjonell kirkelig pedagogikk men som likevel gir viktige perspektiver på hva som skjer i relasjonen mellom den som underviser og den som blir undervist.

Innledningsvis kan det være greit å være klar over at begrepet «tjeneste» i denne tilnærmingen først og fremst blir definert i motsetning til begrepet «vare». Mens varer er av fysisk, materiell karakter, vil tjenester i sin kjerne være immaterielle. Målsettingen med tjenesteyting er å gi tjenestemottakerne en immateriell verdi («omsorg» «undervisning» «opplevelser»). I organisasjonssammenheng er dette en viktig forskjell ettersom det å produsere varer og det å være en tjenesteytende bedrift eller organisa-

sjon stiller helt ulike krav særlig til de menneskelige ressurser. Generelt er det slik at den menneskelige faktor er den helt avgjørende i de tjenesteytende virksomheter.

Kirkelig undervisning forstås ut fra en slik tilnærming som en «tjeneste». Undervisningens mål er å overføre og formidle immateriell verdi til den som deltar i undervisningen (kunnskap, holdninger, kulturarv). Selv om man bruker både bøker, CD-er og tegneark, er det langt på vei pedagogens personlige kunnskap, holdninger, evne til tilstedeværelse og verdier som er de viktigste arbeidsredskaper i tjenesteytingen.

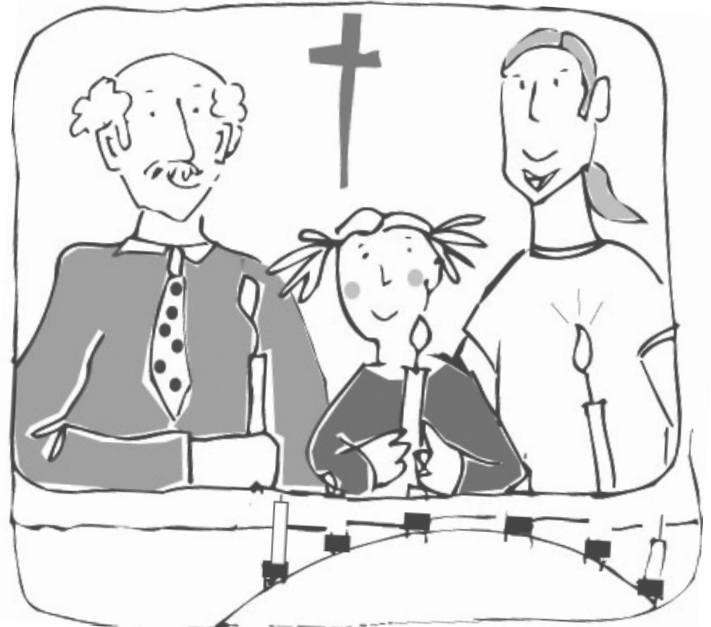
Tjenester kjennetegnes av å være «her og nå». Undervisningssituasjonen kjennetegnes ved at selv om kateketen eller presten har forberedt seg godt til et konfirmantsamvær, er det i *møtet* mellom lærerne og konfirmantene konfirmanttimen *skjer*. Konfirmantene kan ikke ta med seg undervisningstimen hjem, og delta i den senere. Læreren kan ikke lage ferdig timen på forhånd og kvalitetssikre den slik. Det er der og da som gjelder: Det er der og da undervisningen skapes og undervisningens resultat blir en opplevd ikke materiell verdi for konfirmanten, gjennom for eksempel ny kunnskap, nye erfaringer av tro, intellektuell refleksjon eller opplevelse av følelser.

I en undervisningssituasjon, er dessuten eleven delaktig i undervisningen. Elevene har stor innflytelse på hvordan timen forløper. Er de urolige, lei seg, frustrerte, glade, opplagte, gode venner eller slitne? Hvilke innspill kommer de med? Hvilke spørsmål og tanker bidrar de med i timen? Er de aktive eller passive? Elevene har ikke ansvaret for undervisningen, men de er i høyeste grad aktører, og lærerens dialog med dem og åpenhet for deres behov er med på å gi dem opplevelsen av at de er viktige personer.

De enkelte samværene i kirkelig undervisning preges dermed av en nær personkobling. Undervisningen kan ikke leveres uten at der foregår en interaksjon mellom den som har ansvaret for samværet og den som er deltaker eller mottaker. I den kirkelige undervisningen er kirken representert av enkeltmennesker som er i nærkontakt med andre mennesker. Kvaliteten på selve undervisningen vil derfor være helt avhengig av de enkelte menneskenes sosiale kompetanse og personlighet.

Et annet viktig kjennetegn ved undervisningen, er at den ikke kan lagres for å tas opp igjen senere. Man kan selvfølgelig ta opp det som ble sagt på CD eller tape, men selve situasjonen, følelsene og interaksjonen kan ikke lagres. Når den er over, er den borte. Det kan gjøre kvalitetsvurdering krevende, fordi man er avhengig av at det enten er noen tilstede som observerer hva som skjer og vurderer det ut fra gitte kvalitetskrav, eller man må forholde seg til tilbakemeldinger basert på hva man i ettertid husker av det som ble gjort og sagt og hvilken kunnskap, holdning eller opplevelse man sitter igjen med.

Undervisningssituasjoner kjennetegnes også av at den ene aldri blir lik den andre. Har man 10 undervisningstimer etter hverandre, vil alle bli ulike. Produserer man såpestykker, kan de bli identiske, såpestykke etter såpestykke. Undervisningstimer kan ikke standardiseres på samme måte. De er så sterkt preget av det menneskelige nærvær at de vil fremstå som ulike. Selv to gudstjenester som langt på vei følger samme «oppskrift» eller liturgi, og som kanskje også omfatter de samme menneskene, vil oppleves høyst forskjellige.



Hva er så hensikten med denne beskrivelsen av kirkelig undervisning? Svaret på det er at på den måten kan vi se på trosopplæring ut fra et tjenesteteteoretisk perspektiv. Slik kan vi nyttiggjøre oss av begreper, modeller og forståelsesrammer som fremkommer i den tjenesteteteoretiske forskningen, og ikke minst det materiale forskere og andre har bidratt med når det gjelder måling av kvalitet på tjenester.

Oterholt henter i sin mastergradsoppgave «Gode på Gud – dårligere på folk» frem Byrkjeflots definisjoner av en tjeneste både som et produkt og et fenomen: «Som produkt er tjenesten hva som helst som blir tilbudt til noen til deres oppmerksomhet, kjøp, bruk eller konsum, og som kan tilfredsstille deres ønske eller behov. Eksempler på produkter ut fra dette kan være en person, et sted, en organisasjon, eller til og med en ide. Som fenomen kan tjenesten være helt eller delvis immateriell i sin ytelse, altså noe som ikke leder til noen form for eiendomsrett for mottakeren. Tjenesten kan med andre ord gjenntas eller fremføres overfor en annen person uten noen binding til tidligere mottakere». Som Oterholt påpeker, kan disse definisjonene lett anvendes på kirken. Produktet vi tilbyr menigheten kan bestå av møtet med en eller flere personer; et sted, en seremoni, en organisasjon og en ide eller livstolkning.

I kirken har det lenge blitt brukt forskning for å få hjelp til å forstå hvilken rolle kirken spiller i samfunnet og i forhold til den enkelte. Det finnes undersøkelser og analyser med utgangspunkt både i religionspsykologisk, religionssosiologisk og organisasjonsanalytisk tenkning. Det tjenesteteteoretiske perspektivet nyttiggjør seg av mange ulike vitenskapelige teorier. I Skandinavia har denne forskningen blitt utviklet siden 1970-tallet, med Sverige og Finland som viktige foregangsland, som svar på at samfunnet har endret karakter fra å være et industrisamfunn til å bli et tjenestesamfunn. Tjenesteforskningens basis er derfor både den kraftige ekspansjonen som har skjedd innenfor tjenestesektoren, og det vi allerede har satt ord på av viktige forskjeller mellom tjenesteproduksjonen og vareproduksjonen. Dette er viktige anliggender å ha med seg når man selv arbeider i tjenestesektoren og er opptatt av både markedsføring, vurdering og ikke minst kvalitet i ens egne tjenester.

Når det gjelder bruk av det tjenesteteteoretiske perspektivet på kirkelig arbeid, er det spesielle nettopp at man betrakter kirkens arbeid som tjenester kirken tilbyr sine medlemmer og samfunnet for øvrig. Gjennom det kan vi både lære noe om hvilke premisser som omgir den kirkelige virksomheten, og vi kan høste erfaring av det arbeidet som generelt i våre samfunn gjøres i forhold til kvalitet i offentlige og private tjenester.

Den som innenfor kirkelig sektor har gjort mest forskningsarbeid på forholdet kirkelig tjenesteyting og kvalitet, er den svenske forskeren Per Pettersson. Han har i en årrekke forsket på kirkens tjenester og kirkens plass i samfunnet. Hans bok «Kvalitet i livslånga tjänsterelationer» (Verbum 2000) er hans doktoravhandling, hvor han fokuserer på Svenska kyrkan som tjenesteprodusent og hvilke kvalitetsmål man kan bruke på kirkens arbeide. Pettersson bruker følgende stikkord når han definerer det som skiller en tjeneste fra et produkt eller en vare:

- Immaterialitet: Tjenester er ofte immaterielle, abstrakte, usynlige og umulig å berøre.
- Kjede av aktiviteter: Tjenester blir til gjennom prosesser; kjeder av aktiviteter som skjer innenfor en tidsdimensjon.
- Samtidig produksjon og konsumering: Produksjon, levering og konsumering av en tjeneste skjer i en og samme prosess.
- Kunden er medprodusent: Tjenesteproduksjon forutsetter en form for medvirkning av kunden
- Uno-actu: Mange tjenester krever at produsent og kunde er fysisk tilstede på samme sted til samme tid
- Forgjengelighet: En tjeneste forbrukes umiddelbart og kan ikke lagres til senere.
- Heterogenitet: Særlig der tjenesten forutsetter en interaksjon mellom produsent og kunde, blir tjenestene svært forskjellige, heterogene og ikke standardiserte.
- Nær personkobling: Fordi tjenester ofte innebærer en nær personkobling mellom produsent og kunde, er kvalitet i tjenesteproduksjon avhengig av den enkelte medarbeiders sosiale kompetanse og personlighet.

Det viktigste særpreget ved tjenesten, slik Pettersson ser det, er at «kunden» eller «brukeren» er delaktig i produksjonen. Produksjonen forutsetter dermed en direkte interaksjon mellom «kunden» og tjenesteprodusenten, og det er ved dette møtet mellom to parter tjenesten både skal produseres og konsumeres. Her må det skytes inn at de ulike tjenestene krever og legger til rette for ulik grad av interaksjon mellom tjenesteyter og «kunde». I en gravferdssamtale er dette en tett og nær interaksjon, hvor man sitter rundt samme bord og snakker sammen. Hvis man derimot oppsøker kirken sammen med 500 andre mennesker til julaftens gudstjeneste eller en kirkekoncert, er «kundens» involvering langt svakere. Fortolkningen av det som skjer, er likevel noe som foregår i den enkelte.



Felles for tjenesters kvalitet er, i henhold til Pettersson, at relasjonen mellom tjenesteytere og brukere får avgjørende betydning for hvordan tjenesten oppleves og vurderes, og dermed avgjørende betydning for hvordan brukeren opplever kvaliteten ved tjenesten. Det øyeblikket hvor interaksjonen skjer, omtales med mange ulike metaforer i tjenestelitteraturen. Den mest brukte metaforen er «sannhetens øyeblikk», det øyeblikket da alle forberedelser, alle prosesser innad i organisasjonen eksponeres for brukeren, – dette øyeblikket som kan få avgjørende betydning for dette menneskets videre forhold til organisasjonen og dens tjenester. Det sier noe om hvor viktig relasjonskompetanse er for dem som yter tjenester i en organisasjon som kirken.



Og da er vi midt i idealene for kirkens trosopp-læring. Skal kirken lykkes i å bygge trosfelleskap, gå ved siden av barna og de unge som en livsmedarbeider, hjelpe dem til å finne en trygg identitet i kirken og bidra til at de får en livskompetanse som duger i møte med motgang og kriser, er det avgjørende at det blir skapt gode relasjoner. Det er ikke nok å lage en god, pedagogisk tilnærming til sentralt kunnskapsstoff. Det er viktig, men ikke hele bildet. Det er heller ikke lenger nok å ha kompetansekrav og rammeverk. Det er viktig, men ikke hele bildet. Kirken trenger medarbeidere som er gode på mennesker og relasjoner, som har kompetanse, interesse og blikk for barn og unge som mennesker og medarbeidere.

Tjenesteforskningen peker på at når tjenestene er så relasjonsavhengige, stiller det helt spesielle krav til ledere og arbeidstakere i organisasjoner som primært er til for å levere tjenester: Det forutsettes høy grad av sosial kompetanse, evne til lytting og fleksibilitet hos arbeidstakerne, og tilsvarende evne hos lederne til å fremdyrke disse kvalitetene hos medarbeiderne. Noen forskere mener faktisk at fordi medarbeiderne er så viktige, bør satsningen på et godt arbeidsmiljø og rutiner som gjør arbeidsdagen enklest mulig for medarbeiderne prioriteres høyere enn kundebehandling. Medarbeidernes trivsel vurderes altså som avgjørende for hvordan tjenestene utføres. I vurderingen av Svenska Kyrkan i forhold til disse spørsmål, peker Pettersson på at det også for kirkens tjenester er en nødvendig betingelse å ha kompetanse på å skape gode relasjoner. Derimot mener Pettersson at det i kirkens organisasjon kan være svakheter i forhold til ansvar og virksomhetsideer, og at arbeidsmiljø og gode arbeidsforhold

ikke har vært så høyt prioritert i kirken. Dette skulle da være faktorer som ikke bidrar til medarbeidernes evne til å utføre gode tjenester. Også Oterholt mener i sin analyse av noen av «fiaskohistoriene» å påvise at mangel på eller dårlig ledelse gjør at ansatte må bruke tid og krefter på å organisere eller håndtere ting som ledelsen skulle gjort. Dette fører både til frustrasjon og arbeidspress, og styrker ikke organisasjonens evne til å levere tjenester av høy kvalitet.

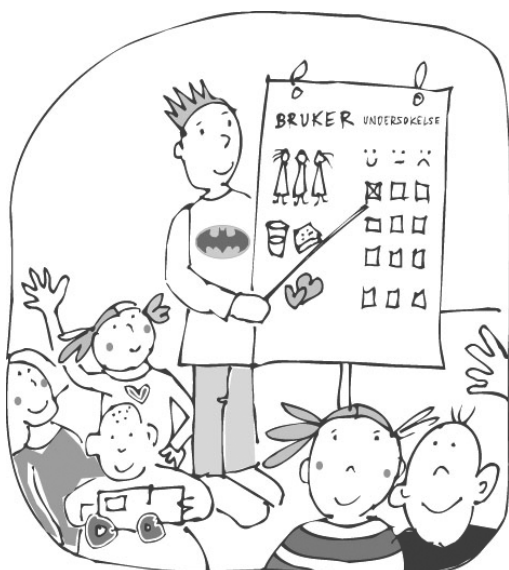
Mange vil vegre seg for å innføre begrepet «kunde» eller «bruker» om de mennesker som søker kirkenes tjenester. Vanligvis kaller vi ikke verken konfirmanter eller gudstjenestedeltakere for kunder eller brukere, men medlemmer, medarbeidere, menighet eller rett og slett mennesker. Men disse begrepene har også sine svakheter. «Medlem» bidrar kanskje til at kirken blir litt for mye en medlemsorganisasjon i forhold til en åpen folkekirke. «Mennesker» og «medarbeidere» tilslører nettopp det forhold at det er dem all aktivitet, alle tjenester, alle samlinger i organisasjonen er til for. Men på den annen side gir begrepet «kunde» assosiasjoner til en uforpliktende relasjon mellom enkeltmennesket og kirken som minner om den relasjonen vi har til et kjøpesenter. Så selv om ordet «bruker» kan dra tankene i retning av eldrecenter og ungdomsklubb, er det kanskje likevel det beste begrepet i denne sammenhengen, hvor ønsket nettopp er å skape en forståelse av hvem kirken er til for, hvem som er i fokus for de aktiviteter og tilbud som presenteres, og hvem som derfor må spørres om kvaliteten på de tjenestene som ble gitt var god nok.

### Hva er kvalitet?

Begrepene kvalitet og kvalitetsutvikling har sitt utgangspunkt i ulike former for vareproduksjon. Kriterier for god kvalitet har vært forsøkt tydeliggjort og standardisert innenfor ulike bransjer. De senere tiår har det blitt et økt kvalitetsfokus innenfor tjenesteytende virksomheter. Samfunnsutviklingen går i retning av at de aller fleste norske arbeidstakere har sitt daglige arbeid innenfor denne sektoren.

At det eksisterer ulik kvalitet på tjenester, vil de fleste ha erfart. Både som elev i norsk grunnskole, pasient i norsk helsevesen og som gjest på en restaurant vil vi sitte igjen med ulike opplevelser av kvalitet på de tjenester vi har mottatt. Som brukere av ulike tjenester er vi antagelig også blitt mer bevisst på kvaliteten på de tjenester vi mottar. Dette kan henge sammen med et sterkere fokus på individuelle rettigheter, høyere utdanningsnivå i befolkningen og et generelt økt fokus på forbrukerspørsmål.

Som ansatt tjenesteyter er kvalitetsaspektet også viktig. Som medarbeider har man behov for tilbakemelding både for sin egen trivsel og for å kunne vite med seg selv at den jobben man gjør er bra. For ledere blir det også fremhevet at å gi tilbakemeldinger og evaluering er et viktig lederansvar som har stor betydning for et godt arbeidsmiljø og for den enkelte medarbeiders trivsel og opplevelse av å gjøre et meningsfylt og viktig arbeid.



Innenfor offentlig virksomhet, skoler, barnehager, sykehjem osv. blir kvalitetsutviklingsverktøy mer og mer tatt i bruk. Stadig oftere brukes begrepet «kvalitet» ikke bare til å si noe om virksomheten i forhold til lover og krav, og ansattes kompetanse men også til å omhandle brukernes vurderinger av den tjenesten de får. En barnehages kvalitet vurderes ikke bare i forhold til areal pr. barn, antall ansatte på hver avdeling, og tilgang til inne- og uteleker. Nå blir også foreldrene spurt om hva de synes om barnehagetilbudet barna deres har, både de ytre rammer med lokaler og utstyr, og i hvilken grad barnet deres har utbytte av det innholdsmessige i barnehagen. De ansatte får også anledning til å si noe om hvordan de opplever arbeidssituasjonen, og i hvilken grad de opplever at målene er styrende for virksomheten. Med effektiviseringsnettverkene som mange kommuner har sluttet seg til, er dette med kvalitetsmåling og –vurdering satt inn i et enda

større system, sammen med blant annet ressursinnsats og dekningsgrad. Det har blitt utviklet kvalitetsindikatorer og spørreskjemaer som både brukere av omsorgstjenesten, elever og foreldre i skolen og foreldre i barnehagene svarer på.

Også innenfor kirkelig virksomhet er begrepene kvalitet og kvalitetsutvikling i bruk. Den norske kirke er ikke kommet langt i å systematisere og alminneliggjøre kvalitetsvurdering og –utvikling. Svenska Kyrkan har i flere år hatt dette på dagsorden. Med bakgrunn i prosjektet «Konfirmand 1990» startet en diskusjon innenfor kirken omkring begrepet kvalitet på kirkens tjenester. Denne diskusjonen har bidratt til at mange etter hvert forstår at kirken selv er avhengig av at de tjenester som leveres, holder en slik kvalitet at de svarer til de ønsker og behov som kirkemedlemmene har. Dette har igjen resultert i «Kyrkans Q», som er navnet på et redskap som stilles til disposisjon for menigheter i Svenska Kyrkan som ønsker å jobbe planmessig og målbevisst med kvalitetsspørsmålene. Kyrkans Q følger opp videre med meldingsblad og informasjon om kvalitetsarbeidet i kirken. Den norske kirke har ikke arbeidet systematisk med dette, men vi har hatt lokale tilfeller av brukerundersøkelser hvor folk er blitt bedt om å svare på hva de synes om menighetens arbeid. Når det gjelder nasjonale brukerundersøkelser, har KA i den senere tid gjennomført en brukerundersøkelse om hvor fornøyd folk er med gravferdstjenesten, og KIFO har gjennomført en større brukerundersøkelse «Folkekirke 2000».

Det finnes litt ulike definisjoner av begrepet kvalitet. Den mest kjente er ISO-definisjonen:

*«Kvalitet er summen av de egenskaper ved et produkt som gir det dets evne til å tilfredsstille uttalte og uuttalte behov».*

Denne definisjonen uttrykker at vurdering av et produkts kvalitet ikke kan baseres på objektiv kunnskap om produktet, men innebærer en subjektiv vurdering av om produktet tilfredsstiller behovene hos mottakeren/brukeren. Mennesker har ulik historie, ulike behov, og oppfatter situasjoner ulikt. Når man ønsker å spørre brukerne om kvaliteten på en tjeneste, betyr det at den enkeltes tilbakemelding om i hvilken grad en har blitt møtt på viktige behov, ikke bare er viktig for det enkelte menneske men også for tjenesteleverandøren.

I kvalitetsmåling og kvalitetsutvikling er det likevel ikke bare brukerens mening som skal høres og vektlegges. For en tjenestevirksomhet vil det også være av betydning å få fram tjenesteyterens faglige vurdering og hva ledelsen mener. Disse har faglige standarder og personlige målsettinger for virksomheten. For arbeidstakere er det viktig at arbeidet og måten arbeidet er tilrettelagt på, gir inspirasjon. De tjenestene man utfører, den undervisningen man selv står i, må være egnet til å skape trivsel og styrke følelsen av at man gjør noe som har mening. Det er også viktig for tjenesteyteren at man har tilgjengelig det materiell og utstyr, medarbeidere og økonomi, altså de rammebetingelser som oppleves nødvendig for å kunne gjøre en faglig god og effektiv tjeneste. For ledelsen av virksomheten er det viktig å få informasjon om i hvilken grad tjenestene som gis er slik tilrettelagt at de kan bidra til å nå de mål som er satt for virksomheten, for eventuelt å kunne endre rammebetingelsene. Disse mål kan for eksempel være satt lokalt gjennom menighetsrådets lokale plan for trosopplæring, eller menighetens mer generelle visjon for hele virksomheten, eller for så vidt gjennom den regionale eller nasjonale kirkens visjoner og mål for opplæring. Kvalitet kan derfor vurderes ut fra alle tre perspektiv: Brukerne, tjenesteyterne og ledelsen.

Noen vil nok innvende at kirkens virksomhet er for spesiell til at begrepene kvalitetsmåling og kvalitetsutvikling passer: «Kirken har sitt oppdrag, som den er forpliktet på, enten medlemmene eller brukerne anerkjenner det eller ikke», vil nok noen si. Det er naturligvis mye riktig i det. Kirken har som oppdrag å forkynne evangeliet om Guds nåde og kjærlighet, døpe og lære, være en god neste for de fattige, forvalte sakramentene, be for dem som er syke eller i nød og gi omsorg til dem som trenger det. Fokus i kirken har dermed vært på «produsentbehovet» for å holde oss til begrepene fra tjenesteforskningen. Kirken og dens ledere, prester og biskoper har hatt behov for å bringe tradisjonen og kunnskapen

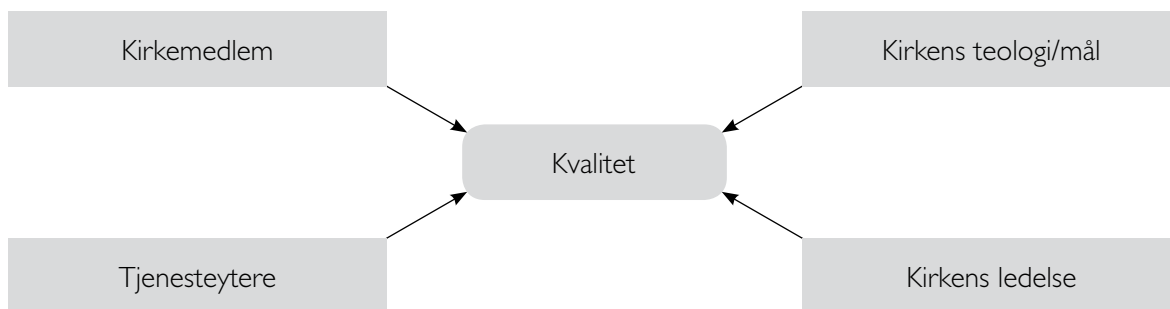


videre og det har vært det sentrale. Brukernes behov har i mindre grad hatt oppmerksomhet, bortsett fra innenfor den diakonale virksomhet.

Selv om kirken arbeider ut fra sitt gudgitte oppdrag, kan hvordan kirken utfører sitt oppdrag likevel være gjenstand for vurdering. Ikke alle tilrettelegger arbeidet på samme måte. Ikke alle velger samme arbeidsformer for å nå den målsettingen man har. Da er det heller ikke sikkert at alle oppnår det samme. Ikke alle har tilgang på lokaler, materiell og ressurser som gjør det mulig å tilrettelegge arbeidet på en best mulig måte. Man tenker forskjellig om i hvilken grad frivillige medarbeidere bør inn som medledere i ulike undervisningssituasjoner. Man tenker forskjellig om gruppestørrelse og gruppeprosesser, om aktiviteter og ritualer, om formidling og dialog. Alle forsøker å bidra til å utføre kirkens oppdrag, men måten å arbeide på og tilrettelegge tjenestene på, har stor betydning for hvordan menighetens medlemmer, eller brukerne, opplever tjenestene. Hva har konfirmanten opplevd i timen? Hvordan ser det som ble gjort ut fra hennes ståsted? Hva skjedde i hennes trosutvikling og holdningsdannelse gjennom den måten vi arbeidet på? Maktet den måten arbeidet ble lagt opp på å berøre hennes tanker og tro? Hvis man ikke får tak i brukernes evaluering, deres meninger om hva trosopplæringen har bidratt til, er det vanskelig å si noe om kvaliteten på den tjenesten som er gitt, i forhold til de behov menneskene hadde som var målgruppe for tjenesten. Konfirmasjonsopplæringen er ikke til for konfirmantlærerens skyld, men for konfirmanten. Kirken er aldri til for kirkens egen skyld, men for menneskene som skal være der og få møte evangeliet og bli berørt av det.

Men samtidig vil en forsker som Per Pettersson være enig i at kvalitet i kirkens tjenester ikke bare kan vurderes ut fra et bruker-, tjenesteyter- og ledelsesperspektiv. Forståelsen av kirkens tjenester må forankres i et fjerde, teologisk perspektiv. Kirken har et teologisk definert oppdrag. En kvalitetsdiskusjon angående kirkens tjenester vil måtte bygge på en fortolkning av kirkens overgripende teologiske rammer.

Pettersson illustrerer hvordan han forstår disse fire perspektiver når det gjelder vurderingen av kvalitet på kirkelige tjenester:



Modellen forsøker å fange opp at det er de 4 «aktørenes» samlede vurdering som gir oss en indikasjon på tjenestens kvalitet. Om en konfirmant synes konfirmantleiren var helt super fordi det var kort vei til kiosk og lite soving om nettene, mens kateketen og presten synes det var mislykket i forhold til de mål man hadde satt seg, og at mulighetene for å drive god opplæring på stedet var så dårlige at opplegget i forhold til konfirmasjonsplanen led under det, kan man ikke si at konfirmantleiren hadde høy kvalitet. Både bruker, tjenesteyter og ledelse må være med i vurderingen av kvaliteten, samtidig som man må se til de overordnede mål og prinsipper som gjelder for kirkens undervisning. Når kvalitetsbedømmingen er høy ut fra alle fire perspektivene, maksimeres den samlede kvalitetsopplevelsen av tjenesten.

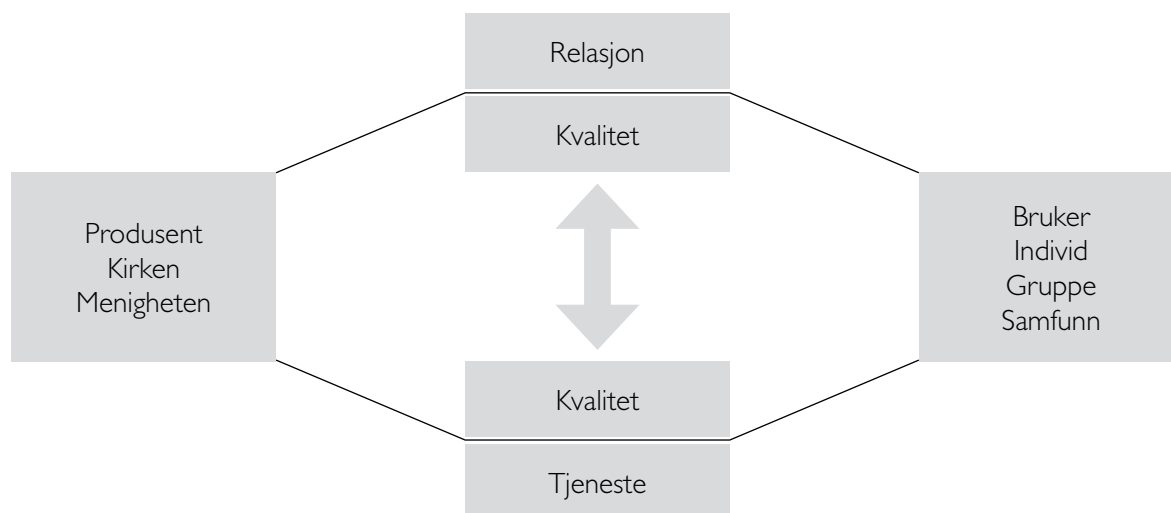
Fordi kirken tradisjonelt har vært mer opptatt av å vurdere tjenestene ut fra teologi, overordnede mål og tjenesteytere/lederes evalueringer, mener Pettersson at kirken har mest å hente på å få brukervurderinger av sin tjenestekvalitet.

Pettersson setter dette inn i et større perspektiv. Han er opptatt av utviklingen av det enkelte kirkemedlemmets forhold til kirken gjennom livet. Han har i sitt doktorgradsarbeid dokumentert at det finnes en sammenheng mellom hvordan mennesker opplever kvaliteten på kirkens enkelttjenester i forhold til forventningene, og utviklingen av relasjonen til kirken gjennom livet. Slik er kirken i en annen situasjon enn for eksempel barnehager og skoler. Barnehagens og skolens tjenester benytter man seg av et visst antall år, og så går livet videre. Det samme gjelder eldreomsorg, som jo ikke er aktuell før livet begynner å nærme seg sin siste fase. Men i de nordiske land med åpne folkekirker, er menneskets forhold til kirken ofte en livsløpsrelasjon. Fra man blir døpt og til man begraves er det ulike anledninger hvor man gjør bruk av kirkens tjenester. Pettersson mener å påvise at kvaliteten på de enkelte tjenestene påvirker relasjonen langsiktig. Særlig de tidlige erfaringer (i barne- og ungdomsalder) ser ut til å bli bestemmende for hva slags forhold folk får til kirken i voksen alder.



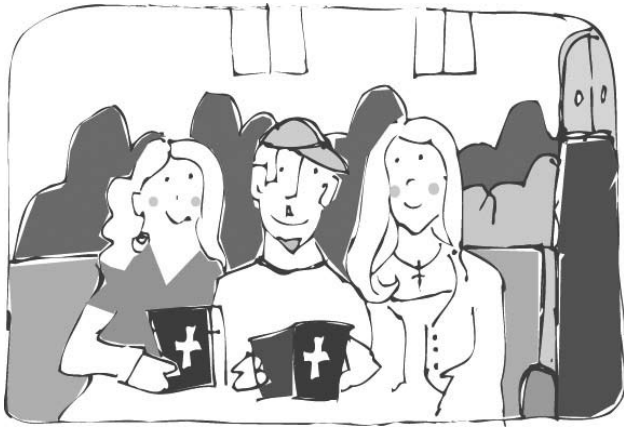
Et i utgangspunktet positivt (eller negativt) forhold til kirken påvirker samtidig kvalitetsvurderingen av ny tjenesteyting. Det er altså et samspill mellom relasjonen og enkelttjenesten når det gjelder kvalitetsvurderingen.

Dette samspillet illustrerer Pettersson i følgende modell:



Det er i tillegg et nært forhold mellom forventningene brukeren har og hvordan kvaliteten oppleves. Brukertilfredshet trenger derfor ikke nødvendigvis å være uttrykk for høy kvalitet dersom forventningene til tjenestutførelsen i utgangspunktet er svært lav. Hvis brukeren har høy forventning til den tjenesten den skal motta, vil tjenesten måtte ha høy kvalitet for å møte denne forventningen og brukeren vil være fornøyd. Innenfor tjenesteforskningen synes det likevel å være enighet om at en bruker som i utgangspunktet har lav forventning, og får denne oppfylt, ikke nødvendigvis er fornøyd.

Når det gjelder brukernes forventninger til Svenska Kyrkan, mener Pettersson å kunne dokumentere at de generelt er lave. I så måte deler kirken skjebne med annen offentlig virksomhet, hvor brukerne – kanskje på bakgrunn av negative fortellinger som kommer fram i media – ikke har så høye forventninger til de tjenestene man mottar. Pettersson finner i sine intervjuundersøkelser at de lave forventningene som mennesker har til kirkens tjenester, iblant innfris, uten at brukerne dermed kjenner seg fornøyd med kirken. Iblant overgås de lave forventningene, og det gir en opplevelse av høy kvalitet. Brukertilfredshet vil i slike



tilfeller ikke nødvendigvis kunne tolkes som god kvalitet men mer måtte forstås som «bedre enn forventet».

Her må det tilføyes at det ikke er sikkert at tilsvarende undersøkelse ville gitt samme resultat i Norge. Selv om de skandinaviske landene har mange likhetstrekk, er det også forskjeller i kristendomskultur og kristendomstradisjoner. En indikasjon på at forventningene kan være annerledes i Norge, er noe som fremkommer i en brukerundersøkelse som Ida Marie Høeg ved Stiftelsen Kirkeforskning gjorde i 2001 for å kartlegge brukererfaringer med Tonsen menighet i Oslo. På noen enkeltpunkter hadde brukerne langt

høyere forventninger til kirken enn det de faktisk opplevde å få innfridd. Dette handlet blant annet om at folk forventet at kirken skulle bidra med religiøse og sosiale verdier.

I utredningen «Førsteklasses fra første klasse» (NOU 2002:10 om kvalitetsvurdering i norsk grunnskole), har man valgt å se på kvalitetsbegrepet som bestående av tre kvalitetsområder: prosesskvalitet, strukturkvalitet og resultatkvalitet. Dette er gjort for lettere å kunne identifisere at det er flere ulike områder det må satses på for å kunne oppnå høy kvalitet i skolen. Det er for det første ikke bare resultatene som teller, og det er også slik at gode resultater er avhengig av at det er høy kvalitet på flere områder i skolens virksomhet.

*Strukturkvaliteten* handler om rammene for opplæringsvirksomheten, som for eksempel nasjonale læreplaner, lærerforutsetninger og økonomi, fysiske rammer som bygninger og utstyr, samt tilgjengelige læremidler. *Prosesskvaliteten* handler om de faktorene i opplæringen som kan knyttes til læringsmiljøet, som for eksempel organisering, ledelse, arbeidsmåter, valg av læremidler og samarbeid. *Resultatkvaliteten* handler om elevenes faktiske utbytte av skolegangen, målt ved nasjonale prøver etc. For noen kan kanskje denne inndelingen og denne modellen være nyttig også for å vurdere innsatsområdene i kirkelig undervisning.

### **Pedagogisk plattform for kvalitetsverktøyet**

Dette verktøyet for kvalitetsutvikling tar ikke utgangspunkt i et rent brukerfokus. Brukerskjemaene i verktøyet ønsker ikke bare å finne ut om brukerne er fornøyd med det tilbudet de har i kirken. Kirken har en visjon for trosopplæring, og den kirkelige visjon er bygget inn i dette verktøyet. Verktøyet tar utgangspunkt i sentrale formuleringer om hva kirken gjennom trosopplæringen ønsker å bidra til når det gjelder barn og unges liv og tro og forsøker å kombinere dette med en brukerorientert tilnærming. Verktøyet er bygget opp på bakgrunn av de to nyeste offisielle styringsdokumenter innenfor kirkens trosopplæring; «Plan for konfirmasjonstiden for Den norske kirke» fra 1997 og NOU 2000:36 «Til et åpent liv i tro og tillit». Plan for konfirmasjonstiden er en revisjon av den gamle konfirmasjonsplanen, og har fokus på at kirkelig undervisning ikke bare skal gi kunnskap og refleksjon men også være en livsveiledning til et liv i et kirkelig læringsmiljø, med kirkens ritualer, med trosopplevelser, holdning og handling og erfaringer som menneske og Guds barn.

NOU 2000:36: «Til et åpent liv i tro og tillit» presenterer en visjon med en pedagogisk plattform som setter barnet og den unges liv i sentrum for trosopplæringen. Det er denne utredning som ligger til grunn for Stortingets bevilgning til trosopplæringsreformen. Basert på lokalt utviklingsarbeid, skal barn og unge gjennom kirkens trosopplæring få hjelp til livstolkning, identitetsutvikling, få mulighet for erfaring og liv, få styrket holdninger som fører til handlinger, få kristen kunnskap og livskompetanse gjennom en totalformidling som henvender seg til alle aspekter ved menneskelivet.

Disse pedagogiske idealene og begrepene har vi tatt utgangspunkt i med dette verktøyet. Vi har valgt å kalle disse begrepene for *kvalitetsfaktorer*. I henhold til visjonen for opplæringen i NOU 2000:36, tenker

vi at en trosopplæring som bidrar i retning av disse målsettingene er en trosopplæring av god kvalitet, forutsatt at også brukerne er tilfredse.

På grunnlag av målene, har vi så arbeidet oss frem til mulige *kvalitetsindikatorer* på måloppnåelse og brukertilfredshet. Kvalitetsindikatorerne er ikke sikre målepunkter, fordi de konkrete resultatene av slike tjenester ikke kan måles direkte. Vi er derfor nødt til å benytte oss av indikatorer; tegn som kan tyde på at vi beveger oss i ønsket retning. I arbeidet med å finne fram til slike kvalitetsindikatorerne har KA dratt nytte av erfarne kateketer, prester, kantorer og andre. Det vil alltid være knyttet usikkerhet til hvorvidt indikatorerne er gode til å fange opp det vi er ute etter. Men svarene kan gi en indikasjon på at trosopplæringen fungerer i tråd med målsettingen. Lengre enn det tar ikke dette verktøyet mål av seg til å komme.



Indikatorerne består av flere typer. Den viktigste type indikator vi har valgt ut er «*meningsmålingen*» blant de kirkemedlemmer som deltar i trosopplæringen. Vi har forsøkt å finne fram til spørsmål som kan få fram viktig informasjon om hvordan trosopplæringen har fungert for det enkelte kirkemedlem og hvilket utbytte man har fått ved å delta. I tillegg til meningsmålingene, benytter vi også *kvantitative data* (*oppslutning*) men også *egnevaluering* (fagstillinger og leder) som metoder for å måle kvalitet.

En reservasjon som bør nevnes i forbindelse med meningsmålinger som metode, er at begreper og spørsmål/utsagn tolkes på ulik måte. Selv i nærmeste familie tolkes ord og begreper ulikt, eller med ulike nyanser. Ord og begreper i det religiøse språket kan i enda større grad forstås ulikt ut fra person til person. Hva legges i ordet «hellig», «gudsbilde» og «trygghet»? Bildene knyttet til disse og mange andre begreper er blitt til i et innfløkt samspill mellom undervisning, oppdragelse, opplevelser og livserfaringer. Det er derfor viktig ved tolkningen av innkomne svar å være klar over disse forhold og ta på alvor at svarene på slike spørsmål kun er *indikasjoner* og ikke objektive mål på hva som er oppnådd.

Den samme forsiktighet bør utvises også i tolkning av de øvrige data som ligger til grunn for kvalitetsvurderingene. Lav oppslutning er eksempelvis et vanskelig mål på kvalitet. Vi har likevel valgt å ta med oppslutning som fast bestanddel i en samlet vurdering, men vel og merke som en *indikator* og ikke et entydig bevis på tjenestens kvalitet. For å tydeliggjøre at dette er et noe anderledes kvalitetsmål, skjelner vi mellom pedagogiske kvalitetsfaktorer og det vi kaller folkekirkelige kvalitetsfaktorer. Bredden i oppslutningen er en av to folkekirkelige kvalitetsfaktorer. Også egnevalueringer fra tjenesteyter og ledelse, er det viktig å tolke med forsiktighet. Få vi være i stand til å vurdere egeninnsats med helt nøytralt blikk. Å slippe kollegaer og overordnede inn i en kvalitetsvurdering av egen yrkesinnsats vil også kreve stor personlig trygghet. Ikke alle arbeidsmiljø vil ha kvaliteter som er nødvendige for å få til slike prosesser.

Når det gjelder spørreskjemaene til brukeren, vil følgende eksempel synliggjøre hvordan det er tenkt under utviklingen av dette verktøyet:

**Livstolkning** er ett av de viktige begrepene i NOU 2000: 36. Kirken vil at barn og unge gjennom trosopplæringen skal få hjelp til sin livstolkning. Indikasjoner på at kirken har bidratt til en slik kristen livstolkning kan være at kirkens medlemmer har trygghet, livserfaringer og gudstro.

Ut fra formuleringene i NOU-en, fremkommer **målet** slik:

*Trosopplæringen skal hjelpe barn og unge til å forstå tilværelsen og seg selv i lys av troen, se sitt liv som en viktig del av en større sammenheng, tolke det som skjer i livet i forhold til den kristne troen på Gud og mennesket og å få en himmel over livet og relasjonene sine.*

Hvilke **pedagogiske virkemidler** har vi og hva bør samværene i trosopplæringen inneholde for at vi skal kunne tenke oss at opplæringen legger til rette for livstolkning med dette perspektivet?

*Det kan handle om å tilhøre et fellesskap, både i familien og slekta, åndelig utvikling, å oppleve trygghet som Guds barn, å være ønsket og elsket av Gud, å kunne se livet i et større perspektiv, å etterspørre og samtale om livserfaringer, å kjenne til den store grunnfortellingen i Bibelen: Relasjonen mellom Gud og verden, tid og evighet.*

Disse virkemidlene og disse tema tenker vi at barn og unge møter på forskjellig måte og i forskjellige stadier i sin trosopplæring. Noe hører naturlig hjemme i grupper med barn, mens andre har sin selvfølgelig plass i grupper for dem som nærmer seg myndighetsfasen.

På bakgrunn av disse målsettingene og med et sideblikk på de pedagogiske virkemidler, har vi forsøkt å utvikle et sett av aldersspesifikke utsagn som brukes som indikasjon på om barn og unge har tilegnet seg en kristen livstolkning. For eksempel blir 9-13-åringene bedt om å svare på om de gjennom kirkens arbeid har

*- opplevd at troen på Gud har blitt styrket og gitt dem trygghet*

Konfirmanter blir bedt om å svare på om de gjennom konfirmasjonsopplæringen har

*- lært noe nytt om seg selv  
- opplevd at troen på Gud har blitt styrket og gitt trygghet  
- deltatt i samtale om det å være menneske*

16-18-åringene blir bedt om å svare på om de gjennom kirkens trosopplæring har

*- fått hjelp til å sette ord på eksistensielle utfordringer og tanker  
- deltatt i positiv samtale om livserfaringer i kirken  
- fått styrket troen på Gud*

Tilsvarende mål, metoder og måleindikatorer er utviklet for de områder som NOU 2000:36 har i sin visjon: Holdning og handling, Kristen kunnskap, Livskompetanse, Fellesskap, Erfaring og liv, Identitet og Livstolkning. Bak i heftet, som vedlegg 1, finnes en tabelloversikt over hvordan disse områdene er forsøkt utmyntet i målformuleringer som igjen er forsøkt knyttet opp mot kvalitetsindikatorer.

Når flere spørsmål (kvalitetsindikatorer) henger sammen og belyser samme kvalitetsfaktor, kan svarene på flere spørsmål samregistreres til en *kvalitetsindeks*. Dataverktøyet som følger med dette kvalitetssystemer har innebygget i seg muligheter for å få fram slike samleindekser på de enkelte områder.

### **Kvalitetsmålingens muligheter og begrensninger**

Hensikten med å lage dette kvalitetsutviklingsverktøyet, er å gi menighetene hjelp til et systematisk arbeid med kvaliteten i trosopplæringen. Det er viktig å bidra til en refleksjon lokalt om hvilke mål som settes for den kirkelige undervisningen, og hvordan man arbeider for å nå målene. Menighetene kan med dette få hjelp til å holde et kontinuerlig fokus på kvaliteten på den kirkelige opplæringen. Mye av det som gjøres er bra, og mye er veldig bra. Men kan det dokumenteres hva som er bra og hva som ikke er det? Er det gjennomtenkt ut fra hvilke kriterier det enkelte tiltak eller den enkelte undervisningstime er bra eller ikke? Ofte er det staben og menighetsrådet som selv evaluerer egne tiltak. Mange staber har rutine med å evaluere gudstjenesten på neste stabsmøte, og da dreier det seg ofte om en samtale rundt bordet ut fra ens egne, personlige opplevelser av hvordan gudstjenesten fungerte. Etter hvert som samfunnet som kirken er en del av, er blitt mer profesjonalisert i forhold til dette med kvali-

tet, vil sannsynligvis kirken etter hvert også bli avkrevd bedre dokumentasjon på kvaliteten på tjenestene og tiltakene. På ganske få år har kommunene blitt vant til brukerundersøkelser og sammenligninger, vurderinger og konkurranse om pengene. Denne virkeligheten er kirken en del av, og det kan komme spørsmål om dokumentasjon fra bevilgende myndigheter på kvalitet og brukertilfredshet for å kunne få økt bevilgningene i konkurranse med mange andre gode formål.

Ved å ta dette verktøyet i bruk, kan ledelse og tjenesteytere i menigheten få et bilde av hvordan brukerne og de foresatte vurderer kvaliteten på det som er utført, og de får hjelp til selv å vurdere opplæringen ut fra pedagogiske og teologiske idealer og målsettinger som ligger til grunn. Slik styrkes arbeidet med å etterprøve om de tjenestene som kirken leverer har høy kvalitet, og man får hjelp til nødvendige forbedringer.

Det er en utfordring for vurderingen av svarene på spørreskjemaene at man ikke kan isolere kirkens trosopplæring fra det øvrige oppvekstmiljøet barna og ungdommene lever i. Barn og unge kan komme til å bekrefte utsagn som peker i retning av at de gjennom kirkens arbeid har fått hjelp til en trygg identitet eller kristen livstolkning, men det kan være vanskelig både for barn og voksne å vite sikkert fra hvilke sammenhenger man har fått hvilken påvirkning.

Personlighetsutvikling er en omstendelig og svært sammensatt prosess, og man kan ikke forvente at barn og ungdom med nødvendighet kan si hva de har fått gjennom kirkens arbeid. Barna har med seg et helt sett med verdier hjemmefra, de kan ha hatt en mormor eller lærer som har betydd mye som forbilde eller ha fått sine verdier et annet sted. Kirkens trosopplæring er bare en av mange faktorer i barn og de unges liv, og antall timer i kirken blir ofte lavt i forhold til antall timer hjemme, i skolen, i idrett eller musikkaktiviteter eller blant venner og foran TV og dataspill. I denne virkeligheten er NOU-visjonen at kirken skal være tydeligere til stede i barn og unges liv gjennom sunne trosmiljøer for å kunne gi dem den livshjelpen de trenger.

Til tross for disse reservasjonene, håper vi at brukerundersøkelsene, slik disse er lagt opp, kan gi et visst bilde av opplæringens eller trosmiljøets sterke eller svake sider. Hvis man ved en brukerundersøkelse blant konfirmanter får svake resultater på holdning og handling, og ganske høye på kunnskap, trivsel og trygghet, kan man for eksempel se på om undervisningsopplegget skulle styrkes på feltene praktisk solidaritetsarbeid og diakoni, for nettopp å gi bedre rom for holdningsarbeidelse og konkret handling.

Vi antar at noen av resultatene vil bli som forventet. Hvis man er nødt til å ha konfirmasjonsopplæringen i nedslitte lokaler, med lang vei til et kirkerom, vil det ikke være en overraskelse å få tilbakemeldinger fra konfirmanter som tyder på at opplæringen ikke har gitt positive erfaringer fra ritualer, opplevelse av helighet og kjennskap til egen kirke. Kanskje kvalitetsverktøyet i en slik situasjon kan bidra til ny og kreativ tenkning på hvor og hvordan konfirmasjonsopplæringen egentlig skal gjennomføres. Er det som lykkes nok til at opplæringen kan fortsette i klasserommet? Hvilke sider ved trosopplæringen er det ønskelig å gjøre bedre og hvilke valg må da tas? Hvis man da ikke har et godt egnet kirkerom i nærheten, kan det likevel finnes alternative løsninger? Skal noe av konfirmasjonstiden legges til et annet sted, i samarbeid med en annen gruppe eller annen menighet? Skal man innføre lørdagssamlinger i kirken noen ganger i semesteret, for å styrke den svakere delen av opplegget?



De foreløpige utprøvinger som har vært gjort av de følgende spørreskjemaer viser likevel at svarene fra barn og unge også kan inneholde overraskelser. Kanskje har det ikke vært vist nok oppmerksomhet på det fellesskapsbyggende arbeidet i gruppen. Flere barn kan gi uttrykk for å ha blitt gående alene i pausene og ikke hatt noen nye eller gamle venner å være sammen med. Med slike tilbakemeldinger vet man i hvilken retning man må se for å kunne hjelpe barna til å trives bedre og oppleve et godt fellesskap i trosopplæringen, noe som igjen kan bidra til at barna føler seg tryggere i gruppen og i kirken.

Dette verktøyet måler ikke alle ting som kunne vært interessante å få vite om hvordan trosopplæringen fungerer. KAs hensikt er å presentere et verktøy som er avgrenset og enkelt slik at det er brukervennlig for menighetene. Det er samtidig ønskelig at det er så fokusert at det inspirerer til kontinuerlig pedagogisk arbeid i menigheten. Derfor er det forsøkt laget indikatorer som kan bidra til å fokusere kjerne-spørsmålene. Om det har lyktes, vil denne første perioden med bruk gi svar på.

Det betyr at det kan skje både positive og negative ting i opplæringen som dette verktøyet ikke fanger opp. Verktøyet fanger heller ikke opp at ting kan vurderes annerledes etter en tid enn i øyeblikket. En konfirmant ser kanskje annerledes på sin konfirmasjonstid 2 år etter konfirmasjonen enn midt oppe i den. En slik modning vil ikke dette verktøyet si noe om hvis man ikke velger å følge opp de samme personene over tid.

Verktøyet kan heller ikke måle hvordan Gud kan arbeide med mennesker som er i et levende trosmiljø. Noen av spørsmålene kan fange opp noen aspekter ved en trosutvikling. Avventende svar på disse spørsmålene, betyr likevel ikke at Ånden ikke er tilstede i undervisningen. Kanskje kan likevel mønstrene i svarene si noe om hvilket rom barna og de unge opplever at vi har laget for deres egen utvikling og deres egne troserfaringer?

### **Trosopplæring – et ansvar for flere**

Vi legger til grunn at det er flere som har medansvar for den trosopplæring som blir gitt til dem som døpes inn i Den norske kirke.

Ved barnedåp er det foreldrene som velger å komme til kirken med sine nyfødte for å få dem døpt. Det er foreldrene som har det primære ansvar for barnas religiøse opplæring, og det er på foreldrenes mandat og i samarbeid med foreldrene all trosopplæring finner sted. Denne grunnholdningen til foreldrene skal gi seg utslag i hvordan kirken samarbeider med foreldrene og hvordan det legges til rette for at de blir informert og hørt når det gjelder innhold og form på kirkens opplæring. Foreldremøter er blitt vanlig i konfirmasjonsopplæringen, og etter hvert bør slike arrangeres også i forhold til andre faser av trosopplæringen. Foreldrene skal informeres om planer og innhold i trosopplæringen, og inviteres til å komme med innspill.

Det kvalitetsverktøy som er utviklet har utviklet egne spørreskjemaer til foreldrene, hvor de inviteres til å vurdere den opplæringen kirken har gitt deres barn, og om de generelt er fornøyd med trosopplæringen og måten de blir møtt på i kirken.

Ved dåp, påtar også menigheten seg et ansvar for det enkelte dåpsbarn. Kateketer, prester, diakoner, kantorer og andre kirkelige medarbeidere, ivaretar dette ansvar og opptrer på menighetens vegne overfor de døpte og deres foreldre. Det er de som er tilstede i den konkrete opplærings situasjon, og som møter barna og ungdommene. Det er tjenesteyterne som planlegger og gjennomfører opplæringen, og de er derfor helt sentrale i arbeidet med kvalitetsvurdering og kvalitetsutvikling av trosopplæringen i menigheten. Ut fra en vurdering av den betydning disse medarbeidere har, har Den norske kirke valgt å fastsette nasjonale kvalifikasjonskrav for mange av disse stillingsinnehaverne.

De som mottar trosopplæring også selv ha et medansvar for egen læring. Det gjelder særlig etter oppnådd religiøs myndighetsalder (ved fylte 15 år). Å søke etter kunnskap og innsikt i kristendommen henger sammen med det personlig valg det er å forbli medlem av kirkesamfunn. Særlig vil dette aktualiseres ved dåp i ung eller voksen alder.

Daglige ledere/arbeidsgiver er medansvarlige for virksomheten også innenfor trosopplæringfeltet. Når det gjelder bruk av begrepet «leder», skiller dette kvalitetsutviklingsverktøyet mellom «ledere» som normalt ikke er til stede i opplæringen og «tjenesteytere» som er de som faktisk er i opplærings situasjonen sammen med barna og de unge. Mange menigheter har kateket, og denne er i følge tjenesteordningen menighetens undervisningsleder. Hvis menigheten ikke har kateket, er dette ansvaret ofte lagt til en av prestene. Samtidig er det kateketene og prestene som tjenesteytere som står for den største andelen av undervisningsarbeidet, og de som planlegger og gjennomfører undervisningsprogram og de enkelte samvær. Selv om kateketer og prester har lederansvar i forhold til å sette opp undervisningsplaner, følge opp medarbeidere og gjennomføre trosopplæringen, bruker vi i dette verktøyet begrepet «tjenesteyter» om disse gruppene medarbeidere. Med «leder» menes dem som har lederansvar i betydningen økonomisk ansvar og personalansvar.



Den som er daglig leder har ansvar for at de tjenestene som kirken lokalt yter er i tråd med de planer og programmer som menighetsrådet lokalt har vedtatt, med hjemmel i sentrale planer og programmer fastsatt av Kirkemøtet. Lederne/arbeidsgiver har et ansvar for å initiere prosesser med fokus på kvalitetsutvikling og bør delta aktivt både i forarbeid av slike prosjekter og ikke minst i vurderingen og etterarbeidet i den enkelte menighet. Innføring av en ny arbeidsmåte som dette skal drøftes med de ansatte og deres tillitsvalgte. Arbeidsgiver har også ansvar for å legge til rette rammebetingelsene slik at det er mulig å utføre tjenester av god kvalitet. Kirkelig fellesråd har ansvar for lokaler, utstyr og materiell til konfirmasjonsundervisning, og har også ansvar for kompetanseplaner og videreutdanning for de ansatte innenfor fellesrådsområdet. Prost og biskop har tilsvarende ansvar for presteskaper. I tillegg fører biskopen tilsyn med både råd og ansatte også når det gjelder innholdet i kirkens undervisning. Når det gjelder trosopplæringen, er gjeldende regelverk at menighetens lokale dåpsopplæringsplan skal forelegges biskopen. Konfirmasjonsplanen skal godkjennes av biskopen.

Foreldrene og ledere er sjelden til stede i konfirmanttimer eller gruppesamvær. I de konkrete samværene er det barna og ungdommene som møter kateketen, presten, menighetspedagogen eller noen av de andre ansatte eller frivillige lederne og det er i de situasjonene selve tjenesten – opplæringen – skapes. Skjematisk kan vi fremstille de ulike ansvarshavende i opplæringen slik:





## KILDER:

Per Pettersson: «Kvalitet i livslånga tjänsterelationer». Svenska kyrkan ur tjänsteteo-retisk og religionssociologisk perspektiv» Verbum 2000

Frank Oterholt: «Gode på Gud – dårligere på folk?» Om kvalitet på kirkelige tjenes-ter. Mastergradsavhandling Høgskolen i Østfold 2004.

«...til et åpent liv i tro og tillit» NOU 2000:26

«Trusopplæring i ei ny tid» Stortingsmelding nr.7 (2002-2003)

Innst.S.nr 200 (2002-2003) Innstilling fra kirke-, utdannings- og forskningskomiteen om trosopplæring i en ny tid. Om reform av dåpsopplæringen i Den norske kirke.

«Plan for konfirmasjonstiden i Den norske kirke». 1998

«Førsteklasses fra første klasse» NOU 2002:10

Nyhetsbrev om Kyrkans Q, januar 2003

Niklas Gran: «Kvalitetsutveckling av konfirmandarbetet i Karlstads stift». Et projekt.

Kaare Granheim og Wiggo Hustad: «Tjenestekvalitet ved hjelp av indikatorer» KS 2000

Ida Marie Høeg, Harald Hegstad og Ole Gunnar Winsnes: «Folkekirke 2000» En spørreundersøkelse blant medlemmer av Den norske kirke

Ida Marie Høeg: «Brukerundersøkelse 2001» En spørreundersøkelse blant medlemmer i Tonsen menighet.

«Sammen kan vi flytte fjell» Erfaringskonferanse KS 18.-19.11.2004