



Handläggare: Susanne Forss Gustafsson  
Telefon: 08-508 22 064

Till  
Hägersten-Liljeholmens  
stadsdelsnämnd

## Resultat från genomförda brukarundersökningar inom förskolan

### Förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd har tagit del av redovisningen av resultaten från enkätundersökning våren 2008, genomförd i staden som helhet och bland stadsdelens förskolor. Rapporten läggs till handlingarna.

Maria Mannerholm  
Stadsdelsdirektör

Renée Hildebrand  
Avdelningschef

### Sammanfattning

Under våren 2008 har en stor enkät genomförts inom förskoleverksamheten i Stockholm. I samband med denna brukarundersökning har Hägersten-Liljeholmen av USK beställt en utvidgad undersökning, så att resultatet från stadsdelens samtliga förskolor kan studeras på förskolenivå. Stockholms förskoleverksamhet som helhet liksom Hägersten-Liljeholmens stadsdel får 2008 mycket positiva helhetsomdömen av brukarna. Över 90% av föräldrarna är på det hela taget nöjda med barnens förskola/familjedaghem, är beredda att rekommendera denna till sina vänner och upplever att deras barn trivs där.

Mest beröm får förskolan av föräldrarna för barnens trygghet och trivsel. Mycket uppskattad är också personalen och personalens sätt att möta barn och föräldrar. Mindre nöjda är förskoleföräldrarna med inom- och utomhusmiljön och framför allt med personaltätheten och barngruppernas storlek i förskolan

Resultat av brukarundersökning är en del av de underlag som förskolorna använder för att följa upp och utvärdera sitt arbete. Analys av resultaten och förslag till åtgärder för utveckling föreslås i enheternas kvalitetsredovisningar och verksamhetsplaner. I nästa verksamhetsplan kommer såväl enheter som förvaltning att föreslå lämpliga åtgärder för utveckling.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom förskoleavdelningen. De fackliga organisationerna har informerats enligt MBL 08-09-02 och 08-09-09.

## Bakgrund

Utbildningsförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna följer på olika sätt hur förskoleverksamheten i staden utvecklas. Återkommande brukarundersökningar är en del i uppföljningen.

Under våren 2008 har en stor enkät genomförts inom förskoleverksamheten i Stockholm. Nästan 20 000 förskoleföräldrar i staden har tillfrågats om hur nöjda de är med sitt barns förskola/ familjedaghem. Föräldrarna har bedömt sina barns förskolor/familjedaghem i drygt trettio avseenden och också avgett sammanfattande helhetsomdömen om verksamheten. I samband med denna brukarundersökning har Hägersten-Liljeholmen av USK beställt en utvidgad undersökning, så att resultatet från stadsdelens samtliga förskolor kan studeras på förskolenivå.

## Några ord om brukarundersökningar och hur resultaten kan användas

När man vill utvärdera hur olika verksamheter utvecklas väger naturligtvis kundernas/brukarnas omdömen tungt. Det är ändå viktigt att minnas att brukarperspektivet är ett av flera möjliga perspektiv och inte det enda kriteriet för att bedöma och följa hur verksamhetens kvalitet utvecklas. Brukarnas subjektiva bedömningar kan påverkas både av rapporter i massmedia, tillfälliga händelser och särskilda omständigheter i verksamheten. Det innebär att brukaromdömena kan svänga snabbt.

Brukaromdömena är också starkt beroende av egna förväntningar och anspråksnivåer. Brukarnas/föräldrarnas subjektiva upplevelser och omdömen om förskoleverksamheten avspeglar således inte nödvändigtvis på något direkt och enkelt sätt den faktiska kvaliteten i verksamheten.

Lika stor roll kan dock andra faktorer och förhållanden spela - t ex olikheter i befolkningens demografiska och sociala struktur i stadsdelsområdena, om en stor del av barnen talar främmande språk och kommer från andra kulturer eller om föräldrarna har olika höga krav i olika stadsdelsområden.

Beslut och satsningar på SDN-nivå påverkar förutsättningarna och betingelserna för arbetet ute på de enskilda förskoleenheterna. Det är här, mellan olika förskolor, som vi återfinner den största variationen i föräldratillfredsställelsen. Det är vid den individuella förskolan/familjedaghemmet som föräldrar med olika krav konkret möter förskoleverksamheten och skaffar sig underlag för sina omdömen om denna.

Inom samtliga stadsdelsområden finns en betydande spännvidd mellan förskolorna med de bästa respektive de sämsta föräldraomdömena. Brukarnas betyg/föräldraomdömena ska alltså inte betraktas som ”den absoluta sanningen” om förskoleverksamheten. De ska tas för just vad de är, användarnas subjektiva mening om verksamheten vid ett visst tillfälle. Detta är dock nog så viktigt. Det är ju för kunderna/brukarna - barnen och föräldrarna som verksamheten finns till.

#### *Analys och användning av resultaten*

För att förstå och tolka resultaten på ett insiktsfullt sätt krävs detaljerade kunskaper om förhållandena i verksamheten och situationen vid olika förskolor. Det är därför viktigt att varje förskola gör en analys över sitt egna resultat.

Ute på förskolorna kan materialet användas för att ställa frågor av följande slag: I vilka avseenden och i vilken grad når vi vid vår förskola uppställda mål och åtaganden? Var har vi våra styrkor och förbättringsmöjligheter? Är föräldrarna mer eller mindre nöjda hos oss med olika förhållanden än vid de andra förskolorna i stadsdelsområdet? Kan föräldrarnas grad av nöjdhet/missnöjdhet förklaras och knytas till speciella förhållandena vid vår förskola? Har vi andra förutsättningar än på annat håll? Är våra föräldrar mer/mindre krävande? Kan vi informera bättre? Behöver vi ändra arbetssätt och rutiner?

Politiker och tjänstemän vid stadsdelsförvaltningen får genom undersökningsresultaten faktiska besked om hur stor andel av föräldrarna som är nöjda med förskoleverksamheten i stadsdelsområdet och vid olika förskolor/enheter. Materialet ger också underlag för analyser av i vilka avseenden verksamheten får sämre respektive bättre omdömen av föräldrarna. Hur stora är skillnaderna mellan olika förskolor? Får vissa förskolor dåliga omdömen i alla avseenden medan andra får toppenomdömen för alla aspekter av verksamheten? Är variationen och skillnaderna i omdömen så olikartade att man kan befara orättvisor och brister i likvärdighet i den förskoleservice som invånarna erbjuds i stadsdelsområdet? Vilka insatser bör göras på en övergripande nivå och vilka signaler bör vi beakta i planeringen inför nästkommande år.

### **Resultat av undersökningen**

#### *Svarsfrekvens*

Svarsfrekvensen har varit 83% i stadsdelen, jämfört med staden som helhet 80%.

#### *Stockholm som helhet*

Stockholms förskoleverksamhet får 2008 mycket positiva helhetsomdömen av brukarna. Över 90% av föräldrarna är på det hela taget nöjda med barnens

förskola/familjedaghem, är beredda att rekommendera denna till sina vänner och upplever att deras barn trivs där.

Mest beröm får förskolan av föräldrarna för barnens trygghet och trivsel. Mycket uppskattad är också personalen och personalens sätt att möta barn och föräldrar. Mindre nöjda är förskoleföräldrarna med inom- och utomhusmiljön och framför allt med personaltätheten och barngruppernas storlek i förskolan

När årets undersökning jämförs med de tidigare gjorda undersökningarna är stabiliteten i resultaten slående. 2008 års resultat är minst lika positiva som tidigare och bekräftar fullt ut den höga uppskattning som funnits och finns av förskoleverksamheten. Mönstren i föräldrarnas bedömningar är likartade över tiden. Förskolan får hela tiden goda omdömen i vissa avseenden och mindre goda i andra. I ett par avseenden pekar resultaten dock på förändrade trender i brukartillfredsställelsen den senaste 10-årsperioden. Föräldrarna har blivit något mer kritiska till förskolornas utemiljö/gård och något mindre kritiska ifråga om personaltäthet och barngruppsstorlek.

Föräldrarnas tillfredsställelse med förskoleverksamheten är ungefär lika stor oberoende av barnets ålder och kön, av om barnet gått en längre eller kortare tid vid förskolan och av om de vistas där få eller många timmar. Mammorna och papporna är också ungefär lika nöjda. Mer betydande skillnader i brukartillfredsställelsen framkommer däremot mellan kommunalt och enskilt driven förskoleverksamhet och mellan förskolor och familjedaghem.

Den enskilt drivna förskoleverksamheten får något positivare föräldraomdömen i nästan alla avseenden än den kommunalt drivna. Särskilt märkbara är skillnaderna ifråga om tillfredsställelsen med barngruppernas storlek och personaltätheten.

Familjedaghemmen får genomgående bättre omdömen av sina föräldrar än förskolorna.

Störst är skillnaden i föräldratillfredsställelse för barngruppernas storlek och utemiljö/utevistelse. Även för sådana aspekter som möjligheter till lugn och ro för barnen, informationen om barn och verksamhet är föräldraomdömena mer positiva om familjedaghemmen än om förskolorna.

Stadsdelsförvaltningarna har det övergripande ansvaret för de kommunalt drivna förskolorna och familjedaghemmen i sina stadsdelsområden. Föräldrarnas helhetsomdömen om den kommunalt drivna förskoleverksamheten varierar bara måttligt mellan olika stadsdelsområden. När det gäller hur nöjda föräldrarna är med personaltätheten och barngruppernas storlek finns dock mer betydande skillnader mellan olika stadsdelsområden.



I de avseenden som enkäten täcker är föräldrarna genomsnittligt mest nöjda med den kommunalt drivna förskoleverksamheten i Östermalms och Södermalms SDO. Förskoleföräldrarna i Kungsholmens och Älvsjö SDO är tvärt om genomsnittligt minst nöjda. Den stora variationen i föräldratillfredsställelse med förskoleverksamheten återfinns dock inte mellan stadsdelsområden utan mellan olika individuella förskolor inom stadsdelsområdena.

#### *Hägersten-Liljeholmen*

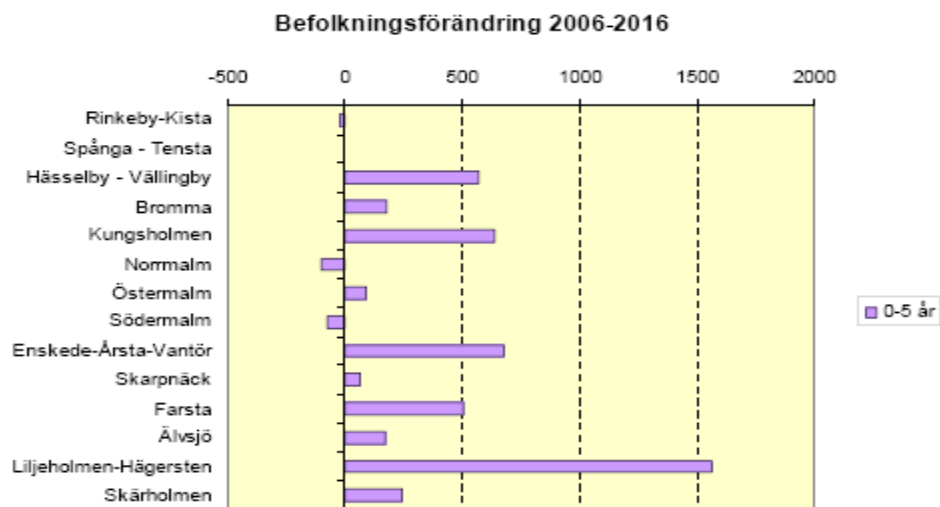
Resultatet i Hägersten-Liljeholmen som helhet är jämförbar med genomsnittet för staden. Även här får helhetsomdömet på förskolorna mycket gott betyg. Minst nöjda är föräldrarna med utemiljö och personaltäthet. Precis som i staden som helhet är värden stabila över tid. I de tre senaste mätningarna ligger de positiva helhets omdömena stabilt.

Hägersten- Liljeholmens som stadsdel skiljer sig väsentligt från genomsnittet i två avseenden. Det är det ökade barnantalet i stadsdelen samt antalet privata anordnare. Barnantalet ökar markant under en 10-årsperiod i Hägersten-Liljeholmen mycket mer än övriga stadsdelar. Andelen privata anordnare av förskolor ligger bland de lägsta i staden. Se nedan diagram hämtade ur USKs huvudrapport förskola.

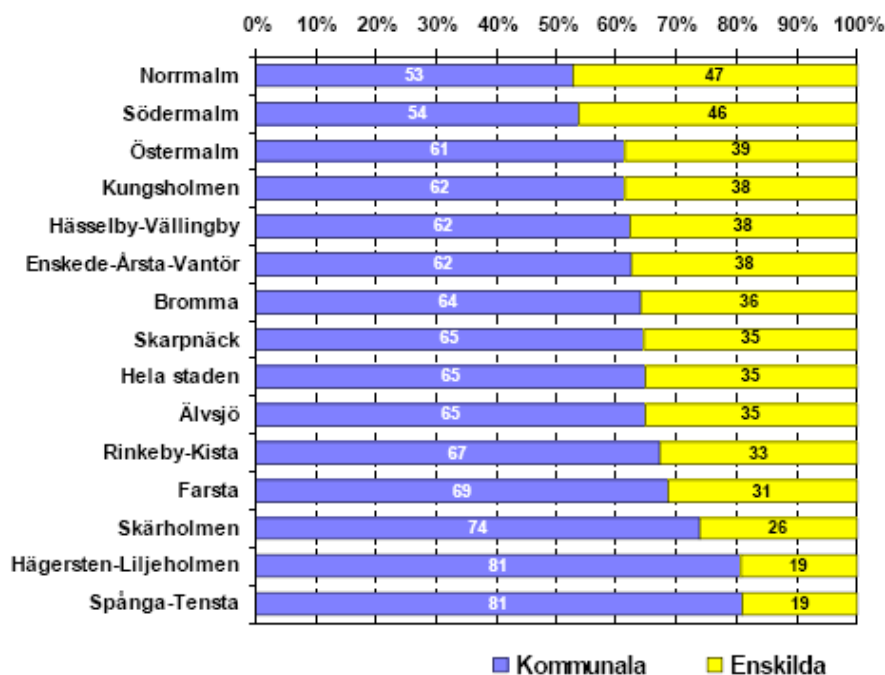
Likheter mellan resultaten i de två sammanslagna stadsdelarna Hägersten och Liljeholmen är många. De flesta resultaten ligger mycket nära varandra. I något avseenden kan man se skillnad. En tydlig sådan är nöjdheten med utvecklingsamtal där Hägersten har 10% fler mycket nöjda föräldrar.

Liljeholmens föräldrar är också något mer missnöjda med barngruppens storlek.

Figur 4: Prognostiserad befolkningsförändring 0-5 år per SDO för perioden 2006-2016



Figur 6: Andel barn inskrivna i kommunala respektive enskilt drivna förskolor per SDO (årsskiftet 2007/08)



### Analys av resultat

Trots den kraftiga tillväxten av barn och utbyggnaden av nya förskolor har stadsdelen lyckats bibehålla sina positiva helhetsomdömen för förskolan. Man kan dock ana att föräldrarnas missnöje med barngruppens storlek, utemiljö och personaltäthet hänger ihop med den kraftiga expansionen i stadsdelsområdet. Planering och tillkomst av nya förskolor och förskoleplatser matchar inte alltid

behoven. En del lösningar för att ge förskoleplats inom garantitid har då blivit mindre lyckade.

Liljeholmens föräldrars något högre missnöje än Hägerstens vad gäller barngruppens storlek kan bero på att förtätning och utbyggnad har pågått intensivt under en något längre tid i Liljeholmen.

Att Hägerstens föräldrars är mer nöjda med sina utvecklingssamtal, tror förvaltningen hänger ihop med den målmedvetna och långsiktiga satsningen på utbildning i ämnet av personalen inom Hägerstens förskolor.

Liljeholmens förskolor har haft en något högre andel förskolelärare anställda än Hägersten vilken möjligen kan avspegla sig i något större nöjdhet med personalens kunnande och kompetens hos Liljeholmsföräldrarna.

Den verkliga analysen av resultaten återstår att göra på förskolorna. Resultat av brukarundersökning är en del av de underlag som förskolorna använder för att följa upp och utvärdera sitt arbete. Analys av resultaten och förslag till åtgärder för utveckling föreslås i enheternas kvalitetsredovisningar och verksamhetsplaner. Årets brukarundersökning på enhetsnivå kom något för sent för att förskolorna skulle kunna beakta resultatet i sina kvalitetsredovisningar, vilka ska vara klara till den 1 september. Själva analysen av undersökningens resultat beaktas ändå och vid verksamhetsplanering. Enheterna har nu att studera resultaten och fundera över vilka lämpliga åtgärder som bör vidtas. Likaså kommer förskoleavdelningen att analysera vilka åtgärder som bör vitas på en övergripande förvaltningsnivå. Förslag till åtgärder presenteras i förskolornas och förvaltningens verksamhetsplaner för 2009.

### **Förvaltningens förslag**

I nästa verksamhetsplan kommer såväl enheter som förvaltning att föreslå lämpliga åtgärder för utveckling.

### **Bilagor**

1. Huvudrapport förskola 2008
2. Rapport Hägersten-Liljeholmen 2008
3. Tabeller alla förskolor
4. Tabeller per stadsdelsområde (SDO)
5. Hägersten-Liljeholmen, tabell separat
6. Tabeller efter omsorgsform

Bilagor finns på hemsida [www.insyn.stockholm.se](http://www.insyn.stockholm.se) välj Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd. De kan även rekvireras av registrator.