



## Kommentarer till resultaten av brukarundersökningen 2009 ”Östermalms förskolor”

### Bakgrund

Östermalms stadsdelsförvaltning har ambitionen att erbjuda en bra förskoleverksamhet med god kvalitet i hela stadsdelen. En förskoleverksamhet som utgår ifrån förskolans läroplan, stadens förskoleplan, barnens behov och föräldrarnas önskemål. Ett led i uppföljningen av 2008 års undersökning var att genomföra återkommande brukarundersökningar. Årligt återkommande brukarundersökningar är en del i förvaltningens förbättrings- och utvecklingsarbete av förskoleverksamheten. Syftet med dessa är att få en bild av hur verksamheten fungerar och utvecklas ur användarnas perspektiv.

2008 års rapport visade att betyget från föräldrarna var högt, och att föräldrarna på Östermalms förskolor var allra mest nöjda i hela staden.

Under våren 2009 har en enkätundersökning genomförts av Stockholms Stads Utrednings och Statistikkontor AB (USK) på uppdrag av Östermalms stadsdelsförvaltning. Alla barn som var inskrivna vid de kommunala förskolorna i Östermalmsstadsdelsområde per den 28 februari 2009 ingår i undersökningen. Genom att göra en totalundersökning kan resultaten redovisas på förskolenivå och användas i de enskilda förskolornas uppföljnings- och utvecklingsarbete.

Föräldrarna har tillfrågats om hur nöjda/missnöjda de är med sitt barns förskola i olika avseenden. Bedömningarna har inordnats under fyra huvudområden; utveckling och lärande, bemötande och relationer, inflytande och samverkan samt yttre och inre miljö. Avslutningsvis har några sammanfattande helhetsomdömen om förskolan efterfrågats.

Efter önskemål från Östermalms stadsdelsförvaltning har frågeblanketten till viss del modifierats jämfört med föregående års undersökning. Några frågor har utgått och andra har tillkommit. Möjligheten till jämförelse över tid har bibehållits. (Utförligare beskrivning i bilaga 1).

1 318 individer berördes av undersökningen och för 1 086 av dessa har enkätsvar inkommit. Det innebär en total svarsfrekvens på 82 procent och ett bortfall på 18 procent. Svarsfrekvensen totalt sett är mycket god.



## Östermalms undersökning år 2009

Nivåerna på föräldrarnas omdömen och resultaten från årets brukarundersökning är jämförbara med svaren från 2008 års undersökning i så gott som alla frågor (Bilaga 2). Det är glädjande att notera att föräldrarnas betyg är fortsatt mycket höga samtidigt som nöjdhetsnivån har höjts ytterligare. Föräldrarnas omdömen av förskoleverksamheten i stadsdelen har ökat inom de flesta områden. Det är en markant positiv och beständig trend. Föräldrarnas tillfredsställelse har ökat allt från ett par och upp till 4 % enheter. För ett par av frågorna ligger förbättringen upp till 5-6% och i någon fråga betydligt mer.

Helhetsomdömen ligger mycket högt och har överlag ökat i jämförelse med 2008 och 2005 års undersökningar. Huvudrapportens resultattabeller (Bilaga 1) över föräldrarnas helhetsomdömen visar att Östermalm är ett stadsdelsområde där en stor positiv förändring i helhetsomdöme om förskolan skett mellan 2009 och 2005.

- 94 % av föräldrarna är nöjda på det hela taget med stadsdelens kommunala förskoleverksamhet (92 % 2008 och 89 % 2005).
- 93 % av föräldrarna skulle kunna rekommendera sitt barns förskola till en god vän (93 % 2008 och 89 % 2005).
- En stor majoritet, hela 97 % av föräldrarna, uppger att deras barn trivs i förskolan (95 % 2008 och 96 % 2005).

I jämförelse med 2008 års undersökning är Östermalms föräldrar fortsatt nöjda med personalens sätt att vara mot barnen (94 %), vad barnen får göra (92 %) och hur tryggt barnet är i förskolan (93 %).

Östermalms kommunala förskolor får också mycket höga omdömen när det gäller hur bemötandet är när barnet lämnas och hämtas, hur kontakten mellan föräldrar och personal fungerar samt hur barnen ges stimulans och tid att leka.

- Bemötandet när barnet lämnas och hämtas 90 % (2008 91 %, 2005 87 %)
- Hur kontakten förälder - personal fungerar 91 % (2008 91 %, 2005 89 %)
- Hur barnen ges stimulans och tid att leka 91 % (ny fråga 2009)

En tydlig ökning jämfört med 2008 års undersökning gäller föräldrarnas tillfredsställelse med:

- Hur genomtänkt och välorganiserat arbetet med barnen är (85 % 2009 mot 79 % 2008)
- Möjligheterna till inflytande och påverkan som förälder (72 % 2009 mot 64 % 2008)
- Hur förskolan informerar om förskolans mål och arbetssätt (73 % 2009 mot 68 % 2008)
- Hur föräldramöten fungerar (71 % 2009 mot 59 % 2008)
- Hur föräldrasamtalen fungerar (80 % 2009 mot 74 % 2008)

Föräldrarnas betyg över förskolans arbete med barnens möjligheter att få vara med och påverka är ett fortsatt utvecklingsområde även om det konstateras en klar ökning av föräldrarnas tillfredsställelse i denna fråga (51 % 2009 mot 45 % 2008).



## Utvecklingsområden

Det är med stor tillfredsställelse som förvaltningen har tagit del av resultatet från brukarundersökningen 2009 samtidigt som stadsdelens förskoleverksamhet står inför fortsatta utmaningar. När förvaltningen utvärderar hur olika verksamheter utvecklas ska naturligtvis kundernas/brukarnas omdömen väga tungt. Det är samtidigt 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/föräldrarnas subjektiva upplevelser och omdömen om förskoleverksamheten ska tas för 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.

Föräldrarnas tillfredsställelse med Östermalms kommunala förskoleverksamhet är stor. Några föräldrar tycker dock att det finns en del som kan förbättras i olika avseenden. Resultaten visar att omdömena om förskolan i många fall är stabila över tid på stadsdelsnivå, medan förändringen i föräldratillfredsställelsen på förskolenivå är tydlig.

Vissa förskolor får låga betyg i de flesta avseenden medan andra får toppbetyg i flertalet aspekter av verksamheten. Inom samtliga områden i undersökningen finns å andra sidan en betydande spännvidd mellan förskolorna med de bästa respektive de sämsta föräldraomdömena. Det är här, mellan olika förskolor, som vi återfinner den största variationen i föräldratillfredsställelsen.

Vidare är vissa av enkätfrågorna allmänt formulerade vilket gör att resultaten ibland kan vara svåra att tyda. För att förstå och tolka resultaten på ett insiktsfullt sätt krävs detaljerade kunskaper om förhållandena i verksamheten och situationen vid olika förskolor. Sådana kunskaper finns inte minst ute på förskolorna. Den totalundersökning som genomförts för Östermalm ger möjlighet att bryta ned redovisningen av resultaten på förskolenivå. Det är viktigt att resultaten tolkas i dialog med föräldrarna. Undersökningens resultat har därför sammanställts på resultatenhetsnivå. Alla förskolor ska kunna utifrån föräldrarnas bedömning arbeta med att analysera resultaten för att säkerställa kvalitetsutvecklingen i den förskoleverksamhet som erbjuds.

Som i tidigare undersökningar finns det områden där verksamheten kan utvecklas (Bilaga 2) och även i denna undersökning finns höga andelar varken eller samt vet ej- svar för frågorna om tillfredsställelsen med barnens möjligheter att få vara med och påverka, hur medvetet personalen arbetar med att ge pojkar och flickor lika möjligheter och möjligheterna till lugn och ro för barnen, hur barnen är mot varandra i barngruppen samt måltidssituationerna. Det antyder att det är områden där informationsinsatser behövs om föräldrarnas omdömen ska kunna påverkas positivt. Det är således inte ett uttryck för missnöje.

Detta gäller i synnerhet en av de nya frågor som tillkommit i årets undersökning. Hälften av de tillfrågade föräldrarna svarar att de inte vill ta ställning eller att de inte vet hur medvetet personalen arbetar med miljöfrågor och naturens kretslopp. Detta är en fråga som förutsätter förutom information en mycket god insyn i förskolans pedagogik och arbetsätt.

I andra frågor tyder föräldrarnas omdöme på att de är missnöjda (Bilaga 2). Sådana frågor är som i tidigare undersökningar barngruppernas storlek, personaltätheten, personalomsättning och frånvaro samt utemiljön. I alla dessa frågor noteras dock en förbättring jämfört med 2008 och 2005 års undersökning.



Förvaltningen har de senaste åren i redovisningar och tjänsteutlåtanden poängterat vikten av att nyansera värdet av barngruppernas storlek och personaltäthet som kriterie för att bedöma och följa hur verksamhetens kvalitet utvecklas.

#### *Barngruppernas storlek*

Resultatet av årets undersökning bekräftar förskolornas viktiga pedagogiska uppgift att i dialog med föräldrarna tydliggöra förutsättningarna för storleken på barngrupperna. Barngrupperna varierar från förskola till förskola beroende på lokalernas utformning, barnens ålder och behov och personalens kompetens.

I Östermalms förskoleverksamhet tillämpas ett flexibelt arbetssätt såväl i utnyttjandet av lokalerna som i variation av gruppering av barngrupperna under dagen. Barngruppens storlek och sammansättning ses som ett pedagogiskt redskap och varierar därför. I vissa moment är gruppen stor i andra består den av bara några få barn. Den pedagogiska sammansättningen av barngruppen under dagen fastställs därför av pedagogen.

Att ange antalet barn per grupp/avdelning i förskolan har således med åren blivit en otydlig kvalitetsindikator. Att ett visst antal barn är inskrivna per avdelning avspeglar således inte alltid dynamiken i förskolans arbetssätt.

#### *Personaltäthet*

Gällande personaltätheten vill förvaltningen hänvisa till skolverkets PM - Barn och personal i förskolan hösten 2008. Det inte är enkelt att få fram exakt och jämförbar statistik över personaltäthet. Förskolan har byggts ut snabbt och utbyggnaden fortsätter. Hösten 2008 var 432 600 barn inskrivna i förskolan, en ökning med 15 700 barn eller fyra procent sedan året innan. Även andelen inskrivna barn av alla 1–5-åringar har ökat. 81 procent av alla 1–5-åringar går i förskola, jämfört med 80 procent år 2007. Tio år tidigare var andelen 61 procent. Andelen inskrivna barn ökar något i samtliga åldersgrupper. 46 procent av ettåringarna går i förskola, 86 respektive 90 procent av 2- och 3-åringarna och 93 procent av alla 4- och 5-åringar. För tio år sedan fanns omkring 70 procent av 4- och 5-åringarna i förskolan.

I Östermalms förskoleverksamhet måste hänsyn tas till barnens vistelsetider då en hög andel barn vistas på deltid i förskolorna. Förutsättningarna varierar således från grupp till grupp och från tid till annan. En personaltäthet som är lagom i en förskola är inte det i en annan. Det är därför alltid nödvändigt att anpassa personaltäthet till de förutsättningar som råder i varje förskola. Förskolorna på Östermalm har som mått för personaltätheten antalet vuxna per barngrupp som för närvarande är i genomsnitt 3 vuxna per barngrupp.

#### *Den yttre miljön*

Beträffande den yttre miljön vill förvaltningen som tidigare, hänvisa till hur de lokalmässiga förutsättningarna för förskoleverksamheten på Östermalm ser ut. I de mer centrala delarna av stadsdelen erbjuder Östermalm som bostadsområde både stenstad och stora grönområden. Merparten av stadsdelens förskolor finns inrymda i stadsdelens stenstadskvarterer. Barnens lektytor är oftast på innergårdar som delas med andra boende.

Om brukaromdömena ska blir mer positiva finns även här anledning för förskolan att i dialog med föräldrarna tydliggöra hur personalen informerar om förskolans mål och arbetssätt, hur stadsdelens rikliga tillgång till grönområden och utbud av kulturaktiviteter utnyttjas i verksamheten, om balansen mellan inne och utevistelse och inte minst hur genomtänkt och välorganiserat arbetet med barnen är.



## Förvaltningens synpunkter

De goda resultaten från 2008 års undersökning manade till insatser för att hålla föräldrarnas tillfredsställelse på fortsatt höga nivåer. Föräldrarnas omdömen i årets undersökning har nått höjder som är klart över förväntan. Det noteras även i årets undersökning att i så gott som alla frågor för någon förskola ofta flera förskolor har föräldrarna till 100 % svarat att de är ganska eller mycket nöjda (Bilaga 1 Huvudrapportens tabeller, resultat per förskola).

Resultaten ger en tydlig signal om att en mer föräldraorienterad verksamhetsutveckling inom förskoleverksamheten ger utslag.

På några av förskolorna är variationen och skillnaderna i omdömen så olikartade att en djupare analys måste göras. Förskolorna kan använda resultatsammanställningarna som arbetsmaterial för att ställa frågor, söka sina styrkor och förbättringsmöjligheter, pröva informationsflöden, arbetssätt och rutiner. Slutsatserna kan kommuniceras till föräldrarna på olika sätt. Tillsammans kan man diskutera vilka förutsättningar och möjligheter som finns till förändringar och försöka hitta konkreta sätt att ytterligare förbättra verksamheten.

En iakttagelse förvaltningen gör, är att nivåerna såväl för nöjdhet, missnöjdhet och inte minst vet ej svar, är för vissa frågor i det närmaste konstant genom de senaste tre undersökningarna för åren 2005, 2008 och 2009 (Bilaga 2).

De senaste åren och mot bakgrund av resultaten i tidigare års undersökningar har en satsning på riktade informations- och kommunikationsaktiviteter genomförts. Trots detta konstateras det även i årets undersökning att många föräldrar behöver mer information för att ta ställning. Frågor där många föräldrar tycker att de har för litet information för att kunna ta ställning till frågan och svarar ”vet ej” blir utrymmet för en hög andel nöjda automatiskt mindre. Ett tydligt resultat är att föräldrar behöver fortsatt information om hur man arbetar med dessa frågor i förskolan.

Förvaltningen är dock tveksam till att vissa frågor skall ställas även i kommande års undersökningar. En fråga att fundera över är om frågorna är relevanta nog mot bakgrund av den begränsade insynen föräldrar kan ha i förskolornas inre verksamhet. Det måste komma ihåg att frågeställningarna i undersökningen inte enbart kräver att föräldrarna förfogar över god information utan även att de är väl insatta i frågorna de har att ta ställning till. Förvaltningen menar ifall realistiska förväntningar ställs på oftast heltidsarbetande småbarnsföräldrar. Den höga andelen varken eller/vet inte svar år efter år, tycks antyda detta (bilaga 2), trots de senaste årens riktade informationsinsatser såväl från förvaltningens som från förskolornas sida.

En mer rimlig ambitionsnivå är, enligt förvaltningens uppfattning, att förskolan har en god kommunikation med föräldrarna och är lyhörd för deras önskemål. Förskolans samverkan med hemmen ska bygga på en nära och förtroendefull kontakt. Föräldrarna ska ges möjlighet att vara delaktiga utifrån sina förutsättningar och önskemål. I förskolans kommunikationsaktiviteter med föräldrar ska det finnas möjlighet att tillföra synpunkter på förskolans verksamhet.

Resultatet av årets undersökning med avseende på hur förskolan informerar om förskolans mål och arbetssätt (73 % 2009 mot 68 % 2008), hur föräldramöten fungerar (71 % 2009 mot 59 % 2008), hur kontakten förälder - personal fungerar (91 % 2009 och 2008) samt hur föräldrasamtalen fungerar (80 % 2009 mot 74 % 2008), tyder på att detta skulle kunna vara en framkomlig väg att påverka föräldrarnas omdömen i positiv riktning i frågor där informationsbehovet är fortsatt hög.



Förvaltningen konstaterar till sist att det inte finns något skäl till att ompröva den lagda strategin i förbättringsarbetet av förskoleverksamheten. Som tidigare år kommer undersökningens resultat att användas i förvaltningens planering och utvecklingsarbete. Enheterna ska utgå från undersökningens resultat då de utformar sina lokala verksamhetsplaner för 2010. I förskolornas verksamhetsplaner 2010 ska de förbättringsområden som kan utläsas av undersökningen arbetas in. Det ska framgå av konkreta utfästelser i förskolornas kvalitetsgarantier att ett utvecklingsarbete genomförs. Förskolornas åtaganden ska kopplas till de identifierade utvecklingsområdena i undersökningens resultat och syfta till förbättringar som ger fortsatt goda utslag i kommande förskoleundersökningar.

---