



## Analys Ekerö kommun Våga Visa 2014

### Analys av kundundersökning 2014

#### Bakgrund

Detta dokument bygger på resultaten av den kundundersökning som genomförts av CMA Research på uppdrag av Ekerö kommun. Undersökningen är riktad till elever samt föräldrar/vårdnadshavare (fortsättningsvis benämnda föräldrar).

#### Prioriteringsmatrisen

Att mäta statistiskt samband med nöjdhet är ett vedertaget sätt att indikera vad som är viktigt för kunderna, om man som leverantör vill öka nöjdheten.

Prioriteringsmatriserna i rapporterna är en hjälp att prioritera förbättringsaktiviteter inom de områden som har störst statistiskt samband med nöjdheten. Tyngdpunkten har i denna analys lagts på analys av resultaten i prioriteringsmatriserna för de olika respondentgrupperna/årskurserna.

De frågor som ligger i de röda rutorna har av respondenterna fått lägre betyg, samtidigt som de har ett starkare statistiskt samband med nöjdheten. De frågor som ligger i de gröna rutorna har av respondenterna fått högre betyg, samtidigt som de också har ett starkare statistiskt samband med nöjdheten, relativt sett. På dessa frågor har alltså respondenterna indirekt sagt att detta är bra, men att skolan/förskolan inte får bli sämre, för då minskar nöjdheten.

#### Statistiskt säkerställda skillnader

De skillnader i resultat mellan olika grupper eller mättillfällen som nämns i analysen är endast sådana skillnader som är statistiskt säkerställda genom så kallade t-test och chi2-test. Det kan finnas andra skillnader i resultaten, till exempel mellan två år gällande en viss fråga, som är numerärt stora utan att denna skillnad är statistiskt säkerställd. Sådana ej statistiskt säkerställda skillnader har inte tagits hänsyn till i denna analys.

## Rekommendationer

- Se över hur arbetet kring målområdet Normer och värden kommuniceras till föräldrarna, såväl i skolan som i förskolan, för att säkerställa att det arbete som sker blir tydligt. Säkerställ också att skolornas och förskolornas arbete kring målområdet Normer och värden sker på rätt sätt.
- Säkerställ att rektorerna i skolan är tillräckligt synliga. När synligheten för ledningen ökar, brukar betyget också öka från respondenterna, detta ser CMA Research i andra kundundersökningar.
- Se över hur arbetet kring att ta tillvara föräldrarnas synpunkter och önskemål hanteras i skolan, så att inte resultaten för detta sjunker ytterligare i nästa mätning.
- Upprätthåll de goda resultaten på frågorna kring Utveckling och lärande för skolans del och se över hur dessa frågor hanteras i förskolan.

## Övergripande analys för förskola och skola

### Målområden

#### Normer och värden

Flera av frågorna inom målområdet Normer och värden ligger i de röda rutorna. Detta gäller såväl i skolan som förskolan, såväl för föräldrar som för elever. De enda grupper detta inte gäller för är elever i årskurs fem och föräldrar familjedaghem. Framför allt gäller detta frågorna om kränkande handlingar och huruvida personalen ingriper om någon behandlas illa. Om detta arbete sker som det ska i verksamheten, finns det all anledning att se över hur detta arbete kommuniceras till föräldrar och elever.

#### Skola och Hem

*Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål* inom målområdet Skola och hem återkommer i den röda rutan hos fem av föräldramålgrupperna, samtliga inom skolan. Här finns det anledning att se över hur föräldrarnas synpunkter och önskemål hanteras.

För förskolan ligger denna fråga i den gröna rutan och fungerar alltså bra.

#### Utveckling och lärande

Så gott som genomgående ligger frågor inom målområdet Utveckling och lärande för skolans del i den gröna rutan. Här är alltså respondenternas betyg högre, både från elever och från föräldrar. För förskolan gäller detta endast i begränsad omfattning. Endast tre av de åtta frågorna ligger i den gröna rutan för förskolan.

## Styrning och ledning

Intressant att notera är att för skolans del ligger frågan om rektor oftare ligger i den röda rutan, medan frågorna om lärarna ofta återfinns i den gröna. Här finns det kanske anledning av rektorerna att blir mer synliga för föräldrarna. Synlighet ökar ofta förtroende enligt vår erfarenhet.

För förskolans del ligger motsvarande fråga *Jag har förtroende för förskolechefen* i den gula rutan och för familjedaghemmen *Jag har förtroende för dagbarnvårdaren* i den gröna rutan. Detta beror sannolikt på att förskolechefer och dagbarnvårdare är mer synliga än rektorerna i skolan.

## Årskurser med både elev- och föräldrasvar

Under denna rubrik redogörs det för respondentgrupper där det finns svar från både elever och föräldrar. Det kan här vara viktigt att undersöka eventuella skillnader mellan elever och föräldrar för att förstå helheten bättre.

### Årskurs åtta

Intressant att notera är att för föräldrar i årskurs åtta hamnar frågan *Lärarna är bra på att väcka mitt barns intresse för skolarbetet* i den röda rutan. För eleverna ligger frågan *Jag tycker det är roligt att gå i skolan* i den röda rutan. Båda svarsgrupperna ger alltså låga resultat på denna fråga som kan sägas spegla attityden till skolarbetet och dessutom har frågorna större samband med nöjdheten.

### Årskurs fem

Samma samsyn verkar råda för elever och föräldrar i årskurs fem. För eleverna ligger frågan *Jag tycker det är roligt att gå i skolan* i den gröna rutan och för föräldrarna ligger frågan *Skolarbetet är stimulerande för mitt barn* också i den gröna rutan.

Intressant att notera är även att eleverna verkar vara nöjda med arbetet kring Normer och värden, medan föräldrarna är mer kritiska. Kanske vet inte föräldrarna riktigt hur det går till i skolan?

## Resultatskillnader för elever årskurs fem och åtta

Skillnaderna i resultatnivåer mellan eleverna i årskurs fem och årskurs åtta är normala jämfört med andra kommuner. Resultaten för elever i årskurs åtta brukar ligga lägre än för årskurs fem i alla kommuner.

## Analys per svarsgrupp

### Föräldrar årskurs 8

#### Prioriteringsmatrisen

Svagheter.

Frågorna *Lärarna är bra på att väcka mitt barns intresse för skolarbete (Utveckling & lärande)*, *Personalen ingriper om någon elev behandlas illa i skolan(Normer & värden)* samt *Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål (Skola & hem)*, har fått lägre betyg, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Här bör alltså förbättringsåtgärder sättas in så att nöjdheten ökar till nästa gång undersökningen genomförs.

## Styrkor

Frågorna *Lärarna är engagerade i mitt barns utveckling*, *Mitt barn får det stöd och den hjälp som behövs*, *Mitt barn får utmaningar i skolarbetet inom målområdet (Utveckling & lärande)*, *Mitt barn uppmuntras till att ta ansvar i skolan (Ansvar & inflytande)*, *Personalen bryr sig om mitt barn (Normer och värden)*, *Mitt barn lär sig att lösa konflikter och ta hänsyn till andra (Normer & värden)*, *Jag har förtroende för rektor* samt *Mitt barn har kompetenta lärare (Styrning & ledning)* har fått högre resultat relativt sett, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Det gäller alltså att upprätthålla de höga resultaten för dessa frågor, för att nöjdheten inte ska minska.

## Målområden i förhållande till samtliga deltagande kommuner

*Ansvar och inflytande* har ett högre resultat än genomsnittet för samtliga kommuner.

## Enskilda frågor i förhållande till samtliga deltagande kommuner

Inga säkerställda skillnader.

## Trender sedan förra mätningen

Inga säkerställda skillnader.

## Elever årskurs 8

### Prioriteringsmatrisen

#### Svagheter

*Jag tycker det är roligt att gå i skolan*, *Mina lärare gör lektionerna intressanta*, *Skolarbetet gör mig så nyfiken att jag får lust att lära mig mer (Utveckling och lärande)*, *Lärarna i min skola tar hänsyn till elevernas åsikter (Ansvar och inflytande)*, *I min skola ingriper de vuxna om någon behandlas illa (Normer och värden)* samt *Rektor lyssnar till vad eleverna tycker (Styrning & ledning)* har fått lägre betyg, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Här bör alltså förbättringsåtgärder sättas in, så att nöjdheten ökar nästa gång undersökningen genomförs.

## Styrkor

Frågorna *Mina lärare förklarar så att jag förstår*, *Lärarna i min skola hjälper mig i skolarbetet om jag behöver det*, *Lärarna talar om för mig när jag lyckas bra*, *Jag får veta hur det går för mig i skolarbetet (Utveckling och lärande)*, *Jag känner mig trygg i skolan*, *De vuxna som arbetar i skolan bryr sig om mig*, *Eleverna i min skola bryr sig om varandra*, *Jag behandlas väl av andra elever på skolan (Normer och värden)* samt *Jag har bra lärare (Styrning och ledning)* har fått högre resultat, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Det gäller alltså att upprätthålla de höga resultaten för dessa frågor, för att nöjdheten inte ska minska.

## Målområden i förhållande till samtliga deltagande kommuner

Området *Övergripande frågor* visar ett något lägre resultat för Ekerö kommun jämfört med genomsnittet för samtliga deltagare.

## Enskilda frågor i förhållande till samtliga deltagande kommuner

Inga säkerställda skillnader.

## Trender sedan förra mätningen

*Mina lärare gör lektionerna intressanta (Utveckling och lärande)*, *De vuxna som arbetar i skolan bryr sig om mig* och *I min skola ingriper de vuxna om någon elev behandlas illa (Normer och värden)* har minskat i resultat.

## Föräldrar årskurs 5

### Prioriteringsmatrisen

#### Svagheter

Frågorna *Mitt barn kan arbeta utan att bli störd under lektioner och arbetspass, Skolan arbetar medvetet mot kränkande handlingar som t ex mobbing, Personalen ingriper om någon elev behandlas illa i skolan (Normer och värden), Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål (Skola och hem) samt Jag har förtroende för rektor (Styrning och ledning)* har fått lägre betyg, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Här bör alltså förbättringsåtgärder sättas in, så att nöjdheten ökar nästa gång undersökningen genomförs.

#### Styrkor

Frågorna *Skolarbetet är stimulerande för mitt barn, Lärarna är bra på att väcka mitt barns intresse för skolarbete, Lärarna är engagerade i mitt barns utveckling, Mitt barn får det stöd och den hjälp som behövs (Utveckling och lärande), Mitt barn uppmuntras till att ta ansvar i skolan (Ansvar och inflytande), Mitt barn är tryggt i skolan, Personalen bryr sig om mitt barn, Mitt barn lär sig att lösa konflikter och ta hänsyn till andra (Normer och värden) samt Mitt barn har kompetenta lärare (Styrning och ledning)* har fått högre resultat, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Det gäller alltså att upprätthålla de höga resultaten för dessa frågor, för att nöjdheten inte ska minska.

### Målområden i förhållande till samtliga deltagande kommuner

Målområdet *Styrning och ledning* har högre resultat än genomsnittet för samtliga deltagande kommuner.

### Enskilda frågor i förhållande till samtliga deltagande kommuner

*Lärarna dokumenterar vad mitt barn lär sig* har högre betyg i Ekerö än genomsnittet för samtliga deltagare.

### Trender sedan förra mätningen

*Jag har förtroende för rektor* har ökat sedan förra mätningen.

## Elever årskurs 5

### Prioriteringsmatrisen

#### Svagheter

*Skolarbetet gör mig så nyfiken att jag får lust att lära mig mer (Utveckling och lärande) samt frågorna om fritidsklubben* har fått lägre betyg, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Här bör alltså förbättringsåtgärder sättas in, så att nöjdheten ökar nästa gång undersökningen genomförs.

#### Styrkor

Frågorna *Jag tycker det är roligt att gå i skolan, Mina lärare gör lektionerna intressanta, Lärarna i min skola hjälper mig i skolarbetet om jag behöver det (Utveckling och lärande), Lärarna i min skola tar hänsyn till elevernas åsikter (Ansvar och inflytande), Jag känner mig trygg i skolan, De vuxna som arbetar i skolan bryr sig om mig, Eleverna i min skola bryr sig om varandra, Skolan arbetar mot kränkande handlingar som t ex mobbning, Jag behandlas väl av andra elever på skolan, I min skola ingriper de vuxna om någon elev behandlas illa (Normer och värden) samt Jag har bra lärare (Styrning*

och ledning) har fått högre resultat, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Det gäller alltså att upprätthålla de höga resultaten för dessa frågor, för att nöjdheten inte ska minska.

#### **Målområden i förhållande till samtliga deltagande kommuner**

Resultatet för området *Fritidsklubb* är högre än medelvärdet för samtliga deltagande kommuner.

#### **Enskilda frågor i förhållande till samtliga deltagande kommuner**

*Skolarbetet gör mig så nyfiken att jag får lust att lära mig mer, Jag får veta hur det går för mig i skolarbetet (Utveckling och lärande), Rektor lyssnar till vad eleverna tycker (Styrning & ledning) och Jag kan rekommendera min skola till en kompis (Övergripande frågor) har fått lägre resultat än genomsnittet.*

#### **Trender sedan förra mätningen**

*Jag tycker att det är roligt att gå i skolan (Utveckling och lärande) har ett minskat i resultat sedan förra mätningen.*

## Föräldrar årskurs 2

#### **Prioriteringsmatrisen**

##### **Svagheter**

*Frågorna Mitt barn är med och planerar sitt skolarbete (Utveckling och lärande), Skolan arbetar medvetet mot kränkande handlingar som t ex mobbing, Personalen ingriper om någon elev behandlas illa i skolan (Normer och värden), Det finns möjligheter för mig som förälder att ha inflytande i skolans verksamhet, Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål (Skola och hem) samt Jag har förtroende för rektor (Ledning och styrning) har fått lägre resultat samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Här bör alltså förbättringsåtgärder sättas in, så att nöjdheten ökar nästa gång undersökningen genomförs.*

##### **Styrkor**

*Frågorna Skolarbetet är stimulerande för mitt barn, Lärarna är bra på att väcka mitt barns intresse för skolarbete, Lärarna är engagerade i mitt barns utveckling, Mitt barn får det stöd och den hjälp som behövs (Utveckling och lärande), Personalen bryr sig om mitt barn, Mitt barn lär sig att lösa konflikter och ta hänsyn till andra (Normer och värden) samt Mitt barn har kompetenta lärare (Styrning och ledning) har fått högre resultat, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Det gäller alltså att upprätthålla de höga resultaten för dessa frågor, för att nöjdheten inte ska minska.*

#### **Målområden i förhållande till samtliga deltagande kommuner**

Resultaten för målområdena skiljer sig inte signifikant från medelvärdet för samtliga deltagande kommuner

#### **Enskilda frågor i förhållande till samtliga deltagande kommuner**

Resultatet för *Fritidshemmets verksamhet är stimulerande och utvecklande för mitt barn* är lägre än för genomsnittet.

#### **Trender sedan förra mätningen**

Skillnaderna sedan förra mätningen är små. Dock har resultatet för frågan *Lärarna dokumenterar vad mitt barn lär sig (Utveckling och lärande)* har gått ner signifikant medan *Personalen informerar mig om hur mitt barn har det på fritidshemmet* har ökat sedan förra mätningen.

## Föräldrar särskola

### Prioriteringsmatrisen

#### Svagheter

Frågorna *Lärarna dokumenterar vad mitt barn lär sig (Utveckling och lärande), Skolan arbetar medvetet mot kränkande handlingar som t ex mobbning (Normer och värden), Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål* samt *Skolan har informerat om läroplanen och annat som styr skolan (Skola och hem)* har fått lägre resultat samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Här bör alltså förbättringsåtgärder sättas in, så att nöjdheten ökar nästa gång undersökningen genomförs.

#### Styrkor

Frågorna *Skolarbetet är stimulerande för mitt barn, Lärarna är bra på att väcka mitt barns intresse för skolarbete, Lärarna är engagerade i mitt barns utveckling, Mitt barn får det stöd och den hjälp som behövs, Mitt barn får utmaningar i skolarbetet, Jag får tydlig information om hur mitt barn utvecklas i förhållande till läroplanen (Utveckling och lärande), Mitt barn är tryggt i skolan, Personalen bryr sig om mitt barn, Mitt barn lär sig att samarbeta och ta hänsyn till andra, Personalen ingriper om någon elev behandlas illa i skolan (Normer och värden), Det finns möjlighet för mig som förälder att ha inflytande i skolans verksamhet (Skola och hem), Jag har förtroende för rektor* samt *Mitt barn har kompetenta lärare (Styrning och ledning)* har fått högre resultat, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Det gäller alltså att upprätthålla de höga resultaten för dessa frågor, för att nöjdheten inte ska minska.

### Målområden i förhållande till samtliga deltagande kommuner

Resultat per målområde skiljer sig relativt litet, åt både det positiva och negativa hållet jämfört med samtliga deltagare, utom för målområdet *Ansvar och inflytande*, där Ekerös andel positiva är lägre än genomsnittet för samtliga deltagare.

### Enskilda frågor i förhållande till samtliga deltagande kommuner

Inga signifikanta skillnader gentemot genomsnittet har kunnat iakttas.

### Trender sedan förra mätningen

Inga jämförelser finns sedan förra årets mätning.

## Föräldrar förskoleklass

### Prioriteringsmatrisen

#### Svagheter

Frågorna *Jag får tydlig information om hur mitt barn utvecklas, Mitt barn kan arbeta utan att bli störd under lektioner och arbetspass (Utveckling och lärande), Personalen ingriper om någon elev behandlas illa i skolan (Normer och värden), Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål (Skola och hem)* samt *Jag har förtroende för rektor (eller motsvarande) (Styrning och ledning)* har fått lägre resultat samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Här bör alltså förbättringsåtgärder sättas in, så att nöjdheten ökar nästa gång undersökningen genomförs.

#### Styrkor

Frågorna *Skolarbetet är stimulerande för mitt barn, Lärarna är bra på att väcka mitt barns intresse för skolarbete, Lärarna är engagerade i mitt barns utveckling, Mitt barn får det stöd och den hjälp som behövs (Utveckling och lärande), Mitt barn är tryggt i skolan, Personalen bryr sig om mitt barn, Skolan arbetar medvetet mot kränkande handlingar som t ex mobbning (Normer och värden), Mitt barn har kompetenta lärare (Styrning och ledning), Personalen på mitt barns fritidshem är kompetent*

samt *Fritidshem och skola samarbetar* har fått högre resultat, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Det gäller alltså att upprätthålla de höga resultaten för dessa frågor, för att nöjdheten inte ska minska.

#### **Målområden i förhållande till samtliga deltagande kommuner**

Inga säkerställda skillnader i resultat per målområde jämfört med genomsnittet för samtliga deltagande kommuner.

#### **Enskilda frågor i förhållande till samtliga deltagande kommuner**

*Lärarna är bra på att väcka mitt barns intresse för skolarbete och Mitt barn kan arbeta utan att bli störd under lektioner och arbetspass* har ett lägre värde än medelvärdet för samtliga deltagande kommuner.

#### **Trender sedan förra mätningen**

Frågan *Jag är nöjd med verksamheten på mitt barns fritidshem* får ett bättre resultat i år.

## **Föräldrar förskola**

#### **Prioriteringsmatrisen**

##### **Svagheter**

Frågorna *Jag får tydlig information om hur mitt barn utvecklas (Utveckling och lärande), Mitt barns tankar och intressen tas till vara (Ansvar och inflytande), Det är arbetsro i barngruppen, Förskolan arbetar medvetet mot kränkande handlingar som t ex mobbning* samt *Personalen ingriper om något barn behandlas illa på förskolan (Normer och värden)* har fått lägre resultat samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Här bör alltså förbättringsåtgärder sättas in, så att nöjdheten ökar nästa gång undersökningen genomförs.

##### **Styrkor**

Frågorna *Verksamheten är stimulerande för mitt barn, Personalen är engagerad i mitt barns utveckling, Mitt barn får det stöd och den hjälp som behövs (Utveckling och lärande), Mitt barn är tryggt i förskolan, Personalen bryr sig om mitt barn, Mitt barn lär sig att lösa konflikter och ta hänsyn till andra (Normer och värden), Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål, Förskolan ger mig möjlighet att vara med och diskutera hur mitt barn stöds på bästa sätt (Ansvar och inflytande)* samt *Mitt barn har kompetent personal (Styrning och ledning)* har fått högre resultat, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Det gäller alltså att upprätthålla de höga resultaten för dessa frågor, för att nöjdheten inte ska minska.

#### **Målområden i förhållande till samtliga deltagande kommuner**

Inga säkerställda skillnader.

#### **Enskilda frågor i förhållande till samtliga deltagande kommuner**

Skillnaderna jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner är inte säkerställda.

#### **Trender sedan förra mätningen**

Inga säkerställda skillnader.



## Föräldrar familjedaghem

### Prioriteringsmatrisen

#### Svagheter

Frågorna *Familjedaghemmet arbetar med att utveckla barnens språk (Utveckling och lärande)* och *Det finns möjlighet för mig som förälder att ha inflytande i familjedaghemmets verksamhet (Skola och hem)* har fått lägre resultat samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Här bör alltså förbättringsåtgärder sättas in, så att nöjdheten ökar nästa gång undersökningen genomförs.

#### Styrkor

Frågorna *Verksamheten är stimulerande för mitt barn, Dagbarnvårdaren är engagerad i mitt barns utveckling. Mitt barn får det stöd och den hjälp som behövs, Mitt barns tankar och intressen tas till vara (Utveckling och lärande), Mitt barn är tryggt i familjedaghemmet, Dagbarnvårdaren ingriper om något barn behandlas illa i familjedaghemmet (Normer och värden), Dagbarnvårdaren är intresserad av mina synpunkter och önskemål, Dagbarnvårdaren ger mig möjlighet att vara med och diskutera hur mitt barn stöds på bästa sätt (Skola och hem) samt Jag har förtroende för dagbarnvårdaren (Styrning och ledning)* har fått högre resultat, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten. Det gäller alltså att upprätthålla de höga resultaten för dessa frågor, för att nöjdheten inte ska minska.

### Målområden i förhållande till samtliga deltagande kommuner

Resultaten i Ekerö kommun ligger för alla målområden utom *Utveckling och lärande* mycket nära de genomsnittliga resultaten för samtliga deltagande kommuner. För *Utveckling och lärande* ligger Ekerö kommuns resultat dock lägre än det genomsnittliga.

### Enskilda frågor i förhållande till samtliga deltagande kommuner

På frågan *Familjedaghemmet dokumenterar vad barnen lär sig (Utveckling och lärande)* ligger resultatet för Ekerö kommun lägre än genomsnittet för samtliga kommuner.

### Trender sedan förra mätningen

Inga säkerställda skillnader.

Stockholm 2014-04-30

Marie Blomqvist

CMA Research