

Anna-Maria Svensson  
Kvalitetsansvarig  
Anna-Maria.Svensson@ekero.se

## **Redovisning av resultat från kundundersökning 2015**

Dnr BUN15/53-609

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).

Kundundersökningen är en del i VÅGA VISA, samarbetet om utvärdering som Ekerö deltar i tillsammans med Danderyd, Nacka, Sollentuna och Upplands Väsby. I årets undersökning deltog också Värmdö, Vallentuna, Norrtälje, Österåker och Täby. Samma målområden som i kundundersökningen används i observationer och självvärdering, vilket möjliggör jämförelser med de olika perspektiven. Företaget CMA Research (som köpt den tidigare leverantören Pilen) har svarat för praktisk hantering och resultatbearbetning i årets undersökning.

Kundundersökningen har flera syften. Den synliggör föräldrars och elevers syn på verksamheten och ger förskolor och skolor ett underlag för sitt kvalitetsarbete. Undersökningen är också viktig för barn- och utbildningsnämndens uppföljning, analys av verksamheterna och kvalitetsarbete på kommunnivå.

Det är viktigt att vara medveten om att undersökningen är att betrakta som en temperaturtagning som ger signaler, men där resultaten behöver analyseras vidare på olika sätt. För förskolor och skolor är resultaten ett av underlag för den kvalitetsanalys som görs som ett led i det systematiska kvalitetsarbetet.

Svarsfrekvensen var sammantaget i 2015 års undersökning var nästan 77 procent, vilket är ungefär som föregående år. Värt att notera är den låga svarsfrekvensen bland föräldrar åk 8 (46 procent) och elever gymnasiet, IVG (43 procent). Svarsfrekvenserna bedöms dock som relativt goda på kommunnivå. Svarsfrekvensen varierar en del mellan skolorna.



**Tabell 1: Svarsfrekvens i procent per svarsgrupp i Ekerö kommun**

Svarsgrupp	Svars- frekvens
Föräldrar familjedaghem	80
Föräldrar förskola	79
Föräldrar förskoleklass	70
Föräldrar åk 2	75
Föräldrar åk 5	74
Föräldrar åk 8	46
Föräldrar grundsärskola	71
Elever åk 5	89
Elever åk 8	87
Elever IVG	43

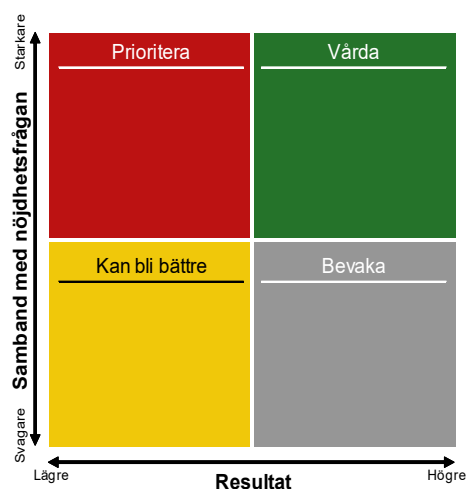
Eleverna besvarar som regel enkäterna i skolan, varav en del på webben. Föräldrar fick enkäten direkt av förskolan/skolan eller via sitt barn. Föräldrar kan välja på att svara på webben eller på papper. Undersökningen använder genomgående en fyrgradig skala, med svarsalternativen ”Stämmer mycket bra”, ”Stämmer ganska bra”, ”Stämmer ganska dåligt” och ”Stämmer mycket dåligt”.

### **Prioriteringsmatrisen**

Att mäta statistiskt samband med nöjdhet är ett vedertaget sätt att indikera vad som är viktigt för elever och föräldrar, 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.

**Figur 2: Prioriteringsmatris**



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.

Bland frågorna i de gula rutorna finns de som har lägre undersökningsresultat på förskolan/skolan men samtidigt har dessa faktorer ett relativt svagt samband med den övergripande nöjdheten. Förbättringar är önskvärda men mindre prioriterade än frågorna under *Prioritera*. Bland frågorna i de grå rutorna är undersökningsresultaten bland de högre samtidigt som sambandet med den övergripande nöjdheten är svagare.

### **Statistiskt säkerställda skillnader**

De skillnader i resultat mellan olika grupper eller mättilfällen 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 inte statistiskt säkerställda skillnader har inte tagits hänsyn till i denna analys.

## **Övergripande analys för förskola och skola**

### **Normer och värden**

De flesta frågorna inom målområdet Normer och värden ligger i den gröna eller grå rutorna. Detta gäller både i skolan som förskolan, såväl för föräldrar som för elever. Det är en förbättring jämfört med föregående år, då fler frågor låg i de röda eller gula rutorna. En fråga som har ett betydligt högre resultat jämfört med föregående år är den som handlar om att skolan arbetar medvetet mot kränkande handlingar som t ex mobbning. Däremot frågan om huruvida personalen ingriper som någon behandlas illa ligger fortfarande i viss utsträckning i den röda rutan. Framförallt gäller det svargrupperna föräldrar förskoleklass, åk 2, åk 5 och elever åk 8.

### **Skola och Hem**

*Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål* inom målområdet Skola och hem återkommer i den röda rutan hos tre av fem föräldramålgrupper inom skolan. Här finns det anledning att se över hur föräldrarnas synpunkter och önskemål hanteras. Föräldrar i förskoleklass och grundsärskolan uppger att det fungerar bra. Detsamma gäller för förskola och familjedaghem.



### **Utveckling och lärande**

Frågorna inom målområdet Utveckling och lärande ligger i stor utstäckning i den gröna alternativt grå rutan för skolans del. Här är alltså respondenternas betyg högre, både från elever och från föräldrar. För förskolan gäller detta i något mindre omfattning. 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 i den röda rutan, medan frågorna om lärarna ofta återfinns i den gröna.

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. Föräldrarna i förskolan anser överlag att verksamheten har kompetent personal.

### **Årskurser med både elev- och föräldrasvar**

Under denna rubrik redogörs det för respondentgrupper där det finns svar från både elever och föräldrar. Syftet är att undersöka eventuella skillnader mellan elever och föräldrar för att förstå helheten bättre.

#### **Årskurs fem**

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

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?

#### **Årskurs åtta**

Samma samsyn verkar råda för elever och föräldrar i årskurs åtta. För eleverna ligger frågan *Jag tycker det är roligt att gå i skolan* i den röda rutan och för föräldrarna ligger frågan *Lärarna är bra på att väcka mitt barns intresse för skolarbetet* också i den röda rutan. Båda svarsgrupperna ger alltså låga resultat på dessa frågor.

### **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.

## Fritidshem

Föräldrar med barn i förskoleklass och åk 2 tycks samstämmiga om att fritidshemmen har en stimulerande och utvecklande verksamhet med kompetent personal. Samsyn tycks också råda kring frågan gällande huruvida barnen är med och påverkar de gemensamma aktiviteterna. Här svarar föräldrarna att det kan bli bättre.

När det gäller om personalen informerar föräldrarna om hur barnen har det på fritidshemmet går meningarna isär. Föräldrar med barn i åk 2 uppger att det kan bli bättre medan föräldrar med barn i förskoleklass anser att denna fråga behöver prioriteras. Gällande frågan om fritidshem och skola samarbetar, uppger föräldrarna i båda svarsgrupperna att det fungerar ganska väl.

## Analys per svarsgrupp

### Föräldrar förskola

#### *Utvecklingsområden*

Frågorna *Jag får tydlig information om hur mitt barn utvecklas, Förskolan arbetar med att utveckla barnens språk (Utveckling och lärande), Mitt barns tankar och intressen tas till vara (Ansvar och inflytande) samt Det finns möjlighet för mig som förälder att ha inflytande i förskolans 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, 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 (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.

#### *Trender sedan förra mätningen*

Inga säkerställda skillnader.

## **Föräldrar familjedaghem**

### *Utvecklingsområden*

Frågorna *Mitt barns tankar och intressen tas tillvara (Ansvar och inflytande)* samt *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 *Mitt barn verkar trivas i familjedaghemmet, Verksamheten är stimulerande för mitt barn samt Dagbarnvårdaren är engagerad i mitt barns utveckling (Utveckling och lärande), Mitt barn är tryggt i familjedaghemmet, Dagbarnvårdaren bryr sig om mitt barn, Det är arbetsro i barngruppen (Normer och värden), Dagbarnvårdaren är intresserad av mina synpunkter och önskemål (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.

### *Trender sedan förra mätningen*

*Mitt barns tankar och intressen tas tillvara* har minskat sedan förra mätningen.

## **Föräldrar förskoleklass**

### *Utvecklingsområden*

Frågorna *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)* samt *Personalen informerar mig om hur mitt barn har det på fritidshemmet (Fritidshem)* 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), Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål (Skola och hem), Jag har förtroende för rektor (eller motsvarande), Mitt barn har kompetenta lärare (Styrning och ledning), Fritidshemmets verksamhet är stimulerande och utvecklande för mitt barn*

*samt Personalen på mitt barns fritidshem är kompetent (Fritidshem)* har fått högre resultat, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten.

#### *Trender sedan förra mätningen*

Förskoleklassens föräldrar är överlag mycket nöjda med verksamheten. Analysen visar att frågorna *Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål* samt *Jag har förtroende för rektor (eller motsvarande)* har ökat sedan föregående mätning.

### **Föräldrar årskurs 2**

#### *Utvecklingsområden*

Frågorna *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 *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, Mitt barn lär sig att lösa konflikter och ta hänsyn till andra (Normer och värden), Mitt barn har kompetenta lärare (Styrning och ledning), Fritidshemmets verksamhet är stimulerande och utvecklande för mitt barn samt Personalen på mitt barns fritidshem är kompetent (Fritidshem)* samt har fått högre resultat, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten.

#### *Trender sedan förra mätningen*

Inga särkerställda skillnader.

### **Elever årskurs 5**

#### *Utvecklingsområden*

*Skolarbetet gör mig så nyfiken att jag får lust att lära mig mer (Utveckling och lärande), Rektor lyssnar till vad eleverna tycker (Styrning och ledning)* samt *Jag tycker fritidsklubbens verksamhet är rolig och intressant* 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 talar om för mig om jag lyckats bra (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 tex mobbning, Jag behandlas väl av andra elever på skolan, I min skola ingriper de vuxna om någon elev behandlas illa (Normer och värden), Rektor på min skola är bra samt Jag har bra lärare (Styrning och ledning)* har fått högre resultat, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten.

Elever i åk 5 är överlag väldigt nöjd med sin skola. När det gäller frågorna avseende normer och värden är alla utom en fråga i den gröna rutan.

### *Trender sedan förra mätningen*

*Rektor på min skola är bra (Styrning och ledning)* har ett ökat i resultat sedan förra mätningen.

## **Föräldrar årskurs 5**

### *Utvecklingsområden*

Frågorna *Mitt barn får utmaningar i skolarbetet (Utveckling och lärande), 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, Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål (Skola och hem) samt Jag har förtroende för rektor (Styrning och ledning)* 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 *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 (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.

### *Trender sedan förra mätningen*

Inga särkerställda skillnader.



## **Elever årskurs 8**

### *Utvecklingsområden*

*Jag tycker det är roligt att gå i skolan, Mina lärare gör lektionerna intressanta (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 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 Mina lärare förklarar så att jag förstår, Lärarna i min skola hjälper mig i skolarbetet om jag behöver det (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, Skolan arbetar mot kränkande handlingar som t ex mobbning, 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.*

### *Trender sedan förra mätningen*

*Inga särkerställda skillnader.*

## **Föräldrar årskurs 8**

### *Utvecklingsområden*

*Frågorna Lärarna är bra på att väcka mitt barns intresse för skolarbete, Lärarna är engagerade i mitt barns utveckling, Lärarna dokumenterar vad mitt barn lär sig, (Utveckling & lärande) Mitt barn är med och planerar sitt skolarbete (Ansvar och inflytande), Mitt barn kan arbeta utan att bli störd under lektioner och arbetspass (Normer och värden), Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål (Skola & hem) samt Jag har förtroende för rektor (Styrning och ledning), har fått lägre omdöme, 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 Skolarbetet är stimulerande för mitt barn, Mitt barn får det stöd och den hjälp som behövs (Utveckling & lärande), Mitt barn uppmuntras till att ta ansvar i skolan (Ansvar & inflytande) samt Mitt barn har kompetenta lärare (Styrning &*

ledning) har fått högre resultat relativt sett, samtidigt som de har ett starkare samband med nöjdheten.

*Trender sedan förra mätningen*

*Lärarna är engagerade i mitt barns utveckling och Jag har förtroende för rektor (eller motsvarande) har minskat sedan föregående år.*

## **Föräldrar särskola**

*Utvecklingsområden*

Grundsärskolans föräldrar är överlag mycket nöjda med verksamheten. Vid analys av svaren framkommer att fritidshemmet är den del av verksamheten som visar störst utvecklingspotential. Här kan 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 (Utveckling och lärande), Mitt barn uppmuntras ta ansvar i skolan (Ansvar och inflytande), Mitt barn är tryggt i skolan, Personalen bryr sig om mitt barn (Normer och värden), Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål, Skolan har informerat om läroplanen och annat som styr skolan (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.*

*Trender sedan förra mätningen*

*Personalen är intresserad av mina synpunkter och önskemål samt Skolan har informerat om läroplaner och annat som styr skolan har ökat sedan förra mätningen.*

## **Elever individuella gymnasiet**

*Utvecklingsområden*

*Frågorna Det råder en positiv stämning och god sammanhållning på min skola (Normer och värden), Undervisningen håller hög kvalitet, Mina lärare har informerat mig om vad som krävs för att uppnå de olika betygen (Utveckling och lärande), Elevernas synpunkter tas tillvara på ett bra sätt (Ansvar och inflytande), Jag är nöjd med den information och vägledning jag fick inför gymnasievalet (Skola och hem) samt Jag känner till kunskapsmålen (Bedömning och betyg) 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 Lärarna bemöter mig på ett positivt sätt (Normer och värden), Jag stimuleras till utveckling och lärande, Jag tycker det är roligt att gå i skolan (Utveckling och lärande), Lärarna är kunniga i sina ämnen, Ledningen på min skola är bra (Styrning och ledning).*

*Trender sedan förra mätningen*

*Inga säkerställda skillnader.*