

Utbildningsnämnden

Fördjupad statistisk analys av kundundersökningen till föräldrar och elever 2014

Förslag till beslut

Utbildningsnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

En statistisk analys har genomförts av kundundersökningen till föräldrar och elever på förskolor och grundskolor 2014. Analysen har främst inriktats på sambandet mellan hur nöjda föräldrar och elever är med verksamheten totalt sett och de mer specifika frågorna.

Sammanfattningsvis visar analysen tydligt att kompetens och engagemang hos personal liksom att verksamheten upplevs som stimulerande, är viktigt för att föräldrar ska vara nöjda med verksamheten i sitt barns förskola eller skola. Resultaten understryker vikten av goda förtroendefulla relationer, men också att föräldrars upplevelse av det pedagogiska arbetet är avgörande. Föräldrar som upplever att förskolan eller skolan lyssnar på deras synpunkter är också ofta mer nöjda. För eleverna är en avgörande faktor också att de går i den skola de vill, följt av att de tycker att de har bra lärare.

Ärendet

Utbildningsenheten har beställt en fördjupad statistisk analys av kundundersökningen 2014. Studien har genomförts av CMA Research, som även svarat för genomförandet av kundundersökningen. Gymnasieskolan omfattas inte av undersökningen efter som kundundersökningen där genomförs av ett annat företag.

Syftet var att undersöka vilka statistiska sambanden som finns mellan svar på olika frågor i undersökningen. Analysen har främst inriktats på sambandet mellan hur nöjda föräldrar och elever är med verksamheten totalt sett och de mer specifika frågorna. Med andra ord – vad är viktigast för att elever och föräldrar ska vara nöjda med verksamheten?

Företaget har analyserat detta med hjälp av statistiska korrelationer mellan svaren på olika frågor, det vill säga genom att undersöka hur svar på en viss fråga hänger samman med hur man svarar på en annan fråga.



Det är viktigt att vara medveten om att sambanden som studeras är statistiska, och inte nödvändigtvis visar orsakssamband. I denna analys finner man till exempel att det finns en hög korrelation mellan att föräldrar är nöjda med verksamheten och att föräldrar är nöjda med den individuella utvecklingsplanen. Det behöver inte innebära att den individuella utvecklingsplanen är viktig i sig, men det kan vara så att det på skolor där föräldrar är nöjda med utvecklingsplanerna oftare finns andra förhållanden som gör att föräldrar är mer nöjda sammantaget, kanske att föräldrar upplever att skolan anstränger sig för att möta barnets behov.

Kompetent och engagerad personal hänger samman med hög nöjdhet

Ett huvudresultat i analysen är att om föräldrarna bedömer att **personalen är kompetent och engagerad** och **verksamheten är stimulerande** är de också i högre grad nöjda med verksamheten. Det gäller både förskola, pedagogisk omsorg, förskoleklass och grundskola.

Faktorer som hamnar högt avser ofta egenskaper eller kvaliteter hos verksamhet eller personal kopplat till det pedagogiska uppdraget. Att **barnet får det stöd och den hjälp** som behövs är också en faktor som har stor betydelse. För föräldrar i årskurs 2 och 5 är frågan om man är nöjd med **den individuella utvecklingsplanen** den fråga som har allra högst samband med hur nöjd föräldern är (frågan finns endast med i enkäten till dessa föräldragrupper). Faktorer som trygghet och arbetsro kommer längre ned, det vill säga bedömningen av hur detta fungerar förklarar bara i mindre grad hur nöjda föräldrar är sammantaget.

Viktigt med föräldrars påverkansmöjligheter

Vid sidan av frågorna om det pedagogiska uppdraget hamnar frågor om **föräldrars påverkansmöjligheter** högt. Att föräldern upplever att personalen är intresserad av hans eller hennes synpunkter och önskemål har ett högt samband med hur nöjd man är. Även det direkta inflytandet i verksamheten har ett tydligt samband, särskilt i förskola och pedagogisk omsorg.

En fråga som också kommer jämförelsevis högt är **förtroendet för rektorn**.

Att gå i den skolan man vill är betydelsefullt

Den fråga som hamnar allra högst för eleverna både i årskurs 5 och 8 är att de **går i den skola de vill**. Därefter kommer elevernas bedömning av om de har **bra lärare** och om **personalen bryr sig**, liksom att de tycker att det är roligt att gå i skolan.

För eleverna kommer också, till skillnad från för föräldrarna, frågan om **trygghet** högt. Att **rektor** uppfattas som bra har, liksom för föräldrarna, ett samband med hur nöjd eleverna är sammantaget. Däremot har frågor om det egna inflytandet och möjlighet att arbeta ostört jämförelsevis lågt samband med hur nöjda eleverna är.

I den andra delen av analysen studeras sambanden för frågor som valts ut då de utgör nyckeltal för utbildningsnämnden. Många av sambanden är väntade, exempelvis att



bedömningen av om läraren väcker barnets intresse för skolarbete har ett högt samband mellan om verksamheten bedöms som stimulerande.

Samband med elevernas inflytande

Andra samband är mer intressanta, och värda att reflektera över. För eleverna finns ett samband mellan att vara med och planera sitt skolarbete och att få veta hur det går i skolarbetet. Är informationen en del i delaktigheten i planeringen? Eller är det ett resultat av andra arbetsätt som leder till både högre delaktighet i planering och att eleven känner sig bättre informerad? För årskurs 5 finns ett samband mellan delaktighet i planeringen och om lärarna gör lektionerna intressanta, medan för årskurs 8 korrelerar delaktigheten i planeringen med att skolarbetet gör eleverna nyfikna på att lära sig mer.

För eleverna finns när det gäller frågan om möjligheten att arbeta utan att bli störd starkt samband endast med en fråga, nämligen om eleverna i skolan bryr sig om varandra. Det är alltså svårt att förklara variation i svaren när det gäller arbetsro med de andra frågorna i undersökningen.

Relationer och att bli sedd och lyssnad på är viktigt inom såväl förskola som skola. För föräldrarna är det viktigt att de har inflytande på verksamheten och att personalen är intresserad av deras synpunkter och önskemål. För eleverna är det viktigt att de vuxna som arbetar i skolan bryr sig om dem och att eleverna bryr sig om varandra.

Kompetens, engagemang och stimulans prioriteras högt av såväl föräldrar som elever. Att personalen och lärarna är kompetenta och engagerar sig i barnets utveckling prioriteras högt, liksom att barnen/eleverna får det stöd och den hjälp de behöver. Det handlar i grunden för personalen om att vara professionell och att nå upp till höga förväntningar. För föräldrarna till elever i årskurs fem är det förutom att ha bra lärare också viktigt att ha förtroende för rektor.

För eleverna är det allra viktigaste dock att de går i den skola de önskar, denna fråga hamnar högst upp i prioriteringslistan för eleverna i både årskurs fem och åtta.

Carina Legerius
Utvärderingsexpert
Utbildningsenheten

Bilaga

Rapport från CMA Research: Analys Nacka kommun, elev- och föräldraundersökning 2014