



Förskolan

En jämförelse av kommunens Förskola ur ett
medborgarperspektiv

Nätverk Julia • Deltagande kommuner:

Alvesta, Hörby, Mönsterås, Nybro, Osby,
Åstorp, Östra Göinge

2009-01-26

Innehåll

| | |
|--|----|
| Innehåll..... | 2 |
| 1.1 Bakgrund | 3 |
| 1.2 Metod och avgränsning | 4 |
| 2 Sammanfattning | 5 |
| 3. Verksamhetens förutsättningar..... | 6 |
| 3.1 Utgångspunkt och beskrivning..... | 6 |
| 3.2 Resultat..... | 6 |
| 3.2.1 Antal och andel inskrivna barn i förskoleverksamheten | 6 |
| 3.2.2 Barngruppernas storlek | 9 |
| 3.2.3 Genomsnittligt antal barn per personal i kommunens förskolor..... | 10 |
| 3.2.4 Genus och mångfald bland personal och barn i de kommunala förskolorna | 11 |
| 3.2.5 Kostnad per inskrivet barn | 12 |
| 3.2.6 Andel årsarbetare med pedagogisk högskoleutbildning över tid | 14 |
| 3.2.7 kostnad och andelen personal med högskoleutbildning..... | 16 |
| 4. Service- och kvalitetsindikatorer kommunnivå | 17 |
| 4.1 Utgångspunkt och beskrivning..... | 17 |
| 4.2 Resultat..... | 18 |
| 4.2.1 Utbud av pedagogiska inriktningar och förskolor med särskild profil i kommunen..... | 18 |
| 4.2.2 Andel barn som erbjudits plats i förskolan på önskat datum | 19 |
| 4.2.3 Genomsnittlig väntetid för de som inte fått plats på önskat datum.. | 20 |
| 5. Förskoleindex | 21 |
| 5.1 Utgångspunkt och beskrivning..... | 21 |
| 5.2 Resultat..... | 22 |
| 5.2.1 Förskoleindex - frågorna 16 - 21 med kommentarer | 24 |
| 6. NöjdIndex..... | 27 |
| 6.1 Nöjd FöräldraIndex | 27 |
| 6.2 Resultat..... | 27 |
| 6.2.1 Sammanfattande kommentar från arbetsgruppen..... | 34 |
| 6.2.2 Kommentar från kommunerna | 35 |
| 6.3 Nöjd MedborgarIndex | 35 |
| 6.4 Nöjd Medarbetarenkät..... | 36 |
| 6.4.1 Sammanfattande kommentar..... | 36 |
| 6.5 Övriga enkäter | 38 |
| 6.5.1 Frågor att diskutera vidare i verksamheten | 39 |
| 7. Informationsgivning | 39 |
| 7.1 Utgångspunkter och beskrivning..... | 39 |
| 7.2 Resultat..... | 40 |
| 7.2.1 Granskarens och kommunernas kommentarer | 42 |
| 8. Tillgänglighet | 44 |
| 8.2 Resultat..... | 44 |
| 8.2.1 Projektledarna kommenterar | 45 |
| 9. Arbetsgruppen | 45 |

1.1 Bakgrund

Nätverket Julia är ett av ca trettio nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Alvesta, Hörby, Mönsterås, Nybro, Osby, Åstorp och Östra Göinge.

Tillsammans finns det ca 107 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket Julia har i sin tredje rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra förskolan mellan kommunerna ur ett medborgarperspektiv.

Jämförelseprojektets primära syfte är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser i olika nätverk leder till praktiska förbättringar i verksamheterna. Inriktningen är att försöka finna sambandet mellan kostnader och kvalitet. Det är också en uttalad ambition att skapa en arbetskultur där kontinuerliga jämförelser blir ett bestående inslag i kommunernas arbete med att förbättra sina verksamheter. För att lyckas med detta bygger projektets arbetsmetod på kommunernas egen kraft och uppfinningsrikedom.

Jämförelseprojektet intention är att nätverket årligen återkommer med en rapport utifrån dessa och andra utvecklade kvalitets och resultatmått.

Syftet med rapporten är att ur ett brukar- och medborgarperspektiv ge underlag och tips för att förbättra kvaliteten i de deltagande kommunernas verksamheter. I samband med detta ska man kunna bedöma kvaliteten på arbetet i den egna kommunen i förhållande till insatta medel, och kunna jämföra vad som görs i andra kommuner. Goda exempel ska lyftas fram och vara en inspirationskälla för andra kommuner.

För att lyckas har ett par riktlinjer för det genomförda arbetet varit vägledande:

- Vi ska undvika att ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre "givna" mått ska ges uppmärksamhet.
- Vi ska ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv. Inte professionens perspektiv.
- Fokus ska vara att hitta de goda exemplen. Dessa exempel ska lyftas fram och andra kommuner ska ges tillfälle att plocka idéer till den egna verksamheten.
- Sambandet mellan kostnader/resurser och kvalitet ska belysas. Syftet är att se om det finns ett direkt samband mellan höga kostnader och hög kvalitet.
- Förklaringar till skillnader överlämnas till respektive kommun att analysera.
- Det är omöjligt att ta fram en helt "sann" och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet med ett par mått. Måtten ska ses som indikatorer på att det finns skillnader i kvalitet. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

1.2 Metod och avgränsning

Projektgruppen har i sitt arbete hämtat statistik och uppgifter från centrala dataregister där det varit möjligt. Flera av måtten har dock fått undersökas lokalt genom att genomföra olika undersökningar under gemensamma undersökningsveckor. Nätverket Julia har i ett första steg valt att titta på förskolans verksamhet under fem rubriker. Förskoleindexet är resultatredovisning som successivt kommer att utvecklas.

Rapporten består av sex delar:

- Verksamhetens förutsättningar
- Service- och kvalitetsindikatorer kommunnivå
- Förskoleindex
- Nöjdindex, Föräldrar, Medborgare, Medarbetare
- Information till allmänheten om förskolan
– Webbsidor
- Tillgänglighet, service mätning

2 Sammanfattning

Nätverket Julia är ett av nu tjugonio nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i detta nätverk är Alvesta, Hörby, Mönsterås, Nybro, Osby, Åstorp och Östra Göinge. Nätverket Julia har i sin tredje rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att ur ett medborgarperspektiv jämföra förskolan mellan kommunerna.

De strukturella förutsättningarna för att bedriva förskoleverksamhet skiljer sig på flera områden mellan kommunerna i nätverket. När det gäller personaltätheten har nästan samtliga kommuner fler barn per personal än riksgenomsnittet på 5,1. Det är bara Alvesta kommun i nätverket som har samma personaltäthet som riksgenomsnittet. En annan iakttagelse är att det är stora skillnader i barngruppsstorlek. Alvesta och Hörby har flest avdelningar med färre än 15 barn medan Östra Göinge har flest avdelningar med stora barngrupper (21 – 25 barn)

7 877 kr skiljer mellan den dyraste och den billigaste förskoleplatsen inom nätverket. Östra Göinge som är billigast har all förskoleverksamhet i egen regi. Nybro som är dyrast har flest barn i förskoleverksamhet i enskild regi. Nybro har även högst andel personal med högskoleutbildning och Östra Göinge lägst andel.

Informationen till kommunens invånare är en annan viktig kvalitetsfråga. Kan man ta del av och finna svar på viktiga frågor? Kommunernas webbsidor har undersökts utifrån ett tjugotal vanliga medborgarfrågor. Resultatet visar på stora skillnader mellan kommunerna. Åstorp tätt följd av Östra Göinge är de kommuner som utmärker sig med en informativ och lättillgänglig hemsida, där många av indexets frågeställningar finns besvarade. Ett förbättringsområde där många kommuner redan har påbörjat ett förbättringsarbete. Det finns en del kritik mot utfallet av granskningen, där kommuner anser att det finns material som inte granskaren har sett och så kan det naturligtvis vara. Men granskaren följer en metod som ska spegla den icke insatta medborgarens förmåga att hitta på hemsidorna. I vår undersökning när föräldrar blir tillfrågare hur de skaffar information om förskolan, så är det telefonen som flest anger som informationskälla.

Sammantaget kan vi konstatera att det är en stor utmaning i att försöka hitta mått som fångar kvaliteten och de resultat som uppnås i förskolan. Rapporten innehåller frågeställningar som kan ligga till grund för kommande jämförelser. Exempelvis behöver förskoleindexet förfinas. Möjligheten att se samband mellan kvalitet och kostnader samt brukarnas uppfattning om verksamheten är två andra utvecklingsområden.

Rapporten som presenteras här ska som tidigare nämnts ses som ett första steg i att hitta enkla nationellt jämförbara kvalitetsmått inom förskolan.

3. Verksamhetens förutsättningar

3.1 Utgångspunkt och beskrivning

Som ett första område har nätverket valt att ta fram olika resursmått som ger en bild av kommunernas förutsättningar för förskoleverksamheten. Kvantitativa mått är de mest frekventa inom förskolans område och Skolverket har i kunskapsöversikt ”Strukturella faktorer och pedagogisk kvalitet i barnomsorg och skola” lagt fast att personaltäthet, personalens kompetens och barngruppernas storlek har stor betydelse för kvaliteten i verksamheten. Dessa olika strukturella faktorer bör man undersöka mer. Det finns idag undersökningar som pekar mot att det kan vara andra faktorer som har större betydelse för verksamhetens kvalitet och resultat än dessa ovan nämnda faktorer. Skollagen ger dessvärre inte mycket vägledning i frågan om vad som är god kvalitet gällande barngruppernas storlek, utan beskriver bara att barngrupperna ska ha en lämplig sammansättning och storlek. I Skolverkets allmänna råd och kommentarer för kvalitet i förskolan tydliggörs att forskning och beprövad erfarenhet har pekat ut en rad faktorer som påverkar vilken barngruppsstorlek och personaltäthet som är lämplig i en viss grupp. Personalens kompetens, lokalernas storlek och utseende samt barngruppens sammansättning socialt, etniskt, köns- och åldersmässigt samspelar med strukturella faktorer som personaltäthet och gruppstorlek. Kommunernas budget/kostnader samt form av förskoleverksamheten redovisas också. Uppgifterna är hämtade från Skolverket och SCB statistik för 2007.

3.2 Resultat

Kommunövergripande information

Resultaten är naturligtvis intressanta att bryta ned på enhetsnivå för den egna kommunens analys, men för rapportens del är det kommunens uppgifter som helhet som är av intresse.

Vi har i detta stycke valt att visa antal barn i verksamheterna och andelar av populationen i verksamheterna. Uppgifterna är hämtade från SCB Räkenskapssammandrag (RS) 2007 och sammanställningar från Kommundatabasen 2007 samt från Skolverket. Det är de senaste uppgifterna som finns att tillgå i offentliga databaser. I SCB RS och Kommundatabasen redovisas antalet barn som genomsnitt av rapporterade antal den 15 oktober 2006 och 2007. Om man vill ha antalen för enbart oktober 2007, eller något annat år, finns de siffrorna på Skolverkets hemsida.

3.2.1 Antal och andel inskrivna barn i förskoleverksamheten

| Kommun | Antal barn i kommunen 15/10 2007, 1-5 år | Inskrivna barn totalt antal | Andel (%) inskrivna barn 1-5 år av befolkningen 1-5 år i | |
|--------------|--|-----------------------------|--|------------------|
| | | | förskola (alla) | enskild förskola |
| Riket | 515 907 | 416 941 | 80 | 14 |
| Hörby | 804 | 636 | 78 | 11 |
| Åstorp | 946 | 749 | 79 | 6 |
| Alvesta | 1 033 | 791 | 76 | 4 |
| Mönsterås | 616 | 424 | 67 | 3 |
| Nybro | 886 | 693 | 78 | 11 |
| Osby | 643 | 492 | 77 | 0 |
| Östra Göinge | 726 | 598 | 82 | 0 |

Illustration 1: Antal och andel barn i förskola den 15 oktober 2007. Källa Skolverket Förskola Tabell 2

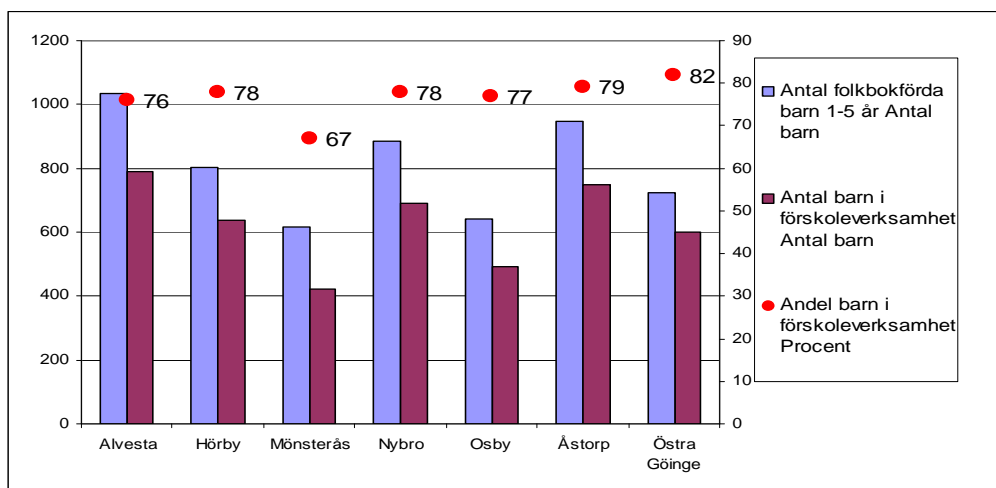


Illustration 2: Antal och andel barn i förskola den 15 oktober 2007. Källa: Skolverket Förskola Tabell 2

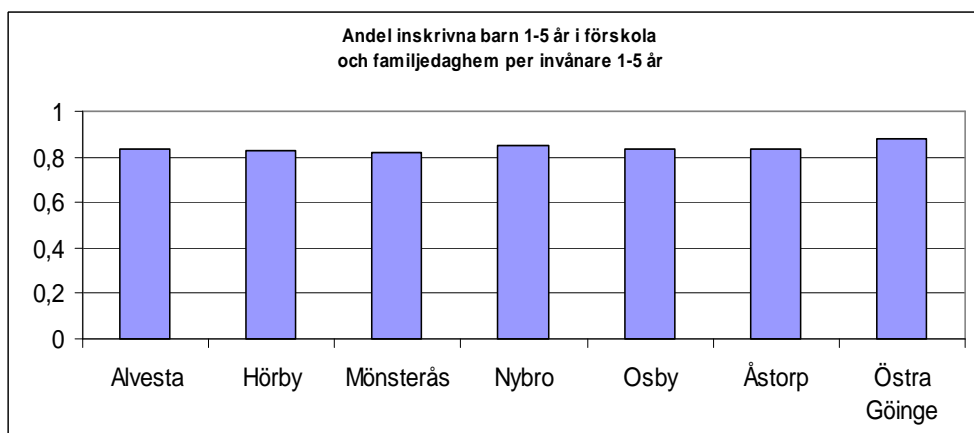


Illustration 3: Källa: Kommundatabasen 2007, avser medelvärdet av år 2006 och 2007

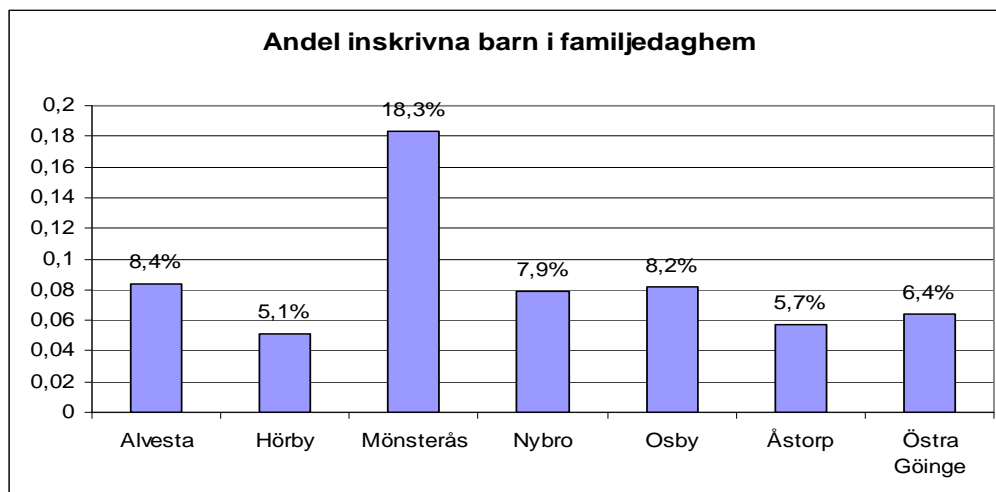


Illustration 4: Källa: Kommundatabasen 2007, avser medelvärdet av år 2006 och 2007

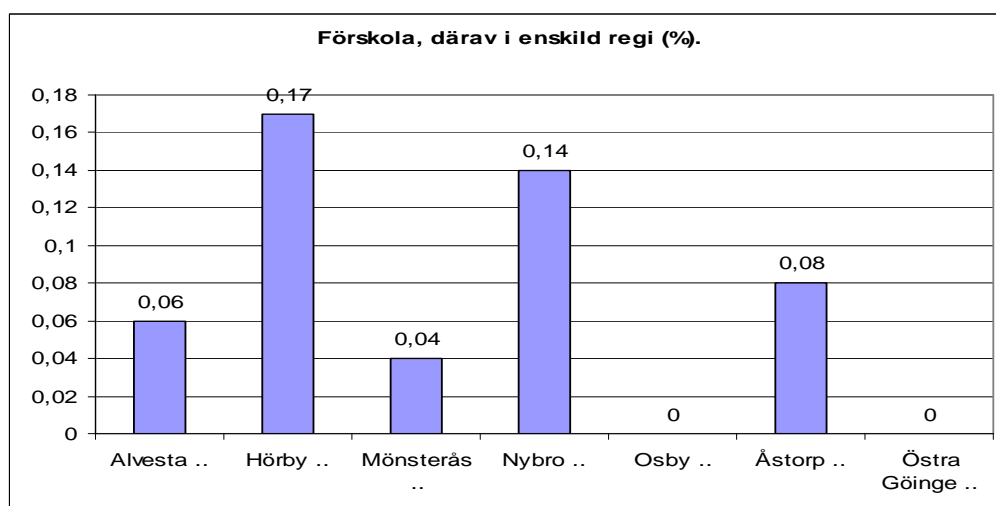


Illustration 5: Källa: SCB Räkenskapssammandraget 2007, avser medelvärdet av år 2006 och 2007

Kommentar

Andel barn i förskoleverksamhet varierar från 67 % i Mönsterås till 82 % för Östra Göinge. Det är ungefär samma nivå i de övriga kommunerna som har 76 % - 79 % av barnen i förskoleverksamhet.

Förskola som enskild verksamhet finns i alla kommuner utom Osby och Östra Göinge. Hörby och Nybro har störst andel barn i enskild verksamhet.

Andel barn i familjedaghem är 18,3 % i Mönsterås som är mer än dubbelt så hög andel än övriga kommuner.

Mönsterås

Uppdraget är att tillgodose föräldrars önskemål i så hög grad som möjligt. Efterfrågan på platser i förskola är dock högre än vad som för närvarande kan tillgodoses trots att antalet, och därmed andelen, förskoleplatser har ökats under de senaste åren. Från ht 09 lämnar en större barnkull (6-åringar) än den som är yngst (1-åringar). Vi räknar då med att öka andelen som får plats i

förskola ytterligare. Om efterfrågan ökar under vt 08 har vi beredskap att med mycket kort varsel starta en ny förskoleavdelning.

Fram till hösten 2008 har andelen barn i förskola ökat till 80 % och andelen barn i familjedaghem sänkts till 13 %. 7 % av barnen är i enskild verksamhet.

Nybro kommun:

I Nybro har vi jämförelsevis stor andel (85,9%) av våra folkbokförda barn i någon form av förskoleverksamhet. Vi har tillsammans med Hörby kommun flest andel barn i enskild verksamhet. Det finns tre enskilda förskolor med totalt fem avdelningar i kommunen. Vad gäller andelen barn i familjedaghem så har de under de senaste åren minskat jämfört med andelen i förskola på grund av att utökningen av barnomsorgsplatser har skett med hjälp av nya förskoleavdelningar.

3.2.2 Barngruppernas storlek

Barngruppens storlek anges ofta som ett mått på förskolans kvalitet. Små barngrupper anses vara bättre för barnen än stora grupper. Här ser vi att inom nätverket är det stora skillnader på gruppstorlek där Osby skiljer ut sig med flest grupper med 18-20 barn och mycket få grupper med mindre än 15 barn. Östra Göinge är den kommun som har flest stora avdelningar med grupper om 21-25 barn. Lite reservation bör vi dock ha när vi bedömer gruppstorleken eftersom många förskolor idag arbetar med arbetslag och flexibla grupperingar. Därför kan de genomsnittliga barngrupperna se större ut än vad de i praktiken är.

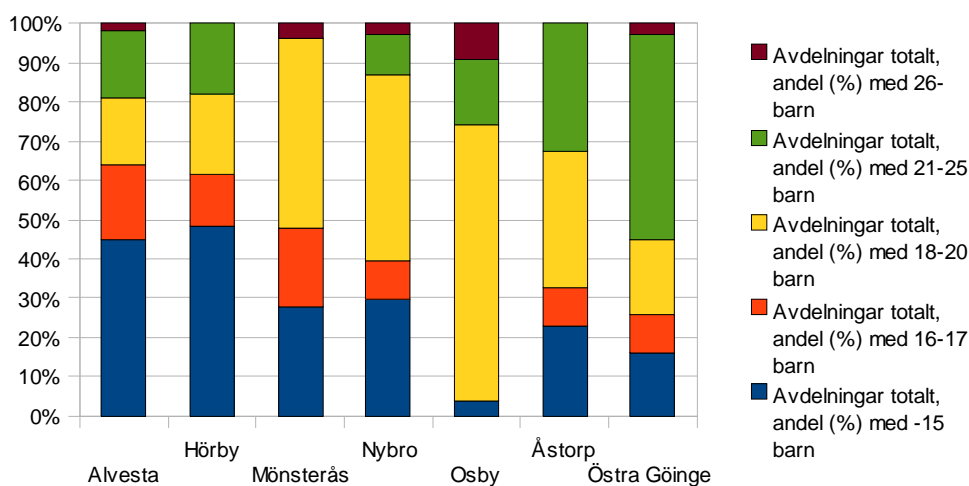


Illustration 6: Barngruppernas storlek, källa: Skolverket Artisan

| År 2007 Källa: Skolverket Artisan | Avdelningar totalt, andel (%) med -15 barn | Avdelningar totalt, andel (%) med 16-17 barn | Avdelningar totalt, andel (%) med 18-20 barn | Avdelningar totalt, andel (%) med 21-25 barn | Avdelningar totalt, andel (%) med 26-barn |
|--------------------------------------|--|--|--|--|---|
| Alvesta | 45 | 19 | 17 | 17 | 2 |
| Hörby | 49 | 13 | 21 | 18 | 0 |
| Mönsterås | 28 | 20 | 48 | 0 | 4 |
| Nybro | 30 | 10 | 48 | 10 | 3 |
| Osby | 4 | 0 | 70 | 17 | 9 |
| Åstorp | 23 | 10 | 35 | 33 | 0 |
| Östra Göinge | 16 | 10 | 19 | 52 | 3 |

Kommentar:

Alvesta och Hörby har flest andel avdelningar med färre än 15 barn per avdelning. Osby har flest andel avdelningar med ungefär samma storlek vilket är i intervallet 18 - 20 barn per avdelning. I Osby är 20 barn per avdelning dimensionerande vid planering av verksamheten. Det finns politiska beslut med 20 barn och 3 personal per avdelning. Östra Göinge har störst andel avdelningar med flest antal barn per avdelning vilket är 21 - 25 barn.

Kommentar

I samtliga kommuner utgör andelen barn, 0-3 år ca 50 % av andelen inskrivna barn.

Alvesta kommun har i stor utsträckning valt att organisera verksamheten i ”yngrebarnsavdelningar” (vanligtvis 0-3 år) och äldre barnsavdelningar. Detta medför att andelen avdelningar med mindre än 15 barn är relativt högt.

Nybro kommun:

Som vi kan se i diagrammet så är Nybro en utav de två kommuner som har minst barn inskrivna i barngrupper med över 21 platser. Det finns i Nybro kommun en ambition att minska barngruppernas storlekar vilket avspeglar sig i denna jämförelse. Tittar man på samma statistik för 2006 så kan man se att andelen barn i de största barngrupperna var något större då jämfört med 2007.

3.2.3 Genomsnittligt antal barn per personal i kommunens förskolor

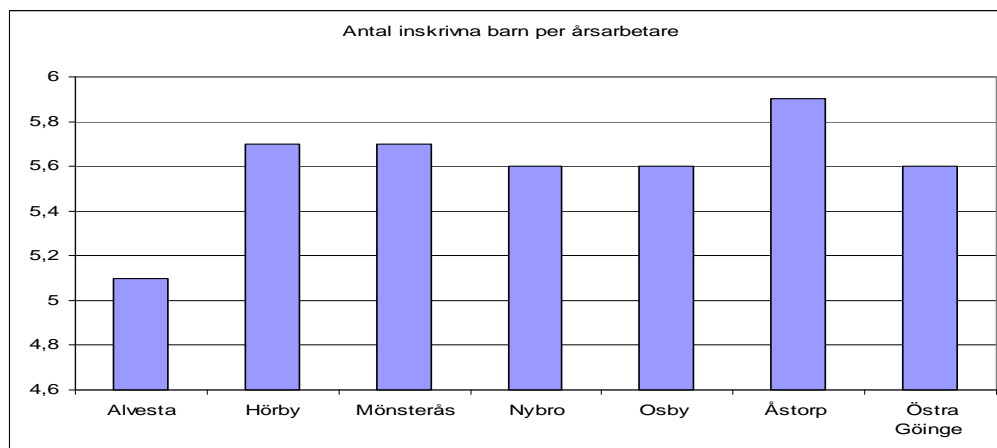


Illustration 7:

Alvesta har lägst antal inskrivna barn per årsarbetare (5,1) och Åstorp har flest inskrivna bar per årsarbetare (5,9)

I **Mönsterås** budgeteras med nyckeltal – resursfördelningen innebär för närvarande 5,5 barn per årsarbetare.

3.2.4 Genus och mångfald bland personal och barn i de kommunala förskolorna

Genus- och mångfaldsfrågor är aktuella frågor inom förskolans verksamhet och ett område som lyfts fram i läroplanen. Vi har i ett första steg valt att titta på andelen män respektive kvinnor som arbetar i förskolan samt andelen personal som har utländsk bakgrund. Nätverkets grundinställning är att en mångfald i personal- och barngrupp bidrar positivt till verksamhetens genus- och mångfaldsarbete. Alla kommuner har inte uppgifter på hur stor andel av personalen som har utländsk bakgrund.

Enligt läroplanen för förskolan ska förskolan bidra till att barn med annat modersmål än svenska får möjlighet att både utveckla det svenska språket och sitt modersmål. Språk och lärande hänger oupplösligt samman liksom språk och identitetsutveckling. Förskolan ska lägga stor vikt vid att stimulera varje barns språkutveckling och uppmuntra barnets nyfikenhet och intresse för den skriftspråkliga världen.

Alvesta, Osby och Åstorp tycks ha en personalprofil som stödjer barnens etniska mångfald medan Hörby och Nybro inte redovisar detta. Östra Göinge kan inte här få fram underlag som beskriver den etniska mångfalden i förskolan.

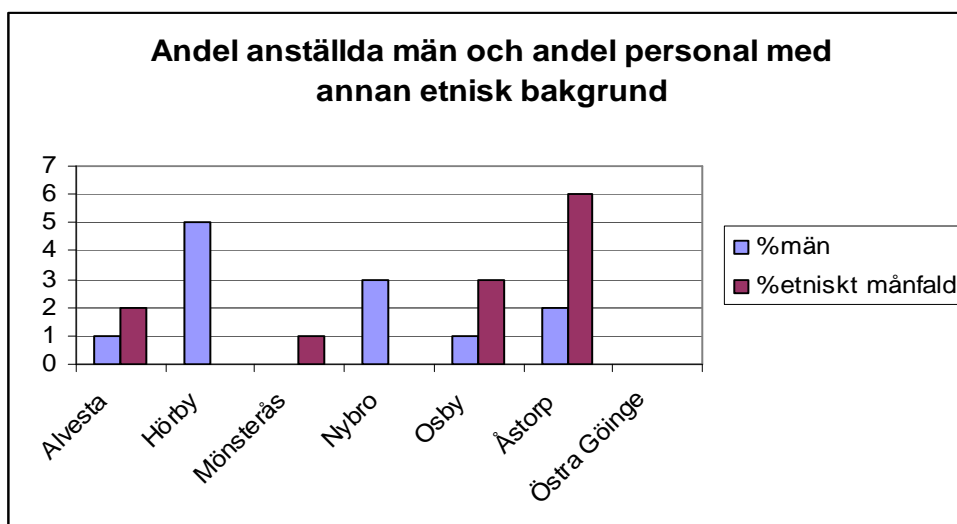


Illustration 8:

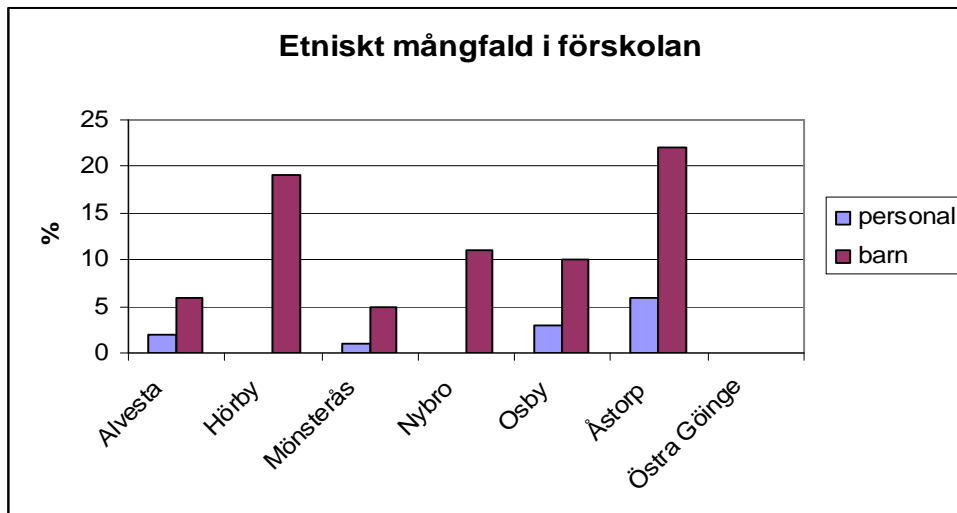


Illustration 9:

Kommentarer

De män med förskolläraryr utbildning som är anställda i **Mönsterås kommun** har andra arbetsuppgifter än inom förskolan, de arbetar med äldre barn och ungdomar. Samtliga har önskat detta!

Två anställda har östeuropeisk bakgrund.

Ett antal barn med flyktningbakgrund från olika länder samt en asylförläggning.

Nybro kommun:

Jämförelsevis har Nybro näst mest andel manlig personal i förskoleverksamheten av de sju kommunerna, vilket få ses som positivt. Andel personal med annan etnisk bakgrund har vi inte undersökt.

Åstorp: Å. är en kommun med hög andel kommuninvånare med annat modersmål. Därav de höga siffrorna.

Vid nyrekrytering försöker vi prioritera utbildad tvåspråkig personal.

Östra Göinge

Inom förskolan finns i dagsläget inga män anställda. Varken personalens eller barnens etniska tillhörighet registreras och uppgifter på andel personal och barn med annan etnisk tillhörighet går därför inte att beräkna.

3.2.5 Kostnad per inskrivet barn

7 877 kr skiljer mellan den dyraste och den billigaste förskoleplatsen inom nätverket. Östra Göinge som är billigast har all förskoleverksamhet i egen regi. Nybro som är dyrast har flest barn i förskoleverksamhet i enskild regi. Nybro har även högst andel personal med högskoleutbildning och Östra Göinge lägst andel. Tabellen anger total kostnad per inskrivet barn i kommunal och enskild regi.

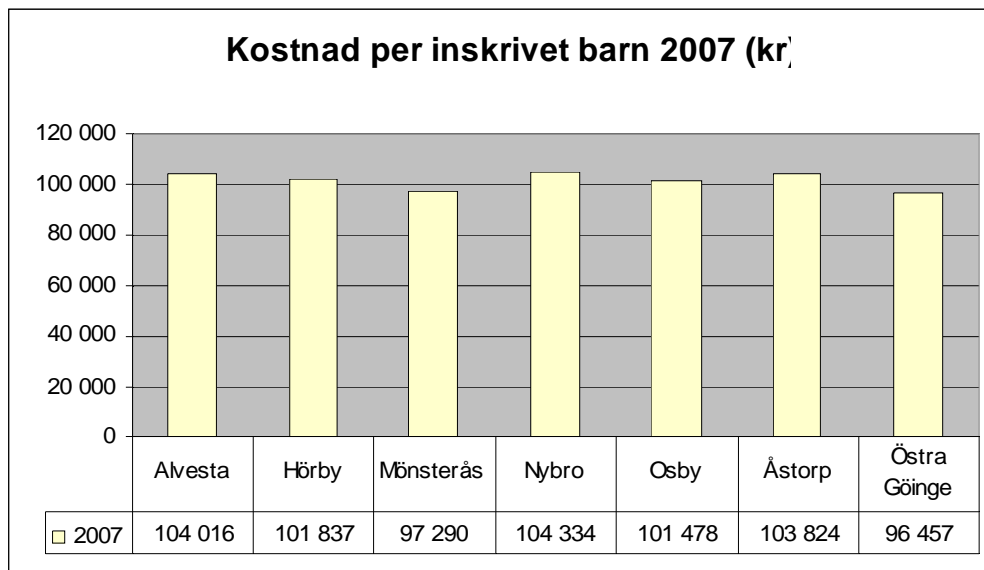


Illustration 10: Källa: SCB Räkenskapssammandraget 2007 (Kommunal och enskild verksamhet)

Jämförelse kostnad per inskrivet barn och avdelningens storlek

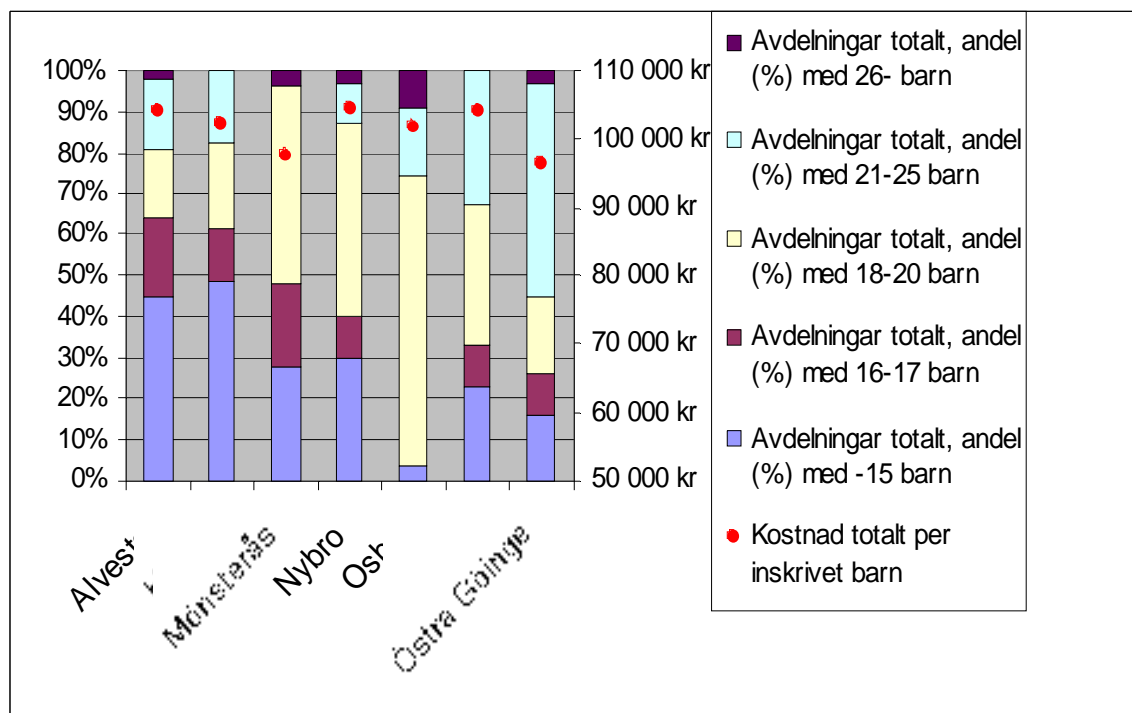


Illustration 11: Jämförelse av storlek på avdelningar och kostnad per inskrivet barn.

Kommentar:

Det kan vara intressant att se om avdelningarnas storlek har betydelse för kostnad. Om det skiljer mellan kommunerna, vilket det gör, kan det vara

intressant att fördjupa undersökningen med mer detaljerad jämförelse för att se om det är olika kostnadsdrivare i olika kommuner och hur det i så fall hanteras.

Något samband mellan avdelningarnas storlek och kostnaden syns inte. Under 2007 fanns det vissa särskilda kostnader inom förskolan på grund av omorganisation.

Nybro kommun

Under 2006 och 2007 har Nybro kommun utökat sin förskoleverksamhet med ett flertal avdelningar och har därmed fått ökade kostnader för personal och större lokalytor. Detta kan vara en del av förklaringen till att kostnaden per barn är hög hos oss och även att vi jämförelsevis har få barn i barngrupperna.

Mönsterås Kommun har relativt låga lokalkostnader. Lönenivåerna är i nivå med andra. I jämförelsen med ”Julia-kommunerna” kan det se ut som att vi har förhållandevis fler barngrupper med något högt barnantal, se t ex tabell på sid 8. Om man borrar i hur kostnad per barn har räknats ut så är det ibland svårigheter att jämföra.

3.2.6 Andel årsarbetare med pedagogisk högskoleutbildning över tid

| Kommun | 2005 | 2006 | 2007 |
|--------------|------|------|------|
| Alvesta | 49 | 46 | 52 |
| Hörby | 56 | 55 | 57 |
| Mönsterås | 56 | 68 | 75 |
| Nybro | 72 | 72 | 77 |
| Osby | 45 | 40 | 44 |
| Åstorp | 69 | 63 | 70 |
| Östra Göinge | 38 | 41 | 46 |

Illustration:12 Källa: Skolverket, Artisan

Kommentar:

Mönsterås har haft snabbaste ökningen av andel högskoleutbildad personal. Mönsterås har sedan några år haft ett uttalat politiskt mål att andelen högskoleutbildad personal i förskolan skall uppgå till minst 70 %. Målet uppnåddes för ett par år sen. Dels arbetade vi med en mycket medveten och konsekvent rekrytering vid varje möjligt tillfälle. Dels pågick ett ca 5-årigt projekt där vi vidareutbildade barnskötare. Kraven för att bli ”förskollärare i Mönsterås kommun” var (efter beslut i BUN):

- Minst 10 års erfarenhet i barnskötaryrket
- Rektors intygande om personlig lämplighet för läraryrket
- Teoretiska studier:
 - 55 högskolepoäng (”gamla poäng”) ur lärarprogrammet med inriktning mot förskolan; varav 10 poäng inom området pedagogik/lärande och 5 poäng inom området systematiskt kvalitetsarbete
- Praktiskt arbete:

Tjänstgöring en termin vid annan förskolan (än sin ”vanliga”) under handledning av en mentor som är förskollärare.

Placeringen beslutas av rektor.

Under praktiken genomföra ett utvecklingsprojekt – med tillämpning av kunskaperna från kursen om systematiskt kvalitetsarbete. Innehållet väljs av praktikant och rektor i samråd och planen godkänns först av styrgruppen. Arbetet dokumenteras i enlighet med föreskrifter för kvalitetsredovisning, i form av ett examensarbete, och redovisas för arbetsplatsen och rektorskonferensen.

De teoretiska studierna genomfördes dels i form av kommunen upphandlade skräddarsydda poängkurser, det s k ”Barnskötartåget” vid Högskolan i Kalmar, dels i deltagarnas egen regi.

11 förskollärare examinerades under 2006 och 2007.

För **Osby** kommuns del är det önskvärt att andel högskoleutbildad personal ökar, men de senaste åren har det varit brist på utbildade som sökt tjänsterna. Utbildning pågår av 5 anställd personal med lång erfarenhet som med visst stöd från arbetsgivaren studerar på högskola för att få önskvärd kompetens. I Osby kommun är målet att 50 % har högskoleutbildning.

Nybro kommun:

Närheten till högskolan i Kalmar och universitetet i Växjö medför troligtvis att vi i stor utsträckning har personal med den typen av utbildning. På grund av att vi startat nya förskolor de senaste åren och därmed anställt ny personal har troligtvis detta medfört att andelen högskoleutbildade har ökat.

Fördelningen av andelen pedagogisk högskoleutbildad personal och personal med annan utbildning för barn

| | Årsarbetare, andel (%) med pedagogisk högskoleutbildning | Årsarbetare, andel (%) med annan utbildning för arbete med barn |
|-------------------------------------|--|---|
| År 2007 Källa: Skolveket Artisan | | |
| Alvesta | 52 | 47 |
| Hörby | 57 | 42 |
| Mönsterås | 75 | 25 |
| Nybro | 77 | 23 |
| Osby | 44 | 56 |
| Åstorp | 70 | 30 |
| Östra Göinge | 46 | 54 |

Illustration 13

Kommentar

Alvesta har en relativt låg andel personal med högskoleutbildning beroende på att personal på familjedaghem har efter avslut placerats på förskolor.

Åstorp har under flera år satsat på förskollärare vid nyrekrytering av personal. Vi är en attraktiv kommun med sitt geografiska läge och pga att vi har satsat på små förskoleenheter.

Östra Göinge

Arbete med att öka andelen högskoleutbildad personal pågår. I takt med pensionsavgångar mm omvandlas tidigare barnskötartjänster och förskolelärare rekryteras.

3.2.7 kostnad och andelen personal med högskoleutbildning

För Nybro och Östra Göinge följer kostnaden per inskrivet barn andelen personal med högskoleutbildning. Avseende Alvesta, Hörby och Osby är inte detta samband så tydligt.

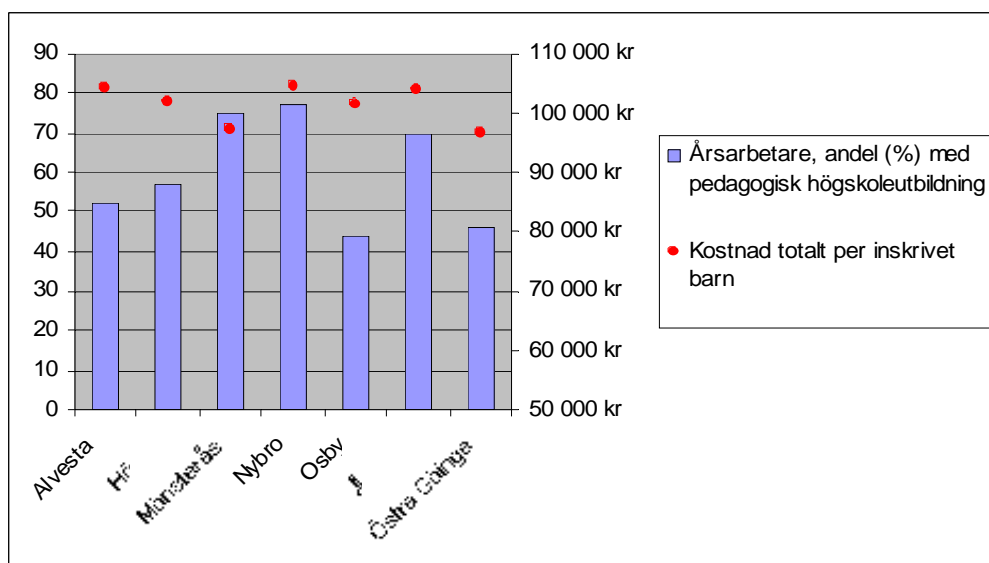


Illustration 14: Samband mellan total kostnad och andel högskoleutbildad personal. Källa: SCB RS 2007

Kommentarer

Det är känt sedan tidigare att **Mönsterås** kommun har låga kostnader för förskoleverksamheten. Vi har relativt låga lokalkostnader (men generellt trevliga och ändamålsenliga), men jag kan inte få fram ordentliga jämförelser från fastighetsägarna för dagen. Inte heller går det för dagen att få fram uppgifter om lönenivå. Så jag kan just nu inte kommentera detta mer. Kostnaden exkl. lokaler är 87,4, i jämförbara kommuner är den 93,0 Andel personalkostnad är 75 %, är den 77 %

Nybro kommun:

Eftersom vi i denna jämförelse valt att jämföra den totala kostnaden med andel årsarbetare med pedagogisk högskoleutbildning så är det svårt att se att de jämförande kommunernas höga kostnader har med utbildningsnivån att göra. Hade vi däremot jämfört andel högskoleutbildade med endast personalkostnad per barn så kanske vi hade kunnat dra en annan slutsats.

Åstorp: Vi har hög kostnad/barn pga att den största andelen av personalen är högskoleutbildad.

Vi har höga kostnader för lokaler pga stor utbyggnad och för att små enheter genererar en högre kostnad/barn.

Östra Göinge

Har störst andel avdelningar med över 20 barn per avdelning. Genom snittligt antal inskrivna barn per årsarbetare är däremot jämförbart med övriga kommuner inom jämförelseprojektet. Kostnaden per inskrivet barn är lägst och andelen högskoleutbildad personal uppgår till 46 % vilket, tillsammans med Osby, är lägre än inom övriga kommuner.

4. Service- och kvalitetsindikatorer kommunnivå

4.1 Utgångspunkt och beskrivning

Nätverket har samlat in kommungemensam information om vissa delar av förskoleverksamheten. Både kvantitativa och kvalitativa för att ge en bild av hur förskoleverksamheten ser ut i de olika kommunerna. Uppgifterna är i de

fall det varit möjligt hämtade från Skolverkets statistik. I övrigt bygger redovisningen på kommunernas manuellt framtagna uppgifter.

4.2 Resultat

4.2.1 Utbud av pedagogiska inriktningar och förskolor med särskild profil i kommunen

Kommunens utbud av olika pedagogiska inriktningar och profiler kan ses som en kvalitetsfaktor för föräldrarna inför val av förskola.

En genomgång av nätverkets kommuner, då vi tittat både på kommunala och enskilt drivna förskolor, visar att samtliga kommuner erbjuder olika pedagogik och profiler av förskolor främst Reggio Emilia, Montessori och Ur och skur. **Hörby** och **Nybro** erbjuder också en kristen profil. **Osby** och **Östra Göinge** erbjuder ingen specifik pedagogik eller profil.

Öppettider

Mönsterås är den enda kommunen i nätverket som har en dygnet runt förskola. **Alvesta** och **Åstorp** erbjuder förlängd tid på vardagskvällar.

I **Nybro** och **Osby** kan föräldrarna själva välja vilken tid barnet ska vara på förskolan.

Förskola för barn till föräldralediga och arbetslösa

Enligt skollagen har barn i åldern 1-5 år vars föräldrar är arbetslösa samt barn vars föräldrar är föräldralediga enligt "föräldraledighetslagen" (1995:584) för vård av annat barn rätt till plats i förskoleverksamhet. Förskoleverksamheten skall i sådana fall omfatta minst tre timmar per dag eller 15 timmar i veckan. Nätverket har tittat på hur många timmar dessa barn har möjlighet att vara på förskolan samt om föräldrarna kan vara med och påverka vilka tider barnen får vara på förskolan.

Ingen av nätverkets kommuner erbjuder mer än 15 timmar till barn där föräldrarna är arbetslösa eller föräldralediga. I **Nybro** har man som regel att barnen få vara tre timmar varje dag, men undantag finns.

Policy för sjuknärvaro

Barnen i förskoleåldern drabbas ofta av infektioner vilket i sin tur leder till diskussioner kring när det är lämpligt att barnen är hemma respektive när det är okey att vara på förskolan. Ett område som kan vara jobbigt och konfliktfyllt för både föräldrar och personal.

Vi har tittat på om det finns några gemensamma riktlinjer eller policys i kommunen som kan underlätta vid dessa gränsdragningar.

Tre kommuner, **Osby**, **Åstorp** och **Östra Göinge** följer Region Skåne "När ditt barn blir sjukt. **Mönsterås** och **Nybro** har gemensamma riktlinjer för sina respektive kommuner. I **Alvesta** ingår området hälsa i skolplanen och i **Hörby** har man inga gemensamma överenskommelser kring barnens frisk/sjuknärvaro.

Ekologiska livsmedel

Att barnen äter och tycker om maten i förskolan är viktigt för barn och föräldrar i förskolan. Under senare år har även råvarornas ursprung och kvalitet börjat efterfrågas alltmer och förskolornas användning av ekologiska livsmedel ses alltmer som en viktig aspekt. Vi har därför tittat på om kommunerna har några uppsatta mål för andelen inköpta ekologiska livsmedel.

Endast **Alvesta** kommun har i dagsläget miljömål avseende ekologiska livsmedel (25 %) till förskolorna. **Mönsterås** har inget politiskt beslutat mål, men köper ca 17 % ekologiska livsmedel. **Osby** kommun kommer under våren 2009 att fatta beslut om att 25 % av livsmedlen ska vara ekologiskt producerade.

Barn i behov av särskilt stöd

Endast **Nybro** och **Åstorp** har beslutade riktlinjer för stödet till barn i behov av särskilt stöd. I **Alvesta** görs inventering av behovet i gång per år. Alla förskolor har tillgång till stödteam, elevhälsoteam eller annan stödfunktion för barn med behov av särskilt stöd. I **Mönsterås** läggs stödet upp individuellt för alla barn.

Fysisk trygghet och säkerhet

En aspekt av kvalitet är hur man hanterar och följer upp eventuella tillbud som inträffar på förskolorna. Hanteringen i kommunerna sker på liknande sätt, men med viss skillnad vad gäller rapportering.

Endast **Mönsterås**, **Osby** och **Åstorp** rapporterar tillbud på förskolan till nämnd minst en gång per år. Övriga kommuner rapporterar till skyddskommittén, förvaltningen och eller Flexite och Marsh Plus skaderapporteringssystem.

Genomförande av brandövningar kan tyckas vara en självklarhet. Frågan har trots allt ställts till förskolorna i kommunerna, och glädjande nog säger alla tillfrågade att brandövningar genomförs på förskolorna i nätverket helt eller delvis varje år.

4.2.2 Andel barn som erbjudits plats i förskolan på önskat datum

Detta mått har tagits fram i projektet ”*Kommunens kvalitet i korthet*” och använts av ett 40-tal kommuner. Syftet är att ge kunskap om kommunens förmåga att planera tillgång till förskoleplatser samt erbjuda plats i förhållande till behov.

Skollagen anger att kommunen ska erbjuda plats utan *oskäligt dröjsmål*, vilket tolkas av kommunerna som tre till fyra månader. Denna tid har kommunen till sitt förfogande för att hitta en lämplig plats att erbjuda. I denna undersökning har dock ingen hänsyn tagits till hur långt före önskat placeringsdatum föräldrarna anmält behov.

Källa är kommunens interna statistik för föräldrarnas önskemål om placeringsdatum i förhållande till faktiskt placeringsdatum som erbjudits. Undersökningen avser tiden den 1 juli 2007 – 30 juni 2008. (Tillgången på

platser skiljer sig i allmänhet mellan höst och vår, tillgången är högre på hösten till följd av övergången till förskoleklass.) Måttet visar hur stor andel som har erbjudits plats före eller på önskat placeringsdatum.

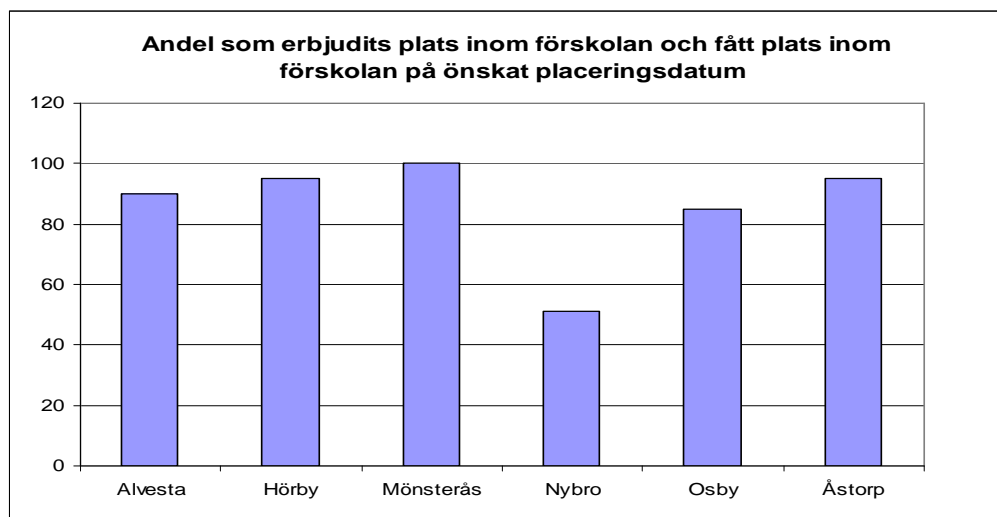


Illustration 15

Kommentar:

Enligt informationen ovan är det endast **Alvesta** och **Nybro** som har svårighet att erbjuda föräldrarna plats på förskolan på önskat datum.

Östra Göinge kan inte få svar på detta i verksamhetssystemet.

Nybro kommun: Här har endast medräknats de familjer som har fått en placering på **exakt** det datum som önskats. Har önskat datum varit en helgdag har nästkommande vardag räknats som sökt datum. Plats som har erbjudits så nära som dagen efter önskat datum är inte medräknat i statistiken ovan.

Åstorp: Vår kommun erbjuder nästan samtliga barn (95 %) förskoleplats på önskat datum. Denna siffra är framtagen manuellt. Vi kommer att ändra på rutinerna för att skapa möjlighet att ta fram denna uppgift på ett enklare sätt.

Nätverkets kommuner har idag olika möjlighet att få fram ovanstående uppgift då den tidigare inte efterfrågats på det här viset, vilket gör att kommunerna kan ha mätt på olika sätt.

4.2.3 Genomsnittlig väntetid för de som inte fått plats på önskat datum

Även detta mått har tagits fram och använts i projektet ”*Kommunens kvalitet i korthet*” och är kopplat till ovanstående mått avseende ”andel som fått plats på önskat datum”. Syftet är att ge kunskap om kommunens förmåga att planera tillgång till platser i förhållande till behov. Källa är kommunens interna statistik för föräldrarnas önskemål om placeringsdatum i förhållande till

faktiskt placeringsdatum. Undersökningen omfattar tiden 1 juli 2007 – 30 juni 2008.

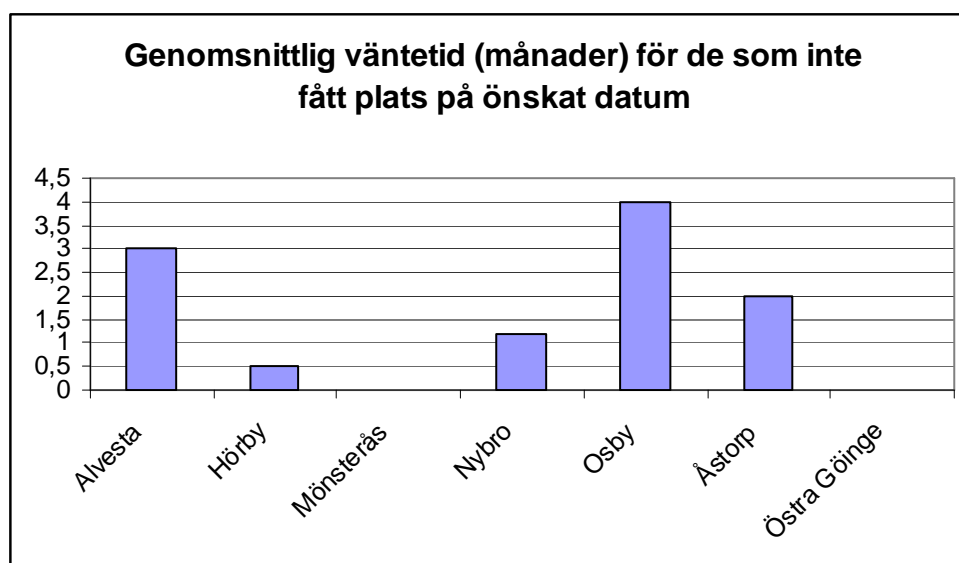


Illustration 16:

Kommentar

Östra Göinge kan inte få svar på detta i verksamhetssystemet.

Osby Kommun hade lång väntetid under mätperioden. Det var stor efterfrågan vilket var underlag för beslut att nya avdelningar om totalt 40 platser inrättades.

Åstorp: Anledningen till att väntetiden inte är kortare beror på att föräldrar ibland väljer att vänta för att få plats på önskad förskola istället för att ta erbjudet alternativ.

5. Förskoleindex

5.1 Utgångspunkt och beskrivning

Förskoleverksamheten är en väsentlig verksamhet för en stor andel barn mellan 1 och 5 år. Sedan läroplanen för förskolan Lpfö 98 kom har förskolans uppdrag förändrats från att ha fokus på barnomsorg till att även ha ett tydligt uppdrag kring barnets lärande och utveckling. För föräldrarna är en bra förskola en förutsättning för att lugnt och säkert kunna lämna sitt barn och ägna sig åt sin arbetsdag. Men vad är en ”bra” förskola? Vad är viktigt för en blivande förskoleförälder? Och vad är viktigt för medborgaren i allmänhet? Vilka förväntningar finns på dagens förskola. Förskolan är idag en del av

utbildningssystemet där barnet ska ta första steget i ett lärande som fortsätter i skolan och som sedan pågår hela livet. Det förändrade uppdraget har inneburit ett förändrings- och utvecklingsarbete i landets förskolor. Inte minst i att tydliggöra förändringen för föräldrarna. Samtidigt har dagens föräldrar högt ställda förväntningar på verksamheten som en servicefunktion.

För att fånga denna förändring och utveckling räcker det inte bara med att se till kostnaderna. Vi måste kunna se förskolan utifrån barnens och föräldrarnas perspektiv. Vad innehåller förskolan och vad kan den erbjuda för kvalitet? Sedan tidigare finns få enkelt jämförbara nationella kvalitetsmått för förskolan.

I många offentliga tjänster är det möjligt att fånga ett resultat som har kvalitativa värden för den som nyttjar tjänsten. Utgångspunkten för detta har varit att man har kunnat formulera mål som är utvärderingsbara. Exempelvis att man blir frisk efter operationen eller man har uppnått en viss kunskapsnivå inom skolan. Inom förskolans finns Läroplanen för förskolan Lpfö 98 och de nationella målen i den som en gemensam grund för utvärdering. Hittills har det dock varit svårt att visa på resultatmått inom området. Attitydundersökningar har funnits ett flertal år men att visa på resultat där föräldrar kan jämföra förskolornas innehåll och måluppfyllelse över kommungränserna har endast gjorts i begränsad omfattning. Vi har i vårt försök att skapa ett förskoleindex, där flera av läroplanens mål omfattas, försökt ta ett första steg mot att hitta jämförbara kvalitativa mått för förskolan.

- Tillsammans kan aspekterna ge en samlad bild av vad som erbjuds barnen och föräldrarna och även lyfta starka sidor och förbättringsområden på såväl enhetsnivå som samlat i kommunen. Kvalitetsbilden kan kompletteras med Nöjd föräldraindex som nätverket tagit fram eller ett nöjdbrukarindex alternativt nöjd medborgarindex enligt den modell som SCB tagit fram. Kvalitetsbilden kan givetvis även ställas till den kostnad som finns för förskoleverksamheten vilket i sin tur ger ett effektivitetsmått som kan vara värdefullt i ett förbättringsarbete.

5.2 Resultat

Resultatet baseras på en intervju som har genomförts med förskolechef/rektorer utifrån en frågemanual (bilaga 1). Frågeområdena har ett barn och föräldraperspektiv och är i stora delar hämtade från läroplanens målområden som exempelvis barnens och föräldrarnas inflytande och delaktighet samt dokumentation av barnens lärande. Men även andra kvalitetsfaktorer så som städning av förskolans lokaler finns med. Frågorna som ställts är ”Ja och Nej frågor” och diagrammen visar hur stor andel i procent av de tillfrågade förskolorna i varje kommun som svarat Ja på respektive fråga. Frågorna har ställts till de kommunala förskolorna och urvalet varierar beroende på kommunens storlek och antal kommunala förskolor.

Sammantaget resultat

Resultatet av frågorna sammanställdes och värderades utifrån andelen ja-svar i förhållande till det totala antalet som tillfrågades i respektive kommun. Andelen ja-svar har sedan poängsatts enligt nedanstående skala där varje poäng

också bär sin färg, röd, gul eller grön. Någon viktning av frågornas betydelse har inte skett.

De sex frågor som rör utveckling och lärande redovisas ej i diagramform ovan utan utgör återges i sammanfattande korthet efter indexet.

0 - 25 % = 0 poäng

26 - 75 % = 1 poäng

76 - 100 % = 3 poäng

| | Förskoleindex | Alvesta | Hörby | Mönsterås | Nybro | Osby | Åstorp | Östra Göinge |
|--------------------------------|---|---------|-------|-----------|-------|------|--------|--------------|
| Planerings tid | Förskolan stänger för planering max 1 dag/termin | | | | | | | |
| | Alternativ förskola erbjuds vid planeringsdag | | | | | | | |
| Samspel hem och förskola | Utvecklingssamtal erbjuds varje termin | | | | | | | * |
| | Dialog genomförs varje termin med föräldrarna om förskolans mål, uppdrag och resultat, (ex med förskolans arbetsplan/verksamhetsplan och föräldrarenkäter som grund) | | | | | | | * |

| | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | | | | | | | |
| | Föräldrarna erbjuds delta vid överlämning mellan förskola/förskoleklass | | | | | | | |
| Städning | Utrymmen där barnen vistas (hall, lekutrymmen, matplats, toalett) städas varje dag | | | | | | | |
| Inflytande och delaktighet | Barnen deltar i planeringen av veckans aktiviteter | | | | | | ** | |
| | Barnens synpunkter används som grund för hur den fysiska miljön utformas | | | | | | | |
| | Barnen delar aktivt i utvecklingssamtalen efter förutsättningar och vilja | | | | | | | |
| Utevistelse | Barnen är ute varje dag | | | | | | | |
| | Möjlighet finns till varierande och utmanande utemiljö, på gård eller i närmiljö | | | | | | | |
| Mobbning och kränkande särbehandling | Förskolan har en strategi mot mobbning och annan kränkande särbehandling som behandlar det förebyggande arbetet och vilka åtgärder som skall vidtas och hur åtgärderna följs upp | | | | | | | |
| Utveckling och lärande | Barnens utveckling och lärande dokumenteras, exempelvis i portfolio | | | | | | | |
| Summa (max 45 poäng) | | 29 | 28 | 33 | 35 | 34 | 27 | 30 |
| Andel av maxpoäng | | 64 % | 62 % | 73 % | 78 % | 76 % | 60 % | 65 % |

Östra Göinge *Görs en gång per läsår

Östra Göinge ** barnen kan delta efter förmåga

5.2.1 Förskoleindex - frågorna 16 - 21 med kommentarer

Vid de intervjuer som gjorts med förskolorna i samband med förskoleindexfrågorna ställdes ett antal fördjupningsfrågor. En sammanfattning av dessa svar redovisas här per kommun.

16. Har förskolan möjlighet att inom sina ordinarie resurser möta barn med behov av särskilt stöd (bbs)?

Alvesta: Ja. All personal har fått kompetensutveckling i specialpedagogiskt förhållningssätt under 2008. Vi har även en Pedagogcentral dit personalen kan vända sig för konsultation.

Hörby: Ja. Vi har ett resursteam där vi kan rådfråga om olika problem som uppstår.

Mönsterås: Ja, alla barn får ett individuellt bemötande utifrån sitt eget behov. Vi kan anpassa lokaler, material, personal med rätt kompetens, tillföra elevassistent, mm, beroende på hur behovet ser ut.

Nybro: Ja, arbetslagens har en hög kompetens och kunskap kring bemötande, förhållningssätt och arbetsmetoder som gör att vardagen för dessa barn underlättas. Mycket fortbildning sker kring detta exempelvis TRAS, specialpedagogisk perspektiv på den centrala fortbildningen under 2,5 år. Konkreta arbetsmetoder som underlättar är bland annat bildstöd, dagbok, mm

Osby: Personalen deltar mycket i kompetenshöjande aktiviteter och samarbetar med BVC och Habilitering

Åstorp: Ja. Arbeta enskilt, i mindre grupp, samtliga avdelningar har tillgång till specialpedagog, 66 % av våra pedagoger är utbildade i TRAS

Östra Göinge: Oftast Personalen på förskolorna är uppmärksamma på avvikande beteenden och i de fall man inte känner att stödet är tillräckligt tar man kontakt med Elevhälsan. Personalen där kan både observera och handleda.

17. Pedagogerna på förskolan arbetar interkulturellt.

Alvesta: Stor spridning i kommunen skillnad mellan tätort och landsbygd. Genom att barnen får känna delaktighet i sin egen kultur skapas förutsättningar för ökad förståelse för andra kulturer – att det kan se olika ut.

Hörby: Ja, genom att prata med barnens föräldrar och visa intresse för deras språk och kultur.

Mönsterås: I samtal och lekar berättar barn och vuxna om olika kulturer. Stimulerar att barnen får uttrycka känslor bl.a. kring mänskliga olikheter och värderingar. Strävar efter att väcka nyfikenhet kring olika kulturella seder och bruk.

Nybro: Till viss del ex. bokprat med biblioteket.

Osby: ”Samtal och diskussioner i personalgrupper; visar intresse och medvetandegöra om andra kulturer.)

Åstorp: Uppmärksamma olika kulturer, äldre barn från skolan läser för förskolebarnen, sånger sjunges på olika språk.

Östra Göinge: Vi har barn från olika kulturer i vår verksamhet, detta ser vi som en tillgång och försöker arbeta med att förstärka barnens förståelse och nyfikenhet för andra kulturer, språk och traditioner. Då det även på något arbetsställe finns tvåspråkig personal tar vi tillvara på och utnyttjar den kunskap som dessa har.

18. Personalen arbetar aktivt med rådande könsroller

Alvesta: Ja. Flera förskolor har deltagit i jämställdhetsprojekt, Växjö universitet. Alla förskolor har likabehandlingsplan.

Hörby: Ja. Delaktiga i ett genusprojekt som fortlöper i den dagliga verksamheten. Diskussioner kring genus och likabehandling.

Mönsterås: De vuxna observerar både varandra och barnen för att upptäcka situationer där man behöver bli medveten om hur könsrollerna är som underlag för att finna åtgärder som stimulerar till jämställdhet. Ibland använder man en observatör som antecknar, ibland gör man filminspelningar som man gemensamt analyserar med fokus på en aktuell frågeställning, t ex bemötande – upptäcka om vi gör skillnad gentemot pojkar och flickor. Reflekterar kontinuerligt över hur pojkarna/flickorna tar olika roller och vad som kan göras för att utveckla jämställdheten

Nybro: Ja, minst ett av områden i Nybro kommun har under ett par års tid haft jämställdhetsprojekt. KatKit, StegVis etc.

Osby: Diskussioner i personalgrupperna: medvetandegöra om bemötande av pojkar och flickor. Fortbildningsinsatser.

Åstorp: Varje förskole/skolområde har en genuspedagog, pedagogiska diskussioner förs, fortbildningsinsatser för personalen.

Östra Göinge: Ingår i vår läroplan att arbeta med likabehandling och att arbeta utifrån ett genusperspektiv.

19. Utmanar personalen barnens nyfikenhet i vardagen?

Alvesta: Ja . Vi utgår från barnens intresse och erfarenheter.

Hörby: Ja, prioriterat mål från BUN. Nyfikenhet och kunskap. Sätter igång olika aktiviteter som lockar barnens nyfikenhet.

Mönsterås: Använder medvetet spontana tillfällen och fångar ögonblick till att utforska vidare ... Dokumenterar ”upptäckter” i syfte att väcka fortsatt mer intresse. Stimulerar barnen till att utforska vardagliga fenomen

Nybro: Ja, många förskolor har egna aktivitetsplaneringar som barnen själva varit med och utformat. Alla barn i Nybro kommun har en IUP (individuell utvecklingsplan) som bygger på nyfikenhet och lust att lära och stödjer det enskilda barnet utifrån aktiviteter i gruppen.

Osby: Genom att bemöta barnens frågor och ställa kreativa frågor, forskande arbetssätt

Åstorp: Ta tillvara barns spontana intressen, material som skapar nyfikenhet, utgå från barnens frågor, rollspel, sagor m.m.

Östra Göinge: Efter ålder och mognad får barnen vara med och bestämma kring verksamhetens utformning. Lek, experimenterande och undersökande verksamhet är de medel personalen har att arbeta med för att stimulera barns naturliga nyfikenhet och lust att lära.

20. Utmanar personalen barnen till ett logiskt tänkande?

Alvesta: Ja flera förskolor har arbetat med matematikprojekt.

Hörby: Ja genom att ställa följdfrågor i olika resonemang.

Mönsterås: Skapar en inbjudande och stimulerande miljö för att väcka logiskt tänkande till liv. Arbetar med sortering och klassificering, mäta och jämföra, tid och rum, tal och antal, färger och mönster. I sin portfolio kan barnen se och reflektera över sitt eget lärande och utveckling

Nybro: Ja, vi avslutade nyligen projektet Kreativa Nybro där logiskt tänkande verkligen fick utrymme. Matematikprojekt har även genomförts.

Osby: Genom att öka svårighetsgraden för barnen och inte ge färdiga svar

Åstorp: Fortbildningsinsatser bland personalen (matematik), pussel, spel, utelek, jämförelser, pedagogiska diskussioner.

Östra Göinge: Personalen ger barnen möjlighet att själva tänka ut lösningar. Man ställer många öppna frågor, som ger möjligheter till mer än ett svar.

21. Sker det ett systematiskt arbete för att främja varje barns språkutveckling

Alvesta: Ja, det finns en gemensam kompetens i kommunen . All personal inom förskolan har utvecklats genom att de har mötts i arbetet kring ett

gemensamt material. Maria Morin spec. ped. på Pedagogcentralen har arbetat fram materialet och stöttat det praktiska arbetet med "språklådor".

Hörby: Ja, rim, ramsor, musik, rytmik, samtal - dagligen!

Mönsterås: Erbjuder ett nytt rim, en ny sång, en ny saga varje vecka, involverar föräldrarna. Strävar efter och uppmuntrar att barnen tycker det är roligt att "laborera" med språket. Illustrerar språklekar mm med bilder. Ger rikligt med tillfällen att uttrycka sig, benämna, beskriva, berätta, kommunicera, lyssna, bekanta sig med skriftspråket mm i olika situationer.

Nybro: Ja, ett av områdena använder sig av TRAS. Alla arbetar efter eller utgår från Bornholmsmodellens tankar.

Osby: Ja, rim, ramsor, drama, läser mycket för barnen

Åstorp: Genom TRAS (Tidig Registrering Av Språket)

Östra Göinge: Ett prioriterat (focusmål) som vi arbetar väldigt intensivt med. Har också ett samarbete med biblioteket angående barns "läsvanor" där bokpaket kan lånas hem genom förskolan. Dagligen förekommer rim, ramsor, sånglekar, fingerlekar, rytmik, sagoläsning och samtal. Fortbildning i TRAS.

Kommentarer

Lägst och högst värde på förskoleindexet har kommunerna, Hörby och Nybro med flest barn i enskild verksamhet.

Förskoleindexet visar på rätt så lika resultat. Mest skiljer sig det åt där frågorna omfattar barnens aktiva medverkan i t ex planering av verksamheten och deltagande i utvecklingssamtalen.

Nybro kommun:

Nybro får i denna jämförelse 35 av totalt 45 poäng vilket innebär högst poäng av de jämförande kommunerna. Vi har inte på något område fått poängen noll vilket måste ses som mycket positivt. Det enda område där vi bör förbättra oss är vad gäller barnens inflytande och delaktighet

6. NöjdIndex

6.1 Nöjd Föräldralindex

Ett annat sätt att mäta kvalitet i verksamheten är att fråga dem som använder tjänsten. Nätverket ville här gå vidare och fråga föräldrar som inte tidigare haft kontakt med förskolan om deras förväntningar och vad de tycker om verksamheten. (Brev och frågorna i bilaga 2)

6.2 Resultat

Fråga 1: Vilken typ av barnomsorg har du valt till ditt barn?

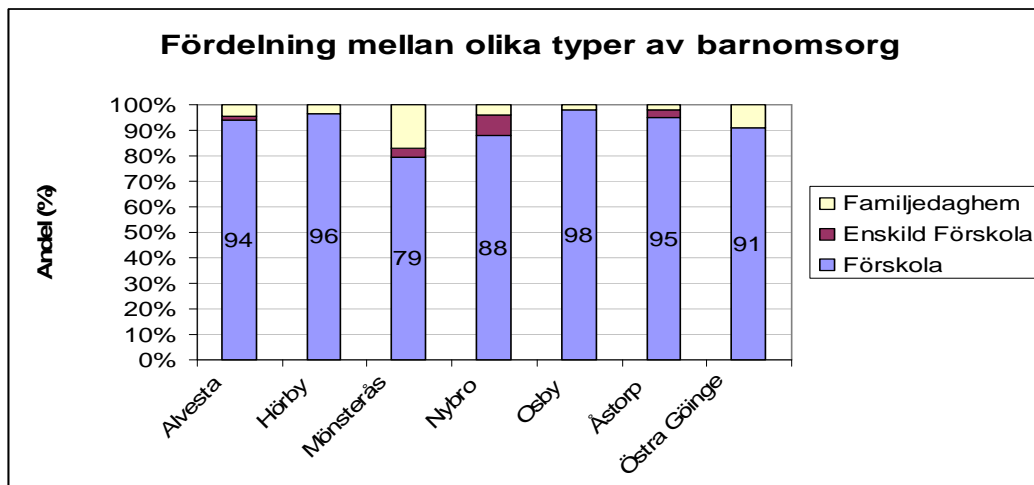


Illustration 17

Kommentar: Inga föräldrar har valt enskildverksamhet i Hörby?

Fråga 2: Är du nöjd med informationen du fått för att kunna placera ditt barn inom barnomsorgen?

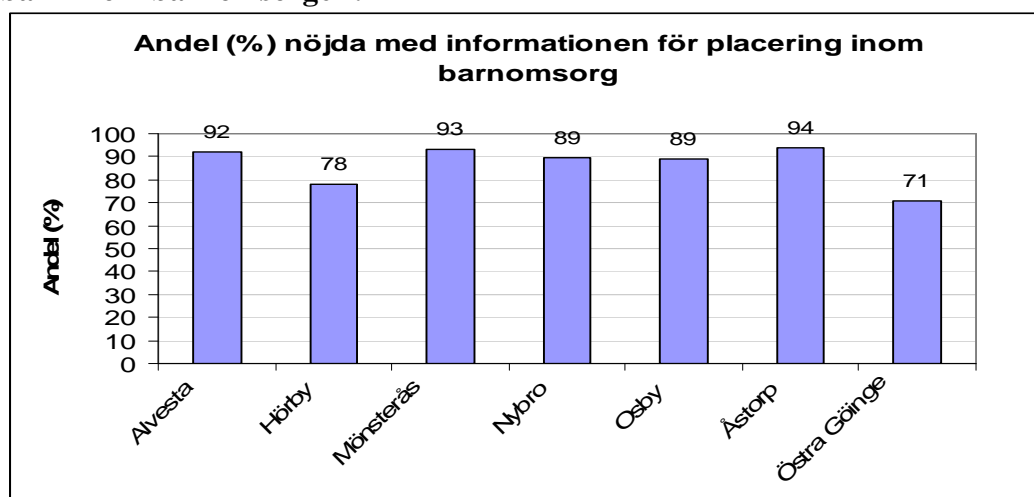


Illustration 18

Fråga 2: Är du nöjd med informationen du fått för att kunna placera ditt barn inom barnomsorgen?

Om man kryssat i Nej, kommer en fråga: Om nej, vilken information saknade du?

Saknad information kan vara:

De som inte är nöjda med informationen anser att: Vissa har inte fått någon information alls och har själva fått tagit kontakt med kommunen medan andra har saknat specifik information som t.ex. vilket utbud som finns, vilka öppettider som gäller, priser/avgifter, kötider, pedagogik och värderingar m.m. Öppet hus är efterfrågat. Utifrån antal svar på denna fråga är det tydligt att de med första barnet i barnomsorg i större utsträckning saknade information.

Fråga 3: Vilken sökväg använde du för att finna information om barnomsorgen?

| Andel av föräldrarna som sökt information via telefon, hemsida och/eller annan sökväg | | | | | | | |
|---|---------|-------|-----------|-------|------|--------|--------------|
| | Alvesta | Hörby | Mönsterås | Nybro | Osby | Åstorp | Östra Göinge |
| Telefon | 52% | 59% | 59% | 50% | 67% | 45% | 56% |
| Hemsida | 25% | 33% | 28% | 34% | 15% | 29% | 29% |
| Annat | 39% | 33% | 28% | 33% | 18% | 41% | 21% |

Fråga 3: Vilken sökväg använda du för att finna information om barnomsorgen?

Här finns ett "annat" alternativ där man får skriva fritt:

"Annat" kan i detta fall vara (återkommande svar, det vanligaste överst, det näst vanligaste näst överst etc.):

Inofficiella sökvägar som vänner, grannar, föräldrar etc

Själva tagit kontakt med förskolan,

Föräldragrupp, BVC, Öppna förskolan, Familjecentralen

Fråga 4: Fick ditt barn plats på förskolan/familjedaghemmet ni önskade i första hand?

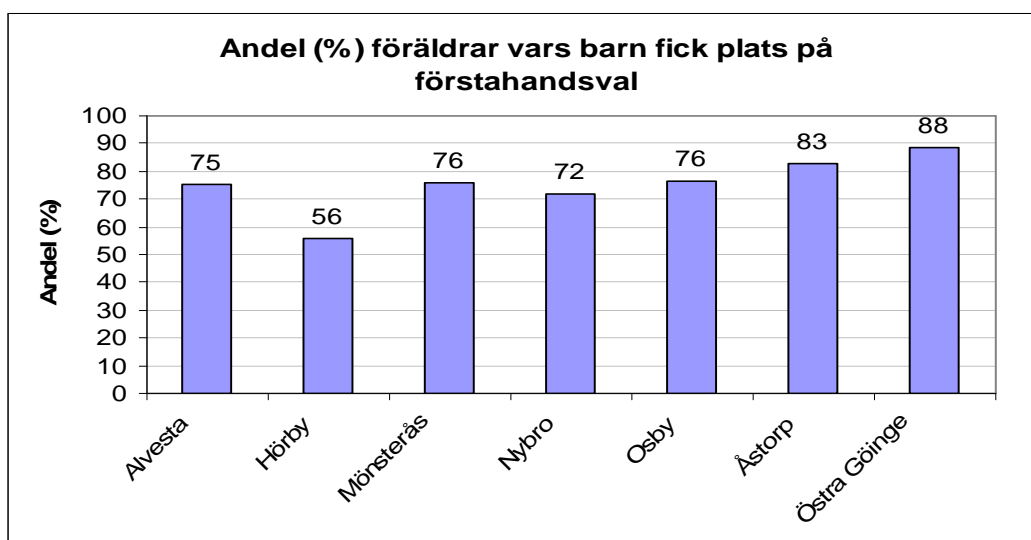


Illustration 19

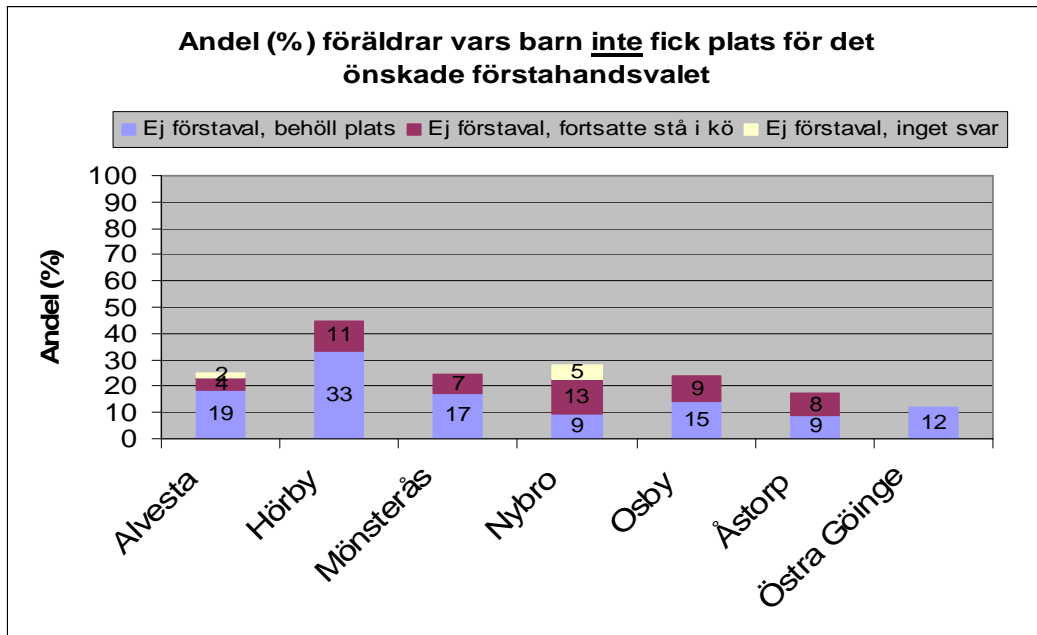


Illustration 20

Fråga 5: Varför valde du förskolan/familjedaghemmet i första hand?

| De tre viktigaste anledningarna till val av förskole-/daghemsp plats (flest antal topp tre placeringar) | | | |
|---|------------------|----------|--------------------|
| Kommun | 1 | 2 | 3 |
| Alvesta | Nära till hemmet | Personal | Utemiljö |
| Hörby | Nära till hemmet | Personal | Utemiljö/pedagogik |
| Mönsterås | Nära till hemmet | Personal | Utemiljö |
| Nybro | Nära till hemmet | Personal | Pedagogik |
| Osby | Nära till hemmet | Personal | Utemiljö |
| Åstorp | Nära till hemmet | Personal | Utemiljö |
| Östra Göinge | Nära till hemmet | Personal | Utemiljö |

Fråga 6: Hur tog förskolan/familjedaghemmet kontakt med dig inför ditt barns inskolning?

| Hur tog förskolan/familjedaghemmet kontakt med dig inför ditt barns inskolning? | | | | | | | |
|---|---------|-------|-----------|-------|------|--------|--------------|
| | Alvesta | Hörby | Mönsterås | Nybro | Osby | Åstorp | Östra Göinge |
| Brev i samband med placerings-erbjudandet | 39% | 56% | 38% | 29% | 27% | 45% | 56% |
| Särskild inbjudan från förskolan/familjedaghemmet | 25% | 26% | 28% | 49% | 16% | 31% | 15% |
| Via telefon | 39% | 4% | 59% | 25% | 49% | 30% | 21% |
| Annat | 16% | 22% | 10% | 13% | 16% | 11% | 21% |
| Ingen kontakt | 4% | 7% | 0% | 0% | 2% | 2% | 9% |

Fråga 6: Hur tog förskolan/familjedaghemmet kontakt med dig inför ditt barns inskolning?

Här finns också ett "annat" alternativ där man får skriva fritt:

Annat" kan i detta fall vara (återkommande svar, alla ungefär lika vanliga):

Vykort eller liknande

Direkt-/personlig kontakt (t.ex. att man har ett barn tidigare på samma förskola, eller hembesök)

Man tog själva kontakt med förskolan

Fråga 7: Hur långt i förväg fick du besked om inskolningen?

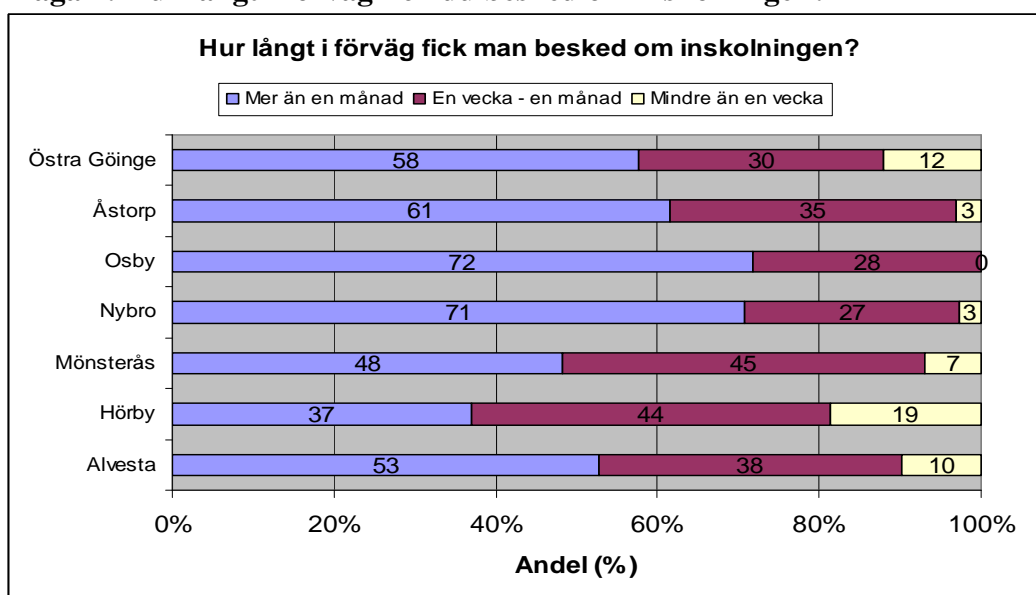


Illustration 21

Fråga 8: Hur lång inskolning hade du?

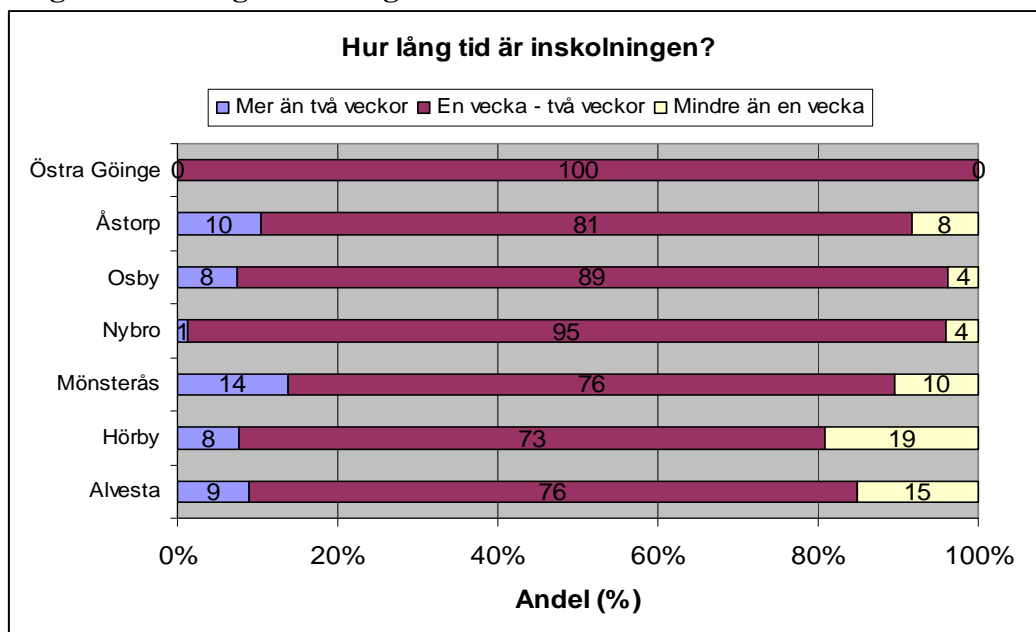


Illustration 22

Fråga 9: Ange på en skala 1-10 hur nöjd du är med inskolningen av ditt barn

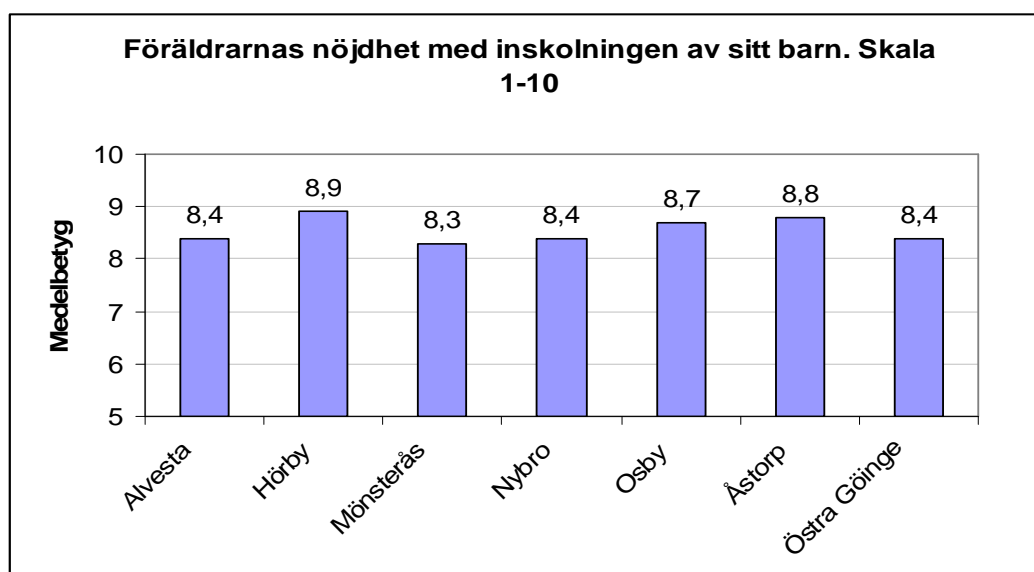


Illustration 23

Fråga 10: Ange på en skala 1-10 hur väl ditt barn förskola/familjedaghem uppfyller de förväntningar du hade innan barnet började där

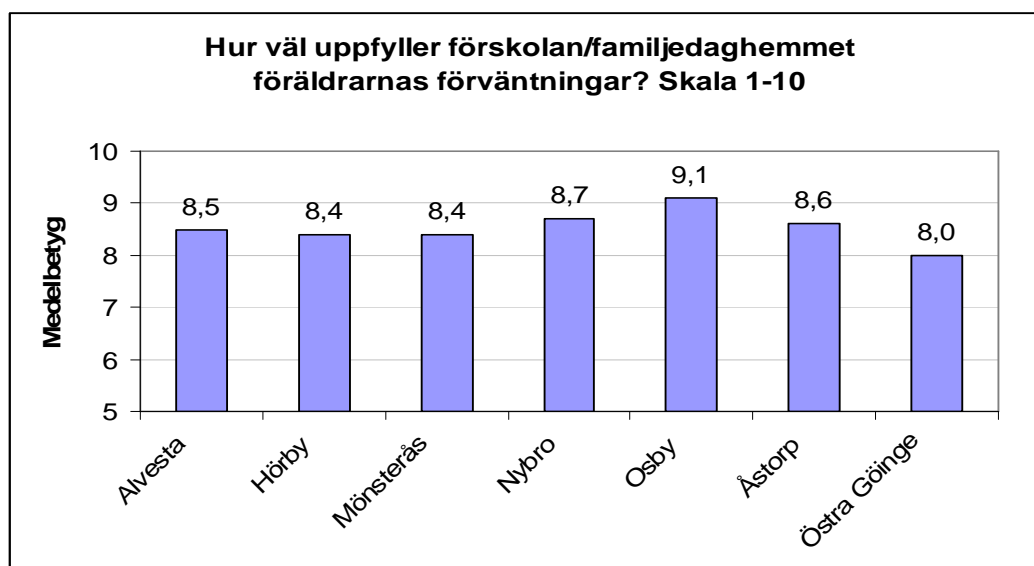


Illustration 24

Fråga 13a: Hur förväntar du dig som förälder att bli bemött när du lämnar ditt barn
Samlade kommentarer från hela nätverket

Ett glatt/varmt/trevligt bemötande är viktigt för de allra flesta. Att barnet möter en lugn och trygg miljö likaså. Man vill gärna att personalen ska visa att de "ser" barnet. Lyhördhet om barnens behov under dagen är också av vikt. Man vill gärna ha en bra dialog redan vid lämningen, gärna information om dagens planerade aktiviteter. En del vill att personalen ska ta sig tid att prata med dem i lugn och ro medan andra

gärna vill undvika ”onödigt prat” och bara ha snabb info.

Fråga 13b: Hur förväntar du dig som förälder att bli bemött när du hämtar ditt barn
Samlade kommentarer från hela nätverket

De allra flesta vill ha information om hur dagen varit, både om normala dagliga händelser som aktiviteter, mat, sömn etc men även om det hänt något särskilt. En del påpekar också att man inte bara vill höra att ”allt är bra” utan om att personalen berättar om något problem uppstått. Att bli bra bemött är även viktigt vid hämtning precis som vid lämning. En del uppskattar om personalen hjälper till med påklädning av barnet. Ett ordentligt ”hej då” och hjälp med att få barnet att vilja gå hem är något som förväntas av en hel del.

Fråga 14: Känner du att du erbjuds ta upp viktiga/känsliga frågor med personalen på förskolan/familjedaghemmet?

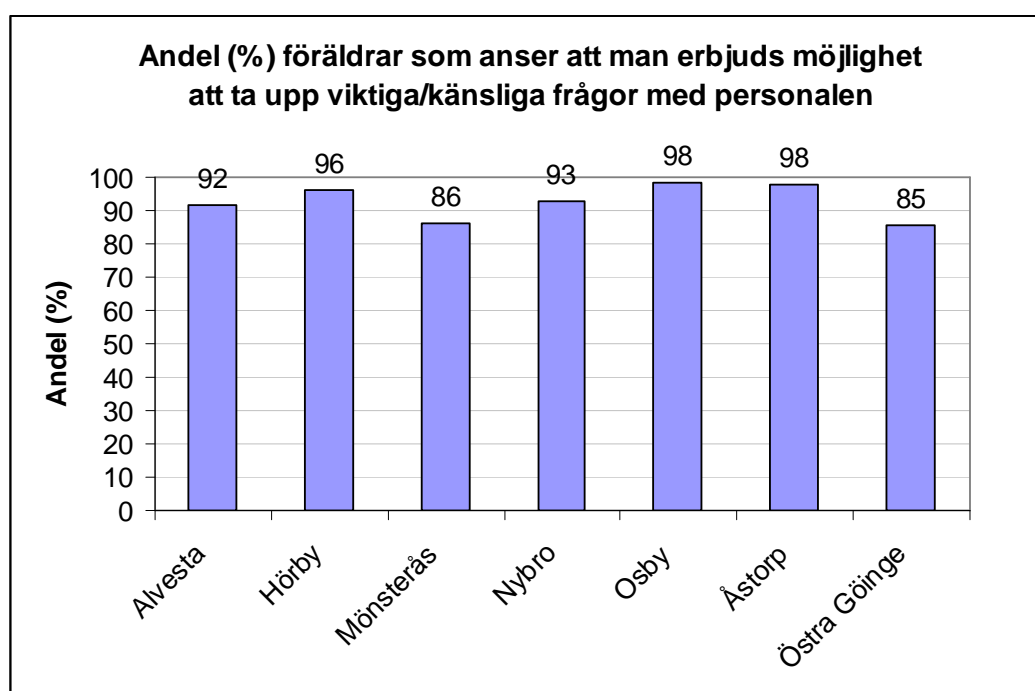


Illustration 25

Fråga 15: Ange de tre viktigaste faktorerna du anser känneteckna en bra förskola/familjedaghem

Samlade kommentarer från hela nätverket

1. Glad trevlig och engagerad personal
2. Bra, trygg och stimulerande miljö för barnen, såväl inne som ute.
3. Att förskolan har en bra och välutvecklad pedagogik.
4. Roliga och stimulerande aktiviteter och lekar, gärna utomhus.
5. Maten. Allsidig, näringsrik och rätt tid på dygnet
6. Kompetent personal
7. Inte för stora barngrupper. Fröknarna ska ha tid för barnen.

Övriga synpunkter i en avslutande öppen fråga.

Samlade kommentarer från hela nätverket

Både positiva och negativa kommentarer. Många berättar att deras barn ”stormtrivs. Man är mycket nöjd med den fina personalen. Några önskar mer mat från grunden och att maten lagas på förskolan. En del negativ kritik riktas mot politikerna i form av neddragningar, underbemanning, slitna lokaler.

6.2.1 Sammanfattande kommentar från arbetsgruppen

Vid en grov analys av samtliga föräldrasvar ser man tydligt att det som föräldrarna anser känneteckna en bra förskola eller ett familjedaghem i mångt och mycket handlar om bemötande och kommunikation som tillsammans blir trygghet. Ett bemötande som beskrivs som engagemang i barnen, personligt välkomnande, positivt klimat och en omtanke om föräldrar och barn. Kommunikation i form av tillmötesgående, en vilja att lära känna barnen. Föräldrarna talar även om kompetent personal, en personal som värnar om barnets bästa och som utövar en bra pedagogik.

- *”Glad och trevlig personal. Det smittar av sig!”*
- *”Personal som ser olika barns behov och genuint bryr sig om barnen.”*
- *”Varje barn är en individ och blir bemött utifrån sina förutsättningar.”*

Går man lite djupare i materialet och delar upp svaren i föräldrar som inte haft barn i förskolan tidigare jämfört med de som redan har eller har haft barn i verksamheten blir svaren något olika.

För förstagångsföräldrarna handlar det mest om att ge uttryck för att en bra förskola har karaktären av ett gott bemötande, trevlig och positiv atmosfär, engagerad personal och ger en trygghet. Annat som framkommer är bra och näringsriktig mat tid till lek och då främst utevistelse.

- *”Omtänksam och engagerad personal”*
- *”Att det serveras god och nyttig mat.”*

När det gäller föräldrar som haft eller redan har barn i verksamheten ger även de uttryck för detta medvikten av ett gott bemötande, bra kommunikation men även mer kring verksamhetens upplägg och innehåll. Man pekar på varierat innehåll, att verksamheten utgår från barnen, ger möjligheter till gemenskap och mycket lek och då även här främst utevistelse.

- *”Stimulerande och varierande aktiviteter för barnen.”*
- *”Värme, glädje att ha barnen där och jobba med.”*

Det som verkligen skiljer de båda grupperna åt är att de föräldrar som tidigare varit i kontakt med verksamheten i högre utsträckning än förstagångsföräldrar ger uttryck för personalens kompetens, varaktighet i personalstyrkan (inte så ofta vikarier) och väl planerad verksamhet.

- *”Kunnig och flexibel personal”.*
- *”Väl synlig och genomtänkt verksamhet.”*
- *”God pedagogik som genomsyrar hela verksamheten”.*

6.2.2 Kommentar från kommunerna

Nybro kommun:

Vi kan konstatera att föräldrarna i Nybro i stor utsträckning är nöjda med informationen de fått i samband med placeringen, vilket kan bero på att man i de flesta fall (71 %) fått besked om inskolning mer än en månad innan. Positivt är också att man tycker att förväntningarna på förskolan respektive familjedaghemmet uppfylls. Att man däremot inte jämförelsevis i så hög grad har fått plats på förstahandsvalet av förskola är mindre positivt. Detta kan ha sin förklaring till att kommunen varit tvungen att öppna ett flertal nya förskoleavdelningar på grund av ökade barnomsorgsköer. De nya platserna har oftast erbjudits till alla barn i tätorten och de har därmed inte alltid placerats på förskolan i närområdet.

6.3 Nöjd MedborgarIndex

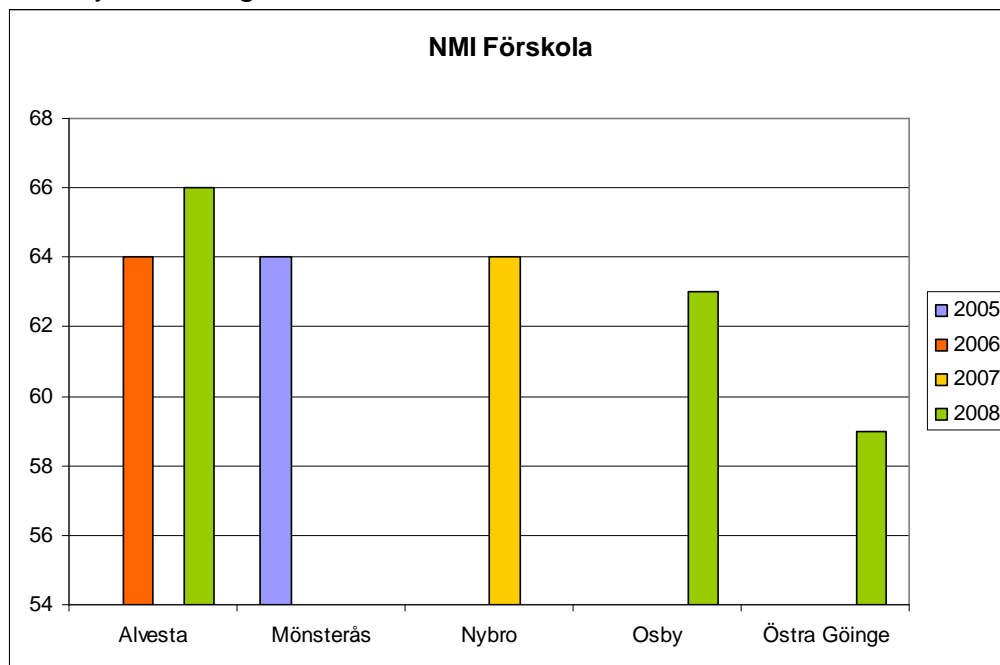


Illustration 23: NMI per år. Gäller Förskola. Källa: Kommundatabasen

Kommentar:

Jämför med fråga 10 i föräldraindex där medelvärdet är 8,6 på en tiogradig skala. Det kan mycket grovt ställas mot utfallet i NMI med 86 i denna mätning jämfört med värden mellan 59 och 64 i NMI. I denna mätning är det endast en generell nöjdhetsfråga som lyder: "Hur väl uppfylls föräldrarnas förväntningar på förskola/familjedaghem?". Motsvarande fråga i NMI är "Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?" I denna mätning är det troligen större antal respondenter som är direkt berörda av förskolan verksamhet än i enkäten för NMI. Antalet respondenter som lämnat svar är totalt 427. Jämför till exempel med NMI som i Osby kommun gick ut till 500 kommuninvånare och där de 287 som svarade var spridda över hela populationen. Antal svar i denna undersökning var 55 för Osby. Det kan i NMI alltså bli ett mindre antal som är direkt berörda av verksamheten som avger svar än i denna undersökning som

är riktad direkt till berörda personer. Man kan försiktigt anta att medborgare direkt berörda av förskolans verksamhet är mer nöjda än medborgare i allmänhet.

6.4 Nöjd Medarbetarenkät

Enkäten besvarades av sextio förskollärare i sex kommuner och är ett försök att få tag på eller synliggöra ”det osynliga”. Det som gör att barn och förälder trivs i verksamheten och känner sig unika på ett positivt sätt och det som gör att pedagogerna känner att man lyckats i sitt arbete. Frågorna till medarbetarna handlade bland annat om hur pedagogerna arbetar med barnen kring bemötande och engagemang, delaktighet och inflytande samt möjlighet för barnen att uttrycka och utveckla sin kreativitet.

Nedan redovisas medarbetarenkäten i relation till föräldrasvaren med sammanfattande kommentar. (enkäten i bilaga 3)

6.4.1 Sammanfattande kommentar

När förskollärarna redogör för hur de lyckas i sitt arbete med barnen och hur detta synliggörs för föräldrarna handlar många av svaren om ”att barnen vill komma till förskolan” och att det är glada och trygga barn, men även om trygga och/eller positiva föräldrar.

- *”Barnen går med glädje till förskolan.”*
- *”Barnen trivs på förskolan och har roligt där.”*
- *”Att föräldrarna känner sig trygga och känner en tillit i att lämna sitt barn till mig.”*

Flertalet pedagoger menar också att det är viktigt att man i kommunikationen med föräldrarna tillsammans ser att barnets utveckling i gruppen, men även detta med att ha roligt tillsammans. Pedagogernas bästa instrumentet att föra synliggöra verksamheten för föräldrarna verkar vara utvecklingssamtalet som återigen ger möjlighet att i lugn och ro glädjas tillsammans eller att vända negativa trender till utvecklingsmöjligheter.

- *Barnen utvecklas framåt och att deras barn är sett.*
- *Att man tar barnen på allvar och reder ut om det uppstår problem.*
- *Genom utvecklingssamtalet där vi pratar om deras barns utveckling.*

Barns förutsättningar till delaktighet och inflytande

Att visa föräldrarna hur just deras barn får tillfälle till delaktighet och inflytande är inte helt lätt. Flertalet pedagoger mår att det mesta sker genom tamburkontakten vid lämning eller hämtning och då företrädesvis vid hämtningen, eftersom man då berättar om det som skett under dagen och då kan även barnet vara med i samtalet på ett naturligt sätt. Viktiga instrument blir då anslagstavlan, veckobrev, drop – in – fika, rullande bildspel, fotodokumentation barnens egna alster etc. som på olika vis exemplifierar och ger stöd för *hur* man tagit tillvara barnens egna idéer och genomfört dem i verksamheten.

- *Barnens aktiviteter styr våra verksamhetsmål.*
- *Via dokumentation, vi dokumenterar vårt arbete genom att ta bilder och skriver hur vi gjort och varför kopplat till läroplanen.*

Även utvecklingssamtalet spelar en stor roll. Här ges tillfälle att i lugn och ro samtala med föräldrarna om vikten av barnens inflytande och delaktighet i verksamheten och att visa på dokumentation som bara gäller det egna barnet. Pedagogen får också möjlighet att gå djupare in på hur man tar fasta på barnets idéer, tankar och önskningar för att på olika sätt konkretisera dem i verksamheten.

- *I "Min pärm" kan föräldrar se barnens delaktighet i olika situationer.*

Fasta rutiner ger också möjlighet till inflytande bland annat genom att barnen ställs inför olika val i samlingen ex. lekalternativ, vara ute eller inne etc. Matsituationen är ett gyllene tillfälle till delaktighet och inflytande. Här kan barnet själv få vara med och duka, välja hur mycket det vill ta till sig, välja vad barnet vill smaka på och själv bedöma sin mättnadskänsla.

- *Låta barnen delta och vara behjälpliga i t ex rutiner som dukning, städning, matlagning, samlingar, källsortering och diskutera vikten av det, syfte och mål.*

Många pedagoger påpekar att strukturen med mindre grupper, samlingar som är riktade till en viss åldersgrupp ger bättre tillfälle för barnet att få inflytande och delaktighet i verksamheten.

- *Delar in oss i mindre grupper så det blir lättare för varje barn "att ta plats".*

Barns förutsättningar att uttrycka sina tankar och åsikter

Att ge barn förutsättningar för att ge uttryck för tankar och åsikter hör starkt samman med att vara lyhörd, visa respekt och att synliggöra det enskilda barnet. Det kan å ena sidan vara att lyfta fram och bejaka ställningstagande av olika slag, men även att ta tillvara deras frågor och belysa dem från olika aspekter.

- *Genom att vi är lyhörda och lyssnar på barnen.*
- *Att barnen vågar säga sina åsikter ensamma eller i gruppen.*
- *Lyhördhet och känslighet inför individen.*

Att synliggöra hur det enskilda barnet ger uttryck för sina tankar och åsikter för föräldrarna handlar mycket om att återigen använda sig av dokumentation på olika sätt - bilder eller foton, som barnen själva kommenterar, intervjuer, berättelser som skrivs ner osv.

- *Barnen ritar och vi skriver vad de säger om teckningen.*
- *Barnintervju inför utvecklingssamtalet och redovisar samtalet för föräldrarna.*

För att barnen ska våga ge uttryck för tankar och åsikter och att våga stå för dem måste verksamheten vara tillåtande och trygg för barnet. I en sådan miljö kan man på olika sätt stödja värdegrundsarbetet genom att lyfta upp olika situationer för att låta barnen diskutera "rätt eller fel" samtidigt som den språkliga stimulansen stärks i och med samtal och följdfrågor ger barnet tillfälle att vika ut texten.

- *I värdegrundsarbetet där alla får säga sin åsikt.*

- *Barnen ges möjlighet att utveckla att känna att allas åsikt och tanke är lika mycket värda.*
- *Jag uppmärksammar barnet och är intresserad av vad barnet vill berätta.*

Att lyckas i sitt arbete med barn.

När förskollärarna redogör för hur de lyckas i sitt arbete med barnen och hur de synliggör detta för föräldrarna handlar många av svaren om att barnen vill komma till förskolan och att det är glada och trygga barn, men även om trygga och/eller positiva föräldrar.

- *Barnen går med glädje till förskolan.*
- *Barnen trivs på förskolan och har roligt där.*
- *Att föräldrarna känner sig trygga och känner en tillit i att lämna sitt barn till mig.*

Tyngden i att lyckas verkar ändå ligga i att pedagogerna tillsammans med föräldrarna ser att barnen i gruppen utvecklas i en positiv riktning och att man har roligt tillsammans.

Det bästa instrumentet att föra vidare denna bild och att synliggöra detta för föräldrarna verkar vara utvecklingssamtalet som återigen ger möjlighet att i lugn och ro glädjas tillsammans eller att vända negativa trender till utvecklingsmöjligheter.

- *Barnen utvecklas framåt och att deras barn är sett.*
- *Att man tar barnen på allvar och reder ut om det uppstår problem.*
- *Genom utvecklingssamtalet där vi pratar om deras barns utveckling.*

Kommentar:

I en jämförelse mellan svaren från förskollärare respektive föräldrar framträder tydligt att föräldrar belyser vikten av omsorg medan förskollärarna visar på utveckling och lärande.

Förskolan skall erbjuda barnen en god pedagogisk verksamhet, där omsorg, fostran och lärande bildar en helhet. (Bilaga 4)

6.5 Övriga enkäter

Fem av sju kommuner har lämnat in underlag på de enkäter som används i förskoleverksamheten idag.

Följande gemensamma faktorer hittades:

- ”Frågorna” skrevs som påståenden
- De flesta använde sig av 4 svarsalternativ
- Man mäter trivsel, inflytande, delaktighet, bemötande och utveckling.

Förslagsvis kan man använda sig av de rubriker som finns i Lpfö98:

- Normer och värden
- Utveckling och lärande
- Barnens ansvar och inflytande
- Förskola och hem

Detta bör underlätta vid kvalitetsredovisning och för att möjliggöra jämförelser mellan kommunerna.

6.5.1 Frågor att diskutera vidare i verksamheten

- På vilket sätt tar vi tillvara föräldrarnas förväntningar?
- När och hur ofta får föräldrarna tillfälle att tycka till om vår verksamhet?
- Hur använder vi oss av tamburkontakten, föräldramöten, utvecklingssamtal etc.?
- Vad vill föräldrarna veta, ha ut av oss och verksamheten i relation till deras barn?
- Vilka förväntningar har verksamheten på föräldrarna?
- - På vilket sätt märker föräldrarna att vi tar tillvara på deras synpunkter och omvandlar dem till praktisk/konkret handling?

7. Informationsgivning

7.1 Utgångspunkter och beskrivning

Kommunernas hemsidor har fått och kommer även i framtiden få en allt större betydelse som informationsgivare till medborgarna. Genom webben kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och

kostnadseffektivt sätt. I takt med denna utveckling ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbsidorna från medborgare, press, organisationer etc. Svenskt Näringslivs återkommande undersökningar kan ses som ett tecken på detta. Den information som igår sällan kunde hittas finns idag på de flesta kommuners webbsidor. Detta medför att vi ständigt måste utveckla och hålla detta medium ajour med förväntningar och innehåll.

För att få en bild av våra webbsidors styrkor och svagheter har vi sammanställt ett antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Frågorna är att betrakta som vanliga frågor och bygger på ett flertal tidigare genomförda nätverksundersökningar i andra nätverk. Det är viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara eftersom förändringstakten är stor. Därtill bör undersökningen även fånga de ev. brister som finns samtidigt som den kan peka på utmaningarna för framtiden.

Valet av frågor är styrande för resultaten. En helt annan uppsättning av frågor skulle ge ett annat resultat. Valet av frågor och svar har utgått från att de ska vara vanliga medborgarfrågor som exempelvis ställs till kommunen via telefonsamtal. Vi har även tagit intryck av den diskussion som finns kring förväntningar om att via webben presentera verksamheternas resultat.

Varje fråga och svar presenteras separat med hjälp av färger där grön färg betyder att svaret på frågan finns. Gul färg om det delvis finns och röd om svaret saknas. Vi har haft en mycket generös tolkning på delvis – finns något nämnt så får man ett gult svar. Varje områdes svar summeras utifrån att grönt ger tre poäng och gult ett poäng. Rött ger inget poäng. Därefter ges en procentuell andel svar på frågorna. 2-minuters regeln har gällt vid webbgranskningen. Har man inte hittat svaret inom 2 minuter ”finns det inte”

0 Poäng 1 poäng 3 poäng

7.2 Resultat

Det finns alltid möjlighet att ifrågasätta ett resultat som detta. Men utgångspunkten är att hitta ur ett medborgarperspektiv och den inte ur ett organisationsperspektiv.

| 4.Förskola | Alvesta | Hörby | Mönsterås | Nybro | Osby | Åstorp | Östra Göinge |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheternas verksamhet inom förskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress, till chef. | | | | | | | |
| Enheternas profil (pedagogisk inriktning, värdegrund, arbetssätt etc.) presenteras. | | | | | | | |
| I presentationen framgår var den enskilda förskolan ligger geografiskt. | | | | | | | |
| Presenterar kommunen förskolor med annan huvudman än kommunen? | | | | | | | |
| Det finns information om möjligheterna att välja förskola | | | | | | | |
| Det finns information om när förskolorna är öppna. | | | | | | | |
| Det finns information om stängningsdagar | | | | | | | |
| Det finns information om förskolans kosthållning | | | | | | | |
| Det finns information om vilka avgifter som gäller för en förskoleplats. | | | | | | | |
| Det finns information om hur snabbt man kan få en förskoleplats. | | | | | | | |
| Det finns information om hur väntetiden beräknas. | | | | | | | |
| Det finns information om hur man kan få förtur. | | | | | | | |
| Det finns information om hur man anmäler sitt intresse. | | | | | | | |
| Det finns information om hur man tar emot barn med allergi. | | | | | | | |
| Det finns en samlad kvalitet och resultatredovisning riktad till allmänheten över kommunens förskoleverksamhet. (med t ex brukarundersökningar) | | | | | | | |
| Det finns kvalitet och resultatredovisningar för respektive enhet. | | | | | | | |
| Det finns information om hur föräldrasamverkan sker. | | | | | | | |
| Enheter inom förskolan presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende kvalitet och resultat | | | | | | | |
| Finns servicedeklaration/motsvarande för förskoleverksamheten | | | | | | | |
| Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål. | | | | | | | |
| SUMMA (max 60) | 32 | 21 | 17 | 15 | 13 | 49 | 45 |
| Procent | 53% | 35% | 28% | 25% | 22% | 82% | 75% |

7.2.1 Granskarens och kommunernas kommentarer

Alvesta

Det finns en tydlig karta på första sidan om förskola. Där alla förskolor i kommunen presenteras. Presentationen av deras verksamhet är av mycket varierad kvalitet. Hur själva handläggningen av ansökan går till framgår inte i detalj och inte heller vilja möjligheter man har att välja förskola. Förskolornas kosthållning eller stängningsdagar presenteras inte generellt. Man kan till viss del jämföra verksamheterna i den kvalitetsredovisning som går att ladda ner på varje förskolas sida.

Hörby

Kommunen presenterar både förskolor i kommunal och privat regi, under två olika underrubriker. Förskolans stängningsdagar presenteras lite vagt med texten ”Två dagar per år stängs verksamheten för planering och fortbildning.” Även här saknas information om hur handläggningen av ansökan går till. Många av förskolorna har egna webbsidor där verksamheten presenteras mer utförligt. Tyvärr gör detta att man inte kan läsa om förskolornas arbetssätt eller värdegrund direkt på kommunens sida.

Mönsterås

Förskolorna är uppdelade utifrån vilket område de tillhör, vilket verkar vara en skola från den byn. Detta gör det svårt att hitta eftersom man på förskolans sida under fliken ”barnomsorg” endast länkas vidare till skolans webbsida. Man får därför ingen helhetsbild av förskolorna i Mönsterås. Förskolorna i privat regi presenteras endast med adress och telefonnummer. Lite information om hur ansökan går till och även här saknas en kvalitetsredovisning.

Mönsterås kommun- kommentarer. I Mönsterås kommun finns fem tätorter, i samtliga finns förskoleverksamhet. Vi utgår från att medborgarna vet i vilken kommun de bor och var de ska söka information om verksamheterna. Det är också väl känt att skola och barnomsorg är samma organisation. (Vi informerar alla nyblivna föräldrar via samarbete med BVC). Jag ser ovan att 28% av de svarande i föräldraenkäten uppger att de tagit kontakt via hemsidan. Det är inte stor andel, men jag förväntade mig faktiskt att den skulle vara ännu lägre, vi har i mycket hög grad personliga kontakter bland barnfamiljer.

Sen kan tilläggas att Mönsterås kommun är i färd med att ”bygga om” ”kommunhemsidan” och det innebär förändringar också för alla kommunala verksamheter. Ett av syftena är att förbättra och förenkla för medborgarna. Arbetet färdigställs successivt under våren 2009.

Nybro

Sidan är grafiskt mycket snyggt gjord. Men tyvärr är innehållet inte av samma kvalitet. Endast två av arton förskolor presenteras med egna sidor, där man kan få ytterligare information. Avgifterna presenteras med en egen sida, där man tydligt kan urskilja vad man kommer få betala. Det saknas kvalitetsredovisning, servicedeklaration och hur handläggningen går till.

Nybro kommun - kommentar: Vi försöker att kontinuerligt revidera och uppdatera vår information på hemsidan men tyvärr finns det i dagsläget inte så mycket personalresurs avsatt för detta. Med anledning av resultatet i denna

jämförelse så kommer vi att jobba vidare med detta och försöka att se och lära av exempelvis Åstorp.

Osby

Varierade presentationer av kommunens förskolor. Vissa presenteras endast med en kort beskrivning, medan andra mer i detalj med värdegrund och arbetssätt. Tyvärr finns ingen vidare information förutom vilka avgifter som gäller och hur man anmäler intresse.

Osby Kommun - kommentar: Hemsidan utvecklas med fylligare information för att tillfredställa medborgarnas behov och om möjlig kunna ge tillräckligt med information för att minska behov av direkt kontakt.

Åstorp

Väldigt mycket generell information om förskolan, med både kvalitetsredovisning och servicedeklaration. Förskolorna presenteras på en karta och man förstår direkt vart man ska vända sig. Det som kan tyckas vara negativt är att mycket av texten ligger i PDF dokument som är ganska omfattande. Vilket gör att de tar ett tag att söka sig fram. Det enda jag inte kunde hitta var hur man tar emot barn med allergi och förskolornas kosthållning.

Östra Göinge

Det finns en kvalitetsredovisning för hela verksamheten och en för varje enhet. Även hur man tar emot barn med allergi presenteras på en egen sida. Ansökan för förskola görs direkt på sidan i programmet "Dexter". Förskolorna presenteras väldigt kortfattat och det finns mycket att önska, bland annat arbetssätt och mål. Man kan ladda ner schema för läsåret direkt på webbplatsen och även se vilka regler som gäller för kosthållningen. Dock saknas en beskrivning över hur själva handläggningen kommer att gå till för ansökan till förskola.

8. Tillgänglighet

Tillgängligheten visar på servicenivån i kommunen. Hur snabbt får jag svar när jag ringer till en kommun och ställer en fråga? Och på vilket sätt besvaras frågan.? Om jag skickar samma fråga via e-post hur länge behöver jag vänta på svaret?

Mätningen av tillgänglighet sker genom att ett anlitat företag som är van att genomföra liknande undersökning ringt till kommunens växel samt att e-post skickats till kommunens officiella e-post adress. Varje fråga har ställts två gånger under en två veckors period under spridda tider. Dvs. sex uppringningar och sex e-post frågor till vardera kommunen. Vid telefonkontakt har dokumentation skett av tillgänglighet men också kvaliteten på svaret där faktorer som engagemang och bemötande ingår.

Frågorna har även ställts i andra nätverk och mätningar vilket ger det möjlighet till att kunna göra jämförelser.

Resultatet kan inte generaliseras alltför mycket med tanke på det relativt ringa antal kontakter men de indikerar något som vi borde titta på och eventuellt förbättra. Mätningen ska därför ses som ett arbetsinstrument för upprättande eller uppföljning av policys, riktlinjer etc. Hel rapporten i bilaga 5.

8.2 Resultat

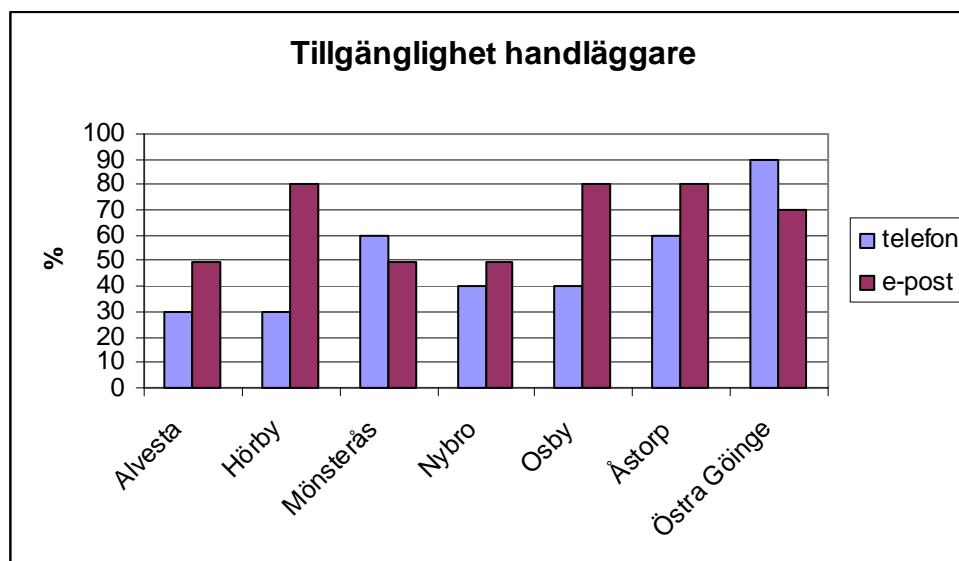


Illustration 27

Kommentarer från undersökaren:

Andel kontakt med handläggare på **telefon** var 90 % för Östra Göinge, vilket är en mycket hög andel. De andra kommunerna hade en lägre andel i varierande grad. Telefontider var den främsta anledning till att man inte fick tag i handläggaren.

Kontakt med handläggare via **e-post**. Undersökaren brukar rekommendera kommunerna att svara på denna typ av frågor borde till 90 % komma inom 2 dygn. Alvesta, Hörby, Osby och Östra Göinge uppnår dessa rekommendationer i denna mätning.

8.2.1 Projektledarna kommenterar

Alvesta kommun: Mätningen visar att Alvesta kommun ligger väl till i sin kontakt med allmänheten via e-post och att tillgängligheten per telefon kan vara ett förbättringsområde. Den centralt placerade handläggaren har telefontid. Förvaltningen strävar efter att allmänheten ska kontakta respektive rektor på förskolorna istället för den centralt placerade handläggaren. Vad gäller mätmetoden är den intressant men kan förbättras genom att förtydliga skillnaden mellan bedömningskriterierna god och medelgod.

Osby Kommun: Förvaltningen har med intresse tagit del av undersökningen och arbetar på att förbättra mötet med medborgarna i telefon och e-post.

Nybro kommun: Sedan våren 2008 har kommunens barnomsorgshandläggare telefontid 3 tim/dag. Besök och interna telefonsamtal tas dock emot hela dagen. Då detta inte har mötts av klagomål så kommer man att fortsätta med detta. Antal besvarade mail och svarstiden på dessa är enligt undersökningen dålig. Vid kontroll finns dock besvarade mail som dessvärre inte kommit fram till rätt frågeställare. Detta beror i minst ett fall på att man istället för att kopiera adressen har skrivit den och då stavat fel på namnet. Påpekande har även gjorts att avsändaruppgifterna är knapphändiga. Hade man tittat längre ned i svarsmailet (4-6 radmatningar) hade man hittat dessa.

Östra Göinge kommun: Undersökningen visar för Östra Göinges del på hög tillgänglighet. Handläggare söks via kommunens växel som är öppen 8-16,30, lunch 12-13. Handläggare kan även, utöver växelns telefontider, nås via direktnummer. I undersökningen får kommunen dock lägre betyg gällande information, intresse/engagemang samt bemötande.

9. Arbetsgruppen

- **Alvesta** - Marianne Stark, Eva Hoff
- **Hörby** – Ann-Marie Mattsson, Lena Persson
- **Mönsterås** – Åsa Hällerstahl, Kerstin Claesson, Camilla Nordin
- **Nybro** – Susanne Karlsson, Camilla Kallenberg, Carina Eskilsson
- **Osby** – Björn Olsson, Jette Friis
- **Åstorp** – Anita Sjöberg, Ingela Lundgren
- **Östra Göinge** – Anette Heingard, Ann-Sofie Jönsson, Jenny Lööf

JSM

TELEFRONT

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

Förskola

JULIA

November 2008

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM

TEL 08 783 82 90 E-MAIL hq@jsm-telefront.se

BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19

www.jsm-telefront.se

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Sida

Bakgrund, syfte, metod och genomförande

3

Resultat; telefon

Tillgänglighet

4

Svar på frågan

5

Information

6

Intresse och engagemang

7

Bemötande

8

Resultat; e-post

Svarstider

9-10

Avsändare

11

Svarskvalitet

12

Ej besvarade brev

13-14

BAKGRUND

Julias kommuner ville erhålla mått på den nuvarande servicenivån i teleservice och e-posthantering inom Förskola.

SYFTE

Syftet med mätningen har varit att skapa ett antal bilder av den kommunala servicen baserat på de telesamtal och e-brev som vi skickat.

Resultatet av mätningen ska ses som ett arbetsinstrument för upprättade av målsättning, policy, riktlinjer, etc.

METOD

Mätningen, som har utarbetats i samarbete med SKL, har skett genom uppringning och skickande av e-post till kommunerna inom Julia. De frågeområden som valdes är relativt vanligt förekommande från kommun-Invånare, både via telefon och via e-post. Vi har ringt till växeln och skickat e-breven till kommunens officiella e-adress. Frågorna var fem olika inom området Förskola. Vi har ringt kommunen två gånger per fråga. Totalt 10 sökningar via telefon har genomförts under en tvåveckors period. Samma omfattning och fördelning har skett via e-post. Olika bedömningsfaktorer har bildat grunden för att kunna beskriva telefonsamtalens karaktär: bemötande, intresse och engagemang, information, tillgänglighet och svar på frågan. Som hjälp vid bedömning av faktorerna har kriterierna god, medelgod och dålig använts.

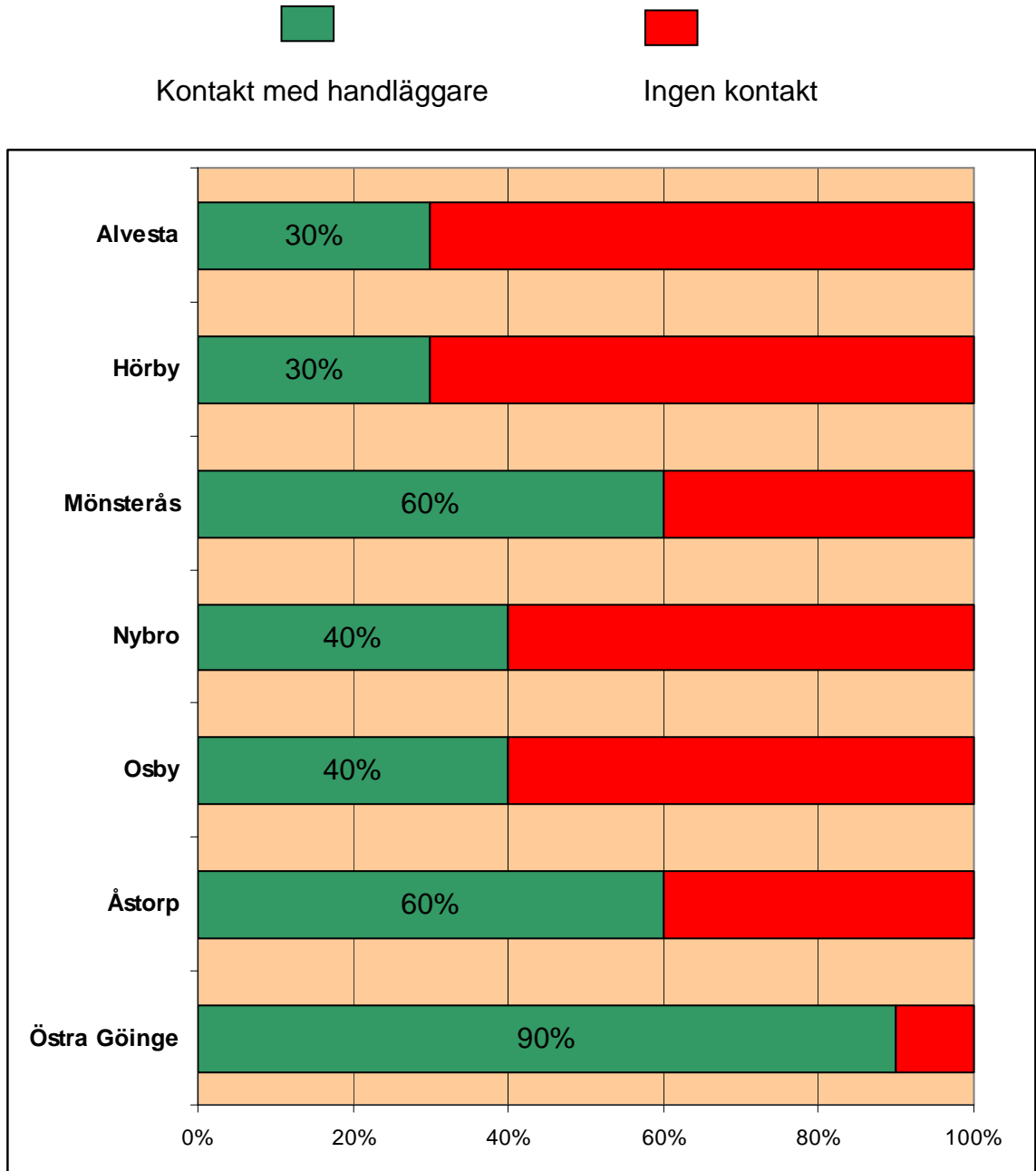
GENOMFÖRANDE

Mätperioden var under veckorna 41 och 42.

Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



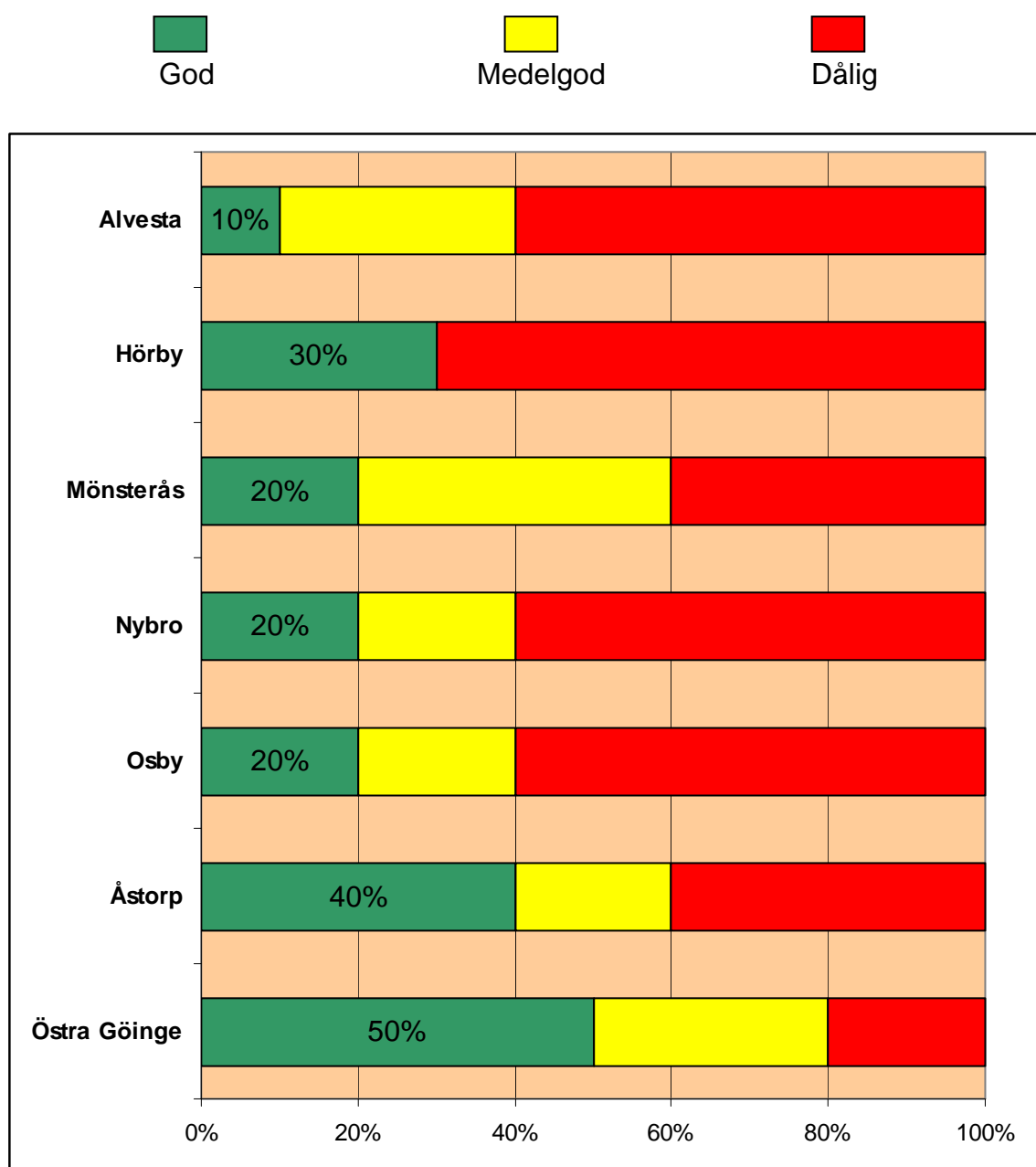
Andelen kontakt med en handläggare var 90 % för Östra Göinge, vilket är en mycket hög andel. De andra kommunerna hade en lägre andel i varierande grad. Telefontider var den främsta anledningen till att vi inte fick kontakt med handläggaren.

Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning, eftersom det då mest handlar om att vi ska vara tillgängliga.

Kommentar: JSM Telefronts tidigare erfarenhet av tillgängligheten hos kommuner totalt är att man som uppringare får svar drygt var tredje gång när man sökt en specifik person inom kommunen. I denna typ mätning har vi sökt en funktion och då borde man också få svar oftare.

SVAR PÅ FRÅGAN

Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda frågetillfällen erhållit svar på de frågor man ställt.



Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fick kontakt med någon handläggare. Jämför andelen Goda svar på frågan med andelen Kontakt på föregående sida.

Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått kontakt, men med en handläggare som inte har det ansvarsområde som vår fråga gällde.

Om vi fick svaret redan i växeln, har vi gjort en bedömning av svaret, men inte av bemötande, etc.

INFORMATION

Gradering av informationen i svaren från handläggarna.



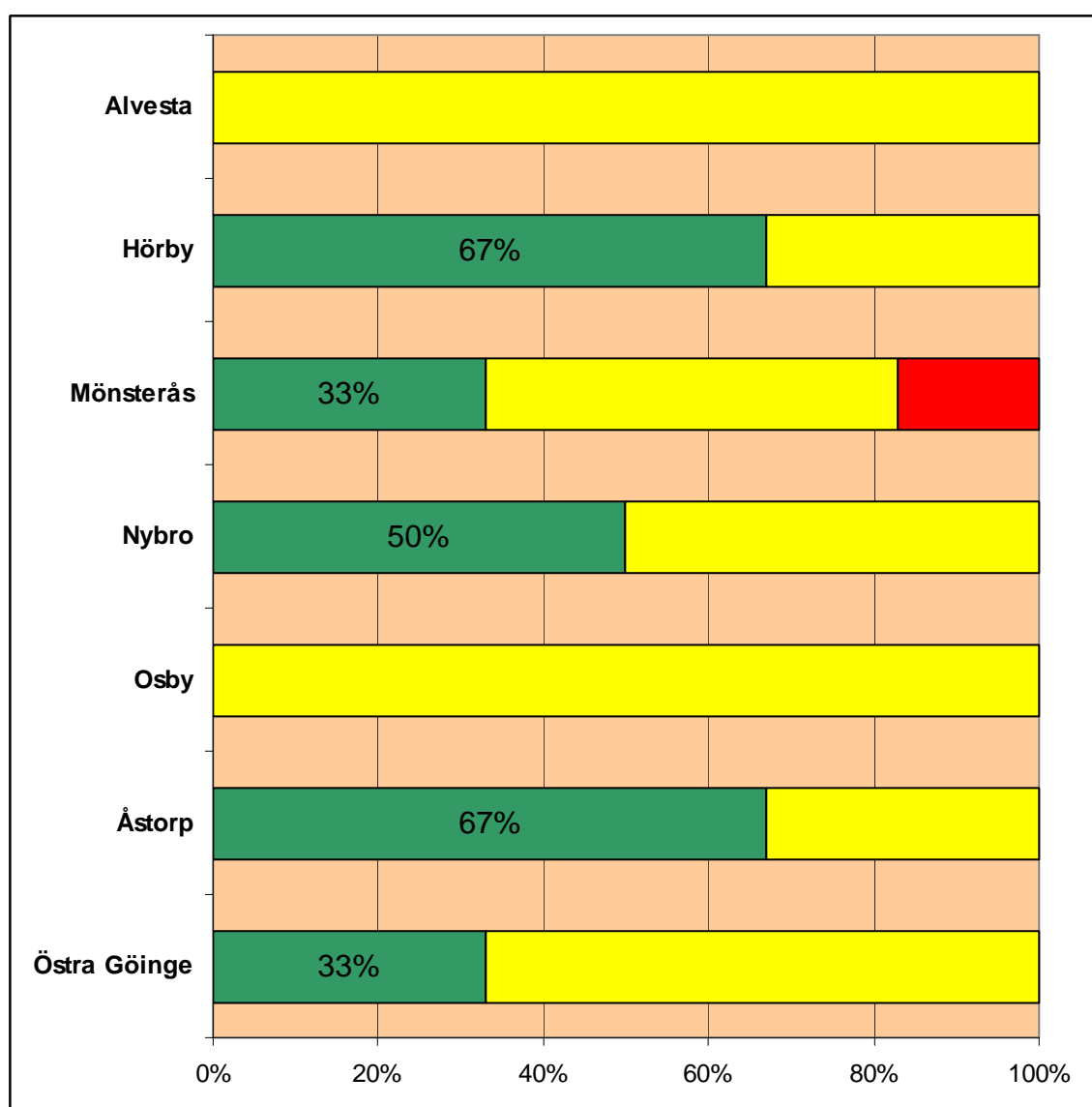
God



Medelgod



Dålig

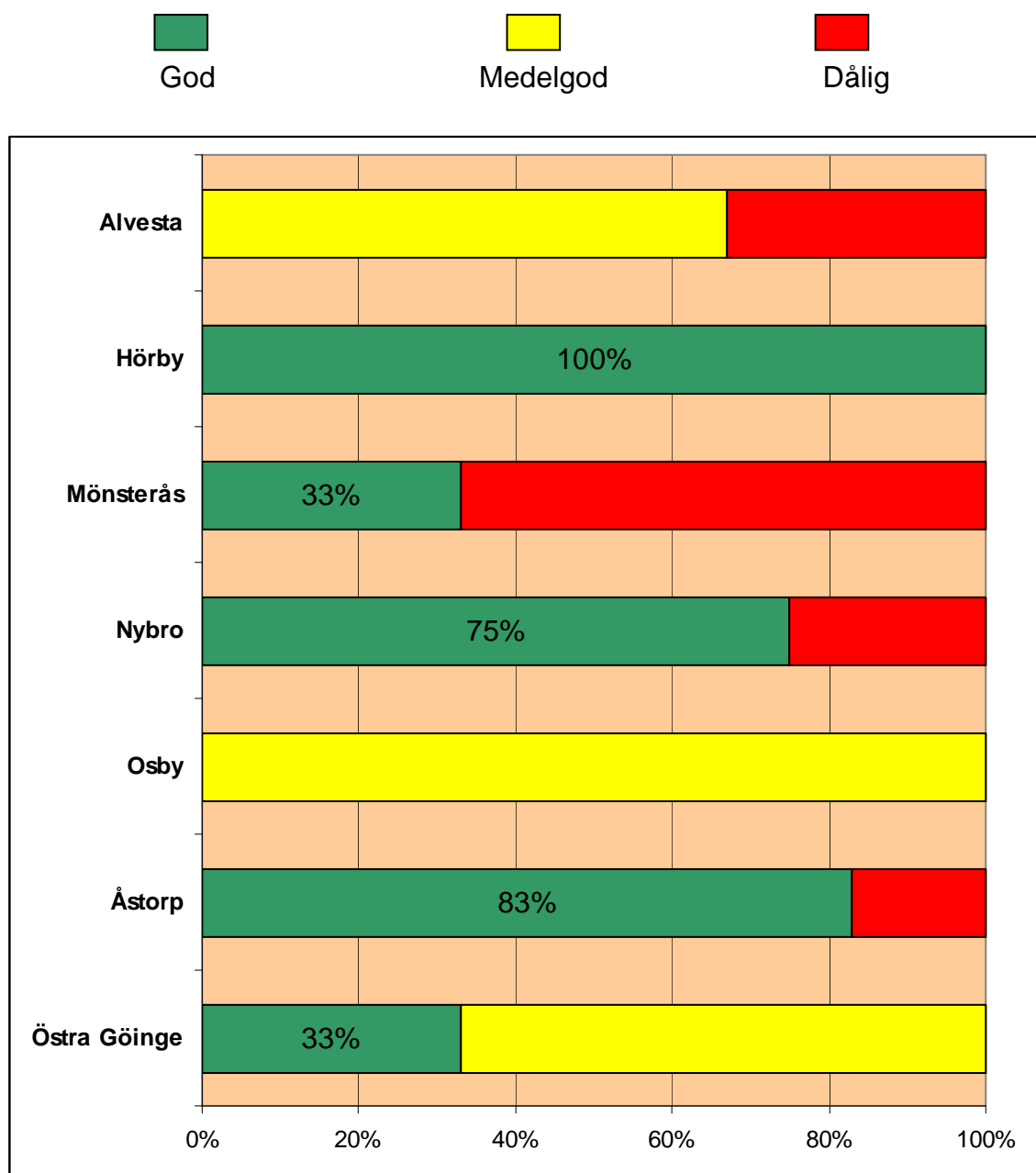


De flesta kommunerna har gett information som uppfattas god och/eller medelgod.

Kommentar: Informationen vi fått uppfattas oftast som God eller Medelgod hos de flesta kommuner, trots att svaren ibland tvingades bli allmänt hållna.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med.

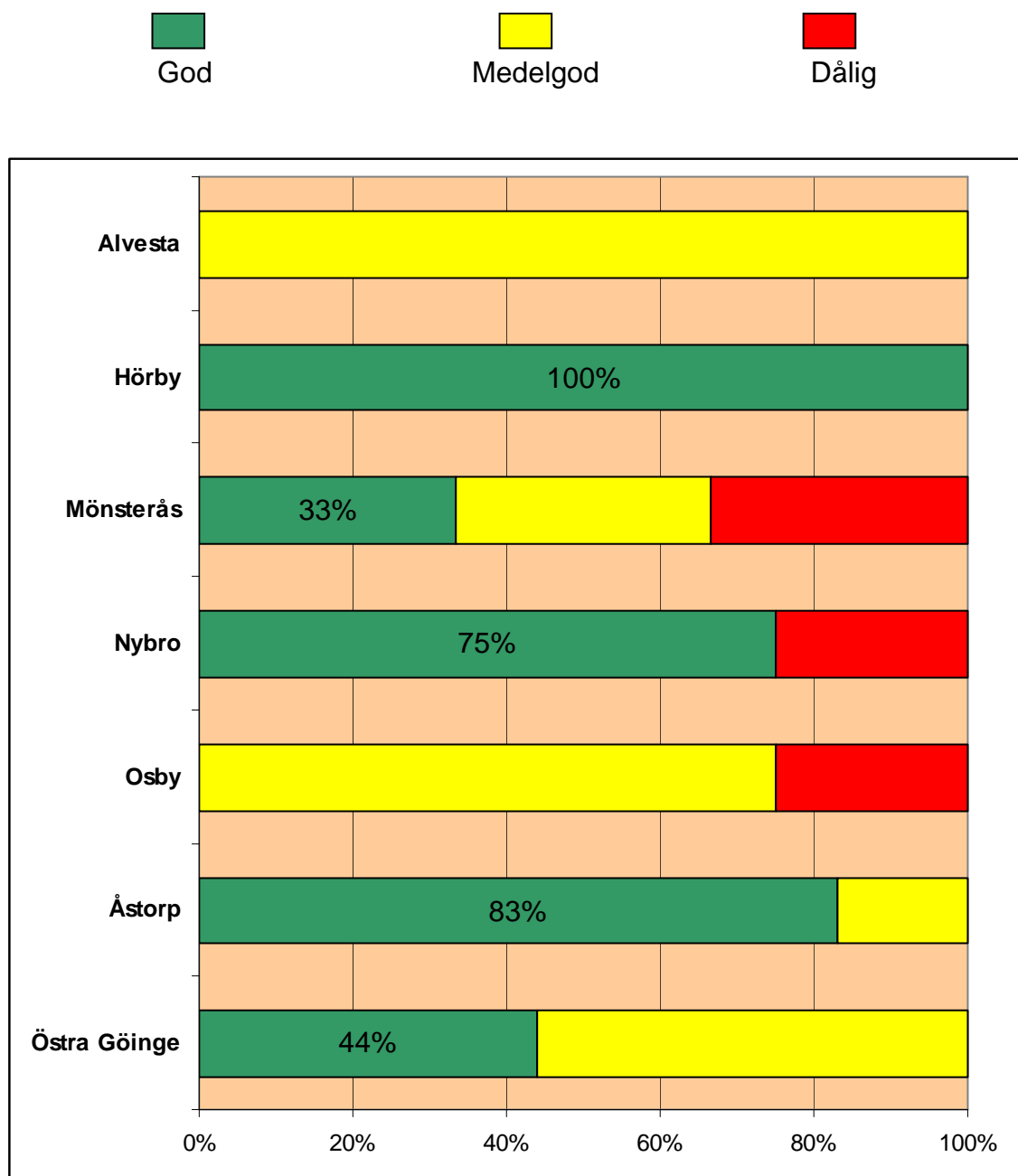


Stor spridning i utfallet mellan kommunerna.

Hos Hörby uppfattades Intresset och engagemanget alltid som God.

BEMÖTANDE

Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de tycker de blivit bemötta av personalen.



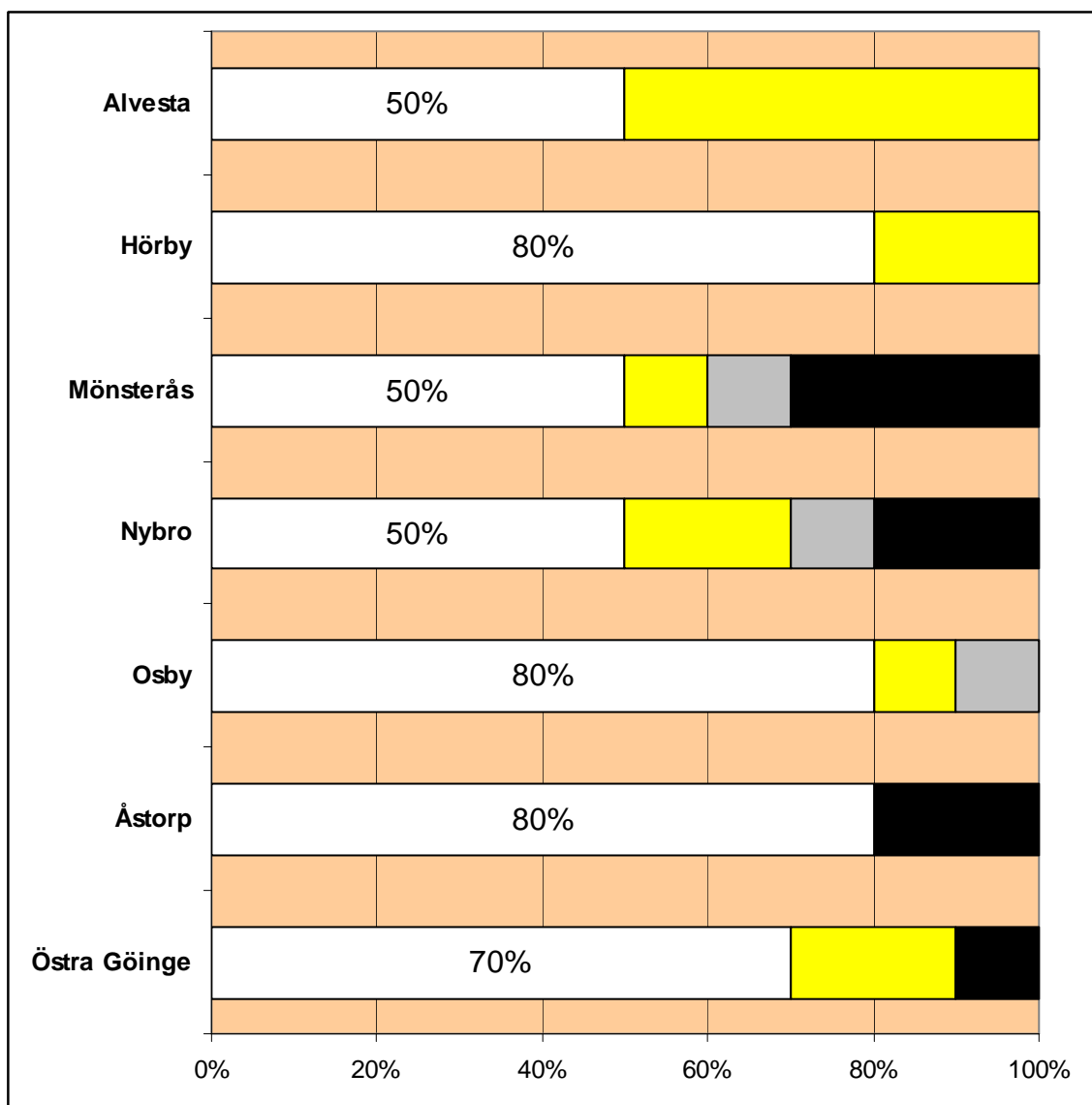
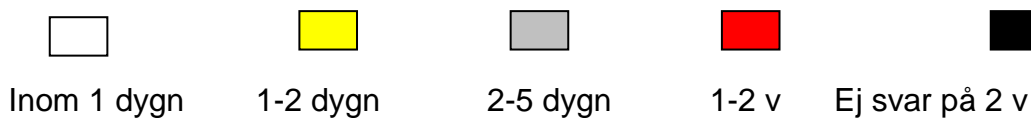
Bemötandet hos handläggarna i Hörby har av intervjuarna alltid bedömts som god.

Utfallet varierade stort mellan de andra kommunerna.

Resultat e-post

SVARSTIDER

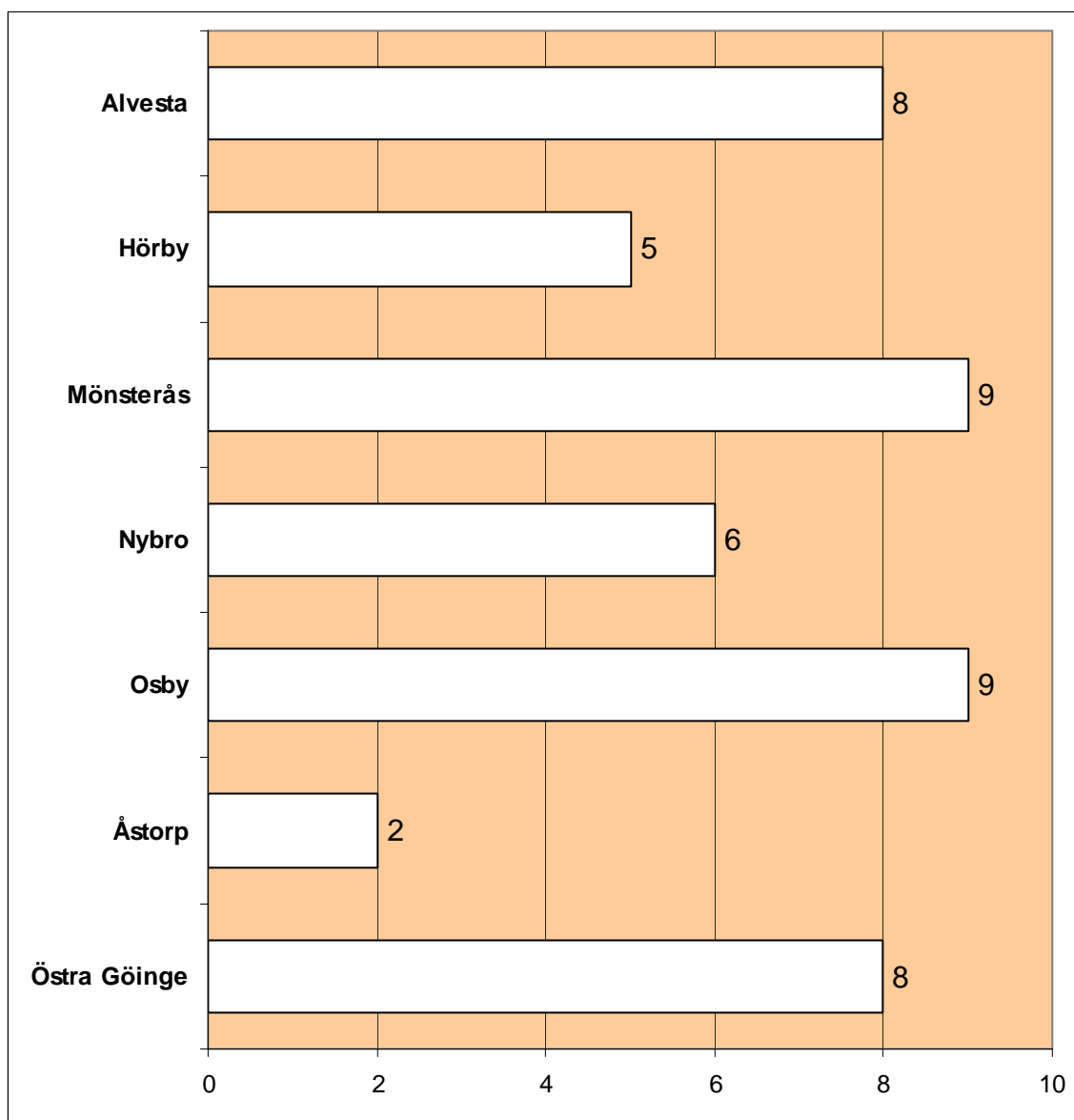
Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).



Diagrammet visar svarstiderna för kommunerna. Alvesta och Hörby svarade alltid inom två dygn, vilket är mycket bra. Mönsterås hade högst andel obesvarade brev inom 2 veckor och de har ännu inte besvarats vid rapportskrivandet.

Kommentar: JSM Telefront brukar rekommendera kommunerna att svaren, på denna typ av frågor som vi ställt, borde till 90 % komma inom 2 dygn. Alvesta, Hörby, Osby och Östra Göinge uppnår dessa rekommendationer i denna mätning.

SVARSTIDER forts



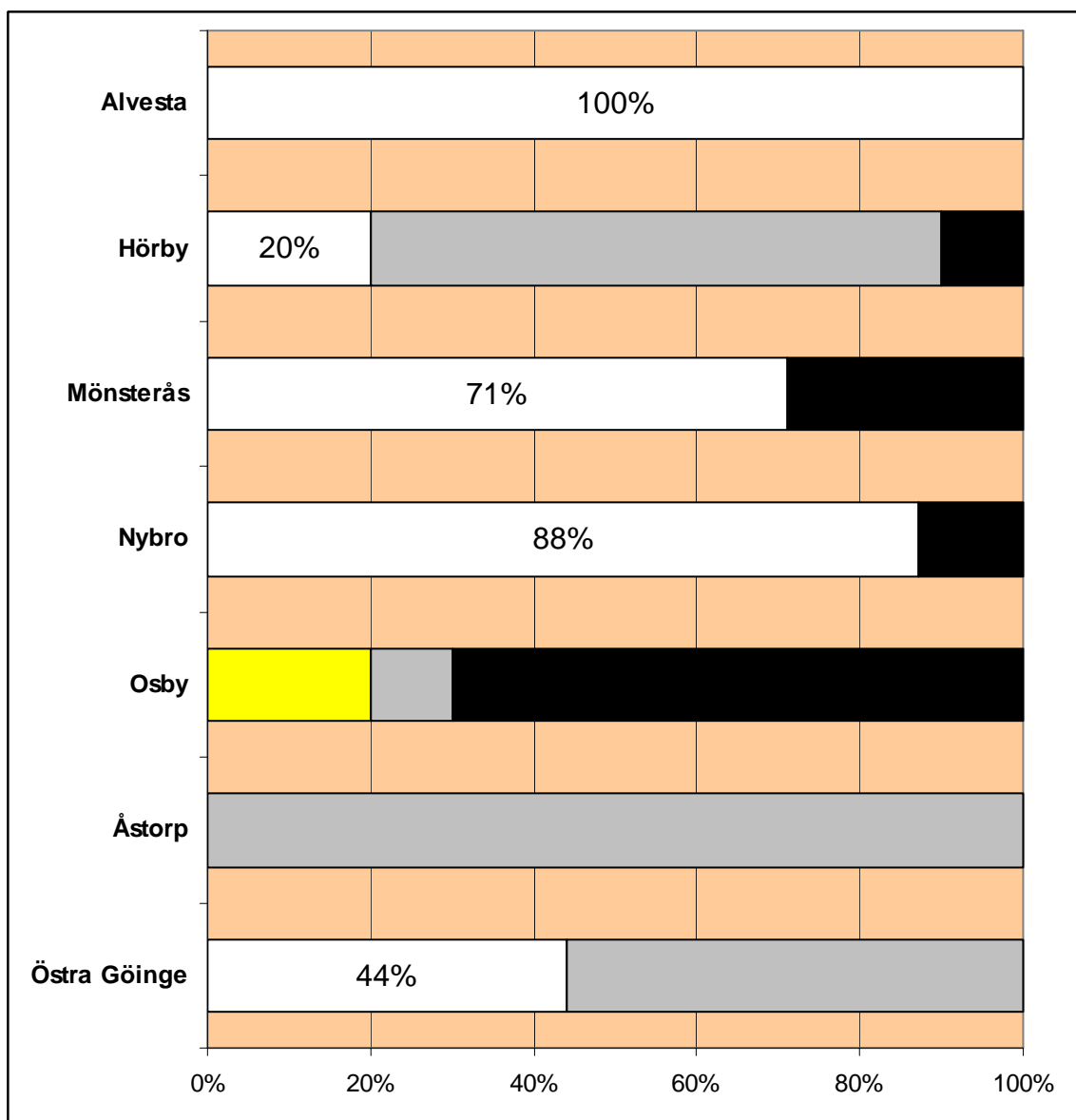
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).

Relativt korta svarstider. Kortast svarstid har Åstorp – 2 timmar.

AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.

□ Namn, Befattn/Funkt/Förv, Namn+Tel □ Namn+Förvaltn □ Övrigt



Alvesta lämnade alltid ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 0-88 %.
Exempel i Övrigt är enbart för- och efternamn.

Kommentar: Avsändare, innehållandes namn, funktion/förvaltning och telenummer, är det lättaste målet att nå och kan vara 100 %.

SVARSKVALITET

Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till hemsidan, uppmaning att ringa kommunen eller annan för mer information och då med telefonnummer samt ev teletider, bifogande av länk eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

Exempel

Fråga: Jag undrar om det finns något föräldrakooperativt dagis i kommunen? Vad gäller om vi vill ha barnomsorg där?

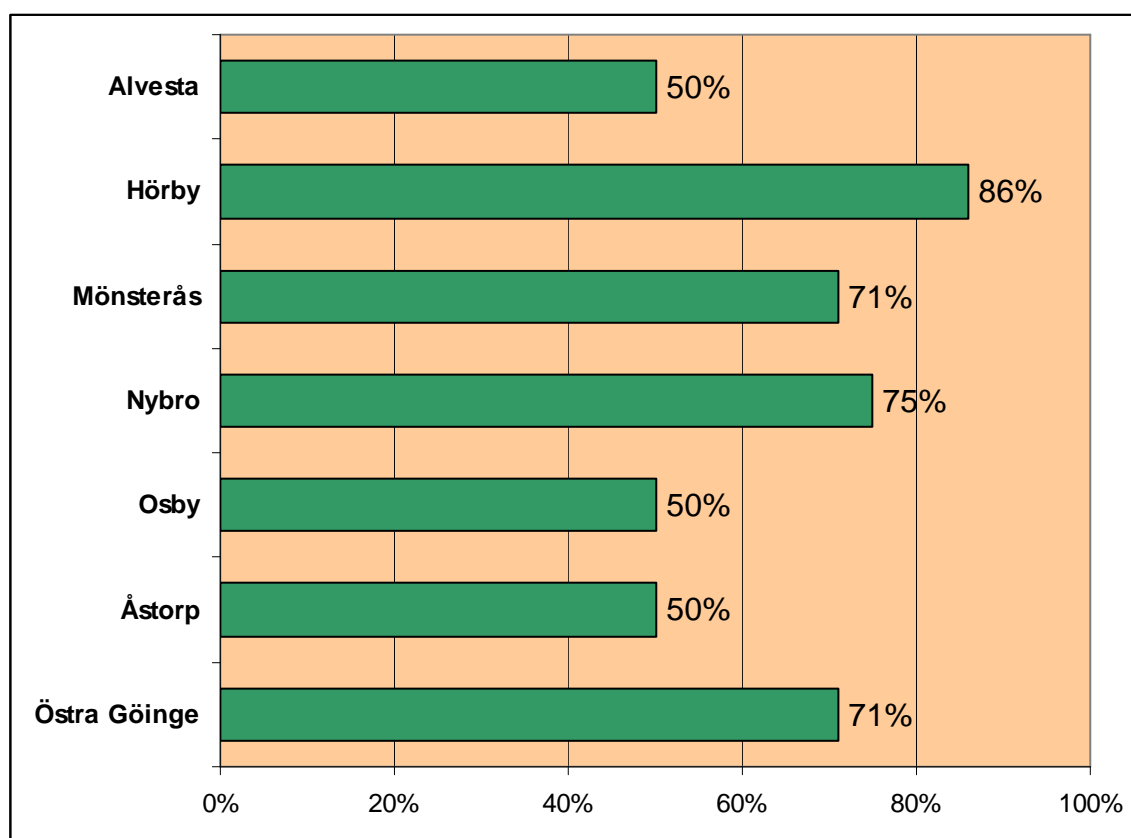
Svar: I Nybro har vi en föräldrakooperativ förskola som heter Positivet.

För tillfället är det fullt och en kö på 4 barn. Vill ni ringa och prata med deras rektor så heter hon Gun Nilsson och finns på tel.nr 0481-163 53.

Önskar ni plats där eller någon annanstans här i Nybro så skickar ni in er ansökan till mej. Ansökan bör ni skicka in 6 månader innan ni önskar påbörja inskolningen.

Blanketter och mer information hittar ni på www.nybro.se

Med vänlig hälsning
Carina Eskilsson



Svaret ovan kommer från Nybro och är ett bra exempel på merinformation, även om avsändaruppgifterna kunde vara mer utförligare.

Kommentar: Bra med hänvisningar till hemsidan, men de skulle kunna vara mer detaljerade eller bifogad länk. Det är inte alltid lätt att hitta på kommunala hemsidor.

Obesvarade brev

Ibland får vi bekräftelse från registratören eller annan att brevet hade kommit fram och att det är vidarebefordrat. Detta upplever vi som positivt, dock har vi inte räknat det som svar i denna mätning.

Följande brev (eller med liknande formulering) som vi har skickat, har vi inte fått svar på inom två veckor och i de flesta fall inte svar alls.

Till: Mönsterås

Fråga: Kan man få förtur till dagisplats? I så fall, hur gör man?

Skickat: Mån 6/10 14:05

Fråga: Kan man få förtur till dagisplats? I så fall, hur gör man?

Skickat: Sön 12/10 16:55

Fråga: Hej. Vi är i flyttplaner och räknar på vad allt kommer att kosta. Skulle vilja veta dagiskostnader för vår dotter på 3 år.
Vi tjänar ungefär lika totalt 50.000:-/mån och hon kommer nog vara där full tid.

Skickat: Mån 13/10 17:40

Till: Nybro

Fråga: Kan man få förtur till dagisplats? I så fall, hur gör man?

Skickat: Sön 12/10 16:55

Fråga: Hur lång tid innan en planeringsdag, omorganisation m.m har man skyldighet att informera föräldrar till barn på dagis om en stängning? Var hittar man denna information?

Skickat: Ons 8/10 19:25

Till: Åstorp

Fråga: Hur lång tid innan en planeringsdag, omorganisation m.m har man skyldighet att informera föräldrar till barn på dagis om en stängning? Var hittar man denna information?

Skickat: Ons 8/10 19:25

Fråga: Hur lång tid innan en planeringsdag, omorganisation m.m har man skyldighet att informera föräldrar till barn på dagis om en stängning? Var hittar man denna information?

Skickat: Tors 16/10 12:25

Till: Östra Göinge

Fråga: Hur lång tid innan en planeringsdag, omorganisation m.m har man skyldighet att informera föräldrar till barn på dagis om en stängning? Var hittar man denna information?

Skickat: Ons 8/10 19:25