

Kvalitetskartlegging av kommunale tjenester

Faglig veileder for barnehagetjenesten



Innhold

1 Innledning	3
2 Bakgrunn og formål	3
3 Forberedelser.....	5
4 Gjennomføring av undersøkelsen.....	6
5 Analyse og bruk av resultatene	8
Vedlegg:	9
Vedlegg	10
Forslag til standard informasjonsbrev – foreldre/foresatte i barnehagen	10
Standard information letter proposal – parents/guardians with children attending kindergarten	11
Spørreskjema til foreldre/foresatte.....	12

1 Innledning

Kommunene har siden 2002 hatt mulighet til å gjennomføre egne brukerundersøkelser på nettportalen www.bedrekommune.no

For kommunene er bedrekommune.no et verktøy som de kan bruke til måling av tjenestekvalitet, bruker- og medarbeidertilfredshet. På nettportalen kan kommuner som ønsker det, hente ferdige undersøkelsesopplegg, gjennomføre egne undersøkelser og sammenligne resultater fra egen kommune med andre kommuner.

Mer enn 300 av landets kommuner har lisens på portalen og har mulighet til å gjennomføre undersøkelser på bedrekommune.no. Årlig gjennomføres et sted mellom 500 – 700 undersøkelser på nettportalen.

Alle våre brukerundersøkelser evalueres og revideres med jevne mellomrom. Kvalitetsverktøyet for barnehager ble revidert høsten 2006 og i den siste reviderte utgaven fra 2007, ble flere nye spørsmål tatt inn i spørreundersøkelsen.

Eventuelle spørsmål og forbedringsforslag kan sendes på e-post til bedrekommune@ks.no

2 Bakgrunn og formål

Hensikten med brukerundersøkelsen for barnehagetjenesten er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdialog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.

I alle våre undersøkelser er formålet å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

Vi anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Vi anbefaler også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere. Dette for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen.

Erfaringene viser at kommuner som sammenlikner seg med hverandre, lærer av de gode eksemplene, og setter i gang forbedringstiltak i egen kommune og egne virksomheter.

Alle data fra gjennomførte brukerundersøkelser på kommunenivå blir gjort tilgjengelig for andre kommuner som bruker portalen bedrekommune.no. Alle data blir offentliggjort på kommunenivå i januar kalenderåret etter at kartleggingen er gjennomført.

Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; resultat-, prosess- og strukturkvalitet.

Resultat

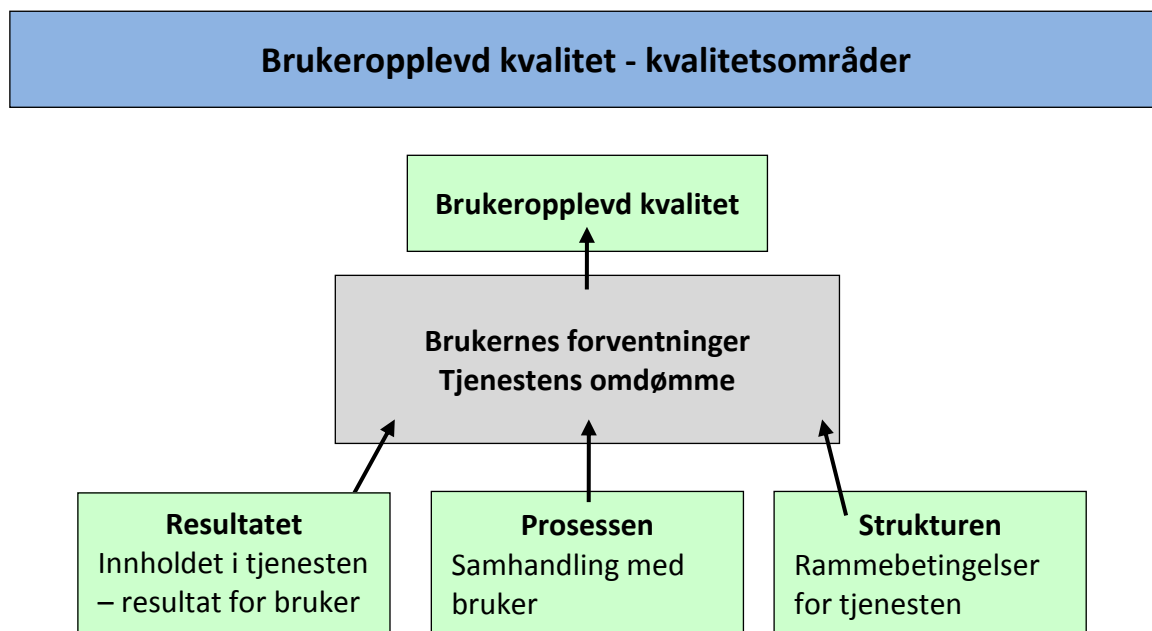
Her settes fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?

Prosess

På dette området rettes oppmerksomheten på de prosessene som foregår i tjeneste-produksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene.

Struktur

Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.



Hvert kvalitetsområde kan igjen deles opp i ulike dimensjoner (kategorier).

Brukerundersøkelsen for barnehagetjenesten består av 7 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det valgt ut et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger.

Resultat

Resultat for brukerne
Trivsel

Prosess

Brukermedvirkning
Respektfull behandling

Struktur

Tilgjengelighet
Informasjon
Fysisk miljø

Gjennom brukerundersøkelser måler vi brukeropplevd kvalitet. Brukeropplevd kvalitet er subjektiv og er bl.a. påvirket av brukernes forventninger og omdømmet tjenesten har.

3 Forberedelser

Brukerundersøkelsen for brukere av barnehagetjenesten skal gi et inntrykk av hvordan denne målgruppen opplever tjenestetilbudet i kommunen. Det er lagt vekt på spørsmål som er spesielle for denne målgruppen.

Personer som benytter seg av flere kommunale tjenester kan bli «utsatt for» flere undersøkelser på kort tid. Da vi er opptatt av å få et innblikk hvordan kvaliteten oppleves på de ulike tjenestene, er det mulig at noen brukere blir nødt til å svare på flere spørreskjemaer. Vi vil likevel gi en generell anbefaling om ikke å overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.

Spørreskjema

Undersøkelsen har ett spørreskjema til foreldre/foresatte.

I spørreskjemaene blir de bedt om å ta stilling til ulike spørsmål knyttet til tjenestene de mottar. Brukerne blir bedt om å svare på spørsmål om i hvor stor grad de er hvor fornøyd med tilbudet. Det skal krysses av på en 6-delt skala hvor 1 er «*veldig misfornøyd*» eller «*svært liten grad*» og 6 er «*veldig fornøyd*» eller «*svært stor grad*». Det er også mulig å svare «*Vet ikke*».

Brukerne blir også bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig. Kommunene kan på forhånd bestemme om kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes, må den som svarer også samtykke i at kommentarene blir brukt.

All registrering og rapportering foretas på www.bedrekommune.no

Bruk av bakgrunnsspørsmål

Administratoren av undersøkelsen kan koble fra bakgrunnsspørsmålene ved behov. *Merk at alle skjemaer automatisk skrives ut med bakgrunnsspørsmål*, så sant administrator ikke aktivt velger å ta dem ut.

Spørreskjemaene for barnehagetjenesten har 3 bakgrunnsspørsmål; barnets alder, kjønn og morsmål. Det er også mulig å velge bare enkelte av bakgrunnsspørsmålene. Vi anbefaler kommunens ledere å gjøre en *faglig vurdering* og bestemme om undersøkelsen skal gjennomføres med eller uten bakgrunnsspørsmålene. Ved å bruke bakgrunnsspørsmål kan kommunene få følgende innsikt som kan brukes i lokalt forbedringsarbeid:

- Det er mulig å finne ut om det er systematisk frafall i spørreundersøkelsen, om det er noen brukergrupper som ikke har samme svarprosent mv. Dette er sentralt når resultatene skal tolkes.

Det er viktig at kommunens ledere har en bevisst holdning til bruk av bakgrunnsspørsmål, da det *kan* oppstå situasjoner hvor det blir sådd tvil om brukernes anonymitet.

4 Gjennomføring av undersøkelsen

Målgruppe

Vi anbefaler at alle brukerne av barnehagetjenesten blir spurt. Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen, har vi utarbeidet et eget dokument som kan være til hjelp.¹

Kommunene avgjør selv om brukerundersøkelsen skal skje i både kommunale og private barnehager. Foreldre/foresatte blir bedt å uttale seg både på egne vegne og på vegne av sine barn. Foreldre/foresatte som har flere barn, bør få svare for hvert enkelt barn. Dette gjelder selv om barna går i samme barnehage og på samme avdeling.

Dersom foreldre/foresatte er skilt/separert eller ikke deler samme husholdning, anbefales det at brevet sendes til den personen som til daglig henter barnet. Ved delt foreldreomsorg bør begge foreldre få mulighet til å svare dersom de ønsker det.

Metoder for gjennomføring av spørreundersøkelsen

Svare på internett

Vi anbefaler at foreldre/foresatte får utdelt spørreskjema med engangspassord på. Skjemaene skrives ut fra bedrekommune.no. De fleste brukere av barnehagetilbudet vil kunne svare på undersøkelsen på internett. Man går inn på portalen bedrekommune.no ved å trykke på «svare på undersøkelse» og taster inn engangspassordet som står på spørreskjemaet. Så fort engangspassordet er brukt og skjemaet er sendt, vil det ikke være mulig å bruke det om igjen.

Denne metoden er den mest tidsbesparende for administrasjonen, men kan føre til lav svarprosent. Det kan derfor være lurt å stille en pc til disposisjon på et egnet sted i den enkelte barnehages lokaler eller på servicetorget hvor foreldre/foresatte som ikke disponerer pc hjemme, kan besvare spørreskjemaet.

Postal spørreundersøkelse

Utsendelse av spørreskjema per post er en annen metode som kan benyttes. Kommunen sender ut spørreskjema til den aktuelle brukergruppen og ber om at svaret sendes tilbake til kommunen.

Ved utsendelse legges skjemaene i konvolutt sammen med informasjonsbrev og svarkonvolutt. Det anbefales at de sendes i posten og at svarkonvolutten er ferdig frankert

¹ Dokumentet finner du på bedrekommune.no under fanen veiledninger.

og adressert til kommuneadministrasjonen. Dermed er det lett for brukerne å returnere skjemaet.

Det kan også vurderes om det er mulig å tilby gjennomføring av brukerundersøkelser i barnehagens lokaler. Det bør tilbys et egnet sted brukerne kan sette seg ned og fylle ut skjema. Det er fortsatt viktig at spørreskjemaet blir lagt i en svarkonvolutt og levert til adressaten.

Anonymitet og personvern

For å ivareta krav om anonymitet og personvern bør det ikke være den/de samme personen(e) som står for utskrift av spørreskjemaer med passord og pakking og utsending av disse. Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørreskjemaer/passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjonsskriv og frankert svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og utdeling/utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent kobles.

Kommuneadministrator kan før undersøkelsen settes i gang, sette en sperre for hvor mange svar som må foreligge før det er mulig å ta ut rapporter. KS anbefaler en nedre grense på 7 svar, men kommunene kan selv sette et lavere eller høyere antall basert på faglige vurderinger og lokale forhold. Dersom det er færre enn 7 svar fra en enhet, bør man slå sammen avdelinger/enheter og presentere resultatene på et høyere/aggregert nivå.

Det bør også være kommuneadministratoren som tar ut og sammenstiller resultater for så å videreformidle disse til enhetsledere der undersøkelsen er gjennomført.

Hjelp til minoritetsspråklige til utfylling av spørreskjema

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet. Brukerundersøkelsen er per i dag oversatt til engelsk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til brukere som ikke kan svare på norsk eller engelsk. Dette kan for eksempel skje ved at tolken leser opp spørsmålene fra spørreskjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutt og sender det til kommunen.

Brukerundersøkelser og Datatilsynet

Under menyknappen Informasjon på bedrekommune.no finnes en link til informasjon fra Datatilsynet. Generelt ved gjennomføring av KS' undersøkelser understreker Datatilsynet følgende:

- Det må komme klart frem i følgebrev og informasjon i forkant hva opplysningene skal brukes til, altså hvilket formål undersøkelsen har.
- Det kan ev. presiseres at kommunen ønsker å få et generelt bilde av hvordan brukerne/innbyggere opplever kvaliteten med fokus på forbedring og utvikling, og at

man ikke gjennomfører undersøkelsen for å kontrollere enkeltvirksomheter eller søker kjennskap til hva enkeltpersoner mener.

5 Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom bedrekommune.no ha tilgang til en rekke ferdige rapporter.

Ved bruk av bakgrunnsspørsmål oppfordrer vi til å være varsomme med å ta ut resultater fra enheter/avdelinger med få brukere. Her bør kommuneadministrator ta ut resultater på et høyere nivå eller ved å slå sammen enheter/grupper.

Vi anbefaler en tilnærming der man først skaffer seg en overordnet oversikt over hva materialet sier og at man deretter går mer i dybden på de områdene hvor man er interessert i mer detaljert informasjon. Med et slikt utgangspunkt kan gangen i en analyse for eksempel være:

- *Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjoner.* Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på tjenestens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers i landet. Erfaringen viser at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke spørsmål/dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning med landet som helhet.
- *Gjennomsnittlig skår for enheter eller avdelinger/grupper.* Det er nærliggende å spørre om ulike grupper innenfor tjenesten er like tilfredse: Er foreldre/foresatte til barn i kommunale barnehager like fornøyde som foreldre/foresatte til barn i private barnehager? Disse spørsmålene kan besvares ved å sammenlikne skåren for ulike grupper for alle spørsmål og for de ulike temaene. Den naturlige referansen er skåren for kommunen som helhet.
- *Svarfordeling.* Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av brukergruppen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I bedrekommune er det derfor laget figurer/grafer som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-6).
- *Utviklingen over tid i egen kommune.* Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.
- Dersom kommunen ønsker å gjøre dypere analyser av resultatene, kan kommuneadministrator få tilgang til rådatafil ved henvendelse til Kommuneforlaget.

Etter analysen bør kommunen ta i bruk resultatene i sine plan- og styringsdokumenter. Det er også viktig med en tilbakemelding til brukerne, slik at de ser nytten av å svare på en spørreundersøkelse.

Veiledningsheftet «God prosess» omhandler forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser. Heftet ligger på bedrekommune.no og er et praktisk hjelpemiddel i den viktige prosessen på veien mot bedre kvalitet.

Vedlegg:

- Forslag til standard informasjonsbrev, *foreldre/foresatte*
- Forslag til standard informasjonsbrev, *på engelsk*
- Spørreskjema, Brukerundersøkelse barnehage – foreldre/foresatte

Vedlegg

Forslag til standard informasjonsbrev – foreldre/foresatte i barnehagen

Dette forslaget er skrevet ut fra at dere følger forslaget til standard organisering av brukerundersøkelsen. Dersom dere velger en annen fremgangsmåte, må informasjonsbrevet justeres.

Dato:

Til foreldre/foresatte

Brukerundersøkelse i barnehagen

Vi har satt i gang et prosjekt for å skape bedre kvalitet i barnehagen. Da er det viktig for oss å vite hvordan du som foresatt opplever tilbudet.

Vi har derfor laget en brukerundersøkelse og håper du har anledning til å delta. Ved å svare på spørsmålene vil du gi oss god oversikt over hva vi bør bli bedre på.

Vedlagt finner du spørreskjemaet og en svarkonvolutt. På spørreskjemaet er det et engangspassord. Du kan gå inn på Internett på adressen www.bedrekommune.no og bruke passordet for å svare på brukerundersøkelsen der.

Du kan også sende skjema i lukket konvolutt innen den xxxxxxx. Alle svarene blir behandlet anonymt.

Dersom du har noen spørsmål om undersøkelsen må du gjerne ringe til xxxxxxx, tlf xxxxx.

Deltakelse i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape en bedre barnehage.

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

Vedlegg: Spørreskjema og svarkonvolutt

Standard information letter proposal – parents/guardians with children attending kindergarten

Date:

To parents/guardians

Kindergarten user survey

We are undertaking a project to create better quality at kindergartens. It is therefore important for us to know about your views as a parent/guardian.

We have formulated a user survey and hope that you will have the opportunity to answer it. By answering the questions, you will provide us with an overview of what we need to improve.

You will find an attached questionnaire and envelope. The questionnaire contains a one-time password. You may use the password to complete the questionnaire at the following web address: www.bedrekommune.no

You can also complete the attached form and send it in the sealed envelope no later than xxxxxx. All answers will be treated anonymously.

If you have any questions regarding the survey, please contact xxxxxx on xxxxx.

Obviously, participation in the survey is voluntary, but we hope that this will be a way for you to help us create a better kindergarten.

Thank you for your help!

Regards,

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Attached: Questionnaire and envelope

Spørreskjema til foreldre/foresatte

Foreldre/foresatte til barn i barnehagen skal svare på 31 spørsmål om kvalitet ved vurdere i hvor stor grad de er fornøyd med ulike forhold ved tjenesten - 1 (i liten grad) og 6 (i stor grad). I tillegg har de anledning til å svare «vet ikke».

Bakgrunnsspørsmål Først ber vi deg svare på noen bakgrunnsspørsmål

Barnets alder	Barnets kjønn	Barnets morsmål
Under 3 år	Jente	Norsk
Over 3 år	Gutt	Annet

RESULTAT FOR BRUKERNE I hvor stor grad er du fornøyd med:

1. Ditt barns sosiale utvikling?
2. Aktivitetsinnholdet i barnehagen?
3. Hvordan barnehagen tilrettelegger for det enkelte barns læring?
4. Barnehagens tilrettelegging av skoleforberedende aktiviteter?
5. Barnehagens bidrag til ditt barns språkutvikling?
6. De ansattes kompetanse til å gjøre en god jobb med ditt barn?
7. Personalets omsorg for barnet?
8. Barnehagens mattilbud? (sunn mat, riktig kosthold)
9. Barnehagens arbeid som kulturformidler?

TRIVSEL I hvor stor grad synes du ditt barn opplever:

10. Allsidig lek og aktiviteter?
11. At det er gøy i barnehagen?
12. Godt samspill med de voksne?
13. Godt vennskap med andre barn?

BRUKERMEDVIRKNING I hvor stor grad er du fornøyd med:

14. Barnehagens interesse for dine synspunkter?
15. Dine muligheter for medinnflytelse over tilbudet i barnehagen?
16. Barnets muligheter for å være med å bestemme innholdet i barnehagen?
17. Barnehagens samarbeid med hjemmet?
18. Samarbeidsutvalgets arbeid for å sikre foreldrenes medvirkning?

RESPEKTFULL BEHANDLING I hvor stor grad synes du personalet:

- 19. Behandler barnet med respekt?
- 20. Behandler deg med respekt?
- 21. Tar barnet på alvor?
- 22. Tar deg på alvor?

TILGJENGELIGHET I hvor stor grad er du fornøyd med:

- 23. Åpningstidspunktet?
- 24. Lukketidspunktet?
- 25. Muligheten for variert oppholdstid (dager pr. uke, timer pr. dag)?

INFORMASJON I hvor stor grad er du fornøyd med:

- 26. Informasjon om hvordan ditt barn har det?
- 27. Informasjon om det som skjer i barnehagen?

FYSISK MILJØ I hvor stor grad er du fornøyd med:

- 28. Barnehagens uteområder? (med hensyn til barns utvikling, lek og læring)
- 29. Barnehagens inneområder? (med hensyn til barns utvikling, lek og læring)
- 30. Barnehagens fysiske innemiljø? (for eksempel i forhold til støy/renhold eller annet)

GENERELT Til slutt vil vi stille deg et generelt spørsmål om hvordan du opplever den totale kvaliteten i barnehagen:

- 31. Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med barnehagen barnet går i?

Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i barnehagen?

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

- Ja
- Nei

Takk for hjelpen!