



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INST FÖR PEDAGOGIK OCH SPECIALPEDAGOGIK

# Sviktande svarsfrekvens

En studie om bakomliggande faktorer avseende den låga svarsfrekvensen för Göteborgs Stads förskoleenkät

**Ulrica Enderberg**

---

Uppsats/Examensarbete: 15 hp  
Program och/eller kurs: Magisteruppsats i pedagogik (PDA161)  
Nivå: Avancerad nivå  
Termin/år: Ht 2013  
Handledare: Susanne Dodillet  
Examinator: Margaretha Milsta  
Rapport nr: VT14 IPS01 PDA161

## Abstract

Uppsats/Examensarbete: 15 hp  
Program och/eller kurs: Magisteruppsats i pedagogik (PDA161)  
Nivå: Avancerad nivå  
Termin/år: Ht 2013  
Handledare: Susanne Dodillet  
Examinator: Margaretha Milsta  
Rapport nr: VT14 IPS01 PDA161  
Nyckelord: Enkät, svarsfrekvens, motivation och påverkan

---

**Syfte:** Syftet med studien är att belysa Göteborgs Stads förskoleenkäts styrkor och svagheter samt att undersöka vilka faktorer som har störst betydelse för enkätens svarsfrekvens.

Det finns dessutom en underordnad målsättning med studien som innebär att resultatet kan komma att användas för att modernisera och förbättra enkäten ur ett såväl vårdnadshavare- som verksamhetsperspektiv.

**Teori:** För att få förståelse för vad som kan motivera vårdnadshavarna att svara på enkäten har bland annat teori om motivationspsykologi legat till grund. En annan teoretisk utgångspunkt för studien återfinns inom socialpsykologin som handlar om att utifrån människors interaktion och medlemskap i sociala grupper förstå, förklara och förutsäga deras tankar, känslor, attityder och handlingar.

Även teorier om enkätens uppbyggnad speglas i studiens teoriavsnitt.

**Metod:** För att uppnå studiens syfte har studien utförts i två parallella processer. Den ena avsåg att belysa enkätens styrkor och svagheter genom att analysera Göteborgs Stads förskoleenkät utifrån teorier om vad som kännetecknar en bra enkät. Den andra processen innebar kvalitativa intervjuer som genomfördes med totalt åtta vårdnadshavare till barn med plats i förskolan i tre olika stadsdelar. Både vårdnadshavare som har besvarat enkäten och som inte besvarat enkäten intervjuades. I urvalet av undersökningsenheter har hänsyn tagits till stadsdelarnas geografiska placering och svarsfrekvensen för verksamhetsåret 2012.

**Resultat:** I relation till den litteratur som använts för att ta fram analysmallen är strukturen och utformningen på frågorna i Göteborgs Stads förskoleenkät tämligen korrekt.

Flera bakomliggande faktorer till den låga svarsfrekvensen har identifierats i studien och dessa återfinns framförallt i den delen som handlar om själva genomförandet, det vill säga de delar som verksamheterna har stor möjlighet att påverka. Ett exempel som kan lyftas fram är verksamhetens återkoppling till vårdnadshavarna, ett område där samtliga respondenter i studien uttrycker missnöje. Det finns risk att respondenterna tappar motivation att delta i enkätundersökningen, då det aldrig eller i liten grad sker återkoppling av resultatet.

Vidare bör verksamhetens nytta av enkätresultatet i förhållande till enkätens syfte undersökas, om syftet är att resultatet ska användas i verksamhetens systematiska kvalitetsarbete.

## **Förord**

Det tog tolv år att samla kraft mellan kandidat- och magisteruppsatsen. Det finns flera ingredienser i detta ”projekt” som bidragit till att studien överhuvudtaget blev av. Under tiden som studien pågått har nyckelorden varit; beslutsamhet, positiv coachning, kritiska vänner och förstående familj.

Tack till de vårdnadshavare som lät sig intervjuas. Stort tack till min familj och de vänner som engagerats när läget ibland känts kritiskt. Ett extra stort tack till min handledare som på ett mycket engagerat och oförställt sätt tagit sig an uppgiften att vägleda mig genom denna studie.

Med hopp och önskan om att denna studie kan bidra till att utgöra en skillnad.

Öjersjö 2013-12-15

Ulrica Enderberg

# Innehållsförteckning

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Inledning</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>2. Syfte och frågeställning</b> .....                              | <b>6</b>  |
| <b>3. Bakgrund</b> .....  | <b>7</b>  |
| 3.1 Teoretisk ram.....  | 7         |
| 3.2 Tidigare forskning.....   | 7         |
| 3.3 Vad kännetecknar en bra enkät?.....                               | 8         |
| 3.4 Teorier om motivation och påverkan.....                           | 9         |
| 3.5 Att bedöma kvalitet.....  | 12        |
| 3.5.1 Metod för att bedöma kvalitet.....                              | 12        |
| <b>4. Metod</b> .....   | <b>13</b> |
| 4.1 Urval.....  | 13        |
| 4.2 Genomförande.....   | 15        |
| 4.3 Bearbetning av intervjuer.....                                    | 16        |
| 4.4 Etiska överväganden.....  | 16        |
| 4.5 Tillförlitlighet.....   | 17        |
| <b>5. Resultat</b> .....  | <b>18</b> |
| 5.1 Enkätens styrkor och svagheter i relation till analysmallen.....  | 18        |
| 5.2 Resultat av intervjuer.....                                       | 21        |
| 5.2.1 Genomförande.....   | 22        |
| 5.2.2 Struktur och innehåll.....                                      | 23        |
| 5.2.3 Förbättringsområden.....  | 25        |
| <b>6. Resultatanalys</b> .....  | <b>26</b> |
| <b>7. Slutsatser och avslutande diskussion</b> .....                  | <b>29</b> |
| 7.1 Förslag på fortsatt forskning.....                                | 30        |
| <b>8. Referenslista</b> .....   | <b>31</b> |
| <b>Bilagor</b> .....  | <b>33</b> |
| Bilaga 1, Undersökning angående Förskoleenkäten i Göteborgs Stad..... | 34        |
| Bilaga 2, Göteborgs Stads förskoleenkät.....                          | 35        |
| Bilaga 3, Analysmall.....   | 40        |
| Bilaga 4, Intervjuguide.....  | 42        |

# 1. Inledning

Sveriges Radio, Ekot (2012) rapporterade 2012-07-20 att svenskarna blir allt mer trötta på enkäter från myndigheter. Bortfallet, personer som väljs ut men avstår från att svara, har enligt Ekot ökat dramatiskt. Även på Statistiska Centralbyrån (SCB) märks detta. Exempelvis har SCB:s undersökning om arbetskraft som tidigare brukade ha hög svarsfrekvens men de senaste åren haft stora bortfall. Senast 2011 hade bortfallet stigit från 18 procent tidigare år till hela 25 procent, rapporterar Ekot.

Enkätundersökningar bland vårdnadshavare i förskola och pedagogisk omsorg har genomförts sedan 1999 i Göteborgs Stad (bilaga 2). Enkäten bygger på SCB:s kvalitetsmodell *Nöjd-kund-index* (NKI) som, enligt Statistiska Centralbyrån (2008), är en modell som kan karaktäriseras som en tom struktur uppbyggd kring en matematisk modell och vars innehåll tas fram i samarbete med beställaren. Enligt Göteborgs Stads enkätstrategi för kommundemensamma enkäter (2010) ska stadens enkäter stödja uppföljning utifrån aktuella behov, möjliggöra jämförelser över tid, möjliggöra jämförelser mellan verksamheter, möjliggöra jämförelser nationellt, möjliggöra jämförelser mellan könen med tanke på dess breda målgrupp, värna igenkännande och pedagogisk resultatredovisning. Dokumentation kring arbetet då förskoleenkäten sattes samman finns inte att tillgå.

Enkäten anpassades 2002 för att mer likna grundskolans enkät och har sedan dess varit utformad på samma sätt. Staden har årligen genomfört enkätundersökningen med undantag för 2010. I enkäten ingår också frågor som är avsedda för barn över tre år att svara på tillsammans med vårdnadshavaren/vårdnadshavarna. Denna studie är avgränsad och denna del av enkäten ingår inte i denna studie.

I enkätundersökningen för 2012 var svarsfrekvensen mycket låg i flera stadsdelar. Under den senaste femårsperioden har andelen svarande i de kommunala förskolorna sjunkit från 55 procent (2008) till 42 procent (2012). Samma trend med låga svarsfrekvenser i enkätundersökningar går även att fastslå såväl nationellt som internationellt, skriver Wenemark, M. et al. (2010).

I den nya skollagen (2011) anges att det ska finnas ett dokumenterat systematiskt kvalitetsarbete på såväl enhets- som huvudmannanivå. Som ett led i detta genomförs den politiskt beslutade enkäten inom Göteborgs Stads förskolor varje år. Enkäten utgör således ett underlag för det systematiska kvalitetsarbetet.

I det missivbrev (bilaga 2) som lämnas ut i samband med enkäten beskrivs syftet med enkäten på följande sätt:

*”Syftet med denna enkät är att ta reda på hur nöjd du och ditt barn är med barnets förskola eller familjedaghem. Resultatet ska ge underlag för att förbättra verksamheten.”*

I frågeformuläret betygsätter vårdnadshavarna olika delar av förskolan/pedagogisk omsorg och dess verksamheter på en skala från 1 till 10. De områden som beskrivs som kvalitetsfaktorer består av flera delfrågor som föräldrarna får svara på. Kvalitetsfaktorerna sorteras in i följande områden:

Trivsel, Trygghet, Bemötande, Pedagogisk handledning, Pedagogisk process, Säkerhet, Delaktighet och inflytande, Förskolemiljö, Måltider, Förskolan i sin helhet, Förtroende, Kränkningar och trakasserier (tillkom 2011) samt Övrigt som omfattar en fråga om telefoni.

2012 års enkät genomfördes under tre veckor i början av juni. Enkäten skickades ut till ett leveransställe per stadsdel, där de förkodade enkäterna hämtades upp av personal från förskolorna. I utskicket fanns, förutom själva enkäten med bifogat svarskuvert, föräldrainformation att anslå på samtliga avdelningar och påminnelsebrev att anslå och/eller dela ut till föräldrarna efter cirka en vecka. Enkäten fanns tillgänglig på två språk – svenska och engelska.

Resultatet av enkäten publicerades officiellt på Göteborgs Stads hemsida i början av oktober 2012 och redovisades på staden-, stadsdels- och enhetsnivå. I tre stadsdelar har resultatet redovisats även på avdelningsnivå.

## **2. Syfte och frågeställning**

Studiens syfte är att belysa Göteborgs Stads förskoleenkäts styrkor och svagheter samt att undersöka vilka faktorer som har störst betydelse för enkätens svarsfrekvens.

Huvudfrågan blir därför:

Vad finns det för bakomliggande faktorer som kan förklara den låga svarsfrekvensen för Göteborg Stads förskoleenkät?

Det finns en underordnad målsättning med studien som innebär att resultatet kan komma att användas för att modernisera och förbättra enkäten ur ett såväl vårdnadshavare- som verksamhetsperspektiv.

Det har inte funnits någon avsikt att kunna generalisera resultatet, utan studien speglar åtta vårdnadshavares uppfattningar om Göteborg Stads förskoleenkät.

## 3. Bakgrund

Under bakgrunden beskrivs studiens teoretiska ram, vilken tidigare forskning och litteratur som finns inom området avseende enkätkonstruktion och genomförande, teorier om motivation och påverkan. Till sist beskrivs vad som har betydelse för kvalitet i förskolan samt en metod för att bedöma kvalitet.

### 3.1 Teoretisk ram

Föreliggande studie kombinerar flera olika teorier. För att få förståelse för vad som kan motivera vårdnadshavarna att svara på förskoleenkäten har bland annat teori om motivationspsykologi legat till grund, i synnerhet *self-determined motivation theory* vars ursprung återfinns inom motivationspsykologin. Grundläggande i denna teori är att människan har medfödda behov av självbestämmande, kompetens och social tillhörighet. Behovet av självbestämmande handlar om att människan vill känna att han eller hon handlar utifrån ett fritt val och att det finns en önskan att se sig själv som upphovet till handlandet. Kompetensbehovet innebär att människan har en inneboende strävan att hantera sin omgivning på ett allt bättre sätt och att öka sin kompetens inom olika områden. Behovet av social tillhörighet visar sig som en önskan att relatera till personer i sin omgivning, att bry sig om andra samtidigt som man känner att andra bryr sig om en själv.

En annan teoretisk utgångspunkt för studien återfinns inom socialpsykologin, som handlar om att utifrån människors interaktion och medlemskap i sociala grupper förstå, förklara och förutsäga deras tankar, känslor, attityder och handlingar.

Socialpsykologi kan delas in i tre studier: individuella fenomen, interpersonella fenomen och kollektiva fenomen. I denna studie har teorin aktualiserats med anledning av de socialpsykologiska mekanismerna som kan knytas till påverkan i samband med enkätens genomförande.

### 3.2 Tidigare forskning

Det finns en mängd nationell och internationell forskning och litteratur som främst avser det strukturella, det vill säga hur själva enkätformuläret bör konstrueras. Nyare litteratur inom detta område, exempelvis Trost (2012) och Iarossi (2006) som hänvisas till i denna studie, är samstämmig kring vad som kännetecknar en bra enkät.

Institutionen för medicin och hälsa vid Linköpings universitet har bedrivit forskning kring en hälsorelaterad enkätundersökning (Wenemark, M. et al.). Forskningsstudiens utgångspunkt återfinns i teorin om *self-determined motivation* (teorin om självbestämmande). Ett grundläggande antagande i denna teori är att människan har medfödda behov av självbestämmande, kompetens och tillhörighet. Teorin innefattar tre olika typer av motivation: Amotivation, Yttre motivation och Inre motivation, vilka skiljer sig åt i grader av självbestämmande. I studien har forskarna i en modell utifrån motivationstyperna kategoriserat olika skäl till deltagande i enkätundersökningar. Forskningsstudien belyser även behovet av utveckling av enkätmetodik där respondenten står i fokus.

I studien berörs dessutom kvalitetsbegreppet utifrån Kärrbys (1997) forskning om att bedöma kvalitet i förskolan. Författaren skriver att kvalitet är i hög grad beroende av vilket perspektiv bedömaren har. Hennes forskning speglar både ett föräldra- och ett professionellt perspektiv på kvalitet.



### 3.3 Vad kännetecknar en bra enkät?

Trost (2012) skriver att det är självklart att syftet med enkätstudien måste vara klart innan arbetet med att konstruera mätinstrument och innan själva datainsamlingen. Trost skriver vidare att det allt för ofta förekommer att syftet är oklart formulerat och att uppdragsgivaren inte vet vad han eller hon vill få fram. Ibland, skriver Trost, rör det sig snarare om *att* en undersökning eller en enkät ska genomföras än om *vad* man vill få reda på för något.

En hög grad av standardisering är önskvärd vid de allra flesta sorter av enkäter, det vill säga frågorna ska vara konstruerade på liknande sätt. Detta bidrar till att kunna uttala sig om hur stor andel av urvalet och även populationen som svarat på ett visst sätt. Frågeformuläret kan ha en låg eller hög grad av struktur. En hög grad av strukturering innebär att frågorna är relevant för ett ämne, i enkäten blandas inte fler ämnesområden in.

Det är av stor vikt att vara konsekvent i språkbruk och även enkätens utformning bör förstås vara konsekvent, exempelvis bör skalan genomgående vara densamma.

*En del av de potentiella svararna blir irriterade över inkonsekvenser och struntar kanske därför i att skicka in formuläret, medan de som inte blir irriterade över inkonsekvenser inte heller blir irriterade över konsekvenser (Trost, 2012 s. 86).*

När det gäller enkätfrågorna så skriver Trost att stora sammanhängande frågeområden får respondenten att tröttna. Det finns en risk att respondenten bara svarar på måfå och/eller glömmer bort vad svarsalternativen handlar om. I likhet med vad Trost skriver, anser Ejlertsson (2005) att matrisfrågor riskerar ge ett större bortfall på grund av respondentens problem att förstå instruktionerna. Ejlertsson poängterar vikten av att konstruktionen av matrisfrågorna bör vara att de är klara och lättbegripliga och inte innehåller ett stort antal delfrågor.

Svarsalternativen ska vara varandra uteslutande och enkäten bör innehålla sparsamt med hypotetiska frågor, enligt Ejlertsson. Det är känt, skriver Ejlertsson, att det ofta finns en dålig överensstämmelse mellan de olika svar som ges i en enkät om hypotetiska förhållanden och det faktiska beteendet, då situationen uppstår.

Iarossi (2006) skriver att även om det inte finns någon formell teori om hur en fråga ska formuleras, existerar en allmän princip för att avsevärt förbättra enkätens design. Två grundregler gör en bra fråga: relevans och stringens. En fråga är relevant om den information som genereras är lämpligt för syftet med studien, skriver Iarossi, vidare är en fråga stringent om den samlar den begärda informationen på ett tillförlitligt och giltigt sätt.

Trost (2012) rekommenderar att undvika öppna frågor och öppna följdfrågor i synnerhet, eftersom det är tidskrävande att samla ihop materialet och för att svarsbortfallet ofta blir mycket stort.

Retrospektiva frågor, det vill säga tillbakablickande frågor, ska undvikas i enkätformulär. Med retrospektiva frågor får man lätt uppgifter som ytligt sett verkar vara trovärdiga, men som inte är det, skriver Trost. Till exempel får man egentligen inte reda på hur det var, utan man får reda på hur respondenten nu ser på hur det var då. Likaså bör kunskapsfrågor användas med försiktighet, skriver Ejlertsson (2005), de är vanligen meningslösa att ha med i

en enkät som skickats hem per post. Eventuellt rätt svar kan endera bero på att respondenten kan det rätta svaret eller har tagit reda på det rätta svaret. Kunskapsfrågor har därför en låg validitet.

En annan viktig regel när man sätter ihop ett enkätformulär är att använda vanligt språk, frågorna ska dessutom ställas en åt gången. Undvik negationer, skriver Trost, liksom långa frågeformuleringar och ingresser. Värdeladdade ord och känsliga frågor ska också undvikas.

Vad gäller enkätformulärets missivbrev ska respondenten lätt kunna se vem/vilken organisation som står bakom enkäten och det ska finnas information om enkätens syfte och innehåll. Brevet bör också innehålla vad undersökningens resultat kommer att användas till.

### **3.4 Teorier om motivation och påverkan**

Begreppet motivation används för att försöka beskriva, förutsäga och förklara människors beteende, skriver Hallberg (2010). I denna studie, där syftet är att ta reda på bakomliggande orsaker till förskoleenkätens låga svarsfrekvens, blir därför begreppet motivation centralt.

Teorin om self-determined motivation (teorin om självbestämmande) utvecklades ursprungligen av Deci & Ryan vid University of Rochester, och har förfinats av forskare från flera länder (Self-Determination Theory, u.å).

Grundläggande i denna teori är att människan har medfödda behov av autonomi (självbestämmande), kompetens (upplevelse av kontroll) och tillhörighet (möjlighet att relatera till och bry sig om andra). För att inre motivation ska uppstå måste dessa medfödda behov tillfredsställas. Många teorier använder begreppet internalisering som en central process i socialiseringen, skriver Deci & Ryan (2000). Även teorin om self-determined motivation beskriver en internaliseringsprocess där individen påverkas av yttre, exempelvis sociala, förväntningar och gör dem till sina egna.

Teorin innefattar tre olika motivationstyper: Amotivation, Yttre motivation och Inre motivation. Dessa bildar en glidande skala med en gradvis övergång från ett stadium till ett annat, ett så kallad kontinuum. De olika motivationstyperna skiljer sig åt i graden av självbestämmande. Känslan av självbestämmande uppstår när individen upplever att denne agerar utan yttre påverkan (Deci & Ryan, 2000).

Yttre motivation delar Deci & Ryan in i fyra olika typer av kontroll; yttre, introjicerad, identifierad och integrerad. Inre motivation kommer från deltagaren själv, medan yttre motivation kommer från andra personer och yttre händelser. Inre och yttre motivation är även kopplat till olika typer av belöningar för sitt deltagande. Den inre motiverade individen drivs av att utföra något för själva nöjet i sig och för tillfredsställelsen som utförandet ger, medan den yttre motiverade drivs av sociala och materiella belöningar. Den amotiverade individen saknar däremot motivation och drivkraft, har inget mål med deltagandet.

| AMOTIVATION     | YTTRE MOTIVATION           |                           |                         |                         | INRE MOTIVATION   |
|-----------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|
|                 | Yttre kontroll             | Introjerad kontroll       | Identifierad kontroll   | Integrerad kontroll     | Roligt            |
| Inaktivitet     | Yttre styrning             | Inre belöning/bestrafning | Värderar beteendet högt | Total överensstämmelse  | Nå kunskap        |
| Planlöshet      | Tillfredsställa yttre krav | "Borde"<br>"Måste"        | "Vill"                  | Del av identiteten      | Uppnå något       |
| Ingen intention | Belöning/bestrafning       |                           | Viktigt för individen   | Värderar beteendet högt | Uppliva stimulans |

← - SJÄLVBESTÄMMANDE + →

Figur 1. Modell för olika motivationstyper. *Self-determination continuum*, Deci & Ryan, 2000, (citerad i Isberg & Lindblad, 2005 s. 26).

Wenemark, M. et al. (2010) lyfter i sin forskningsstudie fram att svarsfrekvenserna sjunkit i många länder under det senaste decenniet. Forskningsstudien beskriver och analyserar deltagarnas erfarenheter av att delta i en självadministrerad hälsorelaterad undersökning. Deltagarnas erfarenheter av tillfredsställelse och börda (belastning) relaterades till yttre eller inre motiv för att delta i undersökningen. Studien har sin utgångspunkt i teorin om self-determined motivation som beskrevs ovan och författarna har i modellen nedan utifrån de tre motivationstyperna kategoriserat olika skäl till deltagande i enkätundersökningar.



Figur 2. Motivationstyper som kategoriserats utifrån skäl till deltagande i enkätundersökning. M. Wenemark (*personlig kommunikation*, 2012-11-07).

Iarossi (2006) påstår att en av de vanligaste orsakerna till varför respondenter inte vill delta i en undersökning är en uppfattning om att deras medverkan är slöseri med tid. I själva verket är det verkliga skälet inte tidsbrist, detta motiv har ett svagt samband med omfattningen av frågeformuläret utan handlar mer om syftet med studien.

Iarossi skriver vidare att det finns tre övergripande faktorer som bidrar till framgång för undersökningen: den sociala miljön, undersökningens utformning och respondentens sinnestillstånd. Samspelet mellan dessa genererar positiva och negativa krafter mot undersökningen och kommer att ha påverkan på kvantitet och kvalitet av de insamlade uppgifterna.

Hedegaard Hein (2012) beskriver Förväntningsteorin som en inflytelserik kognitiv processteori. Grundtanken i förväntningsteorin är att det som styr en persons handlingar är de förväntningar som denne har på att handlingen ska leda till önskat resultat. Hedegaard Hein framställer bland annat Vrooms förväntningsteori från 1995. Utgångspunkten i Vrooms teori är att människans motivation är en produkt av hennes preferenser för ett visst resultat och att hennes förväntningar om att en viss handling leder till ett bestämt resultat. Huruvida individen tillskriver resultatet ett värde har en avgörande betydelse, skriver Hedegaard Hein, eftersom det är bara om individen tillskriver resultatet ett värde som det leder till handling.

Cialdini (2005) skriver om sociala regler och hur dessa kan påverka andra. Ett kraftfullt vapen för påverkan, skriver Cialdini, är reciprocitetsregeln. Enligt sociologer och antropologer ingår en av den mänskliga kulturens mest utbredda och grundläggande normer i reciprocitetsregeln. Regeln säger att vi ska försöka återgälda det som någon annan gjort för oss, ex tjänst och gentjänst. Reciprocitetsregeln gör att vi känner oss förpliktade att återgälda tjänster, gåvor m.m. En annan konsekvens av regeln är att gå någon till mötes som har gått oss till mötes. Cialdini kallar denna teknik för backa-efter-avslag. Ett exempel på detta är att först efterfrågar person A en stor tjänst, person B säger nej och person A ber då om en mindre tjänst som person B accepterar eftersom denne känner sig förpliktad att återgälda enligt reciprocitetsregeln.

Cialdini hävdar att när en person väl har gjort ett val eller tagit ställning i en fråga kommer personen att känna krav, både från dem själva och från andra, att han eller hon ska agera i enlighet med dennes åtagande. Ju större ansträngning en person har lagt ner i samband med en förpliktelse, desto större makt har förpliktelsen att påverka hans eller hennes attityd.

Sammanfattningsvis kan konstateras att förpliktelser är som mest effektiva när de är aktiva, synliga för andra, medför en viss ansträngning och upplevs som att de kommer inifrån (det vill säga inte påtvingade). Cialdini skriver dessutom att människor föredrar att säga ja till personer som de känner och tycker om.

En annan effektiv princip för påverkan är, enligt Cialdini, principen om sociala bevis. Principen innebär att en person avgör vad som är rätt genom att ta reda på vad andra personer tycker är rätt. Principen om sociala bevis säger: Ju större antal personer som anser att en idé är sann, desto mer kommer den enskilde att uppfatta idén som sann. Det finns två omständigheter under vilka sociala bevis fungerar särskilt effektivt – osäkerhet och vid likhet. I en svårtolkad situation, då personen känner sig osäker har denne en större benägenhet att titta på andras agerande och acceptera detta som korrekt. Den andra omständigheten som Cialdini omnämner är likhet. Principen om sociala bevis fungerar bäst när de personer som iakttas liknar oss själva. Andras agerande används som norm för det egna agerandet, och detta särskilt när vi anser att de andra liknar oss själva.

### 3.5 Att bedöma kvalitet

För denna studie är kvalitetsbegreppet intressant för att synliggöra vilka kvalitéer som har betydelse för förskolans verksamhet i relation till vad som efterfrågas i Göteborgs Stads förskoleenkät.

Kärrby (1997) skriver att forskning har visat att för barn i förskoleåldrarna är det hur man utformar miljön som har störst betydelse för kvaliteten; hur byggnader designas, hur man disponerar ytor och rummens läge, vilken beskaffenhet utrustningen har, påverkar barns tillfällen till sociala erfarenheter. Barngruppens storlek och sammansättning är viktiga för de sociala erfarenheter barn får. Viktigast av allt är emellertid personalens sätt att arbeta med barnen. Grunden för innebörden i kvalitetsbegreppet är; Vad är bäst för barnen? Förskolans syn på kvalitet, vad som är bra för barnen, bör helst överensstämma med föräldrarnas förväntningar och värderingar, men eftersom kvalitet i hög grad är en fråga om vilket perspektiv man har är det viktigt att ta reda på vilka kriterier en intressegrupp har, skriver Kärrby.

*I enkäter till föräldrarna tar man reda på vad dessa tycker om barnomsorgen. Ibland är dessa enkäter utformade på ett amatörmässigt sätt vilket gör att de inte differentierar mellan föräldrars uppfattningar av olika aspekter av kvalitet (Kärrby, 1997, s. 37).*

#### 3.5.1 Metod för att bedöma kvalitet

ECERS -*Early Childhood Environment Rating scale*- är en amerikansk utvärderingsskala. I Andersson, M., Löfgren, U. (2010) *Utvärdering och utveckling av förskolan* beskrivs ECERS som en metod att kvalitetsbedöma basfunktioner i förskolemiljön för barn mellan 2,5-5 år. I boken beskrivs statistiskt säkerställda resultat från utprövningar som visade att genom att använda metoden kunde personalen på egen hand genom självvärderingar höja kvaliteten i arbetet. För att öka tillförlitligheten i bedömningarna, skriver författarna, är det värdefullt att externa oberoende bedömare också gör utvärderingar. ECERS utvärderingsskala täcker sju olika områden. Skalan graderas från *Otillräcklig*, *Minimal* och *God* till *Utmärkt* eller med siffror från 1-7. *God* (5) eller *Utmärkt* (7) är eftersträvansvärda kvalitetsnivåer.

## 4. Metod

Under föreliggande rubrik redovisas tillvägagångssättet för denna forskningsstudie. Inledningsvis beskrivs studiens urval av undersökningsenheter, därefter beskrivs genomförande samt bearbetning av genomförda intervjuer. Till sist beskrivs studiens etiska överväganden och dess tillförlighet.

### 4.1 Urval

Göteborgs Stad är organiserad i tio stadsdelar som var och en har en politisk nämnd som bland annat ansvarar för och fattar beslut om förskola och skola inom stadsdelen.

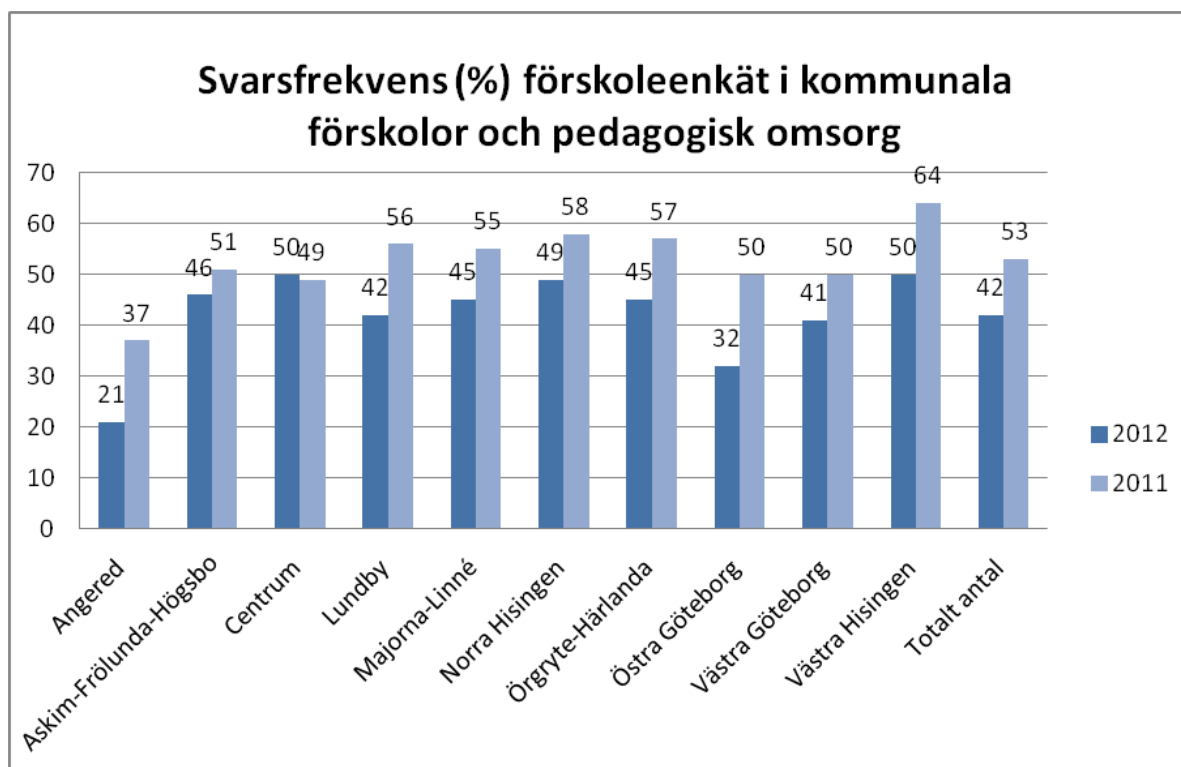
Höstterminen 2012 fanns cirka 1 300 förskoleavdelningar och 126 familjedaghem (pedagogisk omsorg) i kommunal regi i Göteborgs Stad. Vid samma tillfälle fanns dessutom cirka 175 förskoleverksamheter som drevs av enskilda huvudmän. Denna studie har inte haft för avsikt att belysa de två sistnämnda verksamheterna, det vill säga pedagogisk omsorg och fristående förskolor, utan studien har genomförts i kommunala förskolor i tre olika stadsdelar.

I urvalet har hänsyn tagits till stadsdelarnas geografiska placering och svarsfrekvensen för verksamhetsåret 2012. En viss hänsyn har dessutom tagits till den socioekonomiska aspekten som varierar i de olika stadsdelarna.

Antal barn varierar inom stadsdelarna. Enligt Göteborgs Stads stadsledningskontor hade exempelvis stadsdelen Angered 2 737 inskrivna barn i förskola och pedagogisk omsorg i kommunal regi i oktober 2012 medan Västra Hisingen hade 3 023 inskrivna barn vid samma mättillfälle.

Undersökningsåret 2012 delades totalt 27 957 enkäter ut till vårdnadshavare i Göteborgs Stads förskolor, familjedaghem och fristående förskolor. Av 27 957 utdelade enkäter svarade 11 641 vårdnadshavare, vilket innebar en svarsfrekvens på totalt 42 procent (42 procent i kommunal verksamhet och 39 procent i fristående förskolor).

Sett till respektive stadsdel är svarsfrekvensen låg i samtliga stadsdelar, endast en stadsdel hade en marginellt högre svarsandel 2012 än föregående år. Svarsfrekvensen varierar mellan stadsdelarna, från 21 procent i stadsdelen Angered till 50 procent i Västra Hisingen och Centrum.



Figur 3. Diagram som beskriver svarsfrekvensen i respektive stadsdel 2012 och 2013, Göteborgs Stad (2012).

Det kan konstateras att det var en stor variation avseende avvikelserna mellan verksamhetsåret 2011 och 2012. Den totala svarsandelen i Göteborgs Stad sjönk med 11 procentenheter. Mellan stadsdelarna varierar svarsandelen kraftigt. Stadsdelen Centrum är den enda stadsdel som hade högre svarsandel 2012 än föregående år, övriga stadsdelar hade en mer negativ utveckling. Störst avvikelse hade stadsdelen Östra Göteborg med -18 procentenheter.

Studien belyser de stadsdelar som haft lägst respektive högst svarsfrekvens under 2012, det vill säga Angered (21 %) och Västra Hisingen (50 %). I studien har också Örgryte-Härlanda ingått. Denna stadsdel, tillsammans med Majorna-Linné, gränsar närmast till stadens genomsnitt vad gäller den totala svarsandelen för 2012. Detta, tillsammans med att de socioekonomiska aspekterna skiljer sig mellan dessa stadsdelar, bidrar till en diversifierad respondentgrupp vilket skapar möjlighet att få så många olika synpunkter som möjligt.

Intervjuer har genomförts med totalt åtta vårdnadshavare i tre olika stadsdelar. Både vårdnadshavare i förskolan som har besvarat enkäten och som inte besvarat enkäten intervjuades. Studien avser endast vårdnadshavare i förskolan, eftersom familjedaghemmen är väldigt få i förhållande till antalet förskolor i respektive stadsdel. Det låga antalet skulle även kunna påverka möjligheten till att kunna vara anonym. Vårdnadshavarna som intervjuats benämns i studien som respondenter.

## 4.2 Genomförande

För att uppnå studiens syfte har studien utförts i två parallella processer. Den ena avsåg att belysa enkätens styrkor och svagheter genom att analysera Göteborgs Stads förskoleenkät utifrån Trost (2012) och Ejlertsson (2005) resonemang och rekommendationer kring innehåll och uppbyggnad av en enkät. En analysmall sattes samman utifrån utvalda delar av Trosts och Ejlertssons teorier och enkätens innehåll har analyserats utifrån mallen (bilaga 3).

Den andra processen för att uppnå studiens syfte har inneburit kvalitativa intervjuer med åtta vårdnadshavare som är potentiella respondenter i enkätundersökningen. Styrkan med kvalitativa intervjuer ligger, enligt Holme, I. M. och Krohn Solvang, B. (1997), i att undersökningssituationen liknar en vardaglig situation och ett vanligt samtal. Denna intervjuform innebär minst styrning vad gäller de personer som intervjuas. Intervjupersonernas uppfattning som framkommer under intervjun är det intressanta och styr utvecklingen av intervjun, frågorna har därför inte varit standardiserade. Intervjuerna har varit halvstrukturerade, vilket innebär att en intervjuguide med grundläggande frågor tagits fram innan intervjutillfällena (bilaga 4). Gillham (2008) skriver att de positiva aspekterna med halvstrukturerade intervjuer är att det skapar balans mellan struktur och öppenhet, uppnår ungefär likvärdigt innehåll med hjälp av stödord samt underlättar analys genom graden av struktur.

Gillham skriver att testning utgör ett första försök att prova de frågor som tagits fram, där frågor ställs till den *typ* av person som kommer att ingå i forskningsstudien, men inte medlem av den grupp som kommer att användas i verkligheten. Gillham skriver också att oavsett resultatet av testintervjun finns det ett lärande i att testintervjua med den typ av person som kommer att ingå i den faktiska forskningen. Förutom frågespecifika saker finns möjlighet att lära mer om allmänna saker så som vad som får frågor att fungera, det vill säga vad som gör dem produktiva och stimulerande eller inte, samt en känsla för vad som ger en intervju dess karakteristiska ton och anger riktningen.

De grundläggande frågorna i bilaga 4 testades på en person som representerade samma typ av personer som senare intervjuades, det vill säga vårdnadshavare till barn på med plats i förskolan i Göteborgs Stad. Testet innebar att frågeguiden reviderades något, framförallt för att reducera beräknad tidsåtgång för genomförande av intervjuerna.

Kontakt togs med ett antal förskolechefer i de stadsdelar som valts ut för studien. Urvalet beskrivs närmare under rubrik 5.1 Urval av undersökningsenheter. Vårdnadshavarna som deltar i studien har informerats och tillfrågats av respektive förskolechef, som sedan förmedlat aktuella namn. Dessa fick sedan skriftlig information om studien (bilaga 1) och en kopia av enkätformuläret från 2012 (bilaga 2). De uppmanades att läsa igenom enkäten innan intervjun och markera de frågor som framkallar positiva känslor och frågor som framkallar negativa känslor. De upplystes även om att de skulle kunna motivera de val de gjort, och att det inte fanns något rätt eller fel svar. Vårdnadshavarna informerades dessutom om syftet med intervjun, det vill säga att belysa enkätens styrkor och svagheter samt att undersöka vilka faktorer som har störst betydelse för enkätens svarsfrekvens.



### 4.3 Bearbetning av intervjuer

Samtliga intervjuer har spelats in efter medgivande av respondenterna. Intervjuerna har skrivits ut och sedan har svaren kategoriserats. En väsentlig egenskap hos kategorirubriker, skriver Gillham (2008), är att de verkligen ska lyfta fram de egenskaper hos de uttalanden som räknas dit – de ska vara deskriptiva och inte alltför abstrakta. De kategorier som varit framträdande återges i den modell som presenteras under rubriken 6.2 *Resultat av intervjuer*.

### 4.4 Etiska överväganden

I skriften *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* (2002) beskrivs att det grundläggande individskyddskravet kan konkretiseras i fyra allmänna huvudkrav på forskningen: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

*Informationskravet* innebär att forskaren ska informera de som berörs om forskningens syfte. I detta fall är studiens syfte att belysa enkätens styrkor och svagheter samt att undersöka vilka faktorer som har störst betydelse för enkätens svarsfrekvens. Det finns dessutom en underordnad målsättning med studien som innebär att resultatet kan komma att användas för att modernisera och förbättra enkäten ur ett såväl vårdnadshavare- som verksamhetsperspektiv.

Relevant information, så som att studien kommer att genomföras i tre olika stadsdelar i Göteborgs Stads verksamheter och att forskaren arbetar inom Göteborg Stad på en kommunövergripande nivå, är nödvändig information till deltagarna.

Forskaren har valt att informera respondenterna muntligt i samband med intervjun om forskarens relation till Göteborg Stad. Information om att resultatet av studien skulle kunna användas i ett förbättringsarbete har lämnats både muntligt och skriftligt. Respondenterna har även informerats om att forskaren inte har någon relation varken till enkätformuläret som togs fram 1998 eller hur undersökningarna har genomförts. Respondenterna har fått denna information eftersom detta skulle kunna påverka respondenternas svar som i sin tur skulle kunna påverka studiens resultat.

*Självbestämmande kravet* innebär att de som ska intervjuas ska upplysas om att deltagandet är frivilligt och om att de har rätt att avbryta sin medverkan närhelst de önskar. Deltagarna informerades om detta innan intervjun inleddes.

Kravet om *konfidentialitet* innebär att de medverkande ska försäkras största möjliga anonymitet. Respondenterna upplystes om att det i studien kommer framgå vilken stadsdel som respondenterna brukarna tillhör, men däremot inte vilken förskola individerna tillhör och heller inte vilka individer som intervjuats.

*Nyttjandekravet* innebär exempelvis att insamlade uppgifter om enskilda personer endast får användas för forskningsändamålet. Som skrevs tidigare i texten ovan om informationskravet så informerades respondenterna om att studiens resultat även kan komma att användas som underlag till att modernisera och förbättra Göteborgs Stads förskoleenkät. Respondenterna kommer kunna ta del av resultatet.

## 4.5 Tillförlitlighet

Patel och Davidson (2011) skriver att när vi använder oss av intervjuer som metod är undersökningens tillförlitlighet i hög grad relaterad till intervjuarens förmåga. Intervjuaren gör bedömningar när denne registrerar svar och här kan flera olika typer av bedömarfel förekomma. Förutsättningen för god reliabilitet, skriver Patel och Davidson, är att intervjuaren är erfaren.

Holme och Solvang (1997) skriver att validiteten hos den kvalitativa metoden är lägre vid den kvantitativa metoden, eftersom det vid intervjutillfället upprättas en relation mellan forskaren och den som intervjuas som kan påverka resultatet.

Tre intervjuer genomfördes på respondenternas egen arbetsplats, tre genomfördes i stadsdelsförvaltningens lokaler och två intervjuer genomfördes på förskolan där respondenten hade sitt barn inskrivet. Intervjun som ingick i pilottestet genomfördes på en neutral plats som respondenten valt.

De åtta intervjuerna som ingår i studien har svarat upp mot studiens forskningsfråga och därför bör validiteten vara god. Reliabiliteten i forskningsstudien bedöms också som ganska god, då metoden varit en kvalitativ forskningsintervju där intervjun varit halvstrukturerad och bygger på respondenternas uppfattningar av Göteborg Stads förskoleenkät.

Det har inte funnits någon avsikt att kunna generalisera resultatet, utan studien speglar åtta vårdnadshavares uppfattningar om Göteborg Stads förskoleenkät.

## 5. Resultat

Studien har utförts i två parallella processer, den ena synliggör enkätens styrkor och svagheter och den andra de kvalitativa intervjuer som genomförts med vårdnadshavare. Resultatet av det första spåret presenteras utifrån analysmallen som har sin utgångspunkt i Trost (2012) och Ejlertsson (2005). De genomförda intervjuerna redovisas kort i tre olika kategorier – *Genomförande, Struktur och innehåll* och *Förbättringsområden* - som synliggjorts med hjälp av en särskild modell som återfinns under rubrik 5.2.

### 5.1 Enkätens styrkor och svagheter i relation till analysmallen

I denna del av studien analyseras huruvida Göteborgs Stads förskoleenkät uppfyller respektive inte uppfyller de 22 kriterier/påståenden tagna ur Trost (2012) och Ejlertsson (2005). De 22 kriterier/påståenden som valts ut bedömdes vara relevanta för denna typ av enkätformulär och fördes in i en Excel-mall. Enkätformuläret bedömdes sedan och i analysmallen fanns en kolumn för ja och en för nej samt ett fält för kommentarer. Ja-svar är positivt (styrka) och nej-svar är negativt (svaghet).

Det går att konstatera att Göteborgs Stads förskoleenkät har, utifrån de utvalda kriterierna, många styrkor. Enkäten har en tydlig avsändare och har en hög grad av standardisering med konsekvent skalsättning så långt det är möjligt. Enkätens syfte framgår tydligt i de inledande anvisningarna och vad resultatet ska användas till beskrivs också.

Ett problem med enkätens syfte är att det i själva verket kan uppfattas som två syften;

1. *Syftet med denna enkät är att ta reda på hur nöjd du och ditt barn är med barnets förskola eller familjedaghem.*
2. *Resultatet ska ge underlag för att förbättra verksamheten.*

Ett resonemang om hur dessa två syften kan uppfattas som motstridiga av respondenterna återfinns under rubrik 7 Resultatanalys.

Enkäten innehåller inte några öppna frågor eller öppna följdfrågor, vilket förmodligen inte hade varit möjligt att hantera då enkäten delas ut till nästan 28 000 respondenter. Frågeområdena i enkäten behandlar *en* fråga åt gången vilket skapar tydlighet kring vad som egentligen efterfrågas. Den granskade enkäten innehåller genomgående ett enkelt språk i synnerhet för den respondent som har svenska som modersmål. Enkäten för 2012 översattes endast till ett annat språk – engelska. Detta är inte ändamålsenligt då en stor andel av samtliga potentiella respondenter i Göteborgs Stad har ett annat modersmål än svenska. Enkätens språkbruk är konsekvent för sammanhanget och innehåller inte negationer.

Enkätens svarsalternativ ska vara varandra uteslutande, vilket enkelt kan uttryckas som att varje svar endast får förekomma en gång i samma fråga. Detta uppfyller den granskade enkäten, framförallt då den stort sett har en sammanhängande skalsättning genom hela enkäten där respondentens nöjdhet ska graderas på en tiogradig skala.

Ett exempel på när *frågorna* möjligtvis borde utesluta varandra är frågeområde 4 *Pedagogisk handledning*. Under frågeområdet ställs först en fråga om hur nöjd vårdnadshavaren är med att barnet får tillräckligt stöd i sin utveckling. I andra frågan (samma frågeområde) ställs sedan en fråga hur nöjd vårdnadshavaren är med hur personalen stödjer och stimulerar barnets

språkutveckling. Det förutsätts att vårdnadshavaren har ganska goda pedagogiska kunskaper för att skilja på delar av barnets utveckling.

Kunskapsfrågor har en låg validitet, varför de bör undvikas enligt Ejlertsson (2005). Den granskade enkäten innehåller inga kunskapsfrågor och heller inga direkt hypotetiska frågor. En fråga kan möjligen beskrivas vara av spekulativ karaktär, nämligen fråga 13. Där ombeds respondenten kryssa i möjliga anledningar till varför denne blivit utsatt för kränkande behandling/bemötande. Ytterligare reflektioner angående fråga 13 redovisas längre ned i texten.

Frågeområdena inleds utan ingresser, som exempelvis skulle kunna finnas för att ge respondenten en bakgrund till frågan/frågorna. Trost (2012) skriver att långa ingresser och frågeformuleringar bör undvikas, vilket enkäten gör, men i några fall skulle en kort ingress kunna vara bra som vägledning, exempelvis under frågeområde 5 Pedagogisk process. Förutom den informationen som respondenten kan lista ut med hjälp av de enskilda frågorna under frågeområdet, finns ingen ambition om att ge några ytterligare förklaringar. Samma resonemang gäller frågeområde 4 Pedagogisk handledning.

De svagheter som identifierats utifrån de utvalda kriterierna återfinns i frågorna 7, 10, 12-14. Enkätformulärets fråga 7 om *Delaktighet/Inflytande* innehåller flera sammanhängande frågeområden som riskerar få respondenten att glömma vad svarsalternativen handlar om. Inom frågeområdet blandas också perspektiven på vilken nivå respondenten känner sig delaktig. Man efterfrågar *Delaktighet/Inflytande* tre olika nivåer: avdelnings-, förskole- och stadsdelsnivå (politisk nivå). Frågeområdet avslutas med en ja eller nej fråga om deltagande i utvecklingssamtal, underförstått att detta är en möjlighet att vara med och påverka. Om respondenten svarar ja förväntas respondenten gradera på den tiogradiga skalan hur nöjd denne var med genomförandet av utvecklingssamtalet.

Eftersom enkätresultatet presenteras som en helhet, innebär det att en enskild fråga kan i ganska hög grad påverka den enskilda förskolans totala resultat. På en aggregerad nivå begränsas användningsområdet genom att enkätens frågeområde, i detta fall fråga 7, är tämligen diversifierad.

En annan fråga där flera brister identifierats är fråga 12, *Kränkningar/trakasserier*. Enligt Trost (2012) ska retrospektiva frågor undvikas i enkätformulär. Respondenten ska i fråga 12 svara på om denne under de senaste 12 månaderna känt sig kränkt av personalen. Trost menar att med retrospektiva frågor får man egentligen inte reda på hur det var, utan man får reda på hur respondenten nu ser på hur det var då. Frågeställningen skulle dessutom kunna uppfattas som känslig då den riktar sig mot den vuxnes upplevelser av bemötandet av förskolepersonalen.

Fråga 13 hör ihop med fråga 12, men är inte uppbyggd som en följdfråga utan är en fråga som står för sig själv. Detta kan förvirra eller irritera de respondenter som svarat nej på fråga 12.

Fråga 13 efterfrågar samband till den kränkande behandlingen/bemötandet, det finns nio olika alternativ för respondenten att välja mellan och respondenten upplyses om att det går att välja flera av dessa alternativ. Alternativerna är exempelvis Etnisk tillhörighet, Funktionsnedsättning, Hudfärg, Könsidentitet/könsuttryck eller Annat. Precis som med fråga 7 finns det anledning att fundera över hur verksamheten kan få användning av resultatet och att frågan i sig kan uppfattas som känslig om den exempelvis korskörs med andra frågeställningar i enkäten. Det framgår inte i anvisningen till respondenten hur resultatet ska användas, mer än att resultatet ska ge underlag för att förbättra verksamheten.

En annan fråga som utifrån Trost bedöms som bristfällig är fråga 14 som handlar om nöjdhet med att få service via telefon i Göteborgs Stad. Frågan är tvetydlig, eftersom det inte definieras vem som avses med Göteborgs Stad, är det växel, stadsdelsförvaltningen eller förskoleavdelningen som avses? Här går det återigen att konstatera en blandning av nivåer, likt det som beskrivs ovan om fråga 7. Med rimlig sannolikhet tolkar många respondenter frågan som att det är förskolan eller avdelningen som avses i frågan, då vårdnadshavare med redan inskrivna barn förmodligen inte ringer via stadens växel och säkert sällan ringer stadsdelsförvaltningen. Frågan är således inte av intresse på enhetsnivå.

Trost skriver att utformningen bör vara konsekvent. Utformningen av Göteborgs Stads enkätformulär för vårdnadshavare i förskolan är tämligen konsekvent vad gäller enkätens skalor. Det är ett par frågor på slutet som inte går att införliva i samma tiogradiga skala samt bakgrundfrågorna som kommer på slutet av enkäten. Detta är dock inget som bedöms skapa bekymmer för respondenten.

Frågeområdena i enkäten är relevanta. Det som möjligen skulle kunna föras ett resonemang kring är frågor som respondenterna med stor sannolikhet har ganska liten kunskap om, t ex frågan: *Hur nöjd är du med den mat som serveras på förskolan?*

Det går att ifrågasätta enheternas nytta av vissa frågor, exempelvis *Hur bra är ditt barns förskola jämfört med andra förskolor som du känner till?* Det finns anledning att fundera på hur resultatet av frågan har något värde för förskolan, stadsdelsförvaltningen eller kommunövergripande, för vilka verksamheter blir man jämförd med? Frågan är ganska ointressant både ur ett verksamhetsperspektiv, men också ur respondenternas perspektiv.

Det finns exempel på frågor i enkäten som är snarlika. Det kan skapa viss misstänksamhet hos respondenten att det är kontrollfrågor där samma fråga ställs två gånger och undersöka om respondenten svarar motsägelsefullt. Frågeområde 1 och 2 tangerar detta resonemang.

Fråga 1:1 Hur nöjd är du med ditt barns förskola när det gäller hur ditt barn trivs i förskolan?

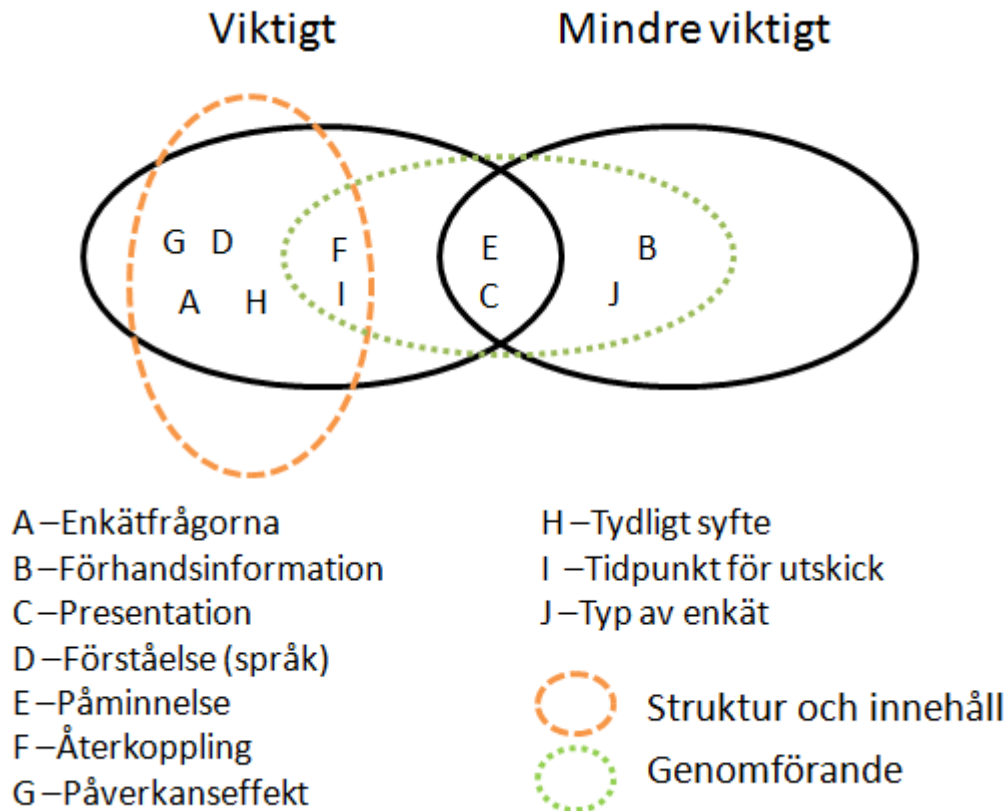
Fråga 2:1 Hur nöjd är du med hur tryggt ditt barn tycks vara med kamraterna?

Trivsel och trygghet hänger intimt samman, men dessa frågeområden är uppdelade i enkäten.

Tidigare har påpekats att perspektiven (nivåerna) blandas genomgående i de olika frågeområdena. Detta är något som bör uppmärksammas och rekommenderas att eventuellt justeras för att få en än mer strukturerad enkät och som bättre svarar mot enheternas behov av frågor som tjänar som uppföljning i verksamheternas systematiska kvalitetsarbete - om det nu är syftet till varför enkäten genomförs.

## 5.2 Resultat av intervjuer

För att uppnå studiens syfte, det vill säga undersöka vilka faktorer som har störst betydelse för enkätens svarsfrekvens har nedanstående modell fungerat som ett verktyg. I modellen nedan synliggörs brukarnas uppfattning av vad eller vilka faktorer som beskrivits som viktiga respektive mindre viktiga för enkätens svarsfrekvens.



Det som respondenterna lyft fram som viktigt återfinns i den vänstra ellipsen och det som kommit till uttryck som mindre viktigt återfinns i den högra. I ovanstående konfiguration finns faktorer som kan räknas in under både positivt eller negativt (E och C). De faktorer som kan kategoriseras in under Struktur och innehåll representeras av den orangea ellipsen, medan faktorer som handlar om Genomförande (organisation) representeras av den gröna ellipsen.

Utifrån intervjuerna kan det konstateras att enkätens syfte är tydligt för respondenterna. Missivbrevet/anvisningarna kommenterades av en respondent som tyckte att de var för mycket text och påpekade att det var en försvårande omständighet för utlandsfödda respondenter. Det är av vikt att även respondenter med annat modersmål än svenska förstår syftet med enkäten och vad svaren ska användas till.

Enkätformuläret med tillhörande missivbrev beskrevs som tråkigt och inte särskilt tilltalande.

### 5.2.1 Genomförande

Respondenterna redogör i intervjun för sina personliga motiv till varför de deltagit respektive inte deltagit i enkätundersökningen. Flera uppger att det är ett bra sätt att kreditera personalen och uppmuntra deras arbetsinsatser och att det kändes viktigt att svara på enkäten då barnen tillbringar mycket tid på förskolan. Vissa anger att enkäten är ett sätt att vara med och påverka, i synnerhet saker som de inte upplever sig nöjda med, medan andra uttryckte att de som förälder inte kände sig delaktig i vardagen och att föräldrarna i stadsdelen inte upplever enkäten som en större möjlighet att kunna påverka.

*”Ingen tror att detta ger något, man skriver och skriver utan att det ger något tillbaka... det känns meningslöst att sitta och kryssa och inte veta vad som händer.”*

Någon uttryckte att enkätundersökningen känns kluven eftersom pedagogerna å ena sidan gör ett gott jobb utifrån de givna förutsättningarna, å andra sidan vill respondenten se synpunkter på kvaliteten som man har fått ge avkall på när exempelvis resurserna inte räckt till.

Ett annat motiv till deltagande som framkommit under intervjuerna är lojalitetsplikt gentemot förskolepersonalen.

De motiv som uppgavs till varför man valt att inte delta var att enkäten hade lagts åt sidan och inte kommit fram förrän svarstiden var ute samt att det känns tjugig svara på samma frågor varje gång. En annan anledning som lyftes fram är att respondenten aldrig förstått vart enkäterna tar vägen, vem som ska ha dem och har därför avstått från att svara.

Den bild som blir tydlig och är gemensam för respondenterna är att enkäten inte föregås av någon information innan den hängs ut i barnets fack. Ett par av respondenterna påpekar att enkäten genomförts sent (juni månad) och att detta förmodligen påverkar svarsfrekvensen. En annan uttrycker att det är lätt hänt att enkäten blir kvar i barnets fack flera veckor exempelvis på grund av låg närvaro på förskolan, att äldre syskon hämtar på förskolan eller att den tas hem men slängs bort eftersom föräldrarna varken pratar, läser eller skriver på svenska eller engelska vilka var de språk som fanns översatta i 2012 års enkät.

Det är brukligt att majoriteten av förskolorna i de tre stadsdelarna som ingår i studien anslår en eller ett par påminnelser om att fylla i enkäten. Påminnelsen har kungjorts antingen via ett kort i facket eller på ytterdörren till avdelningen.

En annan gemensam upplevelse bland respondenterna är avsaknaden av återkoppling av resultatet. I en av förskolorna i en av de stadsdelar som deltagit i studien har resultatet kort presenterats av förskolechefen. Inga diskussioner har förts med föräldrarna exempelvis kring orsaker varför vissa svarsresultat är så låga. Detta hänger med stor sannolikhet delvis ihop med respondenternas upplevelse av att enkätresultatet inte lett till några förändringar i verksamheten. Möjligheten att som förälder kunna påverka verksamheten genom enkäten uppfattas således som mycket låg. Det finns en uppfattning bland några av respondenterna att det är främst förvaltningen som använder resultatet till övergripande statistik.

Endast en av respondenterna efterfrågar möjlighet att kunna göra enkäten elektroniskt.

## 5.2.2 Struktur och innehåll

Flera av respondenterna uppgav att enkäten ger intryck av att vara ganska omfattande. Enkätens skalsättning och uppbyggnad kan bidra till en sådan upplevelse. Övriga kommentarer avseende skalsättningen handlade om att skalans bredd, men skalan uppfattades trots det som både begriplig och användbar. Någon ansåg att en tiogradig skala kan ge en mer nyanserad bild än om skalstegen varit färre och någon uttryckte att det hade räckt med en femgradig skala.

Själva innehållet och framför allt frågornas betydelse har varit föremål för många reflektioner och synpunkter. Frågorna är överlag generellt riktade, exempelvis fråga 3:1 *Hur nöjd är du med hur du bemöts av personalen på förskolan?* Som förälder kan du vara nöjd med hur en person i arbetslaget bemöter ditt barn, men inte med övrig personals bemötande. Denna upplevelse kan man inte ge uttryck för i enkäten och då, uppgav respondenten, och då lägger man sig i mitten på den tiogradiga skalan.

Frågeområde 1 och 2, *Trivsel* respektive *Trygghet*, upplevs av respondenterna som viktiga. Dessa frågeområden upplevs intimt hänga samman. En fråga som föreslogs kunna ingå under frågeområdet *Trygghet* är nöjdhet med stabiliteten i personalgruppen/användande av vikarier. En av respondenterna ansåg frågeområde 2 som svår, speciellt för personer som inte har svenska som modersmål. Frågorna ställs inte på ett konsekvent sätt så som under frågeområde 1. Frågorna är olika uppbyggda vilket kan ha påverkan på förståelsen hos respondenten, vilket i sin tur kan leda till att respondenten avstår från att svara.

Frågeområde 3 *Bemötande* kommenterades bland annat på så sätt att en viktig del av bemötandet var att som förälder få återkoppling på vad som har hänt under dagen. Detta frågeområde skulle kunna kompletteras. En av respondenterna ifrågasatte ordet *beaktar* och poängterade att det kan vara ett svårt ord att förstå.

Frågeområde 4 och 5 handlar om *Pedagogisk handledning* och *Pedagogisk process*, dessa begrepp är svåra att förstå för respondenterna. Respondenterna behöver i flera fall läsa igenom samtliga frågor under rubriken för att ha möjlighet att förstå vad som döljer sig bakom rubriken. Vad menar verksamheten med en pedagogisk process? Förutom den informationen som respondenten kan lista ut med hjälp av de enskilda frågorna under frågeområdet, finns ingen ambition om att ge några ytterligare förklaringar. Begreppen används inom utbildningssektorn och exkluderar därmed en stor del av respondenterna. Det finns en risk att respondenterna svarar *Ingen åsikt* på frågorna under dessa rubriker, men att det egentligen handlar om språkförståelse och inte att respondenten inte har något att säga i frågan. Inom detta område, liksom frågan om *Lugn och ro* under frågeområde 8 m fl, behöver respondenten dessutom vara ganska initierad i hur det fungerar i verksamheten. Respondenten är beroende av att personalen på avdelningen håller vårdnadshavaren informerad för att denne ska kunna svara, exempelvis *Hur nöjd är du med ditt barns möjlighet att leka?* Föräldrar med små barn har svårare att få inblick i frågan och är mer beroende av personalens återkoppling och bedömning.

Fråga 5:5 om omfattningen av utomhusvistelse upplevs som klurig, hur verksamheten ska tolka resultatet. Är det positivt eller negativt att vistas utomhus?

Frågeområde 6 som handlar om *Säkerhet* är viktig för flera respondenter. Säkerhetsfrågorna uppfattas hänga ihop med frågeområde 2 *Trygghet*. En särskilt viktig fråga är den om säkerheten utomhus, vilken också kopplas ihop med personaltäthet och antal barn i



barngruppen. Någon av respondenterna uttryckte att det är svårt att svara på dessa enkätfrågor för de bygger på att man behöver ha egen erfarenhet av hur säkerheten fungerar på förskolan. Fråga 6:4 *Information om olika arrangemang* upplevdes som malplacerad.

En fråga som flera av respondenterna uppehöll sig länge vid var frågeområde 7 *Delaktighet/inflytande*.

*”När frågan om lokala politiker kommer, den som föräldern väntat på, då har föräldrarna inte ens blivit tillfrågade om vad de tycker om resurserna till förskolan... och då ska man svara på om man känner sig lyssnad på.”*

Det fanns andra åsikter om denna fråga bland respondenterna. En av de intervjuade uppgav att frågan om de lokala politikerna var den enda som aldrig kryssades i eftersom det aldrig förekommit någon kontakt med de lokala politikerna. Ett par upplevde frågan som negativ, de lokala politikerna känns avlägsna och frågan känns inkastad och borde stå för sig själv.

Område 8 *Förskolemiljö* kommenterades inte särskilt av respondenterna, ett par av respondenterna pekade ut frågan om Lugn och ro som viktig i och med barngruppernas storlek och att det hade varit intressant att som förälder få återkoppling på denna fråga på avdelningsnivå.

Skiljer sig fråga 4:3 *Personalens förmåga att skapa lugn och ro* och 8:3 *Ditt barns möjlighet att få lugn och ro* så mycket att det behöver finnas med två gånger under olika frågeområden? En av respondenterna kommenterade dessutom hur mycket fråga 8:1 *Lokalerna (utformning, funktion)* och 8:2 *Utrustning för lek, lärande och skapande* skiljer sig åt, frågans innehåll bör förtydligas.

Helhetsfrågorna om förskolan under frågeområde 10 kan vara svåra att förstå, speciellt om föräldern har ett annat modersmål än svenska. Överlag upplevde respondenterna, trots det, att dessa frågor var bra.

Frågeområdena 9 och 11 angående *Förtroende- och måltidsfrågan* uttrycktes som särskilt viktiga för de flesta intervjuade att svara på. En av respondenterna upplevde att fråga 9:1 angående nöjdhet med hur måltiderna fungerar borde förtydligas. Avses rutiner eller vad?

Det framkom flera förslag till kompletteringar av måltidsfrågan.

Frågeområdet med förtroendefrågor tyckte flera var svår att förhålla sig till. Respondenten förväntas jämföra barnets förskola men andra kända förskolor, detta kan vara svårt om respondenter inte har någon/några andra förskolor att göra jämförelsen med. Det finns heller ingen ruta för respondenter att kryssa i *Ingen åsikt*.

Området med förtroendefrågor borde utökas, tyckte ett par av respondenterna, med frågor angående förtroende till personalen både ur ett föräldra- och ett barnperspektiv.

Frågeområde 12 och 13 hör ihop och handlar om *Kränkningar/trakasserier*, fråga 13 är en följdfråga där respondenter ska ange en orsak till varför man tror att man blivit kränkt. Det saknas en hänvisning till fråga 14 om respondenter svarat *Nej* på frågan om föräldern känt sig kränkt de senaste 12 månaderna. Frågorna upplevs av respondenterna som bra, flera reflekterar över att de kan vara känsliga att svara på och att alternativen under fråga 13 kan uppfattas som kränkande i sig. En av respondenterna reflekterade över möjligheten att vara anonym i dessa två sammanhängande frågor.

Till sist kommenterades fråga 14 *Övrigt* som handlar om nöjdheten med servicen via telefon i Göteborgs Stad. Denna upplevs som otydlig eftersom tolkningen vem eller vilka som avses med Göteborgs Stad är oklart. Några av respondenterna uttryckte att det kunde vara intressant som förälder att i en kommande enkät få lov att tycka till i en fråga om nöjdheten med förskolepersonalens bemötande via telefon, medan andra ifrågasatte varför den fanns med alls.

### **5.2.3 Förbättringsområden**

Flera förslag på kompletterande frågor har framkommit under intervjuerna, det vill säga frågor som respondenterna skulle vilja svara på och som anses kunna öka vårdnadshavarnas motivation att fylla i enkäten. Föreslagna frågeområden utan inbördes rangordning:

- Stabilitet i personalgruppen.
- Modersmålsstöd.
- Resurserna till förskolan.
- Barngruppens storlek.
- Barngruppens sammansättning.
- Personaltätheten.
- Flexibiliteten avseende scheman.
- Förskolans öppettider.
- Specialkost.
- Barnens inflytande över maten som serveras.
- Information om matsedel.
- Förskolepersonalens bemötande i telefon.
- Förtroende för personalen.
- Förskolans arbete med genusfrågor.
- Trygghet i att barnen inte kan försvinna eller att något annat kan hända.

Fler öppna frågor efterlystes, som frivilligt kan fyllas i av respondenten.

Andra förbättringar som lyftes fram under intervjuerna är att tillgängliggöra enkäten på fler språk, reducera antalet frågor, se över ordningen på frågeområdena och fokusera barnperspektivet.

## 6. Resultatanalys

I relation till den litteratur som använts för att ta fram analysmallen med de 22 kriterier/påståenden tagna ur Trost (2012) och Ejlertsson (2005), är strukturen och utformningen på frågorna i Göteborgs Stads förskoleenkät tämligen korrekt. *Hur* enkäten genomförs väcker många frågor och också viss irritation hos flera av respondenterna, det handlar till stor del om organisation och inte enkätens struktur och innehåll.

En viktig utgångspunkt för allt enkätarbete är vad som motiverar respondenten att medverka. Samtliga av respondenterna har pekat ut nya frågeområden som upplevdes som intressanta för dem som vårdnadshavare att svara på och som i flera fall ansågs kunna öka vårdnadshavarnas motivation att fylla i enkäten. Det finns framförallt tre kategorier som tydligt framträder och som kan kopplas till Wenemarks (2010) modell (se s. 10) som bygger på self-determined motivation (teorin om självbestämmande); Amotivation, Yttre motivation; integrerad kontroll och Inre motivation.

I denna studie kan kategorin **Amotivation** sägas bestå av de personer som valt att avstå från deltagande. Respondenterna i denna kategori saknar motivation och ser inget värde av att delta i enkätundersökningen. Synonymt för respondenterna inom denna kategori är deras upplevelse av att de aldrig fått någon återkoppling av enkätresultatet. En av respondenterna inom denna kategori uppgav att hon aldrig förstått vart enkäterna tar vägen eller vem som ska ha dem.

Respondenternas mening om enkätens innehåll påminner om varandra, beskrivs som ”... *har känts tjugig upprepande att svara på samma frågor varje gång*” och att ”*Enkätundersökningarna brukar likna varandra mycket, denna enkät har inget som sticker ut*”. Möjligheten att påverka verksamheten upplevs dessutom som väldigt liten.

I teoriavsnittet presenterades Hedegaard Hein (2012) beskrivning av Vrooms teori från 1995 där utgångspunkten är att människans motivation är en produkt av hennes preferenser för ett visst resultat och att hennes förväntningar om att en viss handling leder till ett bestämt resultat. Huruvida individen tillskriver resultatet ett värde har en avgörande betydelse, skriver Hedegaard Hein, eftersom det är bara om individen tillskriver resultatet ett värde som det leder till handling.

En reflektion som bygger på studiens empiri tillsammans med ovanstående teori om motivation är att en återkoppling av enkätens resultat samt verksamhetens planerade åtgärder, med stor sannolikhet skulle kunna påverka motivationen hos denna kategori av potentiella respondenter vilket i sin tur hade haft en direkt effekt på svarsfrekvensen.

Wenemarks definierade kategori **Yttre motivation; integrerad kontroll** blir en direkt motsats till den första kategorin. Inom denna handlar det främst om respondenter som ser deltagandet som ett sätt att påverka situationen på förskolan genom att svara på enkäten. Flera uppger att enkäten är viktig att svara på då barnen tillbringar mycket tid på förskolan. Respondenterna inom denna kategori efterfrågar aktivt frågor som de anser att enkäten behöver kompletteras med, exempelvis frågor om antal barn i grupperna, personaltäthet och frågor om specialkost. Denna grupp upplever, precis som i den första kategorin, att återkopplingen av resultatet är mycket svag eller i de allra flesta fall obefintlig.

Kännetecknande för denna kategori respondenter är en känsla av lojalitet gentemot personalen på förskolan/avdelningen. Enkäten anses utgöra ett bra tillfälle att lyfta och uppmuntra personalen, att bekräfta personalen i att de gör ett gott jobb utifrån de givna förutsättningarna.

Reciprocitetsregeln är ett kraftfullt vapen för påverkan, skriver Cialdini (2005). Den gör att vi känner oss förpliktade att återgälda tjänster, gåvor etc. Ytterligare en konsekvens av regeln är att gå någon till mötes som har gått oss till mötes. Denna kategori av respondenter utmärks inte av att de bemötts på något särskilt sätt av personalen i samband med enkätens genomförande, exempelvis att de fått enkäten personligt utlämnad. Utmärkande är dock att samtliga utom en av respondenterna starkt poängterade hur nöjd man var med sitt barns förskola.

Cialdini skriver vidare att när en person väl har gjort ett val eller tagit ställning i en fråga kommer personen att känna krav, både från dem själva och från andra, att han eller hon ska agera i enlighet med dennes åtagande. Ju större ansträngning en person har lagt ner i samband med en förpliktelse, desto större makt har förpliktelsen att påverka hans eller hennes attityd. Sammanfattningsvis kan konstateras att förpliktelser är som mest effektiva när de är aktiva, synliga för andra, medför en viss ansträngning och upplevs som att de kommer inifrån (det vill säga inte påtvingade). Människor föredrar dessutom att säga ja till personer som de känner och tycker om, skriver Cialdini.

En slutsats av ovanstående är att nöjda vårdnadshavare är enligt reciprocitetsregeln och teorin om förpliktelse blir än mer motiverade att svara på enkäten utifrån perspektivet att uppmärksamma personalens arbetsinsatser. Ett sätt att höja enkätens svarsfrekvens inom denna kategori av respondenter, åtminstone i teorin, skulle vara att dela ut enkäten personligen till föräldern och förklara värdet av såväl resultatet för verksamheten som hur resultatet kommer verksamheten (avdelningen) till användning.

Kategorin **Inre motivation** kännetecknas av att respondenten deltar för att det är spännande, kul eller intressant. En av respondenterna uttryckte att enkäten har relevanta frågor och är rolig att fylla i som motiv till sitt deltagande, men tillägger att enkäten är viktig eftersom det handlar om hennes barn som tillbringar en stor del av den vakna tiden på förskolan och att den är ett sätt att tycka till om hur det är på förskolan. Det finns ingen skillnad i upplevelsen gentemot de övriga två kategorierna vad avser brist på återkoppling av resultat och trots att inre motivation är drivkraften så upplever respondenten att möjligheten till att kunna påverka genom enkäten som låg.

En effektiv princip för påverkan är, enligt Cialdini (2005), principen om sociala bevis. Principen innebär att en person avgör vad som är rätt genom att ta reda på vad andra personer tycker är rätt. Principen om sociala bevis säger: Ju större antal personer som anser att en idé är sann, desto mer kommer den enskilde att uppfatta idén som sann. Principen om sociala bevis fungerar bäst när de personer som iakttas liknar oss själva. Andras agerande används som norm för det egna agerandet, och detta särskilt när vi anser att de andra liknar oss själva.

En slutsats är att denna kategori av respondenter, drivna av en inre motivation, kan fungera som en draghjälp för att höja enkätens totala svarsfrekvens. Detta genom att verksamheten exempelvis kontinuerligt rapporterar aktuell svarsfrekvens under genomförandet av enkätundersökningen, då principen för sociala bevis kan påverka en person att samtycka till en önskan (i detta fall att svara på enkäten), genom att informera personen om att många

andra samtycker (det vill säga kommer att svara på enkäten) eller har samtyckt (det vill säga har redan svarat på enkäten).

I kapitel 3.3 Teorier om motivation och påverkan refereras Iarossi (2006). Iarossi uppger att en av de vanligaste orsakerna till varför respondenter inte vill delta i en undersökning är en uppfattning om att deras medverkan är slöseri med tid, men i själva verket är det verkliga skälet inte tidsbrist utan handlar mer om studiens syfte. Ett problem med Göteborg Stads enkät är dess syfte som i själva verket kan uppfattas som två;

1. *Syftet med denna enkät är att ta reda på hur nöjd du och ditt barn är med barnets förskola eller familjedaghem.*
2. *Resultatet ska ge underlag för att förbättra verksamheten.*

Dessa två syften kan uppfattas som motstridiga av respondenterna, kanske särskilt de respondenter som svarar på enkäten utifrån Wenemarks definierade kategori *Yttre motivation; integrerad kontroll* där enkäten ses som ett bra verktyg att uppmuntra personalen. Å ena sidan vill respondenten visa uppskattning gentemot personalen genom att ge höga siffror på nöjdhetsskalan, samtidigt som denna grupp respondenter ser sitt deltagande som ett sätt att vara med och påverka verksamheten och dess utveckling. Detta tillsammans med den tiogradiga skalan där det inte är möjligt att utläsa vilka kvalitetsaspekter som är relaterade till variationen i respondenternas svar, gör att enkätresultatet blir mindre användbart för verksamheten.

I teoriavsnittet beskrivs Kärrby (1997) som anser att förskolans syn på kvalitet, det vill säga vad som är bra för barnen, helst bör överensstämma med föräldrarnas förväntningar och värderingar, men eftersom kvalitet i hög grad är en fråga om vilket perspektiv man har är det viktigt att ta reda på vilka kriterier en intressegrupp har. I samtliga intervjuer framkom förslag på nya frågeområden som respondenterna skulle vilja svara på, se under avsnitt 5.2.3. Flera av förskoleenkätens frågeområden liksom de frågeområden som respondenterna ger förslag på ligger utanför förskolans kontroll, det vill säga det är saker som verksamheten inte direkt kan påverka exempelvis frågor om resurser och personaltäthet.

Det finns anledning att reflektera över hur verksamheten får användning av resultatet då även vissa frågor riktas mot flera saker på flera nivåer, exempelvis frågeområde 7 *Delaktighet/inflytande*. Resultatet av intervjuerna tyder på att majoriteten av respondenterna inte känner sig särskilt delaktiga och har inflytande på den politiska nivån, de flesta har med stor sannolikhet inte gjort anspråk på att få de lokala politikerna att lyssna på deras synpunkter om resurser till förskolan. En kort granskning av det totala medelvärdet för hela staden visar att frågan om lokala politiker lyssnar på föräldrarnas synpunkter drar ner resultatet.

## 7. Slutsatser och avslutande diskussion

Den resultatmodell som presenterades under rubrik 6.2 åskådliggör vad som respondenterna i studien lyft fram som viktigt och mindre viktigt. En slutsats att dra med hjälp av denna modell är att om verksamheten har för avsikt att öka enkätens totala svarsfrekvens så bör faktorer i den vänstra ellipsen prioriteras, exempelvis respondenternas upplevelse av att enkätresultatet ger synliga effekter i verksamheten, som i stor omfattning handlar om hur men framför allt *att* resultatet återkopplas. Fler sammanfattande slutsatser presenteras under nedanstående tre rubriker om vad som kan höja enkätens svarsfrekvens. Här har också den kommunövergripande nivån tillförts eftersom några av de slutsatser som bedöms vara viktiga för enkätens svarsfrekvens inte kan påverkas av någon annan nivå än denna.

*Den kommunövergripande nivån bör:*

- Tydliga uppmärksamma enkäten innan genomförandeperioden
- Genomföra enkäten tidigare på året
- Tillgängliggöra enkäten på fler språk
- Förenkla språket
- Förtydliga möjligheten att få resultatet återkopplat även på avdelningsnivå

*Förskolorna bör:*

- Ha större engagemang och berätta hur och på vilket sätt enkäten är viktig för verksamhetens systematiska kvalitetsarbete
- Informera föräldrarna redan innan enkäten delas ut att den är på gång
- Dela ut enkäten personligen
- Ge föräldrar möjlighet att fylla i enkäten på förskolan med hjälp av personal eller tolk
- Skicka hem enkäten till de som av olika anledningar inte tagit hem enkäten
- Anslå tydliga påminnelser
- Återkoppla förskolans och stadsdelens resultat, presentera en åtgärdsplan vilket även påvisar att enkäten är en möjlighet att påverka verksamheten (påverkans effekt)

*I enkäten bör:*

- Designen bli mer inbjudande och mindre kompakt
- Nivån på frågorna ses över liksom frågornas uppbyggnad för att förenkla för respondenterna.
- Skalstegen definieras för att förtydliga hur skalan ska förstås och vad de innebär
- Kompletteras med frågor som föräldrar vill få möjlighet att svara på

Avslutningsvis finns det anledning att fundera över vilka behov som ska styra enkätens innehåll. Enkätens två uttalade syften riskerar kortsluta varandra, exempel på detta återfinns i resultatavsnittet där det förs ett resonemang om hur många respondenter å ena sidan vill visa uppskattning gentemot personalen genom att ge höga siffror på nöjdhetsskalan, samtidigt som de betraktar sitt deltagande som ett sätt att vara med och påverka verksamheten och dess utveckling, det vill säga verksamhetens kvalitet. Detta kan innebära att respondenter avstår från att svara eller svarar högre eller längre än vad de tänkt sig.

Ytterligare en dimension är det andra uttalade syftet med enkäten – att resultatet ska ligga till grund för förbättringar, det vill säga verksamhetens kvalitet ska utvecklas. På vilket sätt fyller enkäten verksamhetens behov av återkoppling som ska ligga till grund för det systematiska kvalitetsarbetet? Den tiogradiga skalan som inte förklarar vilka kvalitetsaspekter som är relaterade till variationen i respondenternas svar gör det inte enklare för verksamheten att förstå och tolka resultatet för att det ska kunna bli användbart för verksamheten.

I och med de sammanfattande slutsatserna ovan förespråkas att i ett par stadsdelar låta pilottesta en enkätmodell som bättre fångar uppfattningar om verksamhetens kvalitet, exempelvis genom att inspireras av ECERS-metod där utvärderingsskalan är definierad. Verksamheten skulle, samtidigt som enkäten genomförs bland vårdnadshavarna, kunna värdera sig själva och resultaten sammantaget skulle kunna ligga till grund för ett gediget systematiskt kvalitetsarbete. Detta skulle kanske också öka vårdnadshavarnas känsla av delaktighet och inflytande, eftersom det kan förenkla för verksamheten att presentera, förklara och föra dialog med vårdnadshavarna om resultatet jämfört med den komplexa matematiska modellen som nuvarande enkätresultat bygger på.

## **7.1 Förslag på fortsatt forskning**

Förslag till fortsatt forskning har blivit tydlig under studiens gång. Det skulle vara intressant att forska vidare på verksamheternas användning och analys av enkätresultatet, eftersom ingen av respondenterna upplevde att de var nöjda med återkopplingen. På vilket sätt ingår enkätresultatet i förskolornas systematiska kvalitetsarbete?

Det skulle dessutom vara intressant att utvärdera en omarbetad enkät som ovan föreslås genomföras som pilot i ett par stadsdelar.

## 8. Referenslista

Andersson, M., Löfgren, U. (2010) *Utvärdering och utveckling av förskolan. ECERS-metoden – att kvalitetsbedöma basfunktioner i förskolemiljö för barn 2,5-5 år*. Hogrefe Psykologiförlaget AB.

Cialdini, R. B. (2005). *Påverkan – teori och praktik*. Malmö: Liber AB.

Ejlertsson, G. (2005). *Enkäter i praktiken – en handbok i enkätmetodik*. Lund: Studentlitteratur AB.

Hallberg, L, R-M. (Red). (2010). *Hälsa och livsstil – forskning och praktisk tillämpning*. Lund: Studentlitteratur.

Hedegaard Hein, H. (2012). *Motivation – Motivationsteorier & praktisk tillämpning*. Malmö: Liber AB.

Iarossi, G. (2006). *The Power of Survey Design -A User's Guide for Managing Surveys, Interpreting Results, and Influencing Respondents*. Washington, D.C.: The International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank.

Gillham, B. (2008). *Forskningsintervjun -tekniker och genomförande*. Malmö: Studentlitteratur.

Göteborgs Stad. (2010). *Göteborgs Stads enkätstrategi för kommungemensamma enkäter*. Göteborg.

Holme, I M., Krohn Solvang, B. (1997). *Forskningsmetodik -om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur AB.

Patel, R., & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder*. Lund: Studentlitteratur AB.

SFS 2010:800. *Skollag*. Stockholm: Utbildningsdepartementet.

Trost, J. (2012) *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur AB.

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.



## Internet

Deci & Ryan, (2000). *The "what" and "why" of Goal Pursuit: Human Needs and the Self-Determination of Behaviour*. *Psychology Inquiry* 2000, Vol. 11, No 4, 227-268. Hämtad 2013-10-27, från

[http://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000\\_DeciRyan\\_PIWhatWhy.pdf](http://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_DeciRyan_PIWhatWhy.pdf)

Göteborgs Stad. (2012). Enkätundersökningar. Hämtad 2013-08-16, från <http://www.enkater.goteborg.se>

Isberg, M., & Lindblad, J. (2005). *Ledarskap och motivation – En studie av elittränarens strategier*. (Examensarbete 10p). Malmö: Idrott och fysisk bildning, Malmö Högskola. Tillgänglig:

<http://dspace.mah.se/bitstream/handle/2043/2315/LedarskapOchMotivationIsberg&Lindblad.pdf?sequence=1>

Kärby, G. 1997: Bedömning av pedagogisk kvalitet –Förskolan i fokus. *Pedagogisk forskning i Sverige*, årg 2 nr 1, s25-42. Hämtad 2013-08-16 från <http://www.ped.gu.se/pedfo>

Self-Determination Theory -an approach to human motivation & personality. (u.å.). Hämtad 2013-10-27, från <http://www.selfdeterminationtheory.org/>

Statistiska centralbyrån. (2008). *SCB:s analysmodell*. Hämtad 2013-08-26 från [http://www.scb.se/Pages/List\\_\\_\\_250940.aspx](http://www.scb.se/Pages/List___250940.aspx)

Sveriges Radio, Ekot. (2012). *Svenskar är trötta på frågor*. Hämtad 2013-06-03, från <http://www.sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=125&artikel=5200173>

Wenemark, M. et al. " Respondent Satisfaction and Respondent Burden among Differently Motivated Participants in a Health-Related Survey", in *Field Methods* 22 (4), 2010, s 378-390.

## **Bilagor**

1. Brev till vårdnadshavare i förskolan.
2. Göteborgs Stads förskoleenkät 2012.
3. Analysmall.
4. Intervjuguide.

## Bilaga 1, Brev till vårdnadshavare i förskolan

Ulrica Enderberg  
ulrica.enderberg@  
Telefon: 031-

INFORMATIONSBREV  
2013-04-29

1 / 1

Brukare inom stadsdelen:  
Örgryte-Härlanda, V. Hisingen och Angered

### Undersökning angående Förskoleenkäten i Göteborgs Stad

Enkätundersökningar i förskolan/pedagogisk omsorg har genomförts i Göteborgs Stad sedan 1999. Sedan 2002 har staden använt sig av i stort sett samma enkätmodell som nu ska granskas i en magisteruppsats i pedagogik vid Göteborgs universitet.

Till denna undersökning söker jag föräldrar som kan tänka sig att besvara några frågor om sina erfarenheter av enkäten.

Bifogat detta brev finner Du en tom enkät. Innan intervjun bör Du ha läst igenom enkäten och markerat de frågor som för Dig framkallar positiva känslor och frågor som framkallar negativa känslor. I intervjun kommer du att få motivera de val som Du gjort. Observera att det inte finns något rätt eller fel svar.

I studiens resultat kommer det att framgå från vilka stadsdelar som de intervjuade är bosatta i, men däremot kommer det inte framgå vilka förskolor och heller inte vilka individer som deltagit i intervjun.

Resultatet av studien kan även komma att ligga till grund för att göra vissa förändringar på den nuvarande enkäten.

Jag skulle bli väldigt tacksam om Du tar kontakt med mig per mejl eller telefon, för att boka en tid som passar Dig. Intervjun sker lämpligen på Ditt barns förskola. Räkna med att intervjun tar cirka 30 minuter.

Med vänliga hälsningar

Ulrica Enderberg

[ulrica.enderberg@xxxxx.se](mailto:ulrica.enderberg@xxxxx.se)  
Telefon: 031-xxx xx xx

## Bilaga 2, Göteborgs Stads förskoleenkät



Göteborgs  
Stad

SCANDINFO  
MARKETING RESEARCH

JUNI 2012

<<Organisation>>  
<<Område>>  
<<Resultatenhet>>  
<<Undergrupp>>

### Hur nöjd är du med förskolan/familjedaghemmet?

Syftet med denna enkät är att ta reda på hur nöjd du och ditt barn är med barnets förskola eller familjedaghem. Resultatet ska ge underlag för att förbättra verksamheten.

Det spelar ingen roll om det är barnets mamma eller pappa eller annan vårdnadshavare som besvarar enkäten. Men det är viktigt att den som har mest kontakt med barnets förskola/familjedaghem är med och besvarar enkäten. Fyll gärna i enkäten tillsammans.

I slutet av enkäten finns tio frågor som ditt barn, om han/hon är i åldern 3-6 år, kan svara på tillsammans med dig.

Om du har mer än ett barn i förskola/familjedaghem kommer du att få en enkät för varje barn. Tänk på att använda rätt enkät till respektive barn.

- 1** Alla svar behandlas **anonymt**. När ScandInfo bearbetat svaren, lämnas en oidentifierad fil till Göteborgs Stad. Din medverkan är självfallet frivillig men för undersökningens tillförlitlighet är det viktigt att du besvarar frågorna.
- 2** Försök besvara frågorna så snart som möjligt, helst inom en vecka. När du är klar lägger du enkäten i det bifogade svarskuvertet och skickar det till ScandInfo. Frimärke behövs inte.
- 3** Resultaten från undersökningen kommer att vara tillgängliga via Göteborgs Stads hemsida [www.goteborg.se/kvalitet](http://www.goteborg.se/kvalitet) i början av oktober.
- 4** Har du frågor om undersökningen kan du kontakta:  
<<Namn som trycks på enkät>>, <<Telefon>>.
- 5** Har du frågor om datainsamlingen kan du kontakta ScandInfo:  
031-743 44 79.

Tack för Din medverkan!

<<Förvaltning-bolagschef>>  
<<Titel>>  
<<Förvaltning-bolag>>

Jonas Persson  
Undersökningsledare  
ScandInfo

<<IP>>

+

### 1. TRIVSEL

| Hur nöjd är du med ditt barns<br>förskola/familjedaghem när det gäller... | Inte alls<br>nöjd        |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | I alla<br>högsta<br>grad<br>nöjd | Ingen<br>åsikt           |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                                  |                          |
| hur ditt barn trivs i förskolan/familjedaghemmet? ..                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| hur ditt barn trivs med personalen? .....                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| hur ditt barn trivs med kamraterna? .....                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |

### 2. TRYGGHET

| Hur nöjd är du med...   | Inte alls<br>nöjd        |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | I alla<br>högsta<br>grad<br>nöjd | Ingen<br>åsikt           |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                                  |                          |
| hur tryggt ditt barn tycks vara med kamraterna? ..                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| ditt barns möjligheter till stabil kontakt med någon<br>eller några i personalen? ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| personalens förmåga att uppmärksamma ditt<br>barn? .....                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| hur trygg du är som förälder när barnet är i<br>förskolan/familjedaghemmet? .....       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |

### 3. BEMÖTANDE

| Hur nöjd är du med...   | Inte alls<br>nöjd        |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | I alla<br>högsta<br>grad<br>nöjd | Ingen<br>åsikt           |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                                  |                          |
| hur du bemöts av personalen i förskolan/<br>familjedaghemmet? ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| hur man beaktar dina synpunkter? .....                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| hur ditt barn bemöts av personalen? .....                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |

### 4. PEDAGOGISK HANDLEDNING

| Hur nöjd är du med...  | Inte alls<br>nöjd        |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | I alla<br>högsta<br>grad<br>nöjd | Ingen<br>åsikt           |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                                  |                          |
| att ditt barn får tillräckligt stöd i sin utveckling? .....                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| hur personalen stödjer och stimulerar ditt barns<br>språkutveckling? ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| personalens förmåga att skapa lugn och ro? .....                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| hur personalen lär barnen att ta hänsyn till<br>varandra? .....            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |

+

+

## 5. PEDAGOGISK PROCESS

| Hur nöjd är du med...  | Inte alls nöjd           |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | I alla högsta grad nöjd  | Ingen åsikt              |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                          |                          |
| vad ditt barn lär sig? .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| hur ditt barn lär sig (varierande arbetssätt, olika tekniska hjälpmedel m.m.)? ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| hur ditt barns nyfikenhet och lust att lära stimuleras? .....                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ditt barns möjligheter att leka? .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| hur mycket ditt barn får vistas utomhus? .....                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 6. SÄKERHET

| Hur nöjd är du med...                         | Inte alls nöjd           |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | I alla högsta grad nöjd  | Ingen åsikt              |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                          |                          |
| säkerheten i lokaler och utrustning? .....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| säkerheten utomhus? .....                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| rutinerna att förebygga olyckor/skador? ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| informationen om olika arrangemang? .....     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 7. DELAKTIGHET/INFLYTANDE

| Hur nöjd är du med...  | Inte alls nöjd              |                          |                              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | I alla högsta grad nöjd  | Ingen åsikt              |
|--|-----------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | 1                           | 2                        | 3                            | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                          |                          |
| hur du får information om verksamheten i förskolan/familjedaghemmet? .....                     | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| vilken information du får? .....   | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| din möjlighet att påverka verksamheten i förskolan/familjedaghemmet? .....                     | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| hur personalen samarbetar med dig angående ditt barns utveckling och lärande? .....            | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| hur dina lokala politiker lyssnar på föräldrarnas synpunkter om resurser till förskolan? ..... | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Har du deltagit i utvecklingssamtal? .....   | <input type="checkbox"/> Ja |                          | <input type="checkbox"/> Nej |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Om ja:   |                             |                          |                              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| hur utvecklingssamtalet genomfördes? .....   | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

+



+

## 8. FÖRSKOLEMILJÖ/FAMILJEDAGHEMSMILJÖ

| Hur nöjd är du med...                          | Inte alls nöjd           |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | I alla högsta grad nöjd  | Ingen åsikt              |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                          |                          |
| lokalema (utformning, funktion)?.....          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| utrustning för lek, lärande och skapande?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ditt barns möjlighet att få lugn och ro? ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| förskolans/familjedaghemets utemiljö? .....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 9. MÅLTIDER

| Hur nöjd är du med...   | Inte alls nöjd           |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | I alla högsta grad nöjd  | Ingen åsikt              |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                          |                          |
| hur måltiderna i förskolan/familjedaghemmet fungerar för ditt barn? ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| den mat som serveras? .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 10. DITT BARNS FÖRSKOLA/FAMILJEDAGHEM I SIN HELHET

| Om du tänker på ditt barns förskola/familjedaghem i sin helhet – hur nöjd är du då med dess verksamhet? .....                       | Inte alls nöjd                      |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | I alla högsta grad nöjd                      |
|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
|   | 1                                   | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |  |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                     |
| Hur väl uppfyller förskolan/familjedaghemmet och dess verksamhet de förväntningar du haft? .....                                    | Uppfyller inte alls förväntningarna |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Uppfyller i alla högsta grad förväntningarna |
|   | 1                                   | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |  |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                     |
| Tänk dig en perfekt förskola/familjedaghem. Hur nära ett sådant ideal tycker du att ditt barns förskola/familjedaghem kommer? ..... | Långt ifrån                         |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Mycket nära                                  |
|   | 1                                   | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |  |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                     |

## 11. FÖRTROENDE

| Hur bra är ditt barns förskola/familjedaghem jämfört med andra förskolor/familjedaghem som du känner till? .....                        | Mycket dålig             |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Mycket bra               |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                          |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Om du idag skulle välja förskola/familjedaghem för ditt barn – skulle du då välja den förskola/familjedaghem som barnet nu går i? ..... | Nej, absolut inte        |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Ja, utan minsta tvekan   |
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                          |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## KRÄNKNINGAR/TRAKASSERIER

12. Har du under de senaste 12 månaderna blivit behandlad/bemött på ett sätt så att du känt dig kränkt av personalen?

- 1  Nej  
 2  Ja, någon gång  
 3  Ja, flera gånger

+

13. Tror du att den kränkande behandlingen/bemötandet hade samband med något av följande?  
Flera alternativ kan anges.

+

- |   |  |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Etnisk tillhörighet  | 6 <input type="checkbox"/> Religion                            |
| 2 <input type="checkbox"/> Kön                  | 7 <input type="checkbox"/> Hudfärg                             |
| 3 <input type="checkbox"/> Ålder                | 8 <input type="checkbox"/> Könsidentitet eller/och könsuttryck |
| 4 <input type="checkbox"/> Sexuell läggning     | 9 <input type="checkbox"/> Annat                               |
| 5 <input type="checkbox"/> Funktionsnedsättning |  |

#### 14. ÖVRIGT

Hur nöjd är du med...  
att få service via telefon i Göteborgs Stad?.....

|  |                   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                   |                          |
|--|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
|  | Inte alls<br>nöjd | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | I allra<br>högsta<br>grad<br>nöjd | Ingen<br>åsikt           |
|  |                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |

#### BAKGRUNDSFRÅGOR

B1. Ange födelseår för ditt barn som nu har plats vid förskolan/familjedaghemmet.

- 1  2006
- 2  2007
- 3  2008
- 4  2009
- 5  2010
- 6  2011

B2. Är det en pojke eller en flicka?

- 1  Pojke
- 2  Flicka

B3. Hur lång tid har du haft ditt barn vid denna förskola/detta familjedaghem?

- 1  Högst 6 månader
- 2  7-11 månader
- 3  1-2 år
- 4  Mer än 2 år

B4. Var är ditt barn fött?

- 1  I Sverige med en eller båda föräldrarna födda i Sverige
- 2  I Sverige med båda föräldrarna födda utanför Sverige
- 3  Utanför Sverige

B5. Hur länge har ditt barn bott i Sverige?

- 1  5 år eller mindre
- 2  Mer än 5 år

+



## Bilaga 3, Analysmall

| Kriterier/påståenden utifrån Trost (2012) och Ejlertsson (2005) vad kännetecknar en bra enkät? | Ja | Nej | Kommentar  |
|--|----|-----|--|
| Hög grad av standardisering är önskvärd framför allt i kvantitativa enkäter.                   |    |     |  |
| 1. Formuläret ser likadant ut för alla?  | X  |     |  |
| 2. Samtliga frågor är otvetydiga?  |    | X   | Fråga 14   |
| Stora sammanhängande frågeområden riskerar få respondenten att tröttna.                        |    |     |  |
| 3. Har enkäten färre än fem påståenden per fråga?  |    | X   | Fråga 7, perspektiven blandas.                             |
| Undvik öppna frågor samt öppna följdfrågor.  |    |     |  |
| 4. Undviks öppna frågor i enkäten?   | X  |     |  |
| 5. Undviks öppna följdfrågor i enkäten?  | X  |     |  |
| Svarsalternativen ska vara varandra uteslutande.   |    |     |  |
| 6. Innehåller enkäten uteslutande svarsalternativ?   | X  |     |  |
| Retrospektiva frågor ska undvikas i kvantitativa undersökningar.                               |    |     |  |
| 7. Undviks retrospektiva frågor i enkäten?   |    | X   | Fråga 12   |
| Försiktighet med kunskapsfrågor.   |    |     |  |
| 8. Undviks kunskapsfrågor i enkäten?   | X  |     |  |
| Sparsamt med hypotetiska frågor.   |    |     |  |
| 9. Undviks hypotetiska frågor i enkäten?   | X  |     |  |
| En fråga åt gången.  |    |     |  |
| 10. Undviks flera frågor i en fråga i enkäten?   | X  |     |  |
| Använd vanligt språk.  |    |     |  |
| 11. Innehåller enkäten vanligt/enkelt språk?   | X  | X   | Exempelvis pekas frågeområde 4 och 5 ut av respondenterna. |
| Undvik negationer.   |    |     |  |
| 12. Undviks frågor med negationer?   | X  |     |  |
| Undvik långa frågeformuleringar och ingresser.   |    |     |  |
| 13. Undviks långa frågeformuleringar i enkäten?  | X  |     |  |
| 14. Undviks långa ingresser till frågeområdena?  | X  |     |  |

|   | Ja | Nej | Kommentar  |
|---|----|-----|--|
| Ett konsekvent språkbruk är viktigt.  |    |     |  |
| 15. Innehåller enkätformuläret ett konsekvent språkbruk?  | X  |     |  |
| Undvik värdeladdade ord och känsliga frågor.  |    |     |  |
| 16. Undviks värdeladdade ord i enkätformuläret?   |    | X   | Fråga 12-13  |
| 17. Undviks känsliga frågor i enkätformuläret?  |    | X   | Fråga 12-13  |
| Utformningen bör vara konsekvent, ex bör skalan genomgående vara densamma.  |    |     |  |
| 18. Är skalan densamma genomgående?   |    | X   | Samma skalsiffror genomgående, men "värdeord" avseende 1 på skalan och 10 på skalan bryts i frågeområde 10. Efter den används flera olika skalor och "värdeord". |
| 19. Är övrig text konsekvent?   |    | X   | Perspektiven blandas genomgående. Inom frågeområde 2 är ex frågorna uppbyggda på olika sätt.   |
| Respondenten ska i missivbrevet lätt kunna se vem/vilken organisation som står bakom enkäten och det ska finnas information om enkätens syfte och innehåll. Brevet bör också innehålla vad undersökningens resultat kommer att användas till. |    |     |  |
| 20. Går det lätt att se vem/vilken organisation som står bakom enkäten?   | X  |     |  |
| 21. Anges enkätens syfte?   | X  |     |  |
| 22. Anges vad resultatet ska användas till?   | X  |     |  |

## Bilaga 4, Intervjuguide

Bakgrundsfakta:

Kön och boendestadsdel, antal år som brukare av Göteborgs Stads verksamheter.

Beskriv hur det gick till när du fick information om att enkäten skulle genomföras.

Minns du hur det kom det sig att du valde alternativt inte valde att besvara enkäten?

Vilka frågor framkallade mest positiva respektive mest negativa känslor? Motivera.

Saknade du någon fråga/frågeområde? I så fall vilka? Kändes frågorna relevanta?

Fanns det någon fråga som kändes svår att svara på som förälder?

Vilken fråga/frågeområde bedömer du är viktigast för dig?

När du ser enkätens struktur, det vill säga hur den är uppbyggd med skalor och språkbruk etc, vad tänker du då?

Såg du något behov av öppna frågor, det vill säga frågor som har ett frisvar som du som förälder fyller i själv. Om ja, om du fick välja ut vilket frågeområde som är viktigast för dig vilket skulle det vara?

Uppfattade du att enkäten hade ett tydligt syfte? Om nej, hur skulle du vilja att syftet beskrevs?

Beskriv hur du har fått förskolans enkätresultat presenterat för dig. Hur skulle du vilja få resultatet presenterat?

Tycker du att enkäten lett till några förändringar? Kan du ge något exempel?

Något annat som du har tänkt på vad gäller förskoleenkäten?