



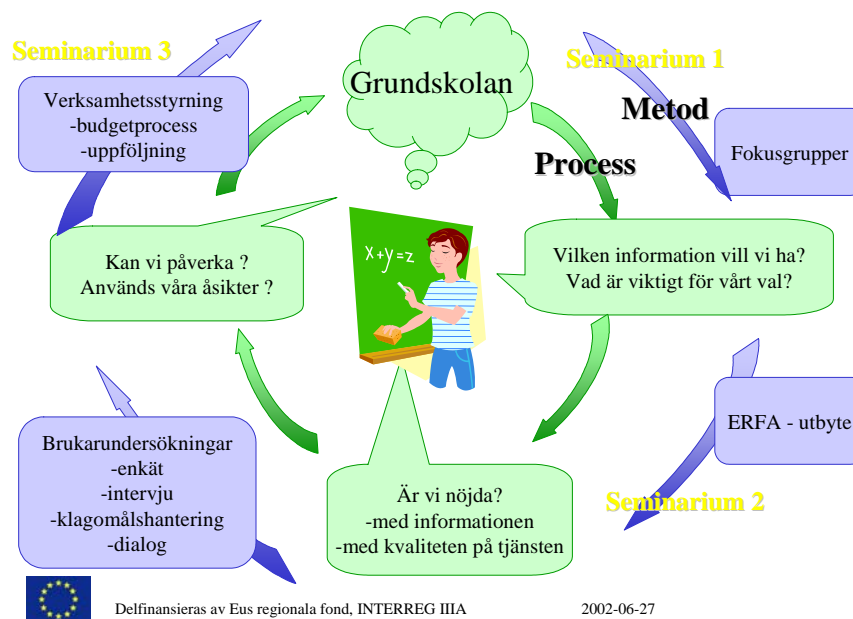
Handläggare
Verksamhetsutvecklare Lena Tegenfeldt
Tfn 0522-69 60 34

Utvärdering av servicedeklaration för grundskolan 2004.

1. Bakgrund och syfte

Uddevalla kommun driver tillsammans med Sarpsborgs kommun i Norge ett Interreg-projekt vid namn IKIT- Interkommunal IT. I projektet deltar också kommunerna Fredrikstad och Trollhättan. IKIT är ett "paraplyprojekt" bestående av tre olika delprojekt. Ett av dessa är IKIT-Medborgarvärde som syftar till att utveckla en systematisk arbetsmodell för att ta fram brukarvänlig information och servicedekclarationer samt att utvärdera och följa upp dessa integrerat som en del av kommunernas styr- och ledningssystem. Ett av de fyra olika verksamhetsområden som projektet innefattar är grundskolan.

Projektets arbetsmodell för systematiskt kvalitetsarbete



Kärnan i arbetsmodellen är att informationen inhämtas från medborgare/brukare/kund och utformas med utgångspunkt från att den till innehåll och kvalitet ska innebära ett mervärde för brukaren.

2. Fakta om utvärderingen i Uddevalla

Den här första utvärderingen av grundskolans servicedeklaration skall betraktas som en nulägesanalys och en utgångspunkt för vidare arbete.

<i>Utvärderingsunderlag:</i>	Service­deklaration för grundskolan fastställd i maj 2004 av barn- och utbildningsnämnden.
<i>Målgrupp:</i>	Elever i års. 5 och 9 samt dess förälder
<i>Metod:</i>	Enkät värderingsskala 1-4 formulerad i påståenden. En påminnelse, utlottning av biobiljett som morot.
<i>Urval:</i>	Geografiskt urval av sex skolor (Herrestad, Lane Ryr, Norrskolan, Norgården, Ramneröd och Äsperöd) med totalutskick till elever i årskurs 5 och 9.
<i>Svarsfrekvens:</i>	66%. (Utskick 595 st, inrapporterat bortfall 5 st, svar 391 st)
<i>Genomförandetidpunkt:</i>	Oktober/november 2004

3. Resultat

3.1 Disposition

Resultatredovisningen följer servicedeklarationens olika rubriker och strecksatser. Enkätfrågorna var alla ställda som påståenden motsvarande servicedeklarationens olika punkter. De svarande har på en fyrgradig skala kunnat instämma i olika hög grad där 4 motsvarat ”instämmer helt” och 1 motsvarat ”instämmer inte alls”. För att tolka analysresultatet på bästa sätt bör läsaren vara uppdaterad på servicedeklarationens innehåll samt använda enkätfrågor (se bilaga). Korta kommentarer om fortsatt utvecklingsarbete ges sist i rapporten under slutsatser och rekommendationer.

3.2 Val av skola

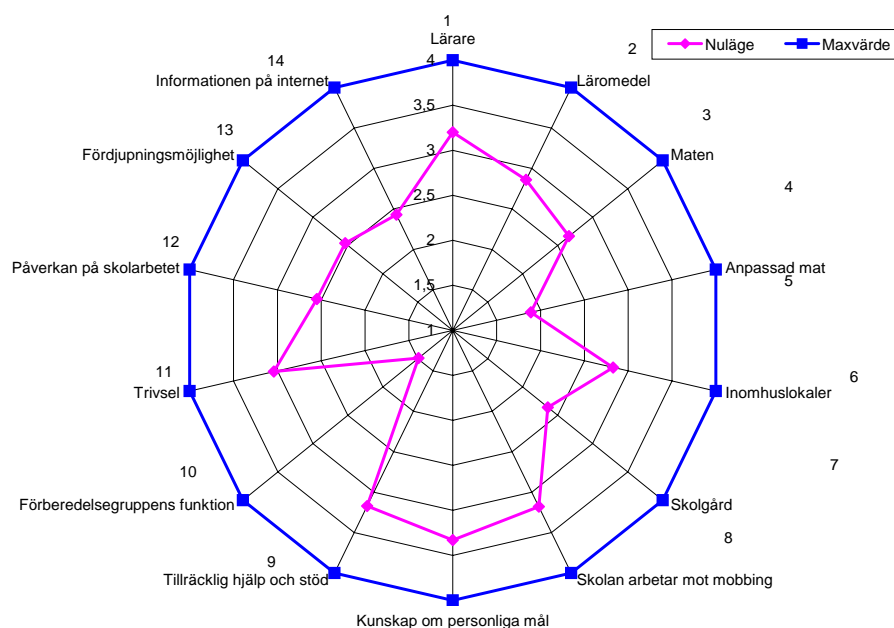
Vi vände oss till både eleven och dennes föräldrar, när det gällde frågor om Uddevalla kommuns valmöjligheter för skolan. 90 % av de tillfrågade var positiva till att det finns möjlighet att välja skola och ca 15-20 %¹ har utnyttjat valmöjligheten. Drygt 4/5 ställde sig också positiva till val bland olika pedagogiska profiler.

3.3 Värderingsfrågor om skolan

14 frågor rörde elevens egen skola. Resultatet för de sex ingående skolorna presenteras nedan i form av ett s.k. polär­diagram där den yttersta linjen utgör högsta möjliga värde = 4 och den inre linjen de svarandes nulägesbedömning av i hur hög grad målet uppfyllts.

¹ Siffran osäker p.g.a. felaktighet i frågeformuleringen.

4



Värde på tre och över anger *genomsnittlig* positiv attityd och värde två och under ett *genomsnittligt* negativt ställningstagande.

Mest positiva i sin bedömning är eleverna till följande:

- mina lärare är bra och kunniga (87 % = helt eller till stor del)
- jag vet vilka mål som jag personligen ska sträva efter i skolan (85 % = helt eller till stor del)
- jag får den hjälp och det stöd jag behöver i skolan för att klara av målen (82 % helt eller till stor del)
- på min skola bedrivs ett aktivt arbete mot mobbing (74 % helt eller till stor del)
- jag trivs på min skola och tycker att det är roligt att gå dit (76 % helt eller till stor del)

Mest negativa i sin bedömning är eleverna till följande:

- jag har speciella behov och får mat anpassad till mina önskemål (57 % = inte alls)
- min skola har en bra och ändamålsenlig skolgård (22 % = inte alls)
- jag har gått i förberedelsegrupp för att erhålla bättre svensk-kunskaper och upplevde att jag där blev väl förberedd inför att gå i en svensk klass (80 % = inte alls)

Två kommentarer kan göras till relevansen i svaren. Antalet svarande på frågan om anpassad mat och förberedelsegrupp är till synes väldigt många. Möjligen har vissa som svarat bortsett från att maten ska utgå från behov och snarare fokuserat på önskemål. Frågan om förberedelsegrupp

kan ha sammanblandats med den tidigare förekommande ankomstgruppen, vilket därför skulle förklara det höga antalet svarande. Oavsett så tyder svaret på, att eleven har en negativ inställning till det förberedelsesätt som erbjudits inför att gå i en svensk klass.

3.4 Likheter och olikheter mellan skolor och elever

Skillnader finns både mellan åldrar och skolor. Eleverna i femte klass är överlag mera positivt inställd till skolan. Detta gäller framförallt faktorer som lärare, läromedel, skolgården och allmän trivsel. Ett undantag är påståendet att de givits möjlighet att fördjupa sig i ämnen som de tycker om, där eleverna i nionde klass instämmer i högre grad. I servicedeklarationen anges att eleven ska ges inflytande över studierna i högre grad ju äldre eleven är, men deras upplevelse är den omvända. Femmorna tycker sig ha högre inflytande än eleverna i nian. Mest eniga är eleverna kring uppfattningen om att de vet vilka mål som de personligen ska sträva efter.

Resultatspridningen mellan olika skolor i undersökningen är också mycket stor. Störst spridning i uppfattning finns i frågor som inomhuslokaler, skolgård, anpassad individuell mat.

3.5 Föräldrars uppfattning

Två frågor i enkäten ställdes till enbart föräldern. 80 % av föräldrarna instämde helt eller till stor del i att de har en bra dialog med skolan om barnets skolgång och närmare 9 av 10 föräldrar ansåg sig klara av att ge barnet de stöd som barnet behöver.

3.6 Öppen fråga

De svarande har också givits möjlighet att lämna fria kommentarer. Ca 1/5 av de svarande utnyttjade möjligheten att framföra kritik, synpunkter och beröm:

<i>Typ</i>	<i>Antal</i>
Kritik, missnöje	62
Synpunkter	19
Beröm	18
Odefinierbart	14

Kommentarerna speglade både barnens och föräldrarnas syn på skolan. Beröm gavs oftast till lärare och skolans arbete mot mobbing. Vanligt förekommande synpunkter var för lite vuxna i skolan, klassindelningar, önskemål om bättre kunskap om allergi och astma. Kritik lämnades kring teman som neddragningar, brist på resurser, lärarnas utbildningsnivå, skolskjuts och skolmat. Ett par kommentarer har också lämnats om att enkätfrågorna varit svårtolkade för elever i femman.

4. Slutsatser och rekommendationer

4.1 Att arbeta vidare med

Resultatet av rapporten kan användas både övergripande och enskilt ute på rektorsområdena. Med tanke på intentionen med servicedeklarationen finns det all anledning att begrunda nivå och innehåll. Det är få – om ens någon punkt – av de som barn- och utbildningsnämnden fastställt som håller måttet. Resultatet gällande förberedelsegruppers funktion borde föranleda en snar diskussion.

För vidare bearbetning av materialet bör varje skola utifrån sitt eget resultat definiera styrkor och svagheter och analysera orsaker. Därefter kan en bedömning göras om eventuella insatser bäst görs ute på den enskilda skolan eller med stöd centralt av förvaltningen barn och utbildning. Det bör också övervägas om utvärderingen ska kompletteras med en undersökning av kommunens resterande grundskolor.

Det förefaller också finnas anledning att se över själva servicedeklarationen. Kan språk och formuleringar göras enklare? En del omskrivningar var tvungna i enkäten för att göra den förstälilig för barn. Servicedeklarationen bör också vara en agenda på föräldramöten för att involvera föräldrarna fortlöpande i arbetet.

Varje skola som ingått i undersökningen har i en egen rapport mer detaljerad information;

- Resultatet per fråga för sin skola
- Fria kommentarer rörande sin skola
- En medelvärdesprofil där egen skola jämförs med övriga i undersökningen

4.2 Spridning av resultatet

Rapportering sker internt till berörda verksamheter, barn- och utbildningsnämnden, kommunstyrelsen och centrala samverkansgruppen. Extern publicering på www.uddevalla.se samt på annonssidorna i Bohusläningen.

Lena Tegenfeldt
Administrationen

Bilagor:
Bilaga 1: Analysunderlag
Bilaga 2: Enkät