



Se med forældrenes øjne

Introduktion



Se med forældrenes øjne

Introduktion

© 2010 Danmarks Evalueringsinstitut

Tekst

Helene Brochmann

Solvej Mose Mailund

Design

BGRAPHIC

Foto

Mette Bendixsen

Hung Tien Vu

Stilleben

Colourbox

Illustration

BGRAPHIC

Tryk

Nofoprint

Eftertryk med kildeangivelse er tilladt

Bemærk

EVA sætter komma efter Dansk Sprognævn's anbefalinger, dvs. at der som hovedregel ikke sættes komma foran ledsætninger.

Bestilling

Danmarks Evalueringsinstitut

Østbanegade 55, 3.

2100 København Ø

T 35 55 01 01

F 35 55 10 11

E eva@eva.dk

H www.eva.dk

Forældrene er en vigtig del af hverdagen i dagtilbuddene. Sammen med pædagogerne kan de være med til at udvikle den gode kvalitet for børn og voksne.

Dette materiale giver inspiration til hvordan man kan få forældrenes perspektiv frem.





Indledning

side 06

Hvad kan forældrene se og vurdere?

side 09

Forældre som "brugere"	09
Hvorfor spørger man brugerne?	10
Forældre ser kun noget af kvaliteten	12
Forældre med forskellige forventninger	15

Hvad kan forskellige slags undersøgelser?

side 19

Forskelle på kvalitative og kvantitative undersøgelser	19
Spørgeskemaundersøgelser	21
Fokusgrupper og andre mødeformer	24
Sådan vælger og mikser man metoder	27

Hvordan tolker man forældrenes holdninger?

side 29

Forældrenes mening - kendsgerning eller perspektiv	29
Kom videre efter undersøgelsen	30

Indledning

Forældrene er en del af dagtilbuddene. Måske lidt på sidelinjen i det daglige, men alligevel vigtige medspillere for både børn og pædagoger. Forældrene har ønsker, forventninger og ideer til deres barns dagligdag i vuggestuen, dagplejen eller børnehaven.

Dette materiale henvender sig til dagtilbudsledere, forældrebestyrelser og pædagogiske konsulenter – dem der har det daglige ansvar for at dagplejerne, vuggestuerne og børnehaverne har en høj kvalitet og bliver ved med at udvikle sig. Materialet lægger op til at forældrene bliver inddraget fordi de – med deres særlige perspektiv på hvordan tingene fungerer – kan være en ressource, forstået som en af flere kilder til inspiration og sparring. Samtidig tror vi på at forældrenes engagement og opbakning til det pædagogiske arbejde også bliver større hvis de oplever at deres synspunkter bliver taget alvorligt.

Værktøj til god dialog

Den gode hensigt kan være svær at gennemføre i praksis. Der kan være barrierer for kommunikationen mellem forældre og pædagoger i form af fordomme eller forbehold. Pædagogerne kan fx have den holdning at forældrene "kun tænker på deres eget barn", og at de ikke forstår eller tager hensyn til helheden i dagtilbuddet. Forældre kan have den opfattelse at de ikke må stille kritiske spørgsmål fordi det kan blive taget ilde op af pædagogerne så "det går ud over" deres barn. Pædagogerne kan føle at forældrene tror at fordi "alle kan passe børn", er der ikke noget pædagogerne ved bedre end de selv gør.

Forældrene kan have en fornemmelse af at pædagogerne vogter på dem og mistænker dem for ikke at tage sig ordentligt af barnet hjemme – osv. Det er selvfølgelig langt fra tilfældet i alle dagtilbud eller i alle forældre-pædagog-relationer, men det forekommer, og det skal håndteres. Derudover kan det være svært som pædagog at vide hvordan man helt kon-

kret kan få inddraget forældrene på en god og konstruktiv måde, eller hvad man stiller op med de input man så får fra forældrene (se fx *Myter og realiteter om forældresamarbejdet i dagtilbud*, FOA 2008).

Med dette materiale vil vi gerne vise hvordan man kan se igennem disse fordomme og få en konstruktiv dialog i gang.

Forældrene har en holdning

Forældre til børn i dagtilbud har naturligvis en holdning til den måde dagligdagen foregår på. Ud fra de indtryk de får når de afleverer eller henter barnet, når barnet taler om ting der er sket mens det var hjemme fra, og ud fra barnets almene trivsel danner forældrene sig et billede af om barnet har det godt, eller

Vi håber at materialet giver dagtilbudsledere, pædagoger og pædagogiske konsulenter – sammen med forældrebestyrelserne – inspiration til dels at bruge de input de allerede får fra forældrene i hverdagen, dels at opsøge forældrenes holdninger aktivt på en systematisk og konstruktiv måde.

om der er ting der kunne være anderledes. Det er også helt naturligt at forældrene diskuterer disse ting med den der tager sig af barnet. Man deler viden om barnet sådan at man hver især kan tage de nødvendige hensyn og følge op når barnet er det ene eller det andet sted.

Nogle gange vil forælderen have oplevelser med dagtilbuddet som giver anledning til spørgsmål eller kritik, og det håndteres som regel ved en direkte kommunikation mellem forælder og dagplejer eller pædagog eller måske mellem forælder og leder,

andre gange ved at forælderen klager skriftligt til lederen eller forvaltningen. Tilbage meldinger fra forældrene kan selvfølgelig også være positive og gå ad de samme kanaler. Kritiske henvendelser fører som oftest til en reaktion fra de ansvarlige og måske også til en ændring af praksis. Behandlingen af disse enkelt-sager er også en del af kvalitetsudviklingen i dagtilbuddene, og det kan gribes mere eller mindre systematisk og konstruktivt an.

Men man kan også vælge at inddrage forældrene mere generelt i udviklingen af kvaliteten. Både for at løfte forældrenes blik fra det enkeltstående om

deres eget barn til hele stuen eller dagtilbuddet og for at få forældregruppen som sådan i tale. Det kan også få den positive betydning at forældre der ellers ikke er (eller tør være) kritiske eller stiller spørgsmål, får lejlighed til at bringe ting på bane de synes er væsentlige. Den udtalte kritik som ellers kan risikere at vokse til ukonstruktive konflikter, vil blive legitim og til at håndtere.

Konkret inspiration til hvordan man får forældrenes perspektiv frem

Vi vil gerne fortælle om hvad forældrene kan – og ikke kan – bidrage med i udviklingen af dagtilbuddene. Og vi vil gerne give helt konkret inspiration til hvordan man kan gribe det an. Vores mål er at gøre det lettere og mindre "farligt" at inddrage forældrene på en kvalificeret og professionel måde i udviklingen af kvaliteten i dagtilbuddene. Og så vil vi gerne vise hvad man skal være opmærksom på så man får mest muligt ud af at spørge forældrene.

At høre forældrene om deres syn på kvaliteten i dagtilbuddet er i realiteten det samme som at foretage en slags evaluering: Man beder forældrene om at vurdere dagtilbuddet, og man gør det systematisk. Men man kan vælge mange forskellige metoder til det, og metoderne har stor betydning for hvad man får at vide, og hvad den indsamlede information kan bruges til. En stor spørgeskemaundersøgelse som kommunen står bag, kan fx være mindre brugbar i den almindelige hverdag i dagtilbuddet end en fokusgruppe med forældrene, mens den lokale fokusgruppe ikke alene kan give forvaltningen den form for viden som den har brug for.

Når vi i dette materiale taler om at inddrage forældrenes syn på kvaliteten i dagtilbud, er det dermed en form for evaluering vi taler om – en evaluering med et bestemt fokus og et bestemt perspektiv. Personalet får jo løbende tilbage meldinger af forskellig art fra forældrene i dagligdagen, men den afgørende forskel er her at forældrene skal inddrages på en systematisk måde. Dvs. at det er systematisk – ikke tilfældigt eller situationsbestemt – hvem man spørger, og hvad man spørger dem om. Samtidig skal resultaterne kunne bruges til at udvikle kvaliteten mere overordnet fremover. Vi fokuserer med andre ord ikke på det almindelige daglige forældre-samarbejde hvor forældre og pædagoger samarbejder om det enkelte barn og skal have de praktiske ting til at fungere og barnet til at trives.

Vi ser meget præcist på hvordan pædagogerne kan inddrage (indhente og arbejde med) forældrenes mere overordnede syn på hvad der er kvalitet i deres barns dagtilbud. Eller hvordan de måske bare kan finde metoder til at bruge de enkeltstående tilbage meldinger fra forældre på en mere systematisk og fremadrettet måde.

Rigtig god læselyst.

At høre brugerne er en tendens i tiden

Det ligger i tiden at brugerne af offentlige velfærdsydelser som plejehjem, hjemmehjælp og børnepasning skal høres. Helt aktuelt er der fra regeringens side planer om at iværksætte landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser i 2011 hvor spørgeskemaer skal sendes ud til alle forældre til børn i dagtilbud. Materialet her giver også viden om hvordan man kan forholde sig til og bruge den slags undersøgelser i den pædagogiske praksis.



Hvad kan forældrene se og vurdere?

Når man som pædagog i et dagtilbud får forældrenes tilbagemeldinger på sit arbejde, er det vigtigt at være bevidst om hvad forældrene kan sige noget om, og hvad de ikke kan sige noget om. Det gælder uanset om tilbagemeldingerne kommer spontant, typisk med udgangspunkt i forældrenes eget barn, mere samlet på et forældremøde eller gennem en lille undersøgelse i dagtilbuddet – eller helt overordnet i en stor, landsdækkende evaluering. Det har nemlig betydning for hvordan forældrenes udsagn skal forstås og håndteres.

I dette kapitel ser vi på hvad kvalitet er for forældrene, og hvorfor forskellige forældre kan have forskellige syn på det samme dagtilbud.

Forældre som “brugere”

Umiddelbart kan man sige at de offentlige serviceydelser er til for brugerne, og derfor er brugernes vurdering et vigtigt input når man skal vurdere ydelsernes kvalitet. I dette perspektiv har “kunden altid ret” – og leverandøren af ydelsen, altså personalet, må levere det der bliver efterspurgt. Men brugerne har ikke indsigt i alt det der skal til for at skabe ydelsen, og der vil derfor være dele af den de ikke har forudsætninger for at sige noget om.

Et eksempel kan være patienten der er utilfreds med sin operation fordi han har ligget på firesengsstue, men det betyder ikke at han kan vurdere om lægen er fagligt dygtig, eller om han traf den rigtige faglige beslutning da han valgte den ene operationsmetode frem for den anden. Patienten kan heller ikke vurdere ressourceforbruget i forbindelse med operationen.

Derfor er brugerens synspunkter relevante input når man tilrettelægger noget af ydelsen, men der hvor brugeren ikke har indsigt, må det være faglige vurderinger der er afgørende. På samme måde er for-

ældrene i dagtilbuddet brugere af en serviceydelse, men det er ikke alle dimensioner af kvalitet som de kan forholde sig til i en tilfredshedsundersøgelse.

“Brugertilfredshed” siger kun noget om én dimension af kvalitet

Man skelner mellem tre dimensioner af kvalitet inden for den offentlige servicesektor: den organisatoriske kvalitet, den faglige kvalitet og den oplevede kvalitet. Organisatorisk kvalitet handler om den måde en given service er organiseret på, mens den faglige kvalitet hænger sammen med om tilbuddet lever op til professionelle faglige standarder. Brugertilfredshed afspejler kun ét aspekt: den oplevede kvalitet, og den hænger ikke nødvendigvis sammen med de to andre kvalitetsformer. Brugersundersøgelser er derfor primært egnede til at sige noget om den oplevede kvalitet, mens de ikke kan sige noget om den faglige eller organisatoriske kvalitet, bortset fra i det omfang den er synlig for brugeren og dermed falder ind under den oplevede kvalitet.

I nogle tilfælde vil høj brugertilfredshed være det vigtigste kvalitetsparameter – det kunne fx være i en madordning for ældre. I andre tilfælde må man regne med at ikke alle brugere kan være tilfredse, fx når det gælder politiets arbejde. Der kan også være tale om uenighed om hvad kvalitet er, hvilket gør at brugerne enten svarer forskelligt indbyrdes – på

grund af forskellige forventninger til ydelsen – eller ønsker noget andet end det offentlige grundlæggende er villigt til at tilbyde. Maden i madordningen kan fx godt være af høj kvalitet, men måske grønnere og grovere end de ældre ønsker. Derfor har det også betydning hvem man spørger, og hvordan man spørger dem.

Hvorfor spørger man brugerne?

Brugerne kan vurdere den oplevede kvalitet, men den er heller ikke en entydig størrelse. Der er fx forskel på om brugerne bliver bedt om at forholde sig til det som kommunen har ansvaret for – rammerne og ressourcerne – eller til det som ledelsen og pædagogerne i dagtilbuddet har ansvaret for. Og også inden for dagtilbuddet kan vi skelne mellem organisering (åbningstider, stueopdeling, anvendelse af personaleressourcerne, prioritering af vedligeholdelse osv.) og den pædagogiske praksis.

Alt efter hvad man er interesseret i at få forældrenes tilbagemeldinger på, vil metoderne man bruger til at spørge dem, være mere eller mindre anvendelige.

Evalueringer af forvaltningens praksis

Evalueringer af statens og kommunernes serviceydelser til borgerne er noget nyt på det pædagogiske område. De er kommet ridende på en generel evalueringsbølge i samfundet, men er også et led i nye måder at styre den offentlige sektor på. Evalueringerne fokuserer ikke på selve indholdet i den pædagogiske praksis, altså hvad pædagogerne gør og hvorfor, men på de dele af den der har betydning for den offentlige politik og administration som skal vurderes, altså fx økonomi og organisering. Vurderingerne skal bruges til at udvikle politikken på området – det vil fx sige de økonomiske prioriteringer og overordnede principper og værdier – og de skal bruges i forvaltningerne til at se om området administreres hensigtsmæssigt.

I den offentlige forvaltning er høj brugertilfredshed ét blandt mange succeskriterier som sammenholdes med udgifter, medarbejdertilfredshed, opfyldelse af pladsgarantier osv. De kan ikke bruges til at sige noget om hvordan man skal handle pædagogisk,

fordi de ikke ser på hverken pædagogiske processer, forhold eller sammenhænge. Det betyder ikke at de ikke er relevante for området, man skal blot være opmærksom på at det kun er en del af området de kan sige noget om.

Evalueringer af forvaltningens praksis kan have flere forskellige former, alt efter deres formål og fokus, men spørgeskemaundersøgelser er langt det mest almindelige. De nationale brugertilfredshedsundersøgelser som er under udvikling i disse år, er udtryk for en typisk form for "forvaltningsundersøgelse" som – hvis den bliver gennemført – kommer til at fungere som styringsredskab for kommunerne fordi politikere og forvaltninger får et billede af brugernes, eller forældrenes, tilfredshed med en lang række forhold i deres barns institution eller dagpleje. Ved at omsætte svarene til point eller scorer kan kommunerne sammenligne sig med hinanden eller sammenligne dagtilbuddene i kommunen.

Evalueringer af den pædagogiske praksis

På det pædagogiske område har man i mange år kendt til en helt anden type evalueringer, nemlig af selve den pædagogiske praksis. Der kan være tale om mange evalueringsformer fra forskningsprojekter til forløb hvor pædagogerne selv evaluerer forskellige pædagogiske tiltag ud fra spørgsmål som: Bliver der mere ro under spisningen hvis børnene sidder i grupper på en anden måde? Kan man få de stille piger til at turde mere hvis man laver et cirkusprojekt med dem? Hvilken form for sprogstimulering virker bedst i børnehaven?

Evalueringer af denne type fokuserer på den faglige kvalitet som forældrene ikke har nogen egentlig indsigt i. Men forældrenes særlige synsvinkel kan give



et brugbart ekstra perspektiv hvis man i dagtilbuddet gerne vil have svar på andre spørgsmål som også knytter an til det pædagogiske arbejde: Hvordan fungerer vores modtagelse af nye børn? Har årets udflugter været vellykkede? Fordeler vi medarbejderressourcerne rigtigt? Kommunikerer vi godt nok? Hvordan virker overgangen til skole?

Evalueringer til flere forskellige formål

Dagtilbuddene skal i disse år indfri flere krav om evalueringer, bl.a. i forbindelse med de pædagogiske læreplaner hvor de selv skal dokumentere og evaluere hvordan de arbejder med dem. Disse evalueringer skal ikke bare bruges i det pædagogiske arbejde, men også kunne give viden og dokumentation som forvaltninger og politikere kan arbejde videre med. Dermed står man med en udfordring fordi evalueringerne både skal tilgodese forvaltningens behov og have relevans for det pædagogiske arbejde.

En evalueringsmetode alene kan have svært ved at opfylde flere forskellige formål samtidig. I metode-

hæfterne, som ligger i mappen, vil vi vise at en måde at løse dette problem på kan være at anvende flere forskellige metoder sammen.

Evaluerings som demokrati

Et helt andet perspektiv på evalueringer er at vi laver dem fordi det at høre forældrene er et led i den demokratiske styreform: Brugere skal have indflydelse på hvordan de ydelser de selv er brugere af, tilrettelægges og gennemføres. Set i denne optik er det vigtigt at *alle* brugere inddrages fordi alle stemmer er lige vigtige. Det ligger dybt i vores opfattelse af at være borger i Danmark at man *deltager*. Fx formulerer et sprogcenter de værdier som danskundervisningen også skal formidle: Man skal lære at samarbejde, være medbestemmende, tage selvstændig stilling, deltage i debatter og gruppearbejde og vise personligt ansvar. Her kommer det så også ind at vi forventer at alle er interesserede i at deltage når de bliver spurgt om deres synspunkter.

Forældre ser kun noget af kvaliteten

Som brugere af dagtilbuddene kan forældrene give input om den oplevede kvalitet. Dvs. at de kan vurdere om de føler sig godt behandlet, og om de oplever at deres barn er trygt og glad for at gå i dagtilbuddet. De kan også udtale sig om hvorvidt de får tilstrækkelig og forståelig information, og om der i tilstrækkelig grad lyttes til deres synspunkter og ønsker. Endelig kan de også have en holdning til det pædagogiske tilbud – de aktiviteter pædagogerne sætter i gang, de værdier de formidler til børnene, osv.

Det er dog kun en meget lille del af hverdagen i dagtilbuddet de selv oplever, og den er pr. definition meget anderledes netop fordi de selv er der. Derudover hører de måske lidt fra børnene om deres oplevelser, men også dette vil kun være brudstykker. Desuden kan forældrene ikke vide noget om de pædagogfaglige overvejelser der ligger bag den enkelte pædagogs handlen – selvom de måske kender de overordnede pædagogiske principper fra dagtilbuddets handleplan.

Forældrene har kun meget begrænset indsigt i den organisatoriske og den pædagogiske kvalitet. Set fra det fagprofessionelle perspektiv kan et dagtilbud sagtens have en høj faglig kvalitet uden at forældrene er tilfredse. Forældrene kan fx være utilfredse med at børnene ikke kommer på så mange ture ud af huset, men det kan pædagogerne godt have gode faglige begrundelser for at de ikke gør. Hvis forældrene på den anden side udtrykker stor tilfredshed, betyder det ikke nødvendigvis at den faglige kvalitet er i orden. Måske mangler fx musik og bevægelse helt. Man skal derfor være bevidst om at brugertilfredshed kun afspejler en enkelt af flere dimensioner af kvalitet.

Forældrene kender ikke "hele billedet"

For pædagogerne i dagtilbuddene er det vigtigt at være klar over hvor begrænsede inputtene fra forældrene kan være, ikke mindst hvis de står over for politikere der er af den overbevisning at "hele sandheden" kan aflæses i en tilfredshedsmåling. Men

samtidig må pædagogerne også være klar over at brugertilfredshed er en væsentlig *del* af deres arbejde. Hvis pædagogikken fagligt er i top, men forældrene ikke er glade for at aflevere deres børn, er det – om ikke andet – et tegn på at der er noget galt i det bilde af institutionen eller dagplejen, som forældrene har. Måske fordi pædagogerne ikke har forklaret sig godt nok. Eller måske fordi forældre og pædagoger er uenige om målene.

Pædagoger og forældre har meget lidt indsigt i hinandens betingelser

Et godt udgangspunkt for samarbejdet med forældrene er at forældre og pædagoger har en fælles *interesse* – børnenes trivsel og udvikling – men at de har meget forskellige udgangspunkter og meget lidt indsigt i hinandens *betingelser*.

Forældrene er kun ganske kortvarigt til stede i dagtilbuddet og kun på ydertidspunkter ved aflevering og afhentning – tidspunkter der ofte er præget af støj og uorganiseret aktivitet – eller ved særlige, festlige lejligheder. Pædagogerne kender ikke meget til forældrenes vilkår eller begrundelserne for de valg de træffer, og måske er nødt til at træffe, i hverdagen med børnene. Den manglende indsigt er i sig selv et vanskeligt grundlag for samarbejde fordi man ser og fortolker situationer meget forskelligt. Alle handlinger kan forstås som meningsfulde hvis de ses ud fra deres betingelser – og omvendt kan det være svært at forstå det meningsfulde i andres handlinger hvis man ikke har indsigt i disse betingelser.

Det kompliceres så yderligere af at man måske gensidigt *tror* man har den indsigt. Forældrene har jo selv erfaring med børneopdragelse og vil formentlig et stykke hen ad vejen have en holdning til og måske viden om forskellige pædagogiske principper, men jo ikke på pædagogens faglige måde, mens pædagogerne også kan have erfaringer fra deres egen forælderrolle (hvis de selv har børn) og også ved noget om hvordan det er at være forælder. Her spiller det så også ind at pædagogerne trods alt har

FORÆLDRE KAN SE OG FORHOLDE SIG TIL:	FORÆLDRE KAN IKKE SE ELLER FORHOLDE SIG TIL:
Åbningstider	Bemandingsplaner
Om der er stabilitet i personalegruppen	Hvorfor der er – eller ikke er – stabilitet i personalegruppen
Måden barnet bliver modtaget på når det kommer	Hvordan andre børn bliver modtaget
Barnets humør ved aflevering og afhentning	Hvordan barnet har det mens forældrene ikke er der
Børnehavens fysiske indretning (pænt/ikke pænt, børnevenligt/ikke børnevenligt, plads til børnene)	Den fysiske indretnings samspil med pædagogikken
Legepladsens fysiske indretning (pænt/ikke pænt, børnevenligt/ikke børnevenligt, størrelse)	Måden legepladsen fungerer på og anvendes aktivt i det pædagogiske arbejde
Rod eller orden i garderoben	Personalets prioriteringer med hensyn til oprydning
Det barnet fortæller om sin hverdag	Det barnet ikke fortæller om fra sin hverdag
Om barnet er sultent når det bliver hentet	Hvad barnet har fået at spise i løbet af dagen
Om forældrenes kontakt med personalet er tilfredsstillende	Om de får alle de informationer de forventer eller hvordan andre forældres kontakt med personalet er
De pædagoger og medhjælpere forældrene ser og kender	De pædagoger og medhjælpere forældrene ikke har kontakt med
De aktiviteter barnet har deltaget i (hvis forældrene ved det)	Hvordan og hvor meget barnet deltog – og de aktiviteter andre børn har deltaget
Om billeder på væggene og anden information signalerer pædagogisk aktivitet	Det egentlige pædagogiske indhold af aktiviteterne
Om der er en informativ og opdateret hjemmeside	Hvordan hjemmesiden afspejler det der foregår i hverdagen

mere indsigt i nogle forældres betingelser end i andres, i og med at en del forældre har en dansk middelklassebaggrund der ligner pædagogernes, mens mange forældre lever helt anderledes.

Den manglende gensidige indsigt har ikke bare betydning for at der kan opstå konflikter i dagligdagen, men også for hvordan pædagogerne kan for-

tolke og håndtere forældresynspunkter på kvaliteten i dagtilbuddet mere generelt.

Forældrene udfordrer en bestemt orden

En af barriererne når det gælder at inddrage forældrenes perspektiver på kvalitet, kan også være medarbejdernes modvilje mod at tillægge forældrenes synspunkter vægt og betydning. Det er en udbredt

opfattelse (se rapporten *Myter og realiteter om forældresamarbejdet i dagtilbud*, FOA, 2008) at pædagoger kan have det svært med forældres kritik og indblanding, men måske også kan være unødigt i forsvarsposition over for spørgsmål der opfattes som kritiske selvom de ikke er sådan ment.

Alle organisationer, også dagtilbud, har en "orden" som giver mening for medarbejderne, og som er skabt gennem rutiner, traditioner og værdier. Denne orden bestemmer bl.a. hvilken adfærd der er passende i forskellige situationer, hvilke spørgsmål der kan stilles, og hvilke spørgsmål der ikke kan stilles.

Forældrene vil ofte udfordre den orden der er i et givet dagtilbud, fordi de som brugere har et andet perspektiv på dagtilbuddet end de professionelle medarbejdere. Forældrene er ikke så knyttet til dagtilbuddet som medarbejderne. De er ikke ansatte med et ansvar, de er ikke forpligtet af et værdigrundlag, og de deler ikke pædagogernes professionsfaglige stolthed. Alligevel kan deres synspunkter være værdifulde input til at et dagtilbud kan se sit arbejde fra flere sider. Når der bliver sat spørgsmålstejn ved den måde man plejer at gøre tingene på, kan det give basis for ny indsigt og læring og udvikling af kvaliteten.

Hvad synes forældrene er kvalitet?

KREVI gennemførte i 2009 en undersøgelse af hvad der skal være til stede for at forældrene synes at deres børns børnehave har en god kvalitet. Undersøgelsen viser at kvalitetspejlemærkerne fordeler sig på tre parametre: kvalitet i relation til børnene, til forældrene og til institutionen.

Kvalitet i relation til børnene

- Både børn og forældre er trygge.
- Der foregår læring af både psykiske, fysiske og sociale kompetencer.
- Der er aktiviteter.
- Der er stabilitet.

Kvalitet i relation til forældrene

- Der er kommunikation og dialog.

Kvalitet i relation til institutionen

- Der er høj faglighed (pædagogerne vil noget med deres arbejde).
- Der er gode kollegiale forhold og en god leder.

(Kilde: Kvalitetsmåling i et kvalitativt perspektiv, KREVI, 2009, kap. 5, s. 16-17).

Pædagoger, kommunen og forældre ser både ens og forskelligt på kvalitet

Hvis man sammenholder forældrenes kvalitetsopfattelse med pædagogernes og kommunalforvaltningens

syn på hvad kvalitet er, altså hvordan man grundlæggende ønsker det skal være, ligner de hinanden meget, viser undersøgelsen. Men de tre grupper vurderer på forskellig vis om kvaliteten nu også er til stede, fordi det afhænger af synsvinklen om man kan få øje på den. Man kan også have forskellige ambitioner og forventninger til hvor meget der skal være af hvad.

Mens forvaltninger og politikere er interesserede i udtryk for kvalitet der kan "måles" og sammenlignes – fordi det er det de har brug for i den samlede styring af området – kan de målinger de gerne vil have, til dels vise noget andet end det billede pædagoger og forældre har af dagtilbuddene. Det som pædagoger og forældre nemlig opfatter som kerneydelsen, tryghed, omsorg, kommunikation, pædagogisk faglighed osv., lader sig kun vanskeligt måle ved hjælp af generelle målestokke. Dette skaber dermed også en skepsis hos pædagogerne over for de store, tværgående undersøgelser fordi de kun kan måle kvaliteten set fra én synsvinkel – som politikere og forvaltning dermed også kommer til at fokusere på – mens det de selv synes er det vigtigste, får en mindre tydelig plads.

Forældre med forskellige forventninger

Uanset om man laver store brugerundersøgelser, lodder stemningen på et forældremøde eller tæller antallet af klagesager, skal man være varsom med at tage resultaterne som endegyldige udtryk for kvaliteten. Ikke bare fordi forældrene, som beskrevet i de foregående afsnit, ikke kan forholde sig til alle aspekter af dagtilbuddets kvalitet, men også fordi de er forskellige som mennesker.

Tilfredshed hænger som regel tæt sammen med forventninger, og forskellige forældre vil ofte have forskellige forventninger. Man kan altså forestille sig at forældres økonomiske, uddannelsesmæssige og kulturelle baggrund kan have betydning for hvilke forventninger forældrene har til dagtilbuddet. Desuden kan det betyde noget hvor man bor: Måske har storbyforældre andre forventninger end forældre i provinsen, samtidig med at de er mere tilbøjelige til at give deres kritik og utilfredshed til kende – selvom de får den bedste service i forhold til parametre som åbningstider, faciliteter og personalenormering. Man bør tage højde for de forskellige forældretyper når man indsamler data (laver sin undersøgelse), og når man tolker resultatet.

Forældrene har forskellige positioner over for dagtilbuddet

En ting er at forældre selvfølgelig er forskellige mennesker som tænker og ytrer sig forskelligt, men også på et mere strukturelt plan kan man tale om at forældrene indtager forskellige positioner i forhold til dagtilbuddet – forstået sådan at de har forskellige ståsteder eller udgangspunkter der giver dem forskellige måder at betragte dagtilbuddet på. Dette skal ikke forstås på den måde at alle forældre med samme position har samme holdning, eller at man ikke kan stå på flere positioner på én gang. Positionerne kan også være dynamiske og ændre sig over tid. Det grundlæggende er at man skal være klar over at dagtilbuddet ikke har samme betydning for alle forældre, og at forældrene i forlængelse af dette grundlæggende har forskellige relationer til pædagogerne. Denne erkendelse kan man bruge til

at bygge bro mellem positionerne ved at fokusere på de fælles interesser i stedet for på forskellene.

Forældrene som forbrugere eller modtagere af en offentlig ydelse

Velfærdsstaten er ved at gennemgå en moderniseringsproces hvor man har indført noget der ligner markedsøkonomiske principper i den offentlige sektor: frit valg mellem sygehuse og skoler, fri konkurrence, mål- og rammestyring osv. I dagtilbudssektoren kommer det til udtryk ved fx sammenlignelig brugerinformation, virksomhedsplaner, forældrebestyrelser osv. Rationalet er at det skal skabe mere demokrati i ydelserne, nyttig konkurrence og bedre kvalitet.

I dette perspektiv bliver forældrene *forbrugere*, dvs. enkeltstående individer der skal kunne vælge mellem konkurrerende tilbud og serviceres i overensstemmelse med deres behov. Dagtilbuddet er en service til borgerne og skal derfor rette sig efter disses ønsker og krav. Ønsket om at inddrage brugerperspektivet (eller altså rettere forbrugerperspektivet) i udviklingen af dagtilbuddene hænger sammen med det.

Det vanskelige for pædagogerne i denne konstruktion er at forældrene dermed gøres til en slags *kunder* eller *dommere*. De er dem der skal serviceres, pædagogerne skal servicere dem, og derefter kan de vurdere om den service de har fået, var god nok. I dette perspektiv er forælderen den magtfulde i relation til pædagogen.

Nogle børn har også særlige behov i dagtilbuddet: Nogle kommer fra en socialt udsat familie, eller de har udviklingsproblemer som pædagogerne er de primære professionelle til at få øje på og arbejde med. I forholdet til børnenes forældre er pædagogerne eksperter hvis råd og indstillinger forældrene skal anerkende. I nogle tilfælde vil pædagogerne også være dem der henvender sig til kommunen for at få iværksat forskellige foranstaltninger for børnene eller hele familien. Forældrene bliver *modtagere af en offentlig ydelse* i denne relation, og det

kan have betydning for om de fx har lyst til at ytre sig kritisk over for personalet. I dette perspektiv har pædagogen en magt i relation til forælderen.

Nogle forældre til udsatte børn kan dog også – afhængigt af deres egne ressourcer – snarere have et forbrugerperspektiv som forbrugere af en endnu mere omfattende ydelse end forældre til børn uden særlige vanskeligheder.

Forældre der er fremmede over for den danske institutionstradition

Det kan være svært at få forældre der kommer fra lande med andre politiske kulturer, til at deltage i forældresamarbejdet omkring et dagtilbud eller en skole, særligt selvfølgelig hvis forældrene ikke taler (særligt godt) dansk. Der kommer typisk ikke ret mange til forældremøderne, og når de gør, siger de måske ikke så meget. Det er vigtigt at være opmærksom på at der kan være mange grunde til at de pågældende forældre ikke har mod på at dukke op: Forældrene kan være usikre eller utrygge. De forstår måske helt grundlæggende ikke det demokratiske system hvor det forventes af dem at de skal deltage, have holdninger til det de bliver præsenteret for, og blande sig. (Dette kan på den anden side være svært at forstå for danske pædagoger fra generationer der har været vant til at have en holdning til alt og også til at nogen ville høre den). Nogle kommer fra lande hvor man frygter det offentlige system fordi man mest kender det som noget truende, og hvor man ikke får hjælp eller støtte fra det offentlige. Et brev som siger at man "skal" noget (selvom det bare er et møde), kan gøre dem nervøse.

Forældre der ikke taler dansk, har i nogle tilfælde sparsom kontakt med pædagogerne, og når de har, er det ofte hvis der er problemer med deres barn og pædagogen er nødt til at tale med dem om dét. Når forældre kun har denne type kontakt med pædagogerne, giver det nemt en opfattelse af at de er dårlige forældre, og at pædagogerne har forventninger til dem som de ikke kan leve op til. Nogle vil også have svært ved at forstå en invitation til et forældremøde, et spørgeskema eller en anden opfordring til at give deres mening til kende der er skrevet på dansk.

En konstruktiv tilgang: forældre som deltagere

Det at se forældrenes positioner som brugere, klienter, fremmede for systemet eller sprogligt marginaliserede kan løfte blikket fra de rent personlige relationer og give en overordnet idé om hvorfor forældrene kan have synspunkter eller reaktioner der kan virke vanskelige at håndtere for pædagogerne. De kan udspringe af en ikke-ligeværdig relation og mang-

lende indsigt i hinandens betingelser. Pædagogerne kan komme til at opfatte skepsis eller kritiske spørgsmål som et angreb på deres faglighed fordi de opstår når forældrene i denne relation vil udfordre dem fra et "gratis", uforpligtende udgangspunkt (som kunde) eller vægrer sig imod at følge deres ekspert-råd (som modtager af en ydelse). Eller fordi forældrene stiller spørgsmål der bunder i at de helt grundlæggende ikke har forstået eller accepteret noget af alt det der bare er implicit og selvfølgelig for dem der er vokset op med dette system.

Men hvis inddragelsen af forældreperspektivet skal lykkes på en måde der giver mening for både forældre og pædagoger, er man nødt til at sætte sig ud over disse positioner og se forældrene som *deltagere i et opdragende fællesskab omkring deres børn* (se artiklen af Maja Røn Larsen i litteraturlisten). Dvs. at man anerkender forældrenes interesser i og holdninger til hvad der sker i dagtilbuddet, og anerkender at de skal inddrages for at sikre den bedst mulige pædagogiske praksis. Ikke ved at anfægte eller udfordre pædagogens position, men ved at give pædagogen større indsigt i flere facetter af barnets liv – en indsigt som pædagogen kan bringe i spil i arbejdet i dagtilbuddet. Forældrene ses i denne synsvinkel som nogen der har ressourcer der kan komme dagtilbuddet til gode.

Samtidig må man også tage højde for at det ikke er alle forældre der af sig selv stiller op som ressourcepersoner. Nogle forældre gør, men det er ikke alle man kan få fat i bare ved at sende en venlig og velment invitation. Hvis forældrene fx er meget fremmede over for den danske daginstitutionstradition eller ikke taler godt dansk, kan der være en kommunikationskløft som der skal bygges bro over først. Man er nødt til at have en helt grundlæggende god kontakt med forældrene, en kontakt præget af respekt, tillid, forståelse og ikke mindst gensidig nysgerrighed og åbenhed. Uden det vil der ikke være forståelse hos forældrene for pædagogernes ærinde når de inviterer til forældremøde eller stiller spørgsmål på anden vis. Sagt på en anden måde: Den mere systematiske brugerinddragelse kommer ikke i gang før man også har en daglig smalltalk-relation til forældrene, sådan som man har det med de fleste dansktalende forældre.

Specielt om forældrebestyrelser

En oplagt indgang til forældreperspektiver vil selvfølgelig være forældrebestyrelserne. Her sidder en gruppe af forældre som er interesserede i dagtilbuddets kvalitet og også har indsigt i dagtilbuddets vilkår og betingelser. Forældrerepræsentanterne i



bestyrelsen er valgt af forældrene på et forældre-møde, og de kan opfattes som talsmænd for forældrene. De er lette at komme til at spørge fordi man jævnligt holder møder med dem.

Det vil være naturligt at inddrage forældrebestyrelsen når man vil have forældrevinkler ind i dagtilbudets kvalitetsarbejde. Forældrerepræsentanterne kan fx være gode til at formulere de temaer de ved optager (nogle af) forældrene, så de kan spille en vigtig rolle i tilrettelæggelsen af en proces der skal indfange forældrenes synspunkter. De kan også være gode samarbejdspartnere for ledelsen når der skal følges op på resultaterne bagefter.

Men det er vigtigt at huske på at man ikke kan tage forældrebestyrelsens holdninger som udtryk for alle forældrenes:

- Det er typisk de mest ressourcestærke forældre der påtager sig at sidde i bestyrelsen, og de har ikke nødvendigvis de samme perspektiver som de andre forældre.
- Forældrebestyrelsen har ansvaret for de overordnede pædagogiske principper og den økonomiske prioritering – og dermed et medansvar for og en særlig indsigt i institutionens drift. Det kan give dem et andet udgangspunkt for at se på institutionen og dermed nogle andre synspunkter end de øvrige forældre har.
- Forældrebestyrelsen er tæt på lederen og personalet, så de kan, bevidst eller ubevidst, komme til at tage hensyn til dem når de ytrer sig fordi de indgår i et samarbejde der skal fortsætte i tiden fremover.

KÆRE FORÆLDERE

PÅ TORS DAG SKAL JERES
BØRN VÆRE I BØRNEHAVEN
KL. 8:30. VI SKAL HØRER
HISTORIEFORTÆLLING VED
JAN HANSEN I BØRNEHAVEN
ESTHOMT GÅRDEN.
LES NÆRMERE OM FORTÆLLEREN
PÅ WWW.historicfortaellern.dk

KÆRE FORÆLDERE

PÅ TORS DAG SKAL JERES
BØRN VÆRE I BØRNEHAVEN
KL. 8:30. VI SKAL HØRER
HISTORIEFORTÆLLING VED
JAN HANSEN I BØRNEHAVEN
ESTHOMT GÅRDEN.
LES NÆRMERE OM FORTÆLLEREN
PÅ WWW.historicfortaellern.dk

MVH.

GRGN STE

KÆRE FORÆLDERE

PÅ TORS DAG SKAL JERES
BØRN VÆRE I BØRNEHAVEN
KL. 8:30. VI SKAL HØRER
HISTORIEFORTÆLLING VED
JAN HANSEN I BØRNEHAVEN
ESTHOMT GÅRDEN.
LES NÆRMERE OM FORTÆLLEREN
PÅ WWW.historicfortaellern.dk

MVH.

GRGN STE

Hvad kan forskellige slags undersøgelser?

I dette kapitel ser vi på hvilke metoder man kan bruge når man gerne vil spørge forældrene om deres holdninger og synspunkter. Eller sagt på en anden måde: Hvordan får man svar på det man gerne vil vide? Vi gennemgår både de undersøgelser man som dagtilbud selv kan gennemføre, og dem som man bare er med i, men som man ikke har indflydelse på, fx spørgeskemaundersøgelser som kommunerne og staten gennemfører.

Selvom vi først og fremmest interesserer os for den situation hvor man aktivt går ud og spørger forældrene om deres mening, vil mange af overvejelserne også være relevante hvis man bare gerne vil bruge de løbende tilbagemeldinger fra forældrene (ris og ros, kritiske spørgsmål, klager osv.) lidt mere systematisk og konstruktivt.

Forskel på kvalitative og kvantitative metoder

At tælle hvor mange eller at udforske hvorfor – det er i store træk forskellen på kvantitative og kvalitative metoder. Metoderne har hver deres fordele og ulemper som vi gennemgår her.

Kvantitative metoder ser på "hvor mange"

Man benytter kvantitative metoder når man ønsker viden om hvad "alle" forældre mener, så godt som det nu lader sig gøre at finde ud af. Det foregår oftest ved at enten alle forældre eller en større gruppe, repræsentativt udvalgte, forældre får et spørgeskema med en række spørgsmål som forældrene besvarer ud fra nogle faste svarmuligheder. Fordelene ved at benytte kvantitative metoder er at man kan få et billede af forældrenes tilfredshed generelt og af hvordan tilfredsheden evt. hænger sammen med andre faktorer som fx deres uddannelsesmæssige baggrund eller deres barns køn og alder. Resultatet udtrykkes i tal og kan behandles statistisk. Desuden kan resultaterne bruges til sammenligning mellem forskellige dele af den gruppe der er blevet spurgt, fx til at se på forskellene på brugertilfreds-

heden i de enkelte kommuner eller i dagtilbuddene inden for kommunen.

Man vil som regel opleve at ikke alle svarer, og man kan så være nødt til at overveje om det er en særlig gruppe forældre der ikke har svaret, sådan at man netop ikke får et generelt billede af graden af tilfredshed eller utilfredshed.

En ulempe ved de store undersøgelser er at det kan være svært at fortolke resultaterne og bruge dem lokalt fordi spørgsmålene netop er generelle og overordnede, og svarmulighederne ikke kan være meget nuancerede når de skal kunne gøres op i tal. Hvis fx forvaltningen laver et spørgeskema til alle dagtilbud i en kommune, og 80 % af forældrene i Børnehaven Regnbuen svarer at de er utilfredse med legepladsen, er der måske ikke ressourcer til at spørge mere detaljeret om de er utilfredse fordi de mener legepladsen er for lille, der er for meget trafikstøj, eller om det er fordi de synes der er for mange gynger eller for få sandkasser (medmindre

man laver afkrydsningsmuligheder med mange detaljer – og det gør undersøgelsen dyrere). Det kan måske virke lidt frustrerende hvis man fx lige har lavet en plan for renovering af legepladsen og forældrene på grund af skemaets spørgsmål kun kan svare "Tilfreds" eller "Utilfreds" og ikke mere nuanceret "Vi synes den er dårlig nu, men glæder os til den bliver sat i stand!" Hvis forvaltningen ønsker at kunne sammenligne forældrenes svar på tværs af kommunens dagtilbud, kan spørgsmålene ikke samtidig tage direkte højde for de ting der er særlige for det enkelte dagtilbud. Men man kan under alle omstændigheder få en idé om at der kan være temaer man bør undersøge nærmere.

Kvalitative metoder ser på "hvad" og "hvorfor"

Kendetegnet ved kvalitative metoder er at man gerne vil have indsigt i og forståelse af det emne man undersøger. Kvalitative metoder kan fx være interview, fortællinger, indsamling af skriftlige tilbagemeldinger og meget andet. Det "kvalitative" består i at man fokuserer på indhold – *hvad og hvorfor*.

Cafédiskussioner og det vi her kalder temaforældremøder, giver også kvalitative input, men der er den forskel at der i interview og lignende på forhånd er opstillet en række spørgsmål som man gerne vil have svar på. I cafédiskussioner og på temamøder er det mere åbent – her er deltagerne i højere grad med til at formulere hvad der overhovedet skal tales om og fokuseres på.

OVERSIGT OVER FORSKELLE PÅ KVANTITATIVE OG KVALITATIVE METODER

Kvantitative metoder	Kvalitative metoder
Resultater kan bruges til sammenligning	Resultater egner sig ikke til sammenligning
Giver et overordnet billede	Går i dybden med et emne eller problemfelt
Giver overblik	Giver indblik
Man tæller <i>hvor mange</i>	Man undersøger <i>hvad og hvorfor</i>
Kan se på statistiske sammenhænge	Søger at afdække kompleksitet og at opnå en helhedsforståelse
Kan gennemføres anonymt	Kan ikke gennemføres anonymt
Svarkategorier er fastlagt på forhånd	Mulighed for at lade deltagerne påvirke processen
Alle forældre inviteres til at deltage	Nogle gange deltager kun en udvalgt gruppe af forældre (afhængigt af den specifikke metode)
Den anonyme form kan give mere "ærlige" svar	At man sidder sammen, kan betyde at deltagerne ikke tør være kritiske, eller at de forsøger at give et bestemt billede af sig selv
Spørgsmål og svarkategorier kan misforstås og kan opleves som mangelfulde	Det kan være bevidstgørende og inspirerende at afprøve og udvikle sine synspunkter i diskussion med andre
Resultater kan være vanskelige at fortolke fordi man ikke har forklaringer med	Resultater kan være komplekse og svære at uddrage noget af
Det kan være svært at vide om bestemte grupper ikke har svaret	Risiko for at kun ressourcestærke forældre deltager

Fordelen ved de kvalitative metoder er at man kan gå mere i dybden med et emne end den kvantitative tilgang giver plads til. Metoderne giver dermed mulighed for at opnå en helhedsforståelse ved at afklare, uddybe og nuancere spørgsmål og svar. Samtidig indebærer en kvalitativ tilgang at der er plads til et udforskende element, dvs. at der kan tages højde for at inddrage temaer der opstår undervejs i undersøgelsesprocessen, og som optager forældrene.

Ulempen ved interview er at man af ressourcemæssige årsager ofte må begrænse undersøgelsen til få brugere, dvs. at man ikke får et repræsentativt billede af fx hele forældregruppens holdninger. Det kan man bedre få ved et temamøde eller en cafédiskussion. Desuden egner kvalitative metoder sig ikke til at man sammenligner data eller bearbejder data statistisk. Resultatet fra det ene dagtilbud lader sig ikke sammenligne direkte med resultatet fra det andet.

Spørgeskemaundersøgelser

Inden for de to overordnede metodetyper, de kvalitative og kvantitative metoder, findes en række forskellige former for brugerundersøgelser. I dette kapitel ser vi lidt mere konkret på de fordele og ulemper de har. I de løse foldere kan man så læse anvisninger og ideer til den helt konkrete fremgangsmåde i forskellige undersøgelser.

Landsdækkende eller kommunale spørgeskemaundersøgelser

Store spørgeskemaundersøgelser er standardiserede, hvilket betyder at man giver svarpersonerne de samme spørgsmål og samme svarmuligheder som de krydser af. Spørgsmålene handler typisk om de nuværende forhold – svarpersonerne skal svare på hvor tilfredse de er med en lang række forhold i dagtilbuddet. Der kan dog godt være mere udforskende spørgsmål hvor svarpersonerne fx bliver bedt om forslag til hvad der kunne være anderledes. Generelt vil de dog ikke blive bedt om at komme med bud på *hvorfor* tingene er som de er. Selvfølgelig kan man godt spørge mere åbent, men det vil ofte give vanskeligheder med de sammenligninger som er en vigtig del af formålet med denne type undersøgelser.

Fordelen ved store spørgeskemaundersøgelser er at resultaterne er lette at sammenligne. Kommunerne kan måle deres resultater i forhold til hinanden, og på samme måde kan forvaltningerne og dagtilbuddene selv se om der er nogle tilbud der, ifølge forældrene, fungerer bedre end andre på de parametre der spørges til. Dagtilbuddene og kommunerne kan dels få nogle ideer om "hvor skoen trykker", dels få

at vide hvem der gør det godt, og hvor man så kan hente inspiration fra.

Ulempen er at spørgsmålene er nødt til at være generelle så de giver mening i alle dagtilbud, og at man ikke kan sige noget om årsager bag svarene. Der kan være en statistisk sammenhæng mellem fx at der er flere drenge- end pigeforældre der er utilfredse med udendørsaktiviteterne, men det siger ikke noget om hvorfor eller hvilke aktiviteter de udtaler sig på baggrund af. På den måde bliver det billede de tegner af det enkelte dagtilbud, ikke følsomt over for særlige forhold i tilbuddet som måske kan have betydning for forældrenes indtryk af kvaliteten – fx hvis man i en periode har problemer med stor udskiftning i personalet, hvis der er mange børn med særlige vanskeligheder eller man omvendt har særligt gunstige forhold.

Typisk vil man heller ikke kunne aflæse hvor de *vigtigste* udfordringer – ifølge forældrene – ligger, medmindre spørgeskemaet er konstrueret til det. Måske er der mange forældre der synes at legepladsen er for lille, så det umiddelbart ligner et problem sammenlignet med andre dagtilbud, men til gengæld er de samme forældre meget tilfredse med de ture og aktiviteter pædagogerne sætter i gang, så legepladsen betyder mindre end andre steder.

Det primære formål med denne type undersøgelser er at give information til forvaltningerne og politikerne. Men i det øjeblik man kan se resultater fra de enkelte dagtilbud, bliver det jo nærliggende at kigge



nærmere på dem og måske sammenligne sit eget dagtilbud med andres. Her skal man bare være opmærksom på at selvom resultaterne fra undersøgelsen virker meget konkrete og dermed godt kan give indtryk af at være udtryk for "sandheden", skal de fortolkes hvis de skal kunne bruges i det enkelte dagtilbud, og fortolkninger vil altid være usikre. Meget negative resultater kan være svære at håndtere fordi man ikke kan få fat i hvad de egentlig skyldes, og derfor kan de let – som en forståelig forsvarsreaktion – blive bortforklaret. Der skal med andre ord lægges et arbejde i det hvis man vil bruge resultaterne til læring eller udvikling på dagtilbudsniveau. Denne læring kan man fx opnå ved at følge op på undersøgelsen på anden vis. Det ser vi på side 27.

I de kommende afsnit ser vi nærmere på hvordan resultater af spørgeskemaundersøgelser kan forstås, og hvordan man forholder sig til tallene.

Lokale spørgeskemaundersøgelser som man selv laver

En lokal spørgeskemaundersøgelse adskiller sig fra en større spørgeskemaundersøgelse ved at den tager konkret udgangspunkt i børnenes og forældrenes hverdag så der kan tages højde for de forhold der er særlige i det pågældende dagtilbud eller den pågældende kommune. Et mindre, hjemmelavet spørgeskema til en forældregruppe i et dagtilbud kan være en god måde at få et hurtigt overblik over om forældrene fx synes julefesten gik godt, eller hvorfor der

ikke dukkede flere op til arbejdsdagen på legepladsen. Det kan også være at dagtilbuddet har fået nye åbningstider eller nye former for forældresamtaler som man gerne vil høre forældrenes meninger om. Man kan så efterfølgende tælle sammen hvor mange forældre der var hhv. tilfredse eller utilfredse.

Spørgeskemaet kan evt. indeholde nogle åbne svarmuligheder hvor der er plads til at uddybe svarene. Den forholdsvis lille mængde af svarpersoner i en lokal spørgeskemaundersøgelse vil gøre det overkommeligt at læse alle de individuelle svar igennem og få et overblik over dem. En anden fordel ved en lokal spørgeskemaundersøgelse er at forældre på en forholdsvis ufarlig måde kan give deres mening til kende.

En ulempe ved metoden er at det kan føles mindre forpligtende at deltage fordi det (oftest) vil foregå i en anonymiseret form. Desuden vil man ikke kunne korrigere misforståelser af spørgsmålene.

Sådan behandler man svar fra spørgeskemaundersøgelser

Hvordan når man overhovedet frem til hvad konklusionerne er, når man står med en masse ytringer – eller svar på en masse spørgsmål man har stillet?

Uanset om man har med en landsdækkende, kommunal eller lokal spørgeskemaundersøgelse at gøre, bør man altid have en *tabelrapport* – altså et hæfte hvor man kan se hvordan svarene har fordelt sig på hvert eneste spørgsmål i undersøgelsen. Hæftet skal ikke nødvendigvis formidles til alle, men danner udgangspunkt for fortolkningerne og skal være tilgængeligt for dem der gerne vil kunne se de helt grundlæggende tal. Tabelrapporten skal for hvert spørgsmål vise:

- Hvor mange der i alt har svaret på spørgsmålet
- Hvor mange der har svaret i hver af de mulige svarkategorier
- Evt. hvor mange procent af dem der har svaret, der har svaret i hver svarkategori.

Når man skal have overblik over de mange resultater, kan man enten starte med de spørgsmål som man

håbede at få svar på med sin undersøgelse, eller man kan tage udgangspunkt i tallene og finde de tabeller hvor svarfordelingen er *særligt* positiv eller *særligt* negativ. Beslut på forhånd eller efter at have kigget tabellerne igennem hvad *særligt* vil sige. Det kan fx være alle tabeller hvor svarene "Meget tilfreds" og "Tilfreds" er over 80 %, eller hvor "Meget utilfreds" og "Utilfreds" er mere end 20 %. I en stor undersøgelse hvor flere dagtilbud er med, kan man også vælge de tabeller hvor tilfredsheden hos én selv er større eller mindre end gennemsnittet for alle dagtilbuddene i undersøgelsen. Dette "snit" igennem tabellerne vil formentlig få nogle temaer til at stå frem som mere interessante (dvs. overraskende eller anderledes) end andre.

Næste trin bliver så at formidle resultaterne i en form der er overskuelig for kollegerne, forældrene, forældrebestyrelsen osv. En måde er at lave en planche for hvert tema man har spurgt om, eller som er kommet frem i den første sortering. På planchen viser man de spørgsmål der er stillet inden for temaet, og viser de vigtigste tal – fx hvor mange der har svaret enten "Meget tilfreds"/"Tilfreds" over for "Meget utilfreds"/"Utilfreds". Skriv med egne ord hvorfor de viste resultater er interessante, og hvilke nye spørgsmål de rejser – fx om hvorfor svarene fordeler sig som de gør.

Sådan fortolker man tal fra spørgeskemaundersøgelserne

Brugerundersøgelser som fx landsdækkende eller kommunale spørgeskemaundersøgelser har først og fremmest til hensigt at give information til politikere eller forvaltning i kommunen eller staten. Undersøgelserne kan identificere nogle generelle styrker og svagheder på et område og pege på felter hvor en ekstra indsats måske er nødvendig. Men det er aldrig helt entydigt. Hvis man som dagtilbud fx finder frem til at 85 % af forældrene stort set er tilfredse, kunne en nærliggende handling være bare at læne sig tilbage og nyde succesen, uden at man dog rigtig ved hvad de er tilfredse med – eller hvad de 15 % ikke er tilfredse med. (Nogle vil måske omvendt mene at det er et problem at ikke alle 100 % er tilfredse, men hertil kan man helt generelt sige at det

stort set aldrig forekommer). I nogle undersøgelser vil der blive stillet uddybende spørgsmål der kan få flere nuancer med, men det sker ikke altid.

Heller ikke med mere entydigt kritiske svar får man nogen hjælp til at finde ud af hvad problemet egentlig er. Hvis 65 % af forældrene fx er utilfredse med "udendørsaktiviteterne" i dagtilbuddet, er det svært at vide hvorfor – man kan bare se at det er bedre i andre dagtilbud, eller at det er det eneste i ens eget dagtilbud som der ikke er tilfredshed med.

En konstruktiv måde at forholde sig til resultatet og få forældrene på banen på er at dykke ned i *hvorfor* forældrene er tilfredse. At stille spørgsmålet: Hvad dækker tallene over? Og hvad betyder resultatet i vores dagtilbud?

I selve undersøgelsen kan det være interessant, hvis det er muligt, at se nærmere på om der er sammenhænge og tendenser. I en stor standardiseret undersøgelse som andre har lavet, er det ikke noget man kan gøre selv fordi man ikke har de data undersøgelsen bygger på, men måske kan man få det lavet hos

dem der har dem. Ellers må man spørge forældrene lokalt. Er det bestemte grupper af forældre der er særligt tilfredse eller utilfredse? Mener forældre i arbejde noget andet end arbejdsløse forældre? Er det særligt forældrene til de mindre eller større børn der mener deres børn trives dårligt, eller som er utilfredse med de fysiske rammer? Resultatet vil ofte åbne op for nye spørgsmål: Hvorfor er drengeforældre ikke tilfredse med legepladsen? Eller hvorfor er de ikke-arbejdende forældre utilfredse med åbningstiderne?

For at få svar på disse spørgsmål må man have fat i forældrene, fx ved at indkalde dem til et forældre-møde. Her kan man så bruge resultaterne som afsæt til at diskutere de spørgsmål der har vist sig. Ud over at det formentlig vil give god mening for forældrene at deres besvarelser bliver brugt – også lokalt – kan mødet desuden være en god anledning til at tage hul på en dialog med forældrene om hvordan de oplever den generelle trivsel hos børnene, legeplad-sens stand, de pædagogiske aktiviteter osv. *Se mere om temaforældremøder i metodefolder nr. 3*

Fokusgrupper og andre mødeformer

Fokusgruppeinterviewet er en kvalitativ metode hvor formålet er at få belyst et bestemt emne eller problemfelt på en grundig og nuanceret måde. Fokusgruppen har typisk 6-10 deltagere, og interviewet ledes af en facilitator eller moderator som fx kan være dagtilbudslederen, en forælder eller en udefrakommende person. Moderatorens opgave er at præsentere mødets temaer og styre diskussionen. Forløbet er delvist struktureret, idet man på forhånd vælger de fokuspunkter som man skal diskutere. Diskussionen kan dog også have en mere udforskende karakter. Afhængigt af formålet i det enkelte tilfælde kan fokusgruppeinterview-formen altså give plads til at lade debatten tage den retning som deltagere mener er væsentlig.

Sammenlignet med en spørgeskemaundersøgelse kan man i fokusgruppeinterviewet udnytte den dynamik der opstår i gruppeprocessen, og den inspiration som opstår mellem deltagerne. Fordelen ved fokusgruppeinterview med forældre – sammenlignet med fx et interview med én forælder ad gangen – er desuden at man får flere og mere gennemtænkte perspektiver frem fordi de opstår i et forum hvor forskellige forældres forskellige erfaringer, værdier og holdninger brydes. Desuden kan man samle flere forældre på én gang og dermed spare ressourcer.

Gruppen kan være en støtte for nogle forældre, men kan også virke afskrækkende på andre. Derfor er det vigtigt at moderatoren har erfaring med at styre



møder fordi hun eller han skal være i stand til høfligt at afbryde de deltagere som dominerer for meget, så alle kommer til orde. Desuden skal moderatoren være i stand til at balancere mellem de fokuspunkter som man har aftalt at afdække i forvejen, og de punkter som opstår undervejs, og som kan være af interesse for dagtilbuddet.

Diskussionen i en fokusgruppe kan nogle gange blive præget af lidt "politisk korrekthed", altså at deltagerne kun tør komme frem med de holdninger som de ved er almindeligt anerkendte. Et eksempel på noget som det kan kræve et vist mod at sige fordi det går på tværs af de gængse og "rigtige" forældreholdninger, kunne være at det er o.k. at børnene får saftvand i børnehaven hver dag. Igen er det moderatoren der skal sørge for at der er plads til at udtrykke mere polemiske holdninger, fx ved at stille udfordrende spørgsmål, eller bede deltagerne om at udtale sig om to modsatrettede synspunkter på et spørgsmål. Når man bagefter skal analysere resultaterne, må man derfor være opmærksom på hvordan de forskellige synspunkter er kommet frem, fx om de er opstået spontant, om det har været enighed eller kontrovers, om det var moderatoren der fremprovokerede dem, osv.

Forskellen på fokusgruppeinterview og andre mødeformer er at fokusgruppen er meget styret med det klare formål at indsamle svar på en række spørgsmål, og det er moderatorens opgave og ansvar at lede processen.

Cafédiskussioner

I en cafédiskussion vil der også være spørgsmål der er formuleret på forhånd, men der er ikke på samme måde en styring af debatten. Cafédiskussionen egner sig godt til at få synspunkter eller ideer frem fra de forskellige deltagere, lade deltagerne tænke videre over hinandens ideer, udforske hvorvidt der er tilslutning til det der kommer frem, osv. Facilitatorens rolle i en cafédiskussion handler mere om at lede processen, mens deltagerne præger indholdet i højere grad end i en fokusgruppe.

Temaforældremøder

Temaforældremødet er den frieste form af de tre, men også her har mødets arrangør nogle tanker med de temaer der bringes op, og hvad man forventer at få svar på.

Uanset om man bruger den egentlige fokusgruppeform eller en af de andre, vil det være de samme ting man skal være opmærksom på, og de samme problemstillinger der gør sig gældende når man skal bruge resultaterne.

Sådan behandler man resultaterne af fokusgrupper

Det er vigtigt at man efter mødet har et godt grundlag (dokumentation) for at huske og analysere hvad der er blevet sagt i diskussionerne. Ved en fokusgruppe og et temaforældremøde kan man skrive et referat af hvad der er blevet sagt. Da moderatoren eller mødelederen allerede har en stor opgave i at styre

diskussionen, er det bedst hvis en anden skriver referat. Evt. kan man fordele opgaven så der er flere der skriver delreferater, fx kan en pædagog fra hver stue skrive ned hvad forældrene fra deres stue har sagt.

Når man analyserer en fokusgruppediskussion, vil man typisk kategorisere svarene efter de temaer som diskussionen handlede om. Det er også vigtigt at de forskellige udsagn, holdninger m.m. kobles til dem der har udtrykt dem. Fx kan det være en god idé at dele deltagerne op i forskellige typer, fx forældre til større eller mindre børn, drenge- eller pigeforældre eller i grupper efter stuer. Det kan give overblik over om det er særlige grupper af forældre der har bestemte oplevelser, holdninger eller behov.

I analysearbejdet vil det ofte være interessant både at være opmærksom på hvilke forhold der er generelle, og hvilke der er enkeltstående. Selvom det kun er en enkelt forælder der giver udtryk for en holdning, kan det måske alligevel vise sig at være interessant at dykke lidt mere ned i den. Som supplement til et referat kan det være en hjælp at lave nogle skemaer undervejs eller umiddelbart bagefter hvor man fx skriver de stillede spørgsmål ned i en kolonne og ud for hvert spørgsmål i stikordsform gengiver de svar der kom. Sådant et skema kan ikke erstatte det mere dybdegående referat, men hjælpe med at få overblik.

Det er fornuftigt at notere sig om en holdning kun findes hos en enkelt eller få, om den er udbredt, eller om der er fuldstændig enighed i den gruppe som deltager i fokusgruppen. Man skal bare passe på ikke at konkludere forkert. Så længe det ikke er alle forældrene der deltager, er det jo ikke sikkert at "et flertal" af deltagerne er det samme som et flertal

af forældrene. Dels fordi de forældre der ikke deltager, kan mene noget andet, dels fordi man ikke kan være sikker på at alle deltagere i et møde får deres synspunkt frem.

Formidling

Når man formidler resultaterne skriftligt til andre, fx på en planche man hænger op, eller på en hjemmeside, kan man lave et såkaldt "display", altså en oversigt over forældrenes holdninger, ytringer og oplevelser der er kommet frem under fokusgruppediskussionen (se også metodefolder 4 om fokusgruppeinterview). Displayet kan både være en hjælp til at danne sig et overblik over fokusgruppediskussionen og et redskab man bruger når man formidler resultaterne videre til fx personalegruppen eller til forældrebestyrelsen. I en cafédiskussion vil det ofte være sådan at deltagerne selv laver displays som et led i selve processen – her har man på hvert bord et stort papir hvor deltagerne skriver noter, sætter gule "Post-its" eller lignende. Displayet kan på den måde vise en opsummering af de forskellige delpunkter som er blevet diskuteret og evt. prioriteret under processen.

Du finder vejledninger til temaforældremøder, fokusgrupper og cafédiskussioner i folderne 3, 4 og 5.



Sådan vælger og mikser man metoder

Kombiner metoderne

Selvom mange betragter kvantitative og kvalitative metoder som modsætninger, kan det være en fordel at kombinere dem.

Kvalitative metoder anvendes ofte som forarbejde til kvantitative undersøgelser hvor man fx gennem et fokusgruppeinterview finder ud af hvilke spørgsmål det vil være relevant at stille i et spørgeskema. Men de kan også bruges til at man kan få en større forståelse af resultater der ellers bare er nogle tal i nogle tabeller. På den måde kan man fx anvende resultaterne fra en større brugerundersøgelse blandt alle kommunens

forældre som et afsæt for at tale om kvalitet og tilfredshed med forældrene i sit eget dagtilbud.

Man kan også forestille sig at en debat på et forældremøde kan afføde en nysgerrighed blandt personalet der gør at man udvikler et minispørgeskema til alle forældrene i dagtilbuddet. Det kunne fx handle om forældrenes holdning til madpolitikken, deres oplevelse af deres barns sociale relationer i børnegruppen eller om informationsniveauet mellem dagtilbud og hjem.

Vælg metode efter forskellige forældre

Forskellige forældre vil tage forskelligt imod de forskellige metoder. Nogle forældre vil dermed trives godt med at komme på banen i en åben debat på et forældremøde. Andre vil bedst kunne bidrage ved at arbejde i mindre grupper, fx i caféformen, mens atter andre vil foretrække en skriftlig og mere anonym tilbagemeldingsform. Ressource-svage forældre kan mangle overskud til at dukke op til et møde, måske fordi de ikke har tillid til at mødet kan komme deres barn til gode, eller fordi de ikke har modet til at møde op hvis deres barn eller de selv har problemer af den ene eller anden slags. Desuden kan forældre med dårlige dansk-kundskaber have svært ved at følge med og deltage aktivt i et forældremøde, eller de kan have vanskeligheder med at udfylde et spørgeskema.

Alt det er man nødt til at tage højde for: Hvis det kun er de ressourcestærke forældre der deltager i forældremøder, må man overveje om man kan få de ikke-deltagende forældre i tale på anden vis, fx ved at nogen kan påtage sig at være "advokat" for dem. "Advokaten" bliver bedt om at tale med de pågældende forældre forinden og danne sig et indtryk af deres holdninger som "advokaten" så kan fremlægge på mødet. Hvis det drejer sig om et spørgeskema, vil det være hensigtsmæssigt at stille nogle spørgsmål om forældrenes baggrund så man kan få et billede af om det overvejende eller udelukkende er bestemte forældregrupper der besvarer spørgeskemaet. Man skal blot passe på ikke at spørge om så meget at det kan få svarpersonen til at føle sig gået for nær.



Hvordan tolker man forældrenes holdninger?

Når man åbner for posen og lader forældrene komme til orde om dagtilbuddet, er det godt at vide lidt om hvordan man skal fortolke det som undersøgelsen viser, hvad enten det er ens egen eller en landsdækkende undersøgelse.

Husk på at en brugerundersøgelse aldrig viser hele sandheden. Forældrene har andre betingelser for at vurdere dagtilbuddet fordi de ikke ser eller kender til alt det der foregår. Så det er vigtigt at man altid fortolker resultaterne ind i en pædagogfaglig kontekst for at det giver mening. Det er også godt at være forberedt på at undersøgelserne måske ikke giver positiv respons fra alle forældrene. Se på resultaterne, uanset om de er positive eller negative, som et udgangspunkt for diskussioner og udvikling – og ikke som et facit. Og husk at bruge forældrenes input og svar til noget – ellers er det værdiløst at lade dem komme til orde.

Forældres meninger – kendsgerning eller perspektiv?

Helt overordnet kan man, ifølge evalueringsteoretikeren Peter Dahler-Larsen (2006), have to forskellige perspektiver på det som forældre siger i en undersøgelse: Man kan enten se forældrene som informanter eller som repræsentanter. De to perspektiver har betydning for hvordan man fortolker og forholder sig til resultater af undersøgelser.

Med informantperspektivet ses forældrene som kilder til viden, og man betragter det de siger, som kendsgerninger. Det betyder at hvis pædagoger og forældre ser forskelligt på noget, kan det være en uenighed som det kan være svært at forholde sig til – for begge parter har jo "ret".

Når man ser forældrene som repræsentanter for holdninger og perspektiver, er der ingen der har ret eller uret. Hvis undersøgelsen viser at forældrene har en anden holdning end pædagogerne, har man bare afdækket at der er forskellige perspektiver på det samme tema. Forældrene kan sagtens have et andet syn på fx om der er tryk når de afleverer deres barn om morgenen, end pædagogerne har. Når man

betragter forældrene som repræsentanter for en holdning, kan man mere åbent forholde sig til hvorfor de har den oplevelse de giver udtryk for. Der er plads til at der er flere beskrivelser eller oplevelser af den samme situation som kan betragtes som lige "sande".

Undersøg hvad der ligger bag tilfredshed og utilfredshed

Hvis 80 % af forældrene er tilfredse med noget, kan man altså vælge at betragte de 80 % som den majoritet der har ret – dagtilbuddet er godt fordi de fleste er tilfredse med det. Men de 20 % utilfredse kan på den anden side være svære at håndtere for pædagogerne – hvorfor har vi ikke 100 % tilfredshed? I stedet kan man vælge at spørge: Hvad er det der gør de 80% tilfredse – og hvad er det der gør de 20 % utilfredse? Måske er det slet ikke de samme ting – måske har de to grupper helt forskellige behov som ikke er modsætninger, men som man godt kan tage hånd om side om side. Måske er de 20 % utilfredse fordi de har nogle behov som de bare ikke har følt bliver hørt.

Samme betragtningsmåde er man nødt til at anvende på forældremøder, når man prøver at lytte til forældrene i hverdagen, eller hvis man holder fokusgruppeinterview. Her repræsenterer hver forælder der ytrer sig, kun sig selv, og det giver derfor ikke mening at sige at "flertallet af forældrene" mener noget, blot fordi de udgør et flertal på mødet eller blandt dem der siger noget løbende. Men hver holdning der kommer til udtryk, har ret til at blive hørt.

Der er ikke kun én sandhed

Hvis man fortolker sine undersøgelser, eller bare det forældrene siger, med det perspektiv at der ikke kun er én sandhed om dagtilbuddet og om de ting der foregår der, vil det virke mindre "farligt" at gå i dialog med forældrene. Forældrene er ikke dommere der sidder inde med den endelige sandhed om hvor-

dan tingene skal være, men de er et supplerende perspektiv som man kan imødekomme i større eller måske mindre grad hvis der er andre hensyn at tage. Til gengæld kræver det at man tager fagligt stilling når man skal forholde sig til hvilken konklusion man vil drage – og hvordan man vil drage den. Man får ikke sandheden eller konklusionen serveret i det øjeblik spørgeskemaundersøgelsen eller fokusgruppe-diskussionen er slut, men skal først til at bygge den op på det nye grundlag.

Kom videre efter undersøgelsen

Sidst – men ikke mindst – skal resultaterne anvendes. Der er ingen grund til at ulejlige forældrene med at høre deres mening hvis man ikke er indstillet på at lytte til hvad de svarer, og evt. justere sin praksis på baggrund af de input man får. Det vil kunne skabe både frustration og modvilje hvis man først får afdækket at der er noget forældrene ikke er tilfredse med, og de efterfølgende oplever at det ikke giver anledning til en eller anden reaktion.

Lav en opfølgningsplan når I har analyseret undersøgelsen

Det er med andre ord en vigtig del af enhver brugerundersøgelse at dem der står bag den, beslutter hvordan resultaterne skal håndteres. Om der skal svares "Vi har hørt hvad I sagde, men mener ikke at der er grund til at ændre noget fordi ...", eller om de nye input kan omsættes til konkrete, nye initiativer. I den forbindelse vil det være en god idé at lægge en plan for opfølgningen hvor det klart fremgår hvilke milepæle der er, hvem der gør hvad, og hvornår de gør det. Den sidste milepæl bør være en

status, en opsummering eller en evaluering hvor man ser tilbage for at vurdere om man opnåede det man gerne ville. Alle der har deltaget i undersøgelsen, skal gøres bekendte med planen så de kan følge med i hvad der sker.

Men for at kunne gøre det må man først være klar over hvad svarene egentlig viser. Det er nemlig ikke umiddelbart givet. Derfor må man igennem en analyse af svarene – dvs. en sortering og fortolkning af dem. I kapitlet om metoder finder du mere konkrete opskrifter på hvordan man systematiserer og analyserer svarene fra forskellige typer af undersøgelser. Her fortæller vi om hvad man stiller op med resultaterne – tal fra spørgeskemaer, notater fra fokusgrupper osv. Det er også relevant læsestof hvis man gerne vil vide mere om hvordan man arbejder konstruktivt med de mere spredte tilbagemeldinger der kommer løbende fra forældrene i hverdagen.

God arbejdslyst.



Litteraturliste

Disse bøger og artikler har inspireret os i udarbejdelsen af materialet.
Her kan den interesserede læser finde mere uddybende læsning.

Bøger og artikler

Andersen, John: *Respons fra forældre: spørge-skemaundersøgelse i forældregruppen*.
Center for analyse & metodeudvikling, 1999.

Andersen, Jørgen Goul m.fl.: *Vurdering af kvalitet i brugerundersøgelser*. Samfundsøkonomen, 2007.

Andersen, Peter Ø.: *Pædagogens praksis*.
Hans Reitzels Forlag, 2007.

Avnesø, Birgitte: "Online med forældrene".
Børn & Unge, nr. 17, 2004.

BUPL: *Bud på pædagogers arbejde*. BUPL, 2007.

BUPL: *Udfordringer til professionsudviklingen på institutionsområdet*. BUPL, 2006.

Dahler-Larsen, Peter og Hanne Kathrine Krogstrup: *Tendenser i evaluering*. Odense Universitetsforlag, 2001.

Dahler-Larsen, Peter: *Kvalitetens beskaffenhed*.
Syddansk Universitetsforlag, 2008.

Dahler-Larsen, Peter: *Selvevalueringens hvide sejl*.
Syddansk Universitetsforlag, 2006.

Det fælles kommunale kvalitetsprojekt:
Brugerundersøgelser med lokal forankring – sådan gør kommunerne. Kommuneforlaget AVS, 2008.

Enoksen, Ivan: "Fra festarrangør til magtfaktor".
Forældretema i *Børn & Unge*, nr. 20, 2006.

FOA: *Myter og realiteter om forældresamarbejdet i dagtilbud*. FOA, 2008

Hagemann, Steffen: "Tilfredse kunder i butikken".
Forældretema i *Børn & Unge*, nr. 20, 2006.

Hagemann, Steffen, Christina Klitsgaard og Ida Hermansen: "Integration: Tosprogede forældre utrygge ved pædagoger". *Børn & Unge*, nr. 6, 2000.

Hansen, Hanne Foss: *Brugertilfredshedsundersøgelser i den offentlige sektor – hvor og hvordan kan vi bruge dem?* Notat fra FTF, nr. 5, 2009.

Jensen, Vibeke Bye: "De uundværlige".
Forældretema i *Børn & Unge*, nr. 20, 2006.

Jensen, Vibeke Bye: "Forbrugeren og ekspedienten".
Forældretema i *Børn & Unge*, nr. 20, 2006.

Kamp, Mikkel: "Offentlig kvalitet: Måling uden overraskelser". *Børn & Unge*, nr. 32, 2008.

Kamp, Mikkel: "Offentlig kvalitet. Svært at måle tilfredshed". *Børn & Unge*, nr. 32, 2008.

KID, KL, Ministeriet for Familie og Forbrugeranliggender, BUPL: *Med i forældrebestyrelsen – hvad nu?* Styrelsen for Social Service, 2005.

Kjær, Anne: "Integration: At tale med hjertet".
Børn & Unge, nr. 23, 2001.

KREVI, Jørgen Goul Andersen m.fl.: *Kvalitetsmåling i et kvalitativt perspektiv*, kap. 5. KREVI, 2009.

Krogstrup, Hanne Kathrine: *Evalueringsmodeller*.
Academica, Århus, 2006.

Kvale, Steinar: *Interview*. Hans Reitzels Forlag, 1997.

Larsen, Maja Røn: "Perspektiver på de institutionelle betingelsers betydning for forældresamarbejde" i Højholt, Charlotte (red.):

Forældresamarbejde – forskning i fællesskab.
Dansk Psykologisk Forlag, 2005.

Larsen, Maja Røn: "Pædagoger ved mere end man kan måle og bevise" i Christensen, Anders W. m.fl. (red.): *Viden og vilje i pædagogers arbejde.* BUPL, 2006.

Ledetråden, nr. 3, oktober 2003: "Far, mor, børn og pædagogen". BUPL.

Mehlsen, Camilla: "Pædagoger under forandringspres". *Asterisk*, nr. 9, 2003.

Nørregård-Nielsen, Esther: *Pædagoger i Skyggen.* Syddansk Universitetsforlag, 2006.

Olsen, Henning: *Fra spørgsmål til svar.* Akademisk Forlag, 2005.

Peters, John: "Kunden har altid ret". *Børn & Unge*, nr. 17, 2002.

Regeringens moderniseringsprogram: *Vejledning om brugerundersøgelser.* Finansministeriet, 2002.

Strabads, nr. 2, 2007: "Når forældrene bliver spurgt".

Sørensen, Tonni Vinkel: "Brugerundersøgelser – her går det godt". *Børn & Unge*, nr. 35, 2004.

Viemose, Rikke: "Forældre udfordrer pædagoger". *Børn & Unge*, nr. 23, 2002.

Hjemmesider

Andersen, Jørgen Goul Andersen, Bente Bjørnholt og Henrik Lolle (14.7.2008): *Vurdering af kvalitet i brugerundersøgelser* på: www.djoef.dk/online/view_artikel?ID=12670&preview=false - 58k

www.emu.dk/evaluering

<http://dcum.dk/undervisningsmiljoe/vaerktoejer>



EVA takker

Materialet har fået gode råd og kommentarer med på vejen fra Krestine Hartmann Christensen, institutionsleder i Vuggestuen Liljen i Måløv, forældrebestyrelsen i Børnehuset Spiloppen på Frederiksberg ved formand Marie Paldam Folker og Niels Erslev, udviklingskonsulent i Gladsaxe Kommunes daginstitutionsafdeling. EVA takker for deres medvirken.



**DANMARKS
EVALUERINGSINSTITUT**

Østbanegade 55, 3.
2100 København Ø

T 35 55 01 01
F 35 55 10 11

E eva@eva.dk
H www.eva.dk