



## **Brugertilfredshedsundersøgelse 2017**

*Børnehuset Ringvejen*

*Skole og Dagtilbud*

## Indhold

1	Baggrund .....	2
1.1	Undersøgelsens omfang.....	2
2	Metode .....	2
2.1	Spørgeskemaerne .....	2
2.2	Mål for svarprocent og tilfredshed .....	3
2.3	Opfyldelse af mål for svarprocent og tilfredshed .....	3
3	Læsning af undersøgelse .....	3
4	Opfølgning .....	3
5	Undersøgelsens resultater.....	4
5.1	Den samlede tilfredshed .....	4
5.2	Den pædagogiske indsats .....	4
5.3	Samarbejdet med personalet .....	5
5.4	Relationerne mellem børnene .....	5
5.5	De fysiske rammer.....	6
5.6	Fleksibilitet og valgmuligheder.....	6
5.7	Valg af daginstitutionsplads .....	7

# 1 Baggrund

Regeringen har i den økonomiske aftale med Kommunernes Landsforening (KL) anbefalet, at der laves brugertilfredshedsundersøgelser inden for dagtilbudsområdet, skoleområdet og ældreområdet. Det anbefales, at undersøgelserne gennemføres hvert andet eller tredje år for at følge udviklingen.

Syddjurs Kommune ønsker, at forældrene oplever indflydelse og samspil med kommunen i udviklingen af kommunens dagtilbud og ser tilfredshedsundersøgelsen som en oplagt mulighed for dette. Undersøgelsens resultater er et ud af flere redskaber, der danner grundlag for dagtilbuddenes fortsatte udvikling.

Denne undersøgelse er en gentagelse af en lignende undersøgelse på dagtilbudsområdet fra 2015.

## 1.1 Undersøgelsens omfang

Undersøgelsen er gennemført i perioden september/oktober 2017 og omfatter 19 daginstitutioner. Der er udsendt 1021 spørgeskemaer.

Ud over denne rapport er der udarbejdet en selvstændig rapport for hver enkelt institution, der har opnået en svarprocent på minimum 60 %. Der er udarbejdet en hovedrapport over en tilsvarende undersøgelse af dagplejen.

# 2 Metode

Til at følge undersøgelsen er der nedsat en styregruppe bestående af dagtilbudschef Kenneth Enrico Petersen, daginstitutionslederne Charlotte Bournoville Thastrum, Helle Tarp Madsen, Susanne Baun Christensen og fagligleder Lene Fuglsang Buhl. Styregruppen har afstemt spørgerammen og fastsat fremgangsmåden for gennemførelse af undersøgelsen.

## 2.1 Spørgeskemaerne

KL har udarbejdet et nationalt koncept for brugertilfredshedsundersøgelser på dagtilbudsområdet og har fremsat en valideret spørgeramme. Størstedelen af spørgsmålene i KLs model er obligatoriske med henblik på at kunne sammenligne tilfredsheden på tværs af kommuner på tilfredshedsportalen.dk.

Spørgeskemaerne er udsendt til forældrene via e-mail, hvor et link har givet dem mulighed for at svare elektronisk. De forældre, der har ønsket at besvare spørgeskemaet i papirform har fået tilsendt en kopi til udskrift gennem dagtilbuddet.

Vi har valgt, at forældre som udgangspunkt kun skal svare på ét spørgeskema uanset antal børn i dagtilbuddet. Beslutningen er taget med henblik på at fritage forældrene for at skulle udfylde det samme skema flere gange. Det er fastsat, at forældrene skal svare i forhold til det yngste barn. Der er dog gjort opmærksom på, at man ved henvendelse til projektlederen kan få fremsendt skemaer for flere børn, hvis man ønsker det.

Spørgeskemaet har været tilgængeligt på både dansk, engelsk, arabisk, farsi, tyrkisk, somalisk og urdu. Spørgeskemaerne på fremmedsprog har ikke været tilgængelige som elektronisk spørgeskema, men er printet til de forældre, der har efterspurgt dem.

## 2.2 Mål for svarprocent og tilfredshed

For at sikre et validt datagrundlag arbejdes der ud fra et mål om en svarprocent på over 70 % og med et minimum på 60 %. For at højne svarprocenten, er der udlovet præmier til de to institutioner, der opnår den højeste svarprocent.

Målet for tilfredsheden er fastsat af Udvalg for Familie og Institutioner på dagtilbudsområdet. Målet er, at 80 % af forældrene skal have svaret "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" på spørgsmålene. Svarkategorien "Ved ikke/ikke relevant" bliver ikke talt med i denne opgørelse.

## 2.3 Opfyldelse af mål for svarprocent og tilfredshed

33 spørgeskemaer er fuldt besvaret, mens ingen er delvist besvaret. Vi har valgt, at svarprocenten kun dækker over de respondenter, der har gennemført hele skemaet, og undersøgelsens svarprocent er derfor 69 %, hvilket er tilfredsstillende. Det skal dog bemærkes, at de spørgeskemaer, der kun er delvist besvaret, stadig tæller med i undersøgelsens resultater.

Undersøgelsen viser, at der på 12 spørgsmål er 80 % eller mere, der har svaret "Meget tilfreds" eller "Tilfreds". Spørgsmålet med den højeste tilfredshed omhandler *Afstanden til dagtilbuddet* og opnår 94 % tilfredshed. Næst højest tilfredshed opnår spørgsmålene *Samlet tilfredshed med dagtilbuddet*, *Åbningstiderne* og *Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad* alle med 91 %.

De resterende spørgsmål ligger alle under 80 %. Lavest ligger tilfredsheden med *Den tid personalet har til dit barn* på 36 %. Tilfredsheden med *Kommunens information om de forskellige pasningsmuligheder* ligger lidt over på 42 %.

## 3 Læsning af undersøgelse

Ud for hvert spørgsmål angiver en graf den procentdel, der har svaret inden for hver af de mulige svarkategorier. På grund af afrundinger vil summen af procentangivelserne i et givet spørgsmål ikke altid ramme 100 %. Værdier under 2 % vil ofte ikke være angivet på grund af manglende plads. Tallet til højre for hver graf angiver det faktiske antal svar på spørgsmålet.

## 4 Opfølgning

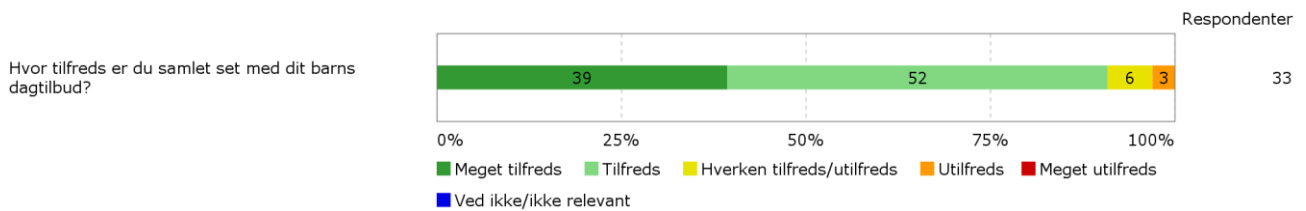
Det er aftalt med institutionerne, at den enkelte institutions resultater drøftes med forældrebestyrelsen for at uddrage styrker og udfordringer. På den baggrund lægges en strategi for, hvordan der kan handles på resultaterne.

Der har i undersøgelsen været et åbent kommentarfelt, hvor forældrene har haft mulighed for at udtrykke kommentarer eller forslag til forbedringer, der kan øge tilfredsheden med institutionen. Disse kommentarer fremgår ikke af denne rapport, men er udleveret til den enkelte institutionsleder.

## 5 Undersøgelsens resultater

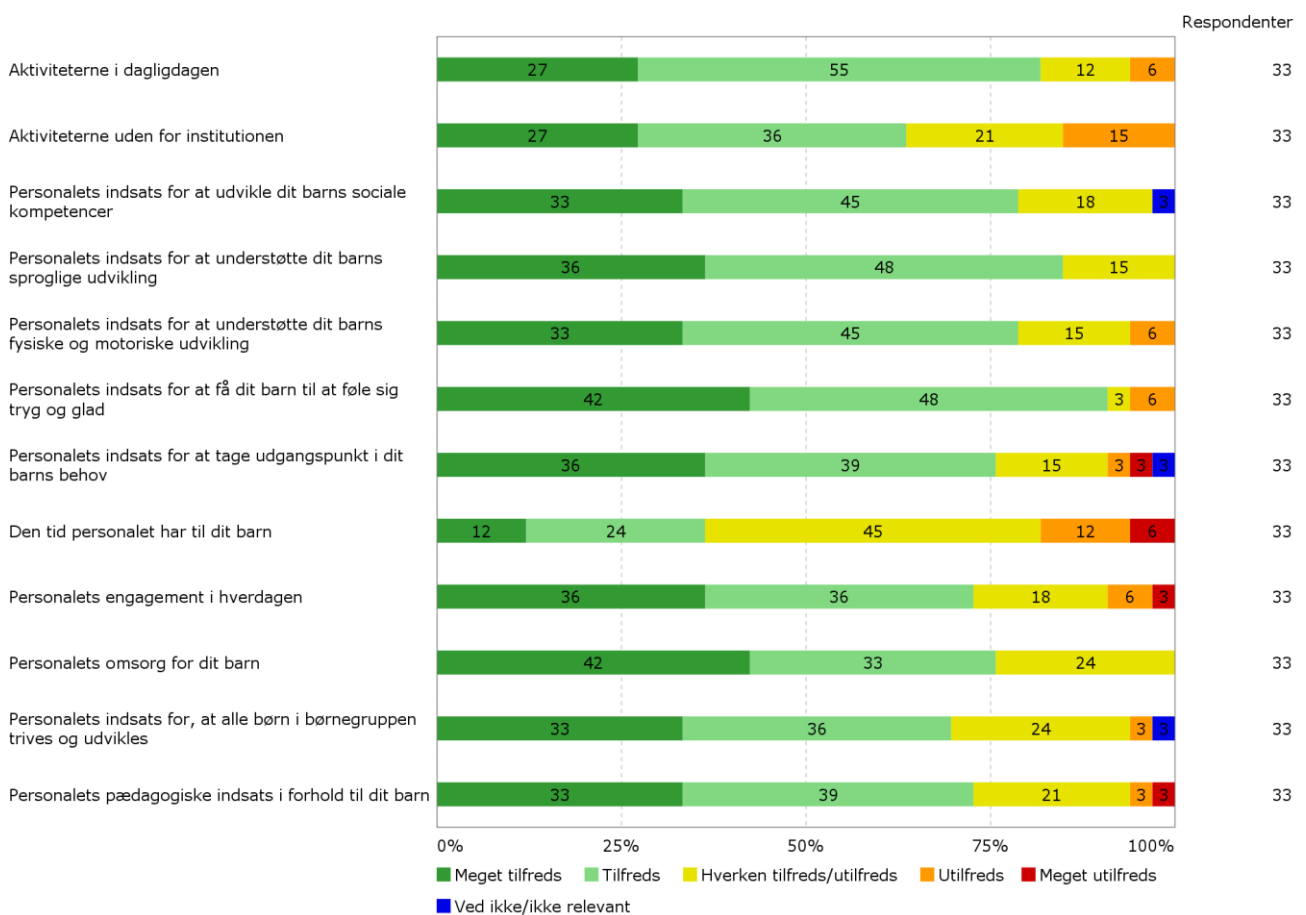
### 5.1 Den samlede tilfredshed

Figur 1.1: Den samlede tilfredshed med dagtilbuddet



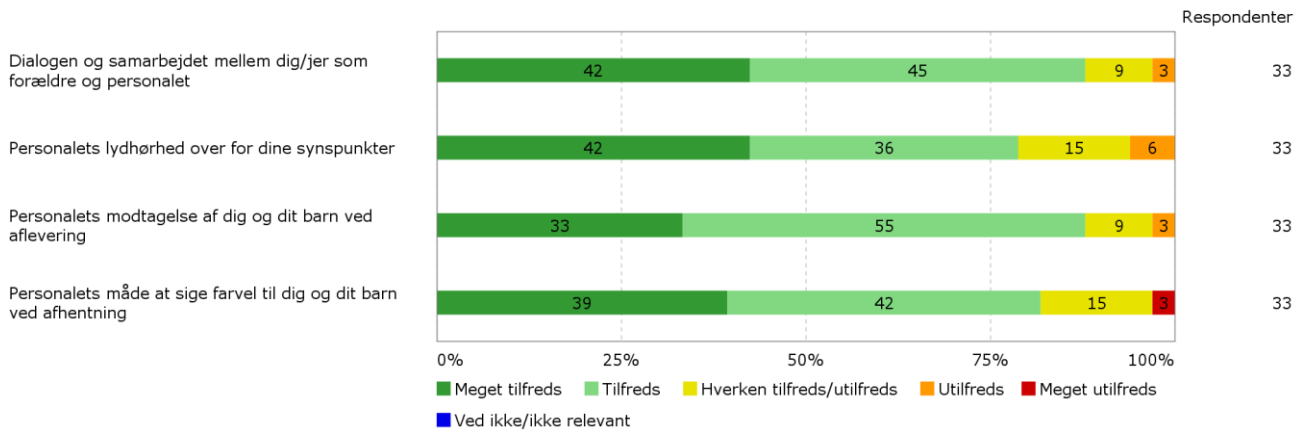
### 5.2 Den pædagogiske indsats

Figur 2.1: Tilfredsheden med den pædagogiske indsats



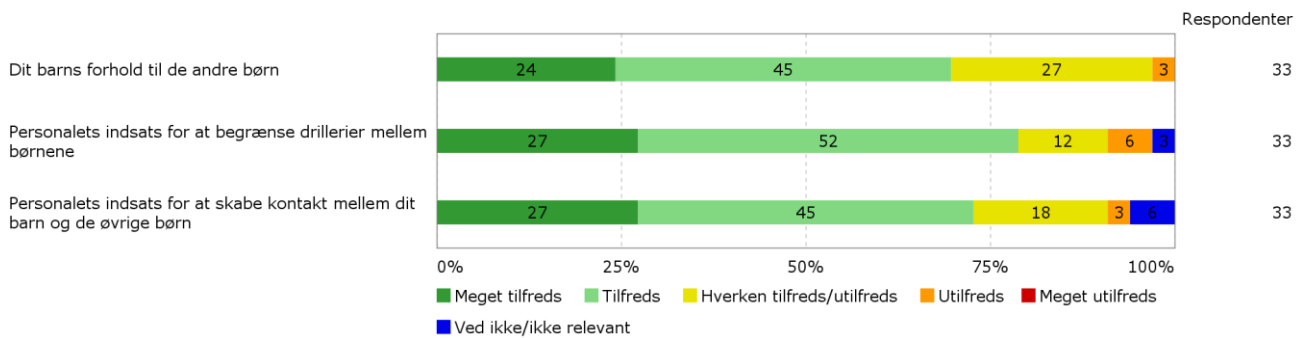
### 5.3 Samarbejdet med personalet

Figur 3.1: Tilfredsheden med samarbejdet med personalet



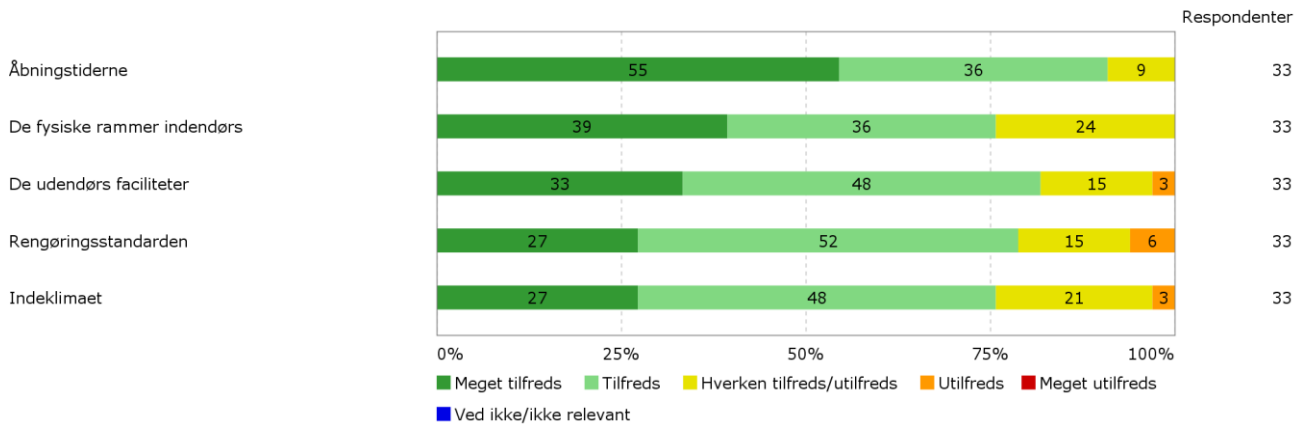
### 5.4 Relationerne mellem børnene

Figur 4.1: Tilfredsheden med personalets indsats for at skabe relationer mellem børnene



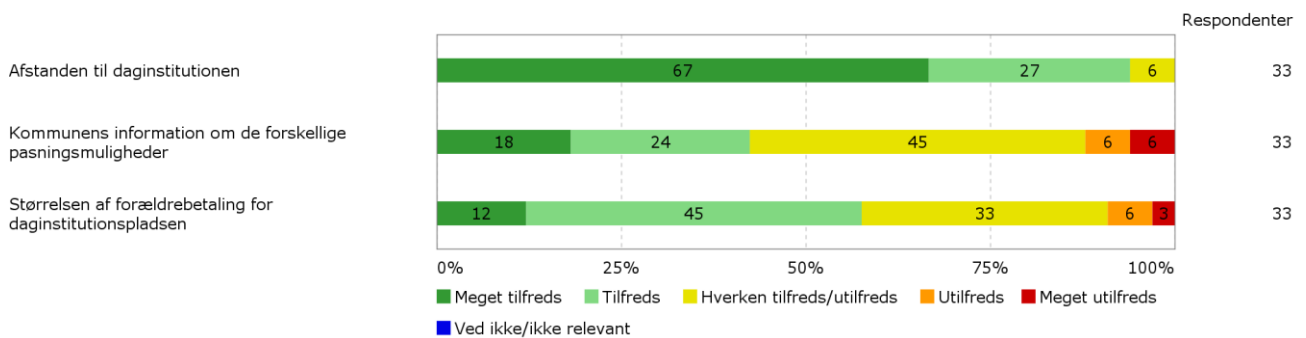
## 5.5 De fysiske rammer

Figur 5.1: Tilfredsheden med de fysiske rammer i dagtilbuddet



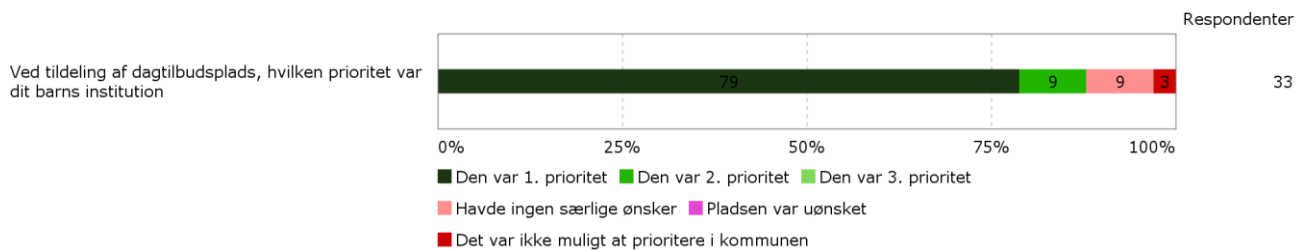
## 5.6 Flexibilitet og valgmuligheder

Figur 6.1: Tilfredsheden med fleksibiliteten og valgmulighederne i kommunen

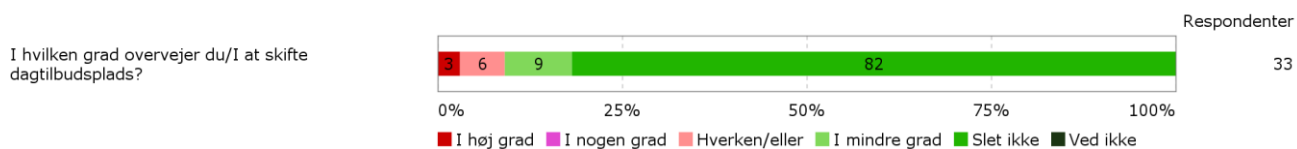


## 5.7 Valg af daginstitutionsplads

Figur 7.1: Prioritering af dagtilbud



Figur 7.2: Overvejer at skifte dagtilbud



Figur 7.3: Typen af dagtilbud, der overvejes at skifte til

Grafen fremgår ikke af hensyn til respondentens anonymitet, da kun én respondent har svaret på spørgsmålet.

Figur 7.4: Årsager til overvejet skift af dagtilbud

Grafen fremgår ikke af hensyn til respondentens anonymitet, da kun én respondent har svaret på spørgsmålet.