

OVERORDNEDE RESULTATER – BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

Forældre til børn i dagtilbud i Varde Kommune



Varde Kommune
Dagtilbud
Antal svar: 1453
Svarprocent: 66,71 %

Indholdsfortegnelse:

Forord	3
Rapportens opbygning	4
Resume	5
Læsevejledning	6
Den samlede tilfredshed	7
De største ændringer siden 2013	9
Fem højeste vurderinger	10
Fem laveste vurderinger	11
Tilfredshed med de enkelte spørgsmål	12
- Pædagogisk indsats	14
- Samarbejde med personalet	17
- Relationerne børnene imellem	18
- Fysiske rammer	19
- Flexibilitet og valgmuligheder	20
- Lokale spørgsmål	21
Indsatskort	25
Behandling af resultaterne i dagtilbuddene	29

Forord

Varde Kommune har i efteråret 2015 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse på dagtilbudsområdet på baggrund af KL's spørgeramme for området. Enkelte lokalt udarbejdede spørgsmål er dog tilføjet, for at kunne belyse dagtilbuddenes mål om chancelighed - særligt i forbindelse med forældresamarbejdet.

Undersøgelsen er udsendt via elektronisk spørgeskema til alle forældre med børn i dagtilbud i Varde Kommune. Forældre som ikke har meldt mailadresser ind, har modtaget et brev med en personlig kode til at tilgå skemaet elektronisk. Denne gruppe udgør 22 % af den samlede forældregruppe.

Tilfredshedsundersøgelsen er gennemført med en samlet svarprocent på 66,71 %. For lignende undersøgelser anses en svarprocent på 60 % eller derover som tilfredsstillende. Tilfredshedsundersøgelsens resultater anses derfor som valide på det overordnede niveau. I alt er spørgeskemaet sendt til 2198 forældre. Herudaf har 1430 forældre besvaret hele spørgeskemaet og 23 har delvist besvaret spørgeskemaet. Svarprocenten har været henholdsvis 69 % for forældre, som har modtaget spørgeskemaet på deres mailadresse og 41 % for forældre, som ikke har opgivet deres mailadresse og i stedet har modtaget et brev med en personlig kode til skemaet.

Der er som udgangspunkt udsendt ét spørgeskema pr. barn i dagtilbud. Spørgeskemaet er sendt til bopælsforælder eller plejeforældre, hvis barnet ikke bor hos sine egne forældre. Hvis begge forældre har adresse sammen med barnet, er spørgeskemaet sendt til mor eller til den forælder, som har opgivet en mailadresse.

I introduktionsmailen blev forældrene opfordret til at besvare spørgeskemaet sammen. I få (2-3) tilfælde, hvor forældrene pga. skilsmisse ikke har ønsket at besvare skemaet sammen, har forældrene fået mulighed for at besvare hver deres skema.

For tosprogede familier har det været muligt, at modtage tolkebistand til besvarelsen af spørgeskemaet. Dagtilbuddene har i størstedelen af tilfældene stået for planlægningen af dette. Enkelte forældre har henvendt sig om mulighederne for tolk men har i stedet valgt at få hjælp til besvarelsen af venner, familie eller kontaktpersoner.

I spørgeskemaet har forældrene haft mulighed for at angive, at de var "meget tilfreds", "tilfreds", "hverken tilfreds/utilfreds", "utilfreds", "meget utilfreds" og "ved ikke/ikke relevant". Hver af disse svarmuligheder har fået en svarværdi fra 1-5, hvor 5 er det højeste, således at tilfredshedsgennemsnittet kan udregnes. I udregningen af tilfredshedsgennemsnittet udgår kategorien "ved ikke/ikke relevant" dermed. Enkelte lokale spørgsmål er formuleret med andre svarmuligheder - ligesom forældrene afslutningsvis har haft mulighed for at komme med kommentarer.

De steder, hvor det er muligt, sammenlignes resultaterne fra tilfredshedsundersøgelsen med den lignende undersøgelse fra 2013 samt med landsgennemsnittet.

Rapportens opbygning

Rapporten er opbygget på baggrund af tabeller fra det elektroniske spørgeskemaredskab SurveyXact samt KL's tilfredshedsportal.

Denne rapport viser forældrenes tilfredshed med dagtilbuddene i Varde Kommune samlet set og offentliggøres i december 2015. Der er ligeledes udarbejdet lokale rapporter for hvert dagtilbud, som offentliggøres senere i december.

Tilfredsheden på kommuneniveau sammenlignes i denne rapport med Varde Kommunes brugertilfredshedsundersøgelse fra 2013 (hvor det er muligt) samt med landsgennemsnittet. Bemærk at i de lokale rapporter for dagtilbuddene, vil der blive sammenlignet med resultaterne fra 2013 samt med kommunegennemsnittet.

Rapporten viser en oversigt over den samlede tilfredshed i Varde Kommune og landsgennemsnittet. Resultatet for den samlede tilfredshed i 2015 sammenlignes ligeledes med resultatet for 2013.

Herefter følger en oversigt over de spørgsmål, hvor der er sket den største ændring siden 2013. Bemærk at der her udelukkende er opgjort den største positive ændring, da der ikke på kommuneniveau er sket negative ændringer siden 2013. Dette kan dog se anderledes ud for enkelte dagtilbud.

Herefter følger en oversigt over de fem højeste og de fem laveste gennemsnitlige tilfredshedsvurderinger i 2015.

De enkelte resultater for hvert spørgsmål præsenteres i temaerne

- pædagogisk indsats
- Samarbejde med personalet
- Relationen børnene imellem
- Fysiske rammer
- Flexibilitet og valgmuligheder
- Lokale spørgsmål (forældrenes indbyrdes samarbejde, yderligere spørgsmål til samarbejde med personale, spørgsmål til yderligere læreplanstemaer samt spørgsmål til Tabulex).

Afslutningsvis præsenteres et indsatskort som beskriver, hvilken betydning forældrenes tilfredshed med de enkelte spørgsmål har, i forhold til at sikre en højere samlet tilfredshed. Indsatskortet er dannet af KL's Tilfredshedsportal på baggrund af statistisk analyse.

Resume

I Varde Kommune er de adspurgte forældres gennemsnitlige samlede tilfredshed målt til 4,36 på en skala fra 1 til 5. Uddybende hertil svarer 5 % af forældrene, at de er ”utilfredse”, 2 % er ”meget utilfredse”. Modsat er 44 % ”tilfredse” og 47 % ”meget tilfredse”.

Forældrenes samlede tilfredshed med dagtilbud i Varde Kommune blev i 2013 målt til 4,23, hvilket betyder, at tilfredsheden i gennemsnit er steget med 0,13 fra 2013 til 2015.

Følgende fem spørgsmål scorer **højest** i den samlede forældretilfredshedsvurdering i undersøgelsen: Afstanden til daginstitutionen/dagplejen (4,55), personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad (4,41), åbningstiderne (4,36), personalet omsorg for dit barn (4,34) og aktiviteterne i dagligdagen (4,30).

Følgende fem spørgsmål scorer **lavest** i den samlede forældretilfredshedsvurdering i undersøgelsen: Mulighederne i app-versionen af Tabulex (til smartphones og tablets) (3,28), kommunens information om de forskellige pasningsmuligheder (3,59), den tid personalet har til dit barn (3,67), hvor tilfreds er du samlet set med Tabulex (3,81) og ventetiden på din 1. prioritet blandt daginstitutioner eller dagplejere i din kommune (3,89).

For de enkelte temaer er tilfredsheden generelt høj og ligger omkring de 4 og derover. Enkelte temaer har dog en lavere tilfredshed. Det drejer sig om tilfredsheden med fleksibilitet og valgmuligheder, som relaterer sig til mulighederne for at vælge dagtilbud og ventetiden på 1. prioriteten.

Derudover er tilfredsheden med Tabulex lavere end det generelle billede. Det drejer særligt om den samlede tilfredshed med Tabulex samt mulighederne i app-funktionen til smartphones og tablets. Modsat er tilfredsheden med det indhold forældrene modtager gennem Tabulex høj (4,05).

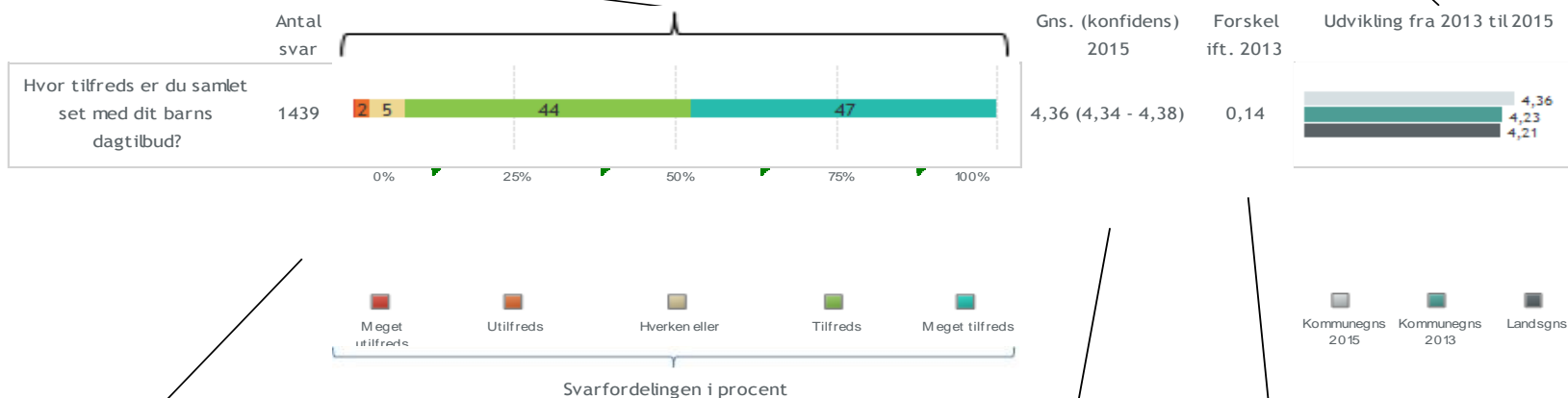
Afslutningsvist i rapporten illustrerer to indsatskort, hvilken betydning forældrenes tilfredshed med de enkelte spørgsmål har i forhold til at sikre en højere samlet tilfredshed. Indsatskortet er dannet af KLs Tilfredshedsportal på baggrund af statistisk analyse. Vær opmærksom på, at de lokalt udarbejdede spørgsmål ikke er medtaget i indsatskortene.



LÆSEVEJLEDNING

I rapporten vises svarfordelingen på de enkelte svarkategorier, som går fra en skala fra 1 til 5 hvor 1 er "meget utilfreds" (rød) og 5 er "meget tilfreds" (grøn). Besvarelser med "ved ikke" indgår ikke i resultatberegningen. I det viste eksempel har 0 pct. svaret "meget utilfreds", 2 pct. har svaret "utilfreds", 5 pct. har svaret "hverken eller", 44 pct. har svaret "tilfreds" og 47 pct. har svaret "meget tilfreds". Hvis procentantallet er under 3, vil det ikke blive vist af hensyn til figurens overskuelighed. Procentsatserne inden for et spørgsmåls svarfordeling vil ikke altid summere til 100 pct., da decimalerne er afrundet.

Til højre for svarfordelingsfiguren sammenlignes resultaterne for kommunens



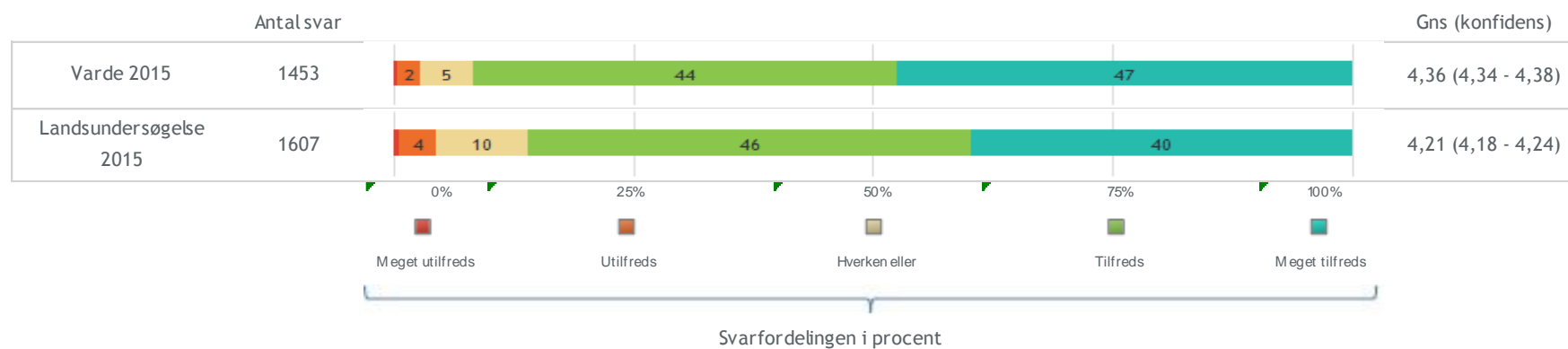
1439 personer har svaret på spørgsmålet.

Gennemsnitsscoren og i parentes ses konfidensintervallet for gennemsnitsscoren. Konfidensintervallet beregnes, såfremt svarprocenten er under 100, og er et sikkerhedsinterval, der angiver det interval omkring gennemsnittet, hvor den sande middelværdi - dvs. hvis svarprocenten var 100 - må formodes at befinde sig. Konfidensintervallet angives som 95 pct., hvilket vil sige at man kan være 95 pct. sikker på, at den "sande" værdi for hele modtagergruppen ligger inden for det angivne konfidensinterval. I eksemplet er konfidensintervallet mellem 4,34 og 4,38, dvs. at der er 95 pct. sandsynlighed for, at hvis alle i modtagergruppen havde besvaret spørgsmålet, så ville gennemsnitsscoren for spørgsmålet ligge mellem 4,34 og 4,38.

Forskel i forhold til undersøgelsen foretaget i



DEN SAMLEDE TILFREDSHED



I Varde Kommune er den samlede tilfredshed med dagtilbuddene i 2015 målt til 4,36. Dette svarer til en tilfredshed, som ligger 0,15 over landsgennemsnittet i 2015



UDVIKLING I DEN SAMLEDE TILFREDSHED



Den samlede tilfredshed i 2015 på 4,36 ligger 0,15 over landsgennemsnittet. I 2013 var den kommunale tilfredshed 4,23 og dermed 0,12 over landsgennemsnittet for 2013.

Fra 2013 til 2015 er den samlede tilfredshed for Varde Kommune steget med 0,13.



STØRSTE ÆNDRINGER

Nedenfor fremgår først de fem spørgsmål vedr. tilfredshed, som har den største positive ændring i forhold til den sidste undersøgelse.

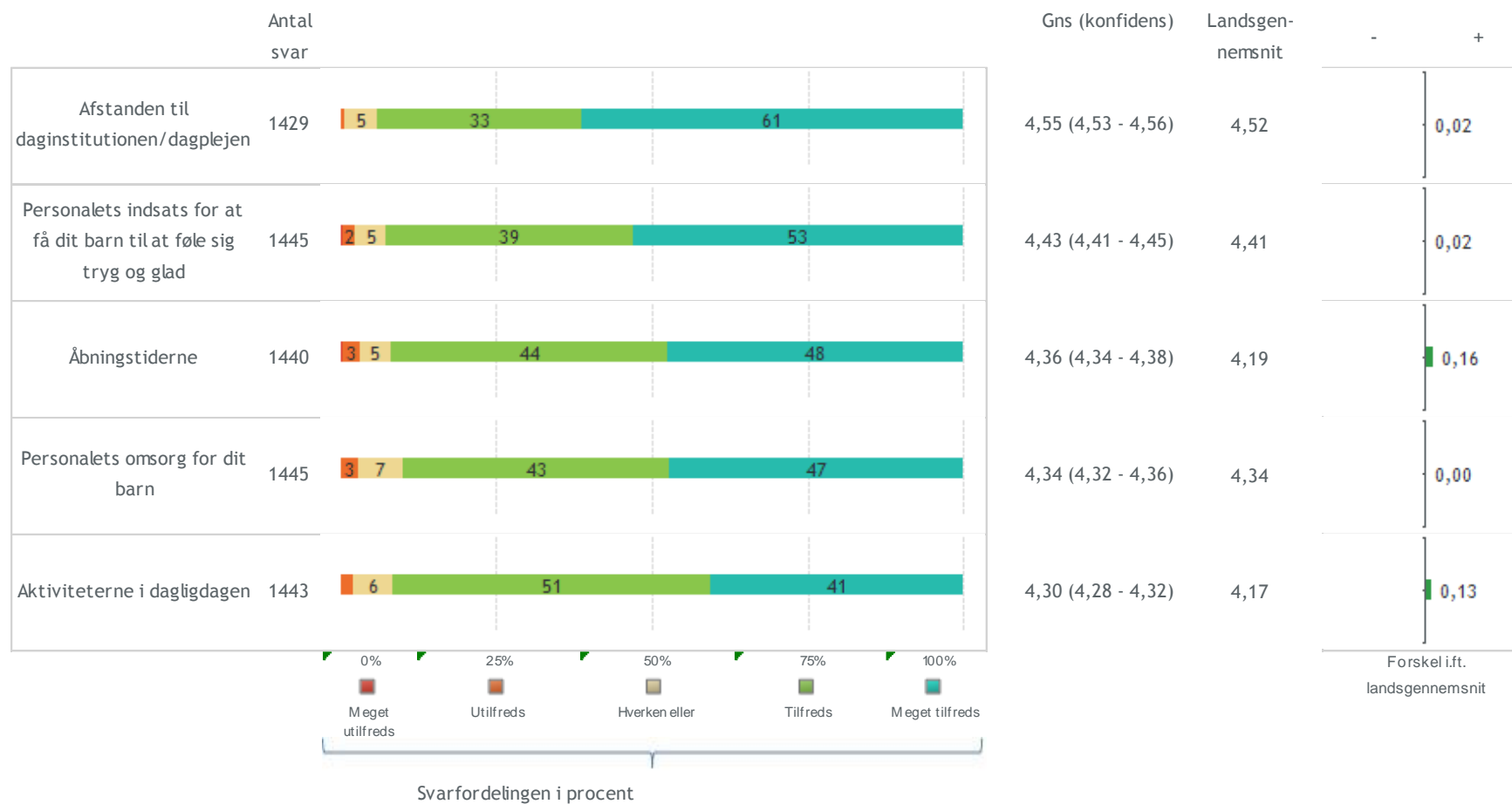
Største positive ændringer	Tilfredshed med fleksibilitet og valgmuligheder	Mulighederne for at vælge mellem forskellige pasningsformer (daginstitution, dagpleje, privat pasning, mv.)...	0,19
	Tilfredshed med de fysiske rammer	De fysiske rammer indendørs (legetøj, lokaler, inventar, plads mv.)	0,15
	Din samlede tilfredshed	Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns dagtilbud?	0,14
	Tilfredshed med den pædagogiske indsats	Aktiviteterne i dagligdagen	0,13
	Tilfredshed med den pædagogiske indsats	Personalets engagement i hverdagen	0,13

Bemærk at der for kommuneniveau ikke er spørgsmål som har haft en negativ ændring fra 2013-2015. Dette er udtryk for den gennemsnitlige udvikling og kan altså være anderledes for enkelte afdelinger og dagtilbud.



DE FEM HØJESTE VURDERINGER

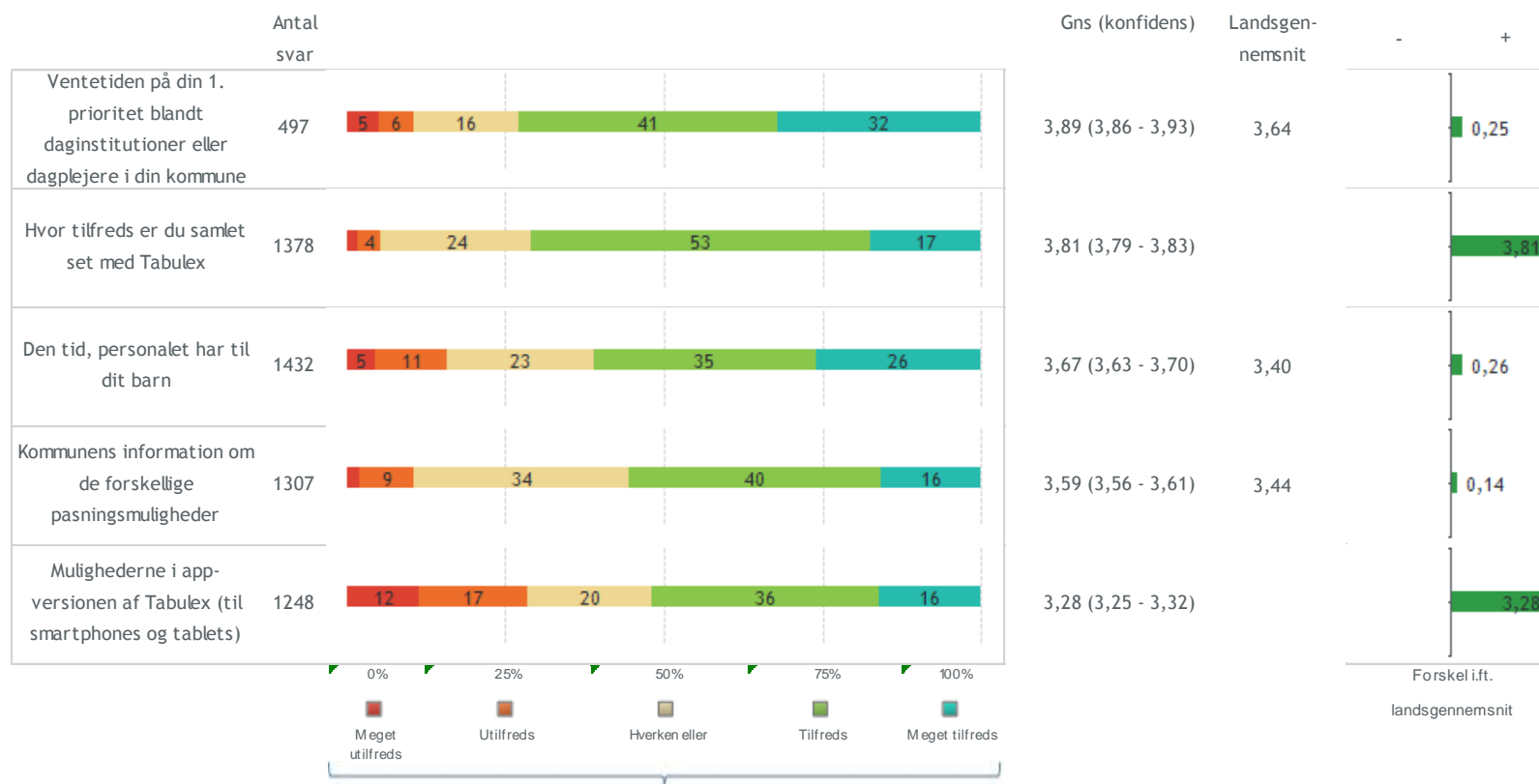
Nedenfor fremgår de fem spørgsmål vedr. tilfredshed som er vurderet højest.





DE FEM LAVESTE VURDERINGER

Nedenfor fremgår de fem spørgsmål vedr. tilfredshed som er vurderet lavest.



Bemærk: den store forskel skyldes, at spørgsmålet er lokalt!

Bemærk: den store forskel skyldes, at spørgsmålet er lokalt!

På de følgende sider vises den gennemsnitlige tilfredshed på de enkelte spørgsmål opdelt på temaerne i spørgeskemaet.

Tilfredsheden med de enkelte spørgsmål

På de følgende sider præsenteres forældrenes samlede tilfredshed i forhold til hvert enkelt af tilfredshedsundersøgelsens spørgsmål. Spørgsmålene er samlet under temaerne:

- Tilfredshed med den pædagogiske indsats
- Samarbejdet med personalet
- Relationerne børnene imellem
- Fysiske rammer
- Flexibilitet og valgmuligheder
- Lokale spørgsmål

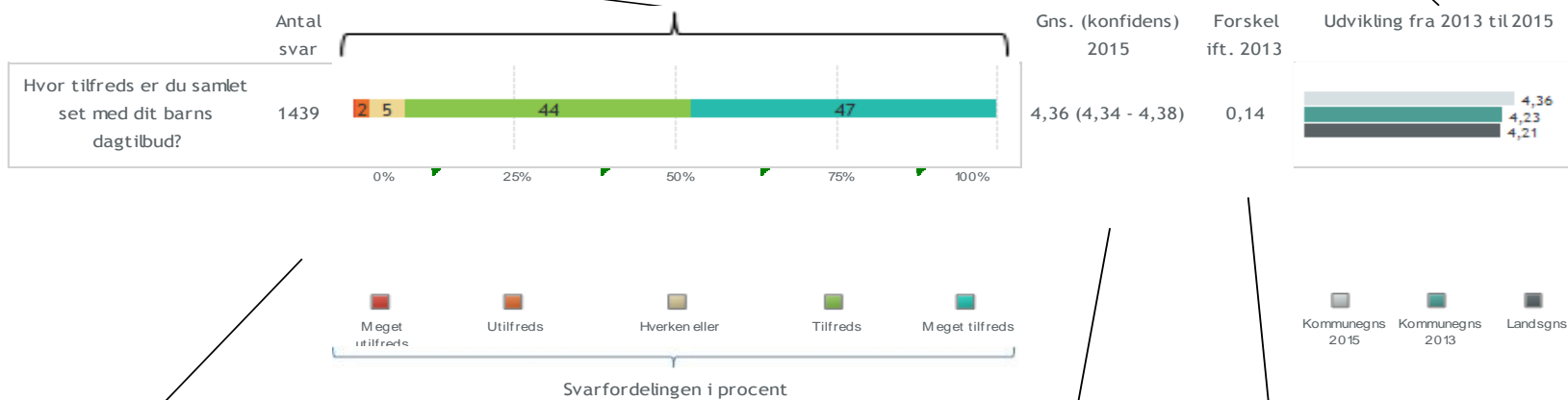
På de følgende sider findes først en læsevejledning og derefter vises graferne for de enkelte spørgsmål.



LÆSEVEJLEDNING

I rapporten vises svarfordelingen på de enkelte svarkategorier, som går fra en skala fra 1 til 5 hvor 1 er "meget utilfreds" (rød) og 5 er "meget tilfreds" (grøn). Besvarelser med "ved ikke" indgår ikke i resultatberegningen. I det viste eksempel har 0 pct. svaret "meget utilfreds", 2 pct. har svaret "utilfreds", 5 pct. har svaret "hverken eller", 44 pct. har svaret "tilfreds" og 47 pct. har svaret "meget tilfreds". Hvis procentantallet er under 3, vil det ikke blive vist af hensyn til figurens overskuelighed. Procentsatserne inden for et spørgsmåls svarfordeling vil ikke altid summere til 100 pct., da decimalerne er afrundet.

Til højre for svarfordelingsfiguren sammenlignes resultaterne for kommunens



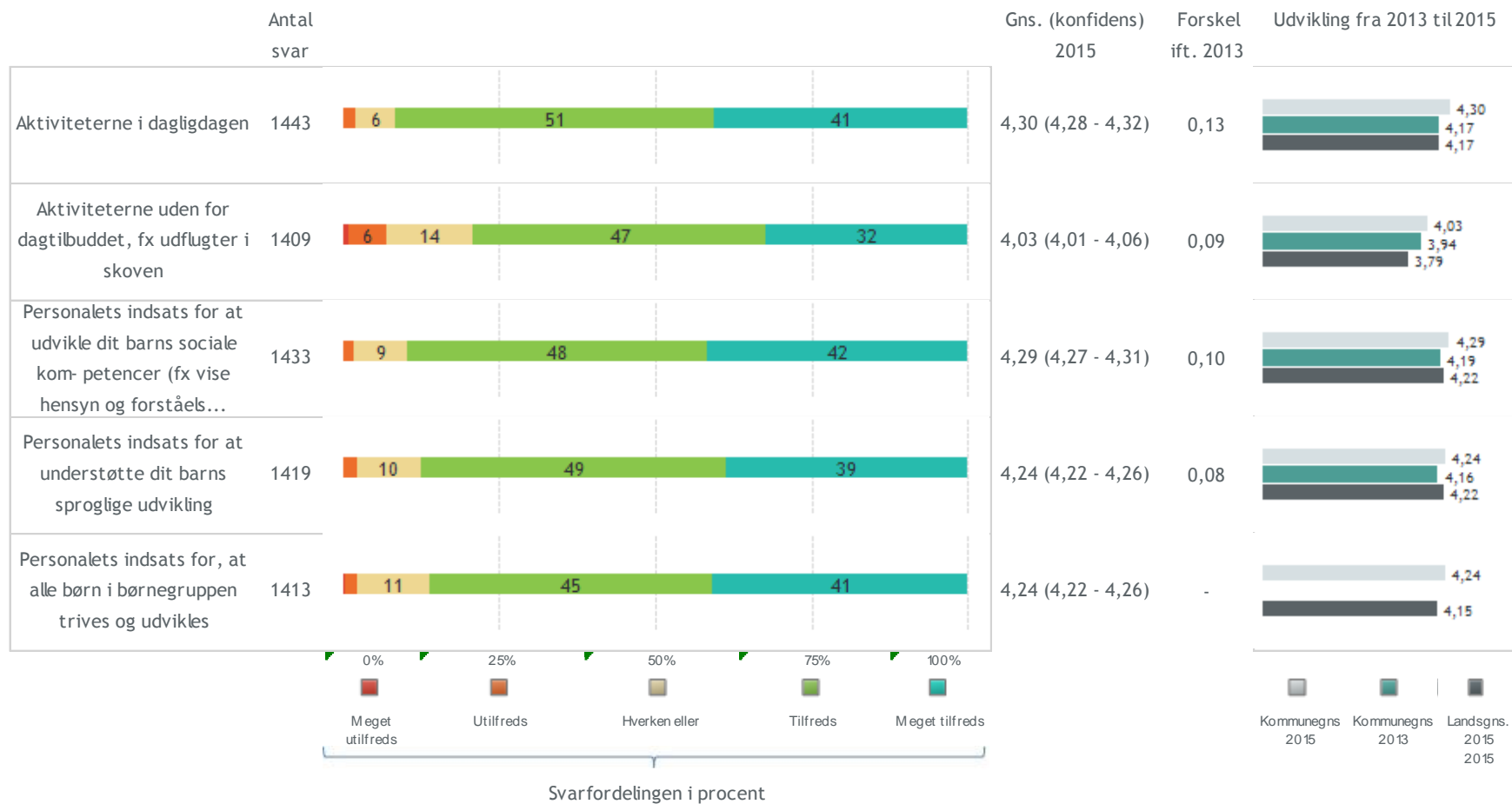
1439 personer har svaret på spørgsmålet.

Gennemsnitsscoren og i parentes ses konfidensintervallet for gennemsnitsscoren. Konfidensintervallet beregnes, såfremt svarprocenten er under 100, og er et sikkerhedsinterval, der angiver det interval omkring gennemsnittet, hvor den sande middelværdi - dvs. hvis svarprocenten var 100 - må formodes at befinde sig. Konfidensintervallet angives som 95 pct., hvilket vil sige at man kan være 95 pct. sikker på, at den "sande" værdi for hele modtagergruppen ligger inden for det angivne konfidensinterval. I eksemplet er konfidensintervallet mellem 4,34 og 4,38, dvs. at der er 95 pct. sandsynlighed for, at hvis alle i modtagergruppen havde besvaret spørgsmålet, så ville gennemsnitsscoren for spørgsmålet ligge mellem 4,34 og 4,38.

Forskel i forhold til undersøgelsen foretaget i



TILFREDSHED MED DEN PÆDAGOGISKE INDSATS



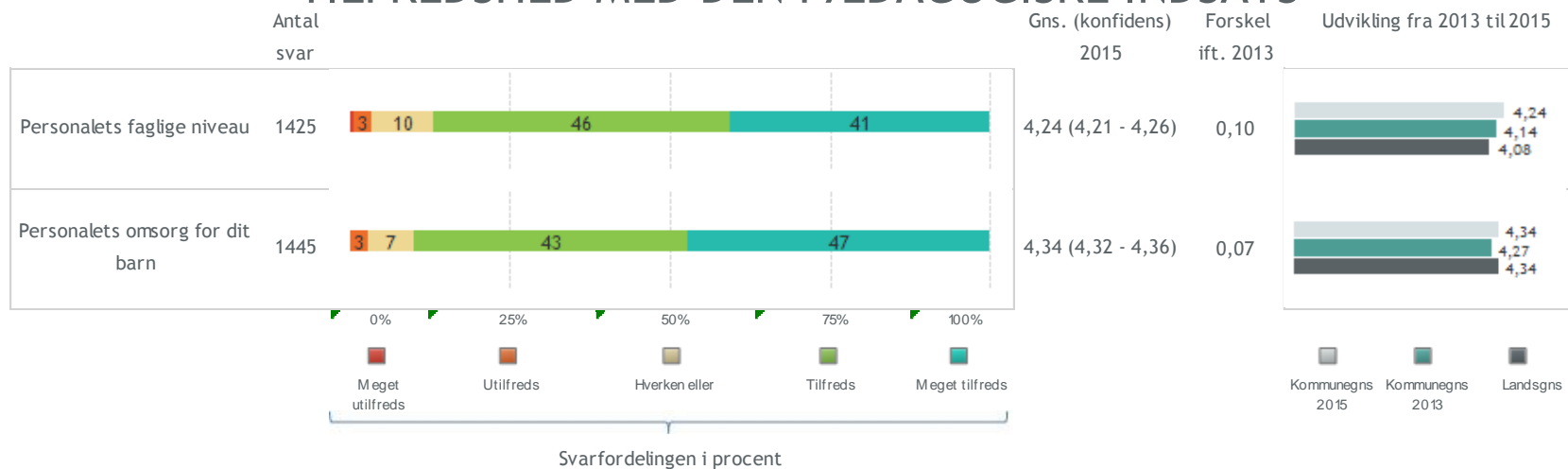


TILFREDSHED MED DEN PÆDAGOGISKE INDSATS



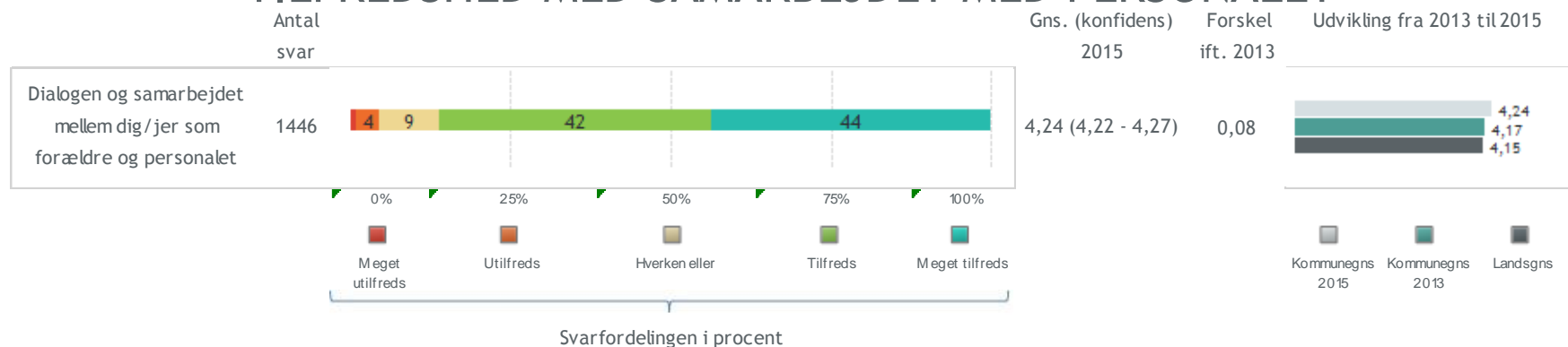


TILFREDSHED MED DEN PÆDAGOGISKE INDSATS



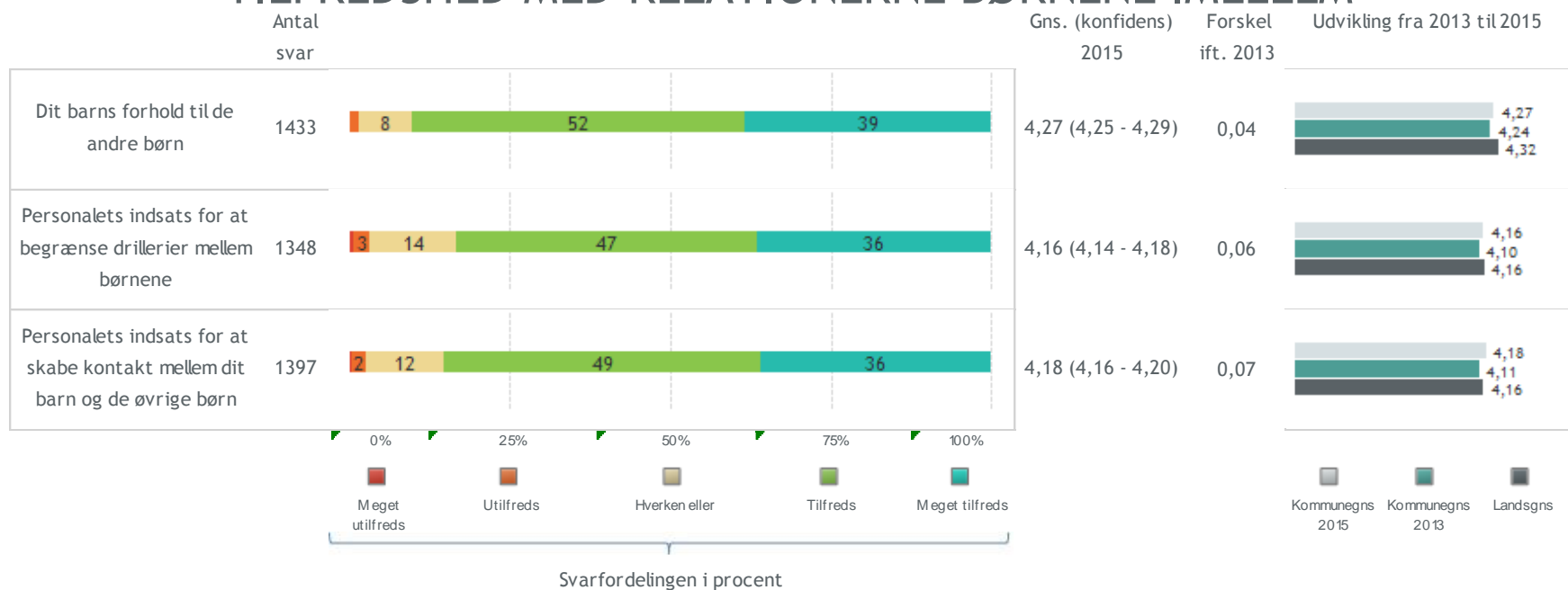


TILFREDSHED MED SAMARBEJDET MED PERSONALET



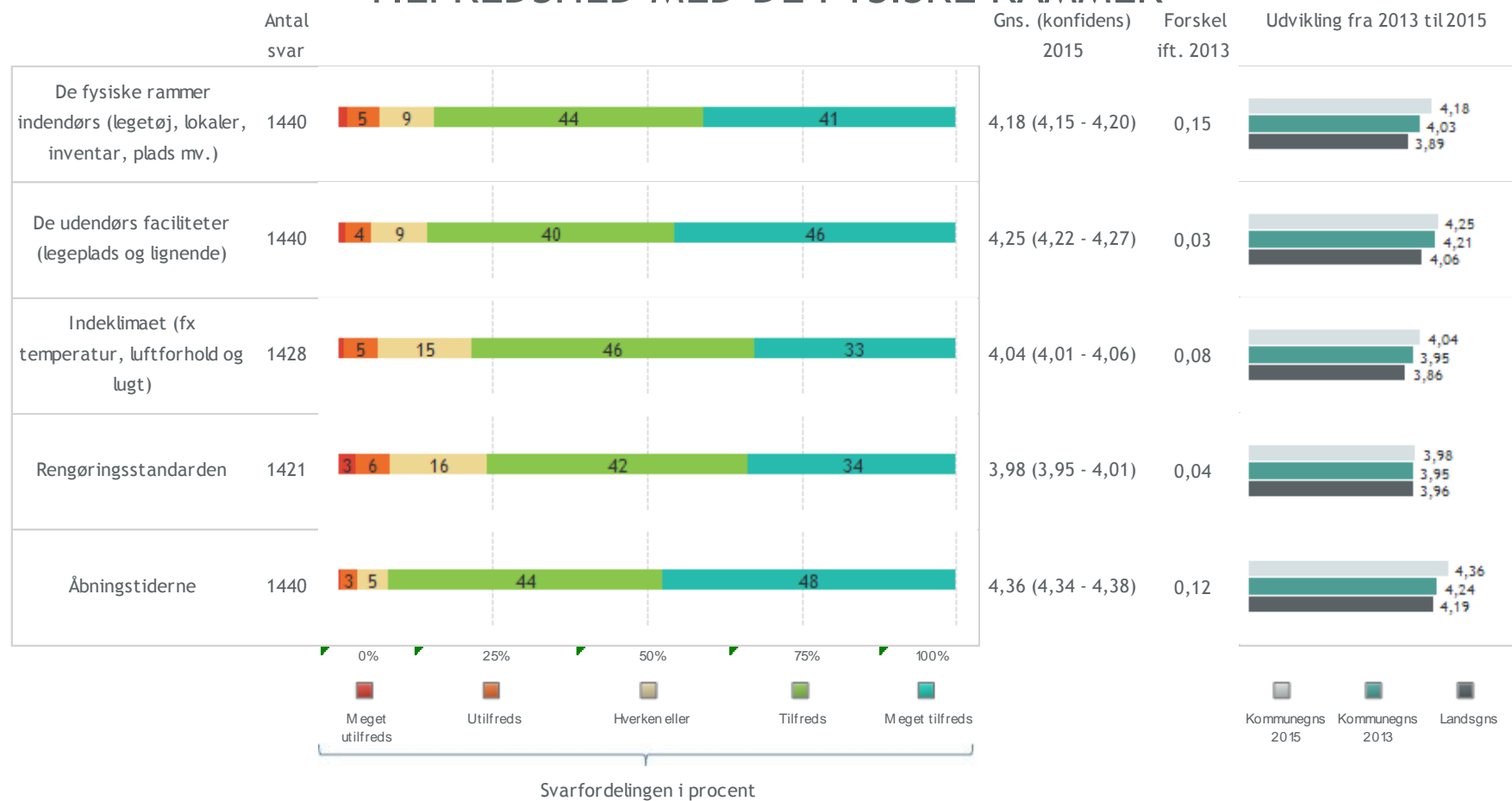


TILFREDSHED MED RELATIONERNE BØRNENE IMELLEM



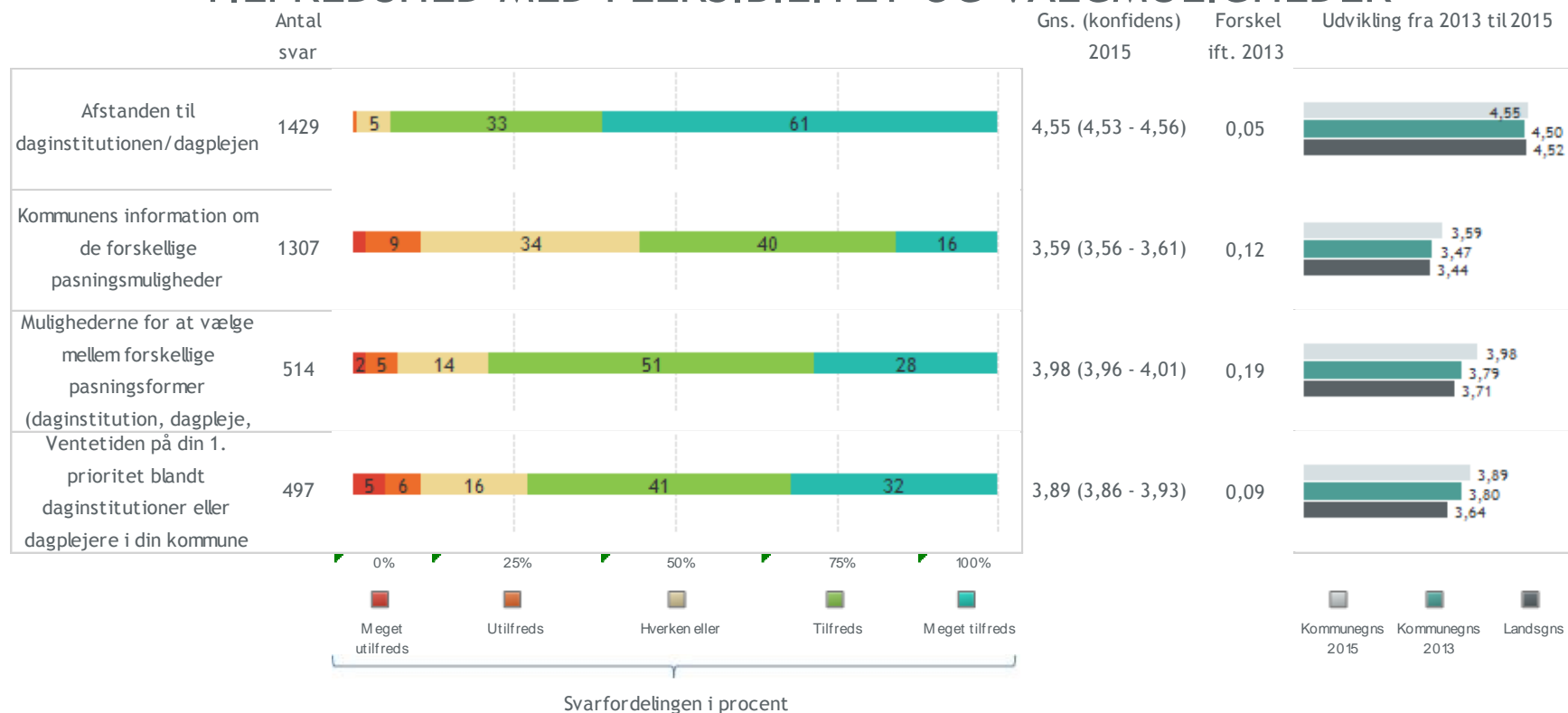


TILFREDSHED MED DE FYSISKE RAMMER



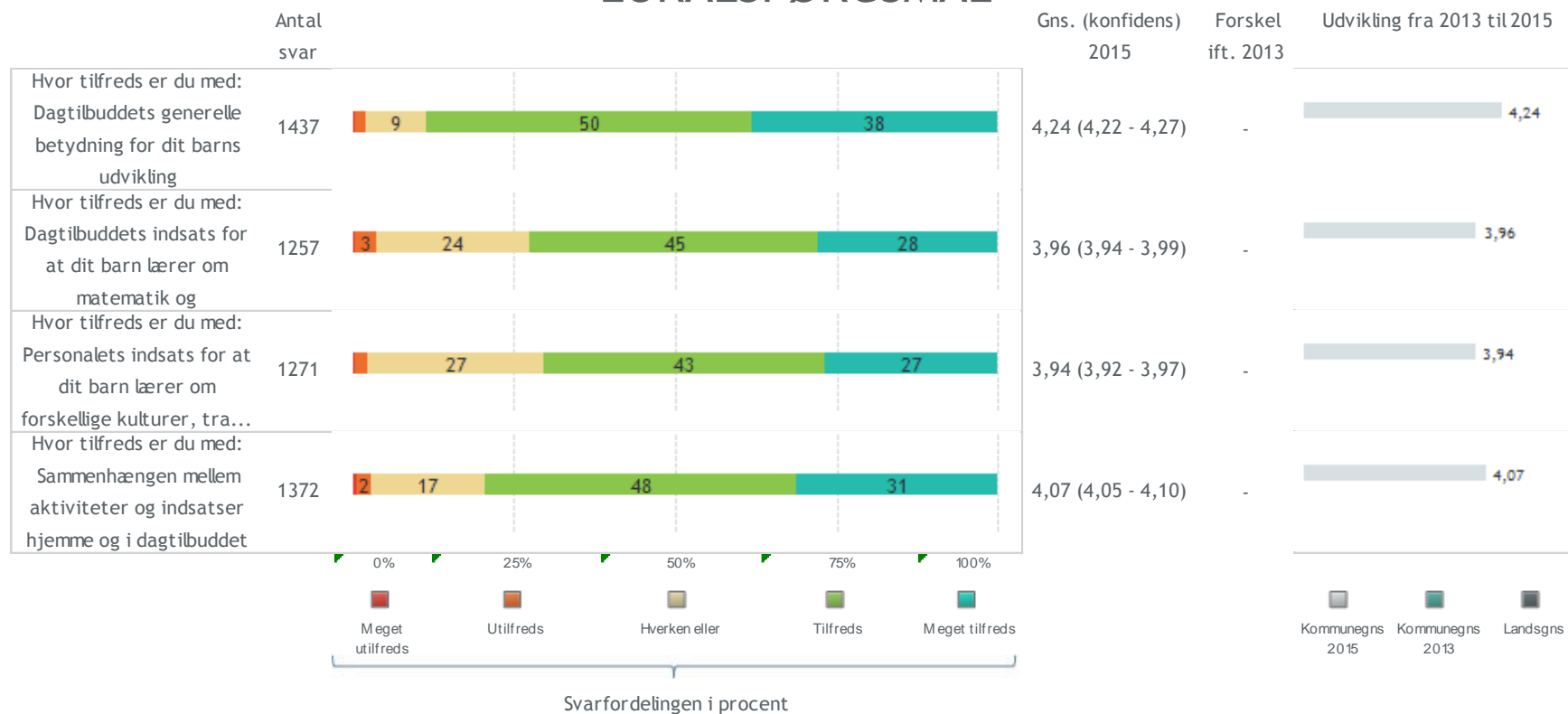


TILFREDSHED MED FLEKSIBILITET OG VALGMULIGHEDER





LOKALSPØRGSMÅL





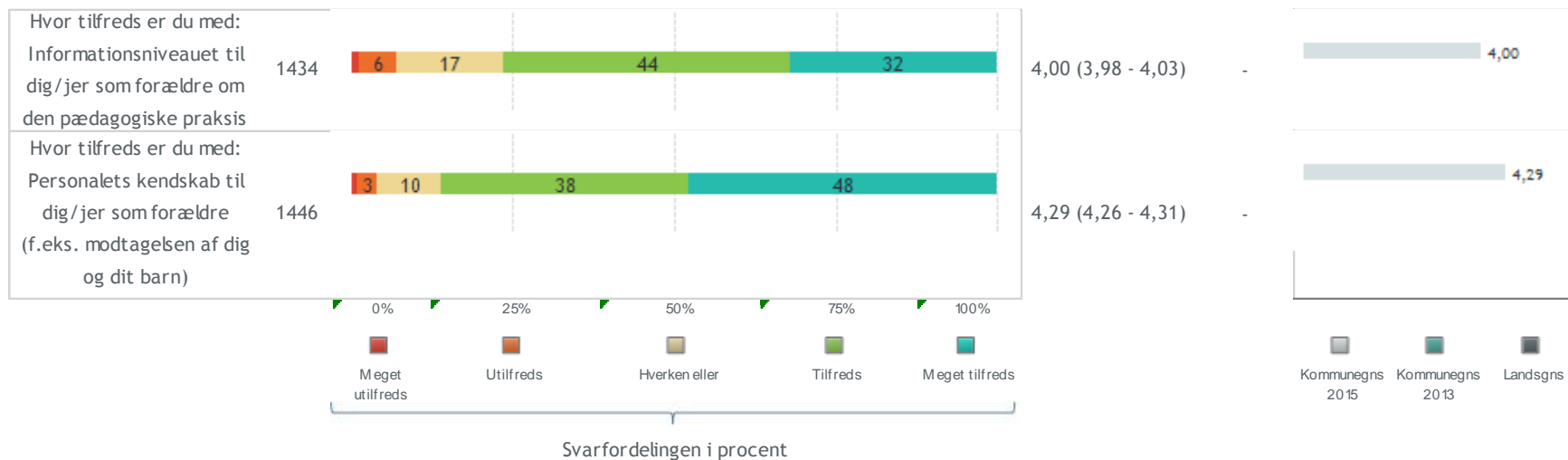
LOKALSPØRGSMÅL

Antal
svar

Gns. (konfidens)
2015

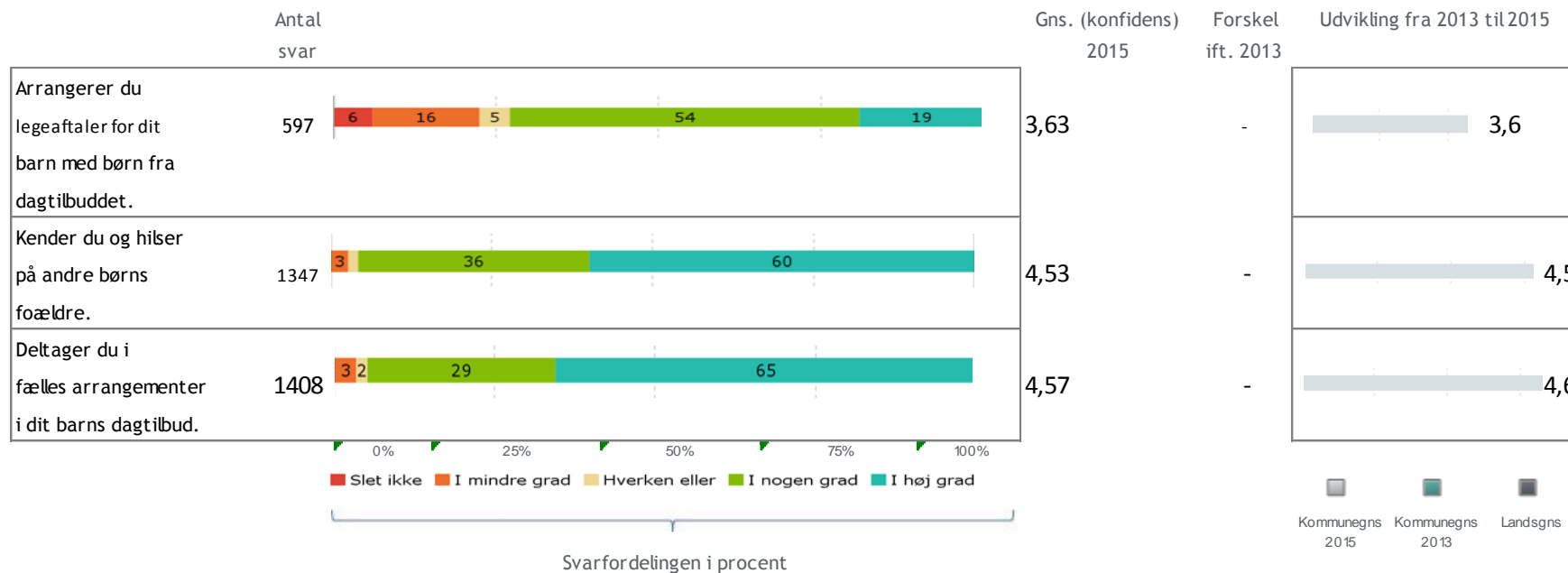
Forskel
ift. 2013

Udvikling fra 2013 til 2015





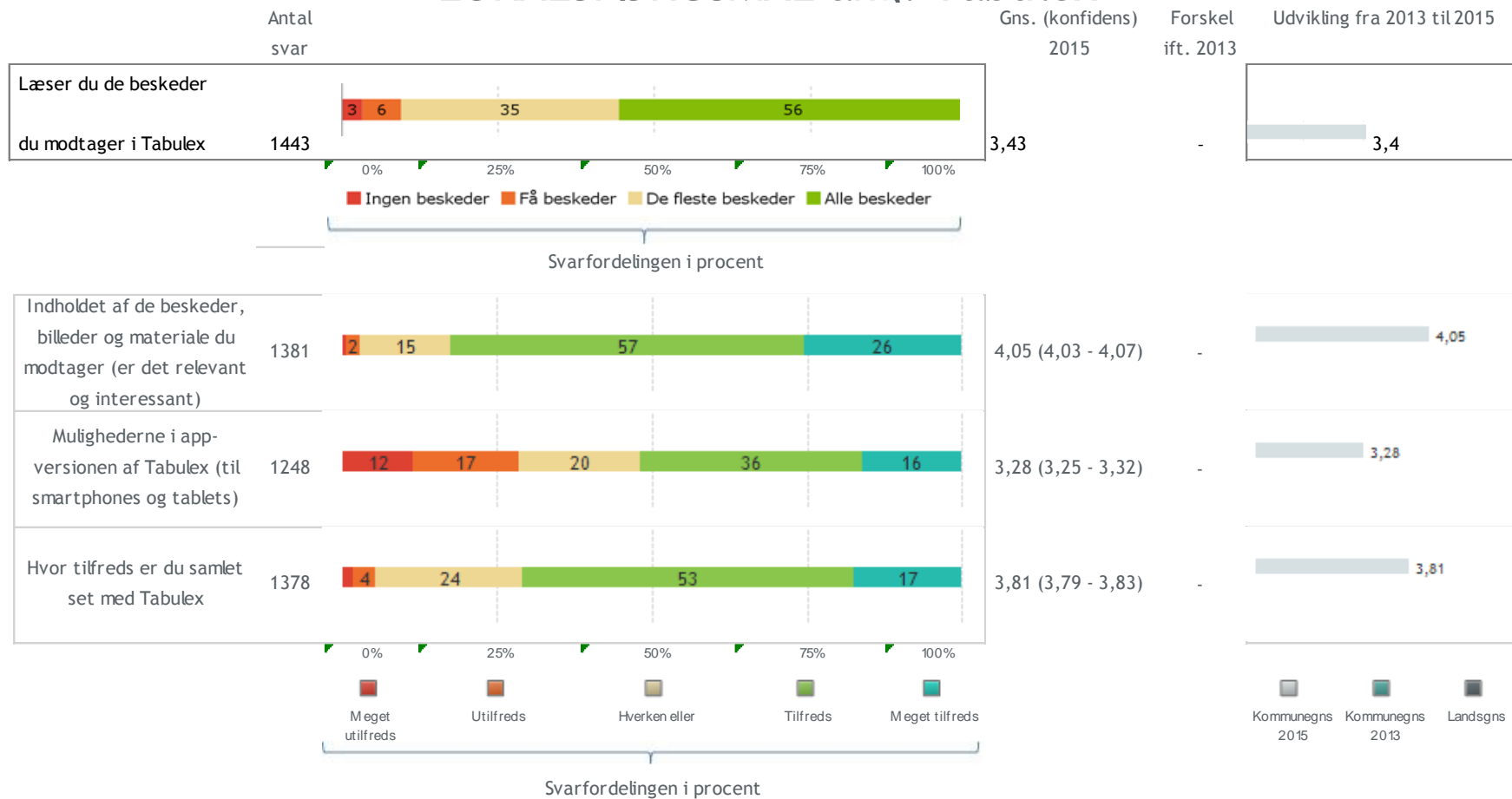
LOKALSPØRGSMÅL ang. forældrenes interne samarbejde



■ Kommunegns 2015
 ■ Kommunegns 2013
 ■ Landsgns

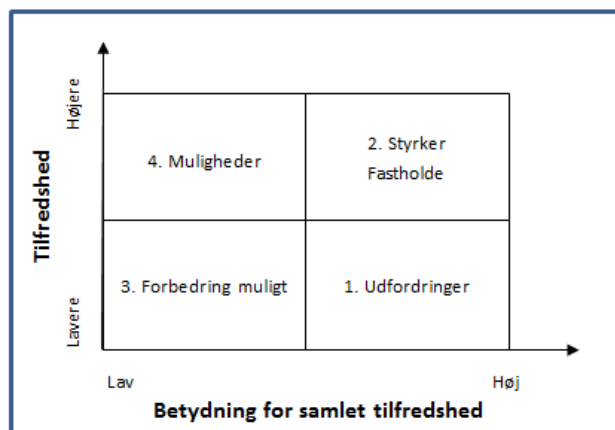


LOKALSPØRGSMÅL ang. Tabulex





INDSATSKORT - LÆSEVEJLEDNING



Figuren til venstre er en illustration af indsatskortene på de følgende sider. Indsatskort hjælper med at identificere de områder, hvor kommunen har styrker og udfordringer. Kortet giver inputs til, hvilke områder kommunen kan vælge at fokusere på i det videre arbejde med kvalitetsudvikling ud fra brugernes oplevelse.

Figuren har to dimensioner: Tilfredshed og Betydning for den samlede tilfredshed. Tilfredshed udtrykker den målte tilfredshed på spørgsmålene eller gruppen af spørgsmål. Betydning for den samlede tilfredshed viser, på baggrund af statistik, hvilken betydning det pågældende spørgsmål eller gruppen af spørgsmål har for brugernes samlede tilfredshed.

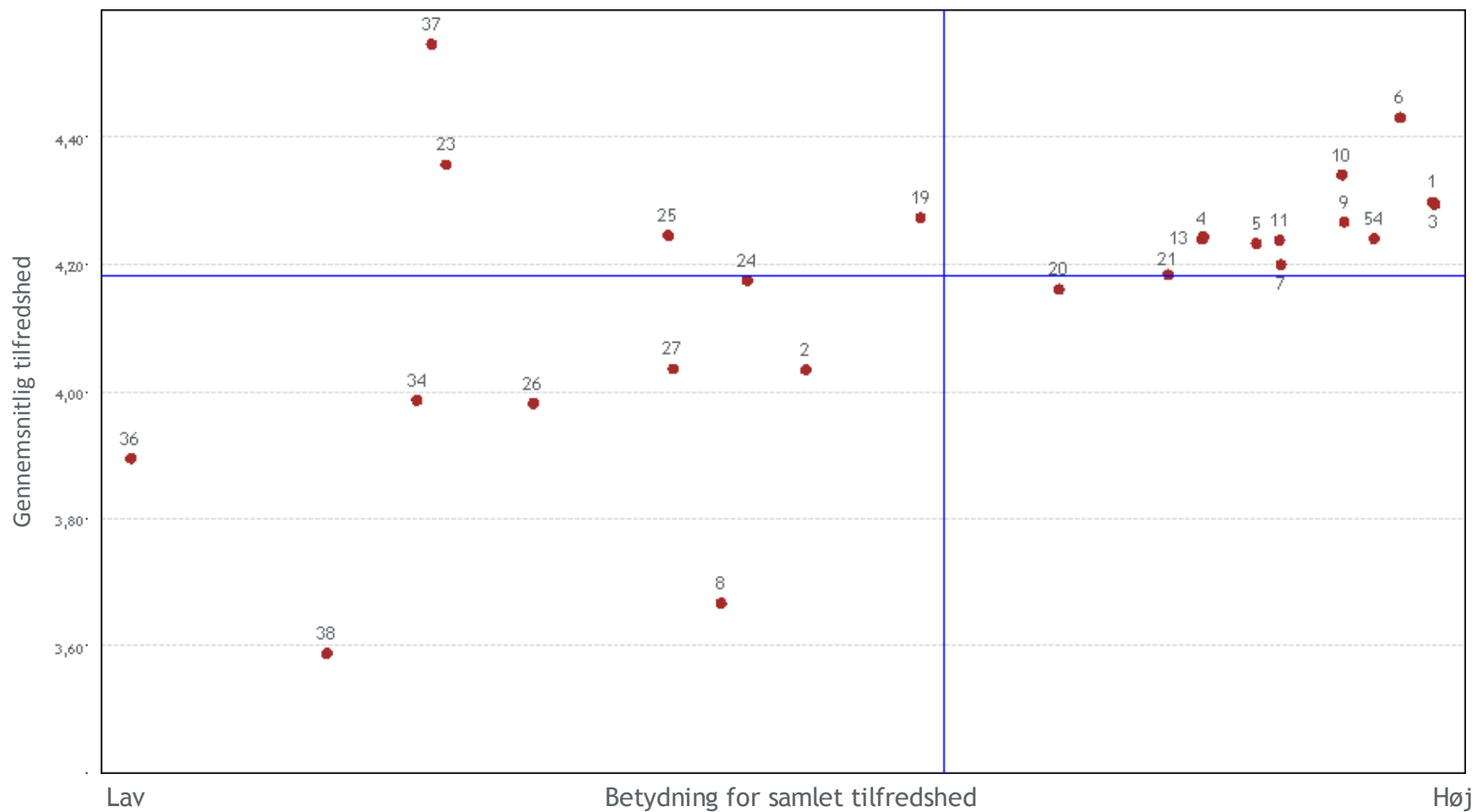
Tolkning af indsatskortet:

1. Udfordringer: Stor betydning for den samlede tilfredshed samtidig med lavere tilfredshed. En forbedring af forhold i dette område vil have en relativ stor betydning for brugernes samlede tilfredshed.
2. Styrker, fastholde: Stor betydning for den samlede tilfredshed samtidig med højere tilfredshed. Områder der har stor betydning for brugernes tilfredshed, som brugerne samtidig er relativt tilfredse med.
3. Forbedring muligt. Lav betydning for den samlede tilfredshed samtidig med lavere tilfredshed.
4. Muligheder. Lav betydning for den samlede tilfredshed samtidig med højere tilfredshed.

Det er vigtigt at bemærke, at indsatskort ikke kan stå alene, men bør ses i sammenhæng med andre kvalitetsindikatorer samt kommunens målsætninger og de ressourcer, der er forbundet med kvalitetsudvikling på de enkelte områder.



INDSATSKORT



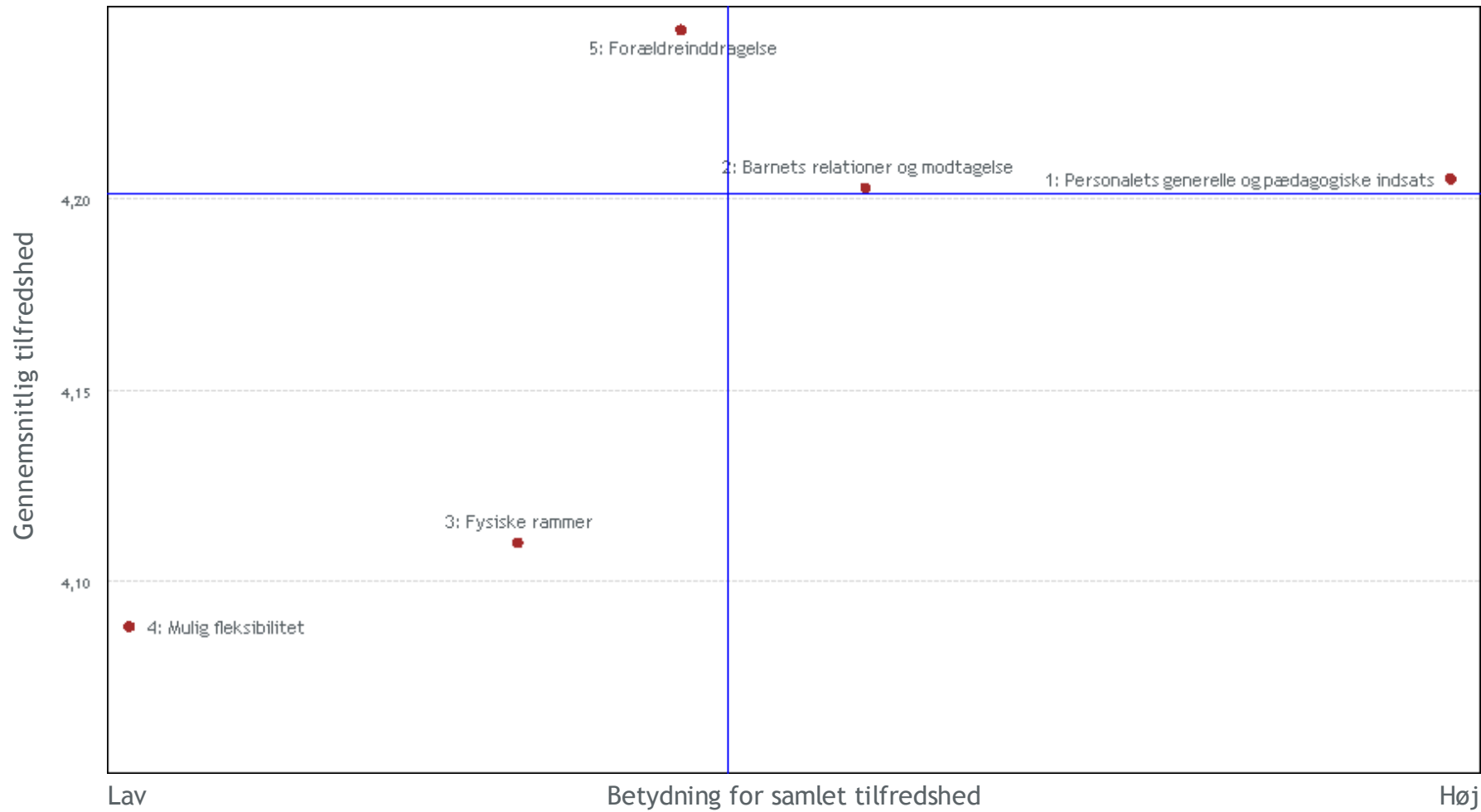
Bemærk at lokale spørgsmål ikke indgår i indsatskortet som genereres automatisk af Tilfredshedsportalen.



Gruppenavn	Spørgsmål	Spørgsmål tekst	
Andre spørgsmål	23	Åbningstiderne	
Gruppe 1: Personalets generelle og pædagogiske indsats	1	Aktiviteterne i dagligdagen	
	2	Aktiviteterne uden for dagtilbuddet, fx udflugter i skoven	
	3	Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer (fx vise hensyn og forståelse for andre og indgå i grupper)	
	4	Personalets indsats for at understøtte dit barns sproglige udvikling	
	5	Personalets indsats for at understøtte dit barns fysiske og motoriske udvikling	
	6	Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad	
	7	Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov	
	8	Den tid, personalet har til dit barn	
	9	Personalets engagement i hverdagen	
	10	Personalets omsorg for dit barn	
	11	Personalets faglige niveau	
	54	Personalets indsats for, at alle børn i børnegruppen trives og udvikles	
	Gruppe 2: Barnets relationer og modtagelse	19	Dit barns forhold til de andre børn
		20	Personalets indsats for at begrænse drillerier mellem børnene
21		Personalets indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn	
Gruppe 3: Fysiske rammer	24	De fysiske rammer indendørs (legetøj, lokaler, inventar, plads mv.)	
	25	De udendørs faciliteter (legeplads og lignende)	
	26	Rengøringsstandarden	
	27	Indeklimaet (fx temperatur, luftforhold og lugt)	
Gruppe 4: Mulig fleksibilitet	34	Mulighederne for at vælge mellem forskellige pasningsformer (daginstitution, dagpleje, privat pasning, mv.)	
	36	Ventetiden på din 1. prioritet blandt daginstitutioner eller dagplejere i din kommune	
	37	Afstanden til daginstitutionen/dagplejen	
	38	Kommunens information om de forskellige pasningsmuligheder	
Gruppe 5:	13	Dialogen og samarbejdet mellem dig/ jer som forældre og personalet	



INDSATSKORT - SÆRLIG GRUPPERING



Behandling af resultaterne i dagtilbuddene

Alle dagtilbud modtager i december 2015 en lokal rapport for forældrenes tilfredshed for det enkelte dagtilbud samt for evt. afdelinger herunder. Herudover modtager dagtilbuddene en rapport med forældrenes kommentarer til det enkelte dagtilbud.

Rapporten for dagtilbuddet skal offentliggøres på dagtilbuddets hjemmeside.

I kommentarrapporten er forældrenes supplerende kommentarer samlet. Kommentarrapportens resultater anonymiseres og behandles fortroligt i ledergruppen, som analyseværktøj til mulige forklaring på resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen.

Værdien af brugertilfredshedsundersøgelsen beror på den efterfølgende anvendelse. Derfor vil dagtilbuddene sammen med deres rapport modtage en procesplan for, hvordan resultaterne skal bearbejdes.

Derudover er der allerede nu igangsat handleplaner, som relaterer sig til de dele af brugertilfredshedsundersøgelsen, som gennem aftalen for 2016-2017 er politisk prioriteret.