

# Brugertilfredshedsundersøgelse 2017

Samlet rapport for alle folkeskoler i  
Varde Kommune



## Introduktion

Varde Kommune har i starten af 2017 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse blandt forældre til elever i Varde Kommunes folkeskoler (inkl. specialklasser). Denne rapport præsenterer det overordnede resultat for kommunen samlet.

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført for at politikere, forvaltningen, skoleledelser og bestyrelser samt forældre kan få nogle pejlemærker for, hvor tilfredse forældrene er med netop deres skole samt med skolerne i Varde Kommune generelt. Derfor er der udover denne rapport udarbejdet rapporter for de enkelte folkeskoler i kommunen.

Spørgsmålene i undersøgelsen er i høj grad baseret på KL's spørgeramme for området. Derudover er der tilføjet lokale spørgsmål for at få belyst særlige lokale fokusområder som f.eks. arbejdet med chancelighed og Varde Kommunens vision "Vi i Naturen".

Spørgeskemaet er sendt til 5693 forældre hvoraf 3453 har besvaret skemaet helt og 52 har besvaret skemaet delvist. Det svarer til en svarprocent på 61,55 %. Svarprocenten for denne type undersøgelser skal gerne ligge over 60 % før man anser resultaterne for valide.

Spørgeskemaet er som hovedregel sendt til én forældre med samme adresse som barnet. Spørgeskemaet er sendt på e-mail, hvor det har været muligt - hvis ikke er der udsendt et brev via skolen med kode til at tilgå skemaet. Hvis der på grund af sprogbarriere har været problemer med at udfylde skemaet, har det været muligt at bestille tolkning. Det reelle tal for dette er ikke klart, da forældrene udover en egentlig tolk også har kunne benytte sig af deres kontaktpersoner eller evt. kunne få hjælp i sprogskoler eller lignende.

Spørgsmålene er blevet besvaret på en skala fra 1-5, hvor 5 er det højeste og er kategoriseret som "Meget tilfreds". Derudover følger kategorierne "Tilfreds", "Hverken eller", "Utilfreds" og "Meget utilfreds".



Det har også været muligt at svare "Ved ikke/ikke relevant". "Ved ikke/ikke relevant" undlades dog, når der skal beregnes en gennemsnitsscore for hvert spørgsmål. Der kan være andre svarkategorier til lokale spørgsmål - dette vil fremgå af rapporten. Afslutningsvis i spørgeskemaet har forældrene haft mulighed for at tilføje en kommentar om deres tilfredshed med skolen. Disse kommentarer samles for hver enkelt skole og præsenteres for skolens ledelse i en særskilt rapport.

Hvor det er muligt sammenlignes resultaterne fra undersøgelsen med en lignende undersøgelse fra 2014.

I samme periode som undersøgelsen har været i gang, har der været drøftelser om en ny struktur for folkeskolerne i kommunen, som ligeledes i samme periode har udmøntet sig i et forslag, hvor flere skoler og klasser står til at opleve store forandringer. Denne debat og det konkrete forslag tiltænkes at have påvirket forældrenes besvarelser. Derfor har der i analysen af datamaterialet været stort fokus på, om der er udsving, som kan skyldes dette.

### **Rapportens opbygning**

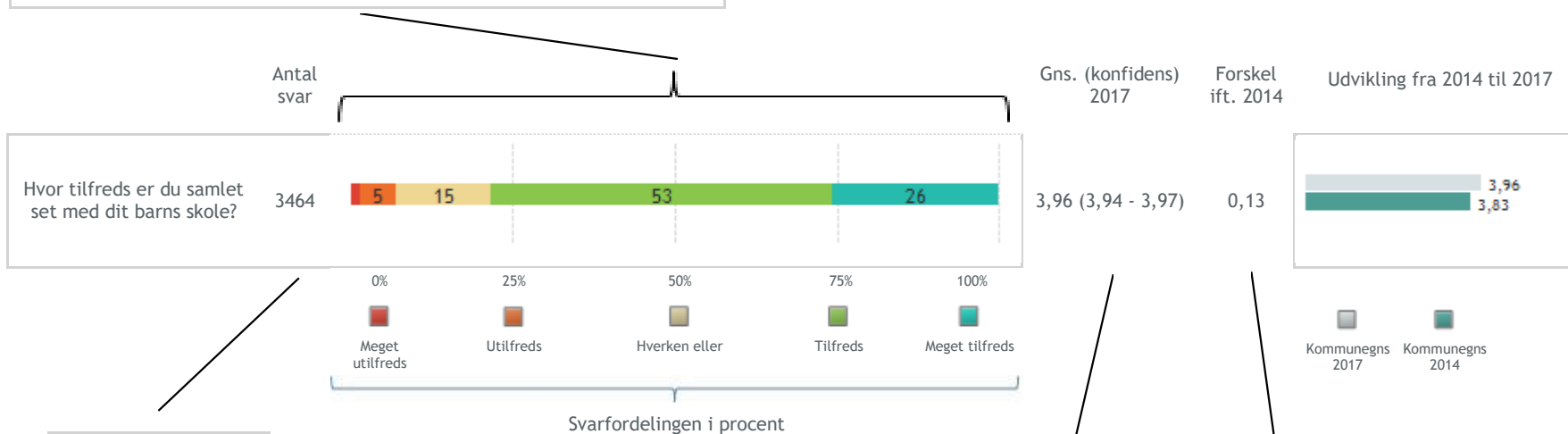
Rapportens første del indeholder en læsevejledning til de figurer, der er vist i rapporten. Anden del omhandler den samlede tilfredshed og en sammenligning med resultatet fra brugertilfredshedsundersøgelsen i 2014. Tredje del viser de 5 spørgsmål, hvor der er størst tilfredshed blandt forældrene i Varde kommune og de 5 spørgsmål, hvor der er lavest tilfredshed. I fjerde del vises resultaterne på de enkelte spørgsmål opdelt i følgende temaer:

- Tilfredshed med undervisning
- Tilfredshed med barnets trivsel
- Tilfredshed med samarbejde mellem skole og hjem
- Tilfredshed med skolens ledelse
- Tilfredshed med skolens fysiske rammer
- Visionen "Vi i naturen"
- Tilfredshed med madordning
- Tilfredshed - specialklasser

Rapportens sidste del indeholder et indsatskort, der sammenholder forældrenes tilfredshed på enkelte spørgsmål, med spørgsmålets betydning for forældrenes samlede tilfredshed.

## 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 2 pct. svaret "Meget utilfreds", 5 pct. har svaret "Utilfreds", 15 pct. har svaret "Hverken eller", 53 pct. har svaret "Tilfreds" og 26 pct. har svaret "Meget tilfreds". Procentsatserne inden for et spørgsmåls svarfordeling vil ikke altid summere til 100 pct., da decimalerne er afrundet.

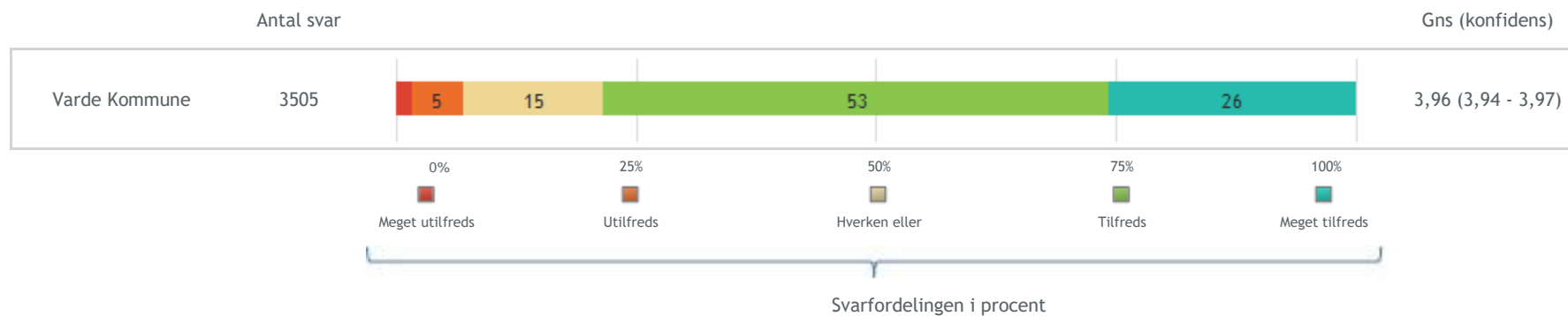


3464 personer har svaret på spørgsmålet.

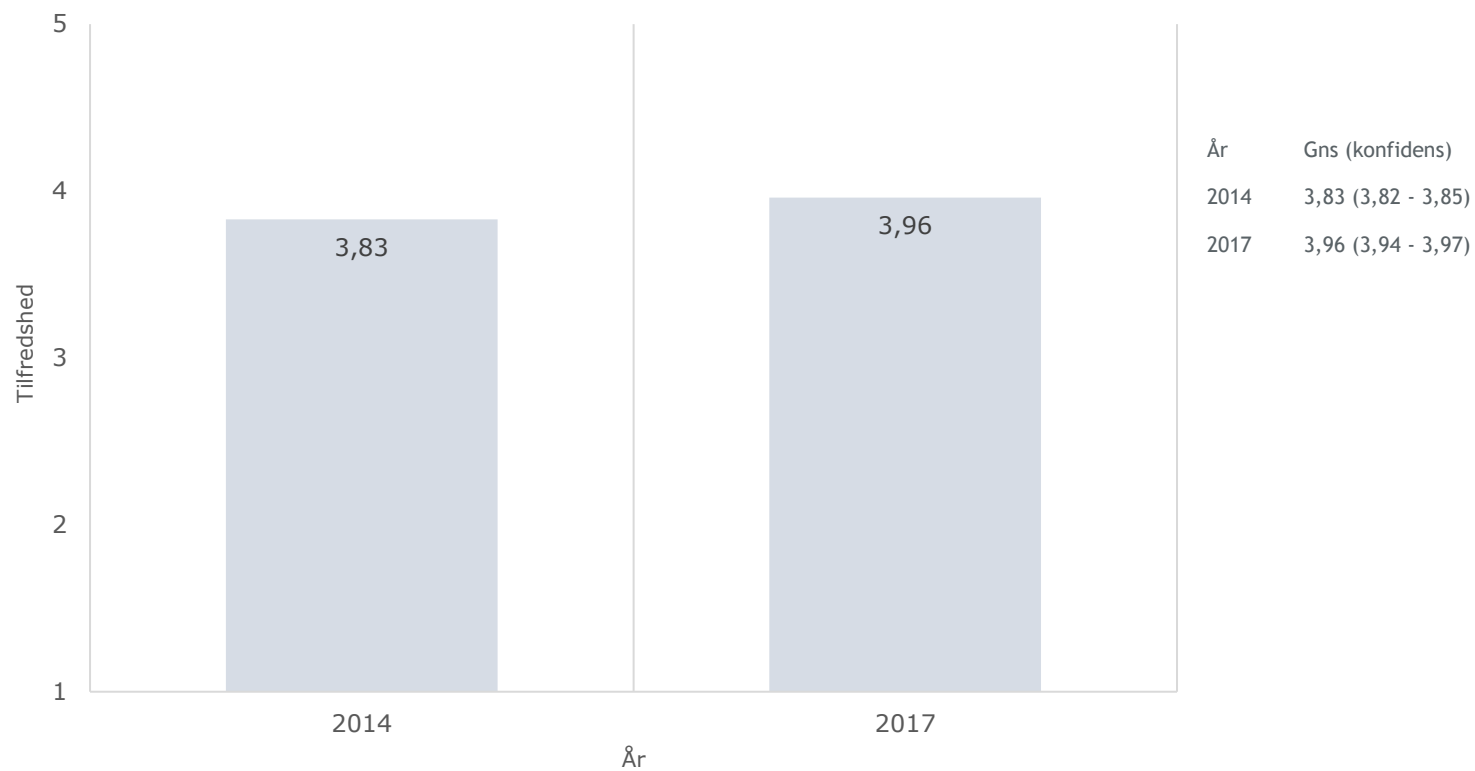
Gennemsnitsscoren og i parentes ses konfidensintervallet for gennemsnitsscoren. Konfidensintervallet beregnes, såfremt svarprocenten er under 100, og er et sikkerhedsinterval, der angiver det interval omkring gennemsnittet, hvor den sande middelværdi - dvs. hvis svarprocenten var 100 - må formodes at befinde sig. Konfidensintervallet angives som 95 pct., hvilket vil sige at man kan være 95 pct. sikker på, at den "sande" værdi for hele målgruppen ligger inden for det angivne konfidensinterval. I eksemplet er konfidensintervallet mellem 3,94 og 3,97, dvs. at der er 95 pct. sandsynlighed for, at hvis alle i målgruppen havde besvaret spørgsmålet, så ville gennemsnitsscoren for spørgsmålet ligge mellem 3,94 og 3,97.

Forskel i forhold til undersøgelsen foretaget i 2014. Fremgår kun når det er samme spørgsmål er stillet i både 2014 og 2017.

## DEN SAMLEDE TILFREDSHED



## UDVIKLING I DEN SAMLEDE TILFREDSHED



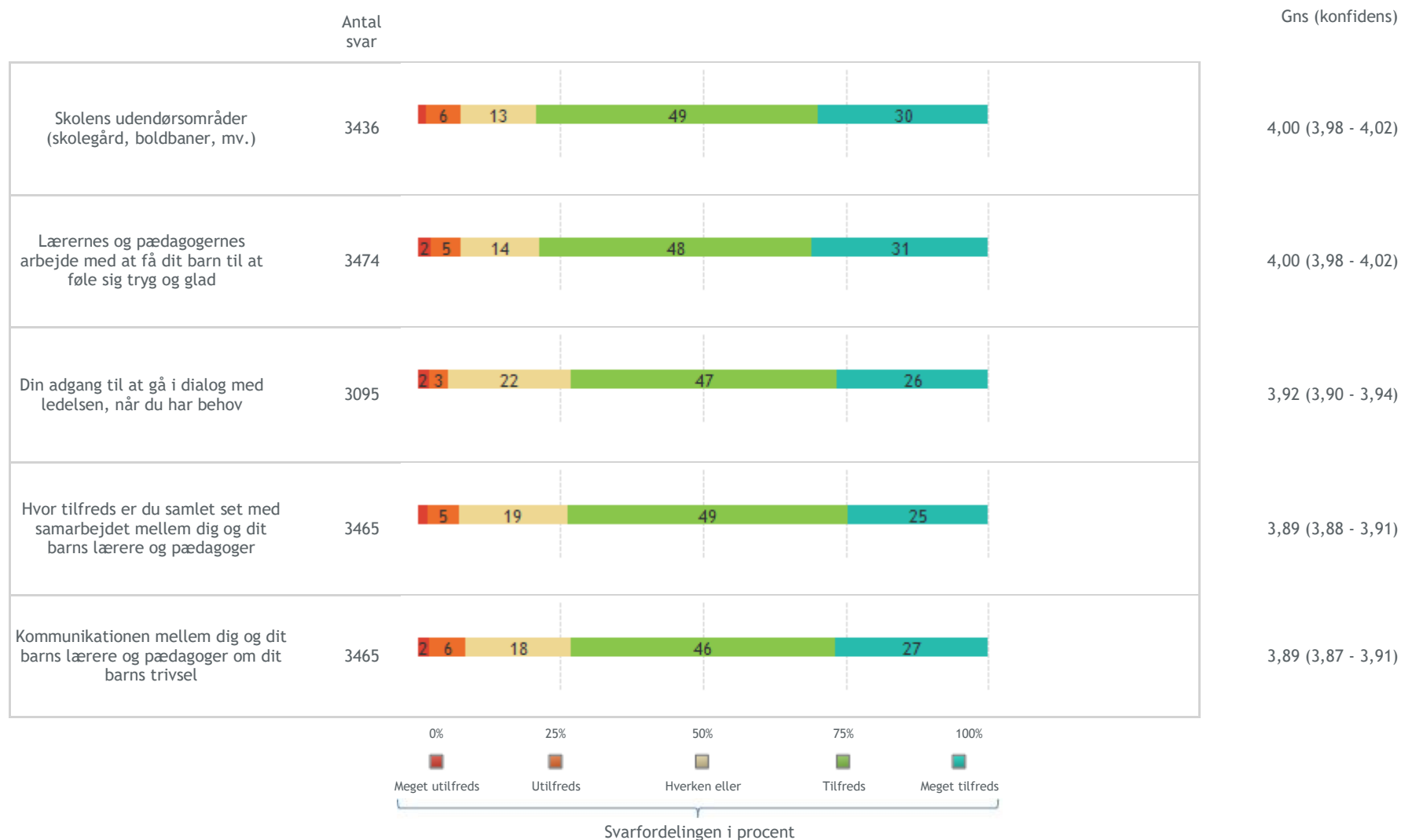
## STØRSTE ÆNDRINGER

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

Største positive ændringer	Tilfredshed med skolens fysiske rammer	Trafiksikkerheden mellem skole og hjem	0,25
	Tilfredshed med skolens ledelse	Ledelsens evne til at lede skolen	0,25
	Tilfredshed med barnets trivsel	At få dit barn til at føle sig tryk og glad	0,22
	Tilfredshed med skolens fysiske rammer	Skolens udendørsområder (skolegård, boldbaner, mv.)	0,19
	Tilfredshed med undervisningen	At udvikle dit barns selvstændighed	0,19
Største negative ændringer	Tilfredshed med undervisningen	At inddrage omverdenen i undervisningen eller flytte undervisningen væk fra skolens område, fx til museer og virksomheder	-0,05
	Lokalspørgsmål	Tilfredshed med lærernes og pædagogernes arbejde med, at alle børn i klasse får udbytte af undervisningen	-0,08

## DE FEM HØJESTE VURDERINGER

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





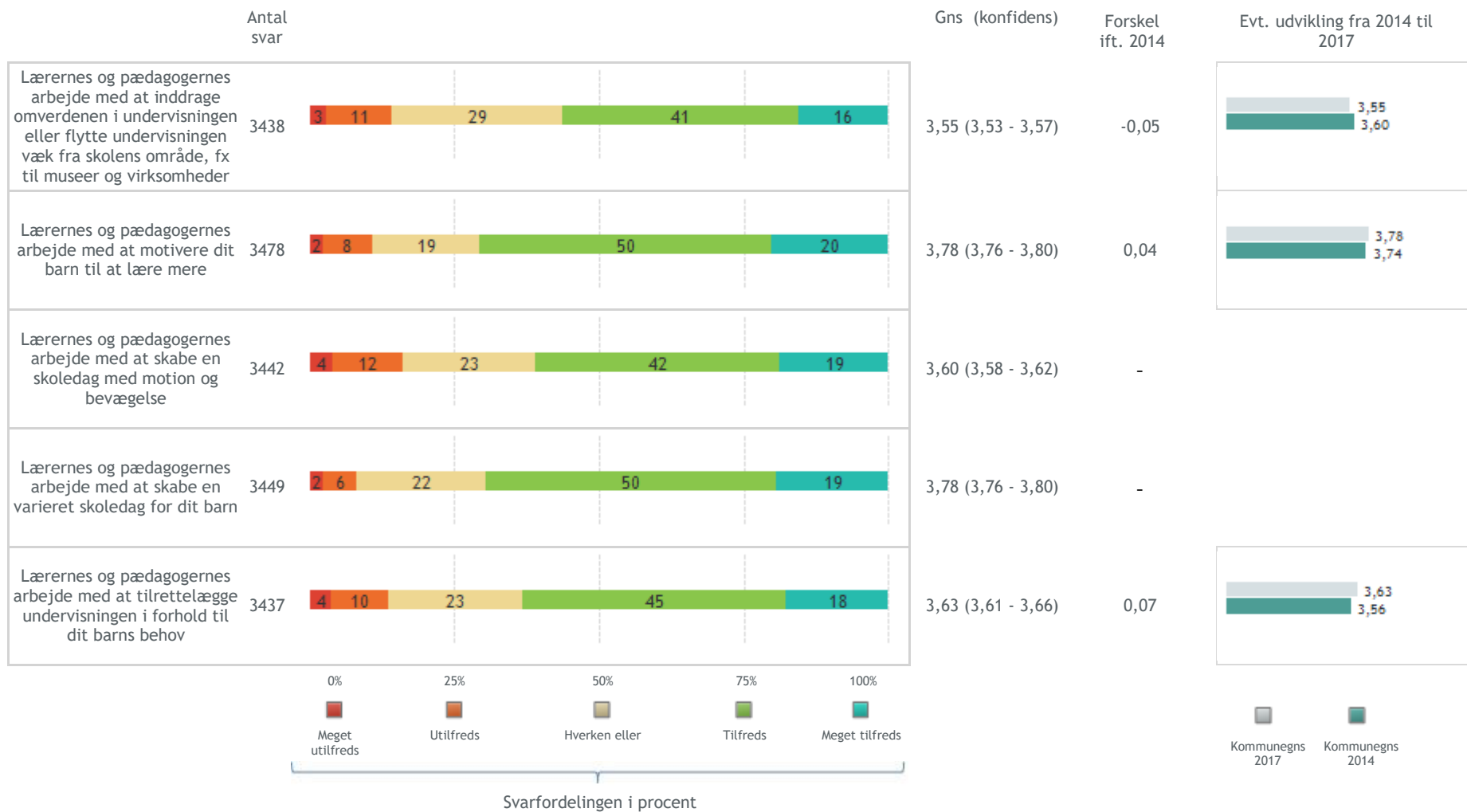
## DE FEM LAVESTE VURDERINGER

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

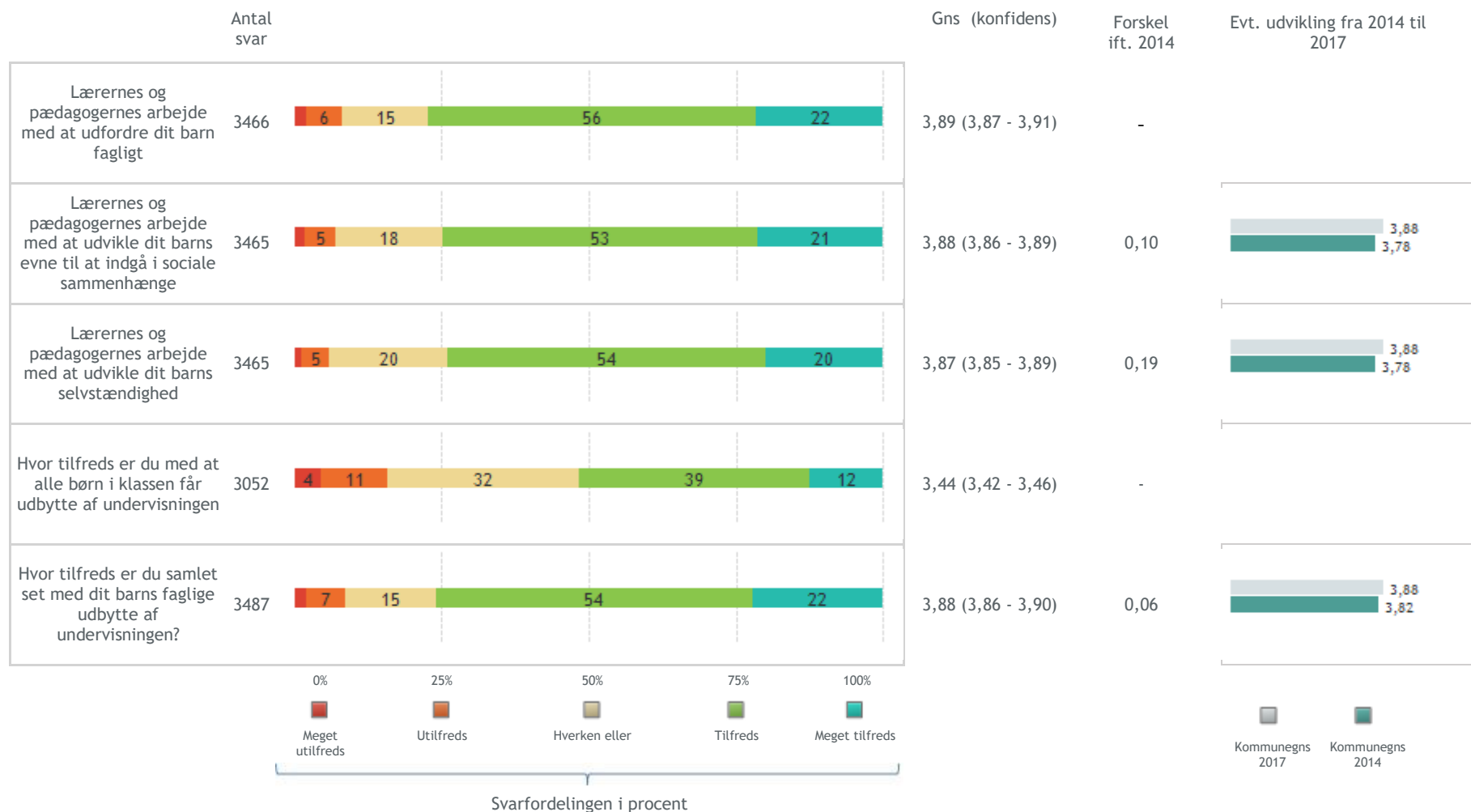


På de følgende sider vises den gennemsnitlige tilfredshed på de enkelte spørgsmål opdelt på temaerne tilsvarende temaerne i spørgeskemaet.

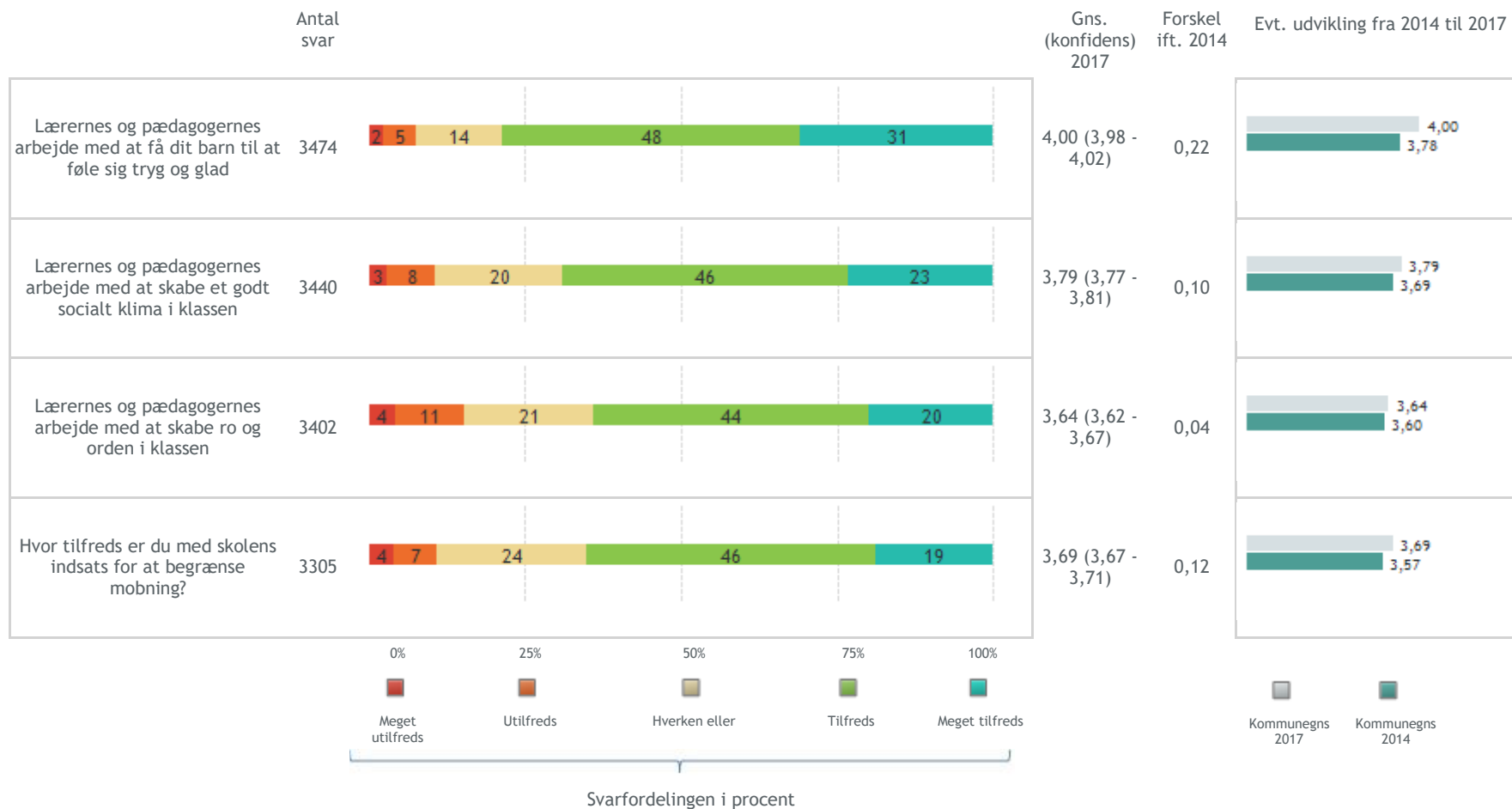
## TILFREDSHED MED UNDERVISNINGEN



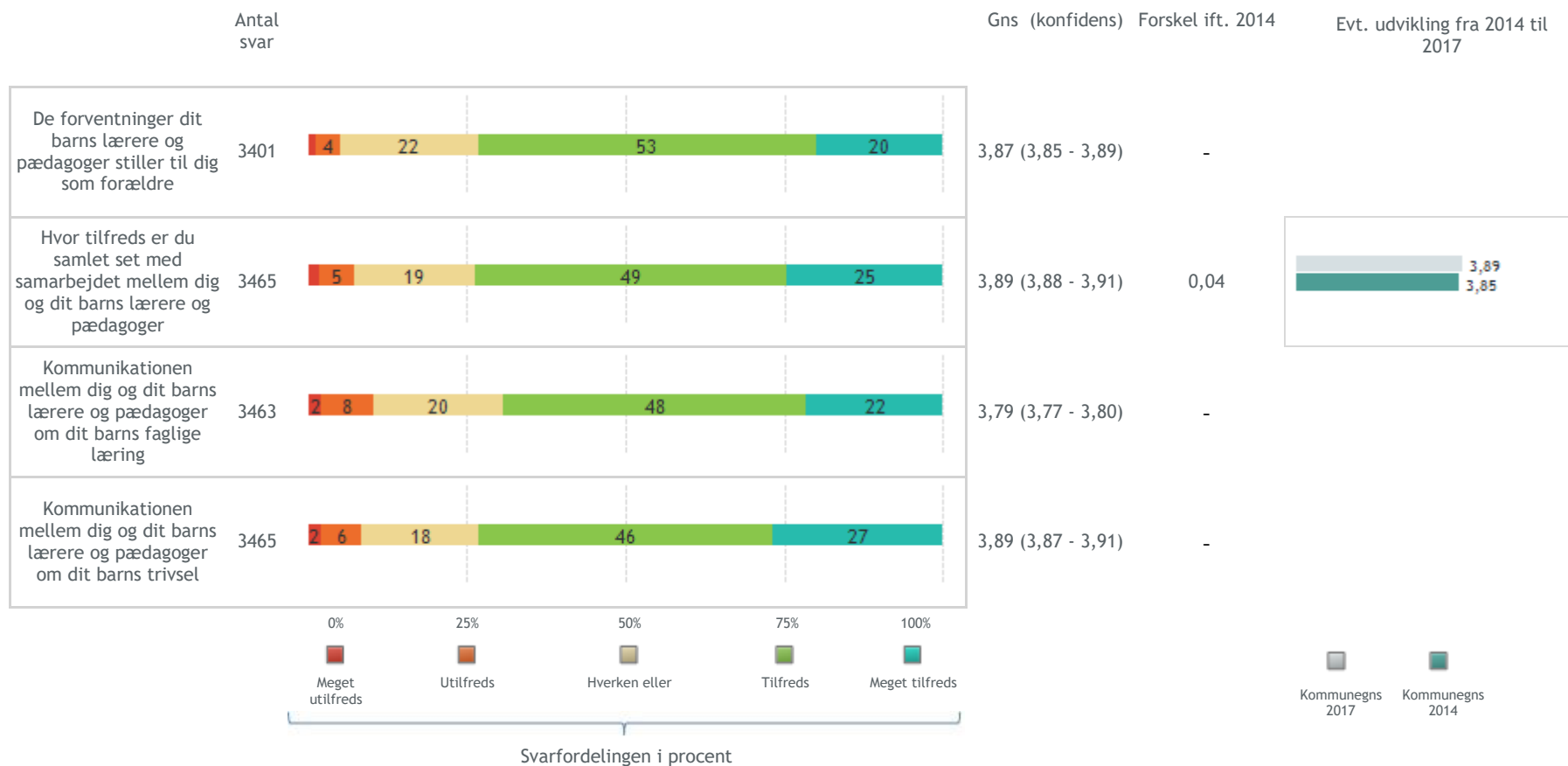
## TILFREDSHED MED UNDERVISNINGEN



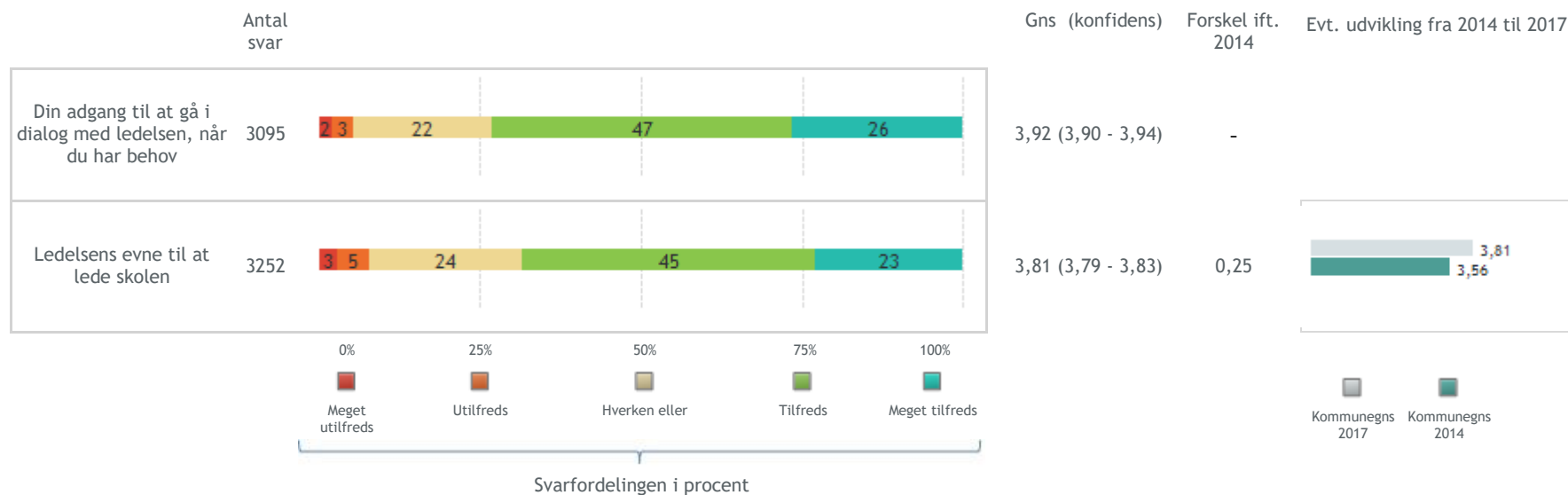
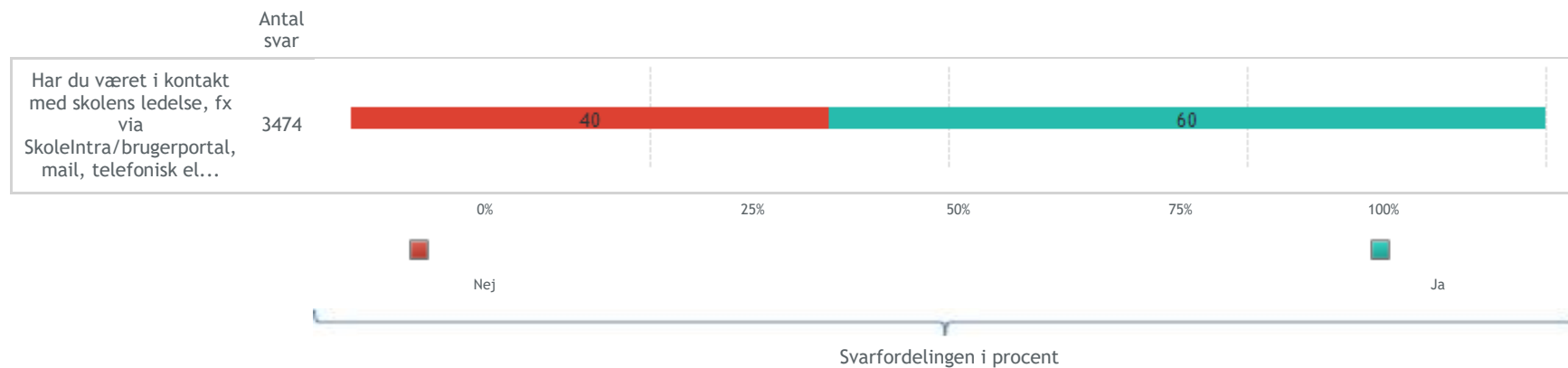
## TILFREDSHED MED BARNETS TRIVSEL



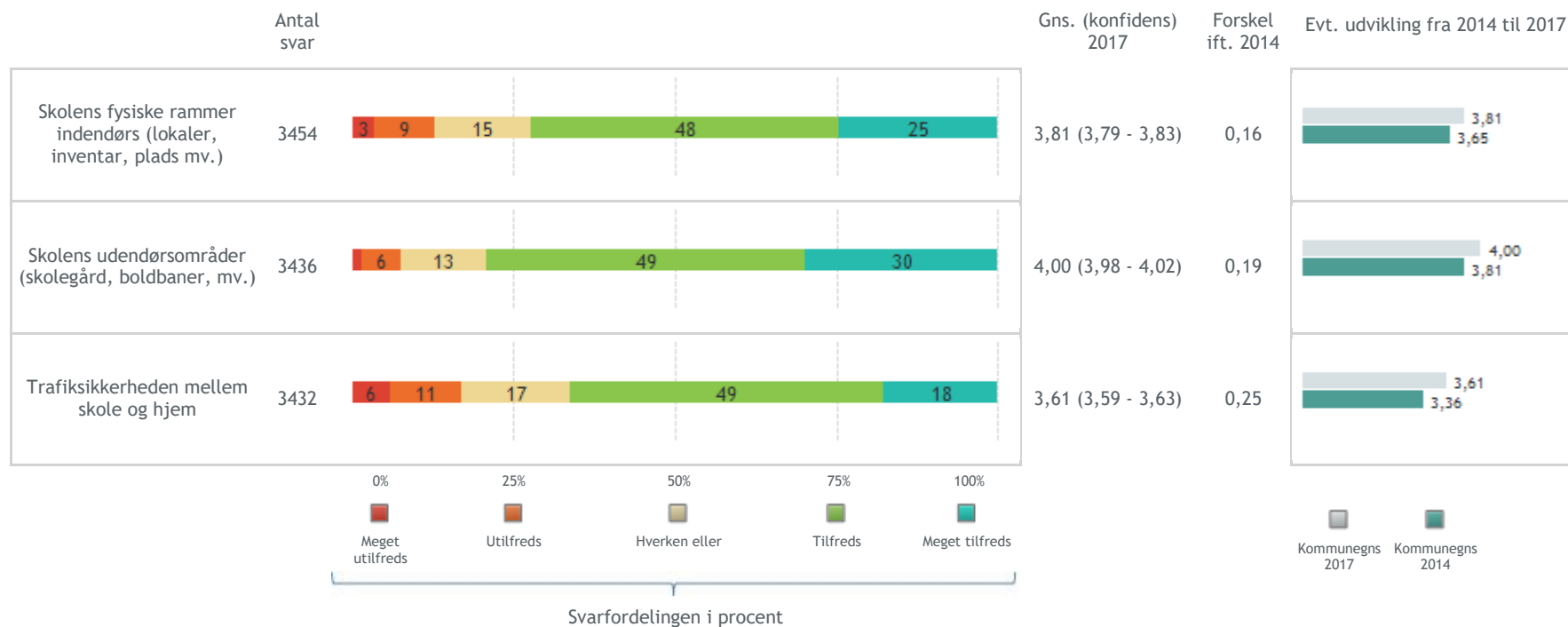
## TILFREDSHED MED SAMARBEJDET MELLEM SKOLE OG HJEM



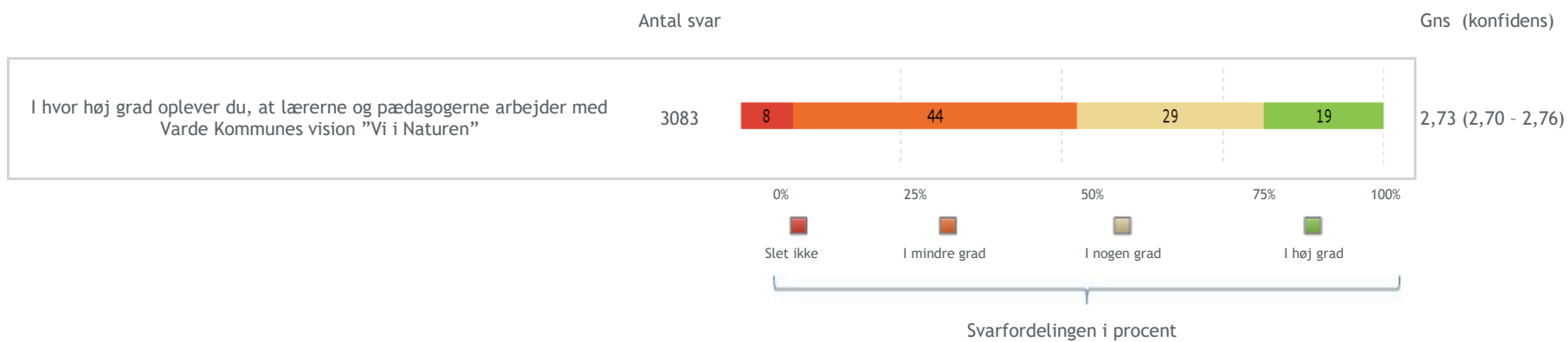
## TILFREDSHED MED SKOLENS LEDELSE



## TILFREDSHED MED SKOLENS FYSISKE RAMMER

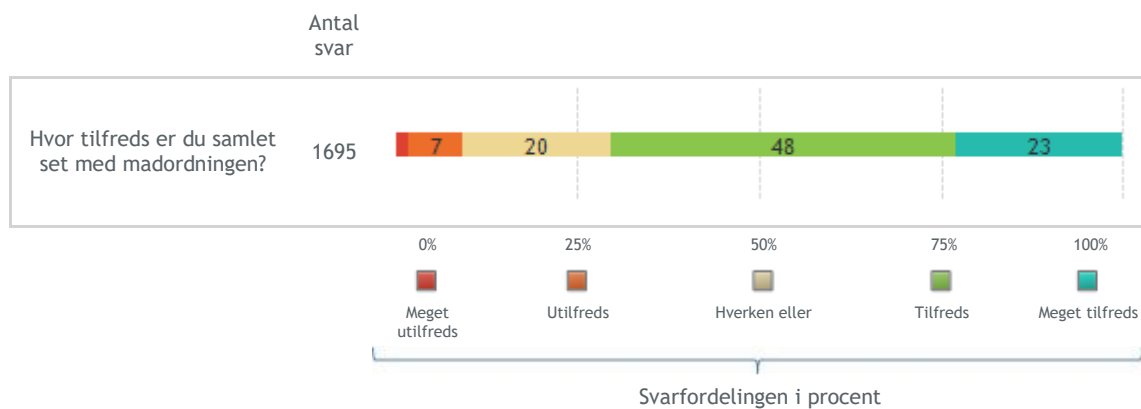
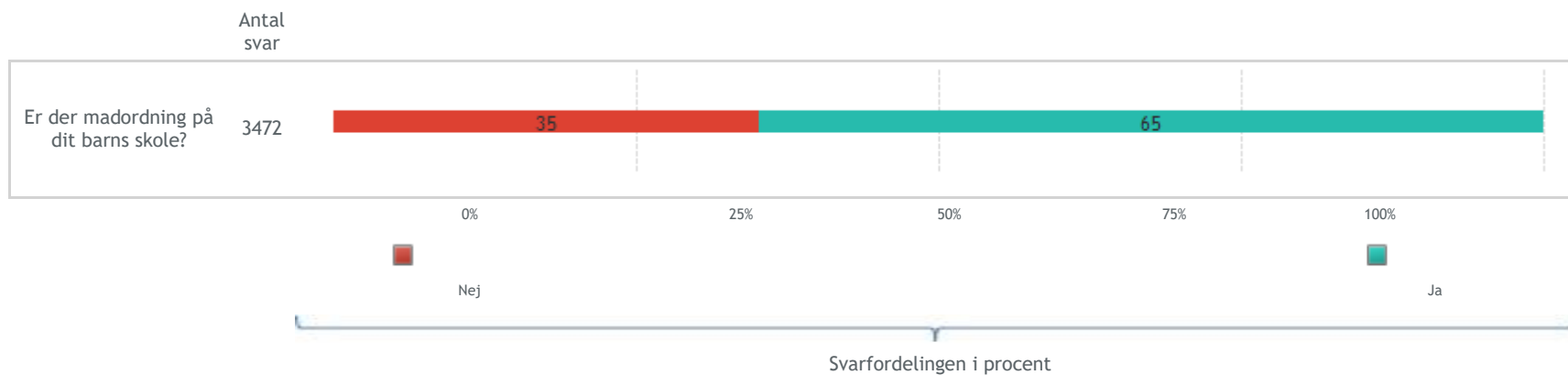


## Visionen ”Vi i Naturen”





## TILFREDSHED MED EVENTUEL MADORDNING



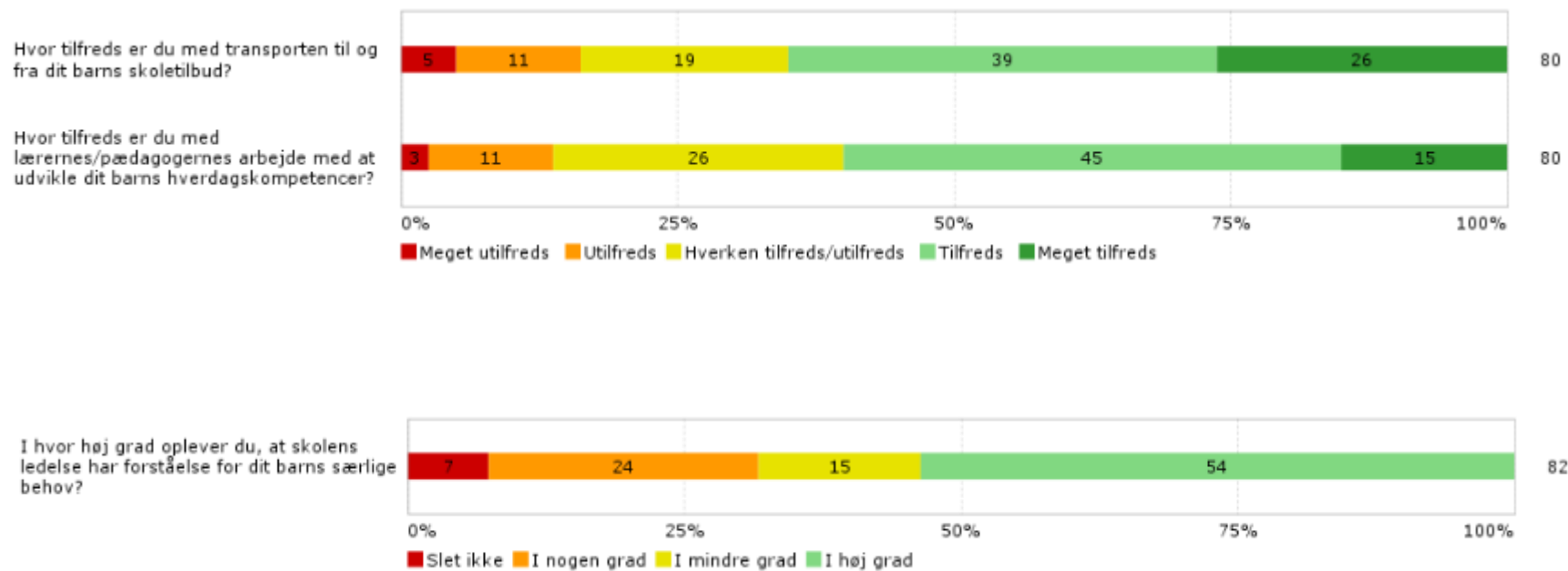
Gns (konfidens) Forskel ift. 2014

3,82 (3,80 - 3,84)

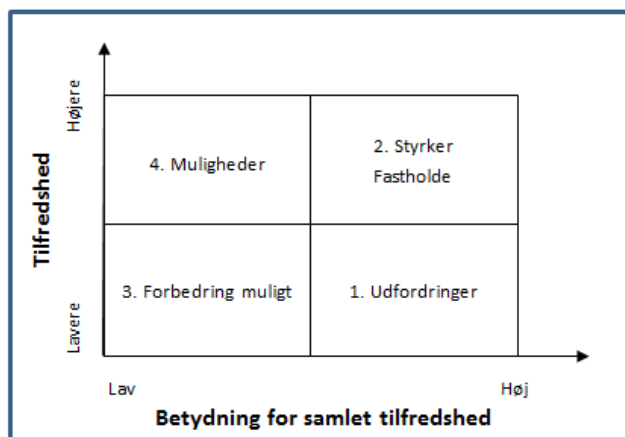
-

## TILFREDSHED MED SPECIALKLASSER

Spørgsmålene er udviklet i samarbejde med forældre til børn i specialklasser i Varde Kommune.



## INDSATSKORT - LÆSEVEJLEDNING



Figuren til venstre er en illustration af indsatskortene på de følgende sider. Indsatskortet 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.

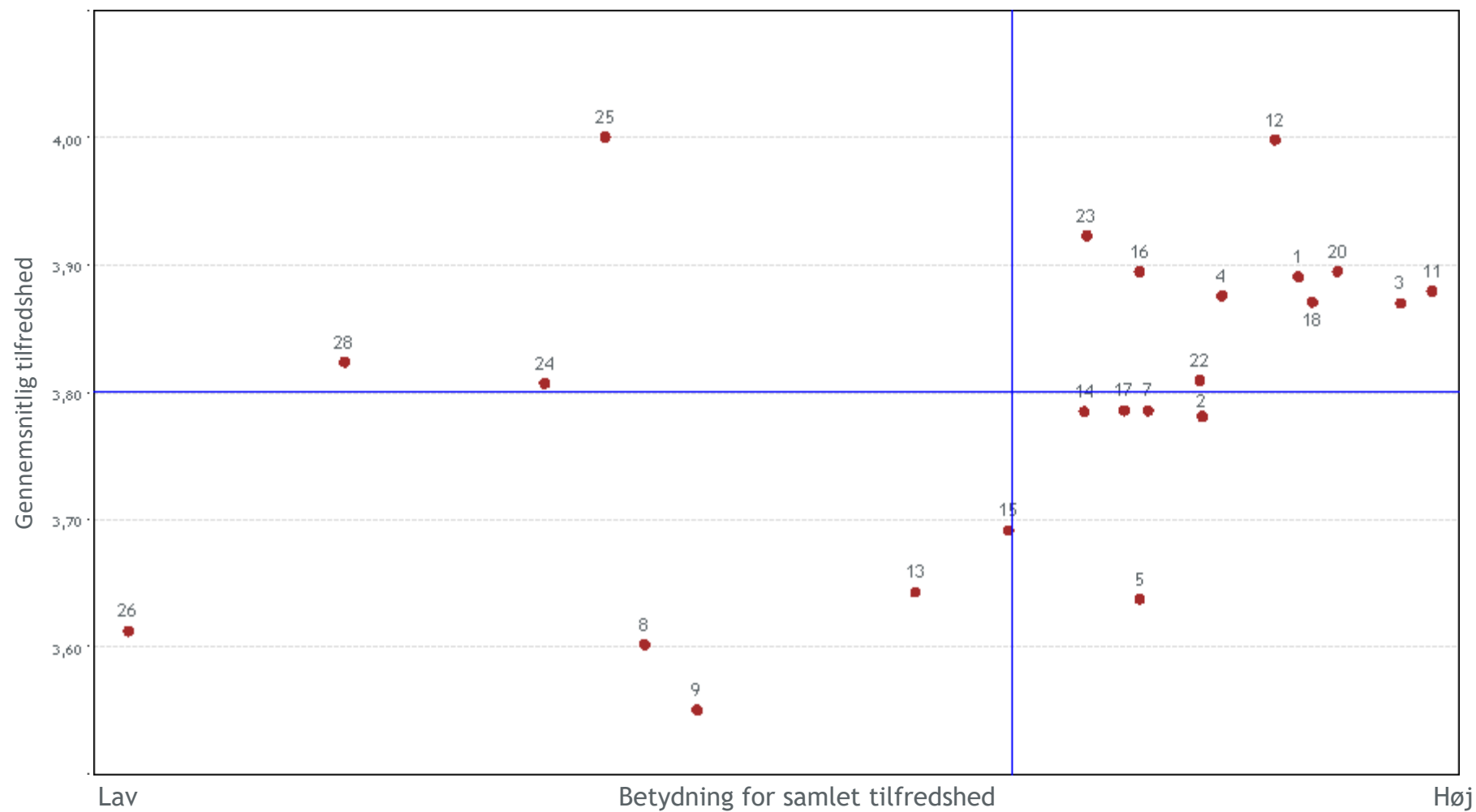
Figuren har to dimensioner: Tilfredshed og Betydning for den samlede tilfredshed. Tilfredshed udtrykker den målte tilfredshed på spørgsmålene eller gruppen af spørgsmål. Betydning for den samlede tilfredshed viser, på baggrund af statistisk analyse, hvilken betydning det pågældende spørgsmål eller gruppen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



Gruppenavn	Spørgsmål	Spørgsmål tekst
Andre spørgsmål	13	At skabe ro og orden i klassen
	26	Trafiksikkerheden mellem skole og hjem
	28	Hvor tilfreds er du samlet set med madordningen?
Gruppe 1: Undervisning	1	At udfordre dit barn fagligt
	2	At motivere dit barn til at lære mere
	3	At udvikle dit barns selvstændighed
	5	At tilrettelægge undervisningen i forhold til dit barns behov
	11	Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns faglige udbytte af undervisningen?
Gruppe 2: Fysiske rammer	24	Skolens fysiske rammer indendørs (lokaler, inventar, plads mv.)
	25	Skolens udendørsområder (skolegård, boldbaner, mv.)
Gruppe 3: Dialog og samarbejde	16	Kommunikationen mellem dig og dit barns lærere og pædagoger om dit barns trivsel
	17	Kommunikationen mellem dig og dit barns lærere og pædagoger om dit barns faglige læring
	18	De forventninger dit barns lærere og pædagoger stiller til dig som forældre
	20	Hvor tilfreds er du samlet set med samarbejdet mellem dig og dit barns lærere og pædagoger
Gruppe 4: Sociale relationer og trivsel	4	At udvikle dit barns evne til at indgå i sociale sammenhænge
	12	At få dit barn til at føle sig tryk og glad
	14	At skabe et godt socialt klima i klassen
	15	Hvor tilfreds er du med skolens indsats for at begrænse mobning?
Gruppe 5: Skolens ledelse	22	Ledelsens evne til at lede skolen
	23	Din adgang til at gå i dialog med ledelsen, når du har behov
Gruppe 6: Variation i skoledagen	7	At skabe en varieret skoledag for dit barn
	8	At skabe en skoledag med motion og bevægelse
	9	At inddrage omverdenen i undervisningen eller flytte undervisningen væk fra skolens område, fx til museer og virksomheder

## INDSATSKORT - SÆRLIG GRUPPERING

