



RESULTATER AF BRUGER- TILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN PÅ DAGTILBUDSOMRÅDET

UDARBEJDET FOR INDENRIGS- OG BOLIGMINISTERIET

HILLERØD

JUNI 2022

DST SURVEY - DANMARKS STATISTIK

INDHOLD

Indledning	5
Metode	5
Resultat	7
1. Aktiviteter, leg og grupper	7
2. Sprog, forståelse og tryghed	8
3. Samarbejdet med personalet	8
4. Børnene imellem	9
5. Samlet tilfredshed	9
5.1 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på typer af tilbud	9
5.2 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på modtagelse af særlig støtte	10
5.3 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på sprog i hjemmet	10
5.4 Den samlede tilfredshed med dagtilbuddene i kommunen	11
6. Kommunespecifikke spørgsmål	13

INDLEDNING

Som en del af *Aftalen om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor* gennemføres der landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser på en række velfærdsområder i perioden 2019-2022. Denne undersøgelse af forældres tilfredshed med dagtilbud er den anden i rækken.

Formålet med undersøgelsen er at give politikere og ledere i kommunerne et redskab til at inddrage forældrenes vurderinger i den lokale kvalitetsudvikling. Det er muligt at dykke mere ned i resultaterne i det interaktive dashboard, som ligger på Indenrigs- og Boligministeriets hjemmeside. Brugertilfredshedsundersøgelsen på dagtilbudsområdet er en spørgeskemaundersøgelse, som undersøger forældrenes tilfredshed inden for temaerne:

- Aktiviteter, leg og grupper
- Sprog, forståelse og tryghed
- Samarbejdet med personalet
- Børnene imellem.

For en række kommuner indgår desuden op til fem kommunespecifikke spørgsmål.

I spørgeskemaet er tilfredsheden på de enkelte spørgsmål målt ved fem svarkategorier: "meget utilfreds", "utilfreds", "hverken eller", "tilfreds" og "meget tilfreds". Resultaterne for alle spørgsmål rapporteres som figurer, der viser svarfordelinger i kategorierne, og som gennemsnit på skalaen 1-5.

METODE

Danmarks Statistik har i perioden oktober 2021 til februar 2022 indsamlet data til undersøgelsen om forældres tilfredshed med landets dagtilbud.

Datagrundlaget for rapporterne:

- Alle kommunale og selvejende daginstitutioner og kommunale dagplejer, der har været tilgængelige i Danmarks Statistiks og Styrelsen for IT og Lærings registre, er udtrukket og for hvert barn i disse dagtilbud er én forælder inviteret til at deltage i undersøgelsen.
- Stikprøven omfatter i alt 228.000 forældre til børn i dagtilbud. Har en forælder haft flere børn i dagtilbud, er forælderen inviteret til at deltage i undersøgelsen for hvert barn i dagtilbud.
- For hvert barn i stikprøven udvalgte vi én forælder på samme adresse som barnets. Hvis der var to forældre til barnet på samme adresse, blev den ene valgt tilfældigt. Den udvalgte forælder blev inviteret til at deltage i undersøgelsen via digital post med et link til et internetspørgeskema. Forælderen blev efterfølgende kontakttet for et telefonisk interview, hvis svaret ikke var kommet via internettet. Forældre uden adgang til digital post har fået et postbrev tilsendt med invitation til undersøgelsen.
- Spørgeskemaet bestod af ca. 20 spørgsmål, der blevet stillet til alle. Derudover valgte 44 af landets kommuner at tilføje ekstra 5 spørgsmål til forældrene i deres kommune.
- Spørgeskemaet blev oversat til engelsk, arabisk, tyrkisk, urdu og somali med mulighed for at vælge det ønskede sprog på både internetbesvarelse og telefoninterview.
- Invitationsbrevene blev også oversat til de nævnte fem sprog.
- Dataindsamlingen sluttede med en samlet svarprocent på 54 % på landsplan.

- Svartdata fra undersøgelsen er opregnet med vægte og de viste resultater er repræsentative for målgruppen af forældre i undersøgelsen.
- Svarprocenten for de enkelte kommuner ligger fra 43% til 61%. Ca. 3.300 dagtilbud er evalueret i undersøgelsen og svarprocenten for det enkelte dagtilbud ligger mellem ca. 30% og 80%, men følger generelt kommunens samlede svarprocent.

Læsevejledning til fortolkning af resultater:

Undersøgelsens resultater kan fortolkes på landsplan, for den enkelte kommune og mellem kommunerne, og for det enkelte dagtilbud og mellem dagtilbuddene. På lands- og kommuneplan er der tilstrækkelig med svar til at betydningsfulde forskelle er statistisk signifikante. For de enkelte dagtilbud er datagrundlaget mere spinkelt og sammenligning mellem dagtilbud skal foretages med forsigtighed i tolkning af resultaterne.

Danmarks Statistik har vurderet signifikansen af resultaterne på kommune- og dagtilbudsniveau. Pga. de store forskelle i stikprøvestørrelser for både kommuner og dagtilbud samt forskelle i svarprocent, er det Danmarks Statistiks vurdering, at vi kan udstikke en 'tommelfingerregel' for tolkning af resultaterne. Dvs. når betingelserne er opfyldt, vil forskelle som regel, men ikke altid, være statistisk signifikante.

Sammenlignes resultater mellem kommuner, skal de observerede forskelle i gennemsnit på 5-punktskalaen på et spørgsmål, være større end 0,1 point for at kunne sige, at der er en signifikant forskel. Sammenlignes resultaterne mellem dagtilbud, skal de observerede forskelle i gennemsnit på 5-punktskalaen på et spørgsmål, være større end 0,6 point for at kunne sige, at der er en signifikant forskel. Denne tommelfingerregel gælder sammenligning af dagtilbud med mindst 20 svar.

Sammenligning af resultater kan også ske ved at se på fordeling af svar på de fem svarkategorier (fra Meget utilfreds til Meget tilfreds). De fleste resultater i rapportererne er angivet med antallet af svar som grundlag. Vi henviser også til dashboardet på Indenrigs- og Boligministeriets hjemmeside, hvor det er muligt at se flere detaljer for de enkelte resultater og dagtilbud. Der er i rapportererne anvendt en grænse ved 80 %, når et resultat beskrives som 'generelt stor tilfredshed' eller 'forholdsvis lav tilfredshed'. Dvs. når andelen af Meget tilfreds og Tilfreds tilsammen overstiger 80%, så betegnes det 'generelt stor tilfredshed' eller 'generelt tilfreds' eller lign. For de enkelte dagtilbud skal denne grænse fortolkes med forsigtighed.

RESULTAT

I det følgende kapitel finder du resultatet for de kommunale og selvejende daginstitutioner og de kommunale dagplejer i Hillerød kommune. Svarprocenten for alle dagtilbud i kommunen er på 53 %. Kapitlet forholder sig til 5 overordnede emner hvoraf nogle af emnerne har underspørgsmål. Rapporten behandler tilfredsheden eller utilfredsheden med følgende emnegrupper:

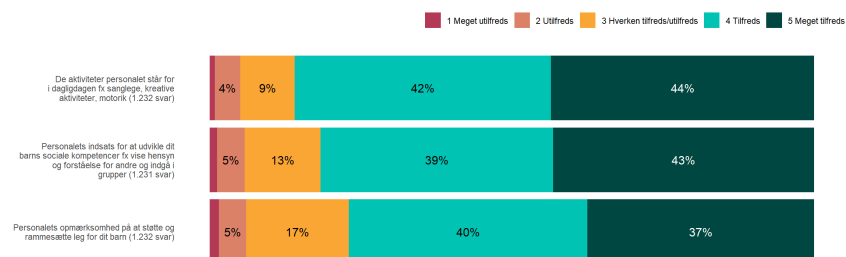
1. Aktiviteter, leg og grupper
2. Sprog, forståelse og tryghed
3. Samarbejdet med personalet
4. Børnene imellem
5. Samlet tilfredshed
 - 5.1 Samlet tilfredshed med dagtilbuddet fordelt på typer af tilbud
 - 5.2 Samlet tilfredshed med dagtilbuddet fordelt på modtagelse af særlig støtte
 - 5.3 Samlet tilfredshed med dagtilbuddet fordelt på sprog i hjemmet

Svarene er givet på en 5-punktskala og figurene viser procentfordelingen af svar i de 5 svarkategorier som strækker sig fra meget utilfreds til meget tilfreds. I teksten er tilfredshed defineret som de to øverste kategorier dvs. kategori 4. *Tilfreds* og 5. *Meget tilfreds sammenlagt*. Det samme gør sig gældende for utilfredshed, som består af henholdsvis svarkategori 1. *Meget utilfreds* og 2. *Utilfreds*.

Bemærk at andele i figurene er afrundet. Summering af andele i figurene kan afvige marginalt fra de afrundede tal, som fremgår af teksten. I teksten optræder udtryk som "langt den største del" eller "en overvejende andel". Udtrykkene dækker over, at andelen af forældre, der svarer enten "meget tilfreds" eller "tilfreds", ligger over 80 %. Modsat dækker udtryk som "forholdsvis lavt" over, at andelen, der har svaret "meget tilfreds" eller "tilfreds", ligger under 80 %.

1. AKTIVITETER, LEG OG GRUPPER

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:

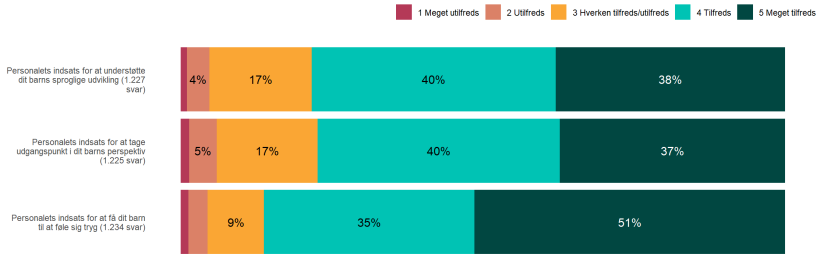


Forældrenes tilfredshed med 'De aktiviteter personalet står for i dagligdagen fx sanglege, kreative aktiviteter, motorik' ligger på 86 % eller et gennemsnit på 4,2 (landsgennemsnittet ligger på 4,3). Tilfredsheden med 'Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer fx vise hensyn og forståelse for andre og indgå i grupper' ligger for de to kategorier meget tilfreds og tilfreds sammenlagt på 82 % med et gennemsnit på 4,2 (landsgennemsnittet ligger på 4,3). 77 % er enten meget tilfredse eller tilfredse med

‘Personalets opmærksomhed på at støtte og rammesætte leg for dit barn’, med et gennemsnit på 4,1 (landsgennemsnittet ligger på 4,2).

2. SPROG, FORSTÅELSE OG TRYGHED

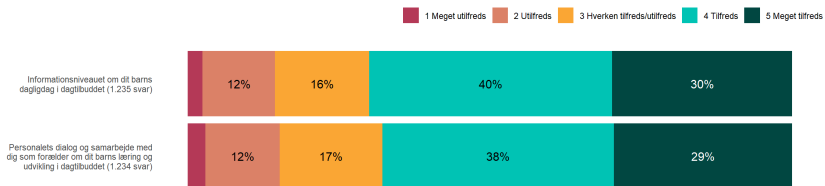
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



Forældrenes tilfredshed med ‘Personalets indsats for at understøtte dit barns sproglige udvikling’ ligger på 78 % eller et gennemsnit på 4,1 (landsgennemsnittet ligger på 4,2). Tilfredsheden med ‘Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns perspektiv’ ligger for de to kategorier meget tilfreds og tilfreds sammenlagt på 77 % med et gennemsnit på 4,1 (landsgennemsnittet ligger på 4,2). 86 % er enten meget tilfredse eller tilfredse med ‘Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk’, med et gennemsnit på 4,3 (landsgennemsnittet ligger på 4,3).

3. SAMARBEJDET MED PERSONALET

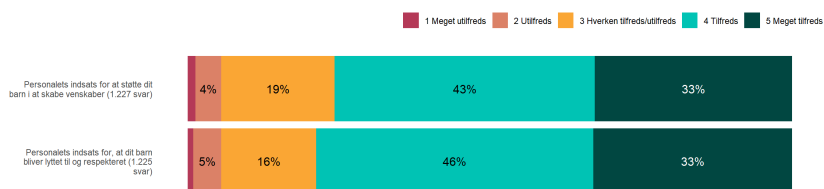
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



Forældrenes tilfredshed med ‘Informationsniveauet om dit barns dagligdag i dagtilbuddet’ ligger på 70 % eller et gennemsnit på 3,8 (landsgennemsnit ligger på 3,9). Forældrenes tilfredshed med ‘Personalets dialog og samarbejde med dig som forælder om dit barns læring og udvikling i dagtilbuddet’ ligger på 68 % eller et gennemsnit på 3,8 (landsgennemsnittet ligger på 3,9).

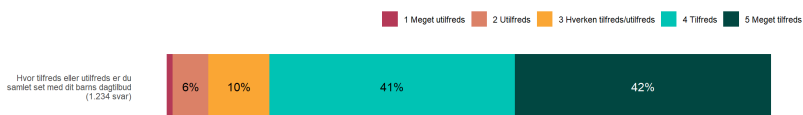
4. BØRNENE IMELLEM

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



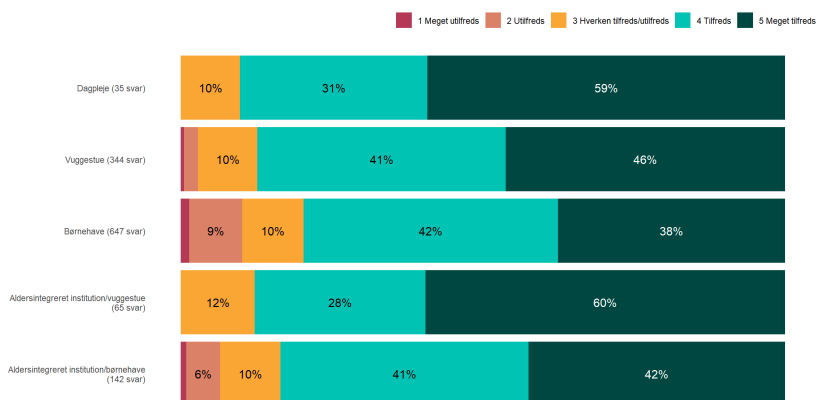
Forældrenes tilfredshed med 'Personalets indsats for at støtte dit barn i at skabe venskaber' ligger på 76 % eller et gennemsnit på 4 (landsgennemsnit ligger på 4,1). Forældrenes tilfredshed med 'Personalets indsats for, at dit barn bliver lyttet til og respekteret' ligger på 79 % eller et gennemsnit på 4,1 (landsgennemsnit ligger på 4,2).

5. SAMLET TILFREDSHED



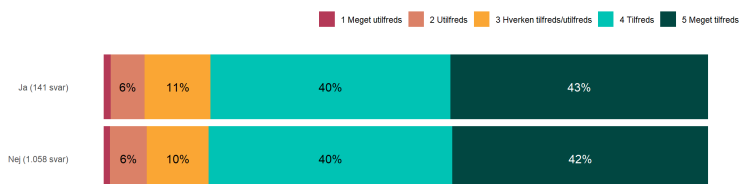
Den største andel af forældrene er samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse med deres barns dagtilbud. Kommunens gennemsnit ligger på 4,2, landsgennemsnittet ligger på 4,3 og andelen af forældre i kommunen, der svarer i de to øverste kategorier på 5-punktskalaen, ligger på 83 %.

5.1 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på typer af tilbud



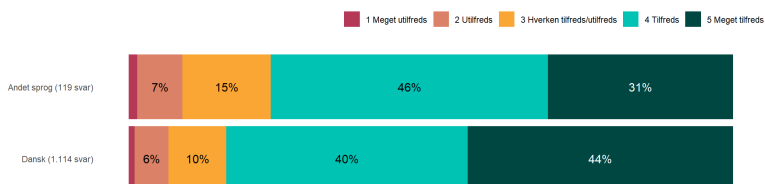
Bemærk, at resultaterne er baseret på forældrenes egne svar for hvilken dagtilbudstype deres barn går i. Hvis vi ser på fordelingen af positive svar på den samlede tilfredshed i forhold til om børnene går i dagpleje eller i andet dagtilbud, så er der flest positive svar fra forældrene til børn i 'Dagpleje', gennemsnittet ligger på 4,5 (landsgennemsnittet ligger på 4,5). Der er færrest positive svar fra forældrene til børn i 'Børnehave' med et gennemsnit på 4,1 (landsgennemsnittet ligger på 4,2). Af de forældre, der er mest positive, svarer 90 % enten tilfreds eller meget tilfreds, mens der i den type af dagtilbud, hvor forældrene er mindst positive, er 80 % af forældrene, der svarer enten tilfreds eller meget tilfreds.

5.2 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på modtagelse af særlig støtte



Når vi ser på svarene fra forældrene til børn, der får eller ikke får særlig støtte, så ligger gennemsnittet på 4,2 (landsgennemsnittet ligger på 4,2) for de børn der får støtte og på 4,2 for de børn, der ikke får støtte (landsgennemsnittet ligger på 4,3). Andelen, der samlet set er tilfredse med deres barns dagtilbud, ligger på 82 % for dem hvor barnet får særlig støtte og på 83 % for dem hvor barnet ikke modtager særlig støtte.

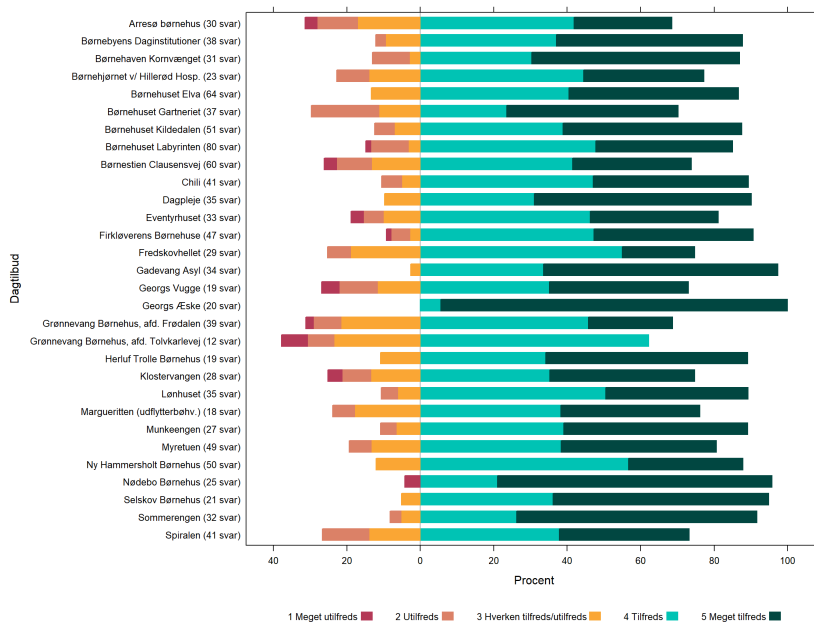
5.3 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på sprog i hjemmet

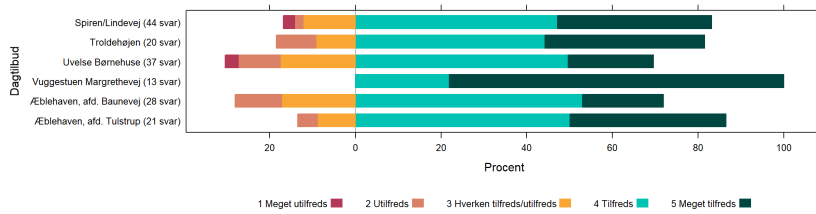


Der er størst tilfredshed blandt de forældre, der svarer, at de mest taler 'Dansk' i hjemmet. Gennemsnittet, for dem der mest taler et andet sprog i hjemmet, ligger på 4, (landsgennemsnittet på 4,2) og for dem der mest taler dansk ligger det på 4,2 (landsgennemsnittet ligger på 4,3). Andelen, der samlet set er tilfredse med deres barns dagtilbud, ligger på 76 % for dem der mest taler et andet sprog i hjemmet og på 84 % for dem der mest taler dansk.

5.4 Den samlede tilfredshed med dagtilbuddene i kommunen

Dagtilbud med under 5 svar på spørgsmålet om den samlede tilfredshed vises ikke.

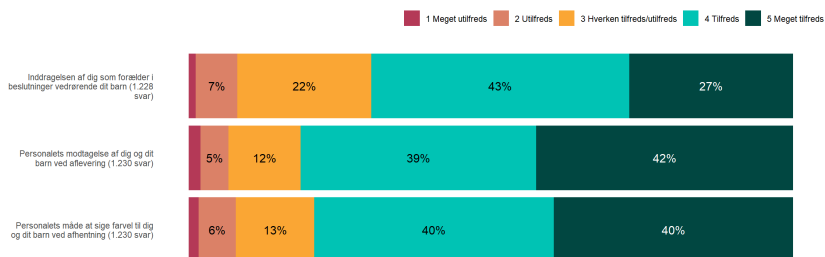




6. KOMMUNESPECIFIKKE SPØRGSMÅL

I forbindelse med den landsdækkende undersøgelse fik de enkelte kommuner mulighed for at tilføje op til 5 tilvalgsspørgsmål. Her kommer svarene på Hillerød kommunes tilvalgsspørgsmål:

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



I tabellen nedenfor kan du finde gennemsnittet for de svar, som kan udregnes efter 5-trinsskalan, på de kommunespecifikke spørgsmål.

Spørgsmål	Gennemsnit
Inddragelsen af dig som forælder i beslutninger vedrørende dit barn	3.9
Personalets modtagelse af dig og dit barn ved aflevering	4.2
Personalets måde at sige farvel til dig og dit barn ved afhentning	4.1