



# **Brugertilfredshedsundersøgelse 2012**

## ***Daginstitutionerne – Børnehaven Bækdalen***

○○○○

## Daginstitutionerne – Delrapport

### Børnehaven Bækdalen

#### Baggrund

Syddjurs Kommune ønsker, at borgerne oplever indflydelse og samspil med kommunen, når kommunens tilbud skal udvikles. Dette kan bl.a. ske ved at inddrage forældrene til børn i daginstitutionerne gennem brugertilfredshedsundersøgelser. Undersøgelsens resultater skal danne grundlag for institutionernes fortsatte udvikling. Samtidig har regeringen i den økonomiske aftale med Kommunernes Landsforening (KL) anbefalet, at der laves brugertilfredshedsundersøgelser (BTU) inden for dagtilbudsområdet, skoleområdet og hjemmeplejen. Det anbefales, at undersøgelserne gentages hvert andet eller tredje år for at følge udviklingen. Syddjurs Kommune har besluttet at følge anbefalingen.

Undersøgelserne er gennemført i april og maj måned 2012. Pr. 1. april 2012 var der indskrevet 1283 børn i daginstitutionerne.

#### Mål

Udvalget for familie og institutioner har på møde den 16. april 2012 fastsat måltal for tilfredsgraden blandt kommunens forældre til børn i dagtilbud. Målet er, at 80 % af forældrene samlet set skal have svaret enten "meget tilfreds" eller "tilfreds" på spørgsmålene.

#### Metode

KL har udarbejdet et nationalt koncept for brugerundersøgelser på daginstitutioner. Dette koncept er anvendt i undersøgelsen. Det betyder, at den spørgeramme, der er anvendt, er valideret af KL i et pilotprojekt, som omfatter 10 kommuner. En del af spørgsmålene er obligatoriske med henblik på at kunne sammenligne tilfredsheden på tværs af kommuner. Det har også været muligt at tilføje lokale spørgsmål. De to spørgsmål under temaet "Barnets overgang fra dagpleje til daginstitution" er spørgsmål, som er tilføjet. Dette er sket på baggrund af, at dagplejen har valgt overgangen fra dagpleje til institution som indsatsområde.

På daginstitutionsområdet har der været nedsat en arbejdsgruppe bestående af dagtilbudschef Kenneth E. Pedersen, institutionslederne Lars Robdrup, Lise Ahlers, Kis Schlosser og Ulla Abrahamsen, som sammen med udviklingskonsulenterne Maibritt Villadsen og Eva Simonsen, Personale- og HR-afdelingen, har tilrettet spørgerammen til lokale forhold. Gruppen har endvidere fastsat fremgangsmåden for gennemførelse af undersøgelsen hos de 26 daginstitutioner.

Der er udsendt ét spørgeskema pr. barn. Spørgeskemaerne er fremsendt ved, at der i mailen til forældre er angivet et link, som har givet adgang til spørgeskemaet. For nogle har det ikke været muligt at fremskaffe en mailadresse. Disse har i stedet modtaget et brev med angivelse af en kode til indtastning på en angiven hjemmeside.

Vi har valgt, at forældre kun skulle besvare ét spørgeskema uanset antal børn i institutionen. Dette har vi gjort for at "skåne" forældrene for at skulle udfylde flere skemaer. Vi har i den anledning fastsat, at forældrene skulle besvare skemaet i forhold til det yngste barn i institutionen. Dette er valgt for at sikre et rimeligt antal svar fra forældre til børn i vuggestuegrupperne.

#### Opfølgning

Det er aftalt med institutionerne, at den enkelte institutions resultater drøftes med forældrebestyrelsen med henblik på uddrage styrker og udfordringer. På den baggrund lægges en strategi for, hvordan der kan handles på resultaterne. Det vil også være naturligt at drøfte un-

dørsøgelsen på personale- og forældremøder og på møder, hvor alle dagsinstitutionsledere mødes.

### **Databehandling**

Inden for hvert tema er der en graf, som angiver hvor stor en procentandel, der har svaret inden for de mulige svarkategorier. På grund af afrundinger vil procentangivelser for et givent spørgsmål ikke altid give summen 100 %. Værdier under 3 % vil ofte ikke være angivet på grund af manglende plads. Der er til højre for grafen angivet det nominelle antal svar.

Beregninger af et gennemsnit er beregnet på en skala fra 5 til 1, hvor 5 svarer til "Meget tilfreds" og 1 til "Meget utilfreds". Det betyder: Jo højere gennemsnit, jo større tilfredshed. Ved gennemsnitsberegninger er svarkategorien " Ved ikke/ikke relevant" ikke medregnet. Det betyder også, at de som har svaret " Ved ikke/ikke relevant" ikke tælles med i "Antal svar".

### **Svarprocenten**

I Børnehaven Bækdalen er der udsendt 55 spørgeskemaer, hvoraf 49 er besvaret. Det giver en svarprocent på 89,1.

### **Særlige forhold**

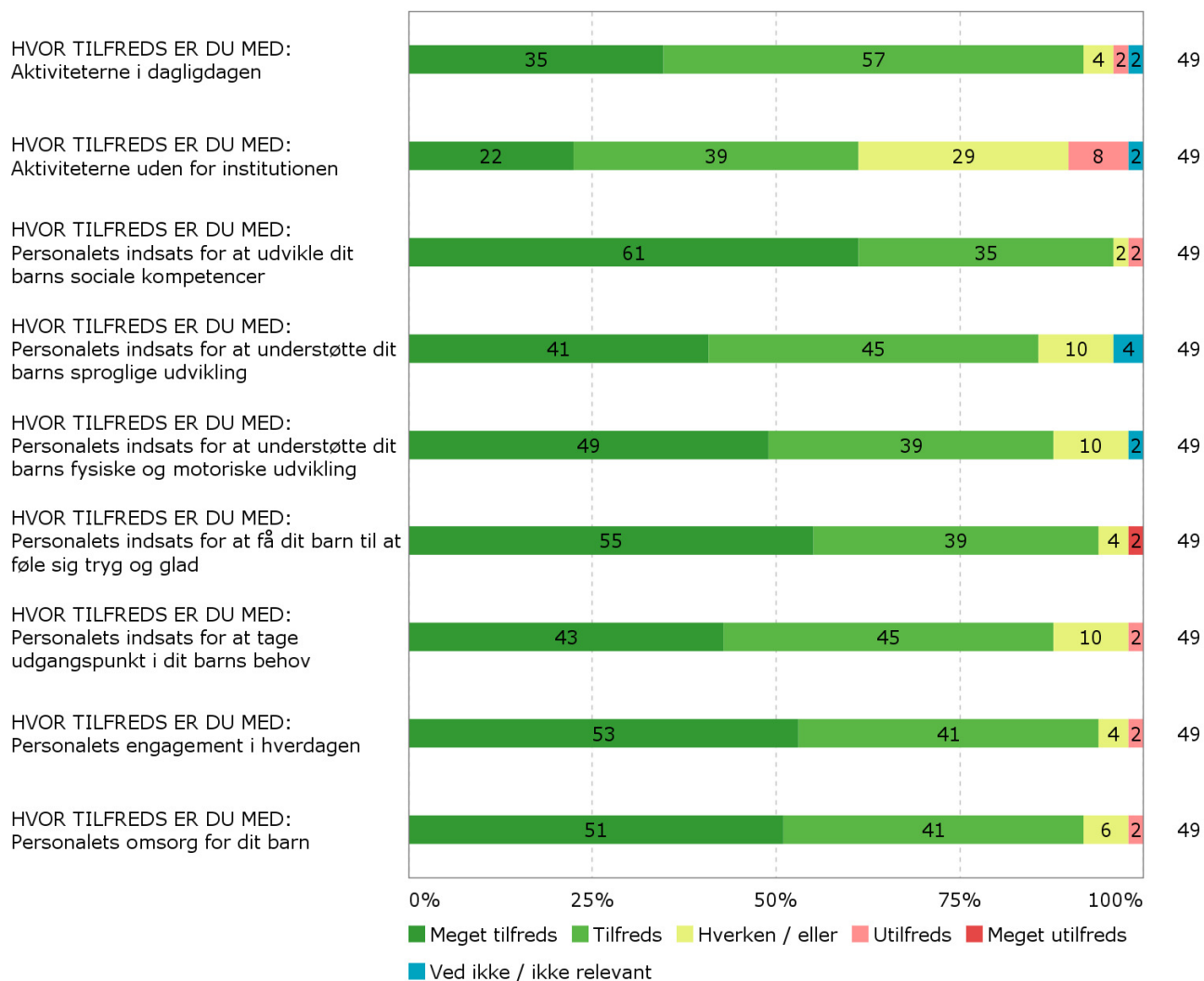
Børnehaven har en vuggestuegruppe. Af de 49, som har besvaret spørgeskemaet, har de 10 svaret i forhold til vuggestuebørn.

# Spørgeskemaundersøgelsens resultater

## Den pædagogiske indsats

Figur 1: Tilfredsheden med den pædagogiske indsats angivet i procent

Antal svar

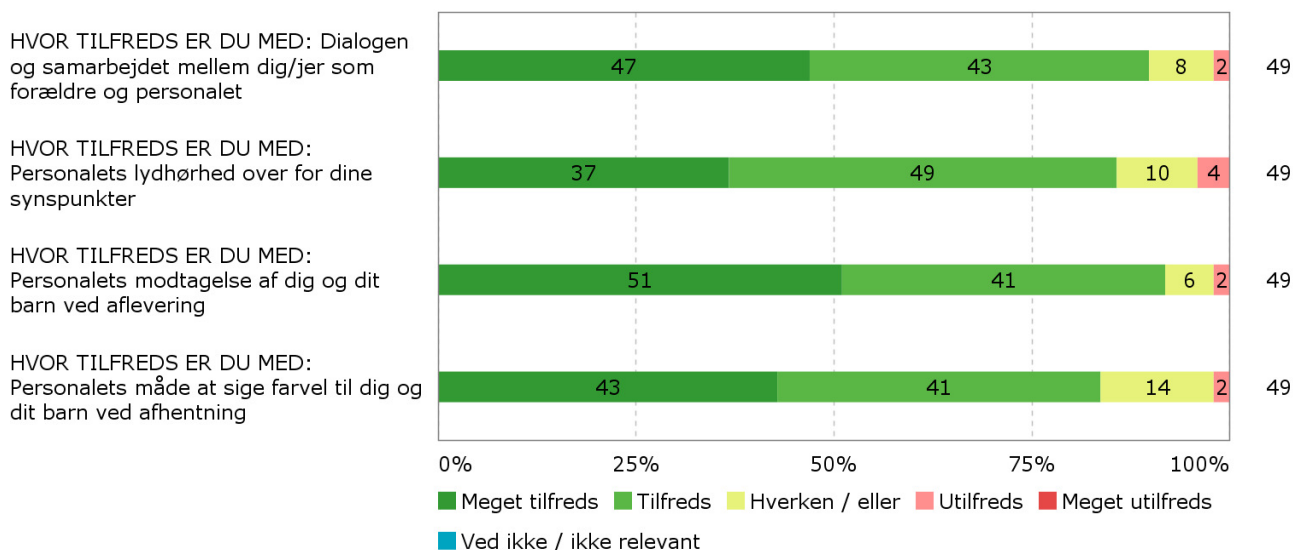


Tilfredsheden angivet som gennemsnit (hvor 5 er "Meget tilfreds" og 1 er "Meget utilfreds")	Gennemsnit	Antal svar
Hvor tilfreds er du med aktiviteterne i dagligdagen	4,27	48
Hvor tilfreds er du med aktiviteterne uden for institutionen	3,77	48
Hvor tilfreds er du med personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer	4,55	49
Hvor tilfreds er du med personalets indsats for at understøtte dit barns sproglige udvikling	4,32	47
Hvor tilfreds er du med personalets indsats for at understøtte dit barns fysiske og motoriske udvikling	4,40	48
Hvor tilfreds er du med personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad	4,45	49
Hvor tilfreds er du med personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov	4,29	49
Hvor tilfreds er du med personalets engagement i dagligdagen	4,45	49
Hvor tilfreds er du med personalets omsorg for dit barn	4,41	49
<b>Samlet gennemsnit for "Den pædagogiske indsats"</b>	<b>4,32</b>	<b>49</b>

## Samarbejdet med personalet

Figur 2: Tilfredsheden med samarbejdet med personalet angivet i procent

Antal svar

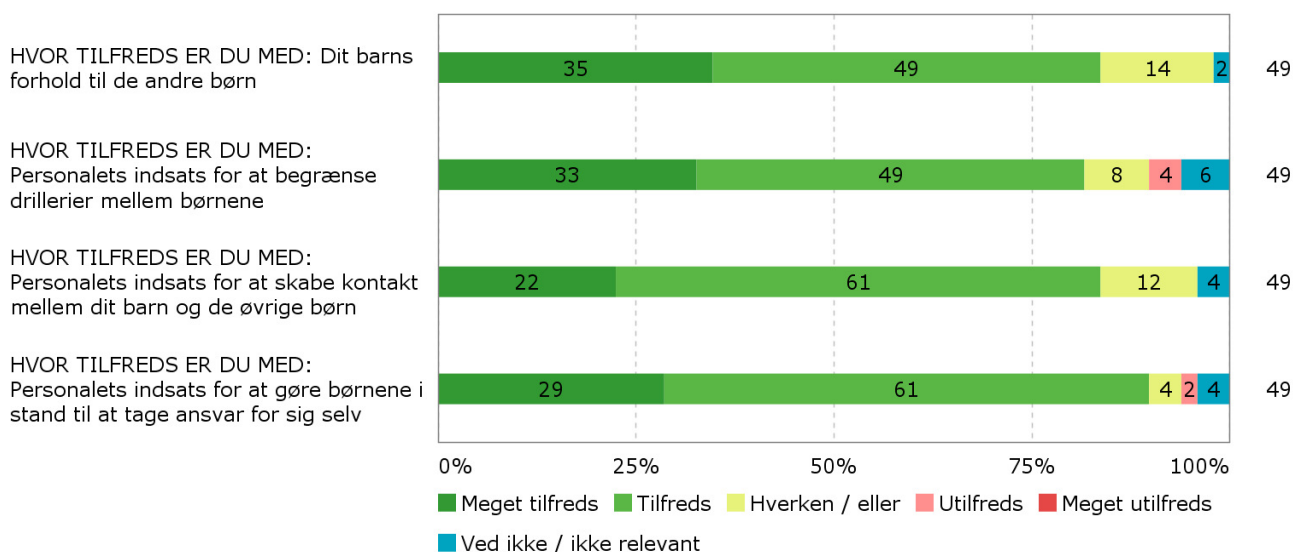


Tilfredsheden angivet som gennemsnit (hvor 5 er "Meget tilfreds" og 1 er "Meget utilfreds")	Gennemsnit	Antal svar
Hvor tilfreds er du med dialogen og samarbejdet mellem dig/jer som forældre og personalet	4,35	49
Hvor tilfreds er du med personalets lydhørhed over for dine synspunkter	4,18	49
Hvor tilfreds er du med personalets modtagelse af dig og dit barn ved aflevering	4,41	49
Hvor tilfreds er du med personalets måde at sige farvel til dig og dit barn ved afhentning	4,24	49
<b>Samlet gennemsnit for "Samarbejdet med personalet"</b>	<b>4,30</b>	<b>49</b>

## Relationerne mellem børnene og personalets indsats

Figur 3: Tilfredsheden med relationerne mellem børnene og personalets indsats angivet i procent

Antal svar



Tilfredsheden angivet som gennemsnit (hvor 5 er "Meget tilfreds" og 1 er "Meget utilfreds")	Gennemsnit	Antal svar
Hvor tilfreds er du med dit barns forhold til andre børn	4,21	48
Hvor tilfreds er du med personalets indsats for at begrænse drillerier mellem børnene	4,17	46
Hvor tilfreds er du med personalets indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn	4,11	47
Hvor tilfreds er du med personalets indsats for at gøre børnene i stand til at tage ansvar for sig selv	4,21	47
<b>Samlet gennemsnit for "Relationerne mellem børnene og personalets indsats"</b>	<b>4,17</b>	<b>48</b>

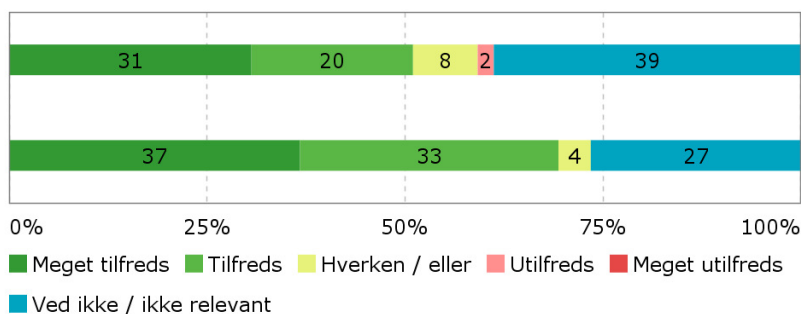
## Barnets overgang fra dagpleje til daginstitution

Figur 4: Tilfredsheden med barnets overgang fra dagpleje til daginstitution angivet i procent

Antal svar

HVOR TILFREDS ER DU MED:  
Dagplejens indsats ved overgangen fra dagpleje til daginstitution

HVOR TILFREDS ER DU MED:  
Institutionens indsats ved overgangen fra dagpleje til daginstitution



Tilfredsheden angivet som gennemsnit (hvor 5 er "Meget tilfreds" og 1 er "Meget utilfreds")	Gennemsnit	Antal svar
Hvor tilfreds er du med dagplejens indsats ved overgangen	4,30	30
Hvor tilfreds er du med institutionens indsats ved overgangen	4,44	36
<b>Samlet gennemsnit for "Barnets overgang fra dagpleje til daginstitution"</b>	<b>4,41</b>	<b>37</b>

## De fysiske rammer

Figur 5: Tilfredsheden med de fysiske rammer angivet i procent

Antal svar

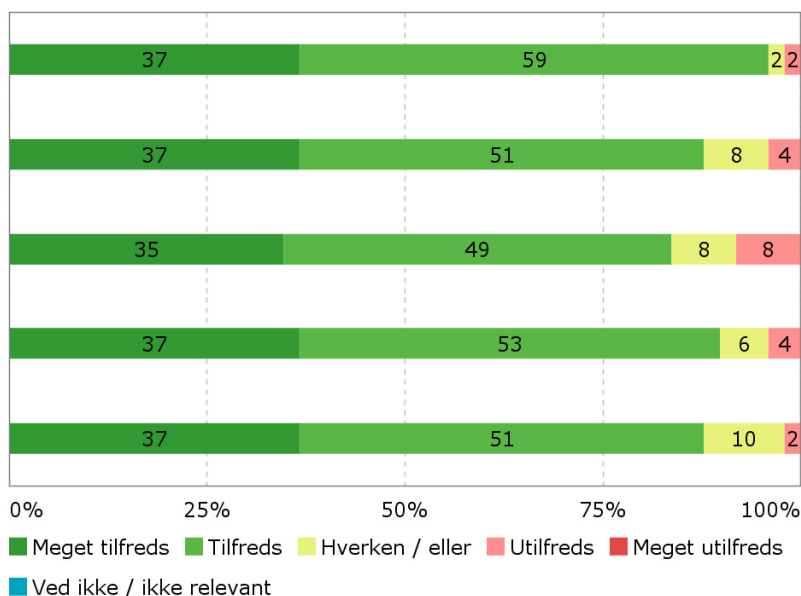
HVOR TILFREDS ER DU MED:  
Åbningstiderne

HVOR TILFREDS ER DU MED: De fysiske rammer indendørs

HVOR TILFREDS ER DU MED: De udendørs faciliteter

HVOR TILFREDS ER DU MED:  
Rengøringsstandarden

HVOR TILFREDS ER DU MED:  
Indeklimaet



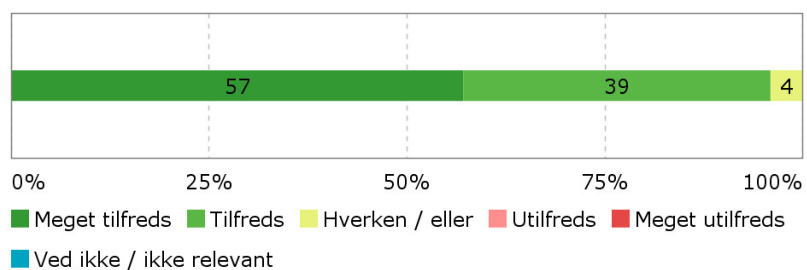
Tilfredsheden angivet som gennemsnit (hvor 5 er "Meget tilfreds" og 1 er "Meget utilfreds")	Gennemsnit	Antal svar
Hvor tilfreds er du med åbningstiderne	4,31	49
Hvor tilfreds er du med de fysiske rammer indendørs	4,20	49
Hvor tilfreds er du med de udendørs faciliteter	4,10	49
Hvor tilfreds er du med rengøringsstandarden	4,22	49
Hvor tilfreds er du med indeklimaet	4,22	49
<b>Samlet gennemsnit for "De fysiske rammer"</b>	<b>4,21</b>	<b>49</b>

## Den samlede tilfredshed med institutionen

Figur 6: Den samlede tilfredshed med institutionen angivet i procent

Antal svar

Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns dagtilbud?



Tilfredsheden angivet som gennemsnit (hvor 5 er "Meget tilfreds" og 1 er "Meget utilfreds")	Gennemsnit	Antal svar
<b>Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns dagtilbud</b>	<b>4,53</b>	<b>49</b>