



**SURVIO**

# Forældretilfredshed 2013

Udflytterbørnehaven Bøgely

Antal svar: 51, svarprocent: 75%

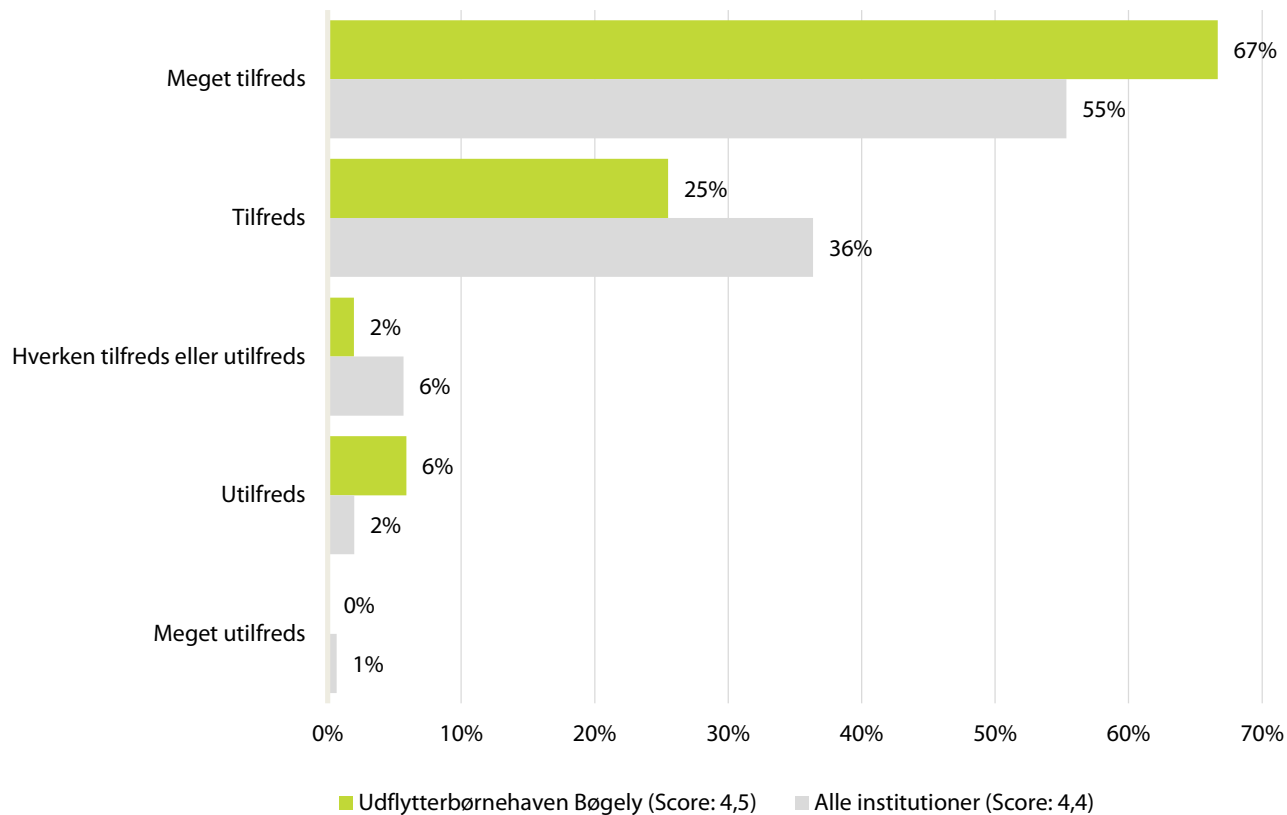


- Forældretilfredshed 2013 er et samarbejde mellem Daginstitutionernes Lands-Organisation (DLO) og konsulentvirksomheden SURVIO. Formålet er at udbrede de gode erfaringer med forældretilfredshedsundersøgelser, som mange kommunale institutioner kontinuerligt arbejder med, men som mange private og selvejende institutioner endnu ikke har haft mulighed for at arbejde med på samme niveau.
- 19 institutioner fordelt over hele landet valgte at deltage i år. 17 af disse nåede rettidigt at levere brugbart data på forældre (mail-adresser) og børn (navn). Benchmarket (sammenligningsgrundlaget) i denne rapport består således af det aggregerede resultat for disse 17 institutioner.
- Den første mail blev udsendt til forældrene i d. 1. februar 2013 og dataindsamlingen sluttede d. 4. marts. 1.024 forældre havde mulighed for at deltage i undersøgelsen hvoraf hele 74% gennemførte hele spørgeskemaet. 81% gennemførte helt eller delvist spørgeskemaet. Dette er yderst tilfredsstillende og danner grobund for valide resultater i rapporterne.
- Alle spørgsmål kunne besvares på en 5-punktsskala og rapporteres således også herefter. Jo højere gennemsnit, jo mere enig (og givetvis tilfreds) er forældrene med det forhold der er spurgt om.



# SAMLET TILFREDSHED

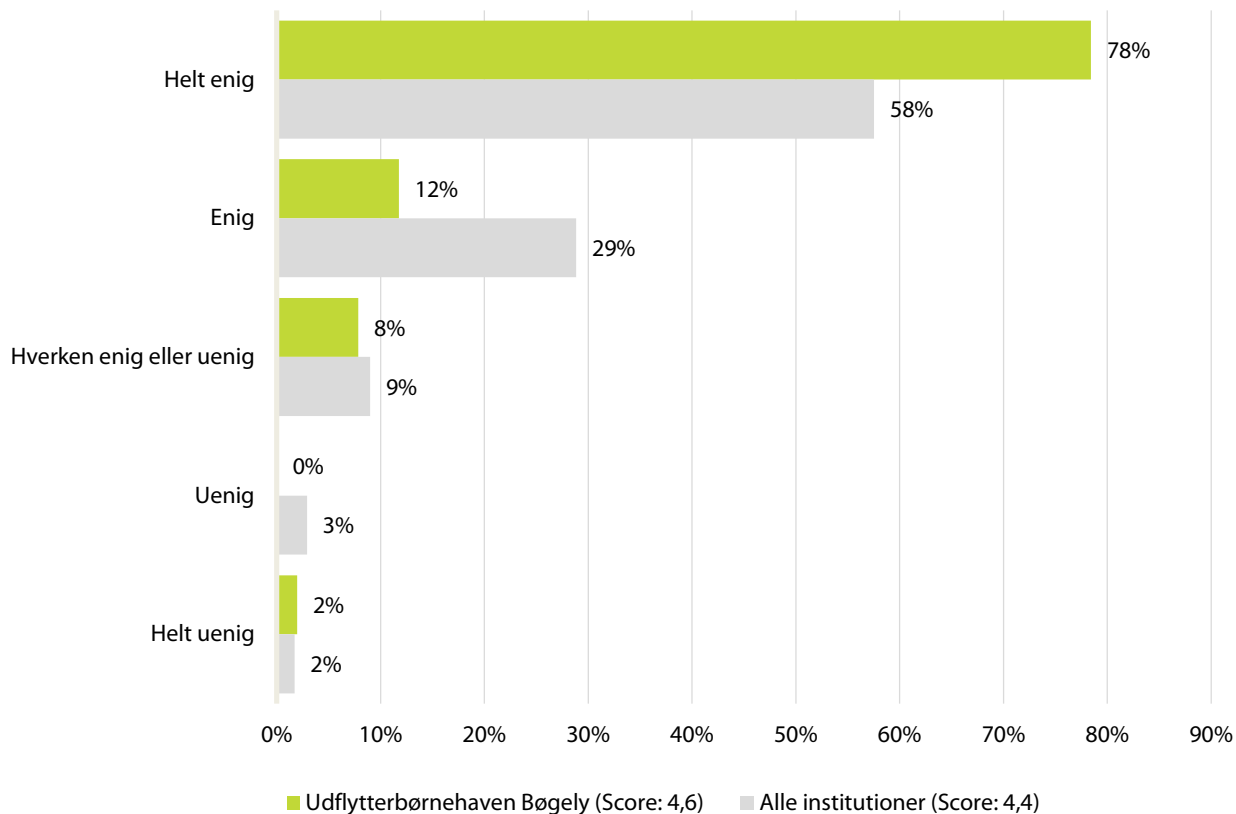
HVOR TILFREDS ER DU SAMLET SET MED DIT BARN'S TRIVSEL I INSTITUTIONEN

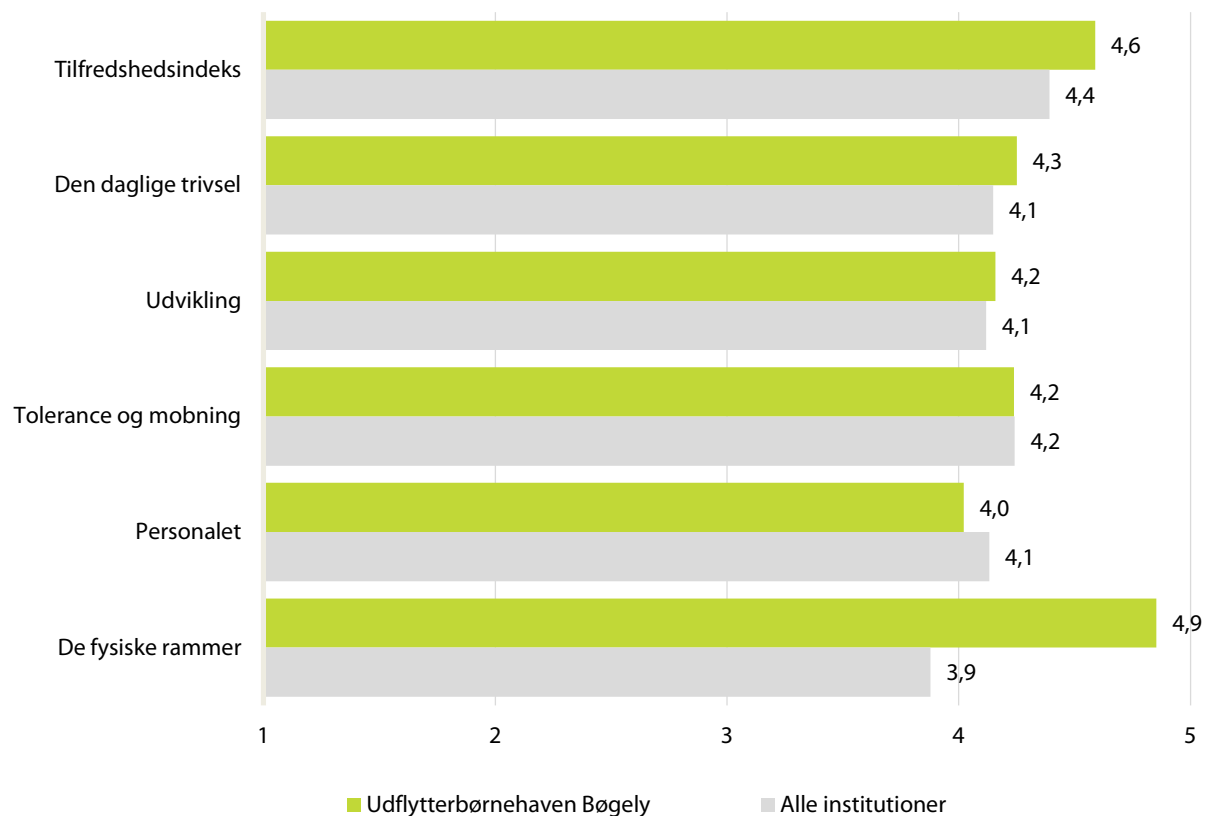




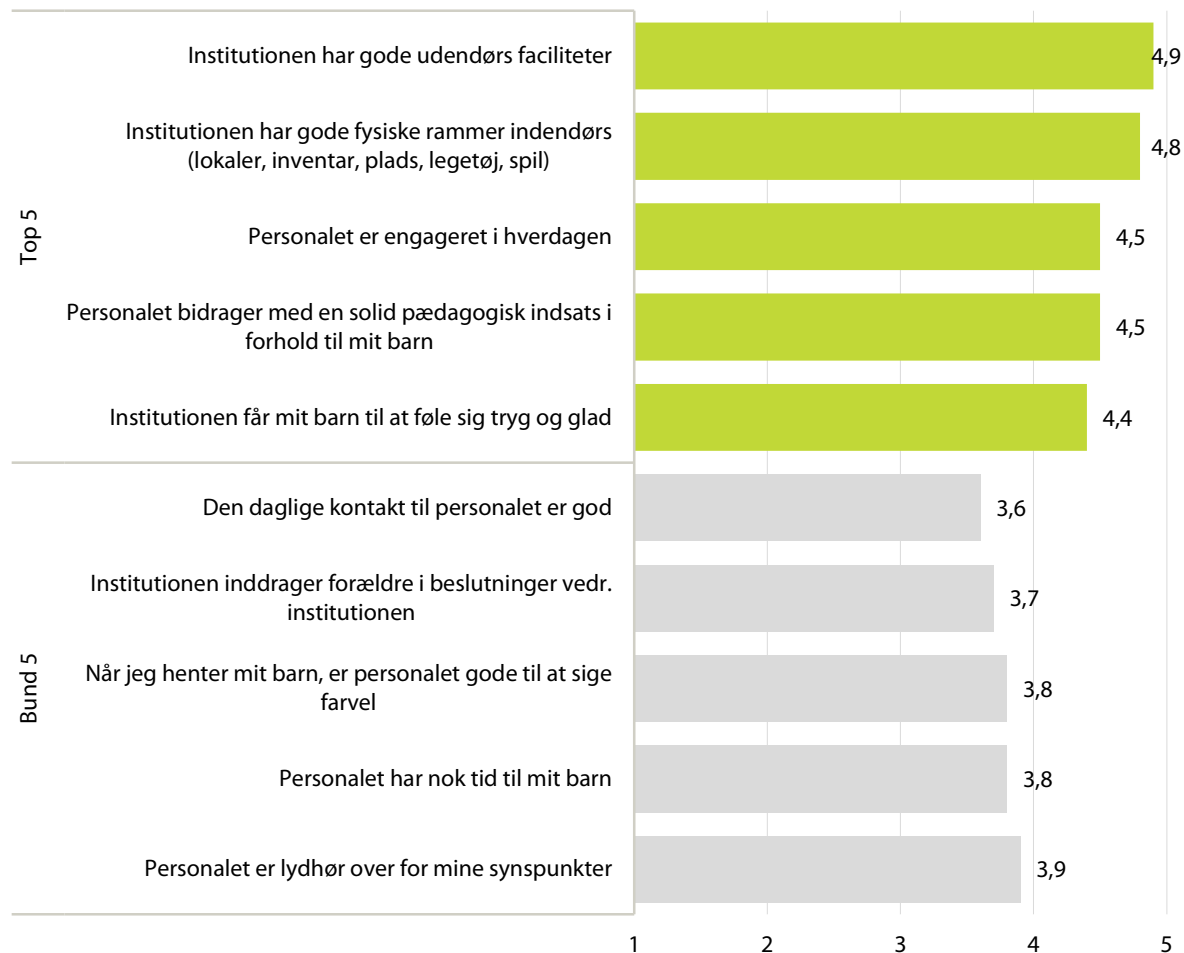
## AMBASSADØRVILJE

JEG ANBEFALER GERNE INSTITUTIONEN TIL ANDRE FORÆLDRE DER MÅTTE HAVE BEHOV FOR EN INSTITUTIONSPLADS

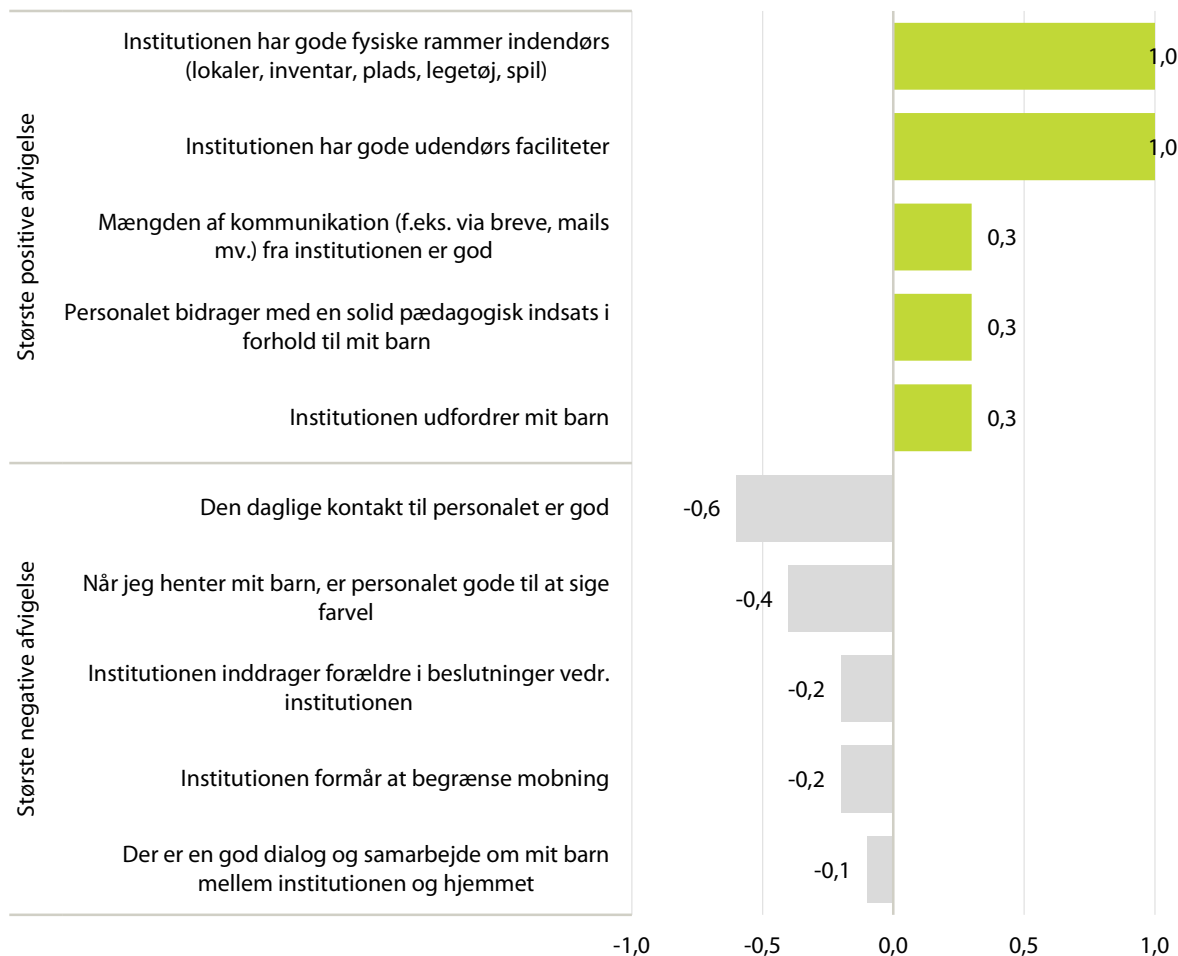




**Note:** Temascores beregnes på baggrund af et uvægtet gennemsnit af de spørgsmål der er indeholdt i det givne tema fra spørgeskemaet. Tilfredshedsindekset beregnes på baggrund af spørgsmålet om den samlede tilfredshed (se side 3) og spørgsmålet vedr. ambassadørviljen (se side 4). Alle spørgsmål kunne besvares på en 5-punktskala, hvor 1 er helt uenig / meget utilfreds og 5 er helt enig / meget tilfreds.



**Note:** De to spørgsmål fra tilfredshedsindekset (se forrige side) er ikke medtaget i beregningerne til denne oversigt. Der er således udelukkende medtaget spørgsmål som man kan handle på.

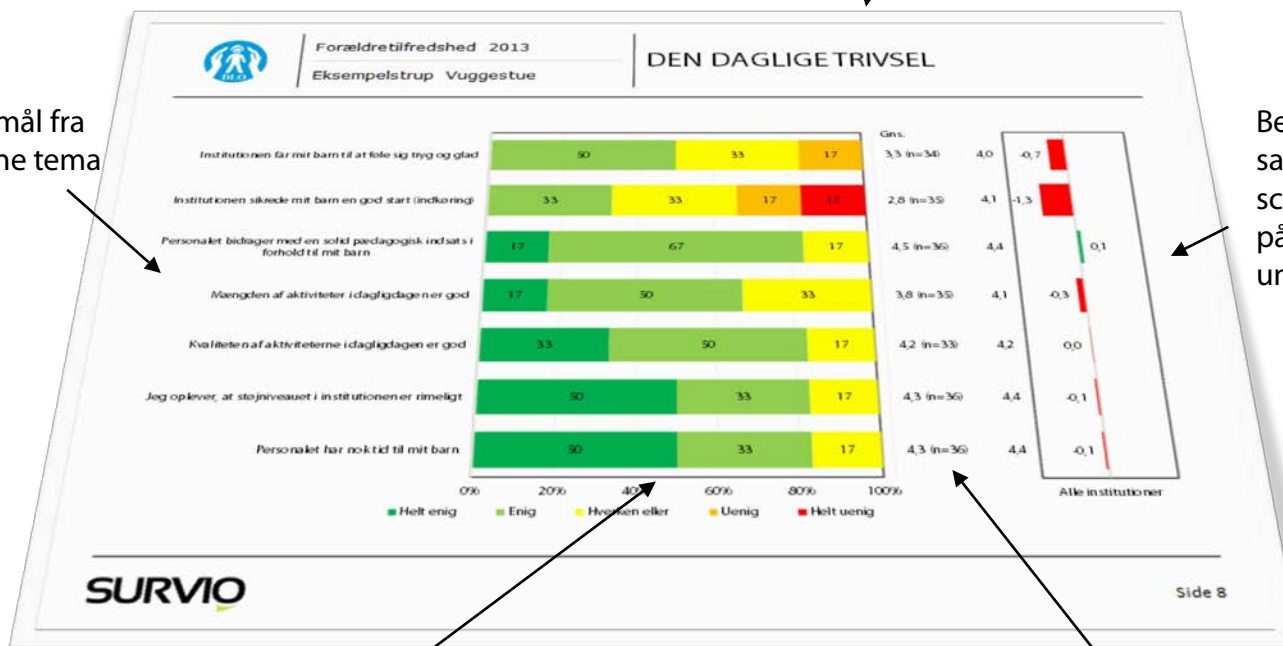
TOP / BUND 5 FORSKELLE IFT. ALLE  
DELTAGENDE INSTITUTIONER

**Note:** Som på forrige side er Tilfredshedsindekset ikke medtaget. Figuren viser hvor institutionen adskiller sig mest positivt hhv. negativt ift. den samlede mængde institutioner der har deltaget i Forældretilfredshed 2013.



Tema / Fokus

Spørgsmål fra det givne tema



Benchmark / sammenligning med scoren (på 5-punktsskala) på alle institutioner i undersøgelsen.

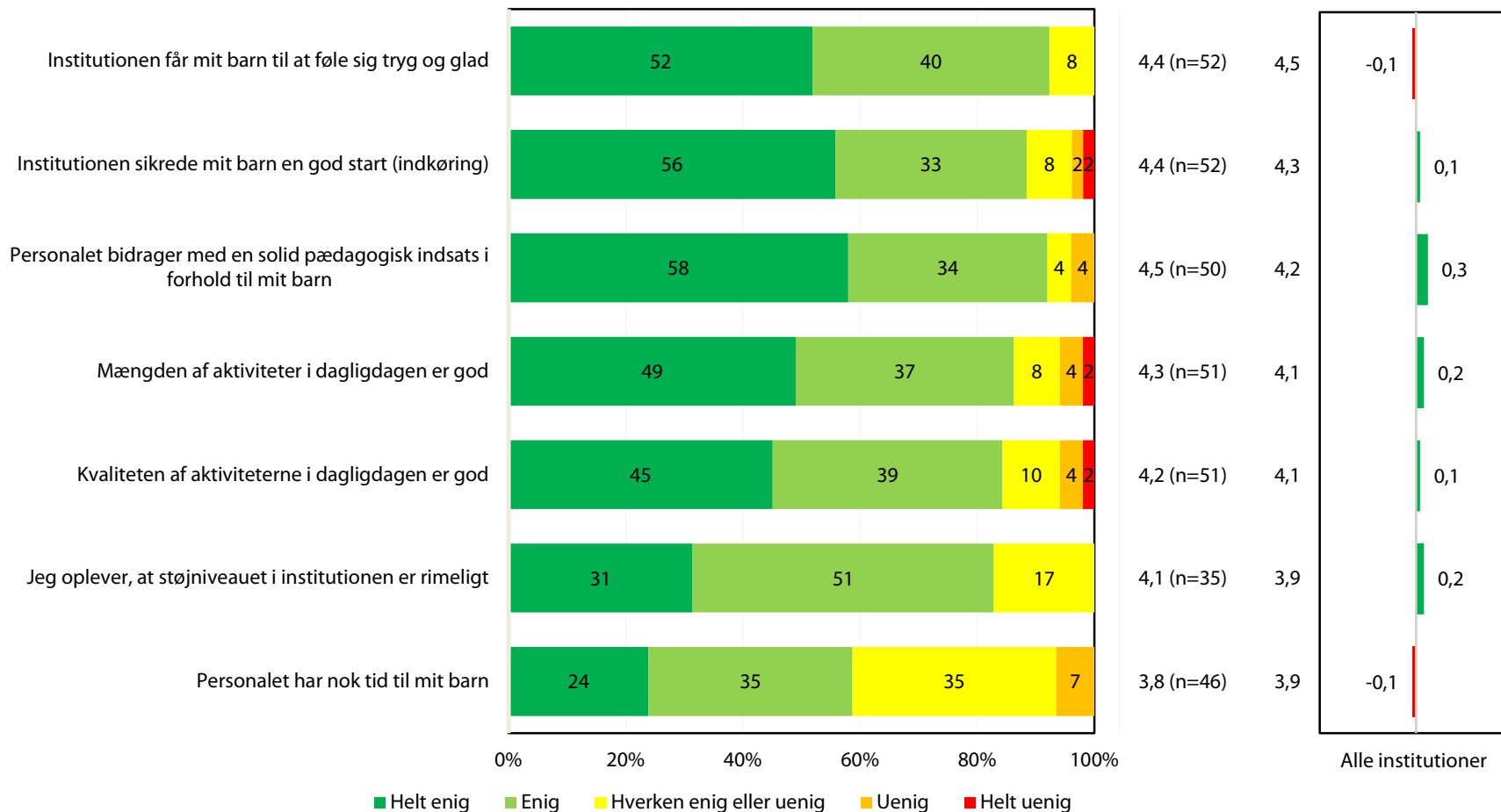
Frekvensfordeling af svar på de givne spørgsmål. Jo mere grønt, desto mere positiv oplever forældrene det viste forhold.

Spørgsmålets score fra 1-5 samt antal svar. Svar i "Ved ikke"-kategorien indgår ikke resultatberegningen.



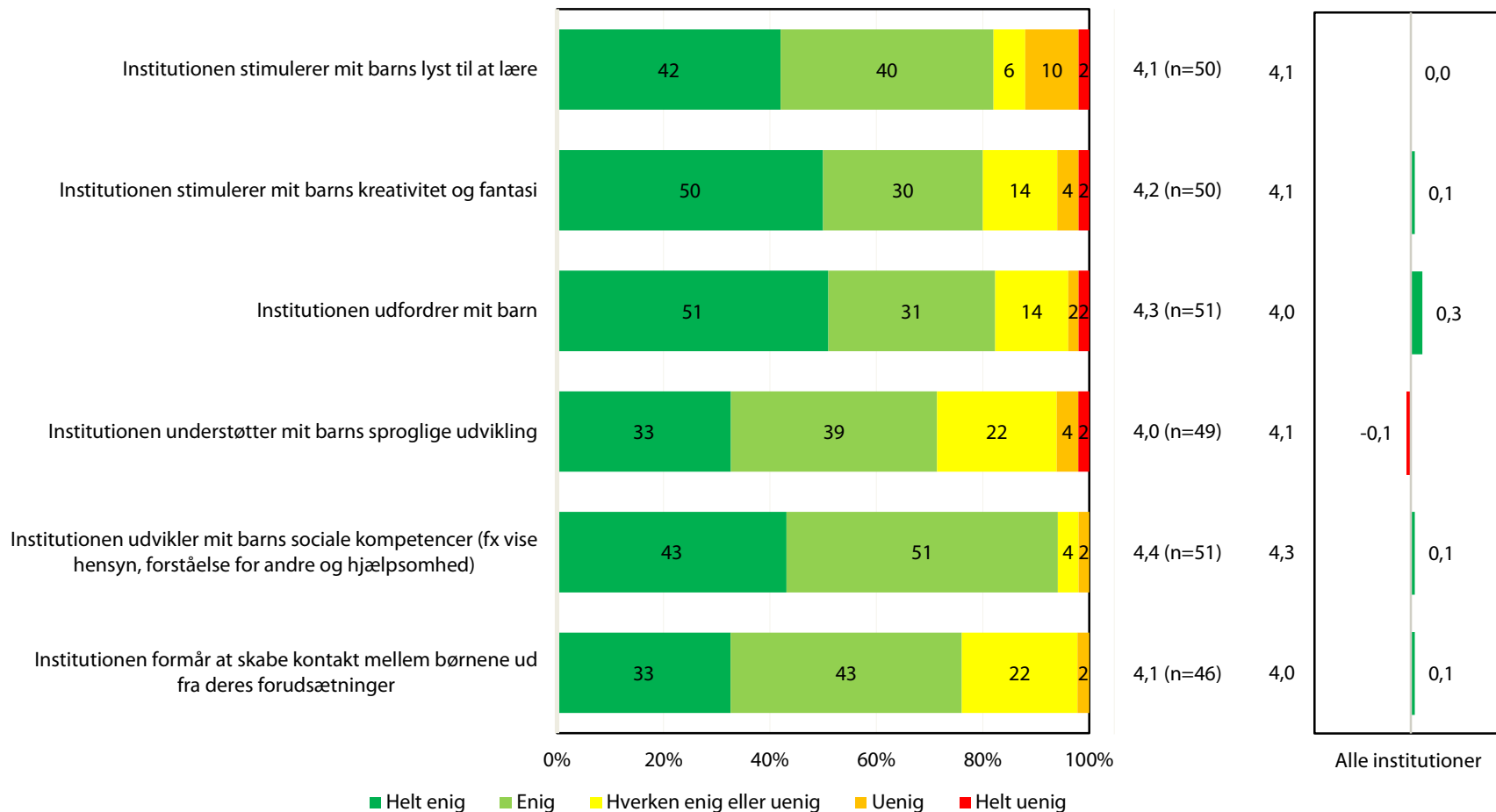


# DEN DAGLIGE TRIVSEL



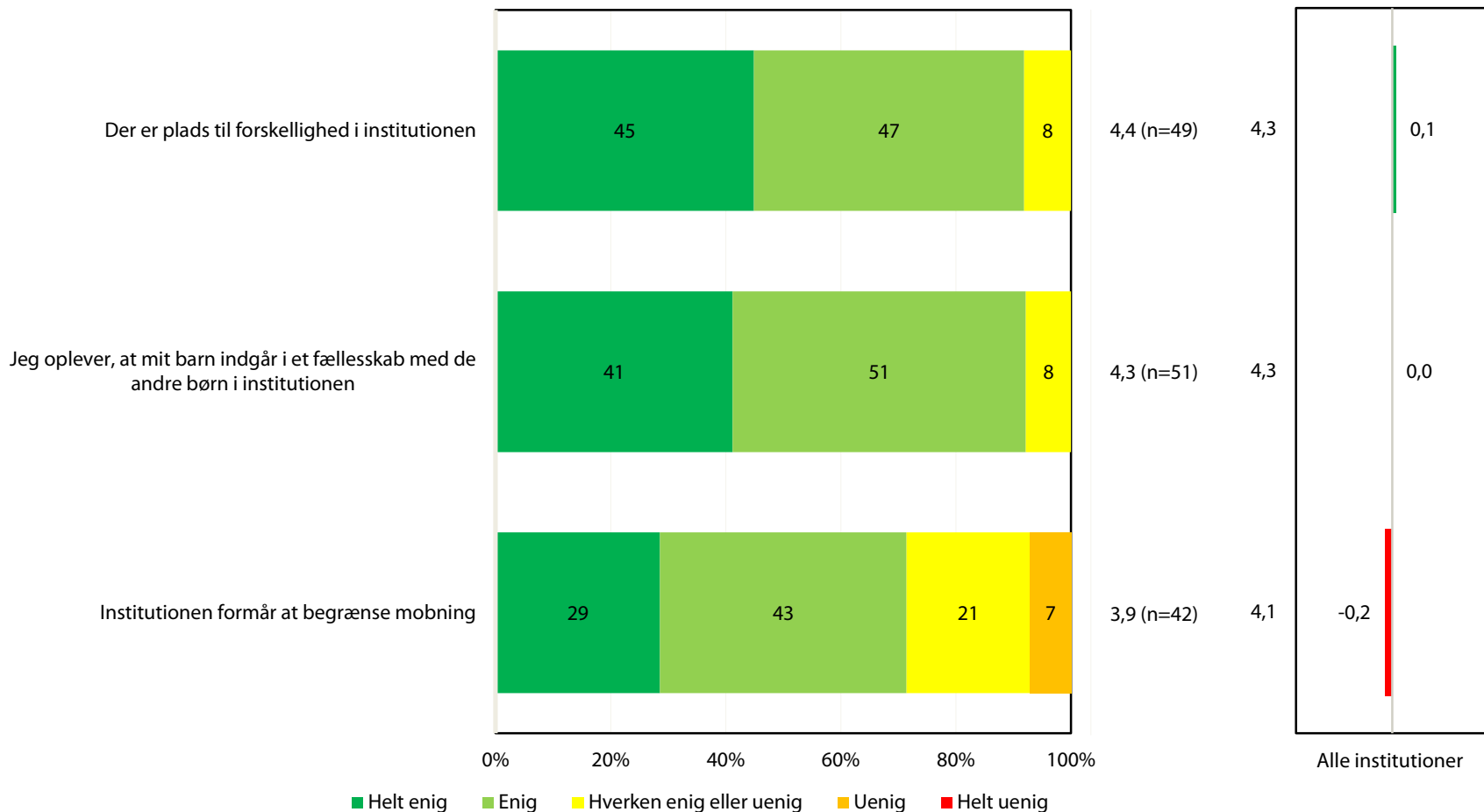


# UDVIKLING



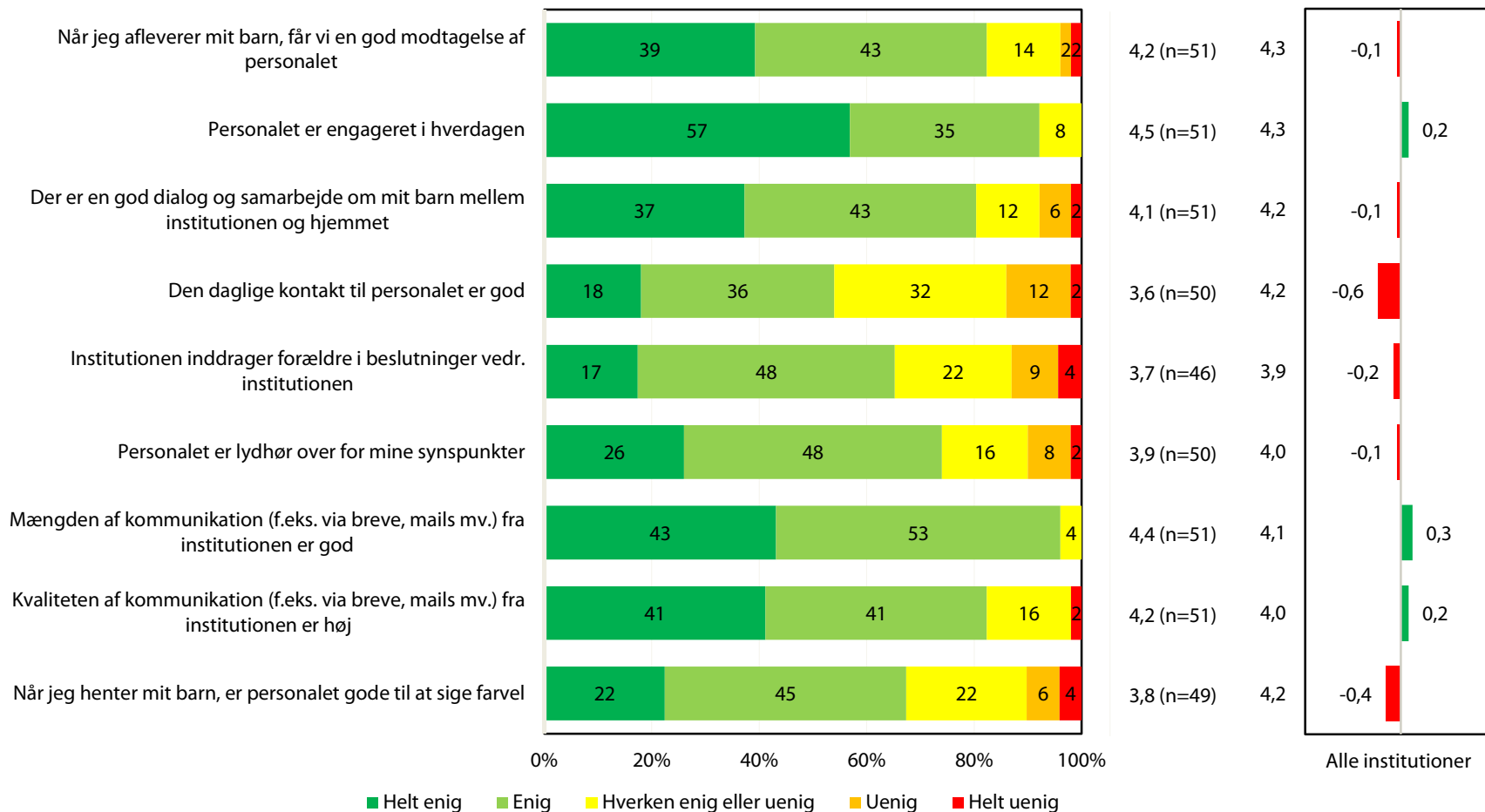


# TOLERANCE OG MOBNING



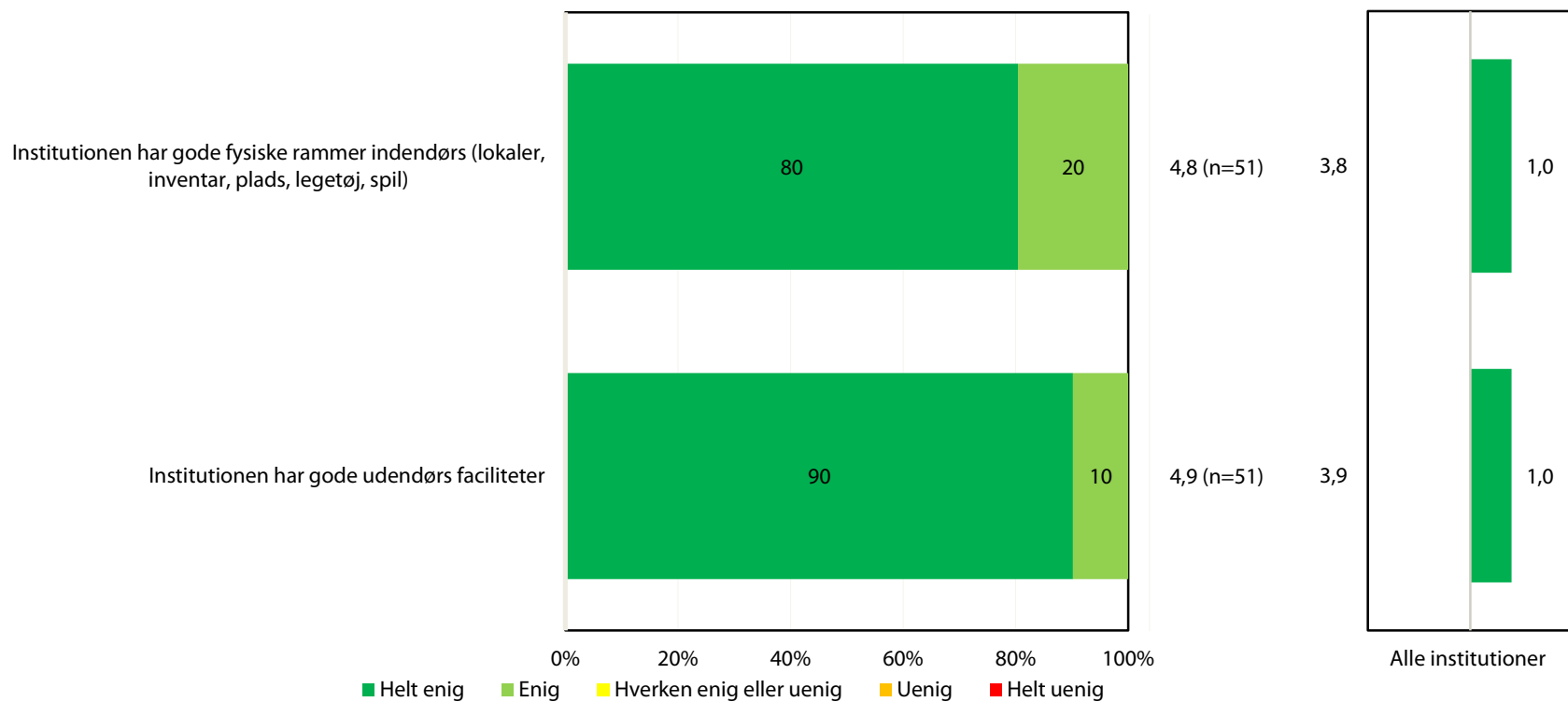


# PERSONALET





# DE FYSISKE RAMMER



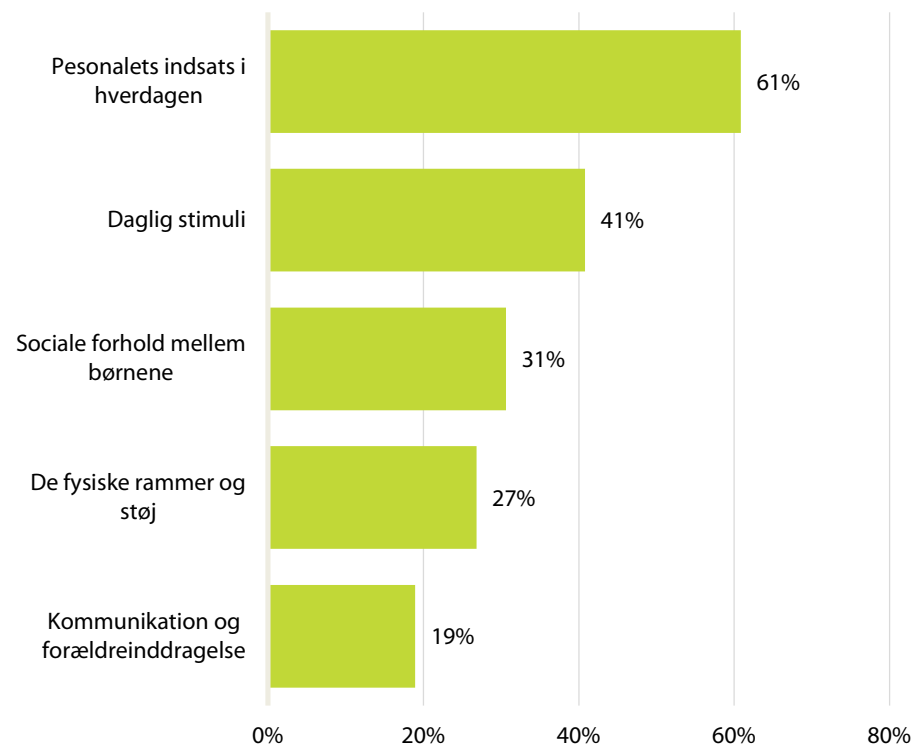


# HVAD BØR PRIORITERES FOR AT HÆVE DEN SAMLEDE TILFREDSHED

Det store antal forældre på tværs af hele undersøgelsen giver grobund for en række dybdegående statistiske analyser, der kan give konkrete bud på, hvad der driver tilfredsheden blandt forældrene i de deltagende institutioner.

Figuren til højre viser det generelle resultat på de beregninger, som estimerer betydningen af forskellige faktorer i datamaterialet. Jo højere betydning, desto mere effekt vil en indsats på det givne område have på forældrenes samlede tilfredshed (tilfredshedsindekset). Temaerne til højre er fremkommet på baggrund af spørgsmålene i spørgeskemaet og navngivet efterfølgende. De følger derfor ikke nødvendigvis temaerne.

Resultatet viser, at et øget/fortsat fokus på forhold vedr. personalets indsats i hverdagen og daglig stimuli af børnene dermed med høj sandsynlighed vil øge den samlede tilfredshed blandt forældrene i din institution. Samtidig viser analysen, at institutionens fysiske rammer og kommunikationen (f.eks. breve) mellem institution og hjem som oftest ikke er afgørende for forældrenes tilfredshed.





## Det kan rapporten bruges til

Din rapport er et værktøj til at hæve øge forældrenes tilfredshed. Tilfredse forældre er ofte kilden til et godt og sundt samarbejde mellem institutionen og familien, og det kan med andre ord være kritisk, hvis børnenes forældre går rundt og er utilfredse. På trods af, at en brugerundersøgelse er en god investering i sine både sine børn og institutionens medarbejdere, begynder den egentlige værdiskabelse nu – igennem opfølgingsprocessen.

Uden opfølgning er rapporten – i bedste fald – spild af penge. I værste fald kan det være skadende for forældrenes tilfredshed, da undersøgelsen har plantet en række forventninger blandt de forældre, som tog sig tid til at udfylde spørgeskemaet.

## Sådan følger man op

Det er vigtigt at få diskuteret resultaterne igennem med de ansatte/medarbejderne i din institution. Start derfor med at holde et møde, hvor I går resultaterne slavisk igennem – og lyt til dine medarbejdere, hvis de har input til forbedringer. Det er vigtigt, at man ikke udelukkende fokuserer på de områder, hvor man måske har scoret lavt, da et fokus på ens styrker er mindst ligeså vigtigt.

Det er samtidig vigtigt, at tale med sine lederkolleger i andre institutioner, for at vide hvad de gør på de områder, hvor jeres afdeling måske ligger lavt. Samtidig skal du som leder være god til at videreformidle hvordan I/du gør på områder, hvor din institution står stærkt.

Forsøg dernæst, så godt som muligt, at opstille en handlingsplan for hvordan du/I vil fokusere indsatsen ud fra de resultater som rapporten indeholder. God fornøjelse!