

# Resultater af undersøgelsen af forældres tilfredshed med dagtilbud 2018

Spørgeskemaundersøgelse blandt alle forældre til børn i dagpleje, vuggestue eller børnehave i Aalborg Kommune



**Hvad mener du?**

## Indhold

Hovedresultater .....	3
Indledning .....	4
Samlet tilfredshed .....	5
Tilfredshed med den pædagogiske indsats.....	6
Samarbejdet med personalet .....	7
Relationerne børnene imellem .....	8
Inklusion og forældreinddragelse .....	9
De fysiske rammer.....	10
Frokostmåltid .....	11
Hvad er vigtigst for tilfredsheden? .....	12
Baggrundsfaktorenes betydning .....	15
Forældrenes åbne bemærkninger .....	17
Bilag - Metode .....	22

### **Kolofon:**

Heidi Mortensen (Kvalitetsenheden), Karsten Slettebo og Jens Jakobsen (BFA-  
sekretariat)  
April 2018  
2017-044868-30

## Hovedresultater

I 2018 er det igen blevet tid til at spørge forældrene i kommunens børnehaver, vuggestuer og dagplejere om deres tilfredshed med deres barns dagtilbud. Undersøgelsen gentages hvert 3. år og er senest gennemført i 2015 og 2012.

I 2018 er svarprocenten højere, end vi før har nået, ligesom resultaterne er endnu bedre end tidligere år.

6.401 forældre besvaret undersøgelsen, hvilket svarer til en samlet svarprocent på 71 %. Dette er udtryk for en meget høj deltagelse blandt forældrene – til sammenligning var den samlede svarprocent i 2015 på 64 %.

Samlet set er 92 % af forældrene tilfredse med deres barns dagtilbud (55 % er 'meget tilfredse' og 37 % er 'tilfredse'). Andelen af 'utilfredse' eller 'meget utilfredse' forældre er meget lille, under 2,5 %.

Resultatet er lidt bedre end de ellers meget positive resultater fra undersøgelser tidligere år i Aalborg Kommune. Det meget høje tilfredshedsniveau er altså fastholdt og endda steget en smule.

Aalborg Kommunes resultater er på alle parametre i undersøgelsen bedre end landsgennemsnittet.

De områder, som forældrene vægter højest i forhold til deres samlede tilfredshed, er den pædagogiske indsats og samarbejdet med personalet/dagplejeren. Disse områder, som er de vigtigste for forældrene, vurderes samtidig meget højt. Rammeforhold såsom de fysiske rammer ude og inde samt frokostmåltider er mindre vigtige for forældrenes samlede tilfredshed. Man kan altså sige, at de 'bløde' områder er vigtigere for forældrene end de mere 'hårde' områder.

Samlet for hele området er resultaterne meget positive. Ét af de områder, der vurderes lavest, er inddragelsen af forældrene i institutionernes/dagplejens hverdag. Dette lægger op til en dialog med forældrene om, hvordan de ønsker at blive inddraget og i hvilket omfang. Desuden ligger resultaterne for de fysiske rammer, herunder legepladser, i den lave ende af de gode resultater.

Alle daginstitutioner og dagplejedistrikter har fået deres egne rapporter med forældrenes vurderinger og fritekstbesvarelser med kommentarer og forslag. De følger hver især op i personalegruppen og i forældrebestyrelsen ift., om noget kan gøres endnu bedre eller at fastholde de gode resultater.

## Indledning

I Aalborg Kommune gennemføres brugertilfredshedsundersøgelser blandt forældrene i daginstitutionerne og i dagplejen hvert 3. år.

Formålet med undersøgelsen er:

*At arbejde med at forbedre kvaliteten i Aalborg Kommunes pasningstilbud blandt andet ud fra forældrenes ønsker*

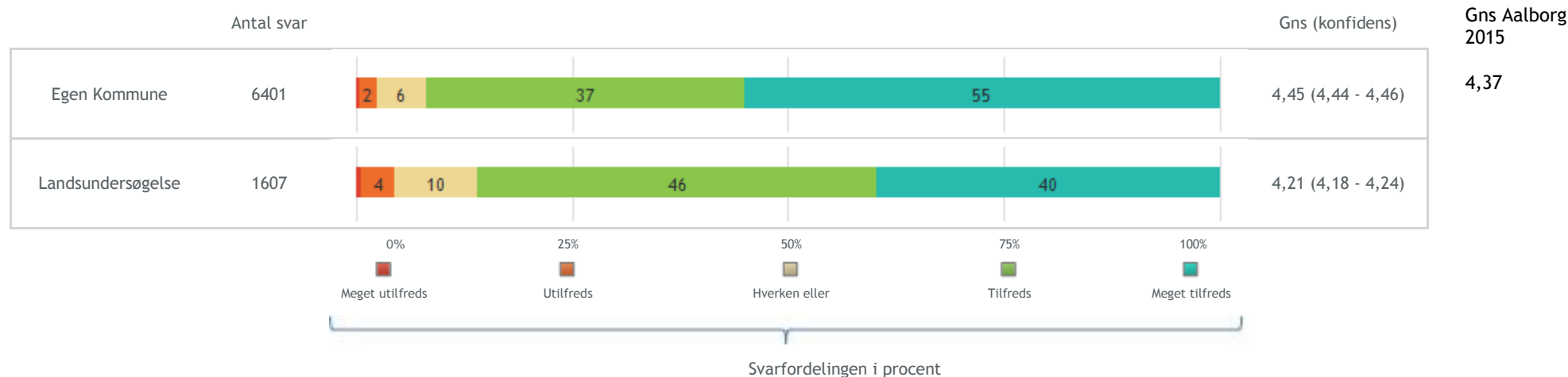
*At give væsentlig information om tilfredsheden med kommunens pasningstilbud til borgere, ledere, medarbejdere, politikere m.fl.*

Aalborg Kommune har i 2012, 2015 og 2018 anvendt et landsdækkende koncept for brugertilfredshedsundersøgelser. Spørgeskemaerne er udviklet af KL, og en fælles dataportal for brugertilfredshedsundersøgelserne stilles til rådighed i samarbejde med Økonomi- og Indenrigsministeriet samt Statens Seruminstitut.

I det følgende præsenteres de samlede resultater for hele 0-5 års området i Aalborg Kommune. Der drages primært sammenligninger til resultaterne i 2015, hvor undersøgelsesmetode, fremgangsmåde mv. er næsten identisk med 2018.

Økonomi- og Indenrigsministeriet har i samarbejde med Epinion gennemført en repræsentativ national befolkningsundersøgelse i 2016, som kommunerne har mulighed for at sammenligne resultater med. I denne rapport vil der derfor også blive sammenlignet med de nationale resultater.

## Samlet tilfredshed

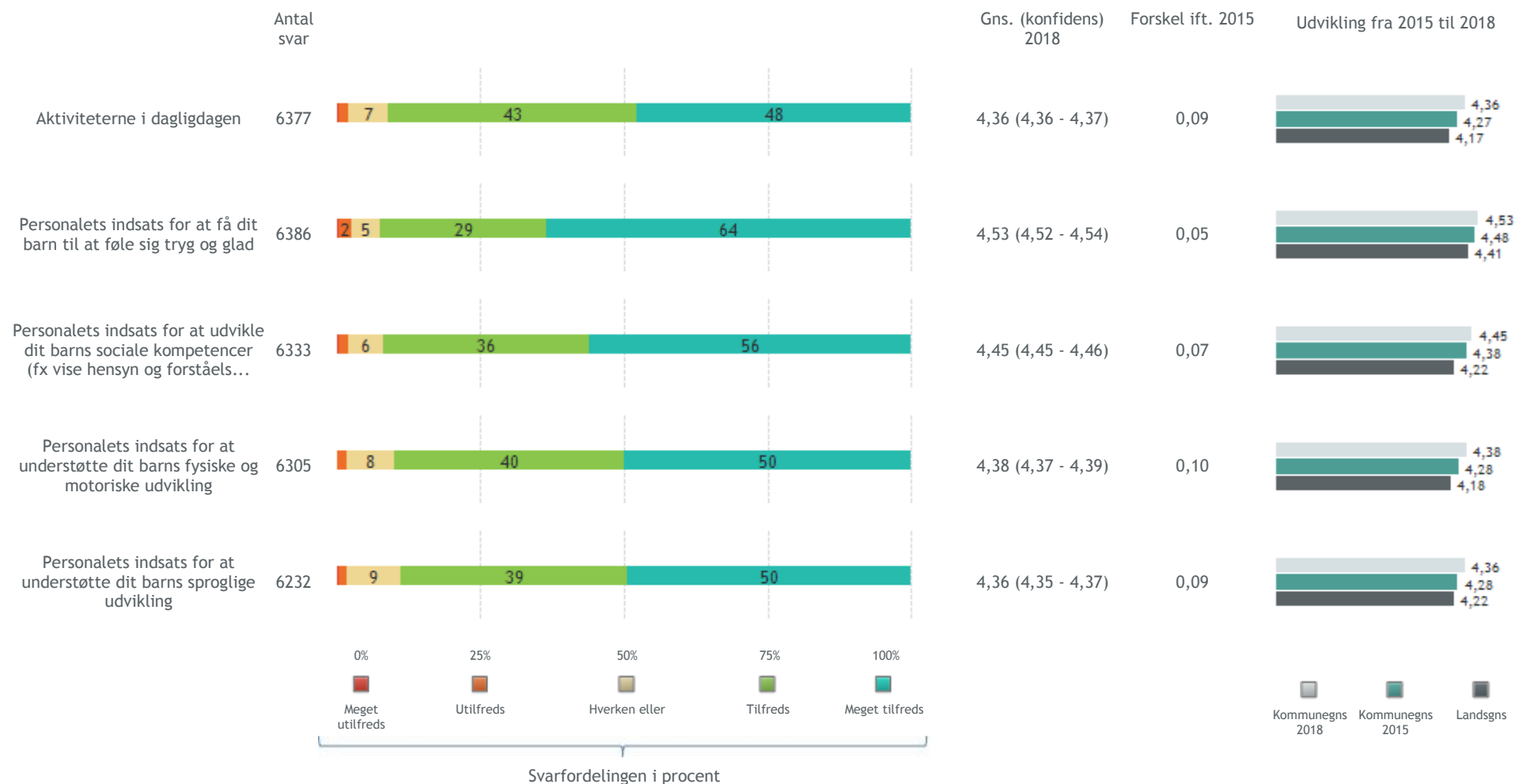


Ovenstående figur viser svarfordelingen, hvor forældrene er spurgt til deres samlede tilfredshed med deres barns pasningstilbud. Som det ses, er 55 % af forældrene i Aalborg Kommune 'meget tilfredse' med deres barns pasningstilbud, mens 37 % er 'tilfredse'. På landsplan er de tilsvarende andele 40 % og 46 %. Dvs. tilfredsheden blandt forældrene er højere i Aalborg Kommune end på landsplan. Andelen af 'utilfredse' eller 'meget utilfredse' forældre er meget lille, under 2,5 % i alt og ligeledes lavere end landsgennemsnittet.

På en skala fra 1 til 5, hvor 1 svarer til 'meget utilfreds' og 5 svarer til 'meget tilfreds', opnår Aalborg Kommune et gennemsnit på 4,45 i den samlede tilfredshed, hvilket må siges at være meget tilfredsstillende. Til sammenligning er landsgennemsnittet 4,21. I 2012 var Aalborg Kommunes gennemsnit 4,36 og i 2015 4,37. Tifredsheden er altså steget over tid i Aalborg, og stigningen kan ses både i dagplejen og i daginstitutionerne. Der kan være flere forklaringer på de gode resultater. Der bliver hele tiden arbejdet på at sikre kvaliteten af kerneopgaven, bl.a. via udviklingsplanen Dagtilbud for fremtiden samt mange lokale tiltag, projekter mv. Der er også tilført ressourcer til området med de sociale normeringer. Endelig er svarprocenten i 2018 steget, og det kan evt. betyde, at de forældregrupper, der ofte er "tavse" og ikke altid giver deres mening til kende, faktisk er rigtig godt tilfredse med deres børns dagtilbud.

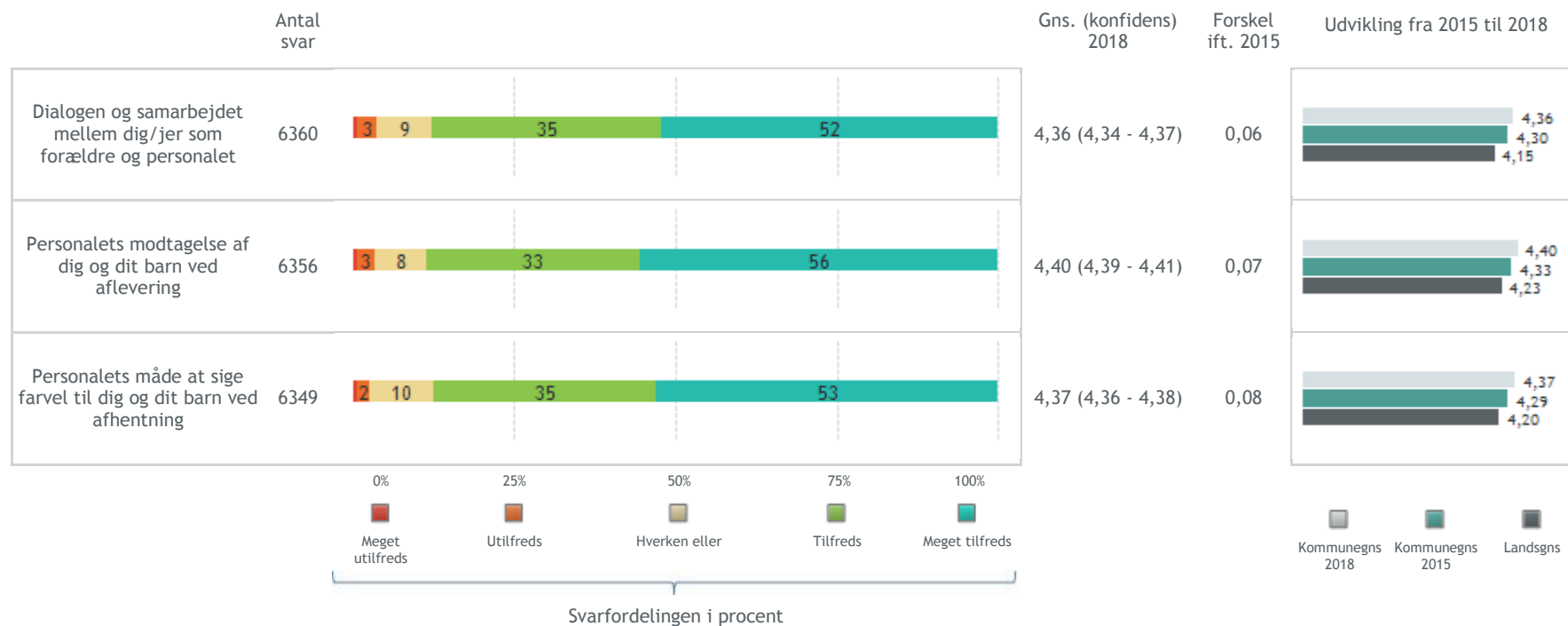
I det følgende vil vi se nærmere på de enkelte områder, som forældrene er blevet spurgt om. Som det vil fremgå, er tilfredsheden i Aalborg Kommune større på samtlige parametre end landsgennemsnittet.

## Tilfredshed med den pædagogiske indsats



Vurderingerne omkring den pædagogiske indsats ligger meget højt. Resultaterne i 2018 er både højere end landsgennemsnittet og Aalborgs egne resultater fra 2015. På alle spørgsmål er omkring 90 % 'tilfredse' eller 'meget tilfredse'. Særligt kan bemærkes 'indsatsen for at få dit barn til at føle sig tryk og glad', hvor 64 % svarer 'meget tilfreds' og yderligere 29 % er 'tilfredse'. Dette spørgsmål er samtidig det, der vurderes højest af alle i undersøgelsen. Også de to spørgsmål vedr. udvikling af barnets sociale kompetencer og udvikling af fysisk og motorisk udvikling, indgår i top 5 over Aalborgs bedst vurderede spørgsmål.

## Samarbejdet med personalet

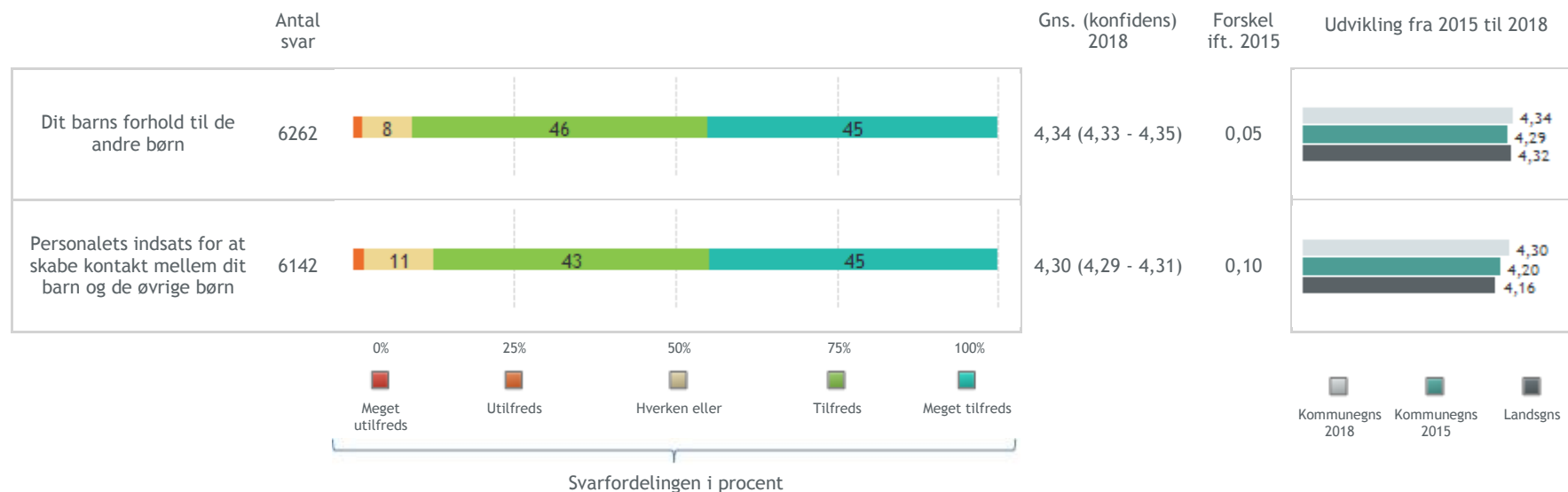


Samarbejdet med personalet vurderes ligeledes utrolig højt af forældrene. Over 85 % er 'meget tilfredse' eller 'tilfredse'.

I de åbne kommentarer får personalet i institutionerne og i dagplejen stor ros og anerkendelse for deres indsats.

Nogle forældre efterlyser mere kommunikation – bl.a. om, hvad barnet har lavet i løbet af dagen eller en opfølgning/status på barnets trivsel og udvikling. Forældrene er altovervejende meget glade for medarbejderne omkring deres barn – derfor frustrerer det også de steder, hvor man oplever udskiftning. I daginstitutionerne ønsker nogle forældre sig bedre normeringer. I dagplejen efterlyser forældrene mere faste gæstedagplejere, så deres barn ikke skal mange forskellige steder hen, når egen dagplejer er syg eller har ferie.

## Relationerne børnene imellem

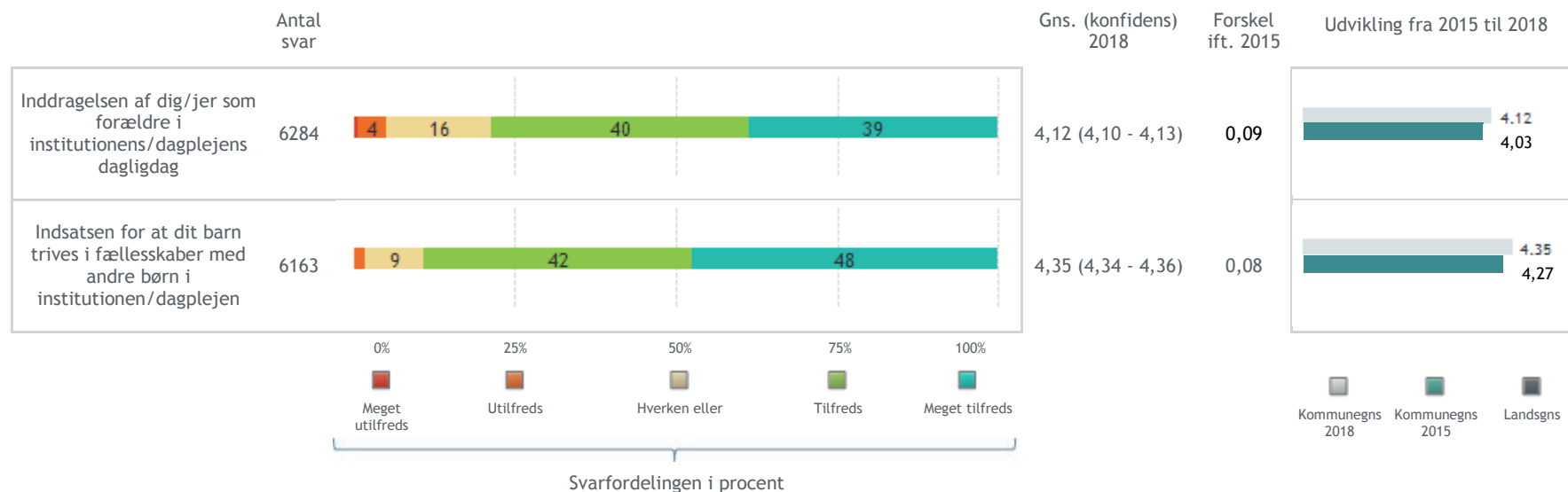


Der er også positive vurderinger blandt forældrene af relationerne børnene imellem. Igen er det omkring 90 % af forældrene, der er tilfredse med disse spørgsmål. Og igen er resultaterne bedre end landsgennemsnittet og samtidig forbedret ift. vores egen undersøgelse i 2015 – om end forskellene er relativt små.

I daginstitutionerne er der ønsker fra forældrene om flere aktiviteter med børnene og især flere ture ud af huset. I dagplejen efterspørger nogle forældre, at dagplejerne i højere grad går i legestue, så børnene møder andre børn og 'forberedes' på livet efter dagplejen i en børnehave med mange børn.



## Inklusion og forældreinddragelse

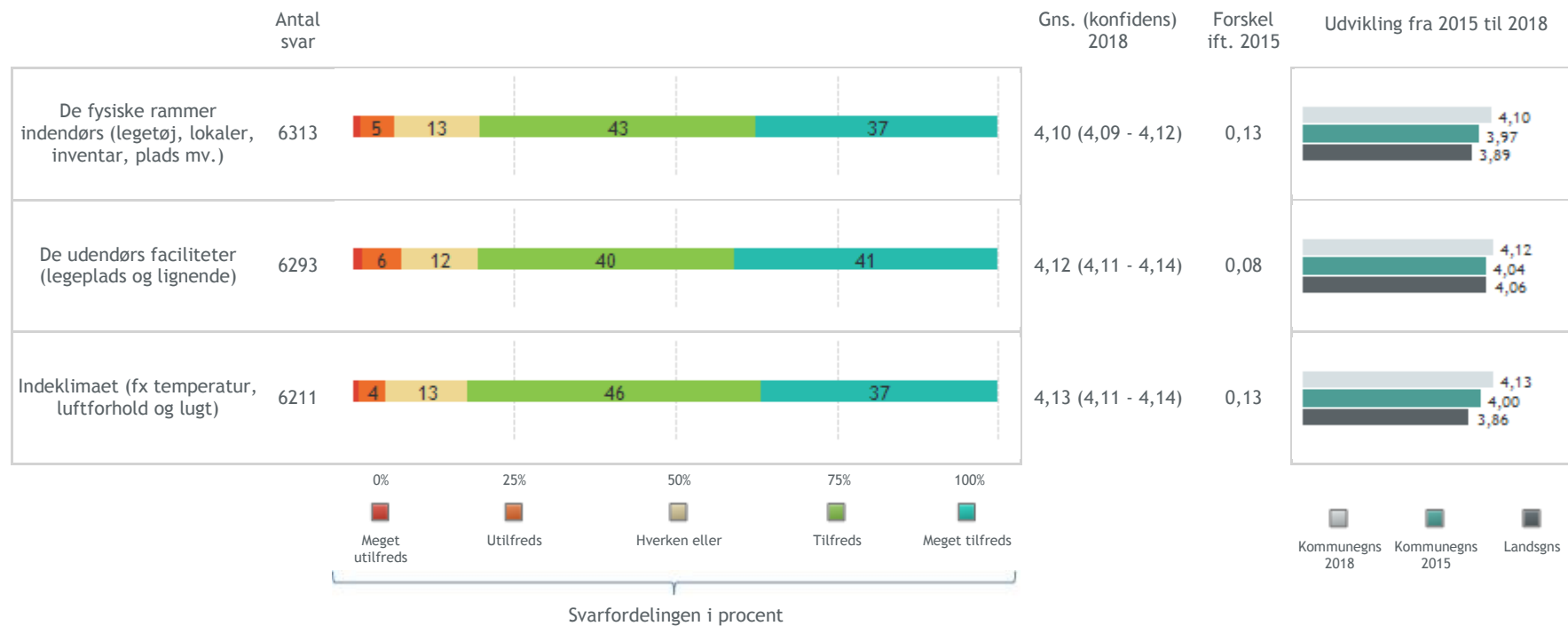


I Aalborg Kommune har vi valgt at spørge forældrene om to centrale led i kerneopgaven, som ikke indgår i landsundersøgelsen på samme måde/ med samme ordlyd. Det handler om forældreinddragelse i dagligdagen samt indsatsen for at barnet trives i fællesskaber med andre børn (inklusion).

Forældrenes oplevelse af inddragelse i dagligdagen var et fokuspunkt fra undersøgelsen i 2015, og selvom resultatet er forbedret i 2018, er spørgsmålet stadig ét af de spørgsmål, der scorer lavest. Vi ved ikke, om det er et stort ønske fra forældrene at blive inddraget mere i barnets dagligdag, eller om det er nok for dem at være repræsenteret mere formelt f.eks. i forældrebestyrelsen. Det vil være et oplagt emne for den videre lokale dialog med forældrene i opfølgningen på undersøgelsen. Hvornår og hvor meget vil forældrene gerne inddrages?

Indsatsen for at barnet trives i fællesskaber med andre børn kan ses som forældrenes vurdering af inklusionsindsatsen. Langt de fleste – 90 % - er tilfredse med indsatsen.

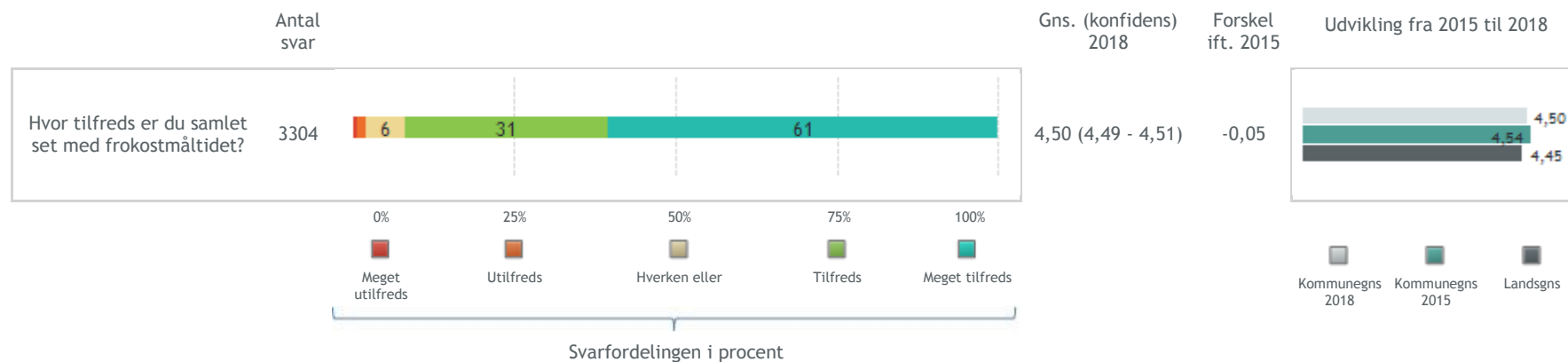
## De fysiske rammer



Forældrenes vurdering af de fysiske rammer ligger som de øvrige spørgsmål både over landsgennemsnittet og er forbedret ift. undersøgelsen i 2015. Alligevel indgår de 3 spørgsmål alle blandt de 5 lavest vurderede spørgsmål i hele undersøgelsen, og det er altså typisk her forældrene har et ønske til forbedring. Det er meget forskelligt fra dagtilbud til dagtilbud, hvilke forbedringer der efterspørges – det kan være legepladsen, der trænger til en kærlig hånd, et ønske om græsunderlag i stedet for jord og mudder eller en oplevelse af dårlig luft eller kulde indendørs.

## Frokostmåltid

I dagplejen får alle børn tilbudt mad, og i daginstitutionerne gælder det godt halvdelen. Forældrene har vurderet dette frokostmåltid.



Spørgsmålet om frokostmåltidet bliver vurderet 2. højest af alle spørgsmål i undersøgelsen, selvom vurderingen som den eneste er marginalt lavere end i 2015. I dagplejen og de institutioner, der har valgt frokostmåltidet til, er der altså meget høj tilfredshed med maden (92 % er tilfredse).

I kommentarerne til undersøgelsen nævner nogle forældre i dagplejen, at de ønsker sig mere økologi.

## Hvad er vigtigst for tilfredsheden?

I undersøgelsen er forældrenes tilfredshed afdækket inden for mange områder i det pædagogiske felt. Men hvad er vigtigst for forældrene, når de svarer på, hvor tilfredse de samlet set er med barnets pasningstilbud? Hvad lægger forældrene mest vægt på?

På næste side er vist et indsatskort over, hvad der er vigtigst for forældrenes samlede tilfredshed. Dvs. de områder, som statistisk set hænger mest sammen med spørgsmålet om den samlede tilfredshed. Spørgsmålsformuleringerne for de enkelte spørgsmål fremgår på siden efter.

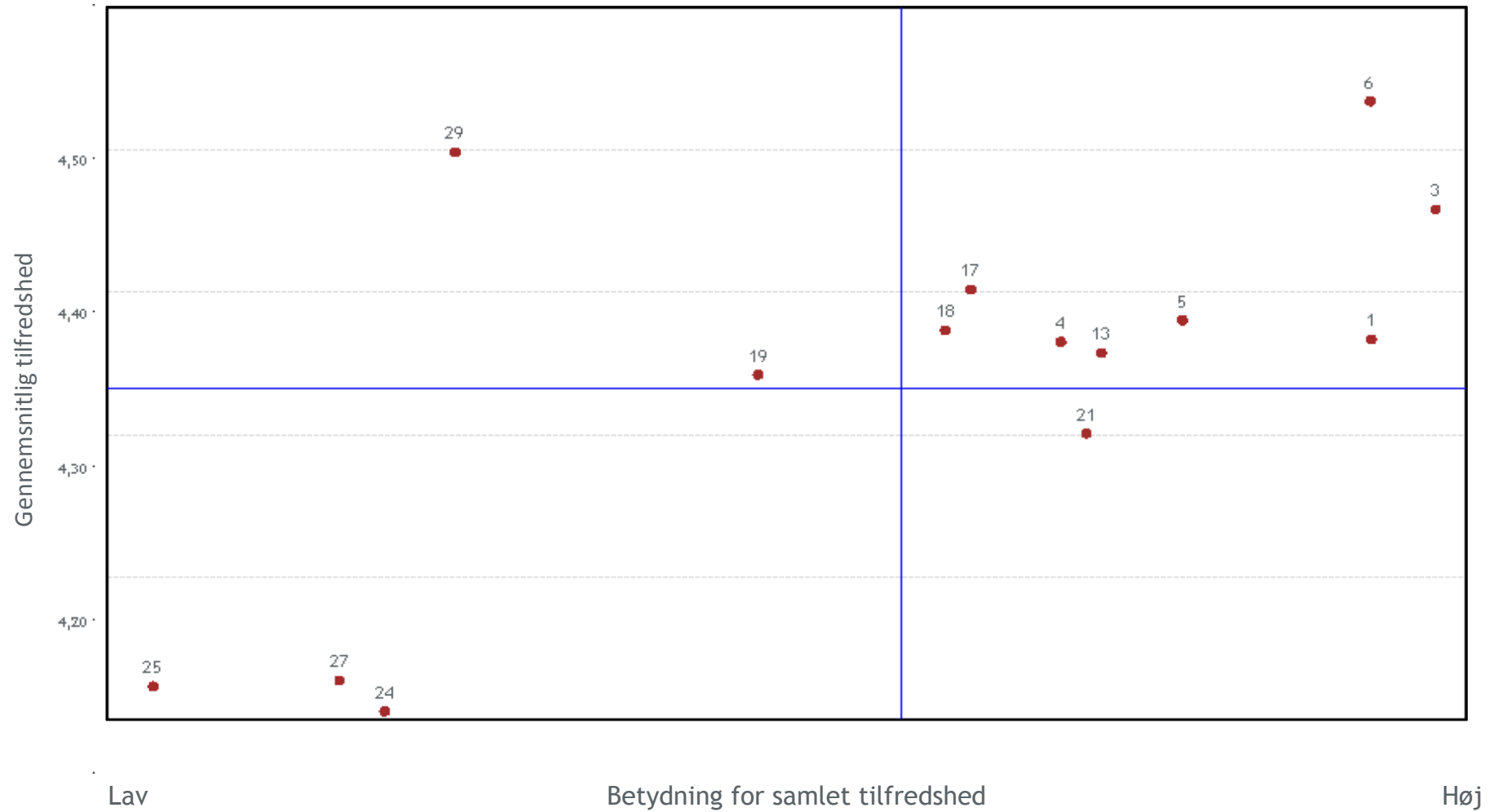
Indsatskortet på næste side skal læses på den måde, at øverste felt til højre, er det felt, hvor tilfredsheden blandt forældrene er størst, og hvor det enkelte spørgsmål samtidig er af stor betydning for forældrenes samlede tilfredshed. Man siger her, at arbejdsopgaven består i at *styrke og fastholde* et godt resultat. Det er positivt at se, at rigtig mange af Aalborg Kommunes spørgsmål ligger i dette felt. Det er typisk spørgsmålene omkring den pædagogiske indsats (spørgsmål nr. 1, 3, 4, 5 og 6) og samarbejdet med personalet (spørgsmål nr. 13, 17 og 18). Man kunne benævne disse de 'bløde' eller nære indsatsområder, som retter sig direkte imod kerneopgaven. Resultatet er meget enslydende med, hvad vi fandt i undersøgelsen i 2012 og 2015.

I feltet nederst til højre er tilfredsheden blandt forældrene relativt lavere, men spørgsmålet har stadig stor betydning for den samlede tilfredshed. Man taler her om mulige *udfordringer*, som man med fordel kan fokusere på for at højne forældrenes samlede tilfredshed. I Aalborg Kommune handler det om spørgsmålet om personalets indsats for at skabe kontakt til andre børn (spørgsmål nr. 21), men selv her er tilfredsheden ret høj.

I feltene til venstre i figuren har spørgsmålene mindre betydning for den samlede tilfredshed, og der er typisk tale om de mere hårde eller praktiske rammeforhold, f.eks. fysiske rammer (spørgsmål nr. 24, 25 og 27) og frokostmåltidet (spørgsmål nr. 29). Tilfredsheden med frokostmåltidet er høj, mens tilfredsheden med de fysiske rammer er relativt lavere. De fysiske rammer kan være mulige udviklingsområder, om end de vil have mindre betydning for forældrenes samlede tilfredshed. Barnets forhold til de andre børn vurderes også relativt højt (spørgsmål nr. 19), men har ikke helt samme betydning for den samlede tilfredshed som de andre 'bløde' spørgsmål. Man kan forestille sig, at forældrene godt kan opleve, at deres eget barn har udfordringer og samtidig være tilfreds med den måde, personalet håndterer det på, og altså samlet set være tilfredse med deres barns dagtilbud.

Sagt med andre ord: forældrene vægter den pædagogiske indsats og samarbejdet med personalet højest, og det er samtidig områder, som bliver vurderet meget højt af forældrene i Aalborg Kommune.

# INDSATSKORT



## Nummerering til indsatskortet

Gruppenavn	Spørgsmål	Spørgsmål tekst
Andre spørgsmål	29	Hvor tilfreds er du samlet set med frokostmåltidet?
Gruppe 1: Personalets generelle og pædagogiske indsats	1	Aktiviteterne i dagligdagen
	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
Gruppe 2: Barnets relationer og modtagelse	17	Personalets modtagelse af dig og dit barn ved aflevering
	18	Personalets måde at sige farvel til dig og dit barn ved afhentning
	19	Dit barns forhold til de andre børn
	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)
	27	Indeklimaet (fx temperatur, luftforhold og lugt)
Gruppe 5: Forældreinddragelse	13	Dialogen og samarbejdet mellem dig/jer som forældre og personalet



## Baggrundsfaktorenes betydning

I undersøgelsen har vi viden om udvalgte baggrundsfaktorer:

- Barnets køn
- Barnets alder
- Hvor længe barnet har været indskrevet i nuværende pasningstilbud
- Type pasningstilbud (dagpleje, vuggestue, aldersintegreret institution, børnehave)
- Forælders køn
- Forælders civilstatus (samboende/gift eller enlig)
- Forælders uddannelse
- Hvilket sprog der tales i hjemmet (dansk eller andet sprog)

Det er undersøgt, hvordan disse baggrundsfaktorer påvirker tilfredsheden.

Helt overordnet har baggrundsfaktorerne *meget lidt* indflydelse på, hvordan forældrene svarer. Dette skyldes dels, at der er meget lidt variation i forældrenes besvarelser (langt hovedparten er meget tilfredse eller tilfredse), dels, som det er set ovenfor, at det er forældrenes vurdering af de 'bløde' områder – især den pædagogiske indsats og forældresamarbejdet – der har betydning for forældrenes tilfredshed.

I det følgende fremgår sammenhænge mellem forskellige områder for forældrenes tilfredshed og baggrundsvariablene<sup>1</sup>.

**Barnets alder:** Det er gennemgående i undersøgelsen, at forældre til *små børn er mest tilfredse*. Forældrene til de 0-2 årige er således mere tilfredse med den pædagogiske indsats, samarbejdet med personalet/daglejeren, indsatsen for at skabe relationer mellem børnene, og deres samlede tilfredshed er højere. Dette resultat så vi også i tidligere års undersøgelser, ligesom det ses af landsundersøgelsen.

Der kan være mange ting, der spiller ind på det forhold, at forældre til de mindste børn er de mest tilfredse. Måske handler det om, at der er flere voksne pr. barn. Det kan måske også skyldes, at andre udfordringer omkring børnenes trivsel og udvikling bliver tydeligere, når børnene bliver ældre, f.eks. kammeratskaber, sprog, fysisk udfoldelse mv.

**Type pasningstilbud:** Et andet gennemgående træk er, at forældre til børn især i *dagpleje og aldersintegreret institution er mere tilfredse* end forældre til børn i vuggestue og børnehave. Særligt dagplejen skiller sig positivt ud ift. samarbejdet med dagplejeren, relationerne mellem børnene og de fysiske rammer, men også de øvrige spørgsmål vurderes meget højt i dagplejen. Eneste undtagelse er frokostmåltidet, hvor dagplejens forældre er de *mindst tilfredse*.

Ved første øjekast vil man pege på barnets alder igen som en del af forklaringen, men der er kontrolleret for dette i analyserne, og forskellen mellem pasningstilbuddene er stadig til stede. Der er altså *andre* forhold end betydningen af barnets alder, der gør forældrene i især dagplejen mere tilfredse. Dette resultat så vi også i tidligere års undersøgelser.

**Barnets køn:** Der er en svag sammenhæng til tilfredsheden med relationer mellem børnene, således at *pigers forældre er lidt mere tilfredse* end drenges forældre i indsatsen for at skabe relationer mellem børnene (barnets forhold til andre børn, indsatsen for at skabe kontakt mellem børnene og trivsel i fællesskaber med andre børn).

**Forældrenes køn:** Der er ingen sammenhænge mellem forældres køn og deres tilfredshed. Kvinder og mænd er altså *lige tilfredse*.

---

<sup>1</sup> Der er kørt multivariate analyser på datamaterialet (MCA analyser) for at finde statistiske sammenhænge. Disse analyser kontrollerer/ tager højde for, at baggrundsfaktorerne påvirker tilfredsheden på forskellig vis. Alle her anførte sammenhænge er altså "renset" for andre sammenhænge med baggrundsvariable, og de er signifikante på 95 % signifikansniveau. Se evt. metodeafsnit i bilag for uddybning.

**Forældrenes uddannelse:** Der er en svag tendens til, at tilfredsheden blandt forældrene falder, i takt med at uddannelsesniveaet stiger, dvs. de *højtuddannede (mellemlang og lang uddannelse) er mere kritiske*. Denne tendens så vi også i tidligere års undersøgelser og er ikke et ukendt fænomen i brugerundersøgelser. Sammenhængen ses på områderne pædagogisk indsats og tilfredshed med de fysiske rammer.

**Civilstatus:** Der er en svag tendens til, at *enlige forældre* er lidt *mere tilfredse* end de samboende/gifte forældre. Dette gælder ift. samarbejdet med personalet, de fysiske rammer og den samlede tilfredshed.

**Sprog i hjemmet:** Der er svag tendens til, at *forældre, der primært taler et andet sprog end dansk, er mere tilfredse* med både de fysiske rammer og samarbejdet med personalet end dansktalende forældre. Til gengæld er de *dansktalende forældre* en anelse *mere tilfredse* med frokostmåltidet end forældre, der ikke taler dansk.

**Hvor længe barnet har været indskrevet i nuværende pasningstilbud:** Der er en svag tendens til, at forældre til børn, der har været indskrevet i *længere tid* er *mere tilfredse* med indsatsen for at skabe relationer mellem børnene. Dette kan måske skyldes, at børnene også får mere blik for hinanden og kommer til at indgå i relationer og venskaber, når de har været sammen længe.

### Generelt

For alle baggrundsvARIABLE gælder det, at deres egen, selvstændige betydning for tilfredsheden er meget lille. Samlet set er forskellene udtryk for små nuancer. Typisk består forskellen primært i, om forældrene er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse'.

Der er meget langt imellem de utilfredse forældre i undersøgelsen. Hvis forældrene på et tidspunkt har været utilfredse, kan man også forestille sig, at de har været i dialog med personalet/daglejen om, hvordan indsatsen kunne gøres bedre, eller de har måske flyttet barnet til et andet pasningstilbud.



## Forældrenes åbne bemærkninger

Forældrene har i undersøgelsen haft mulighed for at skrive yderligere bemærkninger til deres barns pasningstilbud. Dette har 1.256 forældre i daginstitutionerne og 486 forældre i dagplejen benyttet sig af. Det svarer godt ¼ af de deltagende forældre. Disse kommentarer har stor nytteværdi for de enkelte daginstitutioner og dagplejeområder ift. ønsker om lokale forbedringer.

### Hovedkonklusion

Den helt overordnede tendens er besvarelser, der eksplicit udtrykker tilfredshed med pædagogikken eller overordnet tilfredshed. Set i lyset af, at det ofte vil være forældre med 'noget på hjerte', der skriver prosabesvarelser, må det anses som flot.

De mest fremtrædende bekymringer på dagplejeområdet handler om gæstedagpleje.

Mindre fremtrædende er bekymringer omkring kommunikation, kost, legestue.

For institutionerne er de mest fremtrædende bekymringer kommunikation, både ved hente/bringe situationen, men også generelt om aktiviteter.

Mindre fremtrædende er bekymringer omkring normering, pædagogik, udskiftning af personale samt fysiske rammer.

I nedenstående gives eksempler i rækkefølge efter, hvor mange der nævner det i deres besvarelser. I den forbindelse bør det bemærkes, at mange kommentarer indeholder flere elementer, og derfor er denne sætning ikke ualmindelig: *"Jeg synes, vi har en fantastisk børnehave med de skønneste pædagoger, de kunne dog godt bruge en ny gyng"*. Her nævnes både udendørs forhold samt generel tilfredshed. Man kan derfor ikke sammenlægge kommentarerne på tværs, da de kan tælle med flere steder. Ligeledes er det værd at bemærke, at mange af temaerne selvfølgelig kan relateres, f.eks. bekymring over pædagogik kan bunde i manglende kommunikation.

## Daginstitutionerne

Tema	Antal tilkendegivelser	Kommentar
Generel tilfredshed eller tilfredshed med pædagogik	471	God praksis, god kommunikation, 'kerneopgaven' udføres godt
Individuel kommunikation	152	Efterspørger bedre kommunikation ved hente/bringe situationen, fx omkring udvikling eller dagens aktiviteter. Herudover er der en stor gruppe, der ønsker samtaler om barnets udvikling/trivsel
Generel utilfredshed eller utilfredshed med pædagogik	133	Utilfredshed med pædagogik eller generelt – bunder tit i andre bekymringer (kommunikation, fysiske rammer, normering)
Mere ud af huset / anderledes praksis	126	Forslag til flere ture - en del går på rutiner, der ikke findes hensigtsmæssige, en gruppe der gerne ser fx regler/politikker implementeret om forskellige ting (mad, lege)
Normering / Økonomiske rammer	124	Generelle bekymringer om normering og økonomiske rammer. Der er en del, der kommenterer på at selv midlertidige overbelægninger, er et stort problem f.eks. ved renovering af anden børnehave
Generel kommunikation	117	Der ønskes bedre information generelt om børnene: Hvad der laves i løbet af dagen, hvilke temaer man arbejder med, billeder fra hverdagen Her nævnes både 'Min institution' og en fysisk tavle med information
Udvendige fysiske rammer	113	Utilfredshed med legeplads - en stor del kommentarer vedrører underlag (mudder/sand/græs) i vinterhalvåret bevirker meget mudder, sand slæbes med ind og sviner. Mange ønsker græs underlag
Indvendige fysiske rammer	106	En stor del går her på, at der er fodkoldt samt højt støjniveau, enkelte har bekymringer om lugt gener Mange steder ønskes et varmeskab til vådt overtøj
Udskiftning af personale	76	Ustabilitet i forbindelse med udskiftning af personale Det er også her især et problem, at information omkring udskiftning/fravær ikke kommunikeres ud tilstrækkeligt, både ved sygdom men også ny ansættelser/vikar mm.

## Eksempler på kommentarer fra daginstitutionerne:

### Generel tilfredshed

- *"Jeg har hverken kommentarer eller gode ideer. Blot lidt ros. I har simpelthen så dygtigt personale, som virkelig får én til at føle sig tryk. Jeg anbefaler jer til alle, jeg overhovedet kommer i nærheden af."*

### Individuel kommunikation

- *"Jeg vil ønske, der var mere gennemsigtighed i de aktiviteter, der laves med børnene i hverdagen fx via billeder, da det er begrænset med information, man når at få ved aflevering/afhentning. Det er nemmere for os som forældre at tale med de små børn(vuggestue) om deres dag, når vi ved lidt om, hvad de har lavet [...]"*

### Utilfredshed over pædagogik / individuel kommunikation

- *"Dårlig kommunikation generelt - manglende fokus på 'velfungerende' børn, de har også krav på kontakt/omsorg - manglende kommunikation fra kontaktpædagog - vi er ofte i tvivl, om vores barn bliver set og hørt/ ved de, at hun er der? - mangler små kommentarer om hverdagen fra personalet - generelt manglende kontakt til personalet."*

### Utilfredshed med udskiftning / generel tilfredshed

- *"[...] I den tid har vi oplevet ca. 6 forskellige ledere (uden at tælle de gange med, hvor en af det faste personale i en overgang har varetaget rollen). Heldigvis har pædagoger og medhjælpere været stabile gennem perioden, og det er også det, der afstedkommer de positive svar. Ellers er det ærlig talt utrygt med så stor udskiftning. Vi orker faktisk ikke at lære den nye leder at kende."*

### Flere ture

- *"Vi synes, der burde være flere ture ud af huset for børnene. Der burde være 2-3 ture hver uge, hvor nogle pædagoger tager nogle børn med på tur fx på biblioteket eller i en park eller lign. Især fordi vores børnehave har en meget lille legeplads."*

### Fysiske rammer udendørs/indendørs

- *"Legepladsen trænger til en kærlig hånd, der er for meget mudder og ødelagte ting. F.eks. er toget og hytten på legepladsen ved af "falde fra hinanden"."*
- *"Jeg synes, at vinduerne i udestue og i rummet med siden af, hvor børnene holder samling, der er gulvet koldt, og det trækker. Legepladsen er virkelig dårlig og trænger til en kærlig hånd."*

### Normering

- *"Det er utrolig ærgerligt, at man til stadighed vælger at modtage flere og flere børn, som har resulteret i, at de mindste bliver delt op i flere grupper og føler sig en smule rodløse ift. lokaler og fysiske rammer. Stor ros til pædagogerne for at se muligheder frem for begrænsninger, men ærgerligt at det skal være på den måde, når man ser sit barn til tider føler sig forvirret og utilpas. Simpelthen for dårlig normering, som gør, at man kan frygte, at pædagogerne bliver for overbelastede i længden."*

## Dagplejen

Tema	Antal tilkendegivelser	Kommentar
Generel tilfredshed/ tilfredshed med pædagogik	194	God praksis, god kommunikation, 'kerneopgaven' udføres godt
Gæstedagpleje	108	Problemet er mængden af forskellige gæstedagplejere. Mange foreslår 3-4 faste dagplejere, der "dækker for hinanden". Herudover er der mange utilfredse kommentarer omkring udmeldingssystemet, både varsling mht. ferie men også på selve sygdomsdagen
Kommunikation især hente/bringe - ønskes bedre (individuel karakter)	43	Her svares både ved hente/bringe, men også generelt, billeder/samtaler om udvikling mv.
Legestuer nedlægges / Ønsker legestue til rådighed	38	Utilfredshed over nedlæggelse af legestuer/gæstehuse, samt ønsket om at få samme stillet til rådighed 17 besvarelser nævner nedlæggelsen af 'Bamsebo' eksplicit
Kost / økologi	36	Mange har fokus på økologi og efterspørger mere af dette. Nogle efterspørger også retningslinjer fra kommunen omkring dette
Generel utilfredshed / Utilfredshed over pædagogik	37	Hænger også sammen med kommunikation/gæstedagpleje, foruden at der også er nogle, der ikke er tilfredse generelt
Mere ud af huset /gøre på en anden måde	35	Ønske om at komme ud hver dag, mere i legestue, ud at se flere ting, eller enkelte ting som dagplejeren skal gøre anderledes f.eks. for sen lur
Dagplejekontoret	30	Kommunikation fra dagplejekontoret opleves af nogle uhøflig, og procedurerne som rigide og ulogiske
Sporadisk ferie /kurser	8	Frustration over sporadisk afholdelse af ferie/kurser – kan have sammenhæng med oplevelsen af gæstedagpleje/ dagplejekontor

### Eksempler på kommentarer fra dagplejen:

#### Generel tilfredshed

- *"[...] er verdens bedste dagplejemor. Hun vil gå gennem ild og vand for, at børnene er glade og trives. Hilsen fra en mor med et ekstremt mor-sygt barn."*

#### Gæstedagpleje

- *"Vi er dybt utilfredse med, at vores datter har været hos 11 forskellige gæstedagplejere i løbet af 2 1/2 år. Det er så ekstrem dårligt og synd for vores datter, at hun skal kastes sådan rundt. Vi har klaget flere gange, men INTET sker der. Det har resulteret i, at vores næste barn ikke kommer i dagpleje, og vi vælger en vuggestue. Det er simpelthen under alt kritik med 11 gæstedagplejere."*

#### **Gæstedagpleje, dagplejekontoret**

- *"Det er meget utilfredsstillende, at vores barn bliver sendt til mange forskellige gæstedagplejere. Vores almindelige dagplejer er sjældent syg, og alligevel har vores barn været hos 4 forskellige gæstedagplejere, siden hun startede i oktober 2017. Sidst oplevede vi, at det var gæstedagplejeren, der måtte fortælle kontoret, at man selvfølgelig ikke kan forvente, at man kan sende et barn til 3 forskellige ukendte dagplejere på 1 uge. Et faktum, der burde været åbenlyst for de personer, der i dagligdagen fordeler pladserne. Der tages alt for lidt hensyn til at fordele pladserne ud fra, hvor børnene har været i gæstedagpleje tidligere."*

#### **Kommunikation**

- *"Jeg mangler ofte lidt information om, hvad børn og dagplejer har lavet i løbet af dagen; mit barn hentes oftest som en af de første, og det virker ikke til, at det er muligt at nå at høre meget om dagens forløb. [...]"*

#### **Legestue, kost/økologi**

- *"Jeg synes det er ærgerligt, at der er ikke er flere muligheder for legestue, hvor flere dagplejere mødes. Især det sidste år i dagplejen. Både for at lege med flere jævnaldrende men også forberede til børnehaven. Vores dreng kom ikke i legestue det sidste halve år i dagplejetiden. Det ville være fantastisk, hvis der var flere krav til maden, fx at den skulle være økologisk."*

#### **Økologi**

- *"Det ville være dejligt, hvis I kunne tænke lidt økologi ind i de helt små børns kost. Jeg er helt med på, at de er i et privat hjem, men f.eks. som kantinerne i kommunen er der en procentsats for, hvor meget økologi der skal indgå i maden - måske det samme for dagplejerne, men bare i mindre strenge grad. Dagplejerne skal selvfølgelig nok have en økonomisk kompensation for indkøbene, da det er lidt dyrere - eller alternativt kunne man finde en løsning på at bruge kommunens indkøbsaftaler? Bare en tanke"*

#### **Mere ud af huset**

- *"Mere udetid - oplever ofte at de ikke er ude og lege i løbet af en uge (i vinterhalvåret). Udetiden er 'kun' gåture/transport."*

#### **Dagplejekontoret**

- *"Jeg er generelt meget tilfreds med vores egen dagplejer, men jeg har i forbindelse med hendes ferie de sidste par gange oplevet mange ændringer i, hvor vores datter skulle hen i ugerne op til. Det er ikke et stort problem, men det er et irritationsmoment. Ligeledes har jeg haft samtaler med kontoret, hvor det ikke virker som om, der har været styr på, hvad aftalerne har været. Der har altid været en plads til hende, men det er kommunikationen både til mig og tilsyneladende også mellem de ansatte på kontoret og mellem dem og dagplejerne, som det har haltet med. Fx afleverede jeg mandag i uge 8 hos en dagplejer, der ikke vidste, at jeg kom - jeg havde forsøgt at ringe til hende på en vag opfordring fra medarbejderen på kontoret om "at det kunne jeg jo godt gøre", men jeg var ikke kommet igennem. Jeg synes ikke, det skal være forældrenes opgave at melde til dagplejeren, at man kommer med sit barn."*

#### **Sporadisk ferie/kurser**

- *"Minimering af "klat" afholdelse af senior/ferie/overtids dage, og opfordring til at holde hele uger."*
- *"Er ked af der er mange enkel fridag, og de ikke er mere samlet. Det giver mange gange i gæstedagpleje i stedet for samlede perioder."*

## Bilag - Metode

Metoden for gennemførelse af undersøgelsen er i 2018 stort set identisk med 2015. I daginstitutionerne er intranettet MinInstitution anvendt, og i dagplejen er sendt til e-Boks. I dette bilag redegøres nærmere for metoden.

### Organisering

De vigtigste beslutninger i undersøgelsen vedrørende valg af spørgsmål, fremgangsmåde, formidling, opfølgning mv. er truffet i en nedsat arbejdsgruppe med følgende repræsentanter:

- Jakob Zacho Bruun, dagtilbudsleder i Børne- og Familieområde Nord/Øst
- Anne Weinkauff Villadsen, dagtilbudsleder i Børne- og Familieområde Centrum/Sydvest
- Peter Ottesen, Dagplejeleder
- Karsten Slettebo, konsulent Børne- og Familiesekretariatet
- Heidi Mortensen, konsulent Kvalitetsenheden

Den praktiske gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelsen er varetaget i et samarbejde mellem BFA-sekretariatet og Kvalitetsenheden.

### Målgruppe

Undersøgelsen henvender sig til forældre med et barn i Aalborg Kommunes dagpleje eller daginstitutioner. Private dagplejere og daginstitutioner indgår ikke, men de selvejende institutioner er tilbudt deltagelse, og alle på nær to har valgt at deltage i undersøgelsen.

Primo marts 2018 på undersøgelsestidspunktet er der 6.878 børn i daginstitutionerne og 2.146 børn i dagplejen, i alt 9.024 børn i kommunens pasning på 0-5 års området.

I undersøgelsen deltager én forælder pr. barn, bl.a. for at stille alle børns ens, ligesom når der er valg til forældrebestyrelserne. Dvs. forældre er oplyst om, at de kan besvare spørgeskemaet sammen eller hver for sig. Dette gælder også forældre, der er skilt/lever hver for sig. Forældre med flere børn i pasning (søskende), er opfordret til at besvare ét spørgeskema pr. barn.

I daginstitutionerne er spørgeskemaet sendt tilfældigt til én af barnets forældre, der er registreret i MinInstitution, dog er det valgt, at det skal være en bopælsforælder. Dette valg er taget af hensyn til gyldigheden af de svar, vi får ind, ift. hvor meget kontakt forældrene har med daginstitutionen. For mange forældre, der er skilt, har både mor og far fortsat hyppig kontakt til daginstitutionen, og her ville begge kunne vurdere institutionen på et tilstrækkeligt grundlag. For andre familier er fordelingen af samvær mere ulige fordelt, og den ene forælder ser måske primært barnet i weekenden, hvorved det kan være sværere at vurdere personalets indsats i hverdagen. Der vil givetvis være store forskelle på, hvordan skilte familier har indrettet sig, og det er valgt at gøre metoden ens for alle, således at bopælsforælderen er spurgt. Af disse årsager er der en overvægt af mødre, der har besvaret spørgeskemaet, fordi de oftere er enten enlige forældre eller bopælsforældre.

I dagplejen, hvor der ikke er MinInstitution, er spørgeskemaet sendt til den forælder, der i Pladsanvisningens system står som betaler af pladsen. Dette har altovervejende været mødrene.

## Valg af spørgsmål

Arbejdsgruppen har valgt at benytte samme koncept for brugertilfredshedsundersøgelser som i 2012 og 2015, som er udviklet af KL. De vigtigste årsager hertil er muligheden for at sammenligne resultaterne med tidligere år og desuden landsgennemsnittet, hvor der i 2016 er gennemført en repræsentativ undersøgelse.

Spørgerammen har spørgsmål inden for forskellige temaer, og den er udviklet af KL i samarbejde med kommuner og forældrerepræsentanter. Konceptet har været pilottestet i flere kommuner af Rambøll.

Med valg af KL's koncept er der fastlagt obligatoriske spørgsmål, som alle kommuner i udgangspunktet *skal* anvende med henblik på at sikre et tilstrækkeligt sammenligningsgrundlag. Dertil kommer en lang række valgfrie spørgsmål, som kommunerne *kan* vælge. Endelig har kommunerne mulighed for at stille lokale spørgsmål.

Nedenfor vises, hvilke spørgsmål, arbejdsgruppen har valgt ud til brugertilfredshedsundersøgelsen i Aalborg Kommune. I dagplejen er spørgsmålene de samme blot med anden ordlyd (f.eks. dagplejer frem for personale). Spørgsmål med fed skrift er obligatoriske i konceptet:

### Den pædagogiske indsats

HVOR TILFREDS ER DU MED:

1. Aktiviteterne i dagligdagen
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

### Samarbejdet med personalet

HVOR TILFREDS ER DU MED:

13. Dialogen og samarbejdet mellem dig/jer som forældre og personalet  
L\_1. (lokalt) Inddragelsen af dig/jer som forældre i institutionens dagligdag
17. Personalets modtagelse af dig og dit barn ved aflevering
18. Personalets måde at sige farvel til dig og dit barn ved afhentning

### Børnene imellem

HVOR TILFREDS ER DU MED:

19. Dit barns forhold til de andre børn
21. Personalets indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn  
L\_2 (lokalt) Indsatsen for at dit barn trives i fællesskaber med andre børn i institutionen

### De fysiske rammer

HVOR TILFREDS ER DU MED:

24. De fysiske rammer indendørs (legetøj, lokaler, inventar, plads mv.)
25. De udendørs faciliteter (legeplads og lignende)
27. Indeklimaet (fx temperatur og luftforhold)

### Eventuelt frokostmåltid

28. Tilbydes der et frokostmåltid i daginstitutionen?
29. Hvor tilfreds er du samlet set med frokostmåltidet?

## Din samlede tilfredshed

### 32. Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns dagtilbud?

## Baggrundsspørgsmål

44. Hvad er barnets alder?

47. Hvad er dit barns køn

48. Hvad er dit køn?

49. Hvilket sprog taler I mest derhjemme?

50. Hvor længe har dit barn været indskrevet i dagtilbuddet?

51. Hvad er din civilstatus?

53. Hvad er din højest fuldførte uddannelse?

Hertil kommer, at vi i Aalborg Kommune har valgt at supplere skemaet med et kvalitativt spørgsmål som afslutning, hvor forældrene har haft mulighed for at skrive ris og ros med egne ord som et vigtigt supplement til dagplejens og daginstitutionernes videre brug af resultaterne.

Du kan læse mere om KL's brugertilfredshedsundersøgelser i Tilfredshedsportalen. Her er Aalborg Kommunes samlede resultat offentliggjort sammen med de øvrige kommuners resultater.

<http://www.tilfredshedsportalen.dk/Sider/Forside.aspx>

## Sprog

KL's koncept rummer spørgeskemaer oversat til 6 sprog: engelsk, arabisk, tyrkisk, farsi, urdu og somalisk. Alle daginstitutioner og dagplejen har fået udleveret spørgeskemaet i disse sprogversioner, så forældre har haft mulighed for at udfylde en papirversion. Den engelske version har ligeledes været en valgmulighed i det elektroniske spørgeskema.

Der er også forældre, der har udfyldt papirversionen på dansk.

## Fremgangsmåde

Undersøgelsen er gennemført forskelligt i daginstitutionerne og i dagplejen.

I daginstitutionerne er MinInstitution blevet anvendt. Aalborg Kommune har indgået et samarbejde med UV-data om intranettet i daginstitutionerne, og UV-data har hjulpet med at lave et totaludtræk på alle forældre i systemet og deres e-mailadresser. Undersøgelsen er udsendt til forældrenes private e-mails, hvilket har gjort det let for dem at svare fra en hvilken som helst computer, tablet eller smartphone. Vi har sendt to påmindelser til forældrene undervejs i undersøgelsen og efter tidsfristens udløb. De forældre, der ikke har været registreret med en e-mail adresse i Mininstitution har modtaget spørgeskemaet i e-Boks (<5%).

I dagplejen er der ikke MinInstitution, og undersøgelsen er i stedet sendt til forældrenes e-Boks med data fra Pladsanvisningen. Undersøgelsen er her sendt til den forælder, der står som betaler af barnets plads. Dette er typisk moderen. Dagplejens forældre har ligeledes kunnet svare fra deres computere, tablet eller smartphone. Det har været lidt mere besværligt for dagplejens forældre at svare, da det kræver, at de tjekker deres e-Boks, og de skal logge på e-Boks (undersøgelsen er sendt med brev for de forældre, der er frameldt Digital post). Der er sendt én påmindelse til forældrene i dagplejen.



## Kommunikation

Der er på forskellig vis "reklameret" for undersøgelsen både ift. personale og forældre for at få flest muligt til at deltage:

Informationsbrev: Der er sendt et informationsbrev ud til alle dagplejere og alle daginstitutioner, hvor undersøgelsen er beskrevet. Der er heri opstillet en tidsplan for, hvem der gør hvad – dvs. hvilke opgaver den enkelte har i forbindelse med undersøgelsen og hvornår. I informations skrivelserne er ligeledes oplyst idéer til opfølgning på undersøgelsen.

Plakater og postkort: Alle daginstitutioner har modtaget plakater til undersøgelsen, som er hængt op i institutionerne. Dagplejerne har uddelt postkortene til forældrene om undersøgelsen. På postkortene var undersøgelsen beskrevet, og det var anført, hvordan forældrene kunne deltage i undersøgelsen.

MinInstitution: Der blev i dagene op til undersøgelsen lagt et opslag på MinInstitution, som var synligt for alle forældre. Opslaget beskrev, at undersøgelsen var på vej, og hvordan forældrene kunne deltage. Der er ligeledes lagt endnu et opslag på MinInstitution undervejs som en påmindelse om undersøgelsen.

Facebook og hjemmeside: Nyheden om undersøgelsen er lagt på Aalborg Kommunes hjemmeside og ligeledes på Aalborg Kommunes facebook side og dagplejens egen facebook side. På facebook siderne blev undersøgelsen delt mange gange og blev set af mange.

Svarbarometer: Der er 3 gange gennem undersøgelsesperioden lavet et "svarbarometer", hvor svarprocenten er opgjort for hver daginstitution/dagplejedistrikt. Svarbarometeret er udsendt til dagplejen og til det enkelte dagtilbud, og har givet en del "konkurrence" mellem særligt institutionerne for at vinde gevinsterne.

Gevinster: Der er trukket lod om 10 gavekort til Zoo blandt de deltagende forældre i dagplejen. I daginstitutionerne vandt de 3 institutioner med højest svarprocent 5.000 kr. til oplevelser med børnene. Daginstitutionerne var i konkurrencen opdelt i lille, mellem og store daginstitutioner, da det er væsentlig lettere at opnå høje svarprocenter for de små daginstitutioner. I alt 6 daginstitutioner sluttede med en svarprocent på 100 %.

## Svarprocent

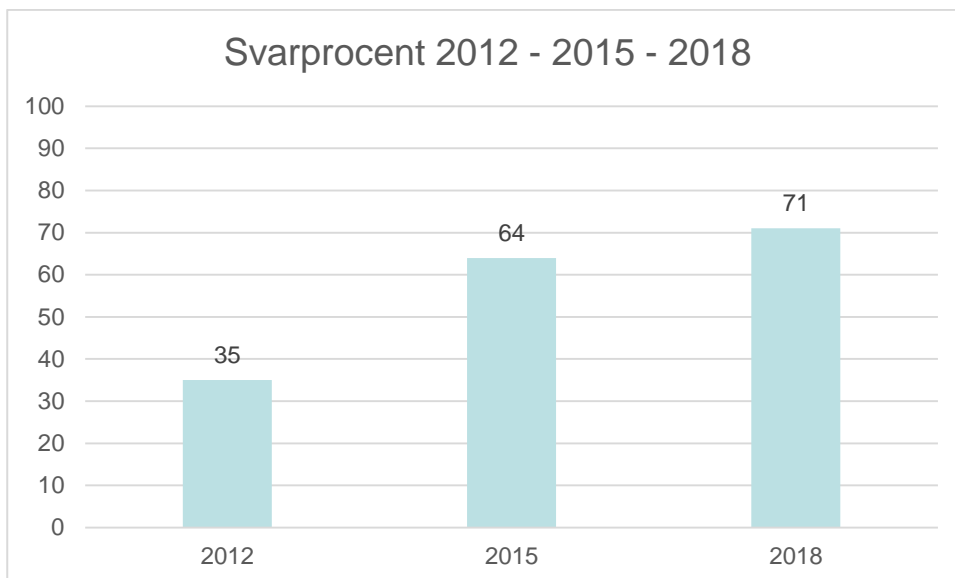
Undersøgelsen er gennemført som en totalundersøgelse, dvs. alle børns forældre har haft mulighed for at svare og ikke blot en tilfældigt udtrukket stikprøve af forældre. Dette gør, at der i Aalborg Kommune alene er 6.401 svarpersoner, mens landsundersøgelsens stikprøve rummer 1.607 svar. Dette er valgt i Aalborg Kommune, idet hovedformålet med undersøgelsen er, at alle institutioner og dagplejeområder kan anvende deres egne resultater til kvalitetsudvikling og opfølgning med forældrene.

Svarprocenten er afgørende for undersøgelsens udsigelseskraft. Nedenfor er svarprocenterne opgjort.

### Svarprocent

	Antal børn	Antal besvarelser	Svarprocent
Dagplejen	2.146	1.477	69 %
Daginstitutioner	6.878	4.924	72 %
Samlet	9.024	6.401	71 %

Som det ses af ovenstående, er den samlede svarprocent på 71 %. Til sammenligning var svarprocenten i 2015 64 % og i 2012 35 % (i 2012 havde vi hverken MinInstitution eller e-Boks til rådighed og metoden blev derfor en anden). Dagplejens svarprocent er naturligt nok lavere end i daginstitutionerne, da det som før nævnt er væsentligt mere besværligt for dagplejens forældre at deltage via e-Boks. Dagplejens resultat er utrolig flot i dette lys. Dagplejens svarprocent er steget fra 56 % i 2015 til 69 % i 2018. Det tyder bl.a. på, at flere forældre i dag har vænnet sig til og bruger deres e-Boks.



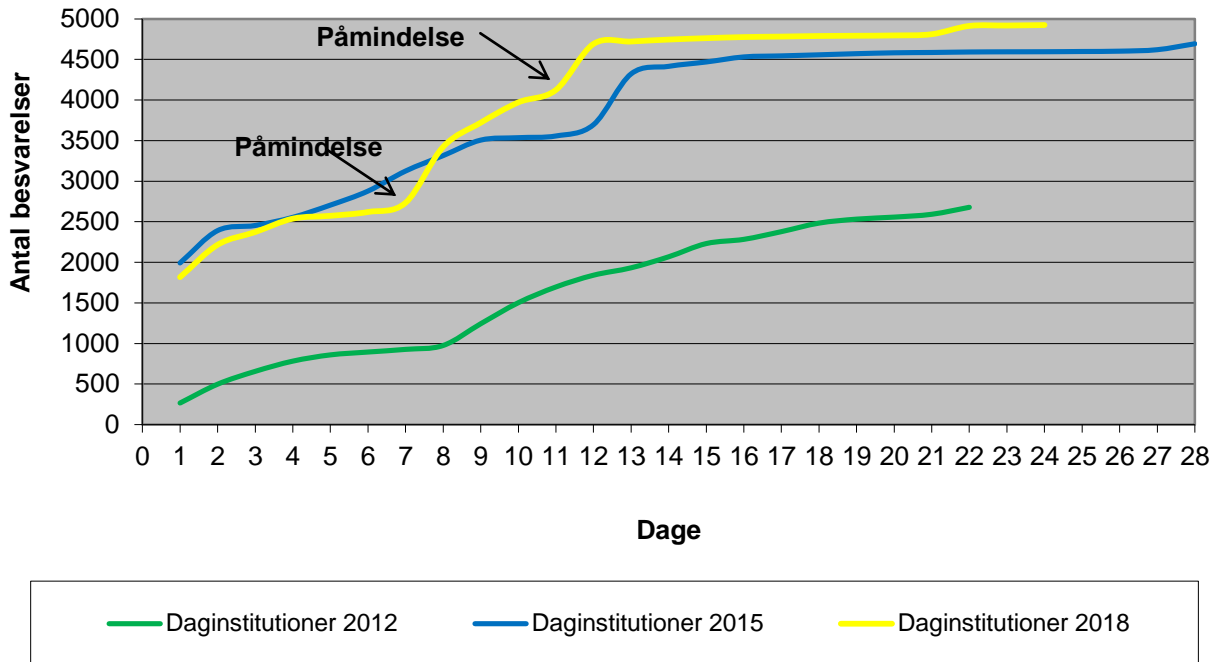
Til sammenligning er svarprocenten i landsundersøgelsen fra Rambøll 57 %. I landsundersøgelsen har Rambøll bl.a. fulgt op med telefonisk henvendelse til forældre, der ikke har svaret. Dette er en omkostningstung metode, men kan erfaringsmæssigt få svarprocenten langt op. At Aalborg Kommune uden denne metode alligevel når en høj svarprocent trods en undersøgelsesstørrelse, der er næsten tre gange så stor som landsundersøgelsen, skal ses i lyset af, at undersøgelsen her er meget nærværende for forældrene og barnets hverdag. Undersøgelsen giver forældrene mulighed for at blive hørt og skal bruges direkte i barnets daginstitution/dagpleje. Samtidig er der gjort et stort stykke arbejde ude i institutionerne og i dagplejen ift. at gøre forældrene opmærksomme på undersøgelsen og opfordre dem til at deltage.

På daginstitutionsområdet har det været tilfældigt, om spørgeskemaet er sendt til mor eller far, når blot denne bor sammen med barnet. Kvinderne har været lidt mere tilbøjelige til at svare, om end forskellen i svarprocenten er beskednen.

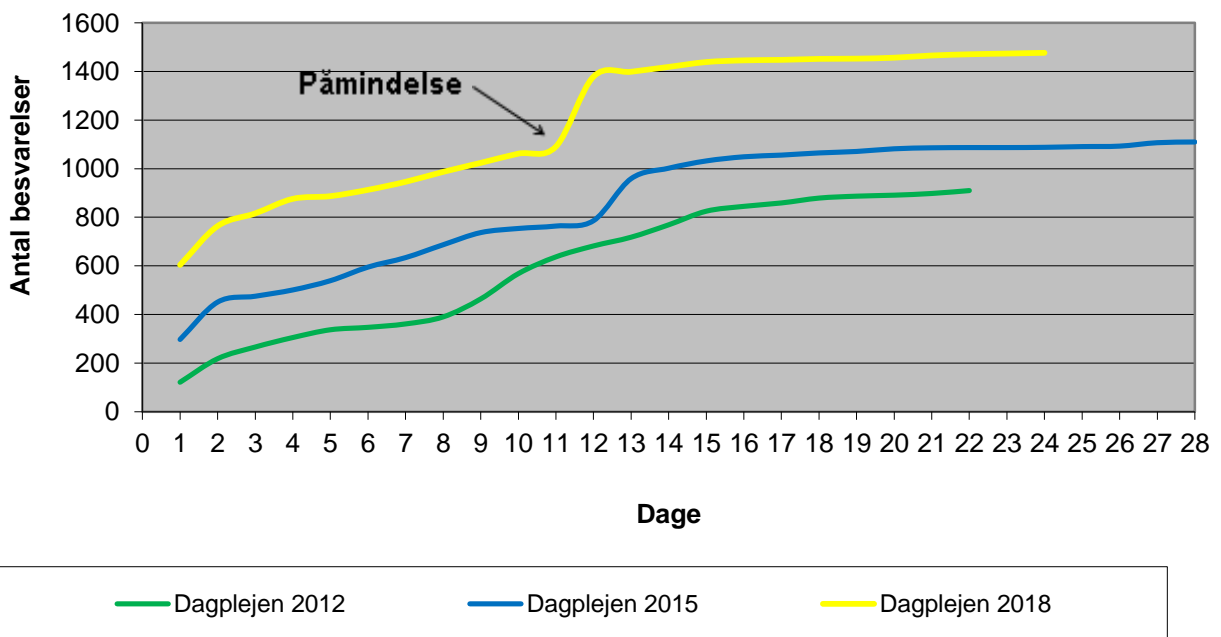
	<b>Kvinder</b>	<b>Mænd</b>
Svarprocent	73,2 %	68,2 %

Nedenfor er forløbet skitseret ift. udviklingen i antallet af svar sammenlignet med 2012 og 2015. Besvarelserne strømmede især ind, da undersøgelsen lige var udsendt og igen efter hver påmindelse. I dagplejen er der flere børn i 2018 end tidligere, mens der i daginstitutionerne er lidt færre børn.

### Gennemførelse Dageinstitutioner



### Gennemførelse Daglejen



## Repræsentativitet

En svarprocent på 71 % er et flot resultat i en borgerundersøgelse af denne størrelse.

Alligevel kan der være udfordringer omkring repræsentativitet - dvs. er der bestemte befolkningsgrupper, der har valgt eller fravalgt at svare? Eller som vi f.eks. ikke i tilstrækkelig grad når via en digital undersøgelse?

Fra baggrundsspørgsmålene har vi information om forældrenes køn, civilstatus, uddannelse og etnicitet, hvilket erfaringsmæssigt kan være vigtige parametre, bl.a. i holdningsspørgsmål. Disse oplysninger sammenholdes i nedenstående med data fra Statistikbanken i Danmarks Statistik. Tabellerne skal ses som en måde at sætte undersøgelsen i perspektiv på og er på ingen måde direkte sammenlignelige. Dels viser tallene fra Statistikbanken enten populationen af forældre (med børn 0-18 år) eller den generelle voksne befolkning i Aalborg Kommune, dels er grupperne ikke konstrueret ens i KL's spørgeskema og i Statistikbanken.

Det ses nedenfor, at der er en stor overvægt af kvinder i undersøgelsen, særligt i dagplejen, hvor næsten alle respondenter er kvinder (de står som betalere af dagplejepladsen). Undersøgelsen har dog vist, at kvinder og mænd har svaret relativt ens, så dette synes ikke at være et væsentligt problem ift. læsningen af resultaterne.

### Forældrenes køn

#### Brugerundersøgelsen

	Forældre %
Kvinde	77,2
Mand	22,8
Total	100

#### Aalborg befolkning med børn (0-18 år)

	Voksne %
Kvinde	54,3
Mand	45,7
Total	100

Kilde: Danmarks Statistik

Tabellen nedenfor viser forældrenes civilstatus – igen er forbeholdet, at tabellen fra Danmarks Statistik dækker forældre til alle børn i alderen 0-18 år og ikke kun de 0-5 årige.

I forhold til civilstatus synes brugerundersøgelsen at være nogenlunde overensstemmende med den faktiske fordeling i Aalborg. Der er måske klart nok lidt flere, der bliver enlige, når børnene er op til 18 år. Det største problem ift. civilstatus er altså ikke repræsentativiteten men nok snarere, at vi med spørgsmålsformuleringen i KL's spørgeskema ikke ved, om forældrene er samboende/gifte med barnets far/mor, eller om de har fundet en ny samboende/ægtefælle.

### Forældrenes civilstatus

#### Brugerundersøgelsen

	Forældre %
Samboende/ gift	84,4
Enlig	10,7
Total	100

#### Aalborg befolkning med børn (0-18 år)

	Voksne %
Samboende/ gift	86,6
Enlig	13,4
Total	100

Kilde: Danmarks Statistik

Tabellerne nedenfor om uddannelse skal tolkes med ekstremt varsomhed, idet der ikke sammenlignes med populationen af forældre til børn i pasning i Aalborg, men med hele Aalborg Kommunes befolkning i alderen 20-49 år. Desuden er kategorierne ikke helt overensstemmende. Med dette in mente er det generelle billede, at der som ventet er væsentlig større deltagerandel i brugerundersøgelsen blandt de højest uddannede og en lavere repræsentation af lavt uddannede. Samme udfordring så vi i tidligere undersøgelsen i kommunen.

Vi har set i undersøgelsen, at de højtuddannede typisk er mere kritiske, hvorfor deres overrepræsentation kan have gjort undersøgelsen mindre positiv end ved en mere lige uddannelsesmæssig fordeling.

## Forældrenes uddannelse

### Brugerundersøgelsen

	Forældre %
Grundskole (fx folkeskole)	2,6
Forberedende uddannelse mv. (fx produktionsskoler og uddannelse for unge med særlige behov)	0,3
Gymnasial uddannelse (fx stx, hf, htx og htx)	5,4
Erhvervsfaglig uddannelse (fx håndværker, handel og kontor, frisør, social- og sundhedsassistent)	18,5
Kortere videregående uddannelse (fx erhvervsakademiuddannelser, klinisk tandtekniker)	5,5
Mellemlang videregående uddannelse (professions- og akademiske bachelorer, fx lærer, sygeplejerske, pædagog, HA erhvervsøkonomi)	33,5
Lang videregående uddannelse eller ph.d. (fx kandidatuddannede som læge, gymnasielærere, forskere)	25,1
Anden uddannelse/ uoplyst	9,1
Total	100

### Aalborg befolkning 20-49 år

	Voksne %
Grundskole	14,6
Gymnasial uddannelse	19,8
Adgangsgivende uddannelsesforløb	0,4
Erhvervsuddannelser	24,4
Kort videregående uddannelse	5,4
Mellemlang videregående uddannelse	14,4
Bachelor	5,4
Lang videregående uddannelse	12,0
Forskeruddannelse	0,9
Uoplyst	2,8
Total	100

Kilde: Danmarks Statistik

Også i forhold til forældrenes sprog ses en skævhed. I brugerundersøgelsen spørges til det primære sprog, der tales i hjemmet, mens Danmarks Statistik måler på oprindelseslandet. I brugerundersøgelsen kunne man godt forestille sig, at forældre med indvandrerbaggrund primært taler dansk derhjemme, måske særligt hvis de er gifte/samboende med etniske danskere, eller hvis de har boet i Danmark i mange år. Dermed bliver tabellerne reelt svære at sammenligne.

Andelen af deltagere i undersøgelsen med andet modersmål end dansk er steget fra 5,9 i 2015 til 8,3 i 2018. Det er altså trods alt lykkedes at få flere forældre med i undersøgelsen i år, der taler et andet sprog end dansk, end tidligere. Det skyldes især, at daginstitutionerne samlet set har været bedre til at indhente papirbesvarelser på et andet sprog.

## Forældrenes sprog

### Brugerundersøgelsen

	Forældre %
Dansk	91,7
Andet sprog	8,3
Total	100

### Aalborg befolkning 20-49 år

	Voksne %
Personer med dansk oprindelse	84,7
Efterkommere	1,5
Indvandrere	13,7
Total	100

Kilde: Danmarks Statistik

Samlet set skal undersøgelsens resultater altså læses i det lys, at forskellige grupper er underrepræsenterede: mænd, lavt uddannelse og forældre med andet sprog end dansk.

## Analyse af resultater

De statistiske resultater er indlæst i den nationale portal Tilfredshedsportalen. I dataportalen udregnes procentandele i forhold til svarene, og der udregnes gennemsnit både for egen kommune og for landsgennemsnittet. I denne proces er 'ved ikke' svar frasortet.

I Aalborg Kommune er valgt at lave yderligere statistiske modeller i statistikprogrammet SPSS for at komme dybere ned i mulige sammenhænge og mønstre i forældrenes tilfredshed, f.eks. betydningen af køn, alder, pasningsform, socioøkonomiske indikatorer mv.

De kvalitative kommentarer fylder sammenlagt mange sider og er sendt til de respektive institutioner og til dagplejen ubeskåret. De lokale ledelser har ansvaret for at anonymisere rapporterne efter behov, f.eks. hvis forældre har rettet en grov kritik af navngivne medarbejdere (er kun forekommet i meget få tilfælde). Resultaterne er sammenskrevet i temaer, som indgår i denne rapport.

## Formidling og opfølgning

Der er udsendt resultater til alle institutioner. Der er ligeledes lavet resultater for hvert dagplejedistrikt med mere end 10 besvarelser (nogle af de mindre distrikter er af samme grund lagt sammen i undersøgelsen).

Dagplejen og daginstitutionerne har haft ansvar for videreformidlingen til forældrene, dvs. synliggørelse og handling på egne resultater f.eks. ved:

- Forældrebestyrelser – gennemgang og diskussion af resultaterne samt fremadrettet handling.
- Personalemøde – gennemgang og diskussion af resultaterne samt fremadrettet handling.
- Information til alle forældre – undersøgelsesresultater og handlingsplaner hænges op et synligt sted eller sendes ud f.eks. på MinInstitution.

I institutionerne følger områdeledere og dagtilbudsleder op med daginstitutionerne ift., hvordan de anvender resultaterne af undersøgelsen. Daglejeområderne og Daglejese sekretariatet har ansvaret for at følge op i dagplejen.

Resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen formidles til Forvaltningsledelsen, Familie- og Socialudvalget samt i MED-regi.

## Statistiske mål i analysen

I det følgende redegøres kort for de statistiske mål anvendt i analysen. Dette med henblik på mulighederne for at efterprøve resultaterne og/eller at gentage procedurerne ved senere målinger, så vi sikrer sammenlignelighed med resultaterne f.eks. næste gang, der gennemføres brugermålinger på området. De anvendte statistiske mål er stort set identiske med, hvad der blev anvendt i 2012 og 2015.

Alle dataanalyser er foretaget i SPSS. Der opereres generelt med et 95 % signifikansniveau, hvor værdier under 0,05 anses for statistisk signifikante, dvs. der er under 5 % sandsynlighed for at sammenhængen er tilfældig.

### *Faktoranalyser*

Der er lavet forskellige indeks, der har til formål at lægge spørgsmål sammen, som kan siges at måle samme dimension. Der er lavet indeks for 'Den pædagogiske indsats', 'Samarbejdet med personalet', 'Indsatsen for at skabe relationer mellem børnene' og 'Fysiske rammer'. Konkret udformes indekset ved at lægge forskellige variable sammen, og den nye variabel får gennemsnitsværdien. Indeksene er tildelt værdier mellem 0-100. Alle indeks er konstrueret efter faktoranalyser har vist, at spørgsmålene i høj grad hænger sammen. Alle indeks har haft KMO værdier over 0,7.

Disse indeks har været anvendt til bl.a. at undersøge betydningen af baggrundsfaktorer.

### *MCA analyser*

Der er gennemført MCA-analyser, hvor mange variable er kontrolleret indbyrdes i forhold til den afhængige variabel. Dvs. man får den "rene" effekt af en variabel, rensat for de øvrige variables betydning.

MCA analyserne skal ses som et tillæg til det indsatskort, der ligger i KL's koncept, og som også er udformet via regressionsanalyser (som MCA-analysen). MCA analysen har i denne sammenhæng til formål at give os viden specifikt om baggrundsfaktorenes betydning. MCA analysen er kørt over flere omgange, således at baggrundsplysninger er undersøgt over for den samlede tilfredshed såvel som for de enkelte indeks.