



h

BRUGERTILFREDSHED PÅ
DAGTILBUDS-, FOLKESKOLE- OG
HJEMMEPLEJEOMRÅDET

RAPPORT

ØKONOMI- OG
INDERIGSMINISTERIET

APRIL 2014

I samarbejde med:

EPINIQN

INDHOLD

1.	INDLEDNING	4
1.1	Baggrund og formål	4
1.2	Metodisk resumé	4
1.3	Læsevejledning	6
1.3.1	Læsevejledning til indsatskort	6
2.	OPSUMMERING AF HOVEDRESULTATER	9
3.	ANALYSER	10
3.1	Forældre til børn i dagtilbud	10
3.1.1	Tilfredsheden blandt forældre til børn i dagtilbud	10
3.1.2	Indsatsområder	14
3.1.3	Baggrundsfaktorerens betydning	21
3.2	Elever i folkeskolens 6.-9. klasse	25
3.2.1	Tilfredshed blandt elever i folkeskolens 6.-9. klasse	25
3.2.2	Indsatsområder	27
3.2.3	Baggrundsfaktorerens betydning	31
3.3	Forældre til folkeskoleelever	33
3.3.1	Tilfredshed blandt forældre til folkeskoleelever	33
3.3.2	Indsatsområder	36
3.3.3	Baggrundsfaktorerens betydning	41
3.4	Forældre til børn i SFO/fritidshjem	43
3.4.1	Tilfredshed blandt forældre til børn i SFO/fritidshjem	43
3.4.2	Indsatsområder	45
3.4.3	Baggrundsfaktorerens betydning	52
3.5	Brugere som modtager hjemmepleje	54
3.5.1	Tilfredshed med hjemmeplejen	54
3.5.2	Indsatsområder	56
3.5.3	Baggrundsfaktorerens betydning	60

4.	METODE	62
4.1	Undersøgelsens organisering og metode	62
4.2	Dataindsamling for dagtilbud- og skoleområdet	63
4.3	Spørgeskema	64
4.4	Frafald og bortfaldsanalyser	64
4.4.1	Forældre til børn i dagtilbud	65
4.4.2	Elever i folkeskolens 6.-9. klasse	66
4.4.3	Forældre til folkeskoleelever	66
4.4.4	Forældre til børn i SFO/fritidshjem	68
4.4.5	Hjemmeplejen	69
4.5	Indsatskort	70
4.5.1	Metoden bag indsatskort og faktoranalyse	70
4.5.2	Faktoranalyser, regressionsanalyser og gennemsnit	72

1. Indledning

1.1 BAGGRUND OG FORMÅL

I aftalen om kommunernes økonomi 2011 er det aftalt at anbefale kommunerne at offentliggøre sammenlignelige oplysninger om brugernes oplevelse af kvaliteten i de kommunale ydelser hvert andet år. Specifikt fokuseres forældre til børn i dagtilbud, elever i folkeskolen, forældre til elever i folkeskole, forældre til børn i SFO/fritidshjem samt på ydelser til modtagere af hjemmehjælp/hjemmepleje. Til dette formål er der udviklet et fælles spørgeskema for hver brugergruppe, som kommunerne opfordres til at anvende med henblik på at sikre sammenlignelighed mellem kommunernes resultater. For yderligere at facilitere sammenligning mellem kommunerne er der udviklet et datavarehus som siden 2012 har givet kommunerne mulighed for at indberette undersøgelser og sammenligne resultater. I 2012 blev der desuden foretaget en baseline-måling af tilfredsheden på de forskellige områder. Indeværende undersøgelse er en opfølgning på denne måling og en opdatering af resultaterne fra dengang.

1.2 METODISK RESUMÉ

Stikprøvegrundlaget for undersøgelsen er en tilfældigt udtrukket bruttostikprøver. Disse stikprøver er leveret af CPR-kontoret.

Bruttostikprøverne er udvalgt efter forskellige fødselsdatointervaller. I nedenstående tabel ses fødselsdatointervallerne, respektive stikprøvestørrelser, antal svar og svarprocent.

I forhold til undersøgelsen blandt modtagere af hjemmeplejen, så er dette baseret på Danmarks Statistiks register over personer visiteret til hjemmeplejen gennem deres ældredokumentationsprojekt. Dette er suppleret med kontakt til kommuner, som ikke har indberettet til registeret for at styrke repræsentativiteten. Ud af de i øjeblikket seks kommuner, som ikke har indberettet til projektet, er der én kommune, som har udleveret oplysninger til indeværende undersøgelse.

Tabel 1: Oversigt over svarprocenter i de forskellige undersøgelser

Målgruppe	CPR	Stikprøve	Antal svar	Svarprocent
Forældre til børn i dagtilbud	010108-300413	3200	1607	54%
Elever i 6-9 klasse	010197-311201*	4000	1602	42%
Forældre til elever i folkeskole	010197-311207*	3600	1618	50%
Forældre til børn i SFO/fritidshjem	010104-311207	3100	1624	63%
Modtagere af hjemmepleje	**	3213	1699	55%

Note: * = CPR-intervallet i bruttostikprøven er udvidet med et enkelt år i to målgrupper i forhold til 2012-undersøgelsen: 1) Elever i 6-9 klasse og 2) Forældre til elever i folkeskole. Dette er gjort for at indfange flere elever med udviklingsmæssige og/eller faglige vanskeligheder eller på anden måde vanskeligt stillede elever i de ældste klassetrin, som er 'forsinkede' i klassetrin i forhold til fødselsårgang. Blandt Elever i 6. til 9. klasse har 65 elever i den udvidede målgruppe besvaret spørgeskemaet. Se mere i metodeafsnittet. ** = Modtagere af hjemmepleje fra Danmarks Statstiks (DST) database og supplement fra kommuner, der ikke har indberettet til DST.

På baggrund af undersøgelsen fra 2012 har Epinion med enkelte undtagelser anvendt samme metode og fremgangsmåde, således at resultaterne er sammenlignelige. Undtagelserne er for det første udvidelse af stikprøvegrundlaget som beskrevet i note ovenfor og for det andet frascreeing af private dagtilbud.

I forhold til analyserne for 2012 er der lavet nye faktoranalyser. Dette er gjort for at kunne spore en eventuel udvikling fra 2012 til 2014, og for at kunne sammenligne er det nødvendigt, at de identificerede faktorer indeholder de samme spørgsmål. Faktoranalyserne i indeværende rapport er derfor foretaget på baggrund af det samlede datamateriale for 2012 og 2014, hvilket giver mere robuste resultater, som følge af det større antal respondenter. Efter faktoranalyserne er der lavet indsatskort for de forskellige faktorer for både 2012 og 2014.

I forhold til beregningerne af gennemsnit, så er der i rapporten her anvendt eksakte værdier til beregning af gennemsnit. Dette betyder, at det kan ligne, at der er forskel mellem to rapporterede gennemsnit og en afvigelse. Afvigelsen er fundet ved at trække de eksakte værdier fra hinanden, hvorfor dette kan afvige fra de to afrundede gennemsnit.

1.3 LÆSEVEJLEDNING

Rapporten indledes med en opsummering af hovedresultaterne på tværs af de fem undersøgelser. Herefter er rapporten opbygget således, at de fem undersøgelser gennemgås og beskrives i hvert sit kapitel, og de kan dermed også læses uafhængigt af hinanden.

Strukturen for hvert kapitel er, at de væsentligste fund fra undersøgelsen præsenteres indledningsvist. De væsentligste fund er udvalgt på baggrund af tre kriterier. Det er resultater, hvor der sket en udvikling siden 2012, relativt høje/lave gennemsnit eller en stor andel der er meget tilfredse/utilfredse. Herefter præsenteres en række indsatskort indeholdende spørgsmålene fra undersøgelsen. Afsnittet med indsatsområderne er bygget op, så der først kommer en kort analyse af de overordnede tendenser fra indsatskortindsatskortene. Derefter kommer et indsatskort med de identificerede faktorer for hvert område med tal fra både 2012 og 2014, og til sidst kommer en række indsatskort indeholdende alle de anvendte spørgsmål for hver faktor opdelt på 2012 og 2014. Ønskes der en grundigere analyse af et specifikt område henvises der til de sidstnævnte indsatskort. I næste afsnit findes en læsevejledning til indsatskortene.

Afslutningsvis analyseres de enkelte baggrundsfaktorerens betydning for den samlede tilfredshed. Dette gøres ved at undersøge, om der er forskel på den gennemsnitlige tilfredshed mellem forskellige grupper som køn, alder, antal børn i familien og lignende.

I sidste kapitel præsenteres undersøgelsens metode. Herunder hvordan undersøgelsen er forløbet, opbygningen af undersøgelsen og de anvendte spørgeskemaer. Ud over svarprocenterne indeholder metodeafsnittet også en mere dybdegående bortfaldsanalyse for de enkelte undersøgelser. Sidst indeholder afsnittet en mere dybdegående beskrivelse af konstruktionen af faktorerne og indsatskortene.

1.3.1 Læsevejledning til indsatskort

Formålet med indsatskortene er at identificere indsatsområder, som er vigtige for brugernes samlede tilfredshed. Dette gøres ved hjælp af en statistisk analyse.

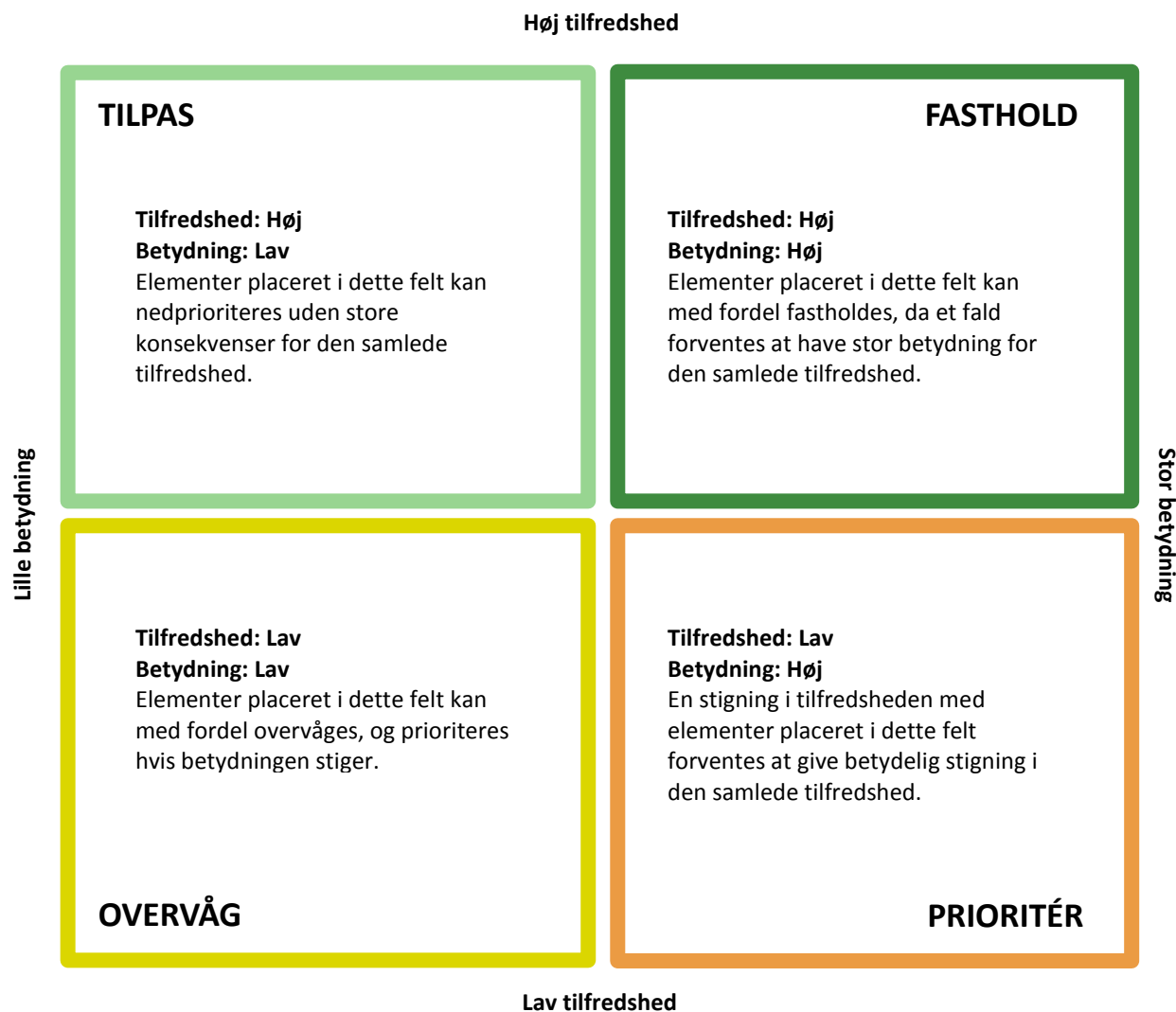
I prioriteringen af forskellige indsatsområder er det relevant at se på indsatsområdernes betydning for brugernes samlede tilfredshed. Til dette anvendes en statistiske regressionsanalyse. Derudover er det vigtigt at se på, om brugerne generelt set er tilfredse med området, eller om tilfredsheden er lav, og der derfor er mulighed for at forbedre tilfredsheden.

Indsatskortet (se figur 1) ordner de forskellige områder i fire kasser efter brugernes gennemsnitlige tilfredshed, og hvor stor betydning området har for deres samlede tilfredshed.

Punkter i kasserne til venstre har lav betydning for den samlede tilfredshed. En stigning eller et fald i tilfredsheden med disse elementer forventes ikke at påvirke den samlede tilfredshed betydeligt. Punkter i kasserne til højre har stor betydning for den samlede tilfredshed. Et fald eller en stigning i et af disse punkter forventes derfor også at medføre et fald eller en stigning i den samlede tilfredshed. Akserne i indsatskortene er fastsat, som gennemsnittet i de enkelte indsatskort. Dog med undtagelse af 2014-kort, hvor der er anvendt akser fra 2012-kortet. (Se mere om dette i metodebeskrivelsen afsnit 4.5).

Afsnittet med indsatskortene kan være med til at pege på, hvilke faktorer og områder, som er vigtige at fokusere på for at fastholde den nuværende brugertilfredshed og hvilke faktorer, der eventuelt kan fokuseres på, hvis man ønsker at øge brugertilfredsheden fremadrettet. Indledningsvist er det naturligvis vigtigt at understrege, at resultaterne kun handler om faktorerens betydning for den samlede tilfredshed. Faktorer der har lav betydning i dette kapitel kan derfor godt have stor strategisk betydning i forhold til andre mål i organisationen, f.eks. trivslen blandt medarbejderne.

Figur 1: Læsevejledning til indsatskort



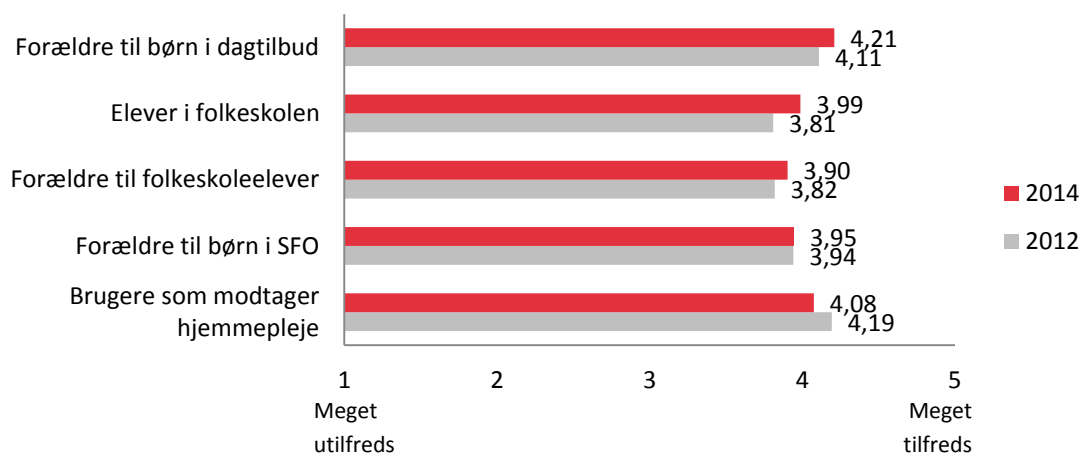
Det skal bemærkes, at prioriteringskortene udtrykker den relative prioritering af indsatsområder blandt de elementer, der er med i indsatskortet. Det er således ikke muligt umiddelbart at sammenligne to indsatskort – da akser og opdeling er fastsat ud fra indholdet i indsatskortet. Derfor læses indsatskortet således, at de indsats som skal prioriteres er i forhold til de øvrige elementer i det pågældende kort. For de prioriteringskort, hvor der er et kort over 2012 og et andet for 2014, så er akser og opdelingen holdt konstant, så på disse kort er det muligt at identificere en bevægelse.

2. Opsummering af hovedresultater

I figuren nedenfor er den gennemsnitlige tilfredshed for alle fem tilfredshedsundersøgelser vist på en skala fra et til fem, hvor et er meget utilfreds og fem er meget tilfreds.

Generelt er brugerne relativt tilfredse, og de har en gennemsnitlig tilfredshed på omkring fire på en skala fra et til fem. De områder med lavest tilfredshed er forældre til folkeskoleelever og forældre til børn i SFO/fritidshjem, mens både brugere af hjemmeplejen og forældre til børn i dagtilbud er mest tilfredse.

Figur 2: Den gennemsnitlige brugertilfredshed på de undersøgte områder. 2012 og 2014



Nedenfor ses en tabel, som sammenholder den gennemsnitlige tilfredshed i 2014 og udviklingen fra målingen i 2012.

Tabel 2: Oversigt over udviklingen i den gennemsnitlige tilfredshed siden 2012 og den gennemsnitlige tilfredshed

Tilfredshed	Positiv udvikling siden 2012	Ingen/negativ udvikling siden 2012
Gennemsnitlig tilfredshed i 2014 over 4 eller 4	<ul style="list-style-type: none"> Forældre til børn i dagtilbud Elever i 6-9 klasse 	<ul style="list-style-type: none"> Modtagere af hjemmepleje
Gennemsnitlig tilfredshed i 2014 under 4	<ul style="list-style-type: none"> Forældre til elever i folkeskole 	<ul style="list-style-type: none"> Forældre til børn i SFO/fritidshjem

Udviklingen i den gennemsnitlige tilfredshed fra 2012 til 2014 er samlet set positiv. Der er to områder, hvor der ikke er sket en positiv udvikling i tilfredsheden. På hjemmeplejeområdet er der sket et signifikant fald i tilfredsheden. For SFO'erne/fritidshjemmene er tilfredsheden uændret. For forældre til børn i dagtilbud, elever i folkeskolens 6.-9. klasse og forældre til folkeskoleelever er der sket en signifikant positiv udvikling.

3. Analyser

I det følgende præsenteres resultaterne for delundersøgelserne. Opbygningen for analysen af de forskellige områder følger følgende skabelon. Først analyseres de vigtigste fund fra undersøgelsen. Herefter resultaterne fra de respektive indsatskort, og sidst analyseres baggrundsfaktorerens betydning for tilfredsheden.

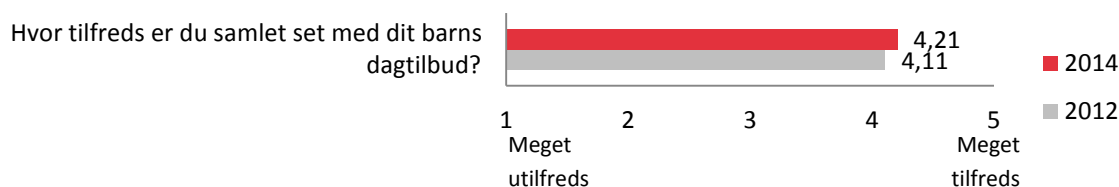
3.1 FORÆLDRE TIL BØRN I DAGTILBUD

I afsnittet vil de vigtigste fund fra undersøgelsen blive beskrevet. Dette indeholder derudover en sammenligning med den samlede tilfredshed i 2012 og 2014. Derefter bliver de væsentligste indsatsområder identificeret ved hjælp af indsatskort. Og sidst analyseres baggrundsfaktorerens betydning for den samlede tilfredshed.

3.1.1 Tilfredsheden blandt forældre til børn i dagtilbud

I 2012 var forældrenes gennemsnitlige tilfredshed med deres barns dagtilbud på 4,11, mens den i 2014 er 4,21. Således er der sket en lille signifikant ændring i den samlede tilfredshed i en positiv retning.

Figur 3: Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns dagtilbud?



Dette ses også i den procentuelle fordeling af svar, hvor der er sket en stigning i andelen, som er meget tilfredse, mens andelen, som er tilfredse, er nogenlunde uændret.

Figur 4: Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns dagtilbud?

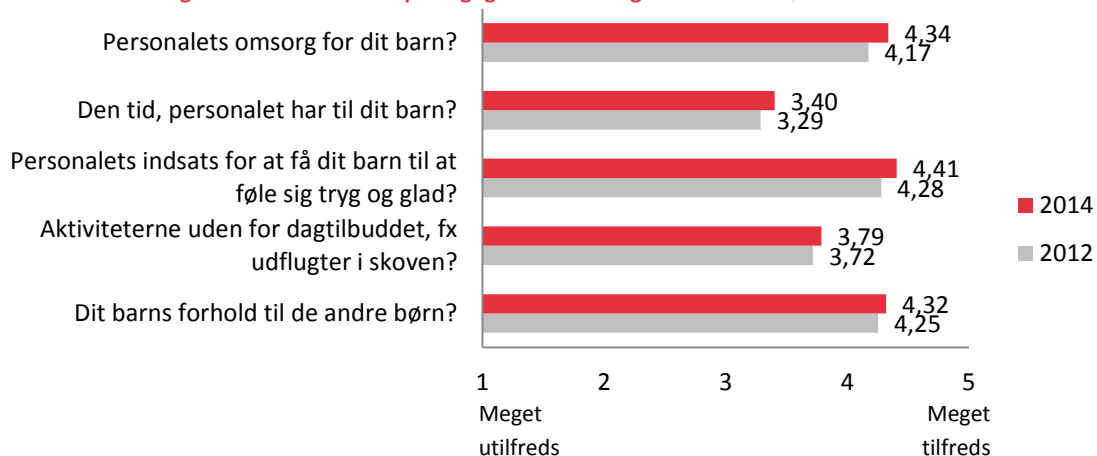


Denne svagt positive tendens, hvor den gennemsnitlige tilfredshed generelt er større i 2014 end 2012, afspejler sig i flere af de øvrige spørgsmål.

Der er ikke de store forskelle mellem 2012 og 2014 på de tilfredshedsspørgsmål, der omhandler den pædagogiske indsats, dog er der tale om en positiv signifikant udvikling. Særligt to spørgsmål skiller sig ud med en lavere tilfredshed end de øvrige spørgsmål. Det drejer sig om forældrenes tilfredshed med den tid personalet har til deres barn og tilfredsheden med aktiviteterne uden for dagtilbuddet. Derudover er der to spørgsmål, hvor forældrene er særligt godt tilfredse. Det drejer sig om forældrenes tilfredshed med personalets indsats for at få børnene til at føle sig trygge og glade samt personalets omsorg for deres barn.

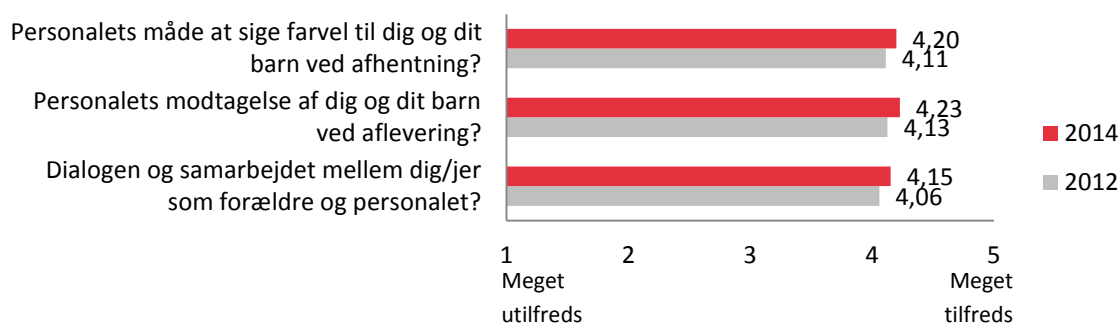
Ni ud af ti forældre er tilfredse eller meget tilfredse med deres barns forhold til de andre børn, og den gennemsnitlige tilfredshed på dette parameter er på 4,32. Både andelen af meget tilfredse og den gennemsnitlige tilfredshed er højere på dette parameter end på de spørgsmål, som omhandler forskellige spørgsmål af personalets indsats i forhold til relationerne børnene imellem (parametrene: begrænse drillerier, skabe kontakt mellem børn og gøre børnene i stand til at tage ansvar for sig selv).

Figur 5: Gennemsnitlig tilfredshed med den pædagogiske indsats og relationerne børnene imellem



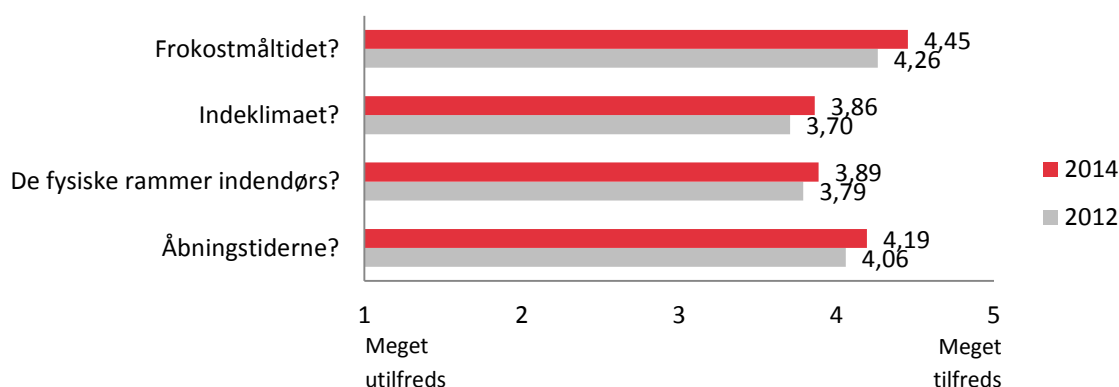
Forældrene er generelt mest tilfredse med personalets modtagelse ved aflevering, farvel ved afhentning og dialogen mellem personalet og forældrene i forhold til de øvrige spørgsmål om inddragelse af forældre og udskiftning i personalet.

Figur 6: Gennemsnitlig tilfredshed med samarbejdet med personalet



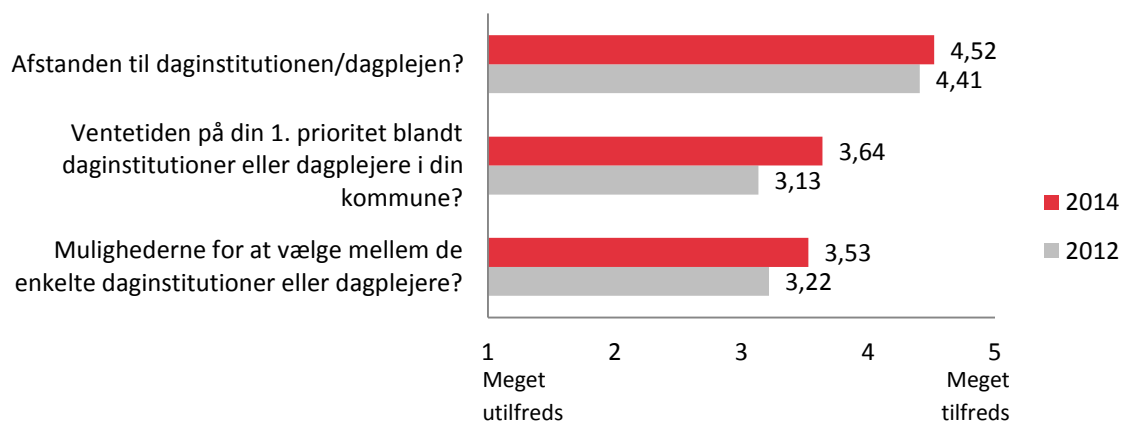
Siden målingen er foretaget i 2012, er der sket en signifikant stigning i tilfredsheden med frokostmåltidet fra 4,26 til 4,45 i 2014. I 2014 er over halvdelen af forældrene tilfredse med frokostmåltidet. Omkring de fysiske rammer er der lavest tilfredshed med indeklimaet og de fysiske indendørsrammer. Der er sket en stigning i tilfredsheden siden 2012 på 0,16 med hensyn til indeklimaet. Mere end otte ud af ti forældre er tilfredse eller meget tilfredse med åbningstiderne i daginstitutionen, og den gennemsnitlige tilfredshed med åbningstiderne er 4,19.

Figur 7: Gennemsnitlig tilfredshed med de fysiske rammer og eventuel madordning



Tilfredsheden med fleksibilitet og valgmuligheder er det område, hvor der er sket de største ændringer siden 2012. Der er generelt sket en signifikant positiv ændring, og særligt er der sket en stigning i tilfredsheden med ventetiden på forældrenes 1. prioritet blandt daginstitutioner eller dagplejere i kommunen. Mere end ni ud af ti forældre er tilfredse eller meget tilfredse med afstanden til daginstitutionen/dagplejen, og gennemsnittet er samlet set på 4,52.

Figur 8: Gennemsnitlig tilfredshed med fleksibilitet og valgmuligheder

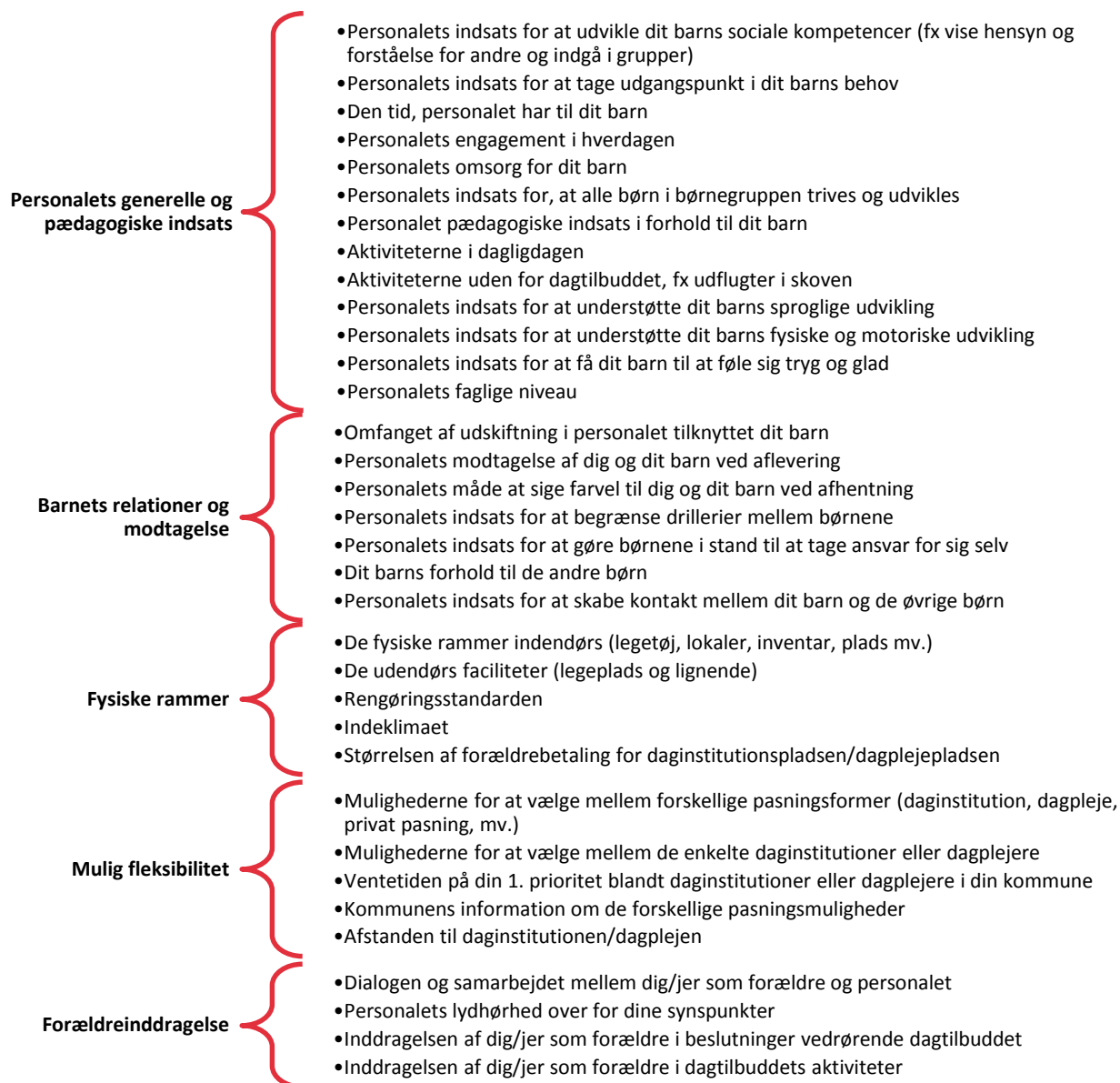


Det skal bemærkes, at der er en lille forskel i data fra hhv. 2012 og 2014, der er brugt i ovenstående afsnit til at undersøge udviklingen i forældres tilfredshed med barnets dagtilbud. Således er der i de indsamlede data fra 2012 forældre, der har børn i offentlige dagtilbud såvel som forældre, der har børn i private dagtilbud. I det indsamlede data fra 2014 er der kun indsamlet data fra forældre, der har børn i offentlige dagtilbud. Analyser af det indsamlede data fra 2012 viser dog, at denne forskel på ingen måde er problematisk: Forskellen i gennemsnittene i de forskellige tilfredshedsmålinger er kun forskellige på anden decimal ift., hvorvidt forældre med børn i private dagtilbud inddrages eller ej. Der er ikke en statistisk signifikant forskel på tilfredshedsmålingerne fra 2012, hvis der skelnes mellem de to grupper.

3.1.2 Indsatsområder

På dagtilbudsområdet er der identificeret fem faktorer, som kan ses af nedenstående figur.

Figur 9: Oversigt over hvordan faktorerne er dannet



Indsatskortet viser først og fremmest, at barnets relationer og modtagelse, personalets pædagogiske og generelle indsats og forældreinddragelse har størst betydning for forældrenes samlede tilfredshed med dagtilbuddet. Alle faktorerne ligger over den gennemsnitlige tilfredshed og er tilmed steget signifikant siden 2012 på nær forældreinddragelse, som ligger lige omkring gennemsnittet på

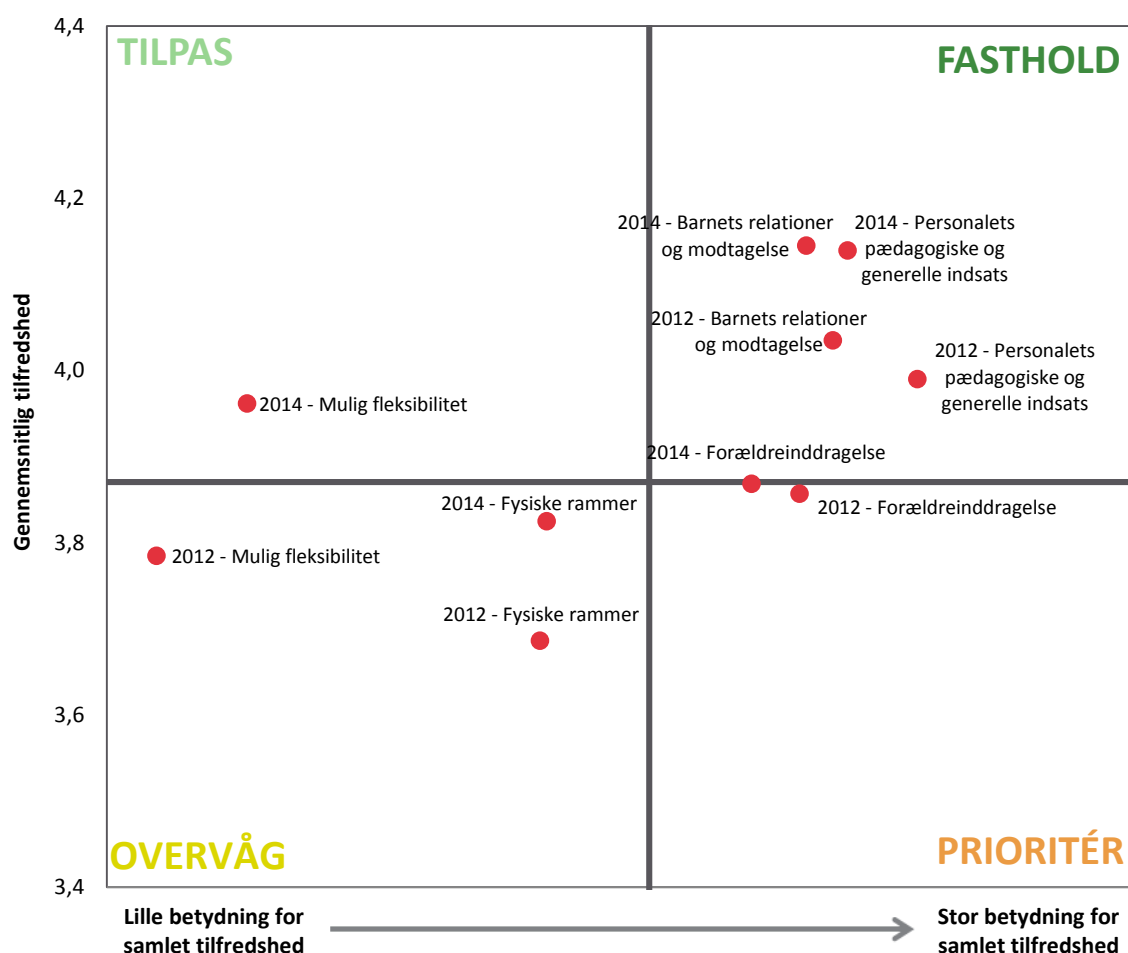
et stabilt niveau. Disse faktorer skal fastholdes fremadrettet for at bevare den nuværende forældretilfredshed.

Indsatskortet viser også, at der er lav tilfredshed med en faktor, der er relativt betydningsfuld, nemlig de fysiske rammer. På trods af en forbedring siden 2012 er denne stadig vigtig at overvåge.

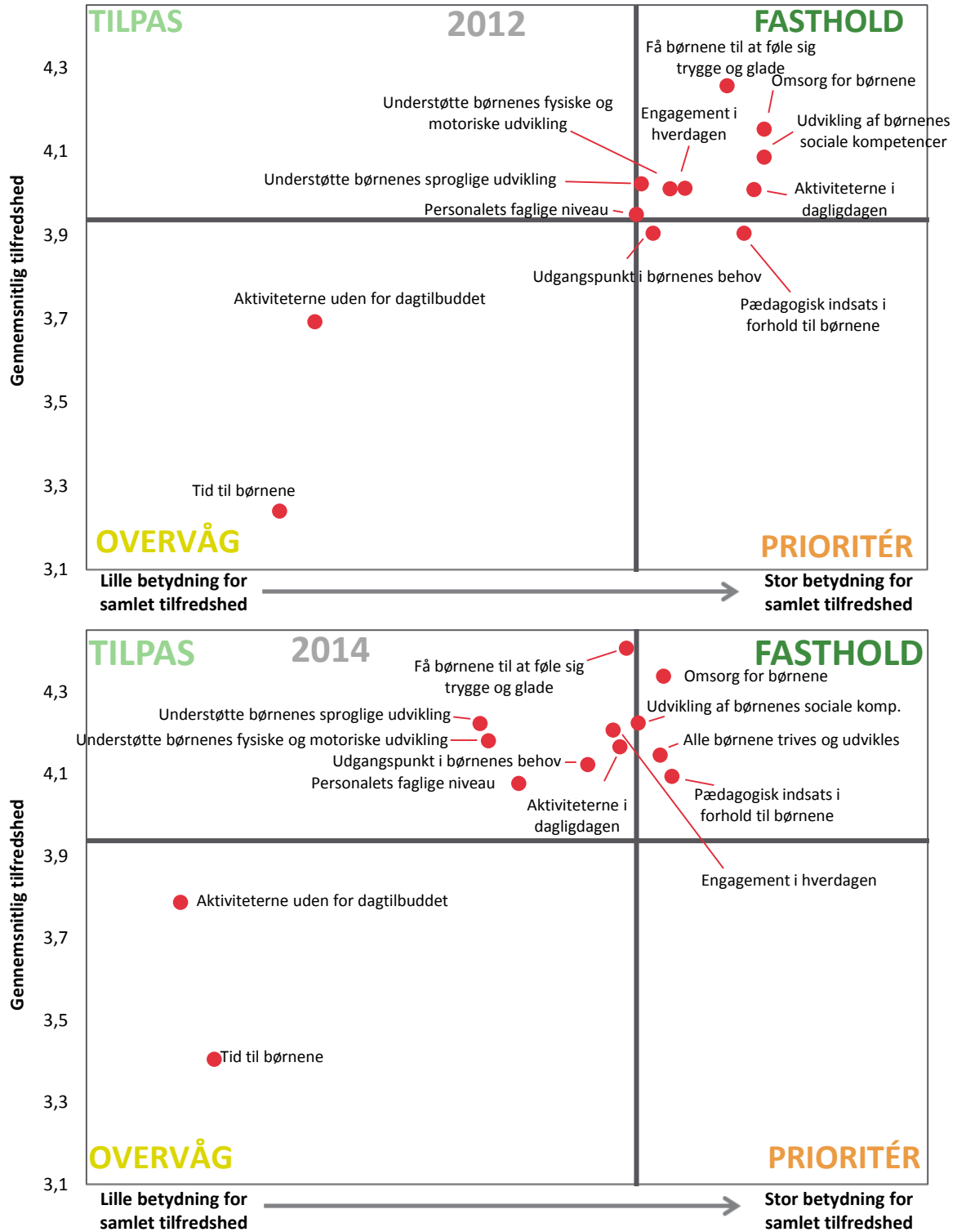
Tilfredsheden med fleksibiliteten er steget siden 2012, men den har til stadighed ikke den store betydning for forældrenes samlede tilfredshed med dagtilbuddet.

De vigtigste pointer er: Den samlede tilfredshed kan bevares og muligvis øges ved at fastholde fokus på barnets relationer og modtagelse og den pædagogiske og generelle indsats og ved at prioritere forældreinddragelsen.

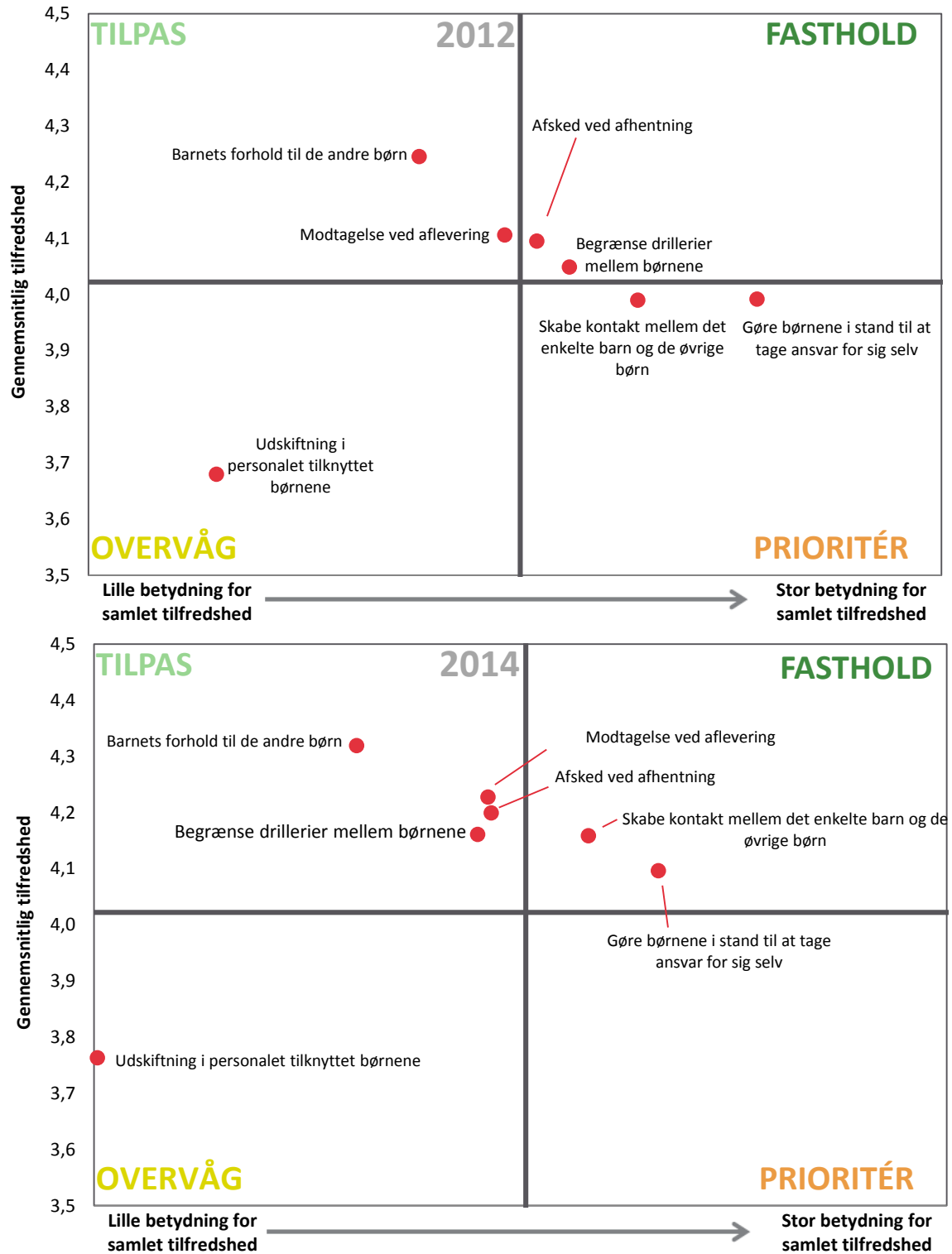
Figur 10: Indsatskort – Faktorerens betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



Figur 11: Indsatskort for personalets generelle og pædagogiske indsats. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



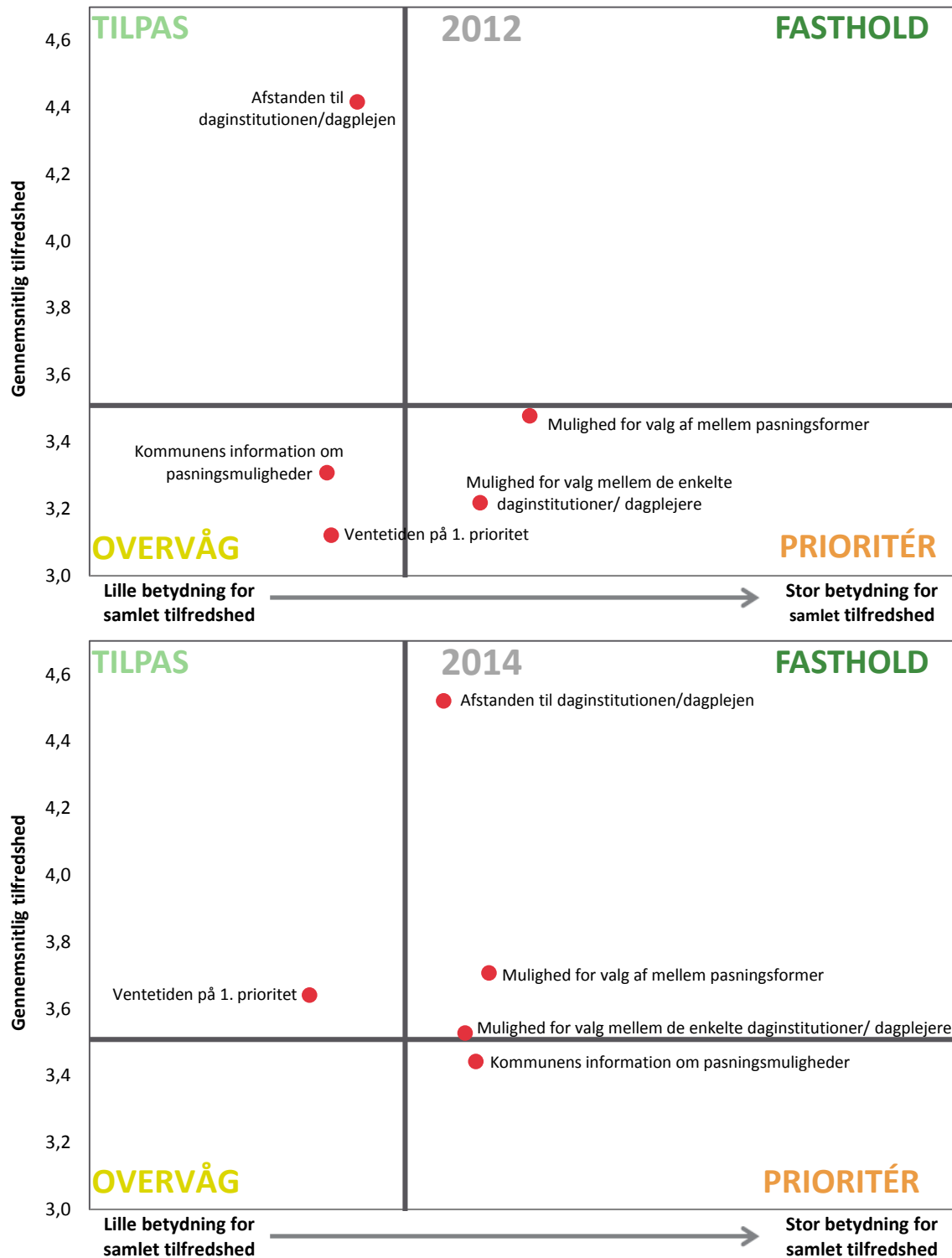
Figur 12: Indsatskort for barnets relationer og modtagelse. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



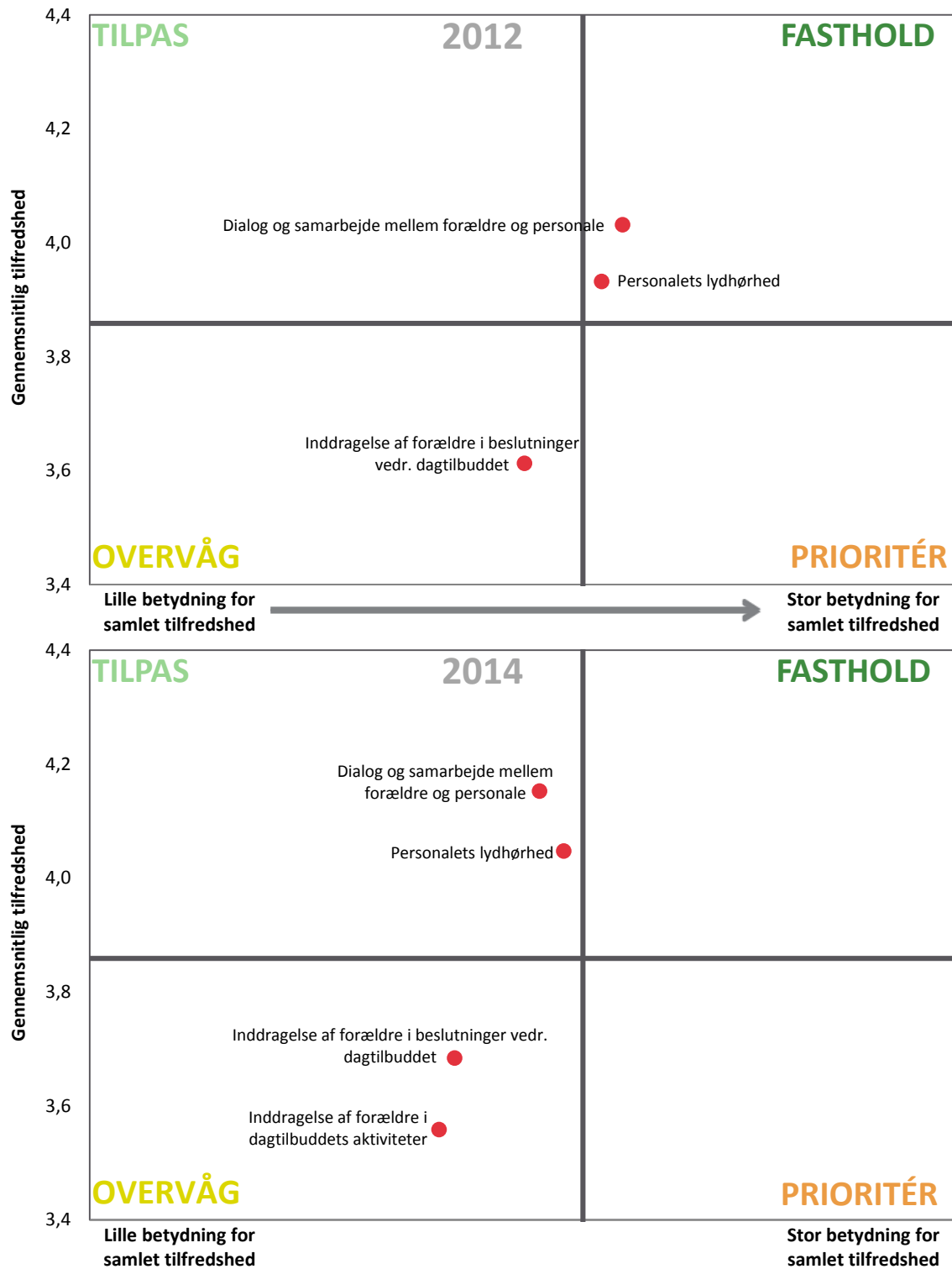
Figur 13: Indsatskort for fysiske rammer. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



Figur 14: Indsatskort for mulig fleksibilitet. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



Figur 15: Indsatskort for forældreinddragelse. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014

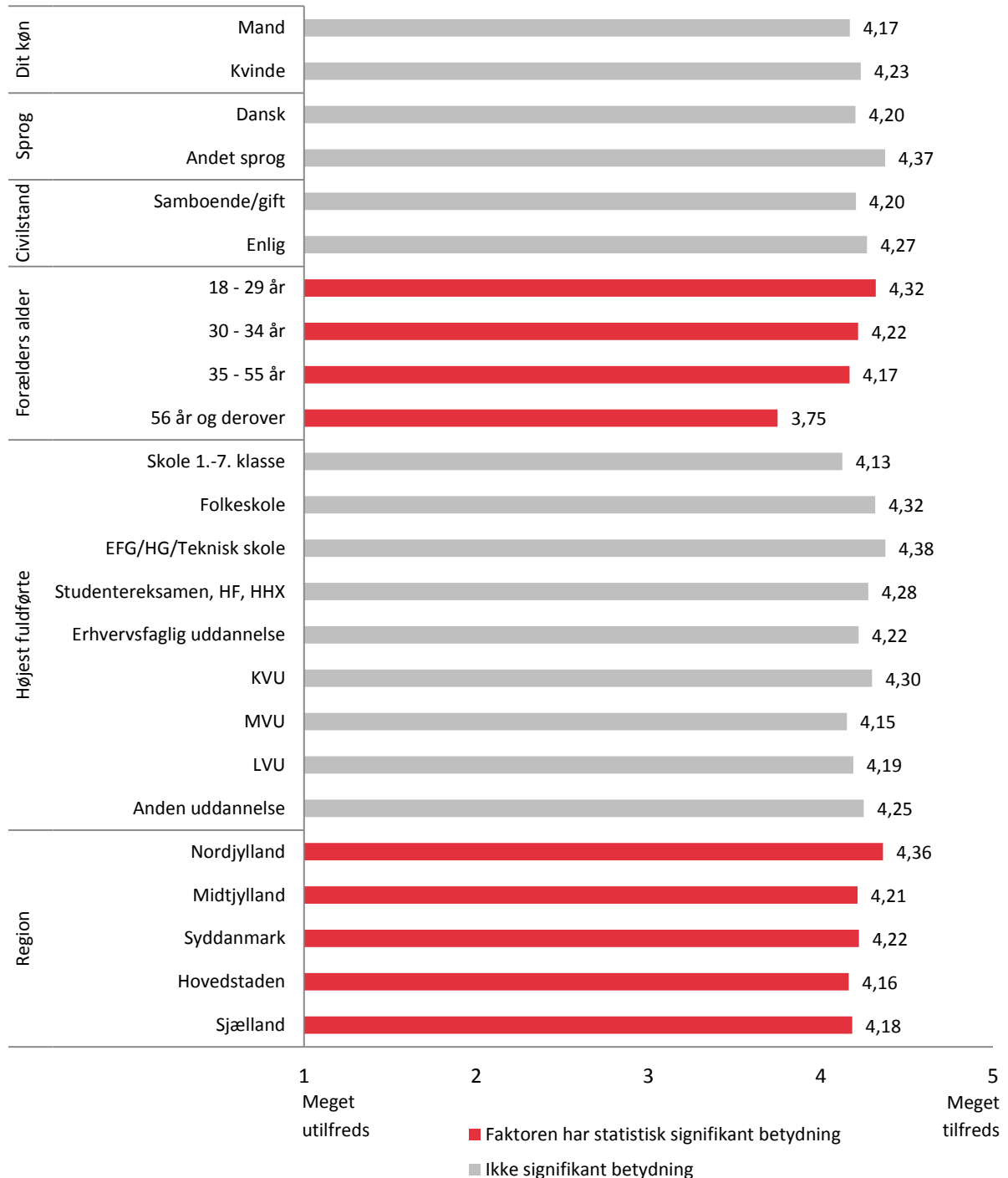


3.1.3 Baggrundsfaktorens betydning

Nedenstående figur viser baggrundsfaktorens betydning for forældrenes samlede tilfredshed med deres barns dagtilbud. Efterfølgende vil baggrundsfaktorer, som relaterer sig til børnene blive analyseret.

To baggrundsfaktorer viser sig at have en signifikant betydning for forældrenes samlede tilfredshed med deres barns dagtilbud. Det drejer sig om forældrenes alder og bopæl. Det viser sig, at forældre mellem 18 og 29 år er mere tilfredse med deres barns dagtilbud end forældre, der er mellem 35 og 55 år gammel. Derudover er forældre med bopæl i Region Hovedstaden og Region Sjælland mindre tilfredse med barnets dagtilbud end forældre med bopæl i Region Nordjylland.

Figur 16: Baggrundsfaktorerens betydning for den samlede tilfredshed med barnets dagtilbud. Faktorer som relaterer sig til forældrene



Der er en række forskellige faktorer, som relaterer sig til barnet og øvrige børn i husstanden, som har betydning for forældrenes tilfredshed med barnets dagtilbud.

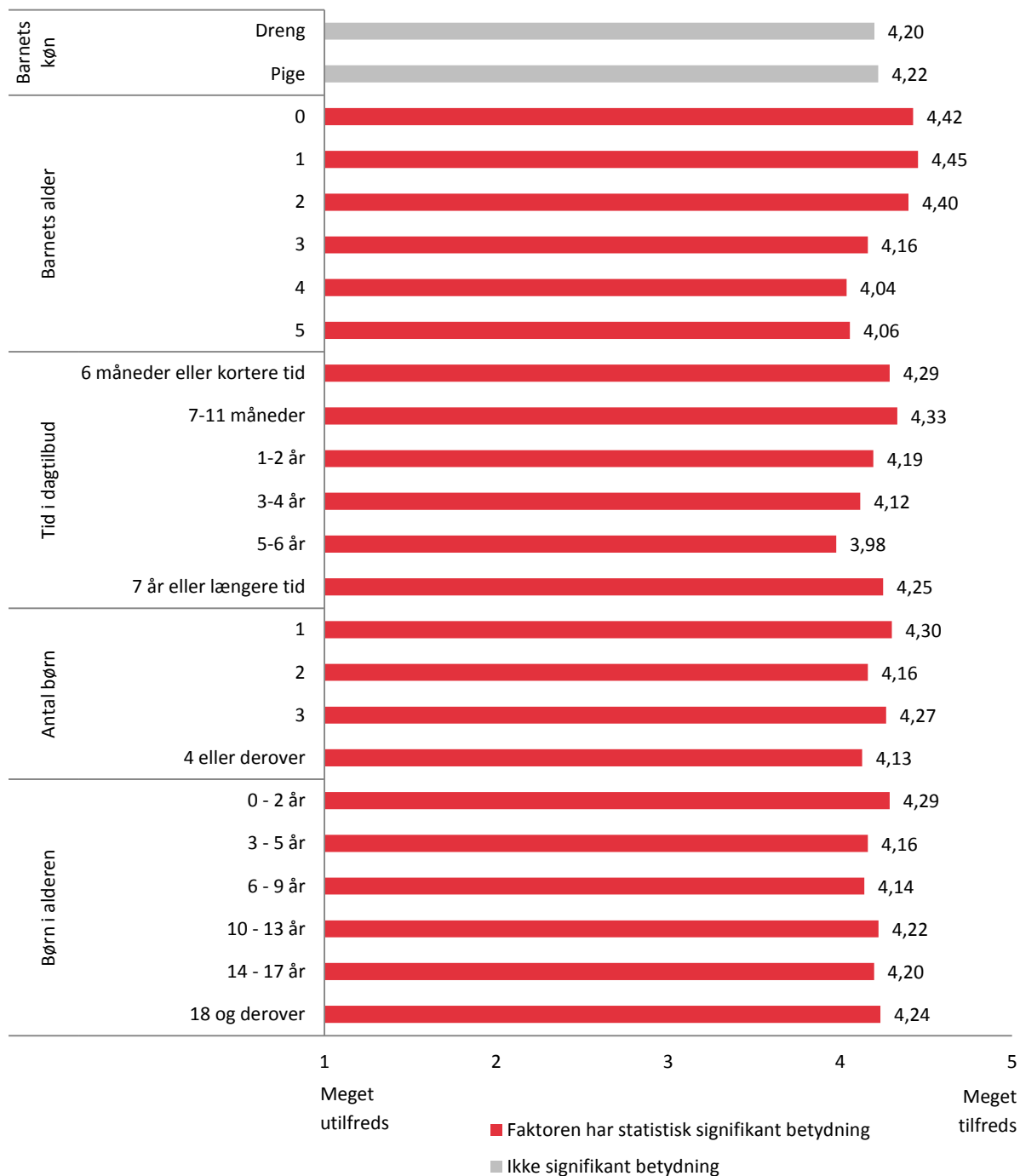
- Barnets alder
- Den tid barnet har været i dagtilbud
- Antal børn i husstanden (inklusiv barnet selv)
- Alderen på disse børn

Forældre til børn i alderen fra nul til to år er mere tilfredse end forældre til børn i dagtilbud, hvor børnene er mellem tre og fem år gamle.

Forældre til børn, der har været i dagtilbud i under et år, er mere tilfredse end forældre, hvor barnet har været i dagtilbud mellem tre og seks år. I husholdninger, hvor der er to børn, er forældrene mindre tilfredse end i husholdninger, hvor der er ét barn eller tre børn.

Forældre til børn under to år er mere tilfredse med barnets dagtilbud end forældre, som har børn mellem tre og ni år.

Figur 17: Baggrundsfaktorens betydning for den samlede tilfredshed med barnets dagtilbud. Faktorer der relaterer sig til barnet/børnene i familien



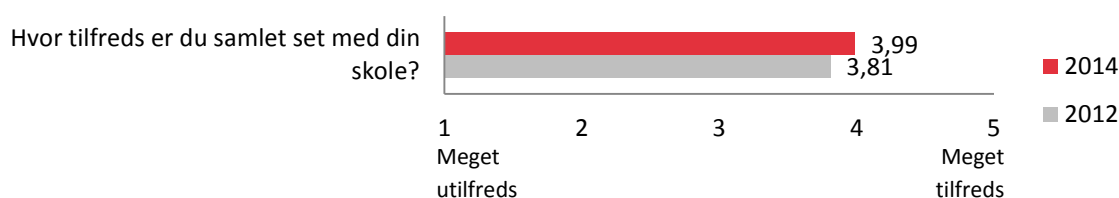
3.2 ELEVER I FOLKESKOLENS 6.-9. KLASSE

I afsnittet vil de vigtigste fund fra undersøgelsen blive beskrevet. Dette indeholder derudover en sammenligning med den samlede tilfredshed i 2012 og 2014. Derefter bliver de væsentligste indsatsområder identificeret ved hjælp af indsatskort. Og sidst analyseres baggrundsfaktorerens betydning for den samlede tilfredshed.

3.2.1 Tilfredshed blandt elever i folkeskolens 6.-9. klasse

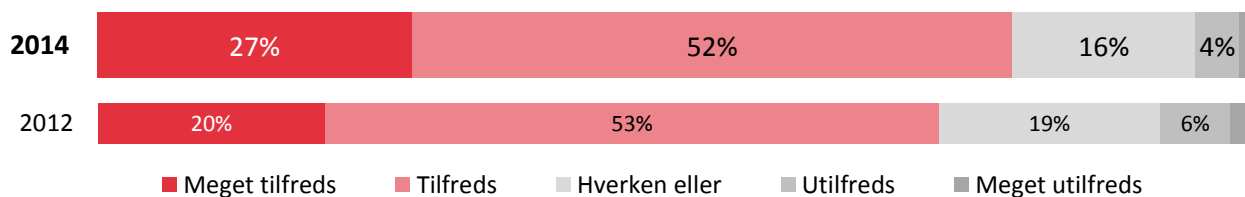
I 2012 var den gennemsnitlige tilfredshed med skolen blandt eleverne i folkeskolens 6.-9. klasse 3,81, mens den i 2014 er 3,99. Der er tale om en signifikant ændring, hvor elevernes samlede tilfredshed er således steget med 0,18 på en skala fra 1 til 5 siden 2012.

Figur 18: Gennemsnitlig samlet tilfredshed



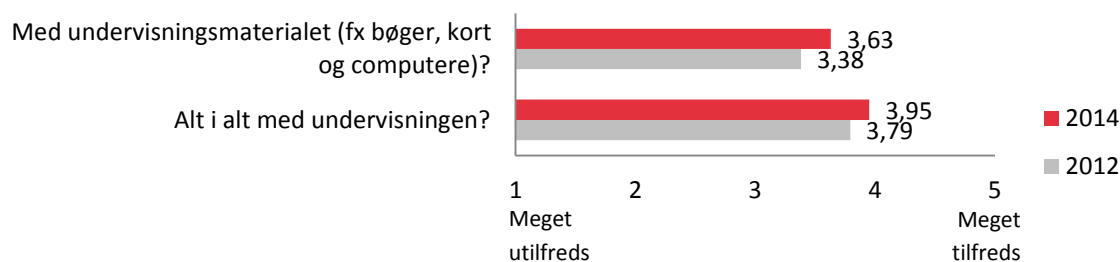
Den gennemsnitlige stigning i den samlede tilfredshed med skolen skyldes en stigning i andelen af elever, som er meget tilfredse. Der er således 7 procentpoint flere elever, der er meget tilfredse i 2012, mens andelen af elever, der er tilfredse, er nogenlunde uændret.

Figur 19: Hvor tilfreds er du samlet set med din skole?



Denne overordnede tendens, hvor den gennemsnitlige tilfredshed er steget, kan også ses i flere af de underliggende parametre. Således er der både sket en signifikant stigning i tilfredsheden med undervisningsmaterialet og med undervisningen alt i alt. Tilfredsheden med undervisningsmaterialet er lavere end tilfredsheden med undervisningen alt i alt.

Figur 20: Gennemsnitlig tilfredshed med undervisningen



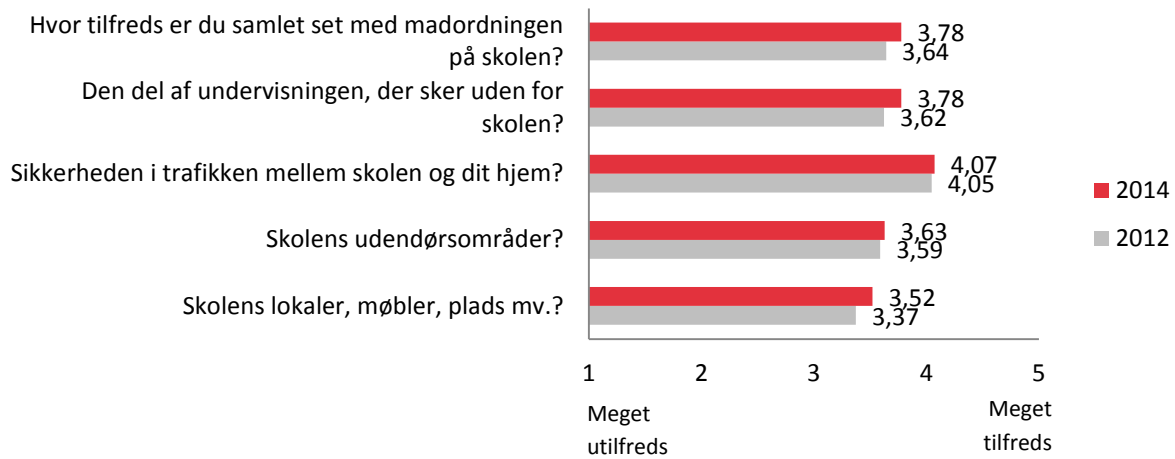
Elevernes tilfredshed med klasselæreren er også steget signifikant på en række forskellige spørgsmål. Den er steget mest på spørgsmålet om, hvorvidt klasselæreren har tid nok til eleven, og om klasselæreren har evnerne til at gøre undervisningen spændende og interessant. Spørgsmålet om klasselærerens evne til at gøre undervisningen spændende og interessant er et af de parametre, hvor elevernes tilfredshed er lavest, mens eleverne generelt er mest tilfredse med lærerens dygtighed.

Figur 21: Gennemsnitlig tilfredshed med klasselærerne



De forskellige fysiske forhold omkring skolen er generelt vurderet signifikant mere positivt i 2014 end tidligere. Dog med undtagelse af skolens udendørsområder og sikkerheden mellem skole og hjem, hvor der ikke er en signifikant forskel. Eleverne er mere tilfredse med skolens lokaler, møbler og plads end andre forhold omkring skolens indendørs- og udendørsområder. Generelt vurderes sikkerheden mellem skole og hjem højere end de øvrige fysiske forhold.

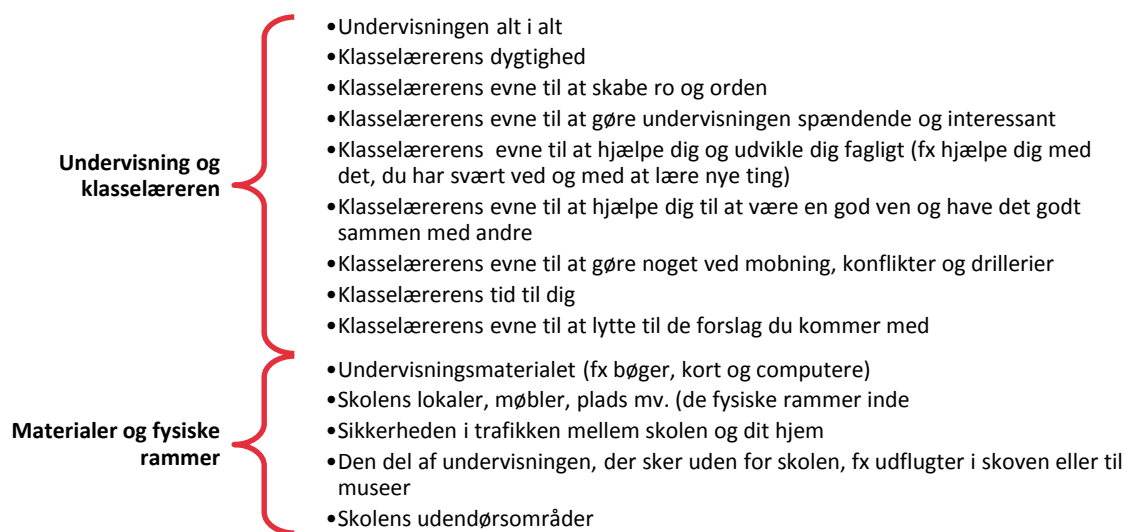
Figur 22: Gennemsnitlig tilfredshed med skolens fysiske forhold



3.2.2 Indsatsområder

Undersøgelsen blandt folkeskoleelever har identificeret to faktorer, som kan ses af nedenstående figur.

Figur 23: Oversigt over hvordan faktorerne er dannet

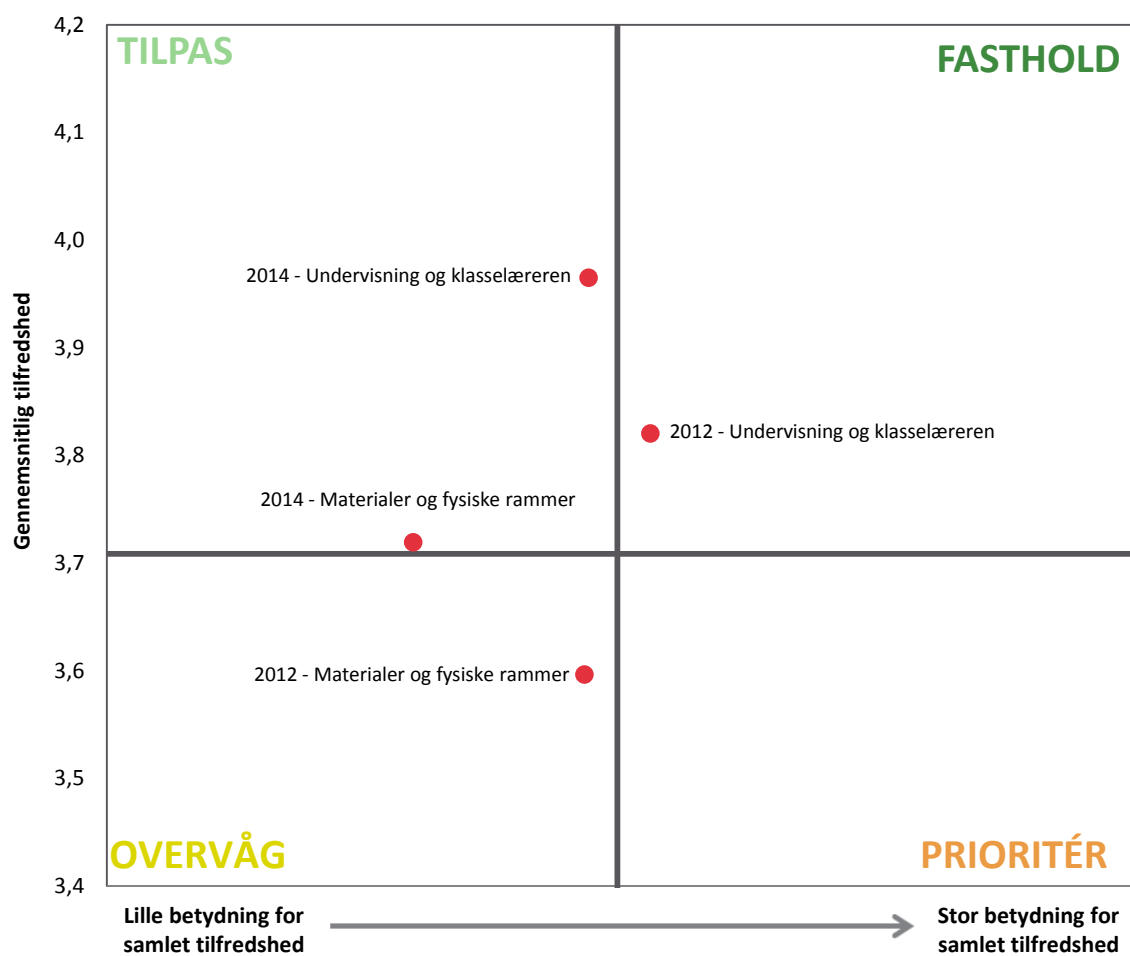


Der er for begge disse faktorer sket en signifikant positiv udvikling i tilfredsheden siden 2012. På trods af den positive udvikling er der stadig plads til forbedringer af tilfredsheden med materiale og de fysiske rammer. Den gennemsnitlige tilfredshed med materialer og fysiske rammer er på 3,72. Fokuseres der på, hvilke elementer inden for materiale og fysiske rammer, som kan være med til at forbedre den samlede tilfredshed, så er det særligt:

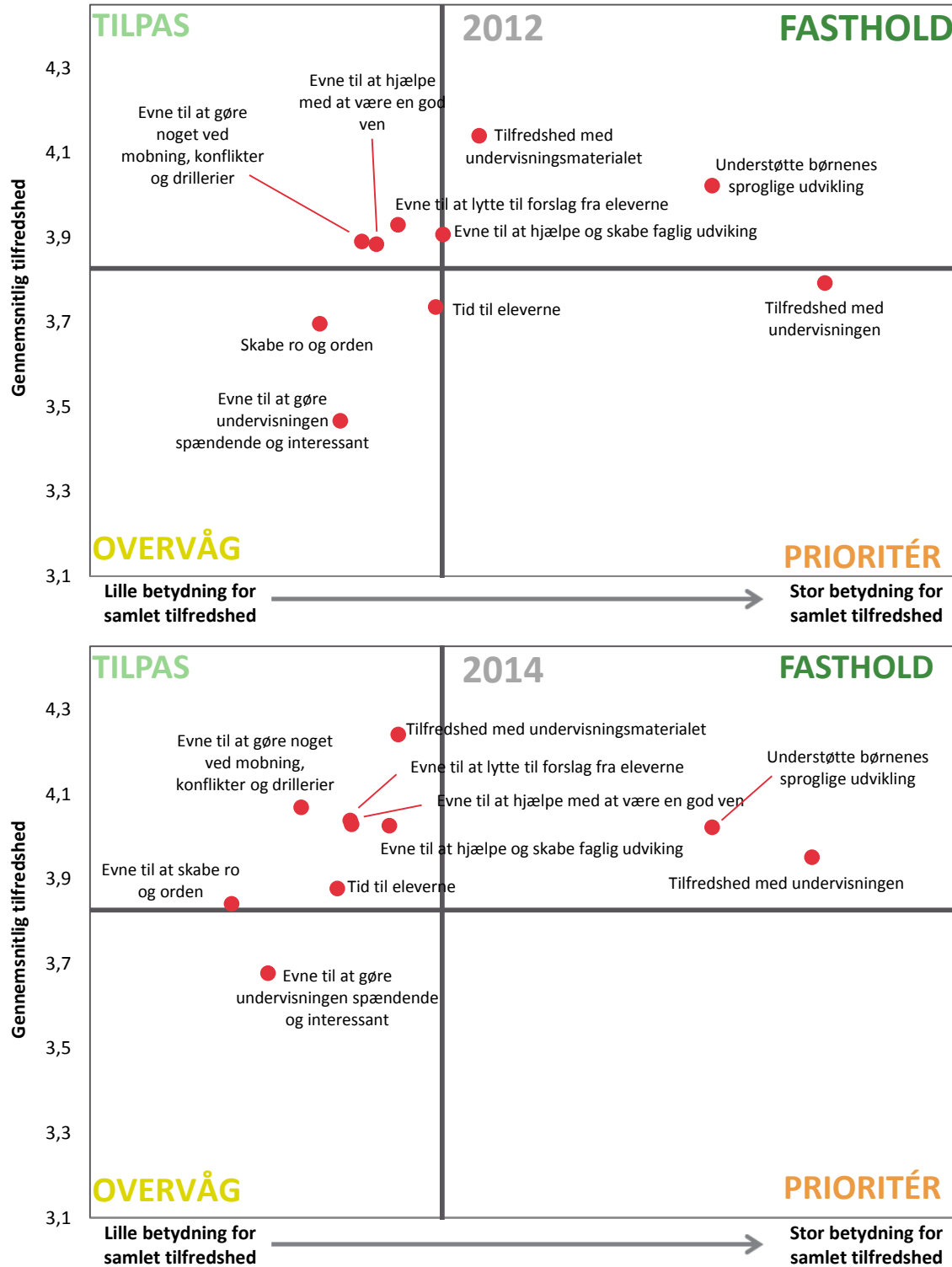
- Undervisningsmaterialerne
- Skolens lokaler, møbler og plads

For punkterne gælder, at deres betydning for tilfredsheden er nogenlunde uændret siden 2012, men at der er sket en positiv udvikling i tilfredsheden.

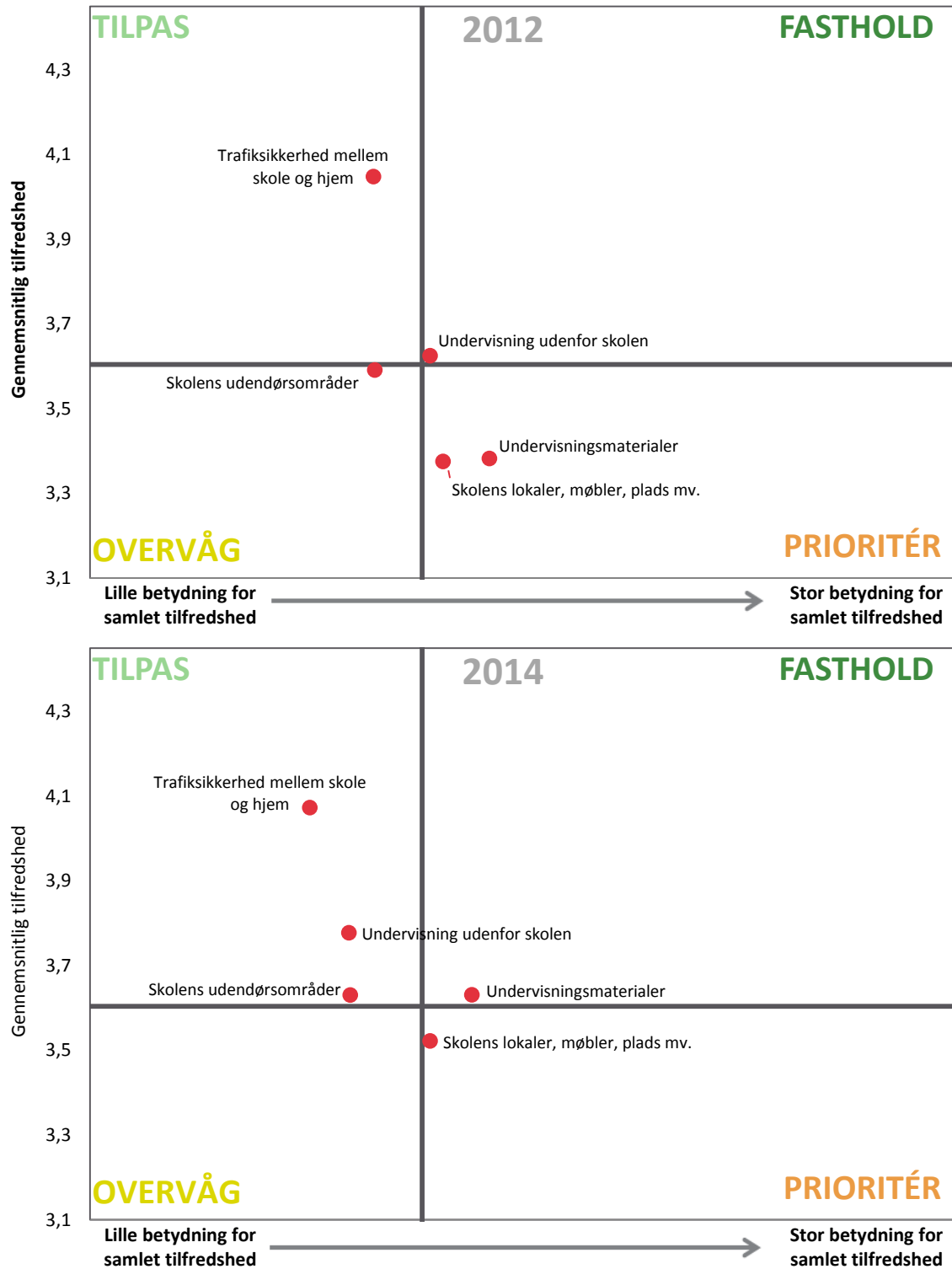
Figur 24: Indsatskort – Faktorerens betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



Figur 25: Indsatskort for undervisningen og klasselæreren. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



Figur 26: Indsatskort for materialer og fysiske rammer. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014

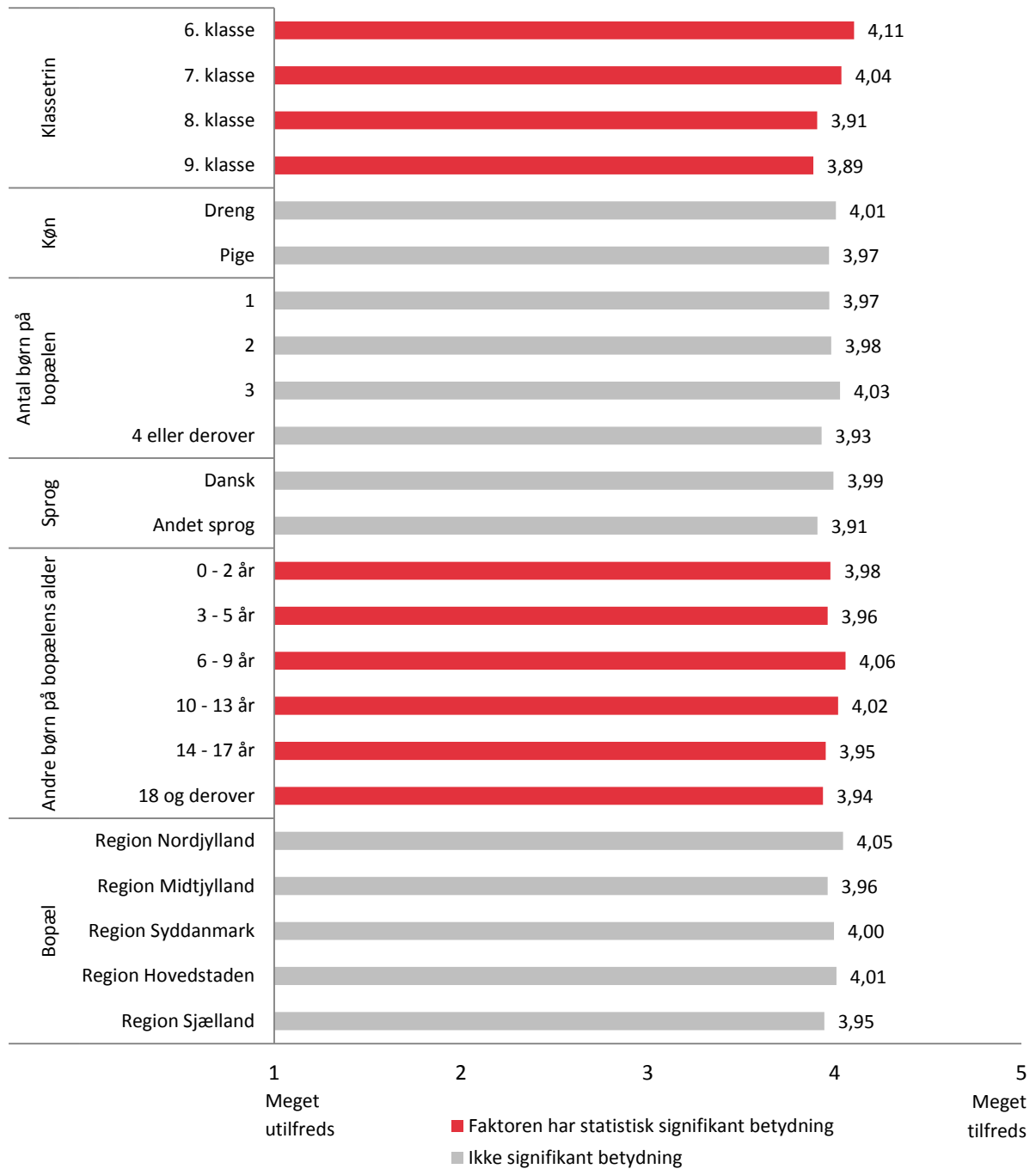


3.2.3 Baggrundsfaktorerens betydning

Af de undersøgte baggrundsfaktorer viser det sig, at der er to baggrundsspørgsmål, som har en signifikant betydning for elevernes samlede tilfredshed med skolen. Det betyder i dette tilfælde, at der er én eller flere kategorier, som er signifikant forskellig fra andre grupper.

For det første er der en signifikant sammenhæng mellem klassetrin og tilfredsheden, således at eleverne i 6. og 7. klasse generelt er mere tilfredse end eleverne i 8.-9. klasse. For det andet har det en betydning for elevernes tilfredshed, hvilken alder andre børn på bopælen har. Elever, hvor andre børn i husstanden er mellem 6 og 13 år, er mere tilfredse med skolen end elever, hvor andre børn på adressen er mellem 14 og 17 år. For de andre aldersgrupper er der ingen signifikante forskelle.

Figur 27: Baggrundsfaktorerens betydning for den samlede tilfredshed med folkeskolen



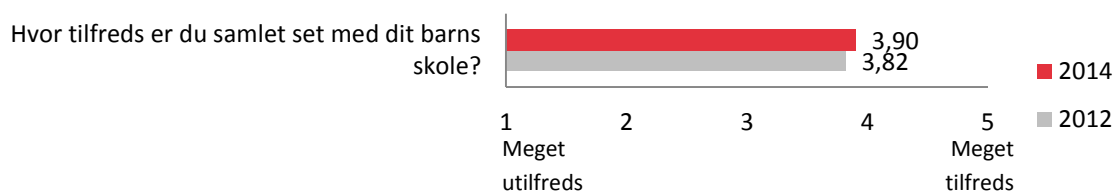
3.3 FORÆLDRE TIL FOLKESKOLEELEVER

I afsnittet vil de vigtigste fund fra undersøgelsen blive beskrevet. Dette indeholder derudover en sammenligning med den samlede tilfredshed i 2012 og 2014. Derefter bliver de væsentligste indsatsområder identificeret ved hjælp af indsatskort. Og sidst analyseres baggrundsfaktorerens betydning for den samlede tilfredshed.

3.3.1 Tilfredshed blandt forældre til folkeskoleelever

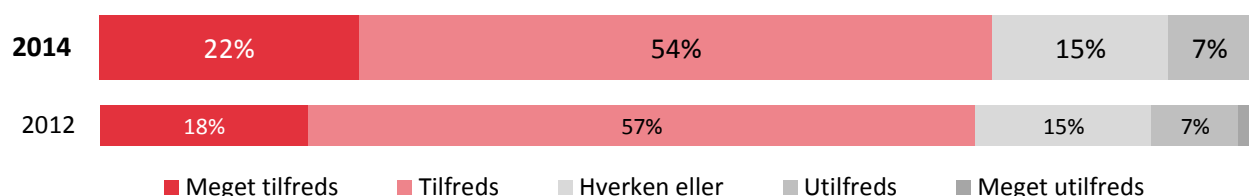
Forældrenes gennemsnitlige tilfredshed med deres barns skolegang var 3,82 i 2012, mens den i 2014 er 3,90. Tilfredsheden er således mere eller mindre uændret, om end der er tale om en signifikant positiv stigning i forældrenes tilfredshed på 0,08 på en skala fra 1 til 5.

Figur 28: Gennemsnitlig samlet tilfredshed



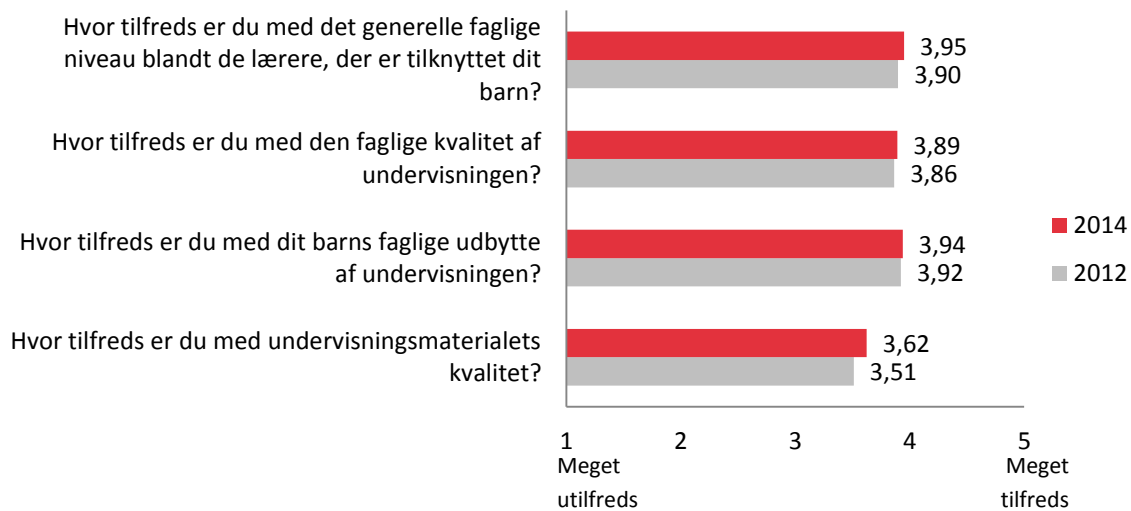
Ses der nærmere på den procentuelle fordeling af forældrenes besvarelser, så viser det sig, at andelen af forældre, der er meget tilfredse, er steget med 6 procentpoint, mens andelen af tilfredse forældre er faldet.

Figur 29: Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns skole?



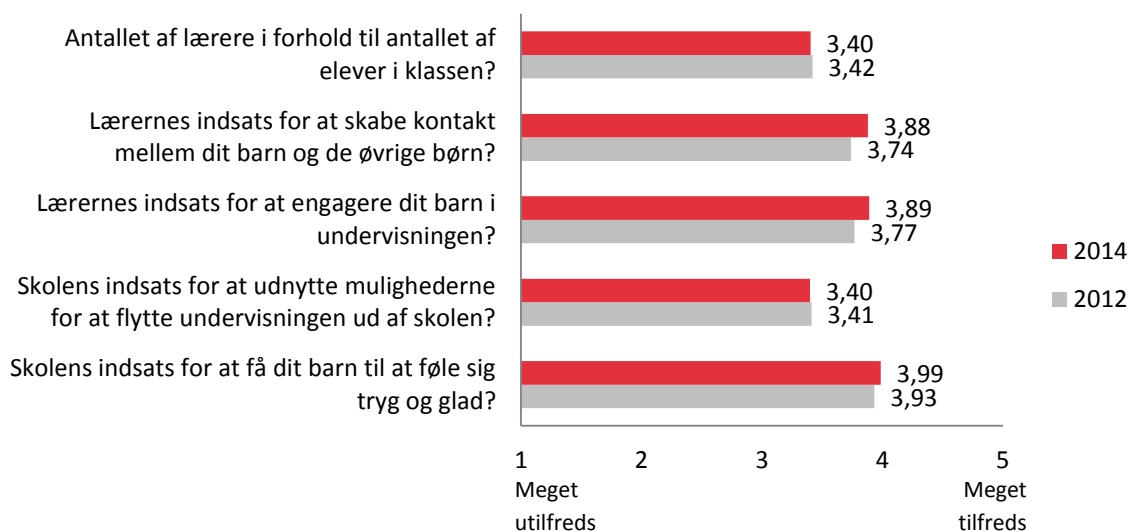
Forældrenes tilfredshed med undervisningen har været ret stabil i perioden fra 2012 til 2014, og det er kun tilfredsheden med undervisningsmaterialets kvalitet, hvor der er en signifikant stigning. Mest tilfreds er forældrene med barnets faglige udbytte, undervisningens faglige kvalitet samt det faglige niveau blandt lærerne. Her er ligger gennemsnittet på omkring 3,9 eller 4,0. Mindst tilfredse er forældrene med undervisningsmaterialets kvalitet, hvor gennemsnittet i 2012 var 3,51 og i 2014 er den 3,62.

Figur 30: Tilfredshed med undervisningen



Med hensyn til den pædagogiske indsats, så er der sket få ændringer fra 2012 til 2014. Forældrene er mest tilfredse med lærerens og skolens indsats for at skabe kontakt mellem deres barn og de øvrige børn og at engagere barnet i undervisningen. Det er netop også på disse parametre, at der er sket en signifikant positiv udvikling på 0,1-0,2. Mindst tilfredse er forældrene med antallet af lærere i forhold til elever og skolens indsats for at udnytte mulighederne for at flytte undervisningen ud af skolen. Disse faktorer har en lavere gennemsnitlig score end de øvrige faktorer omhandlende den pædagogiske indsats.

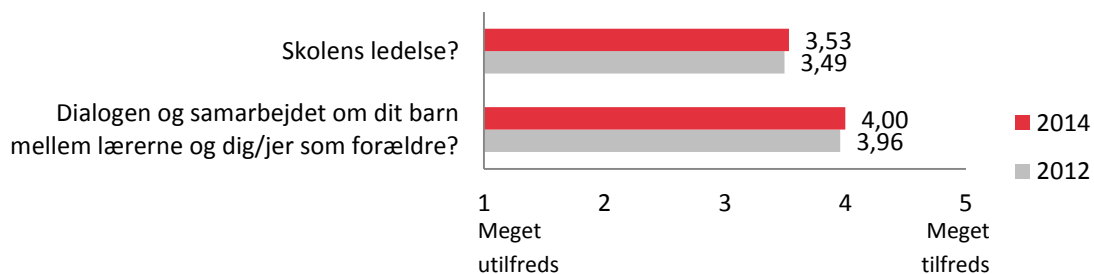
Figur 31: Gennemsnitlig tilfredshed med den pædagogiske indsats



Tilfredsheden med skole/hjem-samarbejdet er det samme som i 2012, og der ikke en signifikant forskel mellem de to år på tilfredsheden med skolens ledelse eller dialogen og samarbejdet mellem

lærere og forældrene. Forældrenes tilfredshed er størst med dialogen og samarbejdet mellem lærere og forældre, mens tilfredsheden med skolens ledelse er lidt mindre.

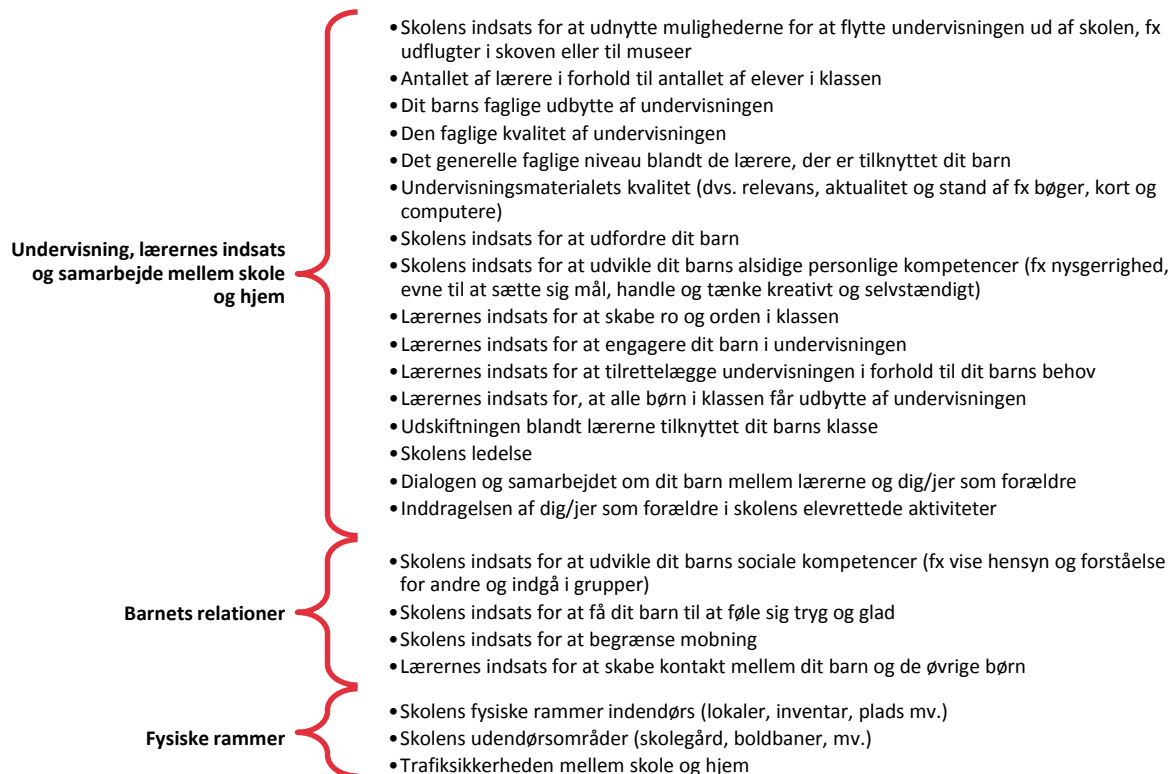
Figur 32: Gennemsnitlig tilfredshed med samarbejdet mellem skole og hjem



3.3.2 Indsatsområder

I undersøgelsen af forældre til folkeskoleelever er der identificeret tre faktorer, som kan ses af nedenstående figur.

Figur 33: Oversigt over hvordan faktorerne er dannet

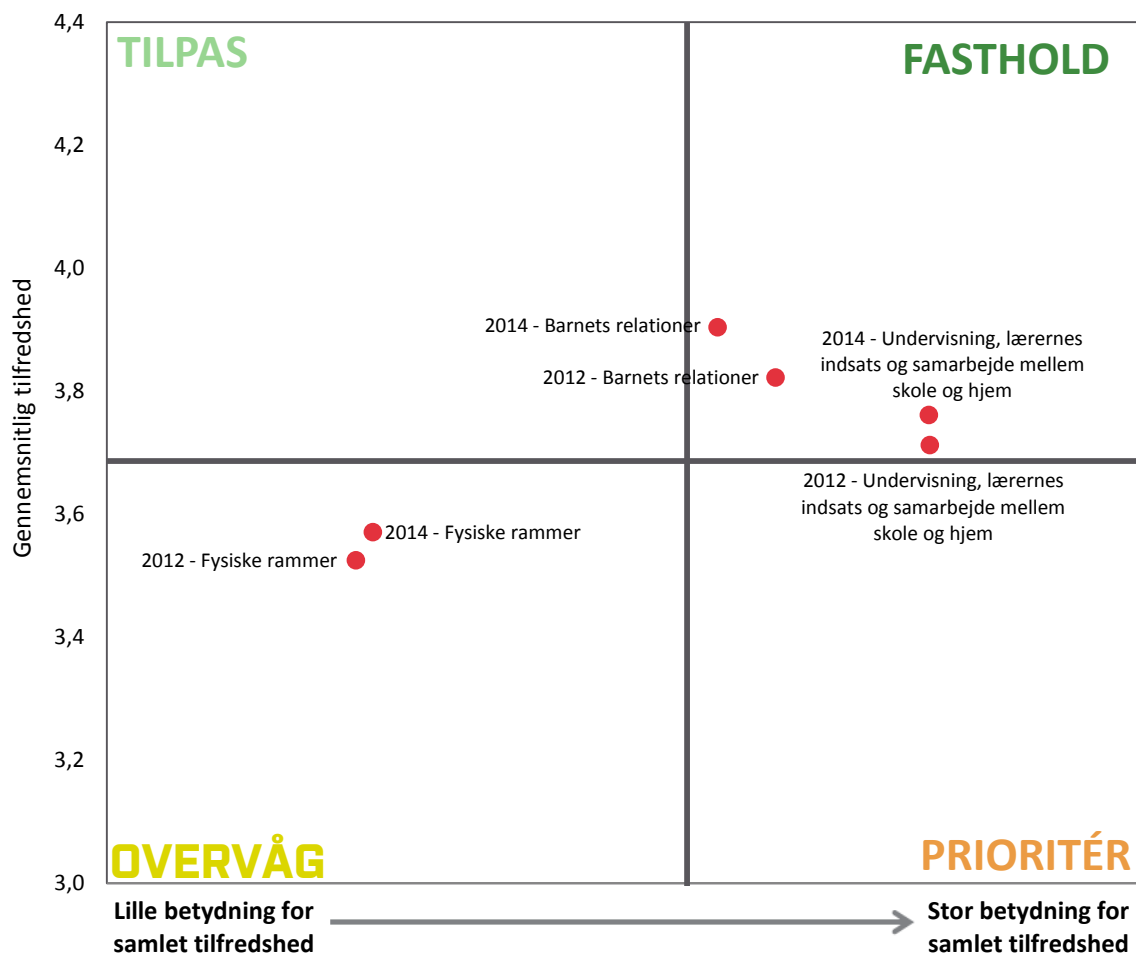


På områderne undervisning, lærerens indsats og samarbejde mellem skole og hjem er der sket en signifikant forbedring af tilfredsheden siden 2012. Der er ikke signifikant forskel mellem tilfredsheden med de fysiske rammer over de to undersøgelsesår. Den største betydning for den samlede tilfredshed er faktoren undervisning, lærernes indsats og samarbejdet mellem skole og hjem, og det er nødvendigt at fastholde eller forbedre tilfredsheden med området for at fastholde den samlede tilfredshed. Inden for dette område er det muligt at forbedre den samlede tilfredshed ved at fokusere på:

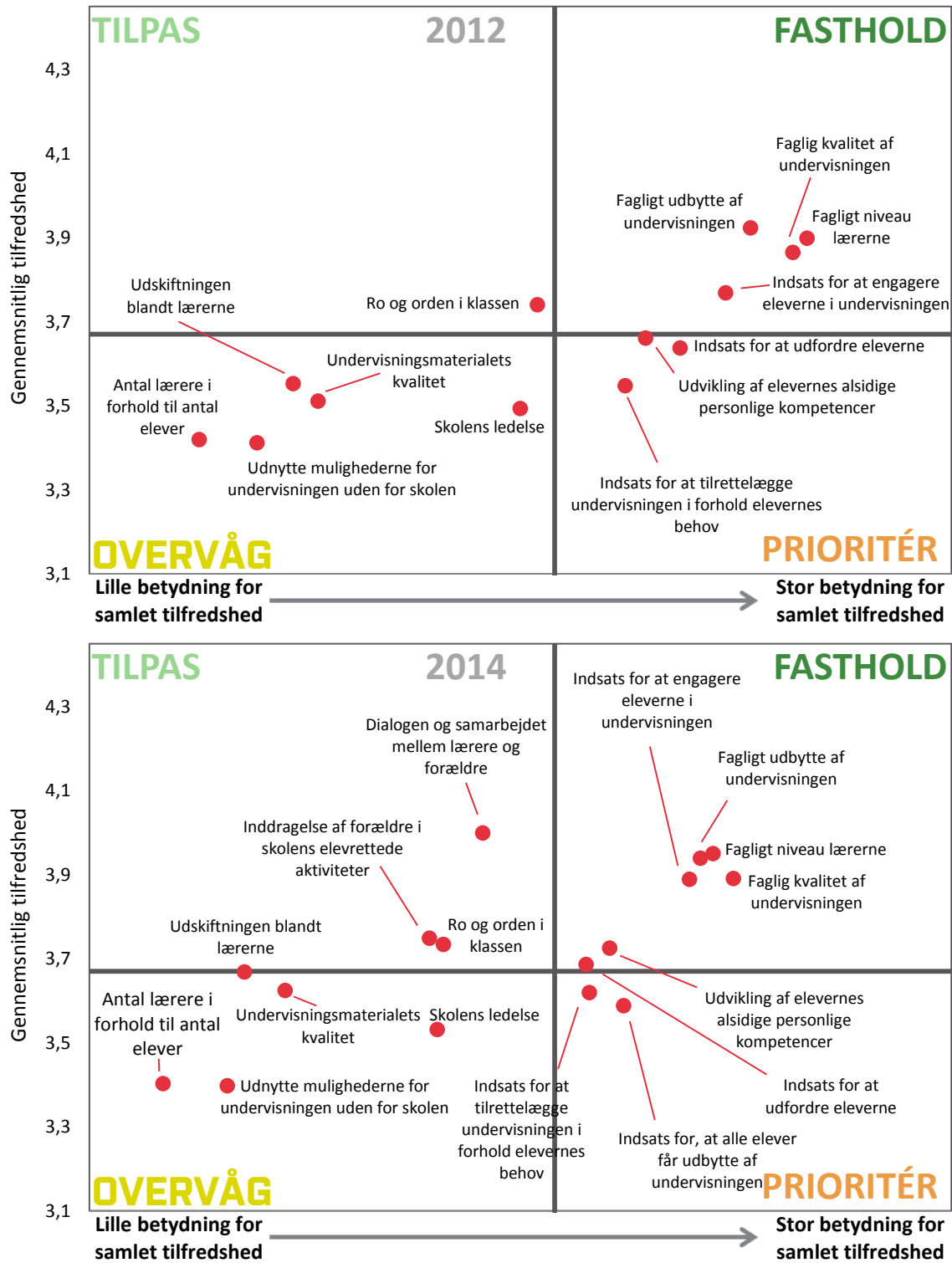
- Indsatsen for alle elever får udbytte af undervisningen
- Tilrettelæggelsen af undervisningen i forhold til elevernes behov
- Indsats for at udfordre eleverne
- Udvikling af elevernes alsidige personlige kompetencer

På trods af, at tilfredsheden med de **fysiske rammer** fortsat er relativt lavt, så er betydningen for den samlede tilfredshed relativt lav. Det er imidlertid vigtigt at overvåge området, da den relativt lave tilfredshed på sigt kan få betydning for den samlede tilfredshed. Inden for de fysiske rammer er det nødvendigt at prioritere tilfredsheden med skolens fysiske rammer indendørs for at forbedre den samlede tilfredshed.

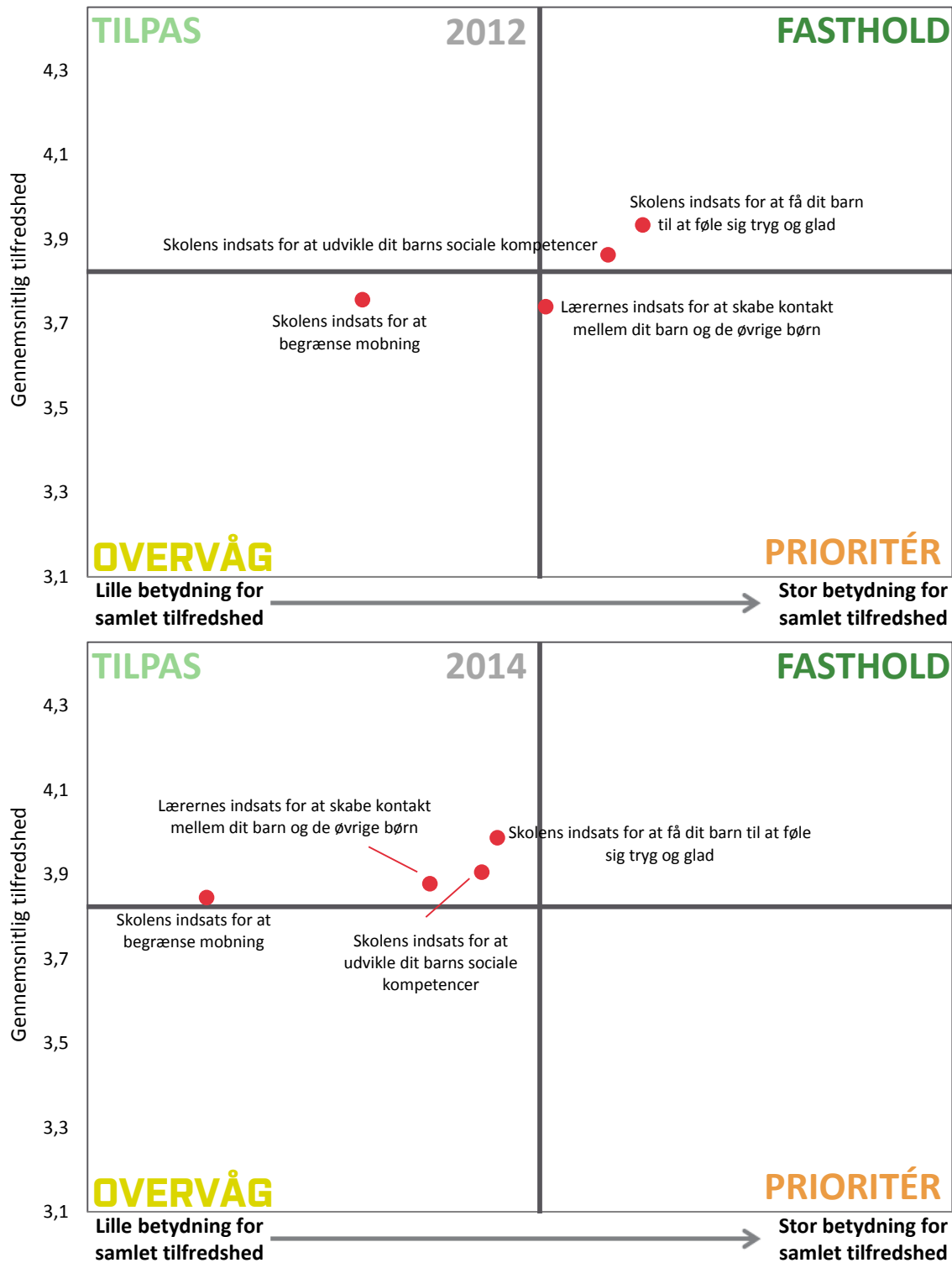
Figur 34: Indsatskort – Faktorerens betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



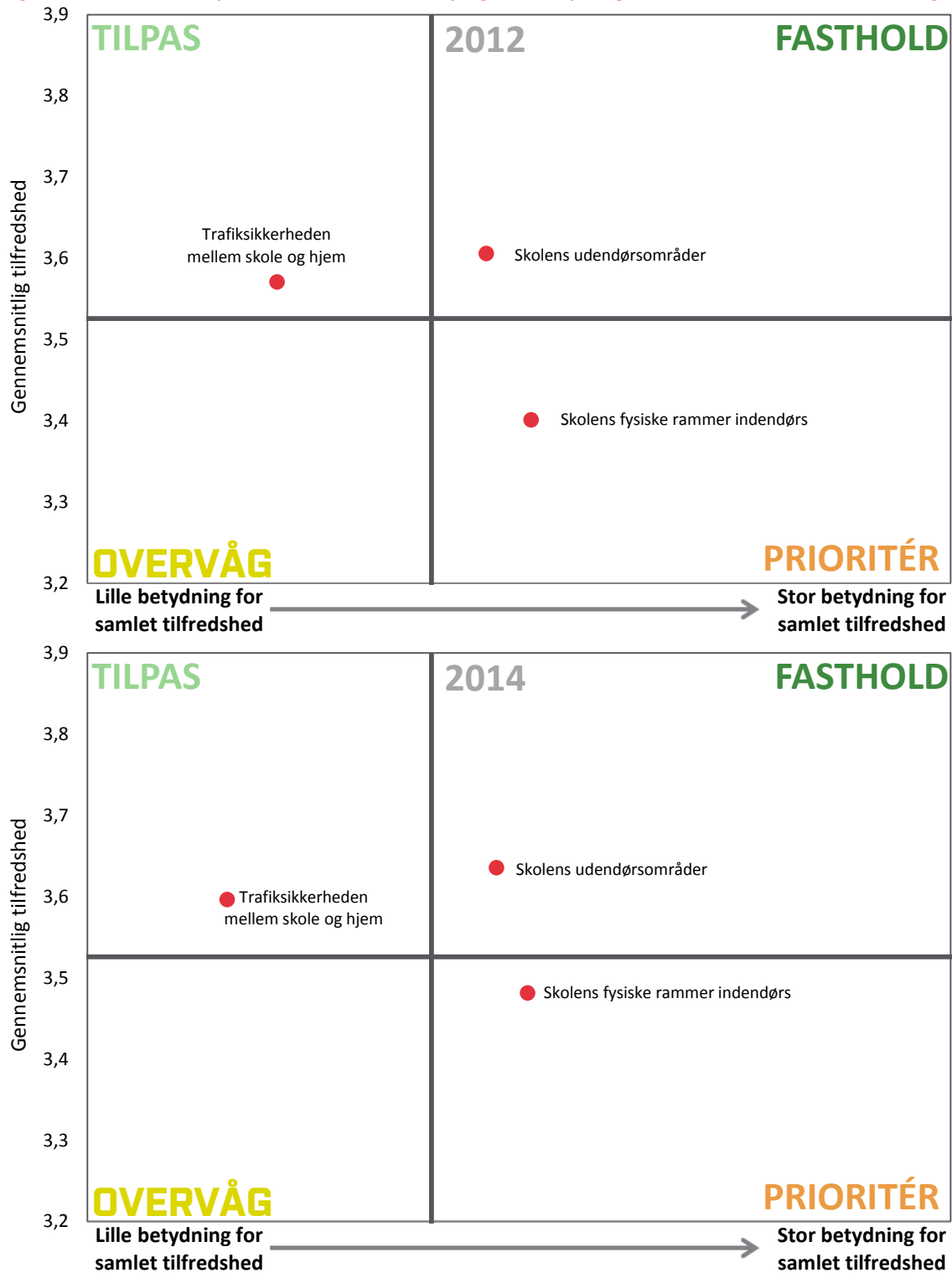
Figur 35: Indsatskort for undervisning, lærernes indsats og samarbejdet mellem skole og hjem. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



Figur 36: Indsatskort for barnets relationer. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



Figur 37: Indsatskort for fysiske rammer. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



3.3.3 Baggrundsfaktorens betydning

Nedenstående figur viser baggrundsfaktorens betydning for forældrenes samlede tilfredshed med deres barns skole. Det fremgår heraf, at tre faktorer har betydning for tilfredsheden. Først og fremmest synes tilfredsheden at være større blandt forældre, der har bopæl i Region Nordjylland, Midtjylland og Syddanmark. Derudover er forældre, der har børn i aldersgrupperne 0-2 år og 3-5 år også mere tilfredse end de øvrige forældre. Og i forlængelse heraf viser analysen også, at forældre med børn i 0. klasse også er mere tilfredse.

Figur 38: Baggrundsfaktorerens betydning



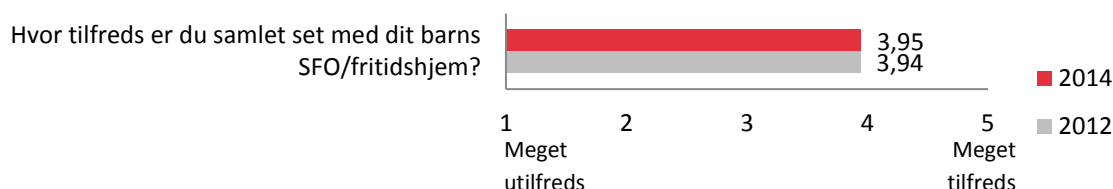
3.4 FORÆLDRE TIL BØRN I SFO/FRITIDSHJEM

I afsnittet vil de vigtigste fund fra undersøgelsen blive beskrevet. Dette indeholder derudover en sammenligning med den samlede tilfredshed i 2012 og 2014. Derefter bliver de væsentligste indsatsområder identificeret ved hjælp af indsatskort. Til sidst analyseres baggrundsfaktorerens betydning for den samlede tilfredshed.

3.4.1 Tilfredshed blandt forældre til børn i SFO/fritidshjem

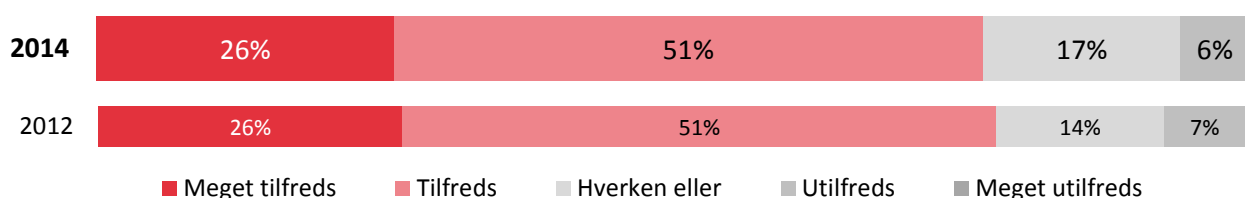
Forældrenes gennemsnitlige tilfredshed med deres børns SFO/fritidshjem på 3,95 i 2014. Dette er ikke signifikant forskelligt fra tilfredsheden i 2012.

Figur 39: Gennemsnitlig samlet tilfredshed



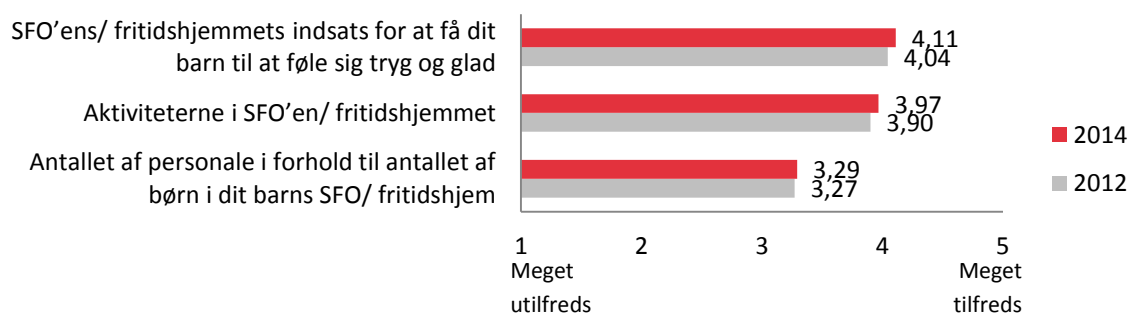
Fordelingen blandt forældrenes besvarelser har ligesom gennemsnittet ikke ændret sig det store. Og der er lidt over en fjerdedel af forældrene, som er meget tilfredse med barnets SFO/fritidshjem.

Figur 40: Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns SFO?



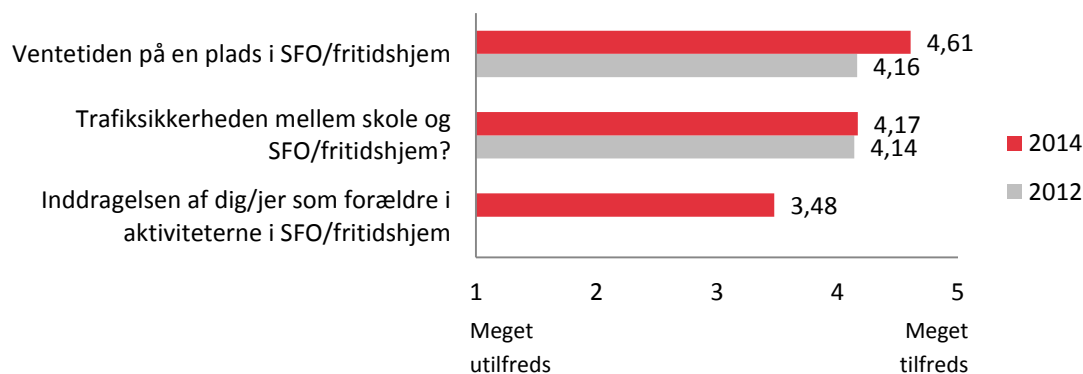
Over en tredjedel af forældrene er meget tilfredse med SFO'ens/fritidshjemets indsats for at få deres barn til at føle sig tryk og glad, og lidt under en tredjedel af forældrene er meget tilfredse med aktiviteterne i SFO'en/fritidshjemmet. Generelt gælder det, at forældrene er mest tilfredse med personalets indsats omkring mobning, konflikthåndtering og det faglige niveau. På den anden side er forældre mindre tilfredse med antallet af personale i forhold til antallet af børn i deres barns SFO/fritidshjem.

Figur 41: Gennemsnitlig tilfredshed med den pædagogiske indsats



Mere end ni ud af ti forældre er tilfredse eller meget tilfredse med ventetiden på at få en plads i SFO/fritidshjem. Dette medfører, at den gennemsnitlige tilfredshed er på 4,61, hvilket er en signifikant forbedring på 0,45 sammenlignet med tilfredsheden i 2012. Over halvdelen af forældrene er meget tilfredse med trafiksikkerheden mellem skole og SFO/fritidshjem, dog er den gennemsnitlige tilfredshed på dette parameter ikke signifikant forskellig fra 2012. Færre end hver femte forælder er meget tilfreds med inddragelsen af dem som forælder i aktiviteter i SFO'en/fritidshjemmet. På den anden side viser det sig, at både den gennemsnitlige tilfredshed er større, og andelen af meget tilfredse er større på de spørgsmål, som omhandler den mere generelle involvering og dialog.

Figur 42: Gennemsnitlig tilfredshed med samarbejdet, fysiske rammer og fleksibilitet



3.4.2 Indsatsområder

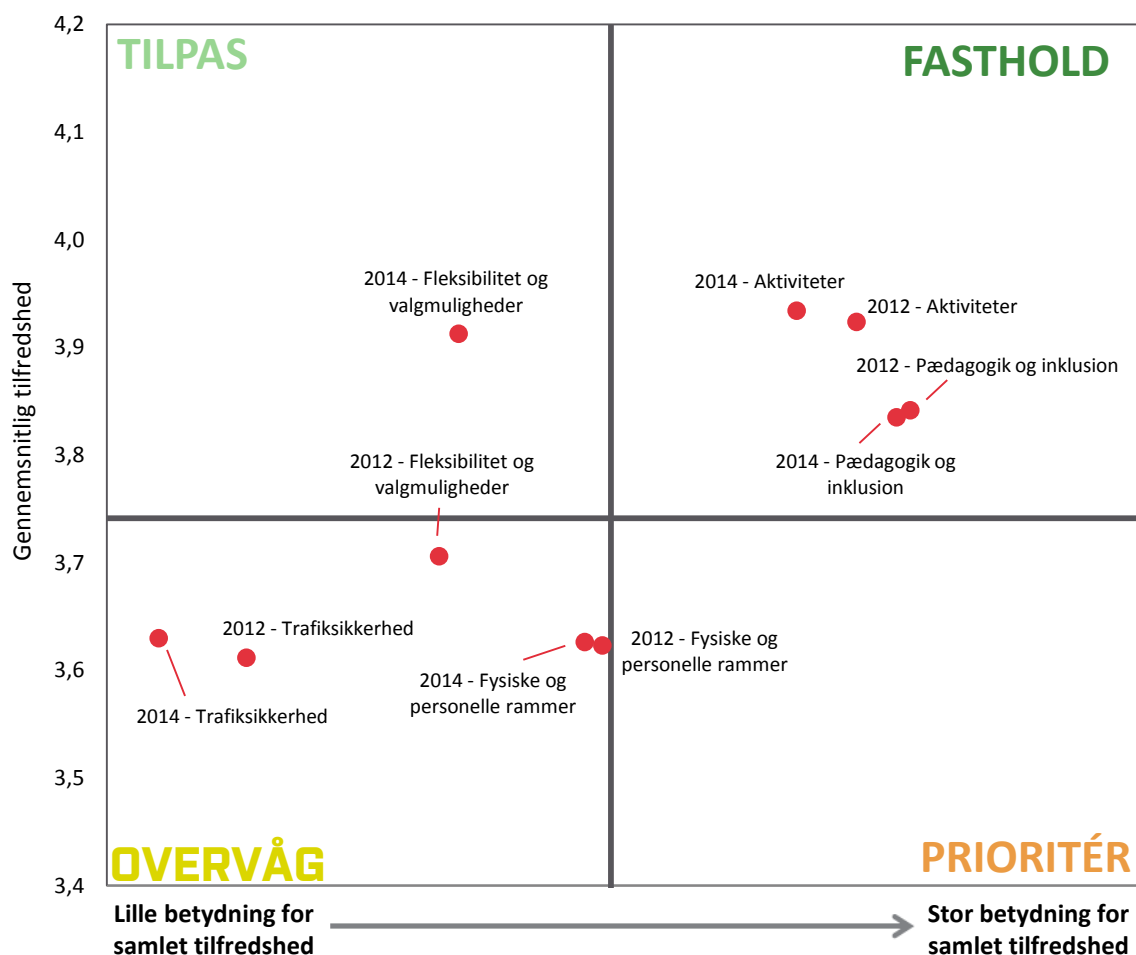
På området for forældre til børn i SFO/fritidshjem er der identificeret fem faktorer, som kan ses af nedenstående figur.

Figur 43: Oversigt over hvordan faktorerne er dannet

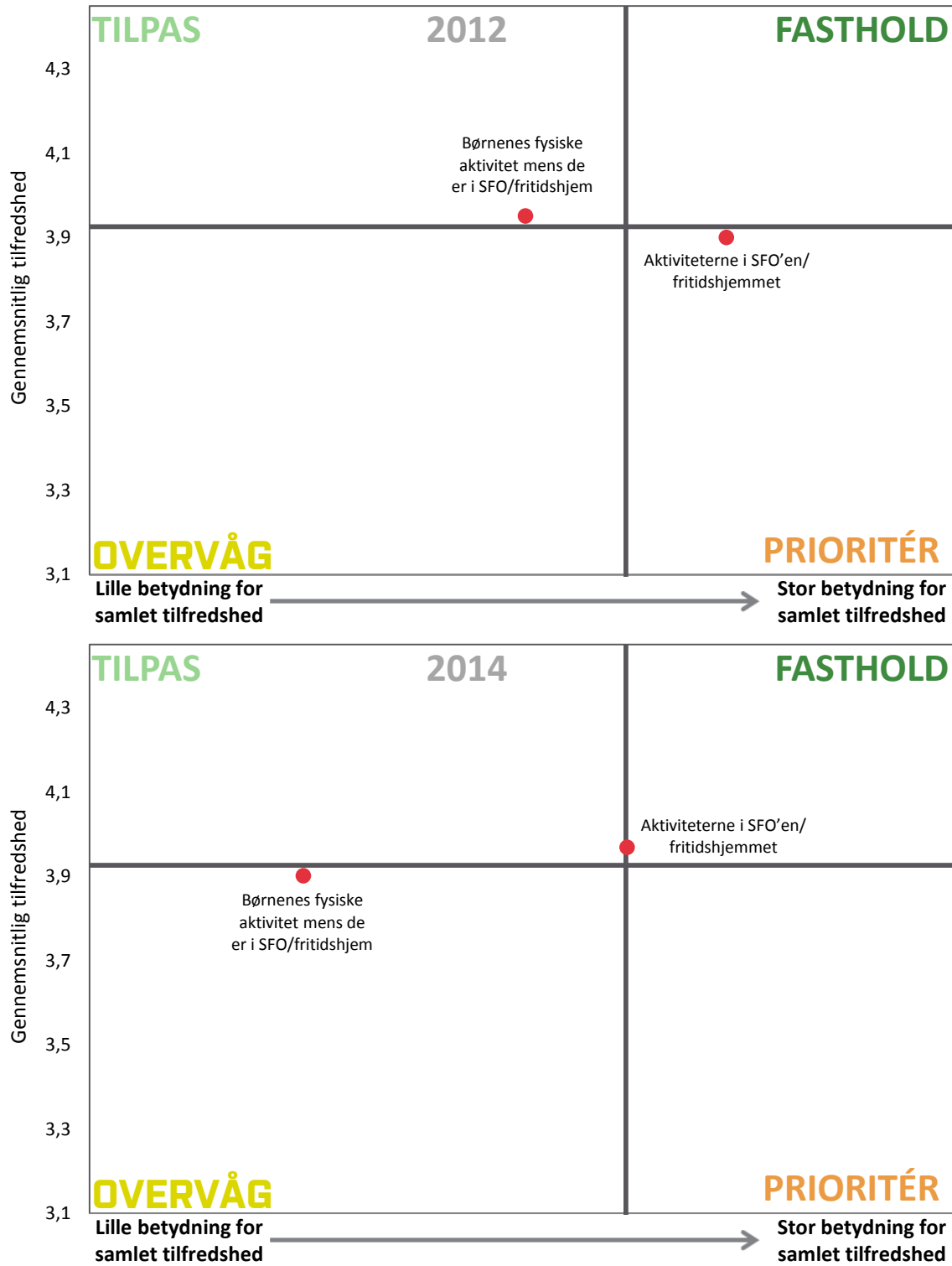


Der er ikke sket signifikante ændringer med tilfredsheden på de fleste af disse faktorer. Undtagelsen er dog fleksibilitet og valgmuligheder, hvor tilfredsheden er steget signifikant. For at forbedre og fastholde den samlede tilfredshed med SFO'erne/fritidshjemmene er det nødvendigt at holde fokus på tilfredsheden med aktiviteter samt personalets generelle og pædagogiske indsats. Tilfredsheden er desuden relativt lav med de fysiske og personelle rammer, så her er der et relativt stort forbedringspotentiale samtidig med, at betydningen er betydelig om end mindre end for de to første faktorer.

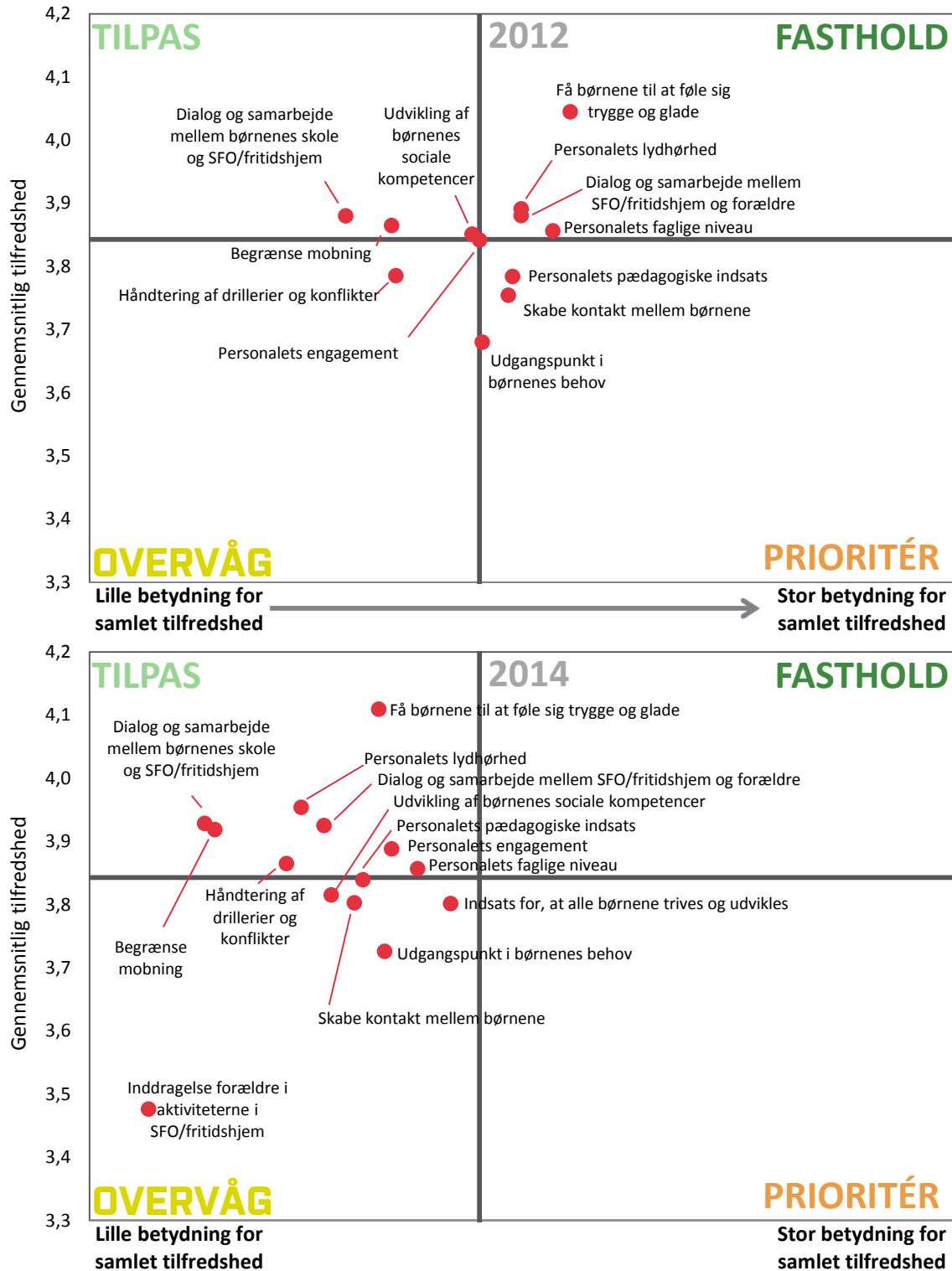
Figur 44: Indsatskort – Faktorerens betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



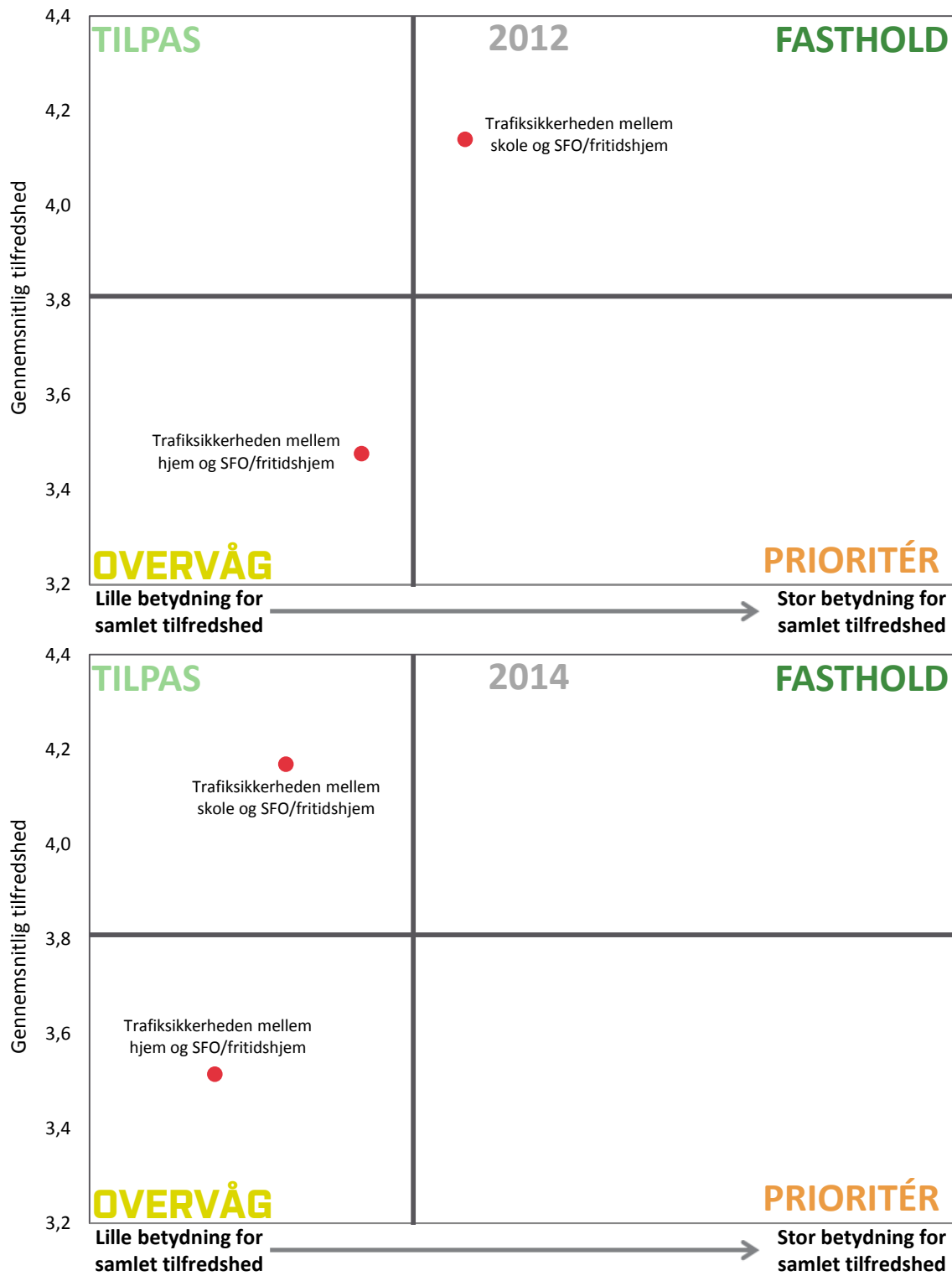
Figur 45: Indsatskort for aktiviteter. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



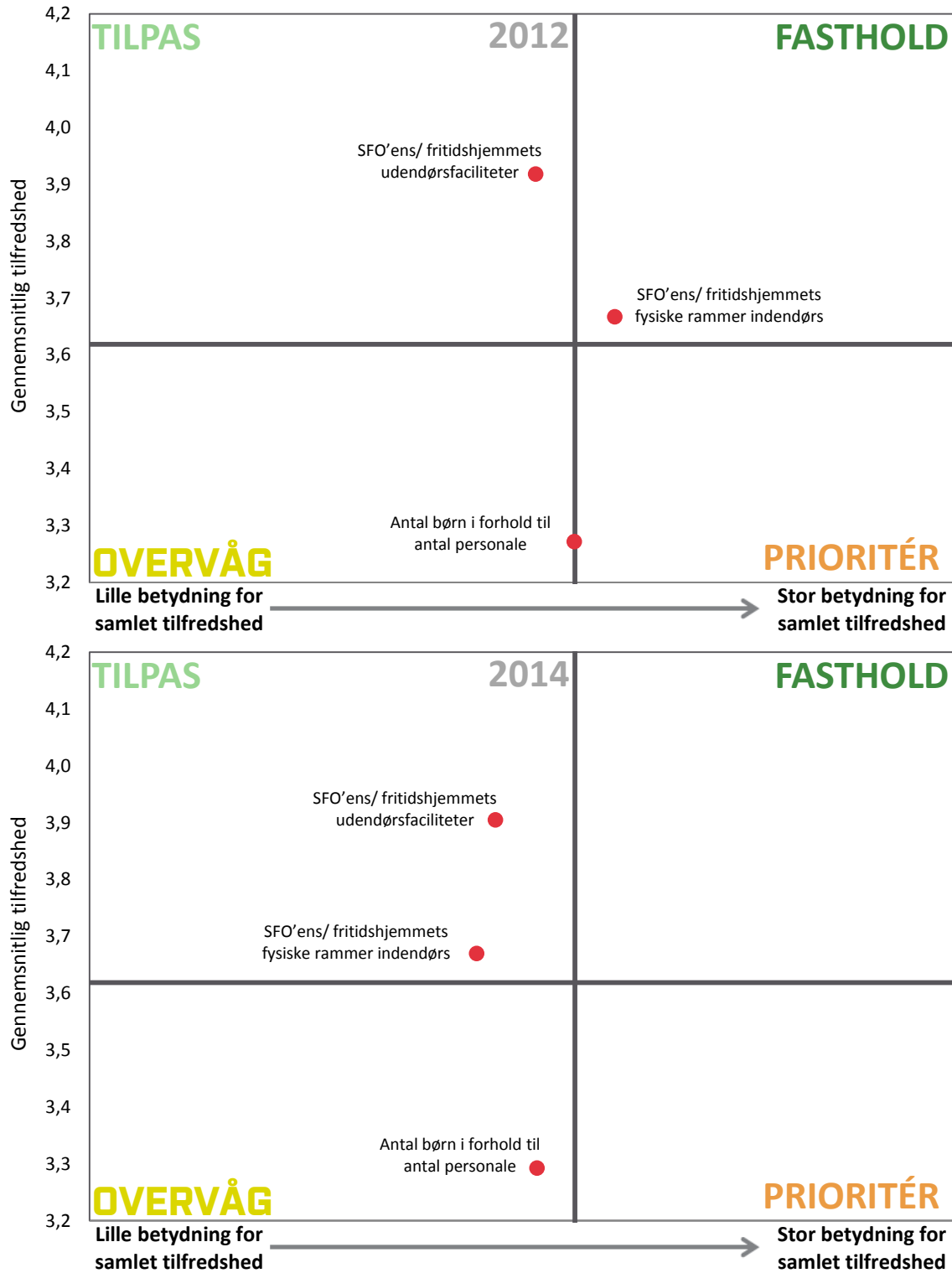
Figur 46: Indsatskort for personalets generelle og pædagogiske indsats. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



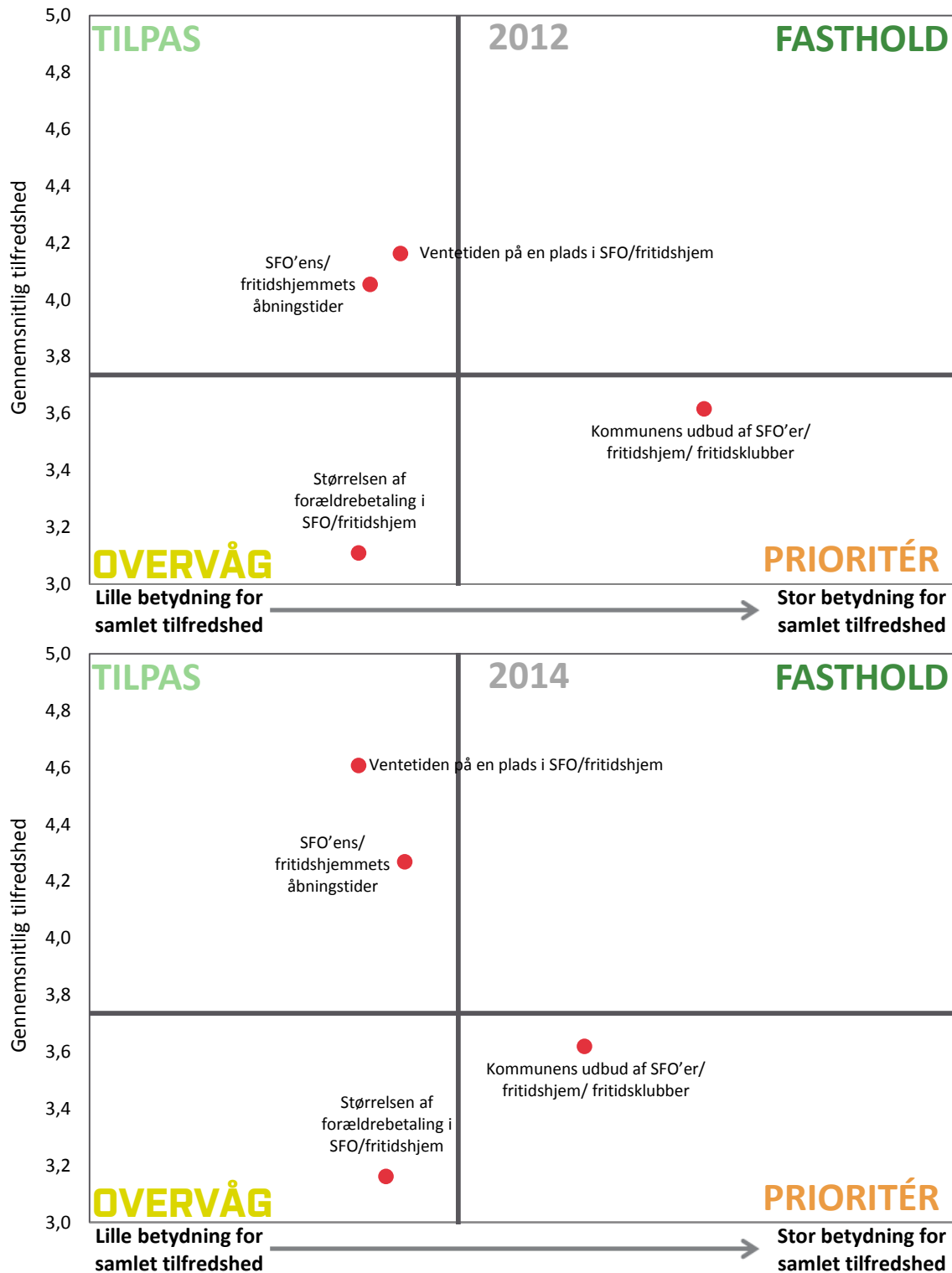
Figur 47: Indsatskort for trafiksikkerhed. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



Figur 48: Indsatskort for fysiske og personelle rammer. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



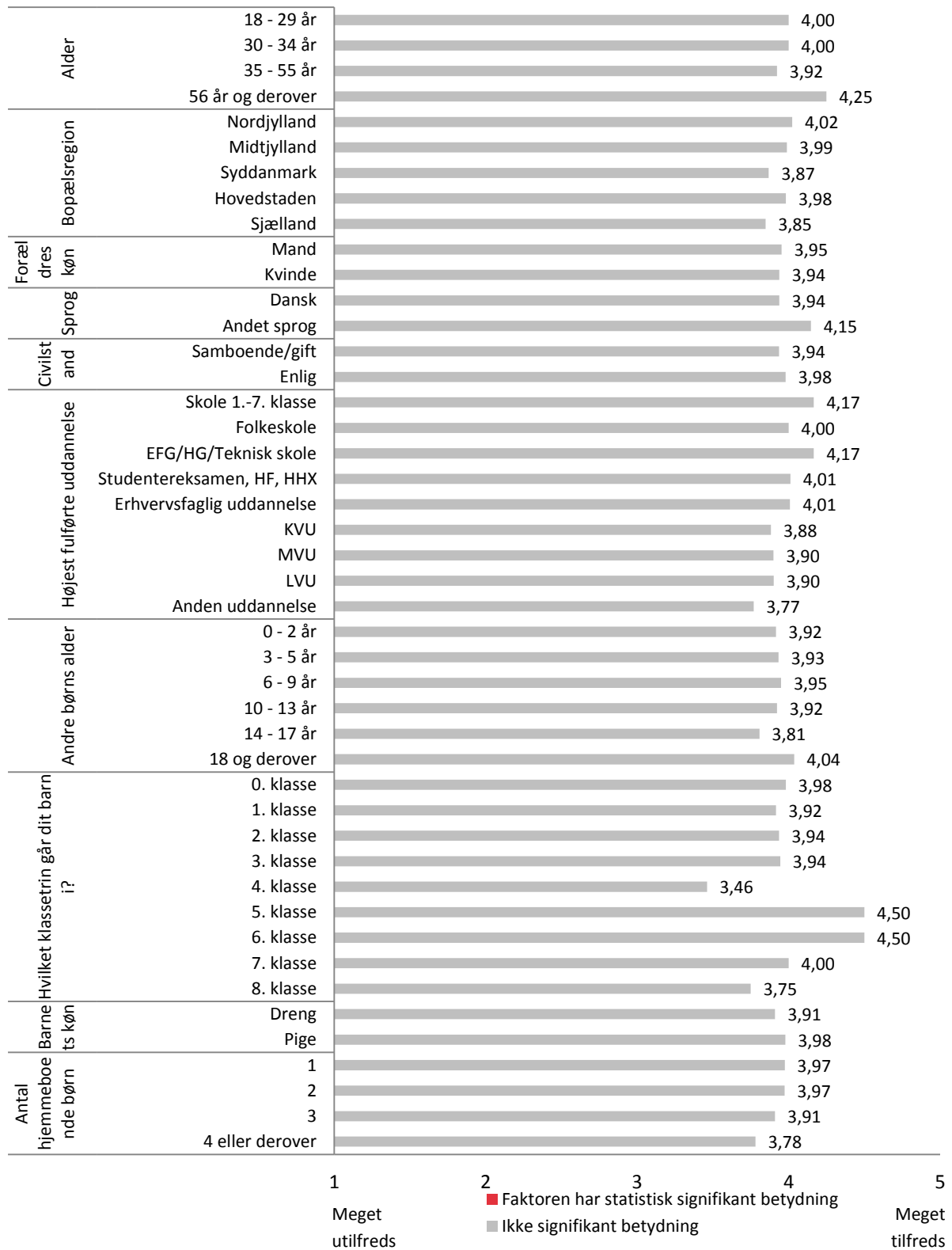
Figur 49: Indsatskort for fleksibilitet og valgmuligheder. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



3.4.3 Baggrundsfaktorerens betydning

Der er ingen af baggrundsfaktorerne, som viser sig at have en signifikant betydning for forældrenes samlede tilfredshed med barnets SFO/fritidshjem.

Figur 50: Baggrundsfaktorerens betydning for den samlede tilfredshed med SFO/fritidshjem.



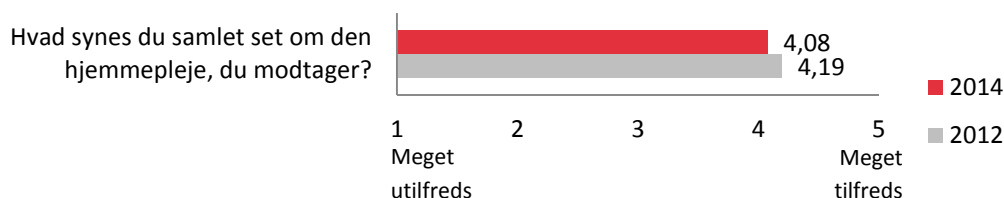
3.5 BRUGERE SOM MODTAGER HJEMMEPLEJE

I afsnittet vil de vigtigste fund fra undersøgelse blive beskrevet. Dette indeholder derudover en sammenligning med den samlede tilfredshed i 2012 og 2014. Derefter bliver de væsentligste indsatsområder identificeret ved hjælp af indsatskort. Til sidst analyseres baggrundsfaktorerens betydning for den samlede tilfredshed.

3.5.1 Tilfredshed med hjemmeplejen

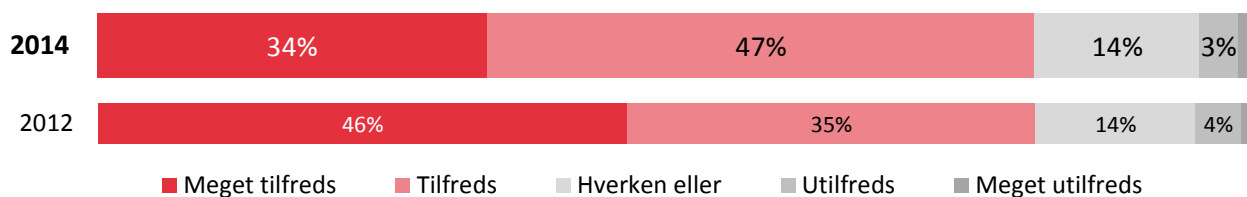
I 2012 var brugernes gennemsnitlige tilfredshed med den hjemmepleje de modtager 4,19, mens den i 2014 er på 4,08. Der er sket et signifikant fald i den samlede tilfredshed.

Figur 51: Samlet vurdering af hjemmeplejen



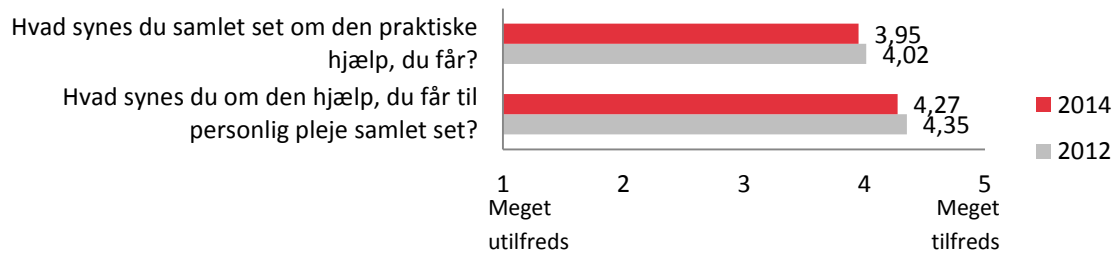
Af den procentuelle fordeling fremgår det, at det marginale fald i tilfredsheden skyldes, at forholdet mellem *meget* tilfredse og tilfredse brugere har ændret sig. Således er andelen af *meget* tilfredse brugere er blevet reduceret med 11 procentpoint, og andelen af tilfredse brugere er blevet tilsvarende større.

Figur 52: Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?



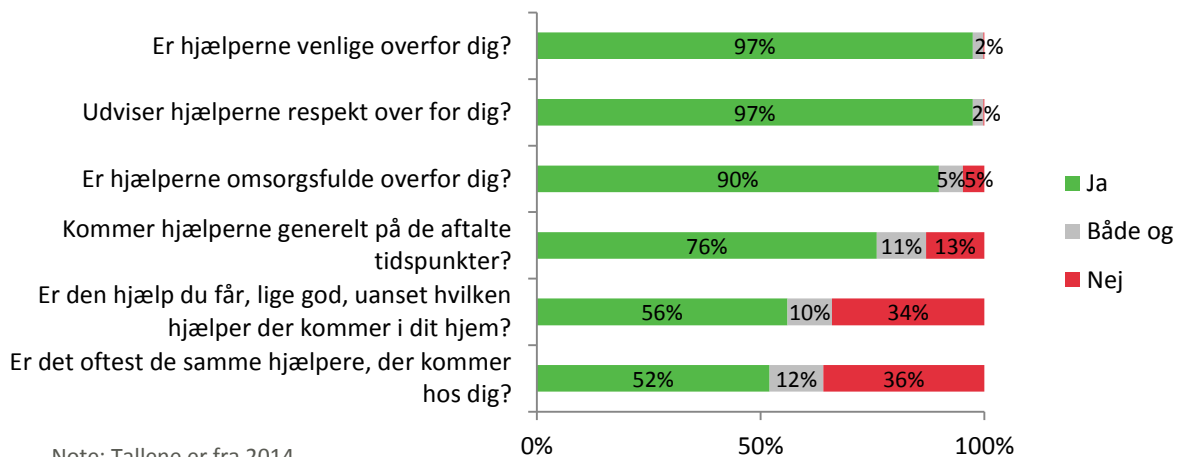
Denne svagt negative tendens ses også af brugernes samlede vurdering af den personlige pleje, hvor der er en svagt negativ tendens både for tilfredsheden med den praktiske hjælp og tilfredsheden med den personlige pleje. Dog er der ikke signifikant forskel.

Figur 53: Samlet tilfredshed med den praktiske- og personlige pleje



Der eksisterer i 2014 stor tilfredshed med de hjælpere, der kommer i brugernes hjem. Mere end ni ud af ti brugere oplever således både hjælperne som venlige, omsorgsfulde og respektfulde. Derudover oplever mere end tre ud af fire brugere også, at hjælperne kommer på de aftalte tidspunkter. Brugere er lidt mere splittede på spørgsmålene om, hvorvidt det er de samme hjælpere der oftest kommer, og om hjælpen er lige god uanset, hvem der kommer.

Figur 54: Tilfredsheden med hjælperne

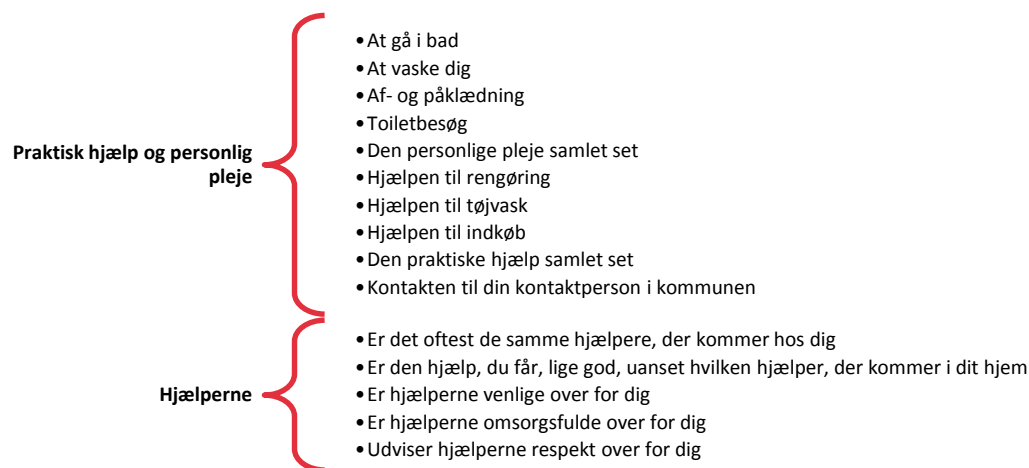


Note: Tallene er fra 2014.

3.5.2 Indsatsområder

På hjemmeplejeområdet er der identificeret to faktorer, som kan ses af nedenstående figur.

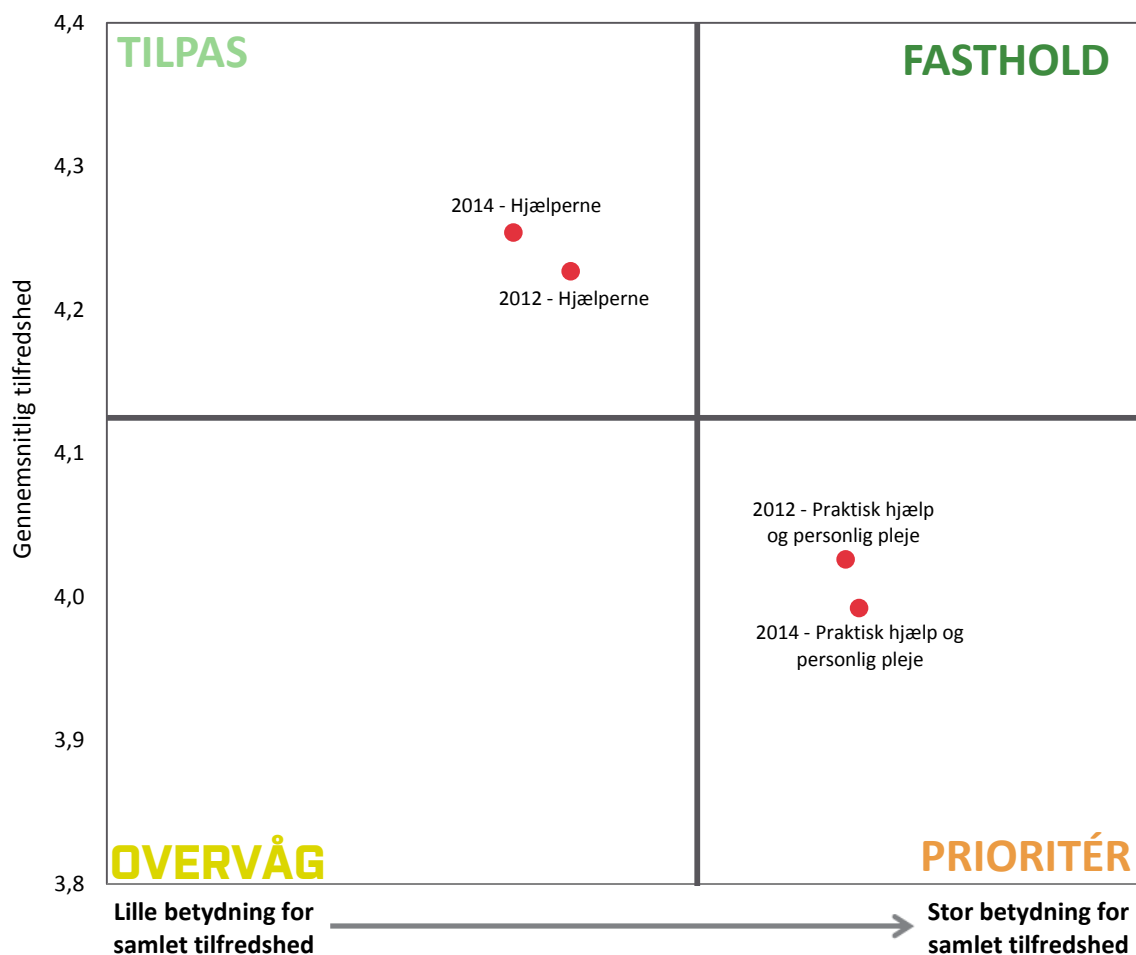
Figur 55: Oversigt over hvordan faktorerne er dannet



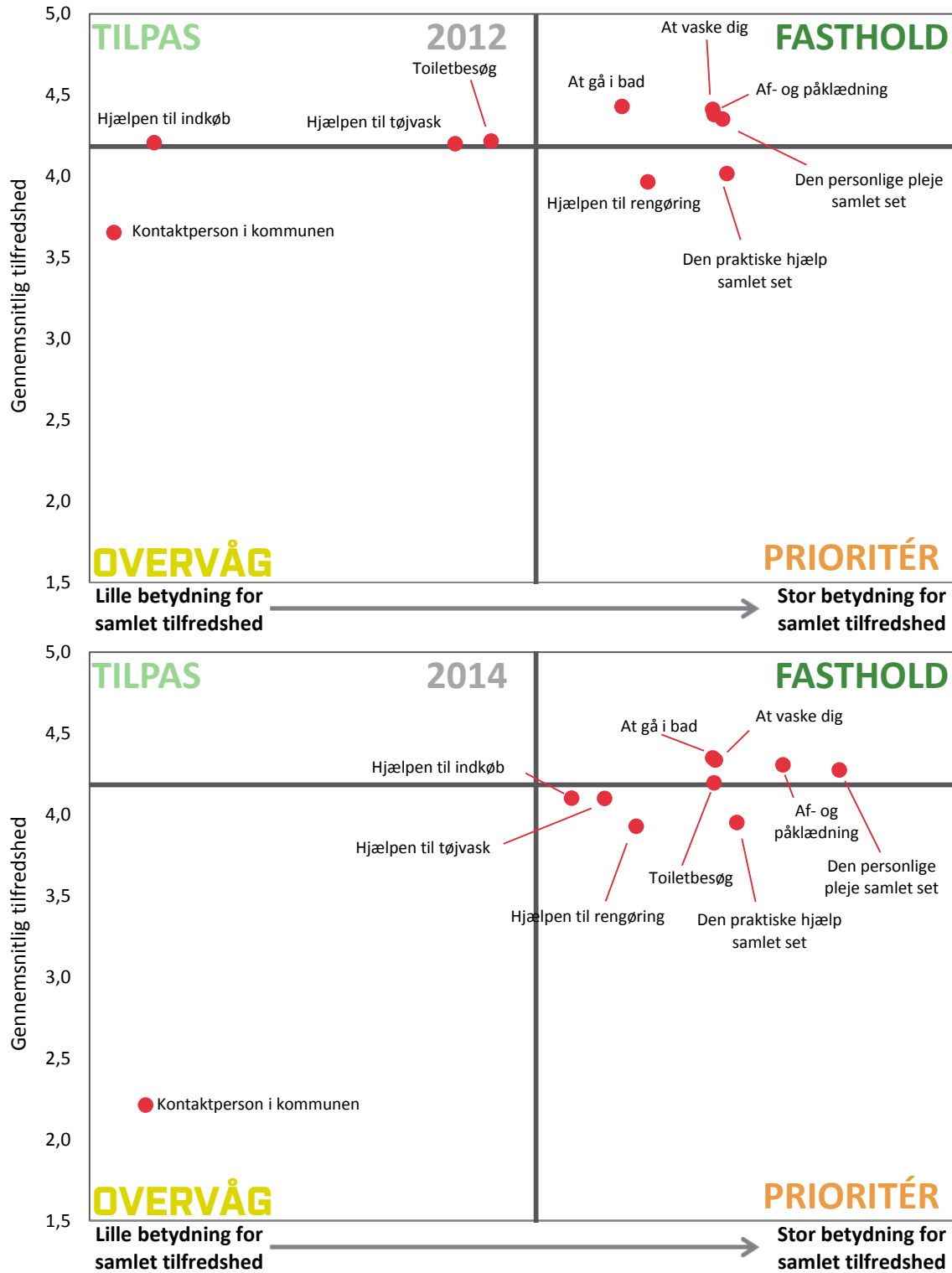
Indsatskortet viser, at det særligt er gennem den praktiske hjælp og personlig pleje, at den samlede tilfredshed med hjemmeplejen kan forbedres. Det betyder stadig meget for tilfredsheden i 2014 og inden for dette område er det særligt hjælpen til rengøringen og den praktiske hjælp samlet set, som påvirker den samlede tilfredshed med hjemmeplejen.

Tilfredsheden med hjælpen til af- og påklædning og tilfredsheden med den personlige hjælp samlet set er områder, der har stor betydning for den samlede tilfredshed, og da der i forvejen er relativt høj tilfredshed med områderne, er det områder, hvor tilfredsheden med fordel kan fastholdes.

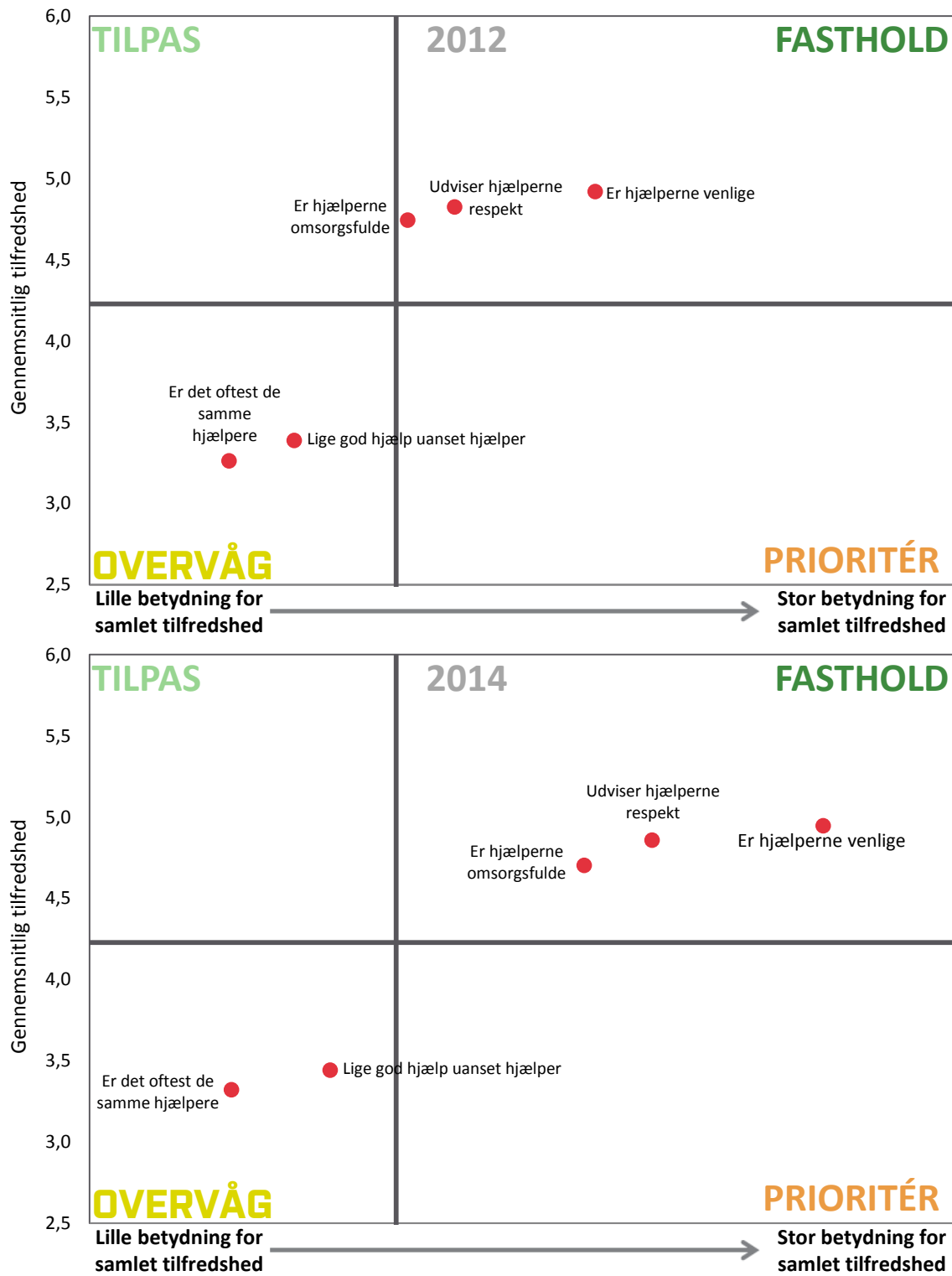
Figur 56: Indsatskort – Faktorerets betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



Figur 57: Indsatskort for praktisk hjælp og personlig pleje. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



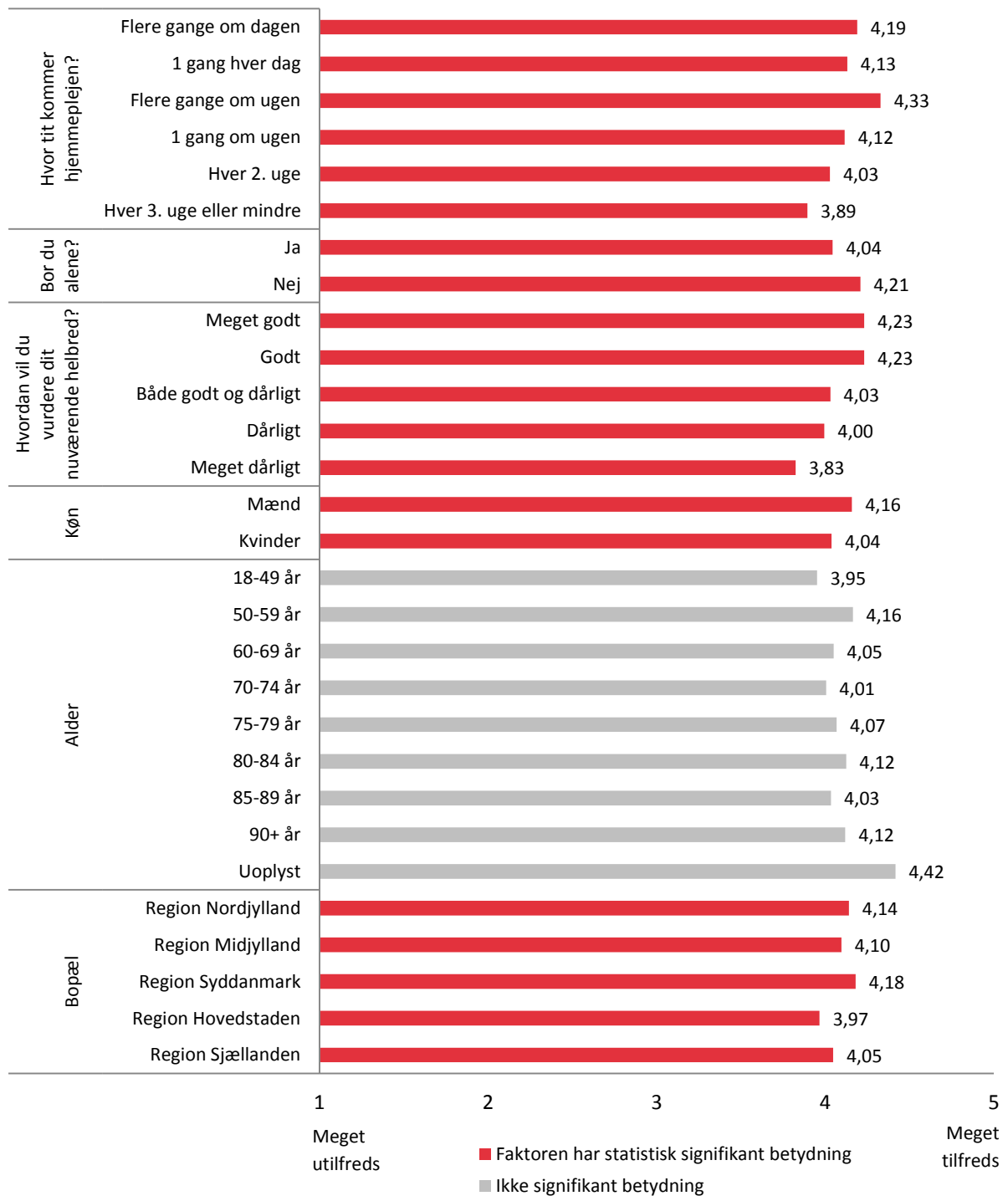
Figur 58: Indsatskort for hjælperne. De enkelte spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed i 2012 og 2014



3.5.3 Baggrundsfaktorens betydning

Nedenstående figur viser baggrundsfaktorens betydning for brugernes samlede tilfredshed med hjemmeplejen. Tre baggrundsfaktorer viser sig at have en signifikant betydning for brugernes samlede tilfredshed. Det drejer sig om hyppigheden af hjemmeplejen, hvorvidt brugeren bor alene og brugerens vurdering af egen helbredstilstand. Figuren viser, at brugere som får hjælp flere gange om ugen er mere tilfredse samlet set end de øvrige brugere. Endvidere er de brugere, der kun får hjælp hver 3. uge eller sjældnere, mindst tilfredse. Derudover er de brugere, der bor alene, mindre tilfredse end de brugere, der bor sammen med nogen, og dem, der vurderer deres nuværende helbred som godt eller meget godt, er også generelt mere tilfredse end de øvrige. Mænd er mere tilfredse end kvinder, og personer fra Region Syddanmark er mere tilfredse end personer fra Region Hovedstaden.

Figur 59: Baggrundsfaktorerens betydning for den samlede tilfredshed med hjemmeplejen



4. Metode

Dette kapitel indeholder en nærmere redegørelse for undersøgelsesmetoden, herunder undersøgelsens organisering og metodevalg, lidt omkring de anvendte spørgeskemaer samt en frafaldsanalyse. Desuden indeholder kapitlet også en beskrivelse af metoden bag indsatskortene samt en præsentation af de faktoranalyse, som ligger bag.

4.1 UNDERSØGELSENS ORGANISERING OG METODE

Brugertilfredshedsundersøgelsen af dagtilbud, folkeskole og hjemmepleje er tilrettelagt og designet i samarbejde mellem Økonomi- og Indenrigsministeriet og Epinion.

For at tilstræbe optimal sammenlignelighed er undersøgelsen i videst muligt omfang gennemført efter samme standarder og metode som baseline-målingen gennemført i 2012.

Undersøgelserne på dagtilbud og skoleområdet er alle baseret på tilfældigt udtrukne stikprøver fra CPR-registret (via CPR-kontoret i Økonomi og Indenrigsministeriet som i 2012), og undersøgelsen på hjemmeplejeområdet er baseret på CPR-numre udtrukket fra Danmarks Statistiks register over visiterede til "Ældredokumentationsprojektet". Hertil kommer, at kommuner, der ikke har indberettet til registeret, er kontaktet og kommunen har udleveret oplysninger på deres hjemmeplejemodtagere.

Stikprøvestørrelser, respondentantal og svarprocenter findes i nedenstående tabel. Som det fremgår, har vi, sammenlignet med 2012 undersøgelsen, mindsket stikprøvestørrelsen for hjemmeplejeområdet. Dette er gjort for at ressourceoptimere. Med den høje svarprocent der generelt opnås i denne målgruppe har dette været hensigtsmæssigt.

Som tillæg til stikprøverne i de relevante normalårgange udsendte vi i år separate stikprøver til eventuelt forsinkede elever i årgang 97. Disse er ikke medregnet i opgørelsen af svarprocenter, da dette tillæg betragtes som et optionelt supplement for de få forsinkede. For de eventuelt forsinkede elever er der tale om en stikprøve på 1000. Blandt disse har 65 elever besvaret, mens der ikke er nogle besvarelser blandt de 400 kontaktede forældre til eventuelt forsinkede elever i årgang 97.

Efter stikprøveudtrækket og adresse- og nummerberegning er selve dataindsamlingen påbegyndt. Dataindsamlingen på dagtilbud og skoleområdet er gennemført af Epinion. Dataindsamling på hjemmeplejeområdet med hensyn til stikprøven i register (Ældredokumentationsprojektet) er

foretaget af Danmarks Statistik, mens de supplerende interview i kommuner, som ikke har indberettet til registeret er gennemført af Epinion og tilføjet det samlede datasæt.

Table 3: Overview of response rates in the five sub-surveys

Målgruppe	Stikprøve	CPR	Antal på web/post	Antal på CATI	Antal svar	Uden for målgruppe	Svarprocent
Forældre til børn i dagtilbud	3200	010108-300413	640	967	1607	230	54 %
Elever i 6-9 klasse	4000	010197-311201*	1085	452	1537 (1602)	306	42 %
Forældre til elever i folkeskole	3600	010197-311207*	680	938	1618	375	50 %
Forældre til børn i SFO/fritidshjem	3100	010104-311207	517	1107	1624	521	63 %
Modtagere af hjemmepleje	3213	**	30	1669	1699	128	55 %

Note: * = CPR-intervallet i bruttostikprøven er udvidet med et enkelt år i to målgrupper i forhold til 2012-undersøgelsen: 1) Elever i 6-9 klasse og 2) Forældre til elever i folkeskole. Dette er gjort for at indfange elever med udviklingsmæssige og/eller faglige vanskeligheder eller på anden måde vanskeligt stillede elever i de ældste klassetrin, som er 'forsinkede' i klassetrin i forhold til fødselsårgang. ** = Modtagere af hjemmepleje fra Danmarks Statstiks (DST) database og supplement fra kommuner, der ikke har indberettet til DST.

4.2 DATAINDSAMLING FOR DAGTILBUD- OG SKOLEOMRÅDET

Dataindsamlingen startede med, at personerne i den udtrukne stikprøve fik tilsendt et invitationsbrev. Invitationsbrevet indeholdte et kort link, brugernavn og kodeord. Derudover fandtes der i brevet en kort præsentation af undersøgelsen. Linket var fælles for alle delundersøgelser, og idet respondenterne indtastede deres kodeord blev de viderestillet til de respektive undersøgelser. For alle delundersøgelser, med undtagelse af undersøgelsen blandt folkeskoleeleverne, blev respondenterne præsenteret for muligheden for at vælge sprog. Det var muligt at vælge mellem en dansk, tyrkisk, arabisk og engelsk version af spørgeskemaerne.

Invitationsbrevene blev distribueret den 6. december 2013. Efter dette havde respondenterne mulighed for at udfylde spørgeskemaerne online. Den 3. januar blev de første respondenter ringet op af Epinions call-center. Her blev respondenterne spurgt til, om de ville svare på spørgeskemaet i telefonen. Der var naturligvis kun respondenter, som ikke allerede havde svaret online, der blev ringet op.

Desuden blev forældre til elever i folkeskolen spurgt, om de havde lyst til at deltage i en lignende undersøgelse om deres barns SFO/fritidshjem. Herefter blev forældrene ringet op i det omfang, det

var relevant. I alt har 334 ud af de 798, som har fået spørgsmålet, svaret, at deres barn går i SFO/fritidshjem. Af de 334 har 308 svaret, at de gerne vil ringes op på et senere tidspunkt.

Under hele dataindsamlingen har der været en strategisk fokus på interviewene, således det er sikret, at besvarelserne er indsamlet så repræsentativt som mulig. Se også bortfaldsanalyserne i afsnit 4.4 for en uddybende beskrivelse af frafaldet.

4.3 SPØRGESKEMA

Der er anvendt fem separate spørgeskemaer i den samlede undersøgelse. Ét for hver delundersøgelse:

- Forældre til børn i dagtilbud
- Forældre til elever i skoler
- Elever i folkeskolens 6.-9. klasse
- Forældre til børn i SFO/Fritidshjem
- Hjemmepleje

Alle spørgeskemaerne stammer fra de sammenlignelige brugerundersøgelser, som er udarbejdet af KL og Økonomi- og Indenrigsministeriet¹. For alle undersøgelserne, bortset fra elever i folkeskolens 6.-9. klasse, har det været muligt for respondenterne at vælge mellem fire forskellige sprogversioner.

4.4 FRAFALD OG BORTFALDSANALYSER

Dette afsnit behandler frafaldet i undersøgelsen. Sammenlignes de enkelte undersøgelser på en række kendte faktorer fås en indikation af undersøgelsens repræsentativitet. I det følgende foretages en sammenligning af respondenterne, som har deltaget i undersøgelsen og udtrukket fra CPR-kontoret. De relevante variable er i denne sammenhæng barnets køn, alder og geografi. Svarprocenterne til de enkelte undersøgelser er beregnet og rapporteret i afsnit 4.1.

¹ Spørgeskemaerne kan findes via følgende link: <http://www.kl.dk/Aktuelle-temaer/kvalitetsportalen/Brugerundersogelser/-Sporgeskemaerne/>.

4.4.1 Forældre til børn i dagtilbud

Delundersøgelsen om brugertilfredshed blandt forældre til børn i dagtilbud har en svarprocent på 54 %. I alt har 1607 forældre deltaget i undersøgelsen. Der er i alt 1850, som er startet på undersøgelsen. 184 har svaret, at deres barn går i et privat dagtilbud og 46 har svaret andet. Alt i alt 1617 har svaret, at deres barn går i et kommunalt dagtilbud. Ud af disse 1617 er det så 1607, som rent faktisk gennemfører undersøgelsen.

Tabel 4: Bortfaldsanalyse for undersøgelsen af brugertilfredsheden blandt forældre til børn i dagtilbud

Målgruppe	I populationen/udtrækket	Blandt besvarelserne
Region Hovedstaden	33 %	30 %
Region Midtjylland	23 %	27 %
Region Nordjylland	10 %	9 %
Region Sjælland	13 %	13 %
Region Syddanmark	21 %	22 %
Alle regioner	100 %	100 %
Piger	49 %	49 %
Drenge	51 %	51 %
Total	100 %	100 %
0 år	7 %	4 %
1 år	16 %	14 %
2 år	18 %	18 %
3 år	19 %	22 %
4 år	20 %	22 %
5 år	20 %	20 %
6 år	0 %	0 %
Total	100 %	100 %

Der er generelt overensstemmelse mellem populationen og de respondenter der har besvaret undersøgelsen. Den mindre forskel på aldersvariablen skyldes, at en relativt stor andel af de helt yngste børn ikke er indskrevet i et kommunalt dagtilbud. Derudover er der en lille underrepræsentation af personer fra Region Hovedstaden, hvilket modsvares af en overrepræsentation blandt personer fra Region Midtjylland. Forskellen er imidlertid så lille, at den substantielt og statistisk er uden betydning.

4.4.2 Elever i folkeskolens 6.-9. klasse

Delundersøgelsen om brugertilfredshed blandt elever i folkeskolens 6.-9. klasse har en svarprocent på 42 %. I alt 1602 elever har deltaget i undersøgelsen. 293 børn har svaret, at de går i privatskole eller friskole, 103 går på efterskole og sidst er der 96 har svaret andet. I alt er der 1602, der har svaret, at de går i folkeskolens 6.-9. klasse, og alle har gennemført undersøgelsen.

Der er generelt overensstemmelse mellem populationen og så besvarelserne i undersøgelsen. Den mindre forskel på aldersvariablen skyldes, at en relativt stor andel af de ældste børn ikke går i skole og derfor ikke kommer med i undersøgelsen. Derudover er der en mindre underrepræsentation af personer fra Region Hovedstaden, hvilket modsvarer af en overrepræsentation blandt personer fra Region Midtjylland. Forskellen er imidlertid så lille, at den substantielt og statistisk er uden betydning.

Tabel 5: Bortfaldsanalyse for undersøgelsen af brugertilfredsheden blandt eleverne i folkeskolens 6.-9. klasse

Målgruppe	I populationen/udtrækket	Blandt besvarelserne
Region Hovedstaden	28 %	25 %
Region Midtjylland	24 %	27 %
Region Nordjylland	10 %	11 %
Region Sjælland	16 %	15 %
Region Syddanmark	22 %	22 %
Alle regioner	100 %	100 %
Piger	50 %	51 %
Drenge	50 %	49 %
Total	100 %	100 %
11 år	1 %	1 %
12 år	20 %	24 %
13 år	20 %	25 %
14 år	20 %	26 %
15 år	20 %	21 %
16 år	18 %	3 %
Total	100 %	100 %

4.4.3 Forældre til folkeskoleelever

Delundersøgelsen om brugertilfredshed blandt forældre til folkeskoleelever har en svarprocent på 50 %. I alt har 1618 forældre deltaget i undersøgelsen. 320 har svaret, at deres barn går i privatskole eller friskole, 32 har svaret, at deres barn går på efterskole og sidst har 23 svaret andet. 1621 har

svaret, at deres barn går i folkeskolen (og specialskole). Der er dog tre, som ikke har gennemført undersøgelsen.

Tabel 6: Bortfaldsanalyse for undersøgelsen af brugertilfredsheden blandt forældre til folkeskoleelever

Målgruppe	I populationen/udtrækket	Blandt besvarelserne
Region Hovedstaden	29 %	27 %
Region Midtjylland	24 %	27 %
Region Nordjylland	10 %	10 %
Region Sjælland	15 %	15 %
Region Syddanmark	22 %	22 %
Alle regioner	100 %	100 %
Piger	48 %	47 %
Drenge	52 %	53 %
Total	100 %	100 %
5 år	1 %	1 %
6 år	9 %	12 %
7 år	10 %	9 %
8 år	9 %	10 %
9 år	9 %	11 %
10 år	9 %	10 %
11 år	8 %	9 %
12 år	10 %	11 %
13 år	10 %	10 %
14 år	9 %	9 %
15 år	9 %	8 %
16 år	9 %	0 %
Total	100 %	100 %

Der er generelt overensstemmelse mellem populationen og besvarelserne i undersøgelsen. Den mindre forskel på aldersvariablen skyldes, at en relativt stor andel af de ældste børn ikke går i skole og derfor ikke kommer med i undersøgelsen. Derudover er der en mindre underrepræsentation af personer fra Region Hovedstaden, hvilket modsvarer af en overrepræsentation blandt personer fra Region Midtjylland. Forskellen er imidlertid så lille, at den substantielt og statistisk er uden betydning.

4.4.4 Forældre til børn i SFO/fritidshjem

Delundersøgelsen om brugertilfredshed blandt forældre til børn i SFO/fritidshjem har en svarprocent på 63 %. I alt har 1624 forældre deltaget i undersøgelsen. Der er 286 forældre, som har svaret, at deres barn går i en privat SFO/fritidshjem, og 225, som har svaret, at deres barn ikke går i SFO/fritidshjem. I alt har 1451 svaret, at deres barn går i kommunal SFO/fritidshjem. Til dette kommer, at der er 308, som gerne ville deltage i en tilsvarende undersøgelse om SFO/fritidshjem. Af de 308 er 187 blevet kontaktet.

Tabel 7: Bortfaldsanalyse for undersøgelsen af brugertilfredsheden blandt forældre til børn i SFO/fritidshjem.

Målgruppe	I populationen/udtrækket	Blandt besvarelserne
Region Hovedstaden	30 %	27 %
Region Midtjylland	24 %	26 %
Region Nordjylland	10 %	10 %
Region Sjælland	15 %	15 %
Region Syddanmark	22 %	21 %
Alle regioner	100 %	100 %
Piger	48 %	48 %
Drenge	52 %	52 %
Total	100 %	100 %
5 år	2 %	1 %
6 år	24 %	25 %
7 år	27 %	27 %
8 år	25 %	24 %
9 år	23 %	22 %
10 år	0 %	1 %
11 år	0 %	0 %
12 år	0 %	0 %
Total	100 %	100 %

Der er generelt overensstemmelse mellem populationen og så besvarelserne i undersøgelsen. Den mindre forskel på aldersvariablen skyldes, at der også er kontaktet forældre fra undersøgelsen blandt forældre til folkeskoleelever, jf. afsnit 4.2. Aldersintervallet for elever i folkeskolen er større jf. tabel 3. Der er derfor nogle elever, der ikke tilhører populationen. Derudover er der en mindre underrepræsentation af personer fra Region Hovedstaden, hvilket modsvares af en

overrepræsentation blandt personer fra Region Midtjylland. Forskellen er imidlertid så lille, at den substantielt og statistisk er uden betydning.

4.4.5 Hjemmeplejen

Delundersøgelsen om brugertilfredshed blandt brugere af hjemmeplejen har en svarprocent på 55 %. I alt har 1699 brugere deltaget i undersøgelsen.

Der er generelt overensstemmelse mellem populationen og så besvarelsene i undersøgelsen.

Tabel 8: Bortfaldsanalyse for undersøgelsen af brugertilfredsheden blandt brugere af hjemmepleje

Målgruppe	I populationen/udtrækket	Blandt besvarelsene
Region Hovedstaden	32 %	30 %
Region Midtjylland	19 %	20 %
Region Nordjylland	13 %	14 %
Region Sjælland	15 %	14 %
Region Syddanmark	22 %	22 %
Alle regioner	100 %	100 %
Kvinder	67 %	70 %
Mænd	33 %	30 %
Total	100 %	100 %
18-49 år	5 %	2 %
50-59 år	6 %	4 %
60-69 år	12 %	11 %
70-74 år	10 %	10 %
75-79 år	14 %	16 %
80-84 år	19 %	21 %
85-89 år	20 %	21 %
90+ år	15 %	13 %
Uoplyst	0 %	1 %
Total	100 %	100 %

4.5 INDSATSKORT

I det følgende afsnit præsenteres metoden bag de anvendte indsatskort. Først præsenteres den overordnede fremgangsmåde og metoden bag faktoranalysen, som er anvendt i en række af indsatskortene. I forbindelse hermed gives også en mere detaljeret metodisk beskrivelse af, hvordan faktoranalyserne er gennemført. Afslutningsvis findes et afsnit, som fremstiller resultaterne fra faktoranalyserne og koefficienterne fra regressionsanalyserne og gennemsnittene på samtlige spørgsmål.

4.5.1 Metoden bag indsatskort og faktoranalyse

Et indsatskort er en illustrativ metode, hvor respondenters tilfredshed på en række spørgsmål sættes overfor den samlede tilfredshed, og det består overordnet set af en regressionsanalyse og en gennemsnitlig tilfredshedsscore. Regressionen gennemføres mellem den samlede tilfredshed og det pågældende spørgsmål samt en beregning af den gennemsnitlige tilfredshed med det pågældende spørgsmål. Endvidere er der i nogle tilfælde anvendt en faktoranalyse til at gruppere en række af spørgsmålene.

Den statistiske **faktoranalyse** identificerer latente faktorer bag spørgsmålene. En faktor dannes, når spørgsmålene har en høj intern korrelation. Faktoranalysen bruges dermed til at reducere kompleksiteten i data. Reduktionen sker i dette tilfælde ved at lave et samlet indsatskort for hver delundersøgelse – indeholdende mellem to og fem dimensioner. Derudover er de forskellige faktorer blevet brugt til at gruppere de efterfølgende indsatskort, så spørgsmål inden for samme dimension er rapporteret i selvstændige indsatskort.

Via **regressionsanalyser** beregnes de forskellige dimensioners/spørgsmåls betydning for den samlede tilfredshed. Der er udelukkende anvendt bivariate sammenhænge i indeværende analyse, hvilket sikrer, at mange manglende værdier på et spørgsmål ikke reducerer antallet respondenter som analysen baseres på. Vigtigheden udtrykkes ved en betakoefficient. Værdien af denne plottes på x-aksen.

Beregningsen af den **gennemsnitlige tilfredshed** er en simpel gennemsnitsberegning. Værdien af gennemsnitsberegningen plottes på y-aksen. Indsatskortet bliver dermed et værktøj, som beskriver den relative prioritering af de elementer, som indgår i kortet.

Med parvise beta-koefficienter og gennemsnitscorer dannes indsatskortene. Akserne i indsatskortet fastsættes ud fra en gennemsnitsberegning af de items, der indgår i indsatskortet. For de indsatskort, der er opdelt på undersøgelsessår, så er akserne fastsat ud fra 2012 niveau.

4.5.1.1 Faktoranalyser

Til at identificere de forskellige faktorer er der anvendt principal axis factoring. Denne metode forsøger med så få faktorer som muligt at forklare så meget af korrelationen mellem spørgsmålene.

For at kunne identificere de enkelte dimensioner roteres dimensionerne efter oblimum-metoden. Denne rotationsmetode tillader, at dimensionerne kan være internt korreleret.

Der er udtrukket det antal faktorer, som har en egenverdi over et. Eneste undtagelse er ved undersøgelsen blandt forældre til børn i dagtilbud, hvor der forekommer otte faktorer med egenverdi over 1. Her er der kun udtrukket fem faktorer (med tvang). Dette er baseret på analysens screen-plot, og at der dermed udtrækkes fem faktorer, som er meningsfyldte. Egenverdier for hver faktor vist i overskrifterne i de nedenstående tabeller, hvor også de roterede faktorloadings fremgår.

Faktoranalysen er lavet på det samlede datamateriale for 2012 og 2014, og herefter er regressionsanalyserne lavet for henholdsvis 2012-data og 2014-data. På denne måde bliver det muligt at sammenligne 2012 med 2014, og således se om der er sket en udvikling.

Spørgsmål om tilfredsheden med maden er ikke medtaget i faktoranalyserne, da der er mange respondenter, som ikke har fået stillet dette spørgsmål. De samlede faktorer er dannet ved at lave et simpelt sumindeks.

4.5.2 Faktoranalyser, regressionsanalyser og gennemsnit

I det følgende fremgår eigenværdier og faktorloadings fra de gennemførte faktoranalyser, koefficienter fra regressionsanalyser og gennemsnit på samtlige spørgsmål, der er anvendt i indsatskortene.

4.5.2.1 Forældre til børn i dagtilbud

Alle spørgsmål er placeret efter følgende principper: 1) den faktor de korrelerer bedst med, og 2) den faktor som de passer bedst sammen med rent teoretisk og empirisk (pragmatisk vurdering). Som nævnt i ovenstående gav den indledende faktoranalyse af spørgsmålene til forældre i dagtilbud i alt otte faktorer med en eigenværdi over 1. Men ud fra analysens scree-plot og en vurdering af, hvad der er meningsfuldt ud fra faktorloadings og ikke mindst rent teoretisk og empirisk udtrækkes i alt fem valide faktorer.

Spørgsmålet om åbningstiderne er ikke inddraget i nogen af de fem indeks, da spørgsmålet ikke loader over 0,3 på nogen af faktorerne.

Tabel 9: Faktorloadings for forældre til børn i dagtilbud. Loadings under 0,3 er ikke vist i tabellen

Spørgsmål	Personalets generelle og pædagogiske indsats (EV=14,94)	Faktor			Barnets relationer og modtagelse (EV=1,79)
		Mulig fleksibilitet (EV=3,38)	Fysiske rammer (EV=2,57)	Forældre inddragelse (EV=1,98)	
Åbningstiderne?					
Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer (fx vise hensyn og forståelse for andre og indgå i grupper)?	0,733				
Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov?	0,742				
Den tid, personalet har til dit barn?	0,476				
Personalets engagement i hverdagen?	0,856				
Personalets omsorg for dit barn?	0,853				
Personalets indsats for, at alle børn i børnegruppen trives og udvikles?	0,780				
Personalet pædagogiske indsats i forhold til dit barn?	0,872				
Aktiviteterne i dagligdagen?	0,523			0,373	
Aktiviteterne uden for dagtilbuddet, fx udflugter i skoven?	0,400			0,310	
Personalets indsats for at understøtte dit barns sproglige udvikling?	0,512				-0,437
Personalets indsats for at understøtte dit barns fysiske og motoriske udvikling?	0,532			0,372	
Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad?	0,675				-0,304
Personalets faglige niveau?	0,828			-0,386	
Omfanget af udskiftning i personalet tilknyttet dit barn?					-0,458
Personalets modtagelse af dig og dit barn ved aflevering?					-0,822
Personalets måde at sige farvel til dig og dit barn ved afhentning?					-0,758
Personalets indsats for at begrænse drillerier mellem børnene?					-0,521
Personalets indsats for at gøre børnene i stand til at tage ansvar for sig selv?					-0,661
Dit barns forhold til de andre børn?		0,430			-0,635
Personalets indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn?	0,314	0,396			-0,475
De fysiske rammer indendørs (legetøj, lokaler, inventar, plads mv.)?			0,648		
De udendørs faciliteter (legeplads og lignende)?			0,406		
Rengøringsstandarder?			0,852		
Indeklimaet (fx temperatur, luftforhold og lugt)?			0,829		
Størrelsen af forældrebetaling for daginstitutionspladsen/dagpleje pladsen?			0,521		
Mulighederne for at vælge mellem forskellige pasningsformer (daginstitution, dagpleje, privat pasning, mv.)?		0,776			
Mulighederne for at vælge mellem de enkelte daginstitutioner eller dagplejere?		0,712			
Ventetiden på din 1. prioritet blandt daginstitutioner eller dagplejere i din kommune?		0,784			
Kommunens information om de forskellige pasningsmuligheder?		0,768			
Afstanden til daginstitutionen/dagplejen?	-0,306	0,571			
Dialogen og samarbejdet mellem dig/er som forældre og personalet?				-0,558	-0,404
Personalets lydhørhed over for dine synspunkter?				-0,380	-0,350
Inddragelsen af dig/er som forældre i beslutninger vedrørende dagtilbuddet?		0,344		-0,391	
Inddragelsen af dig/er som forældre i dagtilbuddets aktiviteter?		0,386		-0,357	

Note: EV = Eigenværdi.

Tabel 10: Regressionskoefficienter og gennemsnit for hhv. 2012 og 2014. Data til indsatskort

Spørgsmål	Betakoefficient		Gennemsnit	
	2012	2014	2012	2014
Åbningstiderne?	0,213	0,134	4,0	4,2
Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer (fx vise hensyn og forståelse for andre og indgå i grupper)?	0,703	0,628	4,1	4,2
Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov?	0,637	0,598	3,9	4,1
Den tid, personalet har til dit barn?	0,415	0,376	3,2	3,4
Personalets engagement i hverdagen?	0,656	0,613	4,0	4,2
Personalets omsorg for dit barn?	0,703	0,643	4,2	4,3
Personalets indsats for, at alle børn i børnegruppen trives og udvikles?		0,641		4,1
Personalets pædagogiske indsats i forhold til dit barn?	0,691	0,648	3,9	4,1
Aktiviteterne i dagligdagen?	0,697	0,617	4,0	4,2
Aktiviteterne uden for dagtilbuddet, fx udflugter i skoven?	0,436	0,356	3,7	3,8
Personalets indsats for at understøtte dit barns sproglige udvikling?	0,630	0,534	4,0	4,2
Personalets indsats for at understøtte dit barns fysiske og motoriske udvikling?	0,647	0,539	4,0	4,2
Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad?	0,681	0,621	4,3	4,4
Personalets faglige niveau?	0,627	0,557	3,9	4,1
Omfanget af udskiftning i personalet tilknyttet dit barn?	0,375	0,302	3,7	3,8
Personalets modtagelse af dig og dit barn ved aflevering?	0,544	0,531	4,1	4,2
Personalets måde at sige farvel til dig og dit barn ved afhentning?	0,563	0,533	4,1	4,2
Personalets indsats for at begrænse drillerier mellem børnene?	0,582	0,525	4,0	4,2
Personalets indsats for at gøre børnene i stand til at tage ansvar for sig selv?	0,692	0,631	4,0	4,1
Dit barns forhold til de andre børn?	0,494	0,454	4,2	4,3
Personalets indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn?	0,622	0,590	4,0	4,2
De fysiske rammer indendørs (legetøj, lokaler, inventar, plads mv.)?	0,338	0,323	3,8	3,9
De udendørs faciliteter (legeplads og lignende)?	0,320	0,258	4,0	4,1
Rengøringsstandarden?	0,308	0,334	3,8	4,0
Indeklimaet (fx temperatur, luftforhold og lugt)?	0,329	0,347	3,7	3,9
Størrelsen af forældrebetaling for daginstitutionspladsen/dagpleje pladsen?	0,129	0,112	3,2	3,4
Mulighederne for at vælge mellem forskellige pasningsformer (daginstitution, dagpleje, privat pasning, mv.)?	0,204	0,185	3,5	3,7
Mulighederne for at vælge mellem de enkelte daginstitutioner eller dagplejere?	0,181	0,174	3,2	3,5
Ventetiden på din 1. prioritet blandt daginstitutioner eller dagplejere i din kommune?	0,112	0,102	3,1	3,6
Kommunens information om de forskellige pasningsmuligheder?	0,110	0,179	3,3	3,4
Afstanden til daginstitutionen/dagplejen?	0,124	0,164	4,4	4,5
Dialogen og samarbejdet mellem dig/er som forældre og personalet?	0,616	0,520	4,0	4,2
Personalets lydhørhed over for dine synspunkter?	0,592	0,548	3,9	4,0
Inddragelsen af dig/er som forældre i beslutninger vedrørende dagtilbuddet?	0,503	0,422	3,6	3,7
Inddragelsen af dig/er som forældre i dagtilbuddets aktiviteter?		0,404		3,6
Personalets pædagogiske og generelle indsats*	0,808	0,747	4,0	4,1
Barnets relationer og modtagelse*	0,734	0,711	4,0	4,1
Fysiske rammer*	0,479	0,484	3,7	3,8
Mulig fleksibilitet*	0,143	0,223	3,8	4,0
Forældreinddragelse*	0,705	0,663	3,9	3,9

Note: * = De identificerede faktorer

4.5.2.2 Folkeskoleelever

Tabel 11: Faktorloadings for elever i 6-9 klasse. Loadings under 0,3 er ikke vist i tabellen

Spørgsmål	Faktor	
	Klasselæreren og undervisningen (EV=5,68)	Materialer og fysiske rammer (EV=1,56)
Alt i alt med undervisningen?	0,527	
Dygtighed?	0,775	
Evne til at skabe ro og orden?	0,687	
Evne til at gøre undervisningen spændende og interessant?	0,719	
Evne til at hjælpe dig og udvikle dig fagligt (fx hjælpe dig med det, du har svært ved og med at lære nye ting)?	0,752	
Evne til at hjælpe dig til at være en god ven og have det godt sammen med andre?	0,664	
Evne til at gøre noget ved mobning, konflikter og drillerier?	0,671	
Tid til dig?	0,712	
Evne til at lytte til de forslag, du kommer med?	0,692	
Med undervisningsmaterialet (fx bøger, kort og computere)?		0,506
Skolens lokaler, møbler, plads mv. (de fysiske rammer inde)?		0,655
Skolens udendørsområder (skolegård, boldbaner, mv.)?		0,667
Sikkerheden i trafikken mellem skolen og dit hjem?		0,390
Den del af undervisningen, der sker uden for skolen, fx udflugter i skoven eller til museer?		0,398

Note: EV = Eigenværdi.

Alle spørgsmål er placeret efter følgende principper: 1) den faktor de korrelerer bedst med, og 2) den faktor som de passer bedst sammen med rent teoretisk og empirisk (pragmatisk vurdering). Som det fremgår af tabellen placerer faktorloading sig fint i to valide faktorer; Æn som handler om klasselæreren og undervisningen og én som handler om materialer og fysiske rammer.

Tabel 12: Regressionskoefficienter og gennemsnit for 2012 og 2014. Data til indsatskort

Spørgsmål	Betakoefficient		Gennemsnit	
	2012	2014	2012	2014
Alt i alt med undervisningen?	0,708	0,699	3,8	4,0
Dygtighed?	0,376	0,364	3,4	3,6
Evne til at skabe ro og orden?	0,469	0,413	4,1	4,2
Evne til at gøre undervisningen spændende og interessant?	0,359	0,298	3,7	3,8
Evne til at hjælpe dig og udvikle dig fagligt (fx hjælpe dig med det, du har svært ved og med at lære nye ting)?	0,373	0,323	3,5	3,7
Evne til at hjælpe dig til at være en god ven og have det godt sammen med andre?	0,444	0,407	3,9	4,0
Evne til at gøre noget ved mobning, konflikter og drillerier?	0,398	0,381	3,9	4,0
Tid til dig?	0,388	0,346	3,9	4,1
Evne til at lytte til de forslag, du kommer med?	0,439	0,371	3,7	3,9
Med undervisningsmaterialet (fx bøger, kort og computere)?	0,413	0,380	3,9	4,0
Skolens lokaler, møbler, plads mv. (de fysiske rammer inde)?	0,344	0,335	3,4	3,5
Skolens udendørsområder (skolegård, boldbaner, mv.)?	0,297	0,280	3,6	3,6
Sikkerheden i trafikken mellem skolen og dit hjem?	0,296	0,252	4,0	4,1
Den del af undervisningen, der sker uden for skolen, fx udflugter i skoven eller til museer?	0,335	0,279	3,6	3,8
Undervisning og klasselæreren*	0,758	0,740	3,8	4,0
Materialer og fysiske rammer*	0,739	0,689	3,6	3,7

Note: * = De identificerede faktorer.

4.5.2.3 Forældre til folkeskoleelever

Tabel 13: Faktorloadings for forældre til folkeskoleelever. Loadings under 0,3 er ikke vist i tabellen - med undtagelse af de to første items

Spørgsmål	Faktor		
	Undervisning, lærernes indsats og samarbejde mellem skole og hjem (EV=9,90)	Fysiske rammer (EV=1,65)	Barnets relationer (EV=1,29)
Skolens indsats for at udnytte mulighederne for at flytte undervisningen ud af skolen, fx udflugter i skoven eller til museer?	0,248		
Antallet af lærere i forhold til antallet af elever i klassen?	0,258		
Dit barns faglige udbytte af undervisningen?	0,900		
Den faglige kvalitet af undervisningen?	0,957		
Det generelle faglige niveau blandt de lærere, der er tilknyttet dit barn?	0,772		
Undervisningsmaterialets kvalitet (dvs. relevans, aktualitet og stand af fx bøger, kort og computere)?	0,414		
Skolens indsats for at udfordre dit barn?	0,701		
Skolens indsats for at udvikle dit barns alsidige personlige kompetencer (fx nysgerrighed, evne til at sætte sig mål, handle og tænke kreativt og selvstændigt)?	0,563		
Lærernes indsats for at skabe ro og orden i klassen?	0,549		
Lærernes indsats for at engagere dit barn i undervisningen?	0,700		
Lærernes indsats for at tilrettelægge undervisningen i forhold til dit barns behov?	0,700		
Lærernes indsats for, at alle børn i klassen får udbytte af undervisningen?	0,592		
Udskiftningen blandt lærerne tilknyttet dit barns klasse?	0,385		
Skolens ledelse?	0,386		
Dialogen og samarbejdet om dit barn mellem lærerne og dig/jer som forældre?	0,409		-0,353
Inddragelsen af dig/jer som forældre i skolens elevrettede aktiviteter?	0,321		-0,304
Skolens indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer (fx vise hensyn og forståelse for andre og indgå i grupper)?			-0,681
Skolens indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad?			-0,733
Skolens indsats for at begrænse mobning?			-0,640
Lærernes indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn?			-0,593
Skolens fysiske rammer indendørs (lokaler, inventar, plads mv.)?		0,718	
Skolens udendørsområder (skolegård, boldbaner, mv.)?		0,769	
Trafiksikkerheden mellem skole og hjem?		0,303	

Note: EV = Eigenværdi.

Alle spørgsmål er placeret efter følgende principper: 1) den faktor de korrelerer bedst med, og 2) den faktor som de passer bedst sammen med rent teoretisk og empirisk (pragmatisk vurdering). Som det fremgår af tabellen placerer faktorloadings sig i tre faktorer med følgende temaer: Undervisning, lærernes indsats og samarbejde mellem skole og hjem, barnets relationer og fysiske rammer. De to første items i tabellen omkring undervisning udenfor skolen og antal lærere pr. elev er på trods af faktorloadings under 0,3 inddraget i det første indeks. Det er de, da de teoretisk set passer godt med indeksets tema og deres korrelation ligger tæt på grænsen.

Tabel 14: Regressionskoefficienter og gennemsnit for 2012 og 2014. Data til indsatskort

Spørgsmål	Betakoefficient		Gennemsnit	
	2012	2014	2012	2014
Skolens indsats for at udnytte mulighederne for at flytte undervisningen ud af skolen, fx udflugter i skoven eller til museer?	0,357	0,338	3,4	3,4
Antallet af lærere i forhold til antallet af elever i klassen?	0,320	0,297	3,4	3,4
Dit barns faglige udbytte af undervisningen?	0,672	0,640	3,9	3,9
Den faglige kvalitet af undervisningen?	0,699	0,661	3,9	3,9
Det generelle faglige niveau blandt de lærere, der er tilknyttet dit barn?	0,708	0,648	3,9	4,0
Undervisningsmaterialets kvalitet (dvs. relevans, aktualitet og stand af fx bøger, kort og computere)?	0,396	0,375	3,5	3,6
Skolens indsats for at udfordre dit barn?	0,627	0,567	3,6	3,7
Skolens indsats for at udvikle dit barns alsidige personlige kompetencer (fx nysgerrighed, evne til at sætte sig mål, handle og tænke kreativt og selvstændigt)?	0,605	0,582	3,7	3,7
Lærernes indsats for at skabe ro og orden i klassen?	0,536	0,476	3,7	3,7
Lærernes indsats for at engagere dit barn i undervisningen?	0,656	0,633	3,8	3,9
Lærernes indsats for at tilrettelægge undervisningen i forhold til dit barns behov?	0,592	0,569	3,5	3,6
Lærernes indsats for, at alle børn i klassen får udbytte af undervisningen?	-	0,591	.	3,6
Udskiftningen blandt lærerne tilknyttet dit barns klasse?	0,380	0,349	3,6	3,7
Skolens ledelse?	0,525	0,472	3,5	3,5
Dialogen og samarbejdet om dit barn mellem lærerne og dig/jer som forældre?	0,584	0,501	4,0	4,0
Inddragelsen af dig/jer som forældre i skolens elevrettede aktiviteter?	-	0,467	.	3,7
Skolens indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer (fx vise hensyn og forståelse for andre og indgå i grupper)?	0,601	0,528	3,9	3,9
Skolens indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad?	0,621	0,537	3,9	4,0
Skolens indsats for at begrænse mobning?	0,459	0,369	3,8	3,8
Lærernes indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn?	0,565	0,498	3,7	3,9
Skolens fysiske rammer indendørs (lokaler, inventar, plads mv.)?	0,257	0,255	3,4	3,5
Skolens udendørsområder (skolegård, boldbaner, mv.)?	0,231	0,237	3,6	3,6
Trafiksikkerheden mellem skole og hjem?	0,110	0,081	3,6	3,6
Undervisning, lærernes indsats og samarbejde mellem skole og hjem*	0,819	0,818	3,7	3,8
Barnets relationer*	0,684	0,634	3,8	3,9
Fysiske rammer*	0,318	0,332	3,5	3,6

Note: * = De identificerede faktorer.

4.5.2.4 SFO/fritidshjem

Tabel 15: Faktorloadings for forældre til børn i SFO/fritidshjem. Loadings under 0,3 er ikke vist i tabellen

Spørgsmål	Faktor				
	Personalets generelle og pædagogiske indsats (EV=10,42)	Trafiksikkerhed (EV=1,92)	Fysiske og personelle rammer (EV=1,27)	Fleksibilitet og valgmuligheder (EV=1,19)	Aktiviteter (EV=1,06)
Aktiviteterne i SFO'en/ fritidshjemmet					-0,541
Dit barns fysiske aktivitet mens det er i SFO/fritidshjem					-0,478
Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer (fx vise hensyn og forståelse for andre og indgå i grupper)	0,652				
SFO'ens/ fritidshjemmets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad	0,729				
SFO'ens/ fritidshjemmets indsats for at begrænse mobning	0,723				
Personalets håndtering af drillerier og konflikter mellem børnene	0,803				
Personalets indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn	0,851				
Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov	0,925				
Personalets indsats for, at alle børn i børnegruppen trives og udvikles	0,866				
Personalets lydhørhed over for dine synspunkter	0,598				
Dialogen og samarbejdet om dit barn mellem SFO/fritidshjem og dig/jer som forældre	0,636				
Inddragelsen af dig/jer som forældre i aktiviteterne i SFO/fritidshjem	0,512				
Dialogen og samarbejdet mellem dit barns skole og SFO/fritidshjem	0,475				
Det generelle faglige niveau blandt det personale, der er tilknyttet dit barn	0,303				-0,549
Personalets pædagogiske indsats i forhold til dit barn	0,538				-0,370
Personalets engagement i hverdagen	0,539				-0,356
Antallet af personale i forhold til antallet af børn i dit barns SFO/ fritidshjem			0,357		
SFO'ens/ fritidshjemmets fysiske rammer indendørs (lokaler, inventar, plads mv.)			0,786		
SFO'ens/ fritidshjemmets udendørsfaciliteter (skolegård/legeplads, boldbaner mv).			0,556		
Trafiksikkerheden mellem skole og SFO/fritidshjem?		0,763			
Trafiksikkerheden mellem hjem og SFO/fritidshjem		0,546			
Kommunens udbud af SFO'er/ fritidshjem/ fritidsklubber				0,461	
Ventetiden på en plads i SFO/fritidshjem				0,620	
Størrelsen af forældrebetaling i SFO/fritidshjem				0,385	
SFO'ens/ fritidshjemmets åbningstider				0,480	

Note: EV = Eigenværdi.

Alle spørgsmål er placeret efter følgende principper: 1) den faktor de korrelerer bedst med, og 2) den faktor som de passer bedst sammen med rent teoretisk og empirisk (pragmatisk vurdering). Som det fremgår af tabellen placerer faktorloadings sig i fem faktorer, som handler om henholdsvis personalets generelle og pædagogiske indsats, trafiksikkerhed, fysiske og personelle rammer, fleksibilitet og valgmuligheder og aktiviteter.

Tabel 16: Regressionskoefficienter og gennemsnit for 2012 og 2014. Data til indsatskort

Spørgsmål	Betakoefficient		Gennemsnit	
	2012	2014	2012	2014
Aktiviteterne i SFO'en/ fritidshjemmet	0,695	0,649	3,9	4,0
Dit barns fysiske aktivitet mens det er i SFO/fritidshjem	0,602	0,499	4,0	3,9
Personalets indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer (fx vise hensyn og forståelse for andre og indgå i grupper)	0,722	0,628	3,9	3,9
SFO'ens/ fritidshjemmets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad	0,694	0,590	3,8	3,8
SFO'ens/ fritidshjemmets indsats for at begrænse mobning	0,666	0,568	3,9	3,8
Personalets håndtering af drillerier og konflikter mellem børnene	0,734	0,601	4,0	4,1
Personalets indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn	0,610	0,487	3,9	3,9
Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns behov	0,613	0,537	3,8	3,9
Personalets indsats for, at alle børn i børnegruppen trives og udvikles	0,691	0,584	3,8	3,8
Personalets lydhørhed over for dine synspunkter	0,673	0,605	3,7	3,7
Dialogen og samarbejdet om dit barn mellem SFO/fritidshjem og dig/jer som forældre		0,651		3,8
Inddragelsen af dig/jer som forældre i aktiviteterne i SFO/fritidshjem	0,671	0,610	3,8	3,9
Dialogen og samarbejdet mellem dit barns skole og SFO/fritidshjem	0,700	0,547	3,9	4,0
Det generelle faglige niveau blandt det personale, der er tilknyttet dit barn	0,700	0,563	3,9	3,9
Personalets pædagogiske indsats i forhold til dit barn		0,441		3,5
Personalets engagement i hverdagen	0,578	0,480	3,9	3,9
Antallet af personale i forhold til antallet af børn i dit barns SFO/ fritidshjem	0,365	0,269	3,7	3,7
SFO'ens/ fritidshjemmets fysiske rammer indendørs (lokaler, inventar, plads mv.)	0,310	0,282	3,9	3,9
SFO'ens/ fritidshjemmets udendørsfaciliteter (skolegård/legeplads, boldbaner mv.)	0,337	0,311	3,3	3,3
Trafiksikkerheden mellem skole og SFO/fritidshjem?	0,174	0,091	4,1	4,2
Trafiksikkerheden mellem hjem og SFO/fritidshjem	0,126	0,058	3,5	3,5
Kommunens udbud af SFO'er/ fritidshjem/ fritidsklubber	0,427	0,344	3,6	3,6
Ventetiden på en plads i SFO/fritidshjem	0,216	0,187	4,2	4,6
Størrelsen af forældrebetaling i SFO/fritidshjem	0,187	0,206	3,1	3,2
SFO'ens/ fritidshjemmets åbningstider	0,195	0,219	4,1	4,3
Aktiviteter*	0,741	0,686	3,9	3,9
Personalets generelle og pædagogiske indsats *	0,791	0,778	3,8	3,8
Fysiske og personelle rammer*	0,507	0,491	3,6	3,6
Trafiksikkerhed*	0,179	0,098	3,6	3,6
Flexibilitet og valgmuligheder*	0,356	0,374	3,7	3,9

Note: * = De identificerede faktorer.

4.5.2.5 Hjemmeplejen

Tabel 17: Faktorloadings for brugere af hjemmepleje. Loadings under 0,3 er ikke vist i tabellen

Spørgsmål	Faktor	
	Praktisk hjælp og personlig pleje (EV=8,14)	Hjælperne (EV=1,83)
At gå i bad?	0,769	
At vaske dig?	0,845	
Af- og påklædning?	0,886	
Toiletbesøg?	0,942	
Den personlige pleje samlet set?	0,944	
Hjælpen til rengøring?	0,740	
Hjælpen til tøjvask?	0,761	0,306
Hjælpen til indkøb?	0,628	
Den praktiske hjælp samlet set?	0,865	
Hvordan er kontakten til din kontaktperson i kommunen?	0,463	
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	0,489	0,354
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	0,399	0,436
Er hjælperne venlige over for dig?		0,666
Er hjælperne omsorgsfulde over for dig?	0,303	0,620
Udviser hjælperne respekt over for dig?		0,788

Note: EV = Eigenværdi.

Alle spørgsmål er placeret efter følgende principper: 1) den faktor de korrelerer bedst med, og 2) den faktor som de passer bedst sammen med rent teoretisk og empirisk (pragmatisk vurdering). Som det fremgår af tabellen placerer faktorloadings sig i to valide faktorer; Æn som handler om den praktiske hjælp og den personlige pleje og én som handler om hjælperne.

Tabel 18: Regressionskoefficienter og gennemsnit for 2012 og 2014. Data til indsatskort

Spørgsmål	Betakoefficient		Gennemsnit	
	2012	2014	2012	2014
At gå i bad?	0,570	0,633	4,4	4,3
At vaske dig?	0,633	0,635	4,4	4,3
Af- og påklædning?	0,634	0,682	4,4	4,3
Toiletbesøg?	0,479	0,634	4,2	4,2
Den personlige pleje samlet set?	0,640	0,721	4,4	4,3
Hjælpen til rengøring?	0,588	0,580	4,0	3,9
Hjælpen til tøjvask?	0,454	0,558	4,2	4,1
Hjælpen til indkøb?	0,245	0,535	4,2	4,1
Den praktiske hjælp samlet set?	0,643	0,650	4,0	4,0
Hvordan er kontakten til din kontaktperson i kommunen?	0,217	0,239	3,7	2,2
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig?	0,113	0,115	3,3	3,3
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	0,166	0,195	3,4	3,4
Er hjælperne venlige over for dig?	0,410	0,595	4,9	4,9
Er hjælperne omsorgsfulde over for dig?	0,258	0,401	4,7	4,7
Udviser hjælperne respekt over for dig?	0,296	0,456	4,8	4,9
Praktisk hjælp og personlig pleje*	0,731	0,744	4,0	4,0
Hjælperne*	0,478	0,425	4,2	4,3

Note: * = De identificerede faktorer.