



BØRNE- OG
UNDERVISNINGSMINISTERIET



Den landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse på dagtilbudsområdet 2022

Information til kommuner om resultater og
anvendelsesmuligheder

Introduktion til den landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse på dagtilbudsområdet

Initiativet om landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser

Nu foreligger resultaterne fra den nationale brugertilfredshedsundersøgelse på dagtilbudsområdet. Med undersøgelsen er der skabt viden om forældrenes oplevelse af kvaliteten i det enkelte dagtilbud. Dermed leveres information til de kommunale politikere, ledere og medarbejdere, der giver et godt afsæt for det lokale arbejde og dialog om udviklingen af kvaliteten i indsatsen.

De landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser er et initiativ i *Aftale om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor* fra februar 2019 mellem regeringen, KL og Danske Regioner.

Formålet med brugertilfredshedsundersøgelserne er at give politikere, ledere og medarbejdere i kommunerne et redskab til at inddrage brugernes perspektiver i deres arbejde med tilrettelæggelsen af den offentlige service.

Borgerne får samtidig adgang til undersøgelsens resultater på Indenrigs- og Boligministeriets hjemmeside.

Undersøgelsen på dagtilbudsområdet

Brugertilfredshedsundersøgelsen på dagtilbudsområdet undersøger forældrenes tilfredshed inden for følgende temaer:

- Aktiviteter, leg og grupper i dagtilbuddet.
- Sprog, forståelse og tryghed.
- Samarbejdet mellem forældrene og dagtilbuddets personale.
- Fællesskab og relationer børnene imellem.

For en række kommuner indgår desuden op til fem kommunespecifikke spørgsmål, som hver enkelt kommune har haft mulighed for at vælge til.

Endelig indeholder undersøgelsen en række baggrundsspørgsmål. Disse går på, om barnet går i et særligt dagtilbud, modtager særlig støtte og primært taler dansk eller et andet sprog i hjemmet.

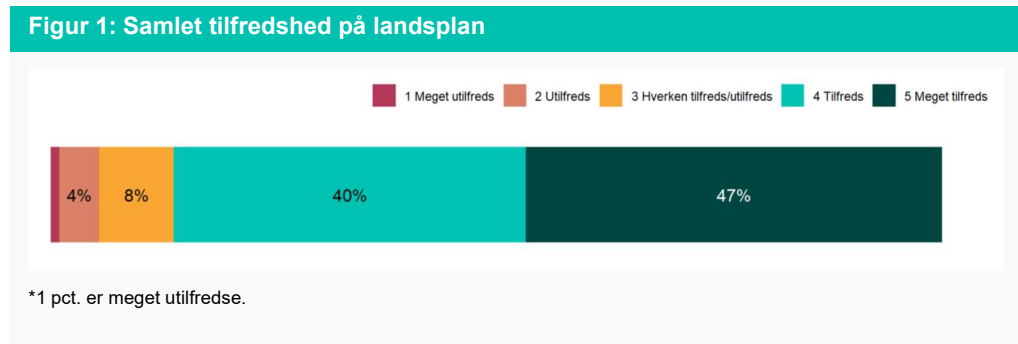
Undersøgelsens hovedresultater

På landsplan er den samlede tilfredshed med dagtilbud i gennemsnit 4,3 på skalaen 1-5. Samlet set er 86 pct. af forældrene tilfredse eller meget tilfredse, mens 5 pct. af forældrene er utilfredse eller meget utilfredse med deres børns dagtilbud.

Den gennemsnitlige samlede tilfredshed i kommunerne varierer mellem 3,9 og 4,5.

Der er på landsplan højest tilfredshed med de aktiviteter, personalet står for i dagligdagen (89 pct. tilfredse eller meget tilfredse, landsgennemsnit: 4,3) og lavest tilfredshed med dialog og samarbejde mellem personalet og forældrene (72 pct. tilfredse eller meget tilfredse, landsgennemsnit: 3,9).

Figur 1 viser svarfordelingen på spørgsmålet ”Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med dit barns dagtilbud?”



Kilde: Danmarks Statistik.

Anm.: Andele i de enkelte kategorier er afrundet, hvorfor summering kan afvige marginalt fra de faktiske tal.

Kommunale og selvejende daginstitutioner og kommunale dagplejer i alle kommuner er med i undersøgelsen. Til forskel fra brugertilfredshedsundersøgelsen på folkeskoleområdet er der således ikke lavet en stratificeret stikprøve.

I hvert dagtilbud er én forælder til hvert barn udtrukket. I tilfælde, hvor barnet bor sammen med begge forældre, er det tilfældigt, hvem af forældrene der er udtrukket. I tilfælde, hvor barnet kun bor med den ene forælder, er bopælsforælderen udtrukket.

228.000 forældre blev udtrukket til undersøgelsen, hvoraf ca. 120.000 svarede, hvilket giver en samlet svarprocent på 54. Dataindsamlingen blev gennemført i perioden oktober 2021 til februar 2022.

Danmarks Statistik har brugt vægtning til at opregne svardata til populationen. Data er vægtet efter baggrundsvariable, som har vist sig at have signifikant betydning for bortfaldet, herunder alder, køn, familietype og uddannelse. Vægtene knytter sig til hver enkelt besvarelse og sikrer, at svardata bliver repræsentativt for den samlede population.

Brugertilfredshed som mål for kvalitet

Kvalitet og tilfredshed

Kvalitet i dagtilbud er mange ting. Forældrenes tilfredshed med dagtilbud er et supplement til andre måder at betragte kvalitet på, og en vigtig indikator for den brugeroplevede kvalitet.

Hvad er tilfredshed?

Tilfredshed er ikke en given størrelse. Forældres tilfredshed med deres børns dagtilbud hænger både sammen med deres oplevelse af det konkrete dagtilbud, men bestemmes også i høj grad af forældrenes forventninger til dagtilbuddet og f.eks. den politiske debat om dagtilbud i kommunen.

Generelt afhænger brugeres forventninger f.eks. af tidligere oplevelser, kendskab til serviceniveau, konkrete behov og ønsker, men også brugernes holdning til den offentlige sektor. Brugernes oplevelse af service og kvalitet dannes i høj grad ud fra:

- Selve mødet mellem bruger og medarbejder/dagtilbud
- Resultatet af mødet

Styrken ved de landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser

En styrke ved de landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser er, at de giver indblik i tilfredsheden blandt et stort udsnit af forældre med fokus på at understøtte repræsentativitet, så det ikke kun er de mest aktive, der bliver hørt.

Der er tilfredshedsdata på dagtilbudsniveau i alle kommuner. Muligheden for at sammenligne med landsgennemsnit og andre kommuner gør det nemmere at tolke på resultaterne, herunder om tilfredsheden er høj eller lav.

Undersøgelsen bygger på den samme spørgeramme, som blev udviklet til brug for kommunernes egne frivillige undersøgelser i konceptet ”sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser”, som udsprang af aftalen om kommunernes økonomi fra 2011. Spørgerammen er tilpasset i 2020-2021 efter ændring af læreplanen. Det betyder, at resultaterne på landsplan kan sammenlignes over tid med tidligere nationale stikprøvemålinger. Den seneste måling er fra 2016.

Værd at huske om spørgeskemaundersøgelser

Undersøgelsens resultater er et øjebliksbillede. Når man besvarer et spørgeskema, gør man det ofte ud fra oplevelser lige nu og her eller sjældne oplevelser, som er lette at huske.

Undersøgelsen er foretaget efter nedlukninger i forbindelse med COVID-19 og i en periode med skiftende COVID-19 restriktioner. Det kan ikke udelukkes, at forældrenes oplevelser med deres børns dagtilbud under COVID-19 kan have haft betydning for deres svar.

Mere information og inspiration til det lokale arbejde med forældreinddragelse og brugertilfredshedsundersøgelser i dagtilbud kan findes i EVA's publikation "Se med forældrenes øjne".

Brugertilfredshedsinformation som ledelsesværktøj

Brugertilfredshed og kvalitetsudvikling

Viden om brugertilfredsheden kan indgå på mange måder i kvalitetsudvikling og ledelse, både på det politiske niveau, i forvaltningen og i det enkelte dagtilbud.

På det politiske niveau kan resultaterne være udgangspunkt for politisk debat om, hvad der er vigtigt for forældrene, og hvorvidt forældrenes og kommunens prioriteringer stemmer overens. På den måde kan brugertilfredshedsundersøgelser være med til at pege på indsatsområder, som kan indgå i kommunens politisk fastsatte strategier og mål for dagtilbuddene.

I forvaltningen kan resultaterne bruges til at få indblik i den brugeroplevede kvalitet i kommunens dagtilbud og tilfredsheden i kommunen sammenlignet med andre kommuner. Dashboardet gør det muligt at undersøge, hvordan tilfredsheden med dagtilbuddene ligger på de forskellige spørgsmål. Dagtilbud inden for en kommune kan være vidt forskellige, og derfor kan det være relevant at sammenligne på tværs af kommunegrænser. I de tilfælde, hvor der er valgt specifikke tillægsspørgsmål i kommunen, er det også muligt at se, hvordan dagtilbuddene klarer sig i forhold til disse.

I de enkelte dagtilbud kan resultaterne give ledelsen og medarbejderne nye vinkler på dagtilbuddets arbejde og konkrete opmærksomhedspunkter, som der kan arbejdes videre med. Resultaterne kan være udgangspunkt for en inkluderende dialog om, hvad der ligger bag, og hvordan der kan følges op. Undersøgelsens resultater viser, hvordan tilfredsheden ser ud, men ikke hvorfor den ser sådan ud. I opfølgningen er det derfor vigtigt at medarbejdere, forældrebestyrelse og øvrige forældre, som kan sætte resultaterne ind i en lokal kontekst, spiller en aktiv rolle.

Hvad skal man være opmærksom på?

Brugertilfredshedsundersøgelserne er et redskab for både medarbejdere, ledere, forvaltning og politikere. Ledelsesforskningen peger på forskellige faktorer, som har betydning for, om information og data om f.eks. brugertilfredshed bliver anvendt aktivt:

- Opbakning fra topledelse, politikere og eksterne interessenter signalerer, at anvendelse af ledelsesinformation er højt prioriteret og vigtigt.
- En udviklingskultur, hvor fejl er noget, man lærer af (og ikke noget man straffer), fremmer lederne og medarbejdernes tilbøjelighed til at ville lære af data.
- Understøttelse i form af ressourcer, viden og tekniske værktøjer kan gøre informationen let at gå til og dermed fremme anvendelse og dialog.

Ledelsesforskningen har sat fokus på, hvordan man kan skabe bedre kvalitet og læring på en måde, der motiverer medarbejderne. Det er vigtigt, at medarbejdere og ledere deltager i en dialog om, hvad man kan lære af resultaterne og hvordan de skal følges op. Både ledere og medarbejdere skal føle ejerskab for undersøgelsen, f.eks. ved at relatere undersøgelsens temaer til dagtilbuddets værdier og mål samt personalets professionelle normer.

Dashboaret

Resultaterne afrapporteres på nationalt niveau i en samlet landsrapport med overblik over den samlede tilfredshed i hver kommune samt en kommunerapport til hver kommune med overblik over den samlede tilfredshed i hvert af kommunens dagtilbud. Som supplement til rapporterne har Danmarks Statistik udarbejdet et interaktivt dashboard til visning af resultaterne, som er sendt til alle kommuner som en Power BI-bog. Dashboardet giver mulighed for at dykke ned i resultaterne af undersøgelsen og se både gennemsnitlige scorer og svarfordelinger for alle dagtilbud og kommuner på alle spørgsmål i undersøgelsen.

I fortolkningen af resultaterne er der på lands- og kommuneplan tilstrækkelig med svar til at sikre en sammenligning, der viser signifikante forskelle. For de enkelte dagtilbud er datagrundlaget mere spinkelt, og sammenligning mellem dagtilbud skal foretages med forsigtighed i tolkning af resultaterne. Dashboardet er delt ind i forskellige sider. Dashboardets forside giver et geografisk overblik over tilfredsheden i de forskellige kommuner i form af et danmarkskort med mulighed for at zoome ind på bestemte landsdele. På gennemsnitssiderne er der mulighed for at se nærmere på flere dagtilbud eller kommuner ad gangen på alle spørgsmål inden for et bestemt tema. Svarfordelingssiderne giver mulighed for at se resultater for to dagtilbud eller kommuner ad gangen. Gennemsnitssiderne er således god til at give et større overblik, mens svarfordelingssiderne er god til at dykke ned i interessante resultater og se, hvad der ligger bag de gennemsnitlige scorer i form af, hvor mange der har svaret i hver af de fem kategorier fra meget utilfreds til meget tilfreds.

Resultaterne kan desuden sorteres efter forskellige baggrundsvARIABLE, herunder tilbudstype, om barnet går i særligt dagtilbud, modtager særlig støtte, eller om der tales et andet sprog end dansk i hjemmet.

I kommunerapporterne bliver kommunens samlede resultater for alle spørgsmål, inkl. evt. tilvalgsspørgsmål, rapporteret, og der er et overblik over, hvordan alle dagtilbud i kommunen klarer sig på spørgsmålene om den samlede tilfredshed. Dertil rapporteres kommunens samlede tilfredshed med dagtilbud opdelt efter tilbudstype, om barnet går i et særligt dagtilbud, modtager særlig støtte, eller om der tales et andet sprog end dansk i hjemmet. Landsrapporten præsenterer de samme resultater på landsplan og rangerer kommunerne efter andel af tilfredse og meget tilfredse på spørgsmålet om samlet tilfredshed.

Hvad er et godt resultat?

Brugertilfredshedsdata taler ikke for sig selv, og det er relevant at tænke over, hvor høj tilfredsheden skal være for at være "god nok", og hvad man skal bruge som benchmark for et godt resultat.

Dashboardet giver mulighed for at sammenligne dagtilbud og kommuner og få et overblik over, hvordan kommunens dagtilbud klarer sig i forhold til hinanden og i forhold til andre dagtilbud og andre kommuner. Variationer i resultaterne kan tolkes på forskellige måder. På alle dagtilbud vil der være områder, hvor tilfredsheden ligger højt, og andre områder, hvor den ligger knap så højt.

I sammenligning af resultater mellem enkelte kommuner og enkelte dagtilbud er det vigtigt at være opmærksom på antallet af svar. Danmarks Statistik har vurderet signifikansen af resultaterne på kommune- og dagtilbudsniveau. Det er Danmarks Statistiks vurdering, at der kan udstikkes en 'tommelfingerregel' for tolkning af resultaterne. Dvs. når betingelserne nedenfor er opfyldt, vil forskelle mellem hhv. to kommuner og to dagtilbud som regel, men ikke altid, kunne betragtes som statistisk signifikante.

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

Gennemsnitlig tilfredshed kan dække over mange ting, hvorfor det også kan være relevant at se på spredning af svarene. Der er mange dagtilbud, der har en gennemsnitlig samlet tilfredshed på ca. 4, som kan dække over forskellige svarfordelinger. I nogle dagtilbud dækker det over, at de fleste har svaret 4 (tilfreds) og at kvaliteten opleves rimelig ens af de fleste forældre. I andre dagtilbud kan det dække over større spredning,

hvor mange har svaret i yderkategorierne meget tilfreds og meget utilfreds, og hvor forældrene altså har meget forskellige oplevelser af kvaliteten. Det kan i sig selv være interessant at undersøge nærmere, hvad der ligger bag en sådan diskrepans i svarene. Det er dog i den forbindelse værd at nævne, at svarene, i enheder med mange svar, med større sandsynlighed vil være normalfordelte omkring gennemsnittet med lavere spredning.

Bliv klogere med den opfølgende benchmarkinganalyse

Indenrigs- og Boligministeriets Benchmarkingenhed gennemfører i 2022 en benchmarkinganalyse af data fra den landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse af dagtilbud. Analysen dykker mere ned i data og giver kommunerne indblik i sammenhænge mellem tilfredshed og andre relevante faktorer.

Analysen skal bl.a. se på, hvilke sammenhænge der er mellem børn og forældres baggrundsforhold og forældrenes tilfredshed, hvordan kommuner og dagtilbud klarer sig på tilfredshed, når der tages højde for baggrundsforholdene, og om der er sammenhæng mellem kommunernes valg og prioriteringer på dagtilbudsområdet og forældrenes tilfredshed.

I 2021 lavede Indenrigs- og Boligministeriets Benchmarkingenhed en analyse af data fra brugertilfredshedsundersøgelsen på folkeskoleområdet. Den kan findes på Indenrigs- og Boligministeriets Benchmarkingenheds hjemmeside benchmark.dk.