



# RESULTATER AF BRUGER- TILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN PÅ DAGTILBUDSOMRÅDET

UDARBEJDET FOR INDENRIGS- OG BOLIGMINISTERIET

## LANDSRAPPORTEN

JUNI 2022

DST SURVEY - DANMARKS STATISTIK



## INDHOLD

Indledning	5
Metode	5
Resultater	7
1. Aktiviteter, leg og grupper	7
2. Sprog, forståelse og tryghed	8
3. Samarbejdet med personalet	8
4. Børnene imellem	9
5. Samlet tilfredshed	9
5.1 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på dagtilbudstype	9
5.2 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på modtagelse af særlig støtte	10
5.3 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på sprog i hjemmet	10
5.4 Den samlede tilfredshed med dagtilbuddene blandt kommunerne	12



## INDLEDNING

Som en del af *Aftalen om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor* gennemføres der landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser på en række velfærdsområder i perioden 2019-2022. Denne undersøgelse af forældres tilfredshed med dagtilbud er den anden i rækken.

Formålet med undersøgelsen er at give politikere og ledere i kommunerne et redskab til at inddrage forældrenes vurderinger i den lokale kvalitetsudvikling. Det er muligt at dykke mere ned i resultaterne i det interaktive dashboard, som ligger på Indenrigs- og Boligministeriets hjemmeside. Brugertilfredshedsundersøgelsen på dagtilbudsområdet er en spørgeskemaundersøgelse, som undersøger forældrenes tilfredshed inden for temaerne:

- Aktiviteter, leg og grupper
- Sprog, forståelse og tryghed
- Samarbejdet med personalet
- Børnene imellem.

For en række kommuner indgår desuden op til fem kommunespecifikke spørgsmål.

I spørgeskemaet er tilfredsheden på de enkelte spørgsmål målt ved fem svarkategorier: "meget utilfreds", "utilfreds", "hverken eller", "tilfreds" og "meget tilfreds". Resultaterne for alle spørgsmål rapporteres som figurer, der viser svarfordelinger i kategorierne, og som gennemsnit på skalaen 1-5.

## METODE

Danmarks Statistik har i perioden oktober 2021 til februar 2022 indsamlet data til undersøgelsen om forældres tilfredshed med landets dagtilbud.

Datagrundlaget for rapporterne:

- Alle kommunale og selvejende daginstitutioner og kommunale dagplejer, der har været tilgængelige i Danmarks Statistiks og Styrelsen for IT og Lærings registre, er udtrukket og for hvert barn i disse dagtilbud er én forælder inviteret til at deltage i undersøgelsen.
- Stikprøven omfatter i alt 228.000 forældre til børn i dagtilbud. Har en forælder haft flere børn i dagtilbud, er forælderen inviteret til at deltage i undersøgelsen for hvert barn i dagtilbud.
- For hvert barn i stikprøven udvalgte vi én forælder på samme adresse som barnets. Hvis der var to forældre til barnet på samme adresse, blev den ene valgt tilfældigt. Den udvalgte forælder blev inviteret til at deltage i undersøgelsen via digital post med et link til et internetspørgeskema. Forælderen blev efterfølgende kontakttet for et telefonisk interview, hvis svaret ikke var kommet via internettet. Forældre uden adgang til digital post har fået et postbrev tilsendt med invitation til undersøgelsen.
- Spørgeskemaet bestod af ca. 20 spørgsmål, der blevet stillet til alle. Derudover valgte 44 af landets kommuner at tilføje ekstra 5 spørgsmål til forældrene i deres kommune.
- Spørgeskemaet blev oversat til engelsk, arabisk, tyrkisk, urdu og somali med mulighed for at vælge det ønskede sprog på både internetbesvarelse og telefoninterview.
- Invitationsbrevene blev også oversat til de nævnte fem sprog.
- Dataindsamlingen sluttede med en samlet svarprocent på 54 % på landsplan.

- Svartdata fra undersøgelsen er opregnet med vægte og de viste resultater er repræsentative for målgruppen af forældre i undersøgelsen.
- Svarprocenten for de enkelte kommuner ligger fra 43% til 61%. Ca. 3.300 dagtilbud er evalueret i undersøgelsen og svarprocenten for det enkelte dagtilbud ligger mellem ca. 30% og 80%, men følger generelt kommunens samlede svarprocent.

#### Læsevejledning til fortolkning af resultater:

Undersøgelsens resultater kan fortolkes på landsplan, for den enkelte kommune og mellem kommunerne, og for det enkelte dagtilbud og mellem dagtilbuddene. På lands- og kommuneplan er der tilstrækkelig med svar til at betydningsfulde forskelle er statistisk signifikante. For de enkelte dagtilbud er datagrundlaget mere spinkelt og sammenligning mellem dagtilbud skal foretages med forsigtighed i tolkning af resultaterne.

Danmarks Statistik har vurderet signifikansen af resultaterne på kommune- og dagtilbudsniveau. Pga. de store forskelle i stikprøvestørrelser for både kommuner og dagtilbud samt forskelle i svarprocent, er det Danmarks Statistiks vurdering, at vi kan udstikke en 'tommelfingerregel' for tolkning af resultaterne. Dvs. når betingelserne er opfyldt, vil forskelle som regel, men ikke altid, være statistisk signifikante.

Sammenlignes resultater mellem kommuner, skal de observerede forskelle i gennemsnit på 5-punktskalaen på 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 på 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.

Sammenligning af resultater kan også ske ved at se på fordeling af svar på de fem svarkategorier (fra Meget utilfreds til Meget tilfreds). De fleste resultater i rapporterne er angivet med antallet af svar som grundlag. Vi henviser også til dashboardet på Indenrigs- og Boligministeriets hjemmeside, hvor det er muligt at se flere detaljer for de enkelte resultater og dagtilbud. Der er i rapporterne anvendt en grænse ved 80 %, når et resultat beskrives som 'generelt stor tilfredshed' eller 'forholdsvis lav tilfredshed'. Dvs. når andelen af Meget tilfreds og Tilfreds tilsammen overstiger 80%, så betegnes det 'generelt stor tilfredshed' eller 'generelt tilfreds' eller lign. For de enkelte dagtilbud skal denne grænse fortolkes med forsigtighed.

## RESULTATER

I det følgende kapitel finder du landsresultaterne for de kommunale og selvejende daginstitutioner og de kommunale dagplejer i hele landet. Kapitlet forholder sig til 5 overordnede emner hvoraf nogle af emnerne har underspørgsmål. Det drejer sig om tilfredsheden eller utilfredsheden med følgende emnegrupper:

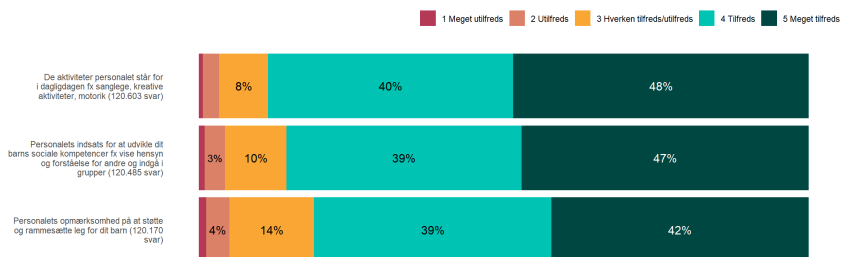
1. Aktiviteter, leg og grupper
2. Sprog, forståelse og tryghed
3. Samarbejdet med personalet
4. Børnene imellem
5. Samlet tilfredshed
  - 5.1 Samlet tilfredshed med dagtilbuddet fordelt på typer af tilbud
  - 5.2 Samlet tilfredshed med dagtilbuddet fordelt på modtagelse af særlig støtte
  - 5.3 Samlet tilfredshed med dagtilbuddet fordelt på sprog i hjemmet

Svarene er givet på en 5-punktskala og figurene viser procentfordelingen af svar i de 5 svarkategorier som strækker sig fra meget utilfreds til meget tilfreds. I teksten er tilfredshed defineret som de to øverste kategorier dvs. kategori 4. *Tilfreds* og 5. *Meget tilfreds* sammenlagt. Det samme gør sig gældende for utilfredshed, som består af henholdsvis svarkategori 1. *Meget utilfreds* og 2. *Utilfreds*.

Bemærk at andele i figurene er afrundet. Summering af andele i figurene kan afvige marginalt fra de afrundede tal, som fremgår af teksten. I teksten optræder udtryk som "langt den største del" eller "en overvejende andel". Udtrykkene dækker over, at andelen af forældre, der svarer enten "meget tilfreds" eller "tilfreds", ligger over 80 %. Modsat dækker udtryk som "forholdsvis lavt" over, at andelen, der har svaret "meget tilfreds" eller "tilfreds", ligger under 80 %.

### 1. AKTIVITETER, LEG OG GRUPPER

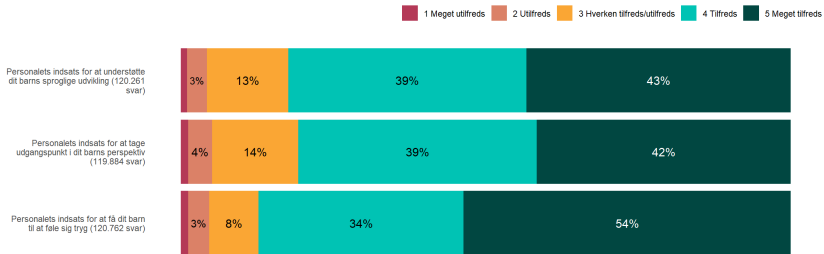
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



Den største andel af tilfredshed blandt forældrene finder man med 'De aktiviteter personalet står for i dagligdagen fx sanglege, kreative aktiviteter, motorik', her ligger tilfredsheden på 89 % eller et gennemsnit på 4,3. Mindst tilfredshed er der med 'Personalets opmærksomhed på at støtte og rammesætte leg for dit barn', hvor 81 % er enten meget tilfredse eller tilfredse (gennemsnittet ligger på 4,2). Den største andel af forældre, der hverken er tilfredse eller utilfredse, finder vi på spørgsmålet om 'Personalets opmærksomhed på at støtte og rammesætte leg for dit barn'.

## 2. SPROG, FORSTÅELSE OG TRYGHED

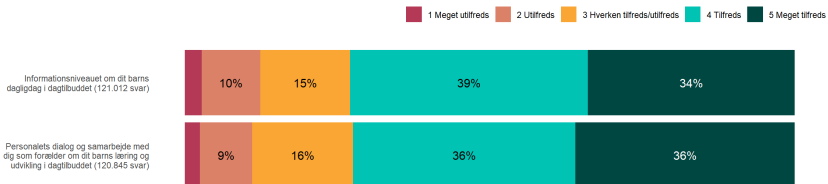
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



Den største andel af tilfredshed blandt forældrene finder man med 'Personalets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk', her ligger tilfredsheden på 87 % eller et gennemsnit på 4,3. Mindst tilfredshed er der med 'Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns perspektiv', hvor 81 % er enten meget tilfredse eller tilfredse (gennemsnittet ligger på 4,2). Den største andel af forældre, der hverken er tilfredse eller utilfredse, finder vi på spørgsmålet om 'Personalets indsats for at tage udgangspunkt i dit barns perspektiv'.

## 3. SAMARBEJDET MED PERSONALET

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:

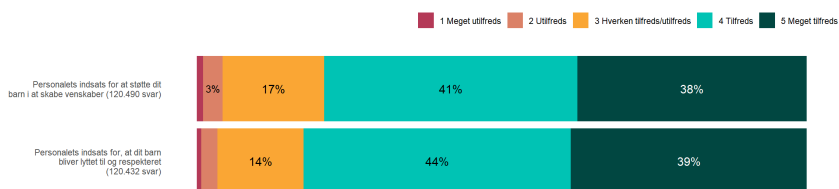


Der er nogenlunde lige stor tilfredshed med henholdsvis informationsniveauet og personalets dialog og samarbejde. Størst tilfredshed finder man dog med 'Informationsniveauet om dit barns dagligdag i dagtilbuddet', her ligger tilfredsheden på 73 % eller et gennemsnit på 3,9. Mindst tilfredshed er der med 'Personalets dialog og samarbejde med dig som forælder om dit barns læring og udvikling i dagtilbuddet', hvor 72 % er enten meget tilfredse eller tilfredse (gennemsnittet ligger på 3,9). Den største andel af forældre, der hverken er tilfredse eller utilfredse, finder vi på spørgsmålet om 'Personalets dialog og samarbejde med dig som forælder om dit barns læring og udvikling i dagtilbuddet'.



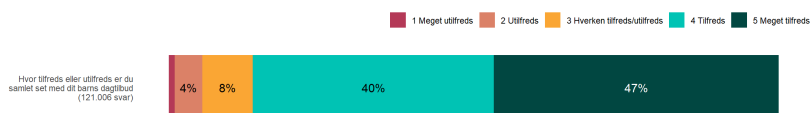
## 4. BØRNENE IMELLEM

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



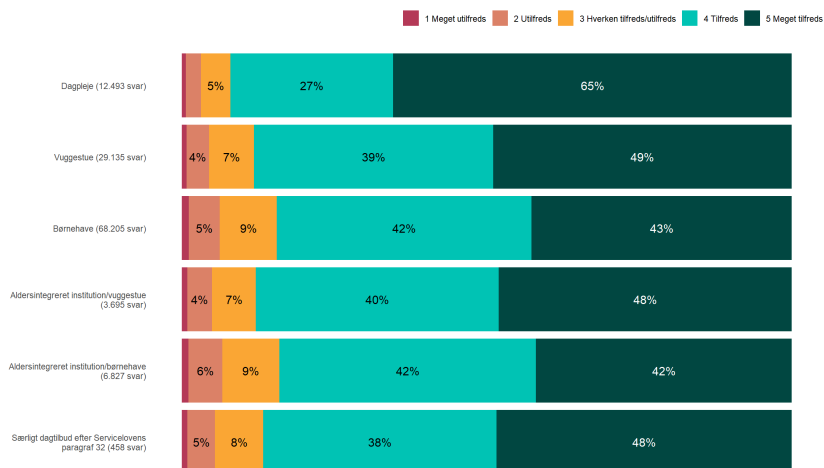
Den største andel af tilfredshed blandt forældrene finder man med 'Personalets indsats for, at dit barn bliver lyttet til og respekteret', her ligger tilfredsheden på 82 % eller et gennemsnit på 4,2. Mindst tilfredshed er der med 'Personalets indsats for at støtte dit barn i at skabe venskaber', hvor 79 % er enten meget tilfredse eller tilfredse (gennemsnittet ligger på 4,1). Den største andel af forældre, der hverken er tilfredse eller utilfredse, finder vi på spørgsmålet om 'Personalets indsats for at støtte dit barn i at skabe venskaber'.

## 5. SAMLET TILFREDSHED



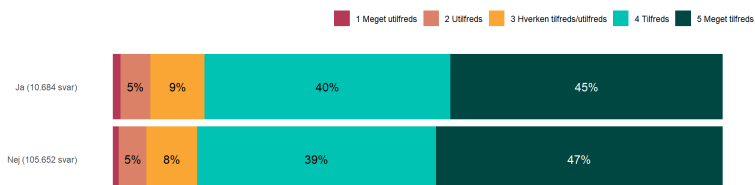
Den største andel af forældrene er samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse med deres barns dagtilbud. Lands gennemsnittet ligger på 4,3 og andelen, der svarer i de to øverste kategorier på 5-punktskalaen, ligger på 86 %.

## 5.1 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på dagtilbudstype



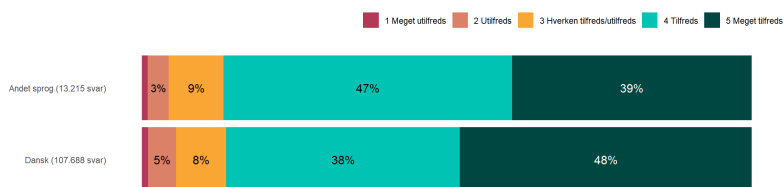
Bemærk, at resultaterne er baseret på forældrenes egne svar for hvilken dagtilbudstype deres barn går i. Hvis vi ser på fordelingen af positive svar på den samlede tilfredshed i forhold til om børnene går i dagpleje eller i andet dagtilbud, så er der flest positive svar fra forældrene til børn i 'Dagpleje', (gennemsnit 4,5). Der er færrest positive svar fra forældrene til børn i 'Aldersintegreret institution/børnehave' (gennemsnit 4,2). Af de forældre, der er mest positive, svarer 92 % enten tilfreds eller meget tilfreds, mens 84 % af forældrene til børn i de dagtilbudstyper, der svarer mindst positivt, svarer enten tilfreds eller meget tilfreds.

## 5.2 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på modtagelse af særlig støtte



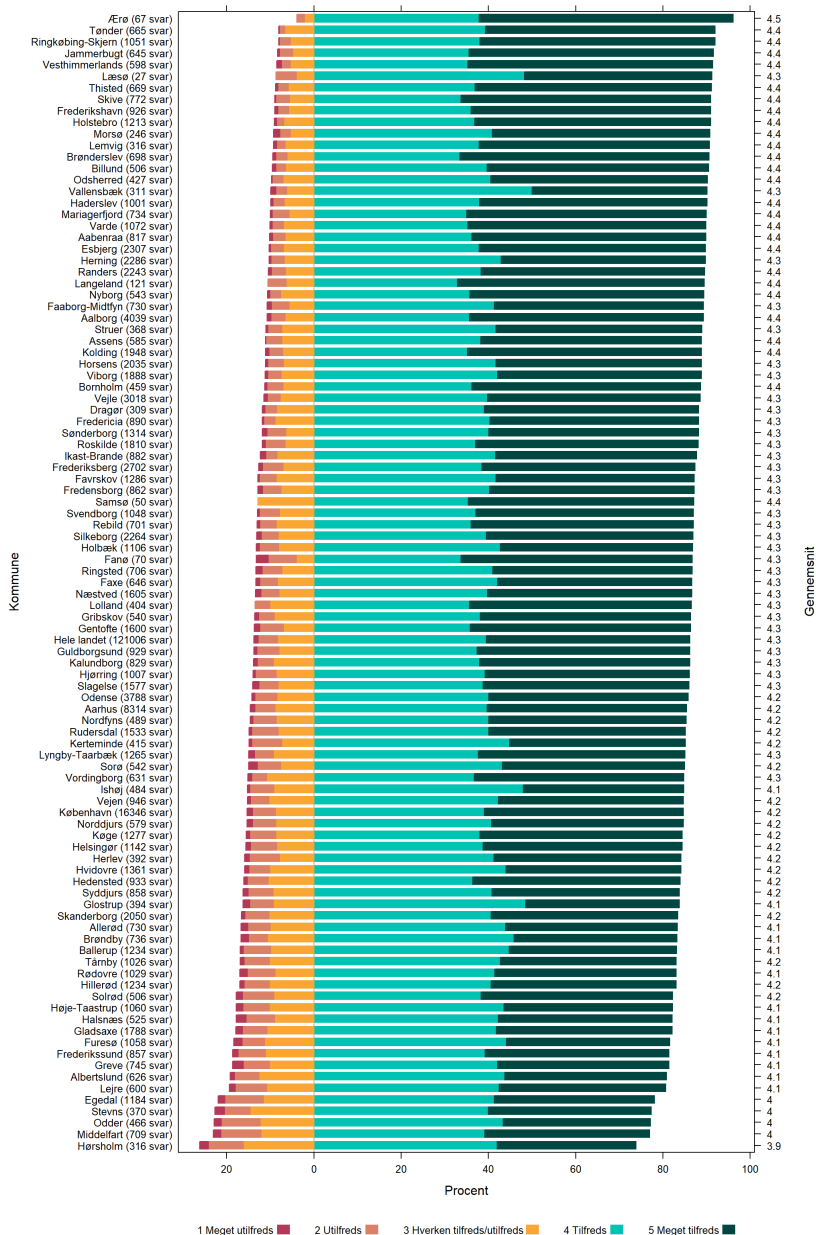
Når vi ser på svarene fra forældrene til børn, der får eller ikke får særlig støtte, så ligger gennemsnittet på 4,2 for de børn, der får støtte og på 4,3 for de børn, der ikke får støtte. Hvis vi ser på svarfordelingen, så er der størst tilfredshed blandt de forældre, der har svaret 'Nej' til om deres barn får særlig støtte eller ej. 86 % har svaret i de to øverste kategorier i denne gruppe og 85 % i gruppen, der har svaret 'Ja'.

### 5.3 Samlet tilfredshed med dagtilbud fordelt på sprog i hjemmet



Andelen, der samlet set er tilfredse med deres barns dagtilbud, ligger på 87 % for dem, der mest taler et andet sprog i hjemmet og på 86 % for dem, der mest taler dansk. Gennemsnittet, for dem der mest taler et andet sprog i hjemmet, ligger på 4,2 og for dem der mest taler dansk, ligger det på 4,3. Gennemsnittet viser at andelen af meget tilfredse ligger lidt højere for dem, der mest taler dansk i hjemmet, mens den samlede andel af tilfredse (meget tilfreds og tilfreds) ligger en smule højere for dem der mest taler et andet sprog i hjemmet.

## 5.4 Den samlede tilfredshed med dagtilbuddene blandt kommunerne



Rangordningen af kommunerne ovenfor er baseret på andelen af tilfredse med alle dagtilbud i kommunen dvs. for svarkategorierne 4 og 5 (tilfreds og meget tilfreds) på 5-punktskalan. Som nævnt i starten af afsnit 5, så ligger andelen af tilfredsheden med dagtilbuddene på 86 %. Den kommune der vurderer dagtilbuddene i kommunen lavest er Hørsholm, som har en andel på 74 %. Den kommune, der har vurderet dagtilbuddene i kommunen mest positivt, er Ærø kommune, hvor andelen ligger på 96 %. Man skal dog være opmærksom på, at i mindre kommuner, især ø-kommuner, kan der være tale om, at målingen er foretaget på få dagtilbud og/eller at antallet af respondenter er forholdsvis lavt og man skal derfor være varsom, når man tolker tallene. Hvis vi udelader de fem ø-kommuner Ærø, Samsø, Fanø, Læsø og Langeland, så ligger Tønder højest med en andel på 92 % og Hørsholm stadig lavest med en andel på 74 %.