



SILKEBORG KOMMUNE

FORÆLDRETLIFREDSHEDSUNDERSØGELSE 2018
SKOLE OG SFO

RAMBOLL

INDHOLD

| | | |
|-----------|-----------------|---------|
| Afsnit 01 | Introduktion | Side 03 |
| Afsnit 02 | Sammenfatning | Side 05 |
| Afsnit 03 | Skoleresultater | Side 07 |
| Afsnit 04 | SFO-resultater | Side 24 |
| Afsnit 05 | Metode | Side 36 |

Forældretilfredsheden med skole og SFO i Silkeborg Kommune – 2018

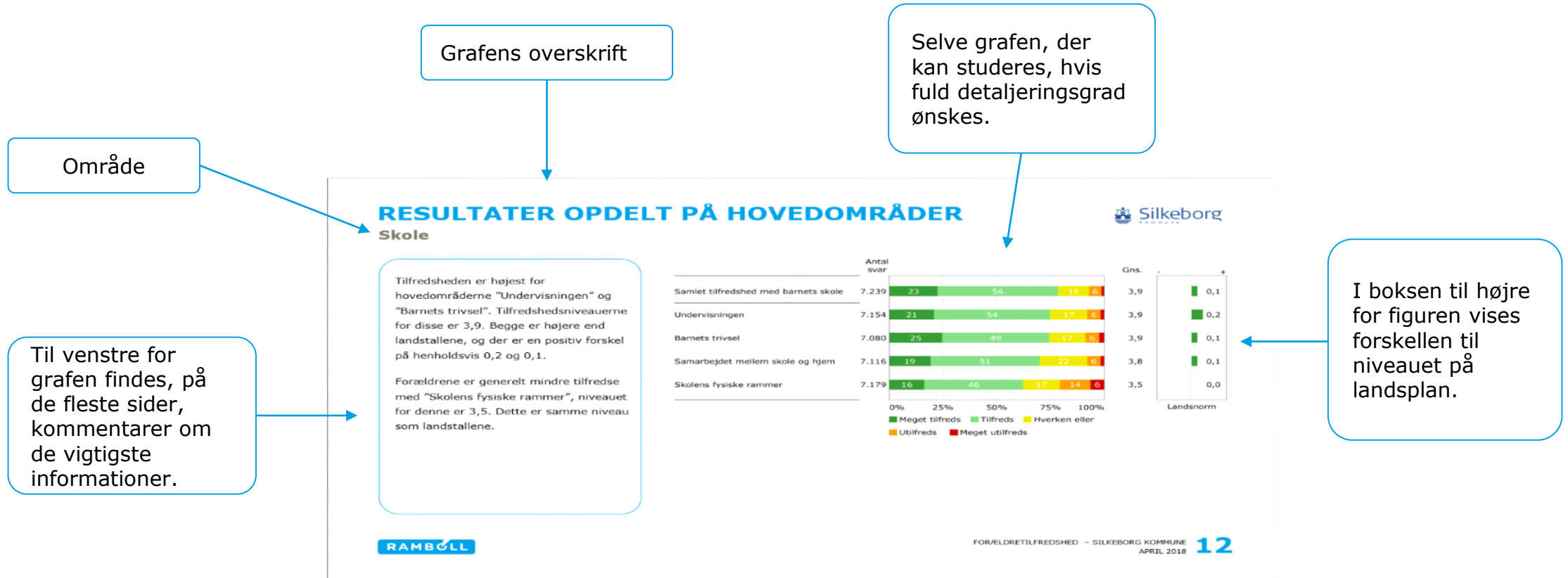
Silkeborg Kommune har i foråret 2018 gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt forældre til alle børn i kommunens skoler og SFO'er (0.-3. klasser). Konsulentvirksomheden Rambøll Management Consulting har gennemført undersøgelsen for Silkeborg Kommune.

I alt er forældrene til 11.628 skolebørn inviteret til at deltage i undersøgelsen via e-mail med link eller brev med kode til besvarelse af skemaet på internettet. Forældrene til 7.255 elever valgte at deltage i undersøgelsen, og dette giver en overordnet svarprocent på 68,3%.

I løbet af dataindsamlingsperioden har forældre, som ikke havde besvaret spørgeskemaet, fået påmindelser om dette. Denne rapport er et supplement til de standardrapporter, der er lavet for de enkelte skoler. Rapporten fremstiller et mere uddybet billede af resultaterne. På de efterfølgende sider findes en kort sammenfatning af resultaterne for henholdsvis skole og SFO.

Afsnittene for skole og SFO indledes begge med en strukturside. Struktursiden viser to bokse, der fortæller, hvilke områder rapporten dækker (samlede resultater, styrker og opmærksomhedspunkter). I slutningen af hvert afsnit findes en opsamling af det pågældende område.

Vær opmærksom på, at nogle procenter ikke summerer til 100% på grund af afrunding.



02. SAMMENFATNING AF SKOLERESULTATER

SAMLEDE RESULTATER

Otte ud af ti forældre er meget tilfredse eller tilfredse med barnets skole samlet set. Den samlede tilfredshed er 3,9 målt på en skala fra 1 til 5. Dette er 0,1 højere end landstallet. Forældrene er mest tilfredse med personalets indsats for at få børnene til at føle sig trygge og glade. Lavest tilfredshed er der derimod med trafikikkerheden mellem skole og hjem, dette spørgsmål har dog kun en lille betydning for den samlede tilfredshed.

Overordnet ligger tilfredsheden målt på de forskellige spørgsmål højere i Silkeborg Kommune sammenlignet med landstallene, og der er kun få undtagelser.

Der er forskel i den samlede tilfredshed på tværs af kommunens skoler. Den højeste samlede tilfredshedsscore for en skole er 4,5, mens den laveste er 3,4.

STYRKER

Børnenes samlede faglige udbytte af undervisningen, samarbejdet mellem forældre og lærere/pædagoger, den faglige udfordring af børnene samt arbejdet med at få børnene til at føle sig trygge og glade kan alle konkluderes som værende styrker inden for skoleområdet.

OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

I prioriteringskortet kan det identificeres, at skolens indsats mod mobning samt samarbejdet mellem forældre og skolens ledelse samlet set udgør de to største udfordringer inden for skoleområdet. Det anbefales klart, at Silkeborg Kommune fokuserer på disse i det videre arbejde mod at øge den samlede tilfredshed.

To andre spørgsmål er også identificeret som værende udfordringer og er ligeledes relevante at fokusere på i det videre arbejde. Dette gælder tilrettelæggelsen af undervisningen i forhold til børnenes behov og skolens fysiske rammer indendørs.

02. SAMMENFATNING AF SFO-RESULTATER

SAMLEDE RESULTATER

Otte ud af ti forældre er meget tilfredse eller tilfredse med barnets SFO samlet set. Den samlede tilfredshed med SFO-området scorer 4,0, hvilket er det samme niveau som på landsplan.

Forældrene angiver den højeste tilfredshedsscore til spørgsmålene omkring personalets indsats for at gøre børnene trygge og glade samt aktiviteterne i SFO'en.

Den laveste tilfredshedsscore angives til spørgsmålet omkring inddragelsen af forældre i aktiviteterne i SFO'en.

Der er store forskelle i den samlede tilfredshed med SFO'en på tværs af skolerne, denne varierer fra 3,1 til 4,5.

STYRKER

Den største styrke inden for SFO-området i Silkeborg Kommune er aktiviteterne i SFO'en. Indsatsen for at få børnene til at føle sig trygge og glade er også væsentlig at nævne som en styrke inden for området.

OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

I prioriteringskortet kan ingen spørgsmål identificeres som umiddelbare udfordringer, hvilket er positivt. Der er dog andre parametre, det kan være relevant at rette indsats imod. I det videre arbejde mod at øge den samlede tilfredshed anbefales Silkeborg Kommune at fokusere på indsatsen for at udvikle barnets sociale kompetencer samt dialogen og samarbejdet om barnet mellem SFO og forældre. Initiativer rettet herimod har det største potentiale i forhold til at øge den samlede tilfredshed.

03. SKOLERESULTATER: STRUKTUR

01

SAMLEDE RESULTATER

- Den samlede tilfredshed med skolerne.
- Forældrenes tilfredshed med forskellige områder vedrørende skolen.
- Forskelle på tværs af skolerne.



02

STYRKER

- Identificering af styrkerne inden for området.

OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

- Hvilken betydning har de forskellige spørgsmål for den samlede tilfredshed?
- Hvad kan der fokuseres på for at forbedre den samlede tilfredshed med skoleområdet?



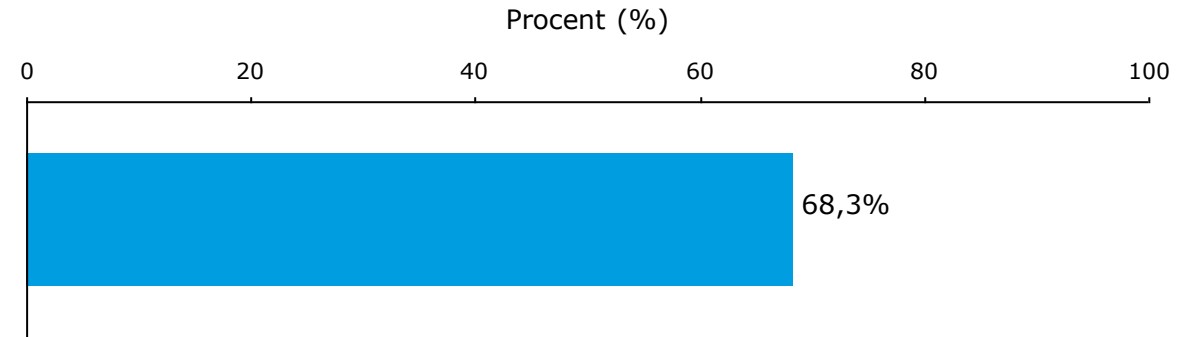
SVARPROCENT

Skole

Den samlede svarprocent for forældretilfredshedsundersøgelsen i Silkeborg Kommune er 68,3%.

I alt er forældrene til 7.255 ud af 11.628 skolebørn deltaget i undersøgelsen.

SVARPROCENTER



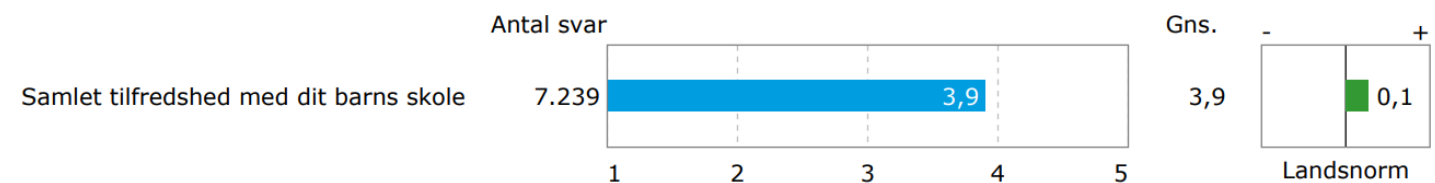
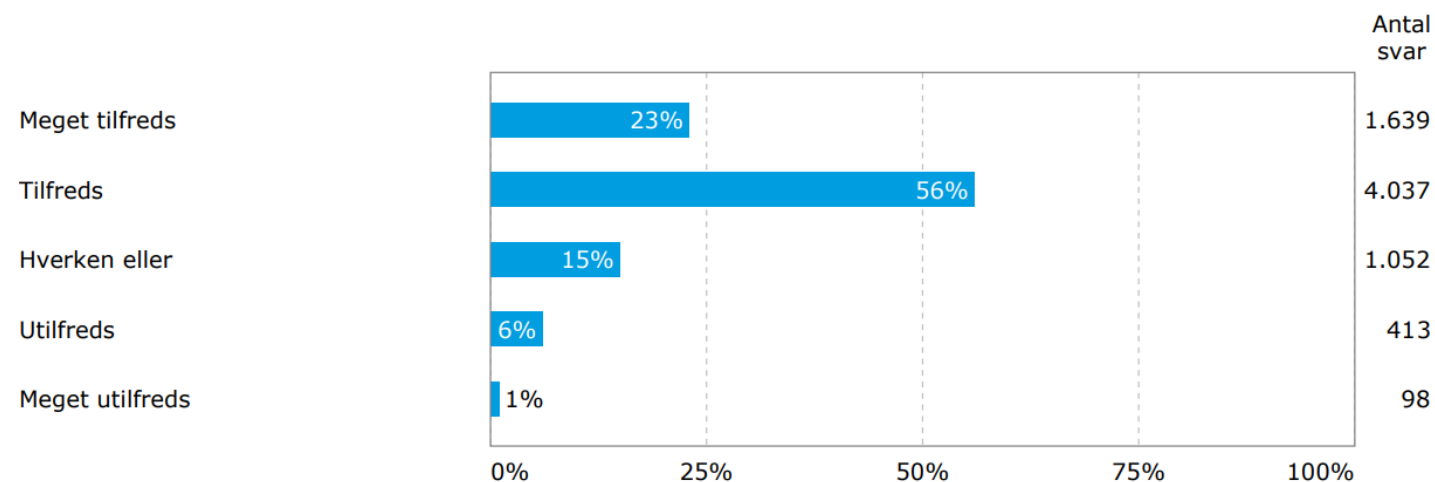
SAMLET TILFREDSHED MED BARNETS SKOLE

Skole

Andelen af forældre, der svarer "Meget tilfreds" eller "Tilfreds", er på 79%. Til sammenligning svarer 6% og 1% henholdsvis "Utilfreds" og "Meget utilfreds".

Den gennemsnitlige samlede tilfredshed med barnets skole i Silkeborg Kommune er på 3,9, hvilket er 0,1 højere end den gennemsnitlige samlede tilfredshed på landsplan.

FORDELING AF DEN SAMLEDE TILFREDSHED MED SKOLEN



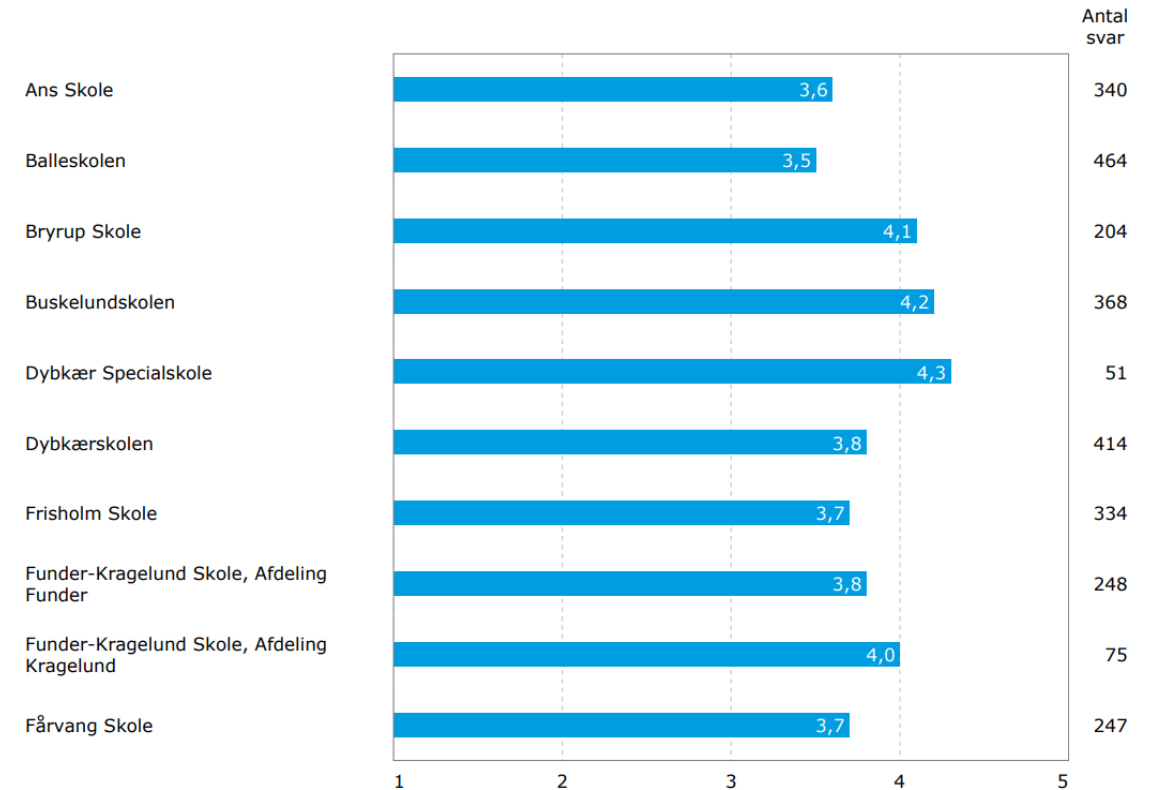
TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF SKOLER

Skole

Ud fra figuren til højre og figureerne på næste side kan det udledes, at der er relativt stor forskel på tilfredshedsniveauerne skolerne imellem.

Den er laveste tilfredshedsscore ligger på 3,4, mens det højeste er på 4,5. Det vil sige, at forskellen på tilfredshedsniveauerne er op til 1,1.

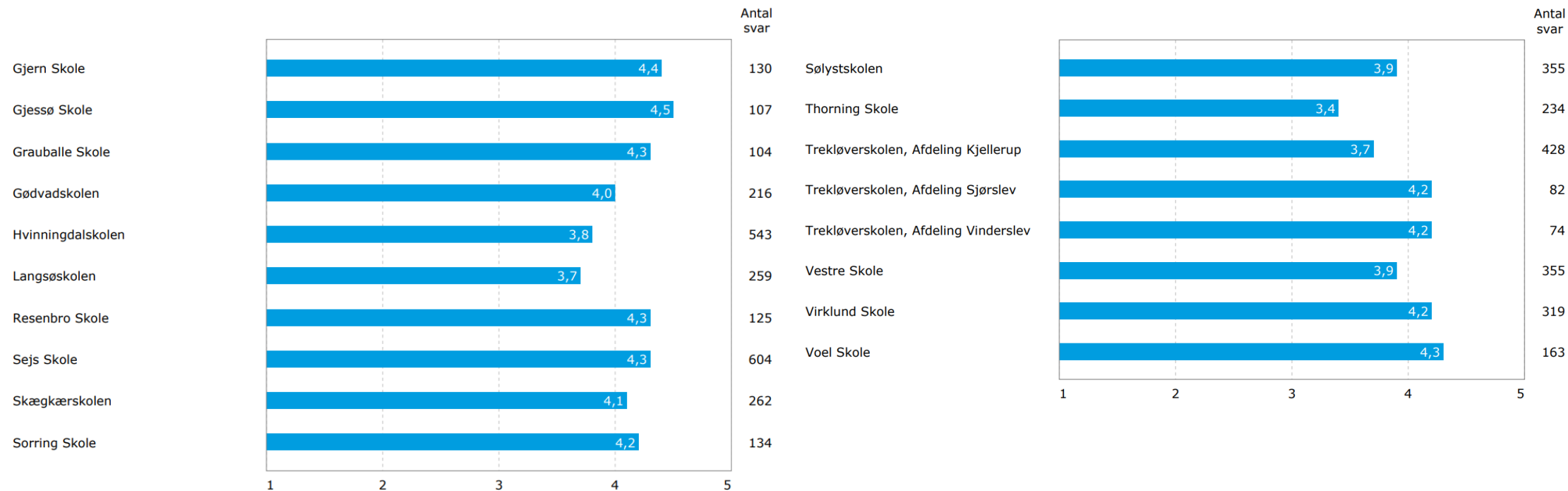
FORDELING AF DEN SAMLEDE TILFREDSHED



TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF SKOLER

Skole

FORDELING AF DEN SAMLEDE TILFREDSHED



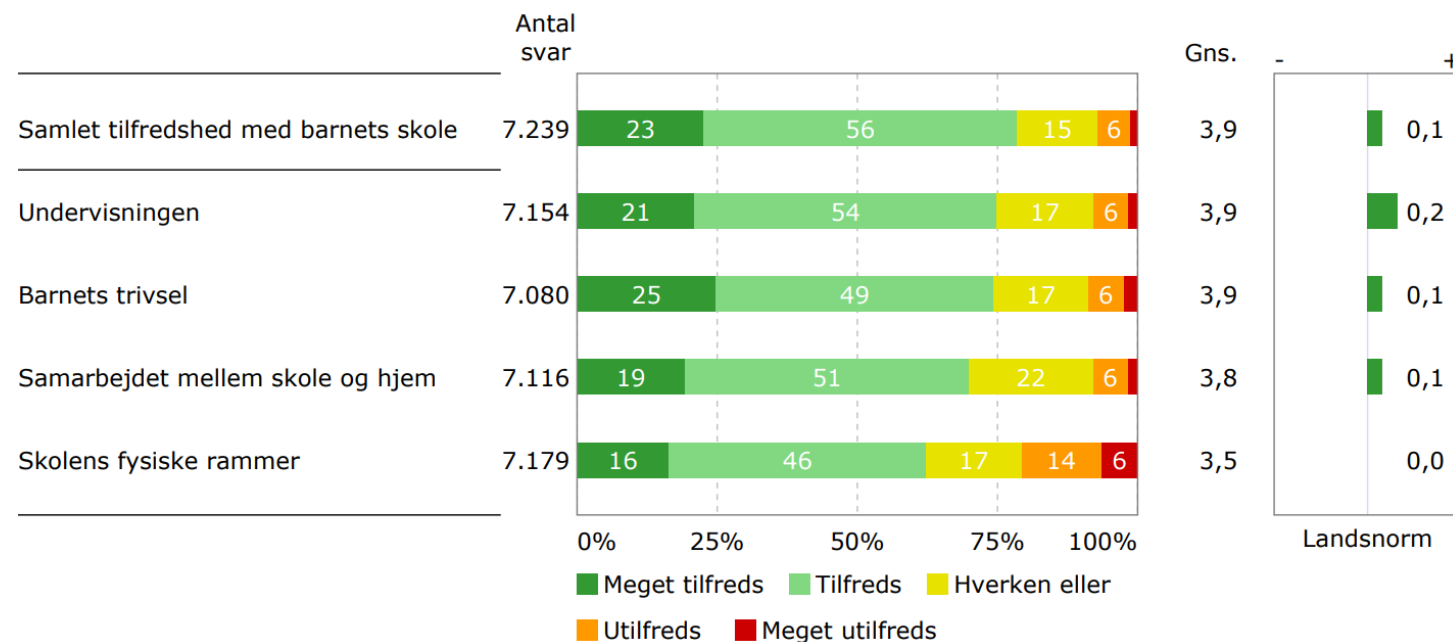
RESULTATER OPDELT PÅ HOVEDOMRÅDER

Skole

Tilfredsheden er højest for hovedområderne "Undervisningen" og "Barnets trivsel".

Tilfredshedsscorerne for disse er 3,9. Begge er højere end landstallet for samme spørgsmål, forskellen er på henholdsvis 0,2 og 0,1.

Forældrene er generelt mindre tilfredse med "Skolens fysiske rammer", tilfredshedsscoren for dette område er 3,5, som er på samme niveau som landstallet.

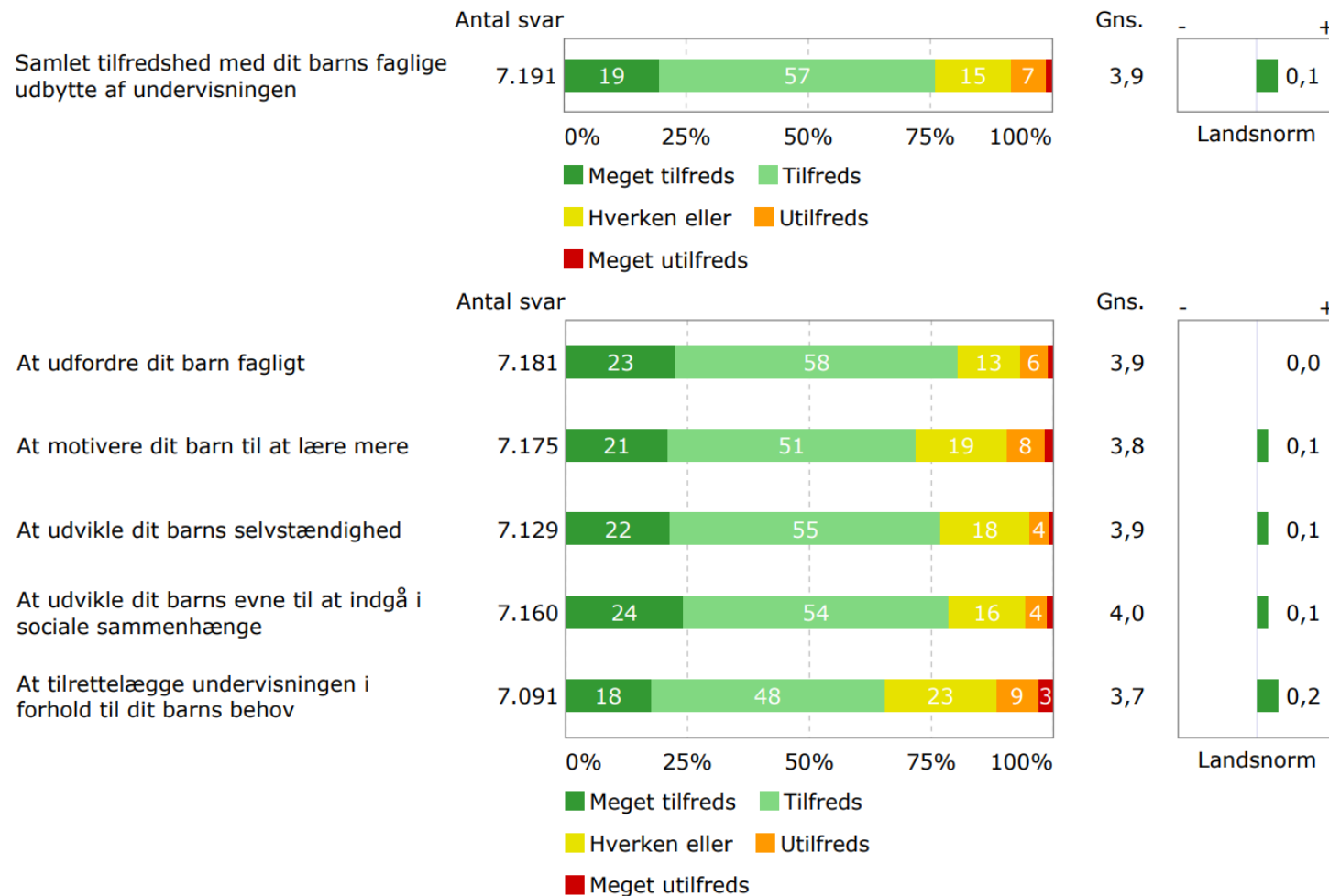


UNDERVISNINGEN

Skole

Den samlede tilfredshed med barnets faglige udbytte af undervisningen er på 3,9. Denne tilfredshedsscore ligger 0,1 over landstallet.

Under "Undervisningen" er forældrene mest tilfredse med arbejdet med at udvikle barnets evne til at indgå i sociale sammenhænge, der scorer 4,0. Der er lavest tilfredshed med arbejdet med at tilrettelægge undervisningen i forhold til barnets behov. Denne scorer 3,7.



BARNETS TRIVSEL

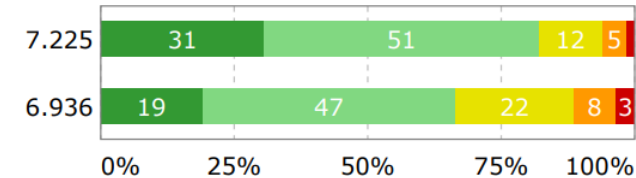
Skole

Forældrene er mest tilfredse med arbejdet med at få barnet til at føle sig tryk og glad. Tilfredshedsscoren for dette spørgsmål er på 4,1, hvilket er 0,1 højere end landstallet for samme spørgsmål.

Forældrene er mindst tilfredse med skolens indsats for at begrænse mobning, med en tilfredshedsscore på 3,7. Dette er samme niveau som landstallet.

Lærernes og pædagogernes arbejde med at få dit barn til at føle sig tryk og glad
Skolens indsats for at begrænse mobning

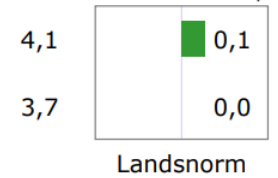
Antal svar



0% 25% 50% 75% 100%

Meget tilfreds Tilfreds
Hverken eller Utilfreds
Meget utilfreds

Gns.



SAMARBEJDET MELLEML SKOLE OG HJEM

Skole

Tilfredshed med kommunikationen ml. forældrene og lærere og pædagoger om barnets trivsel samt samarbejdet ml. forældrene og lærere og pædagoger har begge en score på 3,9. Der er lavest tilfredshed med, hvordan elevplanen inddrages i kommunikationen ml. forældrene og lærere og pædagoger. Denne scorer 3,5.

Tilfredsheden med spørgsmålene under "Samarbejdet mellem skole og hjem" ligger højere eller på samme niveau som landstallene.

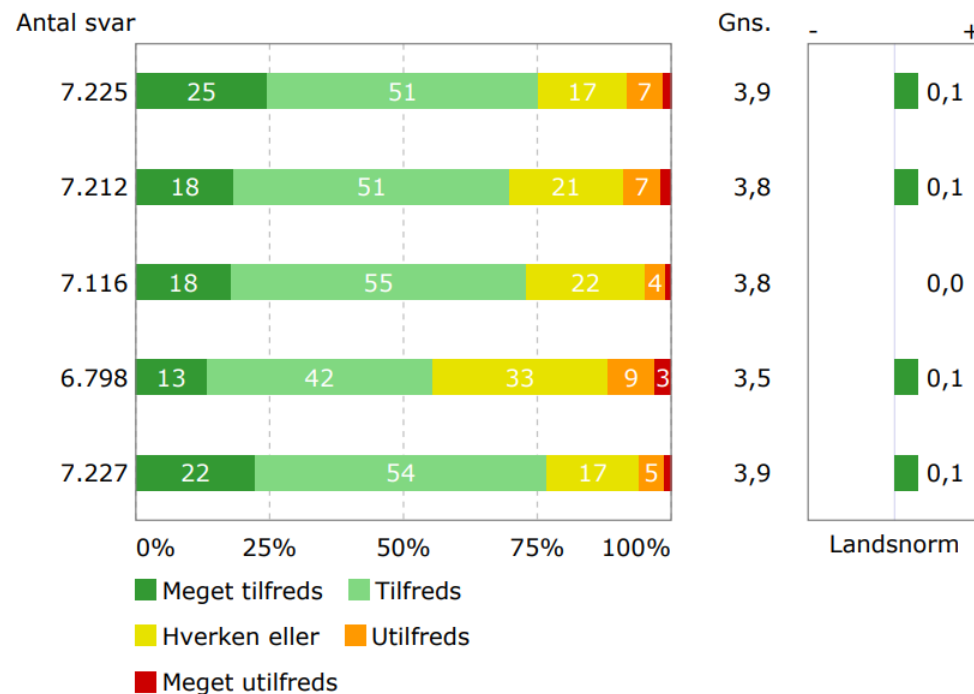
Kommunikationen mellem dig og dit barns lærere og pædagoger om dit barns trivsel

Kommunikationen mellem dig og dit barns lærere og pædagoger om dit barns faglige læring

De forventninger dit barns lærere og pædagoger stiller til dig som forældre

Hvordan dit barns elevplan inddrages i kommunikationen mellem dig og dit barns lærere og pædagoger

Samarbejdet mellem dig og dit barns lærere og pædagoger



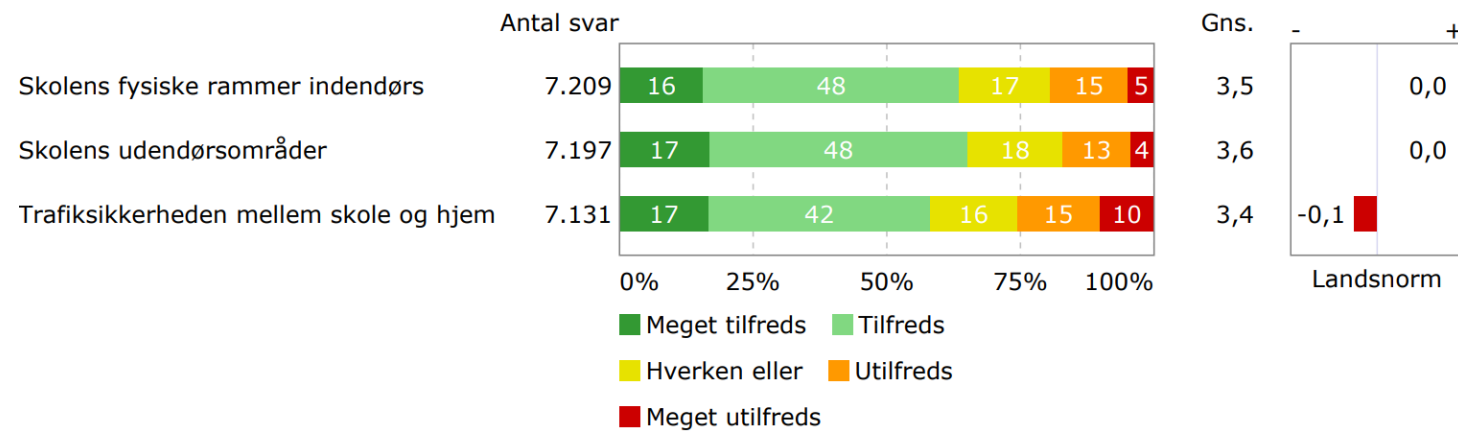
SKOLENS FYSISKE RAMMER

Skole

Under "Skolens fysiske rammer" er der størst tilfredshed med skolens udendørsområder. Denne scorer 3,6.

Mindst tilfredse er forældrene med trafiksikkerheden mellem skole og hjem, der scorer 3,4.

Tilfredshed med spørgsmålene under "Skolens fysiske rammer" ligger på samme niveau eller 0,1 under landstallene.



SKOLENS LEDELSE

Skole

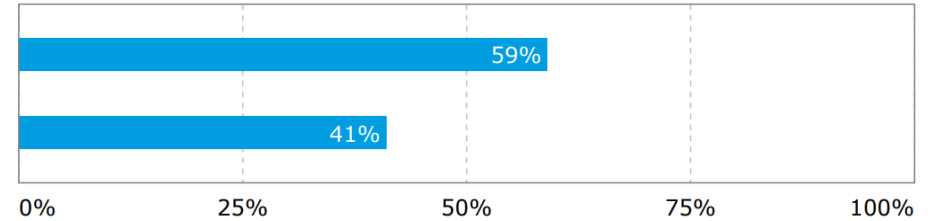
59% af forældrene har været i kontakt med skolens ledelse.

63% af forældrene er enten meget tilfredse eller tilfredse i forhold til samarbejdet med skolens ledelse samlet set.

68% af forældrene oplever "I høj grad" eller "I nogen grad", at der bliver reageret, når de henvender sig. Samtidigt oplever 11%, at der kun "I mindre grad" eller "Slet ikke" reageres.

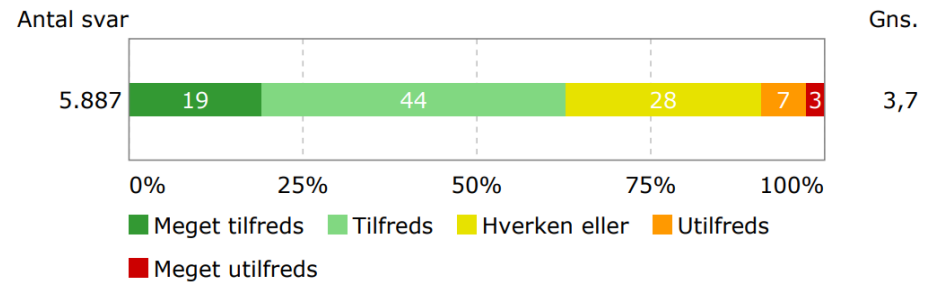
Har du været i kontakt med skolens ledelse, fx via skole-intra, mail, telefonisk eller personlig samtale?

Ja

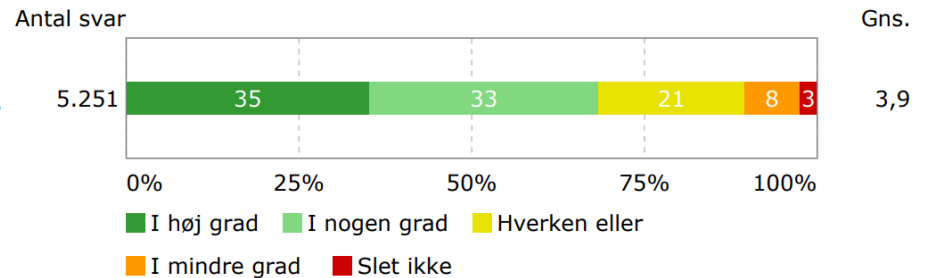


Nej

Samarbejdet mellem dig og skolens ledelse samlet set?



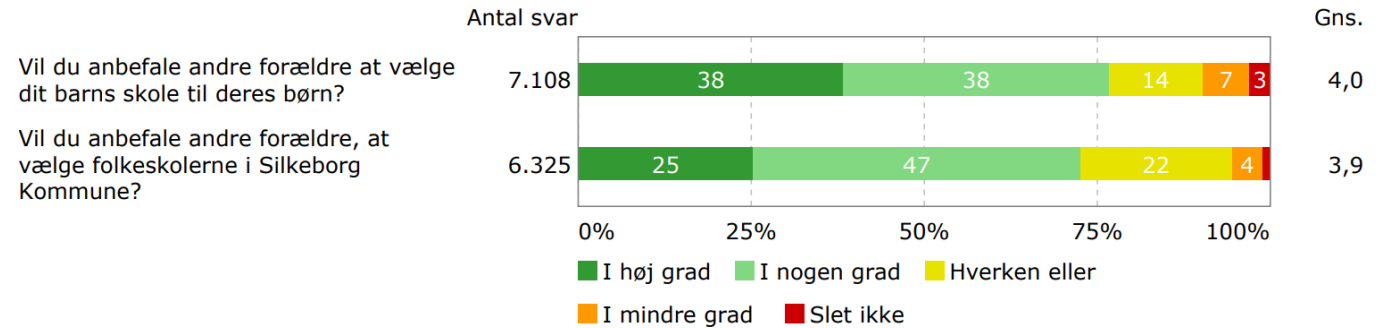
Oplever du, at der bliver reageret, når du har henvendt dig til skolens ledelse?



LOKALE SPØRGSMÅL

Skole

76% af forældrene i Silkeborg Kommune vil "I høj grad" eller "I nogen grad" anbefale deres barns skole til andre forældre. Samtidigt vil 10% kun "I mindre grad" eller "Slet ikke" anbefale barnets skole.



PRIORITERINGSKORT: FORMÅL OG LÆSEVEJLEDNING

Formål

Med henblik på at højne den samlede tilfredshed er det relevant at identificere de spørgsmål, som har en høj betydning for forældrenes samlede tilfredshed, og som samtidigt vurderes relativt lavt af forældrene. Ved at udpege disse spørgsmål bliver det tydeligt, hvor det er hensigtsmæssigt at sætte ind for mest effektivt at øge den samlede tilfredshed.

Læsevejledning

Den største effekt af en indsats vil kunne ses på de spørgsmål, som ligger nærmest figurens nederste højre hjørne. Det er her spørgsmål med lav tilfredshed og høj betydning for den samlede tilfredshed vil være placeret. Det er især disse spørgsmål, som har et stort forbedringspotentiale.

Den lodrette linje i figuren angiver gennemsnittet af spørgsmålenes betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden, med de enkelte spørgsmål.

Yderligere forklaring samt metoden bag analysen kan læses til sidst i rapporten under **Bemærkninger**.

LÆSEVEJLEDNING TIL PRIORITERINGSKORT

Formål

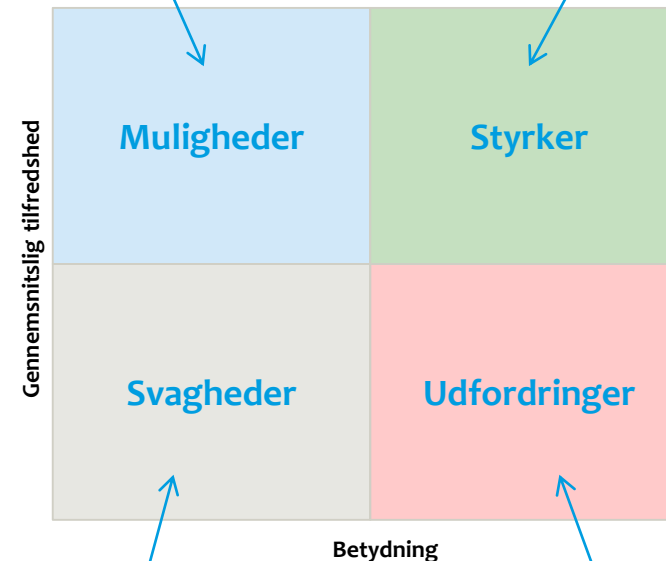
Med henblik på at højne den samlede tilfredshed er det relevant at identificere de spørgsmål, som har en høj betydning for forældrenes samlede tilfredshed, og som samtidig vurderes relativt lavt af forældrene. Ved at udpege disse spørgsmål bliver det tydeligt, hvor det er hensigtsmæssigt at sætte ind for mest effektivt at øge den samlede tilfredshed.

Læsevejledning

Den største effekt af en indsats vil kunne ses på de spørgsmål, som ligger nærmest figurens nederste højre hjørne. Det er her spørgsmål med lav tilfredshed og høj betydning for den samlede tilfredshed vil være placeret. Det er især disse spørgsmål, som har et stort forbedringspotentiale. Den lodrette linje i figuren angiver gennemsnittet af spørgsmålenes betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden, med de enkelte spørgsmål. Yderligere forklaring samt metoden bag analysen kan læses til sidst i rapporten under **Bemærkninger**.

Muligheder (høj tilfredshed og lav betydning): Ikke oplagt at skabe forbedringer på spørgsmål under "Muligheder". Men øges fokus herpå, kan "Muligheder" dog blive til "Styrker".

Styrker (høj tilfredshed og høj betydning): Ved at fastholde styrkerne kan den samlede tilfredshedsscore vedligeholdes og evt. forbedres.

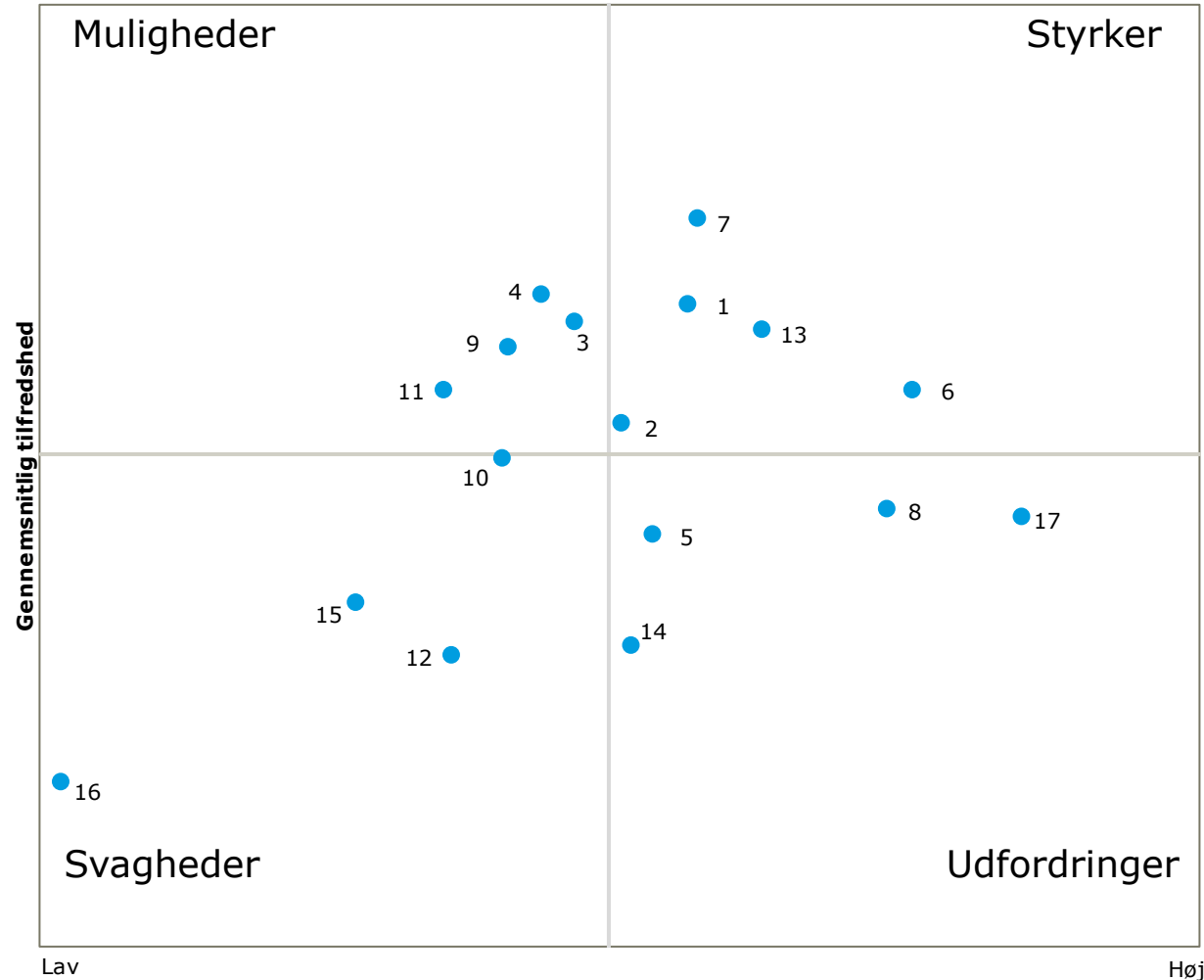


Svagheder (lav tilfredshed og lav betydning): Observer svaghederne, idet faktorerne kan blive fremtidige udfordringer, hvis de får større betydning for tilfredsheden med institutionen.

Udfordringer (lav tilfredshed og høj betydning): Ved at arbejde med udfordringerne opnås umiddelbart den største positive effekt på den samlede tilfredshedsscore.

PRIORITERINGSKORT

Skole



1. Lærernes og pædagogernes arbejde med at udfordre dit barn fagligt
2. Lærernes og pædagogernes arbejde med at motivere dit barn til at lære mere
3. Lærernes og pædagogernes arbejde med at udvikle dit barns selvstændighed
4. Lærernes og pædagogernes arbejde med at udvikle dit barns evne til at indgå i sociale sammenhænge
5. Lærernes og pædagogernes arbejde med at tilrettelægge undervisningen i forhold til dit barns behov
6. Samlet tilfredshed med dit barns faglige udbytte af undervisningen
7. Lærernes og pædagogernes arbejde med at få dit barn til at føle sig tryk og glad
8. Skolens indsats for at begrænse mobning
9. Kommunikationen mellem dig og dit barns lærere og pædagoger om dit barns trivsel
10. Kommunikationen mellem dig og dit barns lærere og pædagoger om dit barns faglige læring
11. De forventninger dit barns lærere og pædagoger stiller til dig som forældre
12. Hvordan dit barns elevplan inddrages i kommunikationen mellem dig og dit barns lærere og pædagoger
13. Samarbejdet mellem dig og dit barns lærere og pædagoger
14. Skolens fysiske rammer indendørs
15. Skolens udendørsområder
16. Trafiksikkerheden mellem skole og hjem
17. Samarbejdet mellem dig og skolens ledelse samlet set?

KOMMENTARER TIL PRIORITERINGSKORT

Skole

I prioriteringskortet ses det, at nogle spørgsmål har større betydning for forældrene end andre, i forhold til forældrenes samlede tilfredshed. Barnets samlede faglige udbytte af undervisningen (6), samarbejdet mellem forældre og lærere og pædagoger (13), den faglige udfordring af barnet (1) samt arbejdet med at få barnet til at føle sig tryk og glad (7) har alle stor betydning for den samlede tilfredshed samtidigt med at have højere tilfredshedsniveauer end gennemsnittet. Derfor kan disse konkluderes som værende styrker inden for skoleområdet i Silkeborg Kommune.

Fire spørgsmål er placeret under "Udfordringer", her af er de to væsentligste skolens indsats mod mobning (8) samt samarbejdet mellem forældrene og skolens ledelse samlet set (17). Derfor anbefales det at fokusere på disse i det videre arbejde. Her er det ligeledes relevant at fokusere på arbejdet med at tilrettelægge undervisningen i forhold til barnets behov (5) og skolens fysiske rammer indendørs (14). Disse er også placeret under "Udfordringer", men har mindre betydning sammenlignet med de to tidligere omtalte spørgsmål.

Inddragelse af elevplanen i kommunikationen mellem forældre og lærere/pædagoger (12) samt skolens udendørsområder (15) er placeret under svagheder og kan med fordel observeres, da disse muligvis kan udvikle sig til at blive udfordringer. Trafiksikkerheden er også placeret under svagheder og må på en kommunal plan siges at være af lavere betydning i forhold til den samlede tilfredshed. Dette vil dog ikke nødvendigvis være gældende for alle skoler, hvis analysen foretages på skoleniveau.

Flere spørgsmål er placeret i "Muligheder", blandt andet arbejdet med at udvikle barnets selvstændighed (3) og evnen til at indgå i sociale sammenhænge (4). At sætte yderligere fokus på disse kan være en fordel for Silkeborg Kommune, da tilfredsheden hermed er høj.

01

SAMLEDE RESULTATER

- 79% af forældrene er meget tilfredse eller tilfredse med deres barns skole samlet set. Den samlede tilfredshed ligger på 3,9, hvilket er 0,1 højere end landstallet.
- Forældrene angiver den højeste tilfredshedsscore til spørgsmålet om lærernes evne til at få barnet til at føle sig tryk og glad.
- Forældrene angiver den laveste tilfredshedsscore til trafiksikkerheden mellem skole og hjem. Denne har dog lav betydning i forhold til den samlede tilfredshed.
- Tilfredshedsscorerne er hovedsageligt højere end landstallene, og der er kun få undtagelser. Tilfredsheden må derfor konkluderes som værende høj relativt set i forhold til andre kommuner.
- Der observeres forskelle på tværs af skolerne, hvor differencen er op til 1,1. Højeste score er 4,5, mens den laveste er 3,4.



02

STYRKER

- I prioriteringskortet kan følgende fire styrker identificeres: Barnets samlede faglige udbytte af undervisningen, samarbejdet mellem forældre og lærere/pædagoger, den faglige udfordring af barnet samt arbejdet med at få barnet til at føle sig tryk og glad.

OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

- I prioriteringskortet kan det identificeres, at skolens indsats mod mobning samt samarbejdet mellem forældrene og skolens ledelse samlet set har lavere score end gennemsnittet og har stor betydning for tilfredsheden. Disse udgør de to største udfordringer inden for skoleområdet. Det største potentiale i forhold til at øge den samlede tilfredshed ligger dermed i at forbedre tilfredsheden herfor.
- Tilrettelæggelsen af undervisningen i forhold til barnets behov og skolens fysiske rammer indendørs er også identificeret som udfordringer og er ligeledes relevante at rette initiativer imod i det videre arbejde.



04. SFO-RESULTATER: STRUKTUR

01

SAMLEDE RESULTATER

- Den samlede tilfredshed med SFO'en.
- Forældrenes tilfredshed med forskellige områder vedrørende SFO'en.
- Forskelle på tværs af SFO'erne.



02

STYRKER

- Identificering af styrkerne inden for området.

OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

- Hvilken betydning har de forskellige spørgsmål for den samlede tilfredshed?
- Hvad kan der fokuseres på for at forbedre den samlede tilfredshed med SFO-området?

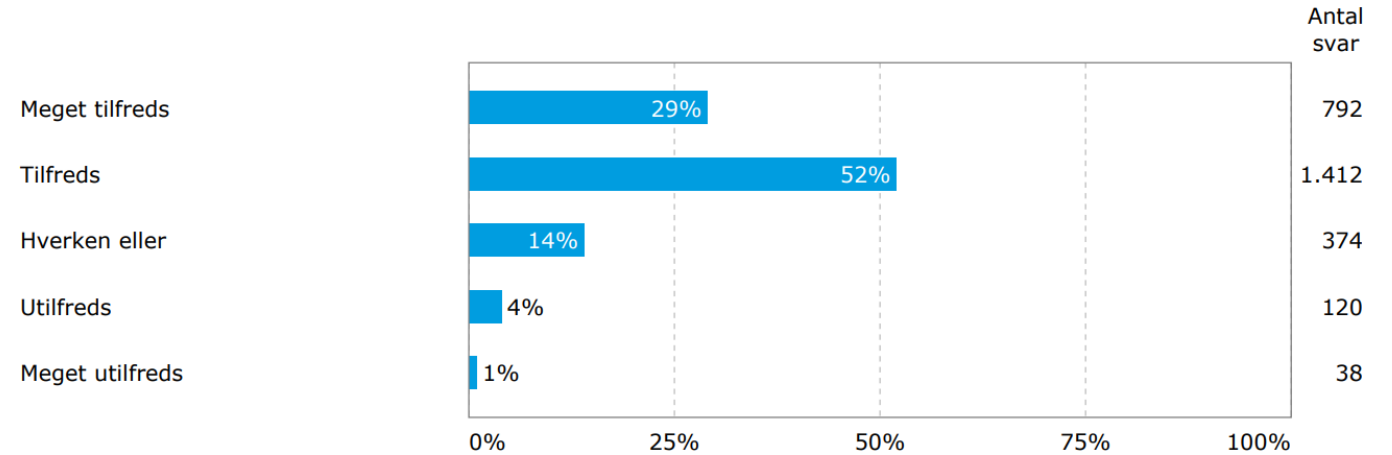
SAMLET TILFREDSHED MED BARNETS SFO

SFO

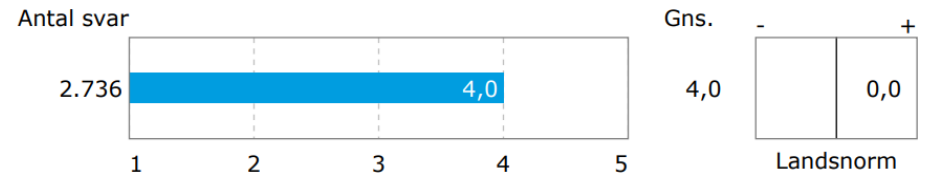
Andelen af forældre, som svarer enten "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" til spørgsmålet om den samlede tilfredshed med barnets SFO er på 81%.

Den samlede tilfredshedsscore med barnets SFO i Silkeborg Kommune er på 4,0, hvilket er samme niveau som landstallet.

FORDELING AF DEN SAMLEDE TILFREDSHED MED SFO



Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns SFO/fritidshjem



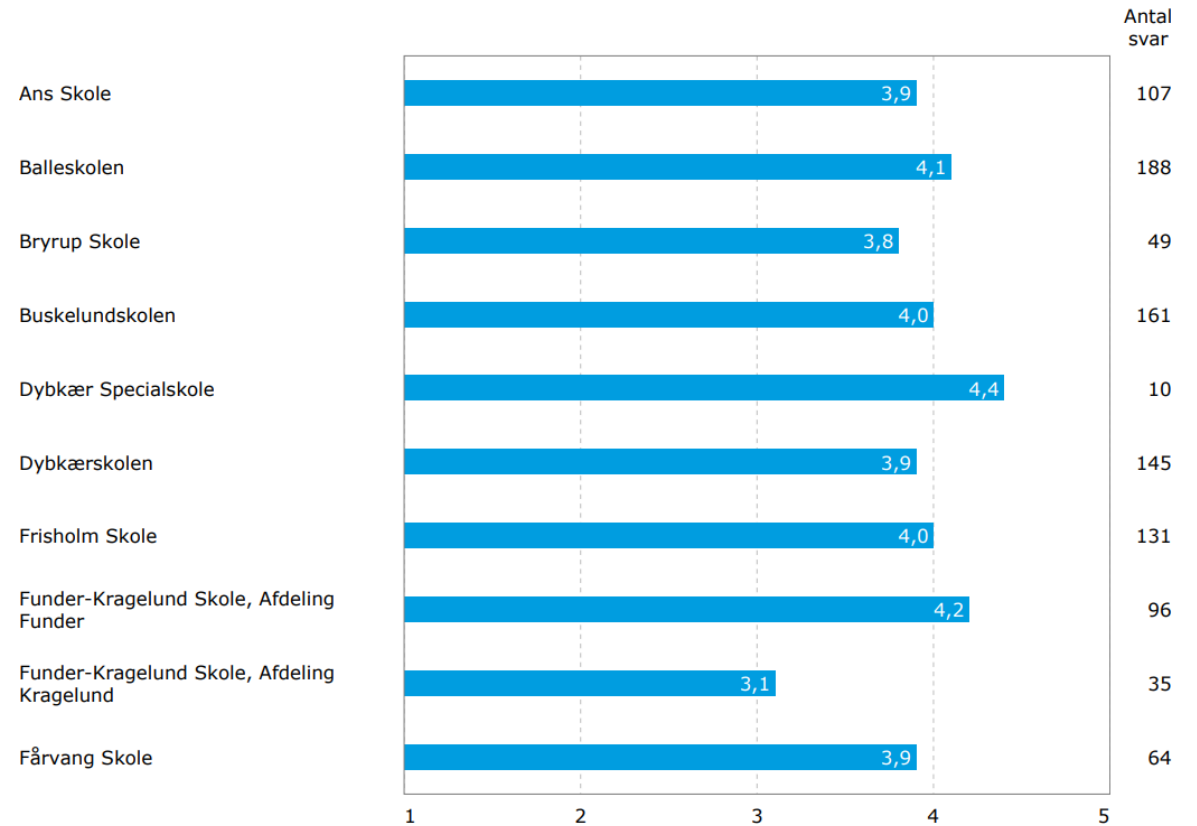
TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF SKOLER

SFO

Niveauet for den samlede tilfredshed med SFO'en på tværs af skoler varierer fra 3,1 til 4,5 på en skala fra 1 til 5. Dette er en stor forskel.

Den højeste tilfredshedsscore er 4,5, mens den laveste tilfredshedsscore er 3,1.

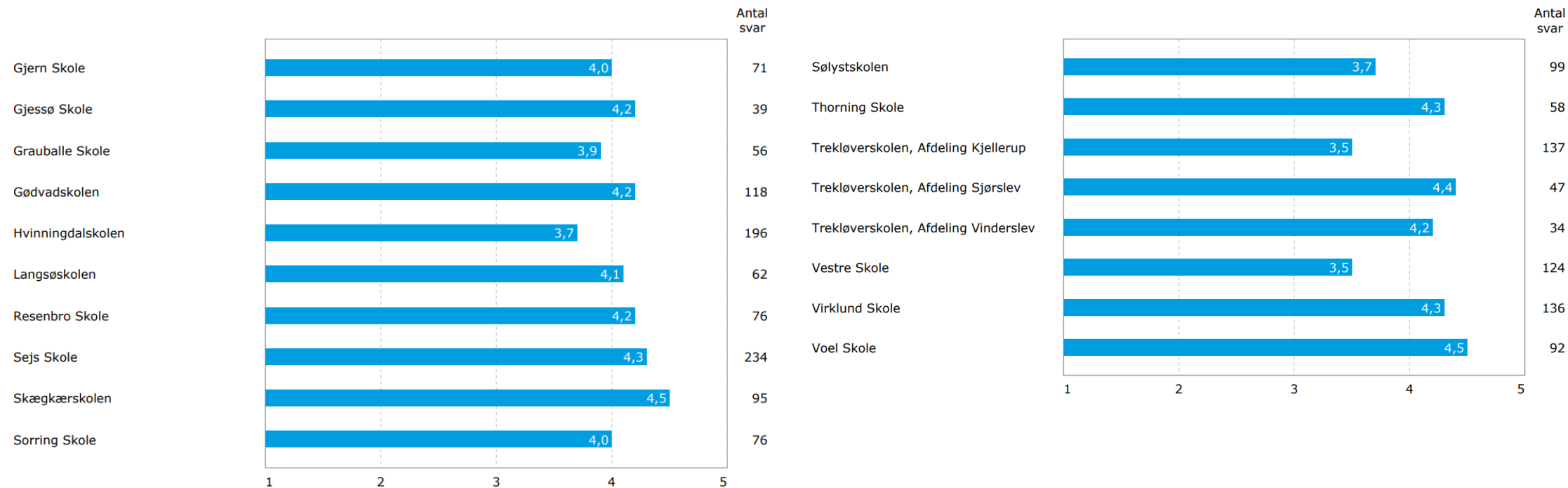
FORDELING AF DEN SAMLEDE TILFREDSHED MED SFO'EN PÅ TVÆRS AF SKOLER



TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF SKOLER

SFO

FORDELING AF DEN SAMLEDE TILFREDSHED MED SFO'EN PÅ TVÆRS AF SKOLER



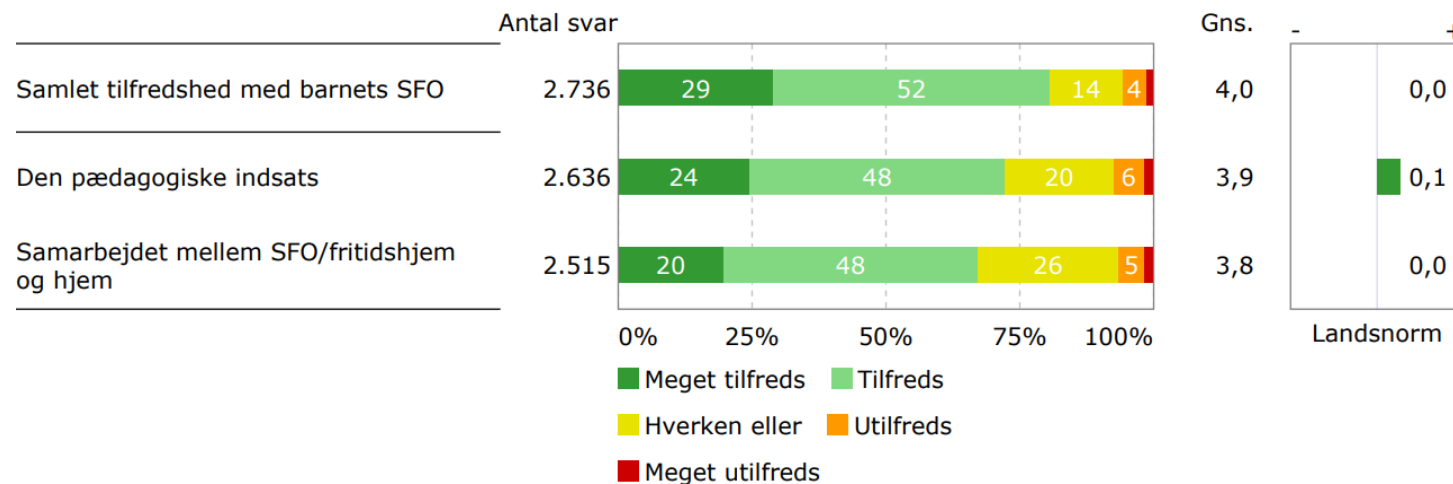
RESULTATER OPDELT PÅ HOVEDOMRÅDER

SFO

Den samlede tilfredshed med barnets SFO ligger på 4,0, hvilket er det samme som på landsplan.

Tilfredsheden med den pædagogiske indsats i SFO'en ligger på 3,9, som er 0,1 over landstallet.

Samarbejdet mellem SFO og hjemmet har en tilfredshedsscore på 3,8, som er på samme niveau som landstallet.

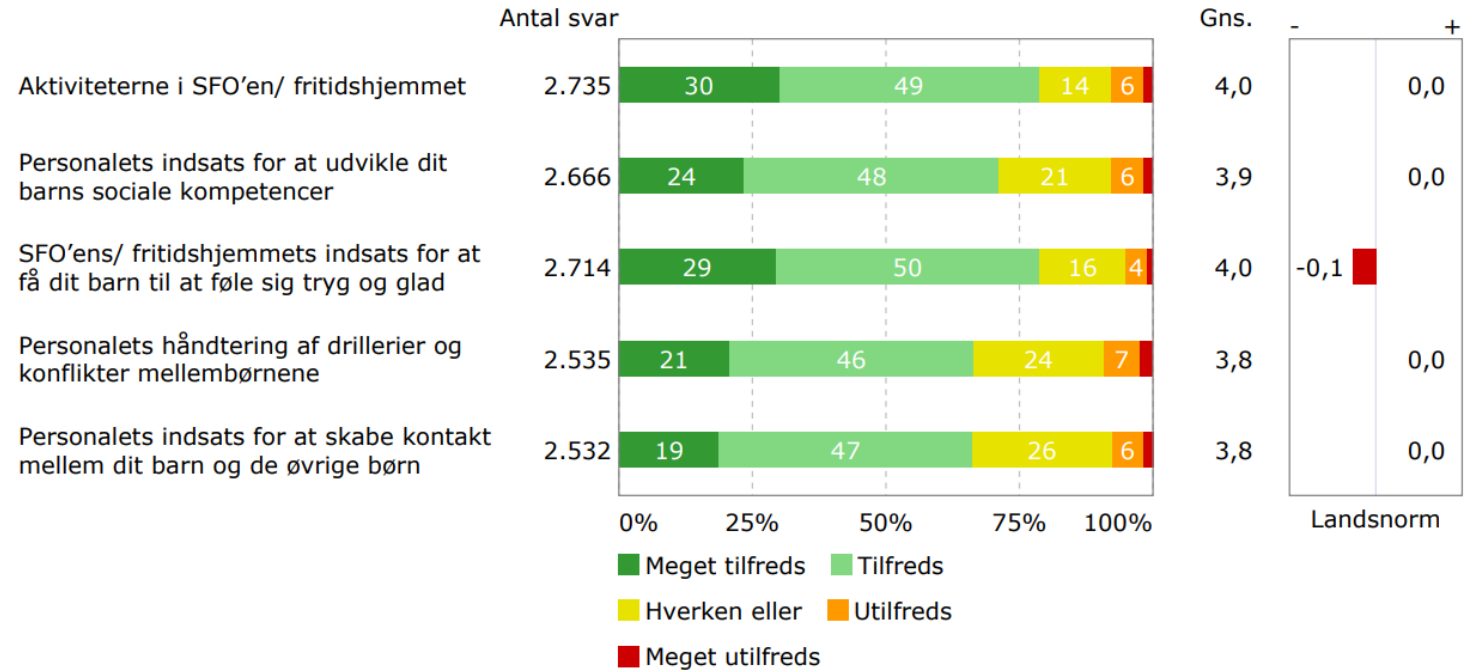


DEN PÆDAGOGISKE INDSATS

SFO

Under "Den pædagogiske indsats" er forældrene mest tilfredse med aktiviteterne i SFO'en samt indsatsen for at få barnet til at føle sig tryk og glad. Tilfredshedsscoren for disse er på 4,0.

Lavest tilfredshed er der med personalets indsats for at skabe kontakt ml. barnet og andre børn og personalets håndtering af drillerier og konflikter mellem børnene. Tilfredshedsscoren her ligger på 3,8.



SAMARBEJDET MELLE M SFO OG HJEM

SFO

Under "Samarbejdet mellem SFO og hjem" er forældrene mest tilfredse med personalets lydhørhed over for forældrenes synspunkter, hvor tilfredshedsscoren ligger på 3,9.

Der er lavest tilfredshed med inddragelsen af forældre i aktiviteterne i SFO'en, hvor tilfredshedsscoren er på 3,6.

Med undtagelse af inddragelsen af forældrene, som ligger på samme niveau, som landstallet, ligger tilfredshedsscorerne for de andre områder 0,1 under landstallene.

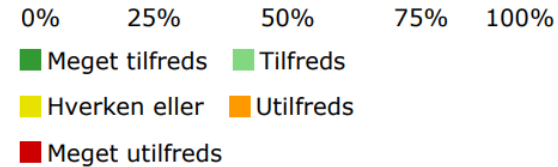
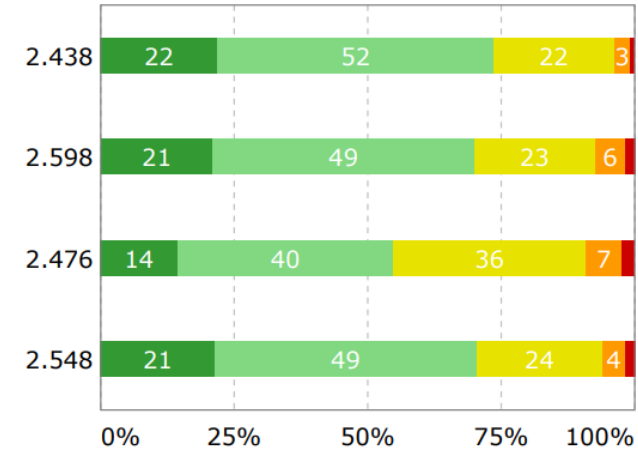
Personalets lydhørhed over for dine synspunkter

Dialogen og samarbejdet om dit barn mellem SFO/fritidshjem og dig/jer som forældre

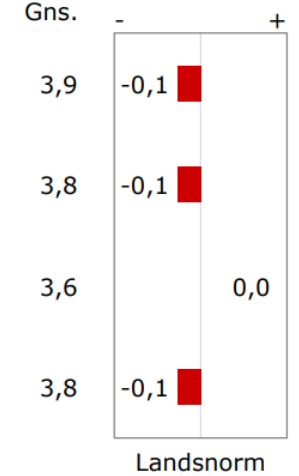
Inddragelsen af dig/jer som forældre i aktiviteterne i SFO/fritidshjem

Dialogen og samarbejdet mellem dit barns skole og SFO/fritidshjem

Antal svar



Gns.



PRIORITERINGSKORT: FORMÅL OG LÆSEVEJLEDNING

Formål

Med henblik på at højne den samlede tilfredshed er det relevant at identificere de spørgsmål, som har en høj betydning for forældrenes samlede tilfredshed, og som samtidig vurderes relativt lavt af forældrene. Ved at udpege disse spørgsmål bliver det tydeligt, hvor det er hensigtsmæssigt at sætte ind for mest effektivt at øge den samlede tilfredshed.

Læsevejledning

Den største effekt af en indsats vil kunne ses på de spørgsmål, som ligger nærmest figurens nederste højre hjørne. Det er her spørgsmål med lav tilfredshed og høj betydning for den samlede tilfredshed vil være placeret. Det er især disse spørgsmål, som har et stort forbedringspotentiale.

Den lodrette linje i figuren angiver gennemsnittet af spørgsmålenes betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden, med de enkelte spørgsmål.

Yderligere forklaring samt metoden bag analysen kan læses til sidst i rapporten under **Bemærkninger**.

LÆSEVEJLEDNING TIL PRIORITERINGSKORT

Formål

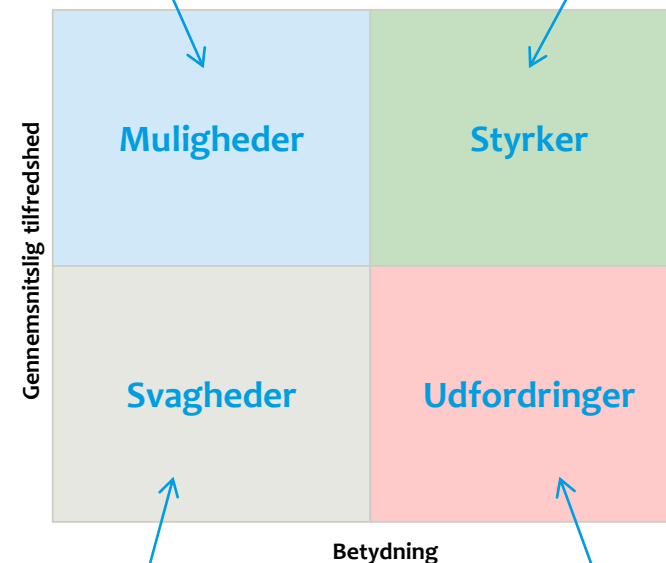
Med henblik på at højne den samlede tilfredshed er det relevant at identificere de spørgsmål, som har en høj betydning for forældrenes samlede tilfredshed, og som samtidig vurderes relativt lavt af forældrene. Ved at udpege disse spørgsmål bliver det tydeligt, hvor det er hensigtsmæssigt at sætte ind for mest effektivt at øge den samlede tilfredshed.

Læsevejledning

Den største effekt af en indsats vil kunne ses på de spørgsmål, som ligger nærmest figurens nederste højre hjørne. Det er her spørgsmål med lav tilfredshed og høj betydning for den samlede tilfredshed vil være placeret. Det er især disse spørgsmål, som har et stort forbedringspotentiale. Den lodrette linje i figuren angiver gennemsnittet af spørgsmålenes betydning for den samlede tilfredshed. Den vandrette linje viser gennemsnittet af tilfredsheden, med de enkelte spørgsmål. Yderligere forklaring samt metoden bag analysen kan læses til sidst i rapporten under **Bemærkninger**.

Muligheder (høj tilfredshed og lav betydning): Ikke oplagt at skabe forbedringer på spørgsmål under "Muligheder". Men øges fokus herpå, kan "Muligheder" dog blive til "Styrker".

Styrker (høj tilfredshed og høj betydning): Ved at fastholde styrkerne kan den samlede tilfredshedsscore vedligeholdes og evt. forbedres.

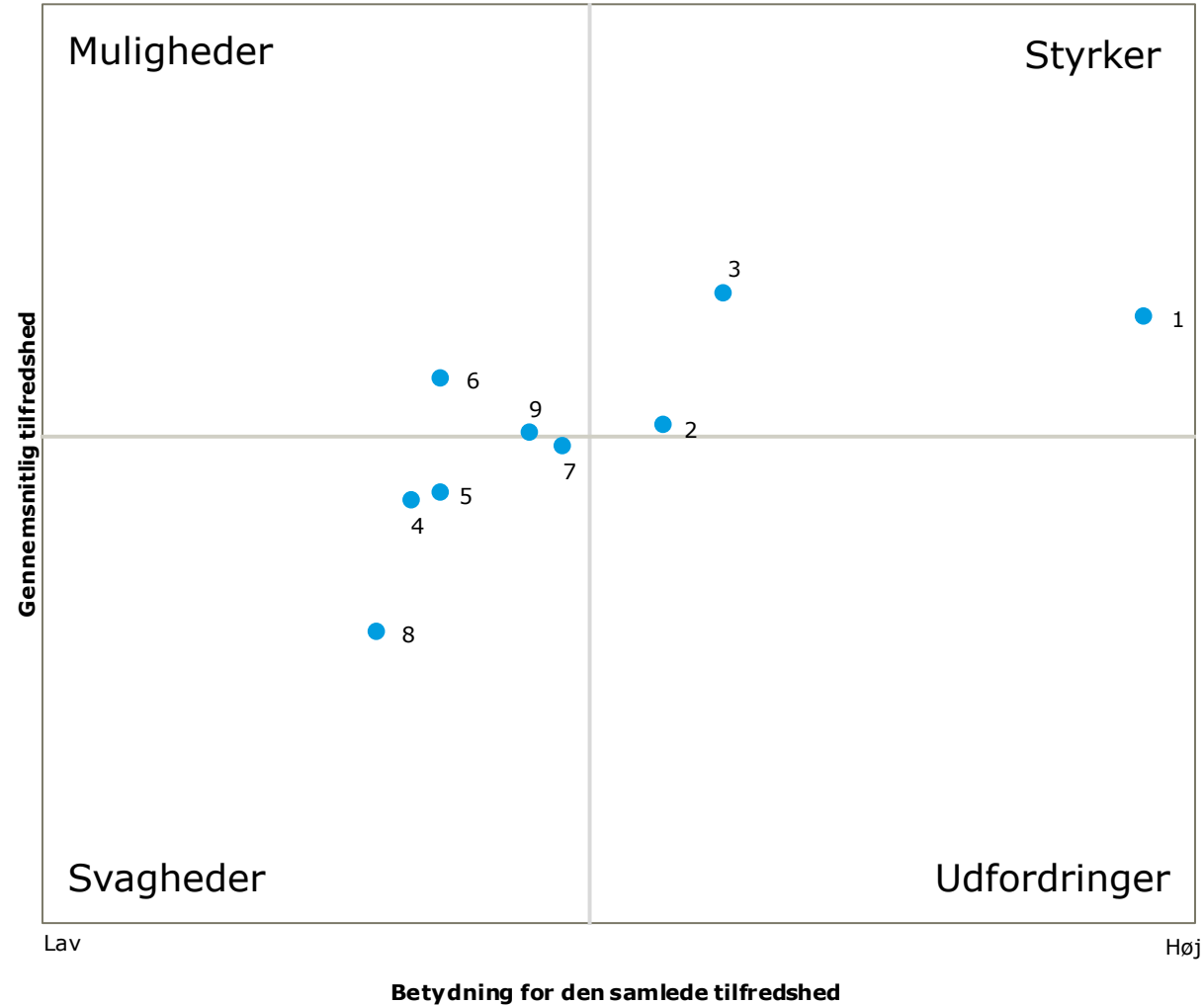


Svagheder (lav tilfredshed og lav betydning): Observer svaghederne, idet faktorerne kan blive fremtidige udfordringer, hvis de får større betydning for tilfredsheden med institutionen.

Udfordringer (lav tilfredshed og høj betydning): Ved at arbejde med udfordringerne opnås umiddelbart den største positive effekt på den samlede tilfredshedsscore.

PRIORITERINGSKORT

SFO



1. Aktiviteterne i SFO'en/fritidshjemmet
2. Personalets indsats for at udvikle barnets sociale kompetencer
3. SFO'ens indsats for at få barnet til at føle sig tryk og glad
4. Personalets håndtering af drillerier og konflikter mellem børnene
5. Personalets indsats for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn
6. Personalets lydhørhed over for forældrenes synspunkter
7. Dialog og samarbejde om barnet mellem SFO og forældre
8. Inddragelse af forældrene i aktiviteter i SFO'en
9. Dialog og samarbejdet mellem barnets skole og SFO

KOMMENTARER TIL PRIORITERINGSKORT

SFO

I prioriteringskortet ses det, at nogle spørgsmål har større betydning for forældrene end andre, i forhold til forældrenes samlede tilfredshed. Disse spørgsmål er dem placeret længst til højre.

Særligt kan aktiviteterne i SFO'en (1) fremhæves som en styrke inden for SFO-området i Silkeborg Kommune. Af alle spørgsmål har dette område størst betydning for den samlede tilfredshed og forældrene er meget tilfredse med det. Indsatsen for at udvikle barnets sociale kompetencer (2) samt for at få barnet til at føle sig tryk og glad (3) er også placeret under "Styrker".

Ingen spørgsmål er placeret i "Udfordringer", hvilket er positivt.

1

I det fremtidige arbejde anbefales det at fokusere på indsatsen for at udvikle barnets sociale kompetencer (2) og dialogen og samarbejde om barnet mellem SFO og forældre (7), der ligger i henholdsvis "Styrker" og "Svagheder". Det skyldes, at de relativt set har middel betydning for den samlede tilfredshed og at tilfredsheden ligger tæt på gennemsnittet.

Personalets håndtering af drillerier og konflikter mellem børnene (4), indsatsen for at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn (5) og inddragelsen af forældrene i aktiviteter i SFO'en (8) er også placeret under "Svagheder". De bør observeres, da disse muligvis kan udvikle sig til at blive udfordringer.

2

01

SAMLEDE RESULTATER

- 81% af forældrene er meget tilfredse eller tilfredse med deres barns SFO samlet set. Den samlede tilfredshed ligger på 4,0, hvilket er samme niveau som landstallet.
- Forældrene angiver den højeste tilfredshedsscore til spørgsmålene om aktiviteterne i SFO'en samt SFO'ens indsats for at få barnet til at føle sig tryk og glad.
- Forældrene angiver den laveste tilfredshedsscore til inddragelsen af forældre i aktiviteterne i SFO'en.
- Tilfredshedsscorerne er lavere eller på samme niveau som landstallene. Der er kun én score, der ligger over, nemlig den pædagogiske indsats.
- Der observeres store forskelle på tværs af skolerne, hvor differencen er op til 1,4. Den højeste score er 4,5, mens laveste er 3,1.



02

STYRKER

- I prioriteringskortet kan tre styrker identificeres. Den største styrke er aktiviteterne i SFO'en, men indsatsen for at få barnet til at føle sig tryk og glad er også væsentlig at nævne. Disse har stor betydning for den samlede tilfredshed samtidigt med at have en høj tilfredshedsscore.

OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

- I prioriteringskortet kan det identificeres, at ingen spørgsmål er placeret under "Udfordringer". Dette betyder, at der ikke er kritiske punkter at arbejde videre med.
- I stedet anbefales det at fokusere på mindre kritiske punkter i det fremtidige arbejde med at forbedre den samlede tilfredshed. Dette gælder indsatsen for at udvikle barnets sociale kompetencer samt dialogen og samarbejde om barnet mellem SFO og forældre. Silkeborg Kommune anbefales derfor at målrette initiativer mod disse områder for at opnå den størst mulige effekt på den samlede tilfredshed.



Metode til udregning af prioriteringskort

På baggrund af spørgerammen er der blevet foretaget en række statistiske beregninger. De spørgsmål som indgår i beregningerne, er spørgsmål som relaterer sig til tilfredsheden med tilbuddet, og som samtidig er stillet til alle forældre.

Spørgsmålenes betydning for den samlede tilfredshed er beregnet via en korrelationsanalyse, hvor det enkelte spørgsmåls betydning beregnes i forhold til betydningen af de andre spørgsmål. Metoden, der er anvendt, er en *relative weight* analyse, hvor det enkelte spørgsmåls andel af den totale forklaringskraft udregnes. Fordelen ved denne metode i forhold til eksempelvis regressions analyse er, at *relative weight* analyse tager højde for korrelation imellem de forklarende variable (multikollinearitet) i beregningen af det enkelte spørgsmål betydning. Dette medfører at det bliver muligt at sammenligne og tolke på de enkelte spørgsmåls betydning for den overordnede tilfredshed.

Den statistiske analyse af spørgsmålenes betydning er efterfølgende blevet koblet med de enkelte spørgsmåls gennemsnit, hvorved de kan placeres i prioriteringskortet. Det betyder, at man kan identificere mulige forbedringspotentialer. Hvis der observeres spørgsmål med et relativt lavt gennemsnit og en høj betydning, vil det tyde på, at der er et potentiale for at forbedre den samlede tilfredshed.