



# ▶ Brugertilfredshedsundersøgelsen 2020

Præsentation for skolebestyrelsen

# Om BTU 2020

## Baggrund for undersøgelsen

- ▶ Social- og Indenrigsministeriet udvikler og gennemfører i perioden 2019-2022 landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser på institutionsniveau på en række velfærdsområder i alle kommuner. Det sker som opfølgning på et initiativ i [Aftalen om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor fra februar 2019](#).
- ▶ BTU er gennemført i foråret 2020.
- ▶ Op til 300 forældre på hver skole er spurgt. Halvdelen er valgt fra 0.-3. klasse for at få nok SFO svar.

## Formål med undersøgelsen

- At være et ledelsesredskab for politikere og kommunale ledere til at inddrage brugernes vurderinger i tilrettelæggelsen af den offentlige service.
- At skabe et datagrundlag for sammenligninger af gennemsnit mellem land/kommune og kommune/skole.
- At få en god lokal dialog om, hvordan skolen forsat arbejder for alle elevers trivsel og læring.

# Om BTU 2020 - OBS!

- ▶ Kvalitet i folkeskolen er mange ting. Andre kvalitetsmål er karakterer, kvalitetsrapporter og den årlige trivselsmåling blandt eleverne.
- ▶ BTU er et supplement, der giver en indikation på den brugeroplevede kvalitet.
- ▶ Tilfredsheds er ikke en given størrelse og formes af mødet mellem bruger og medarbejder/skole, resultatet af mødet, lethed i ydelsen, den politiske debat, forventningerne til skolen, mm.
- ▶ Undersøgelsens resultater er et øjebliksbillede, og BTU 2020 er gennemført under Covid19 nedlukningen og altså ikke under normale forhold.
- ▶ Resultaterne viser, hvordan tilfredsheden er - men ikke hvorfor.
- ▶ **Dialogen i Skolebestyrelsen er vigtig i forhold til at undersøge ”hvorfor”**

# BTU 2020 på vores skole

- ▶ **Ledelsen tænker overordnet om skolens resultat:**
  - ▶ At resultaterne viser en generel tilfredshed med skolens og SFO'en medarbejdere fordi
    - ▶ *Her skrives de spørgsmålsresultater, som ledelsen er optagede af er tilfredsstillende.*
  - ▶ at vi særligt gerne vil drøfte sammen med skolebestyrelsen (2-3 punkter):
    - ▶ *Her skrives de spørgsmålsresultater, som ledelsen gerne vil undersøge, da de undrer.*

# BTU 2020 på vores skole

- ▶ **Ledelsen foreslår følgende proces**
  - ▶ En drøftelse i Skolebestyrelsen ved hjælp af evalueringkortet (1 time og 15 min.)