



GENTOFTE KOMMUNE

Total  
Særlige dagtilbud  
**Totalrapport**

Antal besvarelser: 30  
Svarprocent: 77

## BRUGERUNDERSØGELSE 2010

RAMBOLL





## OM RAPPORTEN

Gentofte Kommune har i januar og februar 2010 gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt forældre med børn i dagtilbud. Denne rapport viser forældrenes tilfredshed med det enkelte tilbud.

Undersøgelsen i Gentofte Kommune indgår i et pilotprojekt igangsat af Regeringen og KL med fokus på at afprøve et koncept for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser på tværs af kommuner. Fire andre kommuner har i den forbindelse i samme periode gennemført lignende undersøgelser.

Resultatet for det enkelte tilbud sammenlignes i rapporten med det samlede resultat for kommunen og eventuelt for det underområde/distrikt, som tilbuddet er en del af. Endvidere sammenlignes resultatet med et samlet gennemsnit af de kommuner, der deltager i pilotprojektet. Dog er det kun nogle af spørgsmålene, der går på tværs af alle pilotkommuner, hvorfor denne sammenligning kun er tilgængelige på udvalgte spørgsmål.

Nedenfor fremgår en introduktion til rapportens indhold og opbygning, samt en vejledning til læsning af resultaterne.

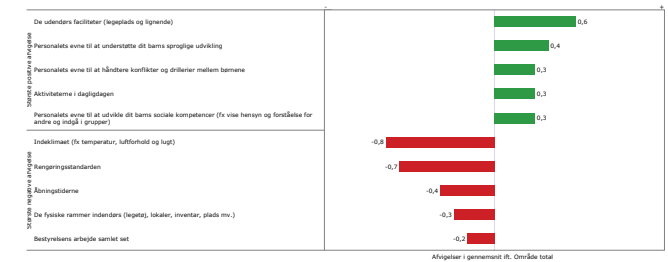
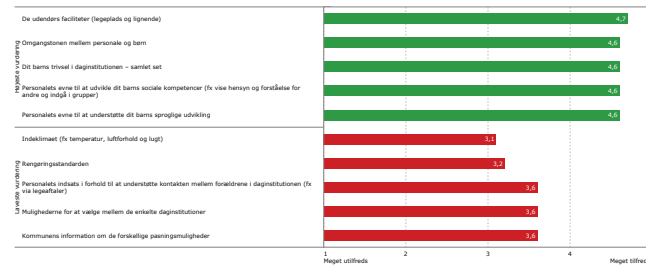
## RAPPORTENS INDHOLD

### 1. STYRKER OG INDSATSOMRÅDER

Indledningsvist i rapporten præsenteres de fem spørgsmål, hvor institutionen scorer henholdsvis højest og lavest.

På den efterfølgende side vises de fem spørgsmål, hvor institutionen afviger henholdsvis mest positivt og negativt fra et overordnet benchmarkresultat. Dette vil enten være i forhold til det samlede resultat for kommunen eller i forhold til det område/distrikt, som institutionen eventuelt er en del af. Hvis ikke alle 10 søjler vises i figuren skyldes det, at der enten ikke er fem spørgsmål, som afviger positivt i forhold til benchmark eller ikke er fem spørgsmål, som afviger negativt i forhold til benchmark.

Samlet giver de to sider en indikation på institutionens styrker og mulige forbedringsområder og kan indgå som inspiration i det videre arbejde.



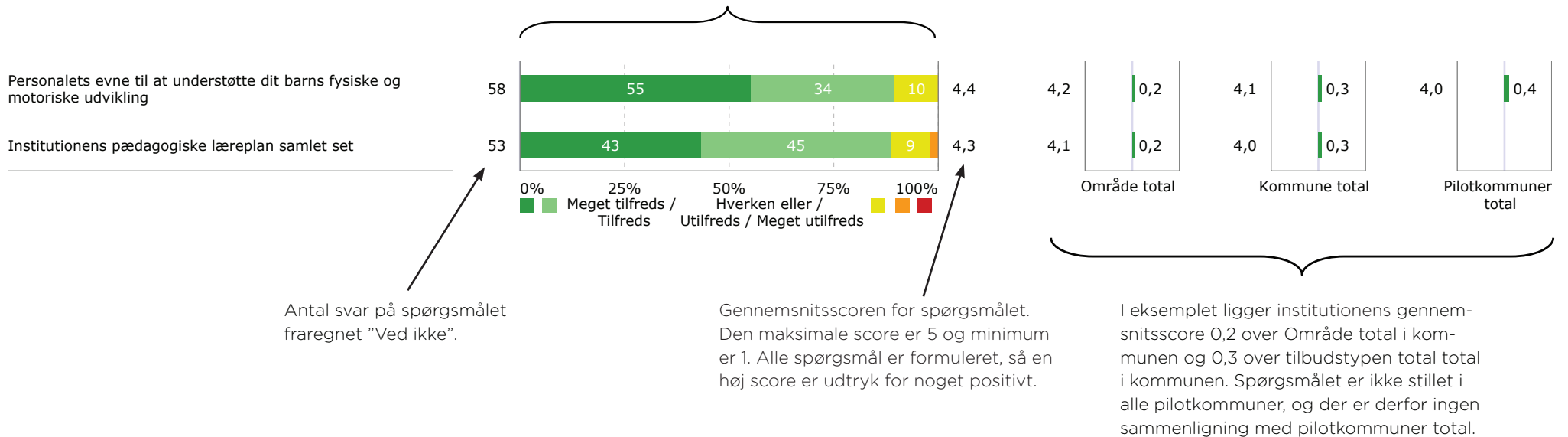


2. RESULTATER FOR HVERT HOVEDOMRÅDE

På de følgende sider vises resultaterne på de enkelte spørgsmål inden for hvert hovedområde. Der benchmarkes med det samlede resultat for kommunen og eventuelt med det underområde/distrikt, som institutionen er en del af. Endvidere sammenlignes resultatet med et samlet gennemsnit af de kommuner, der deltager i pilotprojektet. Dog er det kun nogle af spørgsmålene, der går på tværs af alle pilotkommuner, hvorfor denne sammenligning kun er tilgængelige på udvalgte spørgsmål.

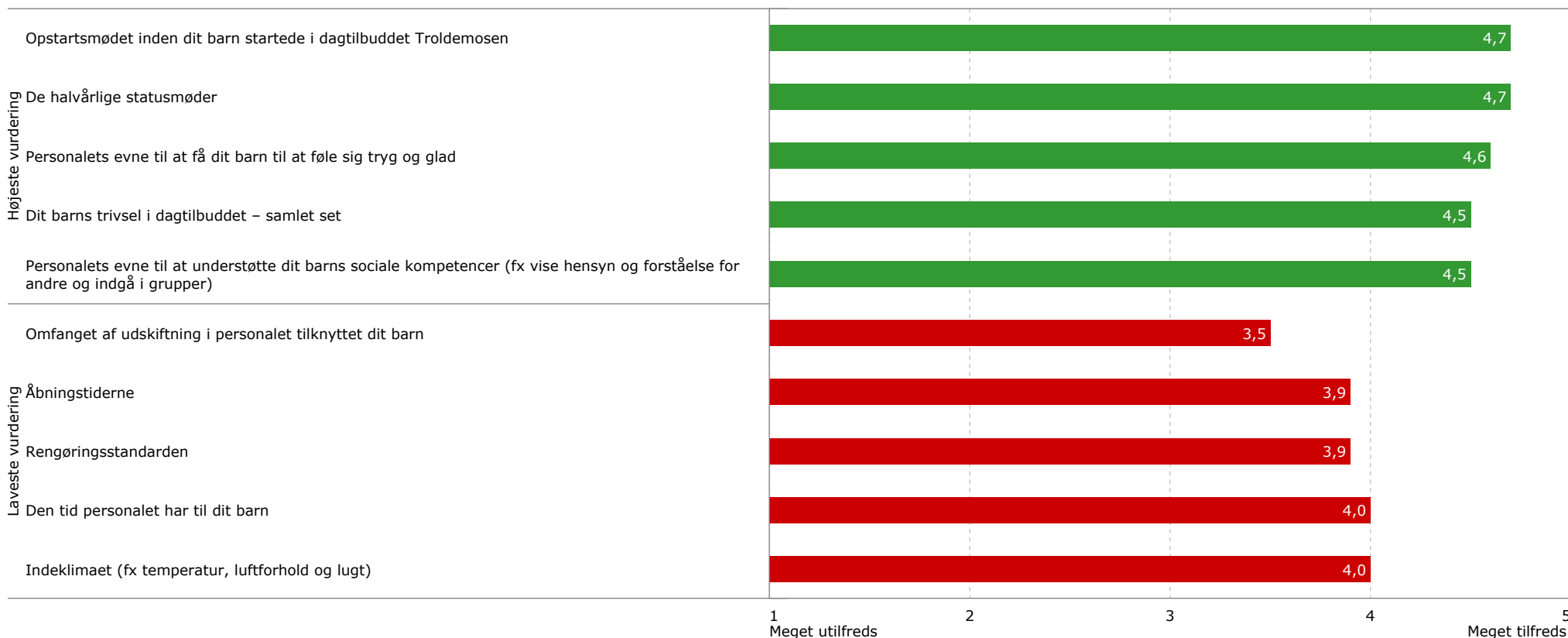
SÅDAN LÆSES FIGUREN

Figureerne viser svarfordelingen på de enkelte spørgsmål, fra Meget tilfreds til Meget utilfreds. I eksemplet har 55% svaret "Meget tilfreds", 34% har svaret "Tilfreds", og 10% har svaret "Hverken eller". Ingen har svaret "Utilfreds" eller "Meget utilfreds". Af grafiske årsager vises procenttal på under 2% ikke. Besvarelser i "Ved ikke" indgår ikke i resultatberegningen.





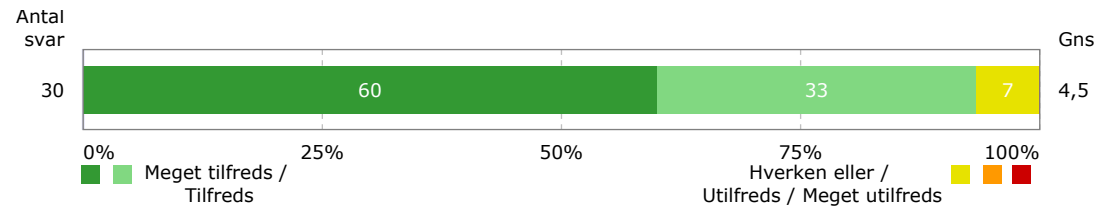
Nedenfor fremgår de 5 spørgsmål, som er vurderet højest af brugerne, og de 5 spørgsmål, som er vurderet lavest af brugerne. Der er anvendt en 5-punktsskala gående fra 1 til 5, hvor 1 er meget utilfreds, og 5 er meget tilfreds. En høj score kan således sidestilles med en høj tilfredshed blandt brugerne på det givne spørgsmål.

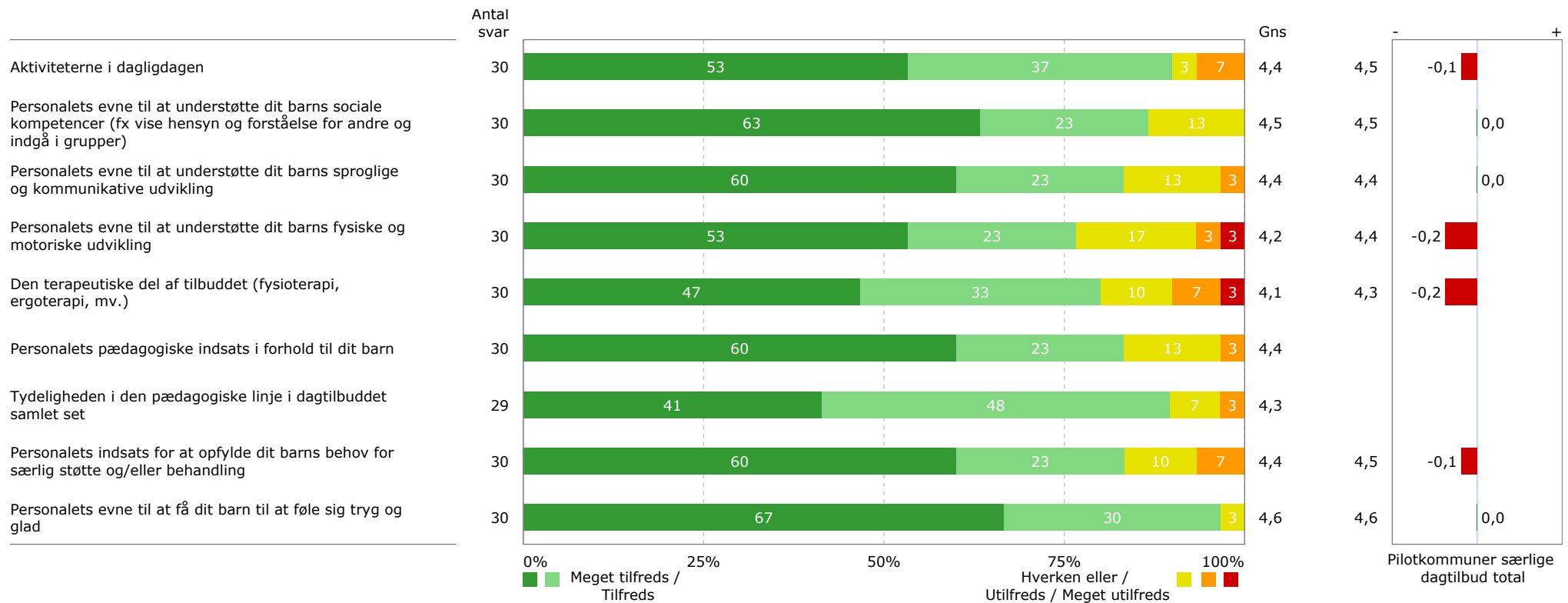


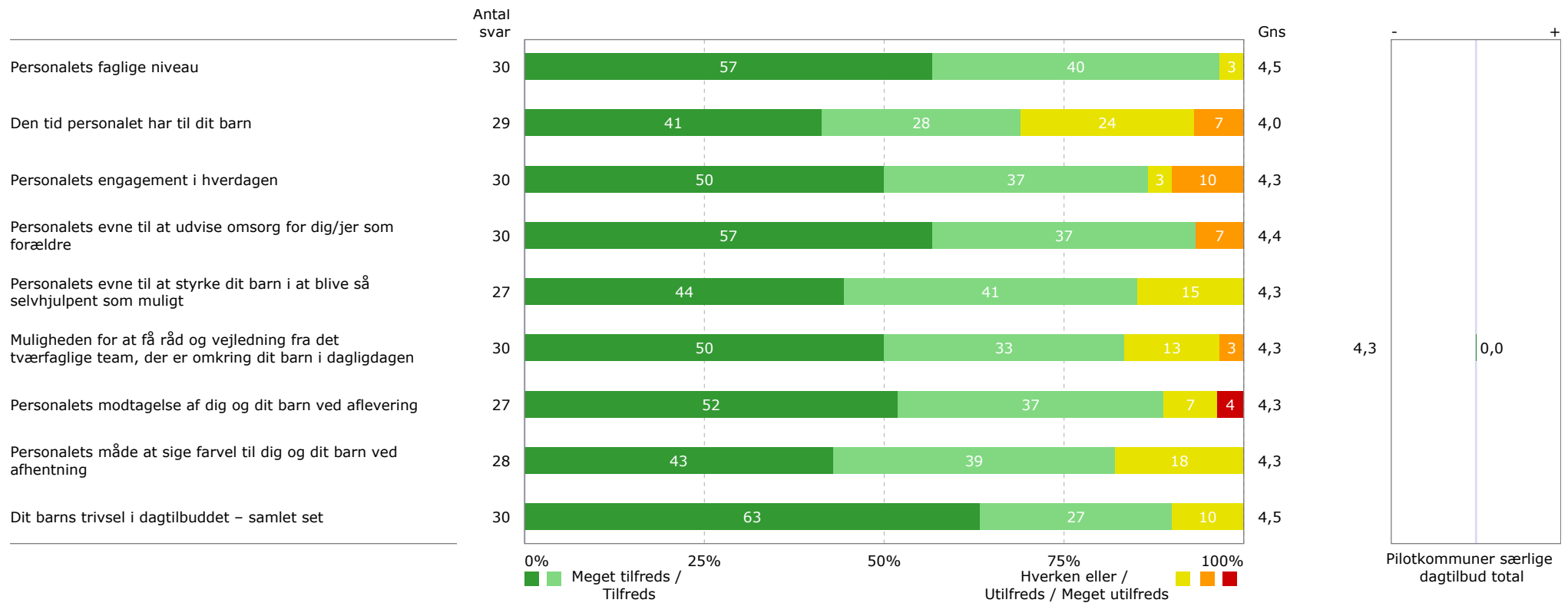
Note: Eftersom spørgsmålet vedr. alt i alt tilfredsheden med tilbuddet dækker over brugernes overordnede tilfredshed, er det ikke inkluderet i rangordningen.

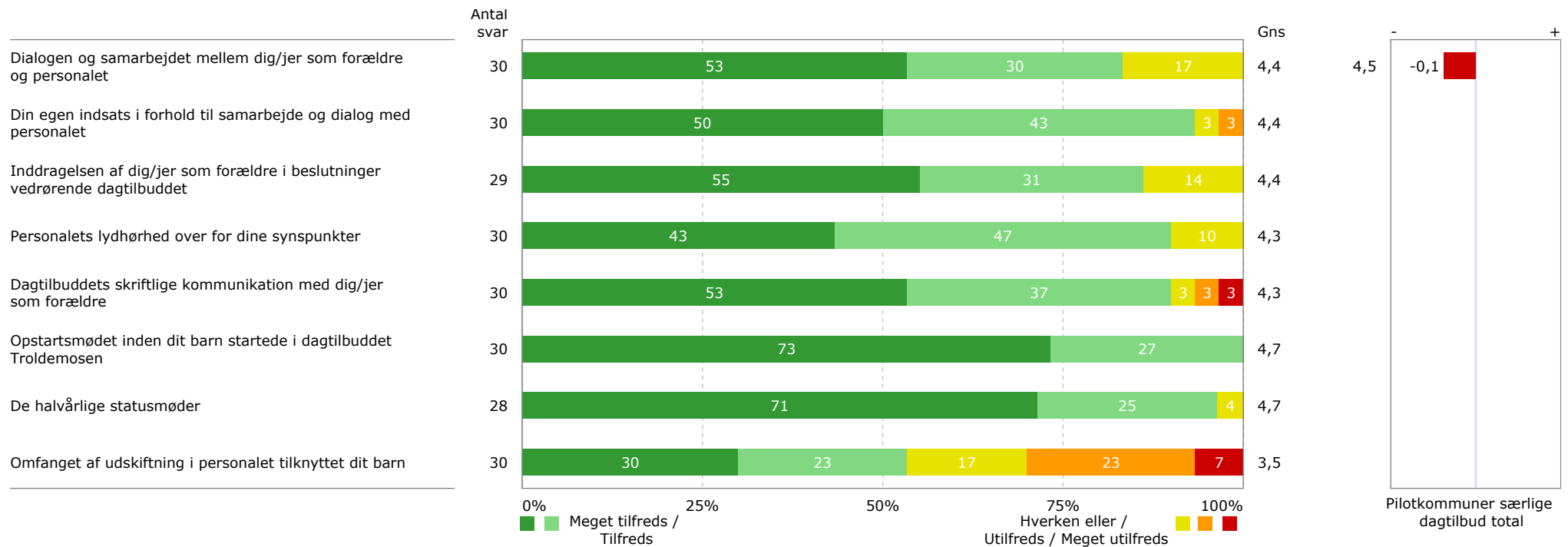


Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns dagtilbud







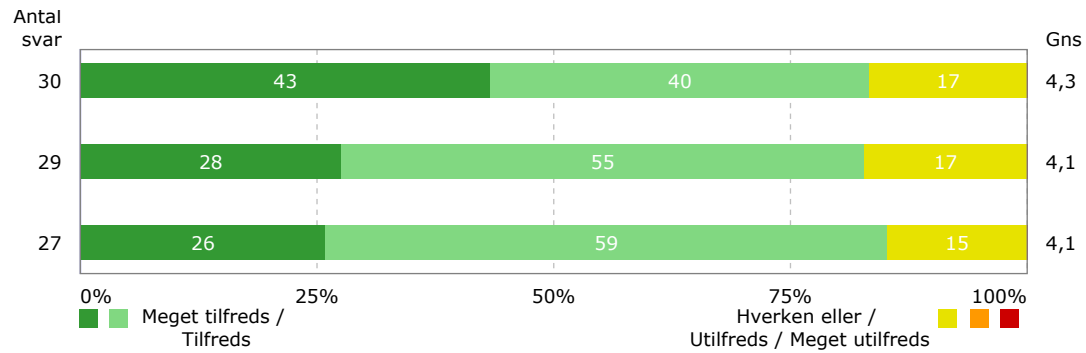




Dialogen og samarbejdet mellem dig/jer som forældre og ledelsen i dagtilbuddet

Informationen fra bestyrelsen

Bestyrelsens arbejde samlet set





Personalets evne til at skabe kontakt mellem dit barn og de øvrige børn

