

2 Spørgeskemaundersøgelser man selv står for



Hvorfor?

Man kan vælge at gennemføre en mindre spørgeskemaundersøgelse hvis man ønsker at få et overblik over forældrenes mere overordnede holdning til forskellige forhold i en daginstitution. Metoden er næppe relevant i dagplejen, men vil kunne bruges i en enkelt daginstitution eller i et mindre område og vil derfor kunne målrettes de særlige forhold der gør sig gældende her. Resultatet af en mindre spørgeskemaundersøgelse vil ofte være så konkret at det kan bruges direkte til at iværksætte nyt tiltag – hvis leder, personale og forældrebestyrelse også vurderer at det vil være en god idé. Resultatet kan også bruges som start-

skuddet til en debat om et konkret tema, enten i personalegruppen alene eller ved yderligere at involvere forældregruppen.

Mindre spørgeskemaundersøgelser er et vidt begreb – størrelsen kan både gå på antallet af spørgsmål og antallet af personer der deltager. Med andre ord kan vi både tale om et skema med 2 spørgsmål til 40 forældre og om 25 spørgsmål til 120 forældre. De metodiske problemstillinger vil være de samme, men den mængde arbejde det kræver at bearbejde svarene, vil være meget forskellig.

Hvordan?

Grundlæggende skal man have udarbejdet et spørgeskema, altså et stykke papir med nogle spørgsmål, hvor svarpersonerne kan krydse de svar af de mener passer for dem. Det skal deles ud til dem man gerne vil have svar fra, samles ind igen, og så skal svarene tælles op. Metoden beskrives i detaljer nedenfor.

Det gælder for små ligesom for store spørgeskemaundersøgelser at det kan være værdifuldt at supplere med andre

former hvor man ikke blot får svar på hvor mange der mener noget, men også hvorfor de mener det. Det kan man få svar på ved fx at holde fokusgruppeinterview, temaforældremøder eller cafédiskussioner.



Læs mere om hvordan man kan få perspektiveret resultaterne ved at følge op med andre metoder, i hæftet s. 27, og om hvordan man analyserer resultaterne, i hæftet s. 29-30.

Fordele

Alle forældre i institutionen får mulighed for at deltage. Dermed giver resultatet som udgangspunkt et generelt billede af hele forældregruppens synspunkter på forskellige emner. Resultatet kan desuden opgøres i tal og evt. – hvis der er svar nok – behandles statistisk, hvilket betyder at man kan få overblik over og sammenligne store mængder data.

En anden fordel er at forældrene anonymt kan give deres mening til kende, og at man hurtigt kan få et overblik over deres holdning til forskellige emner der er aktuelle her og nu. Endelig betyder den forholdsvis lille mængde svarpersoner at det vil være muligt at bruge "åbne" spørgsmål i spørgeskemaet (hvor svarpersonerne ikke bare skal krydse af, men selv må skrive et svar) fordi det efterfølgende vil være overkommeligt at læse de individuelle svar.

Hvis man bruger et skema med generelle spørgsmål, kan man gentage undersøgelsen fx hvert eller hvert andet år og på den måde se om der er noget der ændrer sig.



Læs mere om baggrunden for spørgeskemaundersøgelser og fortolkning af resultaterne i hæftet s. 19-24.

Ulemper

En ulempe ved spørgeskemaformen er at det kan være svært at få alle til at deltage, bl.a. fordi det ikke føles så forpligtende. En anden ulempe kan være at en spørgeskemaundersøgelse, fordi kategorierne er fastlagte på forhånd, har svært ved at tage højde for de ting der optager forældrene. Måske er det noget helt andet end det der bliver spurgt om, som de synes er vigtigt. Hvis man bruger åbne spørgsmål i spørgeskemaet, vil det dog i nogen grad kunne opveje dette.

Som det vil fremgå nedenfor, er metoden tidskrævende – særligt hvis man har mange spørgsmål i sit spørgeskema. Det vil derfor være en rigtig god idé at få hjælp af nogle forældre, fx fra forældrebestyrelsen, til forskellige dele af processen, fx til sparring ved udarbejdelse af spørgeskemaet eller til analyse af svarene. Måske kan en ganske lille undersøgelse være nok. Men selv i en lille undersøgelse er der en del faldgruber man skal være opmærksom på. Det fremgår af trin for trin-vejledningen nedenfor.



Metode – trin for trin

Planlægning

- Afklar som det første skridt hvor mange ressourcer der er til rådighed til at gennemføre undersøgelsen, og hvem der har ansvaret for planlægning, gennemførelse, analyse og opfølgning.
- Se evt. hæftet "Respons fra forældre" (i litteraturlisten) hvor der foruden en masse gode råd og vejledninger også er en diskette med et program man kan bruge til bearbejdning af resultaterne.
- Brug et forældrebestyrelsesmøde (og evt. et forældremøde) til at få input til hvilke temaer undersøgelsen skal inddrage. Eller lav et opslag hvor man kan skrive temaer på.
- Drøft udkast til spørgeskemaet både på et personalemøde og et forældrebestyrelsesmøde så alle er indforstået med indholdet.
- Afgræns undersøgelsen, og udvælg, ud fra det opstillede formål, de temaer I ønsker at belyse.
- Overvej hvornår det er et godt tidspunkt på året at lave undersøgelsen. Man kan fx argumentere for at det er godt i slutningen af skoleåret fordi man kan bruge resultaterne når man skal i gang igen efter sommerferien, eller at det skal være op til jul fordi læreplanerne slutter dér, eller at man skal undgå at komme for tæt på sommerferien fordi der skal være tid til en god debat og opfølgning bagefter osv.
- Gør meget ud af at forklare forældrene om undersøgelsen, hvem der laver den og hvorfor. Fortæl hvem der kan svare på spørgsmål hvis der er noget forældrene er usikre på når de skal udfylde skemaet. Fortæl også hvad I håber der kommer ud af den (gode ideer, større engagement, fælles fodslag om prioriteringen af indsatser osv.). Det har stor betydning for svarprocenten.
- Gør det muligt at svare på skemaet mens man står i institutionen – fx ved en skrivepult.
- Hvem skal svare på det? Overvej om det skal være alle forældre – er det ligegyldigt om det er far eller mor der svarer? Skal forældre der er skilt, svare begge to? Skal nye og gamle forældre svare på de samme spørgsmål? Skal forældrene inddrage børnene i besvarelsen?
- Gør også meget ud af at inddrage personalet, og tydeliggør formålet for dem så undersøgelsen ikke skaber usikkerhed ("Skal vi nu have karakter? Får vi en masse klager?").
- Overvej at lave en parallel undersøgelse i personalegruppen med de samme spørgsmål, bare vinklet så de passer til personalets position. Skal både pædagoger og medhjælpere deltage?

Indholdet i undersøgelsen

Det er vigtigt at få afklaret hvad der er formålet med undersøgelsen. Det skal være styrende for resten af forløbet.

Hvad skal svarene bruges til?

- At finde ud af om en konkret ytret utilfredshed er udbredt eller kun deles af nogle få. Det taler for en lille, meget konkret undersøgelse.
- At finde ud af om forældrene bakker op om institutionens værdier og virksomheds- og læreplan, helt overordnet. Så skal undersøgelsen tage udgangspunkt i udsagn om disse og finde ud af om de er relevante for forældrene. Der skal også spørges åbent så forældrene kan få mulighed for evt. at pege på værdier som ikke prioriteres i institutionen i dag.
- At finde ud af hvad resultaterne af fx en landsdækkende eller kommunal undersøgelse af alle institutionerne betyder lokalt i ens egen institution. Undersøgelsen må så tage udgangspunkt dér hvor ens egen institution skiller sig ud fra de øvrige, og spørge mere ind til de områder.
- Hvis undersøgelsen skal bruges til at sætte gang i en udviklingsproces, er det godt hvis spørgsmålene ikke kun er af vurderende karakter ("Tilfreds" eller "Ikke tilfreds"), men også beder forældrene om at komme med forslag eller prioritere mellem flere forskellige muligheder for hvor man skal sætte ind.

Selve skemaet

Denne huskeliste er meget lang og detaljeret. I mange tilfælde vil man måske nøjes med et meget kort skema hvor alle disse overvejelser ikke er relevante. Men det er under alle omstændigheder godt at være meget opmærksom på hvordan man formulerer sine spørgsmål.

1. I starten af spørgeskemaet bør der være en kort introducerende tekst hvor man fortæller hvad formålet med undersøgelsen er, og hvad svarene skal bruges til. Skriv også at besvarelsen er anonym hvis den er det.
2. Overvej om der er brug for baggrundsspørgsmål, fx om barnets køn, alder og gruppe eller fx forældrenes køn eller beskæftigelse. Hvis institutionen er lille, skal man passe på med at lade baggrundsspørgsmålene blive for detaljerede så det går ud over anonymiteten. Baggrundsspørgsmålene kan evt. vise om det er bestemte grupper der har bestemte holdninger. De kan også bruges til at se på om der er nogle forældregrupper der er underrepræsenterede i besvarelsen.
3. Find frem til spørgsmål der, på en neutral måde, kan give svar på de temaer og forhold I ønsker at undersøge – find evt. inspiration i andre spørgeskemaer eller i litteratur om emnet.
4. Spørgsmålene skal være klare og ikke for lange. Pas på med at bruge fagudtryk som fx "motorik" eller "inklusion" som ikke alle forældre vil kunne forstå.
5. Undgå alt for brede spørgsmål – svarene bliver alt for svære at fortolke. Fx "Hvad mener du om den nye madordning?". Hvis forældrene svarer "Meget tilfreds", er det jo fint nok, men hvis de svarer "Ikke tilfreds", ved man ikke om det er prisen, madens sammensætning, madens kvalitet, mængde eller noget helt femte de er utilfredse med. Man kan så lave uddybende spørgsmål til nogle svar, fx "Hvis du har svaret 'Ikke tilfreds' eller 'Lidt utilfreds' – skriv her hvad du ikke er tilfreds med:
....."

6. Pas på ikke at lave to spørgsmål i ét. Fx "Hvad mener du om pris og kvalitet i den nye madordning?". Her vil svarkpersonen få et problem med at svare hvis han eller hun er tilfreds med det ene, men ikke med det andet.
7. Undgå spørgsmål som forældrene reelt ikke kan svare på, fx "Hvordan synes du vores ture ud af huset har fungeret?". Forældrene har jo ikke oplevet dem selv, så man må spørge mere præcist om forældrene synes at der er nok ture, eller om de har indtryk af at børnene har glæde af dem.
8. Spørgsmålene må ikke være ledende. Fx "Synes du det er vigtigt at pædagogerne bruger meget tid på at rydde op i garderoben?". Et sådant spørgsmål vil give nogle andre svar end et mere neutralt, fx "Er du tilfreds med den orden der er i garderoben?".
9. Overvej svarkategorierne – de kan fx udgøres af en skala der hedder "Meget tilfreds", "Tilfreds", "Hverken/eller", "Utilfreds" og "Meget utilfreds". Man kan overveje at undlade "Hverken/eller" fordi det er lidt nemt og uforpligtende for svarkpersonen at vælge den, og det bliver svært at fortolke svarene hvis mange har svaret "Hverken/eller" – skal man så tælle dem med til de tilfredse eller til de utilfredse? En anden mulighed er at bede svarkpersonerne svare med tallene på en skala fra 1-5 hvor man angiver at 5 svarer til "Meget tilfreds" og 1 svarer til "Meget utilfreds".
10. Ved nogle spørgsmål kan det give mening med en "Ved ikke"-kategori. Men igen skal man være opmærksom på at det kan være en nem løsning at krydse af dér i stedet for at blive tvunget til at tage stilling til det der bliver spurgt om.
11. Vær opmærksom på at spørgsmål og svarmuligheder skal passe sammen rent sprogligt sådan at svarene giver mening i forhold til spørgsmålet. Hvis man spørger: "Oplever du at pædagogerne har nok tid til dit barn når du afleverer det om morgenen?", skal svarmulighederne være noget i stil med "Ja, altid", "Ja, for det meste", "Nogle gange", "Nej, sjældent eller aldrig" – og ikke "Meget tilfreds" osv. Hvis man gerne vil bruge "Meget tilfreds"-typen af svar, skal spørgsmålene formuleres så de passer til dét, fx "Hvor tilfreds er du med den tid pædagogerne har til dit barn når du afleverer det om morgenen?".
12. Svarmulighederne skal være "gensidigt udelukkende", dvs. at to svarmuligheder ikke må rumme (dele af) det samme. Fx vil det være forkert hvis man skal vælge det vigtigste sted at få sat i stand og svarmulighederne hedder "Gyngerne og sandkassen", "Hele legepladsen", "Rytmikrummet" osv., fordi gyngerne og sandkassen er en del af hele legepladsen. Så ved man ikke om de der har svaret "Hele legepladsen", synes, eller netop ikke synes, at det er vigtigt at få gjort noget ved gyngerne og sandkassen.
13. Det er ikke altid forældrene synes det samme er vigtigt som pædagogerne synes. Det kan være af stor betydning for fortolkningen af svarene. Hvis svarene fx viser at forældrene er utilfredse med garderobens indretning, er det jo meget interessant at vide om de så synes det er et stort eller et lille problem. Derfor kan man have et sideløbende spørgsmål der går på vigtigheden af det emne der spørges til. Efter et spørgsmål om hvor tilfreds man er med madordningen, kommer der så et spørgsmål om hvor vigtigt man synes dette er: "Vigtigt", "Mindre vigtigt" eller "Ikke vigtigt".
14. En god måde at få information om hvad der er vigtigt, på er at bede svarkpersonerne prioritere forskellige ting. Fx "Hvad synes du er vigtigst at vi arbejder på at forbedre lige nu:
 - a. Redskaberne på legepladsen
 - b. Beplantningen på legepladsen
 - c. Garderoben
 - d. Dukkekrogen
 - e. Badeværelserne
 - f. Stuerne
 - g. Andet – skriv hvad:
 Eller "Hvor synes du især vi skal have fokus på at skabe forbedringer i det kommende år?:
 - a. Børnenes sociale omgangsformer
 - b. Ture ud af huset
 - c. De fysiske rammer – ude (legepladsen)
 - d. De fysiske rammer – inde (stuerne)
 - e. De fysiske rammer – inde (garderobes og gangarealer)
 - f. De fysiske rammer – særlige rum (køkken, motorik osv.)
 - g. Kreative aktiviteter
 - h. Musik
 - i. Bevægelse
 - j. Natur
 - k. Andet – skriv hvad:
15. Overvej om enkelte spørgsmål skal være "åbne", dvs. om der i spørgeskemaet skal gives plads til at forældrene kan skrive et par linjer som uddybning til deres afkrydsning. Åbne spørgsmål er særligt egnede hvis man gerne vil have uddybet *hvorfor* forældrene er fx tilfredse eller utilfredse, eller hvis man spørger om de har ideer til hvordan noget kunne være bedre. Stil ikke her spørgsmål der kan besvares med "ja" eller "nej", men begynd med "hvad", "hvorfor" eller "hvordan". Det kan altid være en fordel at have et par åbne spørgsmål med fordi det kan vise sig at forældrene er optagede af helt andre ting end det man forestiller sig når man laver skemaet. De åbne spørgsmål kan også betyde at forældrene synes det er mere meningsfuldt at udfylde skemaet fordi de får mulighed for, med deres egne ord, at bidrage med deres synspunkter til undersøgelsen.

16. Endelig kan man også prøve at tænke mere kreativt og lade fx billeder, små fortællinger eller udsagn indgå i undersøgelsen som noget forældrene skal forholde sig til eller kommentere. Husk blot på at det bliver lidt mere krævende at samle resultaterne efter den slags spørgsmål! Til gengæld kan svarene måske bruges som de er, på en planche eller lignende, der kan være med til at skabe debat efterfølgende.
 17. Overvej rækkefølgen af spørgsmålene i spørgeskemaet – er der nogle spørgsmål det er hensigtsmæssigt at placere før andre?
 18. Spørg til sidst hvad svarpersonen har syntes om spørgsmålene. Der vil altid være nogle som synes at der er skæve eller uforståelige spørgsmål imellem, og det er godt at give plads til at udtrykke det. Spørgsmålet signalerer også at man tager svarpersonen alvorligt.
 19. Husk at overveje nødvendigheden af hvert spørgsmål nøje! Lange spørgeskemaer er der ingen der gider udfylde.
 20. Forestil jer for hvert enkelt spørgsmål at I sidder med en optælling af svarene allerede – og at der er 25 % der har svaret "Meget tilfreds" osv. Giver det tænkte resultat mening for jer? Hvis ikke, er der helt sikkert noget galt med enten spørgsmålets eller svarmulighedernes formulering.
 21. Hvis spørgeskemaundersøgelsen skal følges op af et fokusgruppeinterview, kan I evt. nævne sidst i skemaet at forældrene kan notere det hvis de er interesserede i at deltage i en fokusgruppe – men at de også senere vil få lejlighed til at tilmelde sig hvis de ønsker at besvarelsen af spørgeskemaet forbliver anonym. En fordel ved at følge op med et fokusgruppeinterview er bl.a. at man har mulighed for at få uddybet nogle af svarene fra spørgeskemaundersøgelsen.
 22. Angiv på spørgeskemaet hvornår og hvordan det skal afleveres.
-

Gennemførelse

1. Start med at pilotteste spørgeskemaet, dvs. afprøv på et par forældre, fx fra forældrebestyrelsen, om der er spørgsmål som kan misforstås eller er irrelevante, om der mangler svarkategorier, om det tager for lang tid at udfylde osv. Ret skemaet til hvis der er noget der ikke fungerer.
 2. Aflever spørgeskemaet til forældrene. Sørg for at alle får det. Hvis det er praktisk muligt, vil det være godt at aflevere det personligt til forældrene så det ikke bare er noget de finder i barnets garderobe. Så kan man samtidig fortælle hvornår det skal afleveres, hvad det skal bruges til, og at forældrene kan stille spørgsmål hvis der er noget de ikke forstår.
 3. Overvej om der er forældre der har svært ved at læse eller har svært ved det danske sprog. Kan de få hjælp fra fx andre forældre til at udfylde skemaet?
 4. Lav en opfølgning hvor I minder forældrene om at huske at udfylde og aflevere spørgeskemaet. Gør det fx tydeligt med to glasvaser med kugler i hvor den ene symboliserer de afleverede skemaer og den anden de ikke-afleverede – og flyt en kugle fra den ene til den anden hver gang I får et skema ind. Sæt sedler op med forlænget frist når den første frist er overskredet.
-



Analyse

1. Når de besvarede spørgeskemaer er indsamlet, kan svarene enten behandles i et statistisk databehandlingsprogram, eller de kan tælles op manuelt. Valget afhænger bl.a. af jeres ressourcer, hvor mange skemaer der er, og af hvor grundig en analyse der ønskes
2. Tæl op hvor mange forældre der har svaret, sammenlignet med hvor mange spørgeskemaer der blev delt ud (svarprocenten). Når resultaterne skal præsenteres, vil det være fint at nævne svarprocenten sådan at forældre og medarbejdere får en idé om hvor mange der har svaret. Der vil næsten altid være nogle der ikke får besvaret spørgeskemaet. Hvis I ser på baggrundsspørgsmålene, kan I måske se ud af disse om de forældre der har svaret, repræsenterer alle institutionens børn. Hvis der er mange af forældrene til fx de ældste børn der ikke har besvaret skemaet, skal I overveje hvad dette evt. betyder for resultatet.
3. I analysen tæller I op hvordan besvarelsenerne fordeler sig på de forskellige kategorier – både antalsmæssigt og procentvis. Hvis I bruger tilfreds-utilfreds-skalaen, kan I evt. lægge antallet af svar i "Tilfreds"-kategorien sammen med antallet af svar i "Meget tilfreds"-kategorien og dernæst "Utilfreds" sammen med "Meget utilfreds". Så får I et bedre overblik over besvarelsenerne. Hvis I bruger et databehandlingsprogram, kan I lave tovejs krydstabeller, hvor I fx kan se på tilfredsheden med modtagelsen om morgenen fordelt på børnenes aldersgrupper. Det kan også godt gøres i hånden, men det vil i de fleste tilfælde være meget arbejdskrævende. Husk at spørgsmålet der er svaret på, skal gengives ordret.
4. Svarene på de åbne spørgsmål kan I skrive sammen i et dokument og evt. kategorisere efter temaer så der er et vist overblik når man læser dem igennem.

I eksemplet her nedenfor kan man fx se at godt halvdelen af forældrene er tilfredse med modtagelsen om morgenen, knap 40 % er hverken/eller, og 8 % er mindre tilfredse eller ikke tilfredse. Det er et væsentligt resultat at det næsten kun er de yngste børns forældre der er utilfredse, så fokus skal rettes mod dette når man skal finde på løsninger.

Modtagelse om morgenen – eksempel på krydstabel

Spørgsmål:

"Hvor tilfreds er du med den måde personalet modtager dit barn på om morgenen?"

	Meget tilfreds/ tilfreds	Hverken/ eller	Mindre tilfreds/ ikke tilfreds	I alt
De ældste børns forældre	22 (67 %)	10 (30 %)	1 (3 %)	33 (100 %)
De mellemste børns forældre	16 (53 %)	17 (47 %)	0 (0 %)	36 (100 %)
De yngste børns forældre	12 (39 %)	12 (39 %)	7 (23 %)	31 (100 %)
I alt	53 (53 %)	39 (39 %)	8 (8 %)	100 (100 %)

Opfølgning

I hæftets kapitel "Hvordan tolker man forældrenes holdninger?" er der nogle anvisninger på hvad man skal lægge vægt på når man analyserer, videreformidler og anvender svarene fra en spørgeskemaundersøgelse. Her skal vi bare minde om at:

- Resultaterne skal formidles samlet til alle der har deltaget i undersøgelsen. Det skal være i en form hvor man ikke kan genkende de enkelte svarpersoner, men hvor svarfordelingen for hvert spørgsmål kommer frem. Det vil gøre det lettere for målgruppen at forholde sig til hvis man markerer hvor de mest overraskende resultater ligger, og skriver lidt tekst om det. Man kan fx lave plancher i institutionen eller skrive en lille rapport der ikke behøver være flottere end nogle ark med en clips i venstre hjørne.

- Resultaterne skal drøftes i personalegruppen og på et forældrebestyrelsesmøde før de fremlægges for hele dagtilbuddet.
- Resultaterne skal også fremlægges for alle forældrene på et forældremøde hvor de enten bare bliver informeret om resultaterne som sådan, eller de danner udgangspunkt for en debat, fx efter nogle af de ideer der her kan findes i metodefolder 3: "Temaforældremøde".
- De endelige beslutninger om hvordan man i dagtilbuddet vælger at følge op på resultaterne, skal også formidles til forældrene.

Casehistorier om spørgeskemaundersøgelser

De følgende historier er alle autentiske, men anonyme. De giver et indtryk af hvad spørgeskemaundersøgelser kan bruges til, og hvad der kan komme ud af dem.

Kommunes tilfredshedsundersøgelse startede debat

I en større dansk kommune måler man jævnligt forældrenes tilfredshed med daginstitutionerne med en spørgeskemaundersøgelse. Hver enkelt institution modtager efterfølgende resultaterne af undersøgelsen. I en af daginstitutionerne har lederen kunnet konstatere at forældrene generelt er blevet mere tilfredse sammenlignet med den sidste tilfredshedsmåling. Resultatet er dog ikke kommet bag på institutionslederen som pointerer at personalet i forvejen har en god fornemmelse for forældrenes holdninger fordi de prioriterer altid at være i løbende dialog med dem.

Selvom der ikke er kommet noget overraskende frem i undersøgelsen, har den alligevel betydet at der er sat nyt fokus på bestemte områder. Man har fx fundet ud af at forældrene vægter børnenes sproglige udvikling højt. Den pædagogiske indsats i forhold til sproget er derfor efterfølgende blevet skærpet. Et andet eksempel:

En enkelt forælder skriver som en supplerende kommentar i spørgeskemaet at vedkommende mener at der er for mange børn i de enkelte grupper. Selvom denne holdning ikke nødvendigvis er repræsentativ for hele forældregruppen, har kommentaren efterfølgende startet en debat i institutionen om hvorvidt huset kan indrettes anderledes. På den måde har institutionen brugt forældrenes svar som udgangspunkt for pædagogiske diskussioner.

En af udfordringerne i forbindelse med undersøgelsen har været at svarprocenten, i første omgang, ikke var særligt høj. Derfor prioriterede firmaet der stod for undersøgelsen, at interviewe nogle af forældrene telefonisk. Alt i alt var det dog kun lidt over halvdelen af forældrene der svarede, og institutionen har en formodning om at sprogproblemer kan forklare dette. Bl.a. af denne grund mener institutionslederen ikke at en spørgeskemaundersøgelse kan stå alene.





Tilfredshedsundersøgelse gav fritidscenter et løft

I et fritidscenter har man, i samarbejde med forældrebestyrelsen, gennemført en forældretilfredshedsundersøgelse. Institutionen rummer, foruden fritidsklubben, en junior- og ungdomsklub, og i sidstnævnte har børnene nået en alder hvor de i højere grad kan klare sig selv og ikke nødvendigvis kommer hver dag. Formanden for forældrebestyrelsen undrede sig over at man ikke kunne tiltrække flere børn og unge, og det var på den baggrund der blev taget initiativ til at igangsætte en spørgeskemaundersøgelse blandt forældrene. Spørgeskemaet blev udarbejdet lokalt, udelukkende til brug i denne institution. I undersøgelsen har forældrene, på en skala fra "Meget tilfredsstillende" til "Meget utilfredsstillende", kunnet svare på hvor tilfredse de var med bl.a. kvaliteten af de udendørs aktiviteter og dialogen mellem forældre og medarbejdere. Desuden har de skullet vurdere vigtigheden, dvs. at de efter at have svaret på hvor tilfredse de var med fx hygiejnen i institutionen, efterfølgende har skullet vurdere vigtigheden af hygiejnen. Vigtigheden blev vurderet på en skala fra "I høj grad vigtigt" til "Slet ikke vigtigt".

Undersøgelsen viste at forældrene i høj grad bakker op om personalet. Samtidig pegede forældrene også på

forhold som de gerne ville have ændret. Bl.a. har undersøgelsen vist at forældrene var utilfredse med måden der blev sagt farvel til deres børn på. Det har resulteret i at man har lavet nogle konkrete og praktiske løsninger for at afhjælpe dette. Undersøgelsen har også betydet at der er blevet etableret en lektiecafé og indført en forældresamtale to måneder efter at barnet starter i klubben. Der er dog også ting som ikke er blevet ændret selvom forældrene gerne ville have det. Institutionen har fx pædagogiske principper om at forbud ikke er vejen frem når det gælder slik eller internetsider der ikke er for børn, og de bliver ikke ændret umiddelbart bare fordi enkelte forældre er uenige i dem.

Undersøgelsen har, ifølge institutionslederen, givet institutionen et løft der bl.a. har resulteret i at klubbens medlemstal er steget til næsten det tredobbelte. Desuden har undersøgelsen haft den biefekt at institutionen står med stærkere argumenter over for de lokale politikere fordi den nu kan dokumentere det når den siger at forældrene synes det er godt at der fx bruges ressourcer på forældresamtaler.

Forældrefeedback skærpede faglig bevidsthed

I en anden daginstitution har man lidt andre, men også gode, erfaringer med selv at udarbejde et spørgeskema til forældrene. Selvom det er pædagogikken der er i fokus i spørgeskemaet, oplever institutionslederen dog at forældrene i deres besvarelser er mere optagede af praktiske ting, fx af om børnene får deres vanter eller legetøj med hjem, end fx af at forholde sig til et pædagogisk projekt børnene har deltaget i. Det at forældrene efterlyser mere kvalitet i det mere serviceorienterede, mener institutionslederen afspejler forældrenes manglende kendskab til det der foregår i institutionen når de har vinket farvel til deres børn. Dette har givet anledning til refleksion over at forældrenes vinkel på og oplevelse af kvalitet ikke nødvendigvis er den samme som medarbejdernes. I erkendelse af at et højere serviceniveau i forhold til forældrene ville tage tiden fra det pædagogiske arbejde, besluttede lederen, sammen med personalet, at de i stedet ville arbejde på at for

bedre dialogen med forældrene og blive bedre til at forklare institutionens pædagogik. En løsning på denne udfordring blev at dokumentere det pædagogiske arbejde. Dokumentationsarbejdet foregår dog ikke alene for forældrenes skyld, men bliver brugt som et redskab der bidrager til at gøre medarbejderne mere bevidste om det pædagogiske arbejde og samspillet med børnene.

Institutionslederen mener generelt at det er svært at bruge forældretilfredshedsundersøgelser i udviklingen af kvaliteten i daginstitutioner, men institutionen har gode erfaringer med at tage evalueringresultaterne op med forældrene, også selvom det kan handle om svære ting. Feedbacken fra forældrene har skærpet den faglige bevidsthed og gjort medarbejderne bedre til at argumentere for pædagogikken og gå i dialog med forældrene om deres faglighed.

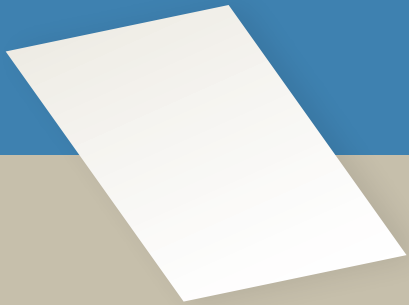
Forældrebestyrelse sonderede holdninger

I en institution hvor der havde været meget diskussion om prioriteringerne, fx af koloni for alle børnene og personaleressourcer til de største børn i en førskolegruppe, mente forældrebestyrelsen at det ville være godt at få sonderet holdningerne hos hele forældregruppen. Det blev til et meget enkelt spørgeskema, bestående af to spørgsmål:

”Hvad har været godt i det seneste år som I synes vi skal holde fast i?”

”Hvad har været mindre godt i det seneste år som I synes vi skal undgå fremover?”

Forældrene kunne svare med egne ord, og deres svar blev – af en forælder i bestyrelsen – sorteret i temaer og skrevet ud i deres helhed i et lille hæfte som blev hængt op på stuerne opslagstavler. Der var meget skepsis i personalegruppen over for undersøgelsen, som forældrene til lidt under halvdelen af børnene deltog i. Men svarene viste stor opbakning og loyalitet over for institutionen. Samtidig fremgik det dog også klart at forældrene fx var kede af at den årlige koloni var blevet afskaffet, men da ledelsen ikke kunne ændre den beslutning, betød det i stedet at der blev lagt kræfter i at erstatte kolonien med nogle kortere udflugter osv.



Madord
ning
~~✗~~



Vaske
hender
%

