

Allerød Kommune
Brugertilfredshedsundersøgelse
af folkeskolen og
SFO/fritidshjem/klubber

København, 20. marts 2004

1. Sammenfatning	3
1.1. Folkeskole	3
1.2. SFO/fritidshjem/klub	8
SFO'er	10
Fritidshjem	12
Fritidsklubber	13
1.3. Metode	15
1.4. Læsevejledning	17
1.5 Om brugertilfredshed	19
2. Den overordnede tilfredshed med folkeskolen samt SFO'er/fritidshjem/klubber i Allerød Kommune	20
2.1. Folkeskolen	20
2.2. SFO/fritidshjem/klub	21
3. Kommunens resultater opdelt på kvalitetsindikatorer	22
3.1. Folkeskolen	22
3.2. SFO/fritidshjem/klub	25
4. Kommunens resultater opdelt på brugertyper	28
4.1. Folkeskole	28
4.1.1. Alder	28
4.1.2. Uddannelse	28
4.1.3. Beskæftigelse	29
4.1.4. Indkomst	29
4.1.5. Civilstand	30
4.1.6. Klassetrin	30
4.2. SFO/fritidshjem/klubber	31
4.2.1. Alder	31
4.2.2. Uddannelse	31
4.2.3. Beskæftigelse	32
4.2.4. Indkomst	32
4.2.5. Civilstand	33
4.2.6. Klassetrin	33
4.2.7. Overvejet at sætte et eller flere af dine børn i privatskole eller friskole	34
5. Kommunens resultater på institutionsniveau	35
5.1. Folkeskole	35
5.1.1. Den overordnede tilfredshed	35
5.1.2. Kommunale rammeforhold	36
5.1.3. Forhold vedr. folkeskolen	38
5.2. SFO/fritidshjem/klub	44
5.2.1. Den overordnede tilfredshed	45
5.2.2. Kommunale rammeforhold	47
5.2.3. Forhold vedr. SFO'en/fritidshjemmet/klubben	51

1. Sammenfatning

Allerød Kommune har i november 2003 igangsat en undersøgelse af den oplevede tilfredshed med kommunens skoler og SFO'er/fritidshjem/klubber.

I den forbindelse har man anvendt KL's standardkoncept for brugertilfredshedsundersøgelser, KL-Kompasset. Samtlige forældre i Allerød Kommune er blevet stillet samme spørgsmål som indgår i den landsundersøgelse, som danner sammenligningsgrundlaget i KL-Kompasset. Brugertilfredshedsundersøgelsen indeholder således både en intern måling den oplevede kvalitet samt en sammenligning med landsgennemsnittet, kommuner af samme størrelse som Allerød samt Frederiksborg Amt. Landsundersøgelsen blev igangsat i efteråret 2002. KL har foretaget samtlige analyser og udarbejdet rapporten.

1.1. Folkeskole

Den overordnede tilfredshed med folkeskolen er meget høj i Allerød Kommune, hvor over 83 pct. af forældrene er enten *tilfredse* eller *meget tilfredse* og blot 0,8 pct. af forældrene er *meget utilfredse*. Den gennemsnitlige tilfredshedsscore er 4,12.¹

Til sammenligning er tilfredsheden i Frederiksborg Amt 3,81 og 3,87 i kommuner som med 20-30.000 indbyggere har omtrent samme størrelse som Allerød. Landsgennemsnittet er på 3,89.

Samtlige tre sammenligningsgrupper opnår således dårligere resultater end det er tilfældet i Allerød.

Forældrene med børn i en af Allerøds kommuneskoler har ligeledes givet deres mening til kende i forhold til en række kvalitetsaspekter og kommunale forhold vedr. skoleområdet.

Af de i alt 11 skolespecifikke kvalitetsindikatorer er der størst tilfredshed med skolens imødekommenhed når man henvender sig samt med informationerne fra skolen. Her er den gennemsnitlige tilfredshed hhv. 4,04 og 4,01.

Andre tre spørgsmål opnår gennemsnitsscorer lige under 4. Det gælder tilfredsheden med kvaliteten i lærernes undervisning, barnets faglige udbytte samt samarbejdet mellem skole og hjem.

¹ Der benyttes en skala, hvor bedømmelsen 1 er lig *meget utilfreds* og 5 er lig med *meget tilfreds*. Resultaterne kan således enten udtrykkes som en gennemsnitsscore eller som den andel, der f.eks. er *tilfreds* eller *meget tilfreds*.

Derimod er tilfredsheden med lærernes tid til den enkelte elev samt med forældrenes mulighed for at påvirke undervisningen relativt lav. Med gennemsnitlige scorer på hhv. 3,24 og 3,39 er det de to aspekter, hvor tilfredsheden er lavest.

En sammenligning med tilfredsheden med kvalitetsaspekterne i landsundersøgelsen afslører imidlertid, at en lav scorer ikke nødvendigvis er udtryk for, at Allerøds forældre på det respektive spørgsmål er ekstraordinært utilfredse. Omvendt er en høj grad af tilfredshed blandt Allerøds forældre ikke nødvendigvis højere end andre forældres vurdering af samme spørgsmål.

Fokuseres der således på de fire kvalitetsaspekter, som i Allerød får de dårligste vurderinger, kan der ikke spores nogen forskelle i forhold til landsgennemsnittet. At disse fire spørgsmål scorer lavest er således ikke et særtilfælde for Allerød.

Dog opnår Allerød Kommunes skoler under ét en bedre vurdering på andre fire kvalitetsparametre. Spørgsmålene om kvaliteten i lærernes undervisning, barnets faglige udbytte, lærernes indsats for at skabe ro og orden samt elevernes indflydelse på undervisningen opnår således bedre bedømmelser end det er tilfældet i hele landsundersøgelsen.

Af de tre rammeforhold er der størst tilfredshed med muligheden for at vælge mellem forskellige folkeskoler. Scoren på 3,8 er ydermere bedre end landsresultatet.

Kommunens information om folkeskoler opnår en mindre god score på 3,23.

Tilfredshed fordelt på brugertyper

Den overordnede tilfredshed er målt for en række forskellige brugertyper.

I Allerød ses den højeste tilfredshed blandt forældre mellem 30-34 år samt 35-39 år, der med hhv. 4,45 og 4,25 opnår scorer, som er højere end gennemsnittet for de øvrige. Omvendt er forældre mellem 25-29 år mindst tilfredse. Scoren på 3,74 er således lavere end de øvrige forældres vurdering. Det samme er tilfældet for gruppen af forældre mellem 40-45 år og forældre, der er over 45 år. Her er vurderingerne på 4,03 og 3,93 lavere, når de sammenlignes med gennemsnittet for de øvrige forældre.

Forældrenes uddannelse har ligeledes betydning. Således ses den højeste score hos forældre med en mellemlang videregående uddannelse, som med en score på 4,18 er mere tilfredse end de øvrige. Det samme er tilfældet for kortere videregående uddannelser, hvor scoren på 3,97 ligeledes ligger højere end gennemsnittet for de øvrige forældre. Den høje score på 4,16 hos forældre med en

lang videregående uddannelse er imidlertid ikke forskellig fra de øvrige. Det skyldes, at der er relativt få respondenter med denne uddannelsesbaggrund, hvorfor den statistiske usikkerhed bliver forholdsvis stor. Scoren på 4,16 er dog det bedste gæt på tilfredsheden blandt alle kommunens forældre med en lang videregående uddannelse.

Forældre med en husstandsindkomst under 200.000 kr. er med 3,75 mindre tilfredse end de øvrige forældre. Ses der bort fra denne indkomstgruppe, er der imidlertid stor ensartethed i tilfredsheden på tværs af indkomstgrundlag.

Enlige forældre med mere end to børn er mindre tilfredse (3,66). Omvendt er samlevende med to børn mere tilfredse (4,16).

Gennemgående har det stor betydning, hvor i skoleforløbet forældrenes børn befinder sig. Forældre hvis børn går i 0.-3. klasse er således væsentlig mere tilfredse end de øvrige forældre. Deres score på 4,31 er markant større end gennemsnitsscoren på 3,81 blandt forældre med børn i 7.-10. klasse.

Ydermere er tilfredsheden mindre hos forældre som i høj grad har overvejet at sætte børn på privat- eller friskole ellers om allerede har gjort det (3,48). Det samme er tilfældet for forældre som i nogen grad har overvejet det (3,79). Omvendt er der størst tilfredshed hos forældre som slet ikke har overvejet privat- eller efterskole (4,44).

Tilfredshed med de enkelte skoler

Der er ligeledes foretaget målinger af tilfredsheden med de enkelte skoler. På grund af lave respondenttal er Kongevejsskolen og Tokkekøbskolen ekskluderet af analyserne.

Analyserne giver ikke et entydigt billede. Der er således ikke én skole, som gennemgående opnår dårlige eller gode vurderinger.

Lynge Skole opnår dog flere flotte vurderinger, som er bedre end gennemsnittet for de øvrige skoler. *Alt i alt* vurderingen på 4,3 blandt Lynge Skoles forældre er således bedre end gennemsnittet. Det samme er tilfældet i vurderingerne af barnets faglige udbytte samt kvaliteten i lærernes undervisning. Her er Lynges score på 4,1 i begge tilfælde de højeste af alle.

Ydermere opnår Lynge Skole den højeste score i vurderingen af lærernes indsats for at skabe ro og orden (4,1), samarbejdet mellem skole og hjem (4,1) samt informationen fra skolerne (4,3).

Endelig er der større tilfredshed blandt forældrene på Lyng Skole med skolens imødekommenhed ved forældrehenvendelse samt lærernes tid til den enkelte elev (hhv. 4,2 og 3,4).

Derimod ses den laveste tilfredshed med hhv. trafiksikkerheden samt med undervisningsmaterialets kvalitet hos forældre med børn i Lyng Skole (2,7 og 3,4).

Lillerød Skole opnår den højeste score og en bedre vurdering af kontakten mellem skole og SFO (3,8). Også på vurderingen af muligheden for at vælge mellem forskellige skoler, er Lillerøds forældre mere tilfredse (3,9).

Derimod opnår Lillerød Skole en dårligere vurdering af lærernes tid til den enkelte elev (3,1) ligesom trafiksikkerheden vurderes dårligere end hos de øvrige af kommunens forældre (3,2).

På *alt i alt* spørgsmålet opnår **Blovstrød Skole** med 4,3 en bedre vurdering end gennemsnittet for de øvrige skoler.

På spørgsmålet om kommunens informationen om folkeskoler er forældre med tilknytning til Blovstrød Skole imidlertid mindre tilfredse end de øvrige forældre (3,1).

Det samme er tilfældet i vurderingen af elevernes indflydelse på undervisningen, hvor Blovstrød Skole med 3,5 får den laveste vurdering.

Derimod er forældrene meget tilfredse med skolens imødekommenhed når de henvender sig. Scoren på 4,3 er således højere end hos de øvrige skoler.

Samme mønster ses i vurderingen af informationen fra skolerne. Tilfredshedscoren på 4,2 er højere end de øvrige.

Engholmskolens forældre er mindre tilfredse med muligheden for at vælge mellem forskellige skoler (3,7). Det samme gør sig gældende i vurderingen af barnets faglige udbytte, og af kvaliteten i lærernes undervisning. Scorerne er i begge tilfælde på 3,8 hvilket er lavere end hos kommunens øvrige forældre. Mønsteret går igen i forhold til vurderingen af lærernes tid til den enkelte elev (3,0), lærernes indsats for at skabe ro og orden i klassen (3,7), mulighederne for som forældre at påvirke undervisningen (3,3), skole-hjem samarbejdet (3,7), skolens imødekommenhed ved henvendelse til dem (3,8), samt med informationsniveauet fra skolen (3,7).

Derimod kan den højeste tilfredshed med trafiksikkerheden identificeres hos Engholmskolens forældre (4,3).

Ravnsholtskolen opnår bedre vurderinger på alt i alt spørgsmålet (4,3) og på to rammeparametre. I forhold til muligheden for at vælge mellem kommunens skoler (4,1) samt i vurderingen af kommunens information om folkeskoler (3,4) er Ravnsholtskolens forældre således mere tilfredse end de øvrige af kommunens forældre.

Desuden ses en højere vurdering af barnets faglige udbytte blandt Ravnsholtskolens forældre (4,0) ligesom tilfredsheden med trafikikkerheden her er større (4,0).

Forældre med børn på **Skovvangskolen** er mindre tilfredse med muligheden for at vælge mellem forskellige folkeskoler (3,6), men de er mere tilfredse i vurderingen af lærernes tid til den enkelte elev. Scoren på 3,5 er således højere end på de øvrige skoler.

Vurderingerne af lærernes indsats for at skabe ro og orden i klassen og af undervisningsmaterialets kvalitet er desuden mere positive på Skovvangskolen end hos de øvrige forældres (hhv. 4,0 og 3,7).

Derimod er vurderingen af informationerne fra skolen lavere hos Skovvangskolens forældre end det er tilfældet for kommunens øvrige forældre set under ét (3,8).

1.2. SFO/fritidshjem/klub

Der er ligeledes pæn tilfredshed med SFO'erne, fritidshjemmene og fritidsklubberne i Allerød Kommune. Den overordnede vurdering på 4,04 er dog stort set på niveau med de tre sammenligningsgrupper. Således er den gennemsnitlige tilfredshed i Frederiksborg Amt 3,98 mens kommuner på samme størrelse som Allerød med 3,93 ligger en smule lavere end Allerød Kommune. Landsgennemsnittet er på 4,01.

Statistisk set er der ingen forskel på tilfredsheden i Allerød Kommune og i de tre sammenligningsgrupper.

Som det var tilfældet på skoleområdet, er tilfredsheden med de institutionsspecifikke forhold større end vurderingerne af de kommunale rammeforhold.

Der er stillet i alt otte specifikke spørgsmål vedr. kvaliteten i SFO'er/fritidshjem/klubber, hvoraf de to ikke indgår i landsundersøgelsen.

Disse to ekstraspørgsmål opnår de højeste tilfredshedsscorer. Forældrenes vurdering af barnets tilfredshed med at gå i fritidsordning opnår scoren 4,3 mens fritidsordningens imødekommenhed, når man henvender sig scorer næsthøjest med 4,2.

Den relativt laveste tilfredshed ses i vurderingen af medarbejdernes tid til det enkelte barn (3,4).

I forhold til landsundersøgelsen er der to kvalitetsvurderinger, der skiller sig ud. Vurderingen af de fysiske rammer indendørs på 3,6 er signifikant lavere end landsgennemsnittet. Omvendt er forældrene i Allerød mere tilfredse med kontakten mellem SFO'en/fritidshjemmet/klubben og hjemmet end det er tilfældet på landsplan (3,9).

Af rammeforholdene er der størst tilfredshed med størrelsen af forældrebetalingen i fritidsordningerne. Scoren på 3,7 er desuden signifikant bedre end landsresultatet.

De fire øvrige rammeparametre ligger alle mellem 3,0 og 3,1. Af disse er tilfredsheden signifikant lavere i Allerød i vurderingen af muligheden for at vælge mellem SFO'er/fritidshjem/klubber, udbuddet af SFO'er/fritidshjem/klubber samt med ventetiden på en plads i SFO/fritidshjem/klub.

Tilfredshed fordelt på brugertyper

Der kan konstateres en glidende alderseffekt i forhold til tilfredsheden med SFO'erne/fritidshjemmene/klubberne. De yngste forældre er mindst tilfredse og tilfredsheden stiger i takt med alderen. Scoren på 3,65 hos forældre mellem 25-29 år er således signifikant lavere end gennemsnittet hos de øvrige forældre. Omvendt er forældre, som er ældre end 45 år, med scoren 4,15 signifikant mere tilfredse.

I forhold til forældrenes beskæftigelse er den noget diffuse 'øvrige-gruppe' med 3,72 signifikant mindre tilfreds end resten af forældrene. Desuden samlevende med to børn signifikant mere tilfredse end de øvrige forældre (4,11), men omvendt er samlevende forældre med tre eller flere børn signifikant mindre tilfreds (3,87). Forskellene er dog begrænsede.

Fordelt på klassetrin ses et omvendt forløb i forhold til vurderingen af skolerne. Forældre med børn i 0.-3. klasse er med 3,96 mindre tilfredse end de øvrige forældre, mens forældre til børn i 7.-10. klasse med scoren 4,23 er signifikant mere tilfreds med fritidsordningerne end resten af forældrene.

Der kan ikke konstateres forskelle på tværs af uddannelse eller husstandsindkomst.

Tilfredshed med de enkelte SFO'er/fritidshjem/klubber

Der er foretaget analyser for de enkelte SFO'er, fritidshjem og fritids-/ungdomsklubber. SFO'erne Diamanten og Guldminen samt fritidsklubben Bauehøj er ekskluderet af analyserne pga. lave respondenttal. Følgende institutioner er således blevet målt:

SFO	Fritidshjem	Fritids- og ungdomsklubber
Cassiopeia (på Engholmskolen)	Bauehøj	Borupgård
Egernreden (på Skovvangskolen)	Børnehuset Gravensten	Fritidsklubben Rønne
Humblebien (på Engholmskolen)	Børnehuset Otto	Klub Vest
Oasen (på Bløvsrød Skole)	Børnehuset Violen	Lynge Fritidscenter Hobbitten
Ravn á Rock (på Ravnsholtskolen)	Lynge Fritidscenter Hobbitten	Sct. Georgs Gårdens Børne- og Ungdomscenter
Valhalla (på Lillerødskolen)	Sct. Georgs Gårdens Børne- og Ungdomscenter	
Åkanden (på Lynge Skole)	Ørnevang Fritidshjem	

Samlet set kan der konstateres forskelle i tilfredsheden mellem de tre institutionstyper. Generelt ses de højeste scorer hos fritidshjem mens SFO'erne omvendt generelt opnår de relativt laveste scorer.

De overordnede vurderinger af SFO'erne ligger således ml. 3,4 og 4,1 Fritidshjemmene opnår scorer mellem 4,2 og 4,8 mens de fem fritidsklubber ligger mellem 3,6 og 4,4. Forskellen mellem dårligste og bedste vurdering inden for hhv. SFO, fritidshjem og -klub er således 0,7 samt 0,6 og 0,8.

I analyserne sammenlignes den enkelte institution med gennemsnittet for alle de øvrige (SFO+fritidshjem+klub).

Fire SFO'er opnår lavere vurderinger af den overordnede tilfredshed i sammenligning med gennemsnittet for de øvrige fritidstilbud i Allerød Kommune. På dette 'alt i alt' spørgsmål opnår ingen SFO'er vurderinger, som er bedre end gennemsnittet.

Hele seks af de syv fritidshjem ligger over gennemsnittet på den overordnede vurdering. Blot i en af de syv institutioner forekommer 'meget utilfredse' forældre (2,2%).

To fritidsklubber tildes bedre scorer end gennemsnittet mens andre to ligger lavere.

SFO'er

Egernreden opnår den laveste score på den overordnede vurdering. Scoren på 3,4 er lavest af alle og væsentlig lavere end kommunegennemsnittet.

Der kan desuden konstateres en lavere tilfredshed med muligheden for at vælge mellem fritidstilbuddene blandt forældre med børn i Egernreden (2,7).

På spørgsmålet om aktiviteterne i fritidsordningen og i vurderingen af fritidsordningens evne til at skabe trivsel for børnene er forældre med børn i Egernreden ligeledes mindre tilfredse end gennemsnittet (3,3 på begge). Det samme gør sig gældende i vurderingen af medarbejdernes tid til det enkelte barn, hvor Egernreden med scoren 2,9 ligger lavere end gennemsnittet.

Også vurderingen af fritidsordningens imødekommenhed, når man henvender sig samt samarbejdet mellem personalet og forældrene ligger lavere end gennemsnittet (3,8 og 3,4). Det samme ses i vurderingen af, hvor tilfreds *barnet* er med at gå i fritidsordningen, hvor scoren ligeledes er relativt lav.

Derimod er forældrene mere tilfredse end gennemsnittet i vurderingen af indendørs og udendørs fysiske rammer (hhv. 3,9 og 4,0).

Cassiopeia opnår scoren 3,6 på den overordnede vurdering, hvilket er lavere end gennemsnittet. Forældrene med tilknytning til Cassiopeia er derimod mere tilfredse med muligheden for selv at vælge institution samt med ventetiden på en plads i fritidsordning (begge 3,4).

Imidlertid opnår Cassiopeia dårligere vurderinger på samtlige spørgsmål, som specifikt vedrører Cassiopeia på nær spørgsmålene, som vedrører de fysiske rammer.

Den gennemsnitlige overordnede tilfredshed blandt forældre med børn i **Valhalla** er på 3,8 og dermed lavere end gennemsnittet.

På vurderingen af udbuddet af fritidsordninger i kommunen er forældre med tilknytning til Valhalla med scoren 2,7 ligeledes mindre tilfredse end de øvrige forældre.

Ydermere opnår Valhalla en dårligere vurdering af evnen til at skabe trivsel for børnene samt af medarbejdernes tid til det enkelte barn (3,8 og 2,8) ligesom der er mindre tilfredshed med imødekommenheden ved henvendelse og i vurderingen af barnets tilfredshed med Valhalla (begge 4,0)

Både de fysiske rammer indenfor og udenfor opnår dårligere vurderinger end det er tilfældet med de øvrige fritidsordninger (2,8 og 3,5).

Åkanden er den sidste SFO, som opnår en lavere vurdering på 'alt i alt' spørgsmålet (3,9). I vurderingen af ventetiden på en plads i fritidsordning ligger Åkandens forældre dog i top med scoren 3,4.

Af de institutionsspecifikke spørgsmål er Åkandens forældre mere tilfredse med de fysiske rammer end de øvrige forældre. Såvel ude som inde tildeler de fysiske rammer scorer, som ligger over gennemsnittet (4,0 og 4,4).

Derimod er der lavere tilfredshed end hos de andre forældre med fem af de seks øvrige institutionsspecifikke forhold.

Oasens forældre er med scoren 3,6 mere tilfredse med udbuddet af fritidsordninger i kommunen og med ventetiden på en plads i fritidsordning (3,5).

Derimod er de mindre tilfredse med aktiviteterne i fritidsordningen (3,7), men mere tilfredse med de fysiske ramme indendørs og udendørs (begge 3,9).

Humblebiens forældre er mere tilfredse med udbuddet af fritidsordninger og med muligheden for at vælge mellem kommunens forskellige institutioner. (begge 3,4).

Samtidig er der stor tilfredshed med Humlebiens imødekommenhed ved forældrehenvendelse. Scoren på 4,4 er højere end de øvrige forældres vurdering af imødekommenheden.

Forældre med tilknytning til **Ravn á Rock** er mindre tilfredse ventetiden på en plads i fritidsordning (2,7). Det samme er tilfældet med vurderingen af medarbejdernes tid til det enkelte barn, hvor de med scoren 3,0 er mindre tilfredse med den typiske forælder med børn i en af kommunens fritidsordninger.

Fritidshjem

Violen opnår den højeste score af alle på den overordnede vurdering. Scoren på 4,8 er væsentlig højere end gennemsnittet.

På samtlige otte kvalitetsparametre, der direkte angår fritidsordningen, er der større tilfredshed blandt Violens forældre, når de sammenlignes med kommunens øvrige forældre.

Derimod er forældre med børn i Violen de eneste, som med sikkerhed er mindre tilfredse med kommunes information om fritidsordninger (2,1).

Gravensten scorer 4,7 på det overordnede tilfredshedsspørgsmål, hvilket er højere end gennemsnittet. Hertil kommer, at Gravensten på syv af de otte tilfredshedsparametre ligger højere end de øvrige. På rammespørgsmålene er Gravenstens forældre hverken mere eller mindre tilfredse end de øvrige forældre.

Ørnevang Fritidshjem tildeles højere scorer på samtlige parametre der alene vedrører institutionen. Derimod er der lavere tilfredshed med tre af de fem rammeparametre. Det gælder muligheden for at vælge mellem de forskellige institutioner (2,5), ventetiden på en plads i fritidsordning (2,6) samt størrelsen af forældrebetaling (3,4).

Otto scorer målbart højere end gennemsnittet på den overordnede vurdering (4,5) samt på spørgsmålet om medarbejdernes tid til det enkelte barn (4,0). Otto opnår dog generelt flotte vurderinger, som imidlertid ikke er signifikant forskellig fra gennemsnittet.

Imidlertid er Ottos forældre er de mindst tilfredse med forældrebetalingernes størrelse (3,0).

Lynge Fritidscenter Hobbitten tildeles en bedre score end gennemsnittet på den overordnede vurdering (4,5) og på fem af de otte kvalitetsparametre. Derimod er der lavere tilfredshed med de fysiske rammer såvel indendørs som udendørs (3,1 og 2,7).

Fritidshjemmet **Baunehøj** opnår højere bedømmelser på det overordnede spørgsmål (4,2), på vurderingen af medarbejdernes tid til det enkelte barn (4,0), de indendørs fysiske rammer (4,3) samt udendørs faciliteter og arealer (4,8).

Derimod ses den laveste tilfredshed med muligheden for at vælge mellem fritidshjem hos Baunehøjs forældre (2,4).

Forældre med børn på **Sct. Georgs Gårdens fritidshjem** er mere tilfredse end kommunens øvrige forældre med børn i fritidsordning, når de vurderer, hvor tilfreds barnet er med institutionen. (4,7). Derimod er der mindre tilfredshed med størrelsen på forældrebetalingen.

Fritidsklubber

Lynge Fritidscenter Hobbitten er den af de fem fritidsklubber som opnår den højeste score i den overordnede tilfredshedsvurdering. Scoren på 4,4 er således højere end gennemsnittet. Desuden der større tilfredshed med evnen til at skabe trivsel for børnene (4,2) samt med fritidsordningens imødekommenhed ved forældrehenvendelse (4,4).

Derimod bliver både de indendørs fysiske rammer og de udendørs faciliteter og arealer vurderet lavere end gennemsnittet (2,9 og 2,6).

Også **Klub Vest's** forældre er mere tilfredse end gennemsnittet i den overordnede vurdering. Hertil kommer, at der er større tilfredshed på syv af de otte specifikke forhold.

Ydermere er tilfredshed med forældrebetalingen større end gennemsnittet (3,8), mens der omvendt er en væsentlig lavere tilfredshed med ventetiden på en plads i fritidsordning (2,6).

I den overordnede tilfredshedsvurdering er **Borupgård** hverken lavere eller højere end gennemsnittet. Derimod vurderer forældrene, at aktiviteterne på Borupgård er dårligere end det er tilfældet for kommunens øvrige forældre (3,6). Det samme gør sig gældende i vurderingen af evnen til at skabe trivsel for børnene (3,5), medarbejdernes tid til det enkelte barn (3,0), samarbejdet mellem personale og forældre (3,6) samt i vurderingen af barnets tilfredshed med at gå

i fritidsordningen (3,9). Her er tilfredsheden med Borupgård lavere end gennemsnittet.

Fritidsklubben Rønnen opnår både gode og mindre gode vurderinger. På det overordnede spørgsmål og i vurderingen af de udendørs faciliteter og arealer ligger Rønnen lavere end gennemsnittet (3,7 og 2,9).

Derimod er tilfredsheden med aktiviteterne i fritidsordningen og evnen til at skabe trivsel for børnene højere på Rønnen (4,4 og 4,2).

Desuden træder to kommunale rammeforhold frem. Rønnens forældre er mere utilfredse med ventetiden på en plads i fritidsordning men omvendt mere tilfreds med størrelsen på forældrebetalingerne (hhv. 2,6 og 4,0).

Sct. Georgs Gårdens Fritidsklub ligger lavest af de fem fritidsklubber på den overordnede vurdering. Scoren på 3,6 er lavere end gennemsnittet. Desuden ses lavere tilfredshed på spørgsmålene om aktiviteterne i fritidsklubben samt om samarbejdet mellem personale og forældre (3,4 og 3,5).

Derimod er scoren på 3,5 i vurderingen af ventetiden på en plads i fritidsordning højere end gennemsnittet i kommunen.

1.3. Metode

Der måles på kvalitetsindikatorer (spørgsmål), som dækker tilfredsheden med kommunale rammeforhold for folkeskolen samt SFO'er/fritidshjem/klubber. Desuden måles der på kvalitetsindikatorer, som direkte vedrører den enkelte folkeskole hhv. SFO/fritidshjem/klub.

Der benyttes en skala, hvor bedømmelsen 1 er lig *meget utilfreds* og 5 er lig med *meget tilfreds*. Resultaterne kan således enten udtrykkes som en gennemsnitsscore eller som den andel, der f.eks. er *tilfreds* eller *meget tilfreds*.

Resultaterne opdeles på brugernes baggrundsforhold. Disse er:

- alder
- uddannelse
- beskæftigelse
- indkomst
- civilstand
- klassestrin

Ligeledes opdeles resultaterne på kommunetype. Her sammenlignes Allerød Kommune med Frederiksborg Amt, kommuner med 20-30.000 indbyggere samt hele landet.

2.443 forældre har i november 2003 modtaget et spørgeskema, der både indeholder spørgsmål vedr. skole og fritidsordning. Da nogle skoleelever ikke er tilmeldt en fritidsordning, er der indkommet flere besvarelser på skolespørgsmålene. Forældrene skulle svare vedrørende det barn der senest havde haft fødselsdag.

Rapportens analyser vedr. folkeskolen i Allerød Kommune er baseret på 1.619 besvarelser, hvilket giver en svarprocent på ca. 66 pct.

Resultaterne for SFO/fritidshjem/klubber beror på 1.374 besvarelser, hvilket giver en besvarelsesprocent på 56 pct., hvis de 2.443 udsendte skemaer lægges til grund.

Amts-, kommunetype- og landsresultaterne stammer fra en landsundersøgelse, som er udarbejdet af KL, og er baseret på 2.008 besvarelser for folkeskolen og 1.178 besvarelser for SFO/fritidshjem/klub.

Forældrene i Allerød kommune er stillet samme spørgsmål som indgår i landsundersøgelsen, samt en række ekstra spørgsmål, som er udarbejdet i dialog med KL.

Besvarelserne fra landsundersøgelsen er vægtet i forhold til brugernes faktiske fordeling på alder, geografi og køn. Besvarelserne fra Allerød Kommune er *ikke* vægtet.

1.4. Læsevejledning

Da analyserne er baseret på stikprøver, er resultaterne altid forbundet med en vis statistisk usikkerhed. Det betyder, at selvom der ser ud til at være en forskel, behøver den ikke være reel, da forskellen kan bero på en statistisk tilfældighed.

I stikprøvesituationer benytter man ofte begrebet *signifikans*. Et signifikansniveau på 5 pct. betyder, at der maksimalt er 5 pct. risiko for, at resultaterne beror på en tilfældighed og ikke skyldes reelle forhold i kommunen.

Igennem rapporten benyttes begrebet signifikans, f.eks. i form af *tilfredsheden er signifikant højere blandt forældrene i Allerød Kommune end blandt forældrene i hele landet*. Det betyder at der maksimalt er 5 pct. risiko for at den højere tilfredshed i Allerød Kommune beror på en tilfældighed og ikke skyldes reelle forhold. Med mindre andet er angivet, kommenteres der alene på signifikante forskelle i rapporten.

Den statistiske usikkerhed kan variere fra skole til skole og fra kommune til kommune. Det skyldes to ting:

1. antallet af besvarelser, og
2. den interne enighed inden for den enkelte gruppe.

Ad 1: Et tilfredshedsgennemsnit som er beregnet ud fra en stikprøve med 40 besvarelser er eksempelvis mere sikker end et beregnet gennemsnit på baggrund af 10 besvarelser. Besvarelse nr. 41 kan således ikke påvirke gennemsnittet ret meget mens besvarelse nr. 11 alt andet lige har større indflydelse på gennemsnittet. En gennemsnitsscore som er baseret på 40 besvarelser er derfor forbundet med mindre statistisk usikkerhed end en gennemsnitsscore baseret på 10 besvarelser. *Jo flere besvarelser jo lavere usikkerhed.*

Ad 2: Et eksempel kan være skole A og skole B som begge har besvarelser fra 50 forældre. Gennemsnitsscoren i både skole A og B er 3,0 men på skole A er svarene fordelt så 10 har svaret 'tilfreds' (4 point), 10 har svaret 'utilfreds' (2 point) og 30 har svaret 'hverken-eller' (3 point). På skole B er der 10 besvarelser i hver svarkategori. Der er således større spredning i bedømmelsen af skole B end af skole A, og dette kan resultere i, at skole A er signifikant forskellig fra de øvrige skoler mens skole B ikke er det, selvom A's og B's score er ens. *Jo større enighed i gruppen, jo lavere usikkerhed.*

Disse to faktorer betyder, at forældrene på én institution med scoren 4,0 eksempelvis er signifikant mere tilfredse end kommunens øvrige forældre, mens en anden skole med scoren 4,1 *ikke* er signifikant mere tilfreds. Uanset hvad er de beregnede gennemsnitsscorer altid det bedste bud på den 'sande' gennem-

snitlige tilfredshed i den pågældende institution, som man kun kender, hvis *samtlig*e forældre indgår i undersøgelsen.

Sammenligninger internt i Allerød Kommune

Her undersøges, om tilfredshedsniveauet varierer mellem forskellige forældregrupper, folkeskoler eller SFO/fritidshjem/klub.

- En **blå** søjle angiver, at denne forældregruppe, folkeskole eller SFO/fritidshjem/klub er **signifikant mere tilfreds** end gennemsnittet af de andre forældregrupper, folkeskoler eller SFO/fritidshjem/klubber.
- En **rød** søjle angiver, at denne forældregruppe, folkeskole eller SFO/fritidshjem/klub er **signifikant mindre tilfreds** end gennemsnittet af de andre forældregrupper, folkeskoler eller SFO'er/fritidshjem/klubber.
- En **grøn** søjle angiver, at den respektive forældregruppe, folkeskole eller SFO/fritidshjem/klub hverken er mere eller mindre tilfreds end de øvrige forældregrupper, folkeskoler eller SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen (at forskellen er så lille, at den er statistisk usikker).

Sammenligninger mellem Allerød Kommune og omverdenen

Her undersøges, om tilfredshedsniveauet varierer mellem Allerød Kommune og hele landet.

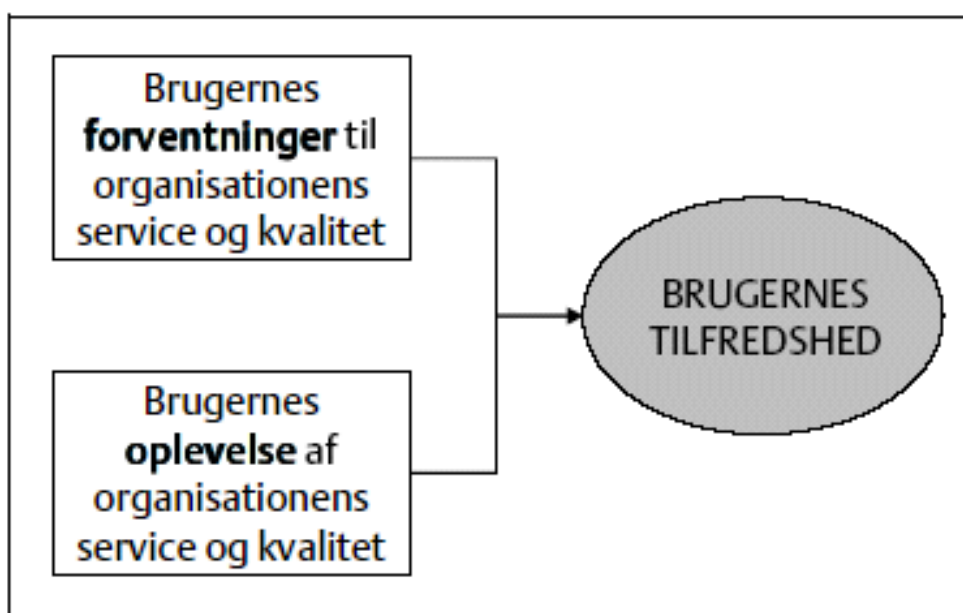
- En **blå** søjle angiver, at forældregruppen i Allerød Kommune er **signifikant mere tilfreds** end samme forældregruppe i hele landet.
- En **rød** søjle angiver, at forældregruppen i Allerød Kommune er **signifikant mindre tilfreds** end samme forældregruppe i hele landet.
- En **grøn** søjle angiver, at tilfredshedsniveauet for forældregruppen i Allerød Kommune ikke er forskellig fra tilfredshedsniveauet for samme forældregruppe i hele landet.

1.5 Om brugertilfredshed

Måling af brugernes eller pårørendes tilfredshed med kommunens serviceydelser er et af flere aspekter ved begrebet kvalitet. Kvalitetsaspektet indeholder såvel faglig, organisatorisk som oplevet kvalitet. Faglig kvalitet fokuserer på input, output og processtandarder. Organisatorisk kvalitet stiller skarpt på ledelsen, på effektive interne arbejdsprocesser, på arbejdsmiljøet og lignende. Brugertilfredshedsundersøgelser er således en del af det tredje ben; oplevet kvalitet. I dette tilfælde af kvantitativ karakter gennem en spørgeskemaundersøgelse.

Det er en stor udfordring at nå til bunds i forståelsen af, hvad der reelt ligger til grund for brugerens oplevede tilfredshed med den offentlige ydelse. Dels er der selve oplevelsen af organisationens service og kvalitet, men brugerens forventninger kan ligeledes influere.

Brugernes forventninger kan være påvirket af politiske udmeldinger. Eksempelvis kan tidligere løfter om serviceforbedringer eller foranstående trusler om besparelser influere.



Brugerundersøgelsen kan give en forøget indsigt i kvaliteten af kommunens skolevæsen, men bør følges op af andre analyser på området.

2. Den overordnede tilfredshed med folkeskolen samt SFO'er/fritidshjem/klubber i Allerød Kommune

Dette kapitel giver et overblik over den generelle tilfredshed med folkeskolen samt SFO/fritidshjem/klubber.

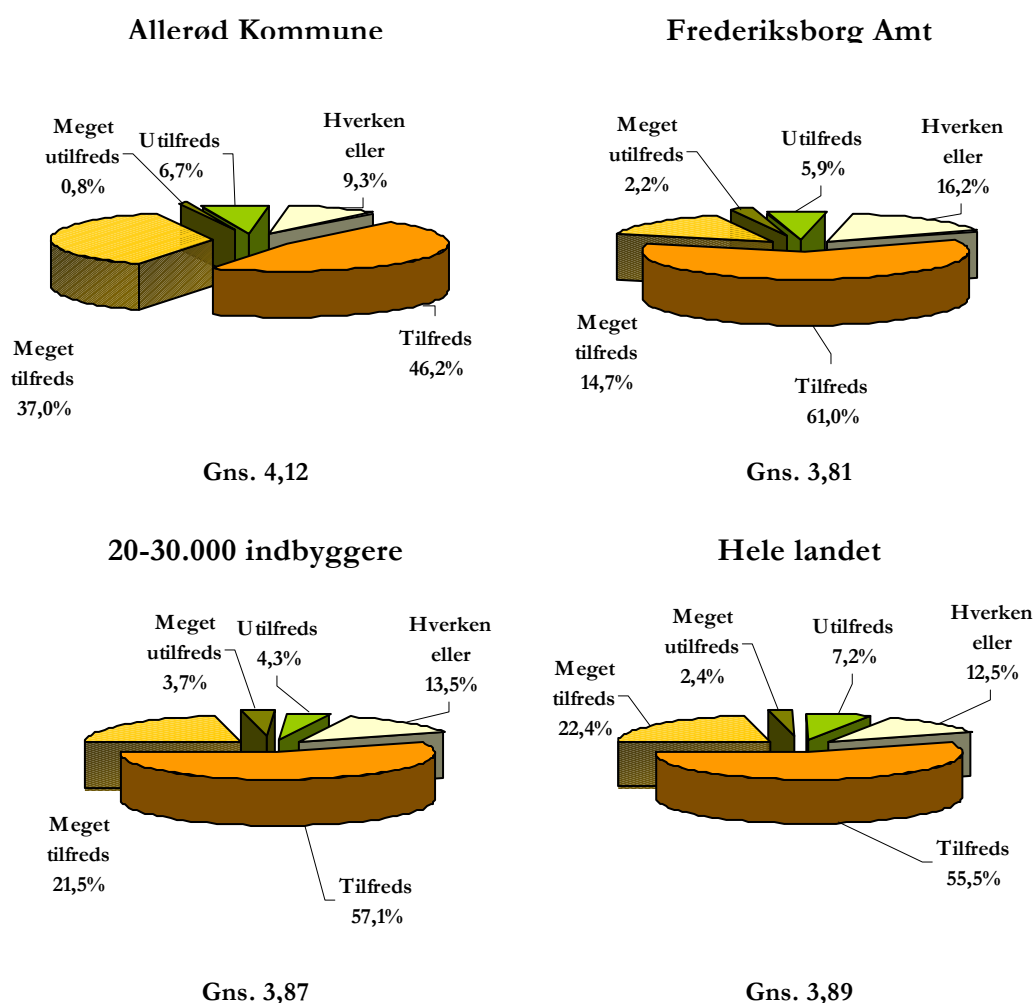
2.1. Folkeskolen

Nedenstående figur 2.1. giver et overblik over den generelle tilfredshed med folkeskolen. De fire cirkeldiagrammer viser frekvensfordelingerne i pct. for hhv. Allerød Kommune, Frederiksborg Amt, et gennemsnit for øvrige kommuner med 20-30.000 indbyggere samt en landsdækkende stikprøve.

Desuden vises den gennemsnitlige tilfredshedsscore. Tilfredshedsscoren går fra 1 som er lig *meget utilfreds*, til 5 som er lig *meget tilfreds*.

Figur 2.1. Overordnet tilfredshed med folkeskolen

Frekvensfordelinger i pct.



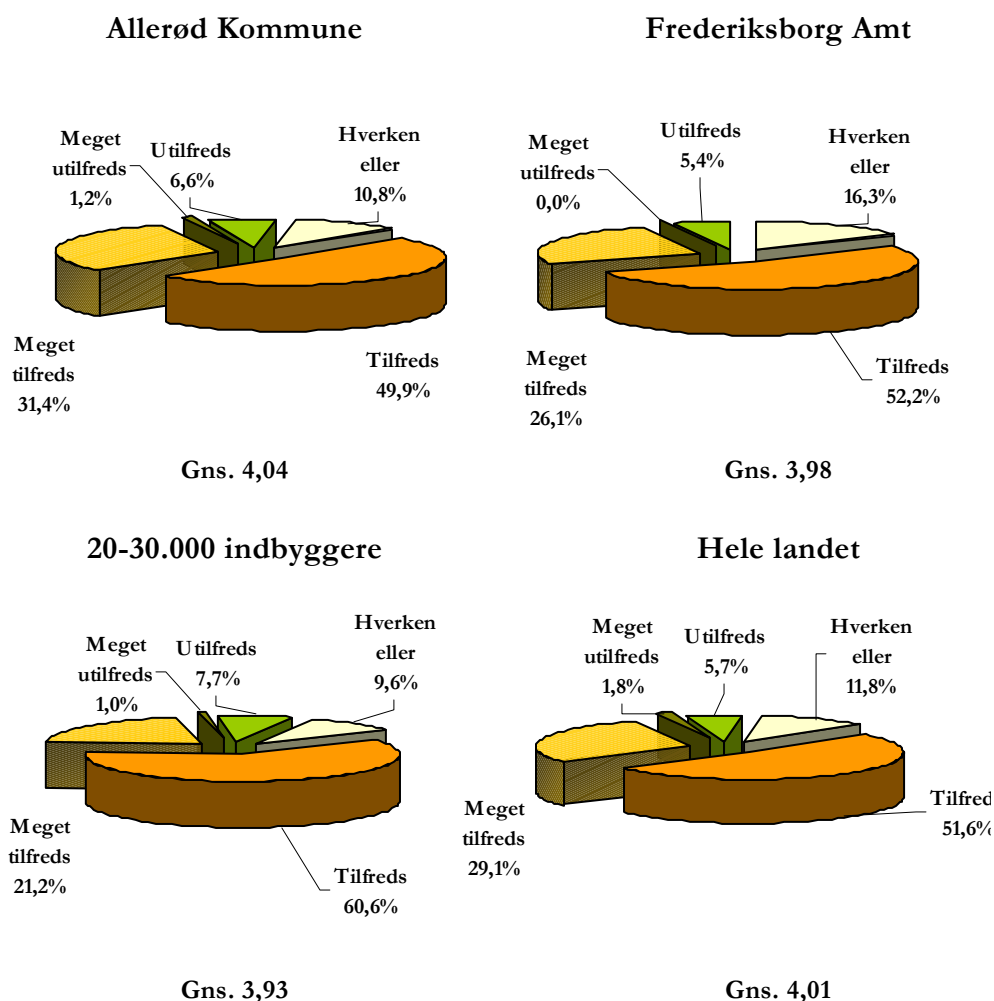
2.2. SFO/fritidshjem/klub

Nedenstående figur 2.2. giver et overblik over den generelle tilfredshed med SFO'er/fritidshjem/klubber. De fire cirkeldiagrammer viser frekvensfordelingerne i pct. for hhv. Allerød Kommune, Frederiksborg Amt, et gennemsnit for øvrige kommuner med 20-30.000 indbyggere samt en landsdækkende stikprøve.

Desuden vises den gennemsnitlige tilfredshedsscore. Tilfredshedsscoren går fra 1 som er lig *meget utilfreds*, til 5 som er lig *meget tilfreds*.

Figur 2.2. Overordnet tilfredshed med SFO/fritidshjem/klubber

Frekvensfordelinger i pct.



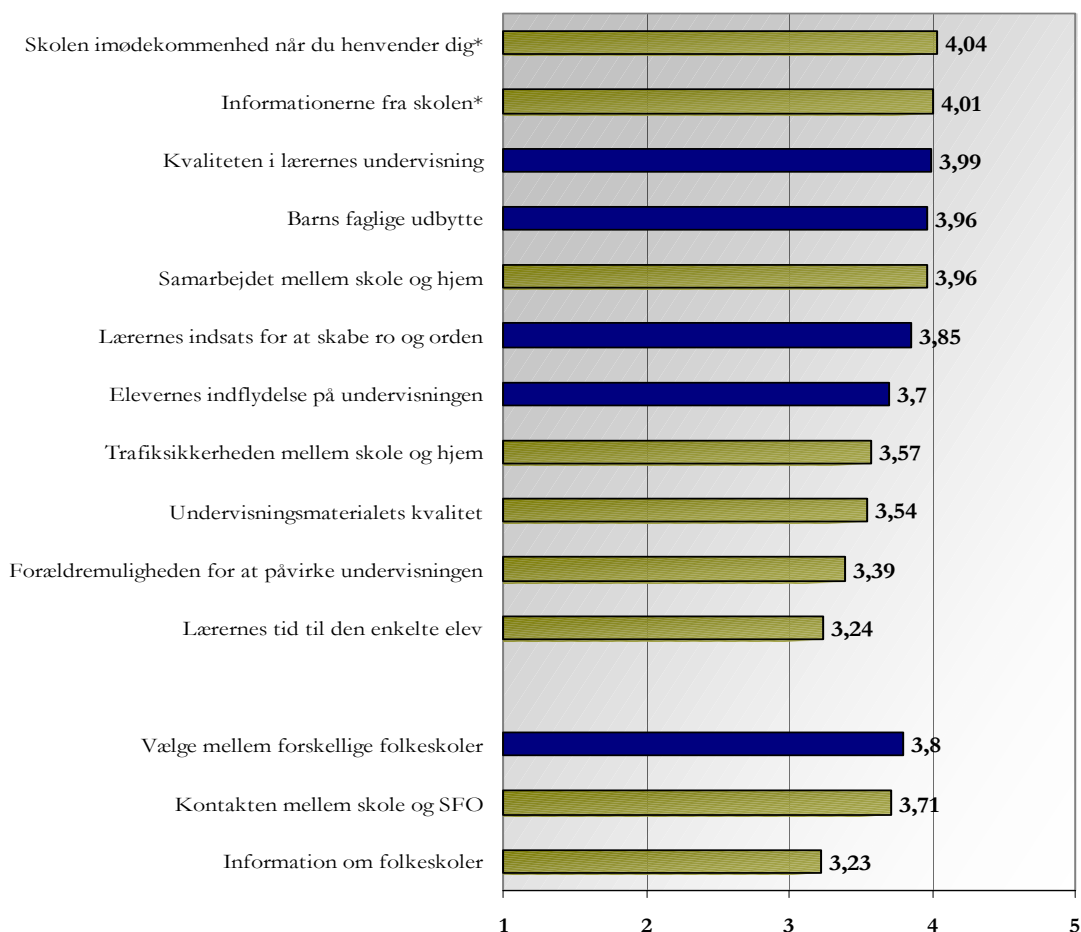
3. Kommunens resultater opdelt på kvalitetsindikatorer

Folkeskolen og SFO/fritidshjem/klubber vedrører adskillige tilfredshedsaspekter. Opdelt i kommunale rammeforhold og forhold, som direkte relaterer sig til den enkelte folkeskole og SFO/fritidshjem/klub, vises nedenfor de gennemsnitlige tilfredshedsscorer for de forskellige kvalitetsindikatorer.

3.1. Folkeskolen

Tilfredsheden med folkeskolen er opdelt i tre kommunale rammeforhold og elleve forhold, som vedrører den enkelte folkeskole. Figur 3.1.1. på næste side viser den gennemsnitlige tilfredshed med de respektive kvalitetsindikatorer.

Figur 3.1.1. Tilfredshed med folkeskolen opdelt på kvalitetsindikatorer



Anm.: En blå søjle angiver at forældrene i Allerød Kommune er signifikant mere tilfredse med forholdet end forældre på landsplan. En rød søjle angiver at forældrene er signifikant mindre tilfredse. Spørgsmål markeret med en stjerne (*) indgår ikke i landsundersøgelsen.

Nedenfor vises frekvensfordelingerne for de kommunale rammeforhold og de forhold, som direkte vedrører den enkelte folkeskole.

Tabel 3.1.1. Tilfredshed med kommunale rammeforhold ved folkeskolen

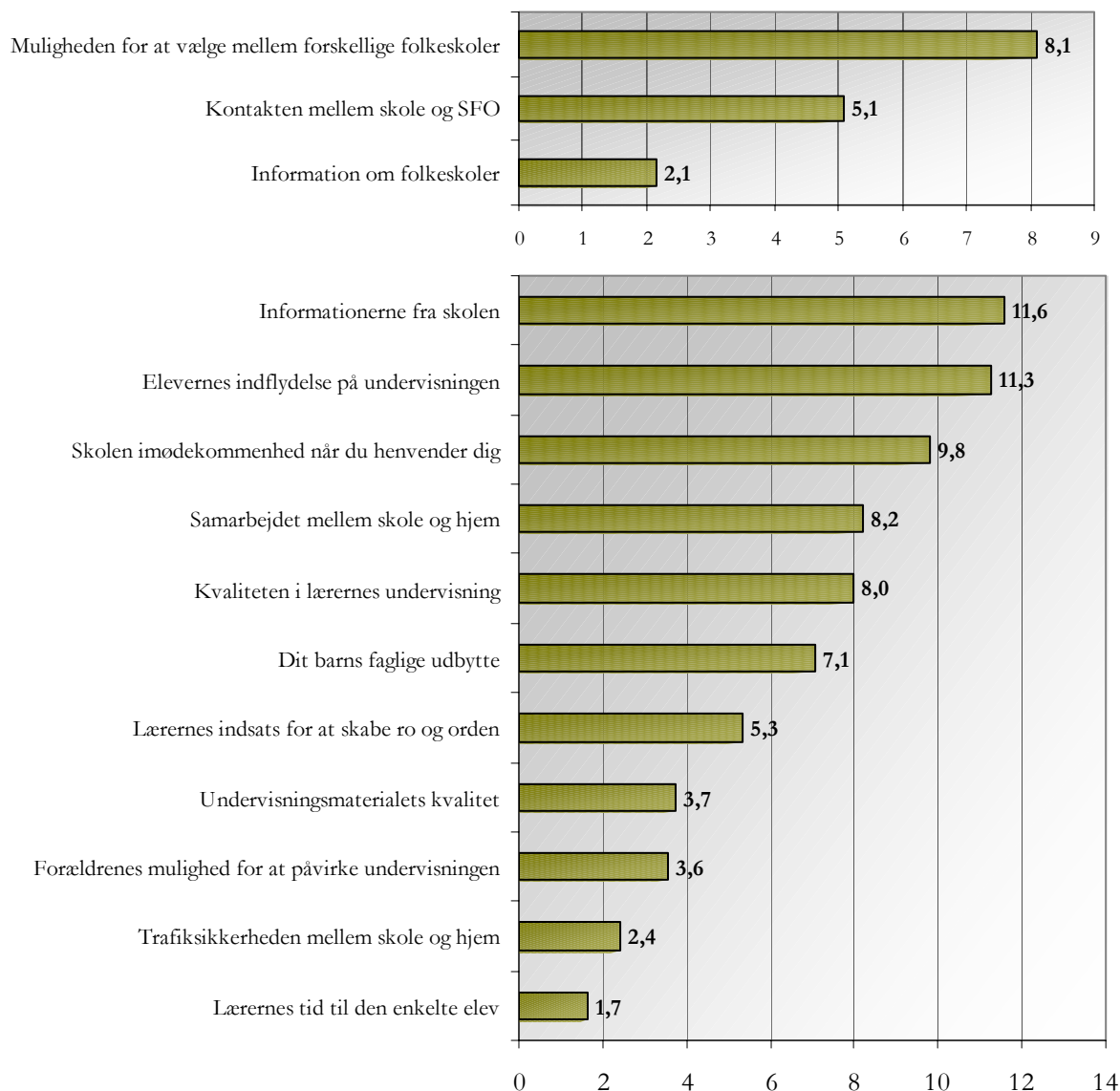
Hvor tilfreds er du med:	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Antal besvarelser
- Frekvensfordeling i pct. -						
Muligheden for at vælge mellem forskellige folkeskoler	2,7	5,9	21,8	47,6	22,0	1354
Information om folkeskoler	3,1	15,9	40,2	36,2	4,6	1403
Kontakten mellem skole og SFO	2,8	10,4	19,8	46,7	20,2	1355

Tabel 3.1.2. Tilfredshed med forhold ved folkeskolen

Hvor tilfreds er du med:	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Antal besvarelser
- Frekvensfordeling i pct. -						
Dit barns faglige udbytte	2,1	9	10,3	48,1	30,6	1617
Kvaliteten i lærernes undervisning	1,5	8,2	13,1	44,3	32,9	1606
Lærernes tid til den enkelte elev	4,9	24	23,4	37,3	10,5	1559
Lærernes indsats for at skabe ro og orden	3,2	10,6	12,7	45,5	28	1581
Elevernes indflydelse på undervisningen	1,2	4,6	29	53,1	12,2	1404
Undervisningsmaterialets kvalitet	3,1	13,8	20,2	51,6	11,3	1576
Forældrenes mulighed for at påvirke undervisningen	2,4	11,1	38,6	40,8	7,2	1420
Samarbejdet mellem skole og hjem	2,6	7	11,8	49,2	29,4	1632
Trafiksikkerheden mellem skole og hjem	9,9	16,4	9,6	35,4	28,7	1612
Skolens imødekommenhed når du henvender dig	2,7	5,5	11,5	46,1	34,2	1589
Informationerne fra skolen	1,8	5,2	11,9	52	29,1	1632

Tilfredshedsniveauet på kvalitetsindikatorerne er i nedenstående figur 3.1.2. og figur 3.1.3. illustreret gennem en ”positiv-negativ-ratio”. Ratioen angiver, hvor mange tilfredse forældre der er i forhold til antallet af utilfredse forældre. En positiv score på eksempelvis 3,0 indikerer, at der er 3 gange så mange tilfredse som utilfredse forældre.

Figur 3.1.2. Antal tilfredse pr. utilfredse med forhold ved folkeskolen

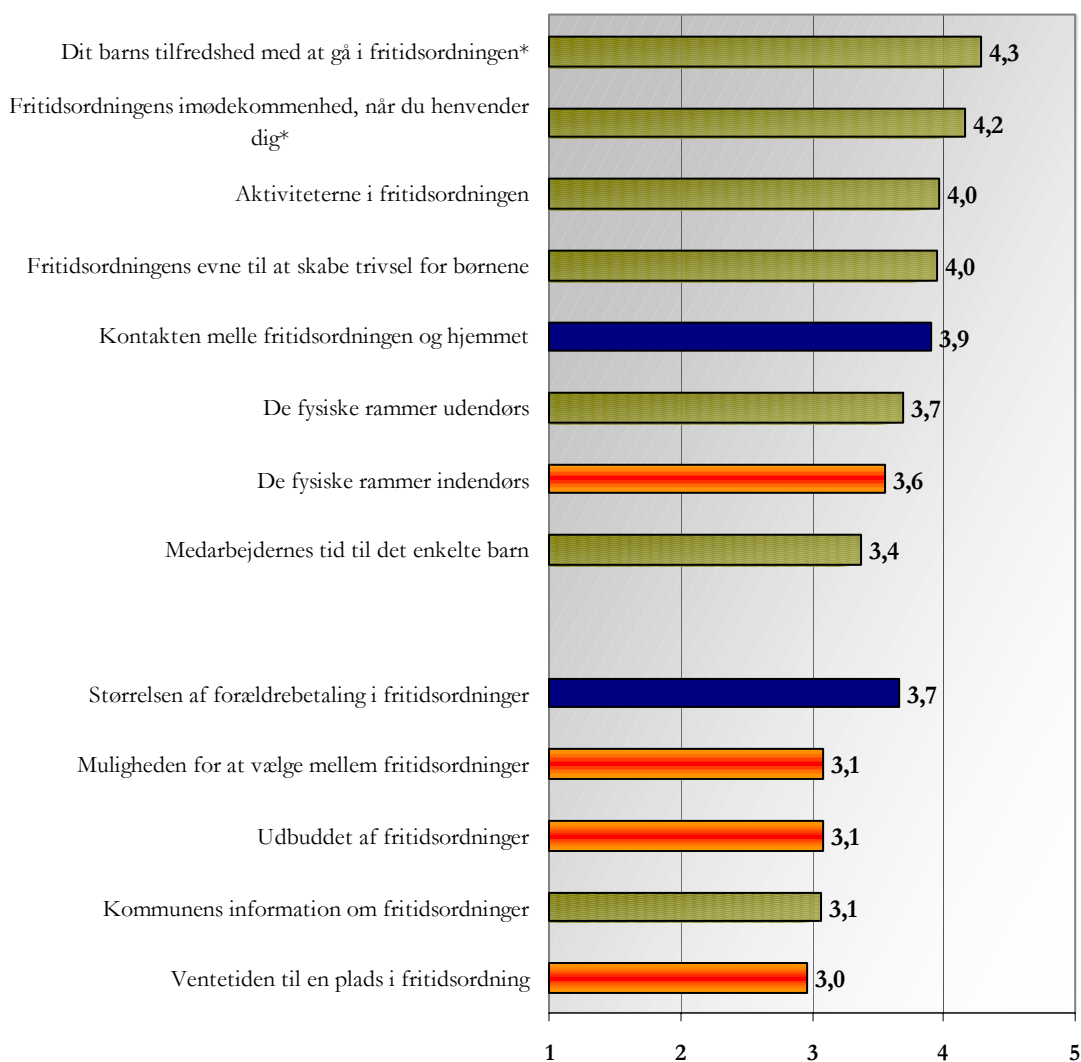


Anm.: Meget tilfredse og tilfredse er slået sammen. Det samme er meget utilfredse og utilfredse.

3.2. SFO/fritidshjem/klub

Tilfredsheden med Allerød kommunes SFO'er, fritidshjem og fritidsklubber er opdelt i fem kommunale rammeforhold og otte forhold, som direkte relaterer sig til den enkelte SFO/fritidshjem/klub.

Figur 3.2.1. Tilfredshed med SFO/fritidshjem/klub opdelt på kvalitetsindikatorer



Anm.: En blå søjle angiver at forældrene i Allerød Kommune er signifikant mere tilfredse med forholdet end forældre på landsplan. En rød søjle angiver at forældrene er signifikant mindre tilfredse.

Nedenfor vises frekvensfordelingerne for de enkelte kvalitetsindikatorer.

Tabel 3.2.1. Tilfredshed med kommunale rammeforhold ved SFO/fritidshjem/klub

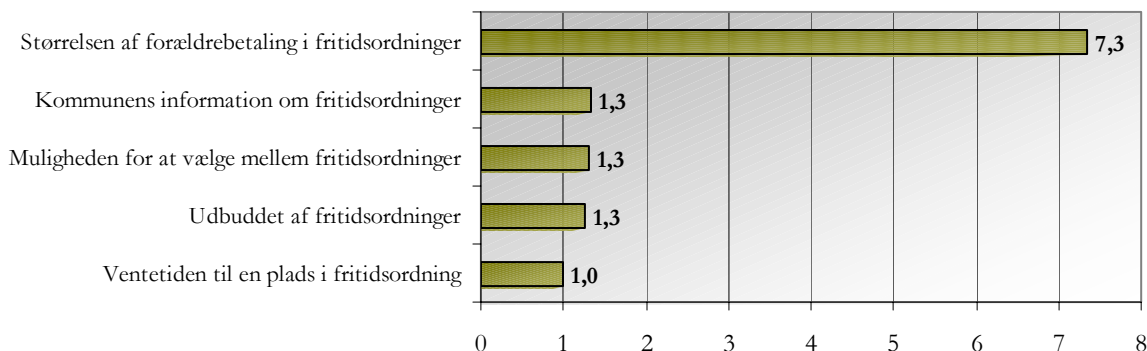
Hvor tilfreds er du med:	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Antal besvarelser
- Frekvensfordeling i pct. -						
Udbudet af SFO/fritidshjem/fritidsklubber	9,9	26,7	17,4	37,3	8,8	1559
Muligheden for at vælge mellem skolefritidsordninger/fritidshjem/fritidsklubber	10,7	23,4	21,4	34,7	9,7	1511
Kontakten mellem skole og SFO/fritidshjem/klubber	14,8	26,0	18,8	28,9	11,5	1409
Størrelsen af forældrebetaling i SFO/fritidshjem/klubber	1,4	7,6	25,0	55,9	10,1	1533
Kommunens information om SFO/fritidshjem/klubber i kommunen	5,3	21,9	36,6	33,2	3,0	1404

Tabel 3.2.2. Tilfredshed med forhold ved SFO'en/fritidshjemmet/klubben

Hvor tilfreds er du med:	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Antal besvarelser
- Frekvensfordeling i pct. -						
Aktiviteterne i SFO/fritidshjemmet/klubben	1,2	9,2	13,2	44,5	31,9	1369
Fritidsordningens evne til at skabe trivsel for børnene	1,3	6,7	17,4	44,4	30,2	1350
Medarbejdernes tid til det enkelte barn	5,3	18,0	25,2	36,2	15,3	1255
De fysiske rammer indendørs (lokaler, inventar, plads, legetøj, spil)	5,0	15,5	16,9	44,6	18,0	1367
Udendørs faciliteter og arealer	4,3	12,8	15,7	43,7	23,5	1362
Kontakten mellem SFO'en/fritidshjemmet/klubben og hjemmet	1,3	5,0	21,0	46,9	25,8	1319
Fritidsordningens imødekommenhed, når du henvender dig	0,7	3,9	11,5	45,0	38,8	1342
Dit barns tilfredshed med at gå i SFO'en/fritidshjemmet/klubben	1,2	2,4	10,6	38,5	47,2	1378

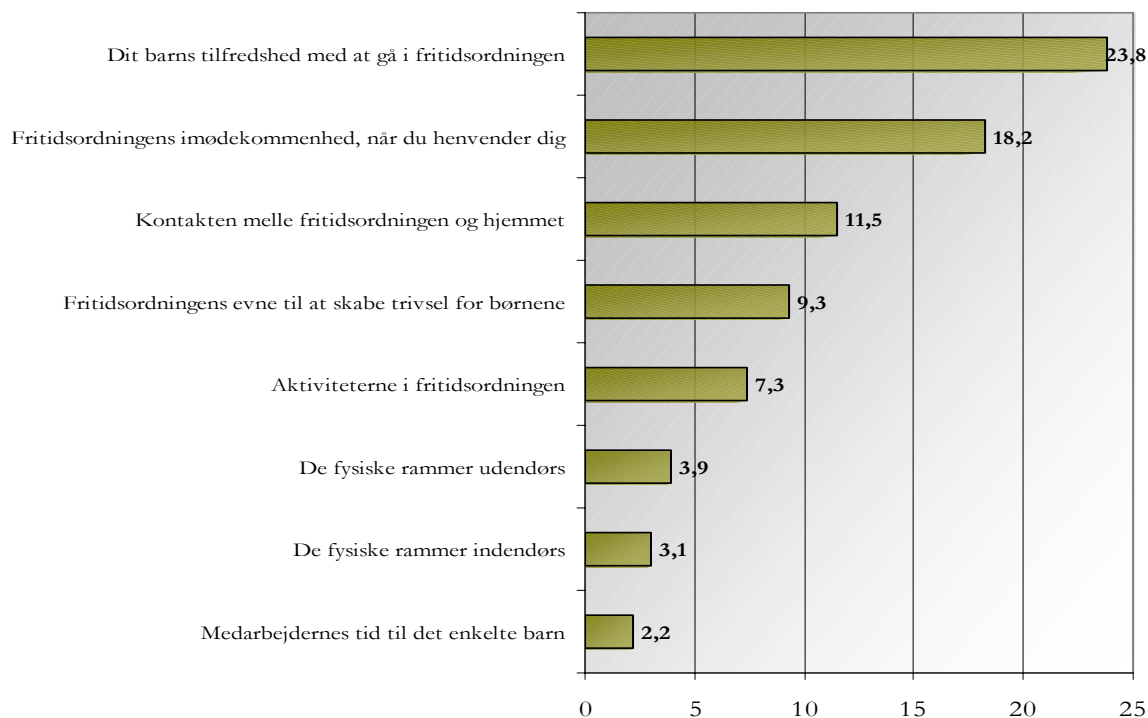
Tilfredshedsniveauet på kvalitetsindikatorerne er i nedenstående figur 3.2.2. og figur 3.2.3. illustreret gennem en "positiv-negativ-ratio". Ratioen angiver, hvor mange tilfredse forældre der er i forhold til antallet af utilfredse forældre. En positiv score på eksempelvis 3,0 indikerer, at der er 3 gange så mange tilfredse som utilfredse forældre.

Figur 3.2.2. Antal tilfredse pr. utilfredse med kommunale rammeforhold ved SFO/fritidshjem/klubber



Anm.: Meget tilfredse og tilfredse er slået sammen. Det samme er meget utilfredse og utilfredse.

Figur 3.2.3. Antal tilfredse pr. utilfredse med forhold ved SFO'en/fritidshjemmet/klubben



Anm.: Meget tilfredse og tilfredse er slået sammen. Det samme er meget utilfredse og utilfredse.

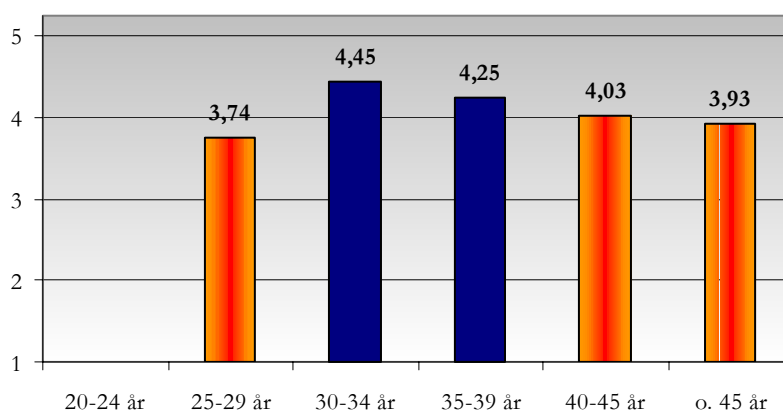
4. Kommunens resultater opdelt på brugertyper

Dette kapitel viser tilfredsheden for forskellige forældregrupper. Der fokuseres på alder, uddannelse, beskæftigelse, husstandsindkomst, civilstand, etnisk baggrund samt klassetrin. Hvis en forældregruppe er signifikant mere tilfreds eller utilfreds end gennemsnittet af de andre, er disse markeret med enten blå eller rød farve.

4.1. Folkeskole

4.1.1. Alder

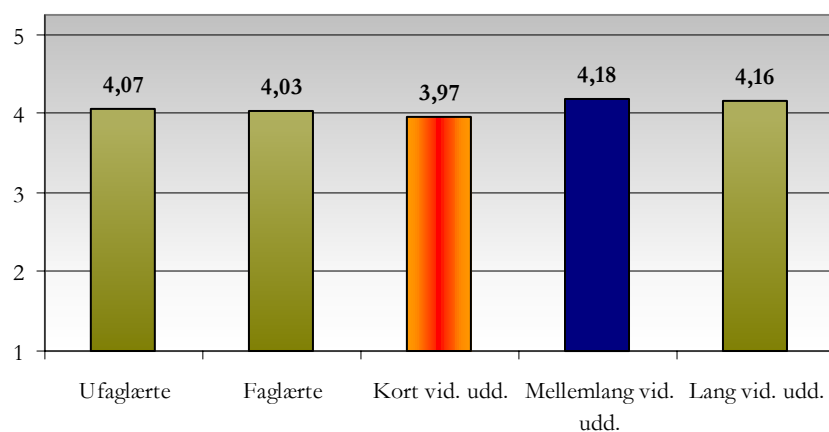
Figur 4.1.1. Den overordnede tilfredshed fordelt på alder



Anm.: En blå søjle angiver, at gruppen er signifikant *mere* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper. Røde søjler angiver, at gruppen er signifikant *mindre* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper.

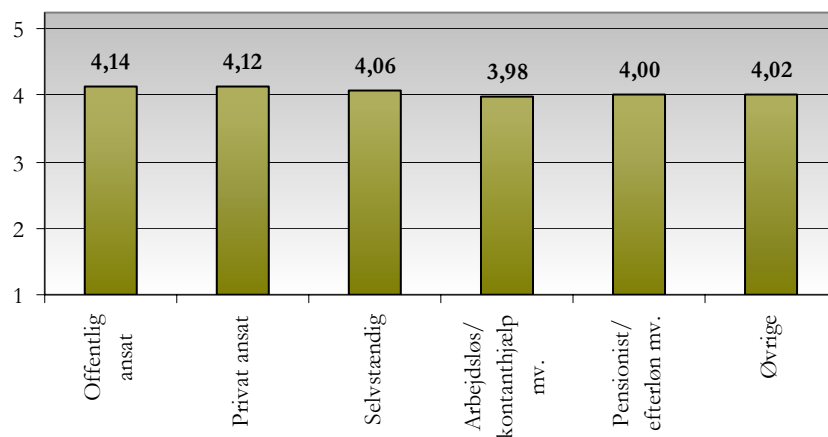
4.1.2. Uddannelse

Figur 4.1.2. Den overordnede tilfredshed fordelt på uddannelse



4.1.3. Beskæftigelse

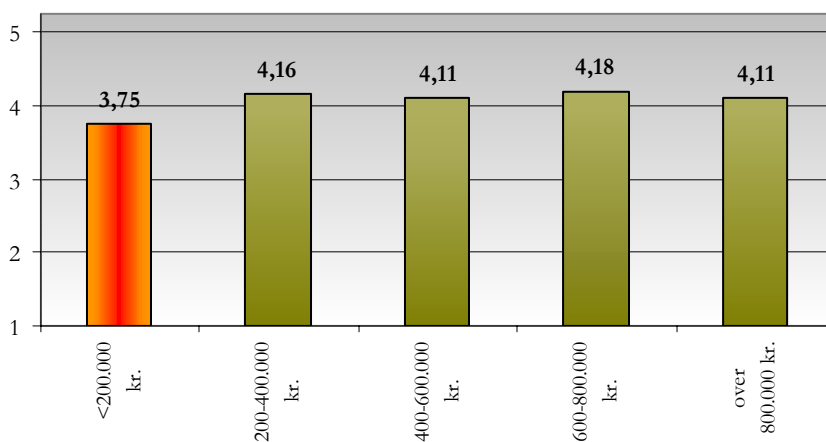
Figur 4.1.3. Den overordnede tilfredshed fordelt på beskæftigelse



Anm.: En blå søjle angiver, at gruppen er signifikant *mere* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper. Røde søjler angiver, at gruppen er signifikant *mindre* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper.

4.1.4. Indkomst

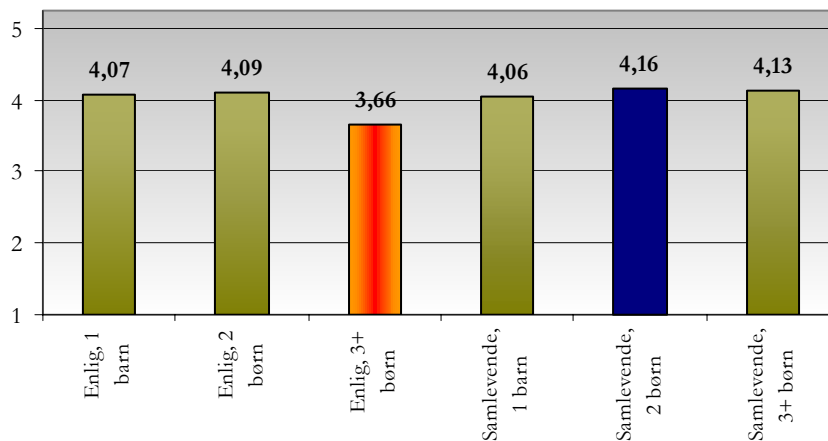
Figur 4.1.4. Den overordnede tilfredshed fordelt på indkomst



Anm.: En blå søjle angiver, at gruppen er signifikant *mere* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper. Røde søjler angiver, at gruppen er signifikant *mindre* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper.

4.1.5. Civilstand

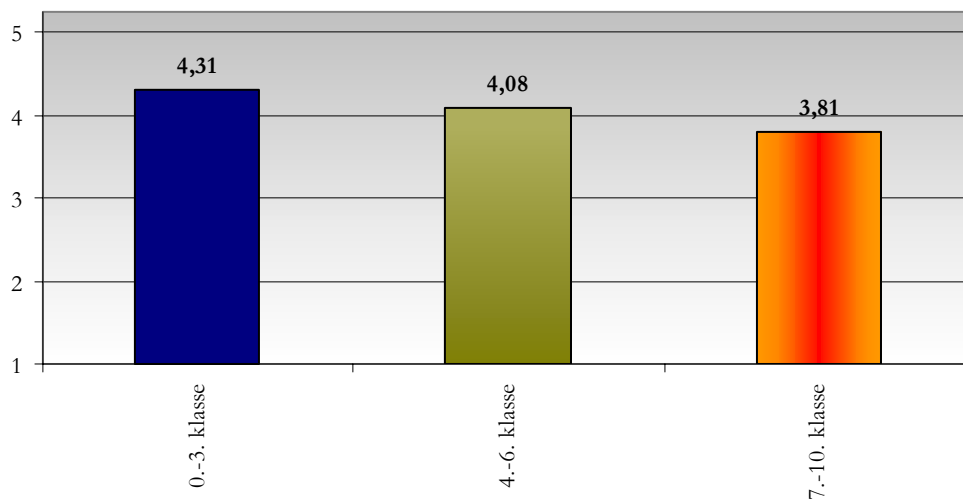
Figur 4.1.5. Den overordnede tilfredshed fordelt på civilstand



Anm.: En blå søjle angiver, at gruppen er signifikant *mere* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper. Røde søjler angiver, at gruppen er signifikant *mindre* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper.

4.1.6. Klassetrin

Figur 4.1.6. Den overordnede tilfredshed fordelt på klassetrin

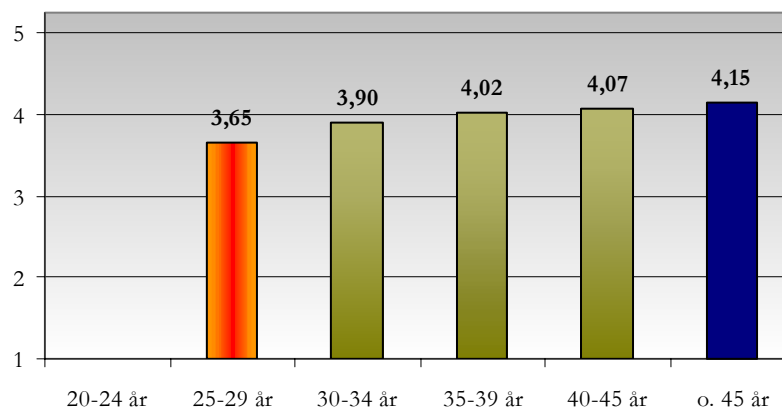


Anm.: En blå søjle angiver, at gruppen er signifikant *mere* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper. Røde søjler angiver, at gruppen er signifikant *mindre* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper.

4.2. SFO/fritidshjem/klubber

4.2.1. Alder

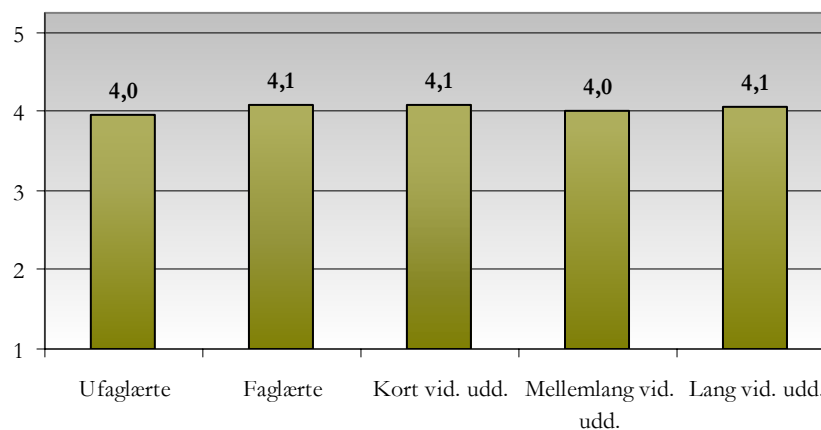
Figur 4.2.1. Den overordnede tilfredshed fordelt på alder



Anm.: En blå søjle angiver, at gruppen er signifikant *mere* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper. Røde søjler angiver, at gruppen er signifikant *mindre* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper.

4.2.2. Uddannelse

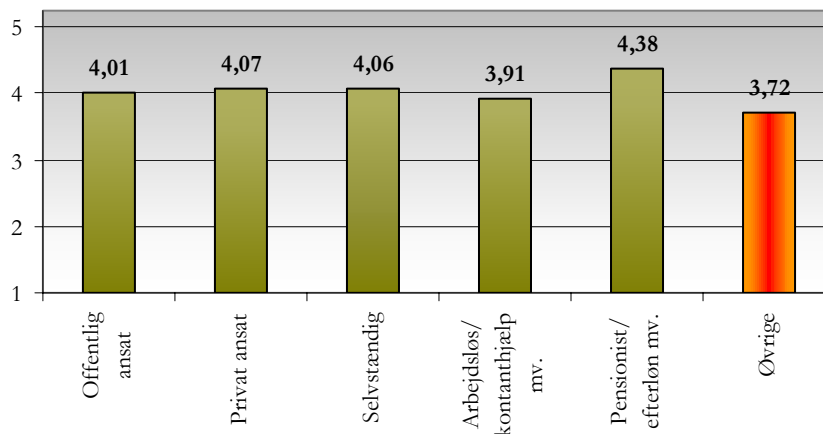
Figur 4.2.2. Den overordnede tilfredshed fordelt på uddannelse



Anm.: En blå søjle angiver, at gruppen er signifikant *mere* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper. Røde søjler angiver, at gruppen er signifikant *mindre* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper.

4.2.3. Beskæftigelse

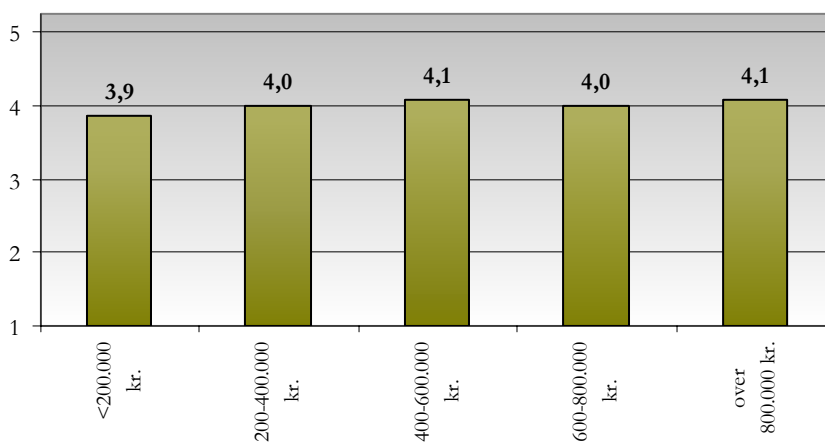
Figur 4.2.3. Den overordnede tilfredshed fordelt på beskæftigelse



Anm.: En blå søjle angiver, at gruppen er signifikant *mere* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper. Røde søjler angiver, at gruppen er signifikant *mindre* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper.

4.2.4. Indkomst

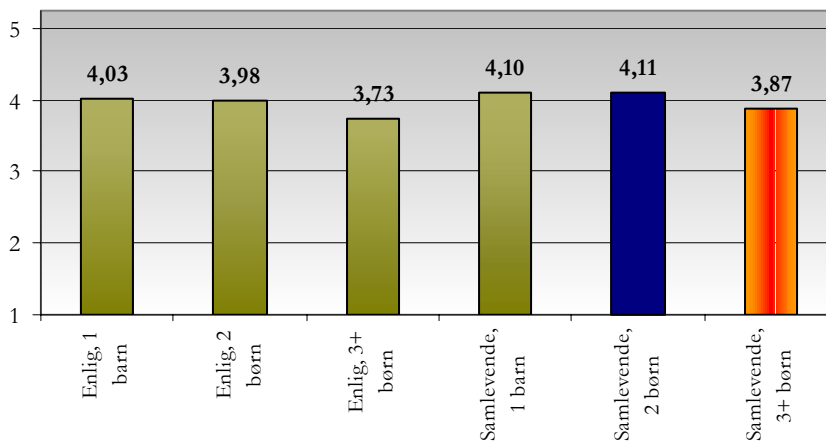
Figur 4.2.4. Den overordnede tilfredshed fordelt på indkomst



Anm.: En blå søjle angiver, at gruppen er signifikant *mere* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper. Røde søjler angiver, at gruppen er signifikant *mindre* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper.

4.2.5. Civilstand

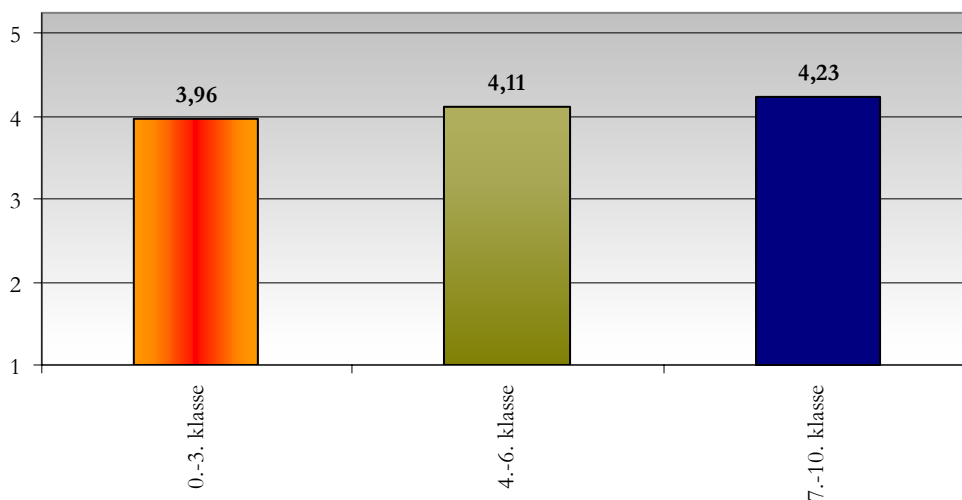
Figur 4.2.5. Den overordnede tilfredshed fordelt på civilstand



Anm.: En blå søjle angiver, at gruppen er signifikant *mere* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper. Røde søjler angiver, at gruppen er signifikant *mindre* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper.

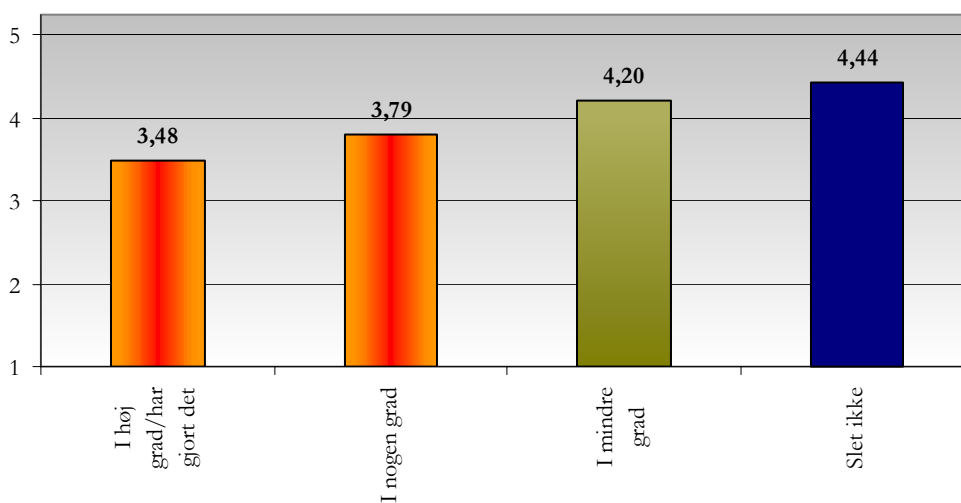
4.2.6. Klassetrin

Figur 4.2.6. Den overordnede tilfredshed fordelt på klassetrin



Anm.: En blå søjle angiver, at gruppen er signifikant *mere* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper. Røde søjler angiver, at gruppen er signifikant *mindre* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper.

4.2.7. Overvejet at sætte et eller flere af dine børn i privatskole eller friskole



Anm.: En blå søjle angiver, at gruppen er signifikant *mere* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper. Røde søjler angiver, at gruppen er signifikant *mindre* tilfreds end gennemsnittet af de andre grupper.

5. Kommunens resultater på institutionsniveau

Resultaterne i dette kapitel er opdelt efter de enkelte folkeskoler hhv. SFO/fritidshjem/klubber.

Den enkelte folkeskoles eller SFO's/fritidshjems/klubs gennemsnitlige tilfredshed sammenlignes med den gennemsnitlige tilfredshed af de andre folkeskoler hhv. SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen.

Er en folkeskole hhv. SFO/fritidshjem/klub signifikant mere tilfreds end de andre folkeskoler hhv. SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen, markeres denne med blå. Hvis folkeskolen hhv. SFO'en/fritidshjemmet/klubben i stedet er signifikant mindre tilfreds end gennemsnittet af de andre folkeskoler hhv. SFO'er/fritidshjem/klubber, markeres denne med rød. Er der ingen statistisk forskel markeres folkeskolen hhv. SFO'en/fritidshjemmet/klubben med grønt.

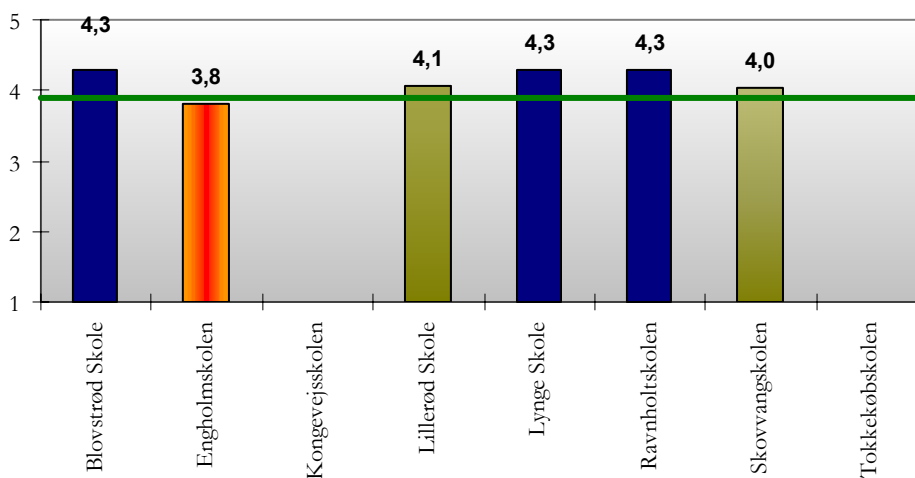
Den vandrette linje angiver *landsgennemsnittet*. Der sammenlignes på tværs af de forskellige kvalitetsindikatorer samt den overordnede tilfredshed.

5.1. Folkeskole

5.1.1. Den overordnede tilfredshed

Nedenfor vises frekvensfordelingen for den overordnede tilfredshed.

Figur 5.1.1. Den overordnede tilfredshed med folkeskolen



Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

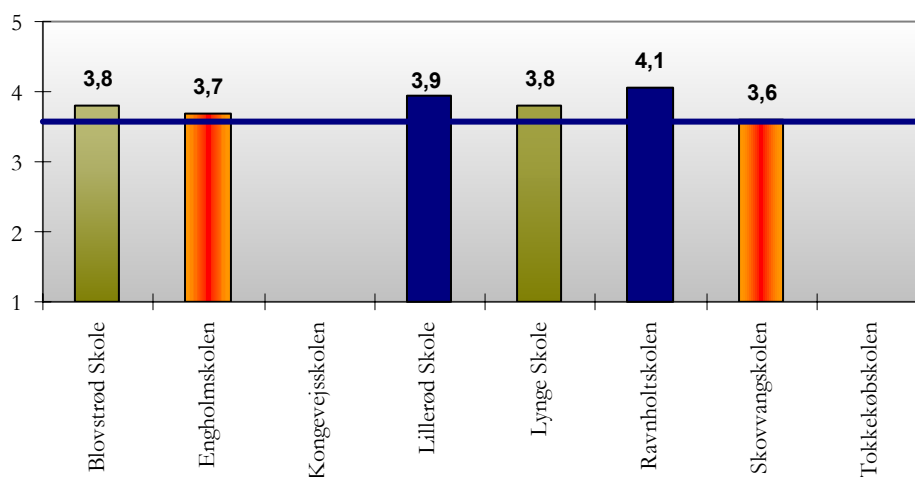
Tabel 5.1.1. Den overordnede tilfredshed med folkeskolen

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Antal besvarelser
- Frekvensfordeling i pct. -						
Blovstrød Skole	0,0	4,5	7,7	41,0	46,8	156
Engholmskolen	0,9	8,9	14,6	58,5	17,1	316
Lillerød Skole	1,0	8,4	8,4	48,7	33,4	308
Lyng Skole	0,6	3,5	8,0	40,8	46,9	311
Ravnholtskolen	0,0	6,9	6,2	37,1	49,8	275
Skovvangskolen	2,1	6,7	10,5	48,1	32,6	239

5.1.2. Kommunale rammeforhold

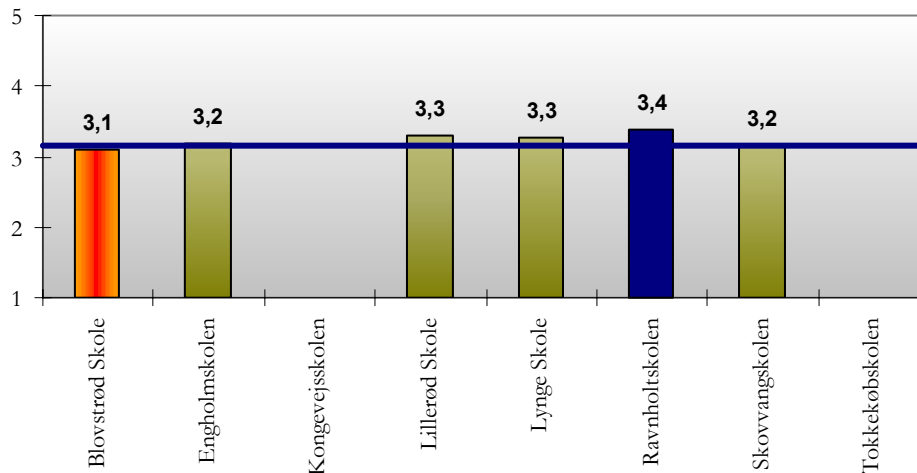
Folkeskolerne sammenlignes på tværs af tre kommunale rammeforhold.

Figur 5.1.2. Muligheden for at vælge mellem forskellige folkeskoler



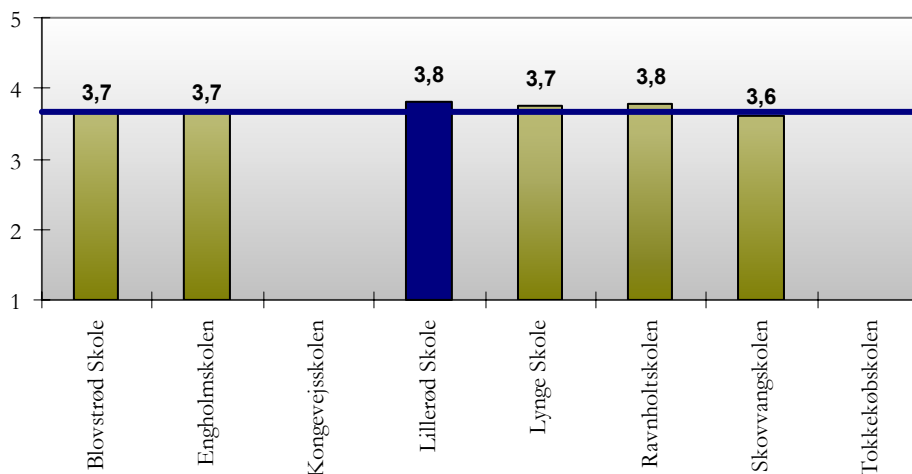
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

Figur 5.1.3. Kommunens information om folkeskoler i kommunen



Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

Figur 5.1.4. Kontakten mellem skole og SFO

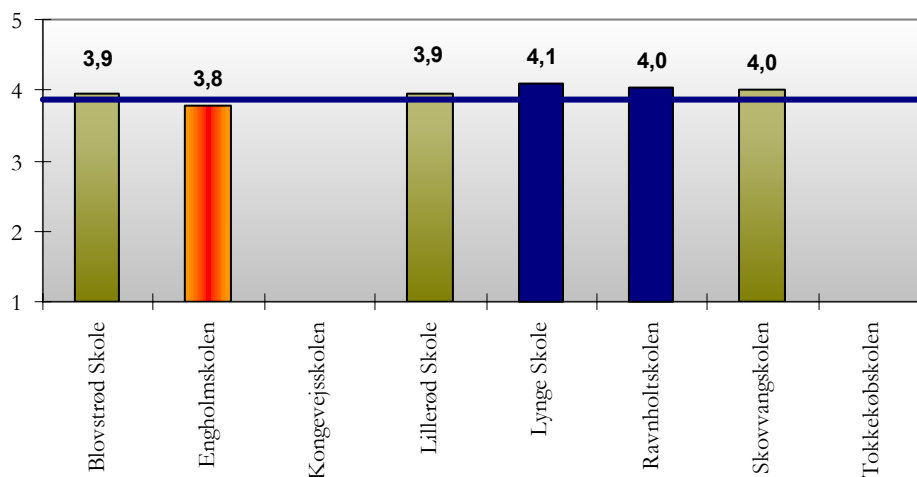


Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

5.1.3. Forhold vedr. folkeskolen

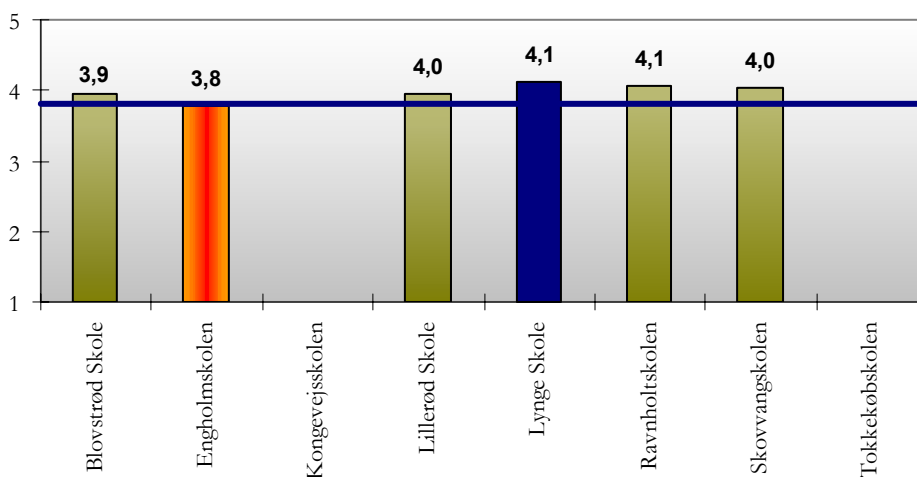
Folkeskolerne sammenlignes på tværs af elleve forskellige forhold, som vedrører den enkelte folkeskole.

Figur 5.1.5. Dit barns faglige udbytte



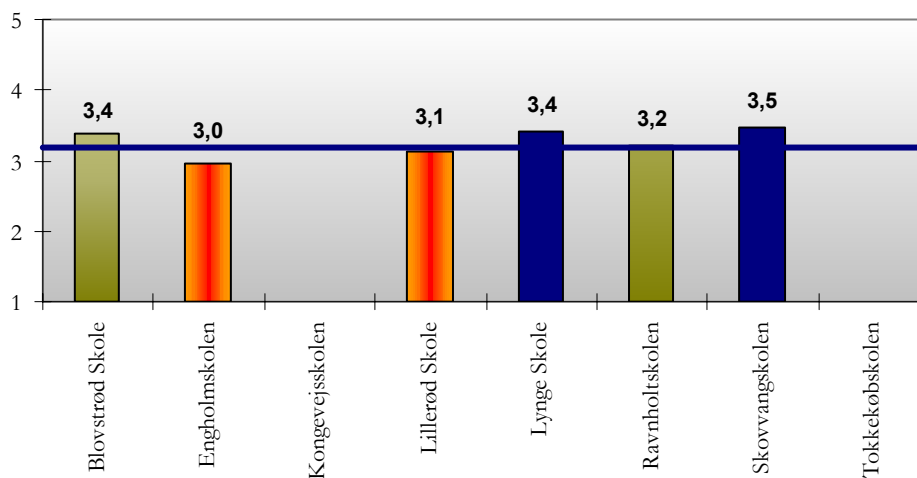
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

Figur 5.1.6. Kvaliteten i lærernes undervisning



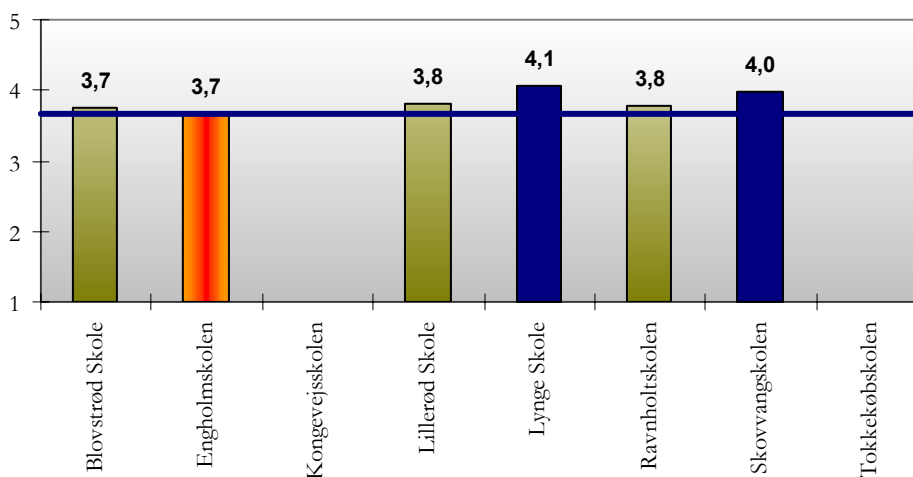
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

Figur 5.1.7. Lærernes tid til den enkelte elev



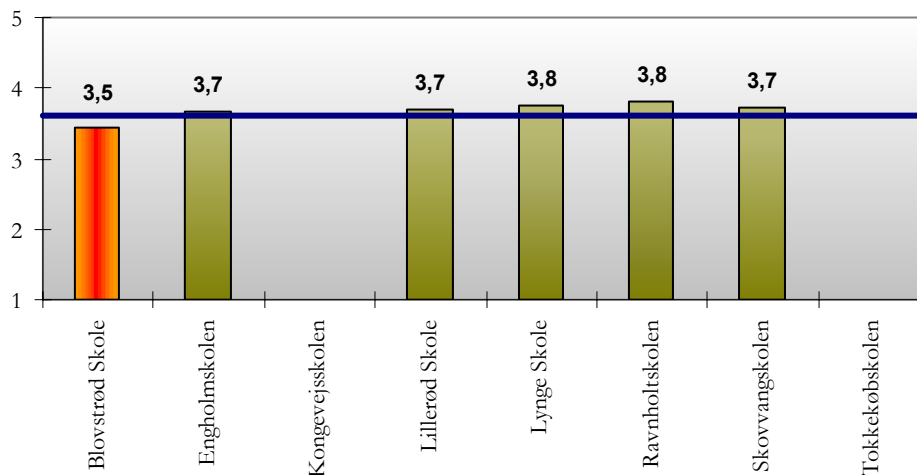
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

Figur 5.1.8. Lærernes indsats for at skabe ro og orden i klassen



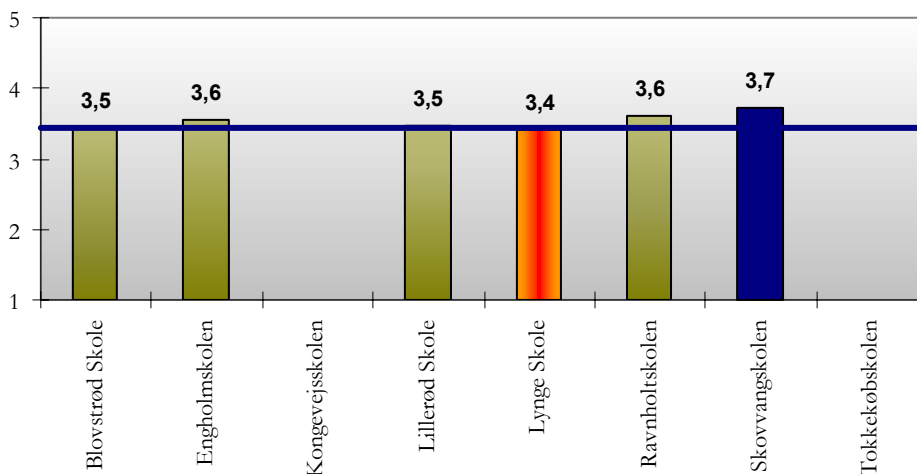
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

Figur 5.1.9. Elevernes indflydelse på undervisningen



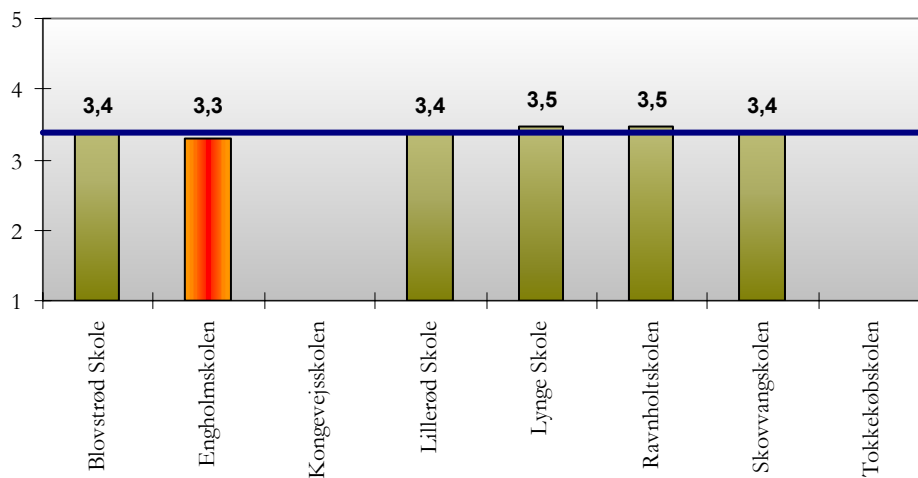
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

Figur 5.1.10. Undervisningsmaterialets kvalitet



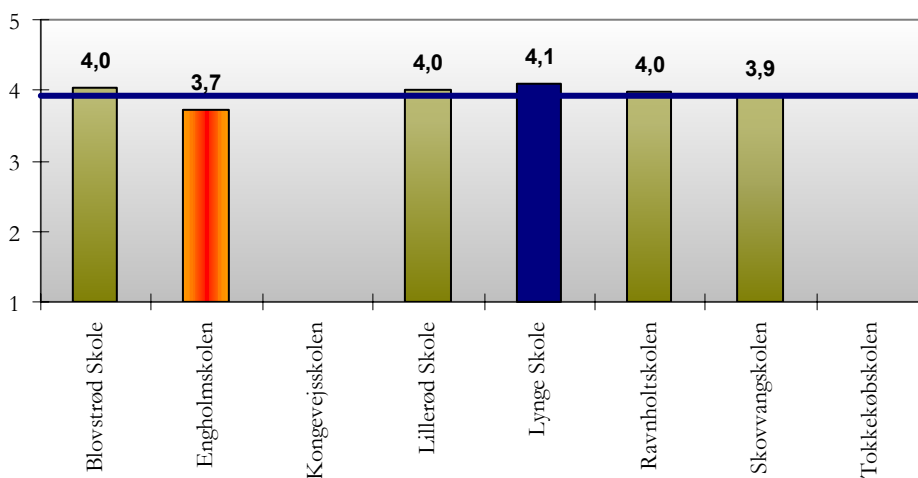
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

Figur 5.1.11. Mulighederne for som forældre at påvirke undervisningen



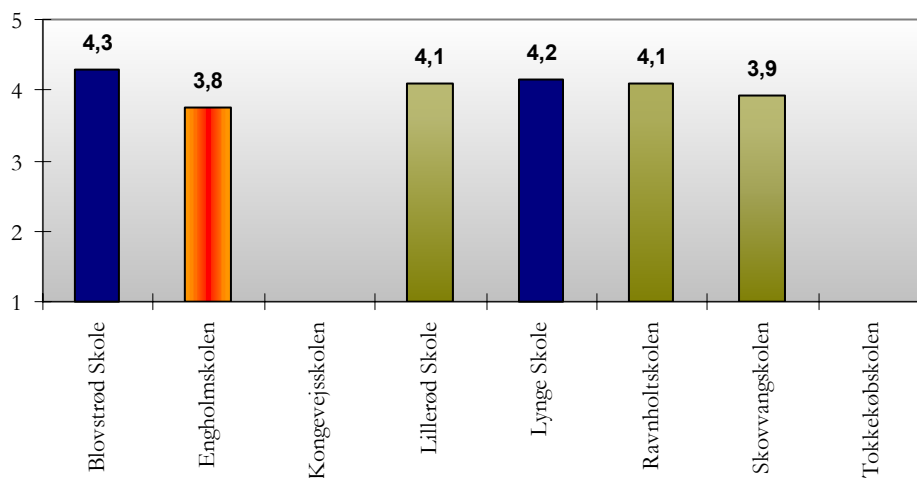
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

Figur 5.1.12. Samarbejdet mellem skole og hjem



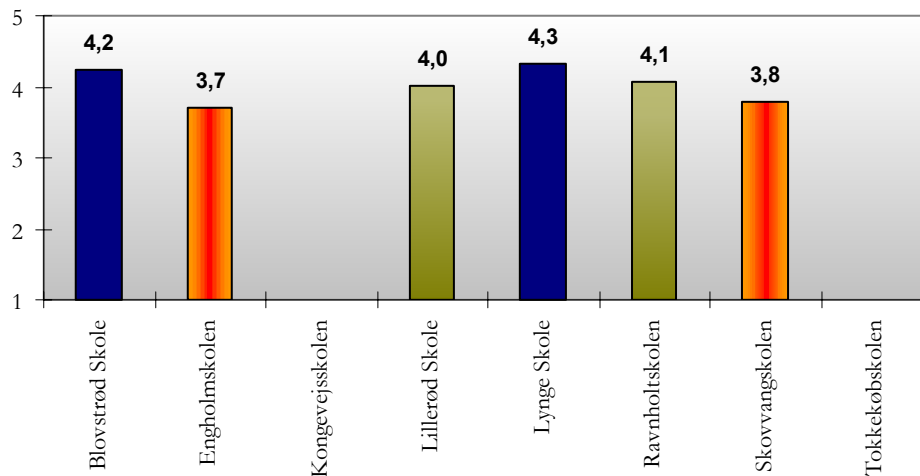
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

Figur 5.1.13. Skolens imødekommenhed når du henvender dig



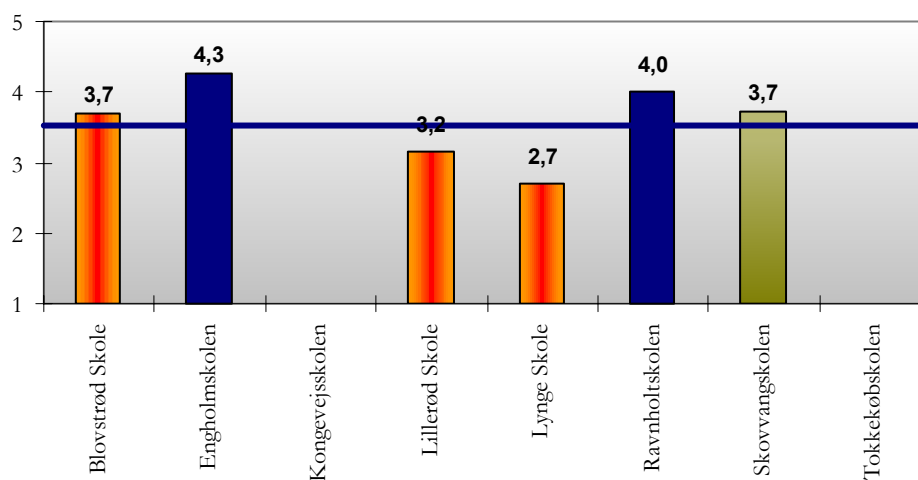
Anm.: En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

Figur 5.1.14. Informationen fra skolerne



Anm.: En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

Figur 5.1.15. Trafiksikkerheden mellem skole og hjem



Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at folkeskolen er signifikant *mere* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen. Røde søjler angiver, at folkeskolen er signifikant *mindre* tilfreds end de andre folkeskoler tilsammen.

5.2. SFO/fritidshjem/klub

Der foretages analyser for kommunens SFO'er, fritidshjem samt fritids- og ungdomsklubber. **SFO'erne Diamanten og Guldminen samt fritidsklubben Baunehøj ekskluderes af analyserne pga. lave respondenttal.**

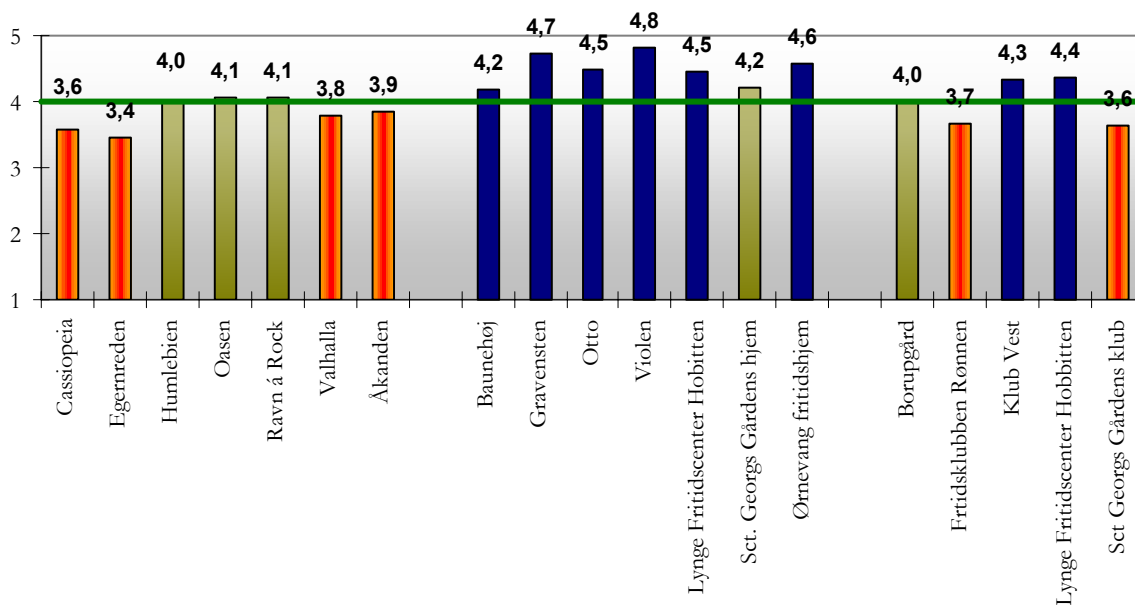
Følgende institutioner indgår i analyserne:

SFO	Fritidshjem	Fritids- og ungdomsklubber
Cassiopeia (på Engholmskolen)	Baunehøj	Borupgård
Egernreden (på Skovvangskolen)	Børnehuset Gravensten	Fritidsklubben Rønnen
Humblebien (på Engholmskolen)	Børnehuset Otto	Klub Vest
Oasen (på Bløvsrød Skole)	Børnehuset Violen	Lynge Fritidscenter Hob-bitten
Ravn á Rock (på Ravnholt skolen)	Lynge Fritidscenter Hob-bitten	Sct. Georgs Gårdens Børne- og Ungdomscenter
Valhalla (på Lillerødskolen)	Sct. Georgs Gårdens Børne- og Ungdomscenter	
Åkanden (på Lynge Skole)	Ørnevang Fritidshjem	

Tilfredsheden med hver enkelt institution testes mod et gns. for *alle* de øvrige institutioner. Er der signifikant lavere/højere tilfredshed med den pågældende institution end med gennemsnittet for de øvrige institutioner, farves denne institution blå/rød.

5.2.1. Den overordnede tilfredshed

Figur 5.2.1. Den overordnede tilfredshed med SFO'en/fritidshjemmet/klubben



Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mere* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen. Røde søjler angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mindre* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen.

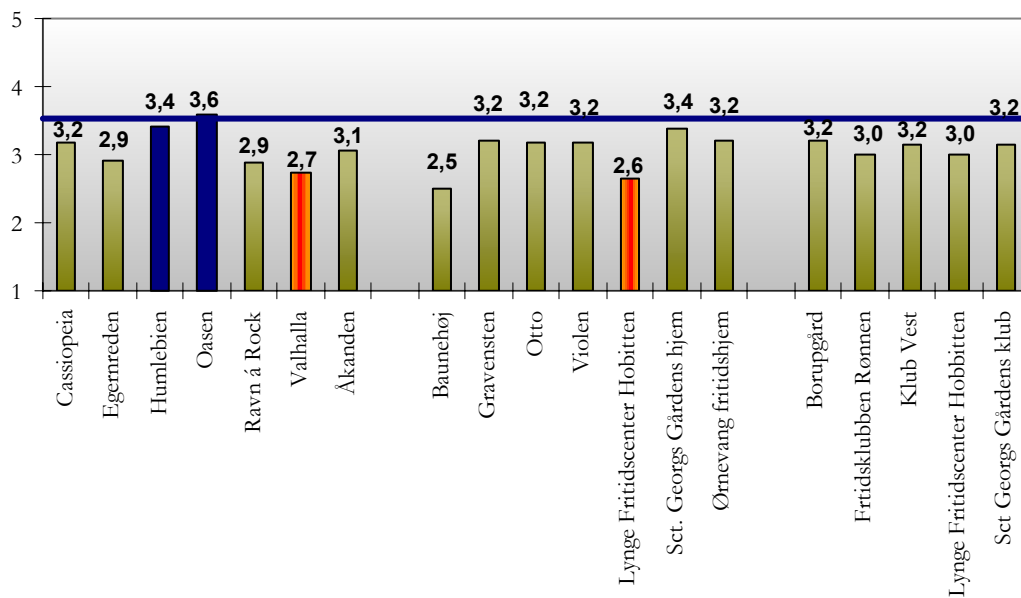
Tabel 5.2.1. Den overordnede tilfredshed med SFO/fritidshjem/klub

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds	Antal besvarelser
- Frekvensfordeling i pct. -						
Cassiopeia	1,3%	13,2%	21,1%	56,6%	7,9%	76
Egernreden	2,9%	21,6%	17,6%	44,1%	13,7%	102
Humblebien	3,4%	3,4%	8,6%	58,6%	25,9%	58
Oasen	0,0%	3,0%	13,6%	57,6%	25,8%	66
Ravn á Rock	1,6%	3,9%	7,8%	59,4%	27,3%	128
Valhalla	1,3%	11,0%	14,2%	54,8%	18,7%	155
Åkanden	0,0%	10,4%	14,8%	53,9%	20,9%	115
Baunehøj	0,0%	0,0%	25,0%	33,3%	41,7%	12
Gravensten	0,0%	0,0%	0,0%	26,1%	73,9%	23
Otto	0,0%	0,0%	5,9%	41,2%	52,9%	17
Violen	0,0%	4,5%	0,0%	4,5%	90,9%	22
Lynge Fritidscenter Hobbitten	0,0%	6,1%	6,1%	24,2%	63,6%	33
Sct. Georgs Gårdens hjem	0,0%	8,3%	4,2%	45,8%	41,7%	24
Ørnevang fritidshjem	2,2%	2,2%	0,0%	26,7%	68,9%	45
Borupgård	4,3%	15,2%	8,7%	52,2%	19,6%	46
Fritidsklubben Rønnen	0,0%	0,0%	5,7%	54,0%	40,2%	87
Klub Vest	0,0%	1,6%	7,4%	44,4%	46,6%	189
Lynge Fritidscenter Hobbitten	1,1%	1,1%	9,9%	59,3%	28,6%	91
Sct. Georgs Gårdens klub	3,0%	9,1%	21,2%	54,5%	12,1%	33
Total	1,1%	6,7%	10,9%	49,9%	31,4%	1.322

5.2.2. Kommunale rammeforhold

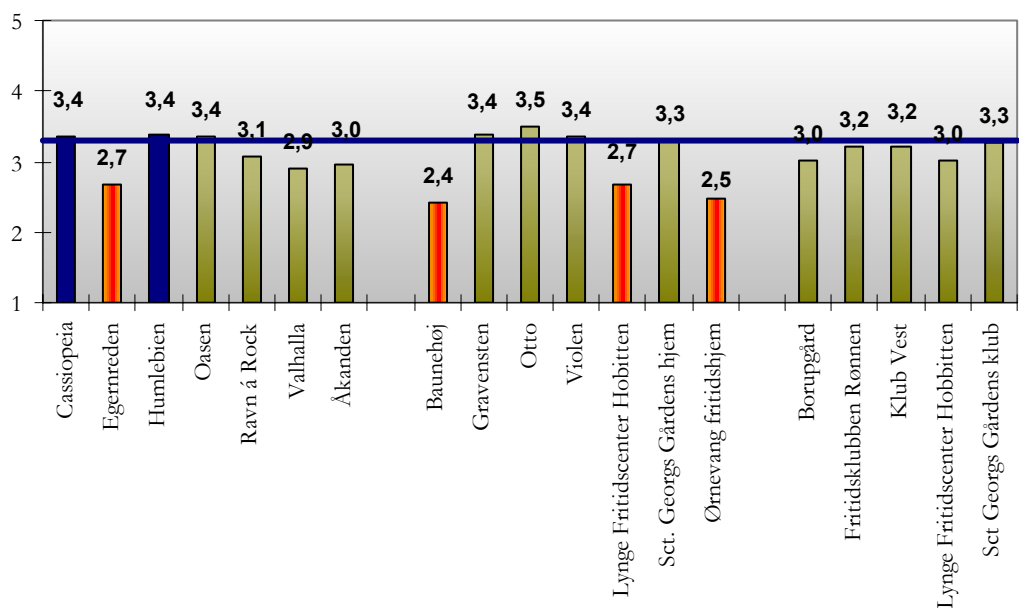
Fritidsordningerne sammenlignes på tværs af fem kommunale rammeforhold.

Figur 5.2.2. Udbudet af skolefritidsordninger/fritidshjem/fritidsklubber



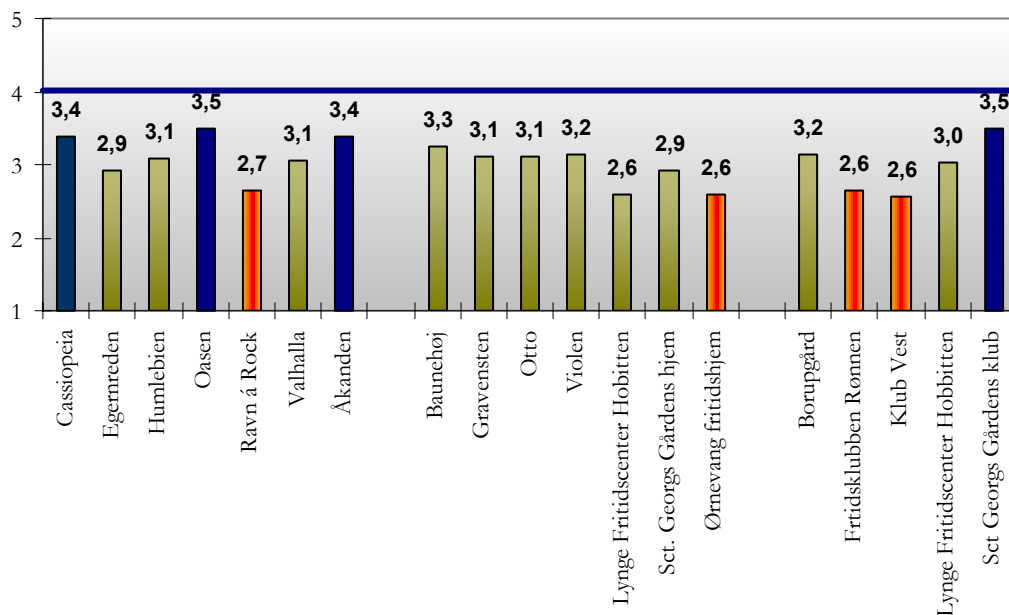
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mere* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen. Røde søjler angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mindre* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen.

Figur 5.2.3. Muligheden for at vælge mellem skolefritidsordninger/fritidshjem/ fritidsklubber



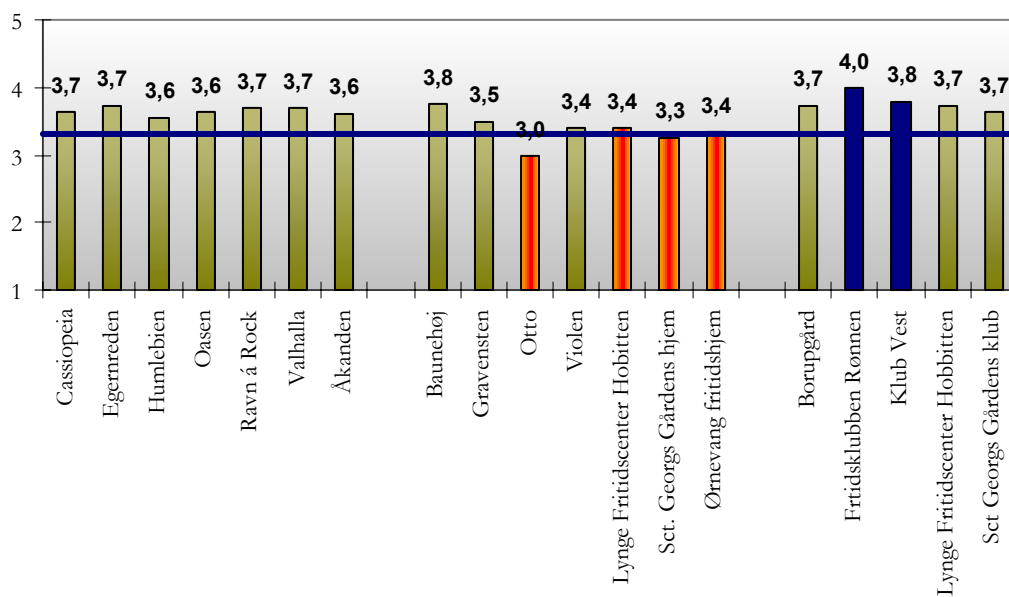
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mere* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen. Røde søjler angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mindre* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen.

Figur 5.2.4. Ventetiden på en plads i SFO/fritidshjem/klub

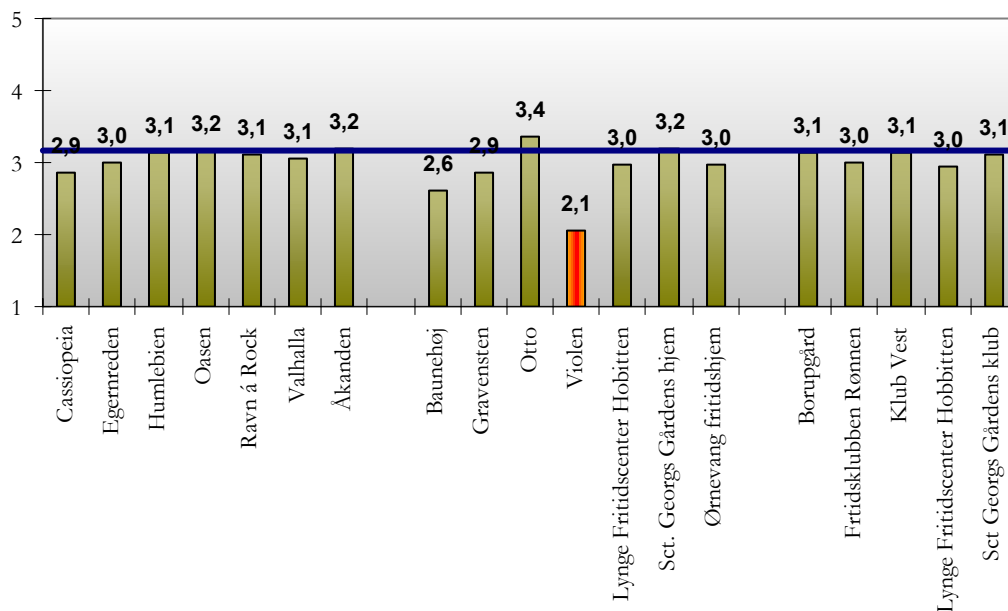


Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mere* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen. Røde søjler angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mindre* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen.

Figur 5.2.5. Størrelsen af forældrebetaling i SFO/fritidshjem/klub



Figur 5.2.6. Kommunens information om SFO/fritidshjem/klubber i kommunen

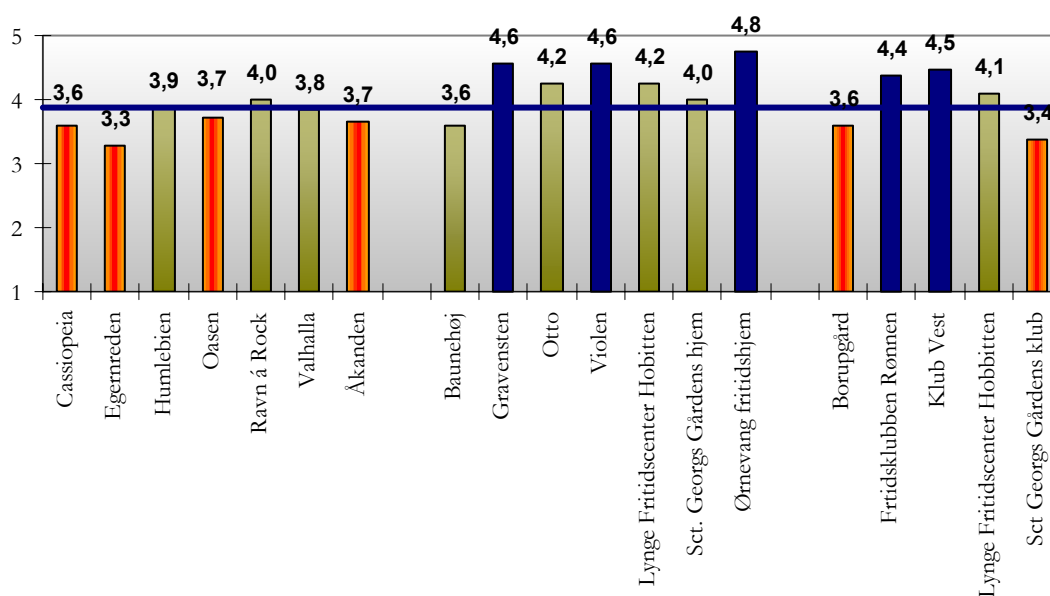


Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mere* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen. Røde søjler angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mindre* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen.

5.2.3. Forhold vedr. SFO'en/fritidshjemmet/klubben

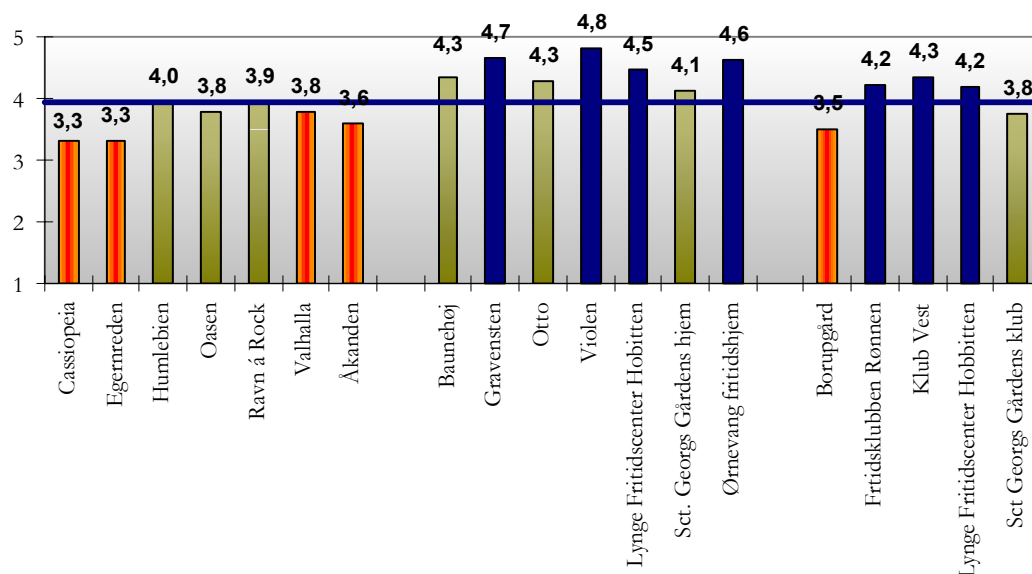
SFO'erne/fritidshjemmene/klubberne sammenlignes på tværs af otte forskellige forhold, som vedrører den enkelte SFO/fritidshjem/klub.

Figur 5.2.7. Aktiviteterne i SFO/fritidshjem/klub

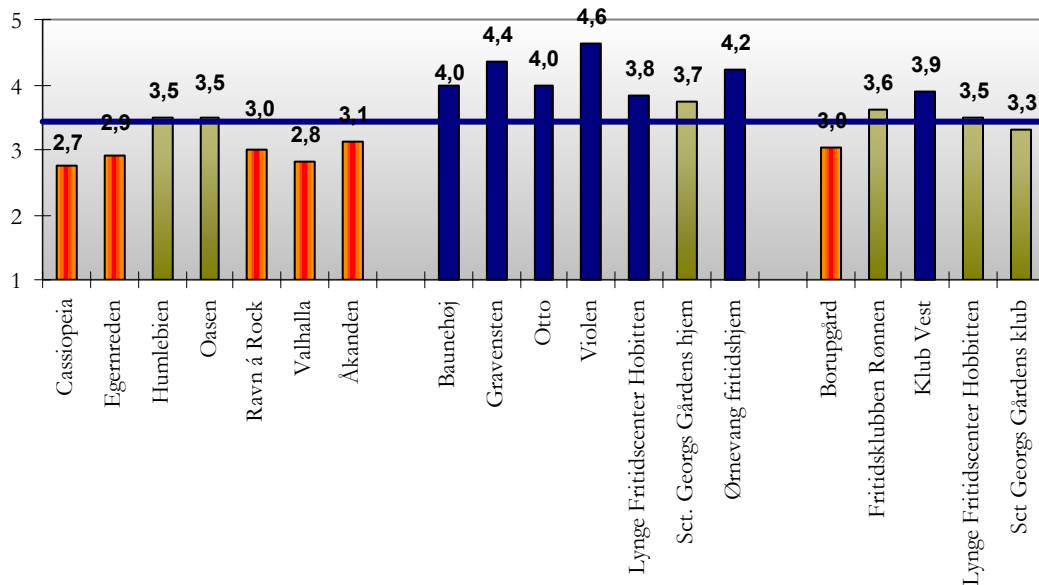


Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mere* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen. Røde søjler angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mindre* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen.

Figur 5.2.8. SFO'ens/fritidshjemmet/klubbens evne til at skabe trivsel for børnene

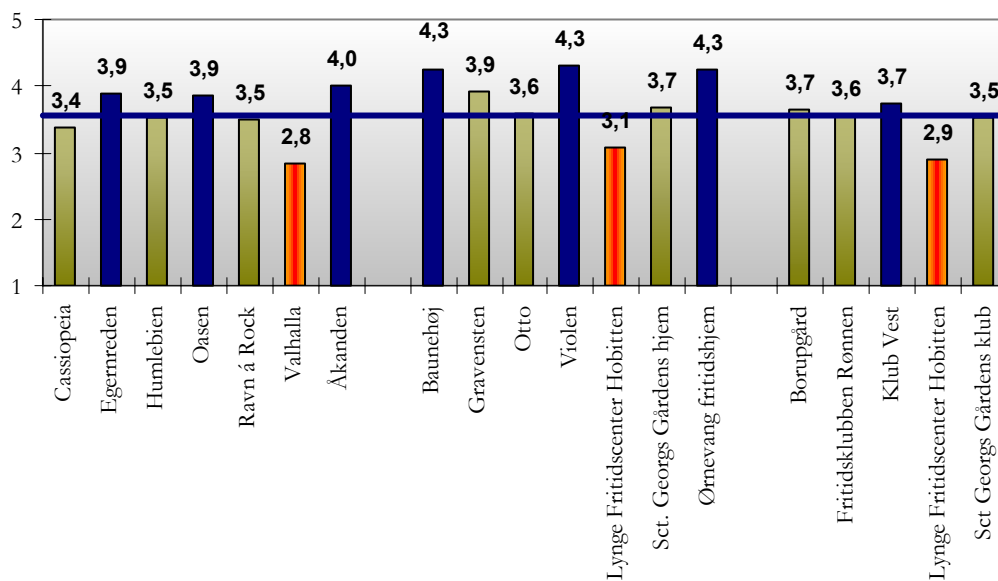


Figur 5.2.9. Medarbejdernes tid til det enkelte barn



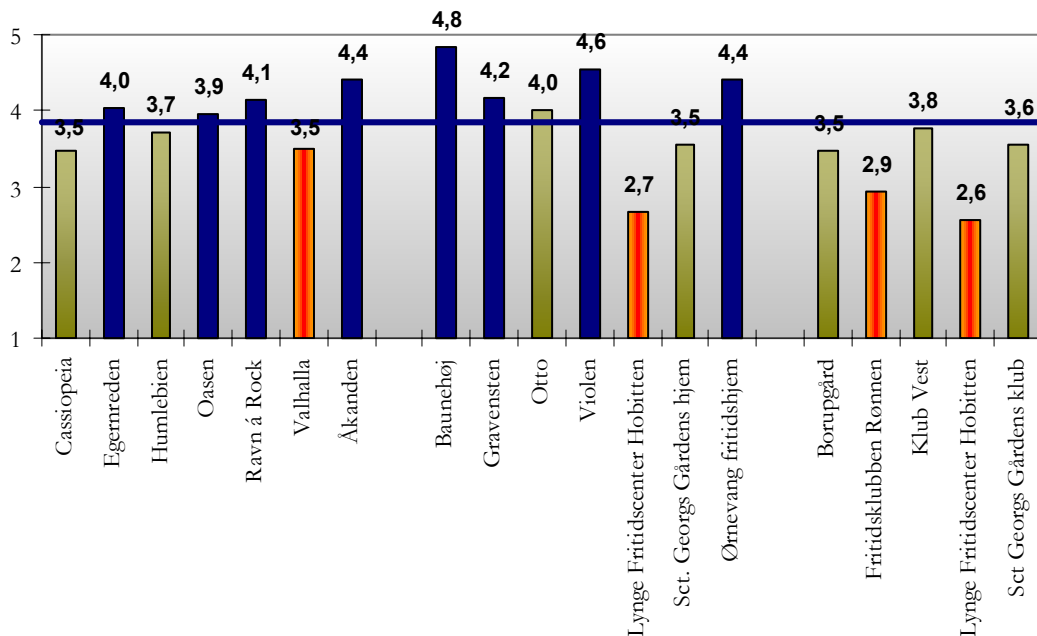
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mere* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen. Røde søjler angiver omvendt, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mindre* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen.

Figur 5.2.10. De fysiske rammer indendørs



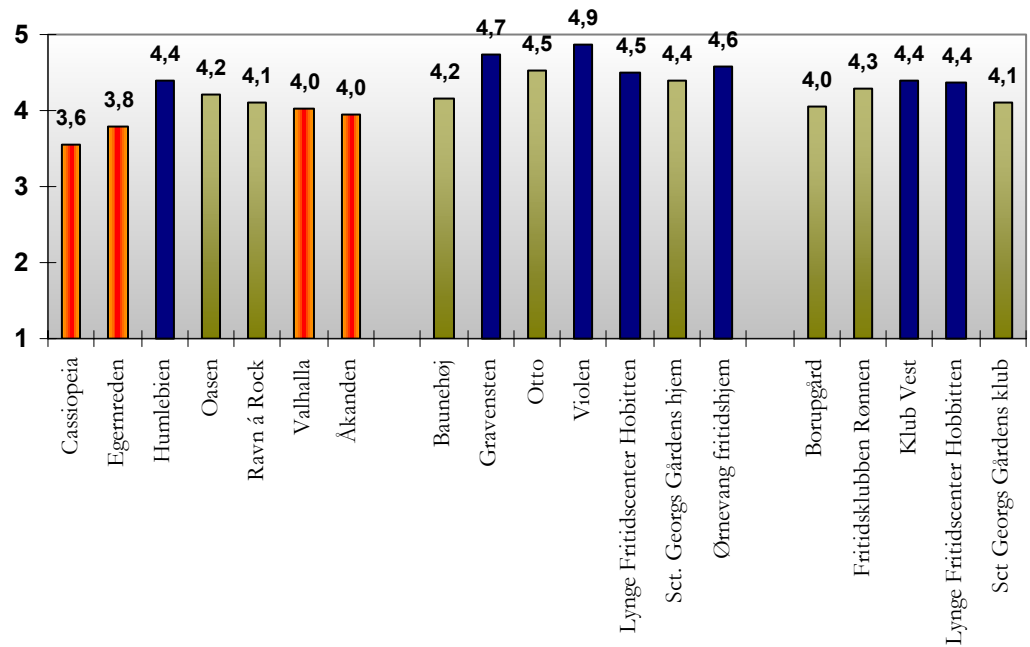
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mere* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen. Røde søjler angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mindre* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen.

Figur 5.2.11. Udendørs faciliteter og arealer



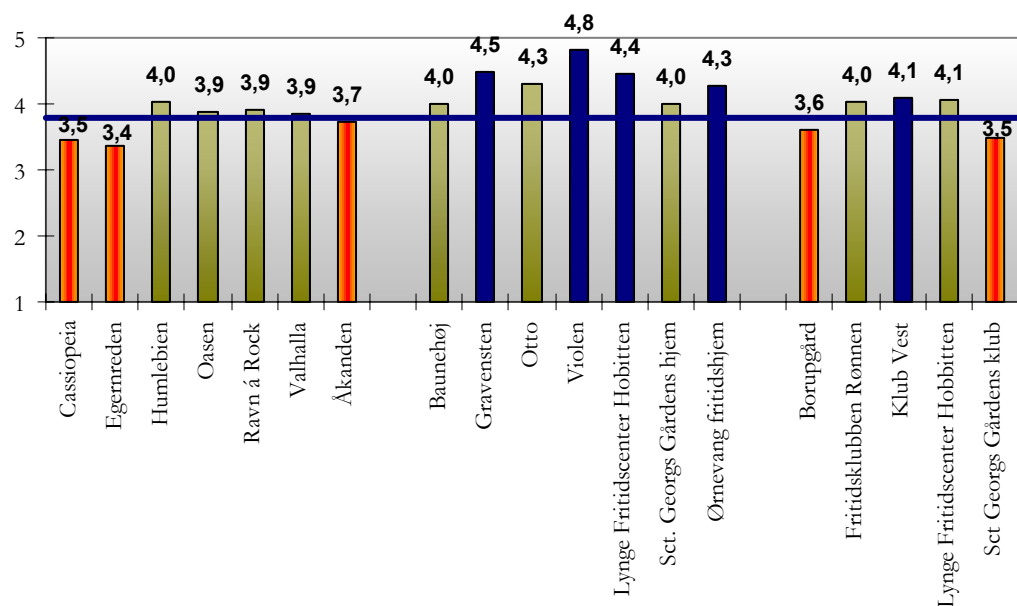
Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mere* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen. Røde søjler angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mindre* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen.

Figur 5.2.12. SFO'ens/fritidshjemmets/klubbens imødekommenhed, når du henvender dig

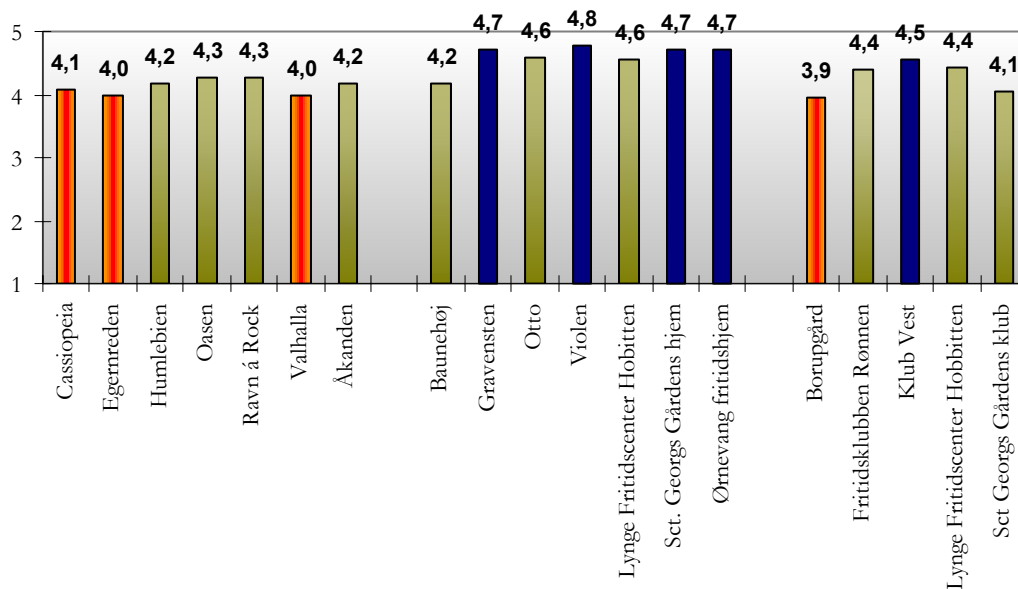


Anm.: Den vandrette linie viser landsgennemsnittet. En blå søjle angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mere* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen. Røde søjler angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mindre* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen.

Figur 5.2.13. Samarbejdet mellem personalet og forældrene



Figur 5.2.14. Hvor tilfreds er dit barn med at gå i SFO/fritidshjem/klub



Anm.: En blå søjle angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mere* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen. Røde søjler angiver, at SFO'en/fritidshjemmet/klubben er signifikant *mindre* tilfreds end de andre SFO'er/fritidshjem/klubber tilsammen.