

GUIDE TIL FORÆLDRETLIFREDSHEDSUNDERSØGELSEN

INTRODUKTION

Hillerød Kommune gennemførte i februar 2019 en tilfredshedsundersøgelse blandt forældre til elever i folkeskolen. Resultaterne af forældretilfredshedsundersøgelsen fremgår af rapporterne, som er blevet fremsendt skolebestyrelserne.

Rapporterne giver et overblik over forældrenes tilfredshed med skolen inden for følgende temaer:

- Undervisning
- Barnets trivsel
- Samarbejdet mellem skole og hjem
- Skolens ledelse
- Skolens fysiske rammer

I denne guide kan du læse, hvordan rapporten er bygget op, og få inspiration til hvordan I sammen kan arbejde videre med resultaterne af undersøgelsen på jeres skole.

OM UNDERSØGELSEN

Forældretilfredshedsundersøgelsen er baseret på KL's koncept for sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser, som også blev anvendt i forbindelse med forældretilfredshedsundersøgelsen på skoleområdet i 2015 og 2017.

LÆSEVEJLEDNING TIL RAPPORTEN

For hvert spørgsmål viser rapporten forældrenes svarfordeling og den gennemsnitlige tilfredshed målt på en skala fra 1-5, hvor 1 er "meget utilfreds" og 5 er "meget tilfreds". Den gennemsnitlige tilfredshed sammenlignes med skolens resultater fra 2017 samt den gennemsnitlige tilfredshed på alle kommunens skoler. Rapporten giver derfor mulighed for at se, om forældrene til skolens elever er blevet mere eller mindre tilfredse fra 2017 til 2019, og hvorvidt tilfredsheden er højere eller lavere end gennemsnittet for kommunens skoler.

På side 3 i rapporten findes en detaljeret læsevejledning til rapportens figurer.

INSPIRATION TIL DIALOG

Forældretilfredshedsundersøgelsen giver overblik over forældrenes tilfredshed med skolen. Næste skridt i processen er at give tallene mening. På næste side kan I få inspiration til, hvordan I sammen kan fortolke og arbejde med resultaterne for jeres skole.

GUIDE TIL FORÆLDRETLIFREDSHEDSUNDERSØGELSEN

FORTOLKNING AF RESULTATERNE

Der findes ingen universalnøgle til fortolkningen af tilfredshedsundersøgelsens resultater, men I kan bruge nedenstående spørgsmål som inspiration til jeres arbejde. Generelt er det vigtigt, at man ikke kun kigger på den gennemsnitlige tilfredshed, men også ser på svarfordelingen, og om der er områder, hvor forældrene er særligt tilfredse eller utilfredse.

Hvordan er helhedsindtrykket af forældrenes tilfredshed?

Det kan være en god idé at starte med at tale om helhedsindtrykket af undersøgelsen, før man dykker ned i de enkelte spørgsmål. Det kan I gøre ved at starte med at kigge på de opsamlende spørgsmål om forældrenes samlede tilfredshed under hvert tema.

Hvilke resultater er umiddelbart overraskende?

Når I har dannet jer et helhedsindtryk af undersøgelsens resultat, kan I sætte fokus på de enkelte spørgsmål. I kan fx kigge på de resultater, som umiddelbart virker overraskende eller giver anledning til undring.

Hvad skiller sig ud som markant positivt eller negativt?

I kan også kigge på de områder, hvor resultaterne skiller sig markant ud både positivt og negativt. I den forbindelse er det en god idé at sammenligne skolens resultater med gennemsnittet for kommunen, for at få et indtryk om resultatet også adskiller sig markant fra de andre skoler.

Hvor er de vigtigste ændringer siden sidst?

På side 5 i rapporten vises de største positive og negative ændringer siden sidst, men det er ikke ensbetydende med, at det er de vigtigste ændringer for skolen. Derfor kan det være en god idé også at drøfte, hvad I mener, der er de vigtigste ændringer siden sidst.

PRIORITERING AF RESULTATERNE

Forældretilfredshedsundersøgelsen indeholder mange tal. Derfor er det også relevant at prioritere, hvad I synes der er vigtigst at arbejde med på jeres skole.

Hvilke resultater er strategisk vigtige ift. skolens mål?

I kan fx drøfte, hvilke resultater I synes, der er særligt interessante og vigtige at prioritere ift. skolens målsætninger.

GUIDE TIL FORÆLDRETLIFREDSHEDSUNDERSØGELSEN

Hvilke resultater peger på udfordringer?

Det kan også være relevant at drøfte hvilke resultater, der peger på udfordringer, som I vil arbejde videre med på skolen.

Hvilke forhold ligger inden for skolens eget handlerum?

Det er ikke sikkert, at det er alle forhold, I kan gøre noget ved på skolen. Derfor er det en god idé at drøfte, om det er noget I selv kan gøre noget ved på skolen, eller om det er forhold, der ligger uden for skolens eget handlerum.

Hvordan knytter resultaterne sig til de initiativer og indsatser, skolen allerede arbejder med?

Mange af emnerne i undersøgelsen arbejder I som skole allerede med. Derfor er det en god idé at drøfte, hvordan resultaterne knytter sig til de initiativer og indsatser, I allerede arbejder med. På den måde kan I få overblik over, om der er områder, I skal prioritere.

FORMIDLING AF RESULTATERNE

Den største effekt af undersøgelsen opnår man ved at lave en overskuelig handleplan og formidle den til forældrene, som er en vigtig aktør i at omsætte handlingerne. På baggrund af jeres prioritering har I en række områder, som I gerne vil arbejde videre med. Det kan både være områder, som allerede fungerer rigtig godt, og som I fortsat ønsker skal have et højt tilfredshedsniveau, eller udfordrende områder som I gerne vil øge tilfredsheden med.

Hvilke handlinger/indsatser ønsker vi at iværksætte for hhv. at fastholde eller øge forældretilfredsheden på udvalgte områder?

Formidlingen til forældre er en afgørende faktor i undersøgelsen. Hvis forældrenes tilfredshed skal øges eller fastholdes, er det vigtigt, at de oplever at blive inddraget og informeret om de tiltag, skolen sætter i gang. Forældrene oplever dermed, at deres besvarelser har værdi for skolen.

Formidlingen kan have mange former, men overvej hvilken form, der passer bedst til jeres handleplan og ønsker. Områder, der har stor utilfredshed, drøftes ofte bedst på fælles forældremøder, hvor I kan få en dybere indsigt i forældrenes overvejelser. Områder, der har stor tilfredshed, kan nemmere formidles via breve eller tekst på f.eks. Forældreintra. Ofte er en kombination af forskellige formidlingskanaler en god ide.