



TRONDHEIM KOMMUNE

Oppvekstkontoret

BRUKERUNDERSØKELSE I TRONDHEIMSBARNEHAGENE 2011

HOVEDRAPPORT





TRONDHEIM KOMMUNE
Oppvekstkontoret
7004 Trondheim

RAPPORT

Rapporttittel: Brukerundersøkelse i trondheimsbarnehagene 2011 Hovedrapport	Dato: 28. oktober 2011
Bestiller: Rådmannen	Antall sider: 47 sider inkl. 4 vedlegg
Ansvarlig for oppdraget: Gretha Tangen Pedersen, Anne-Karin Baggerud, Monica Holden Aasen, Dag-Tore Foss (ESIKT)	

Om oppdraget:

Rådmannen ved kommunaldirektør Jorid Midtlyng har gitt Oppvekstkontoret i oppdrag å gjennomføre brukerundersøkelse i trondheimsbarnehagene for 2011.

Brukerundersøkelsen er sendt ut til foreldre som har barn i barnehage i Trondheim. Undersøkelsen tar utgangspunkt i tilsvarende undersøkelse som ble gjennomført i 2007, og har følgende hovedtema:

- Service i barnehagen
- Informasjon
- Medvirkning og samarbeid
- Opplevd tjenestekvalitet
- Fysiske forhold i barnehagen
- Samlet oppfatning

I tillegg skulle informantene svare på ulike spørsmål knyttet til behov for utvidet åpningstid, samt trekke frem gode/negative forhold ved barnehagen.

Formål:

Resultatet av undersøkelsen blir analysert og brukt i forbedring og utvikling av trondheimsbarnehagene. Oppvekstkontoret følger opp undersøkelsen i samarbeid med barnehagene.

Trondheim, 28. oktober 2011

Trond G. Tronsen
Oppvekstkontoret
Konst. leder

Postadresse:

Trondheim kommune
Oppvekstkontoret
Postboks 2300 Sluppen
7004 Trondheim

Besøksadresse:

Erling Skakkets gt. 14, 3. etg.

Telefon:

+47 72 54 18 83

Telefaks:

+47 72 54 07 91

Organisasjonsnummer:

NO 989 060 058

E-post: oppvekstkontoret.postmottak@trondheim.kommune.no

Internett: <http://www.trondheim.kommune.no/oppvekstkontoret>

Innholdsfortegnelse

1. Sammendrag	6
2. Innledning	8
2.1. Hvem er spurt?	8
2.2. Hvor mange har svart?	9
2.3. Metodevalg og utarbeidelse av spørreskjema	10
2.4. Behandling og bearbeiding av datamaterialet	10
2.5. Hvem har tilgang til resultatene?	11
3. Presentasjon av resultatene	12
3.1. Tema i undersøkelsen	12
3.2. Hvordan lese resultatene	12
3.3. Bakgrunnsvariabler	13
3.3.1. Fordeling mellom barnehagetyperne som har svart på undersøkelsen	13
3.3.2. Avtalt oppholdstid	14
3.3.3. Faktisk bruk av oppholdstid	14
3.3.4. Aldersfordeling	16
3.3.5. Morsmål	16
3.4. Gjennomsnittsverdier for temaområdene	18
3.5. Gjennomsnittsverdier for enkeltspørsmålene	19
3.5.1. Service i barnehagen	19
3.5.2. Informasjon	20
3.5.3. Medvirkning og samarbeid	21
3.5.4. Opplevd tjenestekvalitet i barnehagen	22
3.5.5. Fysiske forhold i barnehagen	23
3.5.6. Samlet oppfatning	24
3.6. Gode/positive forhold i barnehagen	25
3.7. Forhold som bør forbedres i barnehagen	27
3.8. Gjennomsnittsverdier for temaområdene fordelt på små og store barn	29
3.9. Gjennomsnittsverdier for temaområdene fordelt på store og små barnehager	30
3.10. Behov for utvidet åpningstid	31
3.11. Spredning i datamaterialet	32
Vedlegg	34
Orienteringsbrev	34
Spørreskjema	36
Frekvenstabeller for alle barnehager samlet	40
Spredning – alle barnehager samlet	44

TABELLER

Tabell 1. Antall barnehager.	9
Tabell 2. Antall svar og svarprosent.	9
Tabell 3 . Gjennomsnittsverdier for temaområdene.	18
Tabell 4. Gjennomsnittsverdier for temaområde Service fordelt på barnehagetyper.	19
Tabell 5. Gjennomsnittsverdier for temaområde Informasjon fordelt på barnehagetyper.	20
Tabell 6. Gjennomsnittsverdier for temaområde Medvirkning og samarbeid fordelt på barnehagetyper.	21
Tabell 7. Gjennomsnittsverdier for temaområde Opplevd tjenestekvalitet fordelt på barnehagetyper.	22
Tabell 8. Gjennomsnittsverdier for temaområde Fysiske forhold fordelt på barnehagetyper.	23
Tabell 9. Gjennomsnittsverdier for temaområde Samlet oppfatning.	24
Tabell 10. Prosentandel gode/positive forhold i barnehagen.	25
Tabell 11. Prosentandel forhold som bør forbedres i barnehagen.	27
Tabell 12. Gjennomsnittsverdier til temaområdene fordelt på småbarn (0-2 år) og storbarn (3-5 år).	29
Tabell 13. Gjennomsnittsverdier til temaområdene fordelt på liten (inntil 40 barn) og stor (40 eller flere barn) barnehage.	30
Tabell 14. Barnehagebehovet. Prosentandel.	31
Tabell 15. Service i barnehagen.	40
Tabell 16. Informasjon.	40
Tabell 17. Medvirkning og samarbeid.	41
Tabell 18. Opplevd tjenestekvalitet (del 1).	41
Tabell 19. Opplevd tjenestekvalitet (del 2).	42
Tabell 20. Fysiske forhold.	42
Tabell 21. Samlet oppfatning.	43
Tabell 22. Service i barnehagen – spredning.	44
Tabell 23. Informasjon – spredning.	44
Tabell 24. Medvirkning og samarbeid – spredning.	45
Tabell 25. Opplevd tjenestekvalitet (del1) – spredning.	45
Tabell 26. Opplevd tjenestekvalitet (del2) – spredning.	46
Tabell 27. Fysiske forhold - spredning.	46
Tabell 28. Samlet oppfatning – spredning.	47

FIGURER

Figur 1. Fordeling mellom barnehagetyper som har deltatt i undersøkelsen.	13
Figur 2. Betalt/Avtalt oppholdstid.	14
Figur 3. Faktisk bruk av oppholdstid.	15
Figur 4. Barnets alder fordelt på barnehagetype.	16
Figur 5. Fordeling norsk og annet morsmål.	17
Figur 6. Gjennomsnittsverdier for alle barnehagetyper samlet fordelt på enkeltspørsmål i undersøkelsen, samt variasjonsbredde.	32

1. Sammendrag

Trondheim kommune gjennomførte i perioden april-juni 2011 en brukerundersøkelse i trondheimsbarnehagene. Formålet med undersøkelsen har vært å kartlegge foreldre/foresattes tilfredshet med barnehagetjenestene, samt skape grunnlag for videre utvikling og forbedring av kommunens tjenester. For kommunale barnehager var det obligatorisk deltakelse. Private barnehager og familiebarnehager fikk tilbud om å delta, noe de fleste benyttet seg av. I alt kom det inn 6417 svar, noe som gir en svarprosent på 67,3 %. I 2007 svarte om lag 4900, med en svarprosent på 61 %.

Brukerundersøkelsen er delt inn i fem temaområder; *Service i barnehagen, Informasjon, Medvirkning og samarbeid, Opplevd tjenestekvalitet, Fysiske forhold i barnehagen*, samt eget spørsmål om *Samlet oppfatning*. Den tilsvarende undersøkelsen som ble gjennomført i 2007, med to spørsmål i tillegg. Ved å sammenstille resultatene fra de to undersøkelsene, gis det mulighet til å se eventuelle endringer i brukertilfredshet over en periode på 4 år. Generelt sett viser resultatene fra 2011 liten eller ingen endring i grad av brukertilfredshet med barnehagetjenestene i trondheimsbarnehagene sammenlignet med 2007.

Resultatene fra brukerundersøkelsen viser at foreldre/foresatte med barn i trondheimsbarnehagene samlet sett er meget godt fornøyd med barnehagetilbudet de mottar. 69 % svarer at de er meget tilfreds når det gjelder den *Samlede oppfatning av tjenesten* de mottar i barnehagen, mens vel 26 % svarer at de er delvis tilfreds. Til sammen utgjør dette 95 % av de som har svart. Til sammenligning svarte 97 % at de var tilfreds med den samlede oppfatningen av tjenesten i 2007.

Samlet sett for alle barnehagetyper er det temaområdene *Service i barnehagen* og *Opplevd tjenestekvalitet* som har den høyeste brukertilfredsheten. Innen temaområdet *Service* er det 94 % som sier de er tilfreds med *personalets serviceinnstilling*. For temaområdet *Opplevd tjenestekvalitet* er det nær 98 % som er tilfreds med *barnets trivsel i barnehagen*, av disse er 81 % meget tilfreds. Når det gjelder *personalgruppens stabilitet over tid*, er kun 50 % meget tilfreds. Resultatene viser marginale endringer fra 2007.

Som i 2007 viser resultatene samlet sett at området *Informasjon* har noe lavere brukertilfredshet. Tre spørsmål peker seg ut i negativ retning ved at det er færre som svarer at de er tilfreds. Det gjelder *informasjon om vikarer, informasjon på barnehagens nettsider* og *informasjon om endringer i personalgruppen*. Foreldre flest er tilfreds med sin egen innsats for å etterspørre informasjon og for å gi informasjon til barnehagen.

Generelt kan en si at foreldre/foresatte med barn i private barnehager og familiebarnehager er noe mer fornøyd med barnehagetilbudet de mottar, enn de med tilbud i kommunale barnehager. Forskjellene er marginale for områdene *Medvirkning og samarbeid* og *Opplevd tjenestekvalitet*. Forskjellene er litt større for områdene *Service i barnehagen, Informasjon* og *Fysiske forhold*. Resultatene må sees i sammenheng med antall respondenter for de ulike barnehagetyper, samt enkeltspørsmålene som temaområdene er sammensatt av. Antall barn i de ulike barnehagene som deltar i undersøkelsen, kan variere fra 4 til 140 barn.

Hovedinntrykket fra undersøkelsen er at småbarnsforeldre er noe mer fornøyd enn de med store barn. Dette gjelder også for *Samlet oppfatning av tilbudet du mottar i barnehagen*. Småbarnsforeldres høyere grad av tilfredshet er gjennomgående for alle områder unntatt *Informasjon*, der brukertilfredsheten er lik mellom små og store barn. Det er ikke store forskjeller i brukertilfredshet mellom brukere av små og store

barnehager, men de som har plass i små barnehager er litt mer fornøyd enn foreldre med barn i store barnehager.

I undersøkelsen ble det gitt mulighet for foreldre/foresatte å gi innspill gjennom åpne kommentarfelt. Det er *personalforhold* som oftest blir kommentert som positivt i det åpne feltet. Dette er kommentarer som beskriver personalets kompetanse, stabilitet og egnethet. I tilsvarende undersøkelse i 2007 var det området *aktiviteter/innhold* som flest har beskrevet som positivt ved barnehagene. Når det gjelder forhold som kan forbedres/negative kommentarer, er det flest beskrivelser knyttet til *fysiske uteforhold*. Herunder standard på uteområder, sikkerhet og beliggenhet. I 2007 var det *fysiske inneforhold* som oftest ble nevnt som et forbedringspotensiale.

Det ble også stilt spørsmål om behov for utvidet åpningstid, for å kartlegge om dagens tilbud er tilstrekkelig nok. Nær seks prosent sier de har behov for nattåpent barnehagetilbud ofte eller av og til. På spørsmålet om behov for kveldsåpent barnehagetilbud, svarer 23 % at de ofte eller av og til har bruk for denne typen tilbud. Under 30 % uttrykker behov for barnehagetilbud hele sommeren.

Resultatene fra brukerundersøkelsen i trondheimsbarnehagene viser at foreldre/foresatte er godt tilfreds med tilbudet de mottar. Det er ikke store variasjoner i brukertilfredsheten mellom de ulike barnehagetilbudene. Private barnehager og familiebarnehager har noe høyere grad av tilfredshet enn kommunale barnehager, men sammenlignet med 2007 nærmer barnehagetyperne seg hverandre i grad av tilfredshet innen alle temaområdene i undersøkelsen.

2. Innledning

Våren 2011 ble det i regi av kommunen gjennomført brukerundersøkelse i trondheimsbarnehagene. Både i 2002 og 2004 ble det gjennomført lignende undersøkelser i de kommunale barnehagene. I 2007 og 2011 fikk alle private barnehager og familiebarnehager tilbud om å delta i undersøkelsen.

Undersøkelsen ble i 2007 utviklet i samarbeid med representanter fra kommunale og private barnehager, Rådmannen og Utviklingstjenesten. Etter nedleggelse av Utviklingstjenesten har Oppvekstkontoret overtatt ansvaret for planlegging og gjennomføring av brukerundersøkelsen. Spørsmålene er de samme som i 2007, med to nye spørsmål i tillegg. Dette gjør det mulig å sammenligne resultatet fra årets undersøkelse med resultatet fra 2007.

Denne rapporten gir en hovedoppsummering. Formålet med undersøkelsen er å kartlegge foreldre/foresattes tilfredshet med barnehagetjenestene, samt skape grunnlag for videre utvikling og forbedring av kommunens tjenester. Det gjelder både kvaliteten på de tjenester som ytes av den enkelte barnehage og for barnehageområdet som helhet.

Ved utgangen av 2010 var det 10 671 barn som hadde plass i trondheimsbarnehagene, noe som utgjør 96 prosent av barna i alderen 1-5 år¹. Lovfestet rett til barnehageplass ble innført i 2009. Alle som søker innen fristen for hovedopptaket og som fyller år innen utgangen av august samme år, har rett til barnehageplass. Siden 2006 er fastsatt mål om full barnehagedekning blitt innfridd i Trondheim. En undersøkelse som måler brukernes tilfredshet med barnehage tilbudet er derfor viktig.

2.1. Hvem er spurt?

Alle kommunale barnehager har deltatt i undersøkelsen, mens private barnehager og familiebarnehager har på forespørsel bekreftet sitt ønske om deltakelse. Målgruppen for undersøkelsen var alle foreldre/foresatte som hadde barn i de aktuelle barnehagene på tidspunktet for gjennomføringen, det vil si perioden april-juni 2011. Undersøkelsen ble gjennomført ved at alle foreldre/foresatte fikk invitasjon via e-post til å delta i en elektronisk spørreundersøkelse. Invitasjonen ble sendt til de e-postadressene som ble registrert av Oppvekstkontoret ved søknad om opptak. I tillegg ble informasjon om undersøkelsen sendt ut i brev form og delt ut i de enkelte barnehagene. Barnehagene fikk tilsendt spørreskjemaet slik at de kunne kopiere og gi dette til foreldre som foretrakk å fylle ut skjemaet på papir i stedet for å svare elektronisk. Det ble også gitt mulighet til å svare på en engelsk versjon av spørreskjemaet.

Noen foreldre har barn på flere avdelinger og/eller barnehager. Foreldrene er bedt om å fylle ut én besvarelse for hvert barn i familien som har plass i barnehage. En del foreldre har derfor hatt anledning til å svare flere ganger. Dette er valgt fordi man antar at graden av tilfredshet kan variere avhengig av barnas alder og mellom avdelinger/andre barnehager. Der foreldrene ikke bor sammen er det den av foreldrene med daglig omsorg som er bedt om å fylle ut skjemaet. Ved delt omsorg måtte foreldrene bli enige seg i mellom om hvem som skulle fylle ut.

¹ I h.h.t. Økonomiplanen 2012-2015.

Tabell 1 viser antall barnehager som ble invitert til å delta, og hvor mange barnehager det er svart for.

Tabell 1. Antall barnehager.

	2007		2011	
	Antall bhg svart	Antall bhg	Antall bhg svart	Antall bhg
Kommunale barnehager	95	95	108	108
Private barnehager	55	89	61	80
Familiebarnehager	76	106	74	90
Antall barnehager totalt	226	290	243	278

Opptelling skjer på barnehagenivå, og ikke på enhetsnivå. Eksempelvis vil en enhet som består av tre barnehagehus telles som tre barnehager – ikke én. I 2007 var det 95 kommunale barnehager fordelt på 50 enheter. I 2011 er det 108 barnehager fordelt på 57 enheter.

2.2. Hvor mange har svart?

Tabellen under viser svarprosent, beregnet som forholdet mellom antall svar og antall barn med plass i de aktuelle barnehagene. Svarprosenten for den enkelte barnehage varierer mellom 20 og 100 prosent, mens den totale svarprosenten er 67,3 %. I holdningsundersøkelser regnes ca. 70 % som en tilfredsstillende svarprosent. I tabellen nedenfor ser vi en økt deltakelse i årets undersøkelse sammenlignet med 2007.

Til sammen er foreldrene til 9 539 barn invitert til å delta på undersøkelsen.

Tabell 2. Antall svar og svarprosent.

	2007		2011	
	Antall svar	Svarprosent	Antall svar	Svarprosent
Kommunale barnehager	3186	58,9	4350	66,9
Private barnehager	1425	63,5	1713	66,9
Familiebarnehager	308	66,5	354	74,5
Svar totalt	4919	60,6	6417	67,3

I 2007 var muligheten til å svare elektronisk ny. 95% av svarene kom inn elektronisk og 5 % fra papirversjon. I 2011 har 98,3 % besvart undersøkelsen elektronisk, mens resterende svar kom på papir. For å sikre at flest mulig foreldre/foresatte fikk mulighet til å delta, ble undersøkelsen holdt åpen på web i en måned. Det ble også lagt påminnelser om undersøkelsen til foreldrene i barnas hyller i barnehagen.

2.3. Metodevalg og utarbeidelse av spørreskjema

For å kunne se utvikling over tid, er brukerundersøkelsen i 2011 bygd opp som undersøkelsen i 2007 for å gi et sammenligningsgrunnlag. Undersøkelsen i 2011 har to spørsmål mer enn i 2007. De nye spørsmålene er tatt med i gjennomsnittberegningen for hvert temaområde.

Brukerundersøkelsen er gjennomført ved hjelp av et spørreskjema med spørsmål bygd opp omkring fem tema, samt et spørsmål om samlet oppfatning. Spørsmålene har faste avkryssingsalternativer for ulike grader av tilfredshet. Spørsmålene er formulert som påstander man skal ta stilling til på en skala som varierer fra 4 – 'meget tilfreds', 3 – 'delvis tilfreds', 2 – 'delvis utilfreds' og 1 – 'meget utilfreds'. Det er mulighet til å svare 'ikke aktuelt/vet ikke', der respondentene mener de ikke hadde forutsetning til å svare. Hensikten er å få vurdert hvilke områder brukerne av barnehagene er tilfreds med og hvilke områder som kan forbedres. I rapporten presenteres gjennomsnittsverdier for hver påstand, og tabellene presenteres tema for tema. Det er regnet ut gjennomsnittsverdier for hver påstand og for hvert av de fem hovedområdene. Generelt kan man si at høyere gjennomsnittsverdi betyr høyere grad av enighet i påstandene.

I tillegg ble det stilt to åpne spørsmål hvor informantene kunne nevne tre gode/positive forhold i barnehagen og tre forhold som bør forbedres. Alle åpne utsagn er kategorisert i ni ulike tema for gi bedre oversikt, og for å ivareta personvernet til respondentene i barnehager med få barn. Svarene for de gode / positive forholdene og forbedringsområdene presenteres hver for seg.

Undersøkelsen ble gjennomført via elektronisk spørreskjema, men foreldre/foresatte som ikke hadde tilgang til Internett, fikk skjema i papirversjon ved henvendelse til barnehagen. Skjemaene er besvart anonymt. Papirversjonen av spørreskjemaet ble oversatt til engelsk, og ti svar kom inn på engelsk skjema. Noen respondenter svarer på engelsk under de åpne spørsmålene i det elektroniske spørreskjemaet. Foreldre/foresatte som av språklige grunner ønsket hjelp til utfyllingen, ble oppfordret til å kontakte barnehagen, som kunne formidle tolkehjelp. Undersøkelsen ble valgt holdt åpen, dvs. det er ikke brukernavn/passord eller andre begrensninger knyttet til å åpne spørreskjemaet elektronisk. Dette ble valgt fordi foreldre med flere barn i barnehage skal kunne svare for hvert barn, og fordi det er ønskelig med lavest mulig terskel for deltakelse i undersøkelsen.

Spørreskjema som metode gir informasjon som kan tallfestes. Ved å benytte et standardisert undersøkelsesopplegg som er felles for alle barnehagene, gis det mulighet til å sammenligne resultatene som fremkommer. Metoden tar ikke høyde for spesielle forhold ved den enkelte barnehage, som størrelse, søkergrunnlag eller endringer i personalet. Likevel gir resultatene et godt utgangspunkt for videre kartlegging, interne diskusjoner og prioriteringer av forbedrings- og utviklingsområder.

2.4. Behandling og bearbeidning av datamaterialet

Utfylte papirskjema fra foreldre/foresatte ble sendt via barnehagen i lukket svarkonvolutt til Oppvekstkontoret, de øvrige skjemaene ble sendt inn elektronisk. Data er behandlet samlet for alle

barnehagene i en hovedrapport, men er også splittet opp på den enkelte barnehage og presentert i egne barnehagerapporter som blir oversendt barnehagene.

2.5. Hvem har tilgang til resultatene?

Hovedrapporten med gjennomsnittstall for alle barnehagene vil være offentlig. Barnehagens egne resultater fra brukerundersøkelsen skal gjøres kjent for brukerrådet/samarbeidsutvalget, styret, ansatte og foreldre/foresatte gjennom barnehagerapportene. Ved eventuell offentliggjøring av barnehagerapporter, må leder vurdere om dette er i henhold til Personopplysningsloven.

Dersom personopplysninger forblir ivaretatt som anonyme ved offentliggjørelse, er rapporten for den enkelte barnehage å betrakte som offentlig.

Hovedrapporten er offentlig og blir lagt ut på kommunens nettsider:
<http://www.trondheim.kommune.no>

3. Presentasjon av resultatene

3.1. Tema i undersøkelsen

Spørsmålene i undersøkelsen er fordelt på følgende tema:

- Service i barnehagen
- Informasjon
- Medvirkning og samarbeid
- Opplevd tjenestekvalitet
- Fysiske forhold i barnehagen
- Samlet oppfatning

I tillegg var det mulig for informantene å beskrive tre positive ting ved sin barnehage, samt tre forhold som burde forbedres. Avslutningsvis ble det også stilt tre spørsmål om barnehagebehovet slik som behov for nattåpent-, kveldsåpent- og sommeråpent barnehagetilbud.

3.2. Hvordan lese resultatene

Undersøkelser av denne typen har sine begrensninger, blant annet knyttet til; hvilke spørsmål som er stilt, hvordan spørsmålene og svaralternativene er formulert, hvilke informanter som er valgt ut, hvem og hvor mange som har svart, samt framstillingen av resultatene. Det vil derfor alltid være grunnlag for diskusjon om hvorvidt resultatene gjenspeiler brukertilfredsheten. Vi mener denne brukerundersøkelsen gir et godt bilde av brukernes oppfatning av barnehagetilbudet.

I brukerundersøkelsen for trondheimsbarnehagene 2011 sammenlignes resultatene med tilsvarende brukerundersøkelse i 2007. Tabellene i rapporten viser resultat for både 2007 og 2011, for å kunne sammenligne evt. endring i brukertilfredshet for de ulike spørsmål.

Utregning av indeks/gjennomsnittsverdier

Indeks regnes ut ved at hvert svaralternativ gis en tallverdi. I denne rapporten er følgende kodinger benyttet:

Meget tilfreds	= 4	Delvis tilfreds	= 3
Delvis utilfreds	= 2	Meget utilfreds	= 1

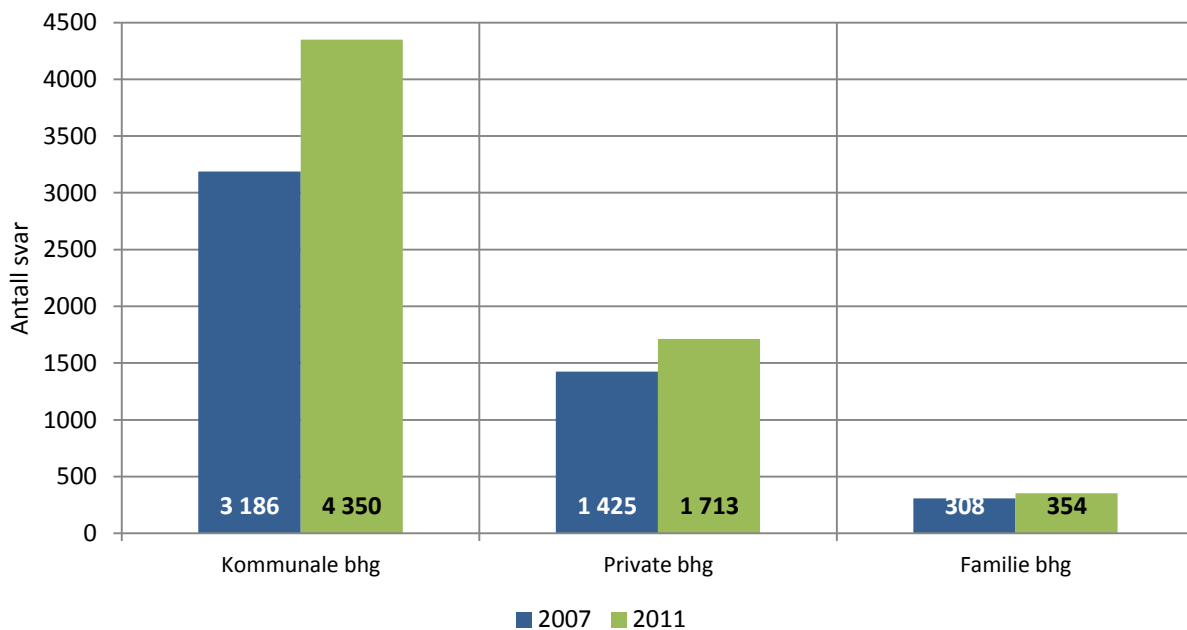
Gjennomsnittsverdiene kan dermed variere fra 1-4. Høyere gjennomsnittsverdi betyr at informantene er mer tilfredse. "Ikke aktuelt/vet ikke" er holdt utenfor indeksberegningen.

3.3. Bakgrunnsvariabler

I tidsrommet brukerundersøkelsen ble gjennomført var det 108 kommunale barnehager (57 enheter). Alle disse deltok i undersøkelsen. Tilbud om deltakelse gikk også ut til alle private barnehager og familiebarnehager. 76 % prosent av de private, og 82 % av familiebarnehager ønsket å delta i undersøkelsen. Figuren nedenfor viser hvor mange svar som kom inn fordelt etter barnehagetype. De øvrige private barnehagene og familiebarnehagene gjennomfører egne brukerundersøkelser, og har derfor ikke ønsket å delta.

3.3.1. Fordeling mellom barnehagetyper som har svart på undersøkelsen

Figur 1. Fordeling mellom barnehagetyper som har deltatt i undersøkelsen.



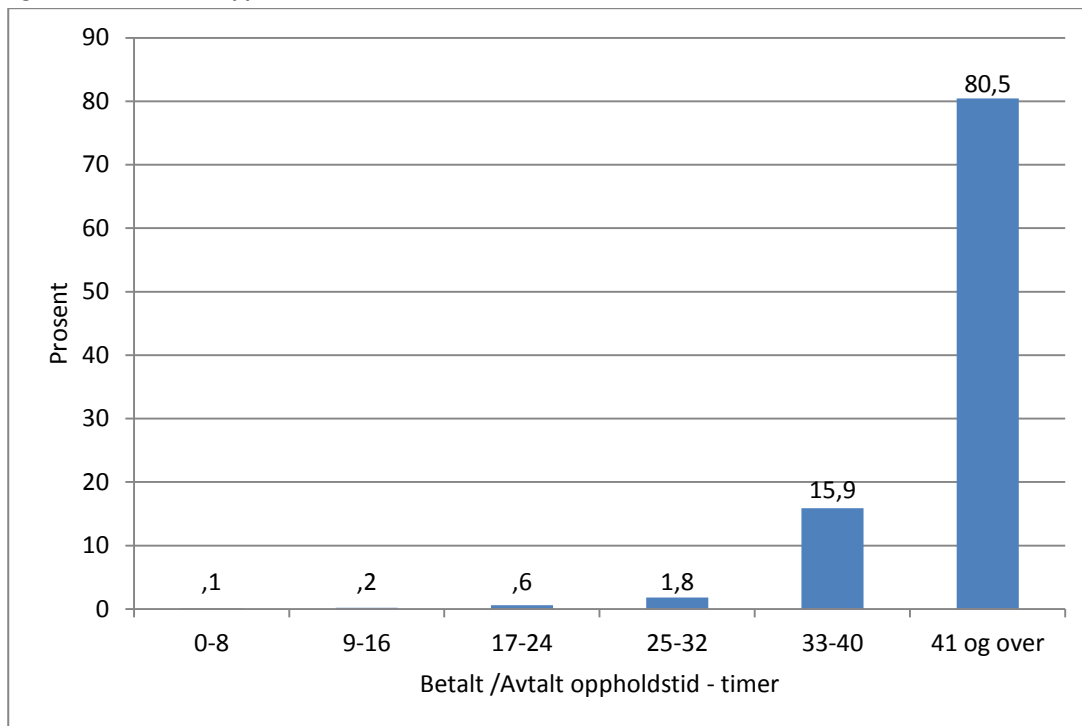
Det kom inn flest svar fra kommunale barnehager, i alt 4 350 svar, noe som er 1164 flere svar enn i 2007. Videre var det litt over 1 700 svar fra private barnehager og til slutt vel 350 svar fra familiebarnehager. Ved beregning av gjennomsnittstall er det stor forskjell i antall svar som ligger til grunn for de ulike barnehagetyper. Bak gjennomsnittstallene for familiebarnehagene er det betydelig færre svar enn for de øvrige. Vi mener likevel det er hensiktsmessig med en sammenlikning mellom de ulike barnehagetyper for å kunne si noe om brukertilfredsheten varierer mellom de ulike barnehagetilbudene. Det gjøres oppmerksom på at antall barnehager er endret siden brukerundersøkelsen i 2007, se tabell 1.

3.3.2. Avtalt oppholdstid

Barnehagene tilbyr ulike oppholdstider. Fra 2007 til 2011 er det ikke endringer i det generelle barnehagetilbudet når det gjelder pris og oppholdstider.

Figuren nedenfor viser fordelingen mellom den betalte/avtalte oppholdstiden til barna i timer pr. uke.

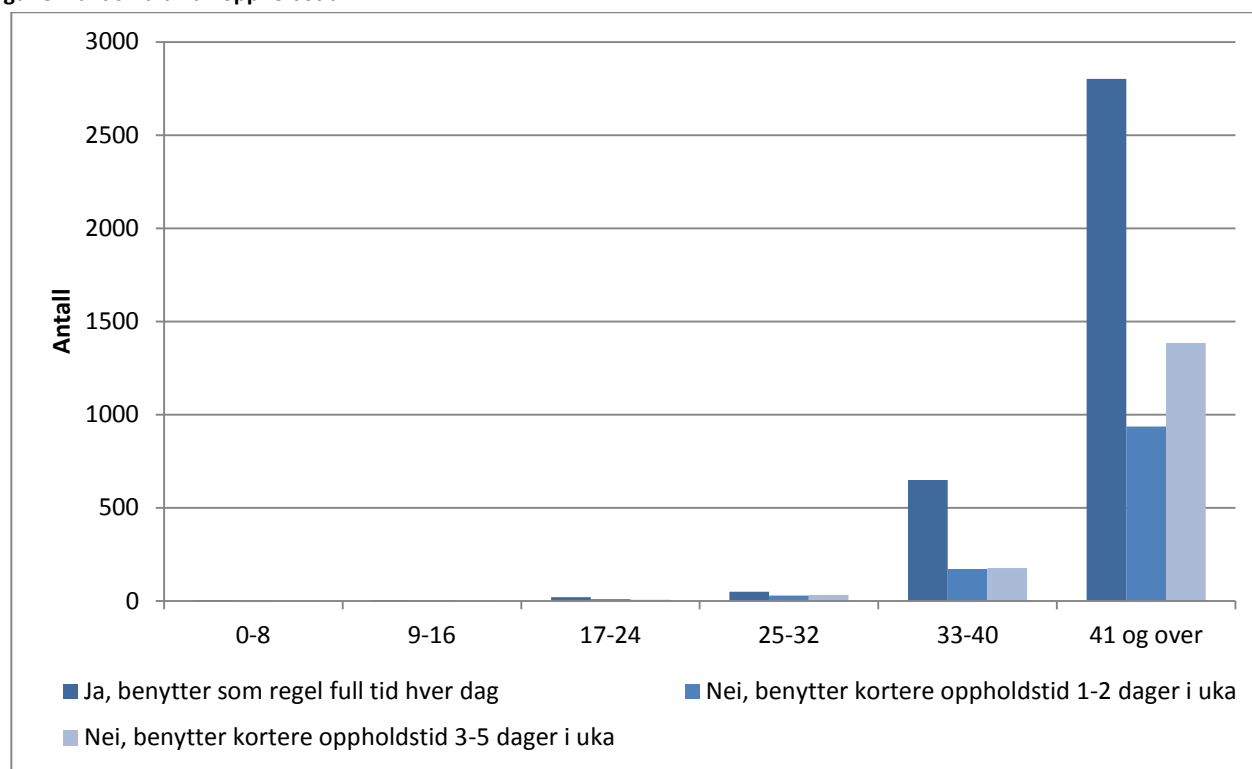
Figur 2. Betalt/Avtalt oppholdstid.



Som det fremgår av figuren ovenfor har over 80 % av barna i undersøkelsen betalt/avtalt maksimal oppholdstid, det vil si 41 timer eller mer pr uke. Dette samsvarer med undersøkelsen fra 2007.

3.3.3. Faktisk bruk av oppholdstid

Spørreskjemaet har et spørsmål om faktisk bruk av oppholdstid. Figur 3 nedenfor viser hvor mye av betalt/avtalt oppholdstid som benyttes, fordelt på de ulike tilbud som mottas.

Figur 3. Faktisk bruk av oppholdstid.

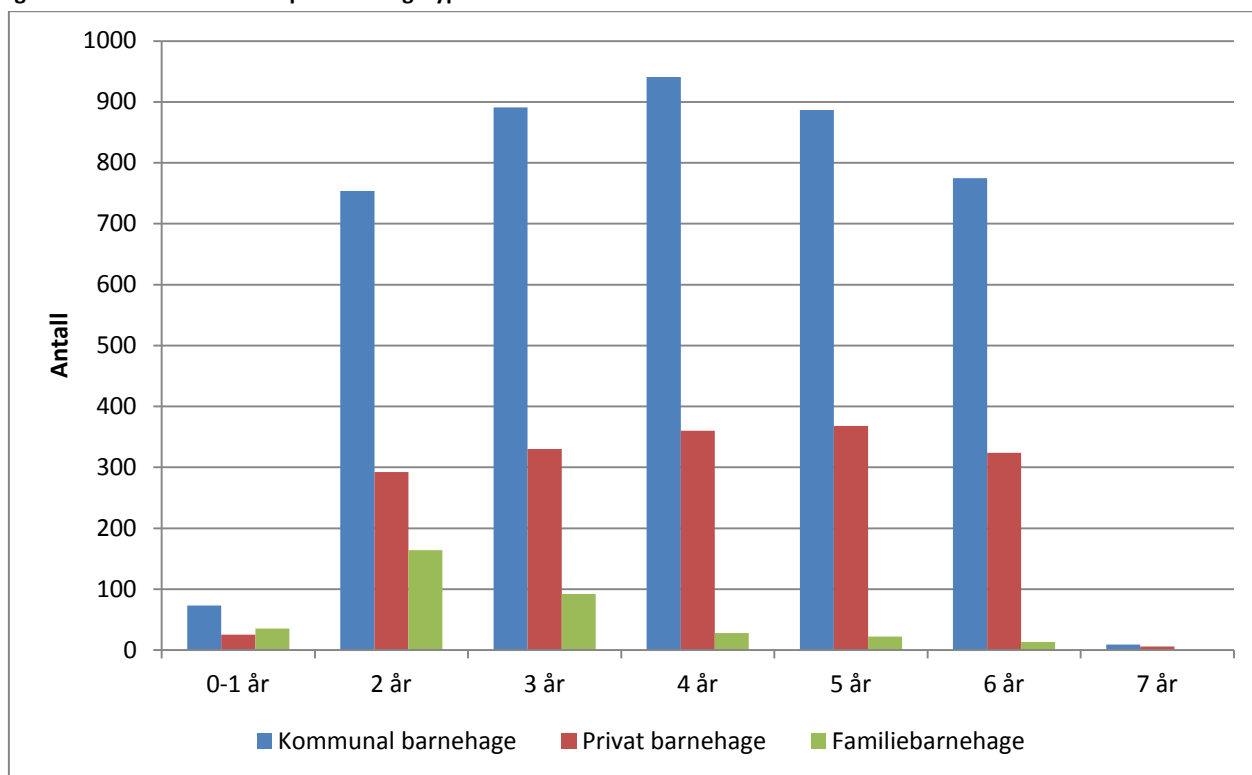
Til sammen 2802 (54 %) av de som har avtalt 41 timer og over, krysser av for at de som regel benytter full tid hver dag. 2320 (46 %) sier de bruker kortere oppholdstid 1-5 dager i uka. I 2007 svarte 57 % at de som regel benytter full tid hver dag.

Det er flest foreldre/foresatte med små barn (0-2 år) som sier de benytter full tid hver dag, ved avtalt/betalt oppholdstid 41 timer og over. Resultatet viser samme tendens som i 2007.

3.3.4. Aldersfordeling

Figuren viser svarfordeling for alder i ulike barnehagetyper.

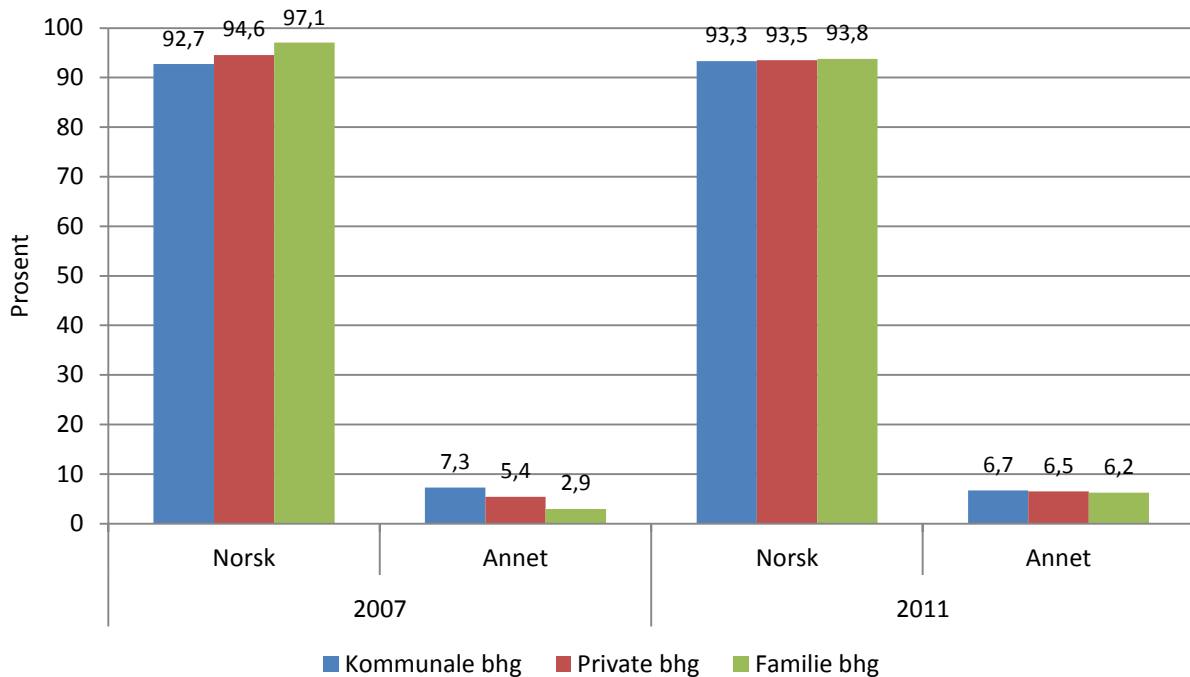
Figur 4. Barnets alder fordelt på barnehagetype.



I tillegg til barnets alder er det spurt om hvilket år barnet startet i barnehagen. Svarene viser at de fleste barna har startet opp i den aktuelle barnehagen i 2009 og 2010.

3.3.5. Morsmål

Respondentene ble også bedt om å krysse av for morsmål. 422 hadde et annet morsmål en norsk, noe som utgjør 6,6 % av de som har svart. Figur 5 neste side viser fordelingen.

Figur 5. Fordeling norsk og annet morsmål.

En rekke ulike språk fra alle verdensdelene er nevnt som annet morsmål. En inngående analyse av variasjoner mellom brukertilfredshet mellom de med norsk eller annet morsmål er ikke egnet på grunn av det lave antallet. En gjennomgang av de åpne kommentarene på spørreskjemaet, viser at foreldre/foresatte til minoritetsspråklige barn er opptatt av de samme tema som foreldre/foresatte med norsk som morsmål. De åpne svarene gir ingen nevneverdige utslag ved sammenlikning av foreldre/foresatte med barn med norsk eller annet morsmål. Figur 5 viser at det er blitt en jevnere fordeling av barn med annet morsmål mellom kommunal, privat og familiebarnehage fra 2007 til 2011.

3.4. Gjennomsnittsverdier for temaområdene

Her presenterer vi gjennomsnittsverdiene for de ulike temaområdene i undersøkelsen. I tabell 3 nedenfor presenteres gjennomsnittsverdien for hvert av de fem temaområdene samt Samlet oppfatning. Gjennomsnittsverdi² for hvert spørsmål presenteres i tabeller under hvert temaområdes avsnitt.

Tabell 3. Gjennomsnittsverdier for temaområdene.

	Kommunale bhg		Private bhg		Familie bhg		Samlet alle bhg	
	2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011
Service i barnehagen	3,5	3,5	3,7	3,7	3,8	3,7	3,6	3,6
Informasjon	3,3	3,3	3,5	3,4	3,7	3,6	3,4	3,3
Medvirkning og samarbeid	3,5	3,5	3,6	3,6	3,8	3,7	3,6	3,5
Opplevd tjenestekvalitet	3,6	3,6	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7	3,6
Fysiske forhold i barnehagen	3,4	3,3	3,6	3,6	3,7	3,6	3,5	3,4
Samlet oppfatning	3,6	3,6	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7	3,6

Områdene som får den høyeste verdien er *Service i barnehagen* og *Opplevd tjenestekvalitet i barnehagen*. Den laveste verdien finner vi under spørsmål knyttet til *Informasjon*. Når man sammenligner verdiene fra 2007 med 2011, ser vi at det samlet sett for alle barnehager er en liten nedgang i brukertilfredshet for fire av temaområdene. Dette gjelder *Informasjon*, *Opplevd tjenestekvalitet*, *Medvirkning og samarbeid* og *Fysiske forhold i barnehagen*.

Av tabell 3 fremgår at det er uttrykt høyest brukertilfredshet på *Samlet oppfatning* av barnehagetilbudet. Snitt for alle barnehagene er her 3,6 som generelt sett er en høy verdi på en skala fra en til fire. Den høye graden av tilfredshet i årets brukerundersøkelse er tilnærmet lik 2007. Ved brukerundersøkelser er det vanlig at en generell og samlet oppfatning gir den høyeste verdien. Det er de private barnehagene og familiebarnehagene som får høyest verdi, mens de kommunale barnehagene jevnt over får en noe lavere verdi. Vi presiserer at det er flest svar i kategorien kommunale barnehager, som vist i tabell 1.

² Temaområdene "Medvirkning og samarbeid" og "Opplevd tjenestekvalitet" inneholder i 2011 ett ekstra spørsmål, som ikke ble stilt i 2007. Dette gjør at temaområdene ikke er hundre prosent sammenlignbare.

3.5. Gjennomsnittsverdier for enkeltspørsmålene

3.5.1. Service i barnehagen

Tabellen nedenfor presenterer gjennomsnittsverdien for alle spørsmålene knyttet til temaet *Service i barnehagen*. Tabellen presenterer verdiene for de ulike barnehagetyperne, samt gjennomsnitt for alle barnehagene som har deltatt i undersøkelsen, fordelt på 2007 og 2011.

Tabell 4. Gjennomsnittsverdier for temaområde Service fordelt på barnehagetyper.

Service i barnehagen		Kommunale bhg		Private bhg		Familie bhg		Samlet alle bhg	
		2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011
Samlet resultat for temaområdet	Antall	3186	4350	1425	1713	308	354	4919	6417
	Gj.snitt	3,5	3,5	3,7	3,7	3,8	3,7	3,6	3,6
1.	Måten barnet blir møtt på ved levering	3,5	3,5	3,7	3,7	3,9	3,8	3,6	3,6
2.	Måten du blir møtt på ved levering og henting	3,5	3,5	3,6	3,6	3,9	3,7	3,6	3,5
3.	Personalets oppfølging av dine henvendelser	3,5	3,5	3,7	3,7	3,8	3,7	3,6	3,6
4.	Muligheter for fleksible oppholdstider	3,4	3,4	3,6	3,6	3,7	3,5	3,5	3,5
5.	Hvordan er personalets serviceinnstilling, samlet sett	3,6	3,5	3,7	3,7	3,9	3,8	3,7	3,6

Som det fremgår i tabellen ovenfor, er det samme grad av tilfredshet på spørsmålene *Måten barnet blir møtt på ved levering*, *Personalets oppfølging av dine henvendelser* og *Hvordan er personalets serviceinnstilling, samlet sett*. Det er disse tre som har høyest brukertilfredshet. Vi ser en liten nedgang når det gjelder serviceinnstilling samlet sett fra 2007 til 2011. Spørsmålet *Måten du blir møtt på ved levering og henting* viser også en nedgang i grad av tilfredshet. I de kommunale barnehagene og familiebarnehagene er det *Muligheter for fleksible oppholdstider* som har den laveste verdien. For de private barnehagene er det *Måten du blir møtt på ved levering og henting* og *Muligheter for fleksible oppholdstider* som har laveste verdi. Dette er samme fordeling som i 2007.

3.5.2. Informasjon

Tabellen nedenfor viser gjennomsnittsverdiene for de ni spørsmålene som dreide seg om informasjon. Det var dette temaområdet som overordnet ga den laveste verdien i undersøkelsen.

Tabell 5. Gjennomsnittsverdier for temaområde Informasjon fordelt på barnehagetyper.

Informasjon		Kommunale bhg		Private bhg		Familie bhg		Samlet alle bhg	
		2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011
Samlet resultat for temaområdet	Antall	3186	4350	1425	1713	308	354	4919	6417
	Gj. snitt	3,3	3,3	3,5	3,4	3,7	3,6	3,4	3,3
6. Informasjon om barnets situasjon og opplevelser		3,4	3,4	3,5	3,5	3,7	3,6	3,4	3,4
7. Informasjon om barnehagens årsplan		3,5	3,5	3,7	3,7	3,8	3,6	3,6	3,5
8. Informasjon om barnehagens ukentlige aktiviteter		3,5	3,5	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,5
9. Informasjon om endringer i personalgruppen		3,1	3,1	3,3	3,3	3,7	3,6	3,2	3,1
10. Informasjon om bruk av vikarer		2,9	2,8	3,1	3,1	3,7	3,5	3,0	2,9
11. Informasjonen på barnehagens nettsider		2,7	2,8	3,2	3,2	3,5	3,3	2,9	3,0
12. Generell informasjon om din barnehage		3,3	3,3	3,6	3,6	3,8	3,6	3,4	3,4
13. Din egen innsats for å etterspørre informasjon		3,3	3,2	3,4	3,3	3,5	3,5	3,3	3,3
14. Din egen innsats for å gi informasjon til barnehagen		3,6	3,5	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,5

Vi ser av tabellen at det i snitt er spørsmål om *Informasjon om bruk av vikarer* som får laveste gjennomsnittsverdi, etterfulgt av *Informasjon på barnehagens nettsider* og *Informasjon om endringer i personalgruppen*. Det er størst nedgang i tilfredshet i familiebarnehagene når det gjelder temaområde Informasjon, mens private barnehager viser samme grad av tilfredshet i 2011 som i 2007.

Høyeste gjennomsnittsverdi har spørsmålene *Informasjon om barnehagens årsplan*, *Informasjon om barnehagens ukentlige aktiviteter* og *Din egen innsats for å gi informasjon til barnehagen*. Dette er likt for de tre barnehagetyperne. Selv om brukerne er mindre tilfreds med informasjon på barnehagens nettsider, viser dette spørsmålet endring i positiv retning hos brukerne fra 2007 til 2011.

3.5.3. Medvirkning og samarbeid

I tabellen nedenfor vises verdiene på spørsmålene som omhandlet medvirkning og samarbeid. Spørsmålet om *Personalets vilje til å lytte til ditt barns ønsker og behov*, er nytt i årets undersøkelse og kan derfor ikke sammenlignes med 2007.

Tabell 6. Gjennomsnittsverdier for temaområde Medvirkning og samarbeid fordelt på barnehagetyper.

Medvirkning og samarbeid		Kommunale bhg		Private bhg		Familie bhg		Samlet alle bhg	
		2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011
Samlet resultat for temaområdet	Antall	3186	4350	1425	1713	308	354	4919	6417
	Gj. snitt	3,5	3,5	3,6	3,6	3,8	3,7	3,6	3,5
15. Barnets mulighet til å påvirke sin egen hverdag i barnehagen		3,5	3,7	3,6	3,6	3,8	3,7	3,5	3,7
16. Personalets vilje til å lytte til ditt barns ønsker og behov			3,6		3,7		3,8		3,6
17. Personalets vilje til å lytte til dine ønsker og behov		3,6	3,5	3,7	3,7	3,8	3,7	3,6	3,6
18. Tilgjengelighet for kontakt og samtale med personalet		3,6	3,6	3,7	3,7	3,9	3,8	3,6	3,6
19. Tilgjengelighet for kontakt og samtale med ledelsen i barnehagen		3,4	3,4	3,7	3,7	3,9	3,9	3,5	3,5
20. Muligheter til å ta opp vanskelige tema i barnehagen		3,5	3,5	3,7	3,7	3,8	3,7	3,6	3,6
21. Dine muligheter til å påvirke utviklingen av tilbudet i barnehagen		3,2	3,1	3,5	3,4	3,6	3,5	3,3	3,2
22. Hvordan foreldremøtene fungerer		3,4	3,3	3,6	3,5	3,7	3,5	3,5	3,4
23. Kontakt og samarbeid i barnets oppstartsfase		3,6	3,6	3,7	3,7	3,9	3,8	3,7	3,7
24. Ditt eget bidrag til samarbeidet med barnehagen		3,6	3,5	3,6	3,6	3,8	3,6	3,6	3,5

Her er det *Barnets mulighet til å påvirke sin egen hverdag i barnehagen* og *Kontakt og samarbeid i barnets oppstartsfase* som får den høyeste gjennomsnittsverdien samlet sett for trondheimsbarnehagene.

Brukertilfredsheten med *Barnets mulighet til å påvirke barnehagehverdagen* viser størst positiv endring under temaområdet Medvirkning og samarbeid. Spørsmålet *Dine muligheter til å påvirke utviklingen av tilbudet i barnehagen* får den laveste gjennomsnittsverdien, dette er en nedgang fra 2007. Også på området Medvirkning og samarbeid nærmer familiebarnehagene seg kommunale og private barnehager i grad av tilfredshet.

3.5.4. Opplevd tjenestekvalitet i barnehagen

Kvalitet i barnehagen er det området som foreldre/foresatte med barn i trondheimsbarnehagene uttrykker størst tilfredshet med, sammen med den samlede oppfatningen av barnehagetilbudet. Det var i alt fjorten spørsmål om kvalitet i barnehagen, og tabellen nedenfor presenterer resultatene for disse spørsmålene. Spørsmålet om *Barnehagen har tilstrekkelig med pedagogisk materiell*, er nytt i årets undersøkelse og kan derfor ikke sammenlignes med 2007.

Tabell 7. Gjennomsnittsverdier for temaområde Opplevd tjenestekvalitet fordelt på barnehagetyper.

Opplevd tjenestekvalitet		Kommunale bhg		Private bhg		Familie bhg		Samlet alle bhg	
		2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011
Samlet resultat for temaområdet	Antall	3186	4350	1425	1713	308	354	4919	6417
	Gj. snitt	3,6	3,6	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7	3,6
25. Barnets trivsel i barnehagen		3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	3,8
26. Barnehagens bidrag til barnets utvikling og læring		3,7	3,7	3,7	3,7	3,9	3,8	3,7	3,7
27. Barnehagen har tilstrekkelig med pedagogisk materiell			3,5		3,6		3,6		3,5
28. Barnehagens støtte til barnets språkutvikling		3,6	3,6	3,7	3,7	3,9	3,7	3,7	3,6
29. Tilrettelegging for lek i barnehagen		3,7	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7
30. Tilrettelegging for et godt sosialt miljø		3,7	3,7	3,8	3,7	3,9	3,8	3,7	3,7
31. Tilrettelegging for fysiske aktiviteter		3,6	3,5	3,7	3,7	3,8	3,7	3,6	3,6
32. Tilrettelegging i forhold til barnets alder		3,6	3,6	3,7	3,7	3,8	3,7	3,6	3,6
33. Kostholdet i barnehagen		3,5	3,4	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,5
34. Personalets omsorg for ditt barn		3,7	3,7	3,8	3,8	3,9	3,9	3,7	3,7
35. Personalets faglige dyktighet		3,6	3,6	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7	3,6
36. Personalets holdninger til barn		3,7	3,7	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	3,7
37. Personalgruppens stabilitet over tid		3,2	3,2	3,4	3,5	3,8	3,7	3,3	3,3
38. Åpningstiden i barnehagen		3,5	3,4	3,7	3,7	3,4	3,3	3,5	3,5

Det er spørsmålet om *Barnets trivsel i barnehagen* som har høyest gjennomsnittverdi. Det er samme gjennomsnitt som 2007. Påstanden får en verdi på 3,8 som kan sies å være et meget godt resultat på en skala fra en til fire. Fem av fjorten påstander får en gjennomsnittsverdi 3,7, noe som også viser høy grad av tilfredshet med tjenestekvaliteten.

Det er spørsmålene om *Personalgruppens stabilitet over tid* som scorer lavest. Det er stor variasjon når det gjelder de ulike barnehagetyperne, hvor de kommunale har den minste verdien på 3,2 og familiebarnehagene³ har den høyeste verdien på 3,7. Gjennomsnittsverdiene for private barnehager holder seg mest stabil når man sammenligner 2007- og 2011-resultatene.

3.5.5. Fysiske forhold i barnehagen

Det femte tema i undersøkelsen var fysiske forhold i barnehagen. Tabellen presenterer resultatene for temaområdet.

Tabell 8. Gjennomsnittsverdier for temaområde Fysiske forhold fordelt på barnehagetyper.

Fysiske forhold i barnehagen		Kommunale bhg		Private bhg		Familie bhg		Samlet alle bhg	
		2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011
Samlet resultat for temaområdet	Antall	3186	4350	1425	1713	308	354	4919	6417
	Gj. snitt	3,4	3,3	3,6	3,6	3,7	3,6	3,5	3,4
39. Utstyr og leker		3,4	3,3	3,6	3,6	3,7	3,6	3,5	3,4
40. Sikkerheten i barnehagen		3,5	3,4	3,7	3,7	3,7	3,6	3,6	3,5
41. Utearealene		3,3	3,3	3,5	3,5	3,6	3,5	3,4	3,4
42. Innearealene		3,3	3,2	3,4	3,4	3,6	3,5	3,4	3,3
43. Renholdet		3,3	3,3	3,6	3,6	3,9	3,8	3,5	3,4

Her er det i snitt uttrykt høyest tilfredshet med *Sikkerheten i barnehagen*. Fordelt på barnehagetype, er det høyest tilfredshet med sikkerhet i kommunale og private barnehager. I familiebarnehagene er det *Renhold* som har høyest brukertilfredshet. *Innearealene* har lavest brukertilfredshet i temaområdet *Fysiske forhold*. 17,5 % av foreldrene/foresatte har krysset av for 'delvis utilfreds' eller 'meget utilfreds' med innearealene i kommunale barnehager.

³ Familiebarnehagene har få eller ingen ansatte utenom eier.

3.5.6. Samlet oppfatning

Foreldre/foresatte ble også bedt om gi en Samlet oppfatning av tilbudet du mottar i barnehagen. Tabellen presenterer resultatene for temaområdet.

Tabell 9. Gjennomsnittsverdier for temaområde Samlet oppfatning.

Samlet oppfatning		Kommunale bhg		Private bhg		Familie bhg		Samlet alle bhg	
		2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011
44. Samlet oppfatning av tilbudet du mottar i barnehagen	Antall	3186	4350	1425	1713	308	354	4919	6417
	Gj. snitt	3,6	3,6	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7	3,6

Samlet sett er foreldre/foresatte med barn i trondheimsbarnehagene meget godt fornøyde. Gjennomsnittsverdien for alle barnehagene er på 3,6, noe som er et uttrykk for en høy grad av brukertilfredshet. Frekvenstabell viser at til sammen 95 % har krysset av for 'meget tilfreds' og 'delvis tilfreds'. I underkant av én prosent sier de er meget utilfredse med barnehagetilbudet.

3.6. Gode/positive forhold i barnehagen

Det er gitt mulighet til å kommentere med egne ord tre gode/positive forhold og tre forhold som bør forbedres ved barnehagen. Et flertall av de som svarte på undersøkelsen valgte å fylle ut dette åpne spørsmålet. Svarene ble så kodet inn i ni hovedkategorier for å kunne gi et hovedinntrykk av hvilke områder som ble sett på som gode og positive ved trondheimsbarnehagene.

Kategoriene:

Personalforhold : kompetanse/stabilitet/voksentetthet/egnethet.

Fysiske inneforhold: standard/organisering av barnegrupper/ renhold/areal/garderobeforhold.

Fysiske uteforhold: standard/sikkerhet/beliggenhet/egnethet.

Kosthold: variasjon/måltider/fleksibilitet/mattilbud.

Aktiviteter/innhold :planer/gjennomføring.

Omsorg: trivsel/påklledning/hygiene/individuell oppfølging.

Åpningstider: klokkeslett/feriestegning/fleksibilitet.

Informasjon/foreldresamarbeid: mottak/avskjed/møter/medvirkning.

Annet: parkering/pris/tilgjengelighet/sikkerhet ved levering/henting.

Tabell 10 viser prosentandelen av informantene som har svart innenfor de ulike områdene.

Tabell 10. Prosentandel gode/positive forhold i barnehagen.

	Kommunale barnehager			Private barnehager			Familiebarnehager			Samlet alle barnehager		
	Pos 1	Pos 2	Pos 3	Pos 1	Pos 2	Pos 3	Pos 1	Pos 2	Pos 3	Pos 1	Pos 2	Pos 3
Personalforhold	37,7	17,5	11,4	38,9	22,8	13,3	34,2	19,2	8,5	37,8	19,0	11,8
Fysisk inneforhold	1,5	2,2	1,6	0,9	0,9	1,5	1,1	0,3	0,3	1,3	1,7	1,5
Fysiske uteforhold	4,7	6,1	3,1	4,4	5,1	2,6	1,4	3,4	1,4	4,4	5,7	2,9
Kosthold	2,0	4,2	3,2	3,3	5,1	4,8	0,6	5,9	4,2	2,3	4,5	3,7
Aktiviteter/innhold	11,2	18,8	15,2	11,4	20,4	18,3	8,5	16,1	17,8	11,1	19,1	16,2
Omsorg	7,3	3,7	3,2	7,1	2,3	3,6	20,1	6,8	6,2	7,9	3,5	3,5
Åpningstider	0,4	0,8	0,7	0,6	0,7	0,6	0,6	0,8	0,3	0,5	0,8	0,6
Informasjon/foreldresamarbeid	7,5	6,1	5,0	4,6	6,4	4,5	7,1	7,6	7,3	6,7	6,3	5,0
Annet	5,4	6,0	4,0	8,6	8,5	7,8	11,0	13,0	11,3	6,6	7,1	5,4
Antall åpne svar	3380	2845	2063	1369	1235	976	299	259	203	5048	4339	3242

Kapittel 3 | Presentasjon av resultatene

Det er *Personalforhold* som blir nevnt flest ganger. Kommentarene her knytter seg til kompetansen til personalet så vel som egnethet til å jobbe i barnehage, samt stabilitet blant personale og voksentetthet.

Aktiviteter/innhold også ofte nevnt som positivt ved barnehagene. Kommentarene i dette temaet går både på hva barnehagene har av planlagte aktiviteter og hvordan de faktisk gjennomføres. Mange av kommentarene er knyttet til turer i friluft og aldersbestemte aktiviteter slik som for eksempel førskoleaktiviteter for de eldste barna.

Det er også mange kommentarer rundt *Omsorg*. Kommentarene her dreier seg om barnets trivsel i barnehagen og hjelp til påkledning, hygiene i barnehagen og individuell oppfølging.

Eksempler på kommentarer:

- *"Tilstedeværende, dyktige voksne som ser barna."*
- *" Personalet er gode på å forstå barnas individuelle forskjeller."*
- *" Gode til å få barna til å filosofere og spørre spørsmål."*
- *" Gjennomtenkt fokus på lek i skogen og forståelse av natur."*
- *" Trygge voksne som tør å sette grenser og vise følelser."*
- *" Barna lærer å vise omsorg for hverandre."*

3.7. Forhold som bør forbedres i barnehagen

Det er også gitt mulighet til å beskrive tre områder som bør forbedres i barnehagen. Mange har beskrevet ett eller flere forhold, men det er færre kommentarer rundt forhold som bør forbedres, enn det er rundt positive forhold i barnehagen.

Tabell 11 viser prosentandelen av informantene som har svart innenfor de ulike kategoriene.

Tabell 11. Prosentandel forhold som bør forbedres i barnehagen.

	Kommunale barnehager			Private barnehager			Familiebarnehager			Samlet alle barnehager		
	Neg 1	Neg 2	Neg 3	Neg 1	Neg 2	Neg 3	Neg 1	Neg 2	Neg 3	Neg 1	Neg 2	Neg 3
Personalforhold	11,6	8,0	4,7	8,2	5,1	3,2	4,5	4,8	0,8	10,3	7,0	4,1
Fysisk inneforhold	8,7	6,5	3,5	8,3	4,9	2,2	5,1	3,1	1,1	8,4	5,9	3,0
Fysiske uteforhold	12,7	6,7	3,8	6,8	3,9	2,2	7,9	2,5	1,1	10,9	5,7	3,2
Kosthold	5,7	4,1	2,1	4,8	2,6	1,0	4,5	1,7	1,1	5,4	3,6	1,7
Aktiviteter/ innhold	8,8	7,6	4,3	10,4	7,6	3,6	5,1	2,3	1,4	9,0	7,3	3,9
Omsorg	2,2	1,9	1,3	1,3	0,8	0,5	1,4	1,7	0,8	1,9	1,6	1,0
Åpningstider	4,8	2,1	1,3	3,6	2,0	0,5	11,3	2,8	0,0	4,8	2,1	1,0
Informasjon/ foreldresamarbeid	11,0	7,7	4,9	10,9	6,2	3,3	5,9	4,5	2,3	10,7	7,1	4,3
Annet	3,1	1,6	1,5	3,0	1,4	0,5	3,4	0,0	0,3	3,1	1,4	1,2
Antall åpne svar	2984	2005	1190	981	589	290	174	83	32	4139	2677	1512

Det er mange kommentarer som omhandler *Fysiske uteforhold*. Det kan gjelde standarden på barnehagens uteområder, sikkerhet og vedlikehold.

Flest kommentarer får *Informasjon/foreldresamarbeid*, om mottak, avskjed, møter og medvirkning. Dette samsvarer med resultatene for temaområdet Informasjon, kap. 3.5.2.

Det tredje tema som er nevnt som forbedringsområde er *Aktiviteter/innhold*. Dette omfatter både innhold i planer og gjennomføring av planene.

Eksempler på kommentarer:

- "Flere plasser til vogner. I hvert fall under tak."

Kapittel 3 | Presentasjon av resultatene

- *"Snøhaugene om vinteren burde bli fjernet fra gjerdene slik at ungene ikke kommer over."*
- *"Tilrettelegge for de eldste barna – mer ut på tur, ta førskoleklubben mer alvorlig, ikke avlyse da de har høye forventninger til den."*
- *"Informasjon om vikarer og studenter, ingen info om dette, alle bør presenteres og hilse på foreldrene."*
- *"Vi ønsker å bli møtt i garderoben ved levering."*
- *"Turaktiviteter utover turer i nærområdet."*
- *"Nyere bøker og spill."*

3.8. Gjennomsnittsverdier for temaområdene fordelt på små og store barn

Tidligere undersøkelser har vist noe forskjell i grad av brukertilfredshet mellom småbarnsforeldre/foresatte og foreldre/foresatte til store barn. Tabell 12 under viser gjennomsnittsverdiene til temaområdene fordelt på småbarn (0-2 år) og storbarn (3-5 år).

Tabell 12. Gjennomsnittsverdier til temaområdene fordelt på småbarn (0-2 år) og storbarn (3-5 år).

		Kommunale barnehager		Private barnehager		Familiebarnehager		Samlet alle barnehager	
		2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011
Antall	Små	1178	1718	497	647	225	292	1900	2657
	Store	2004	2631	924	1066	82	62	3010	3759
Service i barnehagen	Små	3,6	3,6	3,7	3,7	3,8	3,7	3,6	3,6
	Store	3,5	3,5	3,6	3,6	3,9	3,8	3,6	3,5
Informasjon	Små	3,3	3,3	3,5	3,5	3,7	3,5	3,4	3,3
	Store	3,3	3,2	3,5	3,4	3,7	3,7	3,4	3,3
Medvirkning og samarbeid	Små	3,5	3,5	3,7	3,7	3,8	3,7	3,6	3,6
	Store	3,5	3,4	3,6	3,6	3,9	3,8	3,5	3,5
Opplevd tjenestekvalitet	Små	3,6	3,6	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7	3,7
	Store	3,6	3,5	3,7	3,7	3,9	3,8	3,6	3,6
Fysiske forhold i barnehagen	Små	3,4	3,4	3,6	3,6	3,7	3,6	3,5	3,5
	Store	3,3	3,3	3,6	3,5	3,8	3,7	3,4	3,4
Samlet oppfatning	Små	3,7	3,6	3,8	3,8	3,8	3,7	3,7	3,7
	Store	3,6	3,6	3,8	3,7	3,9	3,9	3,6	3,6

Hovedinntrykket av denne tabellen er at det er marginale forskjeller i brukertilfredsheten blant foreldre/foresatte til små barn og store barn, men det er gjennomgående i materialet at småbarnsforeldre er noe mer fornøyde enn storbarnsforeldre. Det er svart for ca. 1100 flere store barn (3-5 år) enn små barn (0-2 år).

Når det gjelder temaområdet *Informasjon*, er brukertilfredshet lik mellom små og store barns foreldre/foresatte. I de øvrige områdene er det 0,1 poeng variasjon, hvor småbarnsforeldre/-foresatte er de mest fornøyde. Dette er en marginal forskjell.

Vi ser en liten nedgang i brukertilfredshet på området *Service* blant foreldre med store barn (3-5 år), samt en nedgang for begge aldersgrupperinger for området *Informasjon*. For de øvrige områdene er det ingen endring i den samlede brukertilfredsheten for alle barnehager fra 2007 til 2011 fordelt på små og store barn.

3.9. Gjennomsnittsverdier for temaområdene fordelt på store og små barnehager

Det er stor variasjon i størrelse på barnehagene i Trondheim kommune. Hvis en ser bort fra familiebarnehagene som alle er små, har den minste barnehagen i undersøkelsen åtte barn, mens den største hadde 143 barn. Vi har sammenstilt temaområdene etter barnehagens størrelse for å se etter variasjoner i brukertilfredsheten. Store barnehager er her definert som en barnehage med 40 eller flere barn. Merk at dette gjelder størrelsen på den enkelte barnehage, og ikke for eksempel størrelsen på en samlet kommunal enhet. Familiebarnehagene er holdt utenfor disse beregningene da de skiller seg særlig fra de andre barnehagene når det gjelder størrelse.

Tabell 13. Gjennomsnittsverdier til temaområdene fordelt på liten (inntil 40 barn) og stor (40 eller flere barn) barnehage.

		Kommunale barnehager		Private barnehager		Samlet alle barnehager	
		2007	2011	2007	2011	2007	2011
Antall	Liten	521	475	503	498	1024	973
	Stor	2665	3875	909	1215	3574	5090
Service i barnehagen	Liten	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,6
	Stor	3,5	3,5	3,6	3,7	3,6	3,5
Informasjon	Liten	3,3	3,3	3,5	3,4	3,4	3,4
	Stor	3,3	3,2	3,5	3,5	3,3	3,3
Medvirkning og samarbeid	Liten	3,5	3,6	3,7	3,6	3,6	3,6
	Stor	3,5	3,5	3,6	3,6	3,5	3,5
Opplevd tjenestekvalitet	Liten	3,6	3,6	3,7	3,6	3,7	3,6
	Stor	3,6	3,6	3,7	3,7	3,6	3,6
Fysiske forhold i barnehagen	Liten	3,4	3,4	3,5	3,5	3,4	3,4
	Stor	3,4	3,3	3,6	3,6	3,4	3,4
Samlet oppfatning	Liten	3,6	3,7	3,8	3,7	3,7	3,7
	Stor	3,6	3,6	3,8	3,8	3,7	3,6

Tabellen ovenfor indikerer at det heller ikke her er store forskjeller i tilfredsheten mellom brukere av små og store barnehager. For de kommunale barnehagene er det en marginal forskjell mellom liten og stor barnehage for alle områdene unntatt *Opplevd tjenestekvalitet* der det ikke er forskjell. For de private barnehagene er resultatene omvendt. Her er tendensen en liten forskjell i favør av de store barnehagene, dog ikke mer enn 0,1 poengs forskjell. For området *Medvirkning og samarbeid*, er brukertilfredsheten lik mellom liten og stor privat barnehage. Det er marginale endringer i de ulike barnehagetyperne mellom 2007 og 2011. Dette ser vi i kolonnen samlet alle barnehager. Det er 0,1 poeng nedgang for store barnehager når det gjelder *Service* og *Samlet oppfatning*, mens liten barnehage har samme nedgang i *Opplevd tjenestekvalitet*.

3.10. Behov for utvidet åpningstid.

Til slutt i undersøkelsen ble det stilt tre spørsmål for å kartlegge behov for utvidet åpningstid.

Tallene i tabellen er gjengitt i prosent.

Tabell 14. Behov for utvidet åpningstid. Prosentandel.

	Alle barnehager ⁴ samlet					Antall
	Ja, ofte	Ja, en gang i mellom	Nei	Vet ikke	Sum	
Har du behov for et nattåpent barnehagetilbud	0,9	4,8	92,8	1,6	100	6345
Har du behov for et kveldsåpent barnehagetilbud	3,0	20,3	74,9	1,8	100	6359
Har du behov for barnehagetilbud hele sommeren ⁵ ?	28,3		71,7		100	6380

Det er seks prosent av de spurte som har behov for et nattåpent barnehagetilbud, under én prosent svarer at de ofte har behov. Det er flere som har behov for kveldsåpent barnehagetilbud. Om lag hver fjerde har uttrykt behov for et slikt tilbud ofte eller av og til.

Under 30 % av de spurte sier de har behov for et barnehagetilbud hele sommeren.

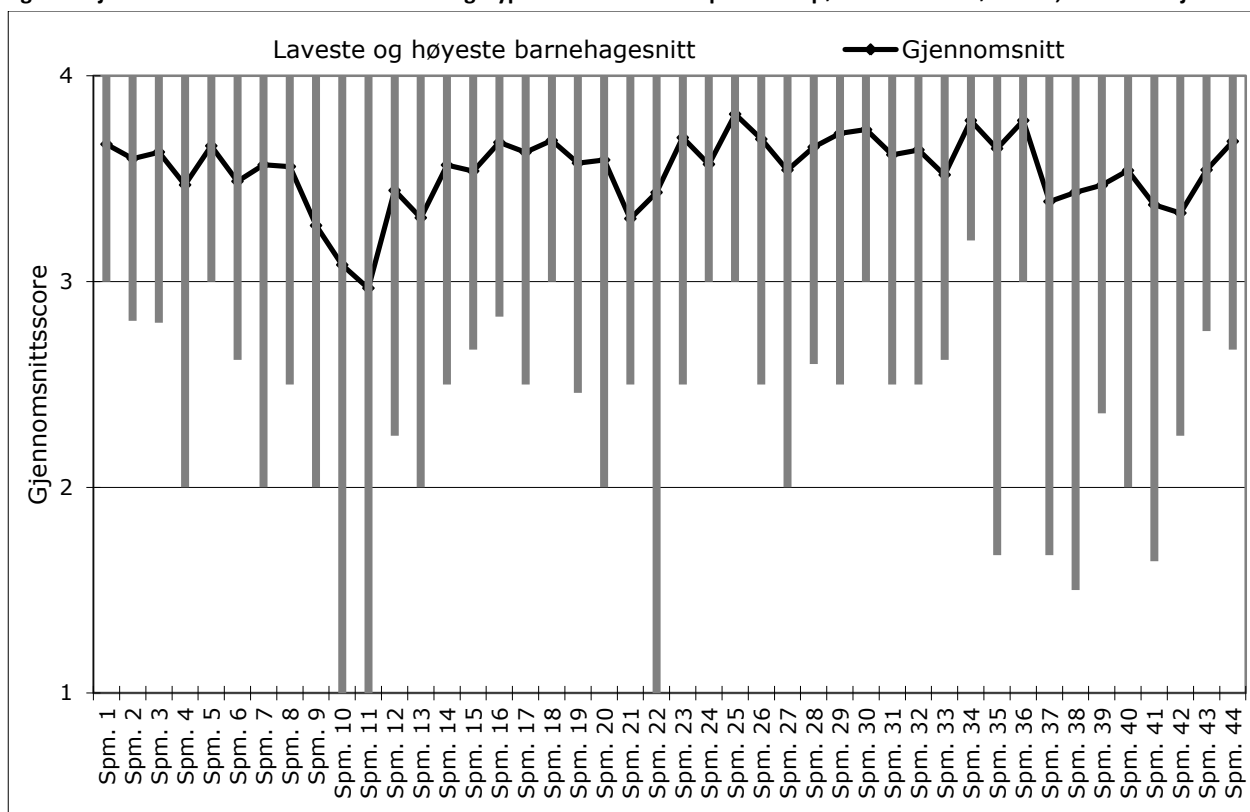
⁴ Alle barnehager – det vil si kommunale, private og familiebarnehager sett under ett.

⁵ Kun mulig å svare ja eller nei.

3.11. Spredning i datamaterialet

Nedenfor vil vi foreta sammenlikninger av variasjoner i svar på enkeltspørsmål med hensyn til gjennomsnittsverdier. Figuren på neste side viser gjennomsnittsverdiene for alle barnehagetyperne samlet, fordelt på enkeltspørsmålene i undersøkelsen, samt variasjonsbredden. Stolpene i diagrammet viser den største og laveste gjennomsnittsverdien på barnehagene som deltok i undersøkelsen, og den prikkede linjen markerer gjennomsnittsverdien for hele datamaterialet.

Figur 6. Gjennomsnittsverdier for alle barnehagetyperne samlet fordelt på enkeltspørsmål i undersøkelsen, samt variasjonsbredde.



I figuren vises spredning på enkeltspørsmålene. Alle enkeltspørsmål har en eller flere barnehager som har oppnådd 4,0, det vil si at alle foreldre/foresatte som har svar på undersøkelsen i disse barnehagene har krysset av for 'meget tilfreds'. Det er spørsmål om *Informasjon om bruk av vikarer* (spm. 10) *Informasjonen på barnehagens nettsider* (spm. 11) og *Hvordan foreldremøtene fungerer* (spm. 22) som har størst spredning i gjennomsnittsverdiene mellom de ulike barnehagene.

Minst spredning i materialet er det for spørsmålene om *Personalets omsorg for ditt barn* (spm 34). På ytterligere sju spørsmål har ingen krysset av for meget eller delvis utilfreds. (Spm. 1, 5, 18, 24, 25, 30, 36.)

Hvis en ser på spredningen innenfor de fem hovedtemaene, er det innen temaområdet *Informasjon* vi finner de største variasjonene i svarene, etterfulgt av *Fysiske forhold* i barnehagen.

Vedlegg:

- Orienteringsbrev
- Spørreskjema
- Frekvenstabeller

Vedlegg

Orienteringsbrev

Side 1 av 2



TRONDHEIM KOMMUNE

Oppvekstkontoret

Foreldre/foresatte

Vår saksbehandler Gretha Tangen Pedersen	Vår ref. 11 /15057/ Oppgis ved alle henv.	Deres ref.	Dato 12.04.2011
---	---	------------	--------------------

HVOR FORNØYD ER DU MED TILBUDET I BARNEHAGEN?

Trondheim kommune inviterer nå deg som forelder/foresatt til å gi uttrykk for hvor tilfreds du er med tilbudet i barnehagen. Hva er bra, hva er mindre bra, og hva kan gjøres for at tilbudet kan bli enda bedre?

Alle kommunale barnehager deltar i undersøkelsen. Private barnehager og familiebarnehager har fått tilbud om å delta, og din barnehage har takket ja. Selve gjennomføringen administreres av Oppvekstkontoret.

Om undersøkelsen, gjennomføring og svarfrist

Formålet med brukerundersøkelsen er å skaffe kunnskap om brukernes tilfredshet med barnehagetilbudet i Trondheim. Tema for undersøkelsen er: *Service – Informasjon – Medvirkning og samarbeid - Kvalitet - Fysiske forhold*. Spørsmålene knyttet til temaområdene er i all hovedsak de samme som ble brukt i tilsvarende undersøkelse i 2007, noe som vil gjøre det mulig å sammenligne resultatene.

I tillegg til temaområdene stilles det også i år spørsmål om behov for kvelds- og/eller nattåpne barnehager. I 2007 svarte 6 % av de som svarte på undersøkelsen at de ofte eller av og til hadde behov for et nattåpent barnehagetilbud, mens 24 % svarte at de ofte eller av og til hadde behov for kveldsåpent barnehagetilbud. Trondheim kommune fant ikke grunnlag for å planlegge/legge til rette for denne type drift på bakgrunn av dette resultatet. Det er heller ikke lagt økonomiske rammer for slik drift i inneværende økonomiplanperiode. Det er likevel interessant å stille spørsmålet på nytt for å se om behovet har endret seg i 2011.

Undersøkelsen gjennomføres elektronisk ved hjelp av spørreskjema som sendes foreldre/foresatte som har e-postadresse. Spørreskjema vil også legges ut på Trondheim kommunes internettside. Dersom du ikke har tilgang til internett, kan du svare på papirskjema som du kan be om å få fra barnehagen. Det fylles ut ett skjema for hvert barn i familien som har tilbud i barnehage.

Postadresse:
TRONDHEIM KOMMUNE
Oppvekstkontoret
Postboks 2300 Sluppen
7004 TRONDHEIM

Besøksadresse:
Erling Skakkes gate 14

Telefon:
+47 72 54 18 83

Telefaks:
+47 72 54 07 91

Organisasjonsnummer:
NO 942 110 464

E-postadresse: oppvekstkontoret.postmottak@trondheim.kommune.no

Internettadresse:

73558/11

Side 2 av 2

TRONDHEIM KOMMUNE
Oppvekstkontoret

Vår referanse
11/15057

Vår dato
12.04.2011

Side 2

Slik svarer du elektronisk via Internett

Dersom du har mottatt en e-post med lenke til undersøkelsen svarer du én gang for hvert av barna dine som går i barnehagen. Dersom du ikke har mottatt en egen e-post, kan dette skyldes at din e-postadresse ikke er oppdatert i Oppvekstkontorets datasystem. Dersom du har tilgang på en PC med internett, svarer du ved å gå inn på følgende nettadresse:

<https://web.questback.com/trondheimkommune/barnehage2011/>

Slik svarer du på papirskjema

Dersom du ikke har tilgang til internett, kan du ta kontakt med barnehagen for å få utlevert et papirskjema og en svarkonvolutt. Utfylt skjema legges i lukket konvolutt som leveres i barnehagen. Konvolutten skal merkes "Barnehageundersøkelsen 2011".

Frist for å svare er: Tirsdag 10. mai 2011.

Anonymitet

Undersøkelsen er anonym og Oppvekstkontoret tar ansvar for å ivareta anonymiteten. For de av dere som leverer svarkonvolutten i barnehagen, vil denne bli videresendt uåpnet til Oppvekstkontoret.

Resultatene

Rapport med resultater for den enkelte barnehage vil bli oversendt barnehagene i løpet av september/oktober 2011. Hovedrapport med samlet resultat for alle barnehagene, blir lagt ut på Trondheim kommunes nettsider: <http://www.trondheim.kommune.no>

Trenger du hjelp til utfyllingen?

Papirskjemaet er laget i en norsk og en engelsk versjon. Foreldre/foresatte som av språklige grunner ønsker hjelp til utfyllingen, kan kontakte barnehagen, som kan formidle tolkehjelp.

Eventuelle spørsmål retter dere til egen barnehage, eller til Oppvekstkontoret v/Gretha Tangen Pedersen, tlf. 72 54 25 42, e-post: gretha-tangen.pedersen@trondheim.kommune.no eller Anne Karin Baggerud, tlf. 72 54 25 33, e-post: anne-karin.baggerud@trondheim.kommune.no

På forhånd takk!

Ved å besvare undersøkelsen, bidrar du til at vi sammen kan skape en enda bedre barnehage for ditt barn.

Med hilsen
for TRONDHEIM KOMMUNE

Jorid Midtlyng
Kommunaldirektor

Trond G. Tronsen
Konst. enhetsleder Oppvekstkontoret

Spørreskjema

Side 1 av 4

Brukerundersøkelse for barnehager i Trondheim 2011

BRUKERUNDERSØKELSE FOR BARNEHAGER I TRONDHEIM 2011

OM UTFYLING AV SKJEMAET

Før utfylling ber vi deg legge merke til følgende:

- Det skal ikke føres navn på skjemaet.
- Undersøkelsen er anonym og Oppvekstkontoret tar ansvaret for å ivareta anonymiteten.
- Det fylles ut ett skjema for hvert barn i familien som har tilbud i barnehagen.
- Den av foreldrene som har daglig omsorg fyller ut skjemaet (der mor og far ikke bor sammen). Ved delt omsorg må foreldrene bli enige om hvem som fyller ut.
- "Vet ikke" kategorien brukes der du mener at du ikke har forutsetning for å svare.
- Svartskjemaet legges i lukket konvolutt og leveres i barnehagen som sørger for å videregående til Oppvekstkontoret. Se forøvrig informasjonsbrev fra Rådmannen.
- **Svarfrist 10.05.2011**

A. BAKGRUNNSINFORMASJON

Barnehagens navn:

Betalt/avtalt oppholdstid (timer pr. uke):

0-8 timer 9-16 timer 17-24 timer 25-32 timer 33-40 timer 41 og over

Bruk av den avtalte oppholdstiden i praksis:

- Ja, benytter som regel full tid hver dag
 Nei, benytter kortere oppholdstid 1-2 dager i uka
 Nei, benytter kortere oppholdstid 3-5 dager i uka
 Vet ikke/ikke aktuelt

Barnets fødselsår:

2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010

Hvilket år startet barnet i barnehagen?

2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011

Barnets morsmål er:

Norsk Annet morsmål. Oppgi hvilket: _____

Oppvekstkontoret Trondheim kommune

B. SERVICE I BARNEHAGEN

	Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/ vet ikke
Måten barnet blir møtt på ved levering.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Måten du blir møtt på ved levering og henting.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalets oppfølging av dine henvendelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheter for fleksible oppholdstider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvordan er personalets serviceinnstilling, samlet sett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. INFORMASJON

	Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/ vet ikke
Informasjon om barnets situasjon og opplevelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon om barnehagens årsplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon om barnehagens ukentlige aktiviteter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon om endringer i personalgruppen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon om bruk av vikarer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjonen på barnehagens nettsider.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Generell informasjon om din barnehage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Din egen innsats for å etterspørre informasjon.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Din egen innsats for å gi informasjon til barnehagen...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. MEDVIRKNING OG SAMARBEID

	Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/ vet ikke
Barnets mulighet til å påvirke sin egen hverdag i barnehagen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalets vilje til å lytte til ditt barns ønsker og behov.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalets vilje til å lytte til dine ønsker og behov... ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilgjengelighet for kontakt og samtale med personalet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilgjengelighet for kontakt og samtale med ledelsen i barnehagen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheter til å ta opp vanskelige tema i barnehagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dine muligheter til å påvirke utviklingen av tilbudet i barnehagen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Oppvekstkontoret Trondheim kommune

Brukerundersøkelse for barnehager i Trondheim 2011					
	Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/vet ikke
Hvordan foreldremøtene fungerer.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakt og samarbeid i barnets oppstartsfase.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ditt eget bidrag til samarbeidet med barnehagen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. KVALITET I BARNEHAGEN					
	Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/vet ikke
Barnets trivsel i barnehagen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barnehagens bidrag til barnets utvikling og læring.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barnehagen har tilstrekkelig med pedagogisk materiell.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barnehagens støtte til barnets språkutvikling.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilrettelegging for lek i barnehagen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilrettelegging for et godt sosialt miljø.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilrettelegging for fysiske aktiviteter.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilrettelegging i forhold til barnets alder.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kostholdet i barnehagen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalets omsorg for ditt barn.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalets faglige dyktighet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalets holdninger til barn.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalgruppens stabilitet over tid.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Åpningstiden i barnehagen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. FYSISKE FORHOLD I BARNEHAGEN					
	Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/vet ikke
Utstyr og leker.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sikkerheten i barnehagen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utearealene.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Innearealene.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renholdet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
oppvekstkontoret Trondheim kommune					

G. SAMLET OPPFATNING

	Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/ vet ikke
Samlet oppfatning av tilbudet du mottar i barnehagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H. GODE/POSITIVE FORHOLD I BARNEHAGEN

Nevn forhold du mener er spesielt gode/positive i barnehagen:

1: _____

2: _____

3: _____

I. FORHOLD SOM BØR FORBEDRES I BARNEHAGEN

Nevn forhold du mener bør forbedres i barnehagen:

1: _____

2: _____

3: _____

J. NOEN SPØRSMÅL OM BARNEHAGEBEHOVET

	Ja, ofte	Ja, en gang imellom	Nei	Vet ikke
Har du behov for et nattåpent barnehagetilbud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du behov for et kveldsåpent barnehagetilbud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ja	Nei		
Har du behov for barnehagetilbud hele sommeren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

**TAKK FOR AT DU TOK DEG TID TIL
OG SVARE PÅ UNDERSØKELSEN**

Oppvekstkontoret Trondheim kommune

Frekvenstabeller for alle barnehager samlet

Service i barnehagen

Tabell 15. Service i barnehagen.

		Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/ vet ikke	Sum
1. Måten barnet blir møtt på ved levering	Antall	4324	1681	315	83	4	6407
	%	67,5	26,2	4,9	1,3	0,1	100
2. Måten du blir møtt på ved levering og henting	Antall	3925	1968	412	81	10	6396
	%	61,4	30,8	6,4	1,3	0,2	100
3. Personalets oppfølging av dine henvendelser	Antall	4170	1673	356	105	73	6377
	%	65,4	26,2	5,6	1,6	1,1	100
4. Muligheter for fleksible oppholdstider	Antall	2718	1144	346	157	2018	6383
	%	42,6	17,9	5,4	2,5	31,6	100
5. Hvordan er personalets serviceinnstilling, samlet sett	Antall	4327	1705	268	83	18	6401
	%	67,6	26,6	4,2	1,3	0,3	100

Informasjon

Tabell 16. Informasjon.

		Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/ vet ikke	Sum
6. Informasjon om barnets situasjon og opplevelser	Antall	3488	2252	529	119	4	6392
	%	54,6	35,2	8,3	1,9	0,1	100
7. Informasjon om barnehagens årsplan	Antall	3955	1883	330	95	134	6397
	%	61,8	29,4	5,2	1,5	2,1	100
8. Informasjon om barnehagens ukentlige aktiviteter	Antall	4113	1714	431	126	8	6392
	%	64,3	26,8	6,7	2,0	0,1	100
9. Informasjon om endringer i personalgruppen	Antall	2595	2264	949	369	220	6397
	%	40,6	35,4	14,8	5,8	3,4	100
10. Informasjon om bruk av vikarer	Antall	1863	2489	1268	563	215	6398
	%	29,1	38,9	19,8	8,8	3,4	100
11. Informasjonen på barnehagens nettsider	Antall	1445	1706	846	406	1984	6387
	%	22,6	26,7	13,2	6,4	31,1	100
12. Generell informasjon om din barnehage	Antall	2968	2456	498	89	358	6369
	%	46,6	38,6	7,8	1,4	5,6	100
13. Din egen innsats for å etterspørre informasjon	Antall	2240	3325	586	37	207	6395
	%	35,0	52,0	9,2	0,6	3,2	100
14. Din egen innsats for å gi informasjon til barnehagen	Antall	3574	2567	165	13	76	6395
	%	55,9	40,1	2,6	0,2	1,2	100

Medvirkning og samarbeid
Tabell 17. Medvirkning og samarbeid.

		Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/ vet ikke	Sum
15. Barnets mulighet til å påvirke sin egen hverdag i barnehagen	Antall	3108	2185	267	60	766	6386
	%	48,7	34,2	4,2	0,9	12,0	100
16. Personalets vilje til å lytte til ditt barns ønsker og behov	Antall	3981	1585	219	54	539	6378
	%	62,4	24,9	3,4	0,8	8,5	100
17. Personalets vilje til å lytte til dine ønsker og behov	Antall	4213	1677	306	97	97	6390
	%	65,9	26,2	4,8	1,5	1,5	100
18. Tilgjengelighet for kontakt og samtale med personalet	Antall	4454	1496	323	71	43	6387
	%	69,7	23,4	5,1	1,1	0,7	100
19. Tilgjengelighet for kontakt og samtale med ledelsen i barnehagen	Antall	3264	1379	394	157	1197	6391
	%	51,1	21,6	6,2	2,5	18,7	100
20. Muligheter til å ta opp vanskelige tema i barnehagen	Antall	3442	1315	311	114	1204	6386
	%	53,9	20,6	4,9	1,8	18,9	100
21. Dine muligheter til å påvirke utviklingen av tilbudet i barnehagen	Antall	2130	2028	615	221	1380	6374
	%	33,4	31,8	9,6	3,5	21,7	100
22. Hvordan foreldremøtene fungerer	Antall	3102	2247	445	137	457	6388
	%	48,6	35,2	7,0	2,1	7,2	100
23. Kontakt og samarbeid i barnets oppstartsfase	Antall	4686	1221	282	108	89	6386
	%	73,4	19,1	4,4	1,7	1,4	100
24. Ditt eget bidrag til samarbeidet med barnehagen	Antall	3559	2520	154	10	135	6378
	%	55,8	39,5	2,4	0,2	2,1	100

Opplevd tjenestekvalitet (del 1)
Tabell 18. Opplevd tjenestekvalitet (del 1).

		Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/ vet ikke	Sum
25. Barnets trivsel i barnehagen	Antall	5194	1070	99	25	5	6393
	%	81,2	16,7	1,5	0,4	0,1	100
26. Barnehagens bidrag til barnets utvikling og læring	Antall	4580	1496	219	47	50	6392
	%	71,7	23,4	3,4	0,7	0,8	100
27. Barnehagen har tilstrekkelig med pedagogisk materiell	Antall	3561	1672	350	83	706	6372
	%	55,9	26,2	5,5	1,3	11,1	100
28. Barnehagens støtte til barnets språkutvikling	Antall	4109	1522	243	64	446	6384
	%	64,4	23,8	3,8	1,0	7,0	100
29. Tilrettelegging for lek i barnehagen	Antall	4790	1291	190	49	69	6389
	%	75,0	20,2	3,0	0,8	1,1	100

Opplevd tjenestekvalitet (del 2)

Tabell 19. Opplevd tjenestekvalitet (del 2).

		Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/ vet ikke	Sum
30. Tilrettelegging for et godt sosialt miljø	Antall	4705	1328	207	55	99	6394
	%	73,6	20,8	3,2	0,9	1,5	100
31. Tilrettelegging for fysiske aktiviteter	Antall	4268	1581	399	83	62	6393
	%	66,8	24,7	6,2	1,3	1,0	100
32. Tilrettelegging i forhold til barnets alder	Antall	4335	1552	297	71	133	6388
	%	67,9	24,3	4,6	1,1	2,1	100
33. Kostholdet i barnehagen	Antall	3835	1780	547	155	74	6391
	%	60,0	27,9	8,6	2,4	1,2	100
34. Personalets omsorg for ditt barn	Antall	4955	1188	182	33	29	6387
	%	77,6	18,6	2,8	0,5	0,5	100
35. Personalets faglige dyktighet	Antall	4395	1480	269	59	184	6387
	%	68,8	23,2	4,2	0,9	2,9	100
36. Personalets holdninger til barn	Antall	4974	1145	163	41	58	6381
	%	78,0	17,9	2,6	0,6	0,9	100
37. Personalgruppens stabilitet over tid	Antall	3201	1887	782	379	135	6384
	%	50,1	29,6	12,2	5,9	2,1	100
38. Åpningstiden i barnehagen	Antall	4147	1420	579	209	33	6388
	%	64,9	22,2	9,1	3,3	0,5	100

Fysiske forhold

Tabell 20. Fysiske forhold.

		Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/ vet ikke	Sum
39. Utstyr og leker	Antall	3325	2409	508	94	67	6403
	%	51,9	37,6	7,9	1,5	1,0	100
40. Sikkerheten i barnehagen	Antall	3753	1986	431	91	134	6395
	%	58,7	31,1	6,7	1,4	2,1	100
41. Utearealene	Antall	3450	1995	706	234	12	6397
	%	53,9	31,2	11,0	3,7	0,2	100
42. Innearealene	Antall	3040	2377	804	161	12	6394
	%	47,5	37,2	12,6	2,5	0,2	100
43. Renholdet	Antall	3403	2008	501	128	355	6395
	%	53,2	31,4	7,8	2,0	5,6	100

Samlet oppfatning av tilbudet du mottar i barnehagen

Tabell 21. Samlet oppfatning.

		Meget tilfreds	Delvis tilfreds	Delvis utilfreds	Meget utilfreds	Ikke aktuelt/ vet ikke	Sum
44. Samlet oppfatning av tilbudet du mottar i barnehagen	Antall	4426	1687	223	39	11	6386
	%	69,3	26,4	3,5	0,6	0,2	100

Spredning – alle barnehager samlet

Service i barnehagen

Tabell 22. Service i barnehagen – spredning.

	Laveste barnehagesnitt	Høyeste barnehagesnitt	Variasjonsbredde
1. Måten barnet blir møtt på ved levering	3,0	4,0	1,0
2. Måten du blir møtt på ved levering og henting	2,8	4,0	1,2
3. Personalets oppfølging av dine henvendelser	2,8	4,0	1,2
4. Muligheter for fleksible oppholdstider	2,0	4,0	2,0
5. Hvordan er personalets serviceinnstilling, samlet sett	3,0	4,0	1,0

Informasjon

Tabell 23. Informasjon – spredning.

	Laveste barnehagesnitt	Høyeste barnehagesnitt	Variasjonsbredde
6. Informasjon om barnets situasjon og opplevelser	2,6	4,0	1,4
7. Informasjon om barnehagens årsplan	2,0	4,0	2,0
8. Informasjon om barnehagens ukentlige aktiviteter	2,5	4,0	1,5
9. Informasjon om endringer i personalgruppen	2,0	4,0	2,0
10. Informasjon om bruk av vikarer	1,0	4,0	3,0
11. Informasjonen på barnehagens nettsider	1,0	4,0	3,0
12. Generell informasjon om din barnehage	2,3	4,0	1,8
13. Din egen innsats for å etterspørre informasjon	2,0	4,0	2,0
14. Din egen innsats for å gi informasjon til barnehagen	2,5	4,0	1,5

Medvirkning og samarbeid

Tabell 24. Medvirkning og samarbeid – spredning.

	Laveste barnehagesnitt	Høyeste barnehagesnitt	Variasjonsbredde
15. Barnets mulighet til å påvirke sin egen hverdag i barnehagen	2,7	4,0	1,3
16. Personalets vilje til å lytte til ditt barns ønsker og behov	2,8	4,0	1,2
17. Personalets vilje til å lytte til dine ønsker og behov	2,5	4,0	1,5
18. Tilgjengelighet for kontakt og samtale med personalet	3,0	4,0	1,0
19. Tilgjengelighet for kontakt og samtale med ledelsen i barnehagen	2,5	4,0	1,5
20. Muligheter til å ta opp vanskelige tema i barnehagen	2,0	4,0	2,0
21. Dine muligheter til å påvirke utviklingen av tilbudet i barnehagen	2,5	4,0	1,5
22. Hvordan foreldremøtene fungerer	1,0	4,0	3,0
23. Kontakt og samarbeid i barnets oppstartsfase	2,5	4,0	1,5
24. Ditt eget bidrag til samarbeidet med barnehagen	3,0	4,0	1,0

Opplevd tjenestekvalitet (del 1)

Tabell 25. Opplevd tjenestekvalitet (del1) – spredning.

	Laveste barnehagesnitt	Høyeste barnehagesnitt	Variasjonsbredde
25. Barnets trivsel i barnehagen	3,0	4,0	1,0
26. Barnehagens bidrag til barnets utvikling og læring	2,5	4,0	1,5
27. Barnehagen har tilstrekkelig med pedagogisk materiell	2,0	4,0	2,0
28. Barnehagens støtte til barnets språkutvikling	2,6	4,0	1,4
29. Tilrettelegging for lek i barnehagen	2,5	4,0	1,5

Opplevd tjenestekvalitet (del 2)

Tabell 26. Opplevd tjenestekvalitet (del2) – spredning.

	Laveste barnehagesnitt	Høyeste barnehagesnitt	Variasjonsbredde
30. Tilrettelegging for et godt sosialt miljø	3,0	4,0	1,0
31. Tilrettelegging for fysiske aktiviteter	2,5	4,0	1,5
32. Tilrettelegging i forhold til barnets alder	2,5	4,0	1,5
33. Kostholdet i barnehagen	2,6	4,0	1,4
34. Personalets omsorg for ditt barn	3,2	4,0	0,8
35. Personalets faglige dyktighet	1,7	4,0	2,3
36. Personalets holdninger til barn	3,0	4,0	1,0
37. Personalgruppens stabilitet over tid	1,7	4,0	2,3
38. Åpningstiden i barnehagen	1,5	4,0	2,5

Fysiske forhold

Tabell 27. Fysiske forhold - spredning.

	Laveste barnehagesnitt	Høyeste barnehagesnitt	Variasjonsbredde
39. Utstyr og leker	2,4	4,0	1,6
40. Sikkerheten i barnehagen	2,0	4,0	2,0
41. Utearealene	1,6	4,0	2,4
42. Innearealene	2,3	4,0	1,8
43. Renholdet	2,8	4,0	1,2

Samlet oppfatning av tilbudet du mottar i barnehagen

Tabell 28. Samlet oppfatning – spredning.

	Laveste barnehagesnitt	Høyeste barnehagesnitt	Variasjonsbredde
44. Samlet oppfatning av tilbudet du mottar i barnehagen	2,7	4,0	1,3