

PRESSEMEDDELELSE – DAGINSTITUTIONER 2013

DATO: 21. NOVEMBER 2013

RELEASE: KL. 09.00

EPSI DANMARK

GENERELLE RESULTATER - DAGINSTITUTIONER 2013

EPSIs undersøgelse 2013 af daginstitutioner er baseret på omkring 1.500 interviews i Norden, heraf cirka 200 interviews i Danmark. Interviewene bag undersøgelsen er gennemført som telefoninterviews i perioden d. 21. september – d. 12. november 2013. Respondenterne for undersøgelsen udgøres af forældre, som har mindst ét barn i en daginstitution (vuggestue, børnehave, integreret institution).

Høj tilfredshed med daginstitutioner

Generelt er forældrene i Danmark meget tilfredse med deres barns daginstitution. Branchen får høje ratings, hvilket også gør sig gældende i de nordiske lande som Finland, Norge og Sverige.

•

Højere tilfredshed med ikke-kommunale daginstitutioner end kommunale

Daginstitutioner, som drives ikke-kommunalt (privat, selvejende og puljeordning) har en højere tilfredshed blandt forældrene end de kommunale. Samme tendens ses i de øvrige nordiske lande.

•

Høje ratings på personale - lavere ratings på kost og faciliteter

Denne branche får særligt høje scores på personale og deres arbejde. Forældrene giver lavere karakterer til daginstitutionernes kosttilbud og faciliteter (lokaler, udearealer og legetøj).

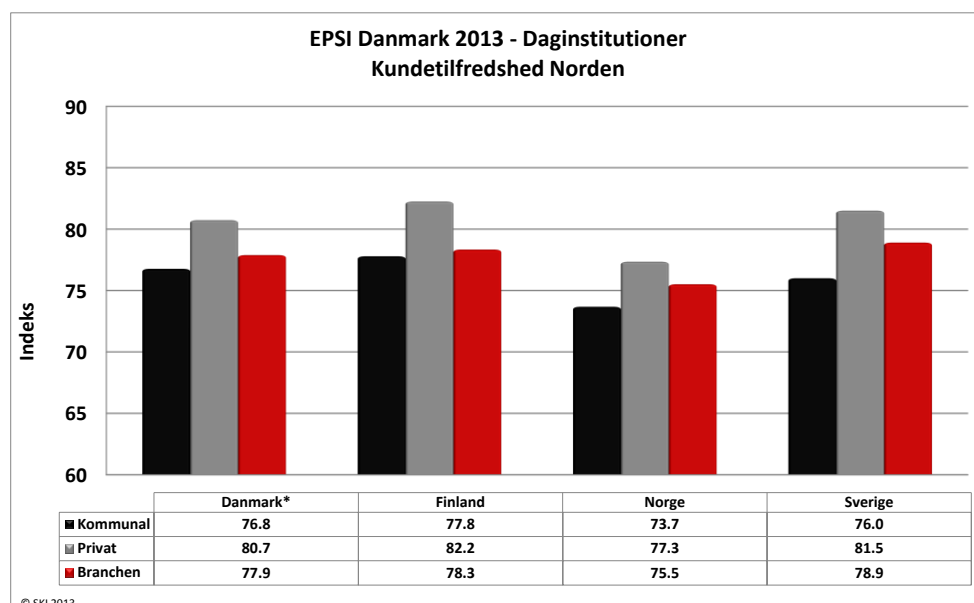
•

Ikke-kommunale daginstitutioner giver bedre service og mere værdi for pengene

Forældrene på de ikke-kommunale daginstitutioner oplever især et bedre servicetilbud samt mere værdi for pengene, sammenlignet med forældrene på de kommunale daginstitutioner. Yderligere er der særligt store forskelle på kvaliteten af institutionens ledelse samt på kommunikationen mellem institution og forældre, hvor de de ikke-kommunale institutioner præsterer markant bedre end de kommunale.

Kundetilfredshed Daginstitutioner Norden 2013

Tilfredsheden med daginstitutioner har EPSI målt i en årrække både i Norge og Sverige. Dette år inkluderes også Danmark og Finland. Resultatet kan således sammenlignes yderligere på nordisk niveau samt opdeles på kommunale og private daginstitutioner. I Danmark omfatter private institutioner de institutioner, der drives privat, er selvejende og i puljeordning. Tilfredsheden med daginstitutioner er på et højt niveau for alle lande i undersøgelsen. Høje scores på samme niveau ses i Danmark, Sverige og Finland, hvorimod Norge ligger på et noget lavere niveau. Tilfredsheden er højere for private end kommunale daginstitutioner for alle lande. Den største forskel er i Sverige. Se nedenstående graf, tilfredsheden i Norden 2013.

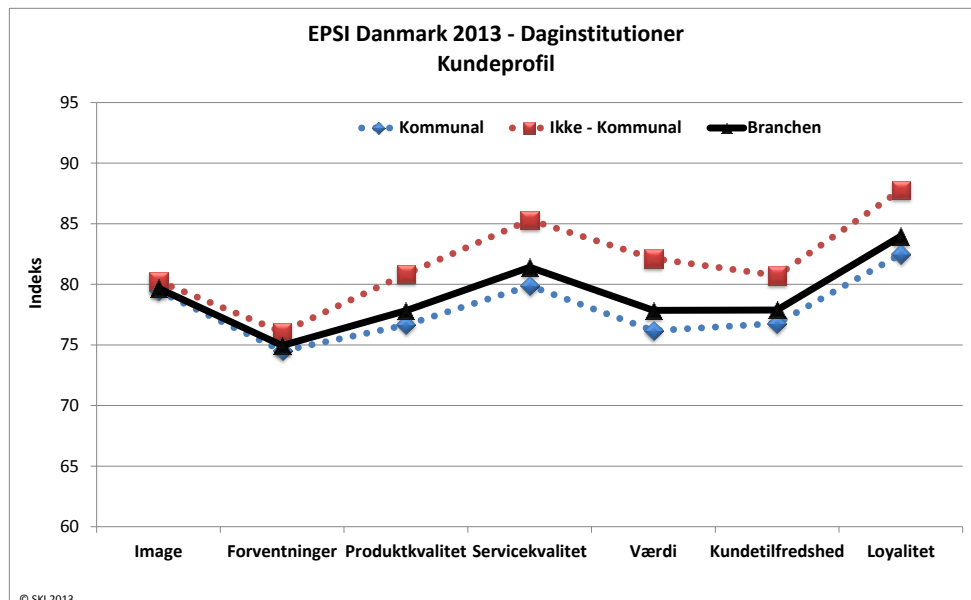


*Privat Danmark omfatter privat, selvejende og puljeordning

Daginstitutioner Danmark 2013

Dette er EPSI Danmarks første måling af forældrenes tilfredshed med daginstitutioner i Danmark. Resultatet er opdelt både på kommunalt og ikke-kommunalt niveau, og for branchen samlet. Grafen nedenfor viser de forskellige parametre som EPSI måler og opgør i en såkaldt kundeprofil.

Generelt får branchen høje ratings på de forskellige områder/aspekter. Branchen får den bedste vurdering på den oplevede kvalitet af service, på image og på loyalitet. Mens forskelle mellem institutioner, som drives kommunalt kontra ikke-kommunalt, især ses omkring den oplevede service og værdi for pengene. Derimod vurderes institutionerne på samme niveau, hvad angår image og forventninger.



EPSI Kundeundersøgelse

Kundetilfredshed og kundeloyalitet er to vigtige nøgletal for virksomheder og organisationer. Ud over at måle disse to nøgletal undersøges også 5 andre områder/aspekter i EPSI-modellen (image, forventninger, produktkvalitet, servicekvalitet samt værdi for pengene) for at forklare, hvad det er for faktorer, som gør kunderne tilfredse og loyale.

Samtlige indeks opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indeksværdi, des bedre oplever kunderne, at produkter og leverandører lever op til deres krav og forventninger. Gennemsnittet for virksomhederne findes normalt i området fra indeks 60 til 75. Virksomheder, som har et indeks på over 75 har en stærk position blandt sine kunder, mens virksomheder som har et indeks under 60 har en risiko for at miste sit kundeunderlag.

Interviewene bag undersøgelsen er gennemført som telefoninterviews i perioden d. 21. september – d. 12. november 2013 af Norstat Danmark. I alt er der gennemført omkring 1500 interviews i Norden hvoraf cirka 200 interviews i Danmark.

Respondenterne for undersøgelsen vedrørende daginstitutioner udgøres af forældre, som har haft mindst et barn i en daginstitution i løbet af de sidste 12 måneder. Hvert interview er gennemført på omkring 14 minutter.

I gennemsnit er fejlmarginen 3 enheder. Fejlmarginen viser sammen med middelværdien et konfidensinterval, som med en vis sandsynlighed dækker det resultat man ville få, hvis hele populationen blev spurgt. EPSI anvender som standard 95% sandsynlighed.

Forklaringsgraden er i gennemsnit 70 procent. Forklaringsgraden angiver, hvor meget af den samlede variation "tilfredshed", som kan forklares af modellen (i dette tilfælde image, forventninger, produktkvalitet, servicekvalitet og værdi for pengene).

Om EPSI

EPSI indsamler, analyserer og formidler informationer om kunders forventninger, opfattet kvalitet og vurdering af varer og tjenesteydelser. Informationen er vigtig for virksomheder, for branchen og for samfundet.

EPSI er en europæisk organisation, der udfører uafhængig og regelmæssig målinger af kundetilfredshed og kvalitet i forskellige brancher og lande. EPSIs arbejde begyndte i midten af 90'erne som et forskningsprojekt mellem flere europæiske handelshøjskoler og andre akademiske institutioner. Baseret på resultaterne af en undersøgelse iværksat af Europa-Kommissionen i 1998-1999, blev initiativet lanceret officielt i 2001 under navnet EPSI (Extended Performance Satisfaction Index). Danmark har gennemført disse målinger siden 1999.

For yderligere information besøg vores hjemmeside (www.epsi-denmark.org) eller kontakt;
Helene Söderberg, Direktør, telefon: 31 75 40 38, e-mail: helene.soderberg@epsi-rating.com