

# Skolefritidsordning

I innbyggerundersøkelsens første del svarte du at du hadde erfaring med skolefritidsordningen i løpet av de siste 12 månedene. Dersom du har flere barn i skolefritidsordningen samtidig, ber vi deg svare ut fra de erfaringene du har med skolefritidsordningen til ditt eldste barn.

Noen spørsmål vil kanskje være vanskelige å svare på, og i så fall kan du krysse av for "Vet ikke". Spørsmålene har svaralternativer gradert fra -3 til +3, der -3 er dårligste poeng og +3 er beste poeng. Sett et kryss i den ruten som best passer med det du mener. Bruk blå eller sort kulepenn.

Slik:  Ikke slik:  Krysser du i feil rute, fyll inn hele ruten slik:  og sett nytt kryss i riktig rute.

## Din bakgrunn og erfaring

### 1. Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

- Ut fra min erfaring som forelder
- Ut fra min erfaring som annen pårørende

### 2. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med skolefritidsordningen de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Både det å levere/hente barn i SFO, det å gå inn på SFOs nettsider, det å sende brev/e-post til SFO og det å ringe til SFO.

- 1 gang
- 2-5 ganger
- 6-12 ganger
- 13 ganger eller flere

### 3. Er det barnet du svarer for en gutt eller ei jente?

- Gutt
- Jente

### 4. Hvor stor er den skolefritidsordningen ditt barn bruker?

- Inntil 18 barn
- 19-54 barn
- 55-99 barn
- 100 barn eller flere

### 5. Går barnet ditt i en kommunal eller en privat skolefritidsordning?

- Kommunal eller annen offentlig SFO
- Privat SFO

### 6. Hva slags kontakt har du hatt med skolefritidsordningen de siste 12 månedene? Flere svar mulig

- Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt)
- Snakket med en ansatt på telefonen
- Sendt/mottatt brev på papir til/fra skolefritidsordningen
- Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
- Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra skolefritidsordningen
- Benyttet skolefritidsordningens selvbetjeningsløsninger på nett
- Vært i kontakt med skolefritidsordningen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
- Brukt skolefritidsordningens nettsider for informasjonshenting
- Annen kontakt
- Ingen kontakt

### 7. Hva har vært din mest brukte kontaktform med skolefritidsordningen de siste 12 månedene? Ett svar mulig

- Kontakt med de ansatte i skolefritidsordningen (ansikt til ansikt)
- Telefonkontakt
- Brev på papir
- Brev over nett (sikker digital post)
- E-post, melding via webskjema eller lignende
- Selvbetjeningsløsninger
- Vært på skolefritidsordningens nettsider

## Tilfredshet med skolefritidsordningen

8. Tenk på den skolefritidsordningen du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved skolefritidsordningen?

	Svært misfornøyd		0		Svært fornøyd		Vet ikke/Har ikke erfaring	
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
<b>Tilgjengelighet</b>								
Åpningstidene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avstanden til skolefritidsordningen fra der ditt barn bor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden på: - Telefonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Å få svar på brev/ e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Å få plass ved skolefritidsordningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Materielle forhold</b>								
Bygningens/-enes generelle tilstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokalenes generelle tilstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilretteleggingen for funksjonshemmede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skolefritidsordningen inneklime	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skolefritidsordningen uteareal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parkeringsforholdene ved henting og bringing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tilpasning</b>								
Antall barn pr. ansatt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Din mulighet til å påvirke tilbudet i skolefritidsordningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilretteleggingen for lekselesing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor trygt ditt barn er i skolefritidsordningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tilbudet</b>								
Det sosiale miljøet på skolefritidsordningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvaliteten på lekene og utstyret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktivitetstilbudet i skolefritidsordningen (lek, kultur, fritidsaktiviteter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skolefritidsordningens bruk av vikarer (stabilitet i personalet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tjenester på nett</b>								
Skolefritidsordningen internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9. Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

	Svært vanskelig		-1	0	+1	Svært lett		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2				+2	+3	
<b>Finne informasjon</b>								
Å finne frem til informasjon om skolefritidsordningen (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å finne informasjon om skolefritidsordningen tilbud på skolefritidsordningen internetsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kontakt</b>								
Å komme i kontakt med en veileder/kontaktperson som kan svare på ditt spørsmål/din sak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å legge fram din sak uforstyrret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Forstå</b>								
Å forstå:								
- Informasjonen på nettsiden til skolefritidsordningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Brev/e-post fra skolefritidsordningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Informasjon om regler (det ditt barn har rett på og eventuelt plikt til) knyttet til skolefritidsordningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hvordan skjemaer (søknadsskjemaer e.l.) fra skolefritidsordningen skal fylles ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Utføre oppgaver</b>								
Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å søke om plass på skolefritidsordningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å fremføre en klage til/på skolefritidsordningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 10. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i skolefritidsordningen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:

	Svært misfornøyd		-1	0	+1	Svært fornøyd		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2				+2	+3	
<b>De ansattes service</b>								
Å behandle deg med respekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å behandle ditt barn med respekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å lytte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å forklare beslutninger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å være imøtekommende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å gi veiledning/råd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 11. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (de som har mest kontakt med ditt barn) i skolefritidsordningen.

	Svært misfornøyd		-1	0	+1	Svært fornøyd		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2				+2	+3	
<b>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende forhold?</b>								
De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ansattes evne til å:								
- Informere om ditt barns muligheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Fremme ditt barns sosiale utvikling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Gi forebyggende informasjon (sikre god helse, forhindre skader o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Tilpasse tilbudet ut fra ditt barns behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Forhindre mobbing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 12. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i skolefritidsordningen.

I hvilken grad mener du de ansatte:

### De ansattes evne til å gi viktig informasjon

Gir deg nødvendig informasjon

Gjør det de kan for sikre det ditt barn har rett til

I svært  
liten grad

-3

-2

-1

0

+1

+2

+3

I svært  
stor grad

Vet ikke/Har  
Ingen mening

## Klagebehandling

### 13. Har du klaget på forhold ved skolefritidsordningen i løpet av de siste 12 månedene?

Ja, skriftlig

Ja, både skriftlig og muntlig

Ja, muntlig

Nei, har aldri klaget

➔ Gå til spørsmål 15

### 14. Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?

Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage

Selve behandlingen av din klage

Svært  
misfornøyd

-3

-2

-1

0

+1

+2

+3

Svært  
fornøyd

Vet ikke/Har  
Ingen mening

## Samlet tilfredshet med skolefritidsordningen

### 15. På hvilken måte vil du omtale denne skolefritidsordningen?

Svært  
negativt

-3

-2

-1

0

+1

+2

+3

Svært  
positivt

Vet ikke

### 16. Tenk tilbake på de erfaringene du har med skolefritidsordningen til ditt barn. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne skolefritidsordningen?

Svært  
misfornøyd

-3

-2

-1

0

+1

+2

+3

Svært  
fornøyd

Vet ikke

### 17. I hvilken grad pleier denne skolefritidsordningen å innfri dine forventninger?

I svært  
liten grad

-3

-2

-1

0

+1

+2

+3

I svært  
stor grad

Vet ikke

### 18. Tenk deg en ideell skolefritidsordning. Hvor nær opptil dette idealet er skolefritidsordningen du har erfaring med?

Svært fjernt  
fra idealet

-3

-2

-1

0

+1

+2

+3

Svært nær  
idealet

Vet ikke

### 19. Hvor stor eller liten tillit har du til denne skolefritidsordningen?

Svært  
liten tillit

-3

-2

-1

0

+1

+2

+3

Svært  
stor tillit

Vet ikke

Takk for hjelpen!