



BØRNE- OG
UNDERVISNINGSMINISTERIET



social og
indenrigsministeriet

Den landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse af folkeskolen og SFO 2020

Information til kommuner om resultater og
anvendelsesmuligheder

Introduktion til den landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse af folkeskolen og SFO

Initiativet om landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser

Nu foreligger resultaterne fra den første nationale brugerundersøgelse for folkeskolen og SFO. Med undersøgelsen er der skabt viden om forældrenes oplevelse af kvaliteten helt ned på den enkelte skole og SFO. Dermed leveres information til de kommunale politikere, ledere og medarbejdere, der giver et godt afsæt for det lokale arbejde – den lokale dialog – om udviklingen af kvaliteten i indsatsen.

Landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser er et initiativ i *Aftale om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor* fra februar 2019 mellem regering, KL og Danske Regioner.

Formålet med brugertilfredshedsundersøgelserne er at give politikere, ledere og medarbejdere i kommunerne et redskab til at inddrage brugernes perspektiver i deres arbejde med tilrettelæggelsen af den offentlige service.

Borgerne får samtidig adgang til undersøgelsens resultater på www.sim.dk.

Undersøgelsen af folkeskolen og SFO

Brugertilfredshedsundersøgelsen af folkeskolen og SFO undersøger forældrenes tilfredshed inden for følgende temaer:

- Undervisningen, herunder arbejdet med at motivere barnet til at lære, tilrettelægge undervisningen efter barnets behov og udfordre barnet fagligt.
- Trivsel, herunder arbejdet med at få barnet til at føle sig tryk og glad, skabe et godt socialt klima i klassen og skabe ro og orden i klassen.
- Det generelle samarbejde mellem forældrene og barnets lærere og pædagoger.
- Skolens indsats for at begrænse mobning.
- Skolens ledelse, herunder ledelsens arbejde med at forbedre det faglige niveau og ledelsens kommunikation til forældrene.
- Skolens indsats for at klæde barnet på til at vælge ungdomsuddannelse.
- SFO-spørgsmål, herunder om aktiviteterne i SFO'en, personalets indsats for at udvikle barnets sociale kompetencer og skabe kontakt med andre børn og samarbejdet mellem forældre og SFO'en.

For en række kommuner indgår desuden nogle kommunespecifikke spørgsmål, som kommunerne har haft mulighed for at vælge til.

Undersøgelsen indeholder også baggrundsspørgsmål. Disse går på, om barnet går i specialklasse, modtager særlig støtte eller primært taler dansk eller et andet sprog i hjemmet, samt om barnet går i indskolingen, på mellemtrinnet eller i udskolingen.

Resultater af brugertilfredshedsundersøgelsen af folkeskole og SFO

Den samlede tilfredshed med skoler på landsplan er 4,0. Figuren viser svarfordelingen på spørgsmålet "Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med dit barns skole?"



Den gennemsnitlige samlede tilfredshed i kommunerne varierer mellem 3,4 og 4,2 for skoler.

Der er højest tilfredshed med lærernes og pædagogernes indsats for at sikre, at barnet føler sig tryk og glad (landsgennemsnit: 4,1).

Der er lavest tilfredshed med ledelsens arbejde med at forbedre skolens faglige niveau (landsgennemsnit 3,6).

Den samlede tilfredshed med SFO på landsplan er 4,0. Figuren viser svarfordelingen på spørgsmålet "Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med dit barns SFO/fritidshjem?"



Den gennemsnitlige samlede tilfredshed i kommunerne varierer mellem 3,6 og 4,4 for SFO.

Der er højest tilfredshed med SFO'ens indsats for at få barnet til at føle sig tryk og glad (landsgennemsnit: 4,0).

Der er lavest tilfredshed med personalets håndtering af drillerier og konflikter (landsgennemsnit: 3,8).

Kilde: Danmarks Statistik, Rambøll

Mere information og inspiration til inddragelse af forældre og det gode forældresamarbejde kan findes i Børne- og Undervisningsministeriets inspirationsmateriale om Forældreinddragelse på Børne- og Undervisningsministeriets [EMU](#).

Kort om undersøgelsens metode

Folkeskoler og kommunale fritidshjem/SFO'er i alle kommuner er med i undersøgelsen, både almindelige folkeskoler og specialskoler, der fremgår af Danmarks Statistiks registre.

På hver skole er udtrukket en stikprøve på 300 forældre. Hvis skolen har mindre end 300 elever, er alle udtrukket til stikprøven. Cirka halvdelen af stikprøven består af forældre til børn i 0.-3. klasse, som altså er overrepræsenterede for at sikre nok svar til SFO-delen af undersøgelsen. Den anden halvdel af stikprøven består af forældre til børn i 4.-9. klasse. Stikprøven er også stratificeret efter baggrundsvariable som uddannelse og etnicitet. Hvis en forælder havde flere børn på samme skole, blev det yngste barn på skolen udvalgt som svarenhed for forælderen.

270.000 forældre blev udtrukket til undersøgelsen, hvoraf ca. **170.000 svarede**, hvilket giver en samlet **svarprocent på 63**. Danmarks Statistiks mål var en svarprocent på 52.

Dataindsamlingen forløb fra marts til juni 2020.

Kilde: Danmarks Statistik.

Brugertilfredshed som mål for kvalitet

Kvalitet og tilfredshed

Kvalitet i folkeskolen er mange ting. Blandt de kvalitetsmål, der allerede findes, er karaktergivning, kvalitetsrapporter og den årlige trivselsmåling blandt eleverne. Forældrenes tilfredshed med folkeskolen er et supplement til andre kvalitetsmål, men en vigtig indikator for den brugeroplevede kvalitet.

Hvad er tilfredshed?

Tilfredshed er ikke en given størrelse. Forældres tilfredshed med deres børns skole hænger både sammen med den "objektive" kvalitet, f.eks. målt som skolens resultater i trivselsmålingen eller karakterer ved afgangsprøven, men bestemmes også i høj grad af forældrenes forventninger til skolen og f.eks. den politiske debat om folkeskolen i kommunen.

Generelt afhænger brugeres forventninger f.eks. af tidligere oplevelser, kendskab til serviceniveau, konkrete behov og ønsker, men også brugernes holdning til den offentlige sektor. Brugernes oplevelse af service og kvalitet dannes i høj grad ud fra:

- Selve mødet mellem bruger og medarbejder/institution
- Resultatet af mødet
- Hvor nemt er det at modtage ydelsen

Har man børn i en meget populær skole, har man ofte højere forventninger til kvaliteten, og disse skoler kan derfor få lavere tilfredshedsresultater, selvom kvaliteten faktisk er højere end på andre skoler. Omvendt kan forældre blive positivt overraskede og have en høj tilfredshed med en skole, som de i udgangspunktet har meget lave forventninger til.

Styrken ved de landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser

En styrke ved de landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser er, at de giver indblik i tilfredsheden blandt et stort udsnit af forældre med fokus på at understøtte repræsentativitet, så det ikke kun er de ressourcestærke og artikulerede, der bliver hørt.

Der er tilfredshedsdata på skoleniveau i alle kommuner. Muligheden for at sammenligne med landsgennemsnit og andre kommuner gør det nemmere at tolke på resultaterne, om tilfredsheden er høj eller lav. Nogle kommuner har valgt at supplere de generelle nationale spørgsmål med egne lokale spørgsmål.

Undersøgelsen bygger på den samme spørgeramme som de tidligere sammenlignelige brugertilfredshedsundersøgelser på folkeskoleområdet.

Værd at huske om spørgeskemaundersøgelser

Undersøgelsens resultater er et øjebliksbillede. Når man besvarer et spørgeskema, gør man det ofte ud fra oplevelser lige nu og her eller sjældne oplevelser, som er lette at huske.

Netop denne undersøgelse er foretaget under nedlukningen i forbindelse med COVID-19 i marts og april 2020. Det betyder, at forældrene har haft nogle ret særlige oplevelser vedr. deres børns skole lige på det tidspunkt, hvor undersøgelsen blev lavet, hvis betydning ikke kan udelukkes. På webspørgeskemaet blev der tilføjet en tekst, som mindede forældrene om at svare på spørgsmålene i forhold til tiden før nedlukningen.

Brugertilfredshedsinformation som ledelsesværktøj

Brugertilfredshed og kvalitetsudvikling

Viden om brugertilfredsheden kan indgå på mange måder i kvalitetsudvikling og ledelse, både på det politiske niveau, i forvaltningen og på den enkelte skole.

På det politiske niveau kan resultaterne være udgangspunkt for politisk debat om, hvad der er vigtigt for borgerne, og om borgernes og kommunens prioriteringer stemmer overens. På den måde kan brugertilfredshedsundersøgelser være med til at pege på indsatsområder, som kan indgå i kommunens politisk fastsatte strategier og mål for folkeskolen.

I forvaltningen kan resultaterne bruges til at sammenligne kommunens skoler med hinanden eller med skoler uden for kommunen. Dashboardet gør det muligt at undersøge, hvordan tilfredsheden med skolerne ligger på de forskellige spørgsmål, og hvordan kommunens skoler ligger i forhold til hinanden. Skoler inden for en kommune er ofte vidt forskellige, og derfor kan det være relevant at sammenligne skoler på tværs af kommunegrænser. I den forbindelse kan de såkaldte ”skolefamilier”, som kan findes på Uddannelsesstatistik, bruges til at finde skoler, der har samme grundvilkår. Hvor der er kommunespecifikke spørgsmål, er det også muligt at se, hvordan skolerne klarer sig i forhold til kommunens specifikke mål.

På de enkelte skoler kan resultaterne give skoleledelsen og medarbejderne nye vinkler på skolens arbejde og konkrete opmærksomhedspunkter, som der kan arbejdes videre med. Resultaterne bør være udgangspunkt for en inkluderende dialog om, hvad der ligger bag, og hvordan der kan følges op. Undersøgelsens resultater viser, hvordan tilfredsheden ser ud, men ikke hvorfor. I opfølgningen er det derfor vigtigt at medarbejdere, skolebestyrelse og evt. forældre, som kan sætte resultaterne ind i en lokal kontekst, spiller en aktiv rolle.

Hvad skal man være opmærksom på?

Brugertilfredshedsundersøgelserne er et redskab for både medarbejdere, skoleledere, forvaltning og politikere. Ledelsesforskningen peger på forskellige faktorer, som har betydning for, om information og data om f.eks. brugertilfredshed bliver anvendt aktivt:

- Opbakning fra topledelse, politikere og eksterne interessenter signalerer, at anvendelse af ledelsesinformation er højt prioriteret og vigtigt.
- En udviklingskultur, hvor fejl er noget man lærer af (og ikke noget man straffer), fremmer lederne og medarbejdernes tilbøjelighed til at ville lære af data.
- Understøttelse i form af ressourcer, viden og tekniske værktøjer kan gøre informationen let at gå til og dermed fremme anvendelse og dialog.

Ledelsesforskningen har sat fokus på, hvordan man kan skabe bedre kvalitet og læring på en måde, der motiverer medarbejderne. Det er vigtigt, at medarbejdere og ledere deltager i en dialog om, hvad man kan lære af resultaterne og hvordan de skal følges op. Både ledere og medarbejdere skal føle ejerskab over undersøgelsen, f.eks. ved at relatere undersøgelsens temaer til skolernes værdier og mål samt lærernes professionelle normer.

Dashboardet

Resultaterne afrapporteres på nationalt niveau i en samlet landsrapport med rangering af kommunerne samt en kommunerapport til hver kommune med rangering af kommunens skoler. Som supplement til rapporterne har Danmarks Statistik udarbejdet et interaktivt dashboard til visning af resultaterne, som er sendt til alle kommuner som en Power BI-bog. Dashboardet giver mulighed for at dykke ned i resultaterne af undersøgelsen og se både gennemsnitlige scorer og svarfordelinger for alle skoler og kommuner på alle spørgsmål i undersøgelsen.

Resultaterne i dashboardet tolkes med det forbehold, at kun forskelle mellem skoler på over 0,5 (for skoler med 150 svar) og 0,75 (for SFO'er med 70 svar) i den gennemsnitlige tilfredshed betragtes som statistisk signifikante. Skolernes svarfordelinger kan bruges til at undersøge, hvad der ligger bag et gennemsnit på den enkelte skole, men kan ikke direkte sammenlignes mellem skoler.

Dashboardet er delt ind i forskellige sider. Dashboardets forside giver et geografisk overblik over tilfredsheden i de forskellige kommuner i form af et danmarkskort med mulighed for at zoome ind på bestemte landsdele. På gennemsnitssiden er der mulighed for at se nærmere på flere skoler eller kommuner ad gangen på alle spørgsmål inden for et bestemt tema. Svarfordelingssiden giver mulighed for at sammenligne to skoler eller kommuner ad gangen. Gennemsnitssiden er god til at give et større overblik, mens svarfordelingssiden er god til at dykke ned i interessante resultater og se, hvad der ligger bag de gennemsnitlige scorer i form af, hvor mange der har svaret i hver af de fem kategorier fra meget utilfreds til meget tilfreds. Det er dog vigtigt at være op-

mærksom på, at mens scorer for den gennemsnitlig tilfredshed kan sammenlignes mellem skoler (med visse forbehold omkring antal svar og størrelsen på forskellene), er svarfordelinger egnet til at uddybe resultater på den enkelte skole men kan ikke direkte sammenlignes på tværs af skoler.

Resultaterne kan desuden sorteres efter forskellige baggrundsvariable (én ad gangen), herunder om barnet går i specialklasse, modtager særlig støtte eller taler et andet sprog end dansk hjemmet, samt om barnet går i 0.-3. eller 4.-9. klasse. Det er også muligt at hente data i excel-format fra den Power BI-bog, der sendes til kommunerne, så kommunen kan lave egne analyser.

I de kommunespecifikke rapporter bliver kommunens samlede resultater på alle spørgsmål, inkl. evt. tilvalgsspørgsmål, rapporteret, og kommunens skoler rangeres efter deres score på spørgsmålene om samlet tilfredshed med skole og SFO. Dertil rapporteres kommunens samlede tilfredshed med skole og SFO på de fire baggrundsvariable, hvor klassetrinsvariablen er delt i indskoling, mellemtrin og udskoling. Landsrapporten præsenterer de samme resultater på landsplan og rangerer kommunerne efter deres score på spørgsmålene om samlet tilfredshed med skole og SFO.

Hvad er et godt resultat?

Brugertilfredshedsdata taler ikke for sig selv, og det er relevant at tænke over, hvor høj tilfredsheden skal være for at være ”god nok” og hvad man skal bruge som benchmark for et godt resultat.

Dashboardet giver mulighed for at sammenligne skoler og kommuner og få et overblik over, hvordan kommunens skoler klarer sig i forhold til hinanden og i forhold til andre skoler og kommuner. Variationer i resultaterne kan tolkes på forskellige måder. På alle skoler vil der være områder, hvor tilfredsheden ligger højt, og andre områder hvor den ligger knap så højt.

For at finde ud af, hvad man skal fokusere på i kvalitetsarbejdet, kan det både være relevant at sammenligne spørgsmålene inden for den enkelte skole og at sammenligne med andre skoler i kommunen eller hele landet. Hvis man sammenligner inden for den enkelte skole, kan man f.eks. se på, hvor høj tilfredshed der er med skolens mobbeindsats sammenlignet med, hvor høj tilfredshed der er med skolens arbejde med at sikre trivsel. Man kan også vælge at sammenligne tilfredsheden med skolens mobbeindsats med den gennemsnitlige tilfredshed med mobbeindsatsen på andre skoler i kommunen. Forskellige måder at sammenligne på kan lede til forskellige konklusioner.

Gennemsnitlig tilfredshed kan dække over mange ting, hvorfor det også kan være relevant at se på spredning af svarene. Der er mange skoler, der har en gennemsnitlig samlet tilfredshed på ca. 4, som kan dække over forskellige svarfordelinger. På nogle skoler dækker det over, at de fleste har svaret 4 (tilfreds) og at kvaliteten opleves rimelig ens af de fleste forældre. På andre skoler kan det dække over større spredning, hvor mange

har svaret i yderkategorierne meget tilfreds og meget utilfreds, og hvor forældrene altså har meget forskellige oplevelser af kvaliteten. Det kan i sig selv være interessant at undersøge nærmere, hvad der ligger bag diskrepans i svarene. Det er dog i den forbindelse værd at nævne, at på skoler med mange svar vil svarene med større sandsynlighed være normalfordelte omkring gennemsnittet med lavere spredning, hvilket også ses i resultaterne af undersøgelsen.