

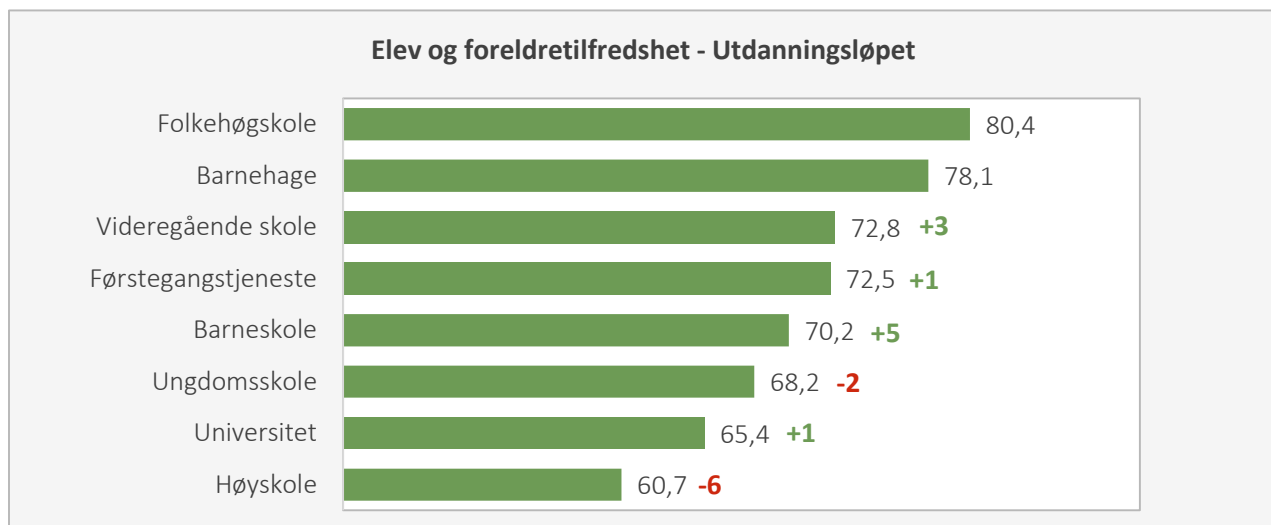


## Utdanningssektoren 2020

### Barnehagene og folkehøgskolene best igjen

2020 har vært et helt spesielt år, også i utdanningssektoren. Perioder med stengte barnehager og skoler, hjemme- og fjernundervisning, samt innføringen av diverse smitteverntiltak har satt sektoren på prøve og skapt nye behov og forventninger ute blant foreldre, elever og studenter. EPSI Rating har fullført en ny og omfattende studie av foreldre- og elevtilfredsheten med utdanningstilbudet i barnehage, skole og høyere utdanning. Tilbakemeldingene viser nok en gang at tilfredsheten varierer en hel del i utdanningssektoren. Folkehøgskolene og barnehagene rundt om i landet får meget gode tilbakemeldinger. Målingen viser dessuten en generell positiv trend i grunnskolen og i den videregående skolen, mens høyere utdanning totalt sett faller litt tilbake sammenlignet med i fjor.

**FIGUR 1** Tilfredshet utdanningsløpet 2020



Tall til høyre for indeksverdien viser utviklingen fra i fjor. Endringer under 1 punkt, vises ikke.

#### Pandemien setter omstillingsevnen på en prøve

Koronapandemien gjør 2020 til et år utenom det vanlige, også for elever og studenter rundt om i Norge. Hjemmeskole og fjernundervisning ble brått en realitet i mars måned og avslutningen på skoleåret 2019/2020 ble ganske annerledes enn planlagt. Slik har evnen til omstilling virkelig blitt satt på prøve i hele utdanningssektoren.

I denne undersøkelsen har vi spurt foreldre, elever og studenter om hvordan de opplever at de ulike utdanningsinstitusjonene har håndtert koronasituasjonen. De som jobber i undervisningssektoren har fått mye ros for måten de har tilpasset seg en helt ny og vanskelig situasjon. Totalt sett er tilbakemeldingen god, men resultatene tyder på at opplevelsen varierer.

Foreldre med barn i barnehage er jevnt over meget godt fornøyde med koronahåndteringen. Grunnskolen og den videregående skolen får også bra tilbakemeldinger, mens studenter ved universitetene og høyskolene rundt om i landet ikke er fullt så imponerte.

**TABELL 1** Hvordan ble koronasituasjonen håndtert?

Barnehage	81,9
Folkehøgskole	75,3
Videregående skole	74,1
Barneskole	73,1
Ungdomsskole	71,7
Universitet	67,5
Høyskole	62,5

## BARNEHAGENE

Dette er EPSIs 12. måling av foreldretilfredsheten med barnehagene i Norge. Studien baserer seg på intervjuer med et tilfeldig utvalg av personer som har barn i barnehage. I løpet av intervjuet stilles det en rekke spørsmål om foreldrenes opplevelse og erfaringer med barnehagen.

### Barna trives i barnehagene

Årets måling viser at foreldretilfredsheten med barnehagene ligger på samme høye nivå som i fjor. De fleste mener at barnehagene har dyktige ansatte som viser god omsorg for barna. Foreldrene forteller dessuten at de som jobber i barnehagene både er vennlige og imøtekommende, og at kommunikasjonen mellom barnehagene og dem som foreldre fungerer godt. 3 av 4 foreldre opplever at barna deres trives svært godt i barnehagen, og majoriteten av foreldrene svarer dessuten at de vil anbefale barnehagen til venner og kjente.

### Private barnehager best

Både privat og kommunalt drevne barnehager får gode skussmål, men også i år er det de private barnehagene som samlet sett får den beste tilbakemeldingen fra foreldrene. Analysen viser at de private barnehagene gjennomgående får noe bedre tilbakemeldinger enn de kommunale. De største forskjellene mellom private og kommunale barnehager gjelder kvaliteten på mat og kosthold i barnehagen og på barnehagenes uteaktiviteter og turer.

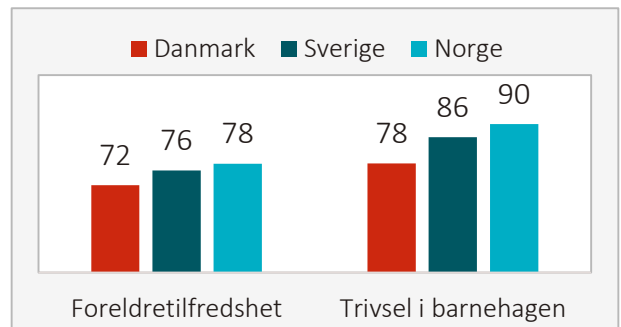
De private barnehagene fremstår dessuten som mer innovative og nytenkende enn de kommunale barnehagene. På spørsmål om kompetansen til de ansatte, omsorgen de ansatte viser overfor barna, miljøet i barnehagen og om barnet trives i barnehagen er det kun mindre forskjellene mellom de kommunale og private barnehagene.

I intervjuet er foreldrene også spurt om hvordan de opplever barnehagenes håndtering av koronakrisen. Svarene forteller at de aller fleste er meget godt fornøyd med måten krisen er håndtert.

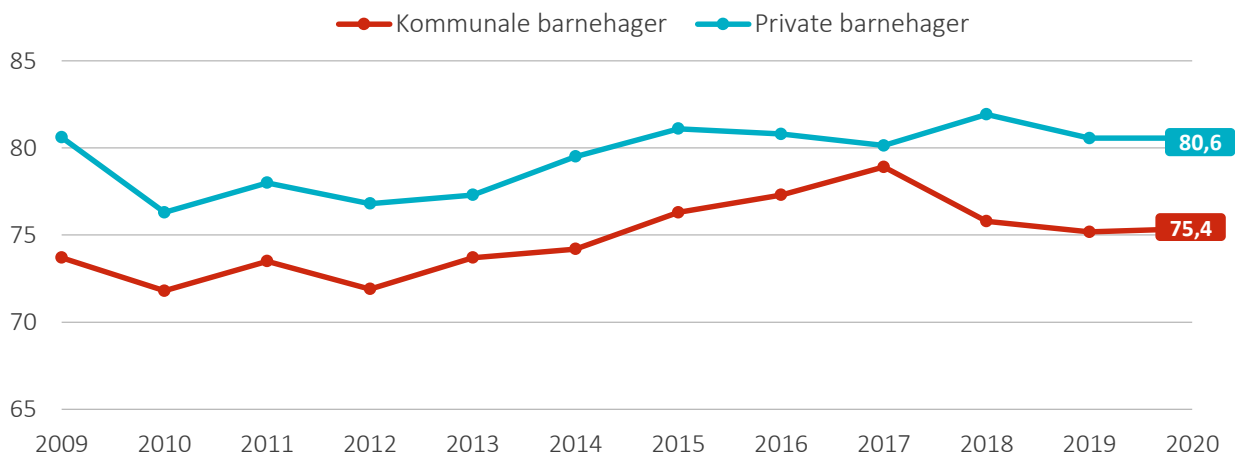
### Best i Skandinavia

EPSI har også gjennomført tilsvarende måling i Danmark og Sverige, og resultatene viser at det også i år er de norske foreldrene som er mest fornøyd med barnehagene. Tilbakemeldingen tilsier også at barna i de norske barnehagene er de som trives aller best.

FIGUR 2 Skandinavisk sammenligning



FIGUR 3 Kundetilfredshet barnehagene 2009-2020



## GRUNNSKOLEN OG DEN VIDeregÅENDE SKOLEN

Pandemien har i stor grad påvirket undervisningssituasjonen for lærere og elever. Hjemmeskole og fjernundervisning ble brått en realitet da samfunnet stengte ned i mars. Tilbakemeldingen tyder på at foreldrene er ganske godt fornøyde med måten krisen ble håndtert, og tyder på at skolene har klart å tilpasse seg den nye hverdagen på en bra måte.

EPSI-målingen viser at tilfredsheten blant foreldre med barn i grunnskolen samlet sett stiger noe sammenlignet med i fjor. Foreldrene opplever at både det sosiale miljøet på skolene og kommunikasjonen mellom skolene og foreldrene har blitt bedre.

Foreldrene svarer dessuten at de i større grad enn før opplever å bli holdt godt informert om leksene som barnet får tildelt. I barneskolen sier 82 % seg enig i at de holdes godt informert om leksene, mens tilsvarende tall i fjor var 66 %.

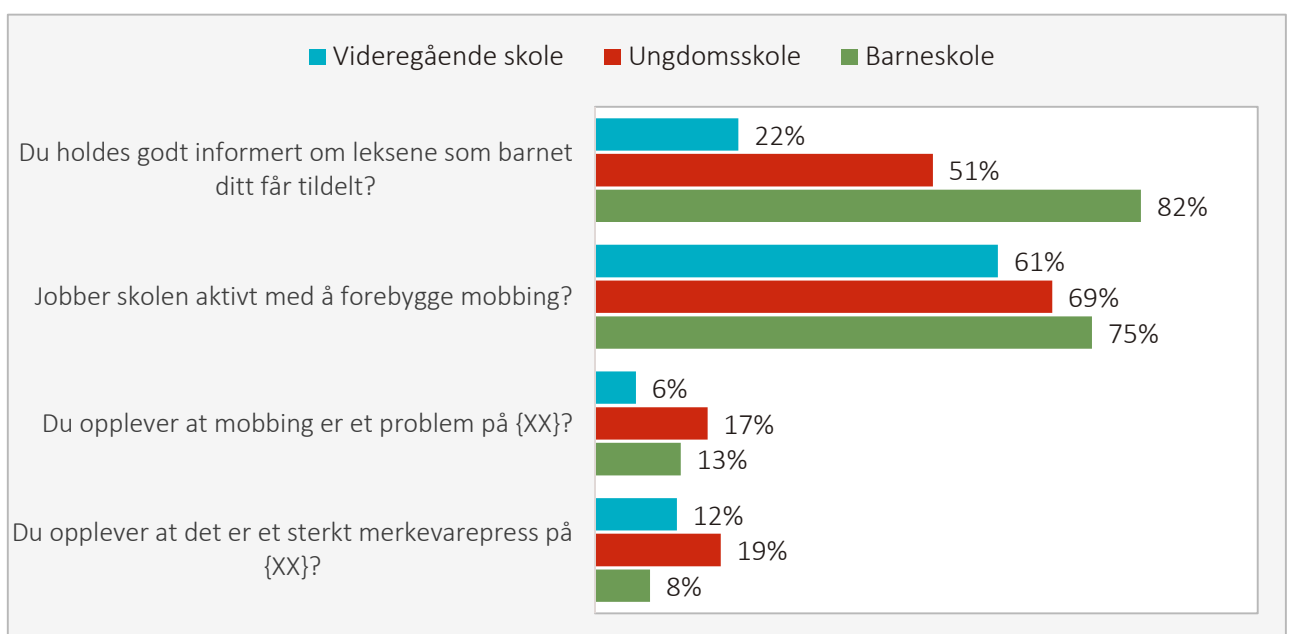
Dette kan være et resultat av at foreldrene i løpet av tiden med hjemmeskole har fulgt barna tettere

og fått større innblikk i skolehverdagen gjennom økt bruk av skolens nettportaler og tettere kommunikasjon med skolene.

Også den videregående skolen kan vise til framgang i foreldretilfredsheten. Foreldrene opplever at det sosiale miljøet er bedre enn på samme tid i fjor. Også disse foreldrene svarer at de er bedre innsatt i leksene til barna i årets studie.

Tilbakemeldingen fra foreldre med barn i ungdomsskolen er noe svakere enn i fjor. Hvilken effekt koronakrisen har hatt er vanskelig å si, men ungdomsskolenes samlede koronahåndtering vurderes litt dårligere enn for både barneskolene og videregående skolene (se tabell 1). I en tid med hjemmeskole, vil barneskoleelever i mange tilfeller være avhengig av foreldrene, mens videregående elever trolig evner å være mer selvgående og selvstendige. Situasjonen for ungdomsskoleelevene er muligens noe mere uklar. Disse elevene er muligens ikke fullt så selvstendige som videregående elevene, og får kanskje i mindre grad hjelp med oppgaver i en hjemmeskolesetting. Det er uansett tydelig at mange foreldre med barn i ungdomsskolen forventer at både de og deres barn bør følges bedre og tettere opp fra skolene.

**FIGUR 4** Andelen foreldre som svarer at de er enig i påstandene



## FOLKEHØGSKOLE OG HØYERE UTDANNING

Koronakrisen har preget hverdagen og studietiden til norske studenter. Mange forelesninger er ført over på nett, noe som igjen betyr at det har vært mindre kontakt mellom studentene. Dette i kombinasjon med strenge regler for sosial distansering har påvirket studieopplevelsen, men hvilken effekt har det hatt på tilfredsheten?

Denne delen av EPSI-studien baserer seg på intervjuer med studenter/elever ved norske universiteter, høyskoler, folkehøgskoler samt personer som har vært inne til førstegangstjeneste. Årets måling viser en nedgang i tilfredsheten blant studentene ved høyskolene, mens tilbakemeldingene til Universitetene og Folkehøgskolene er tilnærmet lik den de fikk i fjor. I relasjon til dette, kan det virke til at skolene (især høyskolene) ikke har evnet å følge opp eller kommunisere godt nok med studentene. Det faktumet at det er mindre kontakt mellom studentene både på og utenom skolen gjør at det

sosiale miljøet vurderes dårligere enn før både på høyskoler og universiteter, noe som er med på å svekke totalinntrykket.

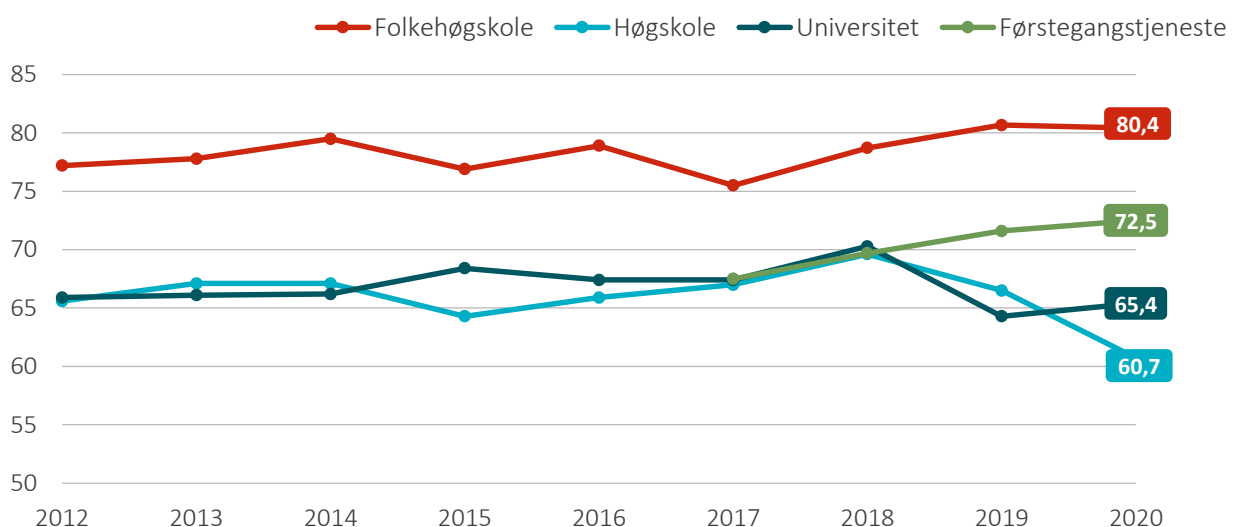
### Året på Folkehøgskole overgikk forventningene

Folkehøgskolene rundt om i Norge forsetter å skape gode elevopplevelser. En elevtilfredshet på 80 er svært bra, ikke minst i et år der pandemien satte sitt preg på deler av skoleåret.

Tilbakemeldingen som folkehøgskolene får fra fjorårets elever er nok en gang meget gode, og atskillig bedre enn for Universiteter og Høyskoler. Folkehøgskoleelevene er svært begeistret over det sosiale miljøet på skolen. Faglærerne får dessuten gode tilbakemeldinger både med tanke på kompetanse og til deres evne til å engasjere elevene.

I det store og hele evner folkehøgskolene å levere på forventningene og vel så det. Videre forteller studien at året på folkehøgskole har bidratt til personlig utvikling, det har gitt verdifulle bekjentskaper og nettverk, samt gjort elevene mer selvstendige.

**FIGUR 5 Kundetilfredshet folkehøgskolene og høyere utdanning 2010-2020**



## OM EPSI RATING

EPSI Rating er en leverandør av uavhengige kundetilfredshetsanalyser, og er en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering av produkter og tjenester. Det norske selskapet er en del av EPSI Rating Group som gjennomfører kundetilfredshetsstudier i hele Norden og i flere andre europeiske land. I Sverige jobber vi under navnet Svenskt Kvalitetsindex – SKI.

### Hvordan beregnes kundetilfredsheten?

EPSI-studiene er erfaringsbaserte målinger der de faktiske kundene intervjues angående deres kundeopplevelse. EPSIs modellanalyse, som er utviklet ved Handelshøgskolen i Stockholm, ligger til grunn for målingen. Modellanalysen henter frem informasjon og innsikt i forhold til hvem som er tilfredse eller utilfredse, og hva som skal til for å opprettholde og styrke kundetilfredsheten.

Den helhetlige analysen av brukeropplevelsen presenteres i en bransjerapport og i tilhørende presentasjoner for bedrifter som ønsker det. I tillegg til kundetilfredshet og kundelojalitet så måler EPSI også fem andre områder (aspekter) som bidrar til å forklare hva som gjør kunder tilfredse og lojale. Hvert aspekt består av et antall underliggende spørsmål. Figuren nedenfor viser de aspekter som EPSI-modellen bygger på.

## OM STUDIEN

Intervjuene ble gjennomført i november måned. Intervjuarbeidet er utført av Norstat AS. Det er gjennomført nesten 1300 intervjuer. Spørreskjemaene som benyttes inneholder en mengde spørsmål og har som hensikt å avdekke kunde og elevtilfredsheten i størst mulig grad, og ett intervju kan ta opptil 12 minutter. Spørsmålene besvares på en skala fra 1-10 der 1 betyr "ikke fornøyd / ikke enig" og 10 betyr "svært fornøyd / helt enig", og resultatene gjøres deretter om til en indeksverdi mellom 0 og 100. Jo høyere indeksverdi desto bedre anser foreldre og elever/studentene at tjenesten oppfyller deres krav og forventninger. En indeksverdi over 75 tilsier en høy tilfredshet. Jevnt over så kan man si at forskjeller innen kundetilfredshet på 3,0 indeksenheter eller mer er signifikant. At en differanse er statistisk signifikant innebærer at man med en viss grad av sikkerhet (konfidens) kan si at forskjellen mellom to indeksverdier er for stor til å være et resultat av tilfeldigheten.

### For mer informasjon, ta kontakt med:

Fredrik Høst, Daglig leder EPSI Rating Norge

- › fredrik.host@epsi-norway.org
- › +47 48 86 76 01

