

EPSI Rating har nok en gang gjennomført en undersøkelse der målsetningen er å avdekke hvor tilfredse foreldre, elever og studenter er med barnehager, skoler og høyere utdanningsinstitusjoner. Nesten 1300 foreldre, elever og studenter er blitt intervjuet i løpet av høsten, og studien tar for seg utdanningsløpet fra barnehage til og med høyere utdanning. Som så mange ganger før viser studien at tilfredsheten varierer en hel del gjennom utdanningsløpet. Det er barnehagene rundt om i Norge får de beste tilbakemeldingene i årets måling. Foreldretilfredsheten med de norske barnehagene holder seg stabilt høyt, og ifølge foreldrene så trives de aller fleste barna meget godt i sine barnehager. Om vi sammenligner de norske resultatene med tilsvarende undersøkelse i Danmark, Finland og Sverige, viser studien at det er foreldre med barn i norske barnehager som er de mest tilfredse.

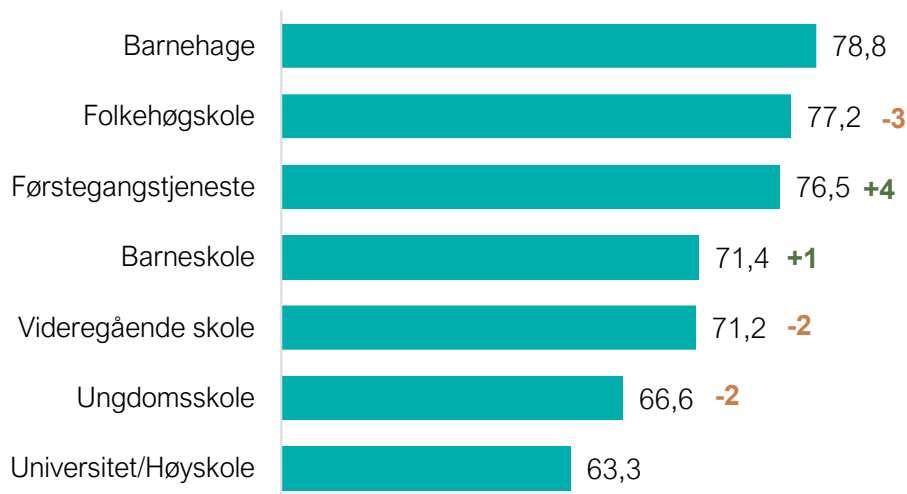
Elever ved norske folkehøgskoler er også meget godt tilfredse med året på folkehøgskole. Kompetente og engasjerte lærere i kombinasjon med godt sosialt miljø bidrar til at mange sitter igjen med et minne for livet. Majoriteten av elevene svarer at de gjerne anbefaler et år på folkehøgskole til andre.

EPSI har også vært i kontakt med personer som har vært inne til førstegangstjenesten i løpet av 2020/2021, og tilbakemeldingen tyder på at den erfaringen de har hatt er bedre enn før. Når det gjelder universiteter og høyskoler viste fjorårsstudien at koronakrisen svekket studentenes totalinntrykk med utdanningsinstitusjonene. Årets måling viser at universiteter og høyskoler ikke har klart å korrigere for nedgangen i fjor, noe som betyr at studentene er de minst tilfredse i denne studien.

Koronapandemien gjorde 2020 til et år helt utenom det vanlige, og satte hele sektoren på en prøve. Også 2021 har blitt preget av koronakrisen, og vi har også i år spurt foreldre, elever og studenter om hvordan de opplever at de ulike utdanningsinstitusjonene har håndtert koronasituasjonen. Med unntak av universitetene og høyskolene viser resultatene at krisen har blitt håndtert på en bedre måte enn i 2020.

Koronahåndtering	2020	2021
Barnehage	81,9	87,2
Folkehøgskole	75,3	75,5
Videregående skole	74,1	76,0
Barneskole	73,1	80,6
Ungdomsskole	71,7	76,1
Universitet/Høyskole	65,0	65,4

FIGUR 1 Tilfredshet - Utdanningsløpet 2021



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

BARNEHAGENE

For 13. gang har EPSI gjennomført en måling av foreldretilfredsheten med barnehagene i Norge. Undersøkelsen, som baserer seg på intervjuer med et tilfeldig utvalg av drøyt 500 personer som har barn i barnehage, forteller at foreldretilfredsheten holder seg stabilt høy. Det at flertallet av de spurte også svarer at de ville valgt samme barnehage på nytt den dag i dag, og at de gjerne anbefaler barnehagen til venner og kjente, er også en bekreftelse på at foreldrene er meget godt fornøyde.

Trivsel i barnehagene

De fleste foreldre opplever at barnehagene har dyktige ansatte som viser god omsorg for barna. 93% av foreldrene er av den oppfatningen at barna deres enten trives godt eller svært godt i barnehagen. Foreldrene opplever dessuten at de som jobber i barnehagene er vennlige og imøtekommende, og at kommunikasjonen mellom barnehagene og dem fungerer svært bra.

Private barnehager best

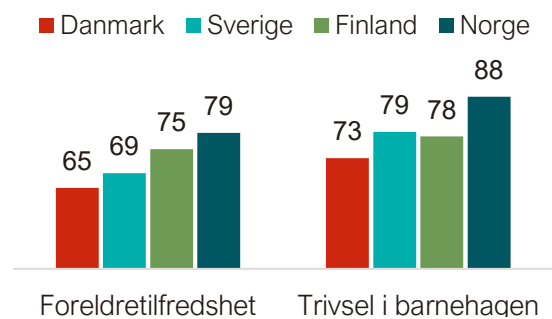
Både privat og kommunalt drevne barnehager får gode skussmål, men nok en gang er det de private barnehagene som får de aller beste tilbakemeldingene fra foreldrene. Dog ses det at tilfredsheten blant foreldre med barn i kommunale barnehagene øker, noe som betyr at forskjellen i foreldretilfredsheten er mindre enn på lenge.

I løpet av intervjuet stilles det drøyt 50 spørsmål om foreldrenes opplevelse og erfaringer med barnehagen. Resultatene viser at foreldre med barn i private barnehager jevnt over kommer med noe bedre tilbakemeldinger til sine barnehager. Den største differansen mellom private og kommunale barnehager finner vi på spørsmål som omhandler mat og kosthold, samt på barnehagenes uteaktiviteter og turer. Forskjellen er minst på spørsmål som er av mer mellommenneskelig karakter, som for eksempel på kommunikasjonen mellom de ansatte og foreldrene, mottakelsen ved levering og henting, og på barnas trivsel i barnehagen.

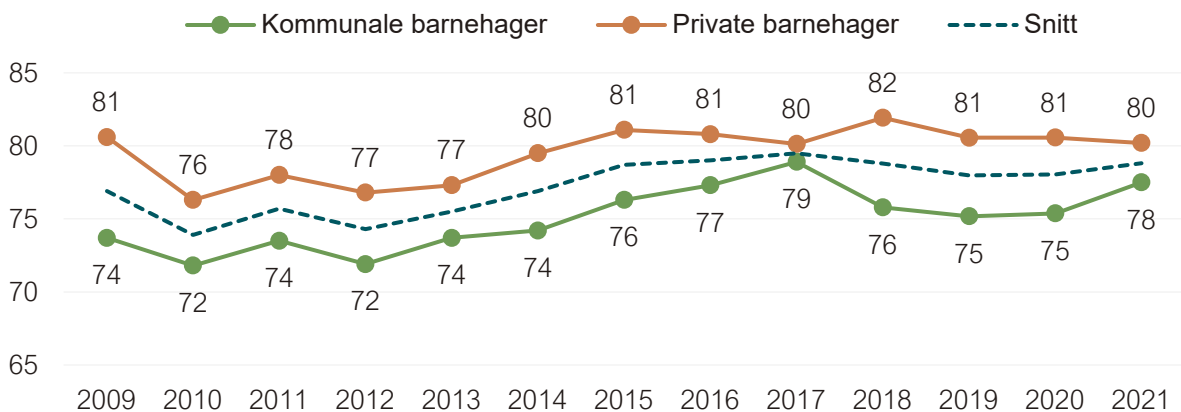
Norske barnehager best i Norden

EPSI har også gjennomført tilsvarende målinger i Sverige, Danmark og Finland. Resultatene viser at tilfredsheten blant foreldre med barn i barnehage varierer mellom landene, og at det nok en gang er de norske barnehagene som, i følge foreldrene, gjør det best.

FIGUR 2 Nordisk sammenligning



FIGUR 3 Kundetilfredshet barnehagene 2009-2021



GRUNNSKOLEN OG DEN VIDEREGÅENDE SKOLEN

Tilfredsheten blant foreldre med barn i grunnskolen og i den videregående skolen holder seg relativt stabil. For barneskolen kommer det frem at foreldrene opplever at det sosiale miljøet på skolene er blitt noe dårligere sammenlignet med tidligere år. Lærerne får derimot bedre tilbakemeldinger. Ifølge foreldrene har lærerne blitt bedre på det å følge opp barna, og på det å engasjere elevene.

Tilfredsheten blant foreldre med barn i ungdomsskolen går noe tilbake fra i fjor, og også her tyder tilbakemeldingene på at det sosiale miljøet på skolene er blitt noe svakere. Kommunikasjonen mellom skolene og foreldrene vurderes jevnt over som god, men til tross for dette svarer 20% av de spurte at de holdes for dårlig informert om leksene barna får tildelt.

Når det gjelder den videregående skolen er tilbakemeldingene relativt gode, selv om resultatet er noe svakere enn i fjor. I motsetning til i grunnskolen, opplever foreldrene at det sosiale miljøet på skolene har bedret seg over det siste året. Dog så tyder tilbakemeldingen på at foreldrene føler at oppfølging av elevene har blitt dårligere, og at kommunikasjonen mellom

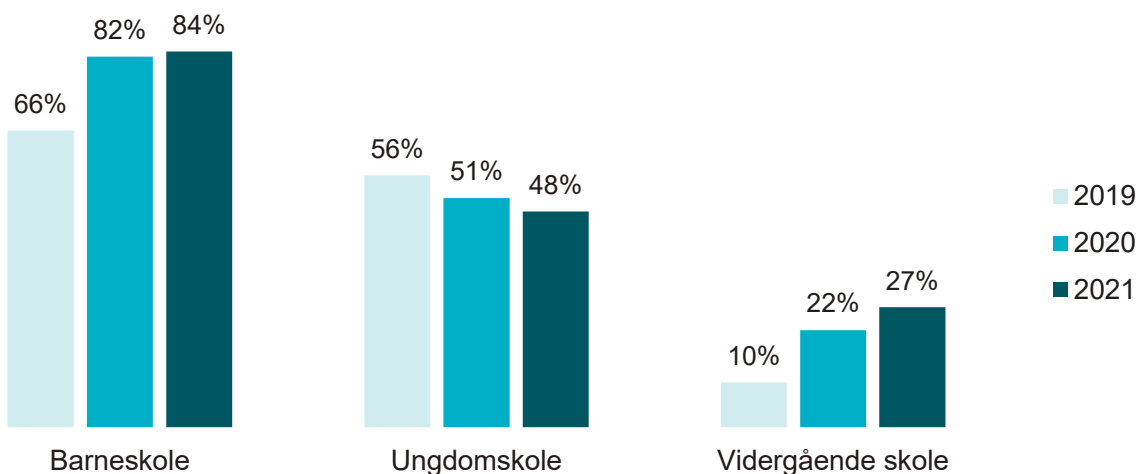
skolen og foreldrene har svekket seg over det siste året.

I forbindelse med undersøkelsen er også hentet inn svar på spørsmål om merkevarepress, info om lekser og mobbing. Resultatene viser at det ikke er større endringer i dette over de siste tre årene.

FIGUR 4 Andelen foreldre som svarer at de er enig i påstandene (2021):

	Det er et sterkt merkevarepress på skolen?	Mobbing er et problem på skolen?	Skolen jobber aktivt med å forebygge mobbing?
Barne-skolen	8 %	21 %	81 %
Ungdoms-skolen	17 %	13 %	72 %
Videregående skole	12 %	6 %	46 %

FIGUR 4 Andelen foreldre som svarer at de er enig i påstandene «Du holdes godt informert om leksene som barnet ditt får tildelt?»



FOLKEHØGSKOLE, FØRSTEGANGSTJENESTE OG HØYERE UTDANNING

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. Analysen viser at det er studenter ved universiteter og høyskoler som er minst tilfredse i denne studien. Koronakrisen har preget og preger nok fortsatt hverdagen og studietiden til norske studenter. Ett tydelig funn er at det sosiale miljøet på skolene vurderes som vesentlig dårligere i dag enn hva tilfellet var før koronaen kom til Norge.

Folkehøgskolene i Norge har i mange år vist at de evner å skape gode elevopplevelser, og årets resultat bekrefter dette. Til tross for en tilbakegang i elevtilfredsheten, er flertallet av elevene svært fornøyde med året på folkehøgskole. Kompetente og engasjerte lærere i kombinasjon med meget godt sosialt miljø bidrar til at mange sitter igjen med et minne for livet.

Videre så kommer det frem at elevene opplever

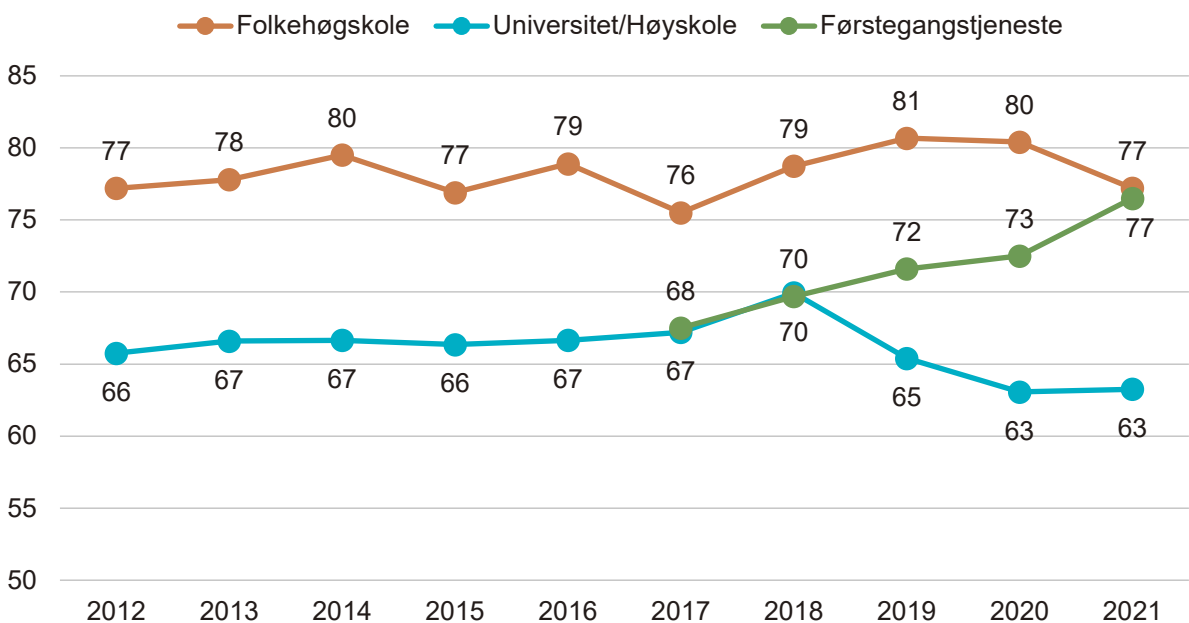
at året på folkehøgskole har gitt dem et faglig løft innen deres fordypningsområde, vært med på å gjøre dem mer selvstendige, og det har skaffet dem verdifulle bekjenskskaper og nettverk.

Jevnt over har folkehøgskolene håndtert koronasituasjonen på en god måte og elevene er fornøyde, men tilfredsheten med studieturene har gått vesentlig ned i fjor sammenlignet med tidligere år. Det skyldes antakelig at folkehøgskolene har måttet endre eller avlyse studieturene i fjor på grunn av koronasituasjonen i Norge og i verden. Historisk sett har studieturene som arrangeres ved folkehøgskolene vært meget populære, og er noe elevene ser frem til.

Førstegangstjeneste

Siden 2017 har målingen også inkludert personer som har vært inne til førstegangstjeneste i det norske forsvaret. Denne målingen viser at disse personene jevnt over er godt tilfredse med sin førstegangstjeneste, og at den positive utviklingen fortsetter.

FIGUR 5 Kundetilfredshet folkehøgskolene og høyere utdanning 2012-2021



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 elev- og foreldretilfredsheten?

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 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.

OM STUDIEN FOR UTDANNINGSLØPET 2021

Feltarbeidet er gjort av Norstat AS i oktober og november 2021. Totalt er det gjennomført nesten 1300 intervjuer. Utvalget er trukket fra databasen til Data Factory.

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/studenter 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.