



# UTDANNINGSSEKTOREN

# 2022

ELEV- OG FORELDRETILFREDSHETEN MED  
BARNEHAGE, SKOLE OG HØYERE  
UTDANNING

## BARNEHAGER OG FOLKEHØGSKOLER FÅR SOLIDE SKUSSMÅL

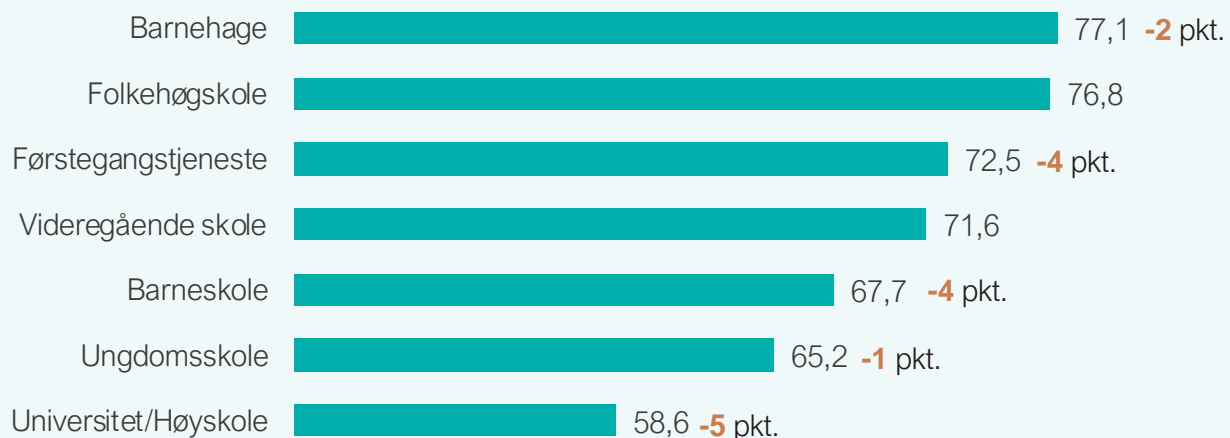
EPSI Rating har i løpet av høsten gjennomført en undersøkelse der målsetningen er å avdekke hvor tilfredse foreldre, elever og studenter er med sine barnehager, skoler og ulike institusjoner innen høyere utdanning. 1400 foreldre, elever og studenter er blitt intervjuet i løpet av høsten, og studien tar for seg utdanningsløpet fra barnehage til og med høyere utdanning. Resultatene for barnehage, grunnskolen og videregående skole baserer seg på intervjuer med foreldre, mens det er intervjuer med elever, soldater og studenter som ligger til grunn for de øvrige resultatene.

Som så mange ganger før viser EPSI-studien at tilfredsheten varierer en hel del gjennom utdanningsløpet. Det er fortsatt foreldre med barn i barnehager som, til tross for en liten tilbakegang, er de mest fornøyde i denne undersøkelsen. 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. Studien forteller også at foreldrene jevnt over opplever at barna deres trives særdeles godt i sine barnehager. Om vi sammenligner de norske resultatene med resultater fra Danmark og Sverige, kommer det frem at det er norske foreldre som er de mest fornøyde.

Folkehøgskolene i Norge har i mange år vist at de evner å skape gode elevopplevelser, og årets resultat bekrefter dette. En elevtilfredshetskår på 76,8 forteller at snitteleven ved norske folkehøgskoler er meget fornøyd. Kompetente og engasjerte lærere i kombinasjon med godt sosialt miljø bidrar til at mange elever sitter igjen med et minne for livet. Majoriteten av elevene svarer dessuten at de gjerne anbefaler andre til å ta et år på folkehøgskole.

Det er studenter ved norske universiteter og høyskoler som er minst fornøyde i denne målingen, og tilbakemeldingen er vesentlig dårligere enn hva den var i fjor. Trenden har vært negativ over flere år, og ligger nå 11 punkter lavere enn hva tilfellet var i 2018.

**FIGUR 1 Tilfredshet - Utdanningsløpet 2022**



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

# BARNEHAGENE

Årets EPSI-måling av foreldretilfredsheten med barnehagene i Norge er den 14. i rekken. Undersøkelsen, som baserer seg på intervjuer med nesten 600 foreldre med barn i barnehage, forteller at foreldretilfredsheten holder seg høy. 60% av foreldrene svarer at de er svært godt fornøyde med barnehagene sine, mens 17% er misfornøyde.

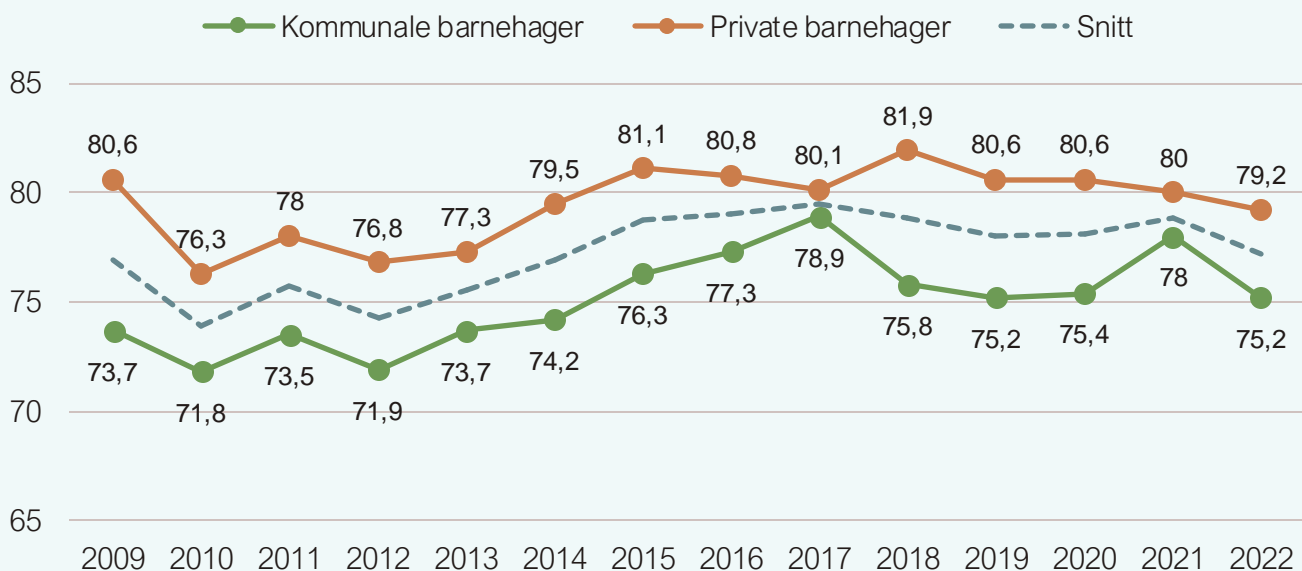
## Trivsel i barnehagene

De fleste foreldre er også i år tydelige på at de 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 meget gode tilbakemeldinger fra foreldrene, men nok en gang er det de private barnehagene som presterer aller best. I løpet av intervjuet stilles det drøyt 50 spørsmål om foreldrenes opplevelse og erfaringer med barnehagen. Resultatene viser at det er foreldre med barn i private barnehager som jevnt over kommer med de beste tilbakemeldinger. Den største differansen mellom private og kommunale barnehager finner vi nok en gang på spørsmål som omhandler mat og kosthold. Foreldre som har barn i private barnehager oppgir i større grad enn de med barn i kommunale barnehager at fokuset på mat og kosthold er godt nok, og at maten som serveres er sunn. Tilbakemeldingene tyder også på at de private barnehagene er flinkere på å arrangere turer og andre uteaktiviteter, og at åpningstidene er bedre tilpasset foreldrenes behov.

**FIGUR 2 Tilfredshet barnehagene 2009-2022**



# BARNEHAGENE

## Tilbakegang i foreldretilfredsheten

Til tross for at tilbakemeldingene fra foreldrene er meget gode, må det nevnes at resultatet fra årets EPSI studie viser at foreldretilfredsheten både for de private og kommunale barnehagene er noe lavere enn i fjor. I tidsperioden hvor denne undersøkelsen ble gjennomført var mange av de private barnehager rammet av streik. Det er vanskelig å si noe om hvilken effekt streiken har hatt på resultatene i denne undersøkelsen da vi ikke vet hvilke barnehager som ble rammet, men noen foreldre har kommentert streiken i målingen. Det vi dog kan lese ut fra tilbakemeldingene er at foreldre med barn i private barnehager føler at de i år får noe mindre igjen for pengene enn på samme tid i fjor. Målingen avdekker også at det nå en god del flere foreldre som opplever at de private barnehagene bruker for mange vikarer.

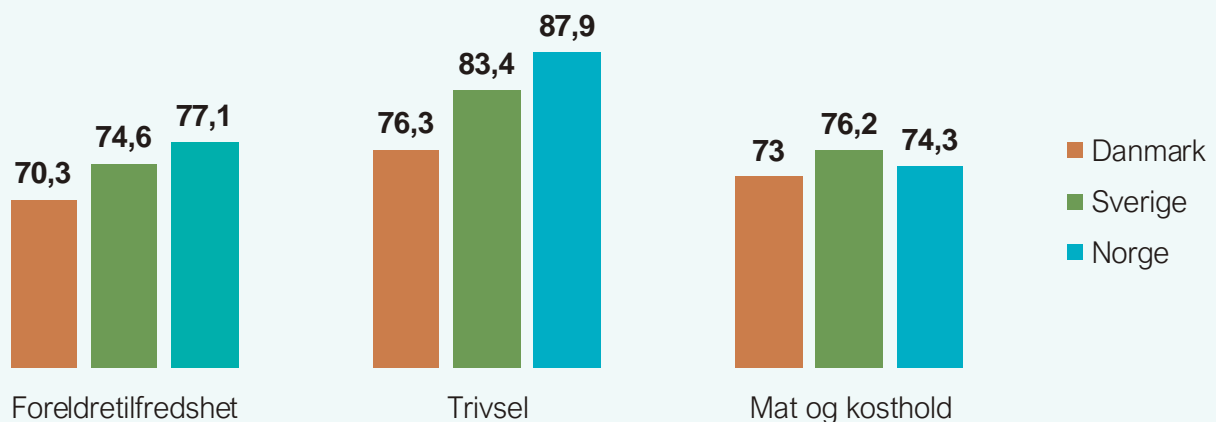
Når det gjelder de kommunalt eide barnehagene viser det seg at det er foreldre med barn i mindre barnehager (under 40 barn) hvor tilfredsheten har gått mest tilbake. Også for de kommunale barnehagene er det slik at en del flere foreldre enn i fjor opplever at barnehagene bruker for mange vikarer. Fellesnevneren for både de private og kommunale barnehagene er at en for stor bruk av vikarer svekker foreldretilfredsheten betydelig. Hvorvidt barnehagene er godt nok bemannet er også noe som betyr mye for foreldrene. Også på dette området måler vi en negativ utvikling – spesielt for de kommunale barnehagene – hvor andelen som oppgir at «antall barn per voksen er god nok» har falt med 9%-poeng fra i fjor.

## Norske barnehager best i Skandinavia

EPSI har også i år gjennomført lignende målinger i Sverige og Danmark. 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 aller best.

Det kommer også tydelig frem at skandinaviske barn trives meget godt i sine barnehager, men også på dette område viser målingen at trivselen er best i Norge. Når det gjelder mat og kosthold er det de svenske foreldrene som kommer med den beste tilbakemeldingen.

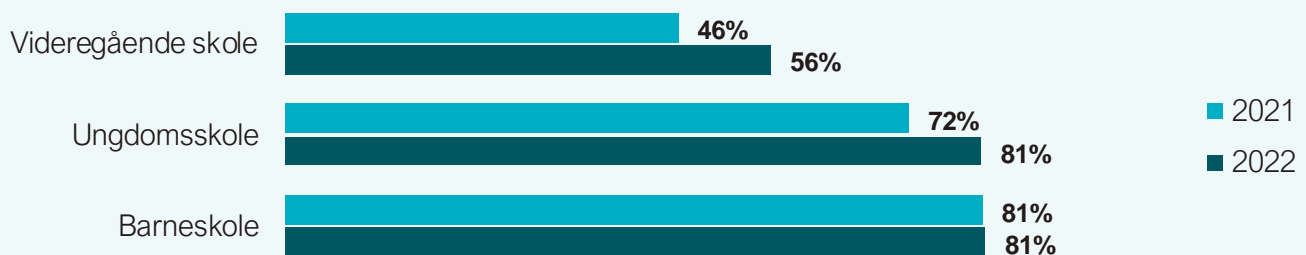
**FIGUR 3** Tilfredshet barnehagene Skandinavisk sammenligning



# GRUNNSKOLEN OG DEN VIDEREGÅENDE SKOLEN

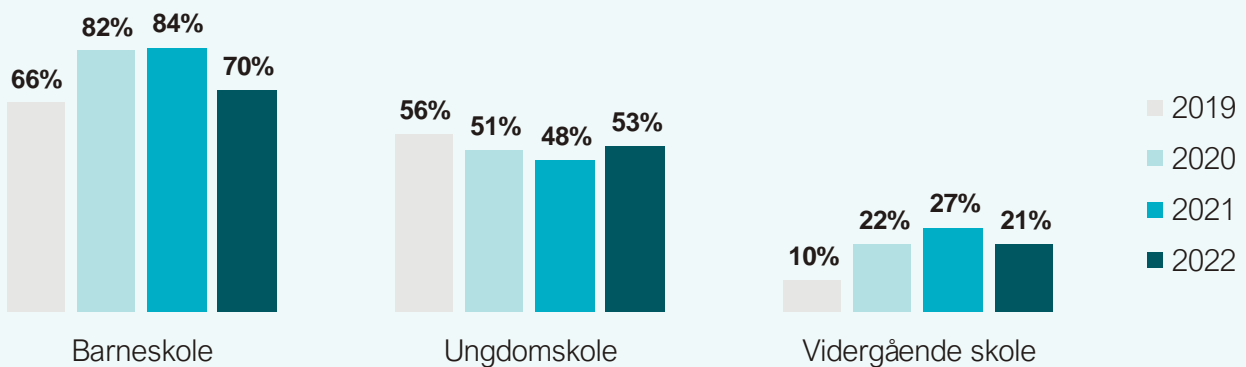
Tilfredsheten blant foreldre med barn i grunnskolen går noe tilbake sammenlignet med 2021, og dette gjelder spesielt for barneskolen. Foreldre med barn i barneskolen er mindre fornøyde med skolen, og opplever blant annet at den individuelle oppfølgingen av barna ikke er fullt på høyde med det den var i fjor, og at miljøet på skolene har svekket seg. Når det gjelder ungdomsskolen er tilbakemeldingen omtrent som i fjor. Foreldrene med barn i ungdomsskolen opplever dog at miljøet på skolen har blitt bedre, og at skolene jobber mer aktivt i forhold til det å forebygge mobbing.

**FIGUR 4** Andelen foreldre som opplever at skolen jobber aktivt for å forebygge mobbing:



Videre så kommer det frem at foreldretilfredsheten med de videregående skolene holder seg på samme nivå som i fjor. Analysen viser at tilbakemeldingene for den videregående skolen jevnt over er bedre enn hva tilfellet er for grunnskolen. Foreldre med barn på den videregående skolen har høyere forventninger enn grunnskoleforeldre, men kommer også med bedre vurderinger både av lærerne og av de mer mellommenneskelige aspektene. Spesielt har kommunikasjonen mellom de videregående skolene og foreldrene blitt bedre over det siste året.

**FIGUR 5** Andelen foreldre som svarer at de er enig i påstandene «Du holdes godt informert om leksene som barnet ditt får tildelt?»



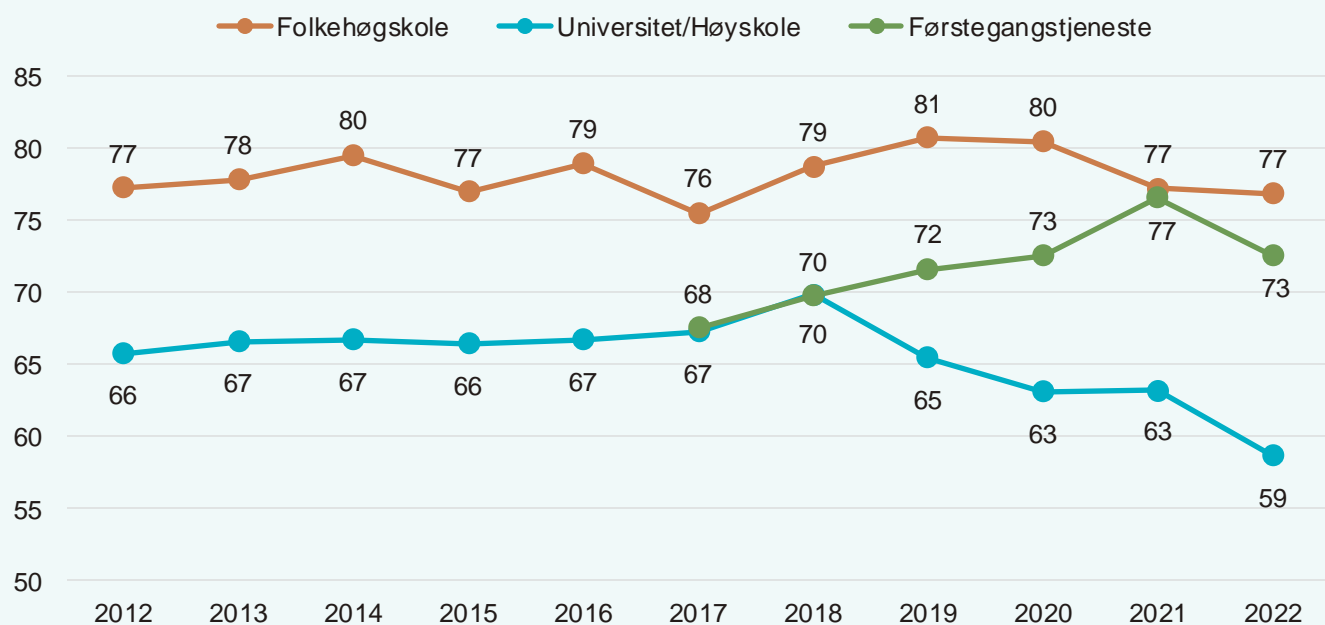
# FOLKEHØGSKOLE, FØRSTEGANGSTJENESTE OG HØYERE UTDANNING

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 også i årets undersøkelse er de minst tilfredse i denne studien. Utviklingen over de siste 5 målingene har vært negativ, og ifølge denne målingen virker det til at skolene (og da spesielt høyskolene) ikke er gode nok til å følge opp eller kommunisere med studentene. Dette ser også ut til å påvirke trivselen, for det sosiale miljøet vurderes dårligere enn før både på høyskoler og universiteter.

Folkehøgskolene i Norge har i mange år vist at de evner å skape gode elevopplevelser, og årets resultat bekrefter dette. Tilbakemeldingen som folkehøgskolene får fra fjorårets elever er nok en gang meget gode, og atskillig bedre enn hva tilfellet er for Universiteter og Høyskoler. En elevtilfredshet på 77 vitner om at flertallet av folkehøgskoleelevene er svært fornøyde med året på folkehøgskole. Kompetente og engasjerte lærere i kombinasjon med meget godt sosialt miljø bidrar til at mange av elevene sitter igjen med et minne for livet.

Folkehøgskoleelevene virker jevnt over til å trives meget godt. Skolene er dyktige på å skape gode, inkluderende og trygge fellesskap som gir rom for mange flotte opplevelser og variert læring. Faglærerne får 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. Studien viser også at året på folkehøgskole har bidratt til personlig utvikling, det har gitt verdifulle bekjentskaper og nettverk, samt gjort elevene mer selvstendige.

**FIGUR 6 Kundetilfredshet folkehøgskolene og høyere utdanning 2012-2022**



# OM EPSI RATING OG OM UTDANNINGSLØPSTUDIET 2022

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 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 for utdanningsløpet 2022

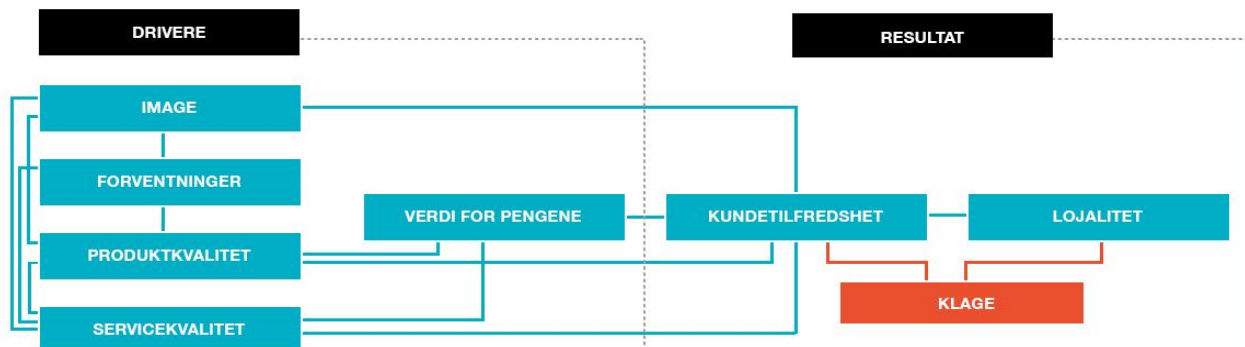
Feltarbeidet er gjort av Norstat AS i oktober og november 2022. Totalt er det gjennomført 1400 intervjuer. Utvalget er trukket fra databasen til Data Factory.

Spørreskjemaene som benyttes inneholder en mengde spørsmål og har som hensikt å avdekke foreldre 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.

For mer informasjon, ta kontakt med:

**Fredrik Høst** Daglig leder EPSI Rating Norge

- [fredrik.host@epsi-norway.org](mailto:fredrik.host@epsi-norway.org)
- +47 48 86 76 01



 EPSI  

---

 RATING