



# UTDANNINGSSEKTOREN 2023

---

HVA ER STATUS PÅ ELEV- OG  
FORELDRETILFREDSHETEN MED BARNEHAGE,  
SKOLE OG HØYERE UTDANNING?

# Barnehagene og førstegangstjenesten vurderes høyt

EPSI 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, studenter og tidligere soldater 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 er de mest fornøyde i denne undersøkelsen, og går i tillegg noe frem fra i fjor. 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 også i år er slik at det er de norske barnehagene som har de mest fornøyde foreldrene.

Folkehøgskolene i Norge har i mange år vist at de evner å skape gode elevopplevelser. Årets måling viser at elevtilfredsheten fortsatt er på et godt nivå. Samlet sett er elevtilfredsheten med folkehøgskolene vesentlig høyere enn hva tilfellet er for universiteter og høyskoler, men det er verdt å legge til at universiteter og høyskoler får en tydelig bedre tilbakemelding i år enn i fjor. Det kommer også frem av studien at de som har vært inne til førstegangstjenesten jevnt over har vært svært fornøyde med tiden i forsvaret, og en stor andel av de spurte svarer at de vil anbefale førstegangstjenesten til andre.

EPSI studien tar også for seg foreldretilfredsheten med grunnskolen og den videregående skolen. Samlet sett viser undersøkelsen at nivåene er relativt like som i fjor, men med en noe positiv trend.

**FIGUR 1** Tilfredshet - Utdanningsløpet 2023

		Endring fra i fjor
Barnehage	79,1	+2
Førstegangstjeneste	77,0	+5
Folkehøgskole	74,3	-3
Videregående skole	73,2	+2
Barneskole	66,9	-
Ungdomsskole	66,5	+1
Universitet/Høyskole	64,1	+6

# Forbedret tilfredshet med barnehagene

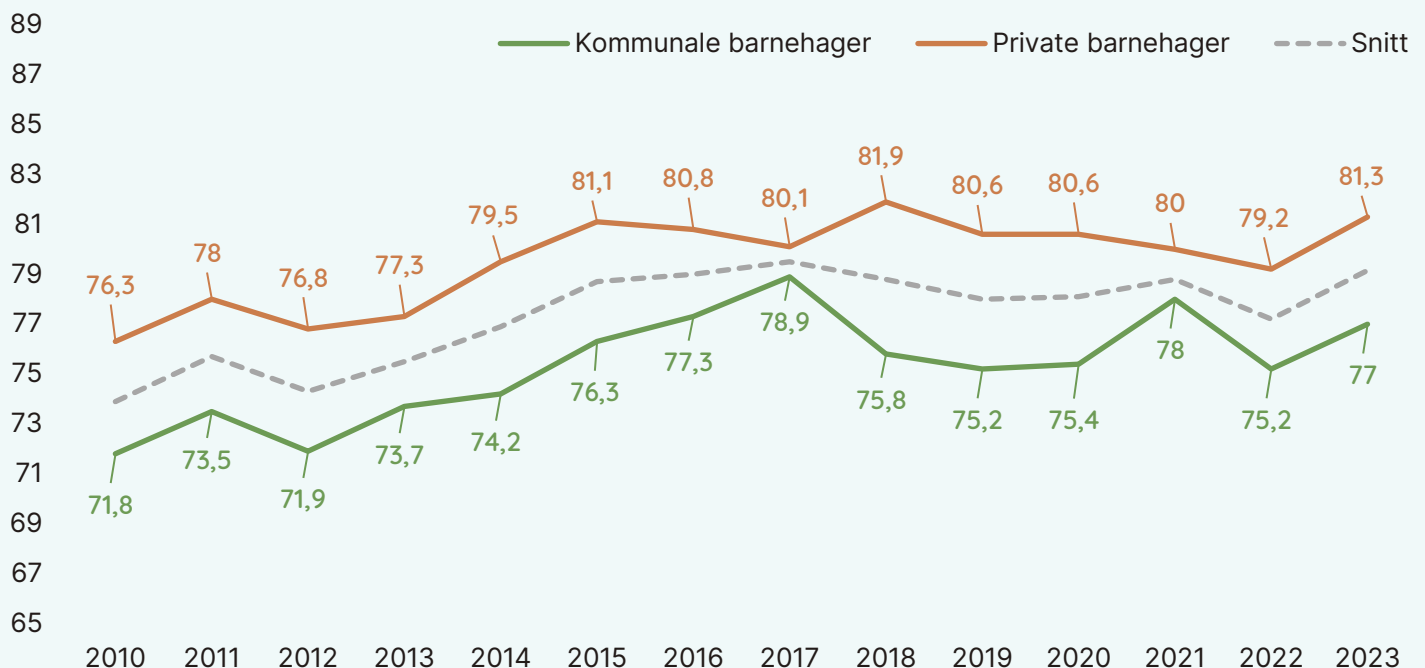
EPSI har målt foreldretilfredsheten med barnehagene i Norge i en årrekke. Undersøkelsen, som baserer seg på intervjuer med 500 foreldre med barn i barnehage, forteller at foreldretilfredsheten er på et svært høyt nivå og har også styrket seg noe over det siste året. 68% av foreldrene svarer at de er svært godt fornøyde med barnehagene sine, mens 14% svarer at de er misfornøyde.

Foreldrene har meget høye krav og forventninger til barnehagene, og ønsker at barna skal kunne være på et trygt og sikkert sted slik at foreldre kan konsentrere seg om jobb eller andre ting på dagtid. I tillegg til dette er det viktig for foreldrene at barna trives, at de kan leke, sosialisere og utvikle seg. Barnehagene har over mange år vist at de er dyktige på å levere på de kravene og behovene som

foreldrene har til deres barnehager. Tilbakemeldingene viser at foreldrene er meget godt tilfredse med det aller meste når de bedømmer sine barnehager. Selv om hver fjerde forelder svarer at de har hatt noe å klage på, viser analysen at disse klagenes håndteres på en god måte. De ansatte i barnehagene får dessuten mye ros for sin kompetanse, sitt engasjement, og omsorgen de viser for barna.

I følge foreldrene så trives barna deres veldig godt i barnehagene, og faktisk enda litt bedre enn hva vi målte i fjor. Dette gjør at de aller fleste foreldrene svarer at de ville velge samme barnehage på nytt dersom de skulle velge barnehage i dag, og at de anbefaler barnehagen til venner og kjente. Dette er nok et tegn på at barnehagene gjør en god jobb.

FIGUR 2 Tilfredshet barnehagene 2010-2023



### Private barnehager fortsatt best

Både private og kommunale barnehager får gode tilbakemeldinger i årets undersøkelse, og kan også skilte med en fin fremgang fra i fjor. Studien viser at det nok en gang er foreldre med barn i de private barnehagene som er mest fornøyde.

I løpet av intervjuet stilles det drøyt 50 spørsmål om foreldrenes opplevelse og erfaringer med barnehagen. Som i fjor, så er det også slik i år at vi finner den største differansen mellom private og kommunale barnehager på spørsmål om mat og kosthold. Foreldre som har barn i private barnehager oppgir i større grad at maten som serveres er sunn.

Ut over dette ses det at foreldre med barn i private barnehager vurderer åpningstidene som bedre enn i de kommunale barnehagene, og at de private barnehagene er flinkere på å arrangere turer og andre uteaktiviteter enn de kommunale barnehagene.

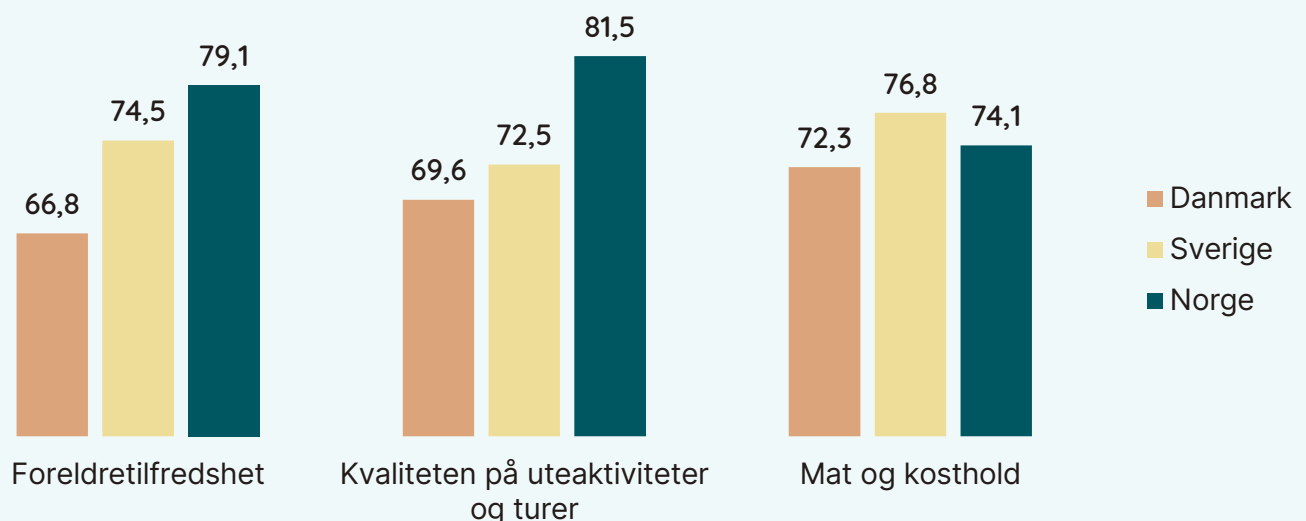
Alt i alt viser også årets undersøkelse at foreldre med barn i private barnehager jevnt over kommer med de mest positive tilbakemeldinger. De minste forskjellene mellom de privateide og de kommunale

barnehagene finner vi på spørsmål som dreier seg om hvorvidt barnehagene er trygge og sikre, om barnehagene har dyktige ansatte, om omsorgen som vises for barna, og om barna trives.

### Norske barnehager best i Skandinavia

EPSI har også i år gjennomført en lignende måling 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, er de som gjør det aller best. Om vi sammenligner resultatene mellom de skandinaviske landene kommer det frem at de norske barnehagene presterer spesielt godt på dette med uteaktiviteter og turer, samt på kommunikasjonen mellom barnehagene og foreldrene. I følge denne målingen fremstår norske barnehager som beste praksis i Skandinavia, men på ett område kan norske barnehager se til Sverige for inspirasjon. Det gjelder spørsmålet om maten og kostholdet i barnehagen. Årets måling bekrefter sånn sett funnet fra i fjor om at svenske foreldre vurderer kvaliteten på maten/kostholdet som bedre enn hva målingen viser for Norge.

**FIGUR 3** Tilfredshet barnehagene Skandinavisk sammenligning



# Stabile tilbakemeldinger for grunnskolen og den videregående skolen

EPSI-målingen av foreldretilfredsheten med barneskolen, ungdomsskolen og den videregående skolen viser mye av de samme overordnede tallene som i fjor. Den videregående skolen vurderes totalt sett bedre enn både barneskolen og ungdomsskolen når foreldrene får sette karakter. Den videregående skolen får i år bedre tilbakemeldinger på lærernes oppfølging av elevene og den generelle kommunikasjonen mellom lærere og foreldre. Det ses likevel en fortsatt nedgang i foreldrenes oppfattelse av det sosiale miljøet på skolen, en utvikling som startet i forbindelse med koronapandemien.

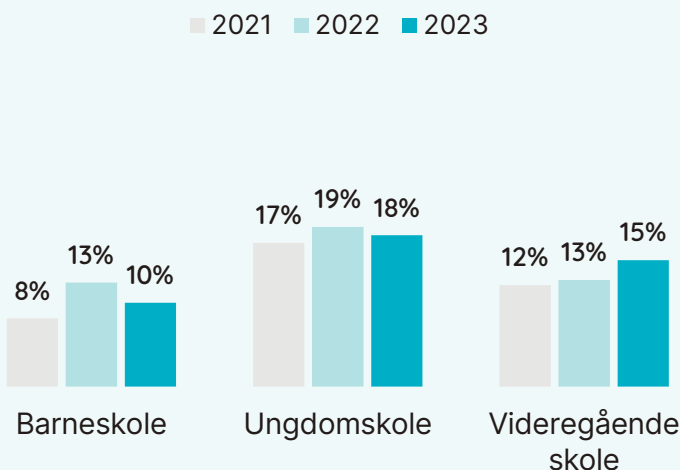
Foreldretilfredsheten med ungdomsskolene holder seg stabil i årets måling, men foreldrene vurderer lærerne samlet sett bedre enn hva studien viste i fjor. For barneskolen måler vi de tydeligste endringene i at kommunikasjonen og oppfølgingen

fra lærere har blitt bedre, mens skolens fasiliteter og utstyr vurderes som noe dårligere enn i fjor.

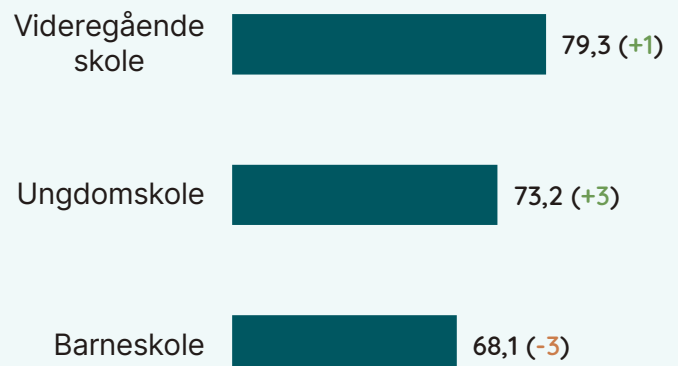
## Bruken av digitale enheter i skolen

I undersøkelsen blir foreldrene også spurt om barnet har egen digital enhet gjennom skolen, og resultatene viser at flesteparten av foreldrene oppgir at deres barn har dette. I tillegg blir foreldrene spurt om hvor godt denne digitale enheten fungerer som læringsverktøy. Jevnt over så må man kunne si at tilbakemeldingene er positive. Resultatene tyder dog på at det er foreldrene med barn i den videregående skolen som i størst grad mener at denne typen verktøy fungerer godt i undervisningsøyemed, mens de med barn i barneskole er noe mindre positive til bruken av slike læringsverktøy.

**FIGUR 5** Andelen foreldre som svarer at de er enig i påstanden «Du opplever at det er et sterkt merkevarepress på skolen?»



**FIGUR 6** Hvor bra fungerer denne digitale enheten som læringsverktøy? Parentes viser utviklingen fra i fjor



# Folkehøgskole, førstegangstjeneste og høyere utdanning

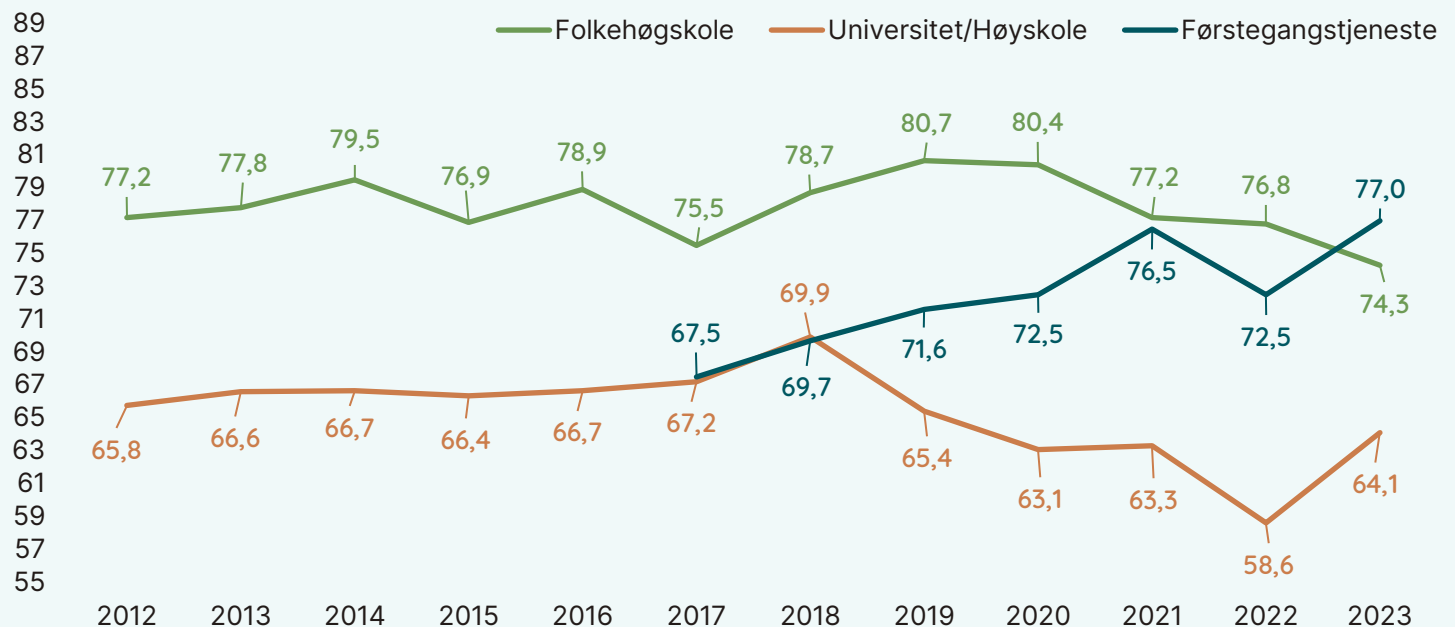
Denne delen av EPSI-studien baserer seg på intervjuer med studenter/elever ved norske universiteter, høyskoler, folkehøgskoler samt personer som har vært inne til førstegangstjeneste. Årets analyse viser at det er «soldatene» som har vært inne til førstegangstjeneste i løpet av 2022/23 som oppgir den høyeste tilfredsheten i denne delen av årets måling, og er nå tilbake til nivået vi målte i 2021. Det sosiale miljøet blant soldatene i førstegangstjenesten virker til å være godt, og en stor andel av de spurte svarer at de vil anbefale førstegangstjeneste til andre. Framgang er det også blant studentene på universitet og høyskole, og også her er man tilbake til nivået fra 2021.

Når det gjelder folkehøgskolene så forteller studien

at majoriteten av elevene som gikk på folkehøgskole skoleåret 2022/23 er meget fornøyde. Tilbakemeldingene avdekker at elevene gjennom året har fått nye venner fra hele landet og bygget verdifulle nettverk. Det sosiale miljøet og samholdet på skolene vurderes som meget godt, studieturene verdsettes, og de som jobber på skolene oppleves jevnt over som dyktige og imøtekommende.

Alt i alt sitter brorparten av elevene sitter igjen med et minne for livet, og vil anbefale et år på folkehøgskole til andre. Vi kan også legge til at majoriteten av elevene opplever at skolene drives miljøvennlig, og at de fleste har fått en bedre forståelse av samfunnet – både lokalt og globalt – etter å ha gått på folkehøgskole.

**FIGUR 6** Kundetilfredshet folkehøgskolene og høyere utdanning 2012-2023





## Om studien for utdanningsløpet 2023

Denne rapporten er en oppsummering av en større datainnsamling blant 1400 foreldre, elever og studenter. Undersøkelsen omfatter en rekke spørsmål, fritekstsvar, og analyser som ikke alt er beskrevet i dette sammendraget.

Spørreskjemaene som benyttes inneholder en mengde spørsmål og har som hensikt å avdekke foreldre- og elevtilfredsheten i størst mulig grad.

Kundetilfredsheten måles på en skala mellom 0-100. Generelt sett så har bransjer og bedrifter med en kundetilfredshetsskår under 60 store vanskeligheter med å motivere kundene til å bli, mens resultater over 75 peker på en sterk relasjon mellom leverandør og kunde.

### Kontakt:

Fredrik Høst, Daglig leder  
fredrik.host@epsi-norway.org  
+47 48 86 76 01

Sindre Brochmann, Senior forretningsutvikler  
sindre.brochmann@epsi-norway.org  
+47 45 87 01 92

### Om EPSI

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.

Ønsker du å lese mer om EPSI kan du gjøre det her: [Om EPSI](#)

Ønsker du å lese mer om hvordan vi måler kundetilfredshet finner du dette her: [Om kundetilfredshet](#)