



UTDANNINGSSEKTOREN 2024

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

Barnehagene og folkehøgskolene vurderes høyt

I løpet av høsten har EPSI gjennomført en ny studie for å kartlegge hvor tilfredse foreldre, elever og studenter er med barnehager, skoler og ulike utdanningsinstitusjoner. 1400 personer er blitt intervjuet, og dekker utdanningsløpet fra barnehage til og med høyere utdanning. Resultatene for barnehage, grunnskolen og videregående skole bygger på intervjuer med foreldre, mens det er intervjuer med elever, studenter og personer som har vært inne til førstegangstjeneste som ligger til grunn for de øvrige resultatene.

Som så mange ganger før viser EPSI-studien at tilfredsheten varierer betydelig gjennom utdanningsløpet. Det er fortsatt foreldre med barn i barnehager som er de mest fornøyde i denne undersøkelsen. Både privat og kommunalt drevne barnehager har jevnt over godt fornøyde foreldre, men studien viser nok en gang at det er de private barnehagene som får de aller beste tilbakemeldingene fra foreldrene. Studien forteller også at majoriteten av foreldrene opplever at barna deres trives meget godt i sine barnehager.

Sammenlignet med tilsvarende studier fra Danmark og Sverige er det også i år de norske barnehagene som scorer høyest på foreldrenes tilfredshet.

Folkehøgskolene i Norge fortsetter å utmerke seg med å skape gode opplevelser for elevene. Årets måling bekrefter at flertallet av elevene er svært fornøyde med oppholdet, noe som understreker folkehøgskolenes sterke posisjon. Studien viser også at de som har fullført førstegangstjenesten stort sett er godt fornøyde med tiden i forsvaret, og mange oppgir at de vil anbefale førstegangstjenesten til andre. Samlet sett er tilfredsheten med folkehøgskolene og med førstegangstjenesten vesentlig høyere enn hva tilfellet er for universiteter og høyskoler.

EPSI studien tar også for seg foreldretilfredsheten med grunnskolen og den videregående skolen. Analysen viser at foreldretilfredsheten med barneskolen stiger noe, mens nivåene for ungdomsskole og videregående skole går noe tilbake fra i fjor.

FIGUR 1 Tilfredshet - Utdanningsløpet 2024

		Endring fra i fjor
Barnehage	77,8	-1
Folkehøgskole	75,5	+1
Førstegangstjeneste	73,6	-3
Videregående skole	70,2	-3
Barneskole	68,8	+2
Ungdomsskole	63,6	-3
Universitet/Høyskole	63,0	-1

Nedgang i foreldretilfredsheten med barnehagene

EPSI har i mange år målt foreldrenes tilfredshet med norske barnehager. Årets undersøkelse, basert på intervjuer med 502 foreldre fra hele Norge, viser at tilfredsheten fortsatt er svært høy, selv om det har vært en liten nedgang i tilfredsheten over det siste året. Hele 61 % av foreldrene oppgir at de er svært fornøyde med barnehagene sine, mens 16 % uttrykker misnøye.

Foreldre har høye forventninger til barnehagene, både når det gjelder det pedagogiske innholdet og barnas trygghet, trivsel og utvikling. Barnehagene oppfyller disse forventningene på en god måte, og mange foreldre trekker frem de dyktige og omsorgsfulle ansatte som en nøkkel til den positive opplevelsen. De ansattes engasjement og evne til å skape et inkluderende og trygt miljø får mye ros.

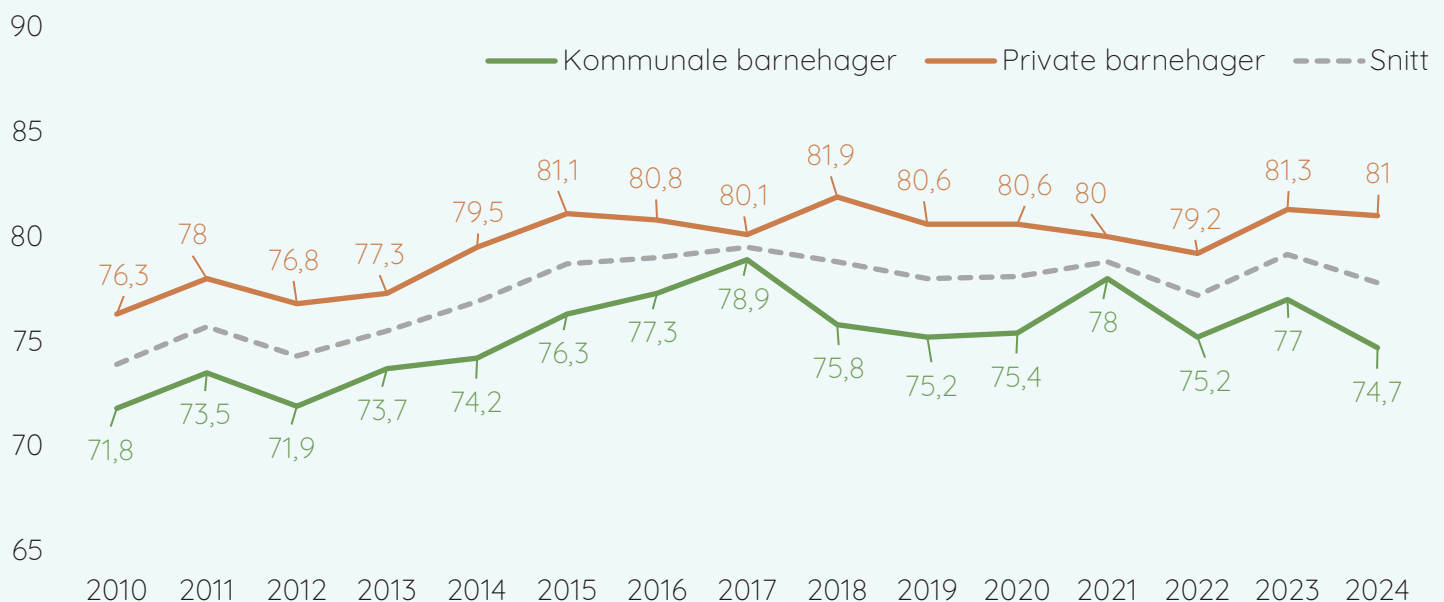
Foreldre er også fornøyde med at barnehagene byr på et godt læringsmiljø og varierte aktiviteter som både stimulerer og engasjerer barna. Dette legger til

rette for et godt miljø, vennskap og sosial utvikling. Selv om én av fire foreldre har hatt noe å klage på, viser undersøkelsen at klagen håndteres på en tilfredsstillende måte, noe som styrker tilliten til barnehagene og opplevelsen av at de ansatte genuint bryr seg.

Men bra kan også bli bedre. En del foreldre etterlyser bedre kommunikasjon om barnas hverdag, sunnere og mer variert mat, samt oppgraderinger av lokaler, uteområder og leker. Flere peker også på behovet for større stabilitet i bemanningen og lengre åpningstider for på den måten kunne møte utfordringene til foreldre i en travel hverdag.

Til tross for enkelte forbedringspunkter oppgir de aller fleste foreldrene at de ville valgt samme barnehage igjen, og mange anbefaler sin barnehage til venner og bekjente. Dette er et tydelig tegn på at norske barnehager i stor grad lykkes med å imøtekomme både foreldrenes og barnas behov.

FIGUR 2 Tilfredshet barnehagene 2010-2024



Private barnehager fortsatt best

Både private og kommunale barnehager får gode tilbakemeldinger i årets undersøkelse. Studien viser imidlertid at foreldre med barn i private barnehager nok en gang er de mest fornøyde.

I løpet av intervjuet stilles det over 50 spørsmål om foreldrenes opplevelser og erfaringer med barnehagen. Som i fjor, er det også i år slik at den største forskjellen mellom private og kommunale barnehager handler om mat og kosthold. Foreldre med barn i private barnehager oppgir at disse barnehagene har større fokus på mat og kosthold, og at maten som serveres er sunnere.

I tillegg viser undersøkelsen at foreldre med barn i private barnehager vurderer det pedagogiske innholdet som bedre. De opplever at private barnehager er mer kreative og nytenkende, samt flinkere til å arrangere turer og uteaktiviteter enn de kommunale barnehagene. Foreldre med barn i private barnehager gir også jevnt over de mest positive tilbakemeldingene, spesielt på bemanningssituasjonen, som oppleves som bedre og mer stabil. Eventuelle personalendringer blir dessuten tydeligere kommunisert i private barnehager.

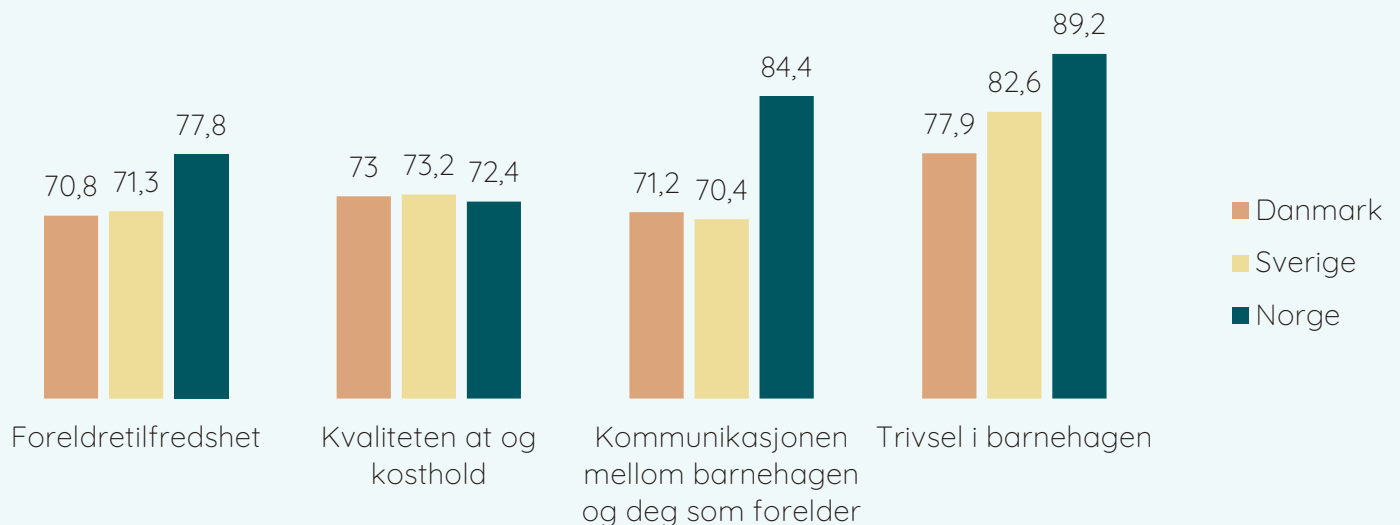
Den minste forskjellen mellom private og kommunale barnehager finnes på spørsmål knyttet til foreldres mottak ved levering og henting, samt barnas trivsel i barnehagen.

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 norske barnehager nok en gang scorer høyest. Om vi sammenligner resultatene mellom de skandinaviske landene kommer det frem at de norske barnehagene presterer spesielt godt på det å ha gode uteaktiviteter og turer, samt på kommunikasjonen mellom barnehagene og foreldrene.

Selv om norske barnehager utmerker seg som beste praksis i Skandinavia, er det ett område hvor forskjellen mellom de tre landene ikke er så stor: kvaliteten på mat og kosthold. Dette kan være et område hvor det er relevant å se til svenske og danske barnehager for ideer og inspirasjon.

FIGUR 3 Tilfredshet barnehagene Skandinavisk sammenligning



Stabile tilbakemeldinger for grunnskolen og den videregående skolen

EPSI-målingen av foreldretilfredsheten med barneskolen, ungdomsskolen og videregående skole viser resultater som ligner på fjorårets. Foreldrene gir videregående skole en noe høyere vurdering enn både barneskolen og ungdomsskolen. Dette skyldes blant annet bedre tilbakemeldinger på skolens fasiliteter og utstyr, samt at det sosiale miljøet på videregående oppleves som bedre enn i grunnskolen.

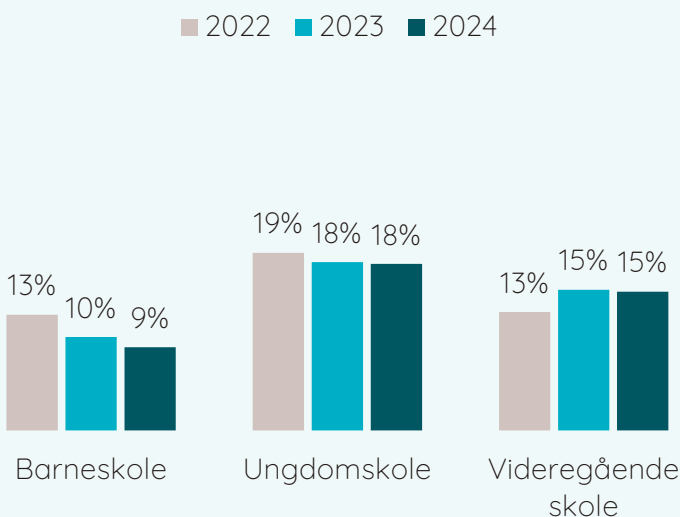
Lærernes faglige kompetanse vurderes jevnt over som god. Lærerne i barneskolen og videregående skole får særlig ros for sin evne til å engasjere og følge opp elevene. Kommunikasjonen mellom foreldre og lærere vurderes som svært god i barneskolen, men svekkes gradvis gjennom ungdomsskolen og videregående skole.

Ungdomsskolene får noe lavere score på foreldrenes

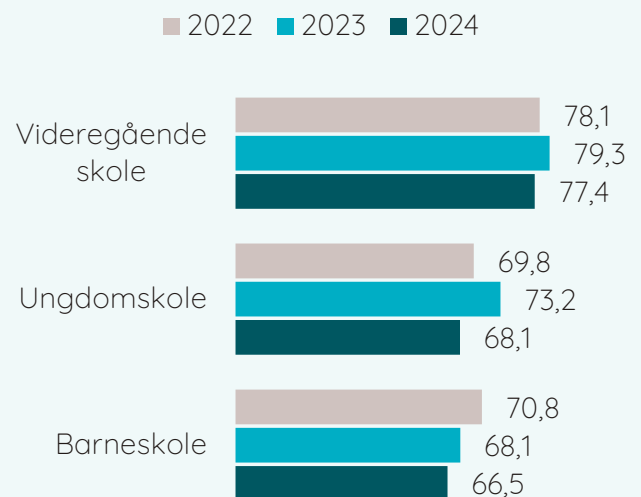
tilfredshet i årets måling. Spesielt vurderes det sosiale miljøet som betydelig svakere sammenlignet med både barneskolen og videregående skole. På den positive siden får lærerne på ungdomsskolen bedre tilbakemeldinger enn i fjor. For barneskolen viser målingen tydelige forbedringer i hvordan barna følges opp, mens vurderingen av skolens fasiliteter og utstyr har gått noe tilbake.

Når det gjelder bruken av digitale enheter i undervisningen, oppgir de fleste foreldre at barna deres har tilgang til slike verktøy gjennom skolen. Foreldre med barn i videregående skole er mest positive til hvordan de digitale enhetene fungerer som læringsverktøy, mens foreldre med barn i barneskolen er mer skeptiske. Likevel oppfattes bruken av digitale enheter generelt som positiv og støttende for elevenes læring.

FIGUR 4 Andelen foreldre som svarer at de er enig i påstanden «Du opplever at det er et sterkt merkevarepress på skolen?»



FIGUR 5 Hvor bra fungerer denne digitale enheten som læringsverktøy? Parentes viser utviklingen fra i fjor



Folkehøgskole, førstegangstjeneste og høyere utdanning

Denne delen av EPSI-studien er basert på intervjuer med studenter og elever ved norske universiteter, høyskoler og folkehøgskoler, samt personer som har gjennomført førstegangstjeneste. Årets analyse viser at elever som gikk på folkehøgskole i skoleåret 2023/24, oppgir den høyeste tilfredsheten i denne delen av målingen.

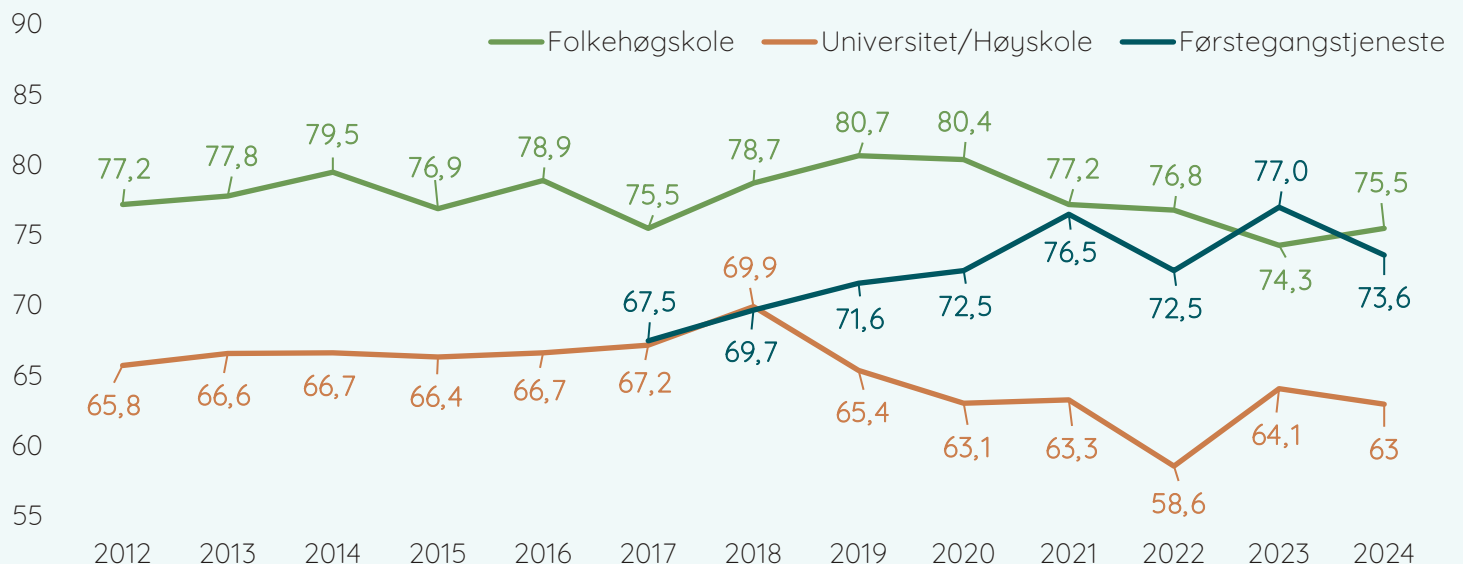
Folkehøgskolene i Norge har i mange år vist en ganske unik evne til å skape gode elevopplevelser, og årets resultater bekrefter dette. Skolene utmerker seg som en unik arena for sosialt samhold, personlig vekst og faglig utvikling. Elevene fremhever det inkluderende miljøet og de varige vennskapene som formes, samt de engasjerte og støttende lærerne som skaper en trygg og inspirerende hverdag. Mange løfter dessuten frem at skolene ligger i flotte omgivelser noe som gir rom for et bredt spekter av aktiviteter og faglige tilbud. I tillegg opplever majoriteten av elevene at skolene drives miljøvennlig, og mange forteller at oppholdet har gitt dem en

bedre forståelse av samfunnet, både lokalt og globalt. Kombinasjonen av et godt studieopplegg, spennende studieturer og et sterkt fellesskap gjør at mange opplever året på folkehøgskole som minne for livet.

Analysen viser at studenter ved universiteter og høyskoler er de minst tilfredse i denne studien. Selv om lærernes faglige kompetanse vurderes som god, opplever mange at de i for stor grad må klare seg selv. Det er særlig oppfølging og kommunikasjon fra lærestedenes side som trekkes frem som et forbedringsområde.

Siden 2017 har EPSI også inkludert personer som har fullført førstegangstjenesten. Analysen viser at disse jevnt over er godt tilfredse med sin tjeneste, og at året i forsvaret i stor grad har innfridd forventningene. Det sosiale miljøet blant de som har vært inne til tjeneste virker også bra, og en stor andel av respondentene sier at de vil anbefale førstegangstjenesten til andre.

FIGUR 6 Kundetilfredshet folkehøgskolene og høyere utdanning 2012-2024





Om studien for utdanningsløpet 2024

Vårt oppdrag er å hjelpe bedrifter med å yte bedre ved å fordype oss i kundenes opplevelser av virksomheten. Vi tror sterkt på at gode relasjoner til kunder skaper vellykkede organisasjoner med solide resultater. Denne rapporten oppsummerer en omfattende analyse av intervjuer blant 1400 foreldre, elever og studenter, og baserer seg på både kvalitative og kvantitative spørsmål.

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](#)