

Ledelsesresumé

Brugertilfredshed på skoleområdet

I foråret 2020 gennemførte Danmarks Statistik på vegne af det daværende Social- og Indenrigsministerium en brugertilfredshedsundersøgelse på tværs af landets skoler. Her kunne man se tilfredshedsniveauet i kommunerne samt tilfredshedsniveauet på hver enkelt skole. Men hvordan klarer kommunerne sig i forhold til tilfredshedsniveauet, hvis vi tager højde for kommunernes elevgrundlag? Og hvis en kommune har en høj tilfredshed, selv efter der er taget højde for elevgrundlaget, er det så ensbetydende med at alle skoler i kommunen også klarer sig godt? Det er nogle af de spørgsmål Indenrigs- og Boligministeriets Benchmarkingenhed undersøger i denne analyse.

Forældrenes tilfredshed er en måde at måle den brugeroplevede kvalitet på skolerne på. Det kan – ligesom skolens faglige performance eller elevernes trivsel – anvendes, som en resultatindikator for skolerne.

Formålet med denne analyse er at give kommunerne viden om, hvorvidt forældrene i kommunerne er mere eller mindre tilfredse med skolen end man kunne forvente på baggrund af elevgrundlaget. Analysen giver desuden viden om hvordan den enkelte kommunes skoler klarer sig - igen når der er taget højde for skolernes elevgrundlag. Denne viden kan kommunerne bruge i deres arbejde med tilfredsheden på skolerne. Til sidst i analysen undersøger vi sammenhængen mellem andre resultatindikatorer på skoleområdet og forældrenes tilfredshed. Helt præcist ser analysen på testresultater fra nationale test, trivselsindikatorer og elevfravær. I bilag 1 "Sådan placerer din kommune sig" og bilag 2 "Kommunespecifikke nøgletal" kan du finde resultater for din kommune og skolerne i din kommune og sammenligne disse med andre kommuners resultater.

I brugertilfredshedsundersøgelsen bliver der spurgt til flere forskellige aspekter af forældrenes tilfredshed. I denne analyse undersøger vi forældrenes svar på spørgsmålet "*Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns skole?*". I analysen er der fokus på tilfredshedsniveauet i folkeskolerne, dvs. eksklusiv privat- og specialskoler.

I analysens sidste kapitel har vi indsat en række refleksionsspørgsmål. Spørgsmålene kan give inspiration til, hvordan analysens resultater kan bruges til at fortsætte dialogen i egen kommune om tilfredshedsniveauet på kommunens skoler. Nederst i dette ledelsesresumé kan du se eksempler på refleksionsspørgsmålene

Der er forskelle i kommunernes tilfredshedsniveau - også efter der er taget højde for kommunernes rammevilkår

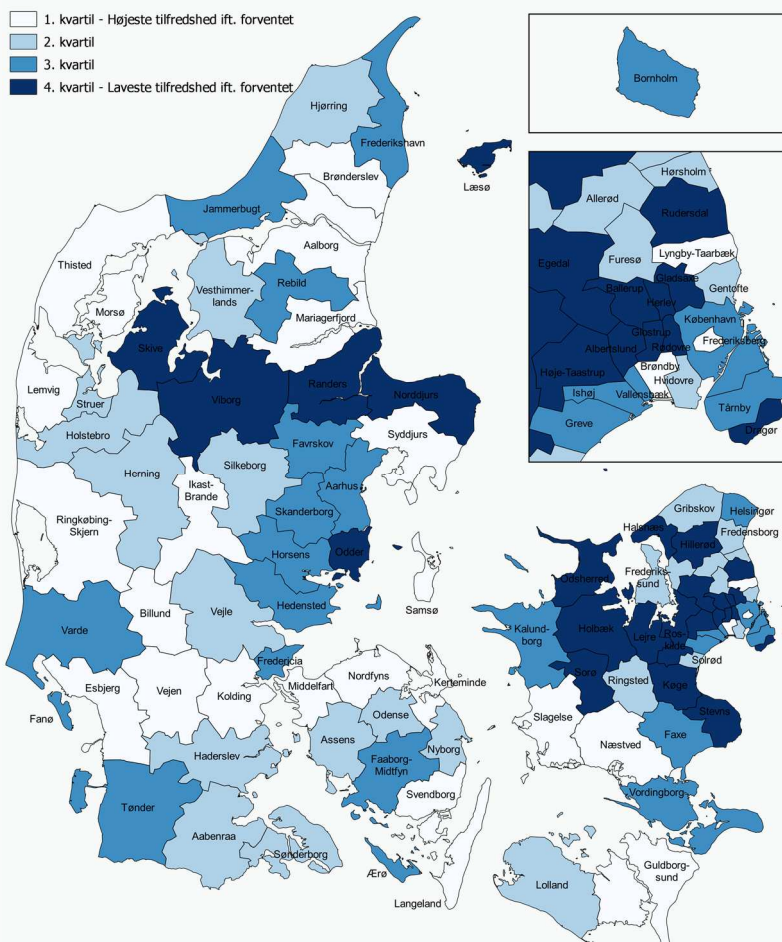
Forældrenes tilfredshed med skolen varierer fra 3,4 til 4,3 (på en skala fra 1 til 5) på tværs af kommunerne. Nogle af de forskelle skyldes forskelle i kommunernes rammevilkår, her tænkes fx på forældrenes ressourcer, elevens udfordringer og elevsammensætningen i klasserne og på skolen.

Vi tager højde for de forskelle i kommunernes tilfredshedsniveau, der skyldes kommunernes rammevilkår, ved at beregne en benchmarkingindikator. Benchmarkingindikatoren angiver kommunernes faktiske tilfredshedsniveau i forhold til kommunernes forventede tilfredshedsniveau, hvor det forventede tilfredshedsniveau angiver det tilfredshedsniveau, som vi forventer ud fra kommunens rammevilkår. I figur 1.1 er kommunerne inddelt i fire grupper ud fra benchmarkingindikatoren. Kommunerne i 1. kvartil er den fjerdedel af kommunerne, der har det højeste tilfredshedsniveau i forhold til hvad man kunne

forvente ud fra kommunens rammevilkår. Kommunerne i 4. kvartil er den fjerdedel af kommunerne med det laveste tilfredshedsniveau i forhold til hvad man kunne forvente ud fra kommunens rammevilkår.

Figur 1.1

Benchmarkingindikator for tilfredshedsniveauet i kommunen, 2020



Anm.: 1. kvartil dækker over de 25 pct. af kommunerne, som har den højeste benchmarkingindikator og dermed de kommuner, der har det højeste tilfredshedsniveau i forhold til hvad man kunne forvente på baggrund af rammevilkår. 4. kvartil dækker over de 25 pct. af kommunerne, som har den laveste benchmarkingindikator og dermed de kommuner, der har det laveste tilfredshedsniveau i forhold til hvad man kunne forvente på baggrund af rammevilkår.

Kilde: Danmarks Statistik, Indenrigs- og Boligministeriet samt egne beregninger.

Analysen viser, at der stadig er forskelle mellem kommunernes tilfredshedsniveau efter der er taget højde for kommunernes rammevilkår. For størstedelen af kommunerne ligger benchmarkingindikatoren mellem -0,2 og +0,2. En benchmarkingindikator på +0,2 betyder, at kommunen har et tilfredshedsniveau, der er 0,2 højere end man kunne forvente på baggrund af kommunens rammevilkår. Variationen i benchmarkingindikatoren skal ses i lyset af at variationen i det faktiske tilfredshedsniveau på tværs af kommunerne, som nævnt, er 3,4 til 4,4 (på en 1 - 5 skala).

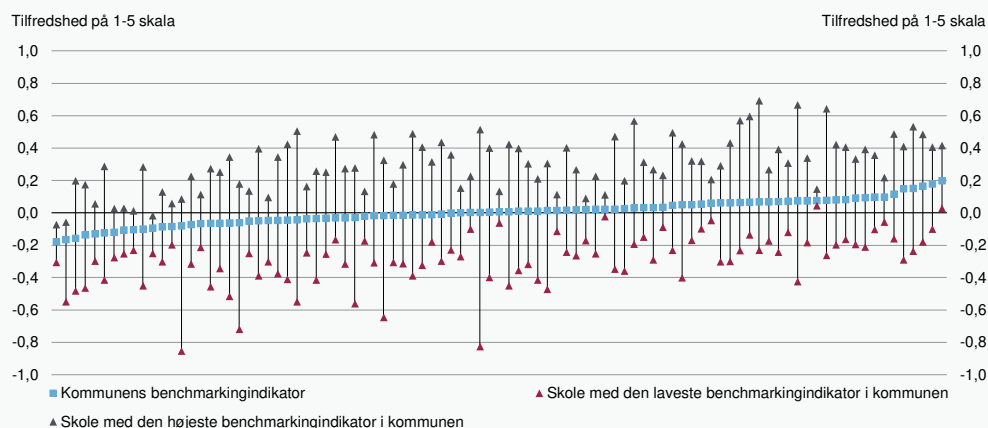
Der er også store forskelle mellem skolerne i samme kommune efter der er taget højde for skolerne rammevilkår

Vi har også gennemført en benchmarkinganalyse for skolerne. Det betyder, at vi tager højde for de forskelle i skolerne tilfredshedsniveau, som skyldes skolerne rammevilkår, ved at beregne en benchmarkingindikator for hver skole. I figur 1.2 vises variationen i skolerne benchmarkingindikator

inden for kommunerne, hvor hver lodrette streg i figuren angiver én kommune og hvor enderne af den lodrette streg angiver benchmarkingindikatoren for henholdsvis den skole med den højeste og laveste benchmarkingindikator i kommunen.

Figur 1.2

Variation i benchmarkingindikatoren på tværs af skolerne inden for kommunerne



Anm.: Der er minimum 3 skoler pr. kommune og mindst 20 besvarelser pr. skole, i gennemsnit er der 120 besvarelser pr. skole. Der indgår 93 kommuner i figuren. En benchmarkingindikator større end 0, betyder, at tilfredshedsniveauet er højere end man kunne forvente på baggrund af rammevilkår. En benchmarkingindikator mindre end 0 betyder, at tilfredshedsniveauet er lavere end man kunne forvente på baggrund af rammevilkår. En benchmarkingindikator lig med 0 betyder, at tilfredshedsniveauet er som man kunne forvente.

Kilde: Danmarks Statistik, Indenrigs- og Boligministeriet samt egne beregninger.

Analysen finder, at for størstedelen af kommunerne dækker kommunernes benchmarkingindikator over betydelige forskelle mellem skolerne inden for samme kommune, jf. figur 1.2. Helt konkret finder analysen, at for 9 ud af 10 kommuner er der både skoler, hvor tilfredshedsniveauet er lavere end man kunne forvente på baggrund af elevgrundlaget, og skoler, hvor tilfredshedsniveauet er højere end man kunne forvente. For den enkelte kommune er der altså god grund til også at forholde sig til de enkelte skolars resultat efter der er taget højde for elevsammensætningen. I bilag 1 "Sådan placerer din kommune sig" og bilag 2 "Kommunespecifikke nøgletal" kan du finde resultater for de enkelte skoler i kommunerne.

Endnu større forskelle på tværs af klasserne inden for skolerne

Analysen viser, at der er større variation i de gennemsnitlige tilfredshedsniveauer mellem klasser inden for samme skole end der er både mellem skolerne inden for hver kommune samt mellem kommunerne. Dette resultat finder vi dels, når vi ser på de faktiske tilfredshedsniveauer for skoler og klasser, men også efter vi har taget højde for elevgrundlaget. Konkret viser en bagvedliggende analyse, at selv når vi har taget højde for elevgrundlaget, så er der stadig større variation i forældrenes tilfredshed på tværs af kasserne end der er på tværs af både skolerne og kommunerne.

Baggrundsforhold, der er forbundet med forældrenes tilfredshed

Vi har i analysen undersøgt sammenhængen mellem forskellige baggrundsforhold på både individ-, klasse- og skoleniveau på den ene side og forældrenes tilfredshed på den anden side. Mange af de baggrundsforhold vi har undersøgt er en del af de rammevilkår, som bliver anvendt i benchmarkinganalysen. Det betyder fx, at vi både undersøger sammenhængen mellem forældrenes uddannelsesniveau og tilfredshed på individniveau, og samtidig undersøger vi, om der er en sammenhæng mellem andelen af elever i klassen og på skolen, hvor forældrene har en erhvervskompetencegivende uddannelse og forældrenes tilfredshed.

I tabel 1.1 vises en oversigt over nogle af de sammenhænge, som analysen har fundet, mellem baggrundsforholdene og forældrenes tilfredshed. Bemærk at analysen blot viser, om der er en *sammenhæng* mellem de enkelte faktorer og forældrenes tilfredshed og at man ikke kan drage konklusioner om kausalitet af resultaterne fra analysen.

Analysen viser, at sammenhængen mellem forældrenes ressourceniveau og forældrenes tilfredshed afhænger af morens herkomst. Hvis mor har en ikke-vestlig baggrund, finder analysen, at et højere ressourceniveau generelt er forbundet med lavere tilfredshed, jf. tabel 1.1. Til gengæld er resultatet mere mudret for mødre med en dansk baggrund, idet analysen dels ikke finder en sammenhæng mellem morens uddannelsesniveau og forældrenes tilfredshed og dels finder at både lav og høj indkomst er forbundet med lavere tilfredshed end hvis husstanden har en middel indkomst.

Tabel 1.1

Sammenhængen mellem baggrundsforhold og forældrenes tilfredshed

	Individniveau	Klasseniveau	Skoleniveau
Faktorer vedrørende ressourceniveauet			
Forældrenes uddannelsesniveau	▼ / ● ¹	●	▲
Husstandens indkomst	▼ / ▲ ¹	▲	▲
Etnicitet			
Elevens har anden etnisk herkomst end dansk	▲	▼	▲
Indikator for udsathed			
Elevens har en forebyggende foranstaltning eller anbringelse	▼	▼	▼
Øvrige faktorer relateret til elever med særlige behov			
Elevens modtager hjælpemidler mod ordblindhed	▼	▼	▼
Elevens har en psykiatrisk diagnose	▼	●	●
Elevens går i en specialklasse	▲	2)	●
Elevens modtager særlig støtte i en normalklasse	▼	2)	2)

Anm.: ▼ - angiver forældrene er mindre tilfredse. ▲ – angiver forældrene er mere tilfredse. ● – angiver at analysen ikke fandt en sammenhæng. Når der står, at analysen ikke finder en sammenhæng, betyder det, at der ikke er en signifikant sammenhæng, dvs. en p-værdi på højst 0,1. 1) Resultaterne afhænger af morens herkomst. 2) Det er ikke muligt at opgøre i data.
Kilde: Danmarks Statistik, Indenrigs- og Boligministeriet samt egne beregninger.

Der er sammenhæng mellem kommunernes valg og prioriteringer og forældrenes tilfredshed

Vi har desuden undersøgt sammenhængen mellem forskellige faktorer vedrørende kommunernes valg og prioriteringer på skoleområdet og forældrenes tilfredshed. Analysen finder blandt andet, at forældrene generelt er mindre tilfredse, jo større skolerne er (målt på antal elever). Hvis skolens kompetencedækning er lavere end 85 pct., er forældrene også generelt mindre tilfredse. Derudover finder analysen, at forældrene generelt er mindre tilfredse, jo højere det gennemsnitlige sygefravær blandt folkeskolelærerne er i kommunen. Som nævnt i forrige afsnit, skal det bemærkes, at analysen blot viser, om der er en *sammenhæng* mellem de enkelte forhold og forældrenes tilfredshed.

Forældrene er generelt mere tilfredse, når eleverne trives og har gode faglige resultater

Vi har undersøgt sammenhængen mellem andre resultatindikatorer på skoleområdet på både individ-, klasse- og skoleniveau på den ene side og forældrenes tilfredshed på den anden side. Resultaterne af denne analyse fremgår af tabel 1.2. Det skal igen bemærkes, at der ikke kan drages nogle konklusioner om effekten eller kausaliteten af de enkelte resultatindikatorer ud fra denne analyse. Analysen viser alene, om der er en *sammenhæng* mellem de enkelte resultatindikatorer og forældrenes tilfredshed.

I tabel 1.2 ses det blandt andet, at der er en generel tendens til, at forældrene er mere tilfredse, jo bedre eleven trives. Det gælder både i forhold til elevens sociale trivsel og trivsel i forhold til støtte og inspiration. Ydermere finder analysen, at for 6.-9. klasse er forældrene også mere tilfredse, når elevens faglige trivsel er høj. Der er ligeledes en overordnet tendens til at forældrene er mere tilfredse, jo højere den gennemsnitlige trivsel er i klassen og på skolen.

Derudover finder analysen en generel tendens til, at jo bedre eleverne klarer sig fagligt, målt på testresultaterne i nationale test, jo mere tilfredse er forældrene. Det gælder både på individ-, klasse- og skoleniveau.

Tabel 1.2

Sammenhængen mellem andre resultatindikatorer og forældrenes tilfredshed

	Individniveau	Klasseniveau	Skoleniveau
Trivselsindikatorer			
Faglig trivsel	▲ / ● ¹	▼ ²	▲
Social trivsel	▲	▲	●
Støtte og inspiration	▲	▲	●
Ro og orden	●	▲	▲
Testresultater fra nationale test			
Testresultat for dansk	▲	▲	●
Testresultat for matematik	▲	●	▲
Fravær			
Elevens fravær	▼	●	▼

Anm.: ▼ - angiver forældrene er mindre tilfredse. ▲ – angiver forældrene er mere tilfredse. ● – angiver at analysen ikke fandt en sammenhæng. Når der står, at analysen ikke finder en sammenhæng, betyder det, at der ikke er en signifikant sammenhæng, dvs. en p-værdi på højst 0,1. 1) angiver at resultaterne afhænger af elevens klassetrin. 2) Resultatet for klassens faglige trivsel skyldes ikke multikollinearitet. Resultatet skyldes dog formentlig, at trivselsindikatorerne måler noget af det samme – især når de aggregeres til klasse- og skoleniveau. En bagvedliggende analyse viser, at hvis de øvrige trivselsindikatorer på klasseniveau udelades, så er der en positiv sammenhæng mellem klassens gennemsnitlige faglige trivsel og forældrenes tilfredshed.

Kilde: Danmarks Statistik, Indenrigs- og Boligministeriet, STIL samt egne beregninger.

Refleksionsspørgsmål

Analysen giver kommunerne anledning til at undersøge hvordan tilfredshedsniveauet ser ud i kommunen efter der er taget højde for kommunens rammevilkår, og særligt hvordan de enkelte skoler i kommunen klarer sig efter kontrol for rammevilkår. Analysen kan ydermere give anledning til at undersøge og evaluere hvordan man i kommunen arbejder med brugertilfredsheden på skolerne. Det kan eksempelvis være relevant at overveje følgende refleksionsspørgsmål:

- Hvad er tilfredshedsniveauet i vores kommune i forhold til hvad vi kunne forvente ud fra vores rammevilkår? Er det i overensstemmelse med vores forventninger?
- Hvor store forskelle er der i tilfredshedsniveauet på tværs af skolerne i vores kommune, når der tages højde for elevsammensætningen på de forskellige skoler? Er det i overensstemmelse med vores forventninger?
- Hvordan følger vi op på brugertilfredsheden i vores kommune og hvordan følger vi op på brugertilfredsheden ude på de enkelte skoler?

Du kan finde flere refleksionsspørgsmål i kapitel 8.