



# RESULTATER FOR BRUGERTILFREDSHEDS- UNDERSØGELSEN BLANDT SKOLER OG SFO

UDARBEJDET FOR SOCIAL- OG INDENRIGSMINISTERIET

## LANDSRAPPORTEN

20/10/2020

DST SURVEY - DANMARKS STATISTIK



## INDHOLD

Indledning .....	5
Metode .....	5
Resultat for skoler .....	7
1. Tilfredshed med undervisningen .....	7
2. Samlet tilfredshed med undervisningen .....	8
3. Tilfredshed med barnets trivsel .....	8
4. Tilfredshed med det generelle samarbejde .....	8
5. Tilfredshed med skolens indsats mod mobning .....	8
6. Tilfredshed med skolens ledelse .....	9
7. Tilfredshed med indsats i overgang til ungdomsuddannelse .....	9
8. Samlet tilfredshed med skolen i alt .....	9
8.1 Samlet tilfredshed med skolen fordelt på klassetrin .....	10
8.2 Samlet tilfredshed med skolen fordelt på om barnet går i specialklasse .....	10
8.3 Samlet tilfredshed med skolen fordelt på modtagelse af særlig støtte .....	10
8.4 Samlet tilfredshed med skolen fordelt på sprog i hjemmet .....	11
8.5 Hvilke forældre er mest tilfredse? .....	11
8.6 Den samlede tilfredshed med skolen blandt kommunerne .....	12
Resultater for SFO/fritidshjem .....	15
1. SFO/Fritidshjem .....	15
2. Samlet tilfredshed med SFO/fritidshjem .....	16
2.1 Samlet tilfredshed med SFO/Fritidshjem fordelt på om barnet går i specialklasse .....	16
2.2 Samlet tilfredshed med SFO/Fritidshjem fordelt på modtagelse af særlig støtte .....	17
2.3 Samlet tilfredshed med SFO/Fritidshjem fordelt på sprog i hjemmet .....	17
2.4 Hvilke forældre er mest tilfredse? .....	
2.5 Den samlede tilfredshed med SFO/fritidshjem blandt kommunerne .....	19



## INDLEDNING

Som en del af Aftalen om ledelse og kompetencer i den offentlige sektor gennemføres der landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser på en række velfærdsområder i perioden 2019-2022. Denne undersøgelse af forældres tilfredshed med folkeskole og SFO er den første i rækken.

Formålet med undersøgelsen er at give politikere og ledere i kommunerne et redskab til at inddrage forældrenes vurderinger i den lokale kvalitetsudvikling. Det er muligt at dykke mere ned i resultaterne i det interaktive dashboard, som ligger på Social- og Indenrigsministeriets hjemmeside.

Brugertilfredshedsundersøgelsen af folkeskolen og SFO er en spørgeskemaundersøgelse, som undersøger forældrenes tilfredshed inden for temaerne undervisning, trivsel, samarbejde, ledelse, indsatsen over for mobning og forberedelse til valg af ungdomsuddannelse. For en række kommuner indgår desuden op til fem kommunespecifikke spørgsmål.

I spørgeskemaet er tilfredsheden på de enkelte spørgsmål målt ved fem svarkategorier: "meget utilfreds", "utilfreds", "hverken eller", "tilfreds" og "meget tilfreds". Resultaterne for alle spørgsmål rapporteres som figurer, der viser svarfordelinger i kategorierne, og som gennemsnit på skalaen 1-5.

## METODE

DST Survey har i perioden marts-juni 2020 indsamlet data til undersøgelsen om forældres tilfredshed med landets folke- og specialskoler samt SFO og fritidshjem.

Datagrundlaget for rapporterne:

- Alle relevante og tilgængelige folkeskoler og specialskoler i Danmarks Statistiks registre er udtrukket og op til 300 forældre på hver skole er inviteret til at deltage i undersøgelsen.
- Stikprøven omfatter i alt 277.531 forældre til børn i 0-9. klasse. Har en forælder haft flere børn på den samme skole, er forælderen udtrukket til undersøgelsen ang. det yngste barn. Stikprøven er indsamlet på alle skoler med halvdelen af stikprøven på den enkelte skole blandt 0-3. klasses elevers forældre, og den anden halvdel blandt 4-9. klasses elevers forældre. På denne måde er sikret et stikprøvegrundlag for forældres tilfredshed med SFO og fritidshjem.
- For hvert barn i stikprøven udvalgte vi én forælder på samme adresse som barnets. Den udvalgte forælder blev inviteret til at deltage i undersøgelsen via digital post med et link til et internetspørgeskema. Forælderen blev efterfølgende kontakttet for et telefonisk interview, hvis svaret ikke var kommet via internettet. Forældre uden adgang til digital post har fået et postbrev tilsendt med invitation til undersøgelsen.
- Dataindsamlingen sluttede med en samlet svarprocent på 61,5 %.

Læsevejledning til fortolkning af resultater:

- Undersøgelsens stikprøve er udarbejdet med henblik på at skabe et datagrundlag for sammenligninger af gennemsnit mellem to skoler. Udgangspunktet er, at for skoler skal forskellen i gennemsnit på et spørgsmål være 0,5 point på skalaen fra 1-5 eller større, for at forskellen i resultater kan siges at være signifikant (ikke påvirket af tilfældigheder). For SFO/fritidshjem skal forskellen være 0,75 point på skalaen fra 1-5

for at være signifikant, fordi der er færre svar pr. SFO/fritidshjem end pr. skole. Disse retningslinjer gælder for skoler med 150 svar og SFO/fritidshjem med 70 svar. Skoler eller SFO/fritidshjem med færre svar bør vurderes individuelt for at beregne evt. signifikans.

- Enkelte svarfordelinger på 5-punktsskalaen, fx at 45 % er meget tilfredse, er som udgangspunkt ikke baseret på nok besvarelser til at understøtte sammenligning mellem to skoler. Fordelingerne kan imidlertid anvendes til at sige noget om svarmønstret på den enkelte skole.
- Der er i rapporter anvendt en grænse ved 70 %, når et resultat beskrives som 'generelt stor tilfredshed' eller 'forholdsvis lav tilfredshed'. Dvs. når andelen af Meget tilfreds og Tilfreds tilsammen overstiger 70%, så betegnes det 'generelt stor tilfredshed' eller 'generelt tilfreds' eller lign.

## RESULTAT FOR SKOLER

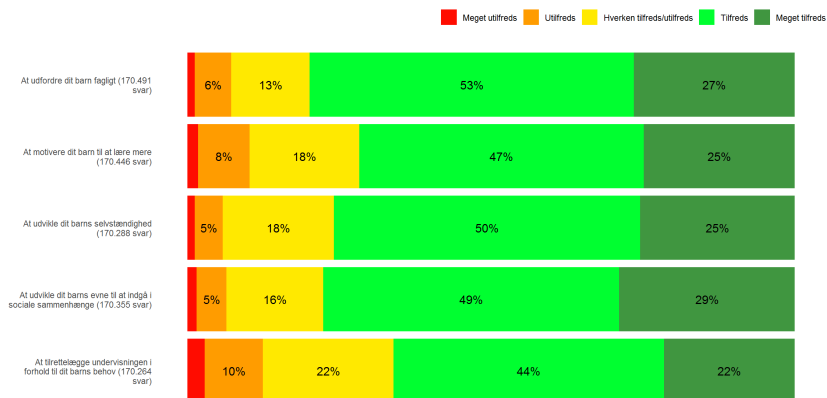
I det følgende kapitel finder du landsresultaterne for samtlige skoler i landet. Kapitlet forholder sig til 8 overordnede emner hvoraf nogle af emnerne har underspørgsmål. Det drejer sig om tilfredsheden eller utilfredsheden med følgende emnegrupper:

1. Undervisningen
2. Samlet tilfredshed med undervisningen
3. Barnets trivsel
4. Det generelle samarbejde
5. Mobning
6. Skolens ledelse
7. Overgang til ungdomsuddannelser
8. Samlet tilfredshed med skolen
  - 8.1 Samlet tilfredshed efter klassetrin
  - 8.2 Samlet tilfredshed i fht. om barnet går i specialklasse
  - 8.3 Samlet tilfredshed i fht. om barnet får særlig støtte
  - 8.4 Samlet tilfredshed i fht. hvilket sprog der tales der hjemme

Svarene er givet på en 5-punktskala og figurene viser procentfordelingen af svar i de 5 svarkategorier som strækker sig fra meget utilfreds til meget tilfreds. I teksten er tilfredshed defineret som de to øverste kategorier dvs. kategori 4. Tilfreds og 5. Meget tilfreds sammenlagt. Det samme gør sig gældende for utilfredshed, som består af henholdsvis svarkategori 1. Meget utilfreds og 2. Utilfreds. I teksten optræder udtryk som "langt den største del" eller "en overvejende andel". Udtrykkene dækker over, at andelen af forældre, der svarer enten "meget tilfreds" eller "tilfreds", ligger over 70 %. Modsat dækker udtryk som "forholdsvis lavt" over, at andelen, der har svaret "meget tilfreds" eller "tilfreds", ligger under 70 %.

### 1. TILFREDSHED MED UNDERVISNINGEN

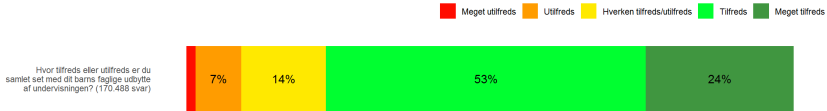
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med lærernes og pædagogernes arbejde med:



Den største andel af forældrene er generelt positive - dvs. at samlet set er 74,2 % meget tilfredse eller tilfredse med undervisningen. Ser man på underspørgsmålene overstiger andelen af tilfredse 70 % for 4 af underspørgsmålene mens 1 er under. Gennemsnittet er 3,9. Størst

tilfredshed finder man med lærernes arbejde med 'At udfordre dit barn fagligt', her ligger tilfredsheden på 79,8 % eller et gennemsnit på 4. Mindst tilfredshed er der med lærernes arbejde med 'At tilrettelægge undervisningen i forhold til dit barns behov', hvor 66 % er enten meget tilfredse eller tilfredse (gennemsnittet ligger på 3,7). Den største andel af forældre, der hverken er tilfredse eller utilfredse, finder vi på spørgsmålet om lærernes arbejde med 'At tilrettelægge undervisningen i forhold til dit barns behov'.

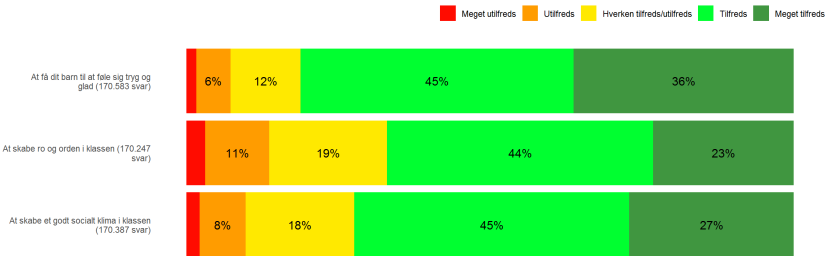
## 2. SAMLET TILFREDSHED MED UNDERVISNINGEN



Der er generelt stor tilfredshed med børnenes faglige udbytte af undervisningen - 77 % er enten tilfredse eller meget tilfredse. Gennemsnittet på 5-punktskalaen ligger på 3,9

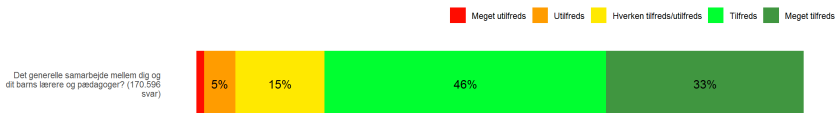
## 3. TILFREDSHED MED BARNETS TRIVSEL

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med lærernes og pædagogernes arbejde med:



73,5 % er meget tilfredse eller tilfredse med lærernes arbejde med at sikre børnenes trivsel. Gennemsnittet ligger på 3,9. Størst tilfredshed (81,2 %) er der mht. 'At få dit barn til at føle sig tryk og glad', med et gennemsnit på 4,1. Der er mindst tilfredshed med 'At skabe ro og orden i klassen' - 67 %. Gennemsnittet for det spørgsmål ligger på 3,7.

## 4. TILFREDSHED MED DET GENERELLE SAMARBEJDE



En overvejende andel af forældrene er tilfredse med samarbejdet med lærerne - 78,9 % er tilfredse og 6,4 % er utilfredse. Gennemsnittet ligger på 4.



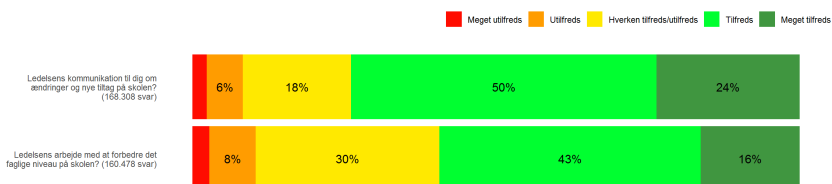
## 5. TILFREDSHED MED SKOLENS INDSATS MOD MOBNING



En stor del af forældrene (22 %) er hverken tilfredse eller utilfredse med skolens indsats for at begrænse mobning. En del er dog stadig positive nemlig 66,4 %. Landsgennemsnittet ligger på 3,7.

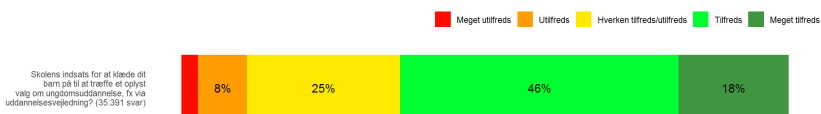
## 6. TILFREDSHED MED SKOLENS LEDELSE

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



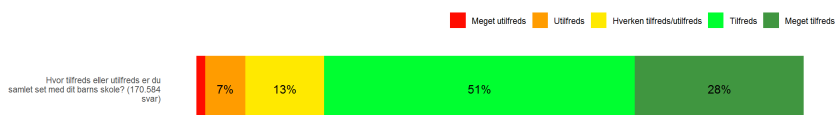
Der er en forholdsvis lav tilfredshed med ledelsens arbejde med at forbedre det faglige niveau på skolen - 59,3 % er enten tilfredse eller meget tilfredse. Og der er også en forholdsvis stor andel af forældrene, der hverken er tilfredse eller utilfredse (30,2 %). Gennemsnittet ligger på 3,6. Der er størst tilfredshed med 'Ledelsens kommunikation til dig om ændringer og nye tiltag på skolen?', hvor 73,9 % er enten tilfredse eller meget tilfredse.

## 7. TILFREDSHED MED INDSATS I OVERGANG TIL UNGDOMSUDDANNELSE



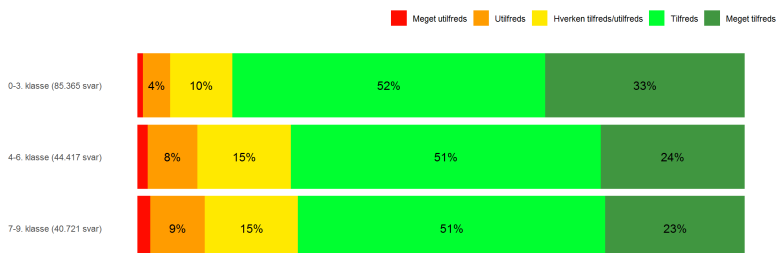
Med en tilfredshed på 64 ligger tilfredsheden med skolernes indsats med at klæde børnene på, når de skal vælge en ungdomsuddannelse, forholdsvis lavt. Der er 25,2 %, der er hverken tilfreds eller utilfreds og 10,8 % er utilfredse med indsatsen.

## 8. SAMLET TILFREDSHED MED SKOLEN I ALT



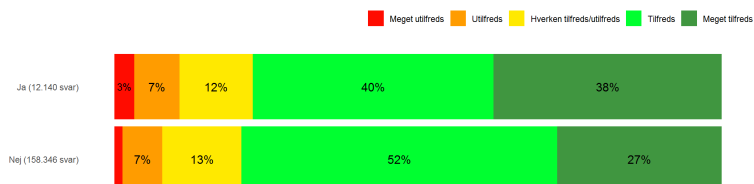
Den største andel af forældrene er samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse med deres barns skole. Landsgennemsnittet ligger på 4 og andelen, der svarer i de to øverste kategorier på 5-punktskalaen, ligger på 78,9 %.

## 8.1 Samlet tilfredshed med skolen fordelt på klassetrin



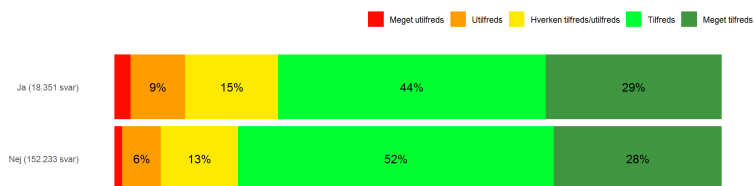
Hvis vi ser på fordelingen af positive svar på den samlede tilfredshed i forhold til om børnene går i indskoling (0-3), på mellemtrin (4-6) eller i udskoling (7-9), så er der flest positive svar fra forældrene til børn i '0-3. klasse', (gennemsnit 4,1). Der er færrest positive svar fra forældrene til børn i '7-9. klasse' (gennemsnit 3,8). Af de forældre, der er mest positive, svarer 84,3 % enten tilfreds eller meget tilfreds, mens 73,5 % af forældrene til børn på de klassetrin, der svarer mindst positivt, svarer enten tilfreds eller meget tilfreds.

## 8.2 Samlet tilfredshed med skolen fordelt på om barnet går i specialklasse



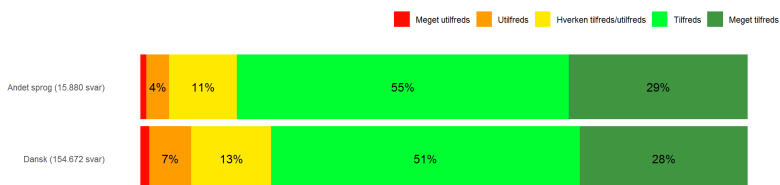
Der er størst tilfredshed blandt dem, der har svaret 'Nej' til om deres barn går i specialklasse. 79,1 % har svaret, at de er enten meget tilfreds eller tilfreds. Gennemsnittet ligger på 4 for denne gruppe, mens gennemsnittet ligger på 4 for den gruppe, der har svaret 'Ja' til, at deres barn går i specialklasse. I den gruppe, der har svaret 'Ja' til, at deres barn går i specialklasse, har 77,2 % svaret tilfreds eller meget tilfreds.

### 8.3 Samlet tilfredshed med skolen fordelt på modtagelse af særlig støtte



Når vi ser på svarene fra forældrene til børn, der får eller ikke får særlig støtte, så ligger gennemsnittet på 3,9 for de børn der får støtte og på 4 for de børn, der ikke får støtte. Hvis vi ser på svarfordelingen, så er der størst tilfredshed blandt de forældre, der har svaret 'Nej' til om deres barn får særlig støtte eller ej. 79,6 % har svaret i de to øverste kategorier i denne gruppe og 73 % i gruppen der har svaret 'Ja'.

### 8.4 Samlet tilfredshed med skolen fordelt på sprog i hjemmet

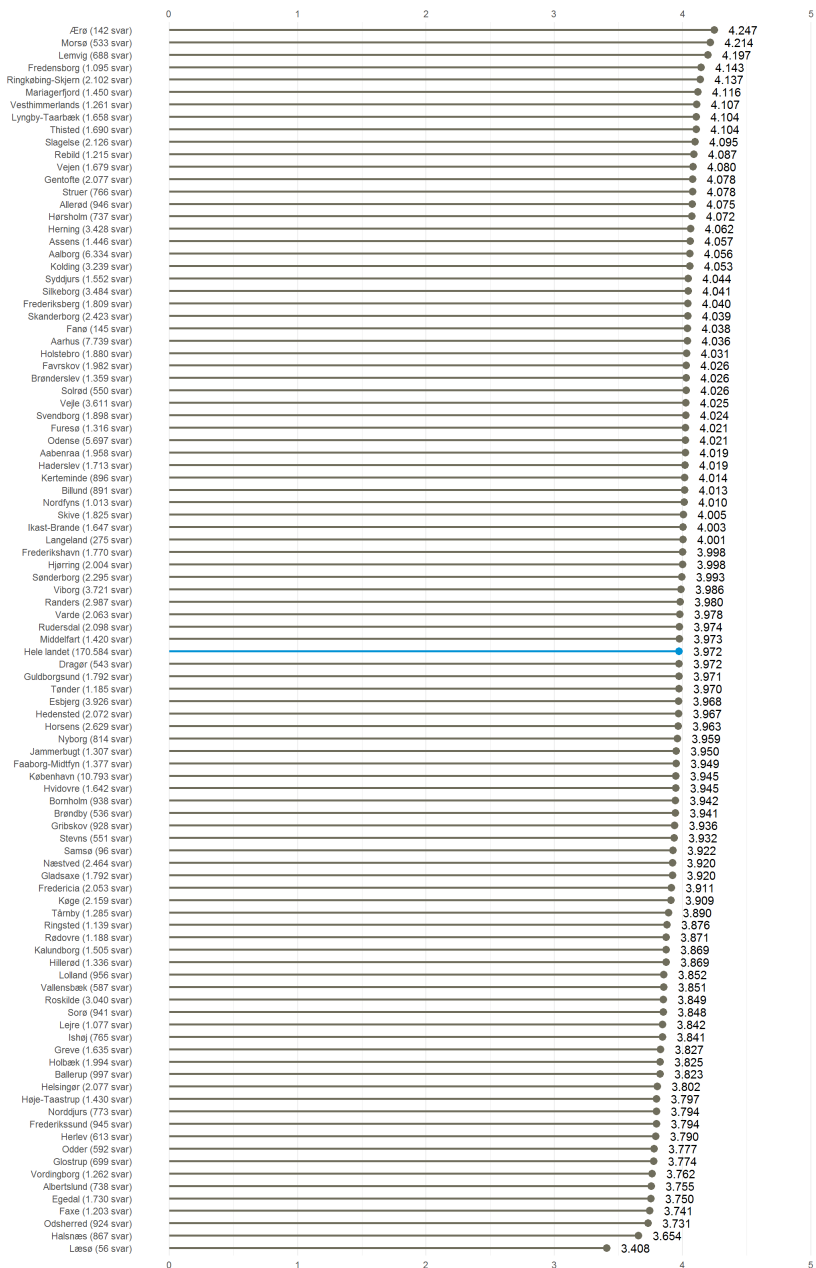


Der er størst tilfredshed blandt de forældre, der svarer, at de taler 'Andet sprog' i hjemmet. Gennemsnittet, for dem der taler et andet sprog i hjemmet, ligger på 4,1 og for dem der taler dansk ligger det på 4. Andelen, der samlet set er tilfredse med deres barns skole, ligger på 84,1 % for dem der taler et andet sprog i hjemmet og på 78,5 % for dem der taler dansk.

### 8.5 Hvilke forældre er mest tilfredse?

Af de fire baggrundsvARIABLE findes de mest tilfredse blandt forældre, hvor baggrundsvARIABLEN er 'Klassetrin - 0-3. klasse', 84,3 % svarer i de to øverste kategorier. De mindst tilfredse forældre er dem, der har svaret 'Særlig støtte - Ja', her svarer 73 % at de er meget tilfredse eller tilfredse.

## 8.6 Den samlede tilfredshed med skolen blandt kommunerne



Som nævnt i starten af afsnit 8, så ligger landsgennemsnittet for den generelle tilfredshed med skolerne på 4. Rangeringen af kommunerne er baseret på gennemsnittet på 5-punktskalan. Den kommune der vurderer skolen/skolerne i kommunen lavest er Læsø, som har et gennemsnit på 3,4. Den kommune, der har vurderet skolen/skolerne i kommunen mest positivt, er Ærø kommune, hvor gennemsnittet ligger på 4,2. Man skal dog være opmærksom på, at i mindre kommuner, især ø-kommuner, kan der være tale om, at målingen kun er foretaget på en enkelt skole og/eller at antallet af respondenter er forholdsvis lavt og man skal derfor være varsom, når man tolker tallene. Hvis vi udelader de fem ø-kommuner Ærø, Samsø, Fanø, Læsø og Langeland, så ligger Halsnæs lavest med et gennemsnit på 3,7 og Morsø ligger højest med et gennemsnit på 4,2.



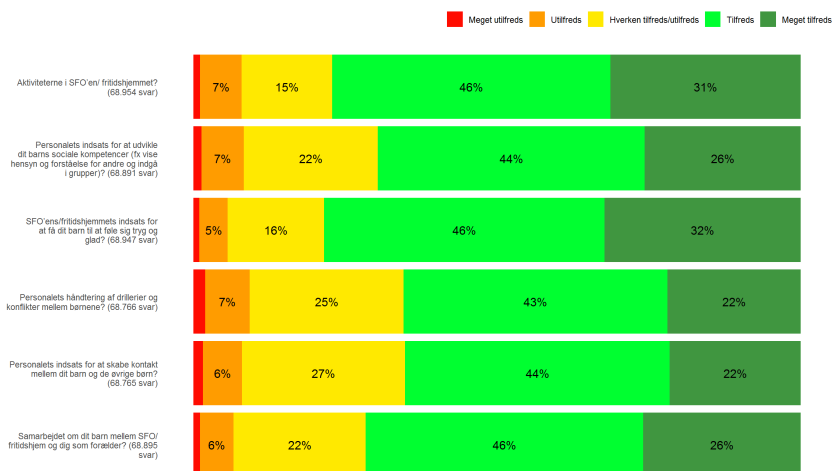
## RESULTATER FOR SFO/FRITIDSHJEM

I det følgende kapitel vises landsresultaterne for samtlige skolefritidsordninger i landet. Kapitlet forholder sig til to overordnede grupper af spørgsmål. Det drejer sig om tilfredsheden eller utilfredsheden med følgende:

1. SFO'er og fritidshjem generelt
  - 1.1 Aktiviteterne i SFO'en/fritidshjemmet
  - 1.2 Personalets indsats for at udvikle børnenes sociale kompetencer
  - 1.3 SFO'ens/fritidshjemmets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad
  - 1.4 Personalets håndtering af drillerier og konflikter
  - 1.5 Personalets indsats for at skabe kontakt mellem det enkelte barn og de andre børn
  - 1.6 Samarbejdet mellem SFO'en/fritidshjemmet og hjemmet
2. Den samlede tilfredshed med SFO'en/fritidshjemmet
  - 2.1 Samlet tilfredshed i fht. om barnet går i specialklasse
  - 2.2 Samlet tilfredshed i fht. om barnet får særlig støtte
  - 2.3 Samlet tilfredshed i fht. hvilket sprog der tales der hjemme
  - 2.4 Hvilken baggrundsvariabel betyder mest?

Svarene er givet på en 5-punktskala og figurene viser procentfordelingen af svar i de 5 svarkategorier som strækker sig fra meget utilfreds til meget tilfreds. I teksten er tilfredshed defineret, som de to øverste kategorier dvs. kategori 4. Tilfreds og 5. Meget tilfreds sammenlagt. Det samme gør sig gældende for utilfredshed, som består af henholdsvis svarkategori 1. Meget utilfreds og 2. Utilfreds. I teksten optræder udtryk som "langt størsteparten" eller "en overvejende andel". Udtrykkene dækker over at andelen af forældre, der svarer enten "meget tilfreds" eller "tilfreds", ligger over 70 %. Modsat dækker udtryk som "forholdsvis lavt" over, at andelen, der har svaret "meget tilfreds" eller "tilfreds", ligger under 70 %.

### 1. SFO/FRITIDSHJEM



### 1.1 Aktiviteterne i SFO'en/fritidshjemmet

Der er en stor tilfredshed med de aktiviteter, der tilbydes i henholdsvis SFO'er og fritidshjem. 77,2 % er enten tilfredse eller meget tilfredse. Gennemsnittet på 5-punktskalaen ligger på 4. Der er dog 8 % der er utilfredse med udbudet.

### 1.2 Personalets indsats for at udvikle børnenes sociale kompetencer

En forholdsvis lav andel af forældrene er tilfredse med personalets indsats med hensyn til at udvikle børnenes sociale kompetencer - 69,6 % er tilfredse, mens 8,3 % er utilfredse. Gennemsnittet er på 3,9.

### 1.3 SFO'ens/fritidshjemmets indsats for at få dit barn til at føle sig tryk og glad

Den største andel af forældrene er generelt positive - samlet set er 78,5 % meget tilfredse eller tilfredse - med institutionernes indsats på dette område. Lands gennemsnittet ligger på 4. 5,6 % er utilfredse.

### 1.4 Personalets håndtering af drillerier og konflikter

En forholdsvis stor andel af forældrene er hverken tilfredse eller utilfredse (25,3 %) og 9,3 % er utilfredse med håndteringen. Den samlede tilfredshed (kategorierne 4 og 5) udgør en andel på 65,4 %. Gennemsnittet ligger på 3,8.

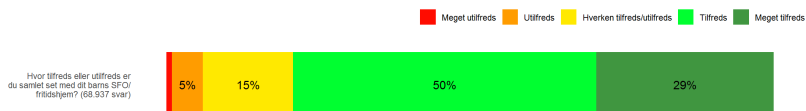
### 1.5 Personalets indsats for at skabe kontakt mellem det enkelte barn og de andre børn

En stor del af forældrene (26,9 %) er hverken tilfredse eller utilfredse med personalets indsats med at skabe kontakt mellem det enkelte barn og resten af børnene og 8 % er utilfredse med indsatsen. En forholdsvis lav andel er positive nemlig 65,1 %. Lands gennemsnittet er 3,8.

### 1.6 Samarbejdet mellem SFO'en/fritidshjemmet og hjemmet

Størstedelen af forældrene er enten tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet mellem institutionerne og hjemmet. 71,6 % svarer enten at de er tilfredse eller meget tilfredse. Gennemsnittet ligger på 3,9.

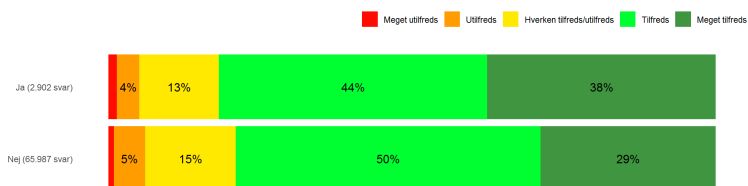
## 2. SAMLET TILFREDSHED MED SFO/FRITIDSHJEM



Størstedelen af forældrene er samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse med deres barns SFO eller fritidshjem. Gennemsnittet ligger på 4 og andelen, der svarer i de to øverste kategorier på 5-punktskalaen ligger på 79,1 %.

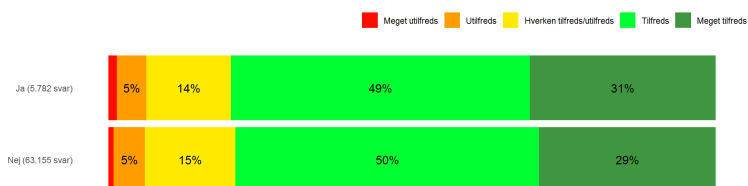


## 2.1 Samlet tilfredshed med SFO/Fritidshjem fordelt på om barnet går i specialklasse



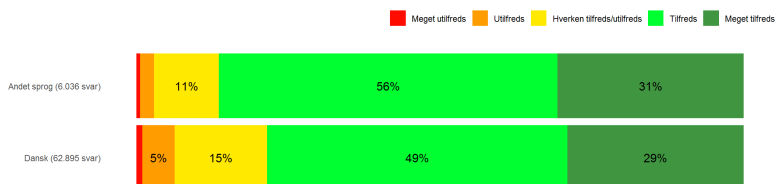
Der er størst tilfredshed blandt dem, der har svaret 'Ja' til om deres barn går i specialklasse. '81,8' % har svaret, at de er enten meget tilfreds eller tilfreds. Gennemsnittet ligger på 4,1 for denne gruppe, mens gennemsnittet ligger på 4 for den gruppe, der har svaret 'Nej' til, at deres barn går i specialklasse. I den gruppe, der har svaret 'Nej' til, at deres barn går i specialklasse, har 79 % svaret tilfreds eller meget tilfreds.

## 2.2 Samlet tilfredshed med SFO/Fritidshjem fordelt på modtagelse af særlig støtte



Når vi ser på svarene fra forældrene til børn, der får eller ikke får særlig støtte, så ligger tilfredsheden blandt begge grupper forældre på 79,1 % - dvs. det samme for de to øverste kategorier på 5-trinsskalaen sammenlagt. En lidt større andel har dog svaret "meget tilfreds" blandt de forældre, der har børn, der får særlig støtte. Gennemsnittet for begge svarmuligheder ligger på 4.

## 2.3 Samlet tilfredshed med SFO/Fritidshjem fordelt på sprog i hjemmet



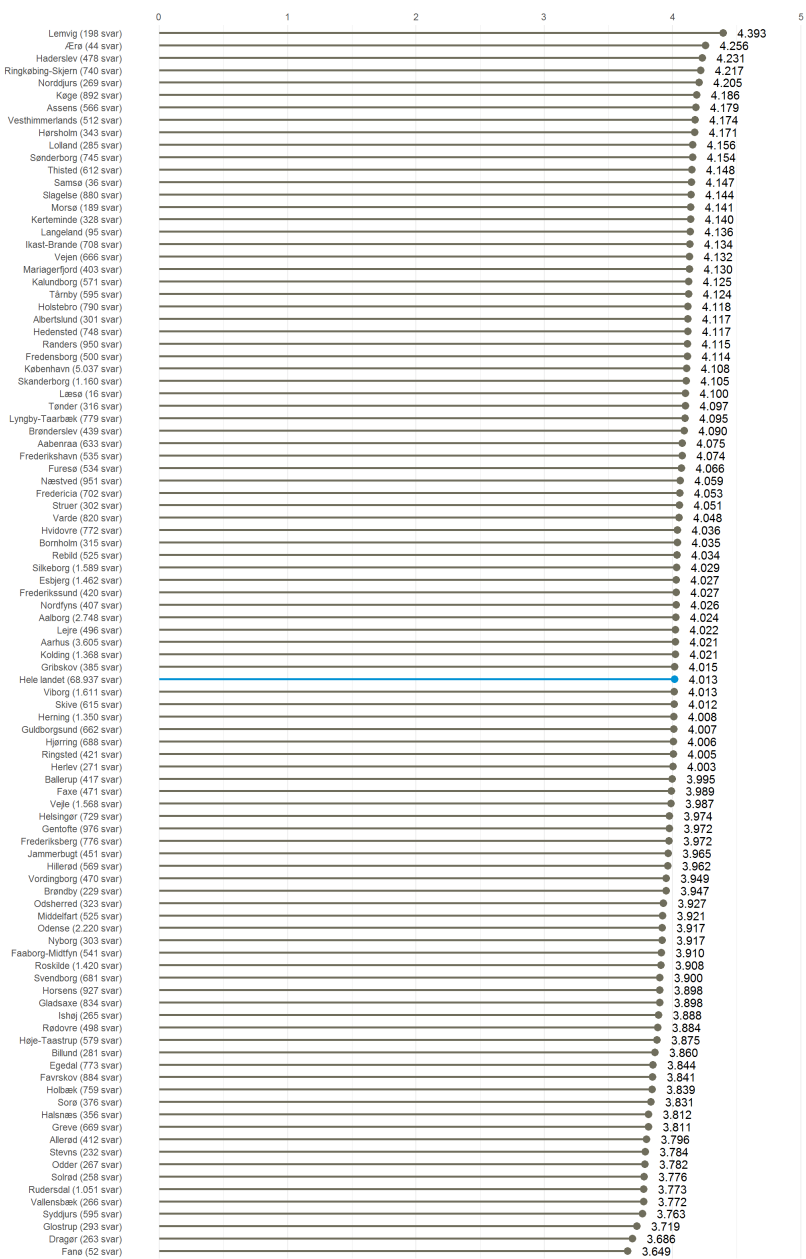
Der er størst tilfredshed blandt de forældre, der svarer, at de taler 'Andet sprog' i hjemmet. Gennemsnittet for dem, der taler et andet sprog i hjemmet, ligger på 4,1 og for dem, der taler

dansk, ligger det på 4. Andelen, der samlet set er tilfredse med deres barns skole, ligger på 86,4 % for dem, der taler et andet sprog i hjemmet og på 78,5 % for dem der taler dansk.

## **2.4 Hvilke forældre er mest tilfredse?**

Af de tre baggrundsvARIABLE findes de mest tilfredse blandt forældre, hvor baggrundsvARIABLEN er 'Sprog i hjemmet - Andet sprog', 86,4 % svarer i de to øverste kategorier. De mindst tilfredse forældre er dem, der har svaret 'Sprog i hjemmet - Dansk', her svarer 78,5 % at de er meget tilfredse eller tilfredse.

## 2.5 Den samlede tilfredshed med SFO/fritidshjem blandt kommunerne



Som nævnt i starten af afsnit 8, så ligger landsgennemsnittet for den generelle tilfredshed med SFO'erne på 4. Rangeringen af kommunerne er baseret på gennemsnittet på 5-punktskalan. Den kommune, der vurderer skolefritidsordningen/skolefritidsordningerne i kommunen lavest, er Fanø, som har et gennemsnit på 3,6. Den kommune der har vurderet skolefritidsordningen/skolefritidsordningerne i kommunen mest positivt er Lemvig, hvor gennemsnittet ligger på 4,4. Man skal dog være opmærksom på at i mindre kommuner, især de mindre ø-kommuner, kan der være tale om, at målingen kun er foretaget på en enkelt skolefritidsordning og/eller at antallet af respondenter er forholdsvis lavt og at man skal derfor være varsom, når man tolker tallene. Hvis vi udelader de fem ø-kommunerne Ærø, Samsø, Fanø, Læsø og Langeland, så ligger Dragør lavest med et gennemsnit på 3,7 og Lemvig, ligger højest med et gennemsnit på 4,4.

