



# **RESULTATER FOR BRUGERTILFREDSHEDS- UNDERSØGELSEN BLANDT SKOLER OG SFO**

**UDARBEJDET FOR SOCIAL- OG INDENRIGSMINISTERIET**

## **KØBENHAVN**

**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	9
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	11
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 skolerne i kommunen	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?	18
2.5 Den samlede tilfredshed med kommunens SFO'er/fritidshjem	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

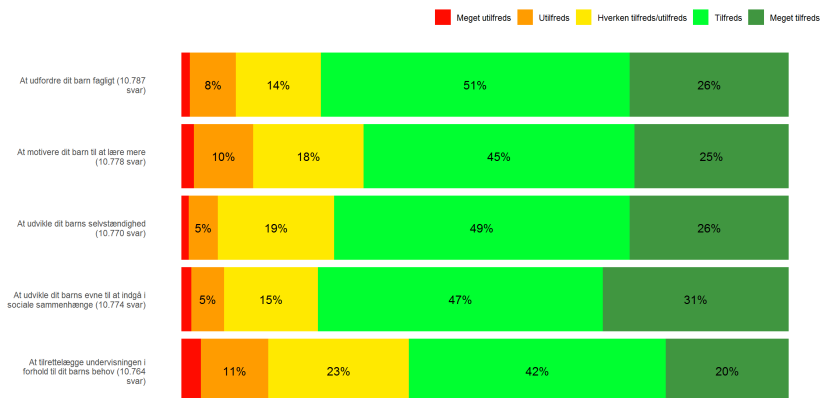
I det følgende kapitel finder du det samlede resultat for skolerne i kommunen. Kapitlet forholder sig til 8 overordnede emner, hvoraf nogle af emnerne har underspørgsmål. Det drejer sig om tilfredsheden eller utilfredsheden med følgende emnegrupper:

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

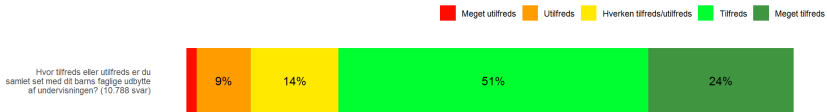
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med lærernes og pædagogernes arbejde med:



Den største andel af forældrene er generelt positive - dvs. at samlet set er 72,4 % meget tilfredse eller tilfredse med undervisningen. Ser man på underspørgsmålene overstiger andelen af tilfredse 70 % for 4 af underspørgsmålene mens 1 er under. Gennemsnittet for kommunen

ligger på 3,9 - landsgennemsnittet ligger på 3,9. Størst tilfredshed finder man med lærernes arbejde med 'At udvikle dit barns evne til at indgå i sociale sammenhænge', her ligger tilfredsheden på 77,5 % eller et gennemsnit på 4 (landsgennemsnittet ligger på 4). Mindst tilfredshed er der med lærernes arbejde med 'At tilrettelægge undervisningen i forhold til dit barns behov', hvor 62,5 % er enten meget tilfredse eller tilfredse (gennemsnittet ligger på 3,7 - landsgennemsnittet 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'.

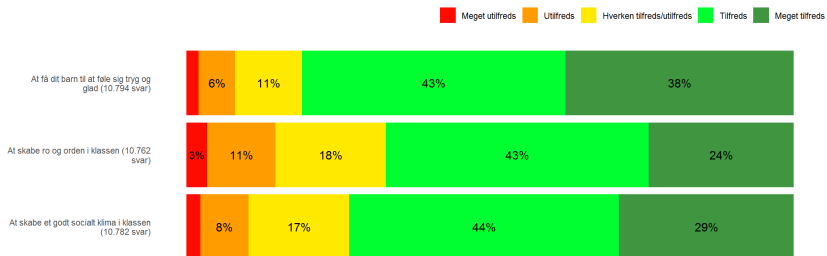
## 2. SAMLET TILFREDSHED MED UNDERVISNINGEN



Der er generelt stor tilfredshed med børnenes faglige udbytte af undervisningen - 74,9 % er enten tilfredse eller meget tilfredse. Gennemsnittet på 5-punktskalaen ligger på 3,9. Landsgennemsnittet ligger på 3,9.

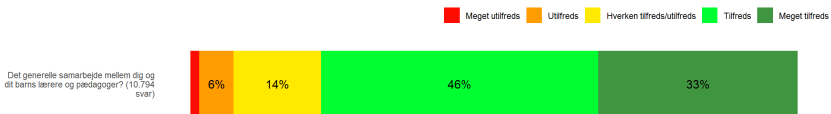
## 3. TILFREDSHED MED BARNETS TRIVSEL

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



73,8 % er meget tilfredse eller tilfredse med lærernes arbejde med at sikre børnenes trivsel. Gennemsnittet i kommunen ligger på 3,9, mens landsgennemsnittet ligger på 3,9. Størst tilfredshed (81 %) er der mht. 'At få dit barn til at føle sig tryk og glad', med et kommunegennemsnit på 4,1 og et landsgennemsnit på 4,1. Der er mindst tilfredshed med 'At skabe ro og orden i klassen' - 67,2 %. Gennemsnittet for det spørgsmål ligger på 3,7. På landsplan ligger gennemsnittet på 3,7.

## 4. TILFREDSHED MED DET GENERELLE SAMARBEJDE





En overvejende andel af forældrene er tilfredse med samarbejdet med lærerne - 78,5 % er tilfredse og 7,1 % er utilfredse. Gennemsnittet i kommunen ligger på 4 og landsgennemsnittet på 4.

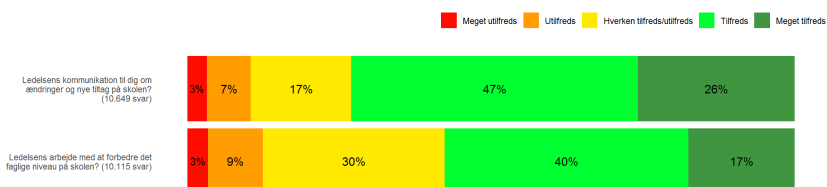
## 5. TILFREDSHED MED SKOLENS INDSATS MOD MOBNING



En forholdsvis lav andel af forældrene (66,6 %) er tilfredse eller meget tilfredse med skolens indsats for at begrænse mobning. Kommunens gennemsnit ligger på 3,7 mens landsgennemsnittet ligger på 3,7.

## 6. TILFREDSHED MED SKOLENS LEDELSE

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med:



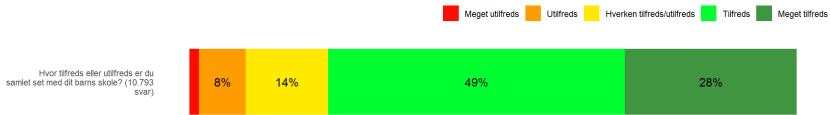
Der er en forholdsvis lav tilfredshed med Ledelsens arbejde med at forbedre det faglige niveau på skolen? - 57,6 % er enten tilfredse eller meget tilfredse. Kommunens gennemsnit ligger på 3,6 og landsgennemsnittet på 3,6. Der er størst tilfredshed med 'Ledelsens kommunikation til dig om ændringer og nye tiltag på skolen?', hvor 73 % er enten tilfredse eller meget tilfredse. Her ligger kommunens gennemsnit på 3,9 og landsgennemsnittet ligger på 3,9.

## 7. TILFREDSHED MED INDSATS I OVERGANG TIL UNGDOMSUDDANNELSE



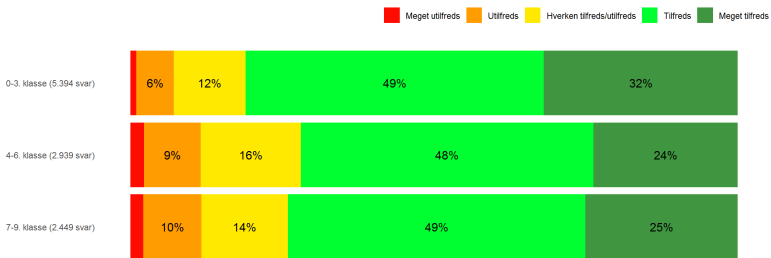
Der er forholdsvis lav tilfredshed med skolernes indsats med at klæde børnene på, når de skal vælge en ungdomsuddannelse. 62,8 % svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med skolernes indsats. Gennemsnittet i kommunen ligger på 3,7 og landsgennemsnittet ligger på 3,7.

## 8. SAMLET TILFREDSHED MED SKOLEN I ALT



Den største andel af forældrene er samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse med deres barns skole. Kommunens gennemsnit ligger på 3,9 mens landsgennemsnittet ligger på 4 og andelen, der svarer i de to øverste kategorier på 5-punktskalaen, ligger på 77,1 %.

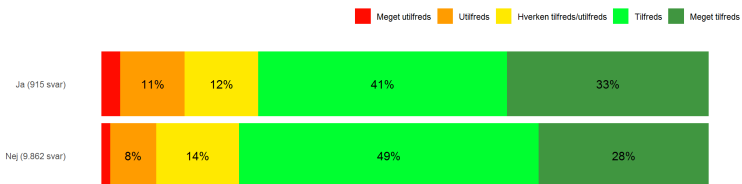
### 8.1 Samlet tilfredshed med skolen fordelt på klassetrin



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). Landsgennemsnittet ligger på 4,1. Der er færrest positive svar fra forældrene til børn i '4-6. klasse' (gennemsnit 3,8).

Landsgennemsnittet ligger på 3,9. Af de forældre, der er mest positive, svarer 81 % enten tilfreds eller meget tilfreds, mens 71,9 % af forældrene til børn på de klassetrin, der svarer mindst positivt, svarer enten tilfreds eller meget tilfreds.

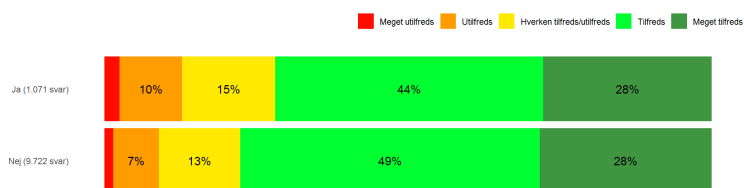
### 8.2 Samlet tilfredshed med skolen fordelt på om barnet går i specialklasse



Der er størst tilfredshed blandt dem, der har svaret 'Nej' til om deres barn går i specialklasse. 77,3 % har svaret, at de er enten meget tilfreds eller tilfreds. Kommunegennemsnittet er 3,9 og landsgennemsnittet ligger på 4 for denne gruppe. Gennemsnittet for kommunen ligger på 3,9 for den gruppe, der har svaret 'Ja' til, at deres barn går i specialklasse (landsgennemsnit på 4). I

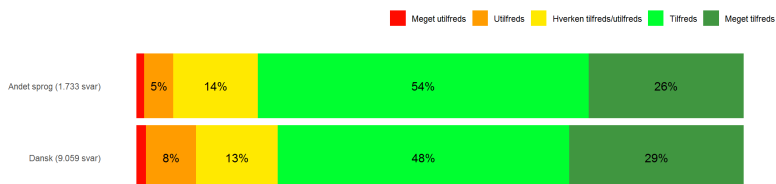
den gruppe, der har svaret 'Ja' til, at deres barn går i specialklasse, har 74,1 % svaret tilfreds eller meget tilfreds.

### 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 kommunens gennemsnit på 3,8 (landsgennemsnittet på 3,9) for de børn der får støtte og på 4 for de børn, der ikke får støtte. Landsgennemsnittet ligger på 4 for gruppen, 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. 77,6 % har svaret i de to øverste kategorier i denne gruppe og 71,8 % i gruppen, der har svaret 'Ja'.

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

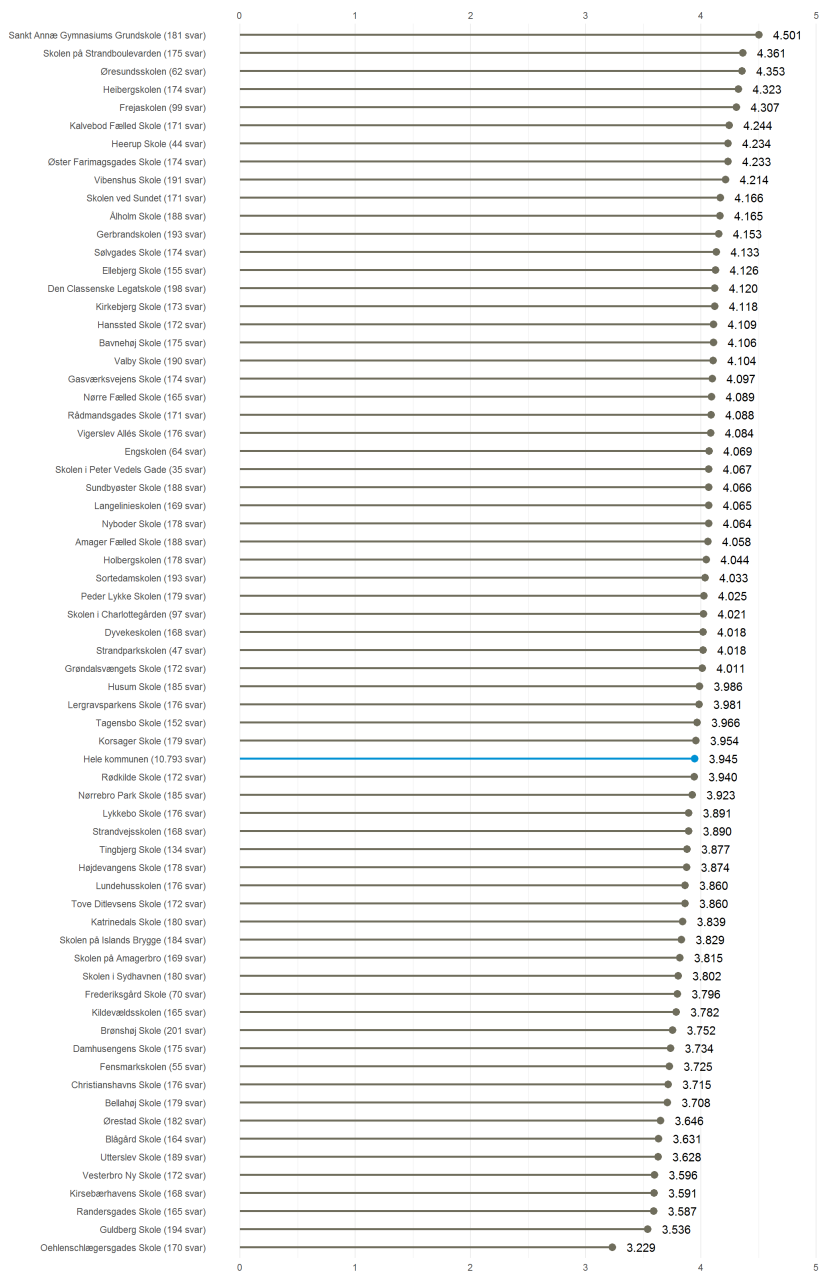


Der er størst tilfredshed blandt de forældre, der svarer, at de taler 'Andet sprog' i hjemmet. Kommunegennemsnittet, for dem der taler et andet sprog i hjemmet, ligger på 4 og for dem, der taler dansk, ligger det på 3,9. De samme gennemsnit for hele landet ligger på henholdsvis 4,1 og 4. Andelen, der samlet set er tilfredse med deres barns skole, ligger på 80 % for dem, der taler et andet sprog i hjemmet og på 76,7 % 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', 81 % svarer i de to øverste kategorier. De mindst tilfredse forældre er dem, der har svaret 'Særlig støtte - Ja', her svarer 71,8 % at de er meget tilfredse eller tilfredse.

## 8.6 Den samlede tilfredshed med skolerne i kommunen



Som nævnt i starten af afsnit 8, så ligger kommunens gennemsnit for den generelle tilfredshed med skolerne på 3,9. Rangeringen af skolerne i kommunen er baseret på gennemsnittet på 5-punktskalen. Den skole, hvor forældrene vurderer den lavest er Oehlenschlägersgades Skole med et gennemsnit på 3,2. Den skole som vurderes mest positivt af forældrene er Sankt Annæ Gymnasiums Grundskole, hvor gennemsnittet ligger på 4,5. Man skal dog være opmærksom på, at på visse skoler, kan antallet af respondenter være forholdsvis lavt og man skal derfor være varsom, når man tolker tallene.



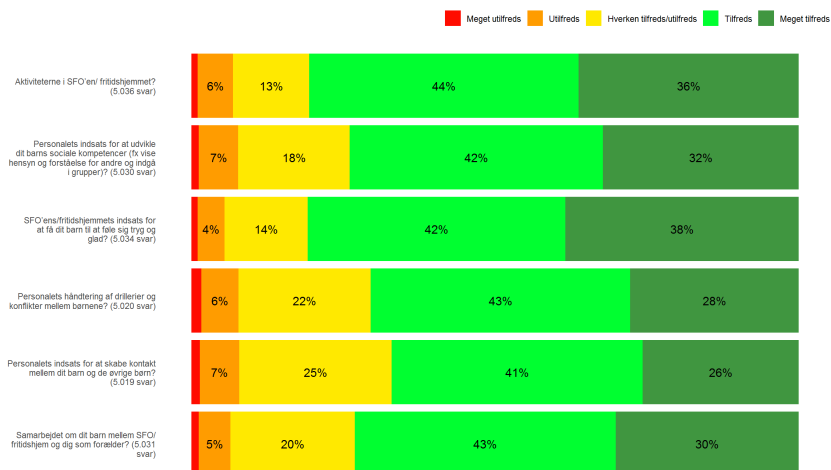
## RESULTATER FOR SFO/FRITIDSHJEM

I det følgende kapitel vises de samlede resultater for kommunens skolefritidsordninger og fritidshjem. Kapitlet forholder sig til to overordnede grupper af spørgsmål. Det drejer sig om tilfredsheden eller utilfredsheden med følgende:

1. SFOer 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 i kommunen. 80,6 % er enten tilfredse eller meget tilfredse. Gennemsnittet på 5-punktskalaen ligger på 4,1 - landsgennemsnittet på 4. Der er dog 6,9 % der er utilfredse med udbudet.

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

En overvejende andel af forældrene er tilfredse med personalets indsats med hensyn til at udvikle børnenes sociale kompetencer - 73,9 % er tilfredse, mens 7,7 % er utilfredse. Kommunens gennemsnit ligger på 4 mens landsgennemsnittet 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 80,8 % meget tilfredse eller tilfredse - med institutionernes indsats på dette område. Gennemsnittet ligger på 4,1 mens landsgennemsnittet ligger på 4. 5,5 % er utilfredse.

### 1.4 Personalets håndtering af drillerier og konflikter

En stor andel 70,5 % af forældrene svarer i de to øverste kategorier af 5-punktskalaen og er altså tilfredse. Kommunens gennemsnit er 3,9 - landsgennemsnittet ligger på 3,8.

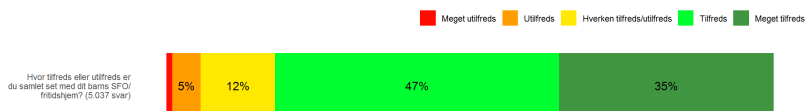
### 1.5 Personalets indsats for at skabe kontakt mellem det enkelte barn og de andre børn

En forholdsvis lav del af forældrene (67 %) er tilfredse eller meget tilfredse med personalets indsats med at skabe kontakt mellem det enkelte barn og resten af børnene og 7,9 % er utilfredse med indsatsen. Kommunens gennemsnit ligger på 3,8 og landsgennemsnittet på 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. 73,1 % svarer enten at de er tilfredse eller meget tilfredse. Gennemsnittet ligger på 4 - landsgennemsnittet på 3,9.

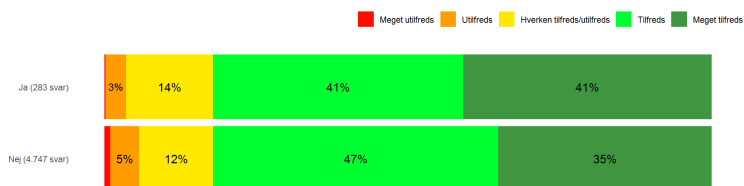
## 2. SAMLET TILFREDSHED MED SFO/FRITIDSHJEM



Den største andel af forældrene er samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse med deres barns SFO eller fritidshjem. Kommunens gennemsnit ligger på 4,1 mens landsgennemsnittet ligger på 4 og andelen, der svarer i de to øverste kategorier på 5-punktskalaen, ligger på 82,1 %.

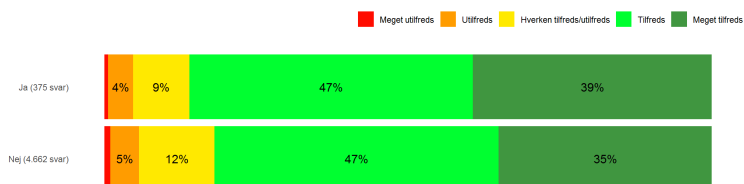


## 2.1 Samlet tilfredshed med SFO/Fritidshjem fordelt på om barnet går i specialklasse



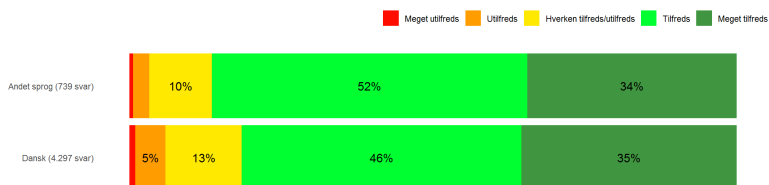
Der er størst tilfredshed blandt dem, der har svaret 'Ja/Nej' til om deres barn går i specialklasse. 82,182,1 % har svaret, at de er enten meget tilfreds eller tilfreds. Kommunegennemsnittet er 4,24,1 og landsgennemsnittet ligger på 4,14 for denne gruppe. Gennemsnittet for kommunen ligger på 4,24,1 for den gruppe, der har svaret 'Ja/Nej' til, at deres barn går i specialklasse (landsgennemsnit på 4,14). I den gruppe, der har svaret 'Ja/Nej' til, at deres barn går i specialklasse, har 82,182,1 % 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 kommunens gennemsnit på 4,2 (landsgennemsnittet på 4) for de børn, der får støtte og på 4,1 for de børn, der ikke får støtte. Landsgennemsnittet ligger på 4 for gruppen der ikke får støtte. Hvis vi ser på svarfordelingen, så er der størst tilfredshed blandt de forældre, der har svaret 'Ja' til om deres barn får særlig støtte eller ej. 86 % har svaret i de to øverste kategorier i denne gruppe og 81,8 % i gruppen, der har svaret 'Nej'.

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

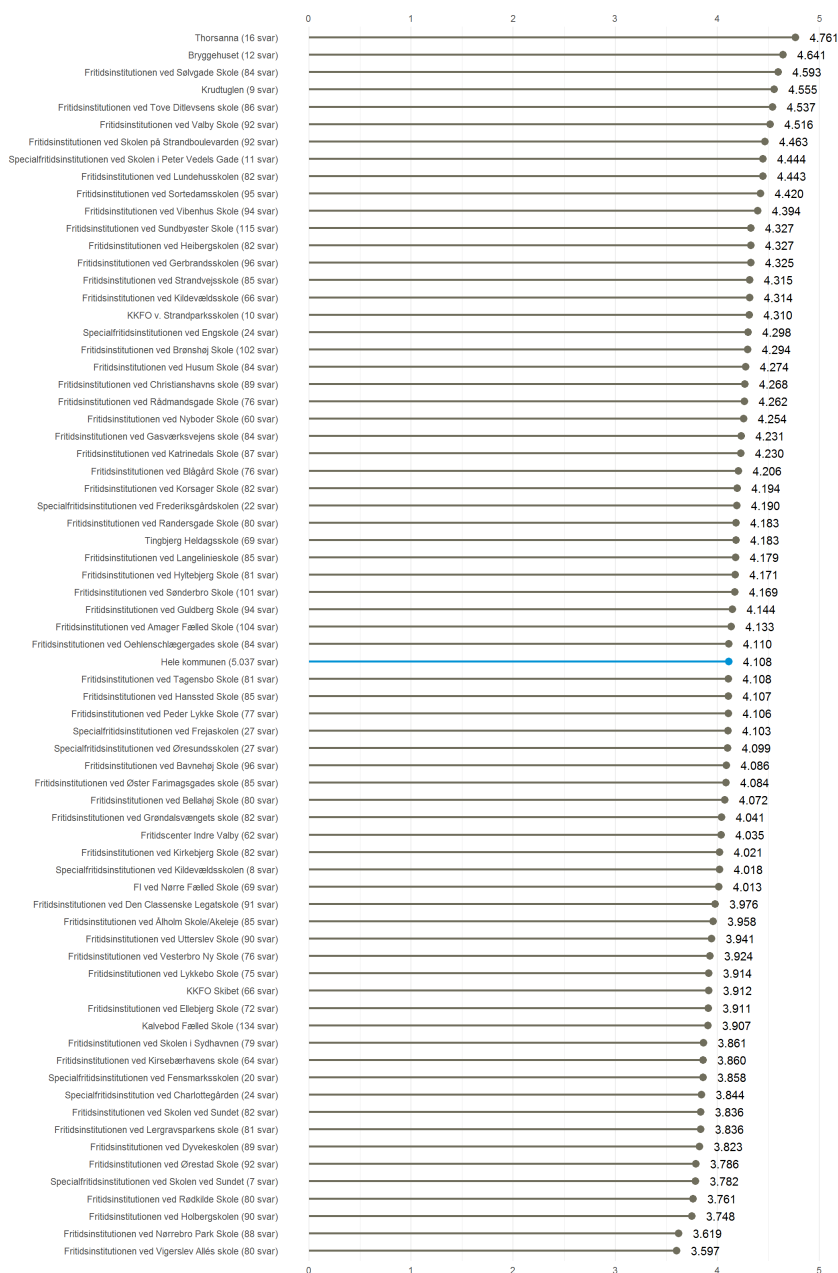


Der er størst tilfredshed blandt de forældre, der svarer, at de taler 'Andet sprog' i hjemmet. Kommunegennemsnittet, for dem der taler et andet sprog i hjemmet, ligger på 4,2 og for dem, der taler dansk, ligger det på 4,1. De samme gennemsnit for hele landet ligger på henholdsvis 4,1 og 4. Andelen, der samlet set er tilfredse med deres barns skole, ligger på 86,4 % for dem der taler et andet sprog i hjemmet og på 81,5 % 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 81,5 % at de er meget tilfredse eller tilfredse.

## 2.5 Den samlede tilfredshed med kommunens SFO'er/fritidshjem



Som nævnt i starten af afsnit 2, så ligger kommunens gennemsnit for den generelle tilfredshed med SFO'erne/fritidshjemmene på 4,1. Rangeringen af SFO'erne/fritidshjemmene i kommunen er baseret på gennemsnittet på 5-punktskalan. Den SFO eller det fritidshjem, som forældrene vurderer lavest er Fritidsinstitutionen ved Vigerslev Allés skole med et gennemsnit på 4. Den SFO eller det fritidshjem, som vurderes mest positivt af forældrene, er Thorsanna, hvor gennemsnittet ligger på 4,8. Man skal dog være opmærksom på, at på visse SFO'er eller fritidshjem, kan antallet af respondenter være forholdsvis lavt og man skal derfor være varsom, når man tolker tallene.

