

12. februar 2024

# Notat: Resultater af brugertilfredshedsundersøgelsen for folkeskole og SFO/fritidshjem 2023

Den 18. december 2023 offentliggjorde Indenrigs- og Sundhedsministeriet resultaterne fra den nationale brugertilfredshedsundersøgelse, hvor tilfredsheden hos forældre med deres barns folkeskole og SFO sammenlignes på tværs af kommuner og på tværs af skoler inden for hver kommune.

Brugertilfredshedsundersøgelsen er et supplement til rækken af datakilder, som Skole- og Dagtilbudsafdelingen forholder sig til i en løbende drøftelse af kvalitetsudvikling og udvikling af det generelle serviceniveau på skole- og SFO-området.

I dette notat opsummeres resultaterne for forældrenes samlede tilfredshed med skoler og SFO i Norddjurs Kommune og sammenholdes med resultaterne på landsplan. Tilfredsheden på de enkelte spørgsmål kan ses i de fulde rapporter med resultater på lands- og kommuneplan vedlagt som bilag. Resultaterne fremgår også på [Indenrigs- og sundhedsministeriets hjemmeside](#), hvor man kan se og sammenholde resultaterne af undersøgelsen på tværs af kommuner, skoler og seneste undersøgelse i 2020.

## Opsummering af resultaterne

Brugertilfredshedsundersøgelsen i 2023 viser, at der er en overvejende tilfredshed blandt forældrene til børn på skoler i Norddjurs Kommune. Den samlede tilfredshed med skolerne ligger lidt under gennemsnittet på landsplan, og er også faldende i forhold til undersøgelsen i 2020, hvilket dog følger tendensen på landsplan.

Dertil viser undersøgelsen, at der fortsat er en høj tilfredshed med SFO/fritidshjem blandt forældrene i Norddjurs Kommune. Her ligger Norddjurs Kommune over landsgennemsnittet.

Sammenligninger af resultater mellem skoler i Norddjurs Kommune skal foretages med varsomhed grundet et lavt antal forældrebesvarelser. Resultaterne indikerer dog særligt en høj tilfredshed blandt forældre med børn til elever i specialskole.

## Hvordan er undersøgelsen foretaget

Undersøgelsen er foretaget blandt forældre til børn i folke- og specialskoler i 0.-9. klasse pr. 1. oktober 2022. Én forælder pr. barn har deltaget i undersøgelsen. I Norddjurs Kommune indgår 777 besvarelser af spørgeskemaet af forældre. Det giver en svarprocent på 47%.

I undersøgelsen er forældrene spurgt ind til deres tilfredshed inden for temaerne: undervisning, personalets indsats for barnets trivsel, mobning, skolens ledelse samt den samlede tilfredshed. Derudover har Norddjurs Kommune tilvalgt et spørgsmål vedr. overgang mellem dagtilbud og skole.

Tilfredsheden på de enkelte spørgsmål måles som gennemsnittet på en skala fra 1-5, hvor 1 angiver 'meget utilfreds' og 5 angiver 'meget tilfreds'.

Der skal gøres opmærksom på, at forskelle mellem skoler skal fortolkes med varsomhed grundet et lavt antal forældrebesvarelser, når de opdeles på skoler. Det gælder især for specialskole (Djurslandsskolen) og specialklasser, men også når de enkelte matrikler på almenområdet sammenholdes. Kun ved skoler med 150 besvarelser eller derover og SFO/fritidshjem med 70 besvarelser eller derover kan forskelle i resultaterne sammenlignes og vil med stor sandsynlig ikke være påvirket af tilfældigheder. Ingen af enhederne i Norddjurs Kommune lever op til besvarelser af denne størrelsesorden. Fordelingerne kan dog indikere svarmønstre på den enkelte skole og SFO/fritidshjem, og det er med denne varsomhed resultaterne i rapporten skal tolkes.

I tillæg til den nationale brugertilfredshedsundersøgelse har Børne- og Ungdomsudvalget besluttet, at der hvert andet år skal gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse på specialundervisningsområdet. Den blev første gang gennemført i januar 2022 og vil igen blive gennemført i januar 2024. Spørgerammen i denne undersøgelse er bredere end den nationale brugertilfredshedsundersøgelse.

## Den samlede tilfredshed med skolen

Nedenfor gennemgås det samlede tilfredshedsniveau med skolen. I vedlagte rapport fremgår desuden tilfredsheden med konkrete parametre omkring skolen (s. 7-12) samt den samlede tilfredshed med de enkelte skoler i Norddjurs Kommune (s. 17).

### Landsplan

Den gennemsnitlige samlede tilfredshed med folkeskolen på landsplan ligger på 3,8. Det svarer til, at 70% forældrene enten er tilfredse eller meget tilfredse. Tilfredsheden er dermed på niveau med resultaterne fra lignende brugertilfredshedsundersøgelser af folkeskolen i 2014, 2015 og 2017, men lavere end tilfredshedsniveauet i undersøgelsen fra 2020, hvor 80% af forældrene enten var tilfredse eller meget tilfredse.

### Norddjurs Kommune

Den gennemsnitlige tilfredshed i Norddjurs Kommune ligger på 3,7. Det svarer til, at 68% af forældrene enten er tilfredse eller meget tilfredse med barnets skole. Dette er lidt under tilfredshedsniveauet i 2020, hvor gennemsnittet i Norddjurs Kommune var på 3,8.

Tilfredsheden er størst blandt forældre til børn i 0.-3. klasse og blandt forældre til børn på en specialskole, men disse resultater skal igen fortolkes med varsomhed.

I tabellen nedenfor er den samlede tilfredshed blandt forældrene for hhv. Norddjurs Kommune og på landsplan sammenlignet på en række parametre, der opdeler forældrenes besvarelser.

**Tabel 1: Sammenligning af den gennemsnitlige tilfredshed for Norddjurs Kommune og på landsplan**

	Norddjurs Kommune	Landsplan
Samlet tilfredshed	3,7	3,8
Barnet går i 0.-3. klasse	3,9	4,0
Barnet går i 4.-9. klasse	3,6	3,6
Barnet går i almenklasse	3,7	3,8
Barnet går i specialklasse på folkeskole	3,5*	3,8
Barnet går på specialskole	4,5*	4,0
Barnet modtager særlig støtte i almenklasse	3,4	3,6
Barnet modtager ikke særlig støtte i almenklasse	3,7	3,8
Der tales dansk i hjemmet	3,7	3,7
Der tales et andet sprog end dansk i hjemmet	4,1	4,0

Note: Den gennemsnitlige tilfredshed måles på en skala fra 1-5, hvor 1 angiver 'meget utilfreds' og 5 angiver 'meget tilfreds'.

\* Antallet af besvarelser fra forældre med barn i specialklasse eller specialskole er betydeligt mindre end besvarelserne fra forældre til børn i almenklasser.

### Tilfredshed med samarbejdet i overgang fra dagtilbud til skole

Norddjurs Kommune har valgt et tillægsspørgsmål om samarbejdet mellem dagtilbud og skole i forbindelse med overgangen fra dagtilbud til skole. Den gennemsnitlige tilfredshed er 4,0, hvilket svarer til, at 78% af forældrene er tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet.

### Samlet tilfredshed med SFO/fritidshjem.

Nedenfor gennemgås det samlede tilfredshedsniveau med SFO/fritidshjem. I vedlagte rapport fremgår desuden tilfredsheden med konkrete parametre omkring SFO/fritidshjem (s. 20) samt for de enkelte SFO'er i Norddjurs Kommune (s. 25).

#### Landsplan

Det gennemsnitlige tilfredshedsniveau med SFO/fritidshjem på landsplan ligger på 4,0. Det svarer til at 79% af forældrene er tilfredse eller meget tilfredse med deres barns SFO/fritidshjem.

#### Norddjurs Kommune

Den gennemsnitlige samlet tilfredshed med SFO/fritidshjem i Norddjurs Kommune ligger på 4,2. Det svarer til, at 86% af forældrene er tilfredse eller meget tilfredse med barnets SFO/Fritidshjem. Den samlede tilfredshed med SFO/fritidshjem i 2023 ligger dermed fortsat på samme høje niveau som i 2020.

I tabellen nedenfor er den samlede tilfredshed blandt forældrene for hhv. Norddjurs Kommune og på landsplan sammenlignet på en række parametre, der opdeler forældrenes besvarelser.

**Tabel 2: Sammenligning af den gennemsnitlige tilfredshed for Norddjurs Kommune og på landsplan**

	Norddjurs Kommune	Landsplan
Samlet tilfredshed	4,2	4,0
Barnet går i almenklasse	4,1	4,0
Barnet går i specialklasse på folkeskole	4,1*	4,0
Barnet går på specialskole	4,8*	4,1
Barnet modtager særlig støtte i almenklasse	3,6	4,0
Barnet modtager ikke særlig støtte i almenklasse	4,2	4,0
Der tales dansk i hjemmet	4,2	4,0
Der tales et andet sprog end dansk i hjemmet	4,2	4,1

Note: Den gennemsnitlige tilfredshed måles på en skala fra 1-5, hvor 1 angiver 'meget utilfreds' og 5 angiver 'meget tilfreds'.

\* Besvarelser fra forældre til et barn, der går i en specialklasse eller specialskole, er baseret på hhv. 9 og 10 besvarelser og skal derfor tolkes med varsomhed.