

# Brugertilfredshed på skoleområdet

November 2021



Indenrigs- og  
Boligministeriets  
**BENCHMARKINGENHED**

Publikationen kan hentes på hjemmesiden for  
Indenrigs- og Boligministeriets Benchmarkingenhed:  
[www.benchmark.dk](http://www.benchmark.dk)

Henvendelse om publikationen kan ske til kontaktpersonen  
på analysen, som fremgår af hjemmesiden.

## Indhold

1 Ledelsesresumé .....	3
2 Indledning.....	8
3 Forskelle i forældrenes tilfredshed med folkeskolen .....	10
4 Sammenhængen mellem baggrundsforhold og forældrenes tilfredshed .....	13
5 Benchmarking af kommunerne.....	20
6 Sammenhæng mellem kommunernes valg og prioriteringer på skoleområdet og forældrenes tilfredshed .....	25
7 Sammenhængen mellem andre resultatindikatorer og forældrenes tilfredshed.....	28
8 Spørgsmål til inspiration.....	33

# 1 Ledelsesresumé

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

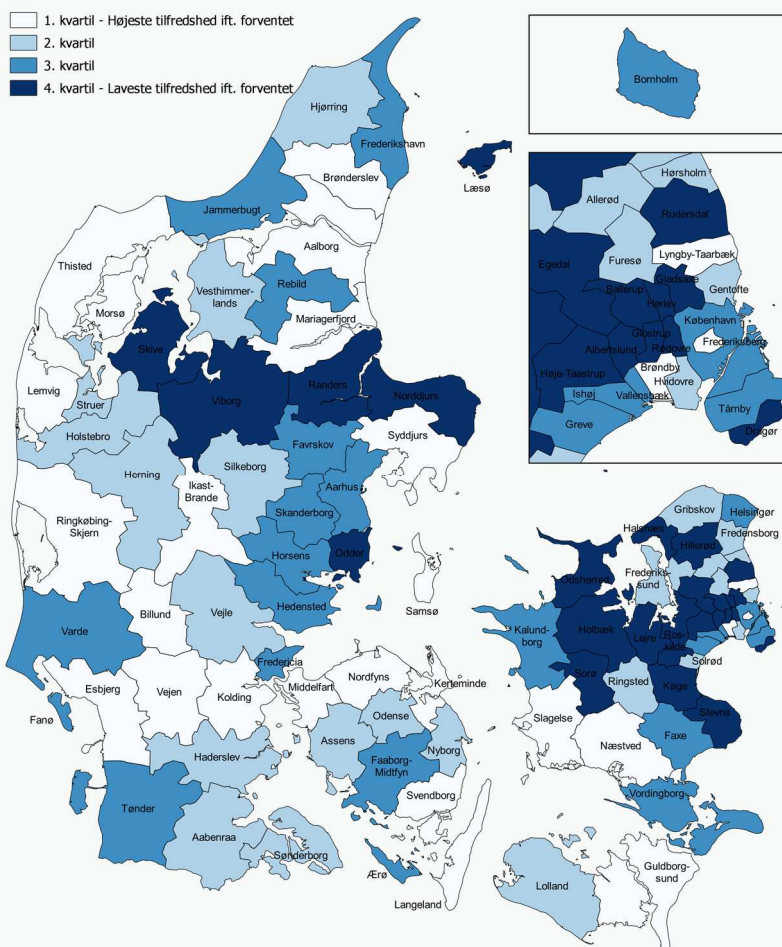
## **Der er forskelle i kommunernes tilfredshedsniveau - også efter der er taget højde for kommunernes rammevilkår**

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.

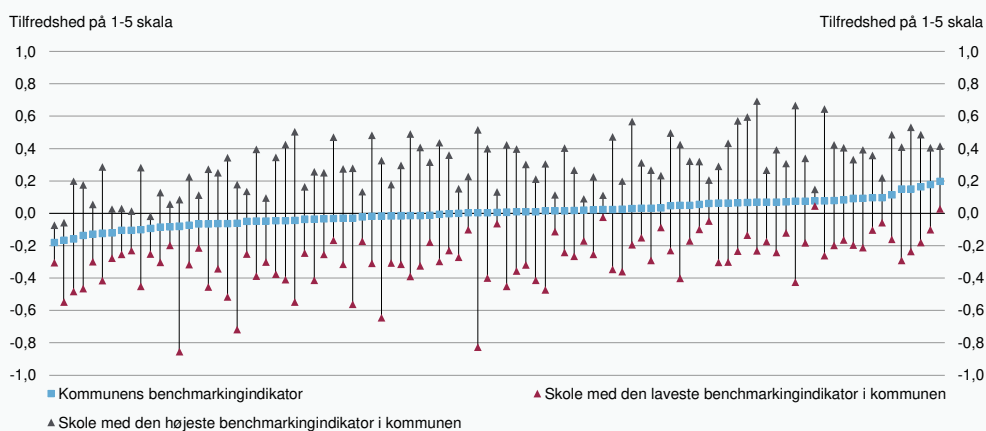
Analysen viser, at der stadig er forskelle mellem kommunernes tilfredshedsniveau efter der er taget højde for kommunernes rammevilkår. For størstedelen af kommunerne ligger benchmarkingindikatoren mellem  $-0,2$  og  $+0,2$ . En benchmarkingindikator på  $+0,2$  betyder, at kommunen har et tilfredshedsniveau, 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 skolernes rammevilkår

Vi har også gennemført en benchmarkinganalyse for skolerne. Det betyder, at vi tager højde for de forskelle i skolernes tilfredshedsniveau, som skyldes skolernes rammevilkår, ved at beregne en benchmarkingindikator for hver skole. I figur 1.2 vises variationen i skolernes 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 skolers 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 klasserne 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
<b>Faktorer vedrørende ressourceniveauet</b>			
Forældrenes uddannelsesniveau	▼ / ● <sup>1</sup>	●	▲
Husstandens indkomst	▼ / ▲ <sup>1</sup>	▲	▲
<b>Etnicitet</b>			
Eleven har anden etnisk herkomst end dansk	▲	▼	▲
<b>Indikator for udsathed</b>			
Eleven har en forebyggende foranstaltning eller anbringelse	▼	▼	▼
<b>Øvrige faktorer relateret til elever med særlige behov</b>			
Eleven modtager hjælpemidler mod ordblindhed	▼	▼	▼
Eleven har en psykiatrisk diagnose	▼	●	●
Eleven går i en specialklasse	▲	2)	●
Eleven 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
<b>Trivselsindikatorer</b>			
Faglig trivsel	▲ / ● <sup>1</sup>	▼ <sup>2</sup>	▲
Social trivsel	▲	▲	●
Støtte og inspiration	▲	▲	●
Ro og orden	●	▲	▲
<b>Testresultater fra nationale test</b>			
Testresultat for dansk	▲	▲	●
Testresultat for matematik	▲	●	▲
<b>Fravær</b>			
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 klassesetrin. 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.



## 2 Indledning

Skolernes resultatindikatorer spænder fra skolens faglige performance til den brugeroplevede kvalitet på skolen. Man kan undersøge den brugeroplevede kvalitet på skolerne ved at se på forældrenes tilfredshed. Derfor kan forældrenes tilfredshed med deres barns skole anses som en resultatindikator for skolerne. Forældre er andenhåndsbrugere af folkeskolen, og derfor vil der være facetter af skolen, som forældrene ikke kender til og som dermed ikke er en del af forældrenes tilfredsheds-vurdering. I den forstand indfanger tilfredshedsmålingen heller ikke alle aspekter af skolelivet, men en høj forældretilfredshed med skolen anses for at være en positiv indikator for skolen.

I denne analyse undersøger Indenrigs- og Boligministeriets Benchmarkingenhed tilfredshedsniveauet på tværs af kommunerne og skolerne. I analysen undersøger vi på tilfredshedsniveauet blandt forældrene til børn i landets folkeskoler (dvs. ekskl. privat- og specialskoler).

Formålet med denne analyse er, at give kommunerne viden om, hvorvidt forældrene i kommunen er mere eller mindre tilfredse med skolerne end man kunne forvente på baggrund af kommunens elevgrundlag. Derudover er formålet at undersøge hvordan den enkelte kommunes skoler klarer sig, når der er taget højde for skolens elevgrundlag. Denne viden kan kommunerne bruge i deres arbejde med tilfredsheden på skolerne. I bilag 1 "Sådan placerer din kommune sig" og bilag 2 "Kommunespecifikke nøgletal" kan du desuden finde resultater for din kommune og kommunens skoler og sammenligne disse med andre kommuners resultater.

Analysen anvender data fra en brugertilfredshedsundersøgelse gennemført af Danmarks Statistik på vegne af det daværende Social- og Indenrigsministerium i foråret 2020.

### KORT OM BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN

---

Brugertilfredshedsundersøgelsen af folkeskolerne er gennemført af Danmarks Statistik på vegne af det daværende Social- og Indenrigsministerium. Undersøgelsen er gennemført fra marts til juni 2020, og det er forældrene, der er blevet adspurgt om tilfredsheden med deres barns skole. Undersøgelsen forløb over den første COVID-19-nedlukning, det gjorde at der i spørgeskemaet blev henvist til at svare ud fra ens holdning før nedlukningen.

Brugertilfredshedsundersøgelsen er blevet udsendt til omtrent 275.000 forældre på tværs af både folke- og specialskoler. Der var en svarprocent på 61,5 pct. I analysen undersøger vi tilfredshedsniveauet på folkeskolerne, hvorfra vi har omtrent 165.000 besvarelser. Læs mere i "Bilag 3: Metode" om undersøgelsen.

Der blev i undersøgelsen spurgt ind til flere aspekter af forældrenes tilfredshed. Der var i alt 14 spørgsmål, der var inddelt i følgende tematikker: tilfredsheden med undervisningen, barnets trivsel, det generelle samarbejde, mobning, skolens ledelse, overgang til ungdomsuddannelse og slutteligt blev forældrene spurgt til den samlede tilfredshed med skolen. Denne analyse er baseret på spørgsmålet omkring forældrenes samlede tilfredshed med skolen, som lyder "Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns skole?". Der er generelt en stærk sammenhæng mellem besvarelserne på den samlede tilfredshed og de øvrige spørgsmål. Det betyder helt præcist, at de forældre, der samlet set er tilfredse med skolen, som oftest også er tilfredse med de andre ting, der bliver spurgt ind til.

Brugertilfredsheden er målt på en skala fra 1 til 5 ved fem svarkategorier: 'Meget utilfreds' (1) 'Utilfreds' (2) 'Hverken tilfreds eller utilfreds' (3) 'Tilfreds' (4) 'Meget tilfreds' (5).

---

I **kapitel 3** ser vi kort på variationen i forældrenes tilfredshed med folkeskolen på tværs af kommunerne og skolerne. For at nuancere billedet yderligere kigger vi også nærmere på hvordan forældrenes tilfredshed varierer på tværs af skolerne inden for kommunerne. I **kapitel 4** undersøger vi

sammenhængen mellem forskellige baggrundsforhold og forældrenes tilfredshed. Baggrundsforhold skal forstås som både individuelle baggrundskarakteristika, såsom forældrenes uddannelsesniveau, men også elevsammensætningen i klassen og på skolen.

I **kapitel 5** gennemfører vi en benchmarkinganalyse, hvor vi ser på hvorvidt tilfredshedsniveauet i kommunerne og på de enkelte skoler er højere eller lavere end man kunne forvente på baggrund af skolernes og kommunernes elevgrundlag.

I **kapitel 6** undersøger vi sammenhængen mellem kommunernes valg og prioriteringer på skoleområdet og forældrenes tilfredshed, vi ser fx på sammenhængen mellem skolens størrelse (målt på antal elever) og forældrenes tilfredshed med skolen. I **kapitel 7** undersøger vi sammenhængen mellem andre resultatindikatorer på skoleområdet og forældrenes tilfredshed. Helt præcist, ser vi på sammenhængen mellem elevernes trivsel, testresultater fra nationale test og elevfraværet på den ene side og forældrenes tilfredshed på den anden side.

Afslutningsvis er der i **kapitel 8** en række spørgsmål til inspiration, som den enkelte kommune med fordel kan arbejde videre med ud fra resultaterne i nærværende analyse og de tilhørende bilag.

***Se hvordan din kommune placerer sig***

I bilag 1 "Sådan placerer din kommune sig" og bilag 2 "Kommunespecifikke nøgletal" kan du finde resultater for din kommune og kommunens skoler og sammenligne disse med andre kommuners resultater.

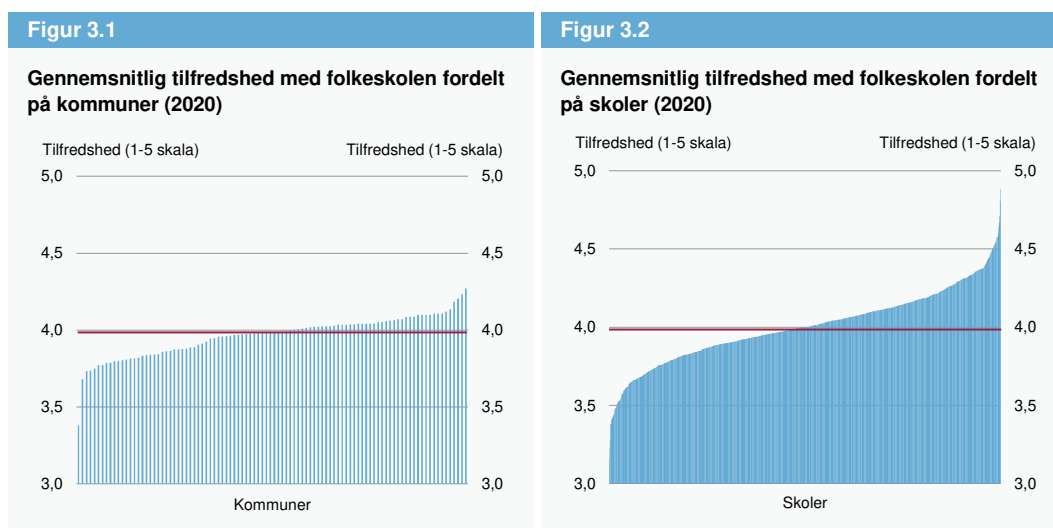
### 3 Forskelle i forældrenes tilfredshed med folkeskolen

I dette kapitel ser vi kort på variationen i brugertilfredsheden med folkeskolen på tværs af kommunerne og skolerne. For at nuancere billedet yderligere ser vi også på hvordan brugertilfredsheden varierer på tværs af skolerne inden for kommunerne. I slutningen af dette kapitel kan du læse nærmere om brugertilfredshedsundersøgelsen.

#### 3 CENTRALE KONKLUSIONER FRA KAPITLET

- Der er forskelle i hvor tilfredse forældrene er med deres barns skole på tværs af kommunerne. Tilfredsheden varierer fra 3,4 til 4,3 på en skala fra 1 til 5. På landsplan er tilfredsheden blandt forældrene på 4.
- Der er større variation i tilfredsheden på tværs af skolerne. Her varierer tilfredsheden fra 2,8 til 4,8. I 2 ud af 3 kommuner varierer tilfredsheden med mere end 0,5 på tværs af skolerne i kommunen.
- Når man ser på den enkelte skole er der oftest stor variation i tilfredsheden på tværs af klasserne. I gennemsnit varierer forældrenes tilfredshed med 1,3 på tværs af klasserne inden for skolen og for omtrent en tredjedel af skolerne varierer tilfredshedsniveauet med mere end 1,5 på tværs af klasserne.

Der er generel høj tilfredshed med folkeskolen blandt forældrene med en gennemsnitlig tilfredshed på 4 på landsplan (på en skala fra 1 til 5). Forældrenes tilfredshed med folkeskolen varierer fra 3,4 til 4,3 blandt kommunerne, jf. figur 3.1. Blandt skolerne varierer forældrenes tilfredshed fra 2,8 til 4,8, jf. figur 3.2.



Anm.: Den vandrette streg i begge figurer er det vægtede landsgennemsnit. Søjlerne i figur 3.1 og 3.2 viser det vægtede gennemsnit for henholdsvis kommunerne og skolerne. I figur 3.1 indgår alle 98 kommuner, gennemsnittet er beregnet på 55 besvarelser for den kommune med færrest besvarelser, i gennemsnit har kommunerne 1.656 besvarelser. I figur 3.2 indgår folkeskoler, hvor der er minimum 20 besvarelser, der er 1.158 folkeskoler i figuren. Der er i gennemsnit 140 besvarelser pr. skole.  
Kilde: Danmarks Statistik, Indenrigs- og Boligministeriet samt egne beregninger.

Figur 3.3 neden for viser variationen i forældrenes tilfredshed mellem skolerne inden for samme kommune. I figuren vises et boksplot for hver kommune. Boksplottet anvendes for at illustrere

spredningen i tilfredsheden på tværs af kommunens skoler. I 2 ud af 3 kommuner varierer tilfredsheden på tværs af skolerne med mere end 0,5. Det betyder, at selvom en kommune gennemsnitligt har en relativ høj tilfredshed blandt forældrene, så kan der stadig være skoler med en relativ lav tilfredshed blandt forældrene.

### LÆSEVEJLEDNING TIL FIGUR 3.3 SÅDAN SKAL BOKSPLOTTET LÆSES

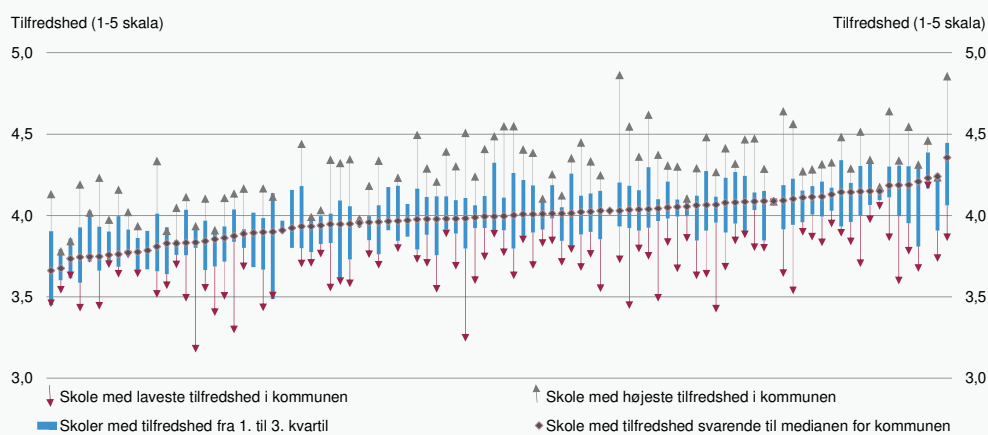
I figur 3.3 vises et boksplot, der viser variationen i tilfredsheden på skolerne i hver kommune. Hver søjle udgør altså én kommune. Et boksplot består af følgende dele:

- Den grå pil angiver tilfredshedsniveauet for skolen med den højeste tilfredshed i kommunen. Den røde pil angiver tilfredshedsniveauet for skolen med den laveste tilfredshed i kommunen.
- Den mørke firkant i midten angiver tilfredshedsniveauet svarende til medianen for kommunen.
- Den blå boks angiver spændet i tilfredshedsniveauet for halvdelen af skolerne i kommunen. Det er spændet fra 2. – 3. kvartil, dvs. den midterste halvdel af skolerne i kommunen.



Figur 3.3

#### Variation i tilfredsheden på tværs af skolerne i kommunen (2020)



Anm.: Det er afgrænset til kommuner, hvor der er mindst 20 besvarelser pr. skole og der er mindst 3 skoler pr. kommune, der er dog oftest flere – med et gennemsnit på 12 skoler pr. kommune og i gennemsnit ca. 140 besvarelser pr. skole. Derfor indgår der 94 kommuner i figuren. I tilfælde hvor kommunen kun har 3 skoler, vil 1. kvartil svare til laveste tilfredshed og 3. kvartil vil svare til højeste tilfredshed.

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

Hvis vi dykker et niveau længere ned, ser vi også, at der på tværs af klasserne inden for skolerne er stor variation i tilfredsheden. I gennemsnit varierer tilfredsheden med 1,3 på tværs af klasserne inden for en skole. Det betyder for eksempel, at der på én skole kan være klasser med en tilfredshed på 3,3, mens en anden klasse på samme skole vil have en tilfredshed på 4,6 – igen på en skala fra 1 til 5.

På 3 ud af 4 skoler varierer tilfredsheden på tværs af klasserne med mere end 1 og for omtrent en tredjedel af skolerne varierer tilfredsheden mere end 1,5, jf. tabel 3.1<sup>1</sup>. Forskellene i tilfredshedsniveauet på tværs af klasserne skal ses i lyset af at tilfredshedsskalaen går fra 1 til 5. Der må altså siges at være en iøjefaldende forskel i tilfredshedsniveauet på tværs af klasserne inden for samme skole.

**Tabel 3.1**

**Variation i tilfredsheden på en skala fra 1-5 på tværs af klasserne inden for skolerne**

	<b>Antal skoler</b>	<b>Andel af alle skoler (1.152)</b>
<b>Antal skoler i brugertilfredshedsundersøgelsen med mindst 3 klasser</b>	<b>1.152</b>	<b>100 pct.</b>
Tilfredshedsniveauet varierer mere end 0,5 på tværs af klasserne	1.105	96 pct.
Tilfredshedsniveauet varierer mere end 1,0 på tværs af klasserne	880	76 pct.
Tilfredshedsniveauet varierer mere end 1,5 på tværs af klasserne	358	31 pct.
Tilfredshedsniveauet varierer mere end 2,0 på tværs af klasserne	77	7 pct.

Anm.: Grundet diskretioneringssyn er resultaterne i tabellen beregnet på baggrund af data fra skoler med besvarelser fra mindst 3 klasser og hvor klasserne hver især har mindst 5 besvarelser. Tallene er derfor behæftet med en vis usikkerhed. Det skal dog understreges, at der i gennemsnit er data for 15 klasser pr. skole og antallet af besvarelser pr. skole er i gennemsnit 120.  
Kilde: Danmarks Statistik, Indenrigs- og Boligministeriet samt egne beregninger.

Ovenstående resultater indikerer, at når man betragter kommunens tilfredshedsniveau blandt forældrene, kan det dække over forskelle i tilfredsheden på tværs af skolerne i én kommune. Ydermere kan et tilfredshedsniveau på skolen sågar også dække over en variation i tilfredshedsniveauet på tværs af klasserne på skolen. Dette er relevant at være opmærksom på som kommune, når man arbejder med tilfredsheden på skoleområdet i kommunen. Senere hen i analysen kigger vi nærmere på forholdene i de enkelte klasser og på skolerne og deres sammenhæng til forældrenes tilfredshed.

<sup>1</sup> Vi har valgt ikke at offentliggøre resultaterne for klasserne.

## 4 Sammenhængen mellem baggrundsforhold og forældrenes tilfredshed

I dette kapitel undersøger vi, hvilke sammenhænge der er mellem baggrundsforhold og forældrenes tilfredshed med deres barns skole. Inden for litteraturen på skoleområdet, er det velkendt, at der er sammenhæng mellem baggrundsforhold (fx forældre ressourcer) og skolens performance målt ved karakterer ved afgangseksamen. Men har baggrundsforholdene samme betydning for forældrenes tilfredshed med deres barns skole?

### 3 CENTRALE KONKLUSIONER FRA KAPITLET

---

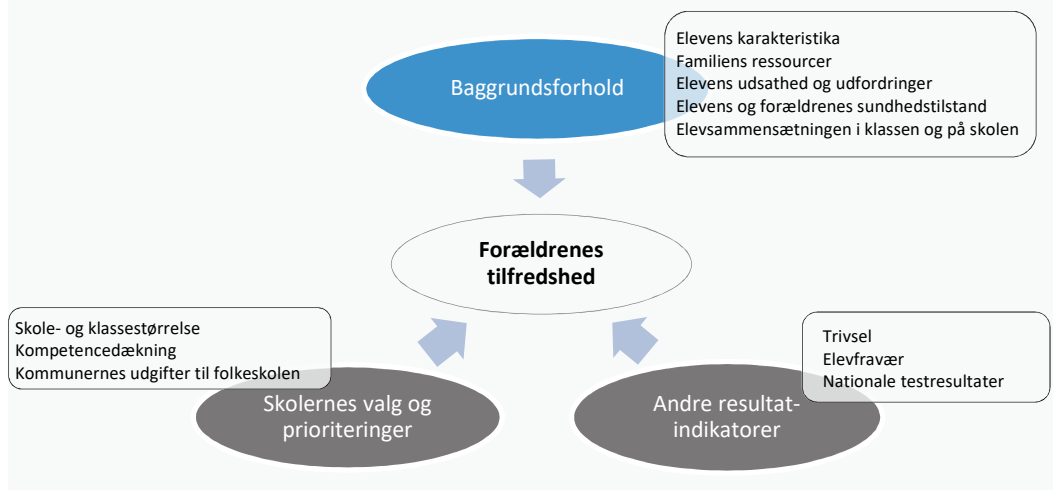
- Der er ikke en klar sammenhæng mellem forældrenes ressourceniveau (målt på uddannelsesniveau og husstandens indkomst) og forældrenes tilfredshed med deres barns skole. Når elevens mor har en ikke-vestlig baggrund finder analysen, at et højere ressourceniveau generelt er forbundet med lavere tilfredshed. Mens for mødre med en dansk baggrund er billedet mere mudret, idet analysen ikke finder en sammenhæng mellem morens uddannelsesniveau og forældrenes tilfredshed samt at både lav og høj indkomst er forbundet med lavere tilfredshed end hvis husstanden har en middel indkomst. På klasse- og skoleniveau ser vi desuden, at forældrene generelt er mere tilfredse, jo højere et ressourceniveau, der er i henholdsvis klassen og på skolen.
- Analysen finder, at der ikke er en entydig sammenhæng mellem etnicitet og forældrenes tilfredshed. Hvis eleven har en anden etnisk baggrund end dansk er forældrene generelt mere tilfredse, og ligeledes er forældrene mere tilfredse på de skoler, hvor der går mange elever med anden etnisk baggrund. Omvendt ser vi, at klasser med en høj andel af elever med anden etnisk baggrund generelt har mindre tilfredse forældre.
- Der er en tendens til at jo flere udfordringer eleven har, jo mindre tilfredse er forældrene. Vi ser blandt andet, at forældrene er mindre tilfredse hvis eleven er ordblind, modtager særlig støtte i en normal klasse eller har en psykiatrisk diagnose. Omvendt ser vi også at forældre til elever, der går i en specialklasse er mere tilfredse.

---

Der er flere forskellige faktorer, som kan forventes at have betydning for hvor tilfredse forældrene er med deres barns skole. Figur 4.1 giver et overblik over de faktorer, som vi ser nærmere på i denne analyse. I dette kapitel har vi fokus på baggrundsforhold (markeret med blå), mens vi ser på skolernes valg og prioriteringer samt andre resultatindikatorer i henholdsvis kapitel 6 og 7.

Figur 4.1

Faktorer, der potentielt kan være forbundet med forældrenes tilfredshed med deres barns skole



I det følgende undersøger vi hvilken sammenhæng, der er mellem baggrundsforhold på individ-, klasse- og skoleniveau på den ene side og forældrenes tilfredshed på den anden side. Analysens resultater er sammenfattet i tabel 4.1 længere nede i afsnittet.

Vi undersøger for det første sammenhængen mellem forældrenes individuelle baggrundsforhold og deres tilfredshed med skolen. Her ser vi eksempelvis på, om forældre med høj uddannelse ser ud til at være enten mere eller mindre tilfredse med deres barns skole end forældre med lavere uddannelse.

For det andet undersøger vi sammenhængen mellem elevsammensætningen i klassen samt på skolen på den ene side og forældrenes tilfredshed på den anden side. Vi anvender flere af de samme baggrundsforhold som på individniveau (fx forældres uddannelse og elevens etnicitet), men undersøger nu, om det gennemsnitlige niveau for henholdsvis klassen og skolen har en sammenhæng til forældrenes tilfredshed. Det betyder fx, at i stedet for at se på sammenhængen mellem den enkelte forældres uddannelsesniveau og tilfredshed, så ser vi nu på, om der er en sammenhæng mellem andelen af elever i klassen, hvor forældrene har en erhvervskompetencegivende uddannelse og forældrenes tilfredshed.

Analysen er foretaget på baggrund af en statistisk model, se mere i boks 4.1. Den statistiske model gør det muligt at tage højde for alle baggrundsforhold på samme tid. Det betyder, at når vi ser på resultaterne for fx forældrenes uddannelsesniveau, er der samtidigt taget højde for andre individuelle baggrundsforhold samt elevsammensætningen i klassen og på skolen.

## Boks 4.1

### Sådan har vi gjort

Vi undersøger sammenhængen mellem baggrundsforhold og forældrenes tilfredshed med elevens skole ved hjælp af en regressionsanalyse. Vi anvender en lineær multilevel-model, der gør det muligt at tage højde for karakteristika på flere niveauer (her: individ-, klasse-, skole- og kommuneniveau). Modellen er beskrevet nærmere i 'Bilag 3: Metode', hvor du også kan se regressionsresultaterne fra den fulde model. Forældrenes tilfredshed er målt på individniveau, det betyder at det er sammenhængen til forældrenes individuelle tilfredshed, der undersøges.

Der er taget højde for alle baggrundsforhold på alle modellens niveauer på samme tid, inkl. kommunernes politiske valg og prioriteringer på skoleområdet, som undersøges nærmere i kapitel 5. Det betyder, at de resultater vi præsenterer i dette og de efterfølgende kapitler gælder, når de øvrige baggrundsforhold holdes konstant. Når modellen eksempelvis viser, at forældre til børn med anden etnisk herkomst end dansk er mere tilfredse end forældre til børn med etnisk dansk herkomst, så er det når de øvrige baggrundskarakteristika (som fx deres uddannelsesniveau og indkomst i husstanden) holdes konstant.

For hver elev har én af forældrene svaret på tilfredshedsspørgeskemaet. Når vi snakker om "forældrenes tilfredshed" betyder det altså, at det er enten mor eller far, der har besvaret brugertilfredshedsundersøgelsen, se mere i 'Bilag 3: Metode'.

I tabel 4.1 har vi fremhævet udvalgte resultater fra analysen og disse uddybes under tabellen. Resultaterne fra den fulde model kan ses i 'Bilag 3: Metode'. Resultaterne for mors uddannelsesniveau og husstandens indkomst på individniveau er opdelt efter mors herkomst, fordi analysen viste, at sammenhængen mellem overstående variable og forældrenes tilfredshed er afhængig af mors oprindelsesland<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Det er undersøgt om variablene på klasse- og skoleniveau (andel elever med forældre, der har en erhvervskompetencegivende uddannelse og den gennemsnitlige husstandsindkomst) også afhæng af mors herkomst. Det gjorde de ikke.



Tabel 4.1

Sammenhængen mellem baggrundsforhold på individ-, klasse- samt skoleniveau og forældrenes tilfredshed

	Individniveau	Klasseniveau	Skoleniveau
Faktorer vedrørende ressourceniveauet	Forældrenes uddannelse <sup>1</sup>	<p>▼ Når mor har ikke-vestlig baggrund: Jo højere uddannelse elevens mor har, jo mindre tilfredse er forældrene med skolen.</p> <p>● Når mor har dansk eller anden vestlig baggrund: Analysen finder ingen sammenhæng.</p>	<p>● Analysen finder ingen sammenhæng.</p> <p>▲ Jo højere en andel af skolens elever, der har forældre med en erhvervskompetencegivende uddannelse, jo mere tilfredse er forældrene med skolen.</p>
	Husstandens indkomst	<p>▼ Når mor har ikke-vestlig baggrund: Jo højere husstandens indkomst er, jo mindre tilfredse er forældrene.</p> <p>▼/▲ Når mor har dansk baggrund: Hvis husstandens indkomst er lav eller høj er forældrene mindre tilfredse end hvis husstandsindkomsten er middel.</p> <p>● Når mor har anden vestlig baggrund: Analysen finder ingen sammenhæng.</p>	<p>▲ Jo højere den gennemsnitlige husstandsindkomst er i klassen, jo mere tilfredse er forældrene med skolen.</p> <p>▲ Hvis skolens gennemsnitlige indkomst er høj, er forældrene mere tilfredse end hvis skolens gennemsnitlige indkomst er middel. Tilfredshedsniveauet er ikke forskelligt, hvis den gennemsnitlige husstandsindkomst er lav i forhold til hvis den er middel.</p>
Etnicitet	<p>▲ Hvis eleven har en anden etnisk herkomst end dansk, er elevens forældre mere tilfredse end når eleven har dansk herkomst.</p>	<p>▼ Hvis der er mere end 25 pct. af klassens elever med anden etnisk herkomst, så er forældrene mindre tilfredse end i klasser hvor alle elever har dansk herkomst.</p>	<p>▲ Hvis der er mere end 10 pct. af skolens elever med anden etnisk herkomst, så er forældrene mere tilfredse. Tilfredshedsniveauet er ens, hvis der er mellem 5 – 10 pct. elever på skolen med anden etnisk herkomst i forhold til hvis der er 0-5 pct. med anden etnisk herkomst.</p>
Indikator for udsathed	<p>▼ Hvis eleven har modtaget forebyggende foranstaltning eller anbringelse, så er elevens forældre mindre tilfredse med skolen.</p>	<p>▼ Jo flere af klassens elever, der har modtaget forebyggende foranstaltninger eller anbringelser, jo mindre tilfredse er forældrene med skolen.</p>	<p>● Analysen finder ingen sammenhæng.</p>
Øvrige faktorer relateret til elever med særlige behov	Ordblind	<p>▼ Hvis eleven er ordblind, så er elevens forældre mindre tilfredse med skolen.</p>	<p>▼ Hvis eleven går i en klasse med en eller flere elever, der er ordblinde, så er forældrene mindre tilfredse.</p> <p>▼ Hvis eleven går på en skole, hvor mere end 10 pct. af eleverne er ordblinde, så er forældrene mindre tilfredse end hvis eleven går på en skole, hvor 0-5 pct. af eleverne er ordblinde<sup>2</sup>.</p>
	Eleven har en psykiatrisk diagnose	<p>▼ Hvis eleven har en psykiatrisk diagnose, så er elevens forældre mindre tilfredse med skolen.</p>	<p>● Analysen finder ingen sammenhæng.</p>
	Specialklasse	<p>▲ Hvis eleven går i specialklasse fremfor i normalklasse, så er forældrene mere tilfredse.</p>	<p>Ikke relevant at opgøre i data<sup>3</sup></p> <p>● Analysen finder ingen sammenhæng.</p>
	Særlig støtte	<p>▼ Hvis eleven går i en normalklasse, men modtager særlig støtte, er forældrene mindre tilfredse end hvis eleven er i en normalklasse og ikke modtager særlig støtte<sup>3</sup>.</p>	<p>Ikke mulig at opgøre i data<sup>4</sup>.</p> <p>Ikke mulig at opgøre i data<sup>4</sup>.</p>

Anm.: Når der i tabellen 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 er for mors uddannelsesniveau. Resultaterne for far er overordnet set de samme som for mor, resultaterne for far kan ses i 'Bilag 3: Metode' 2) Kommunerne kan have forskellig praksis ift. at teste for ordblindhed, hvilket i sidste ende kan påvirke andel elever på skolen, der er ordblinde. 3) Variablen på klasseniveau svarer til den på individniveau, da alle specialklasseelever er samlet i samme klasse. 4) Forældrene har i brugertilfredshedsundersøgelsen angivet om eleven modtager særlig støtte, derfor er det muligt at undersøge på individniveau, men ikke på klasse- og skoleniveau.

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

Bemærk at når vi ser på sammenhængen mellem de enkelte baggrundsforhold og forældrenes tilfredshed er der samtidigt taget højde for de øvrige baggrundsforhold.

### **Faktorer vedrørende ressourceniveauet**

Der er ikke en entydig sammenhæng mellem forældrenes ressourceniveau og deres tilfredshed med elevens skole, jf. tabel 4.1. Hvis vi først ser på resultaterne på individniveau, så har det som nævnt ovenfor været nødvendigt at opdele resultaterne efter mors herkomst, fordi analysen har vist at sammenhængen mellem henholdsvis uddannelsesniveauet og husstandens indkomstniveau på den ene side og forældrenes tilfredshed på den anden side er afhængig af mors oprindelsesland.

Når elevens mor er dansk ser der ikke ud til at være en klar sammenhæng mellem forældrenes ressourceniveau og forældrenes tilfredshed, jf. tabel 4.1. Analysen viser, at der ikke er en sammenhæng mellem morens uddannelsesniveau og forældrenes tilfredshedsniveau. Derudover viser analysen, at hvis husstandens indkomst er lav eller høj er forældrene mindre tilfredse med barnets skole i forhold til forældre, hvor husstandens indkomst er middel.

Hvis elevens mor har en ikke-vestlig baggrund, viser analysen et lidt mere entydigt billede. I disse familier ser vi, at jo højere uddannelsesniveau moren har, jo mindre tilfredse er forældrene. Analysen finder ingen sammenhæng mellem ressourceniveauet og forældrenes tilfredshed, hvis elevens mor har en vestlig baggrund.

Analysen finder til gengæld en positiv sammenhæng mellem ressourceniveauet og forældrenes tilfredshed på både klasse- og skoleniveau, jf. tabel 4.1. Forældrene er generelt mere tilfredse på skoler, hvor mange forældre har en erhvervskompetencegivende uddannelse, og i klasser og på skoler, hvor den gennemsnitlige husstandsindkomst er høj.

På baggrund af ovenstående ser det altså ikke ud til, at sammenhængen mellem forældrenes ressourceniveau og forældrenes tilfredshed har en entydig retning. Det kan indikere, at ressourceniveauet på henholdsvis individ-, klasse- og skoleniveau afspejler noget forskelligt i forhold til forældrenes tilfredshed med skolen. På *individniveau* kunne man forestille sig at ressourcestærke forældre også havde højere forventninger til skolen, hvilket vil afspejles i en lavere tilfredshed. Analysen finder dog kun denne sammenhæng, når moren har en ikke-vestlig baggrund. På den anden side afspejler ressourceniveauet på *klasse- og skoleniveau* formentlig i højere grad det faglige og sociale miljø eleven er i. Når forældre i ressourcestærke klasser og på ressourcestærke skoler er mere tilfredse, kan det således skyldes at et højere ressourceniveau i klassen og på skolen også alt andet lige giver et bedre miljø for eleven, ligesom det kan være forbundet med et bedre omdømme for skolen.

### **Etnicitet**

Ligesom for ressourceniveauet, er der ikke en entydig sammenhæng mellem etnicitet og forældrenes tilfredshed på tværs af individ-, klasse- og skoleniveau, jf. tabel 4.1. Analysen finder, at hvis eleven har en anden etnisk baggrund end dansk er forældrene generelt mere tilfredse, og ligeledes er forældrene mere tilfredse på de skoler, hvor der går mange elever med anden etnisk baggrund. Omvendt ser vi, at klasser med en høj andel af elever med anden etnisk baggrund generelt har mindre tilfredse forældre.

På klasseniveau kan resultatet afspejle forældrenes oplevelser af det faglige miljø i klassen. Hvis der er mange elever med en anden etnisk herkomst end dansk i klassen, kan nogle forældre have en oplevelse af, at det faglige niveau i klassen er lavere end i klasser med kun danske elever. Det kan være årsagen til, at forældrene alt andet lige er mindre tilfredse i de klasser, hvor der er mange elever med anden etnisk herkomst end dansk.

Det kan umiddelbart virke overraskende, at analysen finder modsatrettede resultater for etnicitet på henholdsvis klasse- og skoleniveau<sup>3</sup>. En mulig forklaring kan være, at resultatet på klasseniveau som nævnt kan afspejle forældrenes oplevelser af det faglige miljø i klassen, mens resultatet på skoleniveau måske i højere grad afspejler befolkningen i skolens nærområde. Her vil en høj andel elever med anden etnisk herkomst muligvis ikke medføre mere utilfredshed med skolen blandt forældrene, fordi det i højere grad afspejler forældrenes egen etniske baggrund. Vi har dog ikke undersøgt dette nærmere.

### **Indikator for udsathed**

Analysen finder, at forældrene er mindre tilfredse, hvis eleven har modtaget en forebyggende foranstaltning eller en anbringelse, og at forældrene også er mindre tilfredse jo flere elever i en klasse, der har modtaget en forebyggende foranstaltning eller anbringelse. Analysen finder ingen sammenhæng på skoleniveau.

Selvom resultaterne på individ- og klasseniveau vender i samme retning, kan det alligevel være udtryk for forskellige ting i forhold til forældrenes tilfredshed. Når vi på *individniveau* finder, at forældre med et barn, der har modtaget en forebyggelig foranstaltning eller en anbringelse, alt andet lige er mindre tilfredse, så kan en mulig fortolkning være, at forældrene oftere oplever, at skolen ikke kan rumme elevens udfordringer. Omvendt kan en mulig fortolkning af resultatet på *klasseniveau* være, at det har betydning for forældrenes oplevelse om miljøet i klassen, hvis en eller flere elever har modtaget en forebyggelig foranstaltning eller anbringelse. Hvis man fx har en oplevelse af, at der er mere uro i en klasse med en eller flere udfordrede elever, kan dette have betydning for forældrenes tilfredshed.

### **Øvrige faktorer relateret til elevens udfordringer**

På individniveau finder analysen, at der er ikke en entydig sammenhæng mellem om eleven har udfordringer og forældrenes tilfredshed, jf. tabel 4.1. På den ene side viser resultaterne, at forældrene generelt er mindre tilfredse, hvis eleven er ordblind, har en psykiatrisk diagnose eller modtager særlig støtte i en normalklasse. Det viser således en tendens til, at forældrene er mindre tilfredse med skolen, hvis deres barn har særlige udfordringer. På den anden side ser vi, at forældrene generelt er mere tilfredse, hvis eleven går i en specialklasse<sup>4</sup>.

En mulig fortolkning på de forskelligrettede resultater er, at forældrenes tilfredshed kan være et udtryk for, hvorvidt de oplever, at skolen kan rumme elevens udfordringer og fx yder ekstra hjælp eller støtte til eleven, hvis der er behov for det. I så fald viser resultaterne at forældre til elever med særlige udfordringer i mindre grad end andre forældre oplever, at skolen kan rumme eleven.

Omvendt viser analysen også, at forældre til børn i specialklasser – som jo netop også er elever med særlige udfordringer – generelt er mere tilfredse. En mulig forklaring kan være, at der generelt er nogle andre forhold gældende for børn i specialklasser, og at det måske netop gør, at forældrene i højere grad har en oplevelse af, at skolen kan rumme elevens udfordringer. Det kan for eksempel være forhold i klassens dagligdag, hvor børnene får mere hjælp i undervisningen, der er færre elever pr. lærer, generelt mindre klasser og eleverne omgås med andre børn med lignende udfordringer. Det, at forældrene er mere tilfredse, når eleven går i specialklasse, kan også afspejle en

---

<sup>3</sup> Korrelationen mellem andelen af elever med anden etnisk baggrund på henholdsvis klasse- og skoleniveau er 0,68. Resultatet kunne derfor skyldes, at der er høj korrelation mellem variablene, det er dog ikke tilfældet. En baggrundsanalyse viser, at analysens resultater ikke ændrer sig, selv hvis variablen på klasseniveau (andel elever med anden etnisk herkomst i klassen) udelades af modellen.

<sup>4</sup> Der er kun tale om elever, der går i specialklasse på en folkeskole og ikke elever på specialskoler.

tilfredshed med at man som forælder er blevet hørt i forhold til at eleven har nogle særlige behov og udfordringer.

Analysen viser desuden, at resultaterne vedrørende ordblindhed har samme retning på både individ-, klasse- og skoleniveau. Ligesom i afsnittet omkring udsathed, kan det dog stadig være udtryk for noget forskelligt i forhold til forældrenes tilfredshed. På *individniveau* kan det som nævnt være et udtryk for, at forældrene ikke synes, at skolen er god til at rumme elevens udfordringer. Omvendt kan resultatet på *klasse- og skoleniveau* i højere grad være et udtryk for forældrenes oplevelser af det faglige miljø i klassen og på skolen.

### **Øvrige variable**

Ud over de baggrundsforhold, der fremgår af tabel 4.1, har vi i analysen undersøgt flere andre baggrundsforhold. Alle resultaterne fra analysen fremgår i 'Bilag 3: Metode', herunder er nogle af dem fremhævet. Man skal være opmærksom på, at resultaterne er efter der er taget højde for de øvrige baggrundsforhold i modellen.

- Forældrene til drenge er mindre tilfredse end forældre til piger.
- Jo ældre eleven er jo mindre tilfredse er forældrene med skolen.
- Jo flere kontakter til sundhedsvæsenet eleven og/eller elevens mor har, jo mindre tilfredse er forældrene med barnets skole. Det gælder både i forhold til antal kontakter til praksis-sektoren, sygehuset og psykiatrien samt om moren har været til psykolog. Analysen finder generelt ikke nogen sammenhæng mellem farens kontakt til sundhedsvæsenet og forældrenes tilfredshed.
- Når mor har en dansk baggrund er forældrene mindre tilfredse, hvis mor er ledig/på kontanthjælp eller uden for arbejdsstyrken i forhold til hvis hun er i beskæftigelse. Hvis mor har en vestlig – eller ikke-vestlig baggrund er forældrene ligeledes mindre tilfredse, hvis mor er uden for arbejdsstyrken i forhold til hvis mor er i beskæftigelse. Men hvis mor har en vestlig – eller ikke-vestlig baggrund og hun er ledig/på kontanthjælp er forældrene ligeså tilfredse, som hvis hun er i beskæftigelse.

## 5 Benchmarking af kommunerne

I dette kapitel gennemføres en benchmarkinganalyse af kommunernes tilfredshedsniveau på skoleområdet. I forrige kapitel undersøgte vi hvilken betydning baggrundsforhold på individ-, klasse- og skoleniveau har for forældrenes tilfredshed. Analysen fandt, at der er sammenhæng mellem flere baggrundsforhold og forældrenes tilfredshed. Når man sammenligner tilfredshedsniveauet på tværs af kommunerne og skolerne, kan man derfor være tilbøjelig til at tro at baggrundsforholdene kan forklare forskellene i tilfredsheden. Vi vil derfor i dette kapitel undersøge, hvordan kommunerne rangerer sig i forhold tilfredshedsniveauet, efter vi har taget højde for de baggrundsforhold, vi undersøgte i forrige kapitel.

### 3 CENTRALE KONKLUSIONER FRA KAPITLET

---

- Der er forskelle mellem kommunernes tilfredshedsniveau – også efter der er taget højde for kommunernes rammevilkår. Der er generelt sammenhæng mellem kommunernes faktiske tilfredshedsniveauer og kommunernes tilfredshedsniveau efter der er taget højde for rammevilkår. Det er således i høj grad de samme kommuner, der klarer sig godt både før og efter der er taget højde for kommunens rammevilkår. Men på trods af denne sammenhæng, er der stadig kommuner, der klarer sig forskelligt afhængigt af om man ser på tilfredshedsniveauet før eller efter der er taget højde for rammevilkår.
- Kommunens benchmarkingindikator kan dække over betydelige forskelle mellem skolerne inden for samme kommune. I 9 ud af 10 kommuner er der således både skoler med et lavere tilfredshedsniveau end man kunne forvente og skoler med et højere tilfredshedsniveau end man kunne forvente.
- Selv efter der er taget højde for rammevilkår, er der stadig større forskel i tilfredshedsniveauet på tværs af klasserne inden for en skole end på tværs af både skolerne og kommunerne. Det kan altså være relevant for kommunen at være opmærksom på hvilke forhold, der er både på den enkelte skole, men også i de enkelte klasser, når man som kommune arbejder med tilfredshedsniveauet på skoleområdet.

---

De baggrundsforhold vi undersøgte i forrige kapitel skal anses som en del af kommunernes rammevilkår, det vil sige de forhold som den enkelte kommune eller skole opererer under og som ikke kan ændres på kort eller mellemlang sigt. Det er blandt andet disse baggrundsforhold, vi vil tage højde for i dette kapitel. Det er for eksempel elevens alder og køn, forældrenes ressourcer, etnicitet samt elevens udfordringer.

Når vi tager højde for kommunernes rammevilkår anvender vi samme model, som i kapitel 4<sup>5</sup>, se mere i boks 4.1 og 'Bilag 3: Metode'. På baggrund af modellen har vi beregnet en såkaldt benchmarkingindikator. Benchmarkingindikatoren er et udtryk for om tilfredshedsniveauet er højere eller lavere i kommunen end man kunne forvente, når der er taget højde for kommunens rammevilkår og. I boks 5.1 kan du læse om hvordan benchmarkingindikatoren er beregnet og hvordan den skal fortolkes.

---

<sup>5</sup> Dog ikke andel specialklasselever på skolen, da det ikke vurderes at være et rammevilkår for kommunen i denne analyse. I beregningen af benchmarkingindikatoren indgår ikke variable om kommunernes valg og prioriteringer. Den fulde model som er anvendt til beregning af benchmarkingindikatoren kan ses i 'Bilag 3: Metode'.

## Boks 5.1

### Beregning og fortolkning af benchmarkingindikatoren

På baggrund af den lineære multilevel-model fra kapitel 4 har vi beregnet det forventede tilfredshedsniveau for hver kommune, se 'Bilag 3: Metode' for forklaring af metoden og den fulde model. Det forventede tilfredshedsniveau angiver det tilfredshedsniveau, som vi forventer, man vil have på baggrund af kommunens rammevilkår. Det forventede tilfredshedsniveau anvender vi i beregningen af den såkaldte benchmarkingindikator, som er forskellen mellem hver kommunes faktiske og forventede tilfredshedsniveau. Benchmarkingindikatoren angiver således, hvorvidt kommunen har et højere eller lavere tilfredshedsniveau end man kan forvente ud fra kommunens rammevilkår. Benchmarkingindikatoren beregnes som:

$$\text{Benchmarkingindikator} = \text{faktiske tilfredshedsniveau} - \text{forventede tilfredshedsniveau}$$

Benchmarkingindikatoren kan fortolkes på følgende måde:

- *Benchmarkingindikator mindre end 0:* Kommunens tilfredshedsniveau er lavere, end man kunne forvente på baggrund af kommunens rammevilkår. For eksempel angiver en benchmarkingindikator på -0,5, at kommunens tilfredshedsniveau på skoleområdet er 0,5 point lavere end man kunne forvente på baggrund af kommunens rammevilkår.
- *Benchmarkingindikator lig 0:* Kommunens tilfredshedsniveau svarer til det forventede niveau.
- *Benchmarkingindikator over 0:* Kommunens tilfredshedsniveau er højere, end man kunne forvente på baggrund af kommunens rammevilkår. For eksempel angiver en benchmarkingindikator på 0,5, at kommunens tilfredshedsniveau på skoleområdet er 0,5 point højere end man kunne forvente på baggrund af kommunens rammevilkår.

### Bemærkninger til benchmarkingindikatoren

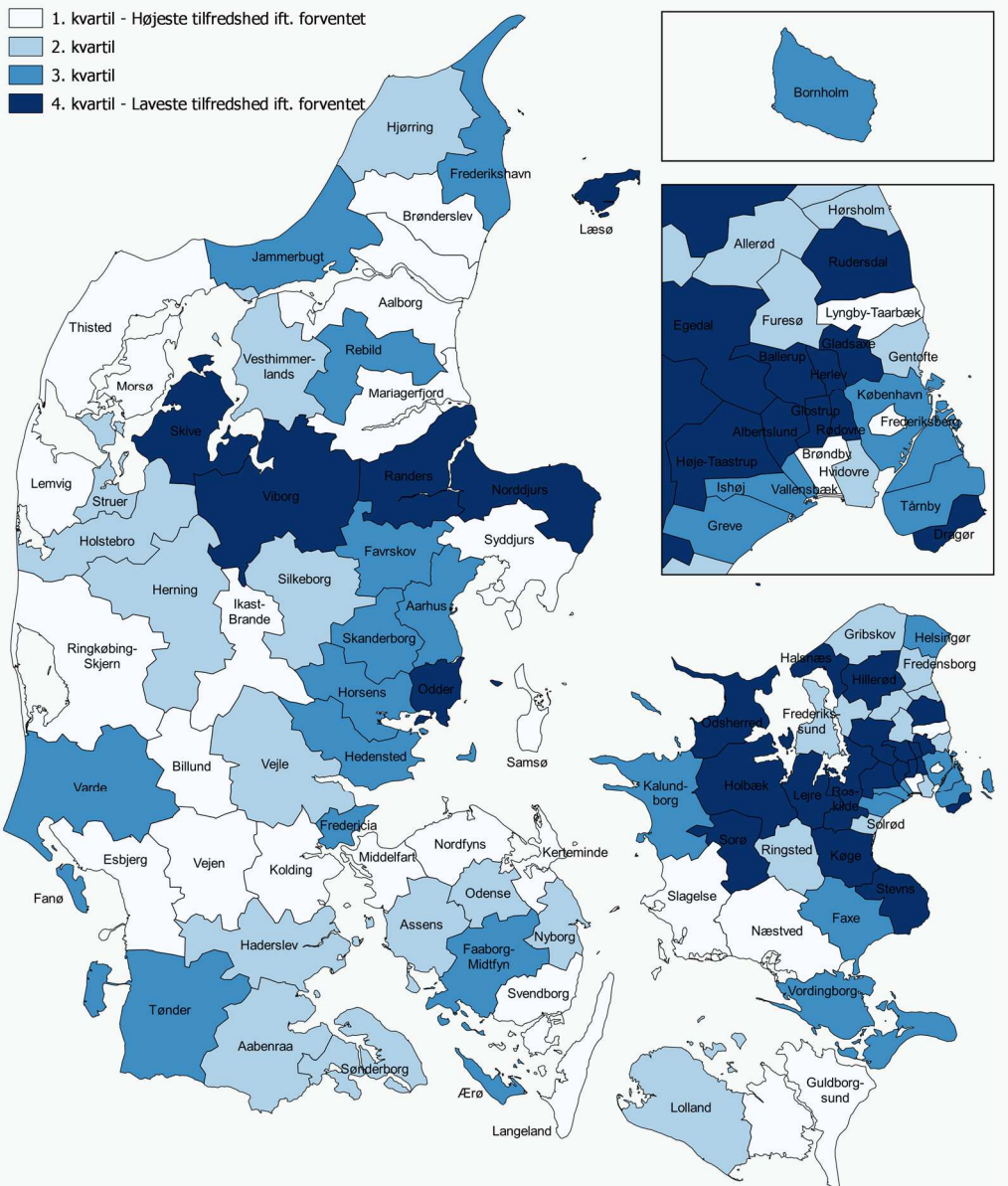
Benchmarkingindikatoren bygger på en statistisk beregning, hvilket altid er forbundet med en vis usikkerhed. Derfor har vi i Danmarkskortet på næste side valgt at præsentere kommunernes resultater i kvartiler. Det betyder, at der kun skelnes mellem de kommuner, der ligger i den bedste fjerdedel, næstbedste fjerdedel, næst dårligste fjerdedel og dårligste fjerdedel. I bilag 3 "Metode" kan du læse om opmærksomhedspunkter i forhold til benchmarkingindikatoren.

### Resultater af benchmarkinganalysen

Kommunerne i 1. kvartil er den fjerdedel af kommunerne, der har det højeste tilfredshedsniveau i forhold til hvad man kan forvente givet kommunernes rammevilkår, og kommunerne i 4. kvartil er den fjerdedel af kommuner, der har det laveste tilfredshedsniveau i forhold til hvad man kan forvente givet kommunens rammevilkår.

Figur 5.1

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.

Figur 5.1 viser, at der også er forskelle mellem de kommunale tilfredshedsniveauer, når der er taget højde for kommunernes rammevilkår. Kommunernes benchmarkingindikator er mellem -0,5 og +0,5, hvor den for størstedelen af kommunerne ligger mellem -0,2 og +0,2. I lyset af at variationen i det faktiske tilfredshedsniveau på tværs af kommunerne er 3,4 til 4,4, er det derfor vores vurdering, at selv de mindre afvigelser i det forventede tilfredsniveau er væsentlige.

Der er generelt sammenhæng mellem kommunernes faktiske tilfredshedsniveau og kommunernes tilfredshedsniveau, efter der er taget højde for rammevilkår. Korrelationen mellem kommunernes faktiske og forventede tilfredshedsniveau er 0,74. Det betyder helt konkret, at det ofte er de samme kommuner, der klarer sig godt, når man ser på de faktiske tilfredshedsniveauer, som når man ser på tilfredshedsniveauerne efter kontrol for rammevilkår. Men på trods af denne sammenhæng er der fortsat også nuancer i billedet, hvor nogle kommuner klarer sig forskelligt afhængigt af om man ser på tilfredshedsniveauet før eller efter der er taget højde for rammevilkår.

Der er en tendens til, at de vestlige kommuner generelt har en højere tilfredshed end man kunne forvente på baggrund af kommunernes rammevilkår, mens de østlige kommuner generelt har en lavere tilfredshed end man kunne forvente på baggrund af kommunernes rammevilkår, jf. figur 5.1.

Det geografiske mønster kan fx være et udtryk for kulturelle forskelle, hvor der kan være forskel i hvad der skal til for at forældrene er utilfredse med skolen. Man kan på den baggrund diskutere, hvorvidt det skal ses som et rammevilkår, hvor i landet kommunen geografisk set ligger. Resultaterne fra analysen viser dog også, at der er vestlige kommuner, som har et lavere tilfredshedsniveau end man kan forvente og dermed en benchmarkingindikator lavere end nogle østlige kommuner og at der er østlige kommuner, som har et højere tilfredshedsniveau end man kan forvente og dermed en bedre benchmarkingindikator end nogle vestlige kommuner. Derfor har vi heller ikke valgt at medtage kommunernes geografiske placering som et rammevilkår i denne analyse. Det er trods alt ikke givet, at forældrene helt naturligt er mere tilfredse, blot fordi de bor i en kommune vest for Storebælt.

I 'Bilag 1: Sådan placerer din kommune sig' og i 'Bilag 2: Kommunespecifikke nøgletal' kan du blandt andet se den enkelte kommunes faktiske og forventede tilfredshedsniveau.

### **Tilfredshedsniveauet fordelt på skolerne**

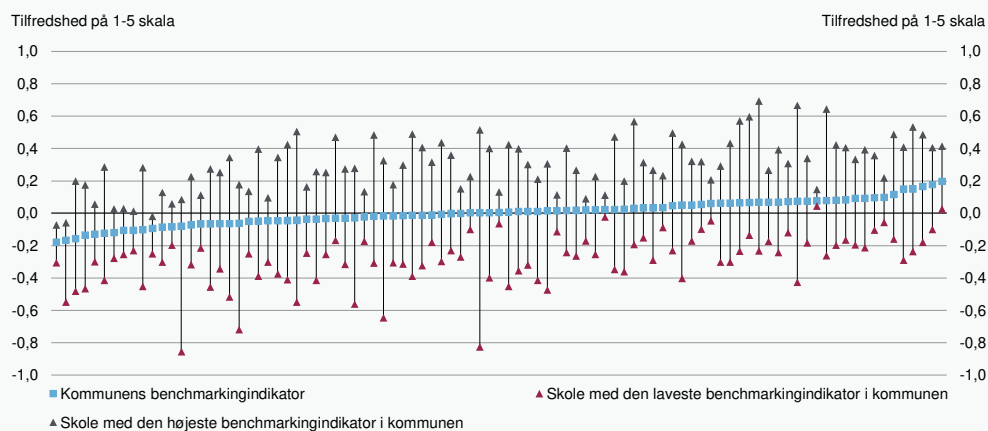
Når vi undersøger forældrenes tilfredshed med folkeskolen er det relevant også at undersøge forskellene på tværs af skolerne. Ligesom for kommunerne kan forskelle i tilfredshedsniveauet på tværs af skolerne også være påvirket af forskelle i rammevilkår. Derfor har vi gennemført en lignende benchmarkinganalyse for skolerne. Skolens benchmarkingindikator angiver altså skolens tilfredshedsniveau i forhold til hvad man kan forvente ud fra skolens rammevilkår.

Figur 5.2 viser, variationen i skolernes benchmarkingindikator inden for kommunerne, hver søjle i figuren angiver altså én kommune og pilene i figuren angiver benchmarkingindikatoren for henholdsvis den skole med den højeste og laveste benchmarkingindikator i kommunen. Figuren viser, at kommunens benchmarkingindikator i princippet kan dække over betydelige forskelle mellem skolerne inden for samme kommune. Det betyder, at i en kommune vil tilfredshedsniveauet på nogle skoler være *lavere* end man kunne forvente, mens på andre skoler er tilfredshedsniveauet *højere* end man kunne forvente. Det tilsvarende billede ses for mere end 9 ud af 10 kommuner.



Figur 5.2

### 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.

Skolernes benchmarkingindikator skal generelt tolkes med varsomhed, da usikkerheden ved benchmarkingindikatoren stiger, når den er beregnet på baggrund af få observationer. Men tallene indikerer umiddelbart, at der er betydelige forskelle mellem skolerne og dermed deres forbedringspotentialer. Det kan med andre ord betyde, at selvom en kommunes benchmarkingindikator rangerer højt, er det ikke ensbetydende med at alle kommunens skoler klarer sig lige godt.

Det er ikke overraskende, at der er variation på tværs af skolerne i en kommune. I kapitel 3 så vi, at der er større variation i de gennemsnitlige tilfredshedsniveauer mellem klasserne på samme skole end der er både mellem skoler inden for kommunerne og mellem kommunerne. Dette billede går igen også efter vi har taget højde for kommunernes rammevilkår. En bagvedliggende analyse viser, at efter der er taget højde for kommunernes rammevilkår, er der stadig større forskel i forældrenes tilfredshed på tværs af klasserne end der er på tværs af både skolerne og kommunerne<sup>6</sup>.

Det kan altså være relevant for kommunen at være opmærksom på hvilke forhold der er både på den enkelte skole, men også i de enkelte klasser, når man som kommune arbejder med tilfredshedsniveauet på skoleområdet.

I 'Bilag 1: Sådan placerer din kommune sig' og i 'Bilag 2: Kommunespecifikke nøgletal' kan du blandt andet se skolernes benchmarkingindikator.

<sup>6</sup> Helt konkret viser baggrundsanalysen, at ud over variationen på individniveau, så skyldes 62 pct. af variationen i tilfredsheden forskelle mellem klasserne, mens 35 pct. skyldes forskelle mellem skolerne og 3 pct. af variationen skyldes forskelle mellem kommunerne – det er vel og mærke efter der er taget højde for rammevilkår. Se mere i 'Bilag 3: Metode'

## 6 Sammenhæng mellem kommunernes valg og prioriteringer på skoleområdet og forældrenes tilfredshed

I kapitel 4 undersøgte vi sammenhængen mellem baggrundsforholdene og forældrenes tilfredshed, hvor baggrundsforholdene er karakteriseret ved at de ikke kan ændres på kort eller mellemlang sigt. I dette kapitel vil vi undersøge sammenhængen mellem de forhold, som kommunerne har mulighed for at ændre på (dvs. kommunernes valg og prioriteringer på skoleområdet) og forældrenes tilfredshed.

### 3 CENTRALE KONKLUSIONER FRA KAPITLET

---

- Analysen finder, at forældrene generelt er mindre tilfredse, jo større skolerne er, målt på antal elever.
- Analysen finder, at hvis andelen af skolens undervisere, der har undervisningskompetencer i det pågældende fag, er lavere end 85 pct., så er forældrene generelt mindre tilfredse.
- Jo højere lærernes gennemsnitlige sygefravær er i skolens kommune, jo mindre tilfredse er forældrene med skolen.

---

I tabel 6.1 har vi præsenteret resultaterne fra analysen, nogle af disse uddybes under tabellen. Når vi ser på sammenhængen, er det, når der samtidigt er taget højde for de øvrige baggrundsforhold på individ-, klasse- og skoleniveau. Det betyder, at når analysens resultater eksempelvis viser, at forældrene er mere tilfredse, hvis eleven går på en skole kun med 7.-9. klassetrin fremfor 0.-9. klassetrin, så gælder resultatet, når der samtidigt er taget højde for blandt andet de individuelle baggrundsforhold såsom forældrenes ressourcer og lign.

Der er anvendt samme model til analysen, som i kapitel 4, se mere i boks 4.1 på side 14. Se 'Bilag 3: Metode' for den fulde model.

Tabel 6.1

**Sammenhæng mellem kommunernes valg og prioriteringer og forældrenes tilfredshed**

Sammenhæng til forældrenes tilfredshed	
<b>Klasseniveau</b>	
Antal elever i klassen	● Analysen finder ingen sammenhæng <sup>1</sup> .
<b>Skoleniveau</b>	
Antal elever på skolen	▼ Jo flere elever, der går på skolen, jo mindre tilfredse er forældrene.
Årgangsopdelte skoler	▲ Forældrene er generelt mere tilfredse på skoler, som enten kun går fra 0.-6. eller fra 7.-9. end på skoler, der har 0.-9. klasse.
Antal elever pr. lærer	● Analysen finder ingen sammenhæng.
Kompetencedækningen på skolen <sup>2</sup>	▼ Hvis andelen af skolens undervisere, der har undervisningskompetencer i det pågældende fag, er mindre end 85 pct., er forældrene generelt mindre tilfredse.
<b>Kommuneniveau</b>	
Kommunens udgifter til folkeskolen pr. elev	● Analysen finder ingen sammenhæng
Lærernes sygefravær i kommunen	▼ Jo højere lærernes gennemsnitlige sygefravær er i skolens kommune, jo mindre tilfredse er forældrene med skolen.

Anm.: Når der i tabellen 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) Der er testet for multikollinearitet i forhold til sammenhængen mellem antal elever i klassen og på skolen, resultatet var ingen multikollinearitet. 2) kompetencedækning er et udtryk for andel af skolens undervisere, der har undervisningskompetencer i det pågældende fag.

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

Det er vigtigt at bemærke, at det ikke ud fra analysens resultater i dette kapitel er muligt at drage konklusioner om effekten af de enkelte variable. Analysen viser blot, om der er en *sammenhæng* mellem de enkelte variable og forældrenes tilfredshed med skolen. Men selvom der er en sammenhæng, er det dog ikke ensbetydende med, at man bare automatisk kan forvente en effekt ved at indføre eller ændre på forholdene vedrørende skolerne i kommunen. Analysens resultater kan bruges til at vise, om der er forskelle i tilfredshedsniveauet på skoler og kommuner, der har forskellige valg og prioriteringer på skoleområdet, når vi samtidigt har taget højde for forskelle i kommunernes rammevilkår.

**Antal elever i klassen og på skolen**

Analysen finder, at større skoler (målt på antal elever) generelt har mindre tilfredse forældre. En mulig fortolkning på dette resultat kan være, at forældrenes tilfredshed er et udtryk for at de i højere grad føler sig hørt og får en stærkere tilknytning til skolen.

Til gengæld finder analysen ikke en sammenhæng mellem antal elever i klassen og forældrenes tilfredshed.<sup>7</sup>

**Årgangsopdelte skoler**

Analysens resultater viser, at forældrene er mere tilfredse, hvis eleven går på en skole med enten 0.-6. klasse eller 7.-9. klasse fremfor 0.-9. klasse. Man kunne forestille sig, at sammenhængen skyldtes at skoler med enten 0.-6. eller 7.-9. klasse som regel er mindre og det bliver et udtryk for skole størrelse. Men det skal bemærkes, at når analysen finder, at afdelingsopdelte skoler har mere

<sup>7</sup> Korrelationen mellem antal elever i klassen og på skolen 0,37. Det kunne indikere, at resultatet skyldes at de to variable er korreleret. En baggrundsanalyse viser dog at selvom antal elever på skolen udelades af modellen, ændrer resultatet for antal elever i klassen sig ikke.

tilfredse forældre, så er der samtidigt taget højde for antallet af elever i klassen og på skolen. Derfor er resultatet ikke en indikation på, at forældrene er mere tilfredse på mindre skoler<sup>8</sup>.

En anden mulig forklaring på resultatet kunne være, at afdelingsopdelte skoler, her 0.-6. klasse eller 7.-9. klasse, i højere grad er tilpasset den enkelte elevs behov, fx ved at lærerne er ansat specifikt til de klassetrin, som de er uddannet til at undervise i og forældrene derved føler skolen i højere grad møder de krav og forventninger, som de har til skolen. Det er dog ikke noget vi har undersøgt nærmere.

### **Kompetencedækningen på skolen**

Skolernes kompetencedækning er et udtryk for andel af skolens undervisere, der har undervisningskompetencer i det pågældende fag. Analysen finder, at forældrene er generelt mindre tilfredse, hvis skolens kompetencedækning er under 85 pct.

En mulig fortolkning på dette resultat kan være, at forældrenes tilfredshed afspejler deres indtryk af det faglige miljø, som eleven er i. Når forældrene er mere tilfredse på skoler med en høj kompetencedækning, kan det skyldes, at det også alt andet lige bidrager til et bedre fagligt miljø for eleven.

### **Lærernes sygefravær i kommunen**

Analysen finder en generel negativ sammenhæng mellem lærernes sygefravær i kommunen og forældrenes tilfredshed med skolen. Det betyder helt konkret, at jo højere lærernes gennemsnitlige sygefravær er i skolens kommune, jo mindre tilfredse er forældrene med skolen.

En mulig forklaring på dette resultat kan være, at forældre i kommuner med højt sygefravær oplever mere ustabilitet – fx flere vikartimer – i elevens undervisning, hvilket skaber mere utilfredshed med skolen.

Det skal bemærkes at sygefraværet er opgjort på kommuneniveau, og at der er formentlig variation i sygefraværet på tværs af skolerne i kommunerne. Det har dog ikke været muligt at få data for sygefravær på skoleniveau. I mangel af bedre er det et interessant resultat, at der er en sammenhæng mellem det gennemsnitlige kommunale sygefravær og tilfredsheden med skolerne, idet det giver en indikation af, at lærernes sygefravær på skolen har sammenhæng med forældrenes tilfredshed.

### **Øvrige variable**

Analysen finder ikke en sammenhæng mellem kommunernes udgifter pr. elev til folkeskolen eller antal elever pr. lærer på den ene side og forældrenes tilfredshed på den anden side.

Det ser altså ikke ud til, at når vi har taget højde for kommunernes rammevilkår samt øvrige valg og prioriteringer på skoleområdet, at der er en statistisk sammenhæng mellem kommunernes udgifter pr. elev til folkeskolerne og forældrenes tilfredshed med skolen. Vi har set i de forrige kapitler, at det er særligt forholdene i de enkelte klasser, der har betydning for forældrenes tilfredshed. Samtidigt er de variable, vi undersøger i dette kapitel på skole- og kommuneniveau. Vi har ikke mulighed for at opgøre hvordan udgifterne for skolen bliver allokert inden for skolen. På den baggrund kan det derfor ikke udelukkes, at skolens allokering af udgifter kan være forbundet med forældrenes tilfredshed med skolen. Men på et overordnet niveau finder vi altså ikke en sammenhæng mellem kommunernes udgifter pr. elev til folkeskolerne og forældrenes tilfredshed.

---

<sup>8</sup> Analysen finder ikke en sammenhæng mellem skoler, der har andre opdelinger end 0.-9., 0.-6. eller 7.-9. klasse, og forældrenes tilfredshed.

## 7 Sammenhængen mellem andre resultatindikatorer og forældrenes tilfredshed

Skolernes resultatindikatorer spænder fra elevernes faglige performance til den brugeroplevede kvalitet af skolerne. En måde at måle den brugeroplevede kvalitet på, er at se på forældrenes tilfredshed. Forældrenes tilfredshed med deres barns skole kan derfor – ligesom fx skolernes faglige performance og trivsel blandt eleverne – anvendes, som en resultatindikator for skolerne. Men er der en sammenhæng mellem disse andre sideordnede resultatindikatorer og forældrenes tilfredshed? Det undersøger vi i dette kapitel.

Helt præcist, ser vi på sammenhængen mellem resultater fra nationale test, trivselsindikatorer og elevfravær på den ene side og forældrenes tilfredshed på den anden side. Analysens resultater kan gøre os klogere på, hvilke sammenhænge der er mellem skolens performance og forældrenes tilfredshed. Det er vigtigt at bemærke, at vi undersøger alene om der er en sammenhæng mellem sideordnede resultatindikatorer og ikke om der i givet fald er tale om kausalitet.

### 3 CENTRALE KONKLUSIONER FRA KAPITLET

---

- 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. På klasse- og skoleniveau er der ligeledes en generel tendens til at jo højere den gennemsnitlige trivsel er i klassen og på skolen, jo mere tilfredse er forældrene.
- Jo bedre eleven klarer sig i de nationale test i dansk og matematik, jo mere tilfredse er forældrene. Analysen finder samme tendens for det gennemsnitlige faglige niveau i klassen samt på skolen og forældrenes tilfredshed. Analysen finder desuden, at for elevens testresultat i dansk er sammenhængen større, jo højere klassetrin eleven er på.
- Forældrene er generelt mindre tilfredse, jo højere elevens fravær er. Analysen finder ikke en sammenhæng mellem klassens gennemsnitlige fravær og forældrenes tilfredshed. Omvendt finder analysen, at jo højere det gennemsnitlige elevfravær er på skolen, jo mindre tilfredse er forældrene.

---

Ligesom i kapitel 4 undersøger vi resultatindikatorerne på individ-, klasse- og skoleniveau. For det første undersøger vi på *individniveau* sammenhængen mellem elevens testresultater i nationale test, elevens trivsel og elevens fravær på den ene side og forældrenes tilfredshed på den anden side.

Derudover undersøger vi sammenhængen mellem de gennemsnitlige præstationer *i klassen* og *på skolen* på den ene side og forældrenes tilfredshed på den anden side. Resultaterne fra dette kapitel er baseret på en delanalyse, hvor vi kun ser på tilfredsheden for forældre til elever i 4.-9. klasse, se mere herunder i 'Sådan har vi gjort'. Ud over resultatindikatorerne indeholder analysemodellen de samme øvrige variable som i kapitel 4 og 6. Der er anvendt samme model som i kapitel 4, læs mere i boks 4.1 på side 14. Det betyder, at der igen er taget højde for alle forhold på samme tid. Det betyder, at når vi ser på resultaterne i dette kapitel, er der samtidigt taget højde for kommunernes rammevilkår samt kommunernes valg og prioriteringer på skoleområdet. Se 'Bilag 3: Metode' for den fulde model.

## SÅDAN HAR VI GJORT KORT OM DELANALYSEN

---

I dette kapitel undersøger vi sammenhængen mellem skolens andre resultatindikatorer på den ene side og forældrenes tilfredshed med elevens skole på den anden side. Vi undersøger elevens trivsel målt på 4 trivselsindikatorer, elevens testresultater i henholdsvis dansk og matematik samt elevens fravær. Læs mere i 'Bilag 3: Metode' om konstruktionen af de forskellige indikatorer.

Resultaterne fra dette kapitel er baseret på en delanalyse, hvor vi ser på tilfredsheden for forældre til elever i 4.-9. klasse. Denne afgrænsning skyldes, at trivselsindikatorerne er opgjort for 4.-9. klasse samt at testresultaterne for hver elev skal være forud for brugertilfredshedsundersøgelsen og eleverne har tidligst gennemført nationale test i dansk og matematik efter 3. klasse.

Analysemodellen er beskrevet nærmere i boks 4.1 på side 14 i rapporten. I analysemodellen til denne delanalyse indgår de samme øvrige variable, som i kapitel 4 og 6. Det betyder, at de resultater vi præsenterer i dette kapitel gælder, når baggrundsforhold samt kommunens valg og prioriteringer holdes konstant. De resultatindikatorer vi undersøger i dette kapitel indgår ikke i den model, som vi anvender i kapitel 3 til 5, fordi trivselsindikatorerne, testresultater fra nationale test og elevens fravær kan ses som mål for skolens performance på linje med forældrenes tilfredshed med skolen.

---

I tabel 7.1 har vi præsenteret resultaterne fra analysen. Nogle af disse uddybes under tabellen. Resultaterne for den fulde model kan ses i 'Bilag 3: Metode'. Resultaterne for nogle trivselsindikatorer samt testresultater fra nationale test er opdelt efter elevens klassetrin, fordi analysen viste, at sammenhængen mellem disse variable og forældrenes tilfredshed er afhængig af elevens klassetrin.

Trivselsindikatorer, testresultater for nationale test og elevfraværet er opgjort før brugertilfredshedsundersøgelsen blev gennemført. Men selvom dette er tilfældet, er det vigtigt at bemærke, at resultaterne i dette kapitel blot viser om der er en *sammenhæng* mellem de enkelte variable og forældrenes tilfredshed. Vi kan ikke ud fra denne analyse drage nogle konklusioner om effekten eller kausalitet af de enkelte resultatindikatorer.

Tabel 7.1

**Sammenhængen mellem andre resultatindikatorer på individ-, klasse- samt skoleniveau og forældrenes tilfredshed**

	Individniveau	Klasseniveau	Skoleniveau	
<b>Trivselsindikatorer</b>	Faglig trivsel	<p>▲ For 6.-9. klasse<sup>1</sup>: Jo bedre eleven trives fagligt, jo mere tilfredse er forældrene med skolen. Sammenhængen bliver større, jo højere klassetrin eleven er på.</p> <p>● For 4.-5. klasse<sup>1</sup>: Analysen finder ingen sammenhæng.</p>	▼ Jo højere klassens gennemsnitlige trivsel er, jo mindre tilfredse er forældrene med skolen <sup>2</sup> .	▲ Jo højere den gennemsnitlige faglige trivsel er på skolen, jo mere tilfredse er forældrene
	Social trivsel	▲ Jo bedre eleven trives socialt, jo mere tilfredse er forældrene med skolen.	▲ Jo højere klassens gennemsnitlige sociale trivsel er, jo mere tilfredse er forældrene med skolen.	● Analysen finder ingen sammenhæng.
	Støtte og inspiration	▲ Jo bedre eleven trives i forhold til støtte og inspiration, jo mere tilfredse er forældrene med skolen. Sammenhængen bliver større, jo højere klassetrin eleven er på.	▲ Jo højere klassens gennemsnitlige trivsel i forhold til støtte og inspiration er, jo mere tilfredse er forældrene med skolen.	● Analysen finder ingen sammenhæng.
	Ro og orden	● Analysen finder ingen sammenhæng.	▲ Jo højere klassens gennemsnitlige trivsel er i forhold til ro og orden, jo mere tilfredse er forældrene med skolen.	▲ Jo højere den gennemsnitlige trivsel er på skolen i forhold til ro og orden, jo mere tilfredse er forældrene.
<b>Nationale test</b>	Testresultat for dansk	▲ Jo højere elevens testresultat er, jo mere tilfredse er forældrene. Sammenhængen findes for alle klassetrin, men bliver større jo højere klassetrin eleven er på.	▲ Jo højere klassens gennemsnitlige testresultat er, jo mere tilfredse er forældrene med skolen.	● Analysen finder ingen sammenhæng <sup>3</sup>
	Testresultat for matematik	▲ Jo højere elevens testresultat er, jo mere tilfredse er forældrene.	● Analysen finder ingen sammenhæng <sup>4</sup> .	▲ Jo højere skolens gennemsnitlige testresultat er, jo mere tilfredse er forældrene med skolen.
<b>Fravær</b>	Elevfravær	▼ Jo højere elevens fravær er, jo mindre tilfredse er forældrene med skolen.	● Analysen finder ingen sammenhæng.	▼ Jo højere det gennemsnitlige elevfravær er på skolen, jo mindre tilfredse er forældrene.

Anm.: Når der i tabellen står at analysen ikke finder en sammenhæng, betyder det at der ikke er en signifikant sammenhæng, dvs. med en p-værdi på højst 0,1. 1) Elevens klassetrin indgår som en kategorisk variabel, hvor hvert klassetrin grupperes hver for sig. 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. 4) Resultaterne for dansk og matematik på klasseniveau har en korrelation på henholdsvis 0,6. Den manglende sammenhæng kan derfor skyldes, at de to testresultater i høj grad måler det samme. Hvis kun matematikresultaterne er med i modellen, viser analysen en sammenhæng mellem resultaterne og forældrenes tilfredshed. 3) Der er en korrelation på 0,8 mellem resultatet for dansk og matematik på skoleniveau. Men selvom testresultatet for matematik udelades af modellen, ændrer det ikke på analysens resultat for sammenhængen mellem det gennemsnitlige testresultat for dansk i nationale test for skolen og forældrenes tilfredshed.

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

**Trivselsindikatorer**

De fire trivselsindikatorer udarbejdes på baggrund af den årlige trivselsmåling på skolerne. Det er eleverne selv, der besvarer spørgsmål omkring deres oplevelser i forbindelse med hverdagen på skolen. Der spørges fx til elevens oplevelse af egne faglige evner, opfattelse af tilhørsforholdet til skolen, oplevelse af motivation og medbestemmelse samt oplevelse af ro og støj i klassen.

Analysen finder, at der er generelt en positiv sammenhæng mellem flere af trivselsindikatorerne på *individniveau* og forældrenes tilfredshed. Det betyder, at forældrene er generelt mere tilfredse med skolen, når eleverne har høj social trivsel og når de trives i forhold til støtte og inspiration.

Derudover viser analysen, at for elever i 6.-9. klasse, er der også en positiv sammenhæng mellem elevens faglige trivsel og forældrenes tilfredshed, mens analysen ikke finder en sammenhæng mellem elevernes faglige trivsel og forældrenes tilfredshed for elever i 4.-5. klasse. En mulig forklaring på dette resultat kan være, at elevernes faglige præstationer bliver vigtigere for forældrenes tilfredshed på de højere klassetrin.

Der kan altså generelt siges at være en overordnet tendens til at forældrene er mere tilfredse, jo mere eleven trives.

På *klasseniveau* er analysens resultater lidt mindre entydige. På den ene side viser analysen, at forældrene er mere tilfredse, jo højere den gennemsnitlige trivsel er i klassen i forhold til den sociale trivsel, støtte og inspiration samt ro og orden. På den anden side finder analysen, at der er en negativ sammenhæng mellem klassens gennemsnitlige faglige trivsel og forældrenes tilfredshed. Det skal dog bemærkes, at den negative sammenhæng er, når der samtidigt er taget højde for de øvrige trivselsindikatorer på klasseniveau. En bagvedliggende analyse viser også, at hvis de øvrige trivselsindikatorer på klasseniveau udelades af modellen, er der en positiv sammenhæng mellem klassens gennemsnitlige faglige trivsel og forældrenes tilfredshed.

På *skoleniveau* finder analysen, at jo højere den faglige trivsel samt trivsel i forhold til ro og orden er på skolen, jo mere tilfredse er forældrene. Når der ikke er en sammenhæng mellem de to resterende trivselsindikatorer på skoleniveau skyldes det formentligt, at trivslen i højere grad relaterer sig til den enkelte elev og klasse<sup>9</sup>.

### Nationale test

Analysen viser, at på *individ- og klasseniveau* er der en generel tendens til, at jo bedre eleverne klarer sig fagligt, målt ved nationale test i dansk og matematik, jo mere tilfredse er forældrene<sup>10</sup>. På *skoleniveau* finder analysen kun en positiv sammenhæng mellem skolens gennemsnitlige testresultat i matematik og forældrenes tilfredshed<sup>11</sup>.

På *individniveau* er resultatet formentlig et udtryk for at forældrene er tilfredse med skolen, når eleven klarer sig godt, fordi skolen så at sige lever op til sit "ansvar", mens på *klasse- og skoleniveau* kan resultatet afspejle forældrenes oplevelse af det faglige miljø i klassen.

### Fravær

Analysen viser, at forældrene er mindre tilfredse, jo højere fravær eleven har og at forældrene også er mindre tilfredse, hvis eleven går på en skole med et højt elevfravær<sup>12</sup>. Man kunne forestille sig, at elevfraværet kunne anses som en proxy for elevens trivsel, hvor elever med højt fravær trives dårligere. Vi har dog i denne analyse allerede taget højde for elevens trivsel og desuden viser en

---

<sup>9</sup> En baggrundsanalyse viser, at der er sammenhæng mellem de øvrige trivselsindikatorer på skoleniveau, hvis klasseniveauet udelades.

<sup>10</sup> Jf. tabel 6.1 finder analysen ikke en sammenhæng mellem testresultaterne i matematik og forældrenes tilfredshed på klasseniveau. Det skyldes i høj grad, at korrelationen mellem testresultaterne i dansk og matematik er 0,6. En baggrundsanalyse viser, at hvis testresultatet for dansk udelades, ses der en sammenhæng mellem testresultatet i matematik og forældrenes tilfredshed på klasseniveau.

<sup>11</sup> Korrelationen mellem testresultaterne for dansk og matematik på skoleniveau er 0,8. Men det er dog ikke derfor at vi ikke kan finde en signifikant sammenhæng mellem testresultatet for dansk på skoleniveau og forældrenes tilfredshed. Således finder vi, at hvis kun testresultatet for dansk inkluderes i modellen finder analysen stadig ikke en sammenhæng.

<sup>12</sup> En baggrundsanalyse viser, at sammenhængen mellem elevfravær og forældrenes tilfredshed også gælder for eleverne i 0.-3. klasse.



bagvedliggende analyse at resultaterne for elevens fravær ikke ændres, hvis trivselsindikatorerne udelades af analysen.

På *klasseniveau* finder analysen, at der ikke er en sammenhæng mellem klassens gennemsnitlige elevfravær og forældrenes tilfredshed. Mens analysen finder en negativ sammenhæng på *skoleniveau*. De forskellige resultater på klasse- og skoleniveau kan være et udtryk for at elevfraværet i højere grad er noget skolen har fokus på som helhed end at det er de enkelte klasser, der har fokus på det.

## 8 Spørgsmål til inspiration

I denne analyse har vi undersøgt hvordan tilfredsheden varierer på tværs af kommunerne og skolerne. Her har vi blandt andet set at inden for kommunerne kan der være store forskelle i tilfredshedsniveauet på tværs af skolerne. Derudover har vi i analysen set, at nogle kommuner klarer sig forskelligt afhængigt af om man ser på tilfredshedsniveauet før eller efter der er taget højde for rammevilkår. Det er derfor relevant for den enkelte kommune at følge op på resultaterne fra denne analyse ved at stille sig selv nogle opklarende spørgsmål, som kan være med til at forklare resultaterne for tilfredshedsniveauet i kommunen.

Ved at stille sig selv og svare på en række spørgsmål om egen indsats bliver det nemmere for den enkelte kommune at evaluere sin egen opgaveløsning og vurdere, om evalueringen giver anledning til ændringer i praksis. Eksempler til inspiration på sådanne spørgsmål fremgår herunder.

Afklaringen af disse spørgsmål kan med fordel tage udgangspunkt i de kommunespecifikke nøgletal i bilag 1 og 2, hvor det er muligt at finde resultater for din kommune og skolerne i kommunen.

### REFLEKSIONSSPØRGSMÅL OM TILFREDSHEDEN PÅ SKOLERNE I DIN KOMMUNE

---

- Hvad er tilfredshedsniveauet i vores kommune i forhold til hvad vi kunne forvente ud fra vores rammevilkår (se Danmarkskortet i figur 4.1)? 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 på skolerne i vores kommune og hvordan følger vi op på brugertilfredsheden ude på de enkelte skoler?
  - Er vi i vores kommune – fx i dialogen med skolelederne – opmærksomme på eventuelle forskelle i tilfredshedsniveauet mellem klasserne på skolerne? Og i så fald hvordan arbejder vi med disse forskelle på tværs af klasserne på en skole?
  - I hvilket omfang er der handlerum for skolerne til at arbejde med rammerne for den enkelte skole? Og hvordan følger forvaltningen op på det arbejde?
-