



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2020-01-15

Föräldrar och elever ger svagt betyg till svenska skolan

De senaste tio åren har Svenskt Kvalitetsindex frågat föräldrar och elever vad de tycker om den svenska skolan. Årets resultat visar att nöjdheten har gått ner sedan den senaste undersökningen. Att skolan mår om barnen/eleverna och ger stöd vid problem är tillsammans med pedagogiken frågor som fått stor påverkan på nöjdheten.

Svenskt Kvalitetsindex har det senaste decenniet sett generellt förändrade kundbeteenden där konsumenter idag förväntar sig mer tillgänglighet, snabbhet och proaktivitet från såväl företag som offentlig verksamhet. Denna samhällstrend har nu även nått skolväsendet. Ökade krav och förväntningar från föräldrar och mer stress kring studierna för gymnasieelever har lett till att nöjdheten gått ner. Resultaten är de lägsta på tio år.

Gapet inom grundskolan ökar

För grundskolan påvisas det största tappet i resultat jämfört med den senaste undersökningen 2016. Föräldrarnas nöjdhet har gått ner med -11,6 enheter vilket ger ett resultat på 59,1. Den största förändringen neråt har skett för lågstadiet där upplevelsen av skolan genomgående är mycket låg.

En av de viktigaste frågorna för grundskolan att förbättra är förmågan att ge stöd vid problem, som exempelvis mobbing. Här finns ett stort gap mellan kommunala grundskolor och friskolor, där föräldrar med barn i den kommunala grundskolan är miss-

nöjda med hur stödet fungerar. Frågan om man som förälder får tillräcklig information om vad som sker på skolan samt information om barnets utveckling upplevs också sämre än vid tidigare mätningar. De föräldrar som upplever att de inte får tillräcklig information om vad som sker är också mer missnöjda.

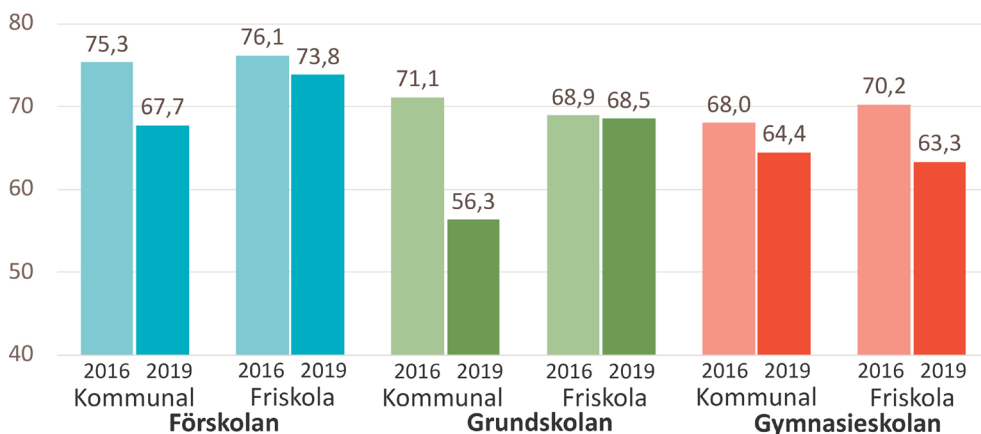
Från tidigare jämna resultat mellan kommunala aktörer och friskolor har gapet ökat, föräldrarna till elever i kommunal grundskolan upplever att kompetensen och pedagogiken håller en låg nivå. Resursbrist och brist på ordning upplevs som bidragande orsaker till att kompetensen och pedagogiken upplevs sämre.

Förbättrad kommunikation med föräldrarna viktigt i förskolan

Föräldrar med barn i förskoleklass är fortsatt nöjda med förskolan men resultaten har gått ner för kommunala förskolor såväl som friskolor, jämfört med undersökningen 2016.

Kommunikationen mellan förskolan och föräldern kring barnets utveckling är en av de viktigaste frågorna att förbättra och här

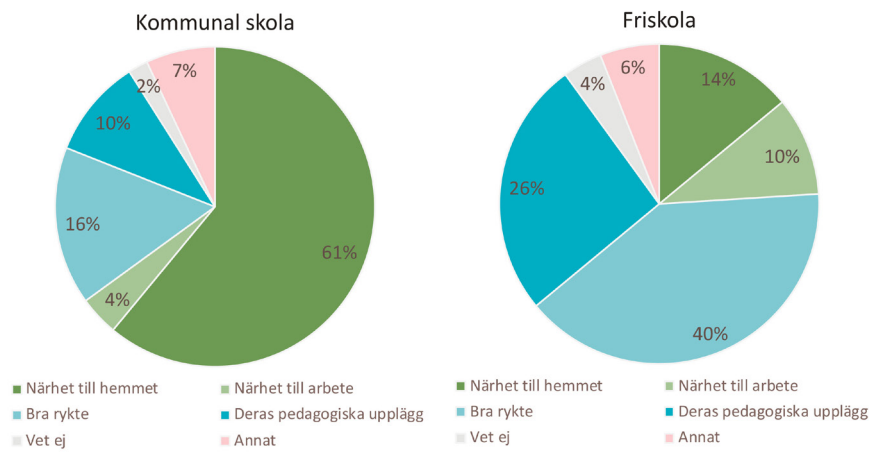
Så nöjda är föräldrar med förskolan och grundskolan samt elever med gymnasiet 2016 respektive 2019



©Svenskt Kvalitetsindex 2020

Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett visar ett betyg under 60 på missnöje, medan betyg över 75 pekar på stor nöjdhet.

Det viktigaste för föräldrarna vid val av grundskola 2019



©Svenskt Kvalitetsindex 2020

påvisas stora skillnader mellan de kommunala förskolorna och friskolorna. Friskolorna har sedan tidigare upplevts bättre i sin kommunikation än de kommunala förskolorna och så ser det ut även i år. Gapet ökar dessutom då de kommunala förskolorna i än lägre utsträckning upplevs kommunicera framgångsrikt med föräldrarna. Resultaten visar att förskolorna inte matchar föräldrarnas förändrade krav.

Det finns även tydliga skillnader vid val av förskola. För kommunala förskolor är det primärt närheten till förskolan som styr valet medan det för friskolorna i större utsträckning handlar om att förskolan har ett bra rykte och om deras pedagogiska upplägg.

– Aktiva val gör också skillnad, säger Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex. De som valt en kommunal skola har gjort det på grund av närhet medan de som valt friskola snarare har utgått från ett bra rykte och pedagogiskt upplägg. Den generella trenden är att aktiva val också resulterar i högre betyg och så är det även när elever och föräldrar tillfrågas.

Varannan gymnasieelev känner stor stress över sina studier

För eleverna på gymnasiet är nedgången i nöjdhetsresultaten minst och skillnaden mellan kommunala skolor och friskolor

marginell. De kommunala gymnasieskolorna har något nöjdare elever.

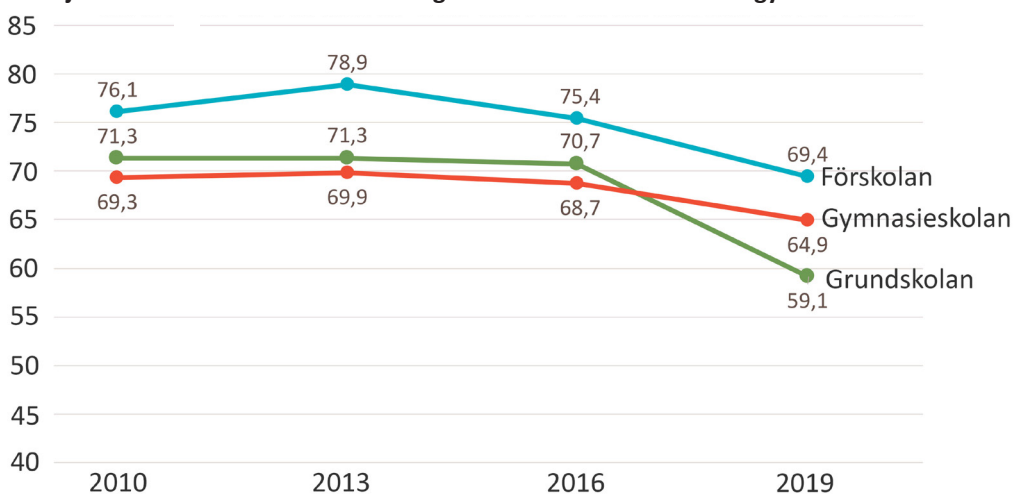
Stressen kring studierna hos gymnasieeleverna har ökat, från 29 % som kände sig mycket stressade för tre år sedan till 51 % som känner sig mycket stressade i årets undersökning. Här finns marginella skillnader mellan kommunala skolor och friskolor. Vad eleverna önskar skolan gjorde annorlunda innefattar bland annat att lyhörighet och förståelse från lärarna. Även att skolan mår om eleverna är ett förbättringsområde, exempelvis genom stöd vid olika former av problem.

Att söka och värdera kunskap är viktigt för gymnasieeleverna. Samtidigt är upplevelsen av lärarnas förmåga att lära ut lägre än vid föregående undersökning. Upplevelsen av att man som elev får de betyg man förtjänar samt att lärarna upplevs rättvisa i sin betygssättning har också minskat, från tidigare cirka 80 % till cirka 50 % i den senaste mätningen. Elever i friskolorna upplever i mindre utsträckning att de får rättvisa betyg.

Vad behöver skolorna fokusera på framåt?

Flertalet kommentarer från både elever och föräldrar lyfter miljön både i klassrum och utanför. Här får skolan generellt

Så nöjda är föräldrar med förskolan och grundskolan samt elever med gymnasiet 2010-2019



©Svenskt Kvalitetsindex 2020

Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett visar ett betyg under 60 på missnöje, medan betyg över 75 pekar på stor nöjdhet.

låga betyg när det gäller både resurser och hantering av stöd vid problem (till exempel stödundervisning och mobbning). Förutom frågor kring resurser, lärartäthet och stöd vid problem är kommunikation och information ett viktigt område för de svarande.

– Att just kommunikation och information kommer upp som ett förbättringsområde speglar den tiden som både elever och föräldrar lever i, avslutar Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex. Efterfrågan på att löpande hållas informerad om sin egen och sina barns utveckling är något som är här för att stanna.

Not om studien

Intervjuerna har genomförts via en webbpanel den 3–18 december 2019 med totalt 616 svarande.

SKI:s modellanalyser bygger på strukturella ekvationsmodeller och en analysmetod som kallas för partiellt minsta kvadratmetoden (PLS – Partial Least Square). Det är en metod som, förutom att beräkna index för exempelvis image, kundnöjdhet eller lojalitet, även tar fram styrkan i underliggande samband. Det är genom den valda metoden som SKI kan analysera kausala samband och göra utsagor kring vad som påverkar nöjdheten i störst utsträckning. Generellt är en skillnad på mer än 2 indexenheter statistiskt säkerställd. Svenskt Kvalitetsindex använder 95 % konfidensgrad som standard.

Vår erfarenhet är att branscher och aktörer som får betyg under 60 i kundnöjdhet har stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund. Fem områden förklarar vad som gör kunder nöjda. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet.