

Til IF folkehøgskolene

v/ rektor

Oslo, 20. desember 18

IF-rundskriv 07/18

## EPSI-undersøkelsen

### Økning i tilfredsheten

Vi har nå fått årets EPSI-undersøkelse, som er en spørreundersøkelse blant ungdommer som gikk på folkehøgskole i fjor.

Tallene fra folkehøgskolene har vært svært gode hvert eneste år siden vi startet med EPSI-undersøkelsen i 2014. I år har tilfredsheten gått fram i forhold til i fjor og folkehøgskolene ligger fortsatt langt forbi andre utdanningsinstitusjoner og førstegangstjenesten.

Utviklingene i kundetilfredsheten blant aktørene fremgår i tabellen under.

| KUNDETILFREDSHET    |      |      |      |      |      |
|---------------------|------|------|------|------|------|
| Selskap             | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Folkehøgskole       | 79,5 | 76,9 | 78,9 | 75,5 | 78,7 |
| Høgskole            | 64,3 | 64,3 | 65,9 | 67,0 | 69,6 |
| Universitet         | 66,2 | 68,4 | 67,4 | 67,4 | 70,3 |
| Førstegangstjeneste |      |      |      | 67,5 | 69,7 |

Om man går nærmere inn på tallene så er det kun rundt 10 prosent av elevene som ikke var fornøyde med sitt år på folkehøgskole. 67 prosent var svært godt fornøyde med året på folkehøgskole.

### Forventningene til folkehøgskole

Når det gjelder forventningene til året på folkehøgskole så ligger folkehøgskolene

omtrent på nivå med universiteter og høgskoler. Den store forskjellen ligger i kvaliteten som leveres.

### Kvaliteten på det som leveres

EPSI deler kvaliteten inn i to hovedkategorier:

- Produktkvalitet
- Servicekvalitet

Det er spesielt på Servicekvalitet der folkehøgskolene skårer langt høyere enn universitetene og høgskolene i tilfredshet.

Servicekvalitet måles med følgende spørsmål:

- Faglærernes evne til å engasjere?
- Personalets imøtekommenhet og serviceinnstilling?
- De ansattes evne til å gi råd og veiledning?
- Det sosiale miljøet på skolen?

## Store framganger

Den første EPSI-undersøkelsen avdekket i sin tid at elevene var mindre godt fornøyd med maten på folkehøgskolene. Siden da har det blitt jobbet mye med mattilbudet på folkehøgskolene og det viser seg å ha gitt resultater.

| SPØRSMÅL – PRODUKTKVALITET |                                  |                              |                            |                                 |                              |   |
|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------------------|---|
|                            | det faglige innholdet på skolen? | lærernes faglige kompetanse? | mat og kosthold på skolen? | standarden på skolens internat? | folkehøgskolens studieturer? | kvaliteten på skolens øvrige fasiliteter og utstyr? |
| Folkehøgskole 2014         | 77,6                             | 81,6                         | 69,5                       | 72,0                            | 86,0                         | 75,9  |
| Folkehøgskole 2015         | 75,4                             | 79,4                         | 63,5                       | 67,7                            | 85,6                         | 75,7  |
| Folkehøgskole 2016         | 76,7                             | 80,7                         | 68,5                       | 68,8                            | 85,5                         | 76,3  |
| Folkehøgskole 2017         | 73,5                             | 77,6                         | 72,2                       | 71,6                            | 82,0                         | 75,8  |
| Folkehøgskole 2018         | 80,7                             | 81,4                         | 74,4                       | 76,7                            | 85,5                         | 77,6  |

| SPØRSMÅL – SERVICEKVALITET |                                   |  |  |                                |
|----------------------------|-----------------------------------|--|--|--------------------------------|
|                            | faglærernes evne til å engasjere? | personalets imøtekomenhet og serviceinnstilling? | de ansattes evne til å gi råd og veiledning? | det sosiale miljøet på skolen? |
| Folkehøgskole 2014         |                                   | 86,3   |  | 88,9                           |
| Folkehøgskole 2015         | 79,0                              | 84,8   | 79,5   | 83,8                           |
| Folkehøgskole 2016         | 80,3                              | 83,4   | 79,6   | 82,6                           |
| Folkehøgskole 2017         | 76,8                              | 78,7   | 75,8   | 83,5                           |
| Folkehøgskole 2018         | 84,1                              | 83,3   | 83,1   | 86,9                           |

Tilfredsheten med maten har gått jevnt og trutt fram siden den første EPSI-undersøkelsen i 2014.

## Verdi for pengene

Dette ser man spesielt når det gjelder spørsmålet om verdi for pengene.

Der skårer maten svært høyt i år. Det har vært en kraftig framgang fra i fjor på nettopp elevenes vurdering av verdi for pengene når det gjelder mat.

Det pussige, når man ser på målet for «verdi for pengene», er at folkehøgskolene går langt forbi universitetene og høgskolene, på tross av at universiteter og høgskoler er gratis å gå på.

**Verdi for pengene er det området der folkehøgskolene har hatt størst framgang siden i fjor.**

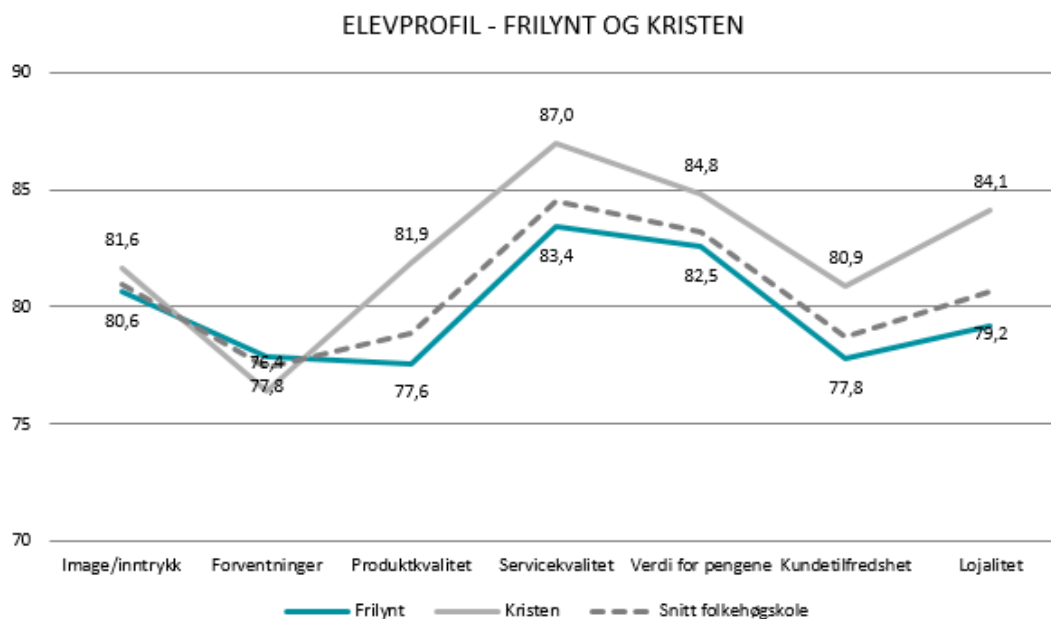
| VERDI FOR PENGENE |      |      |      |      |      |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| Selskap           | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Folkehøgskole     | 77,5 | 72,1 | 75,7 | 72,0 | 83,2 |
| Høgskole          | 72,8 | 62,7 | 64,7 | 63,2 | 72,4 |
| Universitet       | 83,5 | 62,0 | 61,6 | 62,8 | 71,6 |

Nedenfor presenteres resultatene fra undersøkelsen for hvert av spørsmålene innen verdi for pengene. Blank betyr at spørsmålet ikke var stilt.

| SPØRSMÅL – VERDI FOR PENGENE |  |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|--|
|                              | verdi for pengene i forhold til det faglige innholdet på skolen? | verdi for pengene i forhold til skolens internat og fasiliteter? | verdi for pengene i forhold til skolens mat og kosthold? | verdi for pengene i forhold til skolens studieturer? |
| Folkehøgskole 2014           |  | 75,8   | 72,3   | 86,5   |
| Folkehøgskole 2015           | 75,1   | 70,2   | 63,6   | 86,3   |
| Folkehøgskole 2016           | 76,4   | 74,5   | 69,6   | 83,1   |
| Folkehøgskole 2017           | 72,3   | 69,6   | 66,7   | 81,6   |
| Folkehøgskole 2018           | 84,7   | 81,2   | 81,5   | 85,9   |

## Kristne folkehøgskoler har mest tilfredse elever

EPSI-undersøkelsen viser at de frilynte folkehøgskolene skaper størst forventninger blant elevene, men at tilfredsheten er størst blant elever på kristne folkehøgskoler.



Tallene er dog gode for både de frilynte og de kristne folkehøgskolene.

### Effekt på tilfredshet

Når det gjelder hva som har størst effekt på elevenes samlede tilfredshet så er det inntrykket av skolen som kommer høyest. Etter det er det:

- Mat og kosthold
- Det sosiale miljøet
- Standarden på skolens internat
- Det faglige innholdet
- Lærernes faglige kompetanse

(se full oversikt på neste side)

### Effekttabell – Folkehøgskole

| Aspekt            | Spørsmål   | Resultat<br>(Indeks 0-100) | Effekt på tilfredshet |
|-------------------|--|----------------------------|-----------------------|
| Image/inntrykk    | å være skoler hvor elevene trives?                               | 82,1                       | 0,14                  |
| Image/inntrykk    | å ha et godt faglig innhold?                                     | 80,3                       | 0,13                  |
| Image/inntrykk    | å ha dyktige lærere?   | 78,3                       | 0,12                  |
| Image/inntrykk    | å bidra til personlig utvikling hos elevene?                     | 83,0                       | 0,12                  |
| Produktkvalitet   | mat og kosthold på skolen?                                       | 74,4                       | 0,10                  |
| Servicekvalitet   | det sosiale miljøet på skolen?                                   | 86,9                       | 0,10                  |
| Produktkvalitet   | standarden på skolens internat?                                  | 76,7                       | 0,10                  |
| Produktkvalitet   | det faglige innholdet på skolen?                                 | 80,7                       | 0,09                  |
| Produktkvalitet   | lærernes faglige kompetanse?                                     | 81,4                       | 0,09                  |
| Servicekvalitet   | faglærernes evne til å engasjere?                                | 84,1                       | 0,09                  |
| Servicekvalitet   | de ansattes evne til å gi råd og veiledning?                     | 83,1                       | 0,08                  |
| Produktkvalitet   | kvaliteten på skolens øvrige fasiliteter og utstyr?              | 77,6                       | 0,08                  |
| Servicekvalitet   | Personalets imøtekommenhet og serviceinnstilling?                | 83,3                       | 0,06                  |
| Produktkvalitet   | folkehøgskolens studieturer?                                     | 85,5                       | 0,06                  |
| Verdi for pengene | verdi for pengene i forhold til det faglige innholdet på skolen? | 84,7                       | 0,06                  |
| Verdi for pengene | verdi for pengene i forhold til skolens internat og fasiliteter? | 81,2                       | 0,05                  |
| Verdi for pengene | verdi for pengene i forhold til skolens mat og kosthold?         | 81,5                       | 0,05                  |
| Verdi for pengene | verdi for pengene i forhold til skolens studieturer?             | 85,9                       | 0,04                  |
| Forventninger     | standarden på skolens internat?                                  | 73,7                       | 0,03                  |
| Forventninger     | mat og kosthold på skolen?                                       | 74,0                       | 0,03                  |
| Forventninger     | det faglige innholdet på skolen?                                 | 77,9                       | 0,03                  |
| Forventninger     | lærernes faglige kompetanse?                                     | 78,5                       | 0,02                  |
| Forventninger     | det sosiale miljøet på skolen?                                   | 81,7                       | 0,02                  |
| Forventninger     | folkehøgskolens studieturer?                                     | 81,8                       | 0,02                  |

Folkehøgskoleelevene er ikke i tvil om at folkehøgskolene har hatt en positiv innflytelse på dem.

Sjekk ut deres vurdering av påstandene i tabellen her →

Dette kan være hyggelig å ta til seg inn i juleferien. **Deres jobb har stor betydning for elevene deres!**

**Riktig god jul og godt nyttår!**

Med vennlig hilsen

Dorte Birch  
Daglig leder  
Informasjonskontoret for  
folkehøgskolen

Påstander (Skala fra 0 – 100, der 100 er helt enig)

