

Borgernes tilfredshed med offentlig service – et spørgsmål om kvalitet og forventninger?

Supplerende materiale

Indhold

Afsnit A – Deskriptive data.....	2
Tabel A.1: Deskriptiv statistik	2
Tabel A.2 – Tilfredshedsspørgsmål der indgår i tilfredshedsindekset	5
Afsnit B – Hovedanalysen gennemført med enkeltspørgsmål som afhængige variable	6
Tabel B.1: Random-intercept multilevel modeller – Tilfredshed samlet set med barnets skole 2013	6
Tabel B.2: Random-intercept multilevel modeller – Tilfredshed med barnets faglige udbytte af undervisningen 2013	7
Afsnit C – Random-coefficient multilevel modeller	8
Tabel C.1: Random-coefficient model – forventninger på klasseniveau	9

Afsnit A – Deskriptive data

Tabel A.1: Deskriptiv statistik

Variabel	Antal observationer	Gns.	Std. afv.	Min	Maks
Tilfredshedsindeks 2011	5500	70,86	15,56	0	100
Tilfredshedsindeks 2013	5500	69,02	16,25	4,545	100
Køn (barn)	5500	0,50	0,50	0	1
Skoleskift	5500	0,03	0,18	0	1
Hvem svarede 2011					
Mand	5500	0,22	0,41	0	1
Kvinde	5500	0,78	0,41	0	1
Ønsker ikke at angive	5500	0,00	0,03	0	1
Hvem svarede 2013					
Mand	5500	0,23	0,42	0	1
Kvinde	5500	0,75	0,43	0	1
Ønsker ikke at angive	5500	0,01	0,11	0	1
Mor baggrundsvariable					
Højeste uddannelse					
Høj	5500	0,61	0,49	0	1
Mellem	5500	0,30	0,46	0	1
Lav	5500	0,07	0,26	0	1
Mors disponible indkomst	5500	263915	106928	-1147162	1664097
Mor er enlig	5500	0,14	0,35	0	1
Socioøkonomisk status					
AKM-selvstændige	5500	0,00	0,04	0	1
Anden lønmodtager	5500	0,03	0,16	0	1
Arbejdsgiver	5500	0,01	0,10	0	1
Arbejdsløs	5500	0,02	0,13	0	1
Barseldagpenge	5500	0,00	0,05	0	1
Beskæftiget uden løn	5500	0,01	0,07	0	1
Delvis ledighed	5500	0,00	0,03	0	1
Førtidspensionist	5500	0,03	0,16	0	1
Kontanthjælp	5500	0,02	0,14	0	1
Ledighedsydelse	5500	0,01	0,07	0	1
Lønmodtager på grundniveau	5500	0,18	0,38	0	1
Lønmodtager på højeste niveau	5500	0,42	0,49	0	1
Lønmodtager på mellemniveau	5500	0,13	0,34	0	1
Lønmodtager uden nærmere angivelse	5500	0,03	0,16	0	1
Medarbejdende ægtefælle	5500	0,00	0,03	0	1

Momsbetaler	5500	0,02	0,15	0	1
Sygedagpenge	5500	0,01	0,09	0	1
Topleder	5500	0,02	0,15	0	1
Uddannelsesforanstaltning	5500	0,01	0,12	0	1
Uddannelsessøgende	5500	0,02	0,12	0	1
Øvrige udenfor arbejdsstyrken	5500	0,02	0,15	0	1
Ingen angivelse	5500	0,01	0,11	0	1

Antal børn i institution

1	5500	0,53	0,50	0	1
2	5500	0,38	0,49	0	1
3	5500	0,08	0,27	0	1
4	5500	0,01	0,09	0	1
5	5500	0,00	0,04	0	1
6	5500	0,00	0,02	0	1
8	5500	0,00	0,01	0	1

Far baggrundsvARIABLE

Højeste uddannelse

Høj	5500	0,49	0,50	0	1
Mellem	5500	0,32	0,47	0	1
Lav	5500	0,07	0,25	0	1

Fars disponible indkomst	5500	292345	311581	-2810747	10600000
Far er enlig	5500	0,07	0,25	0	1

Socioøkonomisk status

AKM-selvstændige	5500	0,00	0,07	0	1
Anden lønmodtager	5500	0,03	0,18	0	1
Arbejdsgiver	5500	0,02	0,14	0	1
Arbejdsløs	5500	0,02	0,12	0	1
Barselsdagpenge	5500	0,00	0,01	0	1
Beskæftiget uden løn	5500	0,00	0,03	0	1
Delvis ledighed	5500	0,00	0,02	0	1
Efterløn	5500	0,00	0,02	0	1
Folkepension	5500	0,00	0,02	0	1
Førtidspensionist	5500	0,02	0,14	0	1
Kontanthjælp	5500	0,01	0,08	0	1
Ledighedsydelse	5500	0,00	0,03	0	1
Lønmodtager på grundniveau	5500	0,17	0,37	0	1
Lønmodtager på højeste niveau	5500	0,32	0,47	0	1
Lønmodtager på mellemløsniveau	5500	0,11	0,32	0	1
Lønmodtager uden nærmere angivelse	5500	0,04	0,21	0	1
Medarbejdende ægtefælle	5500	0,00	0,02	0	1
Momsbetaler	5500	0,04	0,19	0	1
Sygedagpenge	5500	0,01	0,07	0	1

Topleder	5500	0,08	0,27	0	1
Uddannelsesforanstaltning	5500	0,00	0,07	0	1
Uddannelsessøgende	5500	0,00	0,05	0	1
Øvrige udenfor arbejdsstyrken	5500	0,02	0,13	0	1
Ingen angivelse	5500	0,11	0,31	0	1
Skole baggrundsvARIABLE					
Ændring i budgettet	5500	-2717	5455	-25899	18272
Skoleleder skift	5500	0,23	0,42	0	1

Mor og fars højeste uddannelse er formet ud fra variabelen hfudd¹ hos Danmarks Statistik (DST). Lav uddannelse svarer til forspaltekode ”10” (Grundskole), mellem svarer til forspaltekode ”20”, ”25”, ”30”, ”35” og ”39” (ungdomsuddannelser og efteruddannelse af faglærte), og høj svarer til forspaltekode ”40”, ”50”, ”60”, ”65” og ”70” (videregående uddannelser).

Mor og fars socioøkonomiske status er formet ud fra variabelen socstil_kode² hos DST.

Hvorvidt mor eller far er enlig forælder er kodet ud fra variabelen familie_type³ hos DST.

Antal børn i institution er kun opgjort for barnets mor ud fra en optælling af forekomsten af hver enkelt mor i det samlede tilfredshedsdatasæt for skoler og daginstitutioner fra Aarhus Kommune. Det er dermed et mål for, hvor mange børn den pågældende mor har i institutionerne i Aarhus – ikke nødvendigvis et mål for antallet af børn.

Mor og fars disponible indkomst er fra DST variabelen dispon_ny⁴, som opregner indkomst efter skat og renter (samlet indkomst fratrukket renteudgifter, skat m.m.). Derfor kan variabelen antage negative værdier.

Ændring i skolernes budgetter samt skolelederskift i perioden er data fra Aarhus Kommune, som naturligt befinder sig på skoleniveau. Budgetterne er angivet per elev i 2015-priser.

¹ <http://www.dst.dk/da/Statistik/dokumentation/Times/moduldata-for-uddannelse-og-kultur/hfaudd#> og <http://www.dst.dk/da/TilSalg/Forskningservice/Dokumentation/hoekvalitetsvariable/hoest-fuldfoerte-uddannelse/hffsp>

² <http://www.dst.dk/da/Statistik/dokumentation/Times/moduldata-for-arbejdsmarked/socstil-kode>

³ <http://www.dst.dk/da/Statistik/dokumentation/Times/forebyggelsesregistret/familie-type>

⁴ <http://www.dst.dk/da/Statistik/dokumentation/Times/personindkomst/dispon-ny>

Tabel A.2 – Tilfredshedsspørgsmål der indgår i tilfredshedsindekset

2013
Kontakten til personalet i skolen?
Skole-hjem samtalerne?
Skolens indsats for at begrænse mobning?
Skolens indsats for at udvikle dit barns sociale kompetencer (fx vise hensyn, forståelse for andre og hjælpsomhed)?
Skolens indsats for at stimulere dit barns evne til at danne egne holdninger?
Lærernes tid til den enkelte elev?
Skolens indsats for at udfordre det enkelte barn?
Skolens indsats for at stimulere dit barns kreativitet og fantasi?
Dit barns faglige udbytte af undervisningen?
Dit barns trivsel i skolen?
Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns skole?

Note: Alle spørgsmål med undtagelse af det samlede tilfredshedsspørgsmål var en del af et batteri, der indledtes med "Hvor tilfreds er du med...?". Indekset er dannet ved hjælp af alpha kommandoen i Stata uden casewise deletion og er derefter omskaleret til at gå fra 0-100.

Afsnit B – Hovedanalysen gennemført med enkeltpørgsmål som afhængige variable

Tabel B.1: Random-intercept multilevel modeller – Tilfredshed samlet set med barnets skole 2013

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Forventninger 2011	0.042 [†] (0.023)					-0.015 (0.018)
Forventninger 2013		0.129** (0.022)			-0.100** (0.020)	
Oplevet kvalitet 2013			0.747** (0.017)		0.770** (0.018)	0.748** (0.017)
Be- eller afkræftelse 2013				0.490** (0.018)		
Samlede nationale test 2013	0.064** (0.012)	0.063** (0.012)	0.030* (0.009)	0.047** (0.011)	0.030** (0.009)	0.030** (0.009)
Konstant	3.317** (0.414)	2.874** (0.412)	0.697 [†] (0.397)	3.978** (0.387)	1.082* (0.381)	0.753 [†] (0.397)
<i>Skoleniveau</i>						
Konstant	0.163** (0.021)	0.160** (0.020)	0.078** (0.013)	0.122** (0.018)	0.078** (0.013)	0.078** (0.013)
<i>Klasseniveau</i>						
Konstant	0.180** (0.017)	0.181** (0.016)	0.091** (0.013)	0.126** (0.015)	0.091** (0.012)	0.091** (0.013)
Standardafvigelse (residual)						
Konstant	0.783** (0.009)	0.780** (0.009)	0.615** (0.007)	0.694** (0.007)	0.612** (0.007)	0.615** (0.007)
<i>Kontrolvariable</i>	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>
<i>N</i>	5497	5497	5497	5497	5497	5497

Note: [†] $p < 0.10$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.001$. Klyngejusterede standard fejl på skoleniveau i parentes. Random-interceptmodeller med svar på spørgsmålet "Hvor tilfreds er du samlet set med dit barns skole?" som afhængig variabel. Variablen er skaleret fra 1 ("meget utilfreds") til 5 ("meget tilfreds").

Tabel B.2: Random-intercept multilevel modeller – Tilfredshed med barnets faglige udbytte af undervisningen 2013

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Forventninger 2011	-0.002 (0.022)					-0.054* (0.019)
Forventninger 2013		0.095** (0.023)			-0.118** (0.021)	
Oplevet kvalitet 2013			0.677** (0.018)		0.704** (0.017)	0.681** (0.018)
Be- eller afkræftelse 2013				0.462** (0.017)		
Samlede nationale test 2013	0.183** (0.013)	0.181** (0.014)	0.148** (0.014)	0.166** (0.013)	0.148** (0.013)	0.149** (0.013)
Konstant	3.498** (0.335)	3.048** (0.347)	0.962* (0.363)	3.935** (0.346)	1.413** (0.365)	1.163* (0.356)
<i>Skoleniveau</i>						
Konstant	0.093** (0.022)	0.092** (0.022)	0.013 (0.042)	0.044** (0.026)	0.000 (0.001)	0.011 (0.049)
<i>Klasseniveau</i>						
Konstant	0.183** (0.018)	0.185** (0.018)	0.113** (0.016)	0.129** (0.020)	0.110** (0.016)	0.114** (0.016)
Standardafvigelse (residual)						
Konstant	0.855** (0.013)	0.853** (0.013)	0.732** (0.012)	0.785** (0.011)	0.730** (0.011)	0.731** (0.011)
<i>Kontrolvariable</i>						
<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>
<i>N</i>	5491	5491	5491	5491	5491	5491

Note: † $p < 0.10$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.001$. Klyngejusterede standard fejl på skoleniveau i parentes. Random-interceptmodeller med svar på spørgsmålet "Hvor tilfreds er du med...dit barns faglige udbytte af undervisningen?" som afhængig variabel. Variablen er skaleret fra 1 ("meget utilfreds") til 5 ("meget tilfreds").

Afsnit C – Random-coefficient multilevel modeller

Tabel C.1 viser to random-coefficient modeller – dvs., at ikke blot konstanten men også hældningskoefficienten tillades at være forskellig indenfor ét eller flere niveauer. I dette tilfælde tillades forventningers sammenhæng med tilfredshed at være forskellig indenfor klasser i de aarhusianske skoler. Modellen svarer til model 6 i tabel 1 i artiklen, da der her indgår forventninger 2011 samt oplevet kvalitet i 2013. Resultatet i den faste del af modellen er også næsten identisk med model 6 i tabel 1. Forventninger 2011 har en negativ sammenhæng med tilfredshed, oplevet kvalitet har en positiv sammenhæng. Her er forventningsestimatet dog lige præcis signifikant ved 5 pct. niveauet og er en smule større (0,598). Estimatet for oplevet kvalitet er næsten identisk med model 6 i tabel 1 og stadig meget signifikant.

Tabel C.1: Random-coefficient model – forventninger på klasseniveau

	(1)
Forventninger 2011	-0.598* (0.305)
Oplevet kvalitet 2013	14.789** (0.271)
Samlede nationale test 2013	1.138** (0.239)
Konstant	9.157 (6.945)
<i>Skoleniveau</i>	
Standard afvigelse (konstant)	0.947 (0.328)
<i>Klasseniveau</i>	
Standardafvigelse på forventningskoefficient	2.253** (0.444)
Standardafvigelse (konstant)	10.879** (1.939)
Kovarians (konstant og forventninger)	-0.983** (0.008)
Standardafvigelse (residual)	
Konstant	11.594** (0.172)
<i>Kontrolvariable</i>	<i>Ja</i>
<i>N</i>	<i>5500</i>

Note: † $p < 0.10$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.001$. Klyngejusterede standard fejl på skoleniveau i parentes. Random-coefficient modeller med tilfredshedsindekset 2013 som afhængig variabel.

Tabel C.1 viser både et estimat på standardafvigelsen på konstanten og på forventningskoefficienten. Det fremgår, at begge dele er signifikant forskellige fra 0 på klasseniveauet, hvilket for det første vil sige, at variationen i forældrenes tilfredshed ikke alene primært findes på klasseniveau (og dermed ikke på skoleniveau), men også at sammenhængen mellem forventninger 2011 og tilfredshed 2013 er signifikant forskellig imellem klasserne. For det andet viser standardafvigelsen på forventningsestimatet, at sammenhængen mellem forventningerne og tilfredsheden er forskellig imellem klasserne i undersøgelsen. Ifølge modellen svarer variationen i koefficienten til godt 2 standardafvigelser.