



VÄRMDÖ KOMMUN

Handläggare
Ewa Norrström
Kundvals- och finansieringsavdelningen

Rapport
2013-09-03

Diarienummer
13FNU/0094

Rapport om kundenkät 2013



Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Inledning	3
Bakgrund	4
Målgrupp och metod	4
Resultat.....	5
Nämndens mål	5
Motivation och delaktighet.....	11
Sammanfattade omdömen	20
Bedömning	21

Sammanfattning

Våren 2013 genomfördes den årliga kundenkäten och gymnasieelevenkäten. Målgrupperna är föräldrar med barn i familjedaghem, förskola, förskoleklass, grundskola år 2, 5, 8 och elever i år 5, 8 samt år 2 på gymnasiet.

Rapporten redogör för ett urval av resultaten i kundenkäten och elevenkäten i gymnasiet. Tyngdpunkten i rapporten ligger på kundenkätens resultat i förskole- och grundskoleverksamheten. Urvalet omfattar de påståenden som mäter två av nämndens mål, relevanta påståenden som mäter barns och elevers motivation samt sammanfattande omdömen om verksamheten.

Liksom i tidigare kundundersökningar har föräldrasvaren i familjedaghem och förskola de högsta resultaten och grundskolans år 8 de lägsta. Elevsvaren i år 5 har genomgående högre resultat än i år 8. Föräldrasvaren i förskolan är den svarsgrupp som ökat resultatet på flest påståenden och elevsvaren i år 8 är den svarsgrupp med flest resultat som sjunkit jämfört med 2012.

Diagram 1-5 som mäter nämndens mål visar att resultaten i familjedaghem och förskola varierar. Resultaten har både sjunkit, ökat eller ligger på samma nivå jämfört med föregående år. Överlag har resultaten sjunkit i grundskolan. De påståenden som valts ut för att mäta motivation har överlag lägre resultat i grundskolan jämfört med 2012. Resultaten på de sammanfattande omdömena ligger på samma nivå eller har sjunkit jämfört med 2012.

Den svarsgrupp som har flest resultat på påståendena som ligger över genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna är förskolan. Även fritidshemmet får högre resultat på de två påståenden som berör verksamheten. Elevsvaren i år 8 har lägst antal resultat som ligger över genomsnittet. Slutligen är resultatet på elevsvaren i gymnasiet högre än genomsnittet i Stockholms län på 5 av 8 påståenden.

Inledning

Årligen genomför Värmdö kommun en kundundersökning i samverkan med andra kommuner i Stockholms län. Kundenkäten som omfattar förskole- och grundskoleverksamhet genomförs av företaget Pilen Marknadsundersökningar AB. I kundenkäten 2013 ingår inte gymnasiet. Elevenkäten på gymnasiet genomförs i hela Stockholms län av KSL. Rapporten redogör för ett urval av resultaten i kundenkäten och elevenkäten i gymnasiet. Tyngdpunkten i rapporten ligger på kundenkätens resultat i förskole- och grundskoleverksamheten.

Resultaten i rapporten är uppdelat under tre rubriker. Det första avsnittet redogör för de av nämndens mål som mäts genom kundenkäten. Avsnitt två tar upp resultaten på de påståenden som i möjligaste mån mäter föräldrars och elever uppfattning om de faktorer som påverkar motivationen för barn och elever. Motivation är fokus i SKL:s Öppna Jämförelser grundskola 2013.¹ Slutligen redovisar rapporten resultaten på två övergripande omdömen.

¹ Öppna Jämförelser Grundskola 2013 – Hur motiverar skolan eleverna? SKL



Bakgrund

Sedan våren 2005 har kommuner inom Stockholms län samverkat kring en kundundersökning inom familjedaghem (pedagogisk omsorg), förskola, förskoleklass och grundskola. Samarbetet går under namnet VÅGA VISA. Utöver Värmdö deltog nio andra kommuner i kundundersökningen 2013: Danderyd, Ekerö, Nacka, Norrtälje, Sollentuna, Täby, Upplands Väsby, Vallentuna och Österåker. Kundenkäten är en del av projektet VÅGA VISA som bl.a. syftar till förbättrad utvärdering och kvalitetsuppföljning samt underlag för erfarenhetsutbyte. Andra delprojekt är observationer och självvärderingar. Värmdö deltar inte i delprojektet observationer.

Undersökningen genomförs på samma sätt inom alla kommuner. Resultaten redovisas över tre år i kommunen och man kan även jämföra resultaten mellan kommuner per svarsgrupper i den del av undersökningen som har gemensamma påståenden. Varje kommun har dessutom kommunspecifika påståenden.

Elevenkäten till gymnasiet omfattar Värmdö gymnasium, Gustavsbergs gymnasium och Värmdö tekniska gymnasium. Resultaten från elevenkäten på gymnasiet jämförs med det genomsnittliga resultatet i Stockholms län. Påståendena i elevenkäten på gymnasiet och kundenkäten är inte alltid överensstämmande påståenden vilket innebär att resultat för gymnasieeleverna inte kan redovisas i anknytning till samtliga diagram.

Målgrupp och metod

Målgrupp för undersökningen är föräldrar till barn i familjedaghem, förskola, förskoleklass, grundskola år 2, 5 och 8 samt elever i år 5 och 8. I svarsgrupperna familjedaghem och förskola får samtliga föräldrar enkäten. Enkäten kan besvaras i pappersformat eller via webben. Frågeformulären har en gemensam del med samma frågor i samtliga kommuner och en del med kommunspecifika påståenden. Målgruppen för gymnasiet är elever i år 2.

Resultaten omfattar både kommunala och fristående enheter.

Tabell 1

Svarsgrupp	Svarsfrekvens (%)
Familjedaghem	95
Förskola	88
Föräldrar förskoleklass	81,5
Föräldrar år 2	79,1
Föräldrar år 5	77,4
Föräldrar år 8	61,8
Elever år 5	89,9
Elever år 8	90
Elever år 2 gymnasiet	77

Källa: kundenkät 2013 och gymnasieelevenkäten 2013.

Föräldrar i familjedaghem och elever i grundskolan har de högsta svarsfrekvenserna. Lägst svarsfrekvens har föräldrar i år 8.

Resultat

Svarsalternativen i kundenkäten är en fyrgradig skala och omfattar stämmer mycket bra/stämmer ganska bra alternativt stämmer ganska dåligt/stämmer mycket dåligt. Dessutom finns svarsalternativet vet ej. De resultat som visas omfattar de respondenter som helt eller delvis håller med påståendet i enkäten.

Svarsalternativen i gymnasieenkäten är en femgradig skala där eleverna ställer sig positiv eller negativ till påståendet.

Diagrammen visar resultaten över tre år i Värmdö fördelat på svarsgrupperna. I texten under diagrammen redogörs även för Värmdös resultat i relation till det genomsnittliga resultaten från VÅGA VISA-kommunerna. Dessa resultat gäller endast 2013. Dessutom redovisas i text resultaten från gymnasieenkäten där överensstämmande påståenden finns.

Nämndens mål

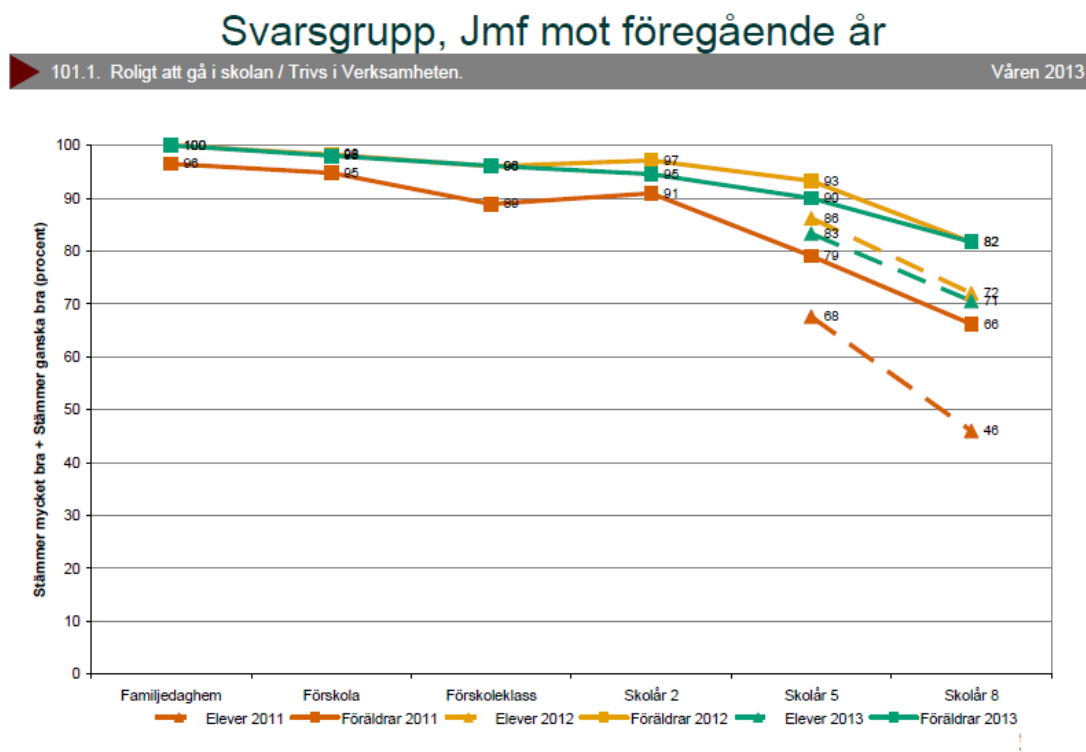
Två av nämndens mål mäts helt eller delvis genom kundenkäten.

1. Barn och elevers trivsel och välmående i alla Värmdös förskolor och skolor i Värmdö kommun, ska öka.
2. Barns och elevers utveckling och kunskaper ska öka.

Nedan redogörs för de påståenden som mäter målen.

Diagram 1-3 mäter det första målet och diagram 4 och 5 mäter det andra. Diagram 4 och 5 gäller familjedaghem och förskola. Elevers kunskapsutveckling mäts genom offentlig statistik och redovisas på annat sätt.

Diagram 1.



Källa: kundenkät 2013

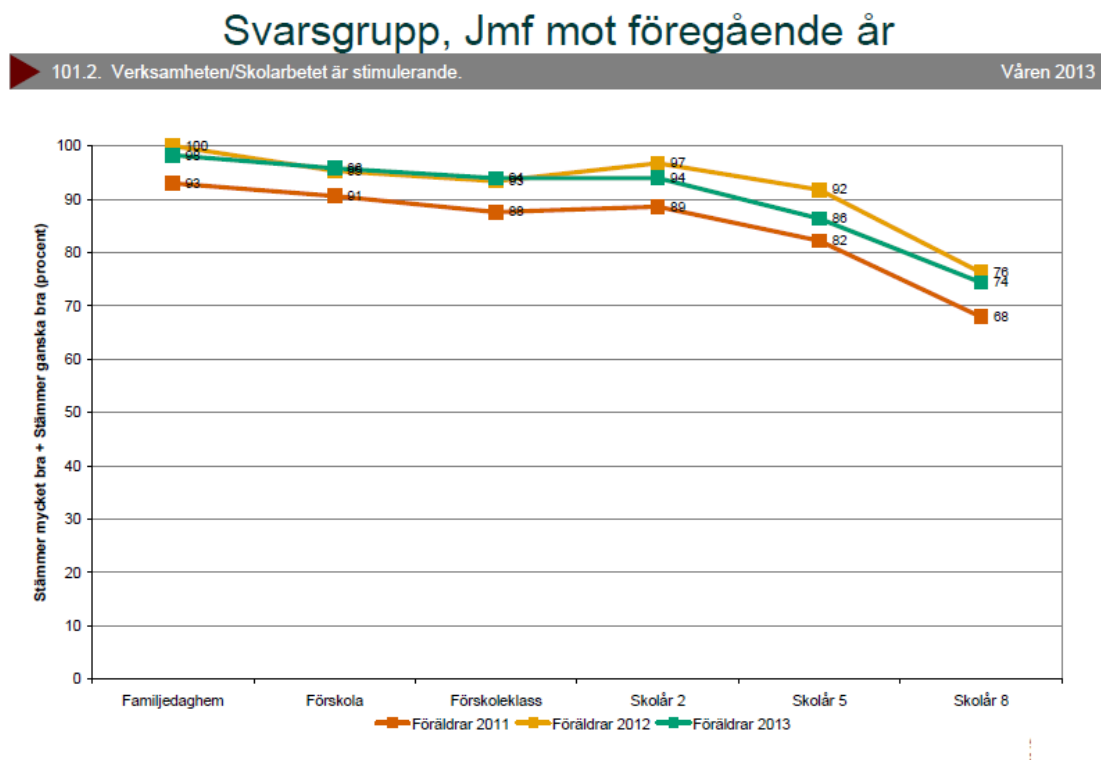
Överlag har resultaten ökat jämfört med 2011 men i grundskolan ligger resultaten något lägre än 2012. Föräldrasvaren i familjedaghem har högst resultat (100 procent). Resultaten är lägst i år 8 både i föräldrasvaren (82 procent) och elevsvaren (71 procent). Elevsvaren har lägre resultat än föräldrasvaren. I enkäten 2013 skiljer det 11 procent mellan elevsvaren och föräldrasvaren i år 8.

Jämfört med VÅGA VISA-kommunerna är Värmdös resultat på samma nivå i familjedaghem, förskola och förskoleklass. Resultaten för Värmdö ligger något under genomsnittet för VÅGA VISA-kommunerna i grundskolan (år 2-8) både i föräldrasvaren och elevsvaren. Föräldrasvaren ligger mellan 1-4 procent lägre och elevsvaren mellan 1-3 procent lägre än genomsnittet.

I gymnasieenkäten lyder påståendet "Det är en positiv stämning på min skola". Det är 84 procent av eleverna som håll med påståendet. Genomsnittet i Stockholms län är 80 procent.



Diagram 2.



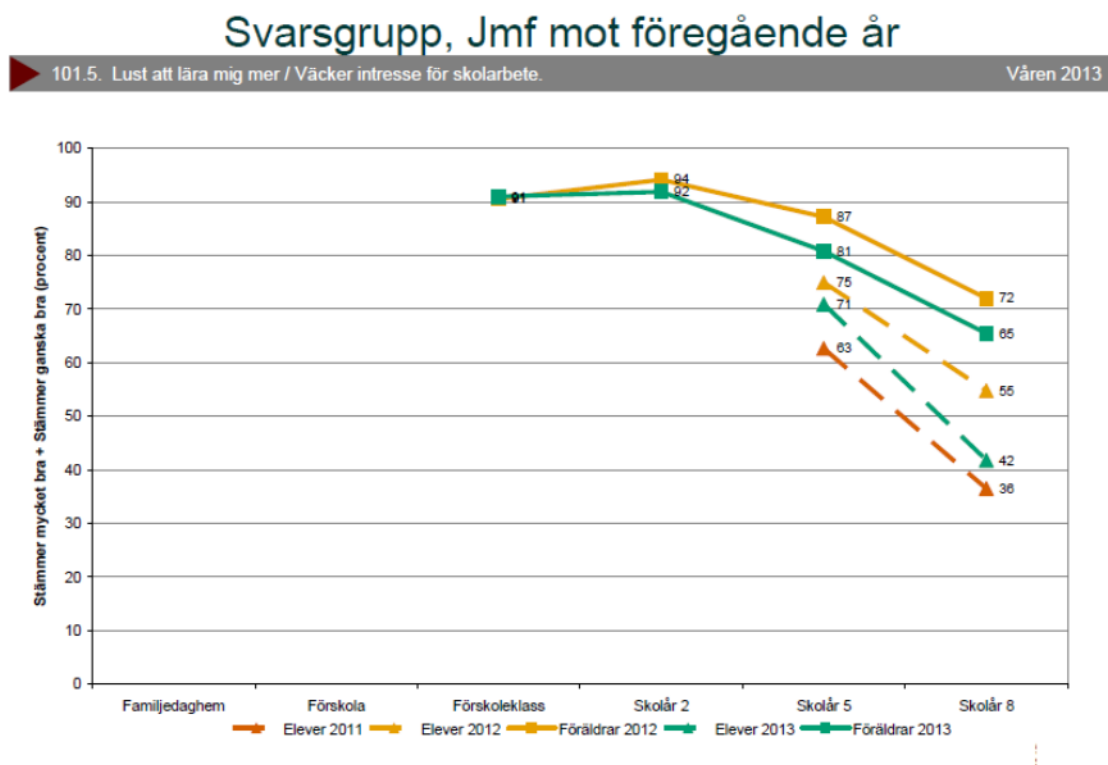
Källa: Kundenkät 2013.

Resultaten 2013 är överlag högre än år 2011. I grundskolan (år 2-8) är resultaten lägre än vid mätningen 2012. Lägst resultat 2013 har föräldrasvaren i år 8. Det är 74 procent av föräldrarna som anger att de håller med påståendet. Högst resultat får föräldrasvar i familjedaghem med 99 procent.

Jämfört med VÅGA VISA-kommunerna ligger Värmdös resultat i princip på samma nivå, undantaget föräldrasvaren i år 5 och 8 som är 4 respektive 7 procent lägre än genomsnittet.

Det finns inte något jämförbart påstående i elevenkäten på gymnasiet.

Diagram 3.



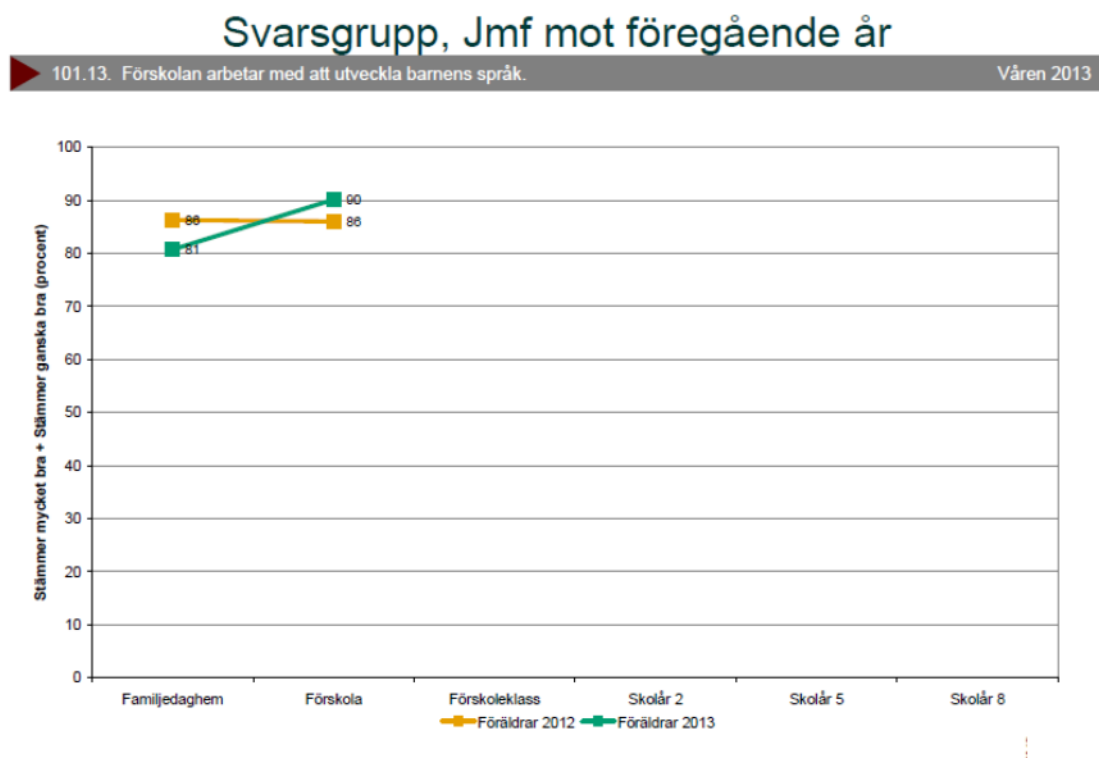
Källa: kundenkät 2013.

I grundskolan har resultatet sjunkit i år 2, 5 och 8, både bland föräldrar och elever jämfört med 2012. Elevsvarens resultat är högre än 2011. Lägst resultat 2013 har elever i år 8 där 42 procent håller med påståendet. Högst resultat 2013 har föräldrasvaren i år 2 med 92 procent. Elevsvaren är lägre än föräldrasvaren i både år 5 och 8. I år 8 skiljer det 23 procent mellan elevsvar och föräldrasvar. (Diagrammet är även en av indikatorerna på motivation som tas upp i nästa avsnitt.)

Jämfört med VÅGA VISA-kommunerna ligger Värmdös resultat 2 procent över genomsnittet i f-klass och år 2. I år 5 och 8 ligger föräldrasvaren 4 respektive 5 procent under genomsnittet. Värmdös elevsvar ligger 1 procent över genomsnittet i år 5 och 2 procent under genomsnittet i år 8.

I gymnasieenkäten lyder påståendet ”Undervisningen motiverar mig till att vilja lära mig mera”. I Värmdö är det 59 procent av eleverna som håller med påståendet jämfört med 56 procent i Stockholms län.

Diagram 4.

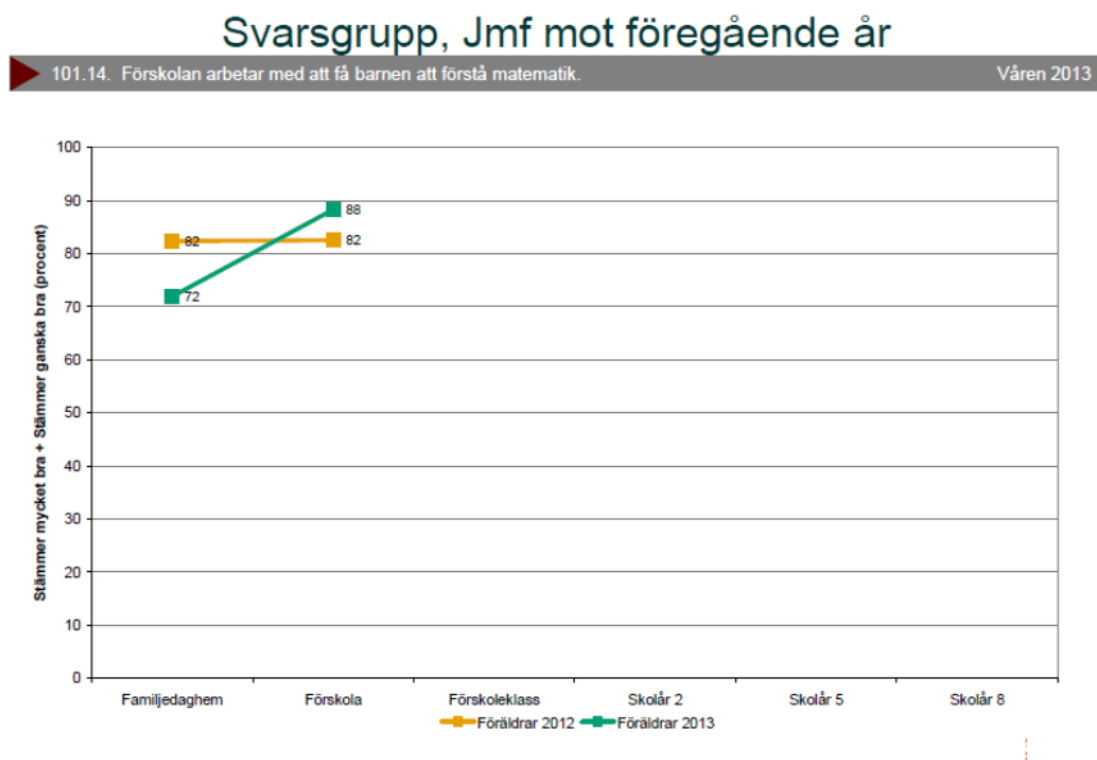


Källa: kundenkät 2013.

Resultatet har sjunkit något i familjedaghemmen jämfört med 2012 och har ökat något i förskolan. Familjedaghemmen har lägre resultat än förskolan 2013. Det är 9 procent färre föräldrar i familjedaghem som håller med påståendet.

Resultatet i Värmdös familjedaghem ligger under genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna och förskolan har högre resultat. Andelen föräldrar i familjedaghemmen som håller med påståendet i Värmdö är 81 procent jämfört med genomsnittet ligger på 89 procent. Föräldrar i förskolan i Värmdö som håller med påståendet är 90 procent jämfört med genomsnittet som är 84 procent.

Diagram 5.



Källa: kundenkät 2013.

Resultatet i familjedaghem har sjunkit jämfört med 2012 och har ökat för förskolan. Resultatet i förskolan är betydligt högre 2013 än i familjedaghemmen. Det är 16 procent fler föräldrar som håller med påståendet i förskolan jämfört med familjedaghemmen.

Jämfört med genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna ligger Värmdös resultat i familjedaghemmen 4 procent lägre och i förskolan är resultat 11 procent högre.

Motivation och delaktighet

Elever i år 5 är mer positiva till skolan och utbildning än elever i år 8. Lärare och elever håller med om att elever i år 8 generellt är skoltrötta. Äldre elever har sannolikt också högre krav på sina lärare och på skolan. Forskning visar att utvecklingsmässiga, psykologiska och psykosociala förändringar delvis förklarar nedgången i studiemotivation i högre åldrar i grundskolan.²

Det finns dock kommuner som får högt resultat från elever i år 8. I Öppna Jämförelser 2013 redovisas de kommuner som lyckats med att få höga resultat om elevernas syn på skolan och undervisningen.³

Undersökningar har visat hur elevernas motivation och intresse har betydelse för deras prestation i ett ämne.⁴ Man lyfter även fram att intresse är en viktigare faktor än socioekonomisk tillhörighet för läsprestationer. I Öppna jämförelser grundskola lyfter SKL fram fyra punkter som har kopplingar till motivation:⁵

- Effektiva strategier från lärare, till exempel när det gäller val av uppgifter, hur dessa anpassas och förklaras.
- Informativ återkoppling från lärare till elev och mellan elever.
- Positivt och uppmuntrande klimat.
- Tydligt kommunicerade förväntningar och fokus på motiverande, konstruktiva budskap om framgång och misslyckande från lärare till elev.

Skolinspektionen lyfter även fram delaktighet som en viktig faktor för elevernas studiemotivation.⁶

I Värmdö har även frågan om arbetsro varit ett fokusområde under tidigare år men där resultaten fortfarande är låga. Det sista diagrammet i detta avsnitt visar resultatet för arbetsro.

Nedan redovisas resultat från kundenkäten med de påståenden som i möjligaste mån överensstämmer med de faktorer som påverkar elevernas studiemotivation. Diagram 3 som redovisats ovan (Lusta att lära mig mer/Väcker intresse för skolarbetet) är även en faktor som påverkar elevernas studiemotivation.

Diagram 3, 6 och 7 är indikatorer på ”lärarens effektiva strategier”, diagram 8 och 9 används som indikator på ”Informativ återkoppling”, diagram 9 används även som indikator på ”Positiv och uppmuntrande klimat”, diagram 10 används som indikator på

² Öppna Jämförelser Grundskola 2013 – Hur motiverar skolan eleverna? SKL, sid.22.

³ Öppna Jämförelser Grundskola 2013 – Hur motiverar skolan eleverna? SKL, sid.26.

⁴ Öppna Jämförelser Grundskola 2013 – Hur motiverar skolan eleverna? SKL, sid.31.

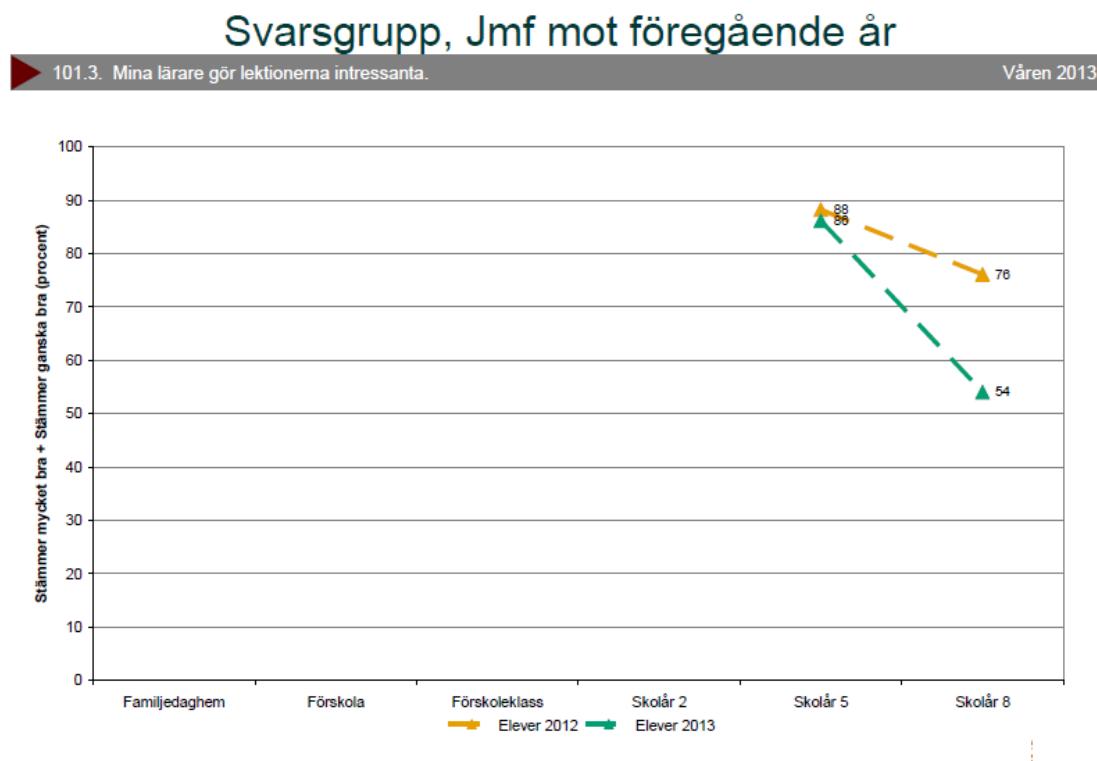
⁵ Öppna Jämförelser Grundskola 2013 – Hur motiverar skolan eleverna? SKL, sid. 35.

⁶ Skolans kvalitetsarbete ger möjlighet till förändring, Skolinspektionen 2013, sid. 52.



”tydligt kommunicerade förväntningar” och slutligen används diagram 11 och 12 som indikatorer på elevers delaktighet.

Diagram 6.



Källa: kundenkät 2013.

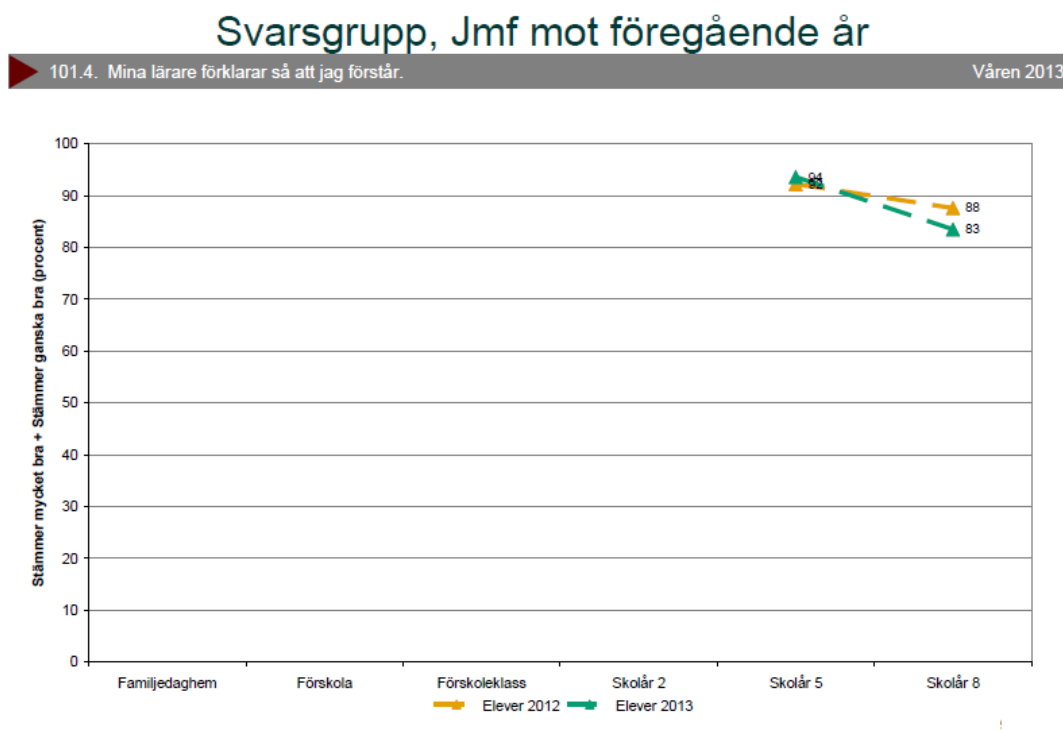
Elevsvarens resultat i år 5 har sjunkit något jämfört med 2012 och elevsvaren i år 8 har sjunkit med 22 procent. Det är 32 procent fler elever 2013 i år 5 som håller med påståendet jämfört med år 8.

Jämfört med VÅGA VISA-kommunerna ligger elevsvaren 1 procent över genomsnittet i år 5 och elevsvaren i år 8 ligger 9 procent under.

I gymnasieenkäten lyder påståendet ”Det är variation på arbetssätten under mina lektioner”. Det är 64 procent av eleverna i Värmdö som håller med påståendet jämfört med 60 procent i Stockholms län.



Diagram 7.



Källa: kundenkät 2013.

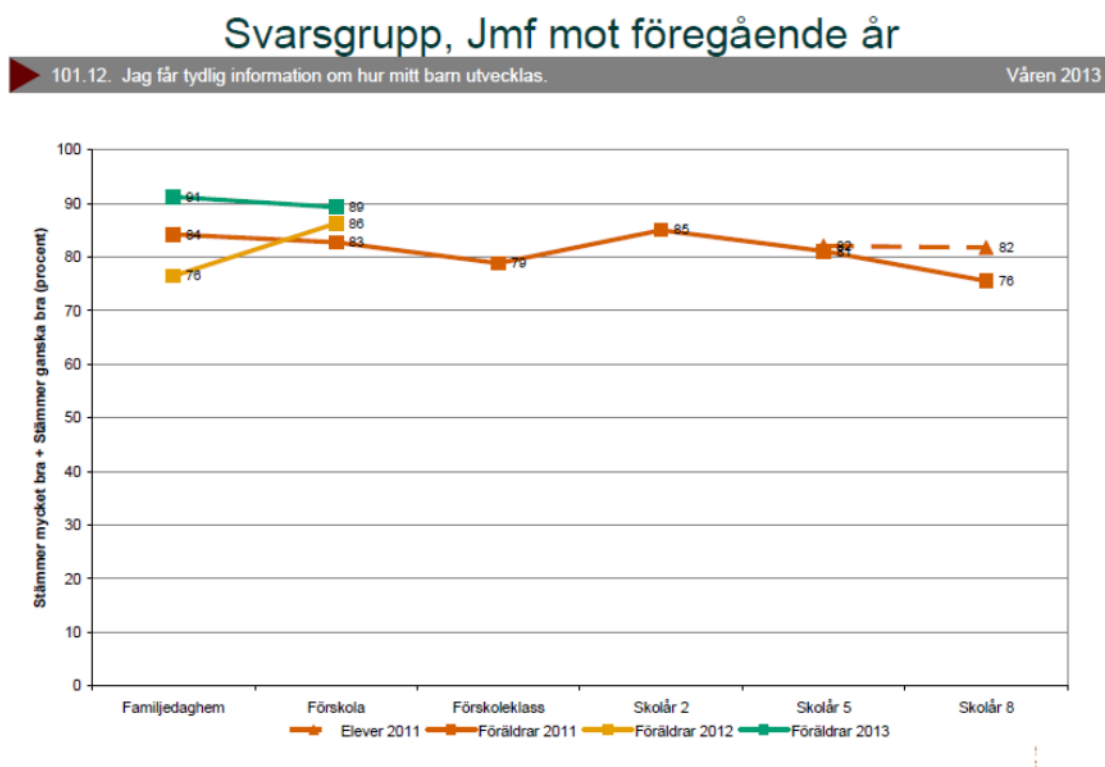
Elevsvarens resultat i år 5 är 2 procent högre jämfört med 2012 och elevsvaren i år 8 är något lägre. Elevsvaren i år 5 är 11 procent högre jämfört med år 8. Det är 94 procent av eleverna i år 5 som håller med påståendet 2013.

Värmdös resultat ligger i princip på samma nivå jämfört med genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna.

I gymnasieenkäten lyder påståendet "Mina lärare hjälper mig att förstå vad jag ska göra för att förbättra mina studieresultat". Det är 53 procent av eleverna i Värmdö som håller med påståendet jämfört med 56 procent i Stockholms län.



Diagram 8.



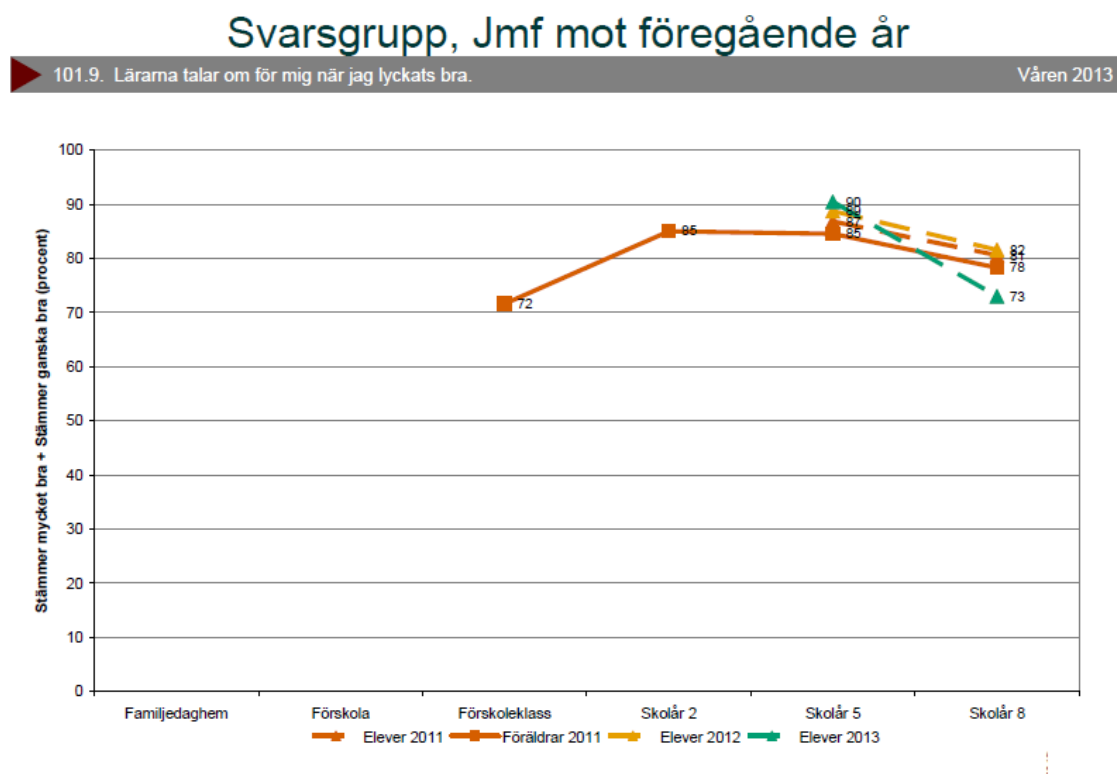
Källa: kundenkät 2013.

Jämfört med de två föregående åren har resultaten ökat både i familjedaghemmen och i förskolan. Föräldrasvaren i familjedaghemmen är något högre än förskolan. Det är 91 procent av föräldrarna i familjedaghem som håller med påståendet.

I jämförelse med VÅGA VISA-kommunerna ligger resultaten 2 procent under genomsnittet i familjedaghemmen och i förskolan ligger Värmdös resultat 4 procent över.



Diagram 9.



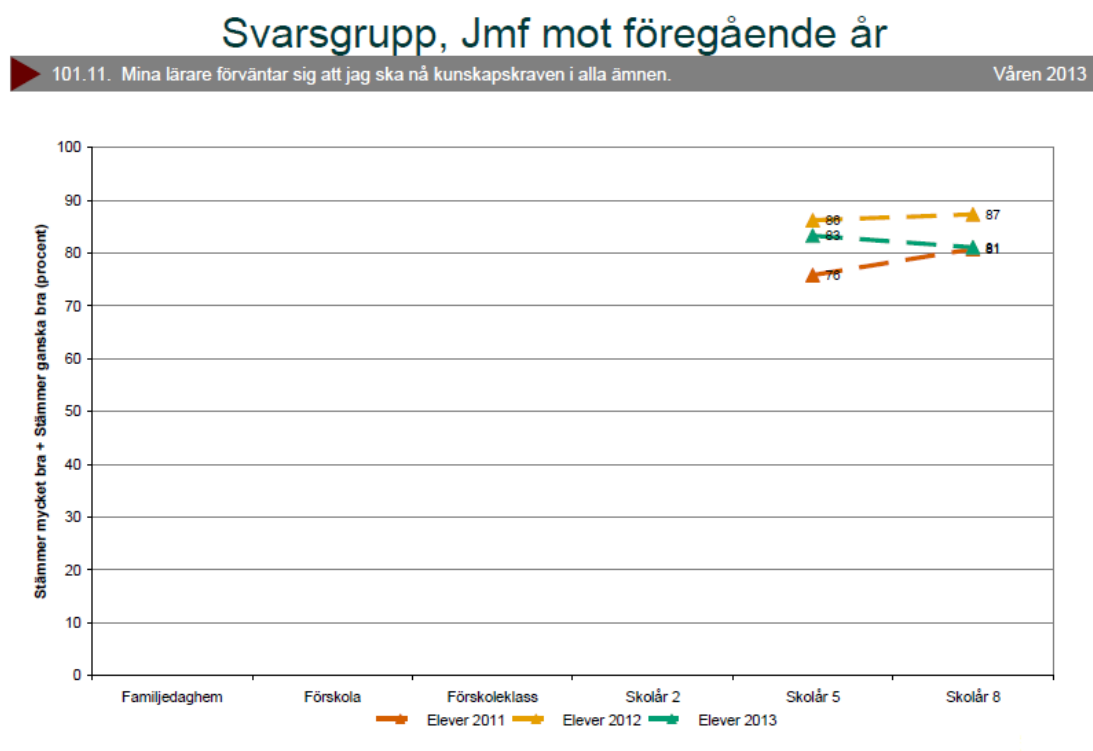
Källa: kundenkät 2013.

Resultatet för elever i år 5 ligger på i princip samma nivå de senaste 3 åren och har sjunkit med 9 procent 2013 för elever i år 8 jämfört med 2012. Det är 17 procent färre elever 2013 som håller med påståendet i år 8 jämfört med elever i år 5.

Värmdös resultat på elevsvaren ligger i princip på samma nivå som genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna både i år 5 och 8.

I gymnasieenkäten lyder påståendet "Mina lärare informerar mig under kursens gång om hur jag ligger till". Det är 58 procent av eleverna i Värmdö som håller med påståendet jämfört med 56 procent i Stockholms län.

Diagram 10.



Källa: kundenkät 2013.

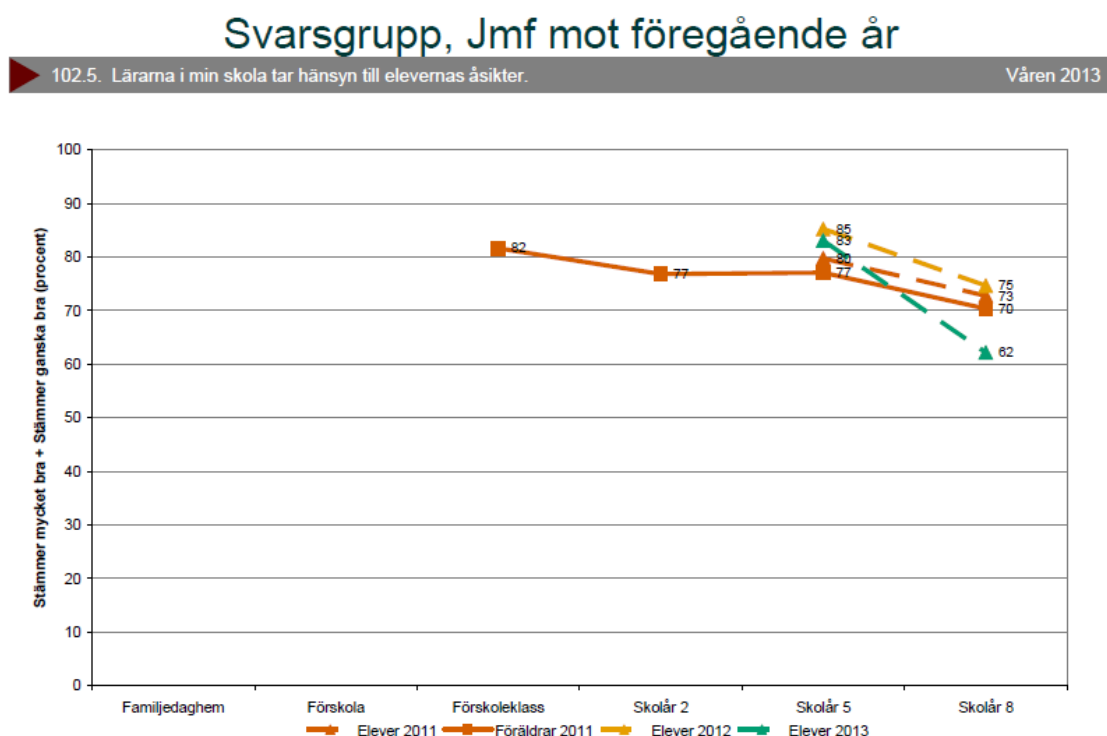
Elevresultatet i år 5 har sjunkit med 3 procent jämfört med föregående år och för elever i år 8 är det 6 procent färre elever som håller med påståendet. Resultatet i år 5 är högre än 2011 och ligger på samma nivå i år 8. Elevsvaren i år 5 är 2 procent högre 2013 jämfört med år 8.

Elevsvaren i Värmdö ligger i år 5 ligger 1 procent högre och i år 8 är resultatet 2 procent lägre än genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna.

Det finns inte något jämförbart påstående i elevenkäten på gymnasiet.



Diagram 11.



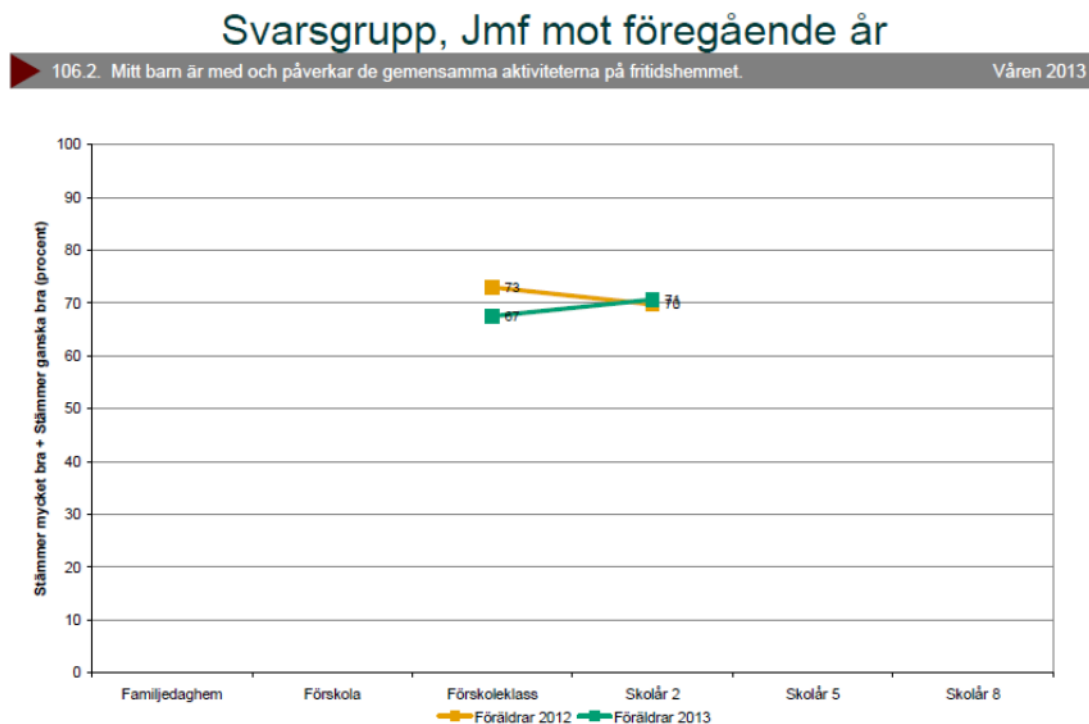
Källa: kundenkät 2013.

Elevesvaren i år 5 ligger i princip på samma nivå 2013 som de två föregående åren och för elever i år 8 har resultatet sjunkit med 13 procent 2013 jämfört med 2012. Andelen elever som håller med påståendet 2013 i år 5 är 83 procent och 62 procent i år 8, d.v.s. 21 procent lägre.

Resultatet för Värmdöelever i år 5 ligger på samma nivå jämfört med genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna. För Värmdöelever i år 8 ligger resultatet 6 procent under genomsnittet.

I gymnasieenkäten lyder påståendet ”Mina synpunkter tas tillvara på ett bra sätt på min skola”. Det är 53 procent av gymnasieeleverna som håller med påstående. Genomsnittet i Stockholms län är 54 procent.

Diagram 12.

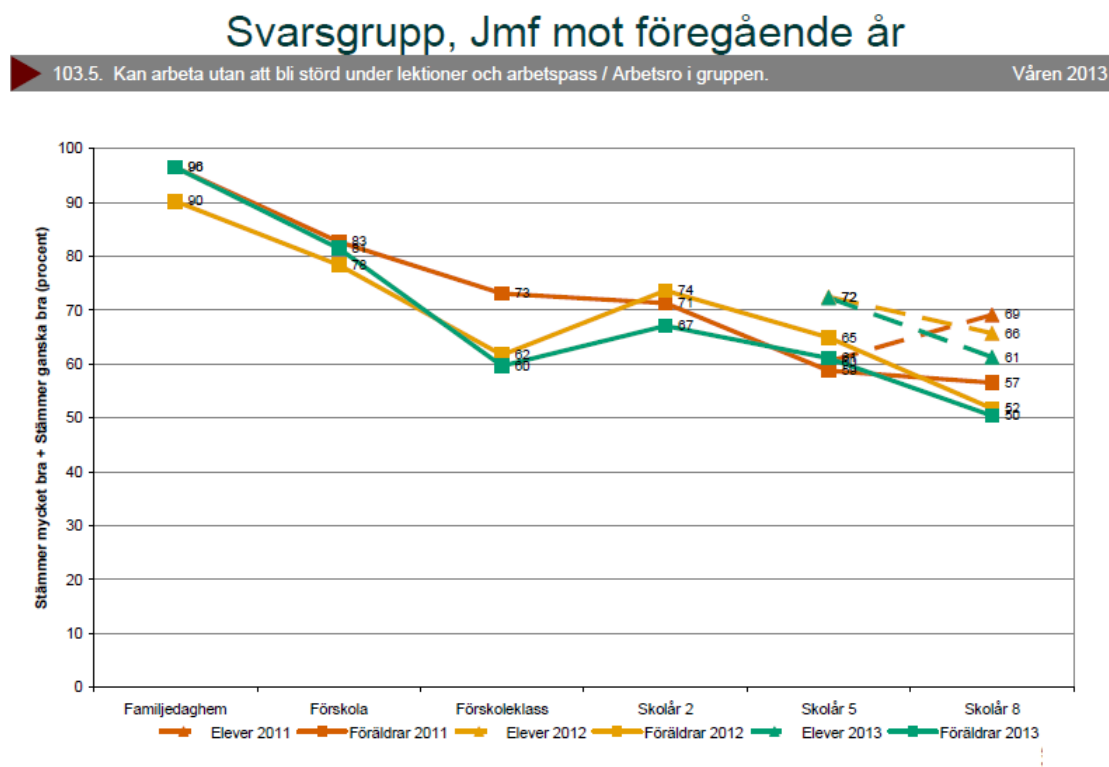


Källa: kundenkät 2013.

Andelen föräldrar med barn i förskoleklass har ett något lägre resultat jämfört med 2012. Andelen föräldrar med barn i år 2 som håller med påståendet är 1 procent högre 2013 jämfört med föregående år. Föräldrasvaren i förskoleklass 2013 är 4 procent lägre än i år 2.

Värmdös resultat i förskoleklass är 5 procent högre än genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna och är 3 procent högre i år 2.

Diagram 13.



Källa: kundenkät 2013.

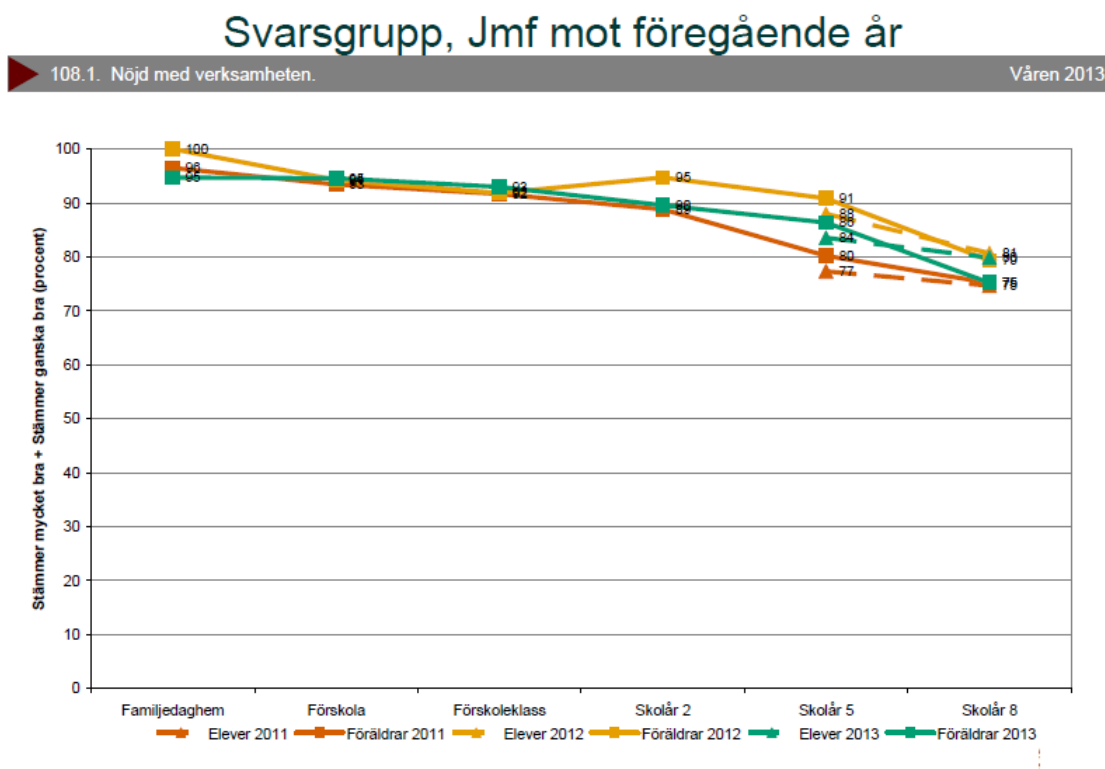
Resultaten visar att föräldrasvaren är högst i familjedaghemmen och lägst i år 8. Andelen föräldrar som håller med påståendet är högre 2013 i familjedaghem och förskola jämfört med 2012. I grundskolan har resultatet sjunkit något 2013 i förskoleklass (2 procent), år 2 (7 procent), år 5 (4 procent) och år 8 (2 procent). Elevsvaren i år 5 ligger på samma nivå jämfört med 2012 men har sjunkit i år 8 med 5 procent. Resultaten för elevsvaren är 2013 högre än föräldrasvaren både i år 5 och i år 8 (11 procent).

Jämfört med VÅGA VISA kommunerna är föräldrasvarens resultat i Värmdö högre än genomsnittet i; familjedaghem (1 procent), förskola (6 procent), förskoleklass (4 procent) och år 2 (4 procent). I år 5 och 8 ligger Värmdös resultat under genomsnittet med 2 respektive 8 procent. Elevsvaren ligger över genomsnittet i år 5 (3 procent) och på samma nivå i år 8.

I gymnasieenkäten lyder påståendet "Det är arbetsro på mina lektioner". Det är 50 procent av gymnasieeleverna som håller med påståendet i Värmdös skolor jämfört med 54 procent i Stockholms län.

Sammanfattade omdömen

Diagram 14.



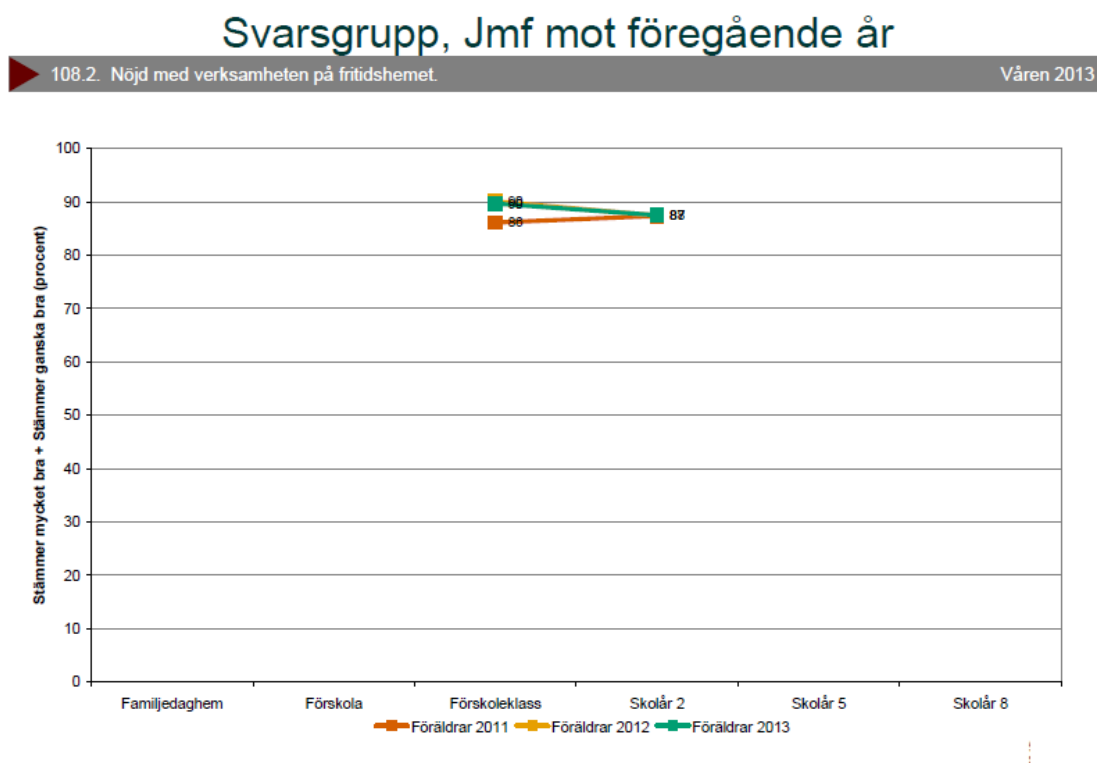
Källa: kundenkät 2013.

Resultaten visar att föräldrarna i familjedaghemmen och förskolan får högst resultat och lägst i grundskolan år 8. Det är överlag något färre föräldrar som håller med påståendet 2013 än 2012 med undantag för förskola där resultaten är på samma nivå. I familjedaghemmen, år 2 och år 5 har resultatet på föräldrasvaren sjunkit med 5 procent jämfört med 2012 och i år 8 med 6 procent. Resultatet i förskoleklass har ökat med 1 procent. Resultaten för elevsvaren i år 5 är något lägre än föräldrasvaren (2 procent) och i år 8 något högre (5 procent). Elevsvaren är något högre 2013 i år 5 (83 procent) jämfört med år 8 (80 procent).

I jämförelse med VÅGA VISA-kommunerna ligger Värmdös resultat (föräldrasvar) något under genomsnittet i familjedaghem (- 3 procent), år 2 (- 2 procent), år 5 (2 procent) och år 8 (6 procent). I förskola och förskoleklass ligger Värmdös resultat något över genomsnittet med 2 respektive 1 procent. Elevsvaren är 3 procent lägre i år 5 och 1 procent högre i år 8.

I gymnasieenkäten lyder påståendet ”Jag kan rekommendera min skola till andra elever”. Det är 81 procent av eleverna i Värmdös skolor som håller med påståendet jämfört med 74 procent i Stockholms län.

Diagram 15.



Källa: kundenkät 2013.

Andelen föräldrar som håller med påståendet är i princip på samma nivå i båda svarsgrupperna 2013. Föräldrasvaren i förskoleklass är på samma nivå 2013 som 2012 och ökade i år 2 med 1 procent.

Jämfört med genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna ligger Värmdös resultat något över genomsnittet i förskoleklass och år 2 med 3 procent i båda svarsgrupperna.

Bedömning

Liksom i tidigare kundundersökningar har föräldrasvaren i familjedaghem och förskola de högsta resultaten och grundskolans år 8 de lägsta. Elevsvaren i år 5 har genomgående högre resultat än i år 8. Föräldrasvaren i förskolan är den svarsgrupp som ökat resultatet på flest påståenden och elevsvaren i år 8 är den svarsgrupp med flest resultat som sjunkit jämfört med 2012.

Diagram 1-5 som mäter nämndens mål visar att resultaten i familjedaghem och förskola varierar. Resultaten har både sjunkit, ökat eller ligger på samma nivå jämfört med föregående år. Överlag har resultaten sjunkit i grundskolan. De påståenden som valts ut för att mäta motivation har överlag lägre resultat i grundskolan jämfört med 2012. Resultaten på de sammanfattande omdömena ligger på samma nivå eller har sjunkit jämfört med 2012.

Den svarsgrupp som har flest resultat på påståendena som ligger över genomsnittet i



VÅGA VISA-kommunerna är förskolan. Även fritidshemmet får högre resultat på de två påståenden som berör verksamheten. Elevsvaren i år 8 har lägst antal resultat som ligger över genomsnittet. Slutligen är resultatet på elevsvaren i gymnasiet högre än genomsnittet i Stockholms län på 5 av 8 påståenden.