



Rapport om kundenkät 2014 som omfattar förskole- och grundskoleverksamhet



Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Inledning	3
Bakgrund	3
Målgrupper och metod	4
Resultat.....	5
Nämndens mål.....	5
Studiemotivation och delaktighet.....	14
Sammanfattade omdömen	20
Bedömning	22

Sammanfattning

Våren 2014 under vecka 4-6 genomfördes den årliga kundenkäten. Målgrupperna är föräldrar med barn i pedagogisk omsorg (familjedaghem), förskola, förskoleklass, grundskola årskurs 2, 5, 8 samt elever i årskurs 5 och 8.

Rapporten redogör för ett urval av resultaten i kundenkäten. Urvalet omfattar de påståenden som helt eller delvis mäter fyra av nämndens mål, relevanta påståenden som mäter elevers studiemotivation samt sammanfattande omdömen om verksamheten. I år redovisas även ett nytt påstående som gäller nöjdheten med maten som serveras i verksamheten.

- Överlag visar resultaten endast små förändringar jämfört med kundenkät 2013.
- Liksom i tidigare kundundersökningar har föräldrasvaren i familjedaghem och förskola de högsta resultaten. Elever i grundskolans årskurs 8 har de lägsta.
- Resultaten som utgår från nämndens mål varierar och förändringarna är små jämfört med 2013.
- I enlighet med tidigare kundundersökningar uppvisar elever i årskurs 5 högre resultat gällande sin studiemotivation jämfört med elever i årskurs 8.
- Elever i årskurs 8 är den svarsgrupp som överlag har en nedåtgående trend de senaste 3 åren.

Inledning

Årligen genomför Värmdö kommun en kundundersökning i samverkan med andra kommuner i Stockholms län. Under vecka 4-6 våren 2014 genomfördes kundenkäten. Kundenkäten som omfattar förskole- och grundskoleverksamhet genomförs av företaget CMA (fd Pilen). I kundenkäten ingår inte gymnasiet. Rapporten redogör för ett urval av resultaten i kundenkäten.

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 elevers uppfattning om de faktorer som påverkar studiemotivationen för elever. Studiemotivation var temat i SKL:s Öppna Jämförelser grundskola 2013.¹ Slutligen redovisar rapporten resultaten på ett nytt påstående gällande maten i verksamheterna och två övergripande omdömen.

Bakgrund

Sedan våren 2005 har kommuner inom Stockholms län samverkat kring en kundundersökning som omfattar pedagogisk omsorg (familjedaghem), förskola, förskoleklass och grundskola. Samarbetet går under namnet VÅGA VISA. Utöver Värmdö deltog nio andra kommuner i kundundersökningen 2014: Danderyd, Ekerö,

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

Nacka, Norrtälje, Sollentuna, Täby, Upplands Väsby, Vallentuna och Österåker. Kundenkäten är en del av samarbetet 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 och i år inte heller i självvärderingen.

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 egna kommunspecifika påståenden.

Målgrupper och metod

Målgrupper för undersökningen är föräldrar till barn i pedagogisk omsorg (kallas för familjedaghem i enkäten), förskola, förskoleklass, grundskola årskurs 2, 5 och 8 samt elever i årskurs 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.

Enkäterna till föräldrar distribueras av verksamheterna med undantag för föräldrar till elever i årskurs 8. Dessa får enkäten hemskickad eftersom det höjer svarsfrekvensen. Eleverna besvarar enkäten i skolan.

Resultaten omfattar både kommunala och fristående enheter.

Tabell 1 Svarsfrekvens

Svarsgrupp	Svarsfrekvens (%)
Familjedaghem	93
Förskola	89
Föräldrar förskoleklass	82
Föräldrar årskurs 2	85
Föräldrar årskurs 5	76
Föräldrar årskurs 8	60
Elever årskurs 5	85
Elever årskurs 8	79

Källa: kundenkät 2014.

Föräldrar i familjedaghem har den högsta svarsfrekvenserna. Lägst svarsfrekvens har föräldrar i årskurs 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 i diagrammen omfattar de respondenter som svarat stämmer mycket bra/stämmer ganska bra på påståendena i enkäten.

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 2014.

I diagrammen används familjedaghem istället för pedagogisk omsorg som verksamheten numer benämns. Av det skälet används det äldre begreppet familjedaghem i texten.

Nämndens mål

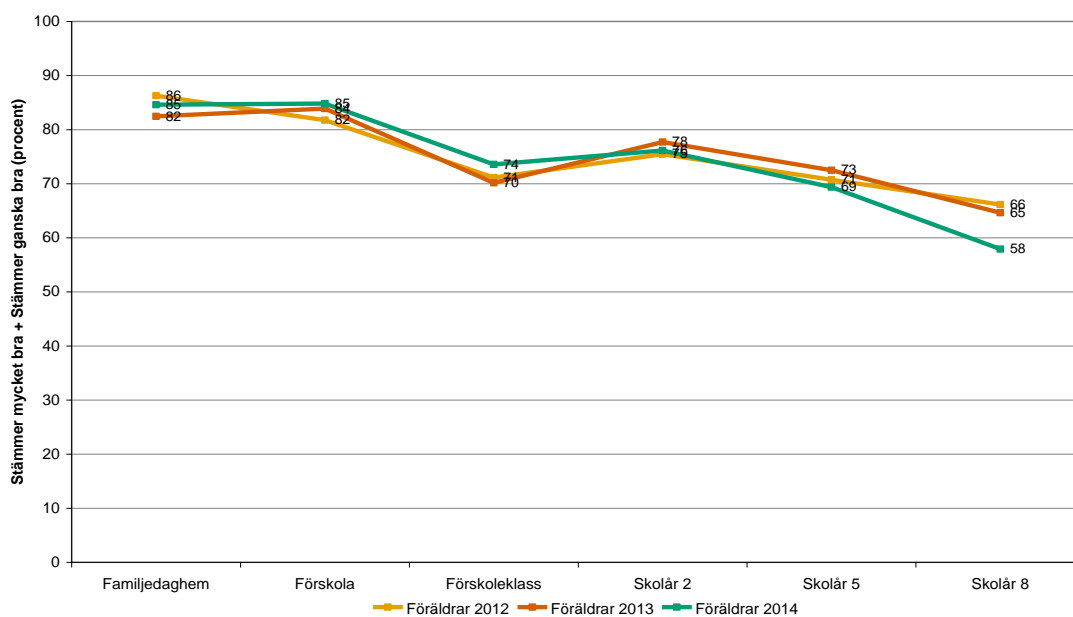
Fyra av nämndens mål mäts helt eller delvis genom kundenkäten.

1. Medborgarna, särskilt ungdomar, ska ha möjlighet till insyn, delaktighet och inflytande.
2. Barn och elevers trivsel och välmående i alla Värmdös förskolor och skolor i Värmdö kommun, ska öka.
3. Medborgarna ska känna trygghet.
4. Barns och elevers utveckling och kunskaper ska öka.

Nedan redogörs för de påståenden som mäter målen.

Diagram 1 och 2 mäter det första målet och diagram 3 mäter det andra. Mål 3 mäts av diagram 4. Diagram 5-8 mäter mål 4. Resultaten i diagram 7 och 8 gäller familjedaghem och förskola. Elevers kunskapsutveckling mäts i övrigt genom offentlig statistik och redovisas på annat sätt.

Diagram 1. ”Det finns möjlighet som förälder att ha inflytande verksamheten.”
 Svarsgrupp jmf med föregående år.

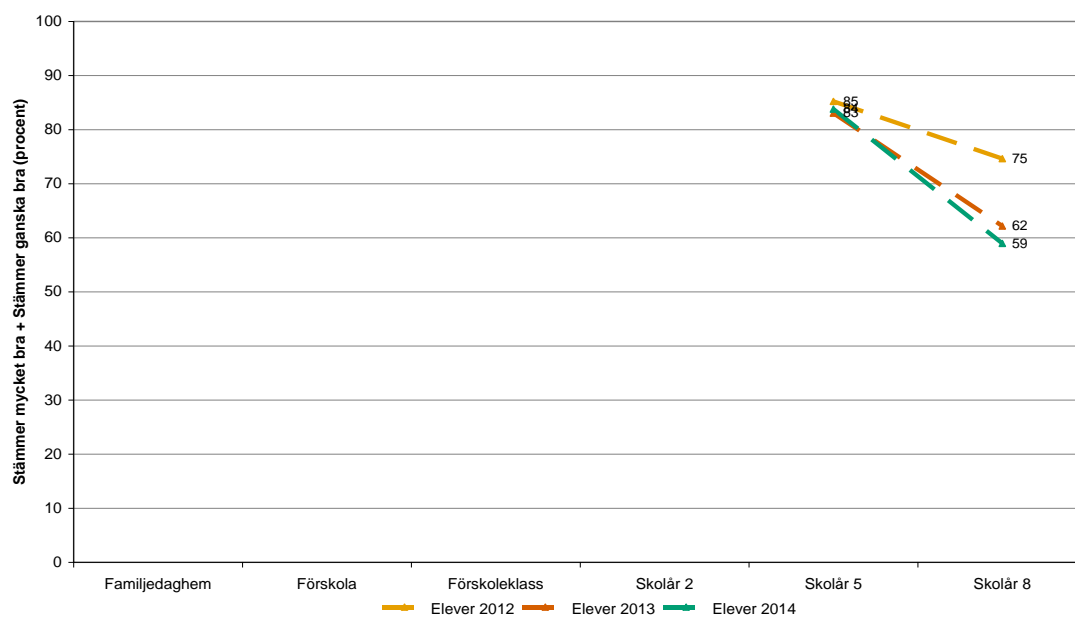


Källa: Kundenkät 2014.

Resultaten ligger i princip på samma nivå som föregående år. Undantaget är svarsgruppen föräldrar årskurs 8 där resultatet sjunkit med 7 % jämfört med 2013. Familjedaghem och förskola har högst resultat och föräldrar årskurs 8 lägst.

Värmdö kommuns resultat ligger något över genomsnittet för VÅGA VISA-kommunerna med undantag för svarsgrupperna föräldrar familjedaghem och föräldrar årskurs 8 som ligger något under.

Diagram 2. "Lärarna i min skola tar hänsyn till elevernas åsikter." Svarsgrupp jmf med föregående år.



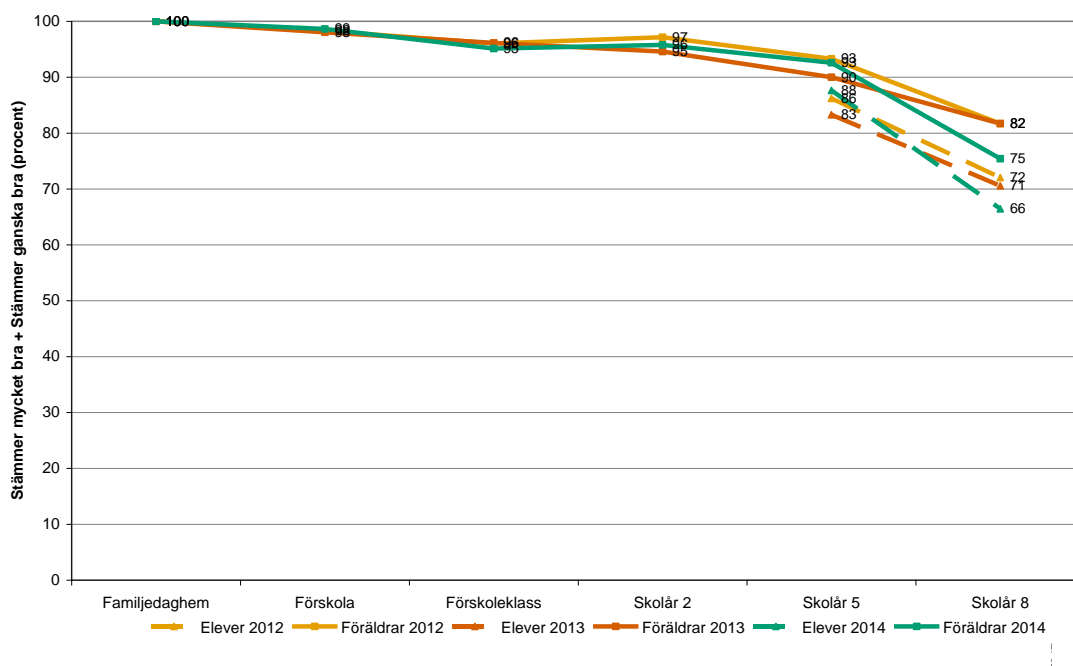
Källa: Kundenkät 2014.

Resultatet ligger på samma nivå för elever årskurs 5 men har sjunkit något för elever i årskurs 8 jämfört med 2013. Resultatet för elever i årskurs 8 är 24 % lägre än för elever i årskurs 5.

Värmdö kommuns resultat för elever årskurs 5 är på samma nivå jämfört med genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna. Resultatet för elever årskurs 8 ligger under genomsnittet med 6 %.

Elevresultaten är även en av indikatorerna på studiemotivation.

Diagram 3. ”Trivs i verksamheten/Roligt att gå i skolan.” Svarsgrupp, jmf med föregående år.

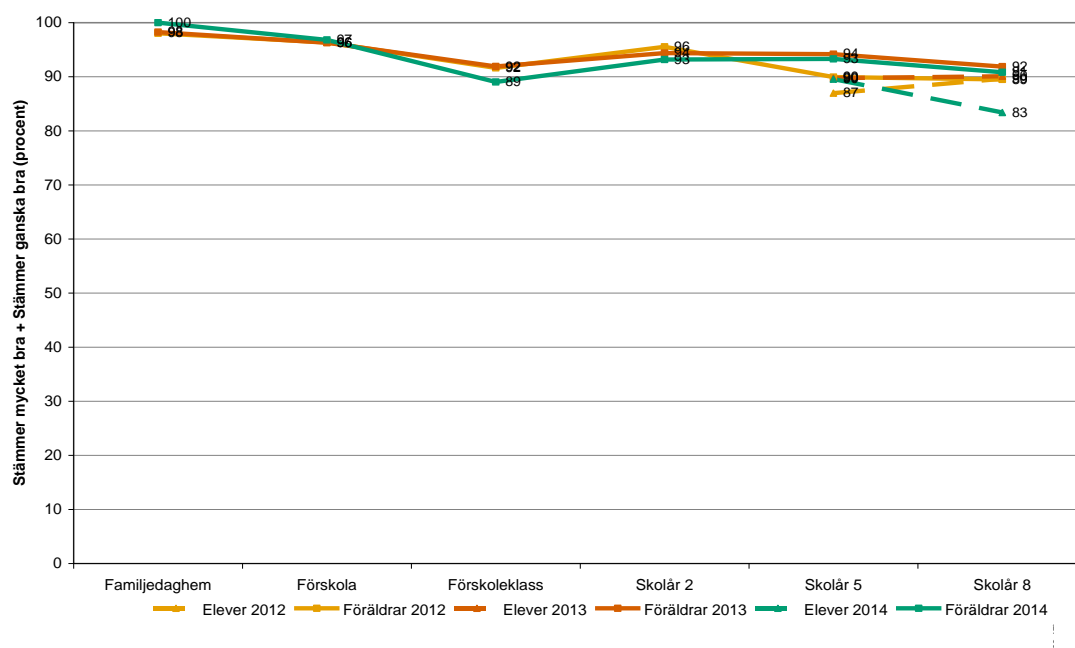


Källa: kundenkät 2014

Resultaten skiljer sig inte i stort i svarsgrupperna jämfört med föregående år. Undantagen är föräldrar årskurs 8 där resultatet sjunkit med 7 % och resultatet för elever årskurs 8 har sjunkit med 5 %. Resultatet för föräldrar och elever årskurs 5 har ökat med 3 respektive 5 %. Svarsgruppen föräldrar familjedaghem har högst resultat och föräldrar och elever årskurs 8 har lägst.

Värmdö kommuns resultat ligger på samma nivå som genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna med undantag för föräldrar och elever årskurs 8. Resultaten för svarsgrupperna föräldrar och elever årskurs 8 ligger 9 respektive 3 % lägre än genomsnittet.

Diagram 4. ”Trygg i verksamheten.” Svarsgrupp, jmf mot föregående år.

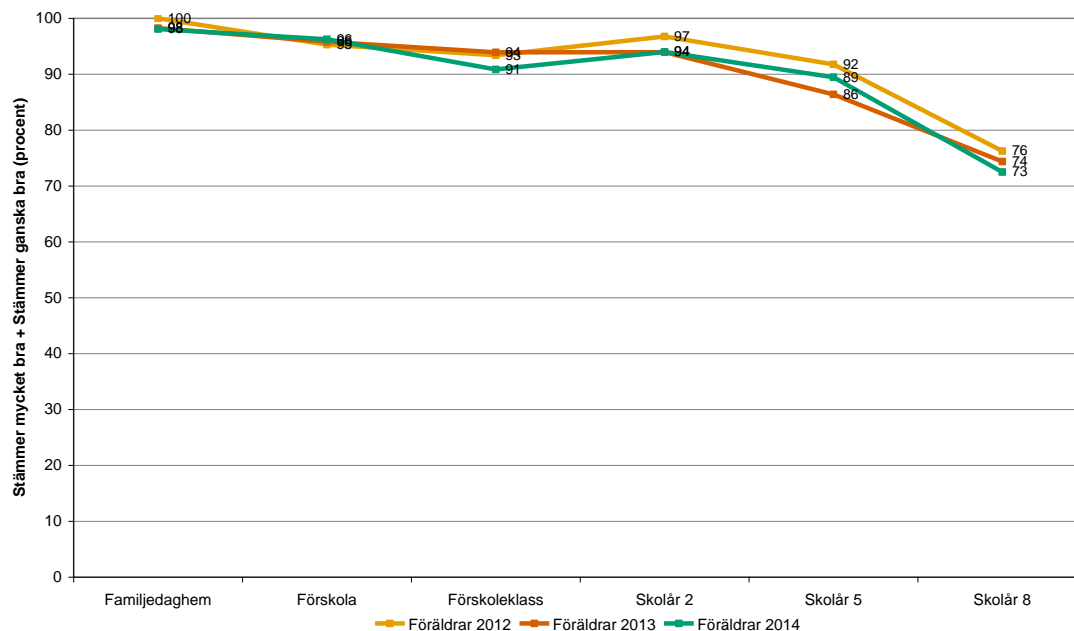


Källa: kundundersökning 2014.

Resultaten för svarsgrupperna ligger i princip på samma nivå som 2013. Undantaget är svarsgruppen elever årskurs 8 där resultatet sjunkit med 7 % jämfört med föregående år. Familjedaghem har högst resultat och elever årskurs 8 lägst.

Värmdö kommuns resultat ligger i princip på samma nivå som genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna. Undantaget är föräldrar förskoleklass och elever årskurs 8 där resultatet i båda grupperna är 4 % lägre.

Diagram 5. ”Verksamheten/Skolarbetet är stimulerande.” Svarsgrupp jmf med föregående år.

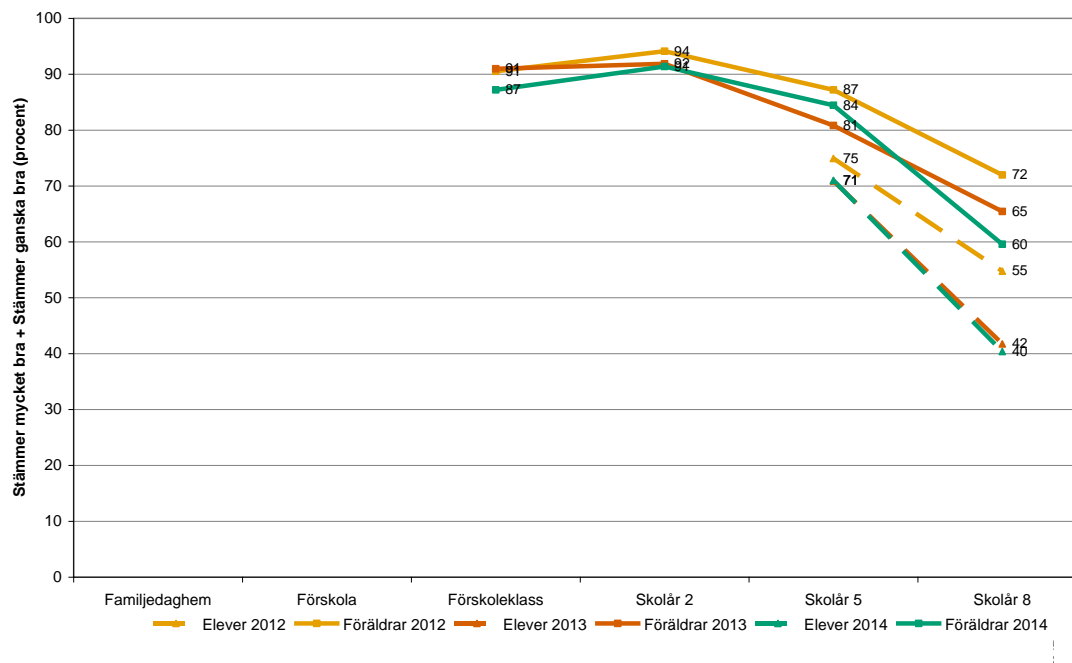


Källa: Kundenkät 2014.

Resultaten visar inga större förändringar jämför med föregående år. Fortfarande får svarsgruppen föräldrar familjedaghem högst resultat och föräldrar årskurs 8 lägst.

Värmdös resultat ligger i princip på samma nivå som genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna undantaget föräldrar årskurs 8 där resultatet är 6 % lägre.

Diagram 6. ”Lust att lära mig mer/Väcker intresse för skolarbetet.” Svarsgrupp jmf med föregående år.



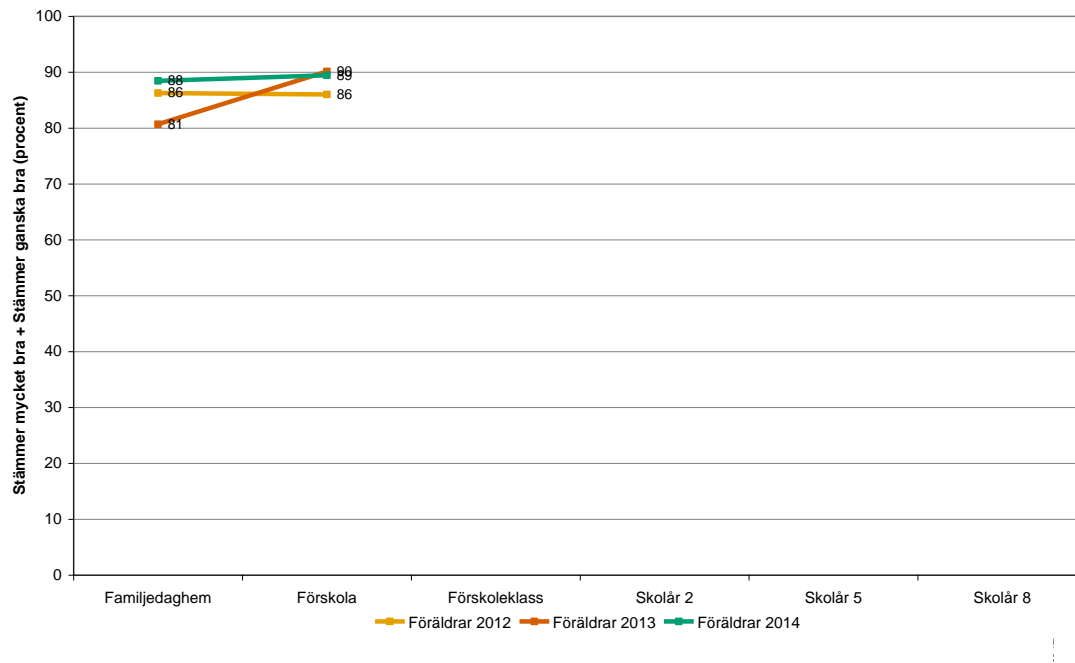
Källa: kundenkät 2014.

Årets resultat skiljer sig inte i någon högre grad jämfört med föregående år med undantag för föräldrar årskurs 8 där resultatet är 5 % lägre. Högst resultat har svarsgruppen föräldrar årskurs 2 och lägst elever årskurs 8 där endast 40 % håller med påståendet.

Värmdös resultat ligger på samma nivå jämfört med genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna. Undantagen är föräldrar och elever årskurs 8 där resultaten är 10 respektive 3 % lägre.

Elevresultaten är även en av indikatorerna på studiemotivation.

Diagram 7. "Förskolan arbetar med att utveckla barnens språk." Svarsgrupp jmf med föregående år.

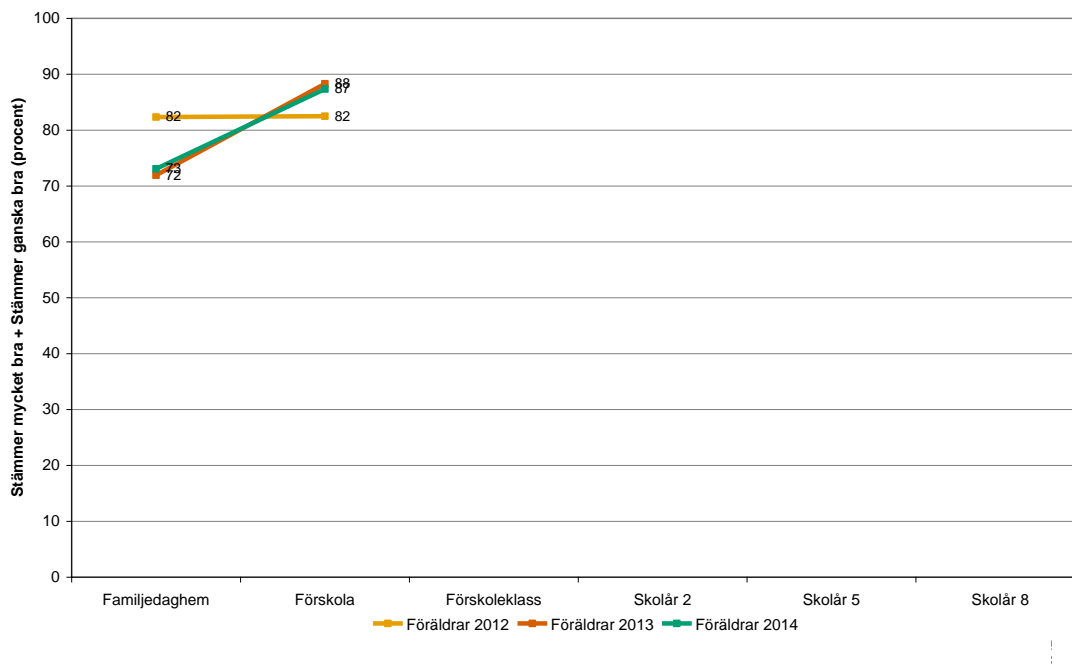


Källa: kundenkät 2014.

Resultatet för svarsgruppen föräldrar familjedaghem har ökat med 7 % jämfört med föregående år och svarsgruppen föräldrar förskola ligger på samma nivå. Svarsgruppernas resultat är i princip på samma nivå.

Värmdö kommuns resultat för svarsgruppen föräldrar familjedaghem är på samma nivå som genomsnittet för VÅGA VISA-kommunerna. Resultatet för föräldrar förskola ligger över genomsnittet.

Diagram 8. ”Förskolan arbetar med att få barnen att förstå matematik.” Svarsgrupp jmf med föregående år.



Källa: kundenkät 2014.

Resultaten ligger i princip på samma nivå som föregående år för båda svarsgrupperna. Familjedaghemmens resultat är betydligt lägre än förskolans med 73 respektive 87 %. I familjedaghemens resultat är det 19 % som anger svarsalternativet vet ej.

Värmdö kommuns resultat för svarsgruppen föräldrar familjedaghem ligger något under genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna. Resultatet för föräldrar förskola ligger över genomsnittet med 8 %.

Studiemotivation och delaktighet

Elever i årskurs 5 är mer positiva till skolan och utbildning än elever i årskurs 8. Lärare och elever håller med om att elever i årskurs 8 generellt är skoltrötta och att studiemotivationen sviktat detta läsår. 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 årskurs 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 studiemotivation:⁵

- Positivt och uppmuntrande klimat.
- 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.
- 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

Nedan redovisas resultat från kundenkäten med de påståenden som i möjligaste mån överensstämmer med de faktorer som påverkar elevernas studiemotivation. Diagram 6 som redovisats ovan (Lusta att lära mig mer/Väcker intresse för skolarbetet) och diagram 2 (Lärarna i min skola tar hänsyn till elevernas åsikter) är även faktorer som påverkar elevernas studiemotivation.

Diagram 9 används som indikator på ”positiv och uppmuntrande klimat”, diagram 6 och 10 är indikatorer på ”lärarens effektiva strategier”, diagram 11 används som indikator på ”informativ återkoppling”, diagram 12 används som indikator på ”tydligt kommunicerade förväntningar” och slutligen används diagram 2 och 13 som indikatorer på elevers delaktighet.

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

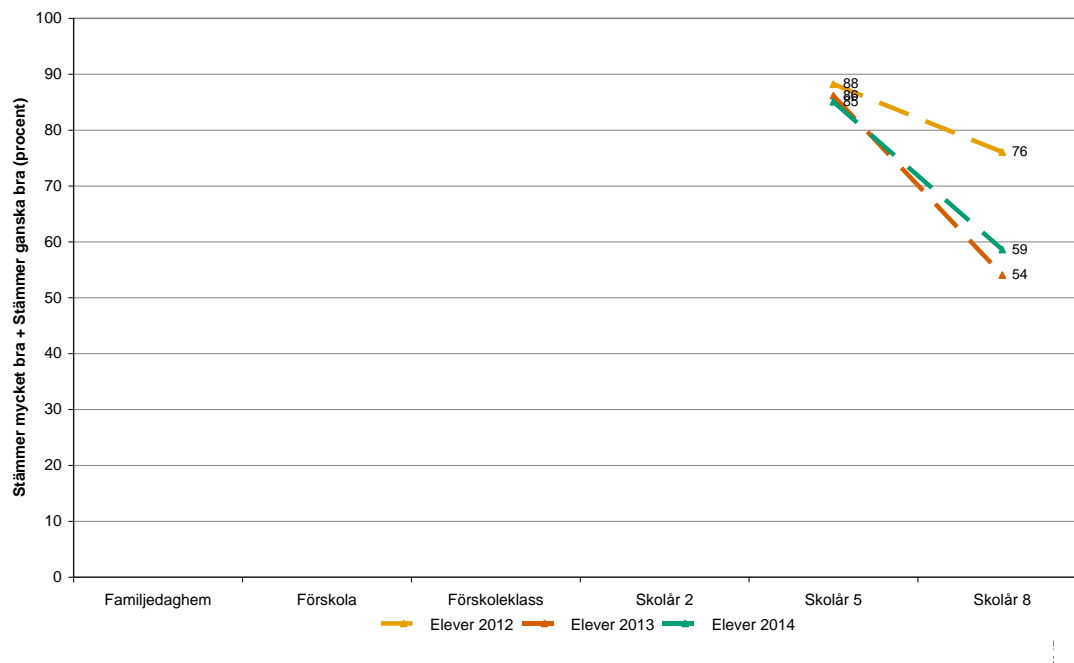
³ Öppna Jämförelser Grundskola 2013 – Hur motiverar skolan eleverna? SKL, sid.26.

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.

Diagram 9. ”Mina lärare gör lektionerna intressanta.” Svarsgrupp jmf med föregående år.

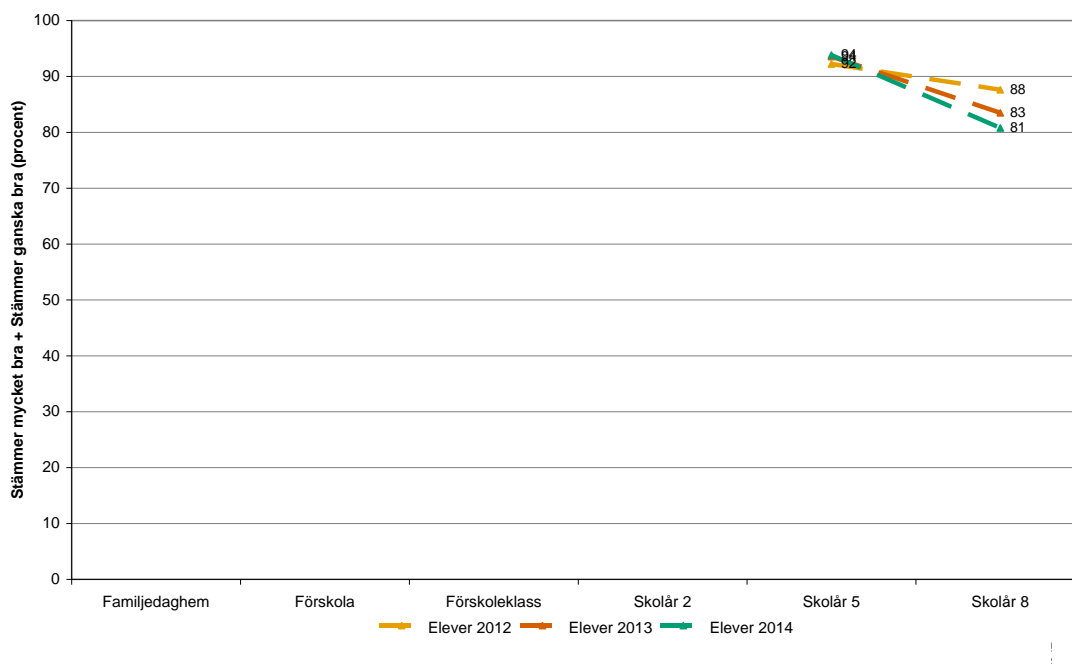


Källa: kundenkät 2014.

Resultaten för elever i årskurs 5 ligger på samma nivå som 2013. För svarsgruppen elever årskurs 8 har resultatet ökat något jämfört med föregående år. Resultaten för elever i årskurs 8 är 26 % lägre än för elever årskurs 5, vilket är en markant skillnad.

Värmdö kommuns resultat ligger på samma nivå i båda svarsgrupperna jämfört med VÅGA VISA-kommunerna.

Diagram 10. ”Mina lärare förklarar så jag förstår.” Svarsgrupp jmf med föregående år.

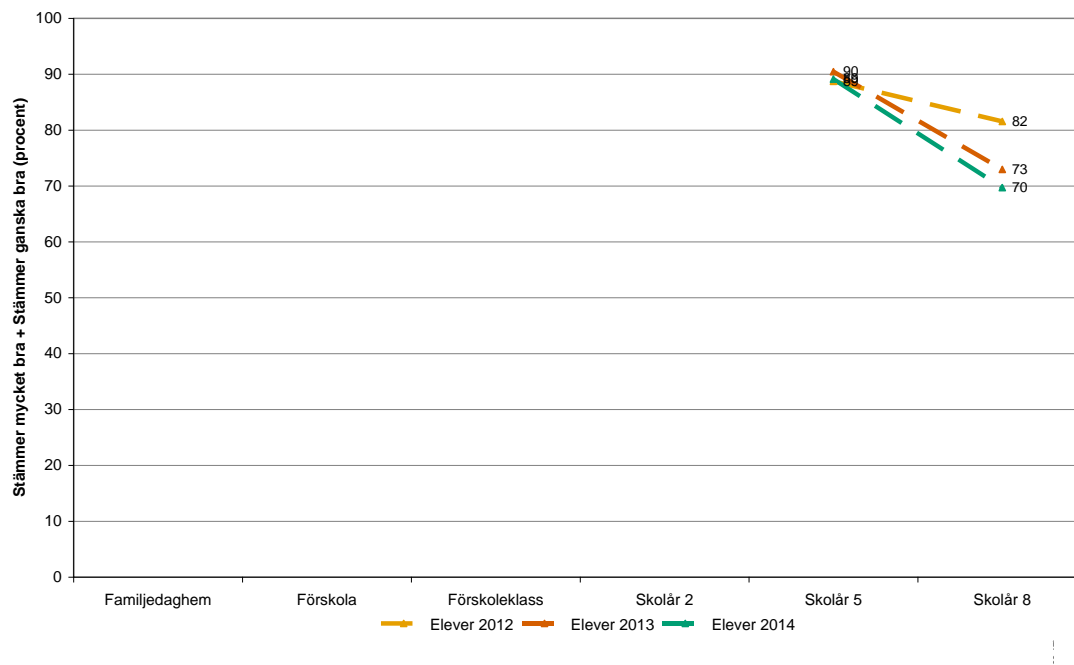


Källa: kundenkät 2014.

Resultatet för elever i årskurs 5 ligger på samma nivå som 2013. För elever årskurs 8 har resultatet sjunkit något jämfört med föregående år. Resultatet för elever årskurs 8 är 13 % lägre än för elever årskurs 5.

Värmdö kommuns resultat ligger på samma nivå i båda svarsgrupperna jämfört med genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna.

Diagram 11. ”Lärarna talar om för mig när jag lyckas bra.” Svarsgrupp jmf med föregående år.

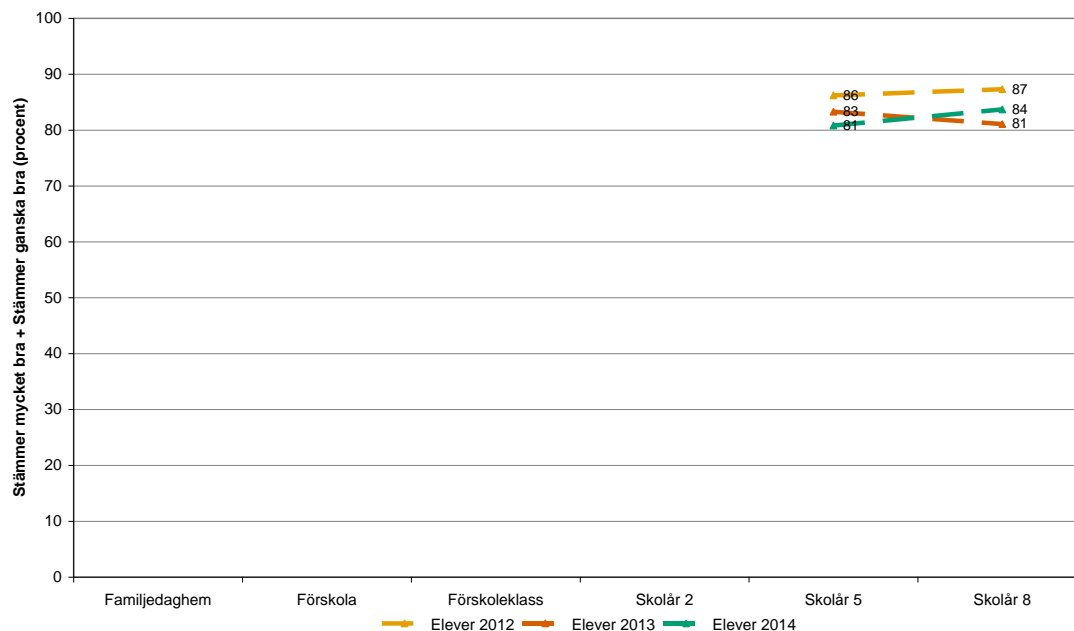


Källa: kundenkät 2014.

Resultatet för elever i årskurs 5 ligger på samma nivå som 2013 men har sjunkit något för elever årskurs 8. Resultatet för elever i årskurs 8 är betydligt lägre, 19 %, jämfört med elever i årskurs 5.

Värmdö kommuns resultat ligger på samma nivå för svarsgruppen elever årskurs 5 som genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna. Resultatet för svarsgruppen elever årskurs 8 ligger något under genomsnittet.

Diagram 12. ”Mina lärare förväntar sig att jag ska nå kunskapsmålen i alla ämnen.” Svarsgrupp jmf med föregående år.

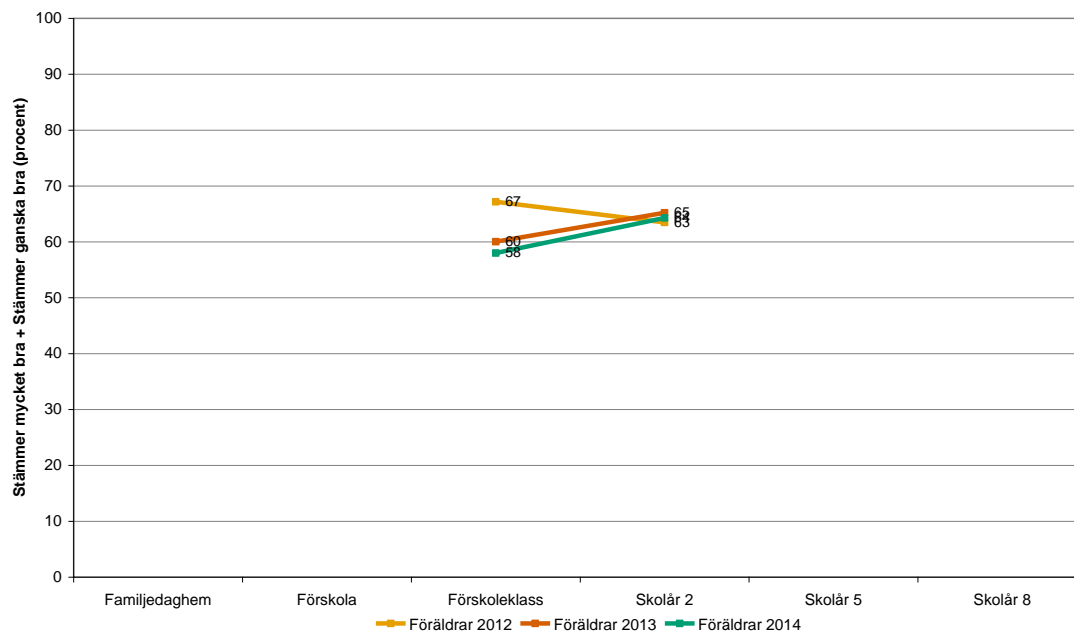


Källa: kundenkät 2014.

Resultatet är något lägre för elever i årskurs 5 jämfört med 2013 och ligger något högre elever i årskurs 8. Det är inte någon större skillnad i resultaten för de båda svarsgrupperna. I svarsgruppen elever år 5 är det 16 % som anger svarsalternativet vet ej.

Värmdö kommuns resultat ligger på samma nivå i båda svarsgrupperna jämfört med VÅGA VISA-kommunerna.

Diagram 13. ”Mitt barn är med och påverkar de gemensamma aktiviteterna på fritidshemmet.” Svarsgrupp jmf med föregående år.



Källa: kundenkät 2014.

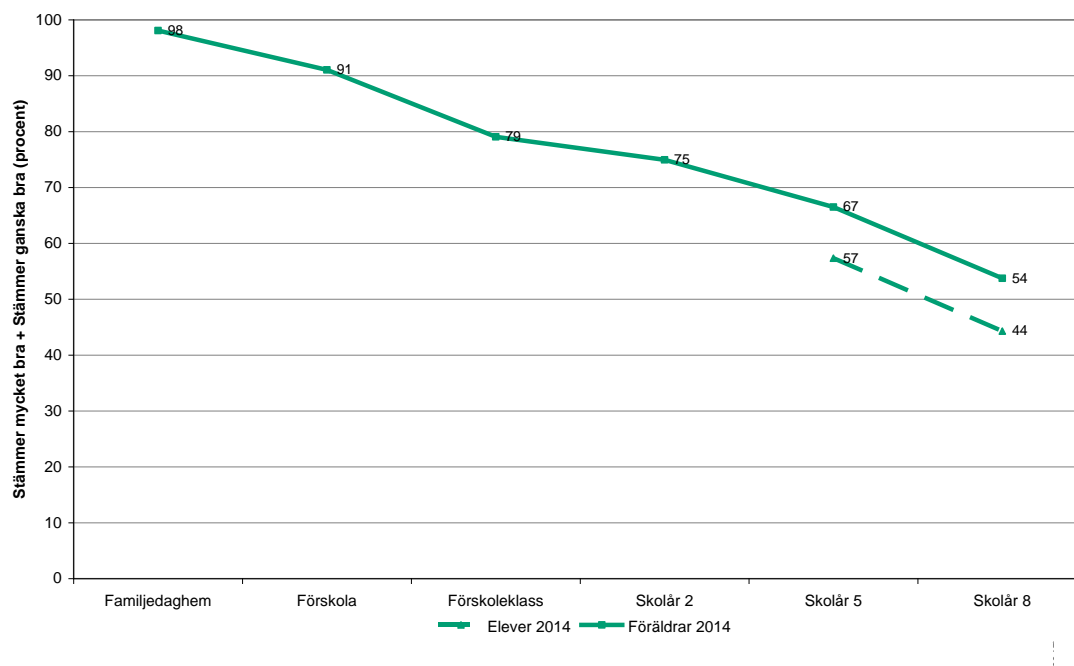
Resultatet är något lägre i svarsgruppen föräldrar förskoleklass jämfört med 2013 och ligger på samma nivå i föräldragruppen årskurs 2. I svarsgruppen föräldrar förskoleklass är resultatet 6 % lägre än i år 2. I svarsgruppen föräldrar förskoleklass är det 31 % som anger svarsalternativet vet ej och i föräldrar årskurs 2 är det 21 % som anger svarsalternativet vet ej.

Värmdö kommuns resultat ligger något högre i båda svarsgrupperna jämfört med genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna.

Sammanfattade omdömen

I de två sammanfattande påståendena i diagram 15 och 16 tar respondenterna i svarsgrupperna ställning till deras inställning till verksamheten i sin helhet.

Diagram 14 ”Jag är nöjd med den mat som serveras i verksamheten.”

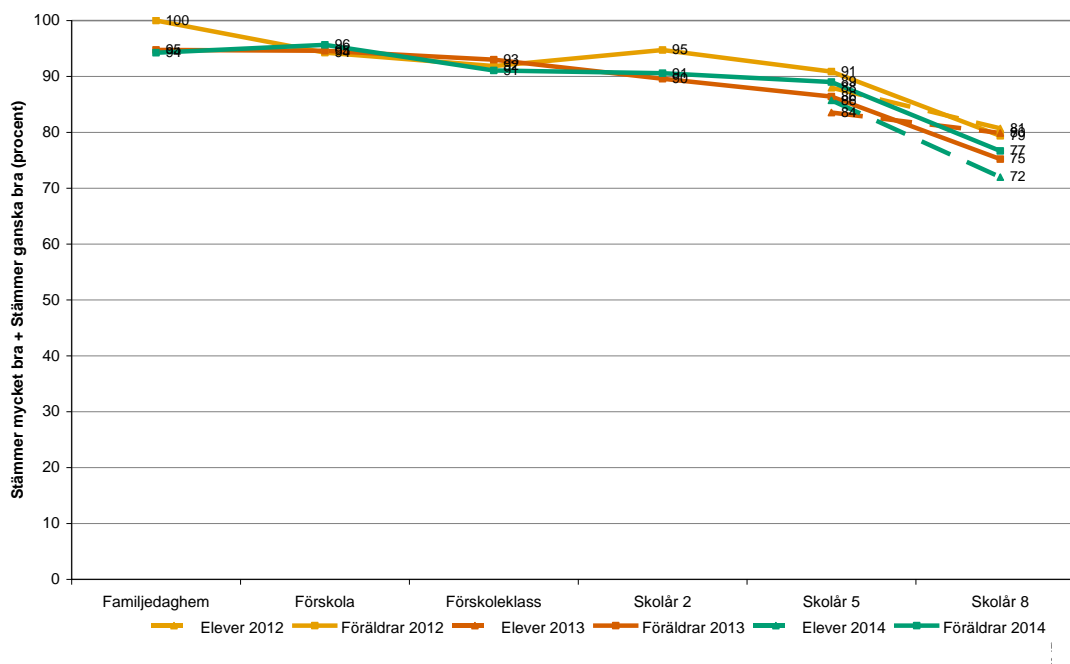


Källa: kundenkät 2014.

I årets enkät finns ett nytt påstående som gäller nöjdheten med den mat som serveras i verksamheten. Påståendet är kommunspecifikt.

Högst resultat har svarsgruppen föräldrar familjedaghem och lägst har elever i årskurs 8. Det är 54 % skillnad mellan högsta och lägsta resultat.

Diagram 15. "Nöjd med verksamheten." Svarsgrupp jmf med föregående år.

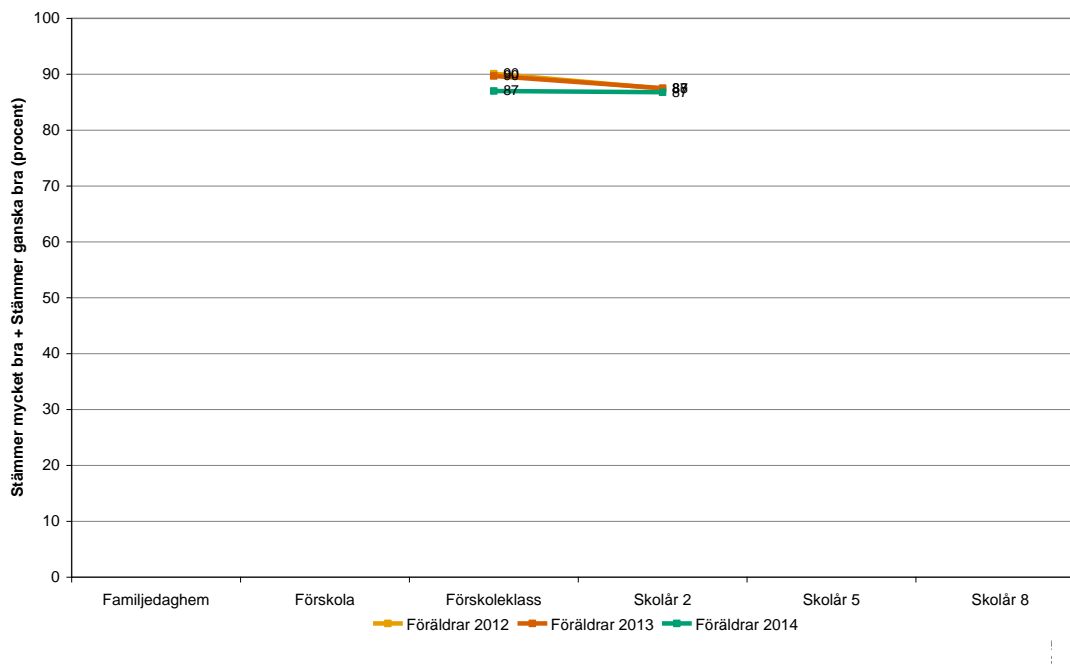


Källa: kundenkät 2014.

Det är inga större förändringar i resultaten för svarsgrupperna med undantaget för elever årskurs 8 där resultatet sjunkit med 8 % jämfört med 2013. Högst resultat har föräldrar förskola och lägst resultat har elever årskurs 8.

Värmdö kommuns resultat är i princip på samma nivå för svarsgrupperna; förskola, förskoleklass, årskurs 2, föräldrar och elever årskurs 5 jämfört med genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna. Resultatet för föräldrar familjedaghem samt föräldrar och elever årskurs 8 är lägre än genomsnittet.

Diagram 16. ”Nöjd med verksamheten på fritidshemmet.” Svarsgrupp jmf med föregående år.



Källa: kundenkät 2014.

Resultatet har sjunkit något i svarsgruppen föräldrar förskoleklass. Det är ingen skillnad i resultaten mellan de båda svarsgrupperna.

Värmdö kommuns resultat ligger i princip på samma nivå i båda svarsgrupperna jämfört med VÅGA VISA-kommunerna.

Bedömning

Liksom i tidigare kundundersökningar har på samtliga utvalda påståenden föräldrasvaren i familjedaghem och förskola de högsta resultaten. Föräldrar och elever i grundskolans årskurs 8 de lägsta. Elevsvaren i årskurs 5 har genomgående högre resultat än i årskurs 8. Föräldrasvaren i familjedaghem, förskolan och föräldrar årskurs 5 är de svarsgrupper som ökat resultatet på flest påståenden och elevsvaren i år 8 är den svarsgrupp med flest resultat som sjunkit jämfört med 2013. Elevsvaren i årskurs 8 är lägre än föräldrasvaren i årskurs 8. Resultaten för elever i årskurs 8 har en nedåtgående trend de senaste 3 åren på majoriteten av de utvalda påståendena.

Diagram 1-8 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. Resultaten för elever årskurs 5 är den svarsgrupp där resultatet ökat på flest påståenden. Överlag har resultaten sjunkit i grundskolan med undantag för föräldrar och elever i årskurs 5 där resultaten på 3 av 5 respektive 3 av fyra ökat.

De påståenden som valts ut för att mäta studiemotivation har överlag lägre resultat på

majoriteten av påståendena jämfört med 2013. Elevsvarens resultat i årskurs 8 har dock ökat något på 2 av 6 påståenden.

Resultaten på de sammanfattande omdömena har i merparten av svarsgrupperna ökat något jämfört med 2013. För fritidshemmen har resultaten sjunkit något jämfört med föregående år. Föräldrar i familjedaghem är den svarsgrupp som har högst resultat på påståendet om maten som serveras i verksamheten. Den svarsgrupp som har lägst resultat är elever i årskurs 8.

Den svarsgrupp som har flest resultat som ligger över genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna är föräldrar årskurs 2. Även fritidshemmet får högre resultat på de två påståenden som berör verksamheten. Samtliga av föräldrasvaren i årskurs 8 har resultat som ligger under genomsnittet.