



Handläggare
Lena Gullmert, Karin Fernström
Kundvals- och finansieringsavdelningen

Diarienummer
14KOFN/0078

VÅGA VISA kundundersökning 2014

Förslag till beslut

Godkänner rapporten av VÅGA VISA kundundersökning 2014.

Beslutsnivå

Kultur- och fritidsnämnden

Sammanfattning

Värmdö kommun har för tredje gången genomfört en kundundersökning inom ramen för VÅGA VISA-metoden. VÅGA VISA är en gemensam utvärderings- och utvecklingsmetod för musik- och kulturskoleverksamheter i nio kommuner i länet. Den består av tre delar där regelbundna kundundersökningar är en del, kollegiala observationer av skolan en annan del och självvärdering bland personalen är den tredje delen i metoden.

Kundundersökningen gjordes samtidigt under våren 2014 i åtta av de deltagande kommunerna av Företaget CMA Research AB (f d Pilen AB). Svarefrekvensen för Värmdö kommun blev 48 procent, vilket motsvarar 564 inkomna svar. Elever mellan 7-19 år gavs möjlighet att svara via pappersenkät, internet eller smart telefon. De svarande deltar i Värmdö Kulturskola alternativt de två föreningsdrivna anordnarna som erhåller bidrag från kultur- och fritidsnämnden; Gustavsbergbaletten och Värmdö scenskola, Enkäten hade 24 frågor om skola och undervisning utifrån VÅGA VISA:s fyra målområden:

- Normer och värden
- Utveckling, lärande och konstnärligt skapande
- Elevernas ansvar och inflytande
- Styrning och ledning

Ett av kultur- och fritidsnämndens mål är: Andelen barn och ungdomar i kulturskoleverksamhet som upplever att de kan påverka densamma ska bibehållas eller öka jämfört med föregående år. Målvärdet är att 98 procent av barn och unga ska uppleva att de kan påverka densamma.

Resultatet i enkätundersökningen 2014 är 83,5 procent, vilket är ökning med 2,5 procent jämfört med den förra VÅGA VISA kundundersökningen från 2012. Siffran ligger dock

lägre än årets målvärde på 98 procent. Detta målvärde grundar sig på resultatet för 2013 då förvaltningen gjorde en egen enkät.

Förvaltningen konstaterar sammantaget att eleverna även i år är mycket nöjda med sin kulturverksamhet och det är glädjande att Värmdö har högst värde i jämförelse med de andra kommunerna när det gäller elevernas nöjdhet. Eleverna upplever även att de i hög grad kan påverka sin kulturskoleverksamhet.

Förvaltningen bedömer att en betydande del av det goda resultatet i enkätundersökningen kan hänföras till den kontinuerliga utveckling som VÅGA VISA-metoden medför. De målområden som ingår tydliggör vilka faktorer som påverkar verksamhetens kvaliteter. VÅGA VISA-metoden som helhet ger skolorna vägledning för styrning och utveckling och möjlighet att synliggöra sin verksamhet.

Metodens tre delmoment ger en helhetsbild. Kundundersökningen som rapporteras i ärendet, är ett av tre delmoment inom VÅGA VISA-metoden.

Förvaltningens enkät 2013 och effektmålet för 2014

År 2013 genomförde förvaltningen en egen enkät för att erhålla indikatorer till nämndens uppsatta effektmål. Denna gjordes eftersom VÅGA VISA kundundersökning genomförs vartannat år.

Undersökningen 2013 gick till så att pappersenkäter delades ut och svarades på under lektionstid i de tre skolorna. I instruktionerna till respektive verksamhet ingick att elevernas anonymitet skulle garanteras genom att varje enkät skulle läggas i ett igenklistrat kuvert. Två frågor med fasta svar samt två öppna frågor ställdes. Svarsfrekvensen blev hög då man nådde 85 procent eller 915 svar. Dock kan metoden att svara på lektionstid diskuteras då eleverna tenderar att påverkas till att svara mer positivt.

Svarsresultatet från en av frågorna från 2013 ligger till grund för 2014 års effektmål. Det är resultatet på frågan: ”Jag får vara med och bestämma vad vi ska göra på mina lektioner här på skolan – läraren lyssnar på mina åsikter/förslag/önskemål och jag känner mig delaktig under lektionerna och trygg i min grupp.” Resultatet landande på att 98 procent ansåg att de upplevde att de kunde påverka verksamheten. Denna siffra blir således målvärdet för 2014 års effektmål.

Nämndens effektmål för 2014 lyder: Andelen barn och ungdomar i kulturskoleverksamhet som upplever att de kan påverka densamma ska bibehållas eller öka jämfört med föregående år, dvs 98 procent.

Indikatorerna mättes i år genom VÅGA VISA kundundersökning och utfallet blev att 83,5 procent av de svarande upplever att de kan påverka verksamheten. Om man jämför med resultatet från 2013 års enkät visar årets resultat alltså på en stor sänkning. Om man dock jämför med VÅGA VISAs kundundersökning från 2012, där utfallet blev 81 procent, ser man dock en blygsam ökning på 2,5 procent när det gäller effektmålet kring elevernas upplevda påverkansmöjlighet.

Om VÅGA VISA kundundersökning 2014

Nedan presenteras resultat från kundundersökningen 2014 gällande Värmdö kulturskola och de två föreningsdrivna anordnarna. Undersökningen har genomförts för tredje gången tillsammans med åtta av kommunerna inom VÅGA VISA-metoden.

Enkätfrågorna följer metodens målområden:

- Normer och värden
- Utveckling, lärande och konstnärligt skapande
- Elevernas ansvar och inflytande
- Styrning och ledning

Avsikten är att resultaten från såväl de kollegiala observationerna som kundundersökningen och självvärderingen ska kunna jämföras inom kommunen och mellan deltagande kommuner.

Årets kundundersökning vände sig till elever från 7 år och de kunde svara antingen via pappersenkät, webbsida eller smarta telefon. Undersökningen gjordes mellan sportlov och påsklov av företaget CMA Research AB i sju kommuner. Stockholm stad anlidade företaget Alice Survey AB och man ställde i stort samma frågor. Tyresö kommun har inte genomfört någon kundundersökning.

Andel instämmer per målområde	Svarsfrekvens (antal svar/antal utskick)	Slutfrågor	Utveckling och lärande	Ansvar och inflytande	Normer och värden	Styrning och ledning
Ekerö kommun	68 % (437/645)	97%	86%	80%	96%	80%
Haninge kommun	72 % (536/746)	94%	84%	67%	94%	79%
Huddinge kommun	60 % (597/999)	98%	90%	79%	95%	83%
Järfälla kommun	71 % (572/802)	95%	86%	77%	95%	80%
Nacka kommun	62 % (2827/4588)	97%	88%	81%	96%	83%
Stockholms Stad	45 % (4358/9771)	96%	91%	89%	96%	88%
Upplands Väsby kommun	39 % (348/886)	94%	85%	74%	94%	85%
Värmdö kommun	48 % (564/1186)	97%	90%	81%	95%	88%

Den sammantagna svarsandelen för Värmdö kommun låg på 48 procent, vilket motsvarar 564 inkomna svar. Den kommunala Värmdö kulturskola låg på 48 procent svarande och hos de föreningsdrivna anordnarna låg den på 53 procent för Gustavsbergbaletten respektive 44 procent för Värmdö Scenskola.

Trots låg svarsfrekvens kan årets enkätresultat ge ett korrekt och godtagbart resultat då det varken saknas svar från en hel åldersgrupp eller en särskild kategori av elever. Man kan lita sig mot undersökningar med låga svarsfrekvenser om dessa är av den art att de genomförs kontinuerligt och om resultatet används för att följa och spåra trender och avvikelser. Kan man påvisa en positiv kurva med höjda siffror över åren har det också troligen skett en positiv utveckling på skolan. VÅGA VISA-enkäten kan på så sätt visa på en pålitlig utvecklingskurva.

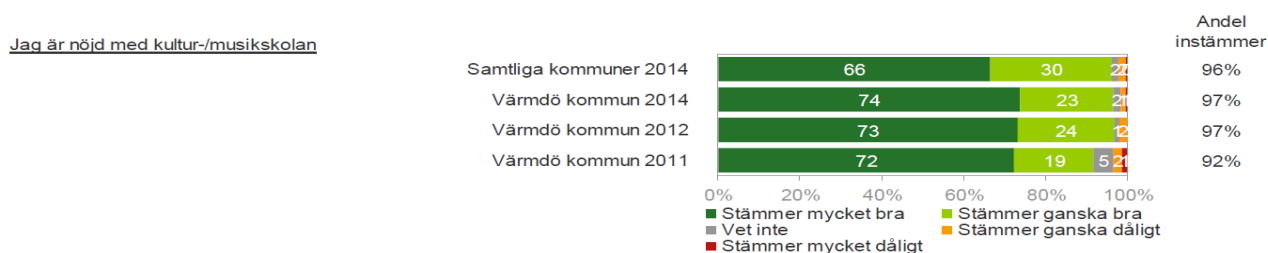
Det kan finnas flera anledningar till att elever inte svarar på utskickade enkäter. En särskild för Värmdös del kan vara att kommunen har tre anordnare och att elever kan delta i fler än en skolas undervisning. På så sätt kan samma barn ha fått enkäter från alla

Det kan även noteras att både andelen flickor och pojkar som upplever att de kan påverka sin kulturskoleverksamhet har ökat från 2012 med cirka två procentenheter från 82 till 84 procent.

Elevernas nöjdhet

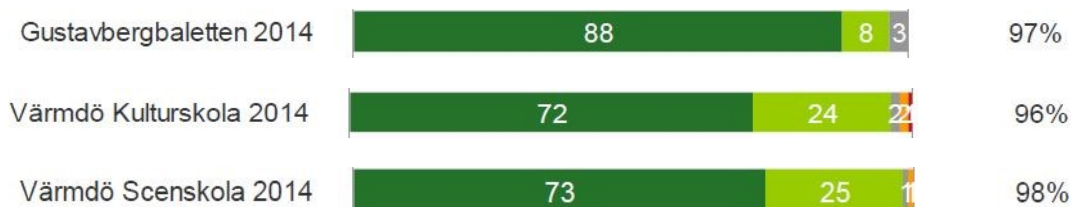
Enkäten innehöll en fråga som inte är kopplad till vare sig effektmål eller VÅGA VISA-metodens målområden. Det är en fråga om elevernas nöjdhet och resultatet i kundundersökningen visar att eleverna instämmer i mycket hög grad. 97 procent i Värmdö svarade att de var nöjda med sin kulturskola. Ser man till den förra undersökningen 2012 visar att värdet ligger kvar på samma nivå. Årets resultat visar att flickor och pojkar är lika nöjda om man studerar svaren uppdelat på kön.

Dock bör påtalas att eftersom det är en frivillig verksamhet så fortsätter man ofta inte om man är missnöjd. Eleverna är övervägande positiva och verksamheterna framhålls som mycket uppskattade. Skillnaderna, lokalt mellan skolorna och mellan övriga deltagande kommuner, är små. Generellt sett får samtliga kommuner goda omdömen. Här kan påpekas att resultaten för Värmdö även detta år ligger bland de högsta om man ser till kommunernas genomsnitt.



Figur 1: Kundundersökning 2014 Slutfråga. Jämförelse nöjdhet, kommunernas genomsnitt.

Nedan visas svar på frågan om hur nöjd man är hos varje anordnare Värmdö kommun.



Figur 2: Kundundersökning 2014 Slutfråga. Jämförelse nöjdhet, Värmdö kommuns tre verksamheter.

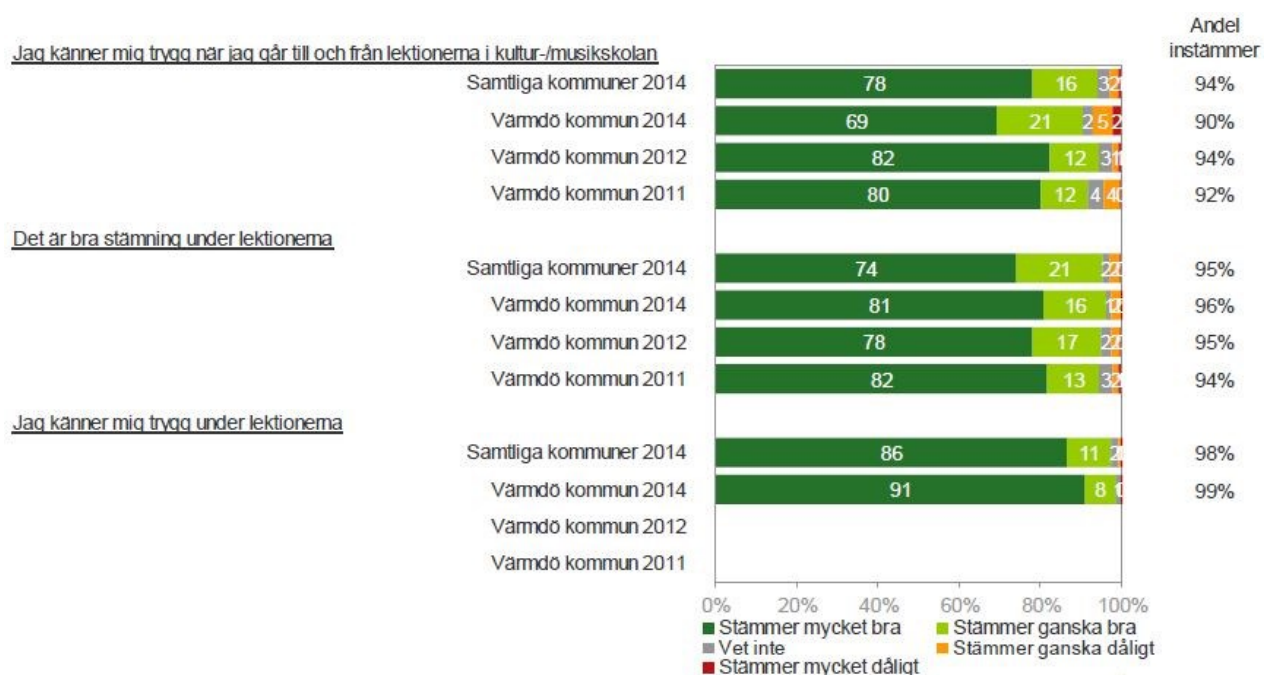
Målområdet Normer och värden

90 procent av eleverna svarar att de känner sig trygga när de går till och från sina lektioner vilket visar på en något sänkt nivå från föregående VÅGA VISA-mätning 2012 då siffran låg på 94 procent. Något att konstant beakta och följa upp för varje skola

men i synnerhet för Värmdö kulturskola där en stor sänkning kan uttydas i jämförelse med 2012 års enkät från 94 procent till 89 procent.

96 procent tycker att stämningen är bra under lektionerna. När det gäller att känna sig trygg i sin grupp så har Värmdö kommun högre värden än övriga kommuner i snitt. Flickornas och pojkarnas svar påvisar i stort sett samma siffror.

I de öppna svaren skriver några att ”det är roligt på lektionerna och att man känner sig trygg i gruppen”. ”Att man alltid känner sig välkommen. Det är aldrig tråkigt och det är bra stämning. Lärarna vet vem man är och vad man kan.” Gemenskapen! Alla känner alla och det tycker jag är toppen!” ”Det är alltid en jättebra stämning när man kommer dit. Jag blir alltid mött av glada ansikten.”



Figur 4: Kundundersökning 2014. Målområdet Normer och värden.

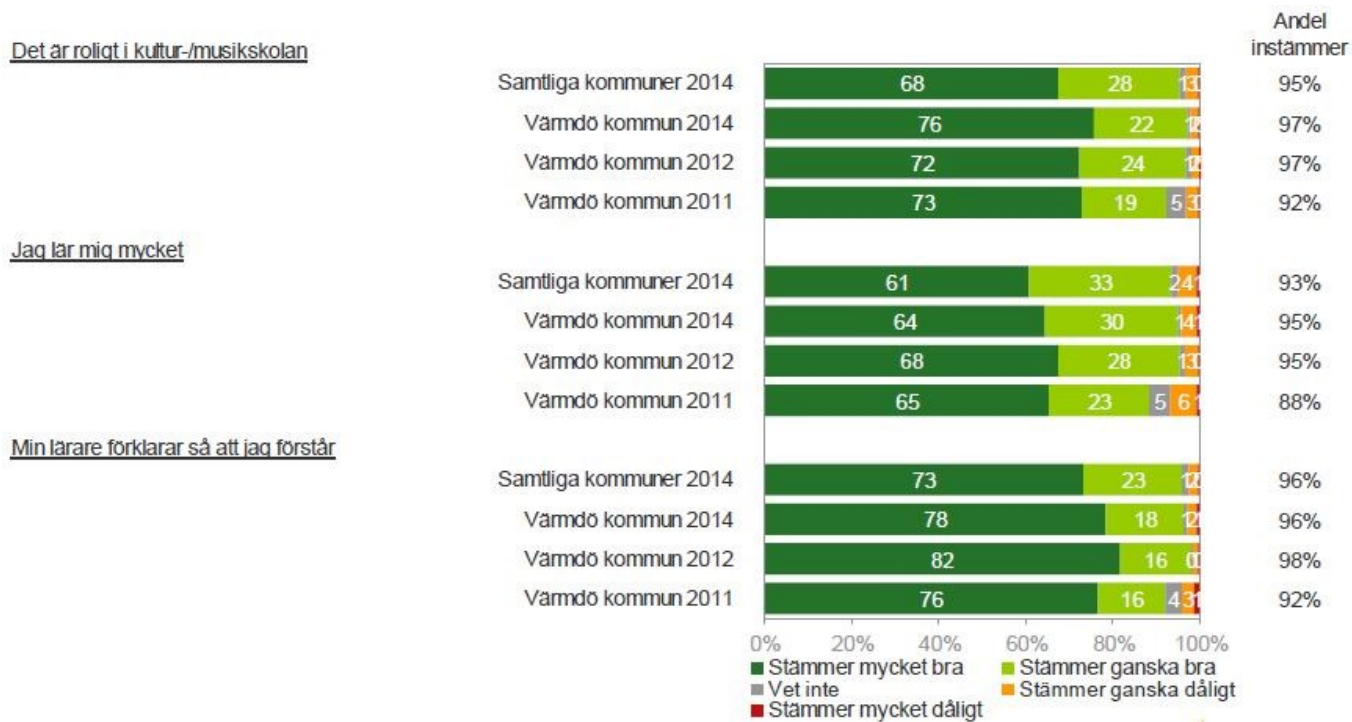
Målområdet Utveckling, lärande och konstnärligt skapande

Hela 97 procent tycker det är roligt i kulturskolan och siffran ligger kvar på samma nivå sedan föregående enkät 2012. Eleverna tycker också att läraren ger dem uppmuntran och förklarar så att de förstår. En hög andel tycker att de lär sig mycket.

Några elever uttrycker sig på följande sätt om vad som är bäst i kulturskolan:

”Att min lärare är väldigt trevlig och hon vill verkligen att jag ska lära mig. Hon gör att det blir kul att lära sig och att jag vill fortsätta. Hon gör att det blir roligt!” ”Det är att jag får sjunga hela tiden på lektionerna och konserterna, Jag älskar att sjunga och jag blir så bra undervisad! Jag har lärt mig mycket.” ”Det är roligt och man lär sig mycket under lektionen och när man tränar.” ”Jag får uttrycka mig genom dansen.”

Elevernas egna upplevelser av hur mycket de lär sig och hur lärarna förklarar så de förstår undervisningen visar på samma eller något högre resultat i jämförelse med förra undersökningen 2012 och med övriga kommuner.

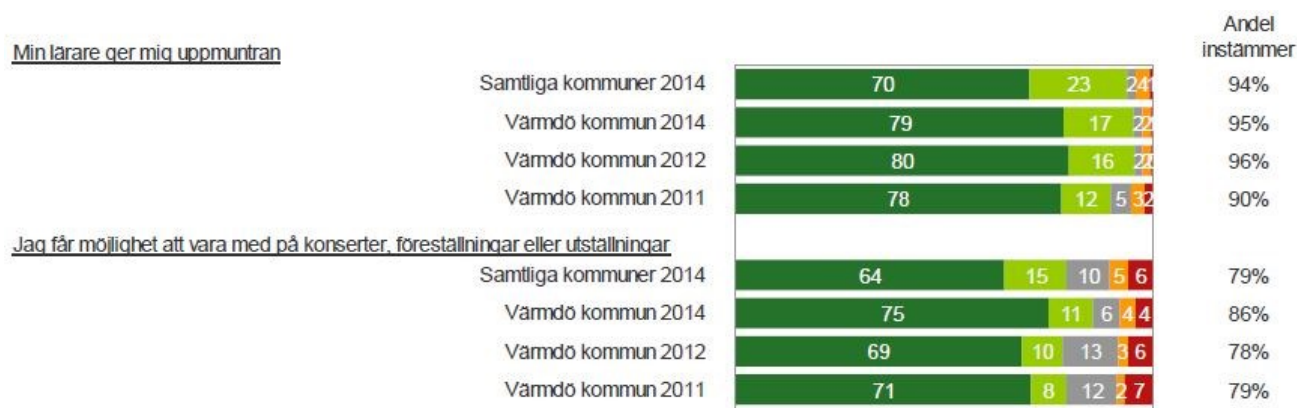


Figur 5: Kundundersökning 2014. Målområdet Utveckling, lärande och konstnärligt skapande.

Att få möjlighet att vara med på konserter och föreställningar skattas högt av eleverna och har ökat markant på två år från 78 procent till 86 procent. En positiv utvecklingstrend.

Eleverna får i mycket hög grad både uppmuntran och stöd av sina lärare och Värmdös värden ligger något högre än övriga kommuners. Det kan illustreras i detta citat om vad som är bra: ”Det bästa med kulturskolan är nog lärarna eftersom de är så engagerade och uppmuntrande. Sedan så är det kul i gruppen att man har en viss gemenskap. Det är ingen som är utstött eller behandlas annorlunda.” ”Att lärarna tycker att det är kul och att vi får uppträda.” ”Att alla är med på en stor föreställning varje år vilket är jätteroligt.”

Noteras att i synnerhet flickors möjligheter att vara med på konserter, föreställningar eller utställningar har ökat från 83 procent år 2012 till 91 procent detta år. Motsvarande siffror för pojkar är 72 procent 2012 och 79 procent 2014. Båda får i stort sett samma siffror när det handlar om att få uppmuntran av sin lärare.



Figur 6: Kundundersökning 2014. Målområdet Utveckling, lärande och konstnärligt skapande.

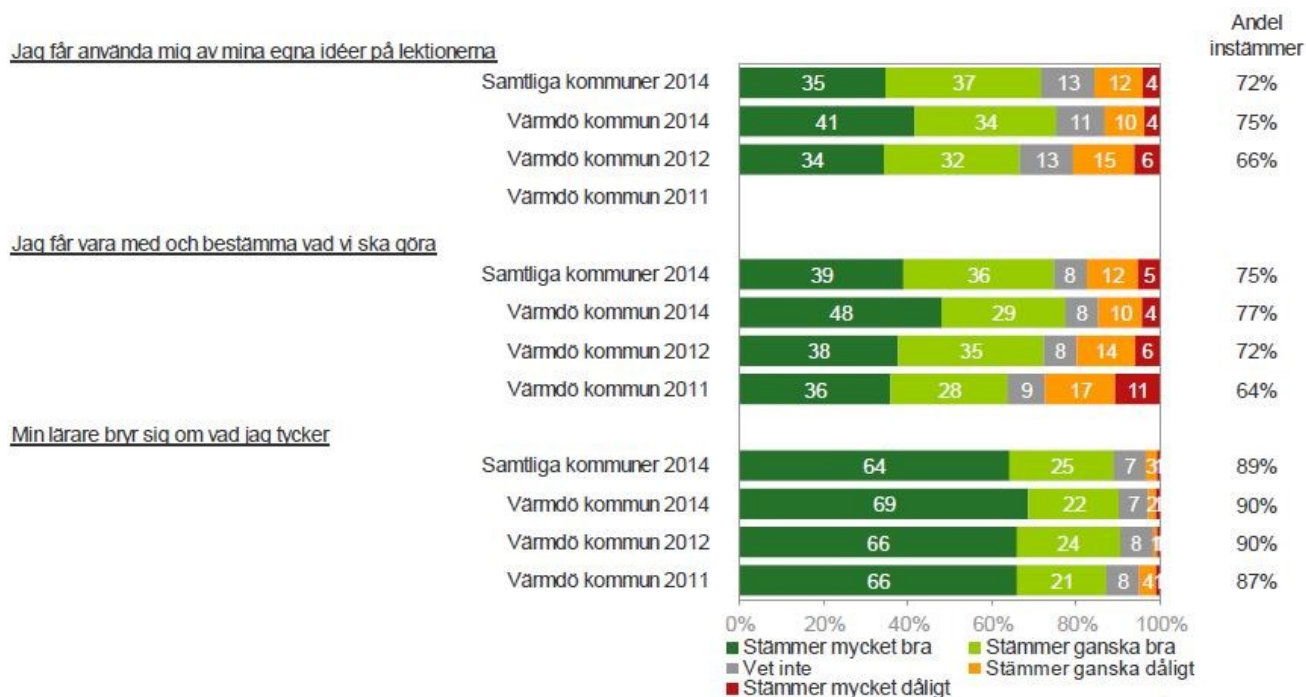
Målområdet Elevernas inflytande och ansvar

När det kommer till elevernas upplevelse av inflytande över sina lektioner och den enskilda enkätfrågan ”Jag får använda mig av mina egna idéer på lektionerna” (se figur 7), så har en stor positiv ökning skett från förra mätningen. 2012 låg den på 66 procent medan årets svar landar på 75 procent.

Värmdö kommun ligger bra till vid en jämförelse med övriga deltagande kommuner. Både flickor och pojkar har ökat sina positiva svar med cirka tio procentenheter i denna fråga i år vilket är en god utveckling och tendens åt rätt håll.

På den enskilda frågan om man får vara med och bestämma vad de ska göra i kulturskolan, svarar 77 procent av eleverna att de får det och detta innebär en ökning med fem procentenheter från förra VÅGA VISA-enkäten 2012.

Eleverna uttrycker sig på följande sätt kring detta: ”Att man får bidra med egna idéer.” ”Att man får vara sig själv och får bestämma.” ”Läraren lyssnar på mina idéer och vad jag vill göra”. ”Jag tycker om läraren väldigt mycket och han lyssnar mycket på mig.” ”Hur man själv får bestämma och påverka undervisningen.”



Figur 7: Kundundersökning 2014. Målområdet Elevernas inflytande och ansvar.

Samtidigt kan det konstateras att det finns skillnader mellan verksamheterna när det gäller att ta tillvara elevernas egna idéer.

80 procent av de svarande från Värmdö kulturskola uppger att de får använda sig av sina egna idéer på lektionerna. Skolan har ökat stort på två år, från 68 procent 2012 till 80 procent 2014.

Motsvarande siffra för Gustavsbergbaletten är 58 procent. De ligger dock kvar på samma nivå som 2012.

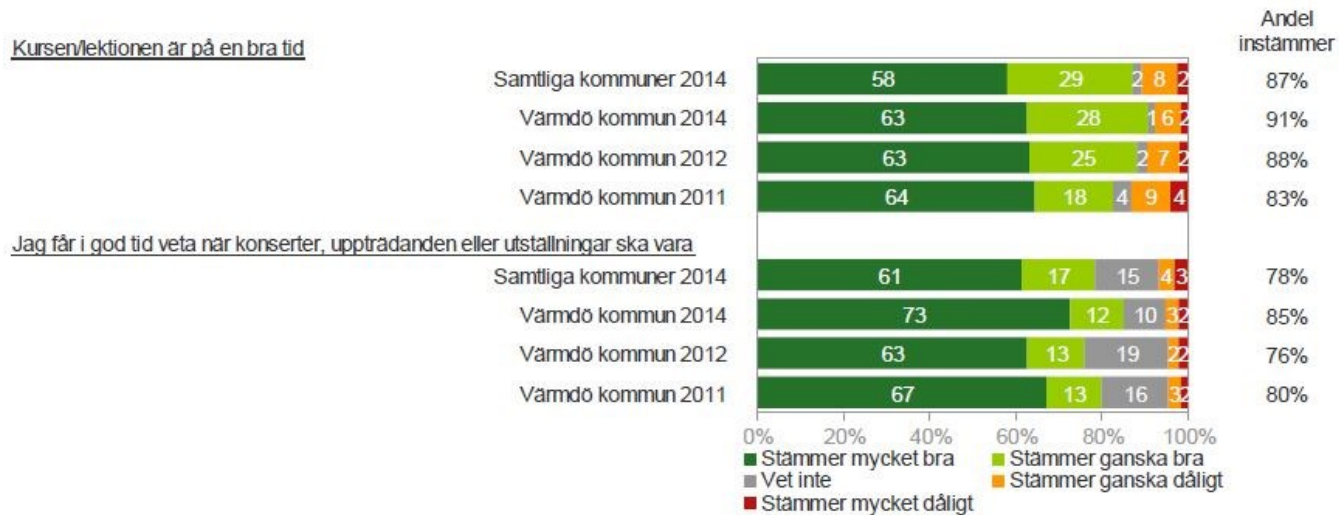
Värmdö scenskola har ökat något från 62 till 67 procent av de svarande som uppger att de får använda sig av egna idéer på lektionerna.

Detta är en fråga att fortsatt beakta och det är viktigt att systematiskt och medvetet fortsätta arbetet med elevinflytande. Ett av VÅGA VISA-metodens huvudsyften är att varje skola tydligt ska kunna påvisa ett elevperspektiv. Det ska genomsyra verksamheten och synas inom varje målområde. Medbestämmande och elevinflytande är fortsatt ett utvecklingsbart målområde för kulturskolorna.

Målområdet Styrning och ledning

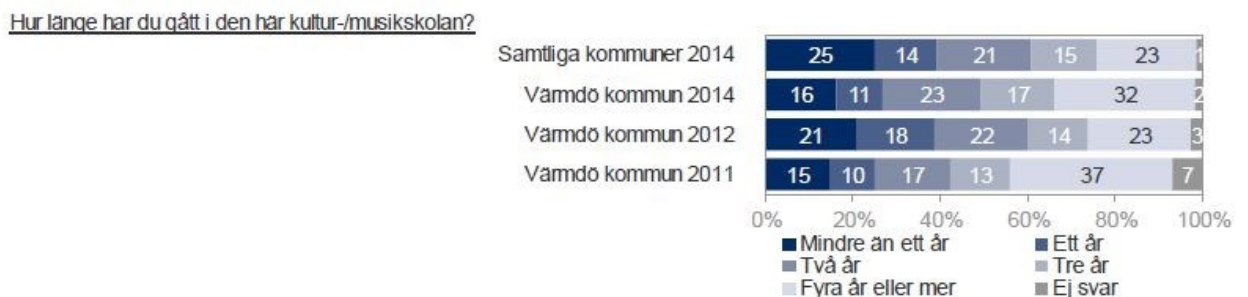
Undersökningen ställde två frågor som sorterar in under VÅGA VISA-metodens målområde Styrning och ledning. Frågorna var "Kursen/lektionen är på en bra tid" samt "Jag får i god tid veta när konserter eller uppträdanden ska vara". Svaren visar att eleverna är mer nöjda detta år och resultaten har ökat samt ligger högre i Värmdö än för övriga kommuner. 2012 skulle skolorna beakta, utveckla och förbättra sina

informationsmetoder konstaterade enkätanalysen då. Nu kan en förbättring och positiv ökning av detta skönjas i figur 8.



Figur 8: Kundundersökning 2014. Målområdet Styrning och ledning.

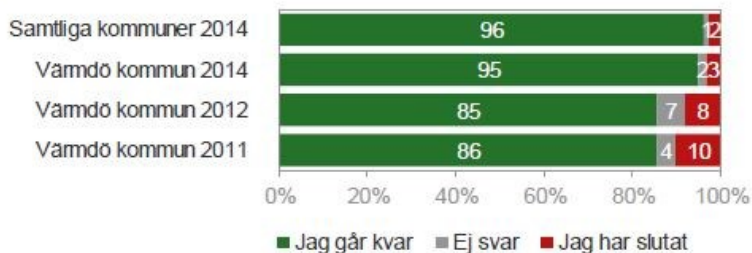
På frågan ”Hur länge har du gått i den här kultur-/musikskolan” (figur 9) kan man uttyda att eleverna tenderar att ha gått relativt länge på sin skola i jämförelse med övriga kommuner. Andelen nya elever ligger något lägre än vid förra mätningen 2012. Här skiljer Gustavsbergbaletten ut sig genom att 59 procent av eleverna har gått fyra år eller längre.



Figur 9: Kundundersökning 2014. Övriga frågor.

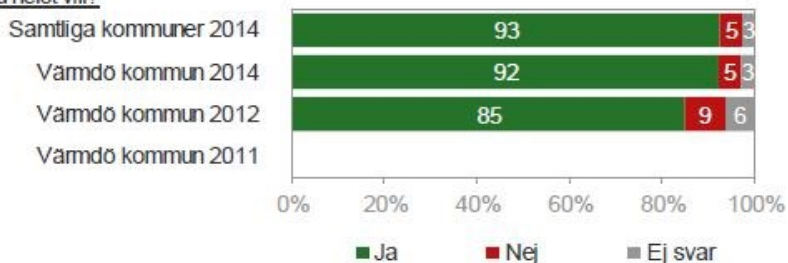
Andel elever som går kvar på skolan ser ut att ha ökat med tio procent sedan förra enkäten 2012 vilket är en positiv tendens. Se figur 10. Eleverna spelar det instrument de vill i allt högre grad eller går i allt högre grad den kurs de helst önskar utifrån årets resultat. 2012 ansåg 85 procent att de spelar eller deltar i den kurs de helst vill. I år visar siffran på hela 92 procent. Detta är en viktig fråga sett ur ett elevperspektiv och kan tolkas som en glädjande utveckling för eleverna. Se figur 11.

Går du kvar i kultur-/musikskolan eller har du slutat?



Figur 10: Kundundersökning 2014. Övriga frågor.

Spelar du det instrument eller går du den kurs som du helst vill?



Figur 11: Kundundersökning 2014. Övriga frågor.

Resultat från enkätens tre öppna frågorna

Enkäten innehöll tre öppna frågor:

- Vad är bäst med den här kultur-/musikskolan?
- Vad kan bli bättre med den här kultur-/musikskolan?
- Om du har slutat, vad var det som gjorde att du slutade?

Några av de individuella svaren på vad som är bäst med skolan har redovisats under varje målområde men här följer ytterligare ett axplock på svar till de tre frågorna. Varje skola har fått ta del av sin skolas svar i vilka man kan finna detaljerade tankar på elevnivå.

Vad är bäst med den här kultur-/musikskolan?

”Att alla åldrar lär sig samarbeta på föreställningar och att vi får dela med oss av våra tankar och idéer. Även att vi lär oss arbeta på ett proffsigt sätt.” ”Nära i Gustavsbergs Centrum. Kompisarna går där.” ”Man får lära sig spela, lära sig noter.” ”Trevliga lokaler och lärare. Bra låneinstrument och schyssta möjligheter att få vara med och uppträda.” ”Att lärarna är bra, man får utlopp för sin kreativitet och lär sig mycket. Föreställningarna är otroligt kul att få vara med på.” ”Stort engagemang och kunnande inom dans och balett.” ”Det är roligt och man träffar många nya kompisar”.

Vad kan bli bättre med den här kultur-/musikskolan?

”Att dom ska variera mer när det gäller vilka personer som är huvudpersoner, då det ofta är samma personer.” ”Mer feedback från danspedagog på ens utveckling. Tuffare tempo



på lektionerna, jag vill bli svettig. Ibland till exempel vid improvisation blir lektionerna mindre effektiva.” ”Att inte ha så sena lektioner.” ”Bättre tider, att när man har 30 minuters lektion ska man spela 30 minuter och inte 15.” ”Gör vägen dit tryggare. Ungdomar som röker vid trappan.” ”För mycket häng i området.” ”Lite längre lektioner.” ”Miljön runt skolan känns inte trygg.” ”Tydligare information om uppträdanden.” ”Att barnen ibland bara kunde ha föreställning för föräldrarna vid ett lektionstillfälle vid terminens slut. Inte göra så stor grej av föreställningar.” ”Att eleverna får välja föreställning.” ”Att ge mer regi till varje barn.” ”Det enda som skulle behövas är nog mer kurser med t e x olika dansstilar. Sedan är det viktigt att läraren faktiskt dansar den stilen som det står att kursen erbjuder. Det skulle också vara roligt om vi elever fick vara med och påverka föreställningen lite mer. Alltså att vi fick bestämma temat eller så genom att få olika förslag och så får man rösta.”

Om du slutat, vad var det som gjorde att du slutade?

”Gruppens snack bakom ryggen och koreografin var för svår.” ”Det krockar med annan aktivitet.” ”Jag hade tappat intresset tror jag. Jag övade inte så mycket och kände inte att jag lärde mig något.” ”Oengagerade lärare.”

Förvaltningens kommentarer

VÅGA VISA kundundersökning 2014 ger ett positivt och bättre resultat sett i jämförelse med resultatet från förra VÅGA VISA-enkäten år 2012. Utifrån VÅGA VISA-metoden har en positiv utveckling av skolorna skett. Kundundersökningen visar också på fortsatta utvecklingsområden.

Kultur- och fritidsnämndens effektmål kring elevers påverkansmöjlighet med en indikator på 98 procent, har inte uppnåtts. Målvärdet baseras på förvaltningens egen enkät från 2013 som dock bedöms vara svår att använda som jämförelsematerial inom VÅGA VISA-metoden.

Förvaltningen konstaterar sammantaget att eleverna även i år är mycket nöjda med sin kulturverksamhet och det är glädjande att Värmdö har högst värde i jämförelse med de andra kommunerna när det gäller elevernas nöjdhet. Den så kallade slutfrågan i tabellen i figur 12. Eleverna upplever även att de i hög grad kan påverka sin kulturskoleverksamhet.

Värmdös skolor ligger högt i jämförelse med övriga kommuner sett till ”Andel instämmer per målområde”. Se tabellen i figur 12 nedan.

Andel instämmer per målområde	Svarsfrekvens (antal svar/antal utskick)	Slutfrågor	Utveckling och lärande	Ansvar och inflytande	Normer och värden	Styrning och ledning
Ekerö kommun	68 % (437/645)	97%	86%	80%	96%	80%
Haninge kommun	72 % (536/746)	94%	84%	67%	94%	79%
Huddinge kommun	60 % (597/999)	98%	90%	79%	95%	83%
Järfälla kommun	71 % (572/802)	95%	86%	77%	95%	80%
Nacka kommun	62 % (2827/4588)	97%	88%	81%	96%	83%
Stockholms Stad	45 % (4358/9771)	96%	91%	89%	96%	88%
Upplands Väsby kommun	39 % (348/886)	94%	85%	74%	94%	85%
Värmdö kommun	48 % (564/1186)	97%	90%	81%	95%	88%

Figur 12: Kundundersökning 2014. Andelen Instämmer per målområde och kommun.

Förvaltningen bedömer att en betydande del av det goda resultatet i enkätundersökningen kan hänföras till den kontinuerliga utveckling som VÅGA VISA-metoden medför. De målområden som ingår tydliggör vilka faktorer som påverkar verksamhetens kvaliteter. VÅGA VISA-metoden som helhet ger skolorna vägledning för styrning och utveckling och möjlighet att synliggöra sin verksamhet.

Det finns några utvecklings- och förbättringsområden. Det målområde där förbättringar och utveckling i första hand bör fortsätta är **Elevernas inflytande och ansvar**. För verksamheterna är det viktigt att systematiskt, strukturerat och medvetet fortsätta att på olika sätt höja graden av elevinflytande. Huvudsyftet med VÅGA VISA-metoden är att varje skola ska kunna påvisa ett tydligt och medvetet elevperspektiv inom varje målområde. Det är en konstant och pågående process.

Ett annat målområde att fortsätta arbetet inom är **Styrning och ledning**. Inom målområdet kan man utifrån årets enkät uttyda att en positiv utveckling har skett på skolorna och det är av stor vikt att fortsätta detta ökade medvetna och metodiska utvecklingsarbete varför målområdet fortsatt bör uppmärksammas.

Här kan även nämnas vikten av fortsatt arbete med **elevers trygghet** när de ska gå till och från sina lektioner.

Ekonomiska konsekvenser

Rapporten medför inga ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för miljön

Rapporten medför inga konsekvenser för miljön

Konsekvenser för medborgarna

Rapporten leder till att kommunens kulturskola samt de föreningsdrivna anordnarna för barn och unga utvecklas och förbättras. Kundenkätens resultat läggs också in i kommunens så kallade *Jämförarservice* som finns tillgänglig via hemsidan och som ger medborgarna information om de olika kulturverksamheter som finns för barn och unga i kommunen.

Konsekvenser för barn

Ett metodiskt och kontinuerligt arbete med skolornas utveckling utifrån ett elevperspektiv ger sammantaget förbättrade möjligheter för barn och unga utveckla sig dels konstnärligt och dels för deras personliga utveckling.

Monica Fransson
Kundvals- och finansieringschef

Lena Gullmert
Kulturchef

Handlingar i ärendet

Nr	Handling	Bilaggs/Bilaggs ej
1	Enkätfrågorna 2014	Bilaggs