

Dnr 15UTN/271

*Utbildningsnämnden 2015-06-04 § 53*

## **Rapport om kundenkät**

### **Utbildningsnämndens beslut**

Noterar informerar till protokollet.

### **Beslutsnivå**

Utbildningsnämnden

### **Ärendebeskrivning**

Våren 2015 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 föräldrars och elevers ställningstaganden på påståenden om förskolans och skolans kunskapsuppdrag, kränkande behandling och fritidshem. Resultaten i enkäten fångar in några av föräldrars och elevers ställningstagande inom dessa områden.

Enkäten går ut till både kommunala och fristående enheter. Fokus i rapporten är den kommunala verksamheten eftersom utbildningsnämnden är huvudman och ansvarig för kvalitén i de verksamheterna.

Sammanfattningsvis visar resultaten:

- Generellt visar inte resultaten på några större förändringar över de senaste tre åren inom kommunen.
- Värmdö kommuns resultat ligger i princip på samma nivå som genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna.
- Liksom i tidigare kundundersökningar har föräldrasvaren i familjedaghem och förskola de högsta resultaten. Föräldrar och elever i grundskolans årskurs 8 har de lägsta resultaten.
- I urvalet av påståenden har elevsvaren högre resultat än föräldrasvaren i synnerhet i årskurs 8. Föräldrar årskurs 8 har lägst svarsfrekvens vilket kan påverka denna svarsgrupps resultat.
- Skillnaden mellan enheternas högsta och lägsta resultat är lägst i elevgrupperna.

### **Yrkanden**

Marielle Forstadius (S) yrkar att ge förvaltningen i uppdrag att ta fram förslag på kompletterande åtgärder för att förbättra elevers och föräldrars nöjdhet utifrån den sammanfattande bedömningen.

Ulrik Lindgren (KD) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Johan Linander (C) yrkar avslag på Forstadius yrkande.

### Ärendegång

Ordförande frågar nämnden om de bifaller eller avslår förvaltningens förslag och finner att nämnden beslutar enligt förslaget.

Ordföranden frågar om nämnden bifaller eller avslår Forstadius yrkande och finner att det avslås.

Votering begärs. Följande voteringsproposition uppläses och godkänns:  
”Den som avslår Forstadius yrkande röstar ja, den som bifaller yrkandet röstar nej.

Följande röstar ja:

Marie Bladholm (M), Allan Sooman (FP), Kerstin Egerblom (M), Lars-Erik Wåhlström (FP), Ulrik Lindgren (KD) och Johan Linander (C)

Följande röstar nej:

Pelle Blom (S), Henrik Paulsen (S), Marielle Forstadius (S), Bertil Krakenberger (V) och Siv Strömbäck (MP)

Nämnden beslutar med sex ja-röster mot fem nej-röster avslå Forstadius yrkande.

### Reservationer och protokollsanteckningar

S-gruppen lämnar följande protokollsanteckning:

” Det är bra att kommunen varje år genomför en kundenkät i Värmdös kommunala grundskolor. Den ger oss information om hur vårdnadshavare och elever upplever våra skolor.

I beslutsunderlaget till ärendet skriver tjänstemännen att undersökningen “syftar till förbättrad utvärdering och kvalitetsuppföljning samt underlag för erfarenhetsutbyte” men ändå är förslaget till beslut endast att “informationen noteras i protokollet”.

Med ett sådant bra underlag borde UN ta fram en handlingsplan för att förbättra resultaten då det även står i underlaget att “generellt visar inte resultaten på några större förändringar över de tre senaste åren”. Något borde göras för att resultaten inte ska fortsätta vara oförändrade utan i stället förbättras.

Resultaten skiljer sig även mycket mellan skolorna.

På frågan om de vuxna ingriper om någon behandlas illa ger 72 % av eleverna i en årskurs svaret “stämmer mycket bra” eller “stämmer ganska bra”. Men på en skola är det så många som 93 % som instämmer i påståendet samtidigt som det på en annan skola endast är 57 % som instämmer. Att skillnaden mellan

skolorna är så stor är inte acceptabelt, de behöver jämnas ut. Dessutom borde det vara 100 % som håller med i påståendet. Att eleverna (och personalen) har en skol- och arbetsmiljö där de känner sig trygga och inte känner oro är en mycket viktig del i grunden för lärandet.

En annan anmärkningsvärd omständighet är det förhållandet att endast 40 % av eleverna i årskurs 8 instämmer i påståendet att de har "lust att lära sig mer/väcker intresse för skolarbetet". Att lusten att lära sig mer är så låg är en allvarlig fara för att berörda elever inte kommer att kunna få tillräckligt bra betyg för att komma in på den gymnasieutbildning de önskar.

Vi Socialdemokrater yrkade därför att förvaltningen skulle ges i uppdrag att ta fram förslag på kompletterande åtgärder för att förbättra elevers och föräldrars nöjdhet utifrån den sammanfattande bedömningen. Ett yrkande som tyvärr Alliansen röstade ner."

Vänsterpartiet lämnar följande protokollsanteckning:

"En enkät har genomförts i kommunens förskolor och skolor bland föräldrar och elever. Det har ställts ett antal frågor utifrån positiva påståenden om läget i förskolan/skolan och man har fått svara om man tycker påståendet stämmer mycket bra, ganska bra, ganska dåligt eller mycket dåligt. Ett oroande mönster är att skolan med minst antal svar "stämmer mycket bra" eller "stämmer ganska bra" haft 10 – 35 % lägre andel av dessa svar än skolan med högst antal sådana svar. Vi har stora ojämlikheter mellan skolorna i Värmdö.

Vänsterpartiet anar att de stora skillnaderna till betydande del beror på den segregation som finns i skolan. Den beror i sin tur dels på boendesegregationen och dels på det fira skolvalet. Det gör att föräldrar med stor förmåga att välja placeras sina barn i skolor som av någon anledning fått status. Övriga skolor klassas därmed som lågstatus. Denna statusskillnad riskerar därefter att reproducera sig själv.

Den visade skillnaden är det tydligaste och allvarligaste resultatet av enkäten. Det väljer nämndens majoritet ändå att inte lyfta till den måldiskussion som kom senare på dagordningen, Punkt 11. När vi under den punkten argumenterar för mål att minska skillnaden mellan skolorna blir vi misstänkliggjorda för att bara se till skillnaderna och inte den totala kunskapsnivån. Se V:s yrkanden och reservation till förmån för dessa yrkanden under denna punkt."

Miljöpartiet lämnar följande protokollsanteckning:

"Miljöpartiet tycker det är bra med en enkät som följer över tid och kan visa på om det sker några förändringar som behöver åtgärdas. Problemet är vad man gör med resultatet, hur det analyseras och vilka åtgärder det för med sig. Förvaltningen har en redogörelse över pågående åtgärder inom de tre utvalda områdena Kunskapsuppdraget, Kränkande behandling och Fritidshemmet. Eftersom rapporten redogör för ett urval av resultaten i kundenkäten saknas andra jämförelseområden som t.ex "Lust att lära mer/Väcker intresse för skolarbetet" som Socialdemokraterna uppmärksammade oss på. Utvecklingen av den frågan går starkt nedåt och borde uppmärksammas mer i rapporten. Den frågan kan också jämföras med resultatet av frågan "Kan få svårare

uppgifter/Får utmaningar i skolarbetet” som också visar en nedåtgående kurva och som vi tror kan påverka lusten och intresset för att lära. Rapporten redogör för att det är en förhållandevis hög andel elever som inte håller med påståendet att man kan få svårare uppgifter eller utmaningar i skolarbetet. I kundenkäten ser vi allvarligt på att det nu sker en nedåtgående trend. Vår uppfattning är att hela rapporten visar på en allmän trend där resultaten är lägre eller i princip ligger på samma nivå som genomsnittet i VÅGA VISA-kommunerna.

I förvaltningens sammanfattning av enkäten drar man däremot slutsatsen att resultaten inte visar på några större förändringar över de tre senaste åren inom kommunen. Som tidigare har föräldrasvaren i familjedaghem och förskola de högsta resultaten och föräldrar och elever i grundskolans årskurs 8 de lägsta resultaten. Miljöpartiet kan inte låta sig nöjas med information av denna rapport utan ser ett behov av en djupare analys av materialet. Vi är förvånade över att kommunen inte föreslår förslag på kompletterande åtgärder för att förbättra elevers och föräldrars nöjdhet utifrån de resultat rapporten indikerar på. Miljöpartiet saknar en reell åtgärdsplan för att dels få upp svarsfrekvensen av enkäten och dels för ett mer målinriktat arbete mot de områden som behöver utvecklas.

Vi i Miljöpartiet ställer oss följande frågor: Vad vill Utbildningsnämnden uppnå med den här kundenkäten 2015? Hur ska/kan vi använda den? Vad kan förbättra elevers och föräldrars nöjdhet utifrån den sammanfattande bedömningen?

Det finns ett starkt behov av att lyfta resultatet av den här kundenkäten och vi föreslår att den diskuteras i samband med Utbildningsnämndens planerade möte den 27 augusti då flera andra viktiga frågor kommer att tas upp som anknyter till skolans måluppfyllelse.”

#### **Handlingar i ärendet**

Tjänsteskrivelse Rapport om kundenkät 2015 2015-05-20  
Rapport om kundenkät 2015