



## Kundundersökning 2016 avseende kulturskoleverksamhet

### Förslag till beslut

Kultur- och fritidsnämnden noterar rapporterna från kundundersökning och självvärdering gjord inom metoden för Våga Visa kulturskola.

### Beslutsnivå

Kultur- och fritidsnämnden.

### Sammanfattning

Värmdö kommuns kulturskoleverksamheter har genomgått en kundundersökning bland eleverna och en självvärdering bland lärare under våren 2016. Kundundersökningen omfattar den kommunala kulturskolan Värmdö Kulturskola samt de föreningsdrivna: Värmdö Scenskola, Gustavsbergsbaletten, Next Step Studios och Ö-teatern. Varav de fyra föreningsdrivna erhåller bidrag från kultur- och fritidsnämnden. Med undantag för Värmdö Scenskola så har enkäten skickats ut via e-post till samtliga elever/vårdnadshavare. Svarsfrekvensen i kundundersökningen är 36 procent och i självvärderingen 69 procent.

Resultatet från kundundersökningen visar att 96 procent av eleverna är nöjda med sin kulturverksamhet. Undersökningen ger också utfallet att 73 procent av de svarande eleverna anser att de kan påverka verksamheten.

Självvärderingen omfattar samma målområden som kundundersökningen och har skickats till pedagoger från Värmdö Kulturskola, Värmdö Scenskola och Gustavsbergsbaletten. Next Step Studios och Ö-teatern har inte ingått i självvärderingen.

### Bakgrund

Våga Visa Kulturskola startade 2008 som ett regionalt samarbete med att utvärdera och kvalitetssäkra kulturskoleverksamhet. Det är ett samarbete mellan nio kommuner i Stockholms län. Metoden omfattar lärarobservationer ute i verksamheterna, kundundersökning bland eleverna samt självvärdering bland undervisande lärare. Värmdö kommun har deltagit i samarbetet sedan starten 2008. En verksamhet observeras med cirka tre års intervall och kundundersökning samt självvärdering genomförs vartannat år.

## Ärendebeskrivning

I rapporterna presenteras resultat från kundundersökningen och självvärderingen gällande Värmdö kommuns kulturskoleverksamheter. Enkätfrågorna omfattar samma målområden som för de lärarobservationer som är den del av VÅGA VISA och som genomförs regelbundet sedan några år tillbaka. Målområdena är:

- Normer och värden
- Utveckling och lärande
- Ansvar och inflytande
- Styrning och ledning
- Samverkan med omvärlden (ingår ej i kundundersökningen)

Avsikten är att resultaten från såväl de kollegiala observationerna som kundundersökningen och självvärderingen ska kunna jämföras med varandra inom respektive kommun. Genom VÅGA VISA-samarbetet kan resultaten också jämföras med de andra kommunerna.

Kundundersökningen vände sig till elever från sju år och uppåt och genomfördes med enkäter under våren 2016 av företaget CMA Research AB. Antalet svar var 441 stycken vilket motsvarar en svarsfrekvens på 36 procent. Svarsfrekvensen för den kommunala Värmdö Kulturskola var 32 procent medan de för de föreningsdrivna verksamheterna var i genomsnitt 46 procent. Enkäten skickades med e-post till samtliga skolor med undantag av Värmdö Scenskola som skickades med post.

Andel instämmer per målområde	Svarsfrekvens 2014	Svarsfrekvens 2016	Huvudsaklig Utskickform	differens
Ekerö kommun	68%	42%	e-post	-26%
Härninge kommun	72%	deltog ej		
Huddinge kommun	60%	deltog ej		
Järfälla kommun	71%	41%	e-post	-30%
Nacka kommun	62%	63%	e-post + post	1%
Stockholms Stad	45%	deltog ej		
Tyresö kommun	deltog ej	deltog ej		
Upplands Väsby kommun	39%	45%	e-post	6%
Värmdö kommun	48%	36%	e-post	-12%

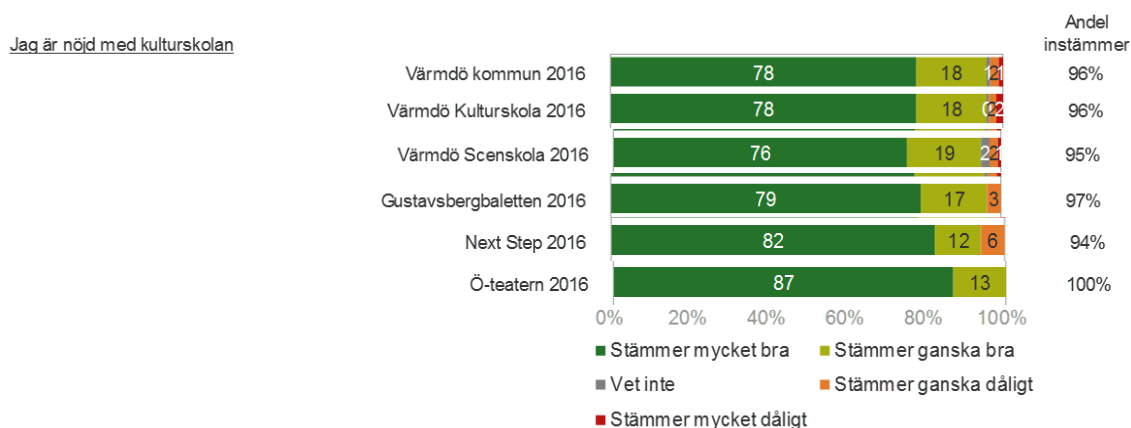
Figur 1: Jämförelse svarsfrekvens mellan kommuner 2014 och 2016.

Att enkäten distribuerats via e-post kan vara en bidragande orsak till lägre svarsfrekvens enligt CMA Research AB. Valet föll ändå på att använda elektronisk distribution i första hand då det innebär mindre miljöpåverkan och lägre kostnader. Flera av de deltagande kommunerna visar ett större tapp i svarsfrekvens, även om svarsfrekvensen från Värmdö är lägst bland deltagande kommuner i år. Trots låg svarsfrekvens kan årets enkätresultat ge ett godtagbart resultat då det varken saknas svar från en hel åldersgrupp eller en särskild kategori av elever. Man kan via svaren spåra trender och avvikelser som troligtvis är genomgående för skolan.

Enkäten bestod av 21 frågor mot tidigare 26. Den innehöll frågor med fasta svarsalternativ samt tre öppna frågor. Enkäternas svarsalternativ ”Stämmer mycket bra” och ”Stämmer ganska bra” räknas samman till ett enhetligt, ”Stämmer bra”, på rekommendation av utvärderingsföretaget CMA research AB.

Självvärderingen omfattar samma målområden som kundundersökningen och har skickats via e-post till pedagoger från Värmdö Kulturskola, Värmdö Scenskola och Gustavsbergsbaletten. Next Step Studios och Ö-teatern har inte ingått i självvärderingen. Totalt har det inkommit 45 svar vilket är en svarsfrekvens på 69 procent. Svarsfrekvensen för Värmdö Kulturskola var 76 procent och för Gustavsbergsbaletten 83 procent och Värmdö Scenskola 50 procent. Sammanfattningsvis visar självvärderingen ett högre resultat inom de flesta målområden jämfört med tidigare år.

Hela 96 procent i Värmdö svarade att de var nöjda med sin kulturskola. Jämfört med förra undersökningens resultat är detta en obetydlig minskning med en procent. Dock bör påtalas att eftersom detta är en frivillig verksamhet så fortsätter man ofta inte om man är missnöjd. Generellt sett får samtliga kommuner goda omdömen. Här kan påpekas att resultaten för Värmdö ligger bland de högsta om man ser till kommunernas genomsnitt.



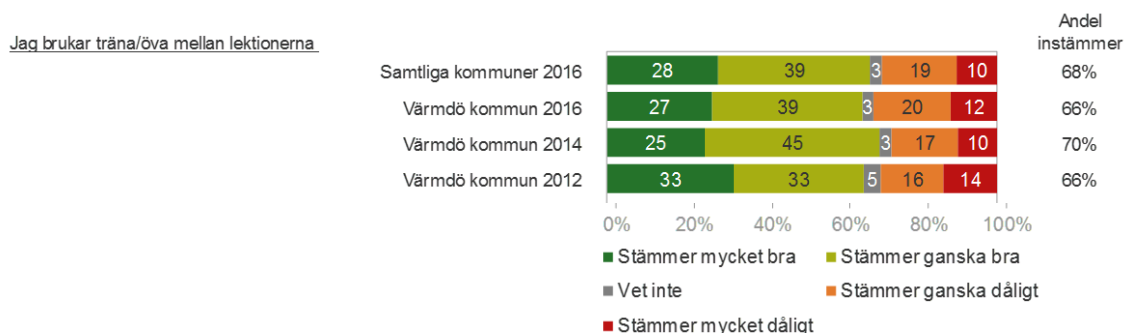
Figur 1: Kundundersökning 2016. Jämförelse ”nöjdhet” mellan Värmdö kommuns verksamheter.

### Sammanfattning målområde: Utveckling och lärande

Hela 97 procent tycker det är roligt i kulturskolan. Att få möjlighet att vara med på konserter och föreställningar skattas högt av eleverna, 80 procent anser sig ha den möjligheten. Eleverna får även i mycket hög grad både uppmuntran och stöd av sina lärare. Hela 94 procent anser detta.

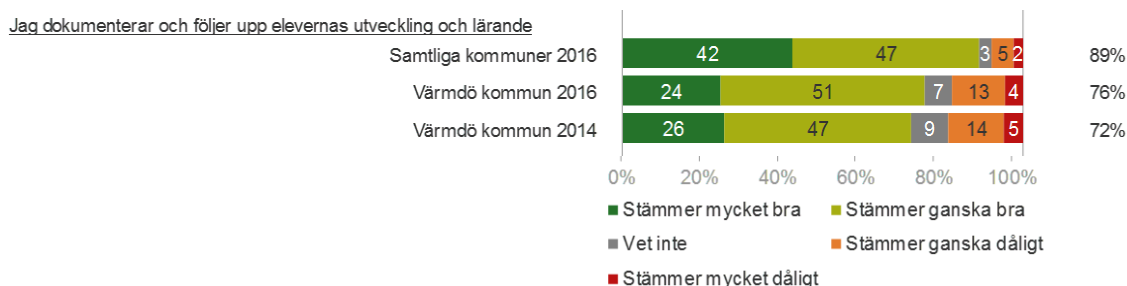
Hur mycket eleverna tränar/övar mellan lektionerna varierar ganska stort mellan kulturskolorna. Hela 74 procent av Värmdö Scenskolas elever uppger att de brukar träna/öva mellan lektionerna medan siffran för Next Step Studios ligger på 47 procent. Totalt så har andelen elever som övar mellan lektionerna minskat i Värmdö. Men möjligheten att öva på annan plats än på lektionen ser olika ut beroende på om det handlar om dans, musik eller teater. Generellt kan sägas att övning mellan lektionerna

verkar gynnsamt för inläring och utveckling i de flesta discipliner och bör uppmuntras av lärarna.



Figur 2: Kundundersökning 2016. Målområde: Utveckling och lärande

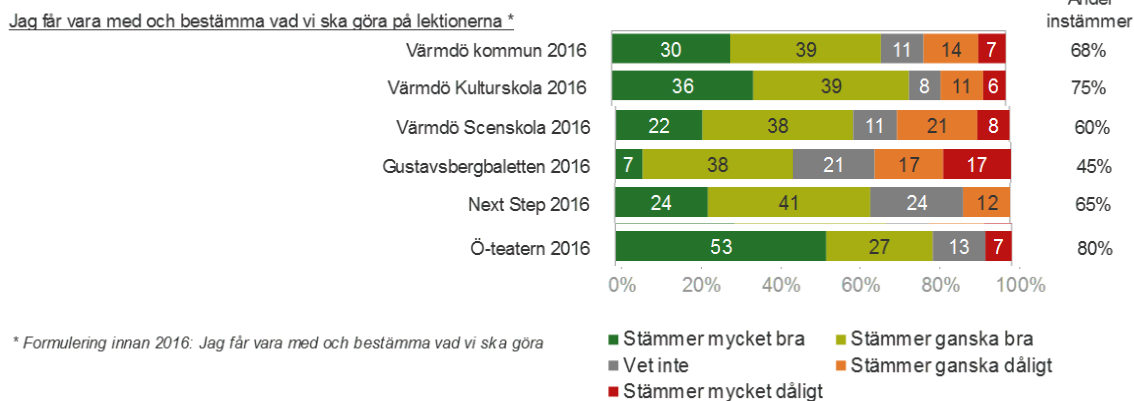
I självvärderingen benämns målområdet *Utveckling, lärande och konstnärligt skapande*. Målområdet omfattar tio frågeställningar där andelen lärare som instämmer har ökat från 83 procent till 89 procent. Samtliga svar överensstämmer i stort med övriga kommuner med undantag för frågan *Jag dokumenterar och följer upp elevernas utveckling och lärande*. (Figur 3). Att arbeta med dokumentation och uppföljning av elevernas arbete är ett utvecklingsområde för kulturskolorna.



Figur 3: Självvärdering 2016. Målområde: Utveckling, lärande och konstnärligt skapande

### Sammanfattning målområde: Inflytande och ansvar

68 procent av eleverna instämmer i att de får vara med och bestämma vad de ska göra i kulturskolan vilket är en minskning med nio procent från föregående år. Medan 72 procent upplever att de får använda sig av sina idéer på lektionerna. Samtidigt kan det konstateras att det finns skillnader mellan verksamheterna när det gäller att ta tillvara ungas egna idéer. *Se figur 5.*

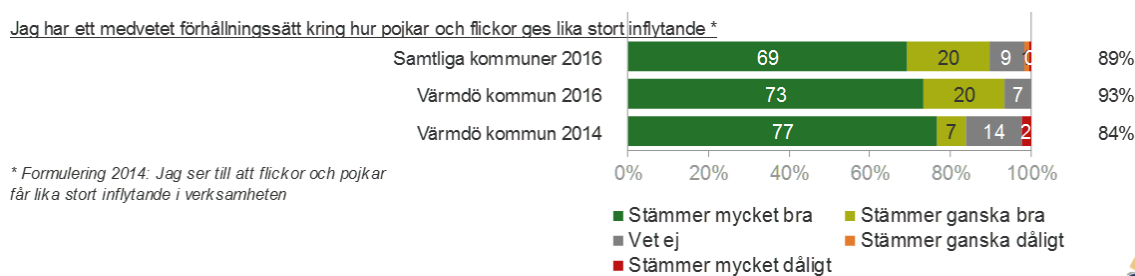


Figur 4: Jämförelse ur kundundersökning 2016. Målområde: Inflytande och ansvar.

Skillnaderna mellan verksamheterna kan till viss del förklaras med att de arbetar med olika discipliner och pedagogiskt upplägg. Även storlek på grupper och åldersindelning spelar in. Det är ändå en fråga att beakta för verksamheterna och det är viktigt att de systematiskt, strukturerat medvetet fortsätter att arbeta med elevinflytande. Medbestämmande och elevinflytande är fortsatt ett prioriterat målområde för kulturskolorna.

I självvärderingen benämns målområdet *Elevernas inflytande och ansvar*. Målområdet omfattar fyra frågeställningar och andelen lärare som instämmer har ökat från 76 procent till 87 procent. Även här är det frågan *Jag dokumenterar och utvärderar, följer upp, tillsammans med eleverna* som ger ett lägre resultat jämfört med övriga kommuner. 69 procent av Värmdös lärare instämmer mot 79 procent i samtliga kommuner. Att arbeta med dokumentation och uppföljning av elevernas arbete är ett utvecklingsområde för kulturskolorna.

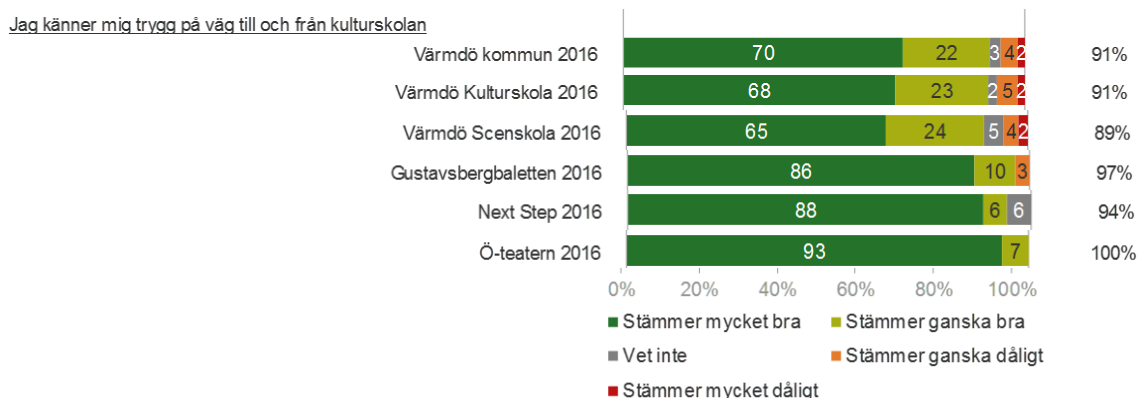
På frågan *Jag har ett medvetet förhållningssätt kring hur pojkar och flickor ges lika stort inflytande* ligger Värmdö över snittet för samtliga kommuner.



Figur 5: Självvärdering 2016. Målområde: Elevernas inflytande och ansvar

### Sammanfattning målområde: Normer och värden

95 procent av eleverna svarar att det är bra stämning på lektionerna. Hela 98 procent uppger att de känner sig trygga under lektionerna. När det kommer till att känna sig trygg på sin väg till och från sin kulturskola så instämmer 91 procent, ett värde som förhåller sig relativt stabilt de senaste undersökningarna, men ligger något lägre än för samtliga kommuner i undersökningen.



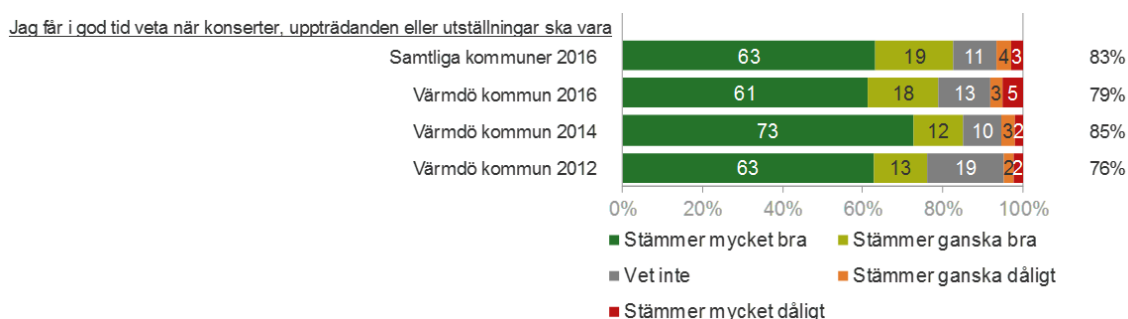
Figur 6: Kundundersökning 2016. Målområde: Normer och värden

Sammanfattningsvis kan nämnas att Värmdö Kulturskola, Värmdö Scenskola och Gustavsbergsbaletten har sin huvudsakliga verksamhet i Gustavsbergs Centrum. Next Step Studios har sina lokaler i Gustavsbergs Hamn och Ö-teatern i Djurö Kulturhus. Att verka för trygga miljöer där barn och unga rör sig är enormt viktigt och är heller inte ett ansvar som vilar på de enskilda verksamheterna. Det är ett arbete som måste föras på flera plan inom Värmdö kommun i samarbete med alla berörda barn- och ungdomsverksamheter.

Självvärderingen omfattar fyra frågeställningar och andelen lärare som instämmer har totalt minskat från 90 till 88 procent. Men hela 96 procent av lärarna uppger att de arbetar aktivt för att förebygga och bekämpa alla former av kränkande behandling, en ökning med fem procent. Sammantaget bedriver Värmdös kulturskolor ett bra och medvetet arbete för trygghet, respekt och likabehandling. Ett arbete som ska vara fortsatt prioriterat i verksamheterna.

### Sammanfattning målområde: Styrning och ledning

Undersökningen ställde två frågor som kan sorteras in i målområdet 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 påvisar att skolorna i stort ligger på samma nivå som föregående år, men att de i år har tappat en aning när det gäller att ge information i god tid inför konserter och föreställningar. Informationsmetoder bör beaktas som utvecklingsbart för skolorna.



Figur 7: Kundundersökning 2016. Målområde: Styrning och ledning

Självvärderingen omfattar tio frågeställningar och andelen lärare som instämmer i frågorna kring uppdrag, organisation, kompetensutveckling och uppföljning ligger i stort sett kvar på tidigare nivå med en liten ökning från 75 till 76 procent.

### Sammanfattning målområde: Samverkan med omvärlden

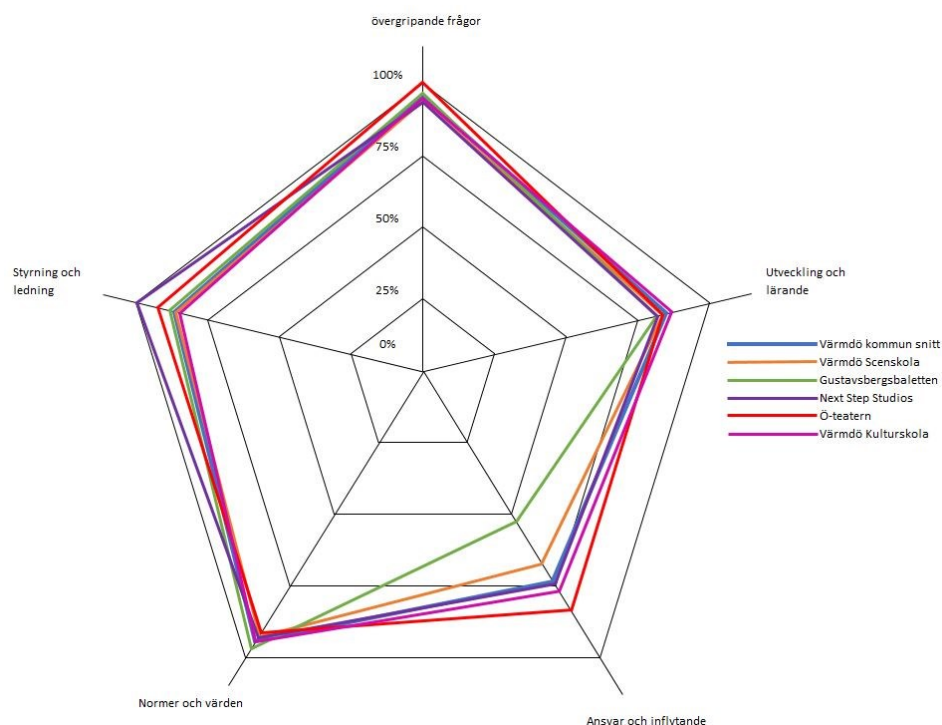
Målområdet ingår inte i kundundersökningen utan endast i självvärderingen och som en del av de lärarobservationer som görs inom Våga Visa Kulturskola. I Självvärderingen har en av frågorna hamnat fel som sista fråga i målområdet Styrning och ledning. *Vi har god samverkan med samhälle, arbetsliv och högre utbildning*. Där instämmer 53 procent av lärarna. Under målområdet finns frågan *Vi har god samverkan med andra antingen lokalt, regionalt, nationellt eller internationellt* och där instämmer 62 procent, men det saknas jämförelse med tidigare år. De olika verksamheterna har svarat olika på de två

frågorna varför det är svårt att göra någon slutsats utan att analysera frågorna inom respektive verksamhet.

### Analys

Det finns liksom föregående år utvecklings- och förbättringsområden. Det är störst skillnader mellan verksamheterna i elevernas upplevelse av **Ansvar och inflytande**, (Figur 8). För verksamheterna är det viktigt att systematiskt, strukturerat och medvetet fortsätta med arbetet att bibehålla eller höja graden av elevinflytande.

Inom området **Utveckling och lärande** kan man utifrån både kundundersökningen och självvärderingen uttyda att metoder och rutiner för uppföljning och dokumentation av elevernas arbete behöver utvecklas. Här skiljer sig inte Värmdö från övriga kommuner i svaren men detta målområde kan ändå anses vara ett förbättringsområde.



Figur 8: Spindeldiagram över kulturskolornas respektive resultat för respektive målområde.

### Bedömning

Det kan sammantaget konstateras att Värmdös barn och ungdomar även i år är mycket nöjda med sin kulturskola och det är glädjande att Värmdö har högre värde i jämförelse med de andra kommunerna när det gäller elevernas nöjdhet. Eleverna upplever även att de i hög grad kan påverka sin kulturskoleverksamhet.

Kundundersökningen och självvärderingen ger en bred bild av verksamheterna. De ger också indikationer och signaler om skolornas starka sidor och förbättringsområden utan att göra anspråk på att visa en fullständig bild. Vad som ligger bakom resultaten behöver ytterligare analyseras och diskuteras inom respektive verksamhet som ett led i det systematiska kvalitetsarbetet.

**Ekonomiska konsekvenser**

Inga ekonomiska konsekvenser för medborgarna.

**Konsekvenser för miljön**

Inga konsekvenser för miljön.

**Konsekvenser för medborgarna**

Undersökningen bidrar till Värmdö kommun kan erbjuda en kulturskoleverksamhet med hög kvalitet till medborgarna.

**Konsekvenser för barn**

Undersökningen bidrar till Värmdö kommun kan erbjuda en kulturskoleverksamhet med hög kvalitet till barn och ungdomar.

**Handlingar i ärendet**

Nr	Handling	Bilaggs/Bilaggs ej
1	Kundundersökning Gustavsbergsbaletten	Bilaggs ej
2	Kundundersökning Next Step Studios	Bilaggs ej
3	Kundundersökning Värmdö kommun	Bilaggs
4	Kundundersökning Värmdö kulturskola	Bilaggs ej
5	Kundundersökning Värmdö Scenskola	Bilaggs ej
6	Kundundersökning Ö-teatern	Bilaggs ej
7	Självvärdering Gustavsbergsbaletten	Bilaggs ej
8	Självvärdering Kulturskolan Värmdö	Bilaggs ej
9	Självvärdering Värmdö kommun	Bilaggs
10	Självvärdering Värmdö Scenskola	Bilaggs ej

**Sändlista för beslutsexpediering**

Pia Andersen  
Chef kultur- och utbildningssektorn

Fredrik Nornvall  
Kultur- och fritidschef