

2021-02-03

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr KUN 2021/11

Kulturnämnden

Kundundersökning och självvärdering i kulturskoleverksamheten 2020

Förslag till beslut

Kulturnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning av ärendet

Under hösten 2020 genomförde Nacka, Järfälla, Tyresö och Upplands Väsby en kundundersökning och självvärdering inom hela kulturskoleverksamheten. Resultatet i kundundersökningen visar att Nacka ligger bra till i jämförelse med övriga kommuner. Resultatet i Nacka visar att 97 procent av eleverna är nöjda, och att 96 procent anser att kulturskolan är så bra som de hoppats på. Det innebär att nöjdhetsindex är 3,7 på en fyrgradig skala där 4 motsvarar högsta värde, vilket är på samma höga nivå som föregående års resultat. Över 90 procent uppger att det är roligt i kulturskolan och att de lär sig mycket, vilket också är på samma nivå som i föregående undersökning. Nöjdheten är även hög vad gäller trygghet och stämning på kulturskolorna. Totalt 97 procent svarar att de går den kurs de helst vill. Det innebär att kommunens målnivåer är uppfyllda. Med anledning av pandemin ställdes även två extra frågor gällande distansundervisning. Totalt 25 procent av de svarande uppger att de fått undervisning på distans via dator. Av dessa var 83 procent nöjda med de digitala lektionerna, och 84 procent var även nöjda med hur tekniken fungerade.

Pedagogernas självvärdering av verksamheten visar också generellt höga resultat, med undantag för påståendet gällande att den fysiska miljön och utrustningen stödjer utveckling och lärande. Totalt 23 procent svarar negativt på detta påstående. Även vad gäller frågorna om distansundervisning är nöjdheten lägre. Drygt en tredjedel svarar att de inte har tillgång till bra verktyg för distansundervisning, och 29 procent uppger att de inte har god kompetens att bedriva undervisning på distans. Nästan en tredjedel svarar negativt gällande påståendet, ”vi har god samverkan med andra antingen lokalt, regionalt, nationellt eller internationellt”.

Mot bakgrund av att kundundersökningarna har haft så höga resultat över tid, och att det är svårt att nå mycket högre, bör nästa steg för utveckling vara att sätta målnivåer utifrån andelen som svarar ”stämmer mycket bra”. De som svarar ”stämmer ganska bra” är trots allt inte helt nöjda. I kommande mål- och budgetprocess bör detta förslag till utveckling övervägas.



Ärendet

Kort bakgrund

Kulturskolorna i Nacka utvärderas årligen enligt metoden Våga Visa kulturskola. Det är ett kommunsamarbete om utvärdering som, utöver det professionella perspektivet genom kollegiala observationer, även visar elevernas bild genom enkätundersökningar och medarbetarnas syn på verksamheten genom självvärderingar. I samarbetet deltar i dagsläget totalt fem kommuner i Stockholms län. Under hösten 2020 genomförde Nacka, Järfälla, Tyresö och Upplands Väsby en kundundersökning och självvärdering inom hela kulturskoleverksamheten. På grund av pandemin genomfördes inte några kollegiala observationer under hösten.

Undersökningarna genomfördes under perioden 1 oktober – 18 november 2020 och omfattade samtliga deltagare och lärare inom kommunens kulturskoleverksamhet.

Resultat och genomförande redovisas i sin helhet i rapporterna (bilaga 1 och 2).

Frågorna i de båda undersökningarna utgick från de kvalitativa målområden som ingår i metoden Våga Visa kulturskola. Metodens målområden är:

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

Med anledning av pandemin ställdes även två extra frågor gällande distansundervisning.

Resultat

Kundundersökningen i korthet

Svarsfrekvensen i undersökningen blev totalt 46 procent, vilket är på motsvarande nivå som i föregående undersökning. En majoritet av de svarande har gått i kulturskolan två år eller mer, och nästan samtliga går kvar. Könsfördelningen bland de svarande var relativt jämn. Resultatet visar att 97 procent av eleverna är nöjda, och att 96 procent anser att kulturskolan är så bra som de hoppats på. Det innebär att nöjdhetsindex är 3,7 på en fyrgradig skala där 4 motsvarar högsta värde, vilket är på samma höga nivå som föregående års resultat.

Över 90 procent uppger att det är roligt i kulturskolan och att de lär sig mycket, vilket är på samma nivå som i föregående undersökning. Nöjdheten är även hög vad gäller trygghet och stämning på kulturskolorna. Nästan samtliga instämmer i att de känner sig trygga under lektionerna, samt att de alltid känner sig välkomna och respekterade för den de är i kulturskolan. Vidare visar kundundersökningen att totalt 97 procent svarar att de går den kurs de helst vill. Andelen som instämmer i påståendet att de får vara med på konserter, utställningar eller föreställningar har däremot sjunkit från 93 procent till 83 procent, vilket sannolikt beror på att nästan alla evenemang har ställts in under pandemin. I årets undersökning ställdes även två frågor om distansundervisning, som erbjudits på vissa kulturskolor med anledning av pandemin. Totalt 25 procent av de svarande uppger att de fått undervisning på distans via dator. Av dessa var 83 procent nöjda med de digitala lektionerna, och 84 procent var även nöjda med hur tekniken fungerade på dessa lektioner.



Måluppfyllelse

Nedan övergripande mål och fokusområden har följts upp genom kundundersökningen.

Stark och balanserad tillväxt

- Innovation och mångfald ska leda till att kulturverksamheter startas i takt med efterfrågan.

Indikator:

- Andel barn och unga som deltar i den kulturskolekurs som de helst vill.
Målnivå 2020 98 % Utfall 2020 97 %

Maximalt värde för skattepengarna

- Kulturverksamheterna håller hög kvalitet.

Indikator:

- Andel barn och unga som är nöjda med den kulturskoleverksamhet de deltar i.
Målnivå 2020 98 % Utfall 2020 97 %

Jämförelser med övriga kommuner som deltar i Våga Visa kulturskola

Fem nyckelfrågor har valts ut för jämförelser mellan kommunerna. Nedan presenteras resultaten som grundar sig på svarsalternativen ”stämmer mycket bra” och ”stämmer ganska bra”.

Fråga 1. Det är roligt i kulturskolan

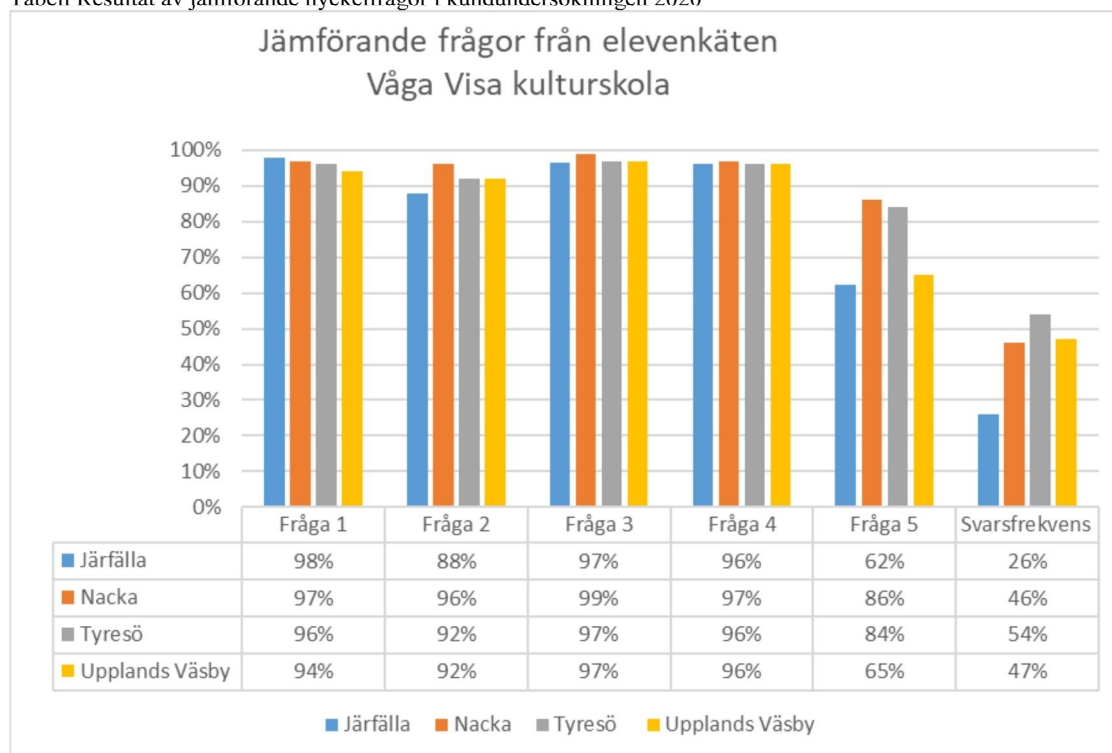
Fråga 2. Jag lär mig mycket

Fråga 3. Jag känner mig trygg på lektionerna

Fråga 4. Jag är nöjd med kulturskolan

Fråga 5. Jag får använda mig av mina egna idéer på lektionerna

Tabell Resultat av jämförande nyckelfrågor i kundundersökningen 2020





Resultatet visar att Nacka kommuns kulturskoleverksamhet ligger bra till i jämförelse med övriga kommuner som deltog i kundundersökningen. Andelen positiva svar gällande påståendet ”Jag lär mig mycket”, är dock högre i Nacka jämfört med övriga kommuner.

Självvärderingen i korthet

Svarsfrekvensen i pedagogernas självvärdering blev totalt 76 procent. Resultatet visar att 97-99 procent av de svarande instämmer positivt till alla påståenden inom målområdet *Normer och värden*. Inom målområdet *Utveckling, lärande och konstnärligt skapande*, instämmer över 90 procent av de svarande positivt till alla påståenden, med undantag för påståendet gällande att den fysiska miljön och utrustningen stödjer utveckling och lärande. Totalt 23 procent svarar negativt på detta påstående. Även vad gäller frågorna om distansundervisning är nöjdheten lägre. Drygt en tredjedel svarar att de inte har tillgång till bra verktyg för distansundervisning, och 29 procent uppger att de inte har god kompetens att bedriva undervisning på distans. Inom målområdet *Elevernas ansvar och inflytande*, instämmer alla svarande i påståendet att de har ett medvetet förhållningssätt kring hur pojkar och flickor ges lika stort inflytande. Nästan lika många instämmer i att de ta reda på vad eleverna har för förväntningar och behov, samt att de ger eleverna inflytande över innehåll och arbetssätt i undervisningen. Resultatet är lägre vad gäller pedagogernas dokumentation, utvärdering och uppföljning tillsammans med eleverna. Inom målområdet *Samverkan* är resultatet inte lika positivt. Nästan en tredjedel instämmer inte i påståendet, ”vi har god samverkan med andra antingen lokalt, regionalt, nationellt eller internationellt”.

Slutsatser och kommentarer

Årets kundundersökning visar att eleverna är nöjda med kommunens kulturskoleverksamhet och att det är en stabil positiv trend under de senaste åren. Bedömningen är kommunens målnivåer 2020 har uppnåtts. Verksamheten håller även en hög nivå i jämförelsen med övriga kommuner i nätverket. Resultatet är särskilt positivt med anledning av pandemin och de påfrestningar som det har inneburit för kulturskolorna. Mot bakgrund av att verksamheten har haft så höga resultat över tid, och att det svårt att nå mycket högre, bör nästa steg för utveckling vara att sätta målnivåer utifrån andelen som svarar ”stämmer mycket bra”. De som svarar ”stämmer ganska bra” är trots allt inte helt nöjda. Exempelvis är det 78 procent av eleverna som svarar ”stämmer mycket bra” gällande påståendet ”Jag är nöjd med kulturskolan”. I kommande mål- och budgetprocess bör detta förslag till utveckling övervägas.

I likhet med föregående kundundersökningar är det en utmaning att uppnå tillfredsställande svarsfrekvenser. Det är därför viktigt att respektive kulturskola återkopplar resultat och åtgärder till eleverna för att öka motivationen att delta i undersökningar. Kulturskolorna behöver även bli mer aktiva när det gäller att påminna och uppmuntra eleverna att delta i undersökningen. Genom de båda undersökningarna utvärderas verksamheten både ur elevernas och pedagogernas perspektiv, vilket förstärker det positiva resultatet. Kulturskolorna kommer att bjudas in till en gemensam



presentation och genomgång av kundundersökningens resultat i februari. Ledningen för respektive skola har fått resultatrapporterna gällande den egna verksamheten. Resultaten av kundundersökningen kommer att publiceras på kommunens hemsida.

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet innebär inte några ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för barn

Våga Visa kulturskola är en utvärderingsmetod som ska utgå från barns och ungdomars perspektiv. Genom kundundersökningen får eleverna möjlighet att ge uttryck för sin syn på verksamheten och dess starka och svaga sidor. Elevperspektivet står även i fokus i pedagogernas självvärdering av verksamheten. Resultatet av undersökningarna skapar förutsättningar för att verksamheten ska kunna utvecklas systematiskt utifrån elevernas behov och önskemål. Målet är att barn och ungdomar i Nacka ska få så bra kulturskoleverksamhet som möjligt, samt ges möjlighet till maximal utveckling utifrån sina egna förutsättningar.

Handlingar i ärendet

1. Nacka kommun, Kulturskoleundersökning - Elevenkät
2. Nacka kommun, Kulturskoleundersökning - Självvärdering

Cortina Lange
Enhetschef
Kultur- och fritidsenheten

Anna Hörnsten
Utvecklingsledare
Kultur- och fritidsenheten