

Kulturnämnden

Kundundersökning och självvärdering på musikskolor och kulturkurser 2011

Förslag till beslut

Kulturnämnden noterar redovisningen till protokollet.

Sammanfattning

I detta ärende redovisas resultat från kundundersökning bland elever och självvärdering av medarbetare på musikskolor och kulturkurser. Undersökningarna har utvecklats och genomförts för första gången tillsammans med kommunerna inom ramen för utvärderingssamarbetet i VÅGA VISA. Det mest slående med resultaten i kundundersökningen är att eleverna instämmer i mycket hög grad i flertalet påståenden i undersökningen. En mycket hög andel, 93 procent i Nacka, svarar att de är nöjda med sin kulturkurs/musikskola. Kundundersökningen ger utfall för flera av de nyckeltal som Kulturnämnden har lagt fast för att mäta de strategiska målen. Målnivån för nyckeltalen har emellertid inte uppnåtts. Förändringen i metod kan innebära att resultaten dämpas något. Det bör även påpekas att målgruppen för undersökningen utökats detta år till att även omfatta barn från 8 år, vilket kan vara en bidragande orsak till ett något lägre resultat. Undersökningen visar också att medarbetarna värderar sitt och skolornas arbete högt. De anser bl.a. att de arbetar aktivt för att skapa en trygg miljö med ett respektfullt förhållningssätt, samt att de bidrar till ett lustfyllt lärande med goda möjligheter för eleverna att påverka innehållet. Medarbetarna ger även en övervägande positiv bild av ledningen av verksamheten.

Ärendet

Kulturnämnden är en finansieringsnämnd vilket ställer höga krav på uppföljning av de uppställda målen för verksamheten. Följande strategiska mål ska följas upp genom kundundersökningen:

- Medborgarna ska ha tillgång till en mångsidig och kvalitativ kulturverksamhet
- Barn och unga ska erbjudas en bred musikundervisning med hög kvalitet på sin fritid
- Medborgarna ska ha möjlighet att påverka kulturutbudet



I detta ärende redovisas resultat från kundundersökning bland elever och självvärdering av medarbetare på musikskolor och kulturkurser. Undersökningarna har utvecklats och genomförts för första gången tillsammans med kommunerna inom ramen för utvärderingssamarbetet i VÅGA VISA. Kundundersökning och självvärdering belyser samma områden som observationerna som genomförs sedan några år tillbaka.

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

Avsikten är att resultat i de olika perspektiven ska kunna jämföras med varandra inom en enhet. Genom samarbetet med andra kommuner kan resultaten också jämföras med flera. Samarbetet mellan kommuner är också värdefullt i själva metodutvecklingen.

Kundundersökningen genomfördes våren 2011 och omfattade elever som var åtta år och äldre. Undersökningen genomfördes med enkäter i samarbete med företaget ScandInfo Marketing Research AB. Eftersom frågorna är nya och ställs på ett annat sätt än tidigare är det svårt att göra jämförelser med tidigare års undersökning. Målgruppen har också utökats jämfört med tidigare då elever deltog från tio års ålder. Antalet svar var 1613 och svarsfrekvensen var 63 procent. För mer utförlig redovisning av metoden, se bilaga. Resultaten i kundundersökningen redovisas per skola på kommunens webbplats.

I självvärdering värderar medarbetarna sitt eget och skolans arbete. Självvärderingen genomfördes av medarbetarna på samtliga skolor under våren 2011 med hjälp av en webbenkät i programvaran Easyreserach. Enkäten besvarades anonymt. Antalet svar var 159, med en svarsfrekvens på 65 procent.

Kundundersökningen omfattar 16 kommungemensamma frågor samt några bakgrundsfrågor och ett par kommunspezifika frågor. Självvärderingen omfattar 27 frågor. Frågorna kan jämföras mellan kommuner och skolor. Det innebär att undersökningarna tillsammans innehåller en stor mängd information. I denna redovisning ges en övergripande bild av resultaten per målområde, med vissa jämförelser mellan kommuner och skolor där det finns tydliga skillnader. Samtidigt är det förstås så att denna typ av undersökningar framförallt tjänar som en temperaturtagning. De ger indikationer och signaler, men inte en fullständig bild om vad som ligger bakom ett resultat, utan resultaten behöver analyseras och diskuteras vidare, framförallt på den enskilda skolan som ett led i ett systematiskt kvalitetsarbete.

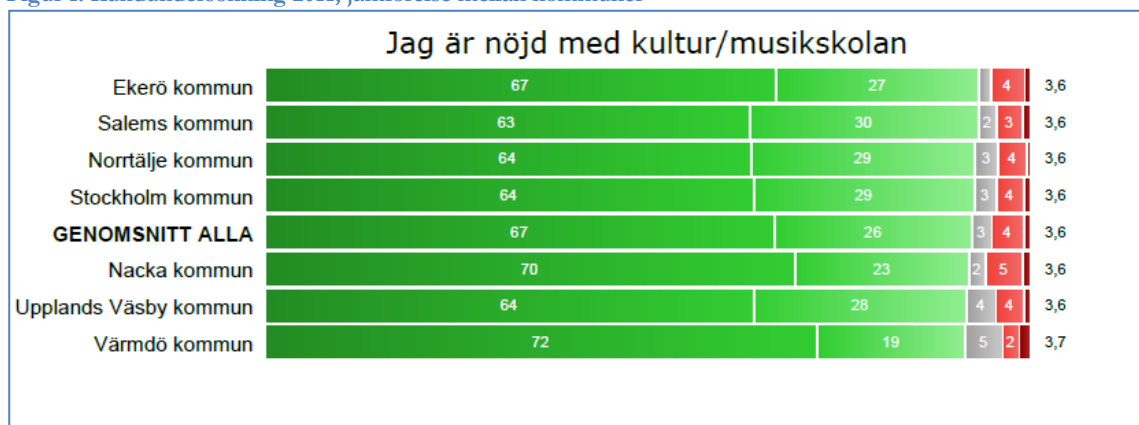
Eleverna

En majoritet av de svarande har deltagit i verksamheten under minst två år och man har deltagit lika länge oavsett kön. Av de svarande uppger 61 procent att de fick börja i verksamheten direkt, medan 15 procent svarade att de fick vänta i någon eller några

månader innan de fick börja. Detta gäller framför allt musikskoleverksamheten och Le Fou cirkusskola.

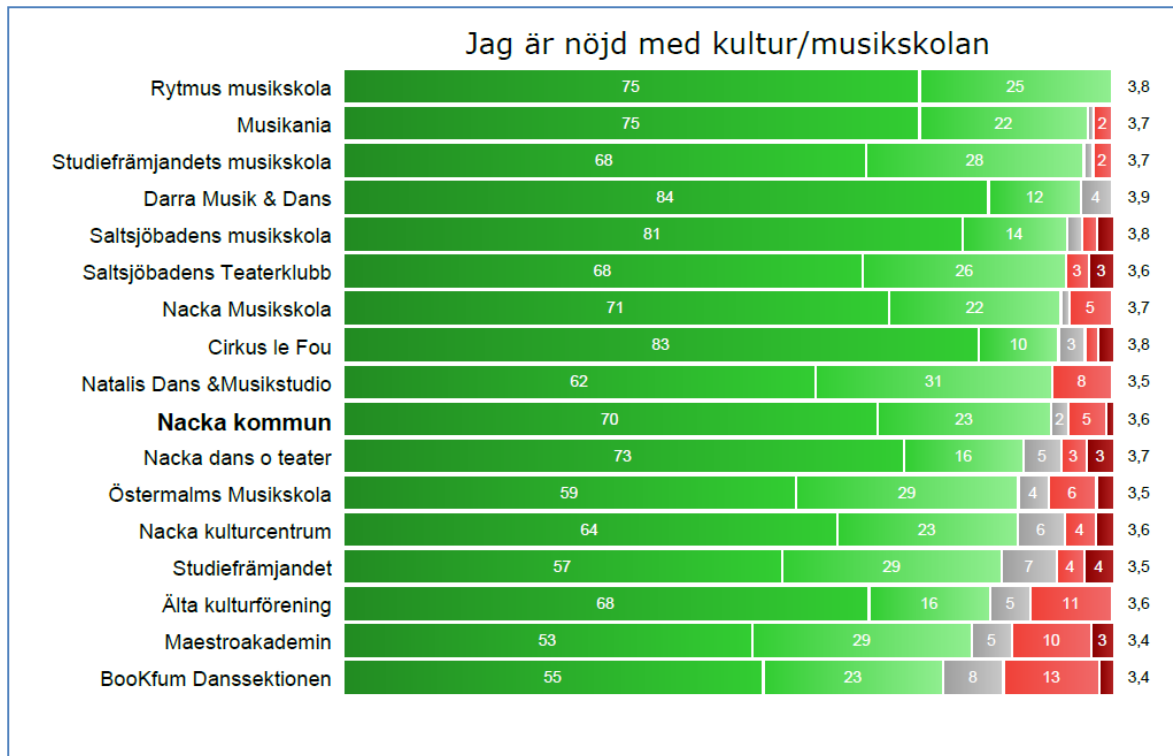
Det mest slående med resultaten i kundundersökningen är att eleverna instämmer i mycket hög grad i flertalet påståenden i undersökningen. En mycket hög andel, 93 procent i Nacka, svarar att de är nöjda med sin kulturkurs/musikskola. Självfallet bör man här vara medveten om att det här är en frivillig verksamhet där man ofta inte fortsätter om man är missnöjd. Icke desto mindre är det dock positivt att verksamheten är så uppskattad som svaren visar. Skillnaderna mellan kommunerna är små – verksamheterna får alltså goda omdömen i alla kommunerna.

Figur 1: Kundundersökning 2011, jämförelse mellan kommuner



Andelen nöjda elever varierar något mellan de olika skolorna, men åtta av tio är nöjda även hos de skolor som har lägst resultat. Allra mest nöjda är eleverna på Rytmus och Musikania musikskolor. På Darra Musik & Dans och le Fou cirkusskola är det flest – mer än åtta av tio - som har svarat att de är mycket nöjda (4).

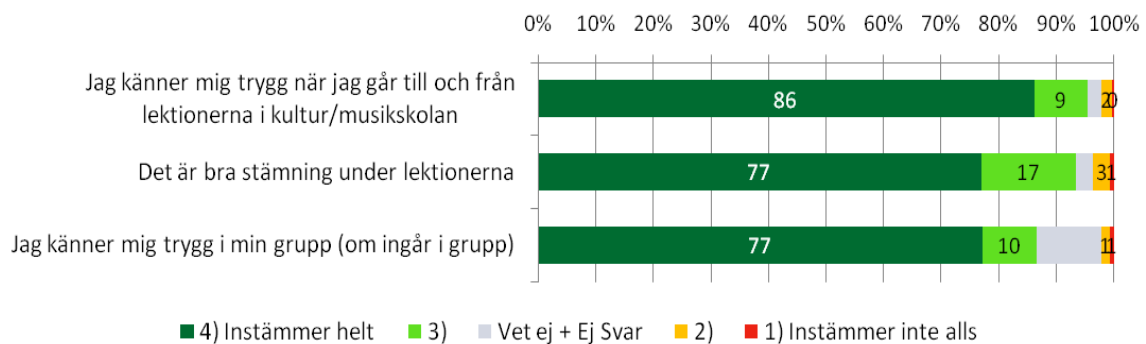
Figur 2: Kundundersökning 2011, jämförelse mellan skolor



Normer och värden

Eleverna känner sig i hög grad trygga i gruppen (om de går i gruppundervisning) och på vägen till och från skolan. Nästan alla tycker också att det är bra stämning under lektionerna. Så här uttrycker sig några av eleverna om vad som är bäst på musikskolan/kursen; ”*Man känner sig så trygg och man får improvisera. Allt är bra!*” ”*Gemenskapen, lektionerna och lärarna. Man är som en enda stor familj och när vi är tillsammans blir det roligt!*”

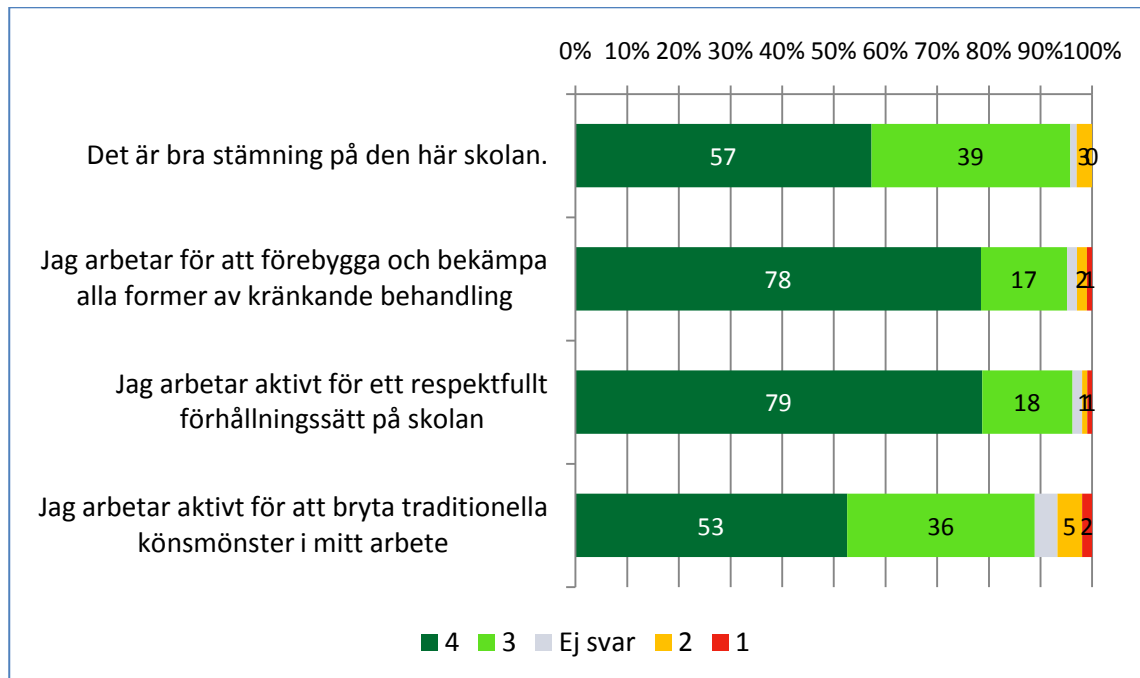
Figur 3 Normer och värden, kundundersökning 2011, musikskolor och kulturkurser i Nacka



Även medarbetarna tycker att det är bra stämning på skolan, men graden av instämmande är något lägre än bland eleverna. Medarbetarna svarar i hög grad att de arbetar för att

förebygga kränkande behandling och skapa respektfullt förhållningssätt. De flesta menar att de arbetar aktivt för att bryta traditionella könsroller.

Figur 4: Medarbetarnas självvärdering, musikkolor och kulturkurser i Nacka



Utveckling, lärande och konstnärligt skapande

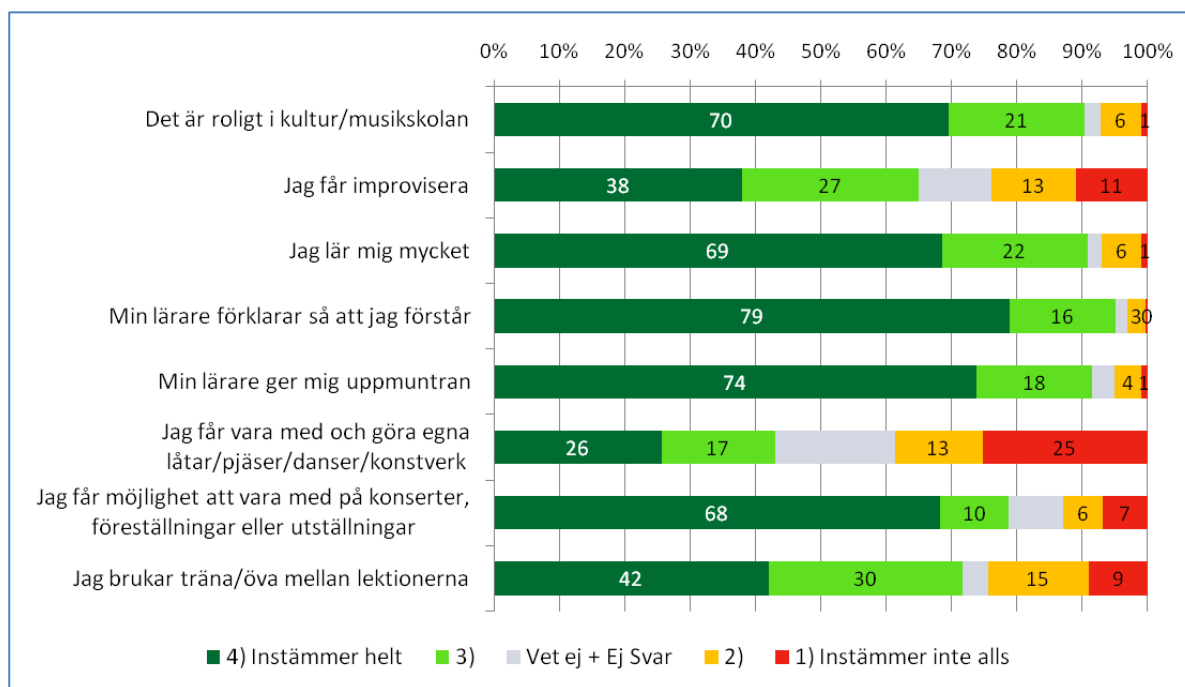
Eleverna tycker i hög grad att det är roligt på musikskolan och kulturkurser, och också att de lär sig mycket. Eleverna ger goda omdömen till sina lärare, de förklarar så att man förstår och ger uppmuntran. En elev uttrycker sig på följande sätt; ”Läraren jag har är engagerad och väldigt kunnig. Det är roligt att spela tillsammans med denne och jag får lära mig mycket nytt. Jag uppskattar att jag får improvisera mycket på lektionstid”.

Arbetsätten varierar en del. De flesta elever får möjlighet att vara med och visa upp vad de gjort och lärt sig på konserter, föreställningar och utställningar, men inte alla. Det varierar i vilken grad eleverna är med och skapar något eget, t ex låtar, pjäser, danser. Möjligheterna till ett sådant arbetssätt varierar självfallet mellan olika ämnen. Bland musik-elever instämmer 38 procent att de får med och skapa egna låtar. Nackas andel är tredje högst av kommunerna. En elev säger att det bästa är ; ”Att man får möjligheten till att vara kreativ och självständig, att man får bestämma själv och göra saker själv”.

Även graden av improvisation varierar. 65 procent av eleverna svarar att de får improvisera på lektionerna. När det gäller improvisation finns vissa skillnader mellan kommunerna. Andelen som instämmer i Nacka är näst högst av kommunerna. Möjligen kan olika sammansättning av kurser spela in i hur möjligheterna till improvisation ser ut.

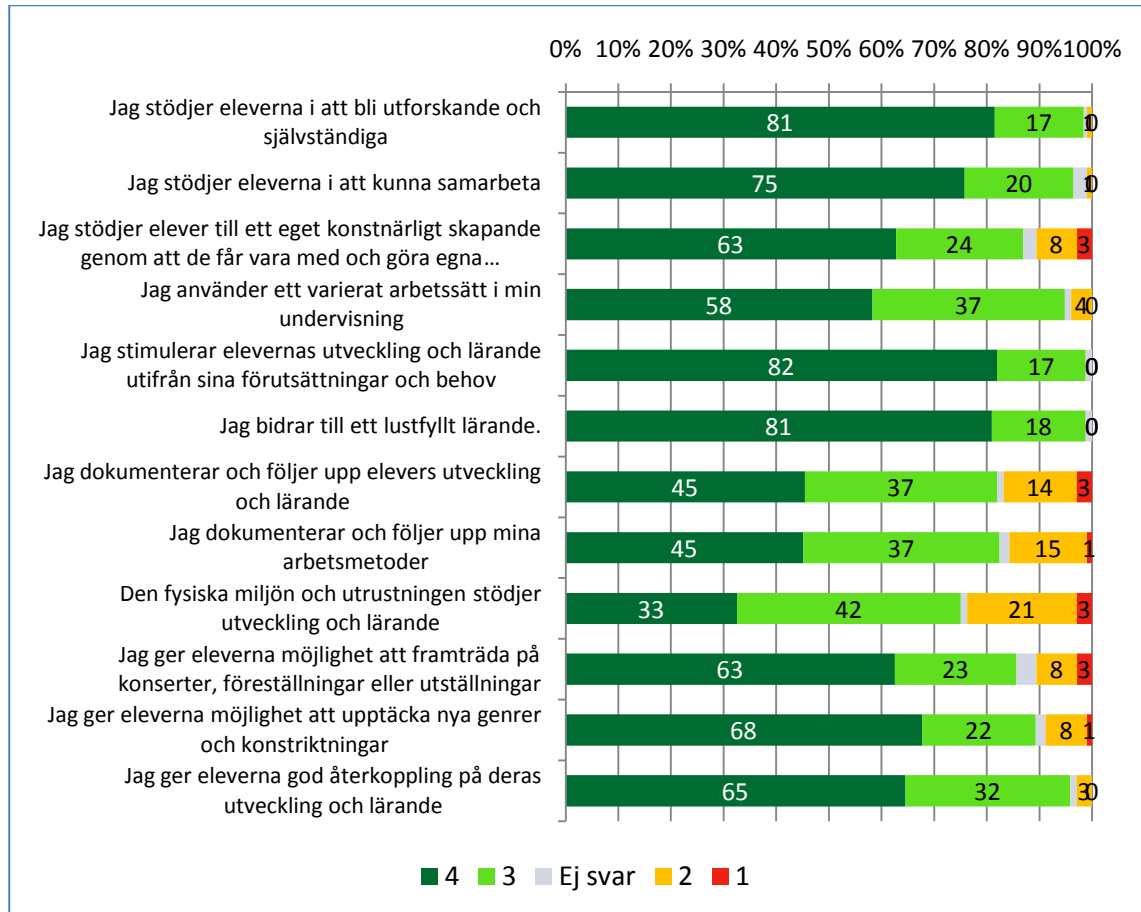
Tre av fyra elever i Nacka svarar att de brukar öva mellan lektionerna, vilket visar att många elever är engagerade i sitt ämne.

Figur 5: Utveckling lärande och konstnärligt skapande, kundundersökning 2011, musikskolor och kulturkurser i Nacka



Medarbetarna instämmer i hög grad i de olika påståendena inom detta målområde, t ex när det gäller om man bidrar till ett lustfyllt lärande och stödjer eleverna i att bli utforskande och självständiga. De påståenden där resultaten är något lägre gäller huruvida den fysiska miljön stödjer lärande, samt dokumentation och uppföljning av elevernas utveckling och lärande och även av de egna arbetsmetoderna. Detta förefaller vara ett utvecklingsområde.

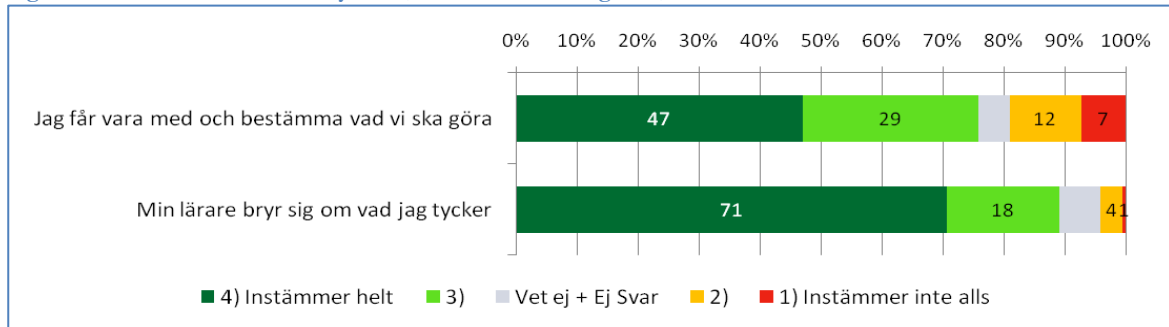
Figur 6: Utveckling, lärande och konstnärligt skapande, medarbetarnas självvärdering 2011, musikskolor och kulturkurser i Nacka



Elevernas ansvar och inflytande

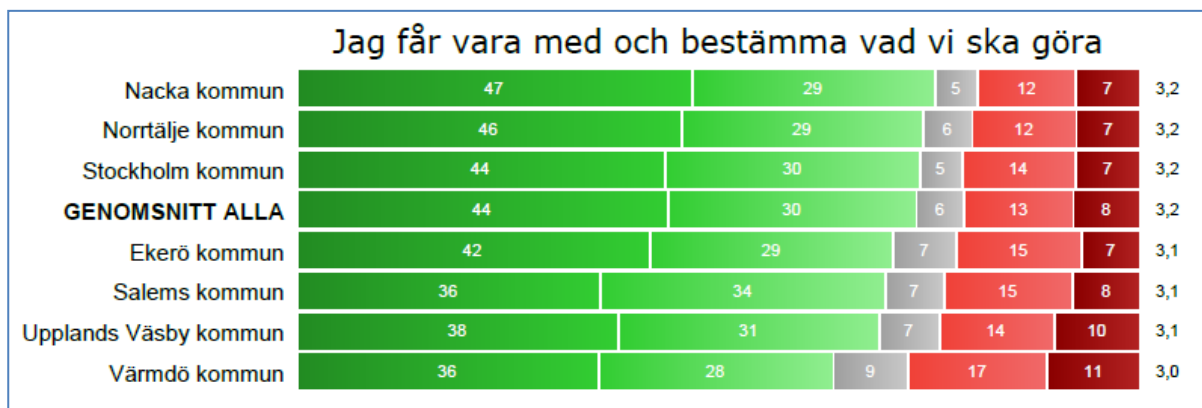
Tre av fyra elever i Nacka instämmer i att de får vara med och bestämma vad de ska göra i musikskolan eller på kulturkursen. Nio av tio svarar att läraren bryr sig om vad de tycker. Det illustreras i detta citat om vad som är bra; ”Att lärarna låter oss bestämma och sedan lär oss allt de kan om det.”

Figur 7 Elevernas ansvar och inflytande, kundundersökning 2011, musikskolor och kulturkurser i Nacka



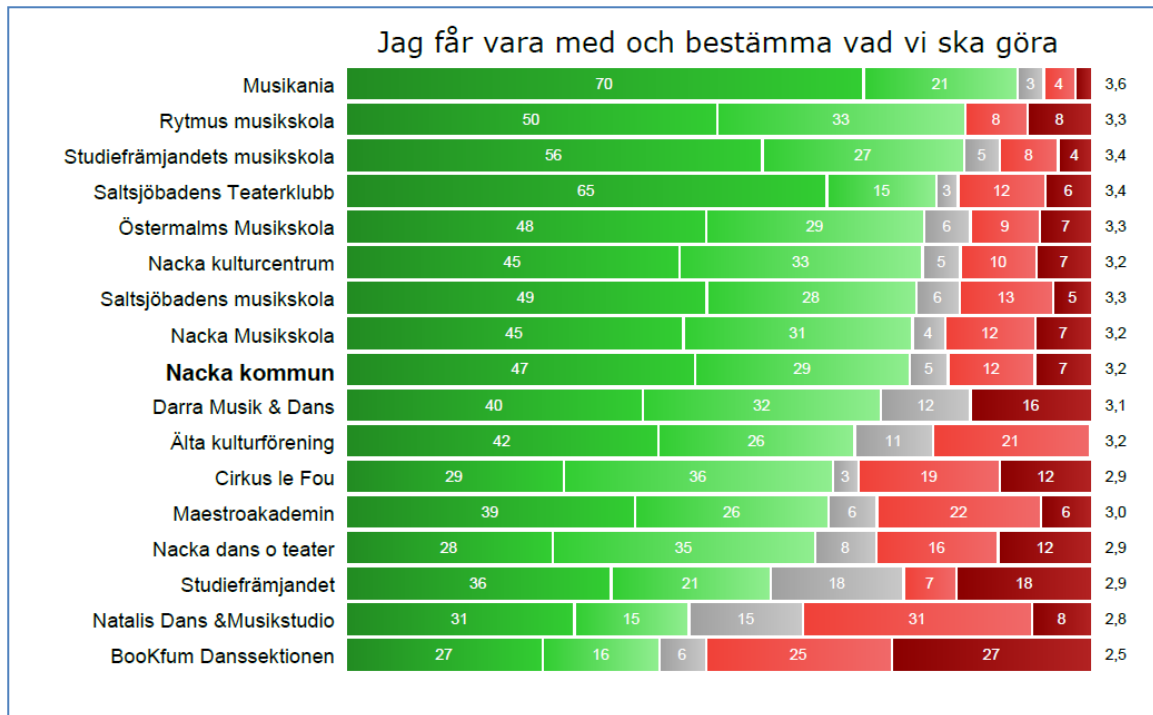
Nacka är den kommun där allra flest elever tycker att de får vara med och bestämma vad de ska göra. En liknande fråga har uppmärksammats i tidigare undersökningar som genomförts i Nacka, och resultaten också förbättrats över tid, särskilt bland musikskolorna.

Figur 8: Kundundersökning 2011, jämförelse mellan kommuner



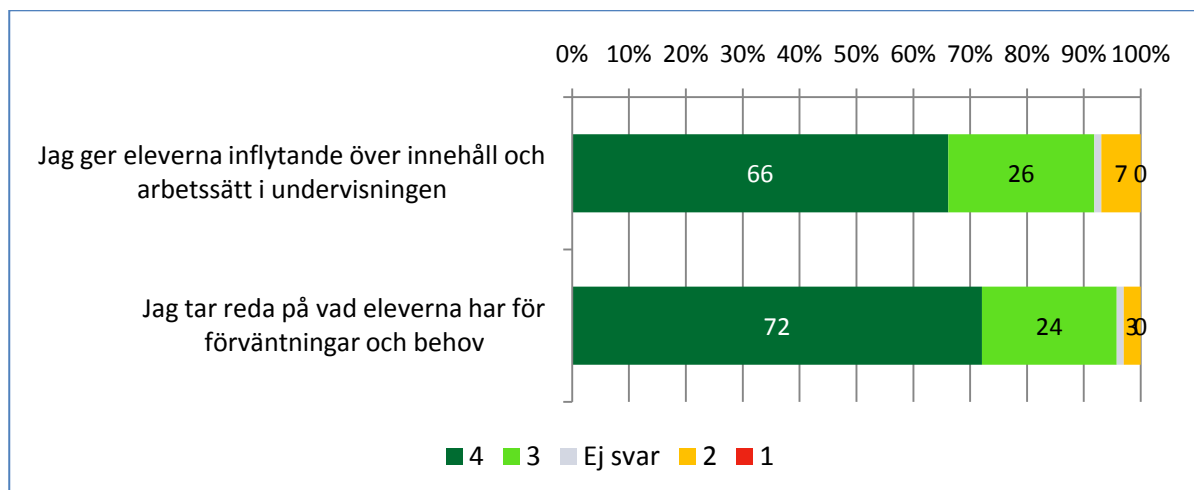
Svaren varierar en del mellan de olika skolorna i Nacka. Musikskolor ligger ofta något högre än kulturkurserna, och allra högst ligger Musikania och Rytmus. Även Saltsjöbadens teaterklubb ligger högt i detta avseende.

Figur 9: Kundundersökning 2011, jämförelse mellan skolor



Medarbetarna anser i hög grad att de ger eleverna inflytande, och de svarar också att de försöker ta reda på vilka förväntningar och behov eleven har.

Figur 10 Elevernas ansvar och inflytande, medarbetarnas självvärdering 2011, musikskolor och kulturkurser i Nacka



Orsaker till avbrott

Av de svarande är det totalt 10 procent som uppger att de har slutat i den aktuella skolan/kulturkursen. I de öppna svaren anger eleverna flera orsaker till varför de har slutat. Den vanligaste anledningen till att man slutat är att man har tröttnat och/eller inte har tid

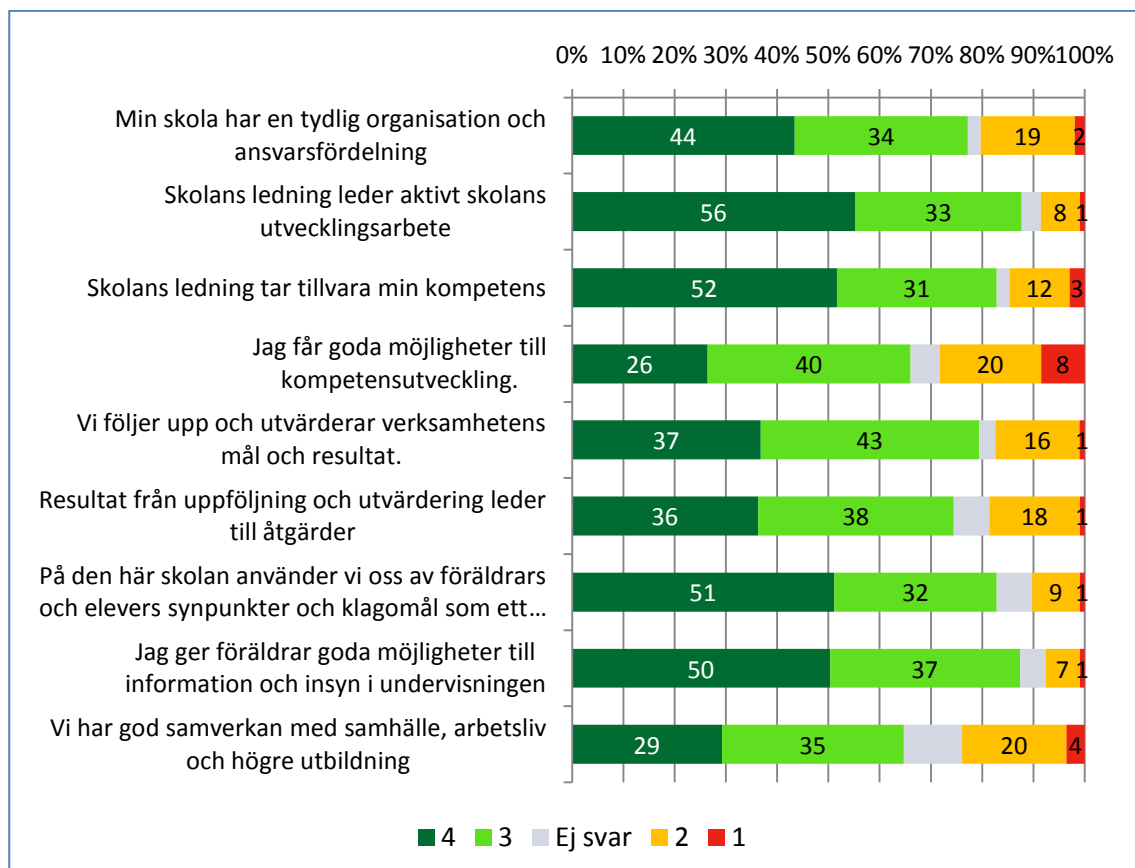
p.g.a. mycket skolarbete eller för många fritidsaktiviteter. Andra orsaker är att man har bytt till en annan kurs, eller att man tycker att det har blivit tråkigt.

I de öppna svaren lämnas flera synpunkter på vad som kan bli bättre med musikskolan/kursen. Det vanligaste förbättringsområdet handlar om innehållet och upplägget av lektionerna. Följande citat är ett exempel; ”jag tycker lärarna borde uppmuntra mer och försöka göra undervisningen något mer personlig, och speciellt strukturerad. Går man en termin så ska man ha ett mål att nå vissa punkter till slutet. Efter ett par terminer ska man vara bra på det mesta och sedan kunna inrikta sig på något speciellt. Nu är det mer ”vi kan spela vilka låtar du vill när som helst, vi har inget schema att gå efter”.”

Styrning och ledning

Medarbetarna ger en övervägande positiv bild av ledningen av verksamheten, och svarar t ex i hög grad att ledningen aktivt leder skolans utvecklingsarbete. Den fråga där resultatet är lägst avser den egna kompetensutvecklingen, där två av tre instämmer i att de får goda möjligheter till kompetensutveckling. De flesta svarar dock att skolans ledning tar tillvara deras kompetens.

Figur 11 Styrning och ledning, medarbetarnas självvärdering 2011, musikskolor och kulturkurser i Nacka



Kultur- och utbildningsenhetens kommentarer

Sammanfattningsvis kan enheten konstatera att kunderna är nöjda med musikskolorna och kulturkursverksamheten, men att det finns förbättringsområden. Medarbetarna värderar också sitt och skolornas arbete högt. Det är extra glädjande att Nacka ligger så bra till i jämförelsen med andra kommuner med tanke på att det är så många anordnare i Nacka som inte har bedrivit verksamheten under lika lång tid som övriga kommuners kulturskolor. Däremot finns det anledning för ett antal av kulturkursanordnarna i Nacka att fundera över vad de kan göra för att förbättra elevernas möjligheter till inflytande.

Kundundersökningen ger utfall för flera av de nyckeltal som Kulturnämnden har lagt fast för att mäta de strategiska målen. Målnivån för nyckeltalen har emellertid inte uppnåtts. Förändringen i metod kan innebära att resultaten dämpas något. Det bör även påpekas att målgruppen för undersökningen utökats detta år till att även omfatta barn från 8 år, vilket kan vara en bidragande orsak till ett något lägre resultat. Man bör också vara medveten om att målnivåerna anger en ambitiös målsättning, och som framkommit av redovisningen här är resultaten sammantaget mycket goda, och de står sig även väl i en jämförelse med de andra kommunerna som genomfört undersökningen.

Medborgarna ska ha tillgång till en mångsidig och kvalitativ kulturverksamhet

Nyckeltal:

1. Andel barn och unga som är nöjda med den verksamhet de deltar i på fritiden
Utfall vt 2011 92%
Målnivå 2011 95%, d v s ej uppnådd

Barn och unga ska erbjudas en bred musikundervisning med hög kvalitet på sin fritid

Nyckeltal:

2. Andel barn och unga som får sitt förstahandsval tillgodosett (*andel barn i musikskola som spelar instrument/går kurs de helst vill*).
Utfall vt 2011 89%
Målnivå 2011 95%, d v s ej uppnådd
3. Andel barn och unga som är nöjda med musikundervisningen.
Utfall vt 2011 93%
Målnivå 2011 95%, d v s ej uppnådd

Medborgarna ska ha möjlighet att påverka kulturutbudet

Nyckeltal:

4. Andel barn och unga som anser att de kan påverka den verksamheten de deltar i



Utfall vt 2011 76%
Målnivå 2011 85%, d v s ej uppnådd

Resultatet av undersökningen kommer att publiceras på kommunens hemsida.

Anna Hörnsten
Kulturexpert

Carina Legerius
Utvärderingsexpert

Bilaga 1: Jämförelse mellan kommuner

Bilaga 2: Kundundersökningens genomförande



Bilaga I

Kundundersökning, medelvärden per kommun och målområde, 2011

	Totalt	Ekerö	Nacka	Norrtälje	Salem	Stockholm	Upplands Väsby	Värmdö
Normer och värden	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8
Utveckling, lärande och konstnärligt skapande	3,4	3,4	3,4	3,3	3,4	3,3	3,3	3,4
Elevernas ansvar och inflytande	3,4	3,4	3,5	3,5	3,4	3,4	3,4	3,3
Styrning och ledning	3,5	3,5	3,6	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6
Slutfråga	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7
Antal elever som svarat	5 574	403	1 613	711	260	1 770	491	326

Självvärdering, medelvärden per kommun och målområde, 2011

	Totalt	Ekerö	Huddinge	Nacka	Salem	Stockholm	Upplands Väsby	Värmdö
Normer och värden	3,6	3,4	3,5	3,6	3,6	3,4	3,6	3,8
Utveckling, lärande och konstnärligt skapande	3,5	3,5	3,4	3,6	3,4	3,4	3,5	3,6
Elevernas ansvar och inflytande	3,6	3,7	3,3	3,7	3,4	3,6	3,5	3,6
Styrning och ledning	3,0	2,7	3,0	3,2	2,9	2,6	3,1	3,5
Antal medarbetare som svarat	384	11	19	159	15	144	7	30

Bilaga 2

Kundundersökningens genomförande

I februari 2011 skickades enkäter hem till de föräldrar som hade barn som var 8 år eller äldre, inskrivna i någon av de musikskolor och kulturkurser som omfattas av kulturnämndens verksamhet. Tidigare års kundundersökningar i Nacka har omfattat barn fr. o m 10 år.

När det gäller Östermalms Enskilda och Nacka musikskola gjordes ett slumpmässigt urval av elever då elevantalet är stort i dessa skolor. I övriga musikskolor ingick samtliga elever. Föräldrarna ombads se till att barnen besvarade enkäten. Enkäten fanns även tillgänglig på internet. Tre påminnelser skickades ut till dem som inte svarat. Svarefrekvensen blev totalt 63 procent, vilket kan jämföras med 70 procent i föregående undersökning.

	Antal svar	Svarsfrekvens (%)
Boo-KFUM	64	42
Circus le fou	58	68
Darra Musik-Dans-Kulturförening	25	49
Fisksätra Folkets husförening	5	45
Maestroakademin	77	61
Musikania	260	69
Nacka dans och teater	122	64
Nacka kulturcentrum	98	66
Nacka musikskola	273	68
Natalis Dans & Musikstudio	13	50
Rytmus	12	67
Saltsjöbadens musikskola	103	65
Saltsjöbadens teater	34	58
Studiefrämjandet	28	42
Studiefrämjandet musikskola	166	64
Älta kulturförening	19	70
Östermalms enskilda musikskola	256	64
Nacka totalt	1613	63