

2019-09-03

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr KUN 2019/112

Kulturnämnden

Kundundersökning och observationer i kulturskoleverksamheten 2019

Förslag till beslut

Kulturnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning av ärendet

Under våren 2019 genomfördes en kundundersökning inom hela kulturskoleverksamheten. 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. Det är en höjning jämfört med föregående kundundersökning år 2017, då nöjdhetsindex var 3,6. Resultatet innebär att kommunens målnivåer för 2019 har uppnåtts.

Under året har kollegiala observationer, enligt metoden Våga Visa kulturskola, genomförts på musikskolan Musikania och Saltsjöbadens musikskola/Musikstil. Inom målområdet "*Samverkan*", bedöms Saltsjöbadens musikskola/Musikstil inte hålla en tillfredsställande kvalitet utifrån metodens bedömningsgrunder. Musikskolan Musikania bedöms hålla en god och jämn kvalitet med vissa förbättringsområden inom målområdet "*Elevernas ansvar och inflytande*". För övrigt bedöms båda skolornas verksamhet vara i huvudsak tillfredsställande, men med varierande kvalitet och/eller vissa brister utifrån metodens målområden och bedömningsmatris. Observatörernas bedömningar bekräftas till viss del i kundundersökningens resultat för dessa skolor.

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 våren 2019 genomförde Nacka en kundundersökning inom hela kulturskoleverksamheten, (övriga kommuner i samarbetet deltog inte i denna undersökning). Under våren genomfördes även två kollegiala observationer på musikskolorna Musikania samt Musikstil (tidigare Saltsjöbadens musikskola). Observationerna genomfördes av observationsteam från kulturskolor i de övriga kommunerna som deltar i Våga Visa kulturskola.



Kundundersökningen genomfördes under perioden 1 april till den 3 juni 2019 och omfattade samtliga deltagare inom kommunens kulturskoleverksamhet. Undersökningens resultat och genomförande redovisas i sin helhet i rapporten (bilaga 1). Frågorna i kundundersökningen utgick dels från kulturnämndens fokusområden och indikatorer för år 2019, dels 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

Resultat

Kundundersökningen i korthet

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. Totalt 36 procent av de svarande var 10-12 år, en tredjedel över 12 år och en tredjedel yngre än 10 år.

Undersökningens resultat 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. Det är en höjning jämfört med föregående kundundersökning år 2017, då nöjdhetsindex var 3,6. Över 90 procent uppger att det är roligt i kulturskolan, att de får vara med på konserter, utställningar eller föreställningar, samt att de lär sig mycket. Nöjdheten är även hög vad gäller trygghet och stämning på kulturskolorna. Vidare visar kundundersökningen att totalt 98 procent instämmer i påståendet "*Jag går den kurs jag helst vill*".

Måluppfyllelse

Nedan övergripande mål och fokusområden har följts upp genom kundundersökningen.

Stark och balanserad tillväxt

- Innovation och mångfald används för att nya kulturverksamheter ska starta och utvecklas i takt med ökad efterfrågan och nya behov.

Indikator:

- Andel barn och unga som deltar i den kulturskolekurs de helst vill.
- | | |
|--------------|------|
| Målnivå 2019 | 96% |
| Utfall 2019 | 98 % |

Maximalt värde för skattepengarna

- Biblioteks- och kulturverksamheterna har hög kvalitet.

Indikator:

- Andel barn och unga som är nöjda med den kulturskoleverksamhet de deltar i.
- | | |
|--------------|------|
| Målnivå 2019 | 95 % |
| Utfall 2019 | 97 % |

Det kan därmed konstateras att kommunens målnivåer 2019 har uppnåtts.



Genomförda observationer i korthet

De kollegiala observationerna inom Våga Visa kulturskola är en kvalitativ utvärderingsmetod med syfte att ge underlag för utveckling till respektive kulturskola. Observationerna ska peka ut såväl starka sidor, som förbättringsområden inom skolans verksamhet utifrån elevernas perspektiv. Observatörerna bedömer verksamhetens kvalitet utifrån metodens fyra målområden med stöd av en bedömningsmatris (bilaga 2).

Saltsjöbadens musikskola/Musikstil

Musikstil Sweden AB köpte Saltsjöbadens musikskola vid årsskiftet 2017/2018, och skolan övergick därmed från en i huvudsak klassisk musiktradition till en mer modern inriktning. Vid observationstillfället hade skolan totalt 340 elever inom kommunens kundval. Observationen genomfördes under perioden 4/2-14/2 2019. Observatörerna besökte cirka 25 lektioner. Utöver skolans ledning intervjuades totalt 16 elever, 19 kursledare och 3 vårdnadshavare.

Observatörernas bedömning är att det råder en personlig, avslappnad stämning mellan elever och lärare under lektionerna. Låt- och artistval utgår i hög utsträckning från eleven själv, vilket är en viktig utgångspunkt för skolan. Engagerade kursledare och undervisning som utgår från elevernas lust och glädje, är också starka sidor som lyfts fram av observatörerna. Andra starka sidor är att undervisningen finns där barnen är, samt att det råder ett respektfullt förhållningsätt mellan kursledare och elever. Några förbättringsområden som lyfts fram i rapporten är:

- Kursledarnas kompetens gällande pedagogiska redskap
- Utökade möjligheter för eleverna att delta i samspel och gruppverksamhet.
- Lokaler och utrustning
- Ökad tillgänglighet
- Implementering av skolans värdegrund.

Inom målområdet ”*Samverkan*” bedöms Saltsjöbadens musikskola/Musikstil inte hålla en tillfredsställande kvalitet utifrån metodens bedömningsgrunder. Inom övriga tre målområden bedöms verksamheten vara i huvudsak tillfredsställande, men med varierande kvalitet och/eller vissa brister. Observationsrapporten presenteras i sin helhet i bilaga tre.

Musikskolan Musikania

Observationen genomfördes under perioden 25/3-4/4 2019. Vid observationstillfället hade skolan totalt 518 elever inom kommunens kundval. Observatörerna besökte totalt 80 lektioner och en konsert. Utöver skolans ledning intervjuades totalt 38 elever, 26 lärare och 8 föräldrar. Observatörernas bedömning är att verksamheten genomsyras av ledningens och lärarnas stora engagemang för eleverna. Skolan lägger stor vikt vid enskilda lektioner, vilket gör att lärarna kan anpassa undervisningen till varje elevs behov, förmåga och intresse. Ytterligare en stark sida är elevernas möjlighet att påverka lektionernas innehåll och upplägg, samt val av repertoar. Det råder ett öppet samtalsklimat inom kollegiet och mellan lärare och elever. Skolan har även en nära kontakt med det professionella musiklivet.



Skolans ledord är glädjen och lusten i musiken och livemusik, och samspel genom bandverksamhet som är skolans grundidé. Trots det utgör bandverksamheten endast en liten del av Musikantias verksamhet, vilket observatörerna pekar ut som ett förbättringsområde. Ytterligare förbättringsområden är ;

- Lärarnas kompetens i pedagogik och metodik för yngre elever, samt gällande mångfaldsfrågor.
- Översyn av lokaler och utrustning
- Förbättrade möjligheter för elever att delta i konserter
- Tydligare beskrivningar av ämneskursernas innehåll

Inom målområdet "*Elevernas ansvar och inflytande*" bedöms Musikania hålla en god och jämn kvalitet med vissa förbättringsområden. Inom övriga tre målområden bedöms verksamheten vara i huvudsak tillfredsställande, men med varierande kvalitet och/eller vissa brister. Observationsrapporten presenteras i sin helhet i bilaga 4.

Slutsatser och kommentarer

Årets kundundersökning visar att eleverna är nöjda med kommunens kulturskoleverksamhet och att det är en stabil positiv trend. Det framgår också att enskilda skolor har förbättringsområden, vilket de behöver arbeta med under kommande år. Kulturskolorna har bjudits in till en gemensam presentation och genomgång av kundundersökningens resultat i september. Ledningen för respektive skola har fått en egen delrapport gällande resultatet.

Observationsrapporterna visar på utmaningar och utvecklingsbehov gällande grundskolornas funktionalitet som kulturskolelokaler på fritiden. Det är ett återkommande förbättringsområde i de flesta observationsrapporter, inom musikskoleområdet, som kommunen fått ta emot de senaste tio åren. Det är viktigt att kommunen snarast genomför insatser för att höja kvaliteten och tillgängligheten gällande lokaler och utrustning i grundskolorna. Vad gäller observatörernas bild av Musikania och Saltsjöbadens musikskola/Musikstil, bekräftas den till viss del av kundundersökningens resultat. Musikstil har tagit fram en handlingsplan för att åtgärda kvalitetsbrister. Båda musikskolorna planeras att följas upp av kultur- och fritidsenheten om ett år. Under hösten planeras en kollegial observation på kulturskolan Danshuset Stockholm. Nästa kundundersökning planeras till våren 2020.

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 kundundersökning och observationer på plats i verksamheten, ges barn och ungdomar möjlighet att ge uttryck för sin syn på verksamheten och dess starka och svaga sidor. Barn- och ungdomsperspektivet står även i fokus vid intervjuer med pedagoger och ledning i respektive kulturskola, vilket skapar förutsättningar för att



verksamheten ska kunna utvecklas systematiskt utifrån barnens 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 egna förutsättningar.

Handlingar i ärendet

1. Rapport – Nacka kommun kulturskoleundersökning 2019
2. Bedömningsmatris Våga Visa kulturskola
3. Våga Visa kulturskola – Observationsrapport Saltsjöbadens musikskola/Musikstil
4. Våga Visa kulturskola – Observationsrapport Musikania

Cortina Lange
Enhetschef
Kultur- och fritidsenheten

Anna Hörnsten
Utvecklingsledare
Kultur- och fritidsenheten