



Faglig veileder

Kulturskole

Om undersøkelsen

Hensikten med en slik undersøkelse er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.

I alle våre undersøkelser er formålet å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

Vi anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Vi anbefaler også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere. Dette for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen.

Erfaringene viser at kommuner som sammenlikner seg med hverandre, lærer av de gode eksemplene, og setter i gang forbedringstiltak i egen kommune og egne virksomheter.

Alle data fra gjennomførte brukerundersøkelser på kommunenivå blir gjort tilgjengelig for andre kommuner som bruker portalen bedrekommune.no. Alle data blir offentliggjort på kommunenivå i januar kalenderåret etter at kartleggingen er gjennomført.

Brukeropplevd kvalitet

Brukernes forventninger Tjenestens omdømme

Resultat

Innholdet i tjenesten
-resultat for bruker

Prosesen

Samhandling med
bruker

Strukturen

Rammebetingelser for
tjenesten

Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; resultat-, prosess- og strukturkvalitet. Disse igjen består av flere underdimensjoner.

Resultat

Her settes fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?

Underdimensjoner: Resultat for brukeren, trivsel

Prosess

På dette området rettes oppmerksomheten på de prosessene som foregår i tjeneste-produksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene.

Underdimensjoner: Brukermedvirkning, respektfull behandling

Struktur

Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.

Underdimensjoner: Tilgjengelighet, informasjon

Forberedelser

Brukerundersøkelsen for elever ved kulturskolen skal gi et inntrykk av hvordan denne målgruppen opplever tjenestetilbudet i kommunen. Det er lagt vekt på spørsmål som er spesielle for denne målgruppen.

Personer som benytter seg av flere kommunale tjenester kan bli tilsendt flere undersøkelser. Vi gir derfor en generell anbefaling om ikke å overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.

Spørreskjema

I spørreskjemaene blir elever og foreldre/foresatte bedt om å ta stilling til ulike påstander om kvaliteten ved kulturskolen.

I undersøkelsen svares det på en 6-delt skala hvor 1 er «Helt uenig» og 6 er *Helt enig*. Det er også mulig å svare *Vet ikke*.

Elever og foreldre/foresatte blir bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig. Kommunene, ved administrator av undersøkelsen, kan på forhånd bestemme om kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes, må den som svarer også samtykke i at kommentarene blir brukt.

All registrering og rapportering foretas på www.bedrekommune.no

Bakgrunnsspørsmål

Administratoren av undersøkelsen kan koble fra bakgrunnsspørsmålene ved behov. Merk at alle skjemaer automatisk skrives ut med bakgrunnsspørsmål, så sant administrator ikke aktivt velger å ta dem ut.

Begge spørreskjemaene har 4 bakgrunnsspørsmål; kjønn, alder, fag og type tilbud.

Dersom noen elever har flere fag, bør kulturskolens ledelse vurdere om disse skal svare for kun ett av fagene eller om de skal svare for alle sine fag. Disse elevene må i så fall svare på ett skjema for hvert fag.

Vi anbefaler kommunens ledere å gjøre en faglig vurdering og bestemme om undersøkelsen skal gjennomføres med eller uten bakgrunns-spørsmålene. Ved å bruke bakgrunnsspørsmål kan kommunen få innsikt i om det er systematisk frafall i spørreundersøkelsen, om det er noen brukergrupper som ikke har samme svarprosent mv. Dette er sentralt når resultatene skal tolkes, og innsikten kan brukes i lokalt forbedringsarbeid.

Det er viktig at kommunens ledere har en bevisst holdning til bruk av bakgrunnsspørsmål, da det kan oppstå situasjoner hvor det blir sådd tvil om brukernes anonymitet.

Målgruppe

Målgruppen for brukerundersøkelsen er elever og foreldre/foresatte til elever i kulturskolen.

Det er laget to undersøkelser. For elever fra førskolealder til og med 7. trinn rettes undersøkelsen direkte til foreldre/foresatte. For elever fra 8. trinn til voksne rettes undersøkelsen direkte til disse.

Når det gjelder elever fra førskolealder til og med 7. trinn forutsettes det at deres meninger og vurderinger blir vektlagt når spørreskjemaet skal besvares. Ifølge barnelovens §§ 31-33 skal foresatte tillegge barnets vurderinger stor vekt. Når det gjelder elever fra 8. trinn forutsettes disse å kunne svare selv. En slik tilnærming innebærer at vi har to separate målgrupper:

- > Foreldre/foresatte
- > Elever fra 8. trinn til voksne

Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen, ligger en guide tilgjengelig på nettsidene våre.

Gjennomføring av undersøkelsen

Metoder

Svare på internett

De fleste brukere av kulturskoletilbudet vil kunne svare på undersøkelsen på internett. Man går inn på portalen ved å trykke på «svare på undersøkelse» og taste inn engangspassordet som står på skjemaet. Så fort engangspassordet er brukt, vil det ikke være mulig å bruke det om igjen.

Denne metoden er den mest tidsbesparende for administrasjonen, men kan føre til lav svarprosent. Det kan derfor være lurt å stille en pc til disposisjon på et egnet sted i kulturskolens lokaler, hvor elever og foreldre/foresatte kan besvare spørreskjemaet.

Postal spørreundersøkelse

Utsendelse av spørreskjema per post er en annen metode som kan benyttes. Kommunen sender ut spørreskjema til den aktuelle brukergruppen og ber om at svar sendes tilbake til kommunen.

Ved utsendelse legges skjemaene i konvolutt sammen med informasjonsbrev og svar-konvolutt. Det anbefales at de sendes i posten og at svarkonvolutten er adressert (til kommuneadministrasjonen) og frankert. Dermed er det lett for brukerne, elever og foresatte, å returnere skjemaet.

Det kan også vurderes om det er mulig å tilby gjennomføring av brukerundersøkelser i kulturskolens lokaler. Det bør tilbys et egnet sted brukerne kan sette seg ned og fylle ut skjema. Det er fortsatt viktig at spørreskjemaet blir lagt i en svarkonvolutt og levert til adressaten.

Anonymitet og personvern

For å ivareta krav om anonymitet og personvern bør det ikke være den/de samme personen(e) som står for utskrift av spørreskjemaer med passord og pakking og utsending av disse.

Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørreskjemaer/passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjonsskriv og frankert svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og utdeling/utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent sammenkobles.

Kommuneadministrator kan før undersøkelsen settes i gang, sette en sperre for hvor mange svar som må foreligge før det er mulig å ta ut rapporter. KS anbefaler en nedre grense på 7 svar, men kommunene kan selv sette et lavere eller høyere antall basert på faglige vurderinger og lokale forhold. Dersom det er færre enn 7 svar fra en enhet, bør man slå sammen avdelinger/enheter og presentere resultatene på et høyere/aggregert nivå.

Det bør også være kommuneadministratoren som tar ut og sammenstiller resultater for så å videreformidle disse til enhetsledere der undersøkelsen er gjennomført.

Hjelp for fremmedspråklige

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet. Brukerundersøkelsen er per i dag ikke oversatt til andre språk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til disse brukerne. Dette kan for eksempel skje ved at tolken leser opp spørsmålene fra spørreskjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutten og sender det til kommunen.

Spørreskjema

Alle skjemaer og undersøkelser planlegges, defineres og skrives ut fra www.bedrekommune.no. Prosedyren gjennomføres av den som kommunen utpeker

som administrator av undersøkelsen. Alle skjemaer blir skrevet ut med et unikt passord i PDFformat.

Råd fra Datatilsynet

Under menyknappen Informasjon på bedrekommune.no finnes en link til informasjon fra Datatilsynet. Generelt ved gjennomføring av KS' undersøkelser understreker Datatilsynet følgende:

> Det må komme klart frem i følgebrev og informasjon i forkant hva opplysningene skal brukes til, altså hvilket formål undersøkelsen har.

> Det kan ev. presiseres at kommunen ønsker å få et generelt bilde av hvordan brukerne/innbyggere opplever kvaliteten med fokus på forbedring og utvikling, og at man ikke gjennomfører undersøkelsen for å kontrollere enkeltvirksomheter eller søker kjennskap til hva enkeltpersoner mener.

Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom bedrekommune.no ha tilgang til en rekke ferdige rapporter.

Ved bruk av bakgrunnsspørsmål oppfordrer vi til å være varsomme med å ta ut resultater fra enheter/avdelinger med få brukere. Her bør kommuneadministrator ta ut resultater på et høyere nivå eller ved å slå sammen enheter/grupper.

Vi anbefaler en tilnærming der man først skaffer seg en overordnet oversikt over hva materialet sier og at man deretter går mer i dybden på de områdene hvor man er interessert i mer detaljert informasjon. Med et slikt utgangspunkt kan du for eksempel velge en av disse fremgangsmåtene i analysen:

Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjoner

Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på tjenestens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers i landet. Erfaringen viser at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke spørsmål/dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning med landet som helhet.

Gjennomsnittlig skår for enheter eller avdelinger/grupper

Det er nærliggende å spørre om ulike grupper innenfor tjenesten er like tilfredse: Er foreldre/foresatte like fornøyde som elever fra 8.trinn til voksne?

Disse spørsmålene kan besvares ved å sammenlikne skåren for ulike grupper for alle spørsmål og for de ulike temaene. Den naturlige referansen er skåren for kommunen som helhet.

Svarfordeling

Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av brukergruppen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I bedrekommune er det derfor laget figurer/grafer som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-6).

Utviklingen over tid i egen kommune

Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.

Dersom kommunen ønsker å gjøre dypere analyser av resultatene, kan kommuneadministrator få tilgang til rådatafil ved henvendelse til KF.

Etter analysen bør kommunen ta i bruk resultatene i sine plan- og styringsdokumenter. Det er også viktig med en tilbakemelding til brukerne, slik at de ser nytten av å svare på en spørreundersøkelse.

Veiledningsheftet *God prosess* omhandler forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser. Heftet ligger på bedrekommune.no og er et praktisk hjelpemiddel i den viktige prosessen på veien mot bedre kvalitet.

Vedlegg 1: Forslag til standard informasjonsbrev

Ved spørreundersøkelse til foreldre/foresatte

Dato:

Til foreldre/foresatte

Brukerundersøkelse i XXXXX kommune.

Vi ønsker å bedre kvaliteten på våre tjenester. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å høre dine erfaringer med det tilbudet du mottar fra kulturskolen i dag.

Vi har derfor laget et spørreskjema og håper du tar deg tid til å besvare dette. Ved å få dine erfaringer kan vi få en oversikt over hva vi er bra på og hva vi bør forbedre oss på.

Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tjenestetilbud til innbyggerne i vår kommune.

For gruppen mellom 0 – 18 år blir spørreundersøkelsen sendt ut til foresatte og dere blir bedt om å svare. Når det gjelder brukere i alderen 12 til 18 år forutsettes det at deres meninger og vurderinger blir vektlagt når spørreskjemaet skal besvares. I følge barnelovens §§ 31-33 skal foresatte tillegge barnets vurderinger stor vekt.

Vedlagt finner du et spørreskjema og en frankert svarkonvolutt. Vi ber deg sende ferdig utfylt skjema i lukket konvolutt innen den xx xx xx.

Du kan også svare på skjemaet ved å gå inn på www.bedrekommune.no og trykke på «svare på undersøkelse». Passordet på skjemaet vil føre deg til rett undersøkelse.

Alle svarene blir selvfølgelig behandlet anonymt.

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen
Xxxxx Xxxxx
Xxxxxx

Vedlegg: Spørreskjema og frankert konvolutt

Vedlegg 2: Forslag til standard informasjonsbrev

Ved spørreundersøkelse til elever fra 8.trinn til voksne

Dato:

Til elever fra 8. trinn til voksne

Brukerundersøkelse i XXXXX kommune.

Vi ønsker å bedre kvaliteten på våre tjenester. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å høre dine erfaringer med det tilbudet du mottar fra kulturskolen i dag.

Vi har derfor laget et spørreskjema og håper du tar deg tid til å besvare dette. Ved å få dine erfaringer kan vi få en oversikt over hva vi er bra på og hva vi bør forbedre oss på.

Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tjenestetilbud til innbyggerne i vår kommune.

Vedlagt finner du et spørreskjema og en frankert svarkonvolutt. Vi ber deg sende ferdig utfylt skjema i lukket konvolutt innen den xx xx xx.

Du kan også svare på skjemaet ved å gå inn på www.bedrekommune.no og trykke på «svare på undersøkelse». Passordet på skjemaet vil føre deg til rett undersøkelse.

Alle svarene blir selvfølgelig behandlet anonymt.

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

Xxxxx Xxxxx

Xxxxxx

Vedlegg: Spørreskjema og frankert konvolutt

Vedlegg 3: Brukerundersøkelse for kulturskolen – foreldre/foresatte

INFORMASJON OM UNDERSØKELSEN

Nedenfor har vi satt opp en del påstander om hva du synes om tilbudet ditt barn får ved kulturskolen. Du skal gjøre en vurdering av tjenesten/tilbudet på en skala fra 1 – 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig. Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom du ikke vet hva du skal svare eller at spørsmålene ikke passer for deg, kan du svare «vet ikke».

Det skal bare fylles ut skjema for ett fag, ev. ett tilbud, selv om barnet ditt har flere fag og tilbud. Hvilket fag/type tilbud du skal svare for, er bestemt av kulturskolens ledelse.

BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Først ønsker vi at du svarer på noen opplysninger om barnet ditt

Kjønn (brukers kjønn)	Alder
Gutt Jente	Førskolealder 1.-4. trinn 5.-7. trinn

Fag (kun ett kryss)	Type tilbud (kun ett kryss)
• Musikk • Dans • Teater/drama • Visuell kunst • Skapende skriving • Annet	Individuelt Gruppe

RESULTAT FOR BRUKEREN

1. Mitt barn har god faglig utvikling på kulturskolen
2. Mitt barn får undervisning tilpasset sitt nivå
3. Mitt barn får styrket selvfølelse
4. Læreren evner å motivere mitt barn
5. Forventningene til mitt barns innsats er tydelige

TRIVSEL

6. Mitt barn trives sammen med kulturskolelæreren(e)
7. Mitt barn trives sammen med andre elever ved kulturskolen
8. Mitt barn trives med faget han/hun har valgt
9. Mitt barn føler tilhørighet til kulturskolen

BRUKERMEDVIRKNING

- 10. Jeg blir hørt når jeg har noe å meddele
- 11. Samarbeidet mellom kulturskolelærere og hjem fungerer godt
- 12. Mitt barn får være med å påvirke mål for egen undervisning
- 13. Mitt barn får brukt/ vist det han/hun lærer ved opptredener, konserter, utstillinger osv

RESPEKTFULL BEHANDLING

- 14. Jeg blir møtt med respekt av kulturskolens ansatte
- 15. Jeg blir møtt med høflighet av kulturskolens ansatte
- 16. Mitt barn blir møtt med respekt av kulturskolens ansatte
- 17. Mitt barn blir møtt med høflighet av kulturskolens ansatte

TILGJENGELIGHET

- 18. Mitt barn får tilstrekkelig ukentlig undervisning
- 19. Det er enkelt å komme i kontakt med kulturskolen ved behov
- 20. Standarden på undervisningslokalene er god
- 21. Standarden på instrumenter og utstyr er god

INFORMASJON

- 22. Informasjonen fra kulturskolen til hjemmet er god
- 23. Det er lett å finne fram på kulturskolens nettside

GENERELT

- 24. Alt i alt, jeg er fornøyd med den totale kvaliteten på kulturskolen

Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i tjenesten?

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

- ☐ Ja
- ☐ Nei

Takk for hjelpen!

Vedlegg 4: Brukerundersøkelse for kulturskolen – Elever fra 8.trinn til voksne

INFORMASJON OM UNDERSØKELSEN

Nedenfor har vi satt opp en del påstander om hva du synes om tilbudet ditt barn får ved kulturskolen. Du skal gjøre en vurdering av tjenesten/tilbudet på en skala fra 1 – 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig. Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom du ikke vet hva du skal svare eller at spørsmålene ikke passer for deg, kan du svare «vet ikke».

Det skal bare fylles ut skjema for ett fag, ev. ett tilbud, selv om barnet ditt har flere fag og tilbud. Hvilket fag/type tilbud du skal svare for, er bestemt av kulturskolens ledelse.

BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Først ønsker vi at du svarer på noen opplysninger om barnet ditt

Kjønn (brukers kjønn)	Alder
Gutt/mann Jente/kvinne	8.-10.trinn Videregående Voksen

Fag (kun ett kryss)	Type tilbud (kun ett kryss)
• Musikk • Dans • Teater/drama • Visuell kunst • Skapende skriving • Annet	Individuelt Gruppe

RESULTAT FOR BRUKEREN

1. Jeg har god faglig utvikling på kulturskolen
2. Jeg får undervisning tilpasset mitt nivå
3. Jeg får styrket selvfølelse
4. Læreren evner å motivere meg
5. Forventningene til min innsats er tydelige

TRIVSEL

6. Jeg trives sammen med kulturskolelæreren(e)
7. Jeg trives sammen med andre elever ved kulturskolen
8. Jeg trives med faget jeg har valgt
9. Jeg føler tilhørighet til kulturskolen

BRUKERMEDVIRKNING

- 10. Jeg blir hørt når jeg har noe å meddele
- 11. Samarbeidet mellom kulturskolelærer og meg fungerer godt
- 12. Jeg får være med å påvirke mål for egen undervisning
- 13. Jeg får brukt/ vist det jeg lærer ved opptredener, konserter, utstillinger osv

RESPEKTFULL BEHANDLING

- 14. Jeg blir møtt med respekt av kulturskolens ansatte
- 15. Jeg blir møtt med høflighet av kulturskolens ansatte

TILGJENGELIGHET

- 16. Jeg får tilstrekkelig ukentlig undervisning
- 17. Det er enkelt å komme i kontakt med kulturskolen ved behov
- 18. Standarden på undervisningslokalene er god
- 19. Standarden på instrumenter og utstyr er god

INFORMASJON

- 20. Informasjonen fra kulturskolen til meg er god
- 21. Det er lett å finne fram på kulturskolens nettside

GENERELT

- 24. Alt i alt, jeg er fornøyd med den totale kvaliteten på kulturskolen

Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i tjenesten?

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

- ☐ Ja
- ☐ Nei

Takk for hjelpen!

KF

Revidert 05.2020

Kontaktinformasjon
Epost: bedrekommune@kf.no
Tlf: 24 13 28 50