

## 1. NKI - Nöjd Kund Index

### Nulägesbeskrivning, resultat och förutsättningar

Vi genomförde under november 2017 en NKI-enkät för vårdnadshavarna via en webbenkät. I Move & Walk Skolas enkät har vi särskilt skolorna i Göteborg, Malmö och Solna, men däremot inte grundskolan och gymnasieskolan i Göteborg och Solna.

### Metod

Enkäten var uppbyggd av 45 frågor, fördelade på sex områden:

- Trygghet och trivsel
- Kommunikation
- Skolans personal
- Undervisningen
- Skolmiljön
- Nöjdhet

Frågorna var uppbyggda med påståenden där det fanns tre svarskategorier: Stämmer inte alls, stämmer till viss del och stämmer i hög grad. För varje fråga fanns dessutom möjlighet till kommentarer.

I Göteborg fick vi in 11 av 21 möjliga svaranden, vilket ger en svarsfrekvens på 52%.

Enkäterna skickades ut elektroniskt till vårdnadshavarnas mailadress.

Av de svarande hade 1 börjat detta läsåret, 4 börjat skolan för 1-2 år sedan, 2 börjat för 3-4 år sedan och resterande 4 börjat för 5 år sedan eller tidigare.

### Sammanfattning av resultatet

- Trygghet och trivsel: Vi kan konstatera att det är en mycket hög känsla av trygghet och trivsel för deras barn. Ingen har svarat att deras barn inte trivs eller känner sig otrygg och alla utom en svarande kan rekommendera skolan till andra föräldrar.
- Kommunikation: Upplevelsen är att muntlig och skriftlig information mellan skolan och hemmet fungerar bra. Detta är bra och viktigt eftersom merparten av skolans elever kommunicerar med hjälp av andra medel än tal och därför är det av oerhörd vikt att kommunikationen mellan skolan och hemmet fungerar bra. 1 av 11 tycker inte att muntlig kommunikation fungerar bra.
- Personal: Skolans lärare får mycket höga siffror kring frågor inom lustfullt lärande (81,8% mycket nöjda), känsla av utveckling för barnet (90,9% mycket nöjda) och professionalitet bemötande gentemot barnet 90,9% mycket nöjda). På frågan om samarbete kring barnet är siffrorna ungefär 50/50 att det stämmer i hög grad/till viss del. Alla svarande känner att hen som vårdnadshavare fått professionellt bemötande och alla utom 1 är nöjda med klassföreståndarens arbete. Rektorns arbete är samtliga nöjda med.
- Undervisningen: 10 av 11 vårdnadshavarna som svarat på enkäten är nöjda med skolans undervisning i kommunikation och att den konduktiva pedagogiken genomsyrar undervisningen. Även mer modern teknik önskas till skolan av tre vårdnadshavare.
  - o Elevens inflytande Två vårdnadshavare har kryssat att de inte känner till att eleven har möjlighet att påverka sin undervisning. 60% av de svarande är mycket nöjda med elevens möjlighet att påverka.

- Skolmiljön: överlag är vårdnadshavarna nöjda med skolmiljön och alla utom 2 tycker att skolan har ordning och reda. Angående mat så är de flesta nöjda med att maten är varierad och näringsrik.
- Nöjdhet: i denna kategori ligger skolan bra till. Alla utom en är nöjda med sitt barns utveckling och med skolan i sin helhet. 9 av 11 anser att skolan ligger mycket nära en perfekt skola.

### **Analys av enkäten**

Överlag är det ett fint resultat. Det är en svarande som sticker ut från mängden med missnöjda svar inom flera kategorier.

Skolan behöver förbättras inom vissa områden. Vissa områden kan det räcka med att ge föräldrarna tydligare information då det verkar vara brist på detta, tex gällande EHT. Skolan ser att det behövs utvecklas gällande digitala läromedel och utevistelse.

Kring Kommunikation är det också en som är missnöjd med hur de upplever att den fungerar vilket är viktigt att det förbättras eftersom merparten av skolans elever kommunicerar med hjälp av andra medel än tal och därför är det av oerhörd vikt att kommunikationen mellan skolan och hemmet fungerar bra för samtliga elever. Samtliga svarande utom en är nöjda med den konduktiva pedagogiken på skolan

Det finns synpunkter, vilket naturligtvis enbart är sunt och saker som vi behöver utveckla på skolan. Det finns t.ex. önskemål om mer tekniska hjälpmedel i skolan. Det framkommer även i kommentarerna att vårdnadshavarna har reagerat på den höga personalomsättningen med viss oro pga. kommunikationsmissar.

Vi har fått in 52% svarande vilket var mycket lägre än skolans mål som var 80%. Detta beror troligen på att enkäten är lång. Den kan behöva struktureras om så att fler väljer att besvara den. Kanske kan vi fundera på tidpunkten på året för enkäten. Finns det bättre månader att skicka ut en enkät på?

I och med den höga nivån av nöjdhet bör vi även undersöka vad på skolan exakt som de är så nöjda med (annat än en djupare analys av enkäten) så att vi inte riskerar att förändra något som alla är nöjda med. Men även ändra trenden med missnöjda vårdnadshavare.

**Ansvarig** för denna del var rektor. Bakom rapportskrivandet var rektor, skoladministratör. Enkät svarande var skolans vårdnadshavare.

**Skapat** i januari 2018