

Resultatredovisning av kundundersökningen i musik- och kulturskoleverksamheten 2013

Förslag till beslut

Kulturnämnden noterar redovisningen till protokollet.

Sammanfattning

I detta ärende redovisas resultatet från den kundundersökning som genomfördes hösten 2013 i musik- och kulturskoleverksamheten. Målgruppen för undersökningen var elever från 8 – 19 år. Frågorna i kundundersökningen utgår dels från kulturnämndens strategiska målnivåer och nyckeltal, dels från de målområden som ingår i metoden Våga Visa musik- och kulturskolor. Antalet svar i undersökningen var 1602 och svarsfrekvensen var 55 procent. Av de svarande var 26 procent 13 år eller äldre, vilket är samma nivå som året innan. Däremot var den siffran 33 procent år 2011, vilket innebär att deltagarna har blivit yngre. Den generella kundnöjdheten är hög, 96 procent uppger att de är nöjda. Totalt uppger 91 procent av de svarande att de går den kurs de helst vill, vilket innebär en tillbakagång sedan 2012 med tre procentenheter. Andelen barn och unga som anser att de kan påverka den verksamhet de deltar i når inte upp till nämndens målnivå, vilket anordnarna behöver uppmärksamma och arbeta vidare med.

Ärendet

I detta ärende redovisas resultatet från den kundundersökning som genomfördes hösten 2013 i musik- och kulturskoleverksamheten. Målgruppen för undersökningen var elever från 8 – 20 år. Kulturnämnden är en finansieringsnämnd vilket ställer höga krav på uppföljning av de uppställda målen för verksamheten. Följande strategiska mål följdes upp genom kundundersökningen:

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



Under år 2013 genomfördes inte någon kommungemensam kundundersökning inom ramen för utvärderingssamarbetet Våga Visa, vilket gör att resultatet i denna redovisning inte kan jämföras med övriga kommuners motsvarande verksamheter för år 2013. Undersökningens metod och genomförande redovisas i bilaga 1. Antalet svar i undersökningen var 1602 och svarsfrekvensen var 55 procent. Svartsfrekvensen år 2012 var 57 procent. I detta ärende redovisas svaren stämmer mycket bra och svaren stämmer ganska bra tillsammans och har tolkats som positiva svar.

Av de svarande var 26 procent 13 år eller äldre, vilket är samma nivå som året innan. Däremot var den siffran 33 procent år 2011, vilket innebär att deltagarna har blivit yngre. I årets undersökning var 62 procent av de svarande flickor, att jämföra med 54 procent år 2011. En bidragande orsak till detta är att andelen pojkar i Nacka musikskola, som deltog i undersökningen, har minskat från 43 procent år 2011 till 35 procent år 2013. Svartsfrekvensen har gått ned något sedan föregående undersökning. Den lägsta svartsfrekvensen har Fisksätra Folkets hus, Darra Musik och Dans samt Älta kulturförening. Detta beror sannolikt på att de två förstnämnda anordnarna inte bedriver en reguljär kursverksamhet då eleverna deltar terminsvis. Istället har de avtal om öppna klasser, vilket gör att olika elever går in och ut i verksamheten utan krav på kontinuitet. Kurserna är kostnadsfria så att eleverna själva kan fatta beslut om sitt deltagande utan att föräldrarna alltid är involverade. För att höja svartsfrekvensen kan därför en platsundersökning vara en bättre metod i dessa verksamheter, vilket innebär att enkäterna delas ut och samlas in i samband med lektionerna. Anordnarna har inlett ett utvecklingsarbete för att försöka skapa större stabilitet och kontinuitet i elevgrupperna.

Resultat

Frågorna i kundundersökningen utgår dels från kulturnämndens strategiska målnivåer och nyckeltal, dels från de målområden som ingår i metoden Våga Visa musik- och kulturskolor. Metodens målområden är:

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

Resultatet av kundundersökningen visar en stabil positiv nivå inom målområdet *Utveckling, lärande och konstnärligt skapande* från år 2011 fram till den aktuella undersökningen. Inom målområdet *Ansvar och inflytande* visar resultatet på en svagt positiv trend, och inom målområdet *Normer och värden* är resultatet positivt stabilt. Inom området *Styrning och ledning* är det 10 procent av de svarande som uppger att de inte är nöjda med lektionstiderna, vilket är på samma nivå som året innan.

Nedan redovisas kulturnämndens strategiska mål och nyckeltal, samt måluppfyllelsen av dessa genom utfallet i kundundersökningen.

- **Medborgarna ska ha tillgång till en kvalitativ kulturverksamhet**

Nyckeltal:

1. Andel barn och unga som är nöjda med den verksamhet de deltar i på fritiden.

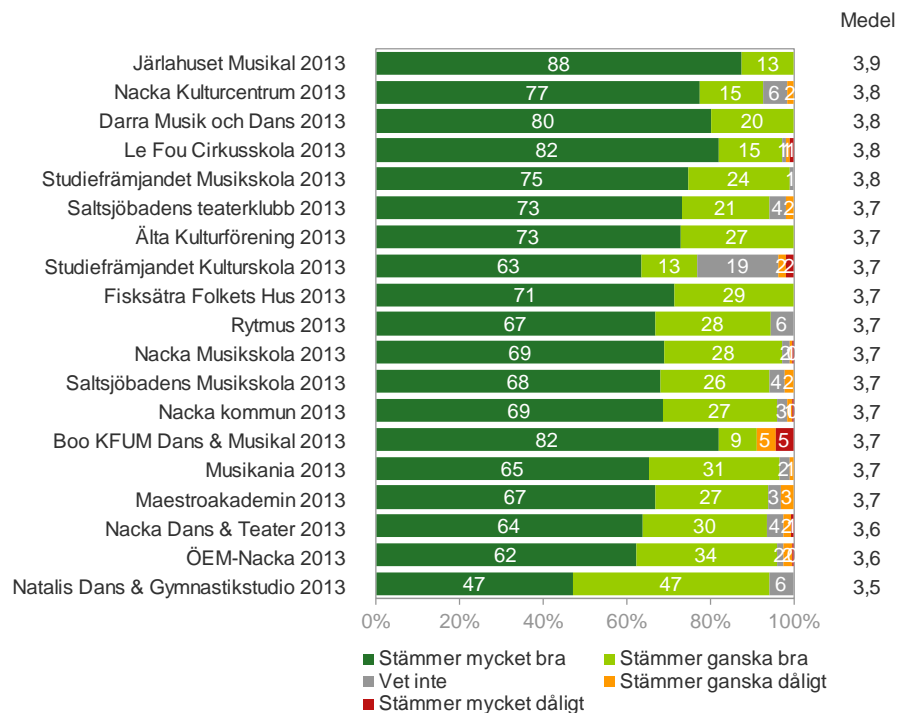
Målnivå 2013 95 %

Utfall ht 2013 96 %

Undersökningen visar att åtta musikskolor och kulturkursanordnare inte når upp till kulturnämndens målnivå. Bland dessa varierar graden av nöjdhet mellan 76 och 94 procent. Pojkar och flickor är lika nöjda. Följande citat kan illustrera vad flera elever tycker är bra med musikskoleverksamheten ”Att jag får lära mig mycket om musik, att det är roligt och att det är bra fröknar. Det är inte för svårt eller för lätt heller.”

Figur 1. Resultat av den generella kundnöjdheten hösten 2013

Jag är nöjd med kultur-/musikskolan



- **Barn och unga ska erbjudas ett brett utbud av skapande kulturaktiviteter.**

Nyckeltal:

2. Andel barn och unga som deltar i den kurs de önskat inom musikskoleverksamheten.

Målnivå 2013 95 %

Utfall ht 2013 91 %

3. Andelen barn och unga som deltar i den kurs de önskat inom övrig kulturverksamhet.

Målnivå 2013 80 %

Utfall ht 2013 87 %



Totalt uppger 91 procent av de svarande att de går den kurs de helst vill, vilket innebär en tillbakagång sedan 2012 med tre procentenheter.

- **Medborgarna ska ha möjlighet att påverka kulturutbudet**

Nyckeltal:

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

Målnivå 2013 85%

Utfall ht 2013 81%

Totalt är det tolv anordnare som inte når upp till kulturnämndens målnivå för 2013. Resultatet visar dock en svagt positiv trend inom detta målområde sedan den senaste undersökningen. Det finns fortfarande en relativt stor utvecklingspotential inom området som anordnarna behöver uppmärksamma och arbeta vidare med för att uppnå nämndens mål. Så här uttrycker sig en elev på frågan om vad som skulle kunna bli bättre; *”Att vi kan få ha lite mer idéer. Vår lärare tycker inte att man förstår våra idéer, men vi tycker det för det skulle bli roligare.”*

Kundundersökningens resultat har skickats till alla musikskolor och kulturkursanordnare för vidare analys och förbättringsåtgärder. Undersökningen kommer även att publiceras på kommunens hemsida.

Nästa kundundersökning och självvärdering i musik- och kulturskolor ska genomföras gemensamt med övriga kommuner inom samarbetet Våga visa under våren 2014, och resultatet kommer att redovisas för nämnden i september.

Bilagor

1. Kundundersökningens metod och genomförande

Anna Hörnsten
Kulturexpert
Kultur- och utbildningsenheten