

**Handläggare**  
Bengt Staf  
Telefon: 08-508 318 13**Till**  
Kulturnämnden

## Anmälningssärende

### Redovisning av Kulturskolans kundundersökning 2013

#### Sammanfattning

Kulturskolan Stockholm deltar sedan 2009 tillsammans med sju andra kommuner i utvärderingssamarbetet Våga Visa. I samverkan med Ekerö, Huddinge, Järfälla, Nacka, Tyresö, Värmdö och Upplands-Väsby genomförs observationer och kundundersökningar i musik- och kulturskolor. I detta ärende redovisas resultat från den kundundersökning som genomfördes i Kulturskolan i maj/juni 2013. I ärendet görs också jämförelser med resultaten från den kundundersökning några av de övriga kommunerna genomförde hösten 2012.

Berit Svedberg  
KulturdirektörMarion Hauge Lindberg  
Kulturskolechef

#### Ärendet

##### 1.1 Metod

Kundundersökningen genomfördes i maj/juni 2013 i samarbete med företaget Alice Survey AB. Syftet var att mäta nöjdhet med kulturskolans kurser och ge underlag för förbättrings- och utvecklingsarbete i verksamheten och jämförelser mellan kommunerna. En webbaserad enkät skickades via e-post till 9 556 föräldrar eller till elever i de fall de var myndiga.

3 514 personer svarade vilket ger en svarsfrekvens på 37 procent. Föräldrar som har flera barn i Kulturskolan eller barn som deltar i flera ämnen fick svara på enkäten endast en gång.

##### 1.2 Frågeområden och frågor

Enkätundersökningens frågor är formulerade påståenden som den svarande graderar utifrån en fyrgradig skala ”stämmer mycket bra”, ”stämmer ganska bra”, ”stämmer ganska dåligt” och stämmer mycket dåligt” samt ”jag vet inte”.

Svarsalternativen ”stämmer ganska bra” och ”stämmer mycket bra” anses motsvara att påståendet ”stämmer”. Den sammanlagda procentandel som svarat att påståendet stämmer är den andel som presenteras i rapporten.

Frågorna grupperas under fyra frågeområden som är desamma som målområdena i Våga Visa-observationerna: Normer och värden, Utveckling, lärande och konstnärligt skapande, Elevernas inflytande och ansvar samt Styrning och ledning. I enkäten ingår också några frågor där man bedömer Kulturskolans verksamhet som helhet och fyra frågor med frisvarsfält. En komplett överblick av frågorna ges i bilagan till ärendet.

### **1.3 Bakgrundsvariabler**

Fem bakgrundsvariabler anges i enkäten: kurs, kön, ålder, elevens tid på kulturskolan och vem som fyllde i enkäten. I sammanställningen av svaren i bilagan redovisas två variabler, kurs och kön.

### **2.1 Sammanfattande analys av resultatet**

Ett tydligt resultat i kundundersökningen är att eleverna är mycket nöjda med verksamheten och instämmer i påståendena. En stor andel, 92 procent, svarar att de är nöjda med Kulturskolan. Ett av de främsta skälen till detta är att man i de allra flesta fall är mycket nöjd med sin grupp och lärare, något som också bekräftas i frisvaren. Även om de allra flesta elever tycker att läraren lyssnar på dem så är det ändå 12 procent av de svaranden som inte instämmer i påståendet. Här finns ett viktigt utvecklingsområde för Kulturskolan att arbeta vidare med.

Det går inte att utläsa några större skillnader mellan hur killar och tjejer har svarat. Den enda fråga där svaren skiljer sig åt mellan könen i någon större omfattning är ”Har du lektioner i grupp eller ensam?”. Här svarar 84 procent av tjejerna att de har undervisning i grupp mot 73 procent av killarna. En förklaring till detta är bl.a. dansämnet där all undervisning bedrivs i grupp och könsfördelningen är 87 procent tjejer och 13 procent killar.

Ett par skillnader mellan de olika ämnesinriktningarna går att utläsa. På frågan ”Jag får improvisera på lektionerna” svarar 87 procent av eleverna i Teater/Musikal och 86 procent av eleverna i Konst och Media att det stämmer. Motsvarande siffror för Dans och Cirkus är 67 procent och Musik och Sång 59 procent.

På frågan ”Jag brukar träna/öva mellan lektionerna” svarar 76 procent av eleverna i Musik och sång att det stämmer medan motsvarande siffra för Teater och Musikaleleverna är 37 procent. En del av förklaringen till denna skillnad är olika traditioner i olika ämnen och att undervisningen i olika utsträckning är uppbyggd utifrån förväntningar på att eleverna skall träna/öva hemma. Här

finns ändå anledning för Kulturskolan att fundera över om förutsättningarna i respektive ämne behöver kommuniceras tydligare till elever och föräldrar.

*Vilka är de frågor som får mest positiva svar?*

Jag är trygg i min grupp: 97 procent

Det är roligt att gå på Kulturskolan: 97 procent

Min lärare förklarar så att jag förstår: 96 procent

Jag känner mig trygg när jag går till och från Kulturskolan: 95 procent

Min lärare ger mig uppmuntran: 93 procent

Jag lär mig mycket: 92 procent

*Vilka frågor visar på förbättringsområden?*

Jag får möjlighet att vara med på konserter, uppträdanden och utställningar: 80 procent

Jag får i god tid veta när konserter, uppträdanden och utställningar är: 80 procent

Jag får improvisera: 68 procent

Har du spelat tillsammans med någon i

ensemble/orkester/rockgrupp det senaste året?: 61 procent

## **2.2 Resultat utifrån frågeområden**

### **Normer och värden**

Utifrån påståendet ”Jag känner mig trygg i min grupp” svarar 97 procent av eleverna att det stämmer. 94 procent tycker också att det är bra stämning under lektionerna.

Så här uttrycker sig några av eleverna om vad som är bäst på Kulturskolan:

*”Man känner sig trygg i gruppen och sedd av läraren och man får säga vad man tycker.” (Teaterelev, 12 år)*

*”Dom i gruppen är snälla och jag respekteras. Även om man inte riktigt gör som det är tänkt blir det ändå bra.” (Bild och form-elev, 7 år)*

### **Utveckling, lärande och konstnärligt skapande**

Eleverna tycker i hög grad att det är roligt på Kulturskolan och att de lär sig mycket. Eleverna ger också mycket goda omdömen till sina lärare. Utifrån påståendet ”Det är roligt i Kulturskolan” anger 97 procent av eleverna som svarat på enkäten att det stämmer mycket bra eller ganska bra.

På påståendet ”Jag lär mig mycket” svarar 92 procent att det stämmer mycket bra eller ganska bra.

Här är några citat från frisvaren som speglar detta:

*”Undervisningen är otroligt bra, man lär sig mycket. Men också umgänget, det är bra stämning och vi har kul.” (Danselev, 15 år)*

*”Jag har en bra lärare och jag får använda fantasin.” (Bild-och  
formelev, 9 år)*

*”Jag kan spela teater och utvecklas i det jag gör. Jag får bra  
självförtroende. Det är jättekul!” (Teaterelev, 10 år)*

*”Det som är bäst är den personliga feedbacken från läraren samt  
engagemang och uppmuntran. Dessutom är det suveränt att lärarna  
anordnar spelningar i slutet av terminerna så man får scenvana”  
(Musikelev, 16 år)*

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. 80 procent instämmer i påståendet ”Jag får möjlighet att vara med på konserter, uppträdanden och utställningar”. Eftersom föreställningar och framträdanden lyfts fram som en så betydelsefull del i verksamheten bör Kulturskolan sträva efter att alla elever får denna möjlighet.

### **Elevers inflytande och ansvar**

I kundundersökningen ställs frågan hur väl påståendet ”Min lärare bryr sig om vad jag tycker” stämmer med elevernas uppfattning. 88 procent av eleverna som svarat på enkäten anger att det stämmer mycket bra eller ganska bra. Även om de allra flesta elever tycker att läraren lyssnar på dem så är det ändå 12 procent av de svaranden som inte instämmer i påståendet. Här finns ett viktigt utvecklingsområde för Kulturskolan att arbeta vidare med.

### **Styrning och ledning**

Två frågor i enkäten är kopplade till målområdet styrning och ledning. 90 procent av de som svarat tycker att kursen/lektionen är på en bra tid. Här är det intressant att jämföra med resultatet på samma fråga i kundundersökningen 2011. Då var det 83 procent som svarade att kursen/lektionen är på en bra tid. Kulturskolans E-tjänst som infördes hösten 2012 har alltså inneburit en positiv förändring för elevers och föräldrars möjligheter att få undervisning på de tider som passar dem bäst.

Utifrån påståendet ”Jag får i god tid veta när konserter, uppträdanden eller utställningar ska vara” svarar 80 procent att det stämmer. Här finns utrymme för att förbättra framförhållning i planering av framträdanden och information till elever och föräldrar.

### **Frågor med frisvarsfält**

I enkäten ingick också fyra frågeställningar med frisvarsfält:  
*Vad är bäst med den här kulturskolan?*

*Vad kan bli bättre med den här kulturskolan?*

*Vad tycker du är viktigt för att du ska vara trygg när du går till och från lektionerna i kulturskolan?*

*Finns det något mer som du vill säga om kulturskolan?*

Svaren på dessa frågor har sammanställts för olika ämnen och olika åldrar och sedan diskuterats på arbetsplatsträffar i alla enheter. Utifrån resultatet av diskussionerna kommer Kulturskolans ledningsgrupp att utarbeta en handlingsplan för att genomföra de förslag till åtgärder som kommit in.

### 3.1 Jämförelse med andra kommuner i Våga Visa

Kundundersökningen omfattar flera gemensamma frågor som kan jämföras mellan kommunerna. I denna redovisning ges en övergripande bild av resultaten per målområde med jämförelser mellan kommunerna. Skillnaderna i nöjdhet mellan kommunerna är små – verksamheterna får alltså goda omdömen i alla kommunerna. På ett område, elevernas inflytande och ansvar, ger Stockholms elever ett högre omdöme än eleverna i de andra kommunerna. Övriga kommuner genomförde sin kundundersökning hösten 2012 medan Kulturskolan Stockholm valde att gå ut med sin undersökning våren 2013. Övriga kommuner hade också en betydligt högre svarsfrekvens på sina enkäter.

Figur 1. Jämförelse resultat per målområde kundundersökning 2012/2013

Målområde	Alla kommuner genomsnitt, (maxvärde 4,0)	Ekerö	Järfälla	Nacka	Stockholm	Upplands-Väsby	Värmdö
<b>Normer och värden</b>	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8
<b>Utveckling, lärande och konstnärligt skapande</b>	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6	3,6	3,6
<b>Elevernas inflytande och ansvar</b>	3,3	3,3	3,2	3,3	3,6	3,2	3,3
<b>Styrning och ledning</b>	3,5	3,5	3,5	3,6	3,4	3,5	3,6
<b>Antal elever som svarat</b>		381 (67%)	527 (67%)	1590 (57%)	3514 (37%)	403 (59%)	613 (50%)

### 3.2 Jämförelse med resultaten i kundundersökningen 2011

I enkäten ställs tre slutfrågor där eleven/föräldern skall ge ett helhetsomdöme om verksamheten. Samma frågor ställdes i Kulturskolans kundundersökning 2011. Här visas en jämförelse med resultatet för 2013.

Fråga	Svar 2011	Svar 2013
Jag är nöjd med kulturskolan	93%	95%

Vilket betyg ger du undervisningen i kulturskolan som helhet?	4,3 på en femgradig skala	4,5 på en femgradig skala
Jag kommer att rekommendera kulturskolan till mina vänner	8,3 på en tiogradig skala 1=Absolut inte 10=Helt säkert	8,5 på en tiogradig skala 1=Absolut inte 10=Helt säkert

Sammanställningen visar att de elever som svarat på enkäten är mer nöjda med Kulturskolan 2013 än 2011 och i högre grad benägna att rekommendera verksamheten till sina vänner.

### **Bilaga**

Sammanställning av svar från Kulturskolans kundundersökning maj/juni 2013

# Kundundersökning Kulturskolan Stockholm 2013



Genomförd i maj/juni 2013 av Alice Survey AB

Alice Survey AB, [www.alice.se](http://www.alice.se), [info@alice.se](mailto:info@alice.se)



## Metod

En webbaserad enkät skickades till 9 556 föräldrar eller till elever i de fall de var myndiga.

3 514 personer svarade vilket ger en svarsfrekvens på 37%.

## Syfte

Syftet var att mäta nöjdhet med kulturskolans kurser:

- Musik/Sång
- Dans/Cirkus
- Teater/Musikal
- Konst/Media



# Frågeområden och frågor

## Ansvar och inflytande

1. Min lärare bryr sig om vad jag tycker

## Normer och värden

2. Jag känner mig trygg när jag går till och från lektionerna i kulturskolan
3. Det är bra stämning under lektionerna
4. Jag känner mig trygg i min grupp

## Styrning och ledning

5. Kursen/lektionen är på en bra tid
6. Jag får i god tid veta när konserter, uppträdanden eller utställningar ska vara

## Utveckling och lärande/kunskaper

7. Det är roligt i kulturskolan
8. Jag får improvisera på lektionerna
9. Jag lär mig mycket
10. Min lärare förklarar så att jag förstår
11. Min lärare ger mig uppmuntran
12. Jag får möjlighet att vara med på konserter, föreställningar eller utställningar
13. Jag brukar träna/öva mellan lektionerna

## Slutfrågor/bedömning

14. Jag är nöjd med kulturskolan
15. Vilket betyg ger du undervisningen i kulturskolan som helhet
16. Jag kommer att rekommendera kulturskolan till mina vänner

## Övriga frågor

17. Har du lektioner i grupp eller ensam?
18. Har du spelat tillsammans med andra elever, t ex i en ensemble, orkester eller rockgrupp, under det senaste året på kulturskolan?
19. Hur många gånger i veckan önskar du ha undervisning?
20. Hur många minuter skulle du vilja ha varje gång?
21. Födda i Sverige

# Bakgrundsvariabler

**Variabel**                      **Antal svar**   **Procentuellt**

*Kurs*

Musik/Sång	2131	61%
Dans/Cirkus	376	11%
Teater/Musikal	862	25%
Konst/Media	144	4%

*Kön*

Kille	1335	38%
Tjej	2178	62%

*Ålder*

6-7 år	348	10%
8-9 år	705	20%
10-12 år	1291	37%
13-15 år	707	20%
16 år eller äldre	462	13%

**Variabel**    **Antal svar**   **Procentuellt**

*Tid på kulturskolan*

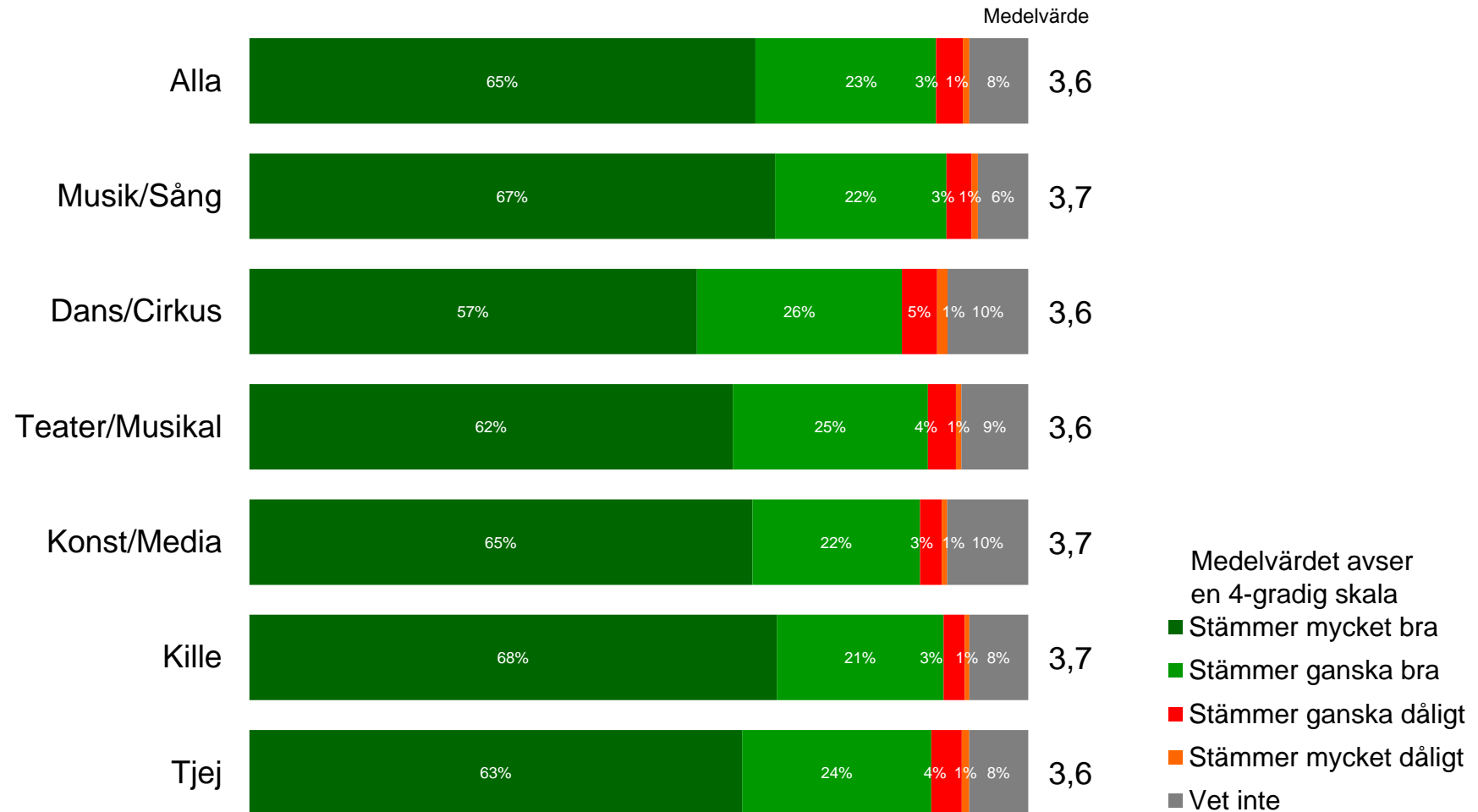
Mindre än 1 år	568	16%
1 år	848	24%
2 år	679	19%
3 år	497	14%
4 år eller mer	921	26%

*Vem fyllde i enkäten*

Eleven själv	615	18%
Eleven + förälder	1560	44%
Bara förälder	1338	38%

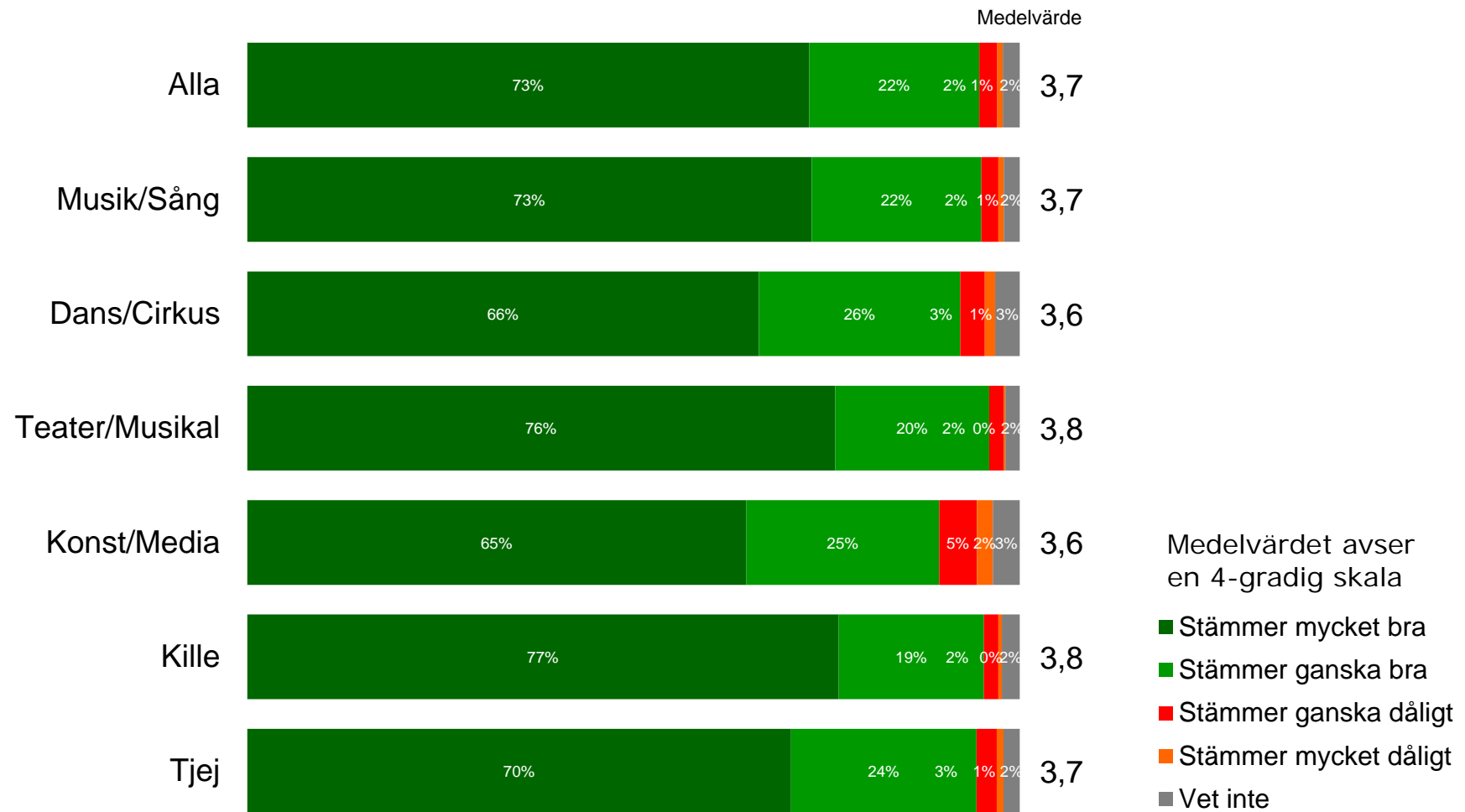
# Ansvar och inflytande

## Min lärare bryr sig om vad jag tycker



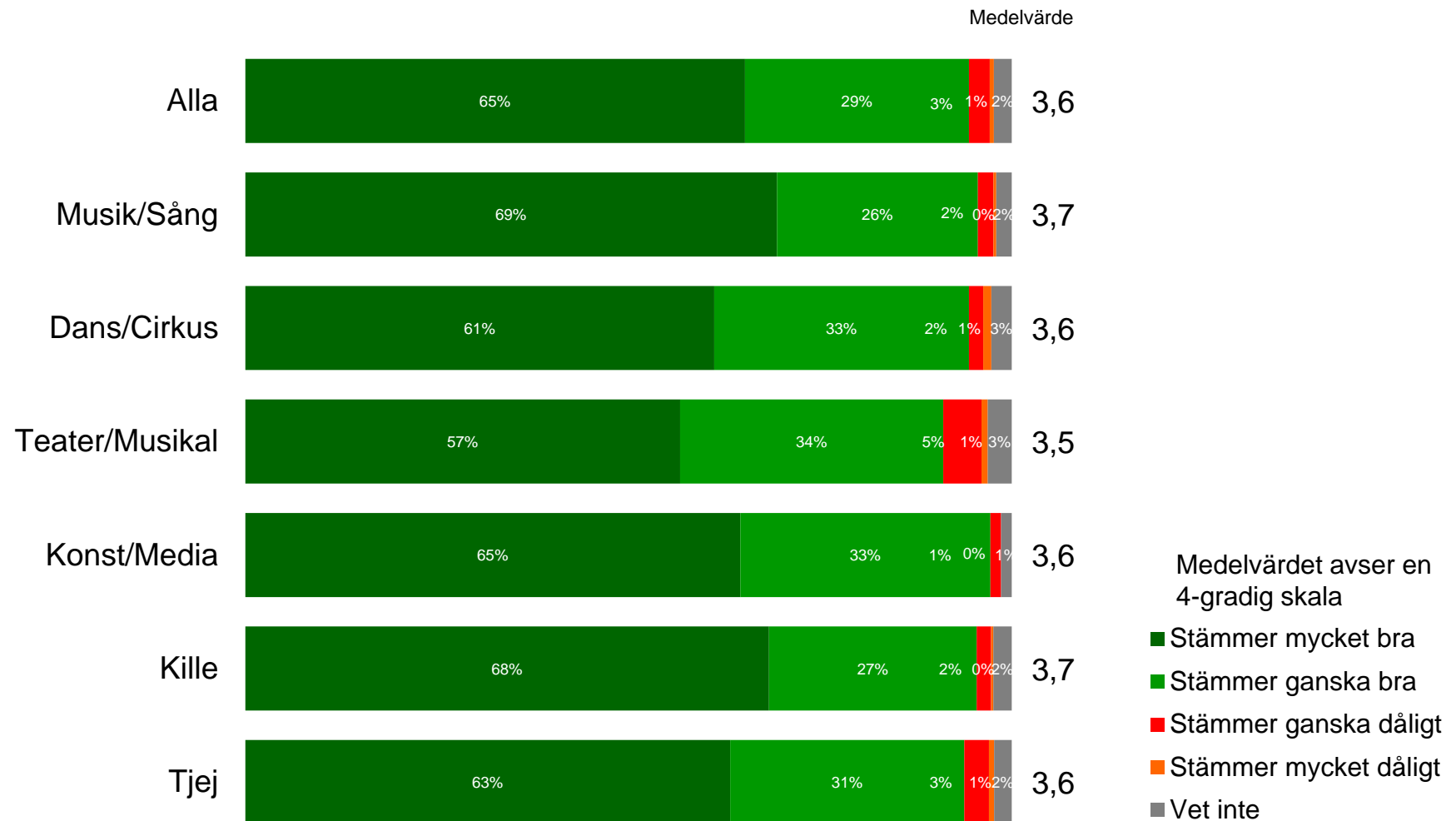
# Normer och värden

Jag känner mig trygg när jag går till och från lektionerna i kulturskolan



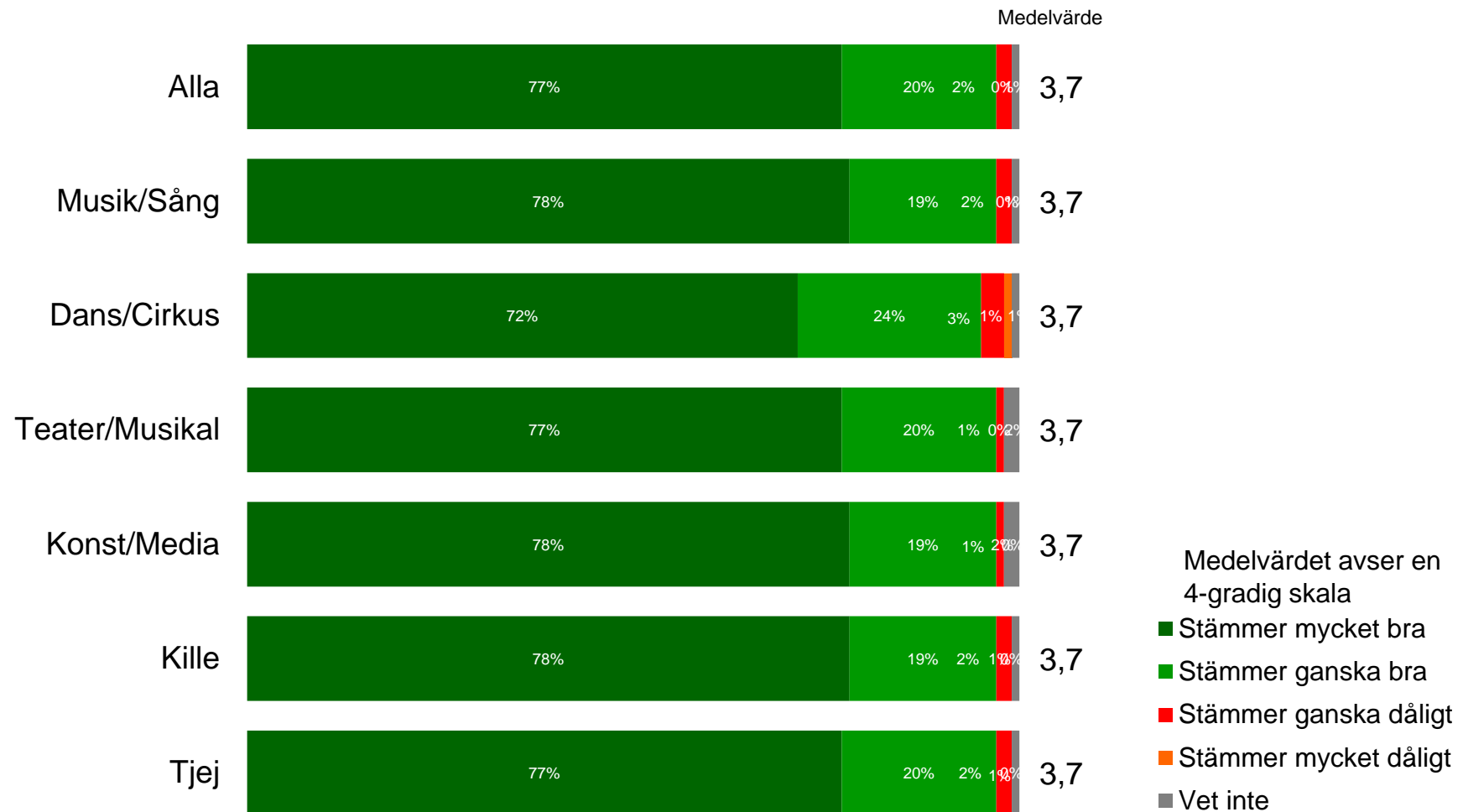
# Normer och värden

## Det är bra stämning under lektionerna



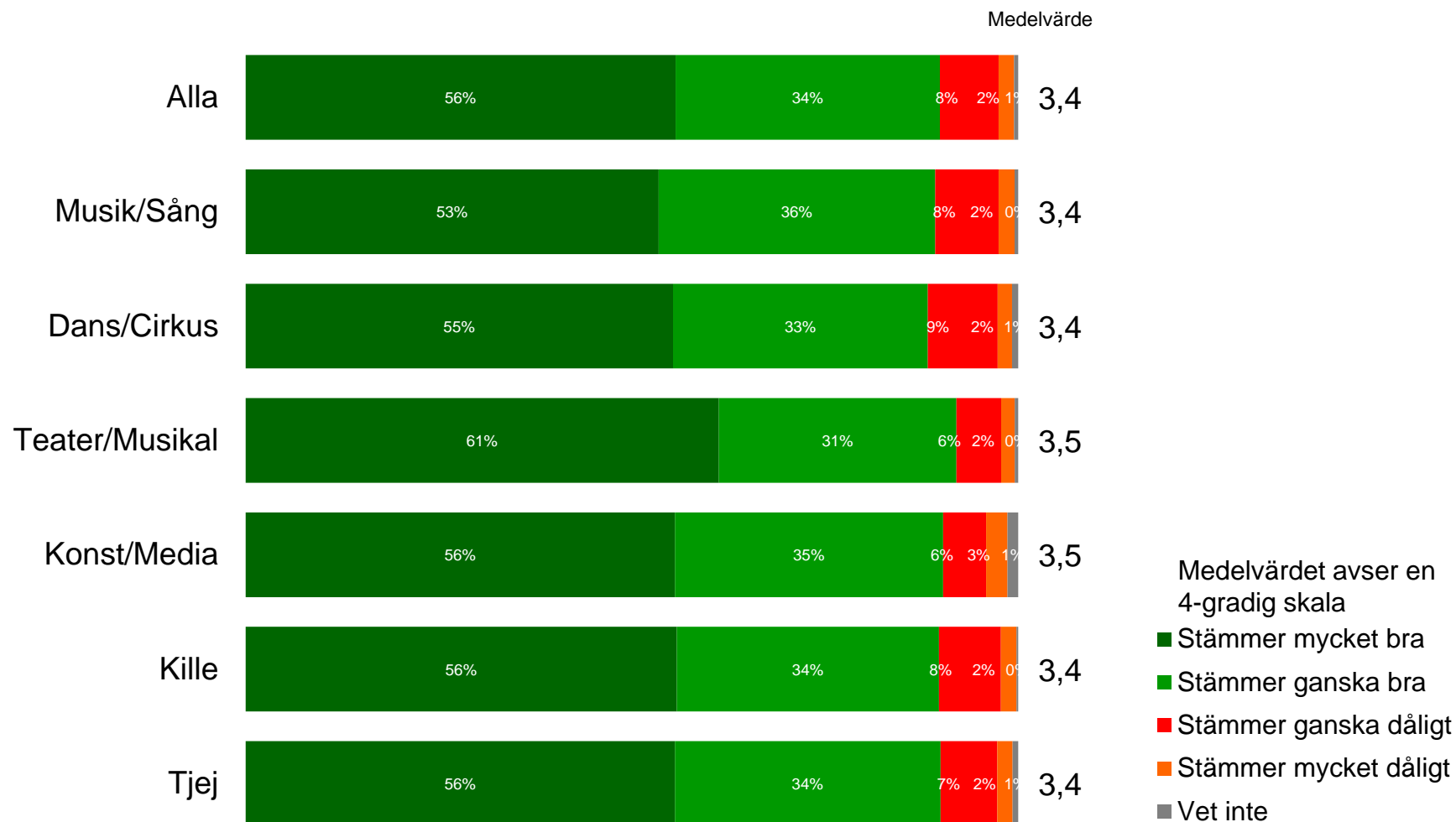
# Normer och värden

## Jag känner mig trygg i min grupp



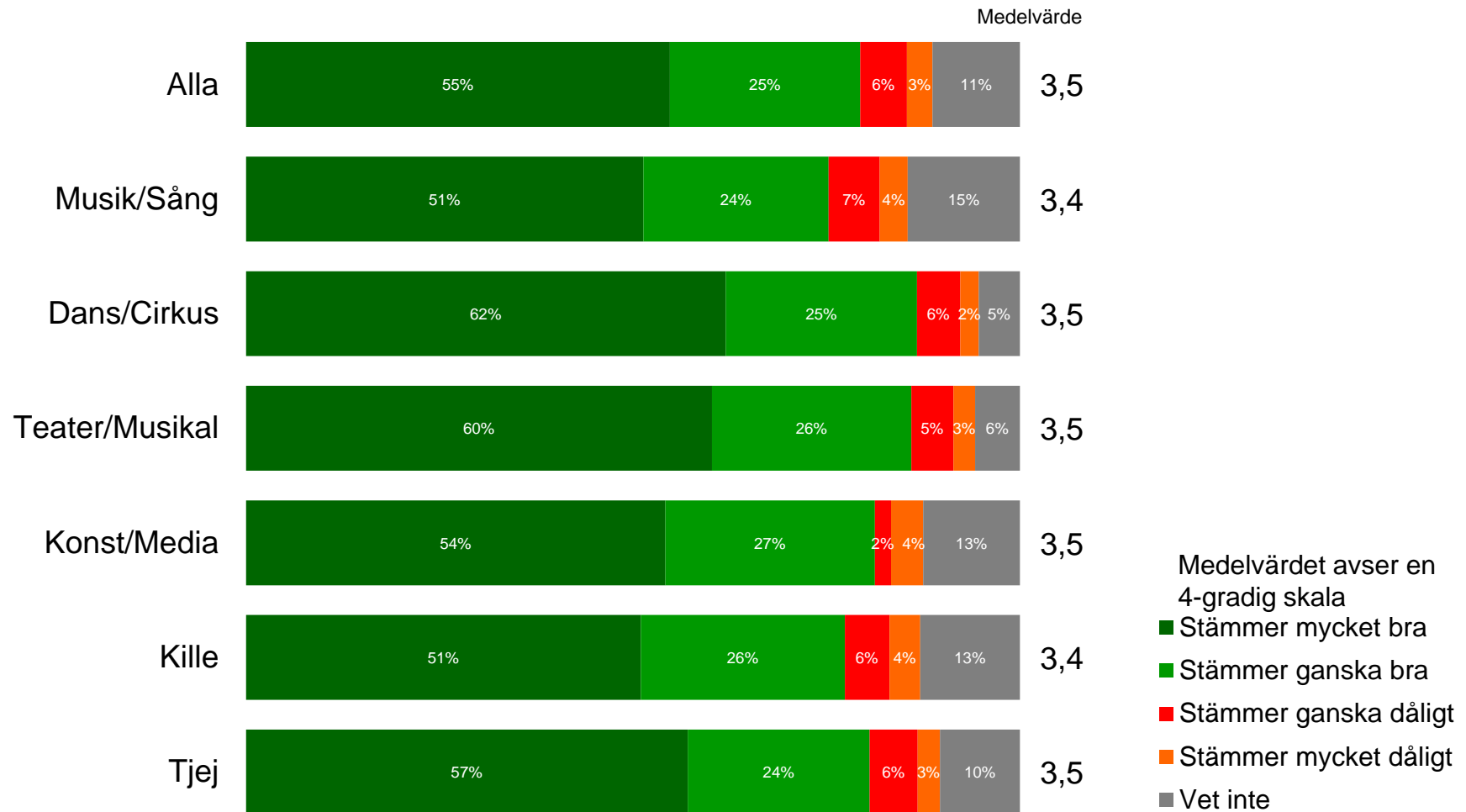
# Styrning och ledning

Kursen/lektionen är på en bra tid



# Styrning och ledning

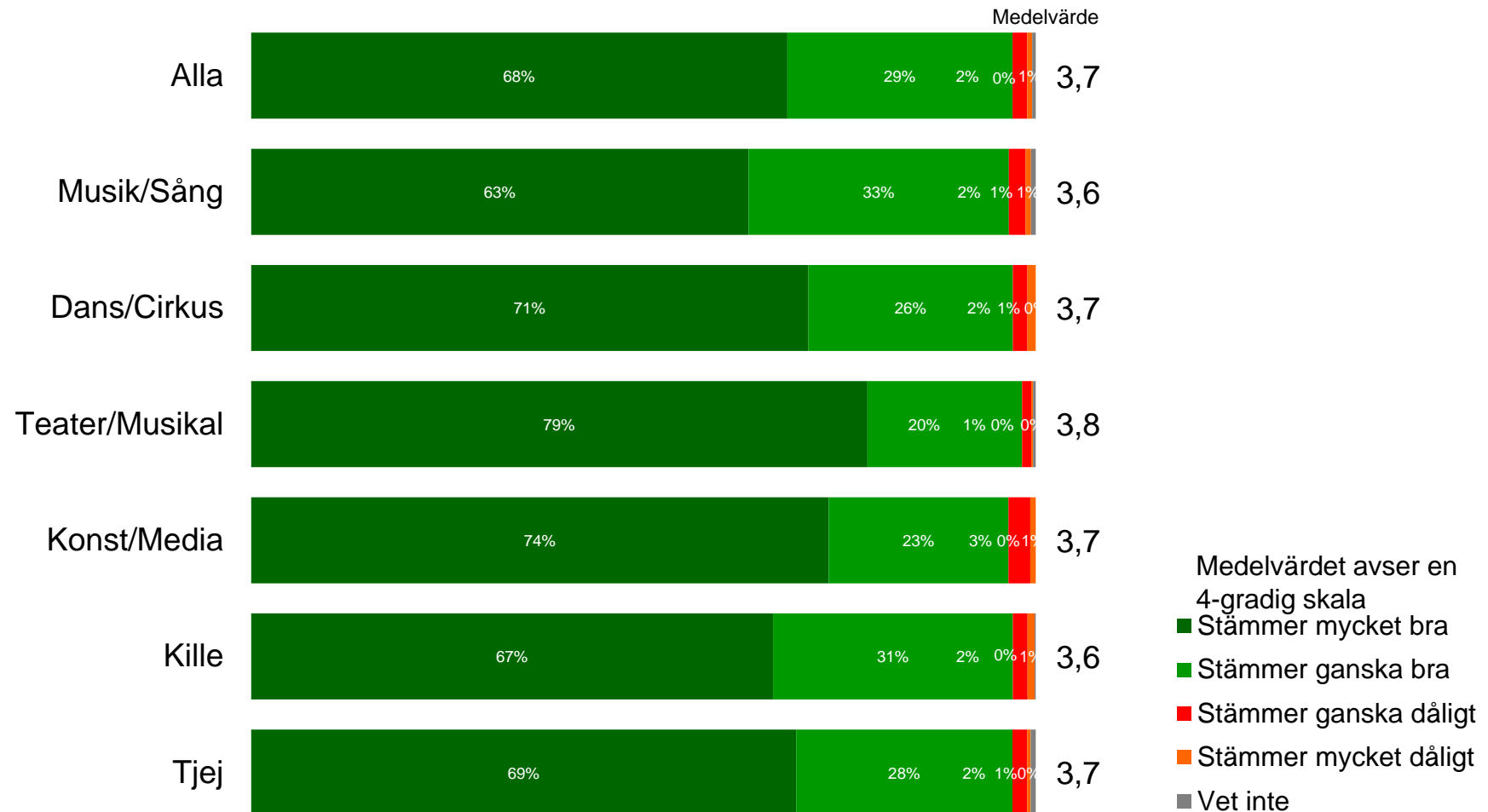
Jag får i god tid veta när konserter, uppträdanden eller utställningar ska vara





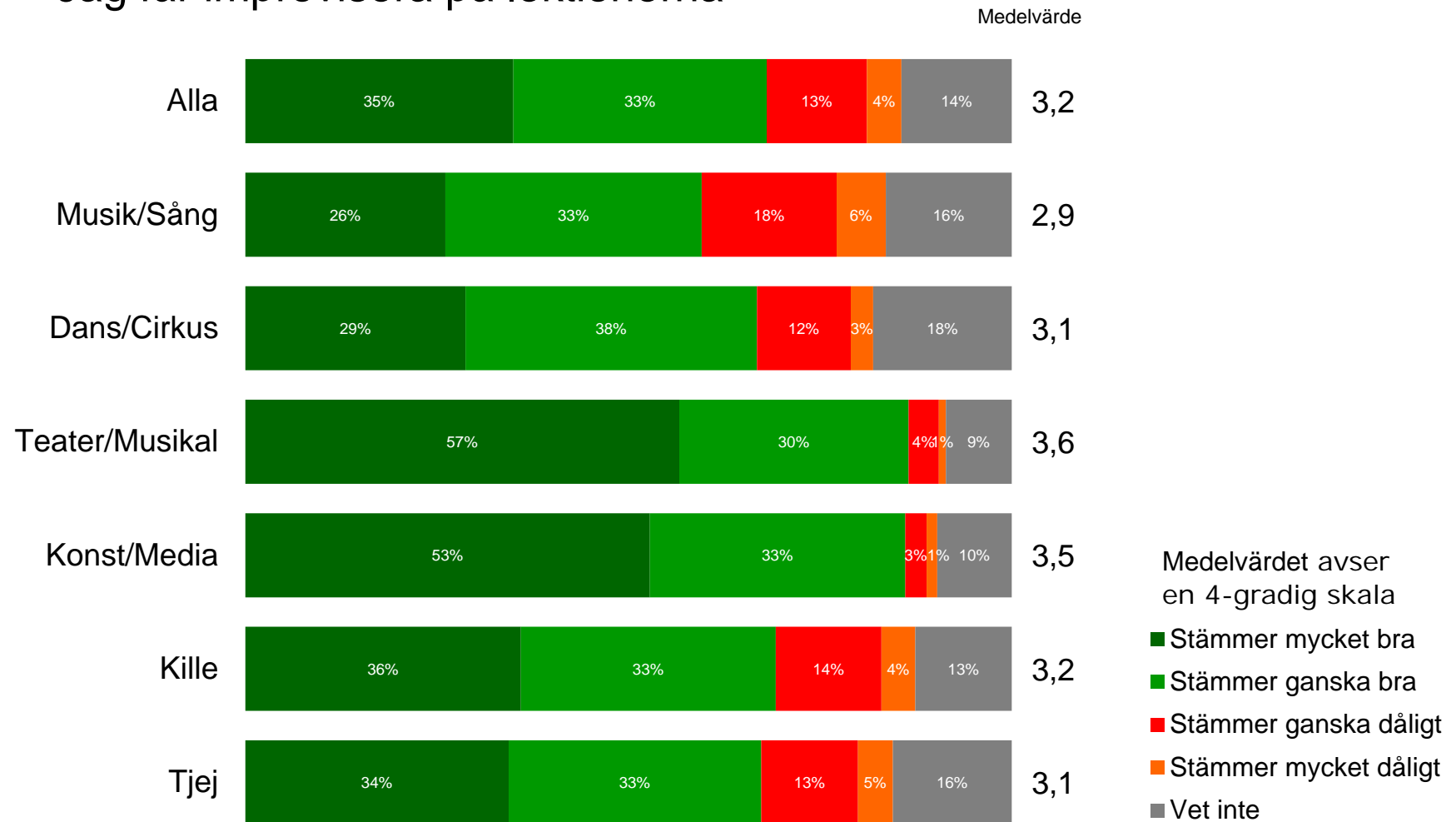
# Utveckling och lärande/kunskaper

## Det är roligt i kulturskolan



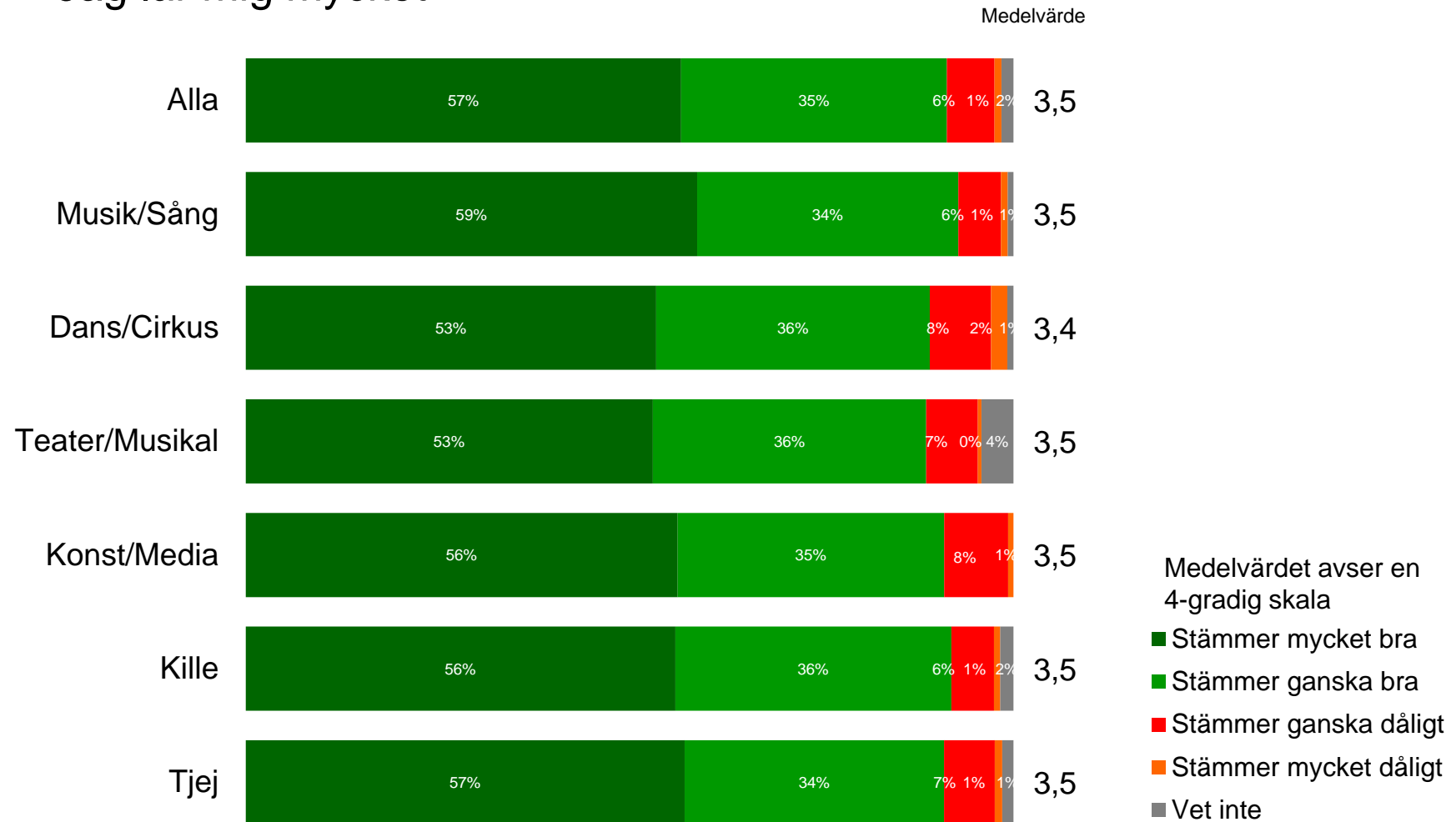
# Utveckling och lärande/kunskaper

## Jag får improvisera på lektionerna



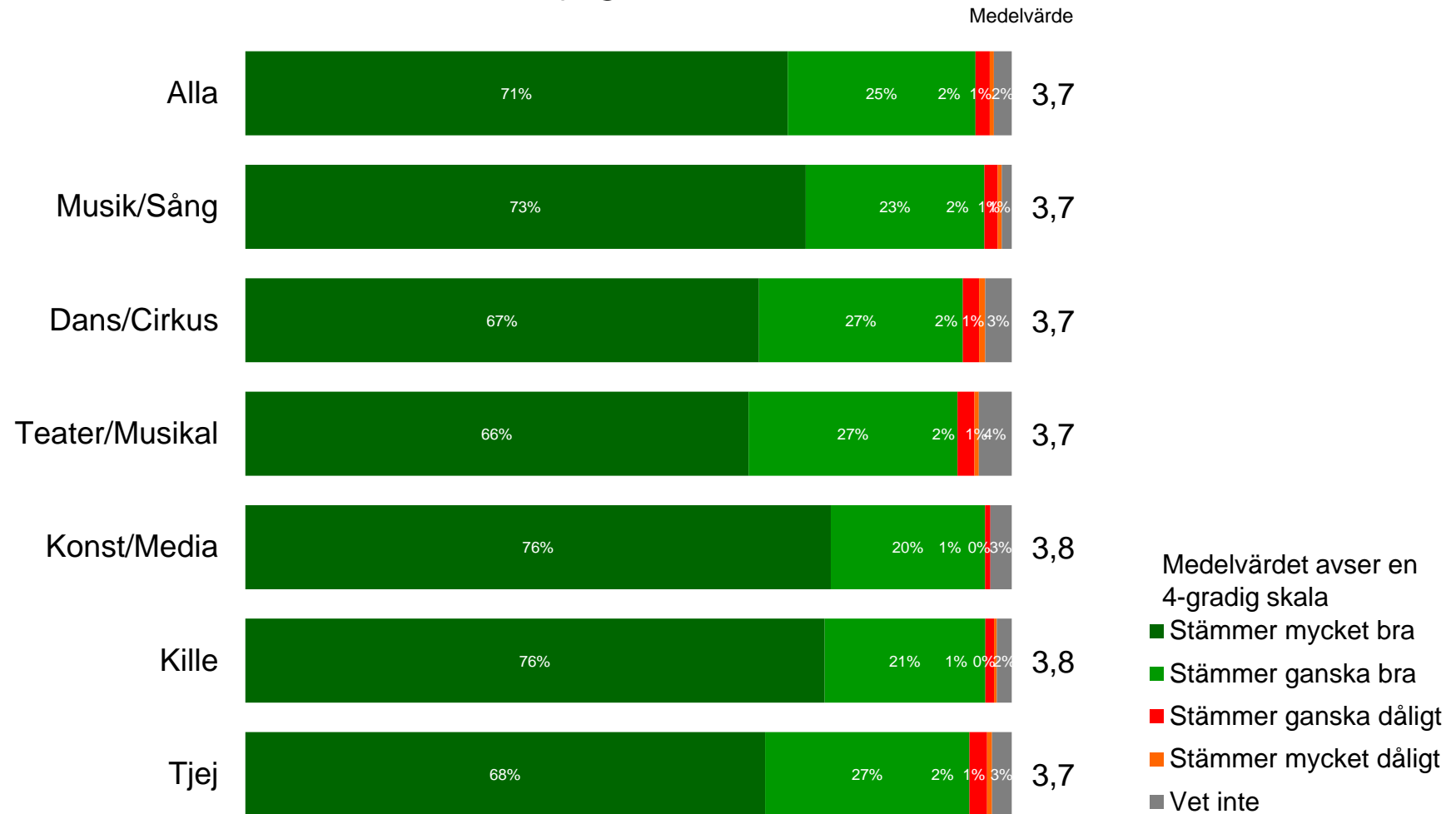
# Utveckling och lärande/kunskaper

## Jag lär mig mycket



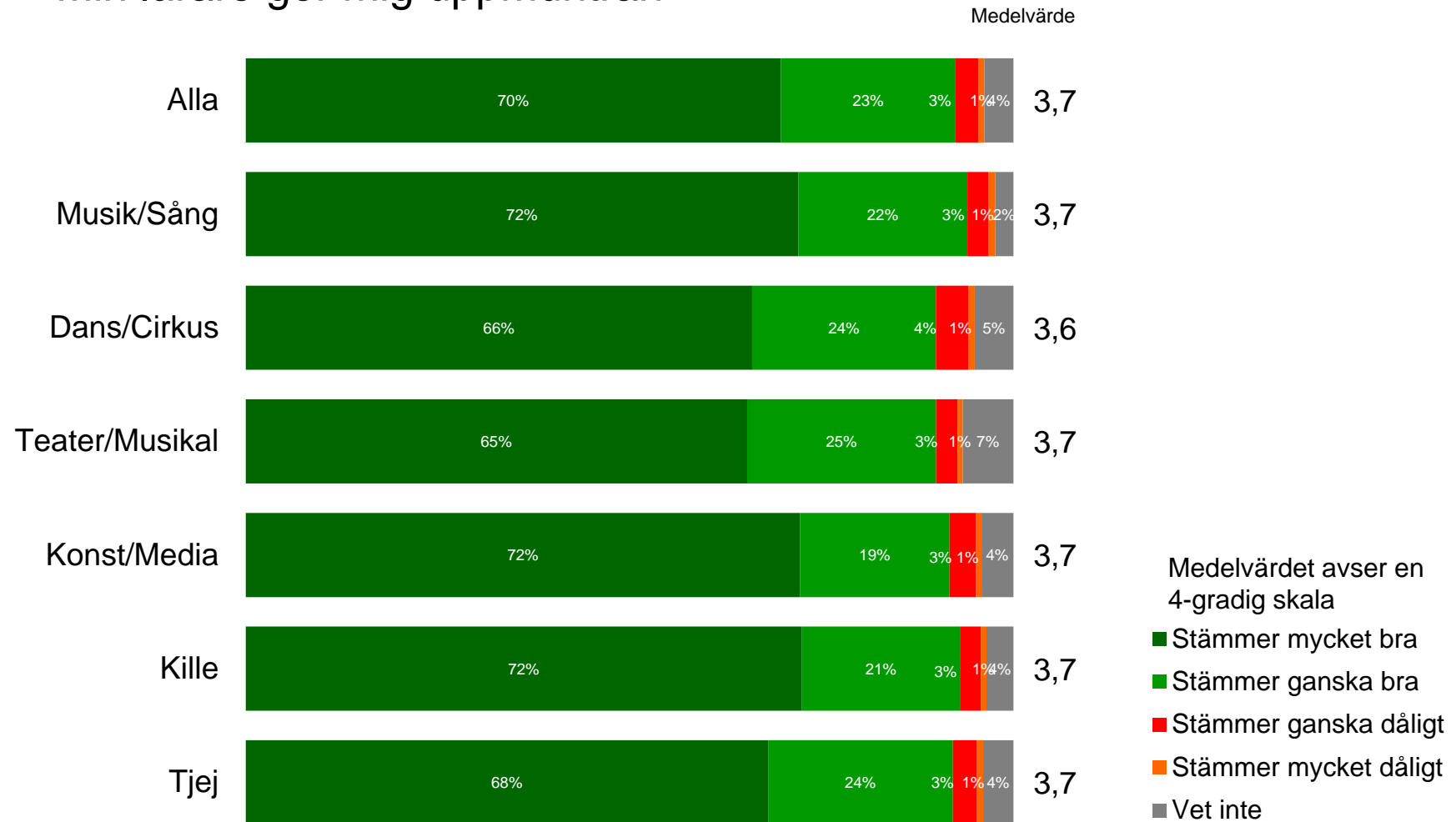
# Utveckling och lärande/kunskaper

## Min lärare förklarar så att jag förstår



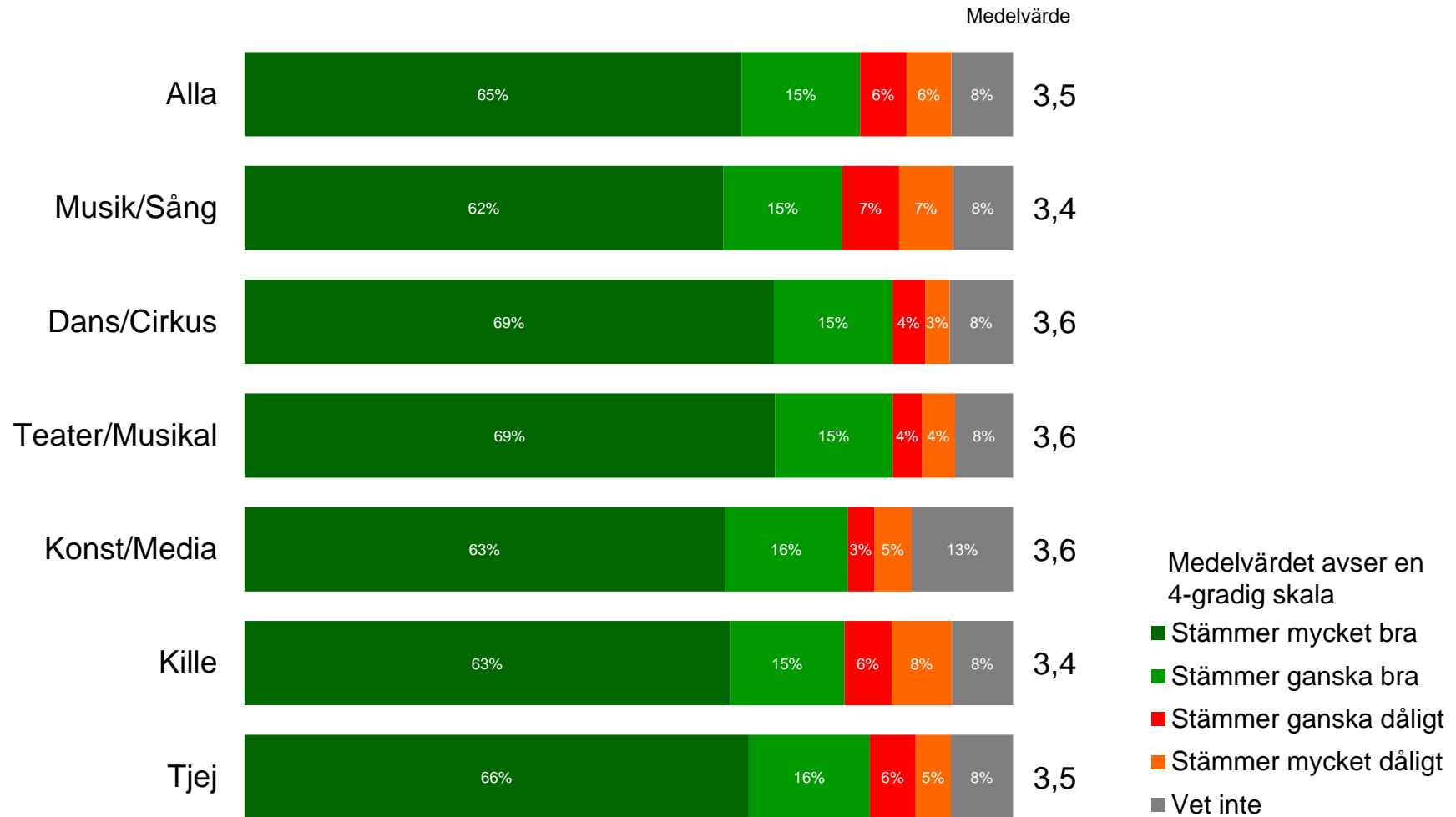
# Utveckling och lärande/kunskaper

## Min lärare ger mig uppmuntran



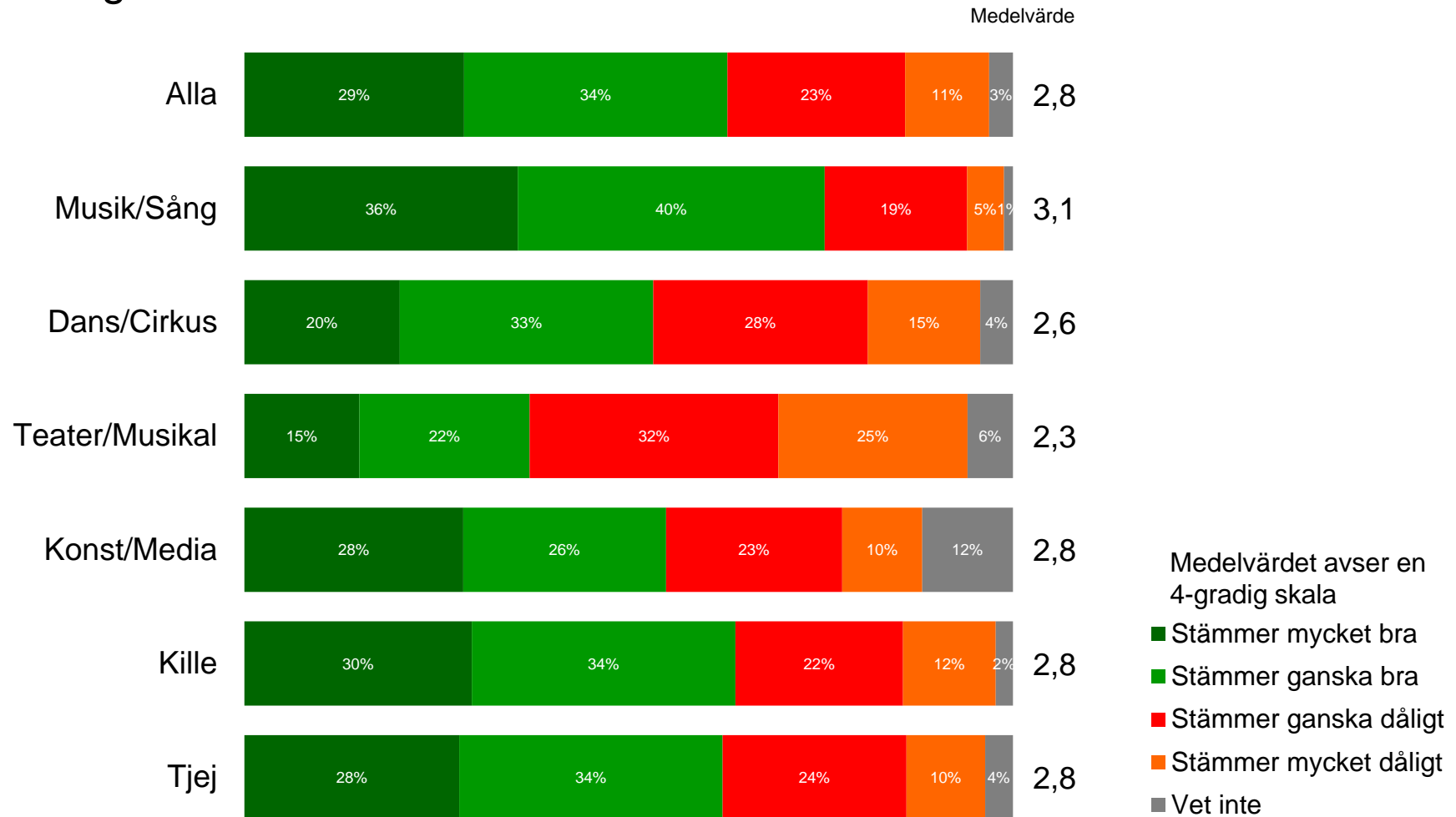
# Utveckling och lärande/kunskaper

Jag får möjlighet att vara med på konserter, föreställningar eller utställningar



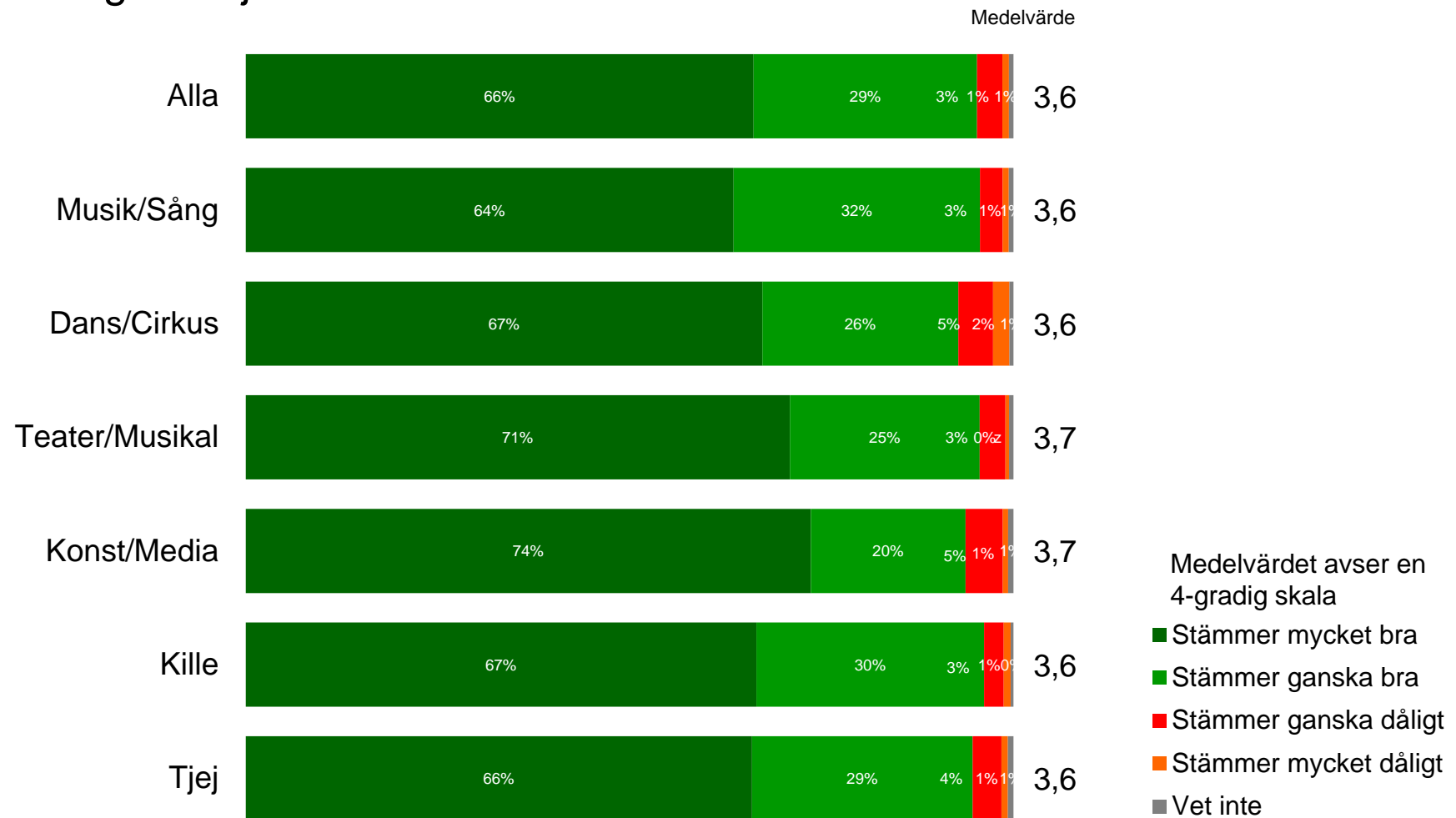
# Utveckling och lärande/kunskaper

## Jag brukar träna/öva mellan lektionerna



# Slutfråga/omdöme

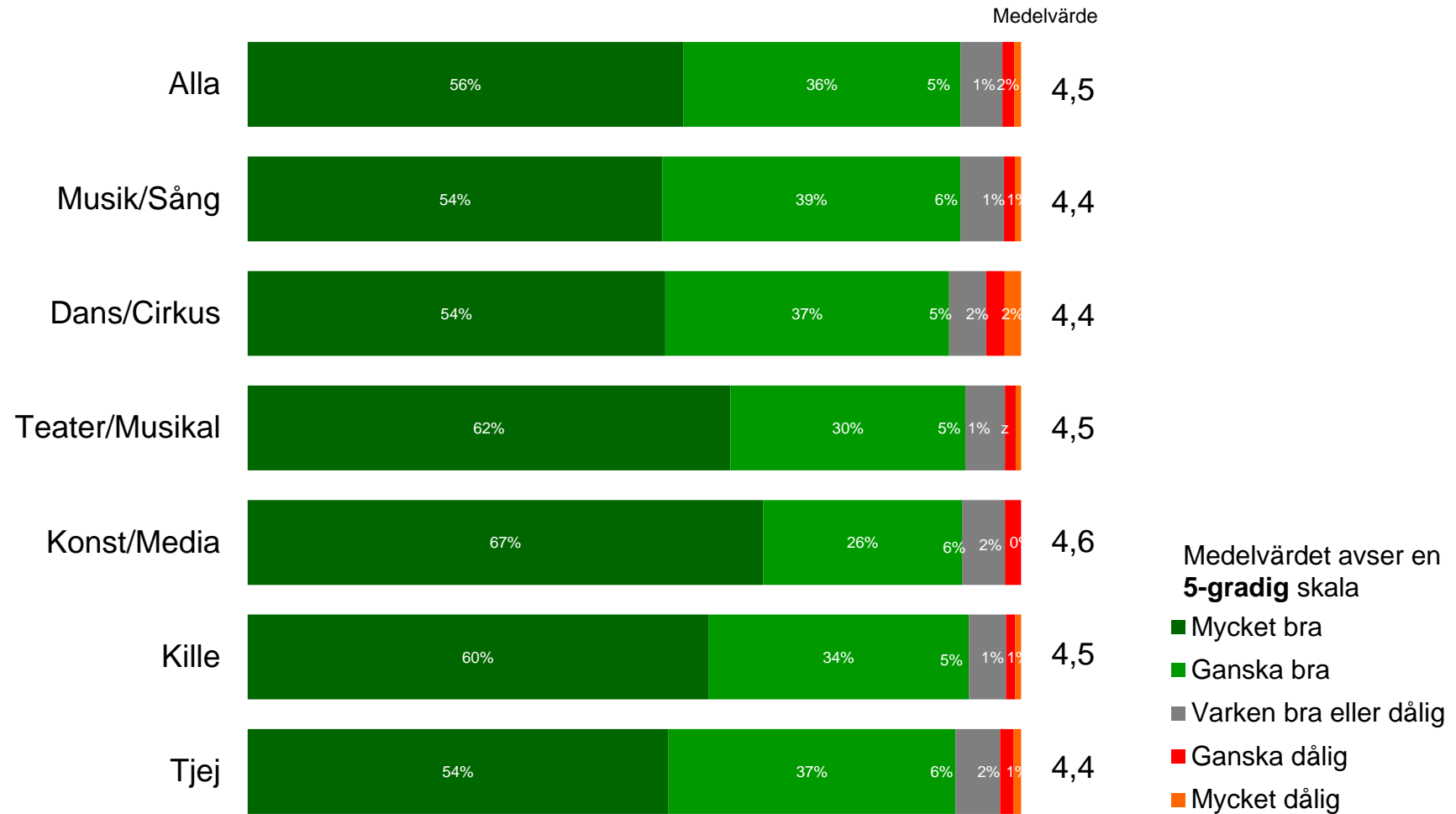
## Jag är nöjd med kulturskolan





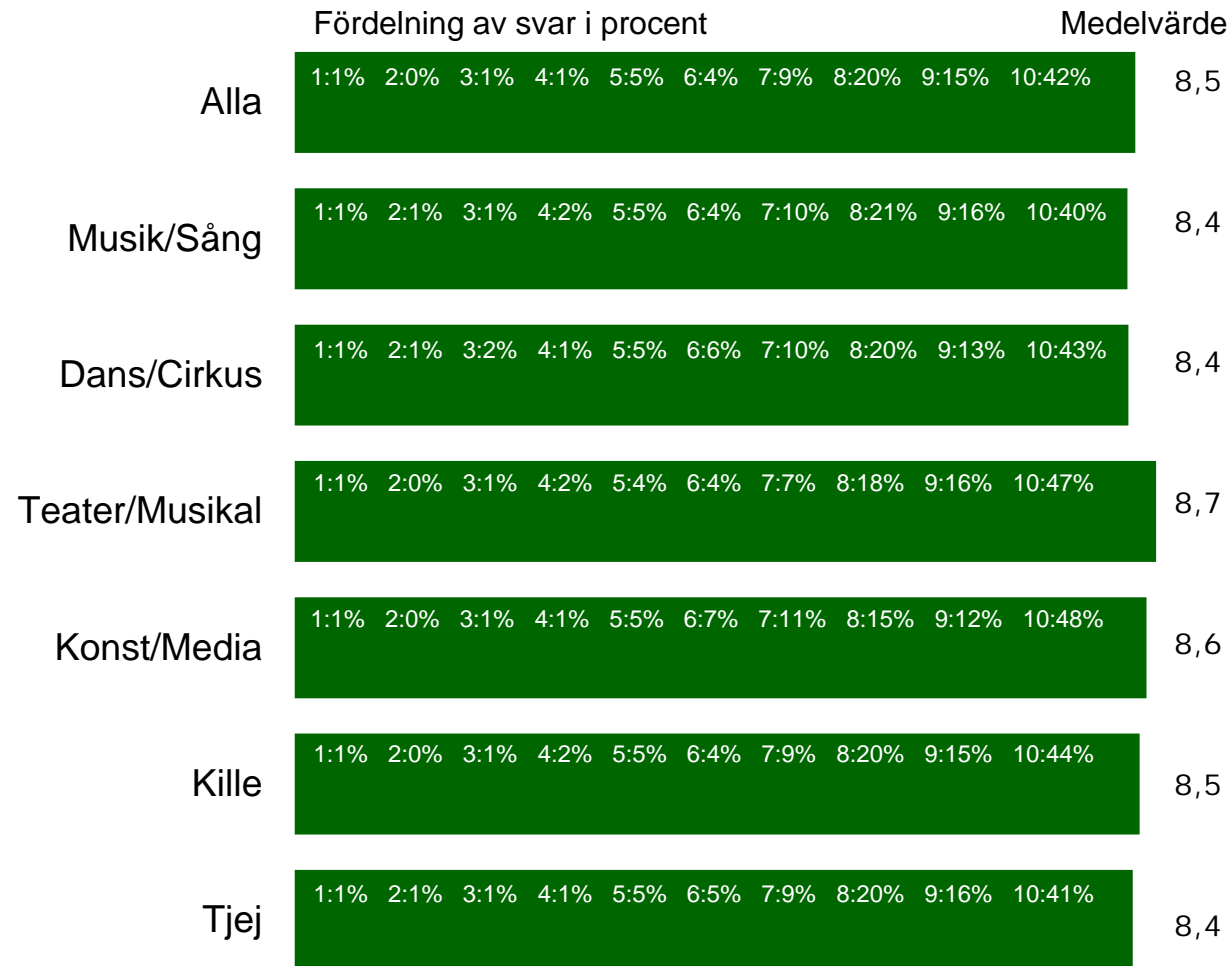
# Slutfråga/omdöme

Vilket betyg ger du undervisningen i kulturskolan som helhet?



# Slutfråga/omdöme

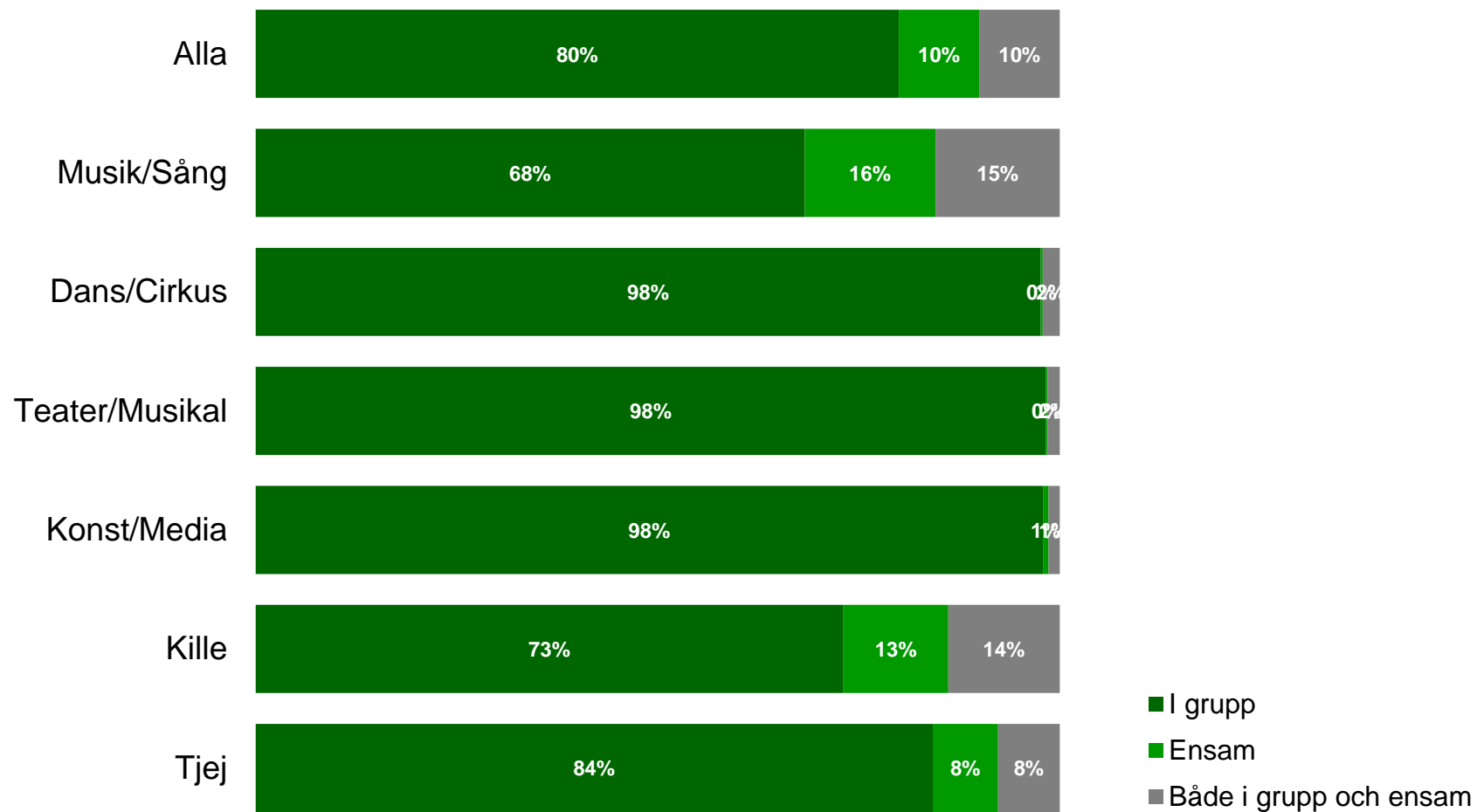
Jag kommer att rekommendera kulturskolan till mina vänner



Medelvärdet avser en  
**10-gradig** skala  
1=Absolut inte 10=Helt säkert

## Övriga frågor

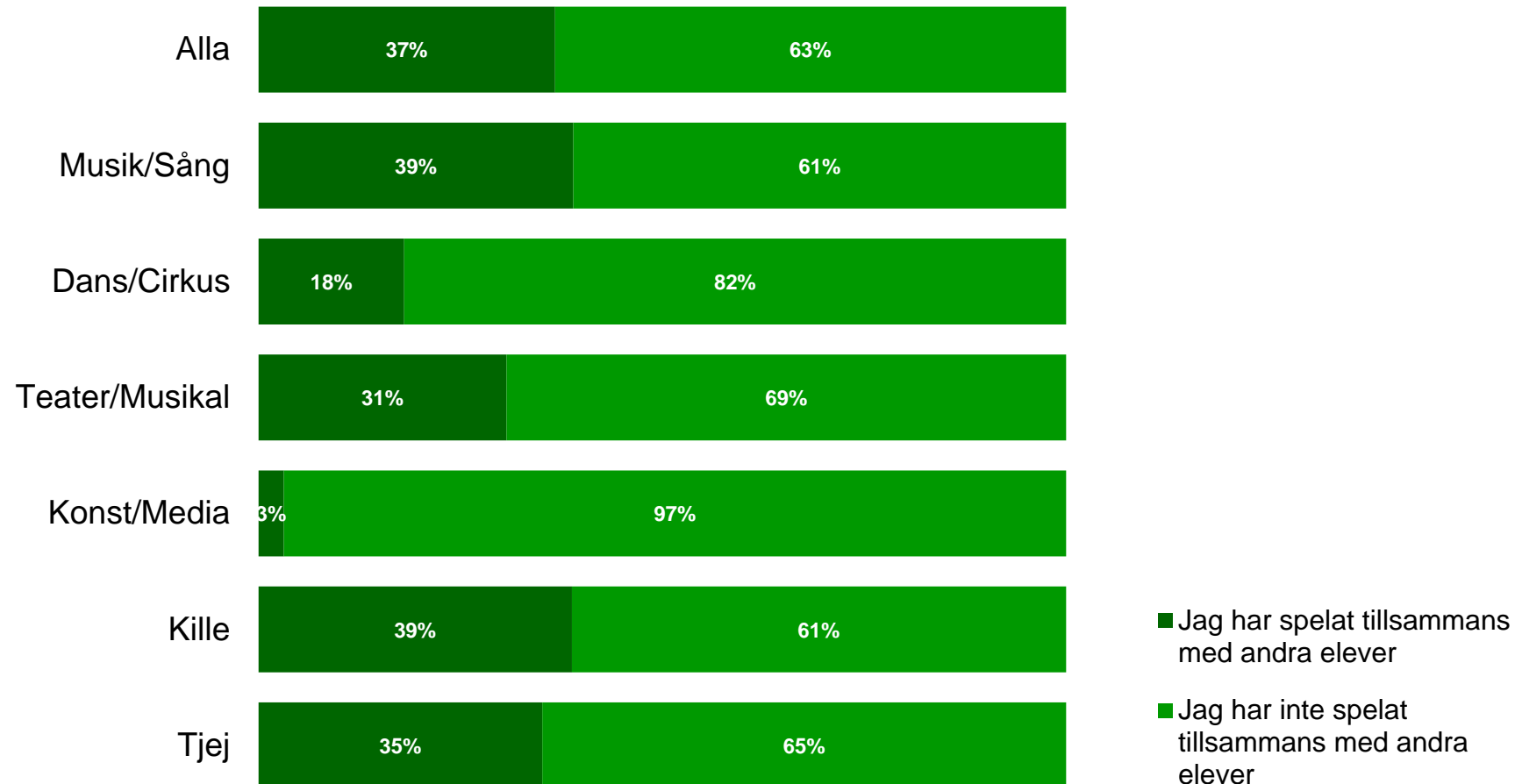
Har du lektioner i grupp eller ensam?



## Övriga frågor

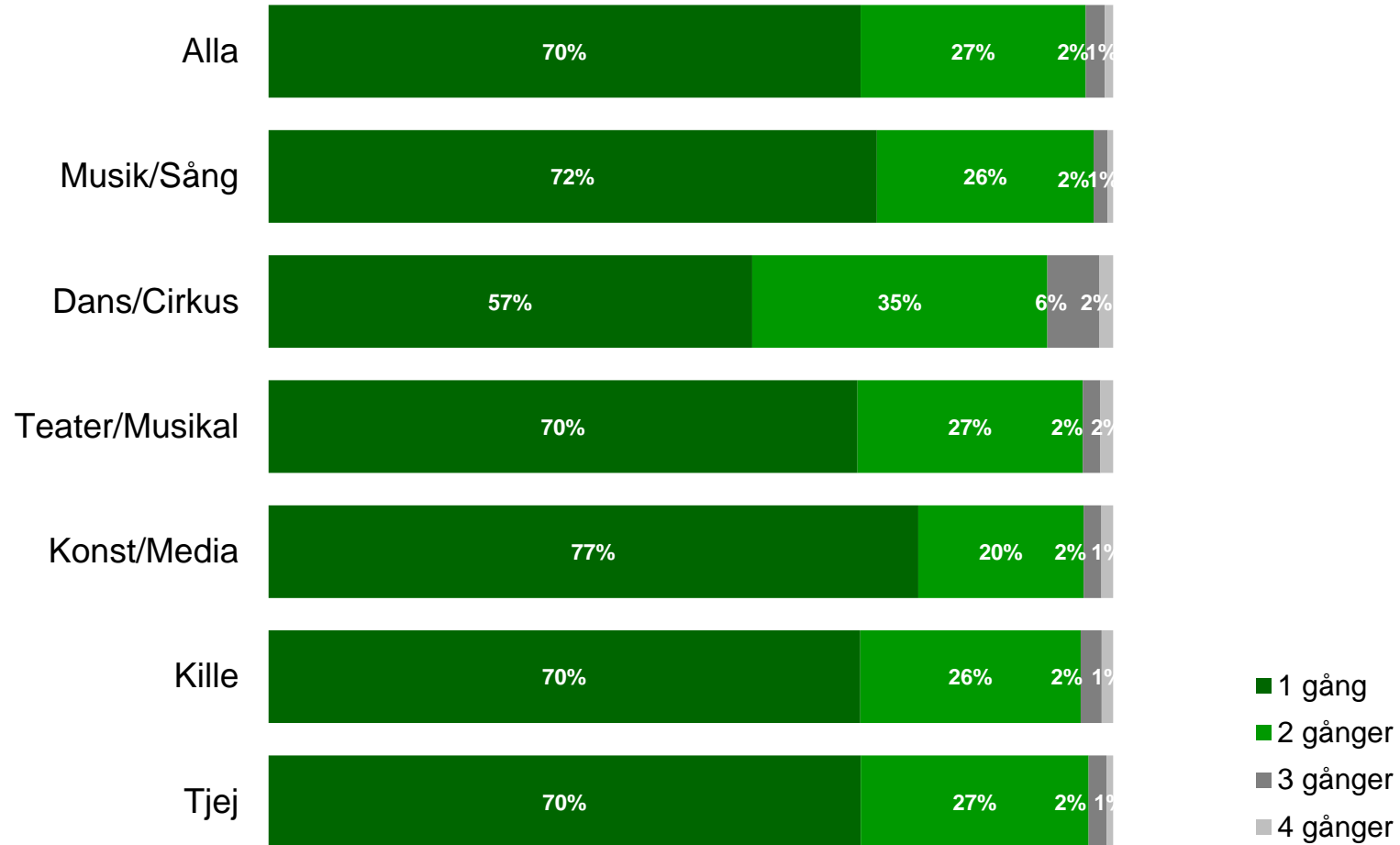
### Har du spelat tillsammans med andra elever?

(t ex i en ensemble, orkester eller rockgrupp, under det senaste året på kulturskolan)



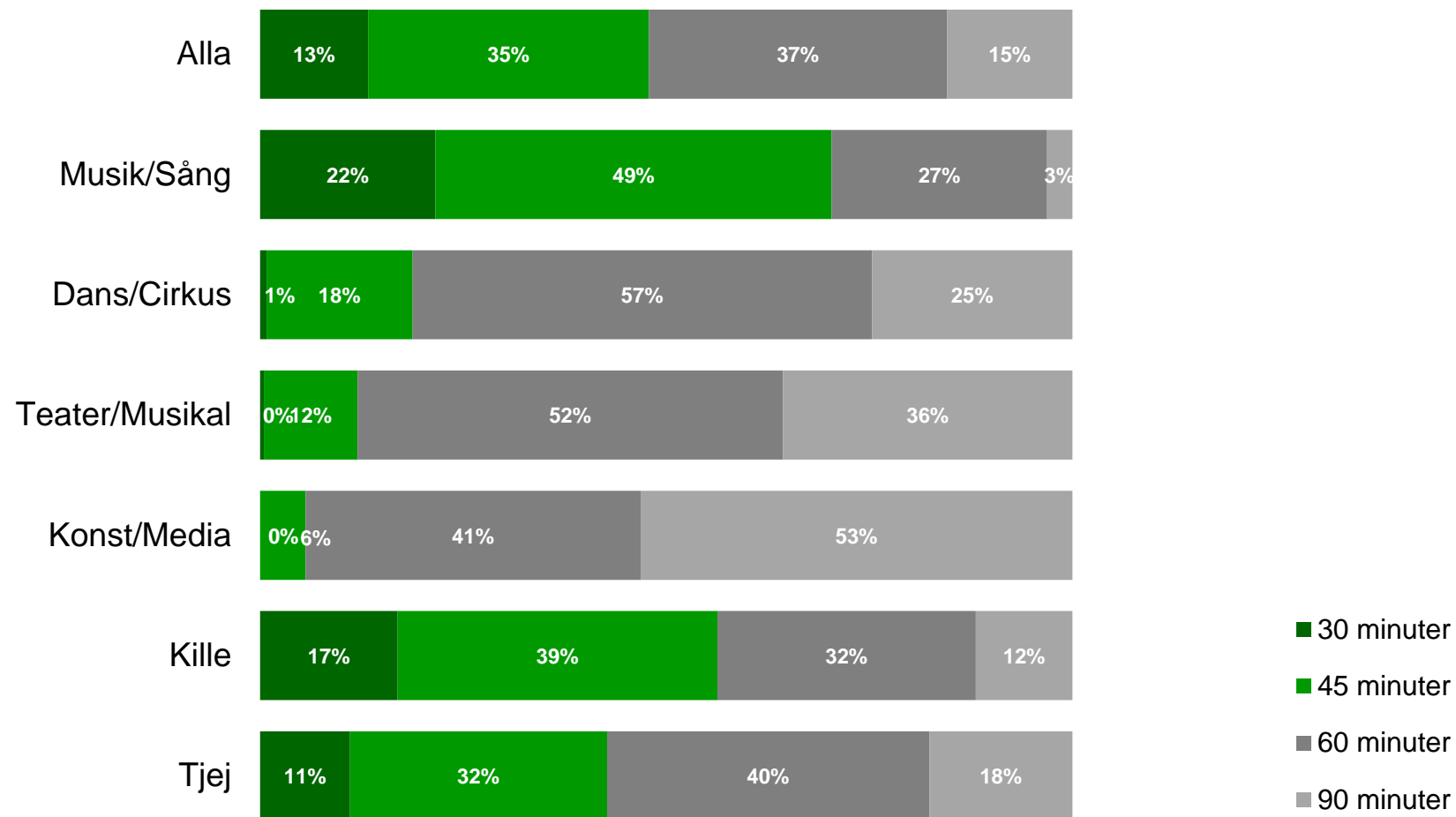
# Övriga frågor

Hur många gånger i veckan önskar du ha undervisning?



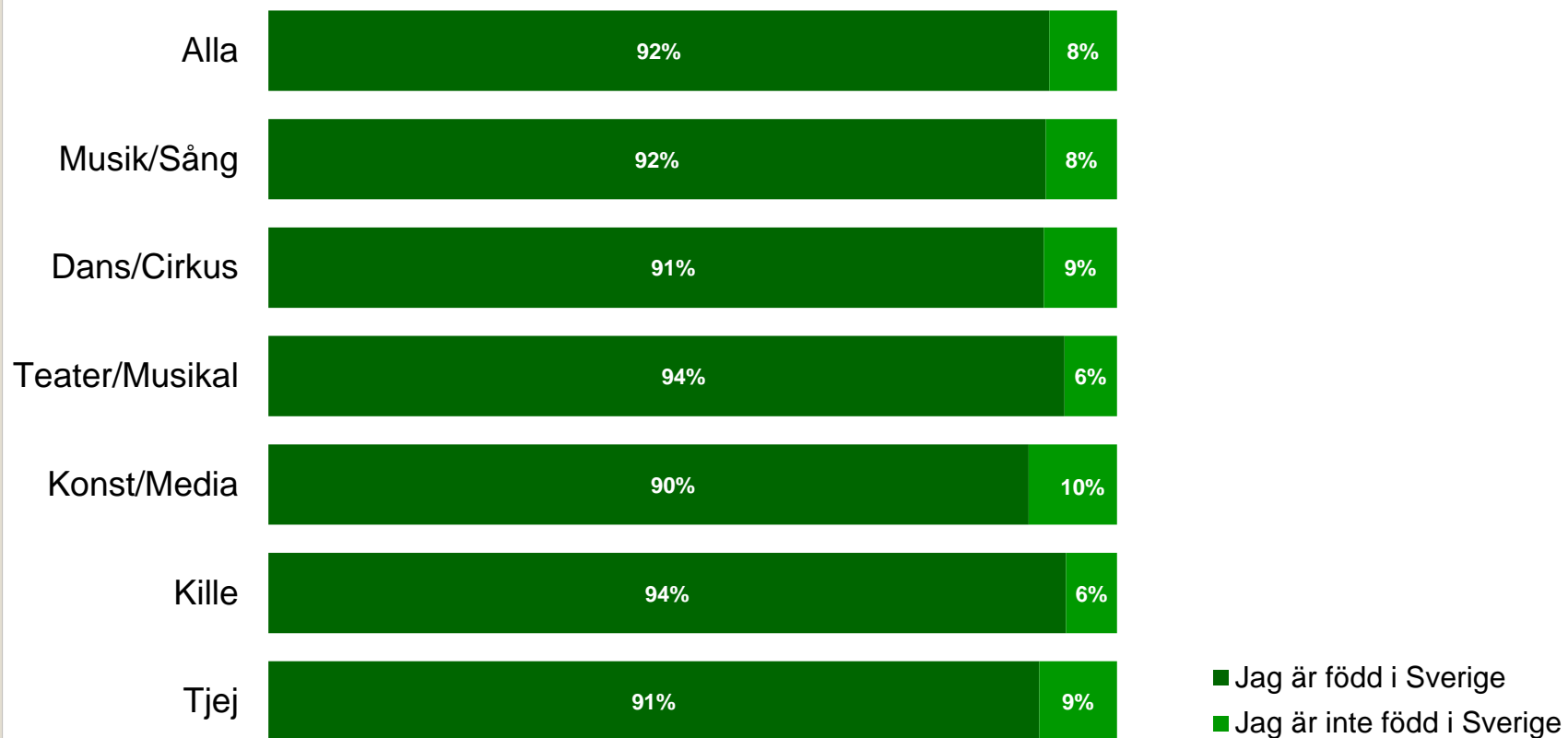
## Övriga frågor

Hur många minuter skulle du vilja ha varje gång?

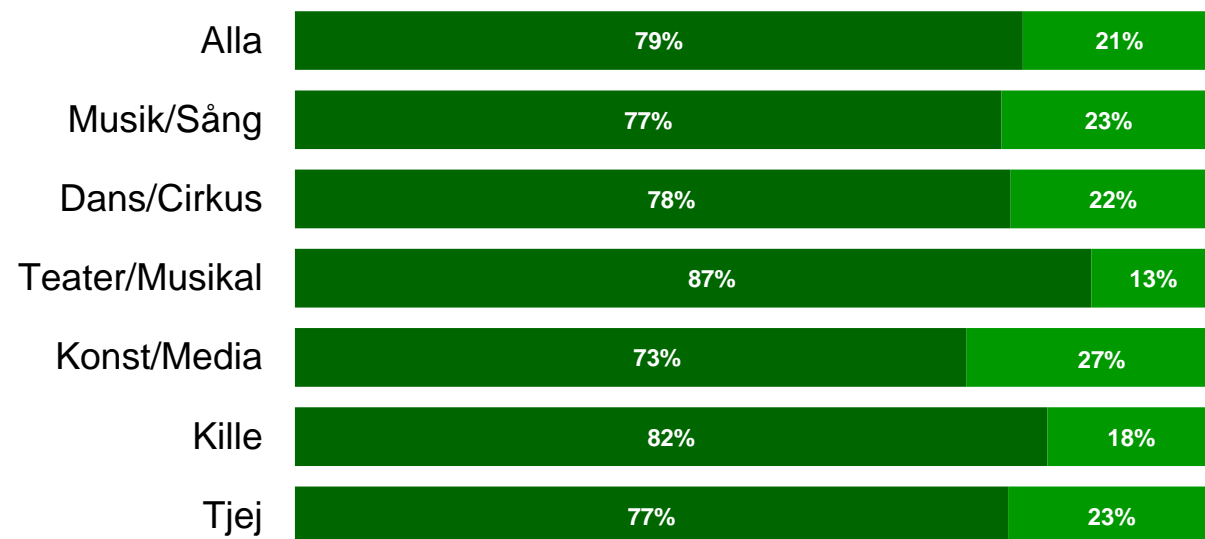


## Övriga frågor

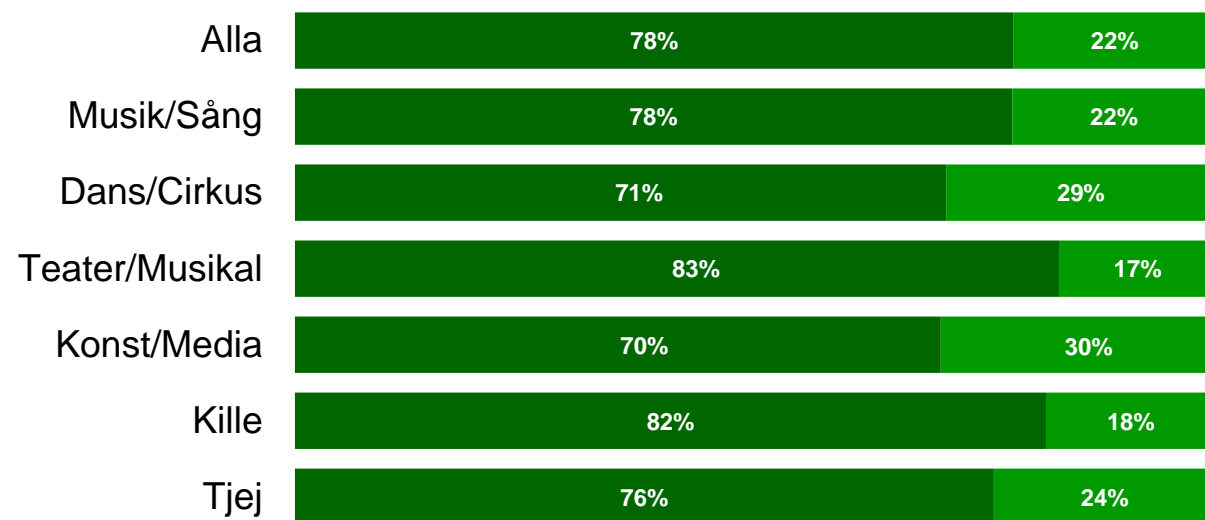
### Eleven född i Sverige



## Föräldrar födda i Sverige



## Övriga frågor



■ Mamma är född i Sverige  
■ Mamma är inte född i Sverige

■ Pappa är född i Sverige  
■ Pappa är inte född i Sverige