

16. Brugerundersøgelse af foreningernes vurdering af serviceniveauet på det folkeoplysende område (2009-135476)

Kultur- og Fritidsforvaltningen har undersøgt de folkeoplysende foreningers vurdering af serviceniveauet i afdelingen.

INDSTILLING OG Beslutning

Kultur- og Fritidsforvaltningen indstiller,

1. **at** Folkeoplysningsudvalget tager brugerundersøgelsen til efterretning.

Problemstilling

Kultur- og Fritidsforvaltningen gennemfører hvert andet år en brugerundersøgelse blandt de folkeoplysende foreninger. For at kunne følge udviklingen på udvalgte områder har foreningerne svaret på de samme spørgsmål de sidste tre gange i 2005, 2007 og 2009. Med nærværende brugerundersøgelse for 2009 afsluttes det forløb, og næste brugerundersøgelse i 2011 vil rumme nye fokuspunkter, som udarbejdes i løbet af 2010.

Fokusområderne for de seneste tre brugerundersøgelser har været de folkeoplysende foreningers tilfredshed med kerneydelserne på folkeoplysningsområdet:

- Ansøgning om støtte
- Rådgivning
- Betjening på folkeoplysningsområdet
- Kendskab til folkeoplysningsområdet

Der er en tilfredsstillende svarprocent for undersøgelsen. Dog lidt bedre for aftenskoler (71 %) end for foreninger (53 %).

Opfølgning på brugerundersøgelse 2007

Brugerundersøgelsen i 2007 viste overordnet, at foreningerne er meget tilfredse med serviceniveauet. Der var dog plads til forbedringer på især tre områder:

1. Lettelse af det administrative arbejde
2. Udbrede kendskab og brug af www.fritid.kk.dk
3. Bedre svarbreve til foreningerne.

Som opfølgning på resultaterne blev der igangsat et forbedringsarbejde ud fra følgende emner:

- Revision af ”Retningslinier for støtte til folkeoplysning i København”
- Kultur- og Fritidsforvaltningens svar til de folkeoplysende foreninger
- Øget brugervenlighed af hjemmesiden

Løsning

I nærværende brugerundersøgelse er der set nærmere på udviklingen i den forgangne fireårige periode og sammenholdt med gennemførte tiltag.

Der er ikke sket markante ændringer i foreningernes svar i perioden. Her sammenfattes kort resultater ud fra de førnævnte indsatsområder.

Revision af retningslinier for støtte til folkeoplysning

- knap halvdelen af foreningerne synes det er nemt/meget nemt at søge støtte

Et af målene med revisionen var at forenkle administrationsarbejdet, bl.a. i forbindelse med ansøgning om støtte.

Ansøgning om støtte

Knap halvdelen af foreningerne svarer, at de synes det er meget nemt/nemt at udfylde ansøgningsmateriale om tilskud og lån af faciliteter.

I forhold til 2007 er der sket en markant stigning i antallet af lokale/tilskudsforeninger, der synes det er meget nemt/nemt at udfylde ansøgningsmaterialet om tilskud.

Gennemgående er der en høj besvarelse indenfor 'hverken/eller', hvilket kan tyde på, at foreningerne ikke oplever det som decideret vanskeligt, men måske mere som et nødvendigt onde.

Der er sket en væsentlig stigning i foreningernes kendskab til on-line bookingsystemet siden 2007. Desuden mener flere foreninger, at det er 'meget nemt' at *logge* sig på. Til gengæld oplever mange foreninger, at det er svært at *ansøge* via on-line bookingsystemet. Der ligger derfor fortsat et forbedringsarbejde i at gøre det nemmere at ansøge om faciliteter on-line.

I løbet af 2010 bliver ansøgning om tilskud til børne- og ungeforeninger samt voksenundervisning digitaliseret, og der forventes en væsentlig lettelse af administrationsarbejdet i den forbindelse.

Svarbreve

- stadig plads til forbedringer

Hovedparten af foreningerne mener, at svaret på ansøgning om tilskud og lokaler er meget let/let at forstå. Der er dog fortsat mange, der kontakter forvaltningen efterfølgende for at få uddybet svaret. Der skal derfor fortsat arbejdes med at forbedre svarbrevene.

Hjemmeside

- foreninger skal fortsat guides til at søge informationer på www.fritid.kk.dk

Over halvdelen af foreningerne mener, at de finder den nødvendige information på hjemmesiden. En del foreninger har fået kendskab til støttemuligheder via hjemmesiden. Dette gælder dog ikke aftenskoler. For aftenskolerne er der yderligere sket et fald for i kendskabet til hjemmesiden i forhold til 2007. Der ligger derfor et fremtidigt arbejde i fortsat at vejlede – især aftenskolerne – til at bruge hjemmesiden.

Kendskab til andre støttemuligheder

Der er især sket en stigning i antallet af lokale/tilskuds- og tilskudsforeninger, der kender til

Udviklingspuljen for børn og unge. Dette afspejles også i antallet af henvendelser og ansøgninger til puljen, der er forøget væsentligt siden 2007.

Videre proces

Forvaltningen arbejder videre med brugerundersøgelsens resultater og anbefalinger.

Mads Kamp Hansen

/ Anders Christensen

bilag

[Bilag 1 Brugerundersøgelse 2009](#)

[Bilag 2 kommentarer fra foreninger](#)

[Bilag 3 Kommentarer fra aftenskoler](#)

Folkeoplysningsudvalgets beslutning den 02.03.2010

Folkeoplysningsudvalgets beslutning i mødet den 2. marts 2010:

Udvalget godkendte indstillingen.

