



2014-02-11

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr KUN 2014/

Kulturnämnden

Resultatredovisning av kundundersökningen inom bibliotek och kulturhus 2013

Förslag till beslut

Kulturnämnden noterar redovisningen till protokollet

Sammanfattning

Under hösten 2012 genomförde Kultur- och utbildningsenheten en kundundersökning på samtliga bibliotek och i kulturhuset Dieselverkstaden. Undersökningen gjordes av företaget Sweco Futures AB. Vid de sex biblioteken och vid kulturhuset Dieselverkstaden samlades enkäter in under perioden 6/11 – 2/12. I enkäterna har kunderna bedömt verksamheten vid den besökta enheten. Arbetet pågick tills minst 200 enkäter insamlats per bibliotek/kulturhus och totalt besvarades drygt 1400 enkäter.

Svarsfrekvensen i undersökningen är över 75 procent. Kundundersökningen visar fortfarande att kunderna generellt sett är mycket nöjda med biblioteksverksamheten och jämfört med föregående år har nöjdheten ökat med 2 procent.

Besökarnas genomsnittliga bedömning för ”Öppettiderna passar mig” och ”Här kan man läsa och studera utan att bli störd” ökade medan ”Det finns möjlighet att påverka inköp och verksamhet” minskade.

De flesta förbättringsförslagen gäller annat utbud av böcker och tidningar samt lokalerna, speciellt studiemiljön.

Undersökningen riktades även till besökare på kulturhuset Dieselverkstaden och här visar också undersökningen en hög svarsfrekvens och att kunderna generellt sett är mycket nöjda, även om det också här finns ett fortsatt behov av att informera kunderna om möjligheten till inflytande.



Bakgrund

Kulturnämnden är en finansieringsnämnd vilket ställer höga krav på uppföljning av de uppställda målen för verksamheten. Följande strategiska mål ska följas upp genom kundundersökningen:

- Medborgarna ska ha tillgång till en mångsidig och kvalitativ kulturverksamhet
- Medborgarna ska ha möjlighet att påverka kulturutbudet

I denna skrivelse redovisas resultatet av den kundundersökning som genomfördes på kulturnämndens uppdrag under hösten 2013 på samtliga bibliotek och i kulturhuset Dieselverkstaden.

Genomförandet

Den metod som användes var en enkätundersökning på plats i samarbete med företaget Sweco Futures AB. Enkäten innehöll såväl frågor med fasta svarsalternativ som några frågor med möjlighet till öppna svar. Frågorna var desamma som föregående år.

Vid de 6 biblioteken har brukarenkäter samlats in under perioden 6/11-2/12 2013. I enkäterna har brukarna/besökarna bedömt verksamheten vid den besökta enheten. Enkätinsamling har pågått tills minst 200 enkäter insamlats per bibliotek/kulturhus, totalt över 1400 enkäter.

Enkäterna delades ut till brukare/besökare som är 16 år eller äldre vid olika dagar och tider. Alla ifyllda enkäter samlades in i slutna svarskuvert. Det fanns även möjlighet att besvara frågorna på engelska, spanska och arabiska. För biblioteken är svarsfrekvens/bortfall fördelat enligt följande:

Vardag	Forum	Orminge	Fisksätra	Saltsjöbaden	Älta	Dieselverk- staden	Alla	Tidsfördelning %
-11	15	14	18	0	15	10	72	6%
11-14	55	53	60	75	55	57	355	28%
14-18	91	93	90	90	95	98	557	44%
18-	15	8	4	10	10	9	56	4%
Lö/Sö	53	42	31	25	25	42	218	17%
Summa	229	210	203	200	200	216	1258	100%

I rapporten om datainsamlingsarbetet nämner Sweco Futures AB att man fått gott bemötande från personalen och att datainsamlingsarbetet som helhet fungerat bra med positiv stämning och stor beredskap att medverka bland besökarna.

Av de tillfrågade har över 75 procent besvarat enkäten. Datainsamlingen har ägt rum vid olika tidpunkter under bibliotekens öppettider



2014-02-11

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr KUN 2014/

Biblioteken

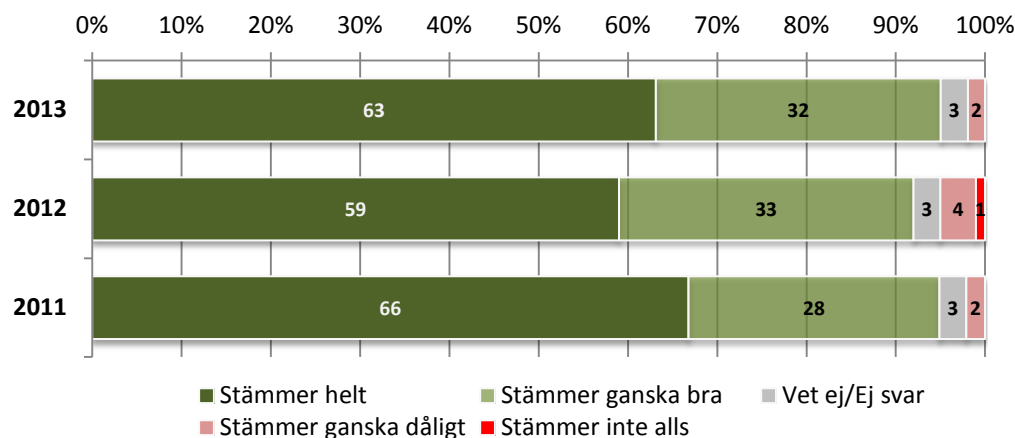
Resultatet

Biblioteken har en kundkrets som främst kommer från närområdet. Dieselverkstadens bibliotek och Bibliotek Nacka Forum är de som har högst andel besökare från andra kommuner.

Könsfördelningen är jämn även om det fortfarande är fler kvinnor än män på samtliga bibliotek. Åldersgrupperna fördelar sig på liknande sätt på alla bibliotek. På Fisksätra, Nacka Forum och Dieselverkstadens bibliotek är gruppen 25-44 år störst medan på Saltsjöbaden och Älta bibliotek är gruppen 65 och äldre störst.

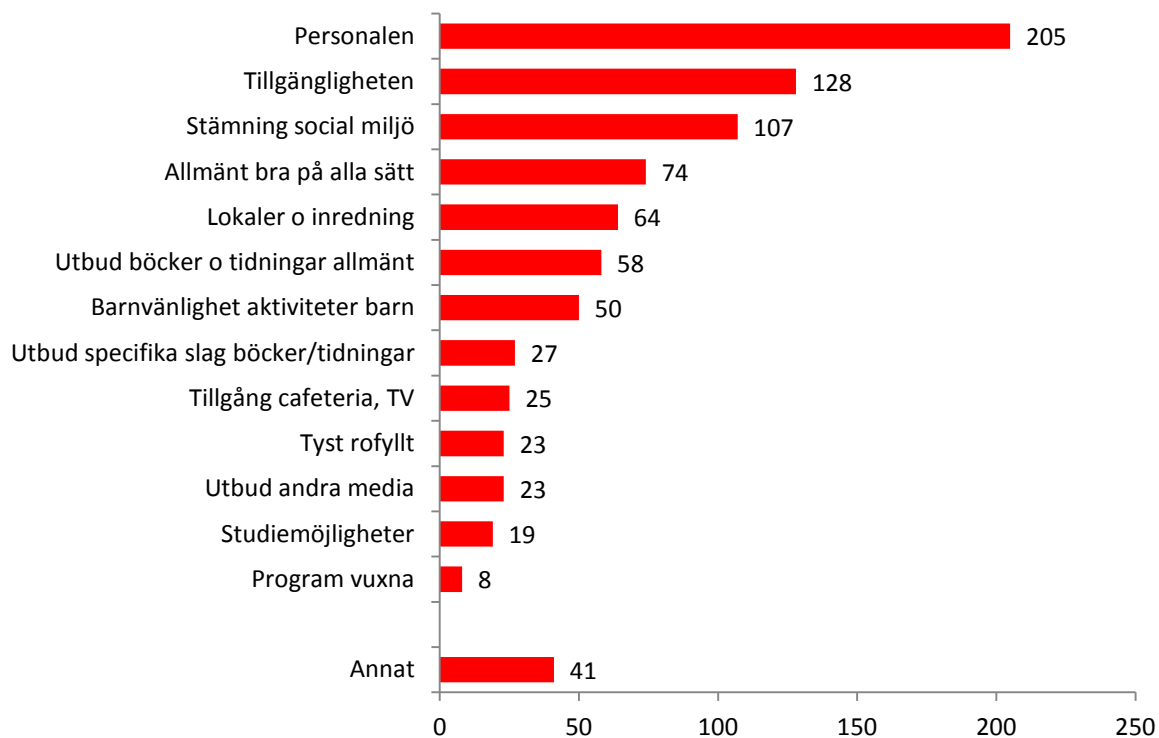
Jämfört med tidigare år visar undersökningen att besökarna är mycket nöjda med biblioteken. Jämfört med föregående år har andelen nöjda ökat med 2 procent.

Jag är nöjd med det här biblioteket



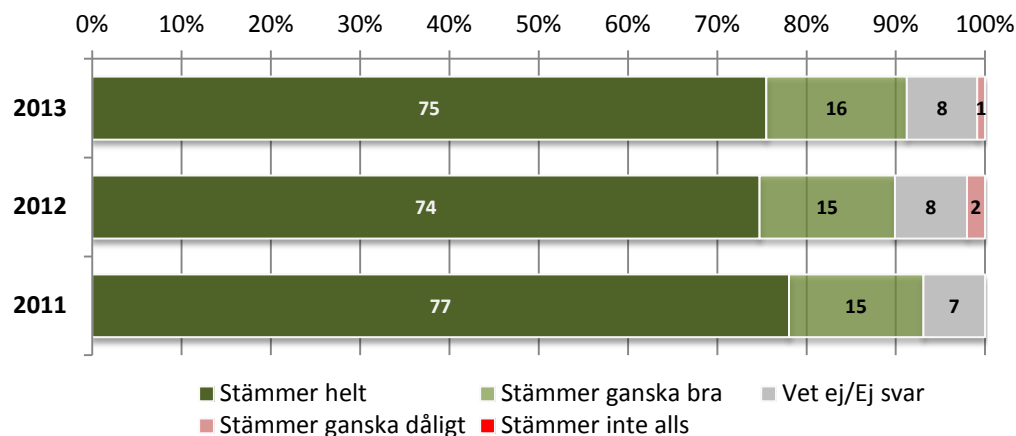
Vad är särskilt bra med det här biblioteket?

(Alla bibliotek, siffrorna anger antal svar)



Resultaten för öppettider, personalen hjälper gärna till och det är lätt att hitta i lokalerna är fortsatt mycket höga. Även i de öppna svaren lyfter man fram personal, tillgänglighet, lokaler och inredning.

Personalen hjälper gärna till



Besökarna lyfter fram personalen som särskilt positivt i biblioteksverksamheten, i synnerhet i de bibliotek där man har hög andel besökare från närområdet.

Besökarna anser att utbudet av böcker är bra (85 procent) medan besökarnas genomsnittliga bedömning av utbudet av tidningar och tidskrifter samt musik och filmer minskat med 8 respektive 5 procent.

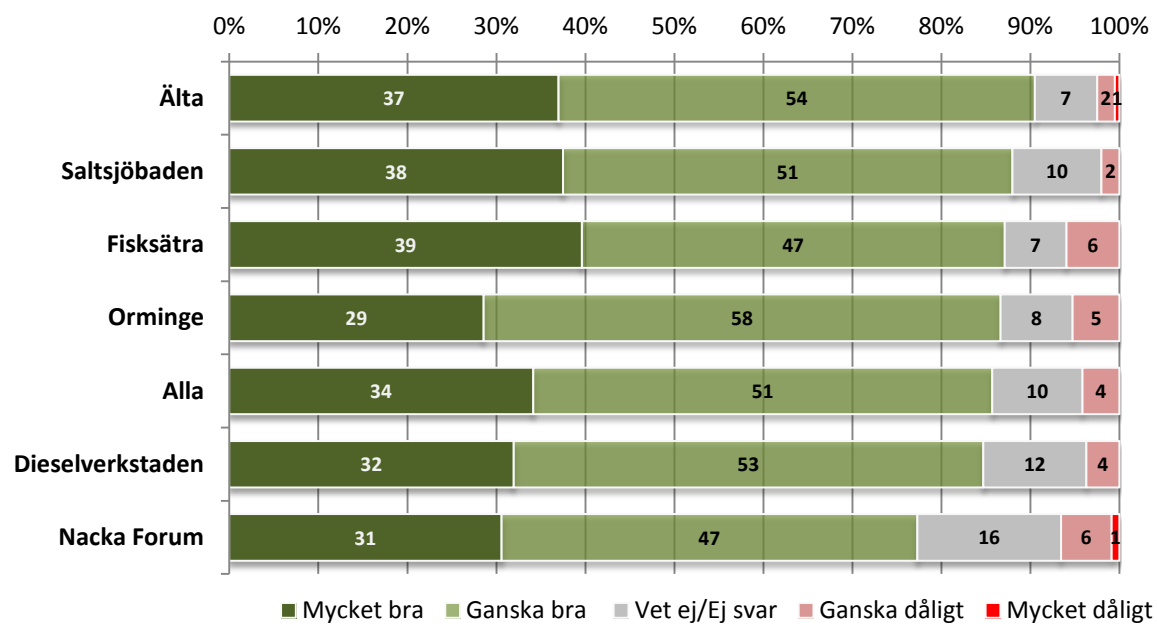
Målvärdet på 70 procent gällande andelen besökare som är nöjda med utbudet av media på biblioteken uppfyller inget av biblioteken. För helheten är utfallet 64 procent. En minskning med 4 procent sen 2012.

Målvärdet är beräknat på summan av nöjdheten för medierna: böcker, tidningar och tidskrifter, musik och filmer. Att inget av biblioteken når upp till målvärdet på 70 procent beror på besökarnas låga nöjdhet med utbudet av musik och filmer

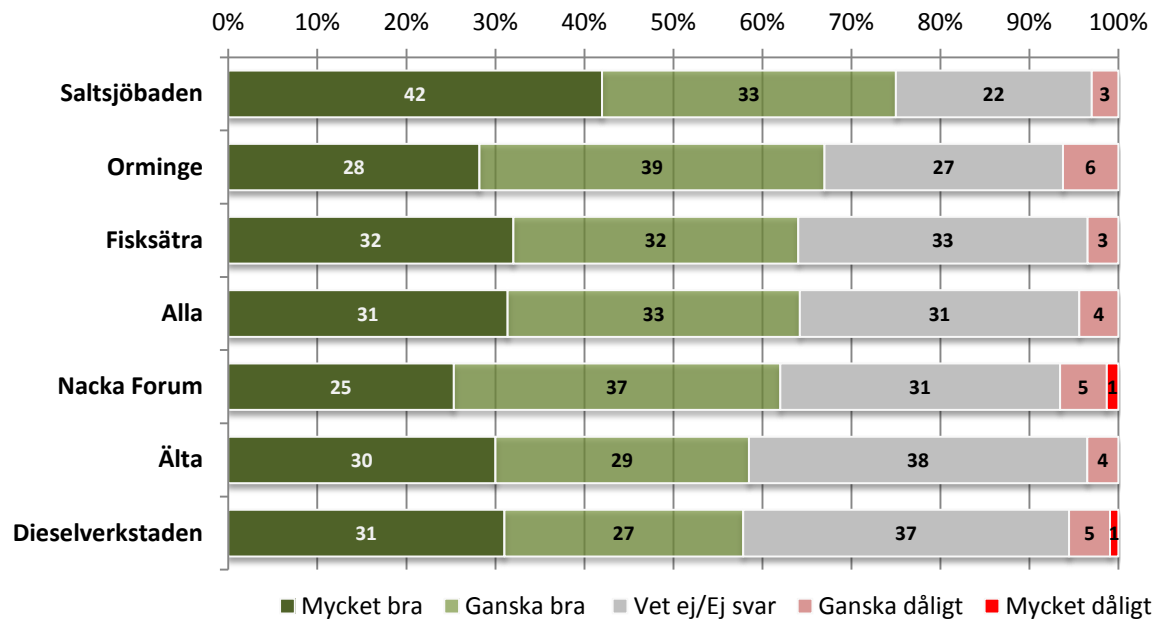
I de förslag till förbättringar som lyfts fram i svaren på de öppna frågorna är det dock ett bättre utbud av böcker och tidningar som nämns.

De flesta förslagen på förbättringar gäller lokaler, speciellt då studierum, tysta läsplatser, plats för grupparbeten.

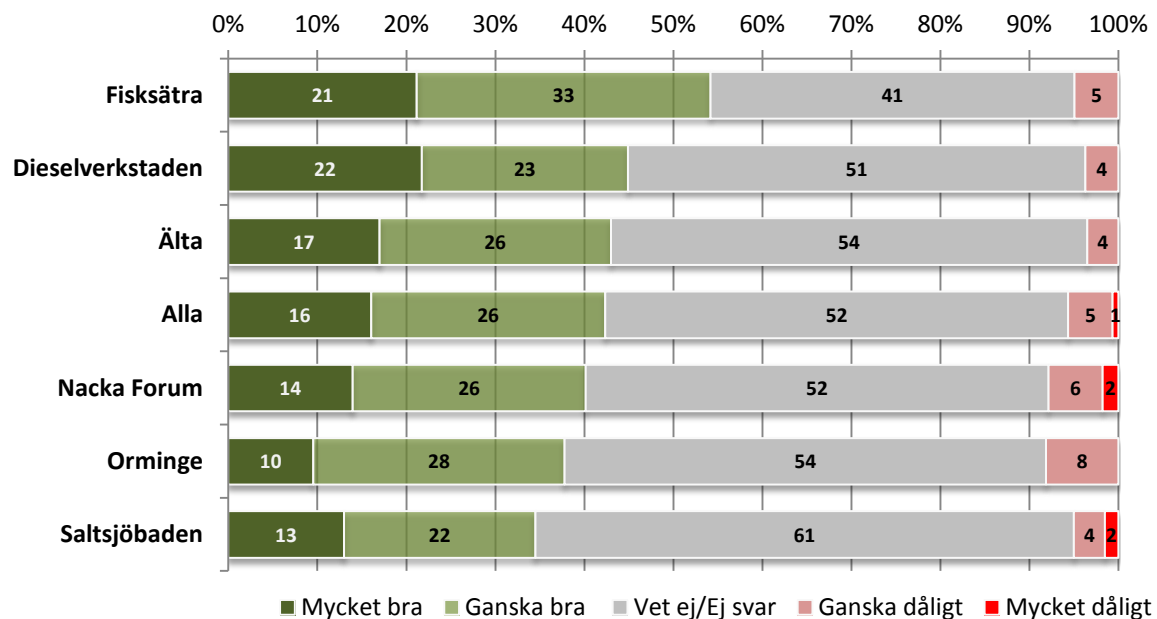
Utbudet av böcker



Utbudet av tidningar och tidskrifter

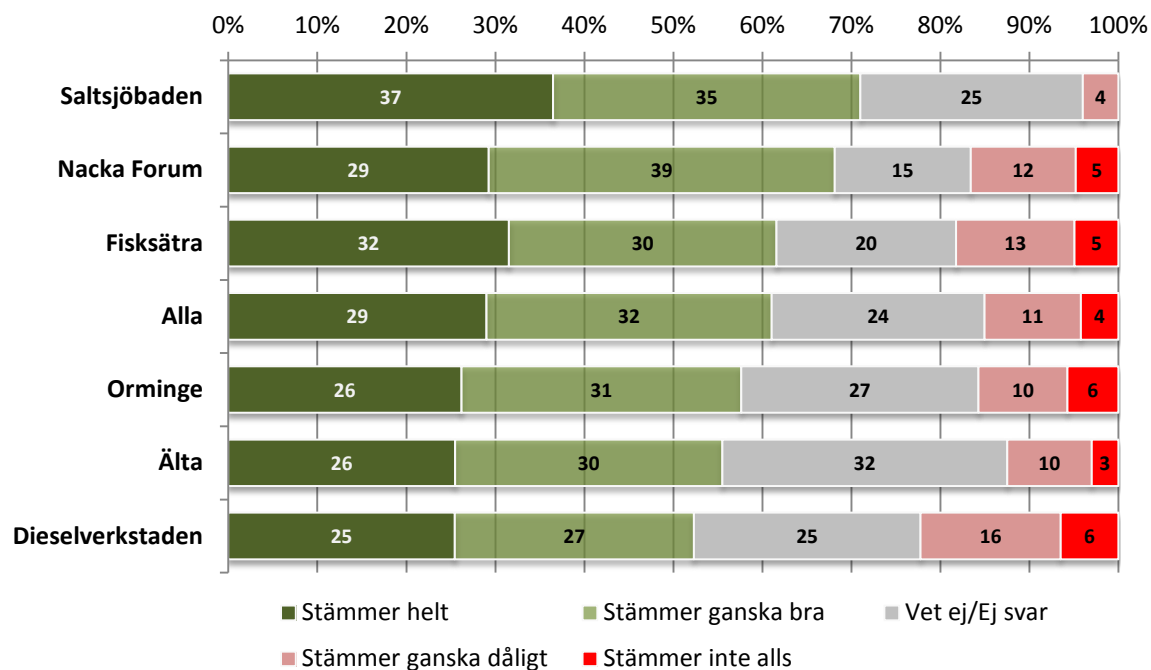


Utbudet av musik och filmer



De största förbättringsområdena handlar om möjlighet att påverka inköp/verksamhet, medieutbudet samt att förbättra studiemiljön. Till exempel anser bara sex av tio att man kan läsa och studera utan att bli störd. Ordningsfrågor och hög ljudnivå lyfts fram som viktigt bland förbättringsförslagen.

Här kan man läsa och studera utan att bli störd

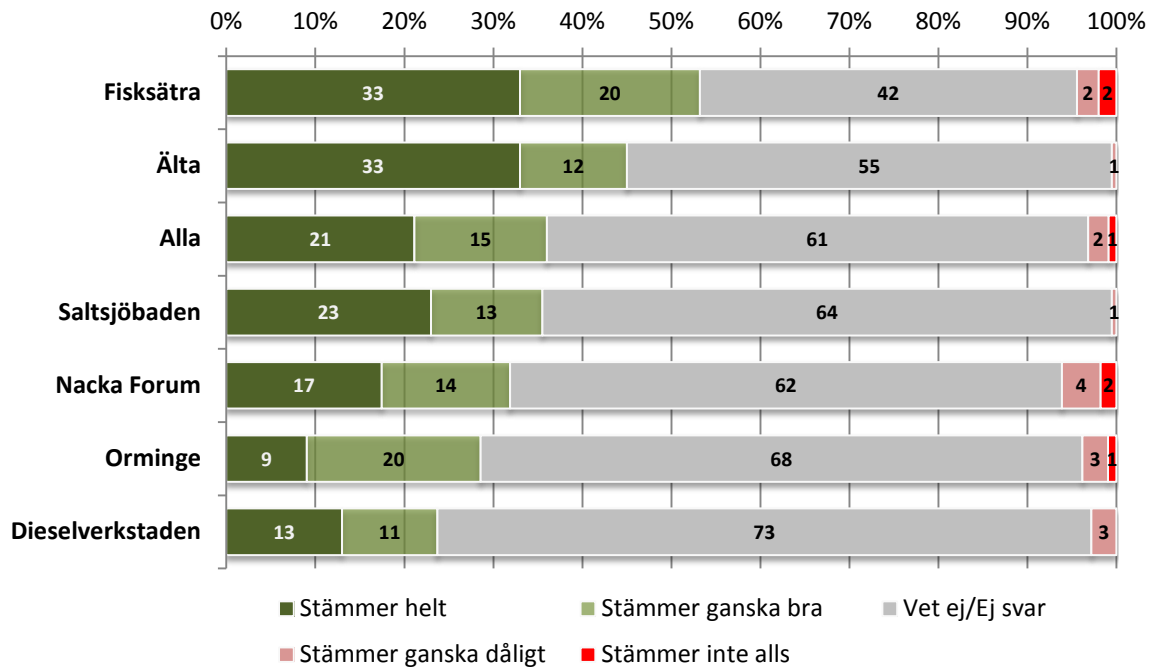


Alla bibliotek uppfyller kulturnämndens målvärde på 90 procent gällande Andelen besökare som är nöjda med bibliotekets tillgänglighet.

Den totala andelen som instämmer i påståendet att det finns möjlighet att påverka verksamheten har minskat från 39 till 36 procent .

Tre bibliotek uppfyller målvärdet på 35 procent gällande möjligheten att påverka verksamheten

Det finns möjligheter att påverka inköp och verksamhet



Är det något som är särskilt bra med det här biblioteket

(Exempel från de öppna svaren. Totalt antal svar 117)

Älta bibliotek

"Mina barn älskar att vara på biblioteket och vi trivs här. Bra personal!"
"Tillgången till nya böcker, de finns på biblioteket snabbt efter utgivning"
"Jag bor inte i Älta, men kommer bara till det här biblioteket"

Nacka Forum bibliotek

"Kanske det bästa bibliotek som finns i Stockholm"
"Personalen är helt otroligt tjänstvilliga, intresserade och mycket vänliga"
"Väldigt mysig barnhörna, inspirerar till att stanna och läsa"

Orminge bibliotek

"Personalen är så hjälpsam och trevlig"
"Jättefina barnarrangemang"



"Bra utbud av barnböcker, bra lästips, litet och trevligt"

Fisksätra bibliotek

"Det är ett fantastiskt bibliotek"

"Jag älskar biblioteket. Det är en lugn plats där man kan läsa och göra läxorna"

"Personalen är fantastisk. Alltid hjälpsamma"

Saltsjöbadens bibliotek

"Fantastiskt trevlig och kunnig personal. Läget: mitt i allt – perfekt!"

"Det har blivit mitt andra vardagsrum. Jag och mina barnbarn älskar det här biblioteket"

"Vilken fantastisk miljö. Och alltid får man hjälp! Det kan inte bli bättre"

Dieselverkstadens bibliotek

"Att det är en skön och avslappnad stämning. Man kan "leva" i det här biblioteket"

"Den trevliga och hjälpsamma personalen"

"Babyverksamheten"

Kulturhuset Dieselverkstaden¹

Resultat

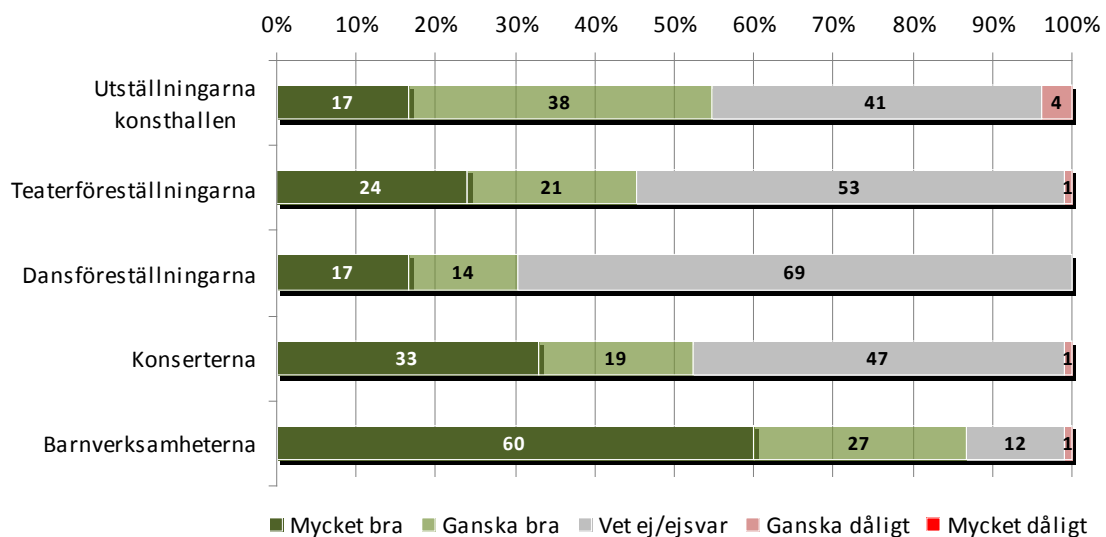
Liksom föregående år kommer en fjärdedel av besökarna till kulturhuset Dieselverkstaden varje vecka. Ytterligare en fjärdedel kommer någon gång i månaden. De verksamheter som har flest besökare är aktiviteter för barn och konserter följt av teaterföreställningar.

Liksom för biblioteken finns det fler kvinnor än män bland besökarna.

Besökarna är yngre än på biblioteken och åldersgruppen 25-44 är fortfarande den största gruppen med 37 procent. Åldersgruppen 45-64 har ökat med 5 procent till 35 procent.

För tredje året i rad minskar antal besökare från annan kommun. Från 37 procent 2011 till 16 procent 2013

Vad tycker du om följande på kulturhuset Dieselverkstaden?

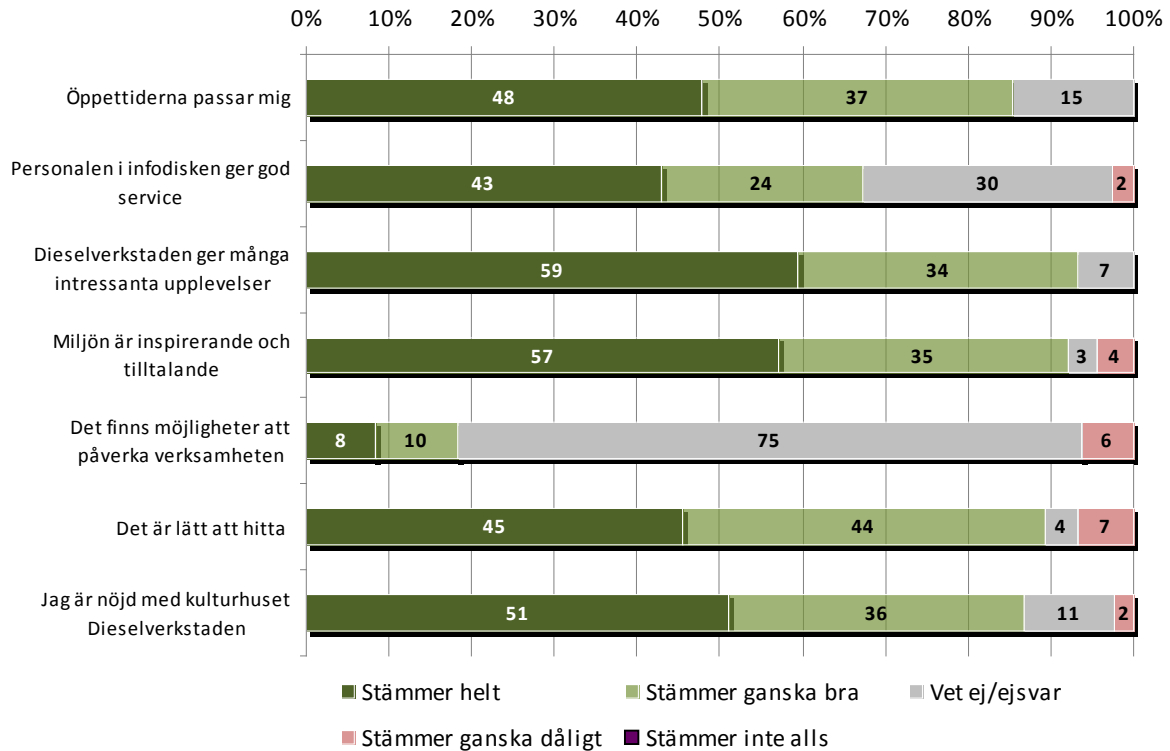


Besökarna tillfrågades i samband med brukare/besökare/deltagare i Barnrytmik, Keramik för vuxna, Barnkör, Stockholm Starlight – sångföreställning, Barnteaterföreställningen – Jag gillar Stig, Nacka musikfestival = musikskolans dag samt besökare vid konsthallen.

I undersökningen samlades 206 enkäter in under en tisdag, en fredag och två lördagar.

¹ Enkäten har avgränsats till att gälla enbart de kommunalt drivna verksamheterna i huset – utställningarna i konsthallen, föreställningar/program på lilla och stora scenen, kurser/aktiviteter för familjer/vuxna och lokalhistoriska arkivet (ej biblioteket eller Klätterverket, läns museet, Friskis & Svettis, SF-biografen, café och restaurang som också inryms i lokalerna).

Hur väl stämmer påståendet med hur du tycker det är på kulturhuset Dieselverkstaden? ...



Besökarna tycker det är lätt att hitta i Dieselverkstaden, miljön är inspirerande och tilltalande och man är nöjd med öppettiderna.

Uppfattningen att Dieselverkstaden erbjuder många olika intressanta upplevelser ökar för tredje året i rad, från 85 procent 2011 till 93 procent 2013.

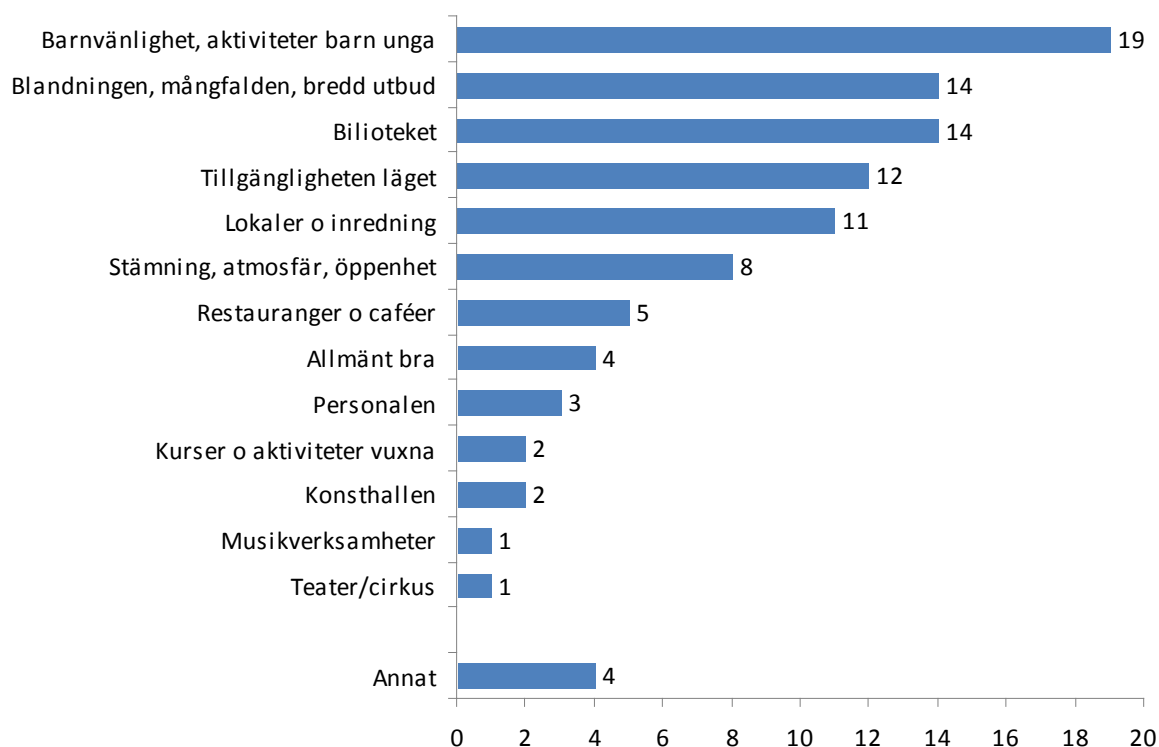
Man anser att personalen i Informationsdisken ger god service men här finns också utvecklingspotential då antal nöjda minskat från 73 procent 2012 till 67 procent 2013.

Möjligheten att påverka verksamheten är fortfarande låg och den ligger kvar på samma nivå som under 2012, nämligen 18 %.

Öppna svar:

Vad är särskilt bra med kulturhuset Dieselvekstaden?

(Kategorisering av öppna svar, siffrorna anger antalet svar)



I de öppna svaren på frågorna om vad som är särskilt bra och vilka förbättringsförslag man vill lämna, anger besökarna aktiviteter för barn som särskilt viktigt. Besökarna tycker att Dieselvekstaden har hög barnvänlighet och bra aktiviteter, samtidigt som utbudet för barn och unga kan bli bättre eftersom det i undersökningen uttrycks önskemål om ett utökat programutbud.

Är det något som är särskilt bra med kulturhuset Dieselvekstaden

(Exempel från de öppna svaren)

”Bra härlig stämning. Det sjuder av aktivitet”

”En fantastisk miljö”

”Stora utbudet, inriktning till alla åldrar och även mycket till barn”

”Jättekul med ett levande och dynamiskt kulturhus med blandade verksamheter i Nacka”



Kultur- och utbildningsenhetens slutsatser

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att kunderna är nöjda med biblioteken och kulturhuset Dieselverkstaden. Liksom tidigare år visar undersökningen att det behövs fler insatser gällande information och möjligheter till inflytande. De årliga undersökningarna visar att verksamheterna håller en stabil nivå av nöjda kunder.

Att besökarna ska ha möjlighet att påverka kulturutbudet är ett viktigt strategiskt mål och undersökningen visar att målnivån för 2013 inte är nådd för tre bibliotek.

Medborgarna ska ha tillgång till en mångsidig och kvalitativ kulturverksamhet

Nyckeltal:

- 92 procent av besökarna är nöjda med bibliotekens tillgänglighet. Nämndens mål på 90 procent uppnått.(utfall 2012 96 procent)
- 64 procent av besökarna är nöjda med utbudet av medier på biblioteken(genomsnitt av tre frågor) Nämndens mål på 70 procent inte uppnått.(utfall 2012 68 procent)

Medborgarna ska ha möjlighet att påverka kulturutbudet

Nyckeltal:

- 36 procent av besökarna anser att de har möjlighet att påverka biblioteksverksamheten. Nämndens mål på 35 procent är uppnått om man tittar på alla biblioteken. Däremot når inte tre bibliotek upp till målvärdet.

Målnivån på nyckeltalet för utbudet av medier har inte uppnåtts. (70 procent)

Målnivån för bibliotekens tillgänglighet och möjligheten att påverka biblioteksverksamheten har uppnåtts (35 procent)

Resultaten från denna undersökning kommer att publiceras på Nackas webbplats.

Bilagor

Kommentarer från biblioteken

Lars Nilsson

Kultur- och utbildningsenheten