

2019-01-23

TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr KUN 2018/162

Kulturnämnden

## **Resultatredovisning av kundundersökningar gällande bibliotek, kulturhuset Dieselvekstaden och museer 2018**

### **Förslag till beslut**

Kulturnämnden noterar informationen till protokollet.

### **Sammanfattning av ärendet**

Under hösten 2018 genomfördes kundundersökningar på samtliga bibliotek, kulturhuset Dieselvekstaden, samt museet Hamn och Hembygdsmuseet i Nyckelviken. Nöjd kundindex (NKI), som redovisas i resultatet för alla verksamheter, inkluderar nöjdheten generellt samt om de svarande kan rekommendera andra att besöka aktuell verksamhet. På biblioteken har NKI minskat marginellt från föregående kundundersökning 2016, från 3,79 till 3,77 av maxvärdet 4. Motsvarande siffror på kulturhuset Dieselvekstaden visar en ökning från 3,72 till 3,86. På museet Hamn och på Hembygdsmuseet i Nyckelviken mäts NKI för första året på samma sätt som på biblioteken och kulturhuset Dieselvekstaden tidigare år. På museet Hamn ligger NKI på 3,78 och motsvarande värde för Hembygdsmuseet är 3,38 och för hela Nyckelviken är NKI 3,84 i undersökningen. Undersökningarna visar att kulturverksamheterna har mycket nöjda kunder som i hög utsträckning kan rekommendera dem till andra. Utmaningen är att bibehålla dessa höga positiva resultat.

### **Ärendet**

Kulturnämnden är en finansieringsnämnd, vilket bland annat innebär att nämnden ska följa upp resultat och måluppfyllelse inom kommunens kulturverksamhet. I detta ärende redovisas resultatet av de kundundersökningar som genomförts på kommunens sex bibliotek, kulturhuset Dieselvekstaden, museet Hamn och Hembygdsmuseet i Nyckelviken under 2018. Kundundersökningarna ämnar följa upp kulturnämndens verksamheter i förhållande till kommunens följande övergripande mål och fokusområden:

#### **Bästa utveckling för alla**

- Kulturutbudet är attraktivt och tillgängligt för alla.

#### **Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka**

- Bibliotek, kulturhus, museer och kulturella arenor är mötesplatser som bidrar till en levande och attraktiv stad.



- Kulturarvet och den offentliga konsten utvecklas, berikar och bevaras.

### Maximalt värde för skattepengarna

- Biblioteks- och kulturverksamheterna har hög kvalitet.

### Metod

Undersökningarna genomfördes av Enkätfabriken, på uppdrag av kultur- och fritidsenheten, under hösten 2018. Intervjuer gjordes på plats med besökare på de sex biblioteken, kulturhuset Diesilverkstaden, museet Hamn och på Hembygds museet i Nyckelviken. Intervjuer genomfördes av Enkätfabrikens personal under alla veckodagar och varierande tider för att säkerställa att deltagarna skulle bli så representativa som möjligt för besökarna. På hembygds museet i Nyckelviken genomfördes intervjuer under evenemanget Advent i Nyckelviken den 2 december. Totalt antal svarande per verksamhet presenteras nedan:

Biblioteken: 1 262

Museet HAMN: 78

Kulturhuset Diesilverkstaden: 221

Hembygds museet i Nyckelviken: 57

Nöjd kundindex (NKI), som redovisas i resultaten nedan för respektive verksamhet, bygger på två frågor, den första gäller nöjdheten generellt och den andra om de svarande kan rekommendera andra att besöka aktuell verksamhet. Något som har uppmärksammats under årets undersökning vid museet Hamn är att det hade varit till fördel att även använda sig av pappersenkäter i insamlingen. Intervjuarna rapporterar att museets besökare ofta kommer i grupper och att det då är svårt att hinna intervjua alla. Många vill inte vänta kvar medan gruppens medlemmar intervjuas en i taget. En intervjuare säger att "ett sällskap på fem personer genererar oftast bara ett svar". I dessa situationer hade det underlättat för intervjuarna att kunna dela ut pappersenkäter till delar av sällskapet, medan en eller två ur gruppen blir intervjuade. Intervjuarna kan sedan utnyttja en lugn period med få besökare till att lägga in svaren från pappersenkäterna i webbenkäten. Undersökningen som genomfördes på Hembygds museet i Nyckelviken var den första som genomförts. Metodiken med intervjuare som samlar e-post adresser och sedan skickar en webbenkät har testats för första gången och diskuteras som en av flera möjliga vägar för att genomföra enklare liknande undersökningar på kulturhuset Diesilverkstaden och biblioteken som tidigare endast genomfört kundundersökningar vartannat år.

### Resultat och slutsatser

#### Bibliotek

Besökarna är överlag väldigt nöjda med samtliga bibliotek. NKI-värdet har minskat marginellt från föregående kundundersökning 2016, från 3,79 till 3,77 av maxvärdet. NKI-värdet är högst på Saltsjöbaden och Älta bibliotek och lägst på Fisksätra och Orminge. NKI är något högre bland kvinnor än män och som högst i åldersgruppen 18 – 30. Samtliga svaranden tycker att personalen är både kunnig och hjälpsam. 98 procent av



respondenterna instämmer också i att öppetiderna passar dem. Läget och tillgängligheten beskrivs också som något särskilt bra, likaså utbudet. Många lovordar också miljön i form av både stämningen och inredningen. Biblioteken beskrivs som trivsamma, lugna och välkomnande. Det som kan utvecklas är utbudet gällande tidskrifter, ljudböcker och media på mångspråk samt lokalerna, som exempelvis fler möteslokaler och rum där besökare kan sitta och arbeta tillsammans i grupp, samt ytor där det är tystare så att besökare kan sitta och läsa ostört. Störst andel av de svarande brukar besöka biblioteket någon eller några gånger per vecka. Det är främst den äldsta och den yngsta ålderskategorin som besöker biblioteken mer frekvent. Resultatet redovisas i sin helhet i rapporten (bilaga 1).

### **Kulturhuset Dieselverkstaden**

Den generella nöjdheten med kulturhuset Dieselverkstaden är mycket hög. Alla svarande är nöjda och kan rekommendera andra att besöka huset. NKI-värdet har ökat sedan föregående undersökning år 2016, från 3,72 till 3,86 av maxvärdet 4. NKI bland kvinnor är något högre än bland män, och högst i åldersgruppen 46-60 år. Totalt 99 procent av de svarande är nöjda med barnverksamheten, av dessa har 89 procent svarat att verksamheten för barn är mycket bra. Nöjdheten med utställningarna i konsthallen är också hög (98 %) vilket innebär en tydlig förbättring sedan år 2016. Alla svarande uppger att öppetiderna passar dem, och 99 procent anser att Dieselverkstaden erbjuder många intressanta upplevelser. Många svarande anser att miljön i huset är särskilt bra. Den beskrivs av flera som inspirerande och kreativ med avslappnad atmosfär. Läget är också något som uppfattas som särskilt positivt. Önskemål om förbättringar i huset gäller bland annat fler aktiviteter för alla åldersgrupper, fler sittplatser och tydligare annonsering. Detta är något som bör tas med i den fortsatta planeringen gällande ombyggnationen av huset. Störst andel av de svarande brukar besöka kulturhuset någon eller några gånger per månad (44 %), men nästan lika många (41 %) besöker huset någon eller några gånger per vecka. Hälften av de svarande brukar besöka utställningarna i konsthallen. Nästan hälften (45 %) svarar att de besöker biblioteket och caféet. För övrigt svarar många att de studerar, träffar vänner, ”kollar läget” eller ”bara hänger” i kulturhuset. Det är främst åldersgruppen 18-30 år som svarat något av dessa övriga alternativ. Detta är en grupp som kulturhuset har goda möjligheter att locka in till ett attraktivt utbud. Sammanfattningsvis visar resultatet av undersökningen en stabil positiv trend gällande nöjdheten inom samtliga frågeområden, vilket är glädjande. Kulturhuset Dieselverkstaden uppfyller i hög grad ovan övergripande mål och fokusområden. Utmaningen för verksamheten är att bibehålla den höga positiva nivån och att locka fler besökare från 15–30 år att delta i det offentliga utbudet. Resultatet redovisas i sin helhet i rapporten (bilaga 8).

### **Museet Hamn**

Från 2016 har besöksundersökning på museet Hamn genomförts. Hundra procent av museet Hamns besökare som intervjuats i undersökningen instämmer eller instämmer helt i påståendet ”Jag är generellt sett nöjd med museet Hamn”. 96 procent kan rekommendera andra att besöka museet. Det besökarna är mest nöjda med är personalen. Det framkommer att besökarna uppskattar introduktionerna och tycker att informationen



i utställningarna är lätt att förstå samt att öppettiderna passar dem. Det är särskilt intressant och glädjande att museet i kundundersökningen får så goda omdömen med tanke på att besökarna är vana museibesökare. Det kan möjligen också vara ett av skälen till att de tycker att museet erbjuder intressanta upplevelser. Det är värt att notera att relativt många tycker att det är svårt att hitta på museet. Det är således ett utvecklingsområde i arbetet med museet framledes. I undersökningen framkommer att en stor del av besökarna (70%) är förstagångsbesökare samt att det finns en grupp av trogna besökare som kommer till museet upprepade gånger. En punkt som flera besökare lyfter fram som ett utvecklingsområde är marknadsföring av museet. Resultatet redovisas i sin helhet i rapporten (bilaga 9).

### **Hembygdsmuseet i Nyckelviken**

Drygt hälften av besökarna som svarade på webbenkäten besökte Hembygdsmuseet under deras senaste besök i Nyckelviken. Knappt hälften besökte även Herrgårdens Café och Stallet. Av dem som svarade på webbenkäten svarar drygt 90% att de kan rekommendera andra att besöka Hembygdsmuseet och lika många är generellt sett nöjda med museet. Något missnöje finns i frågan om museets öppettider, då 24 % inte instämmer i att tiderna passar dem. Värt att notera är dock att drygt hälften har svarat "Vet ej" i fråga om öppettiderna. Av besökarna är 80% bosatta i Nacka.

Samtliga svarande i undersökningen kan rekommendera andra att besöka Nyckelviken och 98 % är generellt sett nöjda med Nyckelviken som helhet. För att ge ett samlat mått på nöjdheten har genomsnittsmått för båda frågor som är ett samlat Nöjd Kund Index, NKI tagits fram. NKI-värdet för Nyckelviken är 3,84 på skala 1-4 där 4 är det högsta värdet. NKI värdet för Hembygdsmuseet separat är 3,38 på samma skala. Resultatet redovisas i sin helhet i rapporten (bilaga 10).

### **Sammantaget NKI värde för kulturverksamheterna i undersökningarna**

En sammanställning av ovan angivna NKI-värden för de verksamheter som ingår i undersökningarna ger ett utgångsvärde för ny indikator för uppföljning av kulturverksamheterna från 2019. Medelvärdet (indikator) ligger för 2018 på 3,72. Det baseras i sin tur på värden från: Biblioteken generellt (3,77), kulturhuset Dieselverkstaden (3,84), museet Hamn (3,78), Nyckelviken som helhet (3,84) och Hembygdsmuseet (3,38). Undersökningarna visar att kulturverksamheterna har mycket nöjda kunder som i hög utsträckning kan rekommendera dem till andra. Utmaningen är att bibehålla dessa höga positiva resultat.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Ärendet beräknas inte få några ekonomiska konsekvenser.

### **Konsekvenser för barn**

Syftet med kundundersökningarna är att bidra till utveckling av kvaliteten i verksamheterna. Barn och ungdomar är prioriterade målgrupper för biblioteken, kulturhuset Dieselverkstaden och museerna. Ungdomar från 15 år kan delta i kundundersökningarna och ge sin syn på verksamheten och vuxna kan framföra synpunkter som berör yngre barn och deras behov. Undersökningar visar att öppna



verksamheter som bibliotek är viktiga verksamheter för barn och ungdomar, inte minst de barn och ungdomar som kommer från resurssvaga familjer.

### **Handlingar i ärendet**

1. Bilaga Huvudrapport bibliotek
2. Bilaga Rapport Dieselverkstadens bibliotek
3. Rapport Fisksätra bibliotek
4. Rapport Forum bibliotek
5. Rapport Orminge bibliotek
6. Rapport Saltsjöbaden bibliotek
7. Rapport Älta bibliotek
8. Bilaga Rapport kulturhuset Dieselverkstaden
9. Bilaga Rapport museet Hamn
10. Bilaga Rapport Nyckelviken

Cortina Lange  
Enhetschef  
Kultur- och fritidsenheten

Lars Nilsson  
Sakkunnig bibliotek och kultur  
Kultur- och fritidsenheten