

2015-02-20

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr KUN 2014/8-869

Kulturnämnden

Resultat av kundundersökning inom bibliotek och kulturhus 2014

Förslag till beslut

Kulturnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Kundundersökningen visar fortfarande att besökarna generellt sett är mycket nöjda med biblioteksverksamheten. En majoritet av alla bedömer att utbudet av böcker är bra och andelen som svarar mycket bra är högre nu än tidigare. Besökarna är trogna sitt bibliotek, närmare nio av tio besöker biblioteket åtminstone någon eller några gånger per månad. Den vanligaste orsaken till att man besöker biblioteket är att låna böcker, musik eller film. 92 procent av alla besökare tycker att *öppettiderna* passar dem dvs. de instämmer i påståendet. Det är samma nivå som föregående år.

En majoritet av besökarna, 60 procent, kan inte ta ställning till *möjligheten att påverka inköp och verksamhet*, nivån är oförändrad sedan tidigare mätningar och det kan bero på att man inte vet om att det finns den möjligheten, man tycker det är bra som det är eller ett bristande intresse för att påverka.

Generellt sett är besökarna nöjda med verksamheten i kulturhuset Dieselverkstaden. Hälften av de svarande uppger att de besöker huset någon eller några gånger per vecka, sju procent svarar att de är i huset varje dag. De verksamheter som har flest besökare är aktiviteter för barn, familjer och utställningar. Andelen positiva svar gällande möjligheten att påverka verksamheten har ökat från 18 till 30 procent. Resultatet visar dock att nöjdheten har minskat gällande konserter och dansföreställningar. Nacka kulturcentrum behöver se över kommunikationsinsatserna gällande utbudet av scenkonst.

Miljön i huset upplevs inte lika inspirerande och tilltalande som tidigare år. Andelen positiva svar har sjunkit från 92 procent under de två senaste kundundersökningarna till 81 procent i aktuell undersökning. Undersökningen visar att det finns anledning för alla aktörer i huset att verka för en attraktivare miljö för att förhindra en fortsatt negativ utveckling.



Ärendet

Bakgrund

Kulturnämnden är en finansieringsnämnd, det innebär nämnden ska följa upp att de olika enheterna som utför uppdrag åt kulturnämnden utför sina uppdrag utifrån nämndens beslut. Detta ställer höga krav på uppföljning av de uppställda målen för verksamheten. Kulturnämnden har beslutet att 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 2014 på samtliga bibliotek och i kulturhuset Dieselverkstaden.

Genomförandet

Den metod som användes var en enkätundersökning på plats i samarbete med företaget CMA Research AB. Enkäten innehöll frågor med fasta svarsalternativ samt några frågor med möjlighet till öppna svar. Frågorna var detsamma som de föregående två åren och resultaten kan därför jämföras över tid.

Vid de 6 biblioteken och Kulturhuset Dieselverkstaden har enkäter delats ut och samlats in under perioden 5 – 26 november 2014. I enkäterna har 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 antalet svar fördelat enligt följande tider:

Vardag	Forum	Orminge	Fisksätra	Saltsjöbaden	Älta	Dieselverk- staden	Totalt	Tidsfördelning
-11	23	11	13	7	19	18	91	7%
11-14	47	63	61	80	70	60	381	31%
14-18	98	93	92	101	78	90	552	45%
18-	8	8	4	2	4	8	34	3%
Lö/sö	28	30	30	12	32	39	171	14%
Summa	204	205	200	202	203	215	1229	100%

Datainsamlingen har fungerat bra och intervjuarna har mötts av positiva besökare, 73 procent av besökarna har svarat på enkäten. Den vanligaste bortfallsorsaken är att man inte haft tid, det gäller besökare som bara har ett enkelt ärende till biblioteket t.ex. att lämna tillbaka lånade böcker eller hämta beställda böcker eller annat. 7 procent är vägrare dvs. vill

inte ta emot eller besvara enkäten eller lämnat in helt blank enkät. Endast ett fåtal, 3 procent, kan inte svara på grund av bristande språkkunskaper.

Resultatredovisning

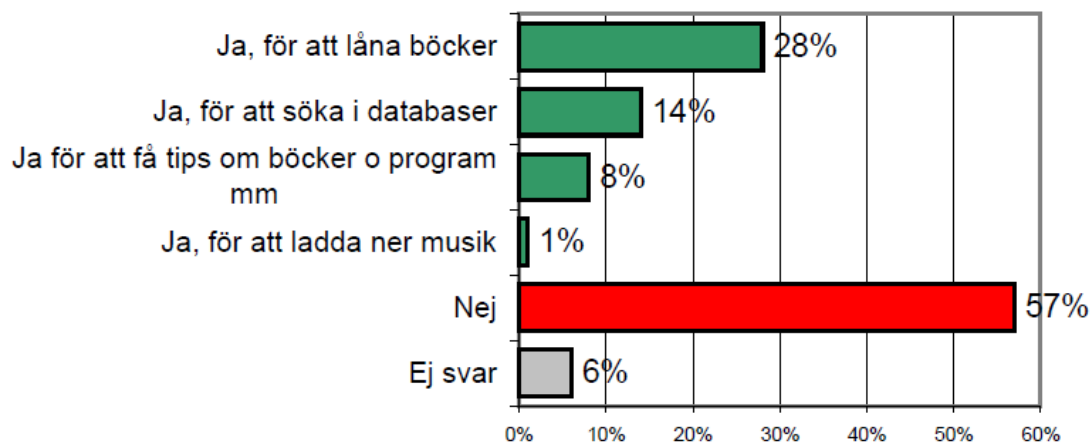
Beskrivning av besökarna

Biblioteken har en kundkrets som främst kommer från närområdet. Dieselverkstadens bibliotek och Nacka Forum är de som har högst andel besökare från andra kommuner. Könsfördelningen är jämn även om det är något fler kvinnor än män på alla bibliotek med undantag av Fisksätra där sex av tio besökare är män. Åldersgrupperna fördelar sig relativt lika på alla bibliotek, men på Nacka Forum är åldersgruppen 16-24 relativt högre, på Dieselverkstaden är åldersgruppen 25-44 relativt högre och på Orminge är åldersgruppen 45-64 relativt högre medan åldersgruppen 65+ är relativt högre på Saltsjöbadens bibliotek. Besökarna är trogna sitt bibliotek, närmare nio av tio besöker biblioteket åtminstone någon eller några gånger per månad.

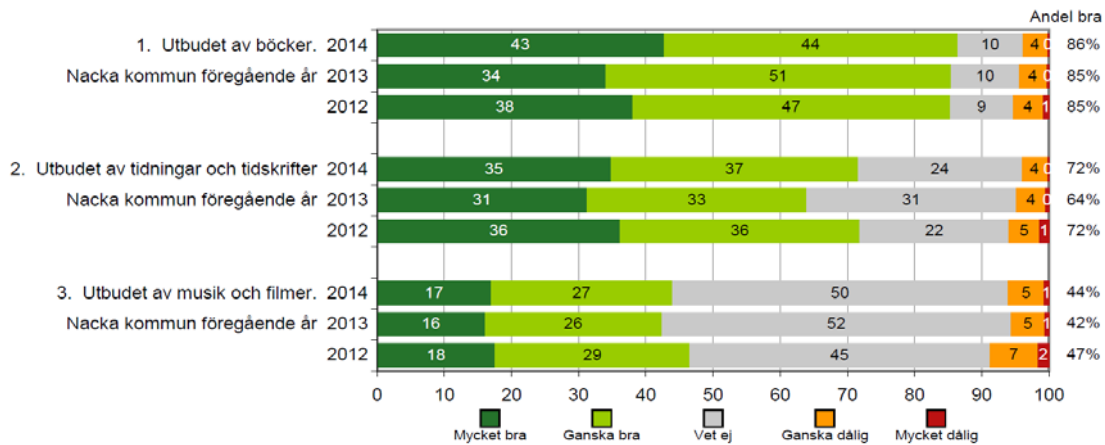
Den vanligaste orsaken till att man besöker biblioteket är att låna böcker, musik eller film, 72 procent svarar så och i genomsnitt lämnar man drygt två svar på frågan vad man brukar göra på biblioteket.

37 procent av biblioteksbesökarna brukar använda bibliotekets webbtjänster och dessa har använt i genomsnitt 1,4 av de förslag som lämnats i enkäten.

Brukar du använda bibliotekets webbtjänster



Utbud av medier på biblioteken



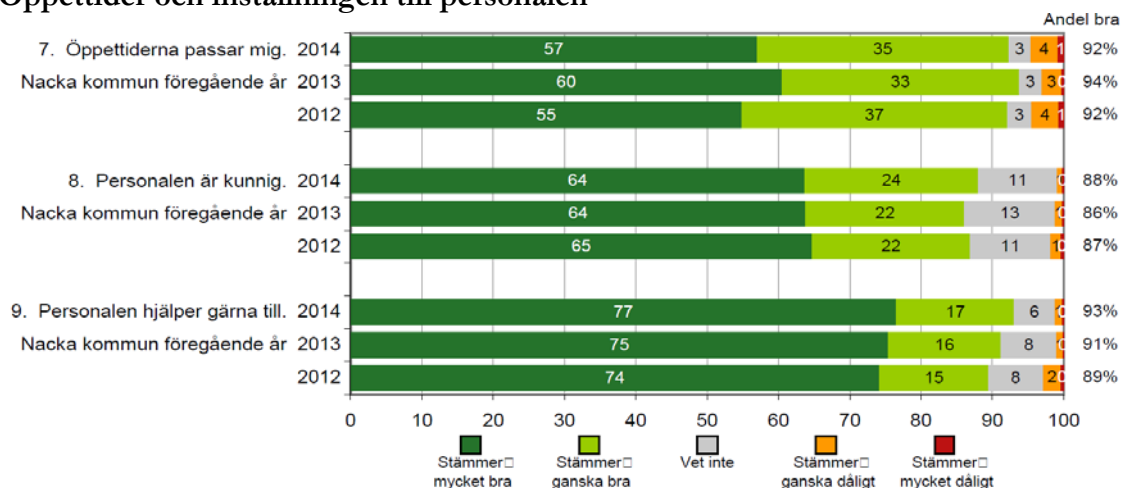
En majoritet av alla bedömer att utbudet av böcker är bra och andelen som svarar mycket bra är högre nu än tidigare.

När det gäller utbudet av *tidningar och tidskrifter* så är det nu drygt sju av tio som anser att det är bra, en högre nivå än 2013 men samma nivå som 2012. Det är främst män och äldre som anser att tidskriftsutbudet är bra medan kvinnor och yngre, under 45 år i högre grad svarar vet inte, sannolikt på grund av mindre intresse.

Utbudet av *musik och filmer* bedöms vara bra av 44 procent medan 6 procent anser att utbudet är dåligt. Det är främst personer i åldern 25-44 som tycker att utbudet är bra (55 procent) medan det är de yngsta, 16-24 år som tycker det är dåligt.

Hälften av alla besökare (50 procent) svarar vet inte eller avstår från att svara när det gäller utbudet av musik och filmer. Det är främst de över 65 år som svarar att de inte vet medan de yngsta i högre grad tar ställning; 47 procent anser att utbudet är bra, 12 procent att det är dåligt medan resterande 41 procent svarar vet inte. En hög andel som inte kan svara kan bero på flera saker, att man inte känner till att det finns, att man inte är intresserad eller att man tycker att det är för svårt att ta reda på hur man gör för att låna musik eller film.

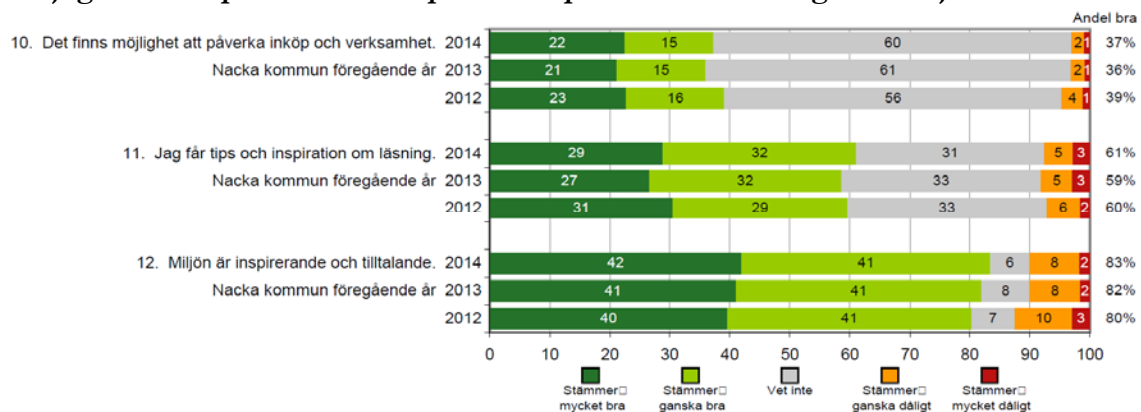
Öppettider och inställningen till personalen



92 procent av alla besökare tycker att *öppettiderna* passar dem dvs. de instämmer i påståendet. Det är samma nivå som föregående år. Åldersgruppen 16-24 år är mer kritisk, 81 procent instämmer medan 14 procent tar avstånd och svarar att det inte stämmer.

När det gäller uppfattningen om *personalen* så är den positiv, det är fler som kan ta ställning till påståendet att personalen hjälper gärna till än till påståendet att personalen är kunnig. Det är i hög grad de äldsta som är positiva medan personer i åldern 25-44 är något mer skeptiska till båda påståendena.

Möjligheten att påverka samt tips och inspiration om läsning och miljön



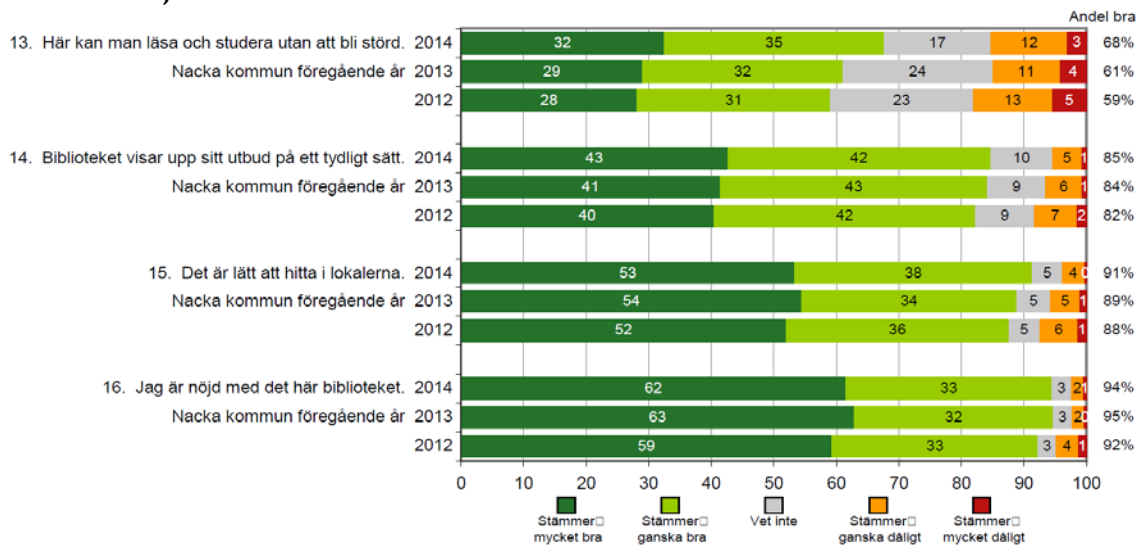
En majoritet av besökarna, 60 procent, kan inte ta ställning till *möjligheten att påverka inköp och verksamhet*, nivån är oförändrad sedan tidigare mätningar och det kan bero på att man inte vet om att det finns den möjligheten, man tycker det är bra som det är eller ett bristande intresse för att påverka. I denna mätning kan vi dock notera att fler ungdomar instämmer i påståendet.

Sex av tio instämmer i att de får *tips och inspiration om läsning* medan närmare en av tio, 8 procent, inte tycker att det stämmer. Nästan en tredjedel kan eller vill inte ta ställning till detta. Ungdomar 16-24 år är mer kritiska till detta och svarar i högre grad att det inte stämmer.

En klar majoritet av besökarna tycker att bibliotekets miljö är inspirerande och tilltalande, 83 procent, vilket är en högre andel än 2012.

Älta bibliotek ligger under genomsnittet medan Orminge bibliotek i årets mätning ligger på samma nivå som genomsnittet medan det tidigare legat under snittet. Det finns praktiskt taget inga skillnader i delgrupper även om de yngsta instämmer i något lägre grad och istället avstår från att ta ställning i högre grad.

Mer om miljön och ett sammanfattande omdöme



Det är i år fler besökare som anser att man kan *läsa eller studera utan att bli störd*, och det beror till viss del på att Orminge bibliotek i år har fått en högre bedömning i detta avseende.

Bland dem som inte tar ställning till detta finns i högre grad kvinnor och personer i åldern 25-44 år.

Det finns inga skillnader i delgrupper när det gäller *biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt*. Orminge bibliotek har ökat medan Fisksätra har minskat andelen besökare som tycker att detta stämmer.

Nio av tio anser att det är *lätt att hitta i lokalerna*, samma nivå som tidigare och inga skillnader i delgrupper.

Drygt nio av tio, 94 procent, uttrycker att de är *nöjda med det bibliotek de besökt*, samma nivå som tidigare. Vi kan notera att ungdomar 16-24 år inte tycker att det stämmer i samma utsträckning som övriga men det finns inga skillnader mellan biblioteken

Nöjdhet och vad flest besökare instämmer i respektive tycker är bra

- 94 procent av biblioteksbesökarna är nöjda med biblioteket. Det är samma nivå som 2013 men högre än 2012.
- Nio av tio svarar instämmande på de positivt formulerade påståendena:
- Personalen hjälper gärna till – 93 procent
- Öppettiderna passar mig – 92 procent
- Det är lätt att hitta i lokalerna – 91 procent
- Personalen är kunnig – 88 procent
- Mer än åtta av tio svarar instämmande på påståendena:
- Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt – 85 procent
- Miljön är inspirerande och tilltalande – 83 procent
- Dessutom tycker 86 procent att utbudet av böcker är bra



Kulturhuset Dieselvekstaden¹

Resultat

Hälften av de svarande uppger att de besöker huset någon eller några gånger per vecka, sju procent svarar att de är i huset varje dag och elva procent besökte huset för första gången vid undersökningstillfället. De verksamheter som har flest besökare är aktiviteter för barn, familjer och utställningar. Liksom för biblioteken finns det fler kvinnor än män bland besökarna. Besökarna på kulturhuset är yngre än på biblioteken, åldersgruppen 25-44 år är fortfarande den största gruppen med 59 procent. Antal besökare från annan kommun ökade från 15 procent 2013 till 36 procent 2014.

Andelen som anser att personalen i informationsdisken ger bra service har ökat från 67 till 75 procent. Medelvärdet bland de som tagit ställning i frågan höjdes från 3,6 till 3,9 vilket visar på en positiv trend. Andelen positiva svar gällande möjligheten att påverka verksamheten har ökat från 18 till 30 procent. Andelen vet ej svar är 67 procent, men medelvärdet för de som tagit ställning i frågan är 3,4 jämfört 3,1 tidigare år, och visar på en positiv utveckling. Generellt är besökarna nöjda med kulturhuset Dieselvekstaden. De tycker att det är lätt att hitta i huset och att det är bra öppettider.

Resultatet visar dock att nöjdheten har minskat gällande konserter och dansföreställningar. Medelvärdet för de som har tagit aktiv ställning i frågan har minskat från 3,6 till 3,2 när det gäller konserter, och från 3,5 till 3,2 vad gäller dansföreställningar i huset. Det är en hög andel som svarar vet ej, (ca 70 procent), vilket visar att det finns många besökare som inte känner till, eller tar del av utbudet. Miljön i huset upplevs inte heller lika inspirerande och tilltalande som tidigare år. Andelen positiva svar har sjunkit från 92 procent under de två senaste kundundersökningarna till 81 procent i aktuell undersökning.

Konsekvenser för barn

Barn och ungdomar i Nacka ska erbjudas kulturverksamhet av hög kvalitet. Genom att kontinuerligt utvärdera verksamheten ökar förutsättningarna för att alla barn och ungdomar ska få tillgång till en kulturverksamhet av hög kvalitet. Biblioteken och kulturhuset Dieselvekstaden har barn och ungdomar som prioriterade målgrupper. Ungdomar från 16 år ges möjlighet att delta i kundundersökningarna och får därmed ytterligare en möjlighet att påverka utvecklingen av verksamheterna.

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 (inte biblioteket eller Klätterverket, läns museet, Friskis & Svettis, SF-biografen, café och restaurang som också inryms i lokalerna).

Kultur- och fritidsenhetens slutsatser

Sammanfattningsvis kan enheten konstatera att besökarna är nöjda med biblioteken och kulturhuset Dieselverkstaden. De årliga undersökningarna visar att verksamheterna har en stabil hög nivå av nöjda kunder. Vad gäller kulturhuset Dieselverkstaden finns det anledning för alla aktörer i huset att verka för en attraktivare miljö för att förhindra en fortsatt negativ utveckling. Nacka kulturcentrum bör även genomföra en översyn av kommunikationsinsatserna gällande utbudet av scenkonst och utställningar. Andelen svarande som inte kan uttala sig om programutbudet ligger på en stabil hög nivå, vilket bör kunna vändas till en positiv trend då det är en hög andel som regelbundet besöker huset varje vecka.

Medborgarna ska ha tillgång till en mångsidig och kvalitativ kulturverksamhet

Nyckeltal:

- 92 procent av besökarna är nöjda med bibliotekens tillgänglighet. Mål på 90 uppnått. (utfall 2013 92 procent)
- 67 procent av besökarna är nöjda med utbudet av medier på biblioteken (genomsnitt av tre frågor) Mål på 70 procent inte uppnått. (utfall 2013 64 procent)

Medborgarna ska ha möjlighet att påverka kulturutbudet

Nyckeltal:

- 37 procent av medborgare anser att de har möjlighet att påverka biblioteksverksamheten (andelen besökare) Mål på 40 procent inte uppnått. (utfall 2013 36 procent)

Resultaten från denna undersökning kommer att publiceras på Nackas webbplats.

Malin Westerback
Direktör för arbete och fritid

Lars Nilsson
IT-strateg
Kultur- och fritidsenheten