

Bilaga 4

Uppföljning och utvärdering av lokalupplåtelseavtal

Kultur- och fritidsenheten ska ha rätt att i alla avseenden ha den insyn i Älta kulturförenings (ÄKF: s) verksamhet, som är nödvändig för att garantera att avtalad verksamhet genomförs. Resultat från uppföljning och förslag till förbättringar kommer att redovisas till Kulturnämnden.

Mål och väsentliga områden

ÄKF ska driva verksamheten utifrån kulturnämndens strategiska mål och väsentliga områden, samt leva upp till Nackas kulturstrategi och kulturpolitiska program.

Kulturnämnden har med utgångspunkt från Nackas övergripande mål och kulturpolitiska program fastställt nedan strategiska mål och väsentliga områden.

Strategiska mål:

- Medborgarna har tillgång till ett varierat kulturutbud av hög kvalitet.
- Medborgarna involveras i att påverka kulturutbudet.
- Barn och unga erbjuds en mångfald av skapande kulturaktiviteter.
- Kulturaktiviteterna är välbesökta och efterfrågade av medborgarna.

Väsentliga områden:

- Nära och nyskapande
- Läslust, kunskap och demokrati
- Samarbete, mångfald och ökad valfrihet
- Hög kvalitet och kostnadseffektivitet



Målvärden år 2016

Nyckeltal

- Beläggningsgraden i de uthyrningsbara lokalerna ska vara minst 80 % under de attraktiva tider som anges i avtalet.
- Andelen kunder som är nöjda med ÄKF:s service, gällande upplåtelse av lokaler, ska uppgå till minst 95 procent.
- Andelen kunder som är nöjda med städningen ska uppgå till minst 90 procent.
- Andelen kunder som är nöjda med lokalernas tekniska utrustning ska uppgå till minst 90 procent.
- Andelen kunder som är nöjda med lokalernas miljö och atmosfär ska uppgå till minst 90 procent.
- Andel uthyrning till verksamhet för prioriterade grupper (barn, ungdomar och personer med funktionsnedsättning) ska uppgå till 70 %.

Statistikuppföljning

Statistiken ska minst innehålla information om:

- Lokalernas öppethållande och bemanning.
- Total beläggningsgrad under attraktiva tider samt total beläggningsgrad av uthyrningsbar övrig tid.

Attraktiv tid: vardagar kl. 15.00 - 21.00

Lördagar och söndagar kl. 11.00 - 17.00

Under perioden 10 januari-10 juni och 15 augusti – 15 december.

Övrig uthyrningsbar tid: vardagar: kl. 08.00 -15.00 och 21.00 - 23.00

Lördagar och söndag kl.08.00 - 11.00 och 17.00 - 23.00

Under perioden 10 januari-10 juni och 15 augusti – 15 december.

Övriga datum räknas även attraktiv tid som uthyrningsbar.

- Total beläggningsgrad av Älta Kulturknut respektive beläggningsgrad per uthyrningsbar lokal.
- Det ska tydligt framgå av redovisningen hur stor andel av uthyrningen på attraktiva tider som är kulturverksamhet och annan verksamhet.
- Antalet aktörer som hyr lokaler i Älta Kulturknut.

Statistik och övrig information enligt ovan punkter ska redovisas av ÄKF varje tertial (15 april, 22 augusti och 11 januari) till kultur- och fritidsenheten, som Excel-fil per e-post.

ÄKF ska skicka ut en enkät riktad till respektive hyresgäst. Enkäten ska skickas ut via e-post i direkt anslutning till respektive uthyrning. Kultur- och fritidsenheten producerar enkäten och skickar den som en elektronisk länk till ÄKF. Kultur- och fritidsenheten redovisar en



sammanställning av alla svar till ÄKF varje tertial (april, augusti och januari). Enkäten kommer att innehålla följande frågor:

Hur nöjd är du med...

1. Servicen när du bokade lokalerna?
2. Möjligheten att få lokal den tid du önskade?
3. Atmosfär och miljö i lokalerna?
4. Lokalernas tekniska utrustning?
5. Städningen av lokalerna?
6. Bemötande och service vid genomförandet av din verksamhet?
7. Priset för lokalerna?
8. Hur nöjd är du sammantaget med att ha verksamhet i lokaler här?
Alla ovanstående frågor ska ha svarsalternativen; mycket nöjd, ganska nöjd, ganska missnöjd, mycket missnöjd
9. Överträffades dina förväntningar?
Svarsalternativ: Ja, nej, Öppet svar

Synpunkter och klagomål

ÄKF ska på begäran från kultur- och fritidsenheten löpande kunna redovisa inkomna synpunkter och klagomål från kunder och personal, samt vidtagna åtgärder för att komma tillrätta med de eventuella brister som uppdragats i samband med klagomålen. Redovisning av synpunkter och klagomål samt vidtagna åtgärder ska redovisas till kultur- och fritidsenheten varje tertial (15 april, 22 augusti och 11 januari).

Kvalitetsuppföljning

Kvalitetsuppföljning sker enligt ovanstående metoder. Verksamhetsbesök för dialog om resultat och analys, utifrån ställda kvalitetskrav i avtalet, kommer att genomföras mellan ÄKF och kultur- och fritidsenheten minst en gång per år. Kultur- och fritidsenheten kallar till dessa möten. Syftet är att tillsammans uppnå ett systematiskt kvalitetsarbete som bidrar till ständiga förbättringar och ökad måluppfyllelse. Andra kvalitativa utvärderingsmetoder kan bli aktuella.

ÄKF ska skicka verksamhetsberättelse och bokslut till kultur- och fritidsenheten årligen. I verksamhetsberättelsen ska det tydligt framgå vilket resultat ÄKF har uppnått inom ramen för verksamhetsuppdraget enligt avtalet. Det ska även framgå hur ÄKF har arbetat med nämndens väsentliga områden.