

2023-02-03

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: KUN 2023-00006

Resultatredovisning av kundundersökningar gällande folkbibliotek, kulturhuset Dieselverkstaden, museer och lokalhistoriskt arkiv år 2022

Förslag till beslut

Kulturnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Under hösten 2022 genomfördes kundundersökningar på plats i samtliga folkbibliotek och kulturhuset Dieselverkstaden. Besökarundersökningen gällande museet Hamn, Hembygds museet i Nyckelviken samt Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden genomfördes genom utskick per brev till 2 500 personer boende i Nacka, med en inbjudan att besvara enkäten via webben. Därefter skickades två påminnelser ut via SMS.

Nöjd kundindex (NKI), som redovisas i resultaten nedan för respektive verksamhet, bygger på två frågor. Den första frågan gäller nöjdheten generellt, och den andra frågan om de svarande kan rekommendera andra att besöka aktuell verksamhet.

Resultatet visar att besökarna generellt sett är väldigt nöjda med samtliga bibliotek. NKI har dock minskat något, jämfört med föregående års kundundersökning, från 3,72 till 3,68 av maxvärdet 4. För kulturhuset Dieselverkstaden är NKI 3,67, vilket motsvarar resultatet i föregående undersökning. På museet Hamn och Hembygds museet i Nyckelviken mättes NKI för första gången 2018, på samma sätt som för biblioteken och kulturhuset Dieselverkstaden. För Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden mättes NKI för första gången. NKI har minskat något för verksamheterna sedan föregående kundundersökning 2018. För Museet Hamn från 3,78 till 3,36 och för Hembygds museet i Nyckelviken är från 3,38 till 3,24. För Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden är NKI 3,41.

En sammanställning av ovan angivna NKI-värden, utgör nämndens indikator för kommunens övergripande mål "Bästa utveckling för alla". Indikatorn uppfylldes med 110 procent år 2022.

Ärendet

Kort bakgrund

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 folkbibliotek, kulturhuset Dieselvekstaden, museet Hamn, Hembygds museet i Nyckelviken och Lokalhistoriska arkivet i Dieselvekstaden, under perioden oktober-december 2022.

Syftet med kundundersökningarna är att följa upp kulturnämndens verksamheter i förhållande till kommunens övergripande mål och fokusområden enligt nedan:

Maximalt värde för skattepengarna

Fokusområden:

- Kulturverksamheterna håller hög kvalitet.
- Avgifter och utbud är anpassat utifrån barn och ungdomars olika förutsättningar.
- Lokaler och anläggningar är flexibla, tillgängliga för alla och samutnyttjas.

Bästa utveckling för alla

Fokusområden:

- Kulturutbudet är attraktivt och tillgängligt för alla.
- Kulturutbudet utvecklas genom Nackabornas delaktighet och utifrån deras förutsättningar och intressen.

Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

Fokusområden:

- Bibliotek, kulturhus, museer och kulturella arenor är öppna mötesplatser som bidrar till ett levande och hållbart samhälle.
- Kulturarvet och den offentliga konsten utvecklas, bevaras och berikar.

Metod

Undersökningarna genomfördes av Enkätfabriken, på uppdrag av kultur- och fritidsenheten. Intervjuer genomfördes på plats i biblioteken och kulturhuset Dieselvekstaden, under alla veckodagar och varierande tider, för att säkerställa att deltagarna skulle bli så representativa som möjligt för besökarna. För museet Hamn, Hembygds museet i Nyckelviken och Lokalhistoriska arkivet i Dieselvekstaden skickades ett brev ut till 2 500 personer boende i Nacka, med en inbjudan att besvara enkäten via webben. Därefter skickades två påminnelser ut via SMS. Totalt antal svarande per verksamhet presenteras nedan:

- Biblioteken: 935
- Kulturhuset Dieselverkstaden: 155
- Museet Hamn, Hembygdsmuseet i Nyckelvikén,
Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden: 591

Resultat och slutsatser

Nöjd kundindex (NKI), som redovisas i resultaten nedan för respektive verksamhet, bygger på två frågor. Den första frågan gäller nöjdheten generellt, och den andra frågan om de svarande kan rekommendera andra att besöka aktuell verksamhet.

Bibliotek

Resultatet från enkäten visar att besökarna är generellt väldigt nöjda med samtliga bibliotek. 97 procent av de svarande säger att de är mycket eller ganska nöjda med biblioteken. NKI-värdet har minskat något jämfört med föregående års kundundersökning, från 3,72 till 3,68 av maxvärdet 4. Det är något högre bland kvinnor än män och som högst i åldersgruppen 46 – 60. NKI-värdet är högst på Saltsjöbadens bibliotek och lägst på Fisksätra och Orminge bibliotek. Skillnaden är dock liten. Fördelningen av svar mellan biblioteken var ojämn. En av anledningarna till låg NKI och svarsfrekvens gällande Fisksätra bibliotek, kan bero på att det genomfördes ett renoveringsarbete under insamlingsperioden.

Störst andel av de svarande (41 procent) uppger att de besöker biblioteken någon eller några gånger i månaden, tätt följt av någon eller några gånger per vecka (39 procent). Det besökarna gör mest på biblioteken är att låna böcker, musik och film (80 procent). 57 procent av de svarande som är under 18 år, svarar att de besöker biblioteket för att få hjälp med skolarbete eller studera.

Resultatet från enkäten visar hög nöjdhet i frågor om verksamheten, då 94 procent är nöjda med utbudet av böcker och nästan lika många är nöjda med utbudet av dagstidningar och tidskrifter. Däremot finns det ett visst missnöje gällande utbudet av musik och filmer, samt program för vuxna. Samtliga svarande tycker att personalen är både kunnig och hjälpsam. 94 procent av respondenterna instämmer också i att öppettiderna passar dem.

Potentiella förbättringsområden som enkätresultaten påvisar är miljön och möjligheten att läsa/studera utan att bli störd. Låga värden gällande dessa två områden kan bero på olika renoveringsarbeten som har pågått på flera av biblioteken under året.

22 procent svarar att de skulle vilja påverka verksamheten på biblioteken och 25 procent svarar att de har försökt påverka.

År 2021 inkluderades en extra fråga i undersökningen, på efterfrågan från kulturnämnden, gällande besökarnas kännedom om hur man kan lämna förslag på inköp av media. I kundundersökningen 2021 svarade 29 procent att de vet hur man gör. I årets undersökning svarade 38 procent att de vet hur man lämnar förslag på inköp av litteratur och media. Detta visar en tydlig förbättring jämfört med föregående år, men är något som fortfarande behöver utvecklas. Resultaten av kundundersökningarna redovisas i sin helhet i rapporterna (bilaga 1-7).

Kulturhuset Dieselverkstaden

Aktuell kundundersökning i kulturhuset Dieselverkstaden är primärt en mätning av NKI, samt besöksvanor i huset. Resultatet visar att den generella nöjdheten ligger på en fortsatt hög nivå, (98 procent), och att 99 procent skulle rekommendera andra att besöka kulturhuset Dieselverkstaden. Det bör dock noteras att andelen som svarat ”Vet ej”, redovisas separat. Resultatet ligger i linje med föregående undersökning som genomfördes år 2019, då 99 procent instämde positivt på båda frågorna. NKI-värdet i aktuell undersökning blev 3,67 av maxvärdet 4, vilket är på motsvarande nivå som i föregående undersökning, då NKI blev 3,73. NKI är högst i åldersgruppen under 18 år, och lägst i åldrarna 31-45 år.

Majoriteten (72 procent), av de svarande är kvinnor och 50 procent är i åldrarna 31-60 år. Störst andel (35 procent), uppger att de brukar besöka kulturhuset någon/några gånger per vecka, och 30 procent svarar att de besöker huset någon/några gånger per månad. Vanligast är att besöka utställningar i konsthallen, vilket uppges av 49 procent. En stor andel, 44 procent, svarar att de besöker aktiviteter för barn. Totalt 32 procent uppger att de besöker teaterföreläsningar, vilket är en ökning från 23 procent år 2019. Resultatet av kundundersökningen redovisas i sin helhet i rapporten (bilaga 8).

En mer omfattande kundundersökning i Dieselverkstaden planeras att genomföras till hösten. Då har verksamheten bedrivits en längre tid i de nya lokalerna, och effekterna av hela ombyggnationen kan mätas.

Museet Hamn

I besöksundersökningen har drygt hälften av de 255 personerna som svarade på enkäten besökt museet. Majoriteten är över 61 år följt av åldersgruppen 31-45 år. Värt att notera är att fördelningen mellan män och kvinnor nära nog är jämbördig. 96 procent av de som svarat instämmer i påståendet ”Jag är generellt sett nöjd med museet Hamn” och 94 procent kan rekommendera andra att besöka museet. Det bör dock noteras att andelen som svarat ”Vet ej”, redovisas separat. Det besökarna är mest nöjda med är personalen, att museet erbjuder intressanta upplevelser och att miljön är inspirerande och tilltalande. Museet upplevs som nyskapande och välkomnande för alla kulturer och informationen är tydlig. Särskilt uppskattad är utställningen om slaget vid Stäket och dess geografiska närhet till platsen där slaget stod, en plats där många bor idag. Många anser att marknadsföringen av museet kan bli bättre och att det gärna får vara fri entré. Fler

utställningar efterfrågas liksom en mer omfattande verksamhet till exempel ytterligare inslag för en levandegjord historia. 19 procent av de som svarat på enkäten är mindre nöjda med barnverksamheten. Lektyr för barn 1–5 år efterfrågas. Många uppskattar de bra kommunikationerna till museet, de generösa parkeringsytorna, möjligheten att besöka det intilliggande Leksaksmuseet samt förekomsten av en restaurang intill. 88 procent av de som svarat på enkäten är nöjda med museets öppettider. Resultatet redovisas i sin helhet i rapporten (bilaga 9).

Hembygdsmuseet i Nyckelviken

I besöksundersökningen har drygt hälften av de 331 personerna som svarade på enkäten besökt museet. Majoriteten är över 61 år följt av åldersgruppen 31–45 år. Värt att notera är att något fler män än kvinnor har besökt hembygdsmuseet. 96 procent av de som svarat instämmer i påståendet ”Jag är generellt sett nöjd med Hembygdsmuseet” och 97 procent kan rekommendera andra att besöka museet. Det bör dock noteras att andelen som svarat ”Vet ej”, redovisas separat. En stor majoritet instämmer i att personalen på museet ger god service, att miljön är inspirerande och tilltalande samt att utställningarna är intressanta. 61 procent av de som svarade på enkäten besökte hembygdsmuseet i samband med en promenad i Nyckelviken, i samband med besök vid djur- och trädgårdsverksamheten (37 procent) eller caféet (36 procent). De som svarat på enkäten ser positivt på hembygdsmuseet och dess möjligheter till att öka förståelsen för historiska skeenden i Nackas historia. Museet upplevs som en nostalgisk återblick med intressanta historier om personer som bott där, ”kul att visa barnbarn”. Särskilt uppskattat är skolrummet. Önskemål finns om mer marknadsföring, tydlig information på webben, generösare öppettider, fler parkeringsplatser och mer personal. Innehållsmässigt finns önskemål om mer varierade utställningar på teman som folkdräkter, matlagning och framför allt Nackas nutida utveckling. Resultatet redovisas i sin helhet i rapporten (bilaga 9).

Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden

I besöksundersökningen som gjordes 2022 har drygt 25 procent av de 208 personerna som svarade på enkäten besökt Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden. Majoriteten är över 61 år följt av åldersgruppen 45–60 år. Värt att notera är att fördelningen mellan män och kvinnor nära nog är jämbördig. 98 procent av de som svarat instämmer i påståendet ”Jag är generellt sett nöjd med Lokalhistoriskt arkiv” och 95 procent kan rekommendera andra att besöka arkivet. Det bör dock noteras att andelen som svarat ”Vet ej”, redovisas separat. En stor majoritet instämmer i att personalen på arkivet ger god service och att Lokalhistoriska arkivet är intressant. Den personliga servicen upplevs som mycket positiv och många besökare framhåller betydelsen av arkivets existens. Särskilt uppskattas möjligheten att se dokument, kartor och framför allt foton ur bildarkivet från bland annat äldre bebyggelse i Nacka. I flera svar lyfts betydelsen av den lokalhistoriska inriktningen och möjligheten att därigenom känna en gemenskap och förankring i det lokala. Även

möjligheten till besök på Malmstensarkivet upplevs som positivt. Önskemål finns om mer information om verksamheten, tydligare öppettider och mer digitalisering av materialet. Resultatet redovisas i sin helhet i rapporten (bilaga 9).

Sammantaget NKI värde för kulturverksamheterna i undersökningen

En sammanställning av ovan angivna NKI-värden för de verksamheter som ingår i undersökningarna utgör nämndens indikator för kommunens övergripande mål ”Bästa utveckling för alla”. Medelvärde av NKI totalt för år 2022 blev 3,6. Det baseras i sin tur på värden från: Biblioteken generellt (3,68), kulturhuset Dieselverkstaden (3,67), museet Hamn (3,36) Hembygds museet i Nyckelviken (3,24) och Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden (3,41). Undersökningarna visar att kulturverksamheterna har mycket nöjda kunder som i hög utsträckning kan rekommendera dem till andra. Måluppfyllelsen år 2022 gällande nämndens indikator för ovan verksamheter, uppfylldes med 110 procent.

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet innebär inte några ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för barn

Barn och ungdomar är prioriterade målgrupper för folkbiblioteken och kulturhuset Dieselverkstaden. Syftet med aktuella undersökningar är att bidra till hög kvalitet i verksamheterna. Ungdomar från femton år kan delta i kundundersökningarna och ge sin syn på verksamheten, och vuxna kan framföra synpunkter utifrån yngre barns önskemål och deras behov. Undersökningar visar att öppna verksamheter som exempelvis bibliotek, är viktiga för barn och ungdomar, inte minst för de som kommer från resurssvaga familjer.

Bilagor

1. Rapport Bibliotek huvudrapport
2. Rapport Bibliotek Dieselverkstaden
3. Rapport Bibliotek Fisksätra
4. Rapport Bibliotek Forum
5. Rapport Bibliotek Orminge
6. Rapport Bibliotek Saltsjöbaden
7. Rapport Bibliotek Älta
8. Rapport kulturhuset Dieselverkstaden
9. Rapport museet Hamn, Hembygds museet i Nyckelviken, Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden



Anders Mebius
Kultur- och fritidsdirektör
Stadsledningskontoret

Anna Hörnsten
Utvecklingsledare
Kultur- och fritidsenheten

Martina Ölander
Utvecklingsledare
Kultur- och fritidsenheten

Eva Sundström
Utvecklingsledare
Kultur- och fritidsenheten