

2023-12-15

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: KUN-2023-00143

## **Resultatredovisning av kundundersökningar gällande folkbibliotek, kulturhuset Diesilverkstaden, hembygdsmuseet i Nyckelviken och Lokalhistoriska arkivet i Diesilverkstaden år 2023**

### **Förslag till beslut**

Kulturnämnden noterar informationen till protokollet.

### **Sammanfattning**

Under hösten 2023 genomfördes kundundersökningar på plats i samtliga folkbibliotek och kulturhuset Diesilverkstaden. Besökarundersökningen gällande hembygdsmuseet i Nyckelviken och Lokalhistoriska arkivet i Diesilverkstaden genomfördes genom utskick per brev till 2 000 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 aktuella verksamheter.

Det sammantagna NKI resultatet för samtliga verksamheter är 3,72 av maxvärdet 4 vilket visar att besökarna generellt sett är väldigt nöjda med samtliga verksamheter. NKI för alla sex biblioteken har ökat jämfört med föregående års kundundersökning, från 3,68 till 3,79. För kulturhuset Diesilverkstaden har NKI ökat från 3,67 till 3,73 vilket är något bättre än föregående års kundundersökning. Hembygdsmuseet i Nyckelviken har minskat något jämfört med föregående års NKI värde från 3,24 till 3,15 och Lokalhistoriska arkivet i Nyckelviken har minskat något från 3,41 till 3,24. Museet HAMN finns inte med i årets enkätundersökning på grund av beslutet som fattades i början av 2023 att lägga ner verksamheten.

En sammanställning av ovan angivna NKI-värden, utgör nämndens indikator för kommunens övergripande mål "Bästa utveckling för alla". Indikatorn uppfylldes med 118 procent år 2023.

### **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, hembygdsmuseet i Nyckelviken och Lokalhistoriska arkivet i Dieselvekstaden, under perioden oktober-december 2023.

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 hembygdsmuseet i Nyckelviken och Lokalhistoriska arkivet i Dieselvekstaden skickades ett brev ut till 2 000 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: 1220
- Kulturhuset Dieselvekstaden: 207

- Hembygds museet i Nyckelviken och Lokalhistoriska arkivet: 621

### Resultat och slutsatser

Nöjd-Kund-Index (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. 99 procent av de svarande säger att de är mycket (77 procent) eller ganska (22 procent) nöjda med biblioteken. NKI-värdet har ökat något jämfört med föregående års kundundersökning, från 3,68 till 3,79 av maxvärdet 4. Det är något högre bland kvinnor än män och som högst i åldersgruppen 61 år eller äldre. NKI-värdet är högst på Saltsjöbadens bibliotek och lägst på Orminge bibliotek. Skillnaden är dock liten. Fördelningen av svar mellan biblioteken var ojämn.

Nära hälften (47 procent) av de svarande brukar besöka biblioteket någon eller några gånger per vecka, och 36 procent besöker biblioteken någon eller några gånger per månad. Det är främst den äldsta ålderskategorin som besöker biblioteket någon eller några gånger per vecka. Jämför man de olika biblioteken besöker störst andel Fisksåtra och Saltsjöbadens bibliotek någon eller några gånger per vecka eller oftare.

Det besökarna gör mest på biblioteken är att låna böcker, musik och film (75 procent). 3 av 10 personer brukar läsa tidningar eller tidskrifter. 14 procent brukar använda dator, och nästan lika många brukar skanna/ skriva ut eller kopiera. Bland de som svarat ”Annat” (25 procent) svarar många att de brukar titta på vad som finns, exempelvis kolla in nya böcker och litteratur, studera eller jobba. 61 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 96 procent är nöjda med utbudet av böcker och lika många som är nöjda med utbudet av dagstidningar och tidskrifter. En stor andel (59 procent) har svarat stämmer mycket bra om tillgången till internet/datorer. 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. 95 procent av respondenterna instämmer också i att öppettiderna passar dem. Bland de som önskar andra öppettider nämns tidigare och senare öppettider både på vardagar och helger.

Potentiella förbättringsområden som enkätresultaten påvisar är tips och inspiration, miljön och möjligheten att läsa/studera utan att bli störd.

23 procent svarar att de skulle vilja påverka verksamheten på biblioteken och 29 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 79 procent att de vet hur man lämnar förslag på inköp av litteratur och media. Detta visar en 50 procent förbättring jämfört med 2021. 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-värdet, samt besöksvanor i huset. Resultatet visar att den generella nöjdheten ligger på en fortsatt hög nivå, (99 procent), och att 98 procent skulle rekommendera andra att besöka Kulturhuset Dieselverkstaden. Det bör dock noteras att andelen som svarat ”vet ej”, redovisas separat. Resultatet ligger på samma nivå som föregående undersökning som genomfördes år 2022. NKI-värdet i aktuell undersökning är 3,73 av maxvärdet 4, vilket är något högre än föregående undersökning då NKI-värdet var 3,67. NKI-värdet är högst i åldersgruppen under 18 år, och lägst i åldrarna 61 år eller äldre.

Majoriteten (61 procent), av de svarande är kvinnor och 41 procent av de svarande är i åldrarna 31–45 år. Störst andel (43 procent), uppger att de brukar besöka kulturhuset någon/några gånger per vecka, 24 procent svarar att de besöker huset någon/några gånger per månad och 24 procent de besöker huset mer sällan. Vanligast är att besöka aktiviteter för barn, vilket uppges av 45 procent. 39 procent besöker utställningarna vilket är en minskning från 49 procent år 2022. Totalt 26 procent uppger att de besöker teaterföreställningar, vilket är en minskning från 32 procent år 2022.

För att få en fördjupad information om besökarnas åsikter har en mer omfattande kundundersökning gjorts i Kulturhuset Dieselverkstaden denna gång. Av de som har svarat är 99 procent nöjda med verksamheten för barn, 94 procent är nöjda med utställningarna i konsthallen och 92 procent är nöjda med verksamheten för ungdomar och unga vuxna. Det bör dock noteras att andelen som svarat ”vet ej” redovisas separat. Frågor har också ställts om vad besökarna tycker om olika evenemang på stora och lilla scenen och i Lambert Hörna, om öppettider, om personalen i informationsdisken ger god service, om miljön är inspirerade, om Kulturhuset Dieselverkstaden erbjuder intressanta upplevelser, om besökarna vet hur de ska göra om de vill påverka verksamheten och hur besökarna får information om vad som händer på Kulturhuset Dieselverkstaden. Resultatet av kundundersökningen redovisas i sin helhet i rapporten (bilaga 8).

### **Hembygds museet i Nyckelviken och Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden**

Resultatet för enkätundersökningen visar att av de 621 personerna som har svarat på enkäten är 51 procent kvinnor och 49 procent män. Störst andel som har svarat, 57 procent, är personer 61 år eller äldre följt av personer 46–60 år (26 procent). Av de svarande känner 49 procent till hembygds museet i Nyckelviken vilket är en minskning från 57 procent år 2022, 31 procent känner till Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden vilket är en minskning från 36 procent år 2022. Av de som har svarat anser 89 procent anser att det är viktigt att hitta information om Nackas kulturhistoria och 48 procent anser att det inte är lätt att hitta information om Nackas kulturhistoria.

Nöjd-Kund-Index för hembygds museet i Nyckelviken och Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden är 3,17. Värdet har sjunkit något från föregående år då värdet låg på 3,29.

### **Hembygds museet i Nyckelviken**

Av de personer som har svarat på enkäten att de känner till hembygds museet i Nyckelviken har 50 procent också besökt hembygds museet. Av de som har besökt museet är 52 procent 61 år eller äldre, följt av personer i åldern 40–60 år (48 procent) och personer i åldern 31–45 år (41 procent). 55 procent uppger att de har besökt hembygds museet i samband med promenad i området, 41 procent vid besök på caféet i Nyckelviken och 31 procent i samband med besök av djuren eller trädgårdsverksamheten. Andra aktiviteter som de svarande har besök i Nyckelviken är traditionsfirande i Nyckelviken, stallet, ute gymmet och kulturpromenader. 95 procent av de som har svarat instämmer i påståendet ”Jag är generellt sett nöjd med Hembygds museet” och 94 procent kan rekommendera andra att besöka museet. En stor majoritet, 98 procent, instämmer i att personalen på museet ger god service, att miljön är inspirerande och tilltalande (96 procent) samt att hembygds museet är intressant (99 procent).

På fritextfrågan om vad man tycker är särskilt bra med hembygds museet lyfter flera personer skolmiljön i hembygds museet och att museet har ett nackaperspektiv. I fritextsvaren om vad man saknar eller vad som skulle kunna bli bättre på museet framgår bland annat att de som har svarat vill ha mer information om hur man praktiskt använder gamla verktyg (lie, spinna garn, karda ull), mer övergripande information om Nackas historia som till exempel när man slog ihop olika kommundelar och var sommarvillorna låg. Resultatet redovisas i sin helhet i rapporten (bilaga 9).

### **Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden**

Av de som svarade på enkäten har 28 procent besökt Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden vilket är något fler än i enkätundersökningen 2022 (26 procent) Majoriteten är över 61 år (32 procent) följt av åldersgruppen 45–60 år (20 procent) och 31–45 år (13 procent). De flesta besöker arkivet för att titta på bilder (60 procent). Värt

att notera är att det är betydligt fler män (38 procent) än kvinnor (19 procent) som besöker arkivet. 96 procent av de som har svarat instämmer i påståendet ”Jag är generellt sett nöjd med Lokalhistoriskt arkiv” och 98 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 (94 procent) och att Lokalhistoriska arkivet är intressant (98 procent).

På fritextfrågan om vad man tycker är särskilt bra med Lokalhistoriska arkivet framgår att bildarkivet är intressant med bilder från närområdet, att personalen är trevligt och att man hittar det man söker. På fritextfrågan om vad som saknas eller hur Lokalhistoriska arkivet skulle kunna bli bättre anser de som har svarat att verksamheten är viktig och intressant men den digitala åtkomsten till dokument och bilder skulle kunna vara enklare och att det är svårt att söka. 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”. Medelvärdet av NKI totalt för år 2023 blev 3,72. Det baseras i sin tur på värden från: Biblioteken generellt (3,79), Kulturhuset Dieselvekstaden (3,73), Hembygdsmuseet i Nyckelviken (3,15) och Lokalhistoriska arkivet i Dieselvekstaden (3,24). Undersökningarna visar att kulturverksamheterna har mycket nöjda kunder som i hög utsträckning kan rekommendera dem till andra. Måluppfyllelsen år 2023 gällande nämndens indikator för ovan verksamheter, uppfylldes med 118 procent.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Ärendet innebär inte några ekonomiska konsekvenser.

### **Konsekvenser för barn**

Barn och ungdomar är prioriterade målgrupper för folkbiblioteken och kulturhuset Dieselvekstaden. 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.

### **Handlingar i ärendet**

Tjänsteskrivelse daterad den 15 december 2023

1. Bilaga 1 Kundundersökning Bibliotek Dieselvekstaden
2. Bilaga 2 Kundundersökning Bibliotek Fisksätra
3. Bilaga 3 Kundundersökning Bibliotek Nacka Forum
4. Bilaga 4 Kundundersökning Bibliotek Orminge

5. Bilaga 5 Kundundersökning Bibliotek Saltsjöbaden
6. Bilaga 6 Kundundersökning Bibliotek Älta
7. Bilaga 7 Kundundersökning Bibliotek huvudrapport
8. Bilaga 8 Kundundersökning Hembygds museet i Nyckelviken och Lokalhistoriska arkivet i Dieselverkstaden
9. Bilaga 9 Kundundersökning Kulturhuset Dieselverkstaden

Hans-Otto Halvorsen  
Tf Kultur- och fritidsdirektör  
Stadsledningskontoret

Martina Ölander  
Utvecklingsledare  
Kultur- och fritidsenheten

Anna Hörnsten  
Utvecklingsledare  
Kultur- och fritidsenheten

Eva Sundström  
Utvecklingsledare  
Kultur- och fritidsenheten