



6

Anmälningssärenden(KOF/2020:1)

Förslag till beslut

Kultur- och fritidsnämnden har tagit del av anmälningssärendena.

Ärenden

Följande ärenden har anmälts till nämnden:

Rapport Resultat brukarundersökning 2019 Kultur- och fritid

**DET HÄR ÄR
BOTKYRKA**

Brukarundersökning 2019

Kultur- och fritid



**BOTKYRKA
KOMMUN**



Innehållsförteckning

Om brukarundersökningen	3
Övergripande resultat	4
Resultat per verksamhet	5

Bilaga 1. Svar per insamlingsställe

Om brukarundersökningen

Kultur- och fritidsförvaltningen genomför vartannat år en brukarundersökning inom kultur- och fritidsverksamheterna. Undersökningen genomförs i form av enkäter som delas ut till besökare vid ett urval av kommunens kultur- och fritidsverksamheter. 2 229 svar¹ har samlats in från brukare/besökare vid kommunens badhus, bibliotek, konsthall, fritidsgårdar, idrottsanläggningar, kulturskola samt från de föreningar som är bidragsberättigade.²

Brukarundersökningen inom kultur- och fritidsområdet görs för att:

- mäta i vilken grad förvaltningen har uppfyllt sina politiska mål
- kvalitetssäkra verksamheten
- ge förvaltningen verktyg att utveckla verksamheten utifrån brukarnas beteende, behov och synpunkter
- ge brukarna möjlighet att vara med och påverka

Resultaten från brukarundersökningen används som underlag i verksamhetsplaneringen, och för att säkerställa måluppfyllelse³

2019-års brukarundersökningar genomfördes med hjälp av kommunens upphandlade undersökningsfirma Origo Group.

Genomförande

Svar samlades in under de tre första veckorna av oktober⁴. Inom de flesta verksamheter används pappersenkäter som delas ut på plats på verksamheterna, men till kulturskolan (elever och föräldrar) samt till föreningarna har en web-enkät skickats ut. Nytt för 2019-års undersökning är också att det varit möjligt att delta i undersökningen via bibliotekens webb.

De flesta frågorna i enkäterna är formulerade enligt ”Hur väl stämmer följande påståenden med din egen uppfattning?” Svaren är sen graderade på en skala 1 till 5, där 1 betyder instämmer inte alls och 5 betyder instämmer helt.

Utöver svenska har det varit möjligt att besvara enkäterna på engelska och arabiska.

¹ 1 853 svar samlades in 2017, och 2 332 svar samlades in vid brukarundersökningen 2015

² I bilaga 1 går det att se hur antal svar ser ut per enhet och verksamhetsområde.

³ Flera av nämndens målsatta mått är kopplade till brukarundersökningen.

⁴ I vissa fall har insamlingsperioden förlängts för att få in fler svar.

Övergripande resultat

Undersökningen visar på goda övergripande resultat. Upplevelsen av att kunna påverka verksamheten har ökat något sen sist undersökningen gjordes. Likaså har upplevelsen av trygghet inne i kultur- och fritidslokalerna ökat något. En stor andel (96%) av de som medverkat i undersökningen uppger att de känner sig välkomna till kultur- och fritidsverksamheterna. Totalbetyget, det vill säga hur nöjd med verksamheten man är, ligger i nivå med tidigare år.

Procentsiffrorna i tabellen visar andelen av de svarande som angett svar 4 eller 5 på en fem-gradig skala, dvs bra betyg; och hur resultaten ser ut i förhållande till senaste undersökningarna.

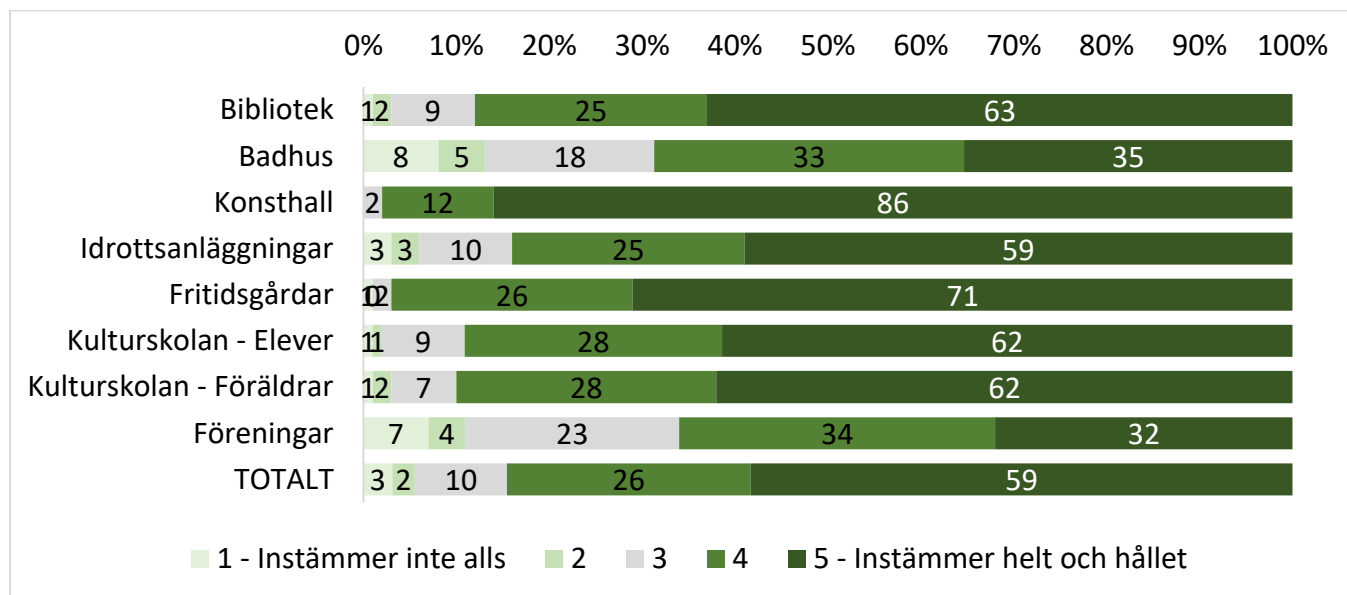
Fråga/område ⁵	2019	2017	2015
Totalbetyg/jag är nöjd med verksamheten	85%	84%	85%
Anser sig få ett bra bemötande av personalen	91%	91%	89%
Kan vara med och påverka verksamheten	70%	68%	67%
Känner sig trygg inne i lokalen	93%	92%	91%
Känner sig trygg utanför lokalen	79%	79%	78%
Lokalerna är välstädade	81%	81%	75%
Känner sig välkommen	96%	93%	91%

⁵ Sammanställning av de frågor som ställs till samtliga verksamheter över tid

Resultat per verksamhet

I denna del av rapporten redovisas ett urval⁶ av resultat per verksamhetsområde.⁷

Totalbetyg – "Jag är nöjd med verksamheten"



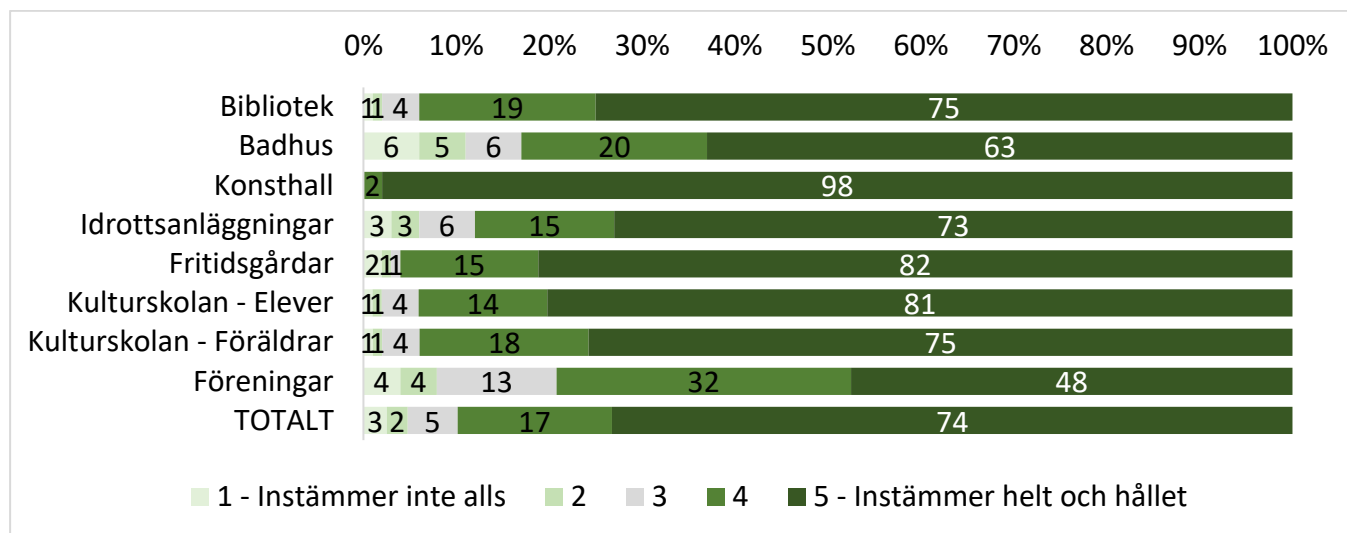
Figur 1 – Visar hur respondenterna svarat på påståendet "jag är nöjd med verksamheten xxx"

De flesta verksamheter får ett högt övergripande betyg. Badhusen får ett lite lägre betyg av sina besökare. Föreningarna som har fått svara på frågan hur nöjda de är med samarbetet med kommunen ger också ett lite lägre betyg. Men även för dessa två är det få som ger låga betyg, 1 och 2.

⁶ De frågor/områden som redovisas i rapporten är sådana som går att jämföra mellan verksamheterna. Mer verksamhetsspecifika frågor ställs till varje verksamhet, men presenteras inte här.

⁷ I bilaga 1 går att läsa hur många svar som respektive verksamhets resultat baseras på.

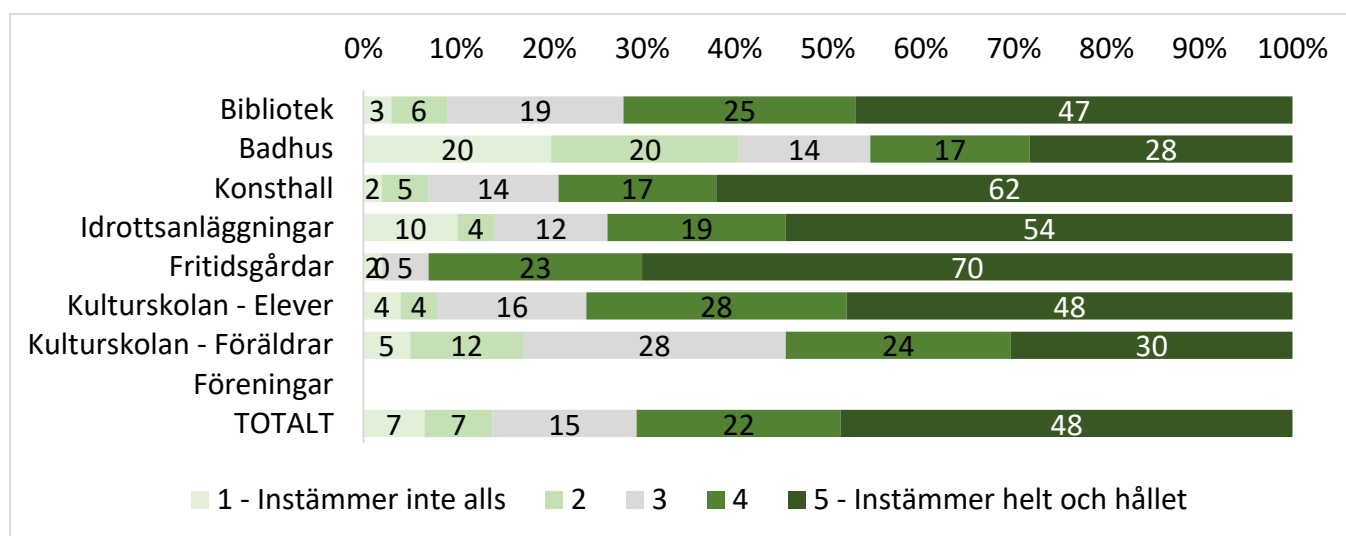
Bemötande – ”Jag fått ett bra bemötande av personalen”



Figur 2 – Visar hur respondenterna svarat på påståendet ”jag få ett bra bemötande av personalen på...”

De flesta är mycket nöjda med bemötandet de får inom kultur- och fritidsverksamheterna. Föreningarna ger ett något lägre betyg vad gäller bemötandet från kommunen.

Påverkan – "Om jag vill kan jag vara med och påverka verksamheten"

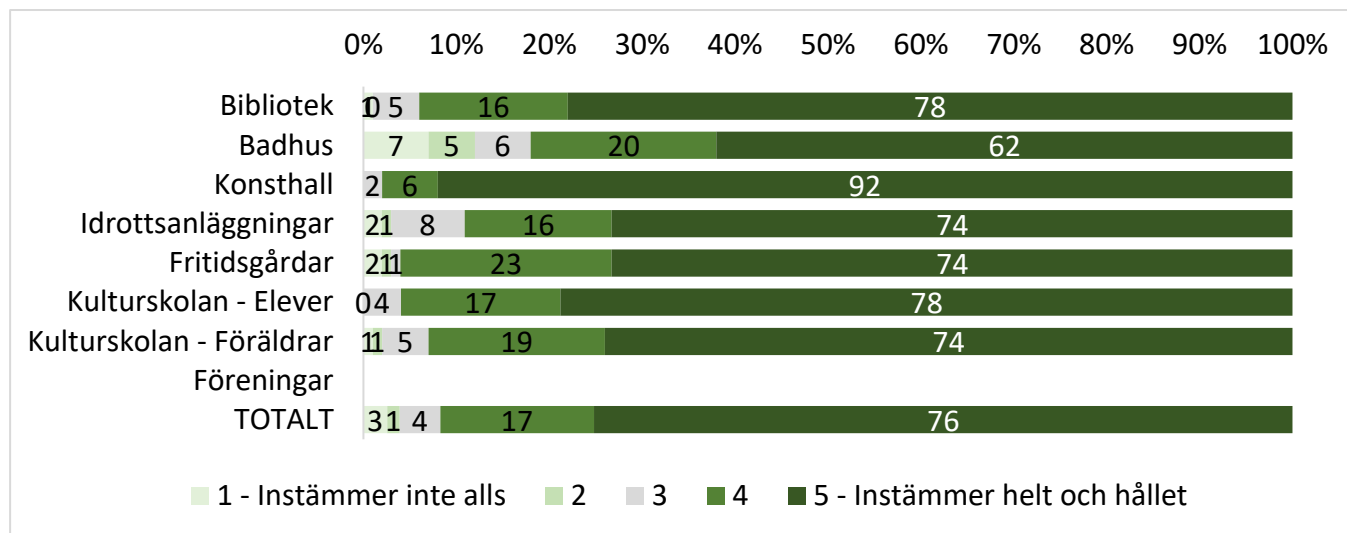


Figur 3 – Visar hur respondenterna svarat på påståendet "om jag vill kan jag vara med och påverka verksamheten"

Upplevelsen av att kunna påverka verksamheten varierar mellan de olika verksamheterna. Barn och ungdomar på fritidsgårdarna anser i mycket hög grad att de kan påverka verksamheten om de vill. Lägst betyg vad gäller påverkan lämnar brukarna på badhusen och föräldrar till barn på kulturskolan.⁸

⁸ Frågan ställdes inte till föreningarna

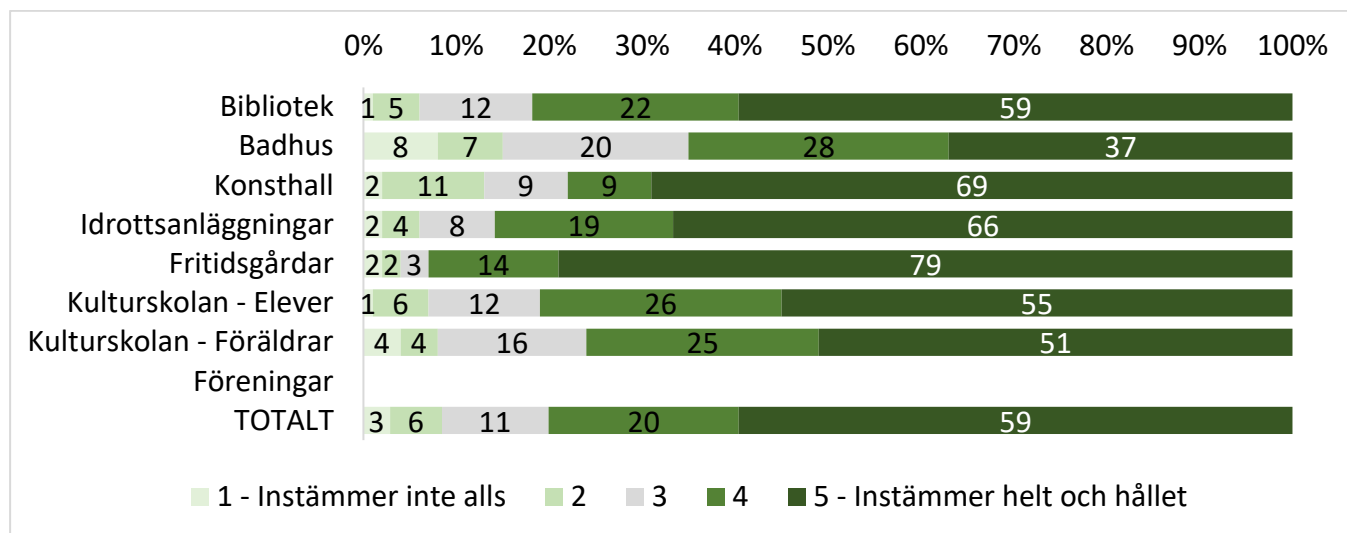
Trygghet – "Jag känner mig trygg i lokalerna"



Figur 4 – Visar hur respondenterna svarat på påståendet "jag känner mig trygg i lokalerna"

Den upplevda tryggheten inne på anläggningarna är hög. Lägst betyg får badhusen men även där känner merparten sig trygg. Den äldsta målgruppen på badhusen (över 65 år) ger ett högre trygghetsbetyg än de som är yngre. Betyget på trygghet inomhus på badhusen är nästan detsamma för män och kvinnor.

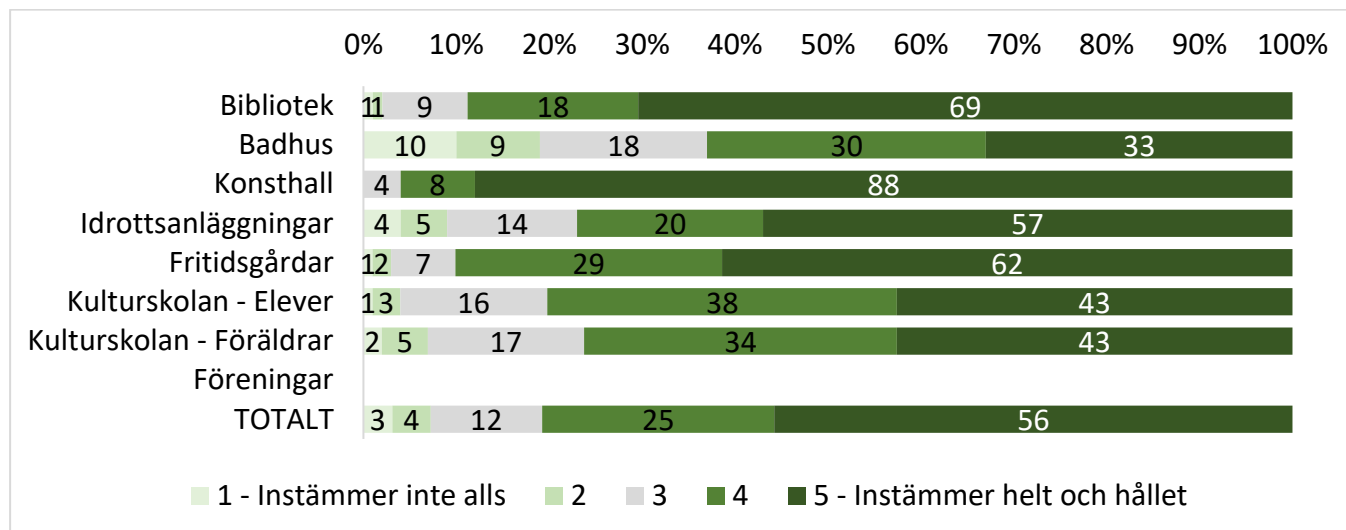
Trygghet – "Jag känner mig trygg utanför lokalerna"



Figur 5 – Visar hur respondenterna svarat på påståendet "jag känner mig trygg utanför lokalerna"

Den upplevda tryggheten utanför anläggningarna är lägre än den upplevda tryggheten inne i lokalerna/anläggningarna. Lägst betyg får badhusen och kulturskolan (av föräldrarna). De som är under 66 år känner sig mindre trygga utanför badhusen än de som är äldre. Betyget för trygghet utanför badhusen är något högre för män än för kvinnor.

Städning – "Lokalerna är välstädade"

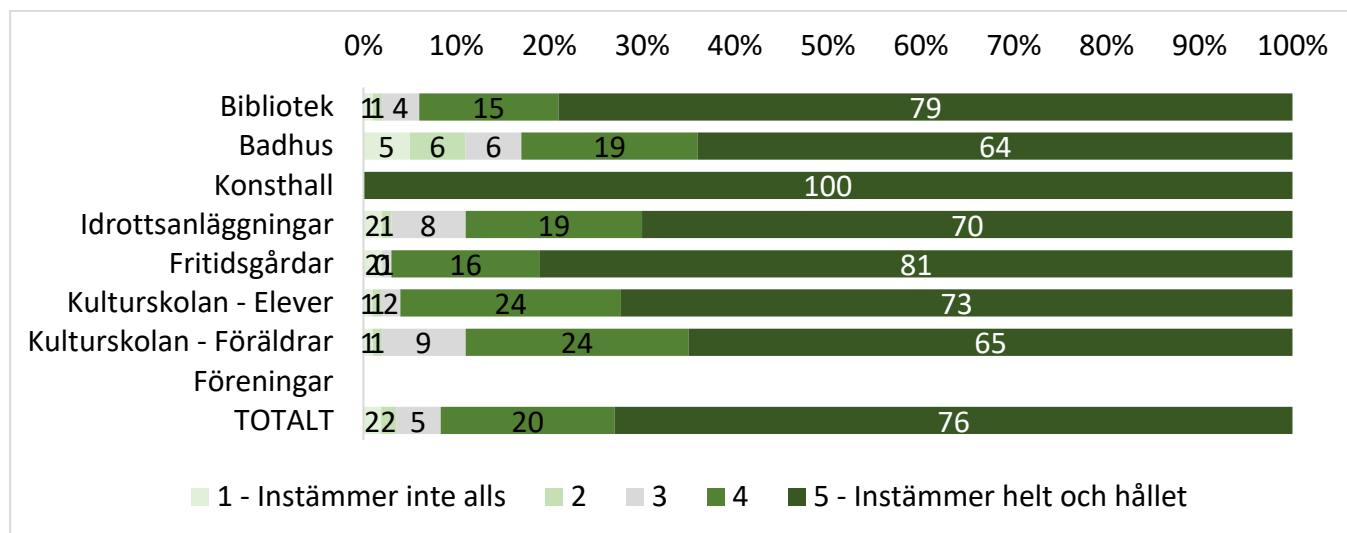


Figur 6 – Visar hur respondenterna svarat på påståendet "lokalerna är välstädade"

Fritidsgårdar, Bibliotek och Konsthallen får högst betyg för städningen. Badhusen, idrottsanläggningar och kulturskolan⁹ får lägre betyg.

⁹ Föräldrar i kulturskolan ger lägre betyg på städning.

Välkommen – "Jag känner mig välkommen"

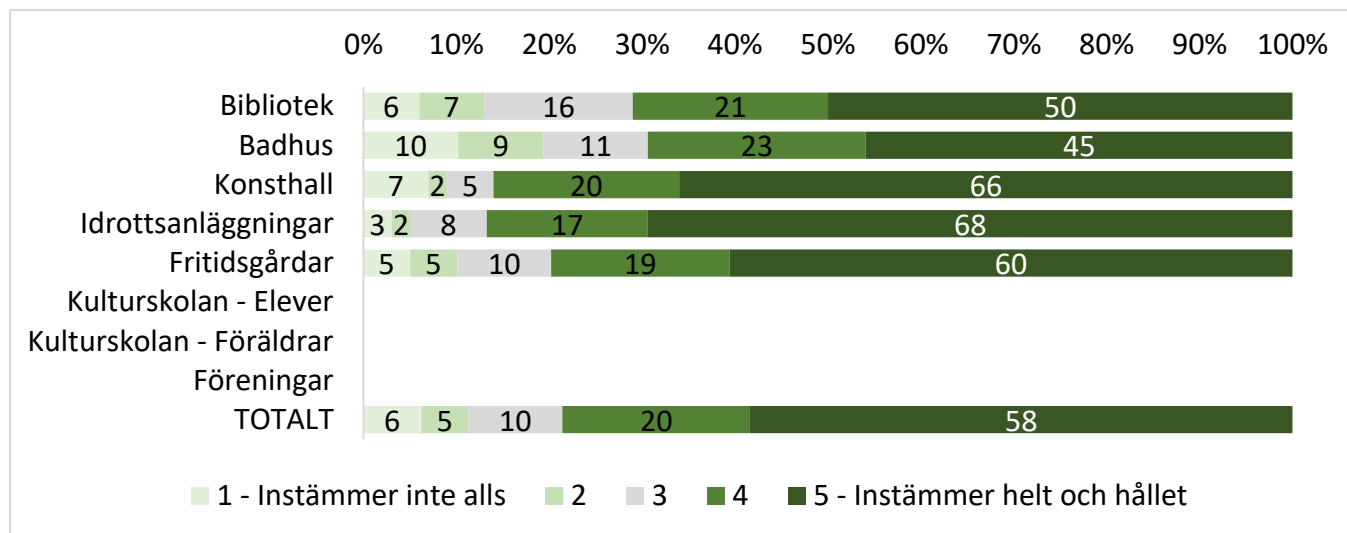


Figur 7 – Visar hur respondenterna svarat på påståendet "jag känner mig välkommen på..."

Besökarna/brukarna känner sig mycket välkomna inom alla verksamheter och lämnar höga betyg.¹⁰
Lägst betyg får badhuset men även där är omdömena mycket goda.

¹⁰ Frågan ställs inte till föreningarna.

Öppettider – ”Jag är nöjd med öppettiderna”

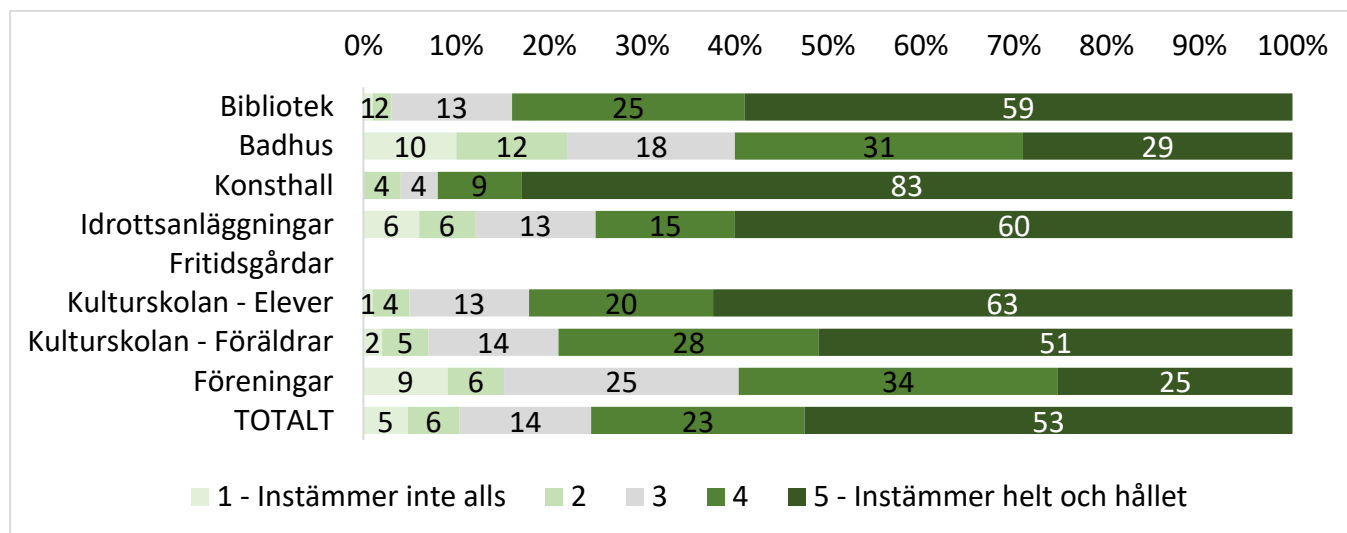


Figur 8 – Visar hur respondenterna svarat på påståendet ”jag är nöjd med öppettiderna”

Övervägande del av de som svarat på undersökningen är nöjda med öppettiderna.¹¹ Besökarna/brukarna på badhusen och biblioteken lämnar ett lite lägre betyg men även detta är högt. De äldre svarande (55+) för badhusen och biblioteken är mer nöjda än de yngre.

¹¹ Frågan ställs inte till kulturskolan och föreningarna

Information – "Jag är nöjd med informationen som finns på kommunens webbsida"



Figur 9 – Visar hur respondenterna svarat på påståendet "jag är nöjd med informationen som finns på kommunens webbsida"

Det varierar hur nöjda de svarande är med informationen om respektive verksamhet på kommunens webbsida. Mest nöjd med informationen är besökarna på biblioteken och konsthallen. Det är också de verksamheter som har egna webbsidor. Minst nöjd med informationen är besökarna på badhusen. Även föreningarna ger lite lägre betyg på informationen från Kultur- och fritidsförvaltningen.

Bilaga 1 - Svar per insamlingsställe

INSAMLINGSPLATS	TOTALT	ENGELSKA	ARABISKA
Hallunda Bibliotek	100		10
Alby Bibliotek	30	4	
Fittja Bibliotek	30		
Tullinge Bibliotek	138	3	
Tumba Bibliotek	86		3
Botkyrka Konsthall	54	6	
Brunna IP	192	10	3
Brantbrinks IP	94		
Idrottshuset/Ishuset i Tumba	36		
Idrottshuset/Ishuset i Storvreten	36	10	
Storvretsbadet	131	4	
Fittjabadet	94		
Southside	20		
Sanda fritidsgård	27		
Parkhemsgården	66		
Tullinge fritidsgård	25		
Musikhuset i Norsborg	40		
Musikhuset Lagret	43		
Fittjapulsen	93		
Alby fritidsgård	35		
TOTALT	1370	37	16
Webbenkät, öppen länk på bibliotekets hemsida	35		
Webbenkät till Föreningar	116	6	1
Webbenkät till elever på Kulturskolan	199	2	1
Webbenkät till föräldrar på Kulturskolan	509	9	3
TOTALT	859	17	5