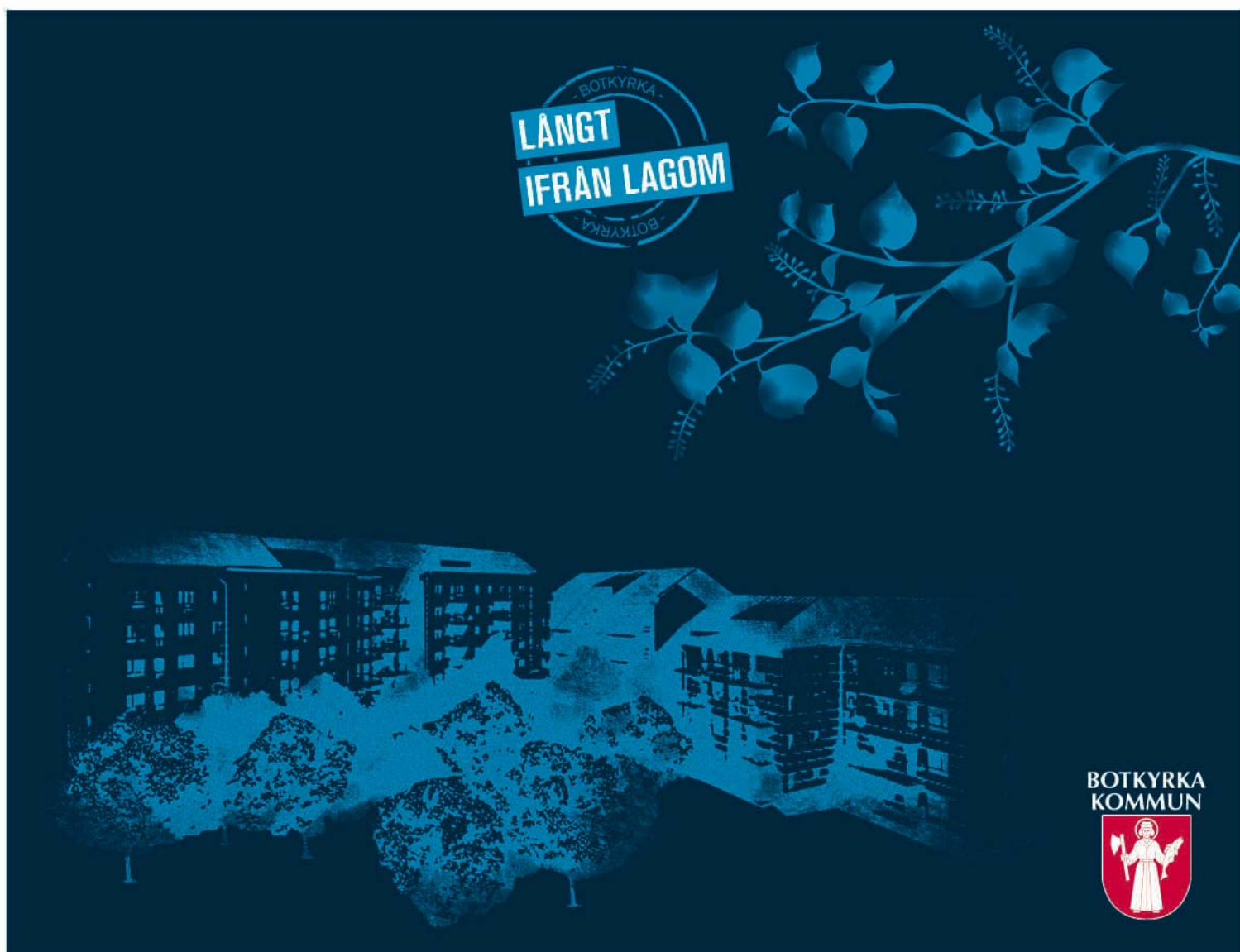


DET HÄR ÄR BOTKYRKA

Brukarundersökning 2017

Kultur- och fritid



Innehållsförteckning

Om brukarundersökningen	3
Genomförande	3
Övergripande resultat	4
Resultat per verksamhet	5
Konsthallen	5
Kulturskolan	6
Badhusen	6
Idrottsplatserna	7
Biblioteken	8
Fritidsgårdarna	10
Mötesplatserna för unga vuxna	11
Föreningarna	12
Sammanfattande kommentarer	13

Bilaga 1 - Svar per insamlingsställe

Om brukarundersökningen

Kultur- och fritidsförvaltningen genomför vartannat år en brukarundersökning inom kultur- och fritidsverksamheterna. Undersökningen genomförs i form av enkäter¹ som delas ut till besökare vid förvaltningens olika verksamheter. 1 853 svar har samlats in från brukare/besökare vid de olika verksamhetsgrenarna; Badhus, Bibliotek, Fritidsgårdar/Mötesplatser för unga vuxna, Idrottsanläggningar, Konsthallen, Kulturskola och föreningar.

Brucarundersökningen 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 måluppfyllelse (flera av nämndens målsatta mått är kopplade till brukarundersökningen)

2017-års brukarundersökningar genomfördes med hjälp av kommunens upphandlade undersökningsfirma <http://www.mindresearch.se/>

Genomförande

Svar samlades in under de tre första veckorna av oktober. 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. 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.

1 853 personer svarade på enkäterna, vilket är lägre än 2015² då undersökningen senast gjordes. På vissa insamlingsställen är antal svar så pass få att resultaten måste användas med försiktighet, och i några fall inte kan användas alls på enhetsnivå. I bilaga 1 går det att se hur antal svar ser ut per enhet och verksamhetsområde.

Utöver svenska har det varit möjligt att besvara enkäterna på engelska och arabiska³.

¹ Till Kulturskolans elever och lärare samt föreningslivet skickas webbenkäter; till övriga verksamheter används pappersenkäter.

² 2 332 svar samlades in vid brukarundersökningen 2015.

³ 25 svar har kommit in på engelska och åtta på arabiska.

Övergripande resultat

Undersökningen visar på goda övergripande resultat. Inom de områden där samma typ av fråga ställs till samtliga verksamheter har betygen på övergripande nivå förbättrats sen den senaste undersökningen genomfördes. Särskilt höga är siffrorna som handlar om personalens bemötande och att känna sig välkommen till verksamheten.

Procentsiffrorna i tabellen anger dem som angett svar 4 eller 5 på en fem-gradig skala, dvs bra betyg; och hur svaren ser ut i förhållande till senaste undersökningsomgången.

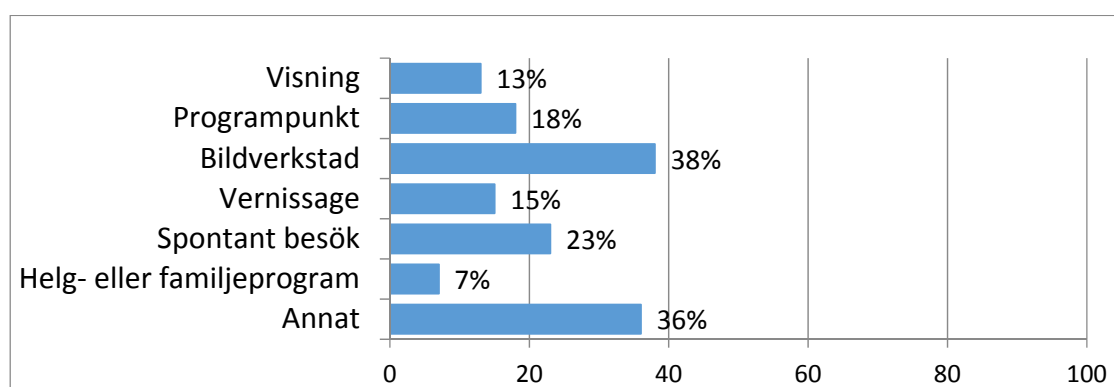
Fråga/område	2017	2015
Totalbetyg/jag är nöjd med verksamhet xxx....	89 %	85 %
Anser sig få ett bra bemötande av personalen	91 %	89 %
Kan vara med och påverka verksamheten	68 %	67 %
Känner sig trygg inne i lokalen	92 %	91 %
Känner sig trygg utanför lokalen	79 %	78 %
Lokalerna är välstädade	81 %	75 %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

Resultat per verksamhet

I denna del av rapporten redovisas ett urval av resultat per verksamhetsområde. De frågor som ställs till samtliga verksamhetsområden redovisas för att visa hur de förhåller sig till de övergripande betygen för kultur- och fritidsverksamheterna. Utöver dessa lyfts även frågor särskilt intressant för respektive verksamhet, eller resultat som är avvikande.

Konsthallen

De som svarade på enkäten i konsthallen uppgav att följande aktiviteter/anledningar föranledde deras besök. Flest av besökarna, 38%, angav att de var där för bildverkstad.



Figur 1 - Anledning till besök Konsthallen

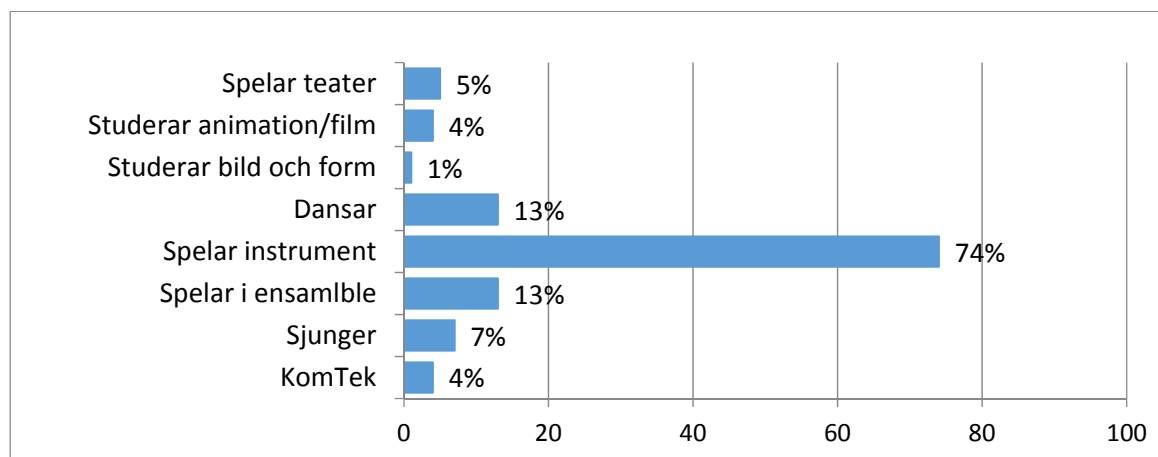
- 81 % av de svarande anser att Botkyrka konsthalls program är angeläget.
- 95% av de svarande anser att de får inspiration av att besöka konsthallen
- Nio av tio besökare upplever att de kan utveckla sin egen kreativitet på Botkyrka konsthall.
- Besökarna är överlag nöjda med Botkyrka konsthalls öppettider. Drygt hälften ger högsta betyg med avseende på öppettiderna och en tredjedel ger det näst högsta betyget.
- Konsthallens webbplats uppfattas som informativ. 89 % av de tillfrågade, instämmer i påståendet att webbplatsen är informativ.

På de frågor som ställs inom samtliga verksamheter förhåller sig Konsthallens svar så här:

Fråga/område	Konsthallen	Övergripande resultat
Totalbetyg/jag är nöjd med verksamheten....	96 %	89 %
Anser sig få ett bra bemötande av personalen	95 %	91 %
Kan vara med och påverka verksamheten	82 %	68 %
Känner sig trygg inne i lokalen	95 %	92 %
Känner sig trygg utanför lokalen	91 %	79 %
Lokalerna är välstädade	96 %	81 %
Känner sig välkommen	96 %	93 %

Kulturskolan

Av de elever som svarat på enkäten anger flest; 74 %, att de spelar ett instrument på kulturskolan.



Figur 2 – Elevernas sysselsättning på kulturskolan

- Lärarna och lärandet får mycket högt betyg av både elever och föräldrar. Mest nöjda är eleverna.
- Påståendet ”på Botkyrka kulturskola får jag vara med och skapa egen musik, dans, teater, bild, film eller design” instämmer 70 % av eleverna i.
- Informationen från Botkyrka kulturskola är tydlig och bra, det tycker framför allt eleverna, men även föräldrarna ger ett högt betyg. Det vanligaste sättet för föräldrarna att få information om Kulturskolan är via mejl och sms. Det vanligaste sättet för eleverna att få information om lektionerna är via sms och från läraren på lektionen.

På de frågor som ställs inom samtliga verksamheter förhåller sig Kulturskolans svar så här:

Fråga/område	Kulturskolan (elever)	Övergripande resultat
Totalbetyg/jag är nöjd med verksamheten	92 %	89 %
Anser sig få ett bra bemötande av personalen	94 %	91 %
Kan vara med och påverka verksamheten	77 %	68 %
Känner sig trygg inne i lokalen	98 %	92 %
Känner sig trygg utanför lokalen	74 %	79 %
Lokalerna är välstädade	83 %	81 %
Känner sig välkommen	96 %	93 %

Badhusen

- Ungefär hälften av besökarna är kvinnor och hälften är män. Det viktigaste skälet till att de kommer är motionssim (49%).

- 24% besöker något av badhusen en gång per vecka och 65% flera gånger per vecka.
- Hur nöjd man anser sig vara med baden skiljer sig relativt stort mellan de två baden. Vid Fittjabadet anser sig 51 % av de svarande nöjda med badet. Motsvarande siffra på Storstretsbadet är 74%.
- Badet uppfattas inte i så hög utsträckning som välskött och bra underhållna. 55 % av de svarande instämmer i påståendet att baden är välskött och bra. Det är heller inga nämnvärda skillnader mellan de båda baden.
- Det finns inga nämnvärda skillnader mellan könen vad gäller resultaten som handlar om trygghet. Storstretsbadet får ett högre trygghetsbetyg än Fittjabadet.
- Nästan 70 % av besökarna är nöjda med öppettiderna.
- Nästan 70 % av badhusbesökarna tycker att informationen om badet på Botkyrka kommuns webbplats är användbar. Mest nöjda är männen och Storstretsbadets besökare
- På de flesta områdena är männen och Storstretsbadets besökare något mer nöjda än kvinnor och Fittjabadets besökare

På de frågor som ställs inom samtliga verksamheter förhåller sig badhusens svar så här:

Fråga/område	Badhusen	Övergripande resultat
Totalbetyg/jag är nöjd med verksamheten	65 %	89 %
Anser sig få ett bra bemötande av personalen	84 %	91 %
Kan vara med och påverka verksamheten	42 %	68 %
Känner sig trygg inne i lokalen	75 %	92 %
Känner sig trygg utanför lokalen	69 %	79 %
Lokalerna är välstädade	61 %	81 %
Känner sig välkommen	89 %	93 %

Idrottsplatserna⁴

- Handboll, kampsport, ishockey och innebandy är de vanligaste anledningarna till att man befinner sig i idrottshallen och 9 av 10 av de svarande besöker idrottshallen flera gånger i vecka.
- 40% av de som har svarat på enkäten befinner sig i idrottshallen som idrottare/motionärer. Nästan lika många är åskådare eller medföljare. En fjärdedel av besökarna är ledare/tränare eller funktionärer.
- När det gäller underhåll av idrottsanläggningens ytor för idrottsutövande är två tredjedelar av besökarna nöjda
- Idrottsanläggningens omklädningsrum får sämre betyg med avseende på hur välskött och bra underhållna de är. 43 % instämmer i påståendet ”omklädningsrummen är välskött och bra underhållna”

⁴ De resultat som presenteras under avsnittet idrottsplatserna kommer i mycket hög utsträckning från Idrottshuset/Ishuset i Tumba (55 av de totalt 82 svaren). Övriga idrottsplatser har få svarande; i vissa fall nästa inga svarande.

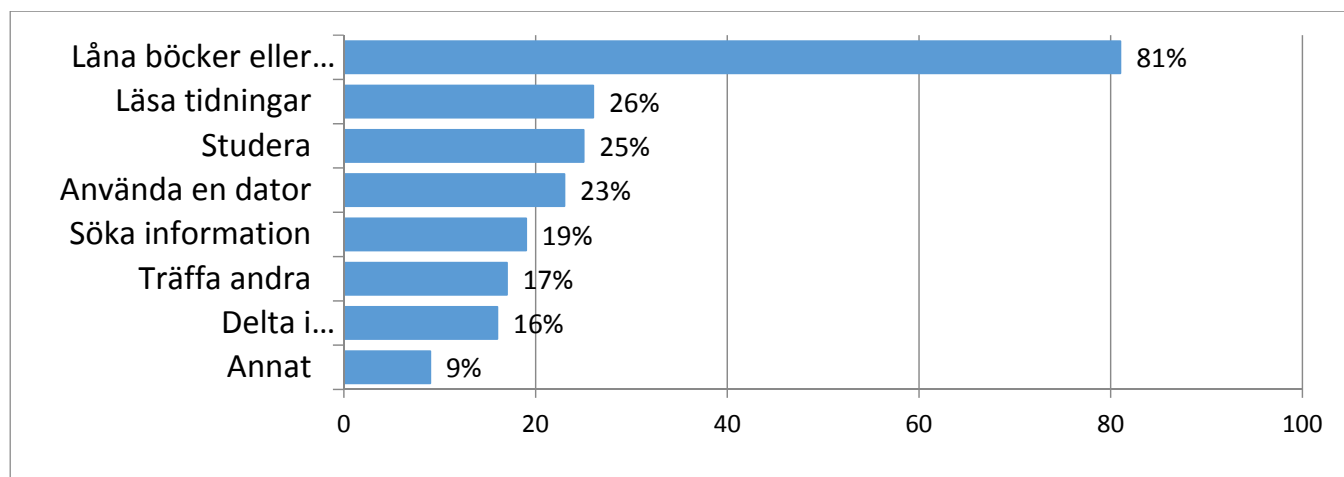
- Två tredjedelar av besökarna ger skyltningen de högsta betygen (4 och 5). De under 39 år tycker att det är lättare att hitta än de över 39 år.
- Kvinnor/tjejer känner sig i trygga på idrottsanläggningen i något högre utsträckning än män/killar. De som är yngre än 39 år känner sig tryggare än de som är äldre.

På de frågor som ställs inom samtliga verksamheter förhåller sig Idrottsplatsernas svar så här:

Fråga/område	Idrottsplatserna	Övergripande resultat
Totalbetyg/jag är nöjd med verksamheten	78 %	89 %
Anser sig få ett bra bemötande av personalen	89 %	91 %
Kan vara med och påverka verksamheten	44 %	68 %
Känner sig trygg inne i lokalen/verksamhetens ytor	87 %	92 %
Känner sig trygg utanför lokalen/verksamhetens ytor	65 %	79 %
Lokalerna är välstädade	63 %	81 %
Känner sig välkommen	91 %	93 %

Biblioteken

På frågan vad man brukar besöka biblioteket för svarade man enligt nedan figur. Största anledningen till besök är för att låna böcker, följt av att läsa tidningar, studera och använda dator.



Figur 3 – Vad gör man på biblioteket?

- De digitala tjänsterna som används främst är för att låna om böcker, samt att söka böcker och att ställa sig i kö.
- Det är lätt att förstå hur biblioteket fungerar anser de som svarat. Ett högt betyg ges för samtliga bibliotek.
- Tillgången till böcker på de språk som besökaren önskar anses hög och samtliga biblioteks får här ett högt betyg.

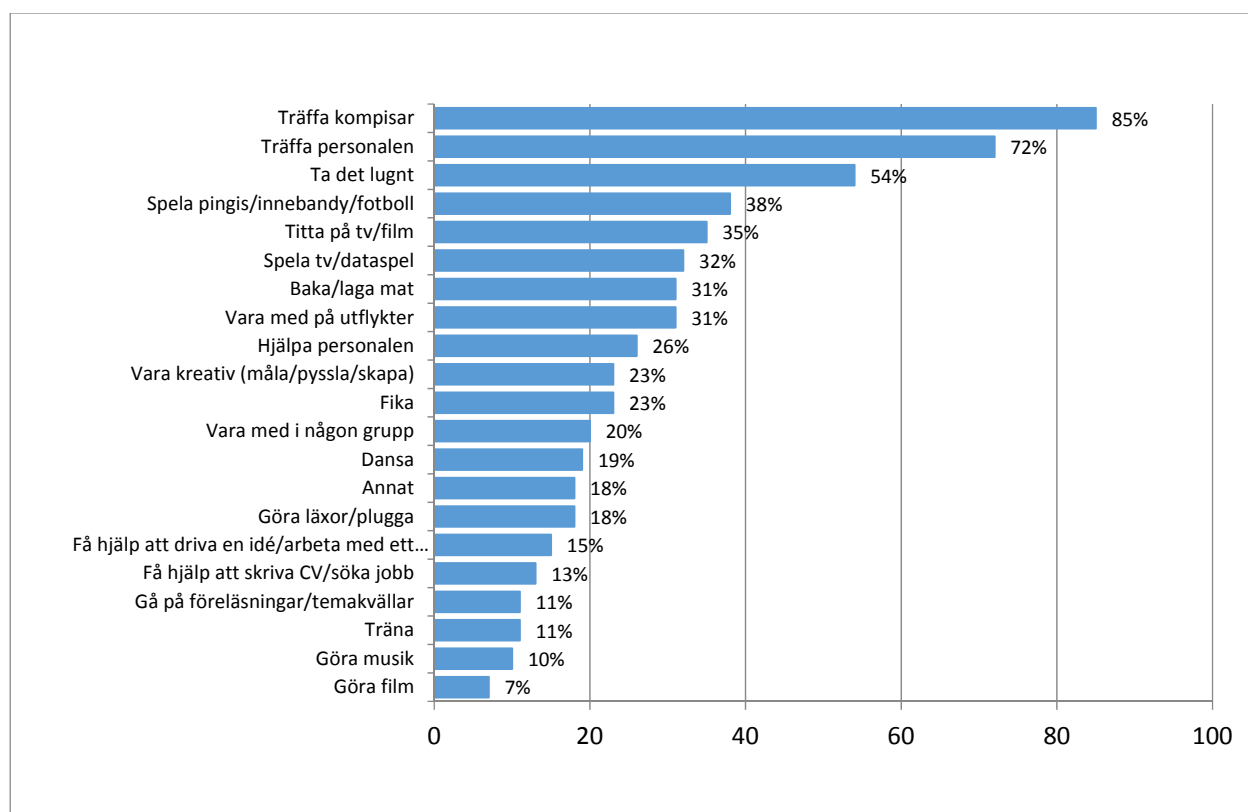
- 86 % av de tillfrågade är nöjda med informationen om Botkyrka biblioteks verksamhet.
- Öppettiderna får ett lägre betyg än övriga påståenden, framför allt i Alby och Fittja. I Tumba är man mest nöjd.
- Tryggheten utanför biblioteken upplevs som lägre än tryggheten inne på biblioteken. Fittja, Hallunda och Alby har ett lägre betyg än Tumba och Tullinge. Männen upplever större otrygghet än kvinnorna.

På de frågor som ställs inom samtliga verksamheter förhåller sig Bibliotekens svar så här:

Fråga/område	Biblioteken	Övergripande resultat
Totalbetyg/jag är nöjd med verksamhet	89 %	89 %
Anser sig få ett bra bemötande av personalen	92 %	91 %
Kan vara med och påverka verksamheten	75 %	68 %
Känner sig trygg inne i lokalen	92 %	92 %
Känner sig trygg utanför lokalen	77 %	79 %
Lokalerna är välstädade	88 %	81 %
Känner sig välkommen	94 %	93 %

Fritidsgårdar

På fritidsgårdarna är hälften av de svarande tjejer och hälften killar och merparten har föräldrar som är födda utomlands. På frågan vad man kommer till fritidsgården för att göra ligger ”träffa kompisar” i topp, där 85 % av de svarande angett det som en anledning.



Figur 4 – Till fritidsgården kommer man för att.....

- Fritidsgårdarna får ett högt betyg av de svarande. 96 % uppger också att de får den hjälp de behöver av personalen.
- Möjligheten till att påverka verksamheten får också ett högt betyg av de svarande på fritidsgårdarna. 90 % anser att de kan vara med och påverka verksamheten. 70 % av de som svarat på enkäten uppger också att det varit med och planerat en aktivitet på sin fritidsgård.
- 36 % önskar att fritidsgårdarna skulle vara mer öppna på helgerna.

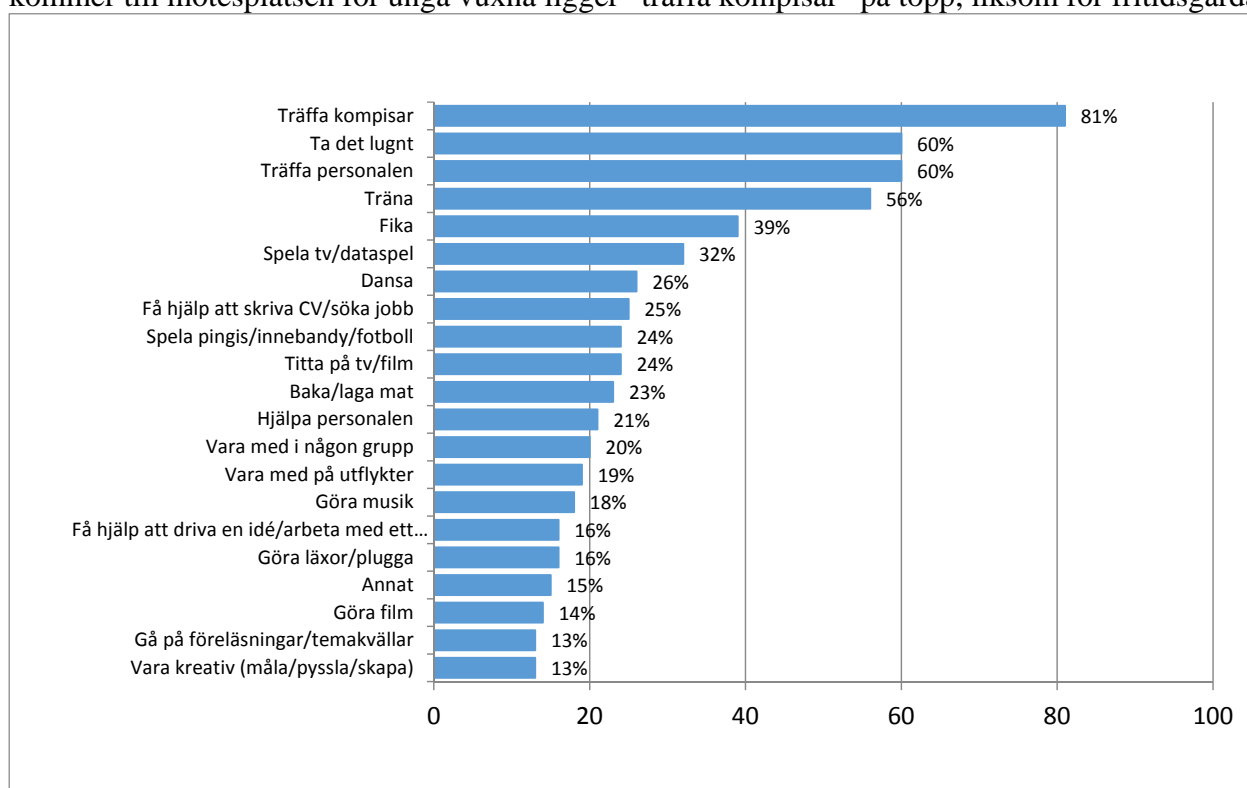
På de frågor som ställs inom samtliga verksamheter förhåller sig fritidsgårdarnas svar så här:

Fråga/område	Fritidsgårdarna	Övergripande resultat
Totalbetyg/jag är nöjd med verksamheten	94 %	89 %
Anser sig få ett bra bemötande av personalen	95 %	91 %
Kan vara med och påverka verksamheten	90 %	68 %
Känner sig trygg inne i lokalen	97 %	92 %
Känner sig trygg utanför lokalen	90 %	79 %

Lokalerna är välstädade	90 %	81 %
Känner sig välkommen	96 %	93 %

Mötesplatser för unga vuxna

På mötesplatserna för unga vuxna är 65% av de som svarat på enkäten killar. På frågan om varför man kommer till mötesplatsen för unga vuxna ligger ”träffa kompisar” på topp, liksom för fritidsgårdarna.



Figur 5 – Till mötesplatsen kommer man för att....

- Det är oftast genom en kompis som man får reda på att mötesplatsen finns
- På påståendet ”Personalen på min mötesplats brukar uppmuntra mig att komma med idéer och förslag” svarar 41% ”alltid”, 37 % oftast och 16% ibland.
- 82 % av de som svarat på enkäten upplever att om de behöver får stöd i sökandet efter arbete, studier eller annan sysselsättning på sin mötesplats.
- 48 % önskar att mötesplatsen höll öppet längre på kvällen

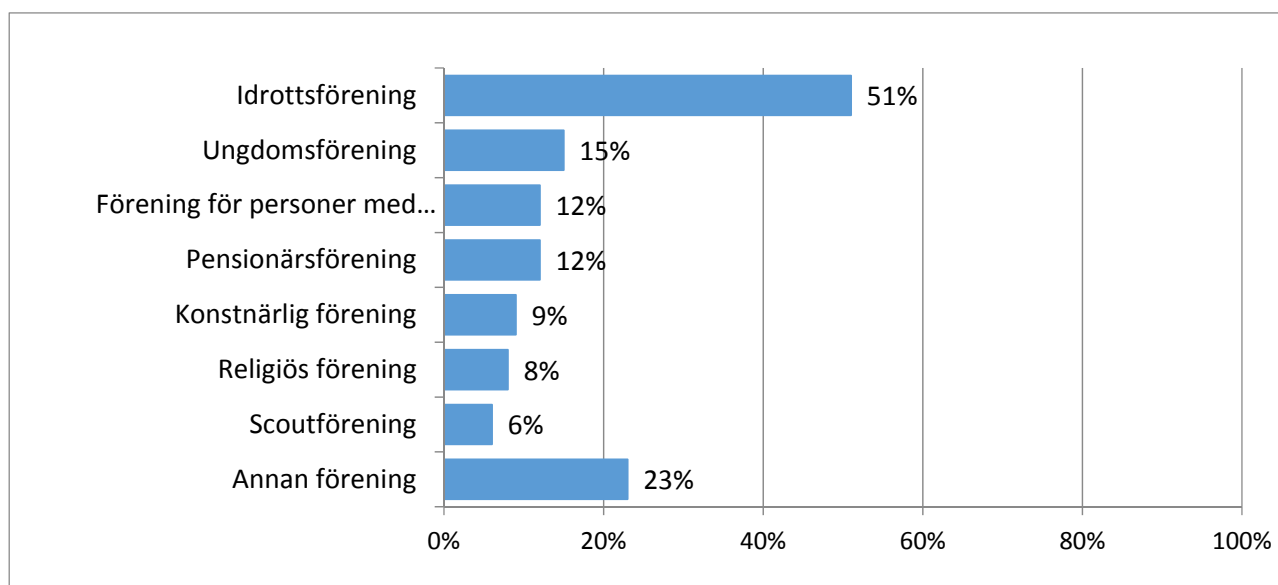
På de frågor som ställs inom samtliga verksamheter förhåller sig Mötesplatsernas svar så här:

Fråga/område	Mötesplatserna	Övergripande resultat
Totalbetyg/jag är nöjd med verksamheten	95 %	89 %
Anser sig få ett bra bemötande av personalen	95 %	91 %

Kan vara med och påverka verksamheten	80 %	68 %
Känner sig trygg inne i lokalen	93 %	92 %
Känner sig trygg utanför lokalen	88 %	79 %
Lokalerna är välstädade	89 %	81 %
Känner sig välkommen	94 %	93 %

Föreningar⁵

Av de som svarat på enkäten till föreningarna tillhör övervägande andel, 51 %, en idrottsförening. 76% är styrelseledamöter, 29% kanslisters/administratörer och 28% uppger att de är ledare/tränare.



Figur 6 – Typ av förening som respondenterna tillhör

- 60% av de svarande är nöjda med samarbetet med Botkyrka kommun. Mindre föreningar är mer nöjda med samarbetet än större föreningar.
- 43 % av de svarande anser att reglerna för föreningsbidrag är lätta att förstå, medan 40% varken anser de lätta eller svåra.
- 42 % anser att kommunens webblösning för att ansöka om föreningsbidrag fungerar bra, 39 % instämmer inte i att det fungerar bra (d.v.s. ger betyget 1 eller 2)
- Störst del av de svarande, 43 % håller inte med om att det är lätt att söka och boka lokaler och idrottsanläggningar på Botkyrka kommuns bokningssystem. 32% instämmer i att det fungerar bra.
- Hjälpen från Kultur- och fritidsförvaltningen får ett bra betyg. Mindre föreningar är mer nöjda med hjälpen än vad större föreningar är.

⁵ Enkäten har skickats ut till alla bidragsberättigade föreningar; de som får stöd, eller nyligen fått stöd av kommunen.

På den fråga som ställs inom samtliga verksamheter förhåller sig Föreningarnas svar så här:

Fråga/område	Föreningarna	Övergripande resultat
Anser sig få ett bra bemötande av personalen	81 %	91 %

Sammanfattande kommentarer

Undersökningen visar på goda övergripande resultat. Inom de områden där samma typ av fråga ställs till samtliga verksamheter har betygen på övergripande nivå förbättrats sen den senaste undersökningen genomfördes. Särskilt höga är siffrorna som handlar om personalens bemötande och att känna sig välkommen till verksamheten. Att besökarna känner sig väl bemötta av personalen och välkommen till verksamheten är också något som syns inom samtliga verksamhetsområden.

Högst totalbetyg får Konsthallen och Mötesplatserna för unga vuxna. Baden får ett lite lägre betyg, och också föreningarnas nöjdhet med samarbetet med kommunen skattas lite lägre.

Andelen som känner sig trygga i verksamheternas lokaler har på det stora hela ökat något sen senaste undersökningen, så även upplevelsen av trygghet utanför lokalerna även om den upplevs något otryggare än inomhusmiljön. Stora skillnader mellan män/kvinnor vad gäller upplevelsen av trygghet finns inte på någon övergripande nivå, men kan variera mellan verksamheterna.

Bilaga 1 – Svar per insamlingsställe

INSAMLINGSPLATS	TOTALT	ENGELSKA	ARABISKA
Hallunda Bibliotek	55	2	
Alby Bibliotek	67	2	
Fittja Bibliotek	37		
Tullinge Bibliotek	84	2	
Tumba Bibliotek	77	7	3
Botkyrka Konsthall	62		1
Brunna IP	15		1
Brantbrinks IP	5		
Idrottshuset/Ishuset i Tumba	55		
Idrottshuset/Ishuset i Storvreten	7		
Storvretsbadet	121		
Fittjabadet	70		
Southside	27		
Sanda fritidsgård	20		
Parkhemsgården	84		
Tullinge fritidsgård	9		
Musikhuset i Norsborg	27	1	
Musikhuset Lagret	34		
Fittjapulsen	71		
Alby fritidsgård	66		
Ungdomens hus i Fittja	83	2	1
Mötesplatsen Grunden/Albys hjärta i Alby	48		
TOTALT	1124	16	6
Webbenkät till Föreningar	78	2	
Webbenkät till elever på Kulturskolan	154	2	1
Webbenkät till föräldrar på Kulturskolan	422	5	1
TOTALT	654	9	2