



2012-09-10

Dnr KF/2012:74

Lina Karlberg

Mottagare

Kultur- och fritidsnämnden

## **Brukarundersökning inom kultur- och fritidsnämndens verksamheter 2012 (KF/2012:74)**

### **Sammanfattning**

Kultur- och fritidsförvaltningen genomför vartannat år en brukarundersökning inom nämndens verksamheter. Undersökningen görs i form av en enkät som delas ut till personer över 12 år som besöker de olika verksamheterna.

2012 års omgång av brukarundersökningen genomfördes under mars till maj. 31 st insamlingsplatser har ingått i undersökningen som gav totalt 5 299 svar. Under sommaren genomfördes också undersökningen på de kommunala utomhusbaderna. Där fick vi 444 svar. Resultatet är övervägande positivt. Totalt sett är 79% av alla tillfrågade nöjda med den verksamhet de har besökt. Det är en ökning från 2010 med 1 procentenhet. 85% av brukarna känner sig välkomna och väl bemötta av personalen. 83% känner sig trygga i våra lokaler. Undersökningen pekar även på områden där verksamheten kan förbättras och utvecklas.

### **Syfte med undersökningen**

Det finns två huvudsakliga syften med brukarundersökningen:

- mäta i vilken grad vi har uppfyllt våra politiska mål
- få verktyg till att utveckla verksamheten

### **Metod och genomförande**

Årets undersökning användes i stort sett samma frågor som 2010. Inför 2010 års undersökning omarbetades frågornas upplägg, och därför fanns ingen anledning till stora förändringar denna gång. De förändringar som gjordes var:

- Ny bakgrundsvariabel - sysselsättning
- Ny bakgrundsvariabel - födelsebakgrund
- Ny fråga – ”Upplever du att alla besökare behandlas lika?”
- Några nya frågor på fritidsgårdarnas enkät

För att utforma enkäterna samarbetade vi med Zondera, som hjälpte oss även 2010. De flesta frågor är gemensamma för alla verksamheter. Utöver

2012-09-10

Dnr KF/2012:74

dem har varje typ av verksamhet ytterligare några specifika frågor för just den verksamheten. Frågorna besvaras med hjälp av en 5-gradig skala, där 1 är sämst och 5 är bäst.

Insamlingsmetoden var i huvudsak pappersenkäter. Nytt för i år var att alla pappersenkäter delades ut av extraanställda enkätutdelare. Metoden med enkätutdelare prövades på idrottsanläggningar och motionsspår redan 2010. Det fungerade mycket bra, framför allt fick vi in många svar. Beslutet att använda oss av enkätutdelare grundade sig även på att vi ville undvika att det är den personal som ska betygsättas som delar ut enkäten. Tidsaspekten vägdes också in. Det är svårt för den ordinarie personalen att hinna med att dela ut enkäter parallellt med sina vanliga arbetsuppgifter.

Enkätutdelarna rekryterades bland Botkyrkas ungdomar och gymnasieelever. Totalt anställdes 30 personer på timbasis, både tjejer och killar. Utöver dessa 30 ungdomar anlitas även tjejer från Norsborgs änglar för att dela ut enkäter vid Brunna och Alby IP. Enkätutdelarna utbildades och fick även skriftliga instruktioner för hur arbetet skulle utföras. Drygt 800 timmars insamlingstid spreds ut mellan veckodagar och mellan dagtid, kvällstid och helger.

Alla ifyllda enkäter postades till Zondera, som matade in dem i sitt webbverktyg, bearbetade dem statistiskt och lade in resultaten i ett presentationsverktyg. Presentationsverktyget är webbaserat och alla enheter har nu tillgång till det.

Ungdomarna fungerade mycket bra som representanter för kommunen och resultatet av enkätutdelningen blev en ökning av antalet svar med 55 procent jämfört med 2010.

Vi behöver utvärdera och förbättra rutinerna kring utdelning och insamling av enkäterna till och från enkätutdelarna inför nästa undersökning. I år behövde ungdomarna själva åka till kommunhuset för att hämta och lämna enkäterna. Det var besvärligt och tidskrävande och gjorde även att en liten andel ifyllda enkäter aldrig kom in. Vi behöver också informera tydligare, framförallt på fritidsgårdarna, om att varje person bara ska fylla i en enkät.

I två verksamheter användes webbenkät som insamlingsmetod. Det var bland Botkyrka kulturskolas föräldrar och föreningslivets representanter. Detta gick att göra tack vare att vi vet vilka dessa "kunder" är och har deras e-postadresser. I båda grupperna ökade svarsfrekvensen jämfört med 2010, särskilt bland föräldrarna i Botkyrka kulturskola.

Undersökningen vid de kommunala utomhusbaden genomfördes under sommaren (juni-augusti) med hjälp av sommarjobbade ungdomar från kommunens sommarjobbprojekt. Insamlingen gjordes under totalt sex veckor vid alla fem utomhusbad som kultur- och fritidsförvaltningen sköter.

### **Svarsfrekvens**

Vårens undersökning omfattar 5 299 svar. Det är en kraftig ökning mot 2010, då vi fick 3 489 svar. På utomhusbaden fick vi in 444 svar trots den solfattiga sommaren. Det är en tre gånger så många som 2010 då vi fick 133 svar. Det totala antalet svar 2012 är alltså 5 743 st.

Svarsfrekvensen ökade i nästan alla verksamheter. Mest ökade antal svar bland Botkyrka kulturskolas föräldrar (från 26 till 258 st), föreningslivet (från 84 till 138 st) samt på Tumbascenen (från 50 till 204 st). Endast två verksamheter hade minskat antal svar. Det var Botkyrka kulturskolas elever samt Botkyrka raketthall. För Botkyrka kulturskolas elever bör vi nästa gång pröva att skicka webbenkät, eftersom vi nu har de flesta eleverns e-postadress. När det gäller Botkyrka raketthall misstänker vi att uppemot 50 enkäter har försvunnit i posthanteringen till Zondera.

Hela svarsfrekvensen finns i bilaga 1.

### **Statistisk säkerhet**

Att göra en undersökning med absolut statistisk säkerhet är svårt. Det handlar om både antalet deltagare/svar och om representativiteten hos dem som svarar. Efter som de flesta av kultur- och fritidsförvaltningens verksamheter är öppna för alla och vi inte har något "kundregister" kan vi inte göra ett statistiskt säkert urval av deltagare. Istället använder vi oss av ett urval bland dem som kommer till våra verksamhetslokaler under en treveckorsperiod. Vi vet hur många besök vi har på ett år på bibliotek, badhus, fritidsgårdar och konsthall. Men vi har inga uppgifter om hur många olika individer det rör sig om på ett år. Därför kan vi inte vara säkra på hur stor andel av våra brukare som har svarat. Vår bedömning är att andelen besökare som har svarat 2012 ligger mellan 10-50% beroende på verksamhet.

Vår bedömning, efter att ha diskuterat frågan med Zondera, är att den svarsfrekvens som har uppnåtts i 2012 års undersökning kan användas som statistiskt säkert underlag i de flesta verksamheter. Undantag är Botkyrka konsthall (59 svar), Vårsta bibliotek (32 svar) samt Sandagårdens fritidsgård (27 svar). På Musikhuset Kärsby har det upptäckts att några ungdomar har svarat mer än en gång. Beroende på hur många som har gjort det kan resultatet eventuellt vara något missvisande.

## Definitioner

När vi presenterar resultatet i denna rapport använder vi oss av andelen besökare som har betyget 4 eller 5 för att redovisa det som besökarna är nöjda med. Alla procentsatser här representerar alltså betyg 4 + 5.

De siffror som presenteras som ett nej på frågan representerar betyg 1 och 2.

I bakgrundsvariabeln födelsebakgrund frågar vi har de svarande och deras föräldrar är födda. Med utländsk bakgrund avses personer som antingen själva är födda utomlands eller som har minst en förälder som är det. Med svensk bakgrund avses personer som är födda i Sverige av två föräldrar som också är födda i Sverige.

## Vilka svarade på enkäten

84% av de svarande är bosatta i Botkyrka kommun. 46% är kvinnor och 60% har utländsk bakgrund. 44% är studerande, 11% pensionärer och 5% arbetssökanden.

## Resultat

För de flesta verksamheter är resultaten mycket bra. Totalt sett är 79% av alla tillfrågade nöjda med den verksamhet de har besökt. Det är en ökning från 2010 med 1 procentenhet. 85% av brukarna känner sig välkomna och väl bemötta av personalen. Det är ungefär samma resultat som 2008 och 2010. 83% känner sig trygga i våra lokaler. Det är en ökning från 2010 då resultatet var 80%. Den nya frågan ”upplever du att alla besökare behandlas lika” får positiva svar av 85%. Endast 5% svarade nej på den frågan.

I bilaga 2 finns en prioriteringsmatris för vilka områden som bör prioriteras för att förbättra kultur- och fritidsförvaltningens verksamhet med utgångspunkt i den här undersökningen. ”Anläggningarnas och lokalernas skötsel” identifieras som det tydligaste utvecklingsområdet. Områden där vi bör analysera resultatet djupare är bland annat känslan av att ”känna sig välkommen”, som varierar lite mellan platser och målgrupper, samt frågan om man är ”nöjd med vad man kan göra” i de olika verksamheterna.

Områden som förvaltningen bör analysera konsekvenserna av är uppfattningen av informationen som finns om verksamheterna. Där har resultatet gått ner lite sedan 2010. Även frågorna om hur lätt det är att ta sig till och

från verksamheterna samt upplevelsen av att kunna påverka om man vill bör vi fundera på konsekvenserna av och hur vi kan påverka dessa saker.

I undersökningen har vi även fått in 1 528 synpunkter, förslag och idéer, så kallade fritextsvar. Dessa kommer att analyseras verksamhetsvis och utifrån det materialet kommer både mindre och större åtgärder att vidtas.

En sammanställning av resultaten för hela förvaltningen finns i bilaga 3. I ovanstående resultat samt i bilaga 3 finns inte utomhusbadens resultat med. Utomhusbadens resultat beskrivs närmare i ett avsnitt nedan.

#### Skillnader mellan män och kvinnor

Resultaten visar inte är några stora skillnader i upplevelse mellan män och kvinnor i det stora hela. Men i olika delar av verksamheten finns skillnader mellan hur män och kvinnor har svarat på frågorna. På några av anläggningarna behöver vi tänka särskilt på hur kvinnorna kan trivas bättre och uppleva skötseln bättre. Det gäller t.ex. Botkyrka rackethall och Badhusen i Botkyrka. Andra verksamheter behöver analysera varför männen trivs sämre och är mindre nöjda än kvinnorna. Det gäller exempelvis Tumbascenen och Botkyrka konsthall.

Några exempel där resultaten skiljer sig mellan män och kvinnor är:

- Kvinnor söker information om verksamheterna via Internet och våra hemsidor i större utsträckning än männen. 67% av kvinnorna svarar ja på den frågan jämfört med endast 49% av männen.
- Kvinnorna tycker att den information som om verksamheterna är bra i större utsträckning än männen. Detta beror kanske på att de söker mer via Internet.
- Männen uppfattar öppettiderna lite mer positivt än kvinnorna, 4 procentenheter skiljer mellan könen.
- Anläggningarnas skötsel – av kvinnorna tycker 62% att den är bra, mot 66% av männen. Skillnaderna mellan könen har minskat sedan 2010 då det skiljde 7 procentenheter.
- På Botkyrka rackethall är endast 23% av svaren från kvinnor. Där är kvinnorna mindre nöjda än männen och upplevelsen av att personalen är trevlig skiljer sig mycket mellan könen, 76% för kvinnorna mot 90% för männen. Skillnaden mellan könen har minskat sedan 2010. Då skiljde 21 procentenheter, nu skiljer 14.
- På badhusen känner sig män och kvinnor lika välkomna, och det är ungefär lika många män som kvinnor som har besvarat enkäten. Däremot besöker männen badet oftare. 77% av männen besöker badet minst en gång i veckan mot 71% av kvinnorna. Skillnaden mellan könen har minskat sedan 2010, eventuellt beroende på att vi har ökat antalet timmar för motionssimning, något som kvinnorna ofta kommer för att

2012-09-10

Dnr KF/2012:74

göra. Männen kommer oftare för att besöka gymmet eller bara duscha och basta. En annan skillnad är att kvinnorna tycker det är mindre rent och snyggt än männen (58% mot 63%).

- På fritidsgårdarna upplever flickor och pojkar bemötande, trivsel, nöjdhet och trygghet lika. Pojkar besöker gårdarna aningen oftare och är i genomsnitt lite äldre än flickorna. Det är också många fler pojkar än flickor som är på fritidsgårdarna.
- På biblioteken är män och kvinnor lika nöjda. Det är fler kvinnor som besöker biblioteken, men resultatet visar att männen kommer lite oftare. Vad man kommer för att göra på biblioteket skiljer sig åt. 81% av kvinnorna kommer för att låna, mot 65% av männen. Den skillnaden har ökat en aning sedan 2010. 35% av männen kommer för att läsa tidningar, mot 25 % av kvinnorna. Här har skillnaden mellan könen minskat med 6 procentenheter.

#### Botkyrka rackethall

Botkyrka rackethall har mycket höga resultat när det gäller trivsel och att man känner sig välkommen. Hela 92% av besökarna uppger att de känner sig välkomna. Upplevelsen av att ”kunna påverka innehållet i verksamheten om man vill” har ökat, nu 59% mot 45 % 2010. En annan sak som har förändrats är att fler söker information på hemsidan, 47% mot tidigare 27%.

Vi noterar andelen besökare från Botkyrka kommun har ökat till 61 % jämfört med 2010 då det endast var 50%. Fortfarande är alltså 39% av besökarna från andra kommuner, vilket är naturligt med tanke på att upptagningsområdet är hela södra Stockholm.

Andelen kvinnliga besökare på Botkyrka rackethall är låg. Endast 22% av de svaranden är kvinnor. Kvinnorna är också lite mindre nöjda än männen. ”Nöjd totalt sett” är 76% bland kvinnorna, mot 90% bland männen. 40% av besökarna har utländsk bakgrund. Det är lägre än genomsnittet för alla verksamheter som är 60%.

Tyvärr upplever en större andel av besökarna att Botkyrka rackethalls skötsel är dålig jämfört med tidigare. Vi drar slutsatsen att det främst handlar om periodiskt underhåll, tak, golv och ventilation, snarare än om den löpande städningen.

#### Motionsspåren

Betyget för motionsspåren har förbättrats kraftigt. Resultatet för ”nöjd totalt sett” har ökat från 71% till 91%. Även upplevelsen av hur spåren sköts samt hur bra skyltningen är har förbättrats med 15-25 procentenheter. Upplevel-

2012-09-10

Dnr KF/2012:74

sen av trygghet i motionsspåren har ökat från 66% till 87%. Det är ingen skillnad mellan män och kvinnor.

Männen kommer oftare än kvinnorna för att springa, medan kvinnor i större utsträckning kommer för att promenera, med eller utan hund. Endast 28% av besökarna har utländsk bakgrund.

#### Idrottsanläggningar

Det är inte praktiskt möjligt att genomföra enkäten på samtliga anläggningar i kommunen, eftersom de är så många. Det har gjorts ett urval på fem insamlingsställen där flera anläggningar samsas på samma yta: Alby, Brunna, Brantbrink, Tumba och Storvreten. Storvreten är ny för 2012 och ingick inte 2010.

Resultatet för idrottsanläggningarna har förbättrats på många punkter jämfört med 2010. Upplevelsen av "nöjd totalt sett" har ökat från 61% till 73%. Även upplevelsen av trygghet och hur anläggningarna sköts har förbättrats ordentligt. När det gäller skötsel var det endast 54% som tyckte den var bra 2010. Nu är 63% positiva. Det är ett steg i rätt riktning. Även upplevelsen av personalens bemötande på idrottsanläggningarna har förbättrats i genomsnitt, från 65% till 76%.

Dock finns det skillnader i mellan olika anläggningar, exempelvis när det gäller personalens bemötande, upplevelse av likabehandling och skötseln. Brunna IP, Alby sporthall/konstgräs och Storvreten får sämre betyg när det gäller både personalbemötande och likabehandling. Det går att se ett mönster att personer med utländsk bakgrund inte upplever att alla behandlas lika i samma utsträckning som de med svensk bakgrund.

Hela 43% av besökarna är åskådare eller medföljare. Det är en viktig målgrupp. Vi får inte glömma bort att anläggningarna ska fungera och vara trevliga även för dessa personer.

Totalt har 396 förslag och synpunkter kommit in från besökarna. Många tar upp frågor som fler och bättre åskådarplatser, fräschare omklädningsrum, duschar och toaletter, fler parkeringsplatser, fler och mer synlig personal samt frågor om cafeterierna.

#### Badhus

Antalet svar för badhusen har mer än fördubblats jämfört med 2010. Här är resultaten mycket bra när det gäller att känna sig välkommen, trygghet och personalens bemötande – siffrorna ligger på 84-89%. Vi kan också konsta-

2012-09-10

Dnr KF/2012:74

tera att många fler är nöjda med öppettiderna än tidigare, 85% mot 73% 2010 och endast 47% 2008. Detta trots att vi har infört begränsade öppettider på sommaren. Anledningen är troligen att vi har ökat öppettiderna för allmänhetens simning.

Däremot har upplevelsen av ”rent och snyggt” inte förbättrats sedan 2010. I genomsnitt är det 60% som tycker det är rent och snyggt på badet, det är en procentenhet lägre än 2010 års undersökning. Det är inte tillräckligt bra och behöver förbättras.

Genom undersökningen kan vi också se vad besökarna kommer till badhuset för att göra. Större andel motionssimmar på Störvreten, medan större andel besöker gymmet på Fittjabadet. På Fittja kommer 40% för dusch och bastu mot 17% på Störvreten. Vi kan också se att besöksfrekvensen har sjunkit. 2010 var det 91% som besökte badet minst 1 gång/vecka. Nu är det endast 73%.

Det finns både likheter och skillnader mellan de två badhusens resultat. Personalen är lika trevlig (drygt 90%) och man känner sig välkommen på båda baden (drygt 90%). Däremot tycker Fittjabadets besökare att det är mer rent och snyggt. På Fittjabadet har uppfattningen ökat från 57% år 2008 till 70% i år. Samtidigt har Störvretsbadets resultat för ”rent och snyggt” gått ner från 67% år 2008 till 53% år 2010.

2010 var besökarna mer nöjda med Fittjabadet än med Störvretsbadet. Nu är det tvärtom. 81% är nöjda totalt sett med Fittjabadet, medan siffran för Störvretsbadet är endast 64%. Upplevelsen av att man trivs i lokalerna visar upp samma mönster. Upplevelsen av rent och snyggt skiljer sig också åt mellan badhusen, 68% är positiva till Fittjabadets skötsel, men endast 51% för Störvretsbadet. Här finns ett utvecklingsområde att arbeta med.

Undersökningen innehåller också 259 förslag och synpunkter på hur badhusen kan förbättras. Många av dessa handlar om bastun, städningen och duscharna. Öppettiderna och vattentemperaturen har också många skrivit om, liksom önskemål om rutchkana.

#### Utomhusbad

Undersökningen genomfördes på fem badplatser, Brotorpsbadet, Slagstabadet, Stendalsbadet, Fittja ängsbad och Sandviksbadet. Totalt fick vi in 444 svar. På de två senare baden (Fittja äng och Sandviksbadet) var antalet svar lågt (28 st per bad) och resultatet således inte helt representativt.



69% av svaren kommer från kvinnor, och 31% från män. 77% av besökarna kommer från Botkyrka. Brotorpsbadet, Slagstabadet och Sandviksbadet har störst andel besökare från andra kommuner – 21-29%. Fittjaängsbadet har endast 7% besökare från andra kommuner. Var tredje besökare kommer till badet minst en gång i veckan.

78% av besökarna är nöjda med badplatsen totalt sett. Upplevelsen av trivsel och att känna sig trygg på badplatsen ligger högre – 84-85%. Dock har alla dessa siffror sjunkit lite sedan 2010.

Upplevelsen att det är rent och snyggt på badplatsen har sjunkit ganska mycket sedan 2010, från 81% till 68% totalt sett. Hela 11% svarar nej på frågan. Här kan man se att resultatet skiljer sig tydligt mellan de olika badplatserna. På Fittja ängsbadet svarar 52% nej på frågan, och endast 19% tycker att det är rent och snyggt. Stendal, Slagsta och Sandviksbadet har resultat mellan 59-68%. Det är endast Slagstabadet som har förbättrat sitt resultat sedan 2010, på övriga bad upplever besökarna att det är mindre rent och snyggt nu. Brotorpsbadet får bäst betyg, hela 81% tycker det är rent och snyggt. Trots att det är ett bra resultat har även det sjunkit sedan 2010 med 15 procentenheter. Utifrån detta resultat behöver kultur- och fritidsförvaltningen föra en dialog med serviceförvaltningens fritidsservice kring badplatsernas skötsel. Fittjaängsbadet tillhör inte kultur- och fritidsförvaltningen alls, trots att den ingår i undersökningen. Här är det samhällsbyggnadsförvaltningens gata-parkenhet som ansvarar. En dialog kring skötsel av den badplatsen bör föras även med dem utifrån ett medborgarperspektiv.

På frågan om besökarna kan vara med och påverka hur badplatsen utformas och sköts blir svaren i stort sett negativa. Endast 29% svarar ja på frågan, vilket är betydligt lägre än 2010 då 43% svarade ja.

211 synpunkter och förslag har kommit in, vilket betyder att nästan varannan svarande har skrivit något. 44 av dessa synpunkter handlar om badplatsernas toaletter, dess skick och städning. Flest synpunkter på toaletterna har Brotorpsbadet. På Stendalsbadet vill många ha en kiosk och på flera av baden önskar man hopptorn. På Slagstabadet och Fittjaängsbadet är fågelbajs ett stort problem och besökarna är inte nöjda med att det inte städas bort tillräckligt.

#### Föreningsliv

138 föreningsrepresentanter svarade på enkäten. Det är mer än det dubbla från 2010. Resultatet har förbättrats mycket sedan 2010, då resultatet inte var bra. På frågan om föreningen är ”nöjd med stödet från kommunen totalt sett” är resultatet nu 51%, jämfört med 13% för två år sedan. Det är en fan-

2012-09-10

Dnr KF/2012:74

tastisk förbättring. Även frågan om personalens bemötande och ”jag får den hjälp jag behöver” har förbättrats med hela 30 procentenheter. Sedan den senaste undersökningen har förvaltningen arbetat metodiskt med att förbättra arbetsprocesser, dialoger och bemötande gentemot föreningslivet, och vi ser förbättringarna som ett resultat av det arbetet.

Mellan de olika föreningskategorierna kan man se skillnader. Mötesplatsföreningar är mindre nöjda än idrottsföreningar och konstnärliga föreningar med exempelvis information på hemsidan. De tycker inte att reglerna för bidrag är tydliga. Vi kan också utläsa att de stora föreningarna med många medlemmar generellt är mindre nöjda än de små föreningarna.

En annan iakttagelse är att föreningsrepresentanterna inte upplever att alla behandlas lika. Endast 63% svarar ja på den frågan, vilket kan jämföras med snittet för hela förvaltningen som är 85%.

38 förslag och synpunkter har kommit in. Bidragen och lokaler är återkommande ämnen i dessa.

#### Fritidsgårdar

På de nio fritidsgårdarna fick vi in totalt 884 svar, 138 st fler än 2010. På några av fritidsgårdarna, exempelvis Musikhuset Kårsby, misstänker man att några ungdomar kan ha fyllt i enkäten mer än en gång. Eftersom vi inte får föra listor över vilka som har svarat kan det mycket väl vara så. Det är olyckligt om samma person har svarat fler gånger. Vår bedömning är att det har skett i begränsad omfattning och att resultaten trots allt ger en fingervisning om vad ungdomarna upplever.

Besökarna är överlag mycket nöjda. Exempelvis ligger resultaten för ”jag känner mig välkommen”, ”personalen är trevlig” och ”jag känner mig trygg på fritidsgården” mellan 85-87%. Möjligheterna att kunna påverka verksamheten om man vill på uppfattas också positivt, 70% vilket är mycket högt. Resultaten har emellertid sjunkit några procentenheter på flera av frågorna, vilket vi tolkar som en naturlig konsekvens av att det inte längre är fritidsledarna som delar ut enkäterna.

Andelen flickor som har svarat på enkäten har sjunkit från 42% till 34%, sedan 2010. Andelen över 17 år har ökat. Nu är det 37% mot 25% 2010. Musikhuset och Tullinge fritidsgård har högst andel äldre besökare (53% resp. 48%). Vi kan också se att det är vanligare att killarna är över 17 år än tjejerna. Siffran är 47% för killarna och 37% för tjejerna. Ungdomens hus har en äldre målgrupp och där är andelen över 17 år 85%. 79% av besökarna har

utländsk bakgrund, vilket är högre än genomsnittet för alla förvaltningens verksamheter.

Parkhemsgården som fick dåligt resultat i förra undersökningen har förbättrat sig rejält sedan dess. Gårdar som däremot har fått försämrat resultat är Lagret, Ungdomens hus och Southside. Exempelvis har resultatet för "nöjd totalt sett" på Lagret minskat från 80% till 43%. I genomsnitt upplever 86% att alla besökare behandlas lika. Men det finns variationer. På Musikhuset och Ungdomens hus är det 12-13% som har svarat nej på frågan. Detta behöver analyseras djupare.

172 ungdomar har kommit in med förslag och synpunkter på hur verksamheten kan utvecklas. 61 av dessa berör öppettiderna. Större och bättre lokaler samt fler och bättre aktiviteter är också återkommande teman i förslagen.

#### Botkyrka konsthall

Tyvärr fick vi in endast 59 svar vilket är lite för få för att resultatet ska kunna ses som helt tillförlitligt. Bland dem som har svarat ges mycket bra betyg när det gäller trivsel och personalens bemötande (83-91%). Besökarna är mer nöjda med öppettiderna än tidigare, och fler tycker att Botkyrka konsthall fungerar som en mötesplats

Dock har resultaten för flera av frågorna sjunkit lite sedan 2010. Exempelvis "nöjd totalt sett" som nu är 78%, mot 92% 2010. Upplevelsen av att kunna påverka verksamheten har sjunkit sedan 2010 från 69% till 36%. Det är en markant försämring som bör analyseras djupare och funderas kring.

Av dem som svarat på enkäten är endast 29% män. Ett mönster är att männen är mindre nöjda än kvinnorna. 4 av 10 besökare kommer minst en gång i månaden, vilket är samma besöksfrekvens som 2010. Vi kan se att ju oftare man besöker Botkyrka konsthall desto mer nöjd är man.

#### Tumbascenen

204 svar kom in vilket är fyra gånger så många som 2010. Brukarna är väldigt nöjda, de trivs och är nöjd med personalen. 66% anser att informationen är bra (samma resultat som 2010). Andelen besökare som söker information via hemsidan har ökat från 31% till 55%.

Undersökningen visar också att besöksfrekvensen har ökat ordentligt. 2 av 3 besöker Tumbascenen minst en gång i månaden. Det är dubbelt så många som 2010.

2012-09-10

Dnr KF/2012:74

Publikens medelålder har sjunkit. 2010 var 60% över 65 år. Nu är det endast 30%. Åldersgruppen 13-20 år har ökat ordentligt. Man se att ungdomarna är mindre nöjda med vad de kan göra på Tumbascenen än de övriga åldersgrupperna. Ungdomarna känner sig också mindre välkomna och upplever att de inte kan påverka verksamheten om de vill.

Andelen män som svarat har ökat, nu 39% mot 31% 2010. Vi kan också se att männen är lite mindre nöjda än kvinnorna.

#### Botkyrka kulturskola

Eleverna på Botkyrka kulturskola är mycket nöjda. För så väl undervisningen som lärarna och helheten ligger resultaten på 90-95%. 73% av eleverna upplever att de kan vara med och påverka om de vill. Det är en bra siffra jämfört med genomsnittet för hela förvaltningen på 56%.

Av dem som har svarat på enkäten är 31% killar och 69% tjejer. 47% har utländsk bakgrund. Bland killarna är det vanligare att man spelar instrument medan tjejer i större utsträckning deltar i andra kurser såsom dans, sång och teater. Av dem som svarade är det 18% som har gått mer än 4 år på Botkyrka kulturskola. Var tredje elev (30%) har gått mindre än ett år, vilket tyder på att nyrekryteringen av elever fungerar bra. 2010 var det endast 18% av eleverna som var nya.

Föräldrarna till eleverna i Botkyrka kulturskola är också mycket nöjda. 88% uppger att de är "nöjda totalt sett". Det är en ökning med 8 procentenheter sedan 2010. 74% tycker att de får den hjälp de behöver av expeditionen. Andel föräldrar som söker information på hemsidan har ökat kraftigt. Nu är det 80% mot 50% 2010. Förvaltningen har infört webbaserad anmälan och utökad kursinformation på hemsidan, och resultatet visar att man lyckats få folk att använda sig av det.

Eleverna har lämnat 24 förslag och synpunkter, och föräldrarna har inkommit med 57 synpunkter. Många skriver om lektionernas längd, antal och utformning samt om konserterna och kursinformationen. Många vill ha längre lektioner, och en del vill även ha fler lektioner.

#### Biblioteken

I år ingick återigen alla sex bibliotek i undersökningen. 2010 var ett undantag då endast tre bibliotek ingick. Vi fick in 1 407 svar. Det är tre gånger så

2012-09-10

Dnr KF/2012:74

många som 2010. Vårsta bibliotek har endast fått 32 svar, vilket gör att resultatet inte kan ses som helt tillförlitligt.

Av dem som svarade var 60% kvinnor och 40% män. Det är en ökning av andelen män med 8 procentenheter sedan 2010 då det var 32%.

91% av besökarna bor i Botkyrka. Åldersmässigt har andelen besökare under 25 år ökat, både totalt sett och på samtliga enskilda bibliotek. 2010 var 26% under 25 år, nu är siffran 45%. Högst andel unga besökare har Fittja, Hallunda och Alby bibliotek där är de unga utgör 55-69% av dem som har svarat. Andelen besökare över 65 år skiljer sig mycket mellan de olika biblioteken. I Fittja och Alby är de endast 4-6%, vilket kan jämföras med Tumba och Tullinge där siffran ligger på 29-35%. I Hallunda och Tumba är andelen studerande besökare störst (33% resp. 28%). I Tullinge är samma siffra 4%.

Besöksfrekvensen har sjunkit en aning även inom biblioteken (fritidsgårdarna och badhusen visar samma tendens). Idag är det hälften som besöker biblioteket minst 1 gång/vecka, 2010 var det 68%. Ungdomar och pensionärer är de grupper som kommer oftast till biblioteket.

Vad man går till biblioteket för att göra skiljer sig också åt mellan olika grupper. Männerna kommer oftare för att läsa tidningar, men här har skillnaden mellan män och kvinnor minskat sedan 2010. Kvinnor kommer istället oftare för att låna (81% mot 65% för männen). Undersökningen visar inte vem man lånar till. Det kan vara så att kvinnorna lånar både till sig själv, till sina barn och till övriga familjemedlemmar. När det gäller åldersgrupper är det vanligare att besökare över 65 år kommer för att läsa tidningar (56% jämfört med 17-30% för andra åldersgrupper).

Botkyrkas bibliotek får höga betyg av brukarna. Resultaten har generellt sjunkit 3-9 procentenheter, men är fortfarande höga. Resultaten för total nöjdhet, trivsel och positiv upplevelsen av personalen ligger runt 83-87%. Besökarna är aningen mer nöjda med öppettiderna än för två år sedan. Några resultat som behöver analyseras vidare är uppfattningen om bibliotekens urval av böcker och medier som har sjunkit från 68% till 75% positiva svar. Känslan av att kunna påverka urvalet av media har också sjunkit med 10 procentenheter.

Man kan se vissa skillnader i nöjdhet mellan olika grupper av besökare. I stort sett är kvinnor och män lika nöjda, men kvinnorna är aningen mer positiva till öppettider, bibliotekens program och information. Kvinnorna uppger också att man trivs lite bättre än männen (skiljer 4 procentenheter).

2012-09-10

Dnr KF/2012:74

Ungdomar mellan 13-20 år är mindre nöjda med biblioteken än andra åldersgrupper. Exempelvis tycker ungdomarna inte att personalen är lika trevlig som de vuxna tycker. Ungdomarna upplever också i lägre grad att de får den hjälp de behöver av personalen. Det skiljer så mycket som 10-15 procentenheter mellan ungdomar och vuxna på dessa frågor. På frågan om man känner sig välkommen på biblioteket har 8% av ungdomarna svarat nej. En del förändringar har införts kring datoranvändning och ordningsregler men förvaltningen behöver titta djupare på frågan för att analysera orsaker och hitta åtgärder.

Även gruppen studerande är mindre nöjda än övriga. Exempelvis svarar 7% av de studerande nej på frågan om de får den hjälp av personalen de behöver, jämfört med 4% av alla biblioteksbesökare.

Så många som 535 synpunkter och förslag har kommit in ifrån bibliotekens besökare genom enkäten. Det vanligaste temat är att man önskar längre öppettider. Många förslag handlar också om fler datorer, personalen, utbudet av filmer med mera.

2012-09-10

Dnr KF/2012:74

### Uppföljning av de politiska målen

I nämndens ettårsplan för 2012 finns ett antal mätbara mål kopplade till brukarundersökningens resultat. Det handlar främst om områden som fick svaga resultat i 2010 års brukarundersökning, och som nämnden då satte som prioriterade områden att förbättra. I nedanstående tabell redovisas resultatet av dessa mätbara mål.



= Målet är uppnått



= Målet är ännu inte uppnått, men utvecklingen går åt rätt håll eller ligger kvar på samma nivå



= Målet är inte uppnått, och resultatet har försämrats

Mätbart mål	Utfall 2010	Mål 2012	Utfall 2012	Tendens	Mål 2014
Andel brukare som upplever att de kan vara med och påverka verksamheten om de vill	60%	60%	56%		60%
Andel brukare som upplever att de kan vara med och påverka verksamheten om de vill, den verksamhet som har lägst resultat ska ha minst 55%	32%	55%	36%		55%
Andelen brukare som känner sig välkomna i nämndens lokaler	86%	88%	85%		88%
Andel brukare som får den hjälp av personalen som de behöver	83%	85%	80%		85%
Andel brukar som anser att informationen som finns om verksamheten är tydlig och lätt att förstå, den verksamhet som har lägst resultat ska ha minst 70%	30%	70%	62%		70%
Andelen brukare som anser att skyltarna i motionsspåren är tydliga och lätta att förstå	56%	75%	71%		75%
Andel brukare som upplever att kommunens fritidsanläggningar sköts väl	60%	70%	65%		75%
Andel brukare som upplever att det är rent och snyggt på badhusen	61%	75%	60%		75%
Andel föreningar som är nöjda med kommunens stöd till föreningen	13%	50%	51%		60%
Andel föreningar som upplever att de blir välbemötta av kommunen	41%	70%	72%		80%
Andel besökare på fritidsgårdarna som upplever att de är nöjda med verksamheten	87%	90%	75%		85%
Andel besökarna på fritidsgårdarna som är nöjda med öppettiderna	62%	75%	64%		75%

2012-09-10

Dnr KF/2012:74

### **Åtaganden och politiska mål 2013-2014**

I nämndens ettårsplan för 2013 kommer ytterligare några områden lyftas upp och prioriteras med anledning av resultatet i brukarundersökningen. Här är ett antal åtaganden inför 2013 som anknyter till undersökningen:

- Analysera brukarundersökningens resultat utifrån kön och identifiera eventuella behov av åtgärder
- Varje verksamhet ska använda sig av referensgrupper, fokusgrupper eller annan form av medborgarinflytande i sitt arbete
- Synliggöra vårt utbud och service för medborgarna och brukarna så att det är tillgängligt för alla
- Kultur- och fritidsnämndens anläggningar och lokaler ska vara välskötta och attraktiva

Nästa brukarundersökning är planerad till 2014, och då kommer nämnden att följa upp följande indikatorer:

- Andel som upplever att alla besökare behandlas lika
- Skillnader mellan kön, bakgrund och sysselsättning när det gäller att man känner sig välkommen i nämndens lokaler
- Andel brukare som får den hjälp av personalen som de behöver
- Skillnader mellan kön, bakgrund och sysselsättning i att man får den hjälp man behöver
- Andel brukare som känner sig välkomna i nämndens lokaler
- Andel besökare/brukare som är nöjda med verksamheten
- Andel brukare som upplever att kommunens fritidsanläggningar sköts väl
- Andel brukare som upplever att det är rent och snyggt på badhusen
- Andel föreningar som upplever att de blir väl bemötta av kommunen
- Andel ungdomar som är nöjda med biblioteken jämfört med vuxna.
- Andelen brukare som anser att biblioteket har ett bra urval av böcker och andra medier



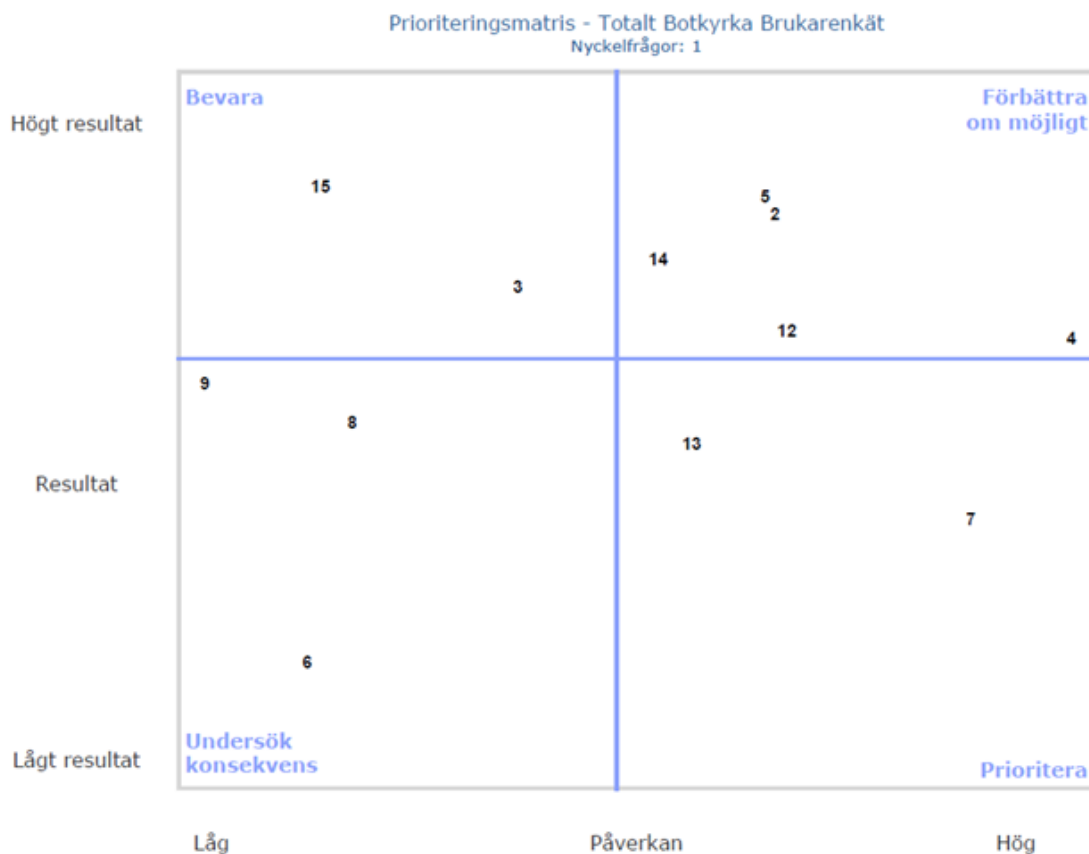
2012-09-10

Dnr KF/2012:74

**Bilaga 1 – svarsfrekvens**

Enhet	Antal svar 2012			Antal svar 2010		
		Män	Kvinnor		Män	Kvinnor
<b>Bad totalt</b>	<b>606</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>	<b>266</b>	<b>47%</b>	<b>53%</b>
Fittja	323	55%	45%	117	51%	49%
Storvreten	283	52%	48%	149	43%	57%
<b>Biblioteken totalt</b>	<b>1407</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>	<b>495</b>	<b>32%</b>	<b>68%</b>
Alby	154	32%	68%	- *)	-	-
Fittja	151	36%	64%	- *)	-	-
Tullinge	244	34%	66%	167	22%	78%
Hallunda	344	43%	57%	144	39%	61%
Tumba	482	42%	58%	184	35%	65%
Vårsta	32	47%	53%	- *)	-	-
<b>Föreningar</b>	<b>138</b>	-	-	<b>84</b>	-	-
<b>Idrottsanläggningar to- talt</b>	<b>1205</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>976</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>
<b>Motionsspåren</b>	<b>226</b>	<b>54%</b>	<b>46%</b>	<b>205</b>	<b>52%</b>	<b>48%</b>
<b>Fritidsgårdar</b>	<b>882</b>	<b>66%</b>	<b>34%</b>	<b>746</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>
Alby	127	59%	41%	42	33%	67%
Fittjapulsen	137	61%	39%	117	51%	49%
Gulan	stängt	-	-	31	55%	45%
Lagret	69	69%	31%	41	61%	39%
Musikhuset	109	69%	31%	196	59%	41%
Parkhemsgården	67	61%	39%	29	66%	34%
Sandagården	27	78%	22%	33	42%	58%
Southside	95	64%	36%	125	56%	44%
Tullinge	86	63%	37%	65	60%	40%
Ungdomens Hus	165	74%	26%	67	85%	15%
<b>Botkyrka kulturskola</b>						
elever	131	31%	69%	316	35%	65%
föräldrar	258	-	-	26	-	-
<b>Botkyrka konsthall</b>	<b>59</b>	<b>29%</b>	<b>71%</b>	<b>54</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>
<b>Tumbascenen</b>	<b>204</b>	<b>39%</b>	<b>61%</b>	<b>50</b>	<b>34%</b>	<b>66%</b>
<b>Botkyrka Rackethall</b>	<b>183</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>	<b>271</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>
<b>Summa</b>	<b>5299</b>			<b>3489</b>	<b>52%</b>	<b>48%</b>
<b>Utomhusbaden</b>	<b>444</b>	<b>31%</b>	<b>69%</b>	<b>133</b>	<b>35%</b>	<b>65%</b>
				*) = ej med i undersökningen		

## Bilaga 2 – prioriteringsmatris



### Prioritera

Dessa 2 frågor har hög påverkan på NMI och relativt lågt betyg.  
**Arbeta med dessa frågor i första hand.**

Frågetext

- 7 Jag är nöjd med hur X sköts
- 13 Det är rent och snyggt på X

### Förbättra om möjligt

Dessa 5 frågor har hög påverkan på NMI samt bra betyg.  
**Det lönar sig bra att arbeta med dessa frågor.**

Frågetext

- 2 Personalen är trevlig
- 4 Jag är nöjd med det jag kan göra på X
- 5 Jag känner mig välkommen på X
- 12 Jag trivs i X lokaler
- 14 Jag känner mig trygg på X

### Bevara

Dessa 2 frågor har låg påverkan på NMI samt bra betyg.  
**Säkerställ att det goda resultatet bevaras.**

Frågetext

- 3 Jag får den hjälp av personalen som jag behöver
- 15 Jag upplever att alla besökare behandlas lika (oavsett kön, relig man kommer ifrån)

### Undersök konsekvens

Dessa 3 frågor har låg påverkan på NMI och relativt lågt betyg.  
**Undersök vad frågornas låga betyg kan få för konsekvens**

Frågetext

- 6 Om jag vill kan jag påverka innehållet i verksamheten
- 8 Den information som finns om X är bra
- 9 Det är lätt att ta sig till och från X

2012-09-10

Dnr KF/2012:74

### Bilaga 3 Resultat för hela förvaltningen

Positiva svar på skala 1 till 5 är 4 - 5, neutrala är 3 och negativa är 1 - 2.  
Frekvens: Anger hur många i % som svarat

		Resultat			Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
		0%	50%	100%					
1 Jag är nöjd med X totalt sett	Totalt Brukarenkäten 2012				79%	16%	5%	4,2	98%
	Totalt Brukarenkäten 2010				78%	16%	6%	4,1	98%
2 Personalen är trevlig	Totalt Brukarenkäten 2012				85%	11%	4%	4,3	95%
	Totalt Brukarenkäten 2010				86%	10%	4%	4,4	88%
3 Jag får den hjälp av personalen som jag behöver	Totalt Brukarenkäten 2012				80%	14%	6%	4,2	91%
	Totalt Brukarenkäten 2010				83%	11%	6%	4,3	87%
4 Jag är nöjd med det jag kan göra på X	Totalt Brukarenkäten 2012				78%	17%	5%	4,1	97%
	Totalt Brukarenkäten 2010				83%	12%	5%	4,3	49%
5 Jag känner mig välkommen på X	Totalt Brukarenkäten 2012				85%	11%	4%	4,4	98%
	Totalt Brukarenkäten 2010				86%	10%	4%	4,4	93%
6 Om jag vill kan jag påverka innehållet i verksamheten	Totalt Brukarenkäten 2012				56%	26%	18%	3,6	77%
	Totalt Brukarenkäten 2010				60%	24%	16%	3,7	66%
7 Jag är nöjd med hur X sköts	Totalt Brukarenkäten 2012				65%	24%	11%	3,8	96%
	Totalt Brukarenkäten 2010				60%	27%	13%	3,7	41%
8 Den information som finns om X är bra	Totalt Brukarenkäten 2012				70%	22%	7%	4,0	91%
	Totalt Brukarenkäten 2010				74%	20%	7%	4,1	56%
9 Det är lätt att ta sig till och från X	Totalt Brukarenkäten 2012				74%	17%	9%	4,1	98%
	Totalt Brukarenkäten 2010				69%	19%	12%	3,9	42%
10 Jag söker information om / (göra det jag vill på) X via hemsidan	Totalt Brukarenkäten 2012				57%		43%	2560 ja	87%
	Totalt Brukarenkäten 2010				32%		68%	700 ja	65%
11 Jag är nöjd med öppettiderna på X	Totalt Brukarenkäten 2012				81%		19%	1542 ja	90%
	Totalt Brukarenkäten 2010				77%		23%	554 ja	21%
12 Jag trivs i X lokaler	Totalt Brukarenkäten 2012				79%	15%	7%	4,1	96%
	Totalt Brukarenkäten 2010				78%	16%	6%	4,2	98%
13 Det är rent och snyggt på X	Totalt Brukarenkäten 2012				71%	19%	10%	4,0	98%
	Totalt Brukarenkäten 2010				83%	13%	5%	4,3	95%
14 Jag känner mig trygg på X	Totalt Brukarenkäten 2012				80%	14%	6%	4,2	71%
	Totalt Brukarenkäten 2010				85%	10%	5%	4,4	85%
15 Jag upplever att alla besökare behandlas lika (oavsett kön, religion, funktionshinder, sexuell läggning, ålder eller vart man kommer ifrån)	Totalt Brukarenkäten 2012				85%	10%	5%	4,4	85%
	Totalt Brukarenkäten 2010				85%	10%	5%	4,4	85%
16 Har du något förslag till hur X kan bli bättre?	Totalt Brukarenkäten 2012							1528 st	29%
	Totalt Brukarenkäten 2010							1156 st	34%

2012-09-10

Dnr KF/2012:74

Jag är		Resultat			0%	50%	100%	Pos	Neutr	Neg	Antal	Frekv
17	Man/Kille	Totalt Brukarenkäten 2012		52%							2773 st	
		Totalt Brukarenkäten 2010		52%							1755 st	
18	Kvinna/Tjej	Totalt Brukarenkäten 2012		46%							2425 st	
		Totalt Brukarenkäten 2010		48%							1651 st	
19	Bor du i Botkyrka?	Totalt Brukarenkäten 2012		84%		16%	2881 ja	86%				
		Totalt Brukarenkäten 2010		85%		15%	2600 ja	90%				

Syssetsättning		Resultat			0%	50%	100%	Pos	Neutr	Neg	Antal	Frekv
20	Arbetar	Totalt Brukarenkäten 2012		43%							2209 st	
21	Studerande	Totalt Brukarenkäten 2012		44%							2265 st	
22	Arbetssökande	Totalt Brukarenkäten 2012		5%							267 st	
23	Pensionär	Totalt Brukarenkäten 2012		11%							480 st	

Jag är född		Resultat			0%	50%	100%	Pos	Neutr	Neg	Antal	Frekv
24	Utomlands	Totalt Brukarenkäten 2012		24%							1282 st	
25	i Sverige, båda föräldrarna födda utomlands	Totalt Brukarenkäten 2012		25%							1332 st	
26	i Sverige, en förälder född i Sverige	Totalt Brukarenkäten 2012		11%							598 st	
27	i Sverige, båda föräldrarna födda i Sverige	Totalt Brukarenkäten 2012		38%							1993 st	