



Referens

Lina Karlberg

Mottagare

Kultur- och fritidsnämnden

Brukarenkäter inom kultur- och fritidsnämndens verksamheter 2010 (KF/2010:325)

Sammanfattning

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

2010 års omgång av brukarundersökningen genomfördes i april och maj. Nytt för i år var att fler verksamheter än tidigare ingick i undersökningen. Motionsspåren, idrottsanläggningarna, Tumbascenen och de föreningsdrivna fritidsgårdarna var med för första gången. Vi lät även föräldrar till barn i Botkyrka kulturskola svara på enkäten denna gång. Inom biblioteken var det i år endast tre bibliotek som deltog, mot sex förra gången. Senare under sommaren genomfördes också undersökningen på utomhusbaden. De resultaten är dock inte klara och ingår inte i denna rapport.

Totalt svarade 3 405 personer på enkäten. Resultatet var övervägande positivt, men pekade också på områden där verksamheten behöver förbättras och utvecklas.

Syfte med undersökningen

Det finns två syften med brukarundersökningen:

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

Metod och genomförande

För detta årets undersökning upphandlades en ny konsult, Zondera, för att göra sammanställningar och analyser av materialet. Anledningen till att vi valde att byta konsult var att vi inte var nöjda med det sätt som resultaten presenterades av den tidigare leverantören. Vi gjorde även en förändring av frågornas form. Tidigare år har brukarna ombetts göra en viktning av olika faktorer (hur viktiga olika faktorer är för dem). Uppgiften var krånglig och svår att förstå, speciellt för personer som inte har svenska som modersmål. Därför tog vi bort den frågan och ersatte den med en sammansättning av frågor som kan ge oss svar på hur besökarna viktat olika saker.

När vi utarbetade årets frågor använde vi tidigare undersökningar som bas, men gjorde förändringar och tillägg. Frågorna formulerades av Zondera och enheternas representanter tillsammans. Några frågor var gemensamma för alla verksamheter och andra var specifika för just den enheten. Indelning av alla parametrar i kön har vi redan infört sedan tidigare.

Insamlingsmetoden var på de flesta enheter pappersenkäter som delades ut till besökare. Vi gjorde ett försök att få besökare på bibliotek och fritidsgårdar att svara på enkäten direkt i datorn. Det visade sig vara svårt att få till tekniskt. Och svårt att få folk att ta sig tid att sitta ner.

I motionsspåren och vid idrottsanläggningarna har kof ingen egen personal. Där lät vi gymnasieungdomar samla in enkätsvar bland besökare och utövare. Det var en lyckad metod och vi fick många svar på dessa ställen.

För att skapa enkäterna och mata in svaren använde vi kommunens webbenkätverktyg Websurvey. Vi hade en praktikant som skötte mycket av det praktiska kring detta. Vi tog även hjälp av gymnasieungdomar som matade in resultaten från enkäterna in i verktyget.

Alla resultat skickades sen till Zondera som bearbetade dem statistiskt och lade in dem i ett presentationsverktyg. Presentationsverktyget är webbaserat och det har nu alla enheter tillgång till.

Svarsfrekvens

Totalt omfattar undersökningen 3 405 svar (exklusive utomhusbaden om fick cirka 100 svar). Vid 2008 års brukarenkäter fick vi 1 930 svar. Då ska vi komma ihåg att det var dubbelt så många insamlingsställen i år.

Hög svarsfrekvens fick vi på idrottsanläggningarna, eleverna på Botkyrka kulturskola, Botkyrka raketthall, badhusen, motionsspåren och några av fritidsgårdarna. Exempelvis Musikhuset som fick hela 196 svar. Lägre svarsfrekvens fick vi på Tumbascenen och några av fritidsgårdarna, Botkyrka konsthall och bland föräldrar inom Botkyrka kulturskola. Biblioteken hade också lägre svarsfrekvens än tidigare år. Vi kommer att analysera varför vi inte lyckades få in många svar och vidtar åtgärder till nästa gång.

Hela svarsfrekvensen finns i bilaga 1.

Resultat

För de flesta verksamheter är resultaten mycket bra. Totalt sett är 78% av alla tillfrågade nöjda med den verksamhet de har besökt. 86% av brukarna

2010-10-10

Dnr KF/2010:325

känner sig välkomna och väl bemötta av personalen. Det är ungefär samma resultat som 2008. 80% känner sig trygga i våra lokaler.

En sammanställning av resultaten, både totalt och verksamhetsvis, finns i bilaga 2. Här är några resultat som är värda att nämna:

Botkyrka rackethall

Här kan vi notera att hela 50 % av brukarna kommer från andra kommuner än Botkyrka. Bara 45 % upplever att de kan påverka innehållet i verksamheten. 2008 var siffran 46%. Här finns ett utvecklingsområde att arbeta med. Uppfattningen om rackethallens skötsel har förbättrats sedan 2008. Nu 88%, mot 81% 2008. Det är mycket bra resultat. Långt över genomsnittet för alla anläggningar som är 60%.

Motionsspåren

Är med i enkäten för första gången och det finns inget att jämföra med. 71% uppger att de trivs i motionsspåren, men bara 51 % tycker att skötseln av spåren är bra och 43 % tycker att skötseln är OK. Spåren sköts av Lida och här behöver vi ha en dialog med utföraren för att diskutera förbättringar. Styrketränningsredskapen vid spåren är populära. Många önskar att de ska bytas ut mot nyare. Många tycker att skyltarna i spåret är svåra att förstå. Det är ett utvecklingsområde. Vi planerar att förbättra skyltarna under 2011.

Idrottsanläggningar

Det var inte praktiskt möjligt att genomföra enkäten på samtliga anläggningar i kommunen, eftersom de är så många. Därför gjordes ett urval av anläggningar kring fyra insamlingsställen: Alby, Brunna, Brantbrink och Tumba.

Resultatet visar stora skillnader i nöjdhet och skötsel mellan olika anläggningar (se tabell nedan). Bäst är Brantbrinks IP, sämst är Alby sporthall, Botkyrka hallen och Idrottshuset. Totalt sett är 61% nöjda med den anläggning de besöker och 54 % tycker att skötseln är bra. Detta är siffror som är alldeles för låga. Resultatet för delaktighet blev också lågt. Endast 42% anser att de kan vara med och påverka hur anläggningen fungerar. Vi behöver göra insatser för att förbättra alla dessa områden. Vi kommer också att ha regelbundna avstämningsträffar med serviceförvaltningen kring skötseln av idrottsanläggningarna.

Vi kan också konstatera att 40% av besökarna är åskådare eller medföljare. Det är en viktig målgrupp att inte glömma bort samt att anläggningarna även ska fungera för dessa personer.

Anläggning	Nöjda	Skötsel	Trygghet
Alby sporthall	34%	40%	48%
Alby konstgräs	54%	79%	77%
Brantbrinks IP	80%	65%	73%
Idrottshuset	53%	42%	70%
Botkyrkahallen	49%	51%	52%
Brunna IP, Brunna konstgräs	65%	58%	64%
Totalt	61%	54%	68%

Badhusen

Här är resultaten mycket bra när det gäller bemötande och trygghet. Siffrorna ligger på samma höga nivå som 2008, runt 88-92%. Vi kan också konstatera att fler är nöjda med öppettiderna än för två år sedan (73% mot 47% 2008). Detta trots att vi har infört begränsade öppettider på sommaren.

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 Storsvretsbadets resultat för ”rent och snyggt” gått ner från 67% år 2008 till 53% år 2010. Här finns ett utvecklingsområde att arbeta med.

Genom undersökningen kan vi också se trender för vad besökarna kommer till badhuset för att göra. Större andel motionssimmar på Storsvreten, 65% mot Fittja 52%. 43% på Fittja kommer för dusch och bastu mot 30% på Storsvreten. Lika stor andel besöker gymmet – 24% på båda baden.

Föreningslivet

84 av kommunens föreningar svarade på enkäten. Det är nio fler svar än 2008. Resultatet av föreningarnas enkäter är inte bra. Det speglar att förvaltningen och nämnden tyvärr inte har lyckats skapa ett förtroende för stödet till föreningslivet. Föreningarna är missnöjda på flera punkter. Man anser att man inte kan vara med och påverka fördelningen av lokaltider eller hur idrottsanläggningarna fungerar. Man tycker det är svårt att nå föreningshandläggare och man tycker inte informationen på kommunens hemsida är tydlig och lätt att förstå. Bara 13% av föreningarna är nöjda med det stöd och hjälp

föreningen får av kommunen. Hela 52% är missnöjda. Undersökningen visar att idrottsföreningarna är de som är mest missnöjda medan kulturföreningar och andra föreningar är lite mer nöjda.

67% av föreningarna är inte nöjda med principerna för föreningsbidragen. Nya principer träder i kraft redan 1 januari 2011. De nya principerna har utarbetats i dialog med föreningslivet.

Totalt finns många saker att utveckla i förvaltningens arbete gentemot föreningarna. Vi har redan under hösten 2010 startat en processkartläggning av våra rutiner och hur vi ska utveckla dem. Ett urval föreningar kommer att bjudas in att tycka till om arbetet. Från hösten 2010 har dessutom förvaltningens bemanning stärkts med en idrottsutvecklare.

Fritidsgårdar

På de flesta fritidsgårdar gavs mycket höga betyg till både verksamheten och personalen. Många siffror ligger runt 90%. Möjligheterna att påverka verksamheten på fritidsgårdarna uppfattas positivt, 78% i snitt. Upplevelsen av trygghet är också mycket hög, 93% i genomsnitt. På Ungdomens Hus har känslan av trygghet inte minskat trots oroligheterna som varit det senaste året. Nivån ligger kvar på 86-87%.

Det är ett par fritidsgårdar som avviker från mönstret och där besökarna är mindre nöjda. På Parkhemsgården är endast 50% nöjda och på Alby fritidsgård 64%. På Parkhemsgården är besökarna också mindre nöjda med personalen, endast 64% positiva svar. Se tabellen nedan för fördelningen mellan gårdarna.

Fritidsgård	Nöjd	Trivs	Påverka	Söker på hemsidan	Trygg	Nöjd med öppettider	Andel över 17 år	Deltar i planerad aktivitet
Sandagården	94%	97%	59%	15%	91%	73%	33%	15%
Gulan	100%	77%	78%	16%	100%	57%	16%	42%
Tullinge fritidsg	85%	89%	83%	8%	92%	36%	20%	3%
Parkhemsg.	50%	57%	46%	7%	86%	7%	14%	0%
Alby fritidsg	64%	69%	78%	21%	95%	49%	19%	12%
Fittjapulsen	89%	92%	85%	44%	95%	74%	14%	18%
Ungdomens hus	84%	87%	66%	25%	86%	61%	81%	33%
Musikhuset	96%	98%	91%	29%	98%	79%	26%	23%
Southside	86%	94%	71%	34%	91%	62%	15%	2%
Lagret	80%	83%	59%	22%	80%	34%	44%	17%
Totalt	87%	90%	78%	27%	93%	62%	25%	17%

Botkyrka konsthall

Bland de som har svarat ges mycket bra betyg för nöjdhet, trivsel och personalens bemötande. 59% av de som svarade kom till Tumba centrum enbart för att besöka konsthallen. Upplevelsen av att kunna påverka verksamheten har ökat sedan 2008 från 62% till 69%. Besökarna är också mer nöjda med öppettiderna nu än 2008. 76% är positiva mot 41% för två år sedan. Vi har ökat öppettiderna mer på helgerna och har stängt för allmänhet på måndagar och tisdagar. Tyvärr fick vi in endast 54 svar. En minskning från 2008 med 12. Därför blir resultatet inte helt tillförlitligt.

Tumbascenen

På Tumbascenen var det första gången enkäten genomfördes. Undersökningen gav tyvärr endast 50 svar. 66% av dessa var kvinnor och 34% män. Brukarna är väldigt nöjda, de trivs och är nöjd med personalen. 65% anser att informationen är bra, men endast 31% söker information via hemsidan. Här ser vi ett utvecklingsområde att sprida information om Tumbascenens verksamhet bättre. Undersökningen visar också att endast 6% av de tillfrågade besöker Tumbascenen mer än en gång i månaden. Majoriteten kommer någon gång per år. Här finns en utvecklingspotential att få besökare att komma oftare. Inte heller här kan resultatet ses som helt tillförlitligt på grund av den låga svarsfrekvensen.

Botkyrka kulturskola

Bland eleverna var svarsfrekvensen bra. Men från föräldrarna kom endast 26 svar in. Vi ska analysera insamlingsmetoden och se hur vi ska lyckas bättre nästa gång.

Eleverna på Botkyrka kulturskola är mycket nöjda. För så väl undervisningen som lärarna och helheten ligger resultaten på 92-100%. 76% eleverna upplever att de kan vara med och påverka. Det är en bra siffra jämfört med genomsnittet för hela förvaltningen på 60%.

Föräldrarna är i stort sett nöjda (80%). Här finns synpunkter på service från expeditionen och den information som skickas ut. Botkyrka kulturskola har redan genomfört ett stort förändringsarbete som kommer att resultera i bättre rutiner kring information, bekräftelser, webbaserad anmälan med mera.

Biblioteken

I år var det endast tre av sex bibliotek som ingick i undersökningen. Anledningen var att det av olika anledningar passade dåligt att genomföra undersökningen på de tre andra biblioteken vid den tidpunkten.

Botkyrkas bibliotek får höga betyg av brukarna. Resultaten för total nöjdhet, trivsel och för personalen ligger runt 90%. Man är också nöjd med det urval av medier som finns. Även med öppettider och informationen om biblioteket. Upplevelsen av att kunna påverka verksamheten har ökat markant sedan 2008. Nu är 69% positiva mot 46% 2008.

Undersökningen visar på intressanta skillnader mellan de olika biblioteken. Bland annat att hela 49% av de svarande på Hallunda bibliotek var under 25 år. Mot 12 % på Tullinge bibliotek. På Tumba bibliotek är man mest nöjd med öppettiderna. Det är också där man har flest öppettimmar. På Tullinge bibliotek är det bara 27% som kommer för att använda dator och söka information, mot 48-51% på de andra biblioteken. Besökarna på Tullinge bibliotek är extremt nöjda – 95% svarar positivt. Se tabellen nedan för mer information.

Bibliotek	Nöjd	Påverka	Bra urval av medier	Bra aktiviteter	Bra öppettider	Besökare under 25 år	Använda dator o söka information
Hallunda	82%	70%	75%	68%	65%	49%	51%
Tullinge	95%	79%	81%	82%	76%	12%	27%
Tumba	83%	61%	68%	57%	91%	20%	48%
Totalt	87%	69%	75%	70%	78%	26%	42%

Skillnader mellan män och kvinnor

Resultaten visar att det totalt sett inte är några stora skillnader mellan svaren från män och kvinnor. Men det finns skillnader inom olika områden i olika verksamheter. 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. Bland annat kommer badhusen från 1 januari öka öppettiderna för simning. Det är den aktivitet kvinnor oftast kommer för, och den aktivitet som idag har minst antal öppettimmar.

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

- anläggningarnas skötsel – av kvinnorna tycker 56 % att den är bra, mot 63% av männen.
- Kvinnorna trivs bättre i motionsspåret än männen, men känner sig mindre trygga (58 % resp. 73 % för trygghet)

- På Botkyrka rackethall är endast 20 % av svaren från kvinnor. Där är kvinnorna mindre nöjda än männen och upplevelsen av att personalen är trevlig skiljer sig mycket mellan könen. (78 % för kvinnorna mot 99% för männen). Här finns ett utvecklingsområde att arbeta med för att få fler kvinnor till Botkyrka rackethall. Och att analysera varför de är mindre nöjda.
- 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. 66 % av männen besöker badet flera gånger i veckan mot 44 % av kvinnorna. Och 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 (54 % mot 69 %).
- 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.
- Inom Botkyrka kulturskola kommer 65 % av svaren från flickor. Man kan se skillnad i att flickorna deltar i mer varierad verksamhet, medan pojkarna till drygt 90% spelar instrument. Pojkarna trivs lite bättre än flickorna (91 % mot 84 % för flickorna). Pojkarna upplever också att de kan vara med och påverka mer än flickorna (85% för pojkarna mot 72% för flickorna). Här behöver vi göra en djupare analys varför skillnaderna mellan flickor och pojkar har uppstått.
- 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. 91% av kvinnorna kommer för att låna, mot 77% av männen. 39% av männen kommer för att läsa tidningar, mot 23 % av kvinnorna.

Uppföljning

De områden som har fått svaga resultat i årets brukarundersökning har fått extra fokus när mål och åtaganden har formulerats i ettårsplanen 2011. Nästa mätning av resultaten kommer inte att ske förrän 2012, då enkäten genomförs nästa gång. Redan 2011 har vi formulerat mätbara mål för några av utvecklingsområdena. På så vis sätter vi fokus på frågorna och markerar att nämnden tycker detta är prioriterade områden.

Resultaten av brukarenkäten ska också speglas i verksamheternas och enheternas handlingsplaner. Där ska åtaganden för utvecklingsområdena formuleras på en mer detaljerad nivå. Och hur ska man komma till rätta för att nå de mål som nämnden har satt i ettårsplanen.

2010-10-10

Dnr KF/2010:325

Mätbara mål och åtaganden kommer att följas upp på sedvanligt sätt i årsredovisning och delårsbokslut.

Här är ett utdrag från ettårsplanen 2011:

Nämndmål

- Kommunens fritidsanläggningar ska vara välskötta

Mätbara mål

- Minst 50% av föreningarna ska vara nöjda med kommunens stöd till föreningen (utfall 2010 13%)
- Andelen brukare som anser att skyltarna i motionsspåren var tydliga och lätta att förstå ska öka till 75%. (utfall 2010 56%)
- 70% av brukarna ska uppleva att kommunens fritidsanläggningar sköts väl. (utfall 2010 60%)
- Brukarnas upplevelse av att badhusen sköts bra och är välstädade ska öka till 75%. (utfall 2010 61%)
- Föreningarnas upplevelse av att de kan påverka fördelningen av lokal-tider ska öka till 50%. (utfall 2010 6%)
- Föreningarnas upplevelse av att de kan påverka hur idrottsanläggningarna fungerar ska öka till 50%. (utfall 2010 10%)
- 55% av brukarna inom varje av nämndens verksamheter ska uppleva att de kan vara med och påverka om de vill. (utfall 2010 32-78% beroende på enhet)
- Minst 70% av föreningarna ska uppleva att de blir välbemötta av kommunen (utfall 2010 41%).
- 70% av brukarna i varje av nämndens verksamhet ska anse att informationen som finns om verksamheten är tydlig och lätt att förstå. (utfall 2010 30-86%, varierar mellan enheter)
- Minst 75% av brukarna på varje fritidsgård ska uppleva att de är nöjda med verksamheten. (utfall 2010 50% - 100%)
- Minst 50% av besökarna på varje fritidsgård ska vara nöjda med öppetiderna. (utfall 2010 7% - 79%).
- Andelen brukare som känner sig välkomna i nämndens lokaler ska vara fortsatt högt, 88%. (utfall 2010 86%)

Åtaganden

- Vi ska tillsammans med serviceförvaltningen anordna säsongs- och anläggningsträffar med de föreningar som använder sig av våra anläggningar.
- Vi ska utveckla dialogen med föreningarna i Botkyrka och bjuda in dem att vara delaktiga i arbetet med att utforma förvaltningens arbetsprocesser som berör föreningarna. Till exempel kommer dialoger att

initieras med berörda föreningar inför varje schemaläggning av ny säsong.

- Vi ska genomföra månadsvisa avtalsuppföljningar med serviceförvaltningen som bemannar våra idrottsanläggningar och är kommunens ansikte gentemot brukarna. I avtalet har krav på bemötande och service skrivits in, vilket har saknats tidigare.
- I samband med att det nya systemet för föreningsbidrag införs kommer vi att stärka kommunikationen med föreningslivet. Syftet är att föreningarnas förståelse för bidragssystemet ska stärkas och att förvaltningen bättre ska kunna möta upp föreningarnas behov.
- Vi ska lansera ett nytt begrepp i vårt arbete gentemot föreningar, Föreningsbyrå. Syftet är att ge bättre service och bemötande till föreningarna. Telefontider och kontaktytor ska samordnas och en gemensam mejladress införs.
- Vi ska utveckla bibliotekets del av botkyrka.se så att den innehåller fler e-tjänster än idag och ger ännu bättre möjligheter att utföra sina ärenden smidigt på nätet. Dessutom ska den utvecklade webbplatsen bjuda in besökarna att vara delaktiga.
- Vi ska göra en inventering av den fysiska tillgängligheten i våra publika lokaler och anläggningar.
- Eventuella skillnader mellan kvinnors och mäns upplevelse av bemötande, trivsel och trygghet ska analyseras inom varje verksamhet och åtgärdas.
- Vi ska införa en kvalitetssäkring så att samtliga fritidsgårdar håller samma höga kvalitet.
- Vi ska anpassa fritidsgårdarnas öppettider efter besökarnas behov och önskemål på varje fritidsgård.

Bilaga 1 – svarsfrekvens

Enhet	Antal svar 2010	Män	Kvinnor	Antal svar 2008	Män	Kvinnor
Bad totalt	266	47%	53%	280	52%	48%
Fittja	117	51%	49%	108	51%	49%
Storvreten	149	43%	57%	172	52%	48%
Biblioteken totalt	495	32%	68%	1012	70%	30%
Alby	- *)	-	-	89	28%	72%
Fittja	- *)	-	-	73	23%	77%
Tullinge	167	22%	78%	238	26%	74%
Hallunda	144	39%	61%	208	33%	67%
Tumba	184	35%	65%	358	33%	67%
Vårsta	- *)	-	-	46	33%	67%
Föreningar	84	-	-	- *)	-	-
Idrottsanläggningar totalt	976	58%	42%	- *)	-	-
Alby	109	71%	29%	- *)	-	-
Brunna	290	55%	45%	- *)	-	-
Brantbrink	176	68%	32%	- *)	-	-
Idrottshuset	373	51%	49%	- *)	-	-
övriga	28			- *)	-	-
Motionsspåren	205	52%	48%	- *)		
Musikhuset	196	59%	41%	185	75%	25%
Ungdomens Hus	67	85%	15%	103	72%	28%
Föreningsdrivna gårdar totalt	483	58%	42%	- *)	-	-
Alby	42	33%	67%	- *)	-	-
Fittjapulsen	117	51%	49%	- *)	-	-
Gulan	31	55%	45%	- *)	-	-
Lagret	41	61%	39%	- *)	-	-
Parkhem gården	29	66%	34%	- *)	-	-
Sandagården	33	42%	58%	- *)	-	-
Southside	125	56%	44%	- *)	-	-
Tullinge	65	60%	40%	- *)	-	-
Kulturskolan						
elever	316	35%	65%	155	29%	71%
föräldrar	26	-	-	- *)	-	-
Konsthallen	54	30%	70%	66	24%	76%
Tumbascenen	50	34%	66%	- *)		
Botkyrka Rackethall	271	80%	20%	129	84%	16%
Summa	3489	52%	48%	1930	43%	57%

*) = ej med i undersökningen

2010-10-10

Dnr KF/2010:325