



HVAD SIGER BRUGERNE?

BRUGERUNDERSØGELSE I KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN
KØBENHAVNS KOMMUNE, EFTERÅRET 2014



INDHOLD

INDLEDNING side 3

FOR DEN TRAVLE LÆSER side 4

SAMLET TILFREDSHED side 5

KULTUR OG FRITID side 6

BORGERSERVICE side 19

BORGERKONTAKT & DIGITAL INNOVATION side 24

INDLEDNING

Med brugerundersøgelsen 2014 har Kultur- og Fritidsforvaltningen givet brugerne ordet. Dette sker som en del af forvaltningens politik om at inddrage borgerne i udviklingen af institutionerne og disses mangeartede services og tilbud.

Det primære formål med undersøgelsen er at indkredse, hvad brugernes syn på service er. Med service menes både indhold i tilbud til borgerne og de måder, hvorpå indhold formidles eller tilbydes til borgerne.

Formålet hænger nøje sammen med en række indsatser i forvaltningen, der samlet set rummer relativt store serviceforandringer – med konsekvenser for både borgerne, institutionerne og resten af forvaltningen.

Undersøgelsen er iværksat af forvaltningens direktion og gennemført af Service & Forandring. De deltagende institutioner har stået for indsamlingen af besvarelser.

Undersøgelsen skal fungere som et udviklingsværktøj både lokalt, dvs. på de enkelte institutioner, og tværgående, dvs. i forvaltningen som helhed.

Hensigten med denne rapport er at fremhæve de væsentligste tendenser i undersøgelsen. Der er tale om et udvalg af resultaterne i undersøgelsen, og disse behandles på et overordnet niveau, og altså ikke for de enkelte institutioner.

Som et tillæg til undersøgelsen er der i afsnittet 'Borgerkontakt & Digital Innovation' en beskrivelse af henvendelser fra borgere til Københavns Kommunes kontaktcenter via digitale kanaler og telefon.

Som et supplement til denne rapport udarbejder Service & Forandring 19 rapporter, én til hver af de deltagende institutioner, hvori de lokale resultater præsenteres og perspektiveres.

God læselyst!

Hvem har svaret og hvordan?

- 8.476 brugere over 13 år har besvaret et fysisk spørgeskema på institutionerne i ugerne 35-42

Hvem har deltaget?

- 20 kulturhuse, 2.366 besvarelser
- 28 idrætsanlæg, 3.201 besvarelser, heraf 923 på svømmeanlæggene (kun indendørs)
- 20 biblioteker, 2.195 besvarelser, heraf 5 med Borgerservice KVIK
- 3 borgerservicecentre, 714 besvarelser

KFFs museer har ikke deltaget, idet de medvirker i Kulturstyrelsens løbende brugerundersøgelser.

Repræsentativitet

Institutionerne har stået for indsamlingen af svar blandt tilfældigt udvalgte brugere, og der er sikret en spredning ud over de forskellige brugergrupper, der findes på den enkelte institution.

Stikprøven (de 8.476 svar) er repræsentativ i forhold til alle KFFs brugere.

Vægtning

Med mindre andet er angivet, er alle resultater i denne rapport vægtede efter institutionernes besøgstal. Der er anvendt forskellige vægte for hvert af de behandlede områder.

FOR DEN TRAVLE LÆSER : 11 CENTRALE RESULTATER



TILFREDSHED

96 % af brugerne på tværs af bibliotekerne, kulturhusene, idrætsanlæggene og borgerservicecentre er tilfredse.

FYSISKE BØGER / E-BØGER

På det holdningsmæssige plan foretrækker otte ud af ti af de brugere, der kommer på biblioteket, fysiske bøger frem for e-bøger. Men på det adfærdsmæssige plan er der tegn på større åbenhed overfor e-bøger.

KERNEYDELSER OG SELVBETJENING PÅ BIBLIOTEKET

Biblioteket forbindes i høj grad med oplevelser og samvær med andre. Samtidig forbinder næsten alle brugere biblioteket med dets traditionelle kerneydelse.

Personlig betjening og selvbetjening prioriteres lige højt af brugerne.

SELVBETJENT OG BETJENT ADGANG PÅ BIBLIOTEKERNE

72 % af brugerne benytter primært bibliotekets betjente åbningstid. 28 % benytter biblioteket i den selvbetjente åbningstid. Ni ud af ti er tilfredse med åbningstiderne.

RENGØRING OG BADEFORHOLD PÅ IDRÆTSANLÆGGENE

Ca. hver fjerde bruger af idrætsanlæggene er utilfredse med bade- og omklædningsforhold, faciliteternes standard og rengøringen, hvilket er lidt flere end i 2012. Tilfredsheden er markant højere på svømmeanlæggene end på de øvrige idrætsanlæg.

FORENINGS- OG PRIVAT-IDRÆT

I dag benytter to tredjedele af brugerne anlæggene som medlemmer af en forening og en tredjedel som private – en fordeling, der har været næsten konstant siden 2008.

FÆLLESSKAB OG IDRÆT ER NÆRT FORBUNDNE FOR DE IDRÆTSAKTIVE

For de fleste idrætsudøvere på de kommunale idrætsanlæg er fællesskab vigtigt, når de dyrker idræt – foreningsbrugere mere end for private brugere.

KULTURHUSE: FORENINGSAKTIVE OG BRUGERGENERERET INDHOLDSPRODUKTION

30 % af kulturhusbrugerne har deltaget i foreningsaktiviteter. 15 % har skabt aktiviteter selv, og 40 % af alle brugere anser muligheden herfor som vigtig.

MANGE YNGRE I KULTURHUSENE

Næsten halvdelen af brugerne i kulturhusene er mellem 14 og 35 år. Kulturhusene har således godt fat i de yngre.

MOTIVERING TIL SELVBETJENING

Når medarbejderen i Borgerservice 'puffer' den fremmødte borger til selvbetjening eller medbetjening, virker det: borgeren bliver motiveret.

TILFREDSHED MED KERNEYDELSEN I BORGERSERVICE

Der er stor tilfredshed med kerneydelsen i borgerservicecentre, og medarbejderne opleves som kompetente og imødekommende.

SAMLET TILFREDSHED

Den samlede tilfredshed med KFFs institutioner er meget høj. Det samme gjorde sig gældende i brugerundersøgelsen i 2012.

Der er markante forskelle på andelen af tilfredse og meget tilfredse brugere på tværs af de undersøgte områder i 2014. Der er eksempelvis 27 % flere meget tilfredse brugere af borgerservicecentre sammenlignet med brugere af idrætsanlæggene.

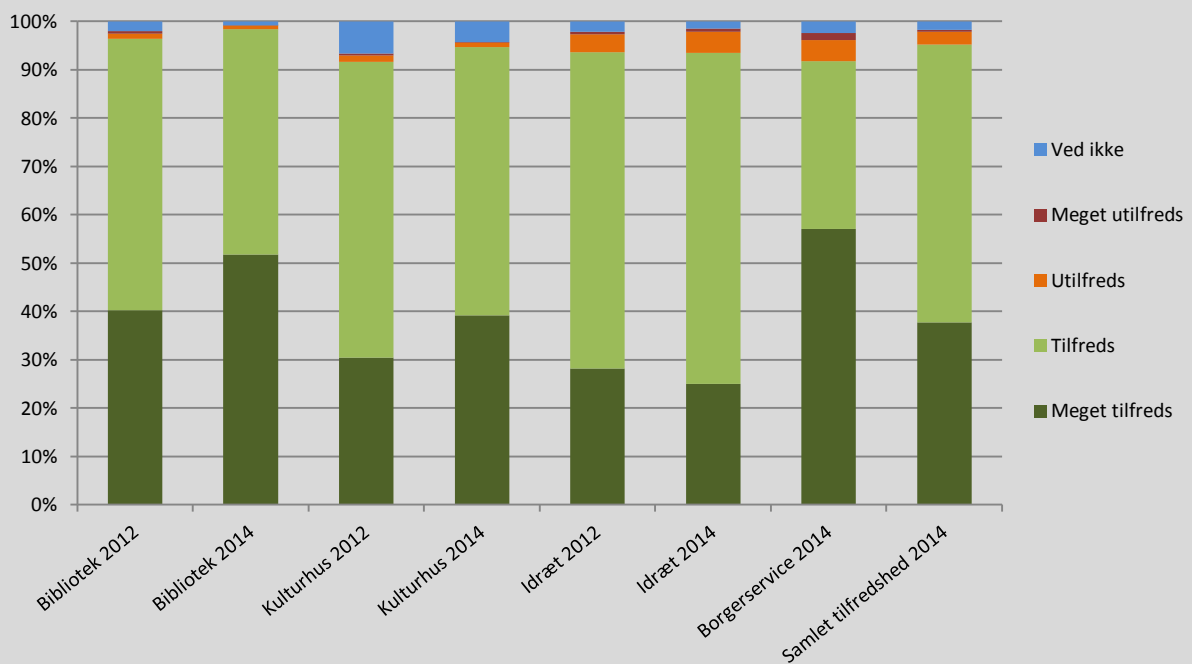
Siden 2012 er andelen af meget tilfredse steget med hhv. 12 og 8 procentpoint på bibliotekerne og kulturhusene. På idrætsanlæggene er der tale om et lille fald på 3 procentpoint. Andelen af utilfredse er stort set uændrede.

På ingen af de undersøgte områder afhænger den samlede tilfredshed af kun én eller få faktorer, men derimod af mange og sammensatte faktorer.

Der er således ikke entydigt, hvad der skal til for at 'omvende' tilfredse brugere til meget tilfredse brugere.



Figur 1: Samlet tilfredshed på KFFs institutioner 2012 og 2014



KULTUR OG FRITID

BIBLIOTEKER

Kerneydelser og nye muligheder

Halvdelen af alle brugernes aktiviteter er direkte rettet mod bibliotekets materialer, dvs. lån, aflevering, søgning, afhentning og inspiration til lån. Og selvom blot 11 % af brugerne deltager i arrangementer for børn og voksne eller bruger biblioteket som mødested, er 70 % af brugerne orienteret mod oplevelser og samvær med andre, dvs. mod mere brede kulturaktiviteter.

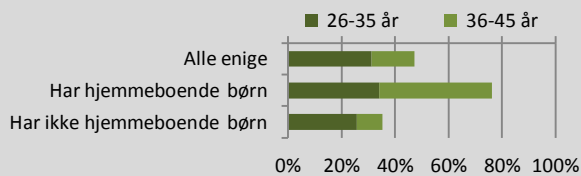
Bibliotekerne rummer da også flere og flere oplevelsestilbud. Eksempelvis er antallet af arrangementer på de københavnske biblioteker (teater, foredrag, film, musik o.a.) steget med 29 procentpoint fra 2011 til ca. 2.900 i 2013 (kilde: Danmarks Statistik).

Som det ofte er tilfældet med oplevelsestilbud, er det familiesegmentet, der er mest positivt indstillet.

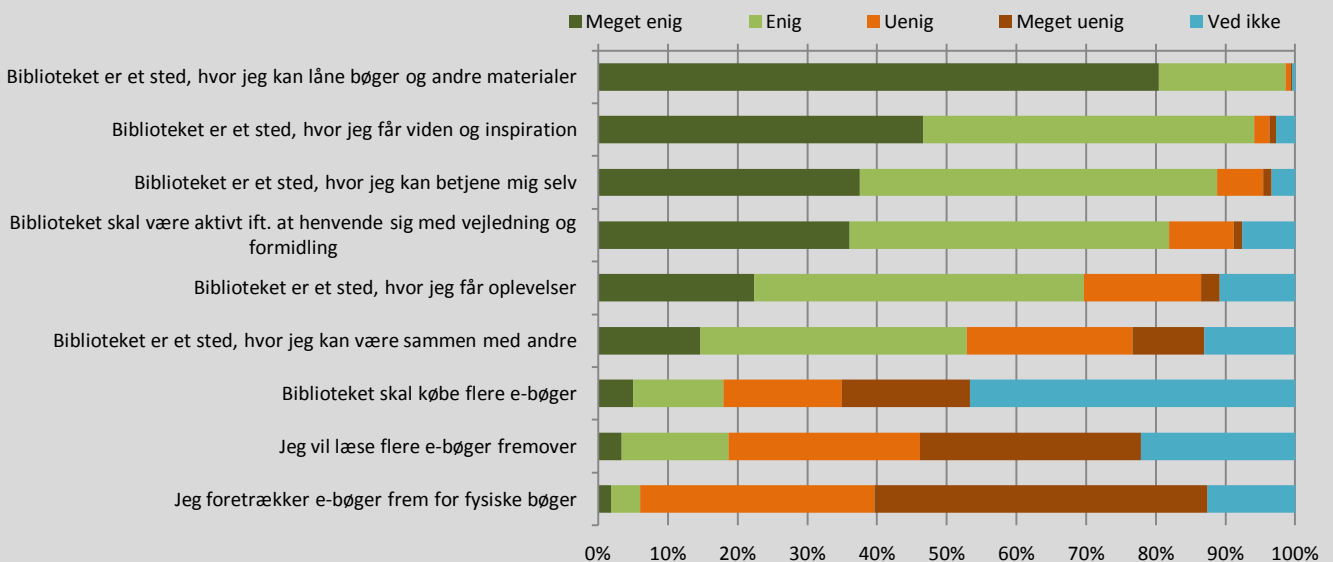
Andelen af 14-25-årige, der ikke er orienteret mod oplevelser på biblioteket, er dobbelt så stor som andelen af 65+-årige (hhv. 30 % og 15 %). Forklaringen er til dels, at mange af de 14-25-årige benytter biblioteket i forbindelse med skolegang og studier, og de er derfor ikke orienteret mod samvær og oplevelser på biblioteket.

Samvær og oplevelser synes umiddelbart som to aspekter, der synes at høre sammen. Derfor er det interessant, at halvdelen af de brugere, der er *ikke* orienteret mod samvær med andre på biblioteket, er orienteret mod oplevelser. Dette indikerer, at nogle brugere benytter biblioteket som et frirum, hvor de kan opleve på egen hånd. Måske handler oplevelse for disse brugere om indlevelse og ro. Dette åbner op for en diskussion om, hvad der ligger i oplevelser, og hvad biblioteket som et oplevelsesrum kan og skal.

Figur 2: Enig i, at biblioteket er et sted, hvor man får oplevelser, fordelt på hjemmeboende børn eller ikke hjemmeboende børn



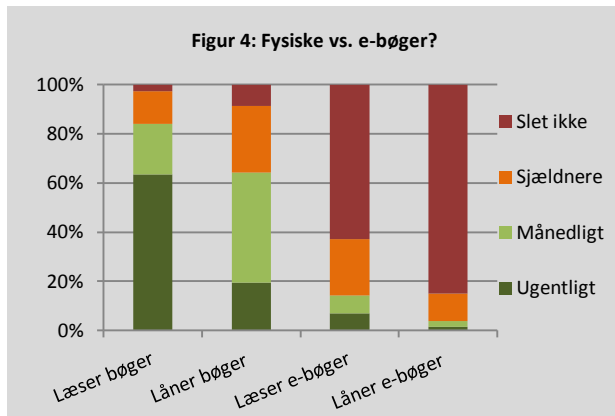
Figur 3: Brugernes overordnede præferencer ift. service og tilbud på biblioteket



Fysiske bøger versus e-bøger?

På det holdningsmæssige plan er brugerne orienterede mod fysiske bøger frem for e-bøger. Men når det kommer til den konkrete adfærd, er billedet mere sammensat.

8 ud af 10 foretrækker fysiske bøger frem for e-bøger, mens 6 ud af 10 ikke læser e-bøger (hvh. figur 2, side 6 og figur 4).



- En tredjedel af de brugere, der foretrækker fysiske bøger, læser også e-bøger.
- Desuden læser en tredjedel af de brugere, der foretrækker e-bøger, ikke e-bøger.
- Endelig angiver 10 % af de, der i dag ikke læser e-bøger, at de fremover vil gøre det.

Selvom præferencerne i forhold til bøgernes format er tydelig, viser ovenstående, at der er tale om en brugeradfærd under forandring, og at der er et potentiale for flere e-bogslæsere og e-bogslånere. Det skal bemærkes, at undersøgelsen ikke omfatter de brugere, der læser/låner e-bøger uden at møde op fysisk. Andelen af e-bogslæsere og –lånere kan derfor være større.

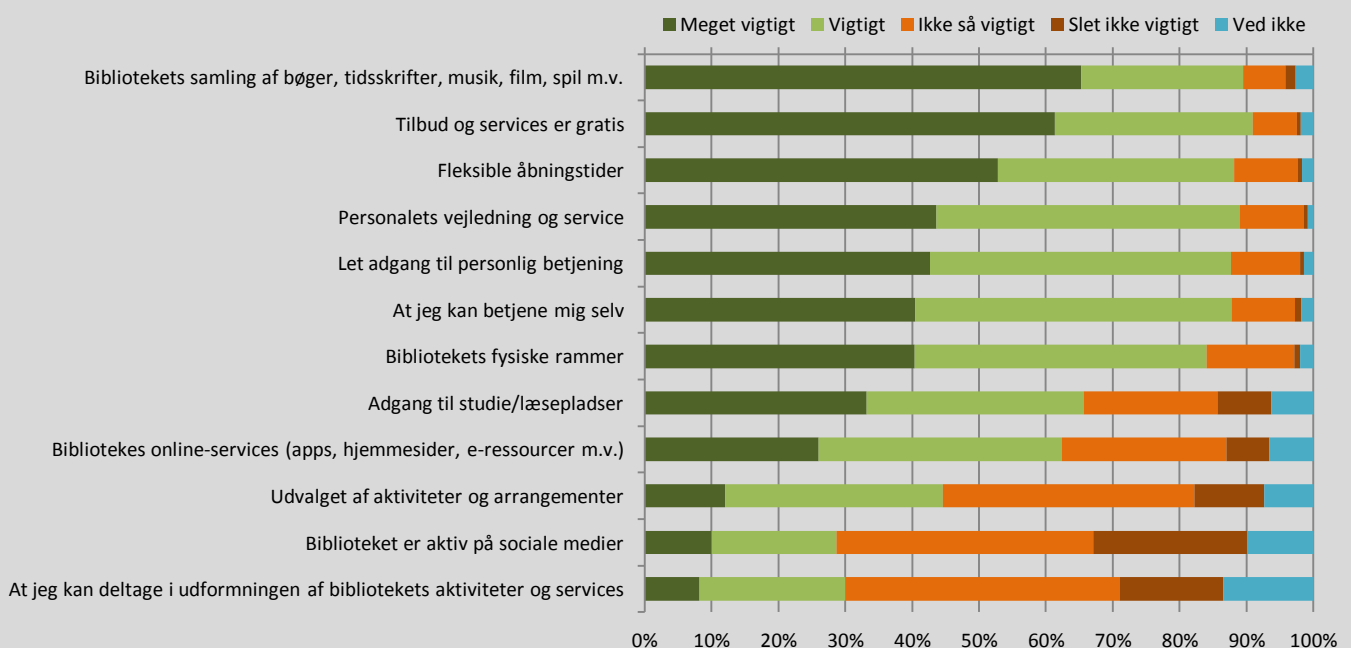
” Træk vejret, og lad være med at styrte rundt og tro, at I skal tilfredsstille en masse krav om kultur.

Mandlig bruger, 44 år

” Vær med på nye bølger vedrørende nye medier. Men hold fast i gamle medier også!

Kvindelig bruger, 41 år

Figur 5: Vigtigheden af forskellige services og tilbud på biblioteket



Inddragelse

Inddragelse er et relativt nyt fokusområde på bibliotekerne, og det kan betragtes som et væsentligt aspekt af at udvide biblioteksrummet og brugen heraf. Inddragelse handler i høj grad om at medskabe, lære, deltage, opleve og medvirke i et fællesskab.

Hvordan forholder brugerne sig til dette? Hvilke brugere vil gerne deltage? Og hvem vil ikke?

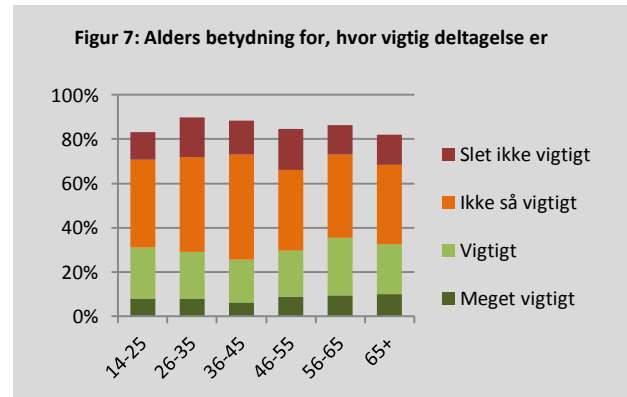
30 % af brugerne tilkendegiver, at det er vigtigt for dem at kunne deltage i udformningen af bibliotekets aktiviteter og services. 57 % har svaret, at det ikke er vigtigt, mens 13 % er uafklarede (se figur 5, side 7).

De brugere, der er enige i, at biblioteket er et sted, hvor man kan få oplevelser, og hvor man kan være sammen med andre, tillægger deltagelse størst vigtighed. Der er således en sammenhæng mellem deltagelse, oplevelser og samvær.

Desuden er de hyppige brugere mest orienterede mod deltagelse. Dette hænger formentlig sammen med, at jo mere man benytter biblioteket, des mere interesse har man i at påvirke dets indhold.

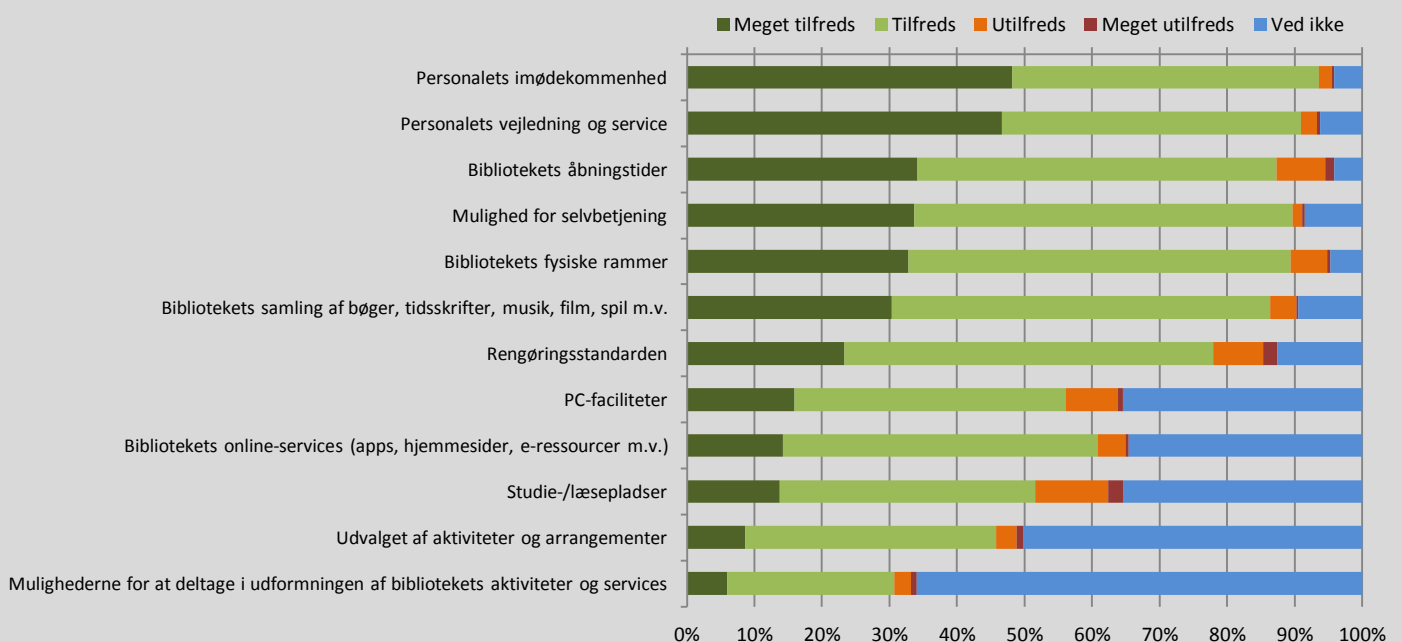
De unge kunne forventes at være dem, der var mest orienterede mod deltagelse. Men det er derimod de 56+ årige, der tillægger deltagelse størst vigtighed.

Måske skyldes dette, at de unge opfatter biblioteket som et relativt snævert oplevelsesrum. En anden forklaring kan være – som det var tilfældet med oplevelse – at de yngre i højere grad end andre benytter biblioteket i forbindelse med studier.



En væsentlig udfordring i forhold til at få flere brugere til at deltage i udformningen af bibliotekets aktiviteter og services er, at to tredjedele tilsyneladende ikke kender til mulighederne herfor (se figur 6). Det samme var tilfældet for tre fjerdedele af brugerne i 2012. Årsagen til dette kan findes i, at brugerne måske (endnu) ikke ved, hvad inddragelse indebærer eller hvad mulighederne herfor er.

Figur 6: Tilfredshed med services og tilbud på bibliotekerne 2014



Personlig betjening versus selvbetjening?

Personlig betjening og tilgængeligheden heraf er væsentlige aspekter af bibliotekets 'klassiske' kerneydelser. Næsten 90 % af brugerne mener, at dette er vigtigt i forhold til deres brug af biblioteket (se figur 2, side 6).

Det er bemærkelsesværdigt, at en næsten lige så stor andel mener, at selvbetjening er vigtig for deres brug af biblioteket. Dette er en tydelig indikation af, at både selvbetjening og personlig betjening er relevant for brugerne på samme tid. Og det gælder både for de hyppige og de sjældne brugere af biblioteket.

Blot 8 % af brugerne er uenige i, at biblioteket er et sted, hvor man betjener sig selv. Disse fordeler sig jævnt over alle aldersgrupper.

Kun 9 % er uafklarede i forhold til vigtigheden af selvbetjening, hvilket understreger, at brugerne i høj grad kender og har taget stilling til mulighederne for at betjene sig selv.

Knap to tredjedele angiver, at bibliotekets hjemmesider, apps og e-ressourcer (herunder lån af e-bøger) er vigtige for deres brug af biblioteket. Tilfredsheden med disse ydelser er meget høj (se figur 6). Det er dog værd at bemærke, at en tredjedel af brugerne (jævnt fordelt over aldersgrupper, køn og besøgshyppighed) ikke har kendskab til bibliotekets digitale tilbud.

Hele 82 % af brugerne angiver, at de er enige i, at biblioteket aktivt skal henvende sig med vejledning og formidling (se figur 2). Dette harmonerer med bibliotekernes øgede fokus på at være opsøgende og mere aktive i forhold til formidling og vejledning.

”

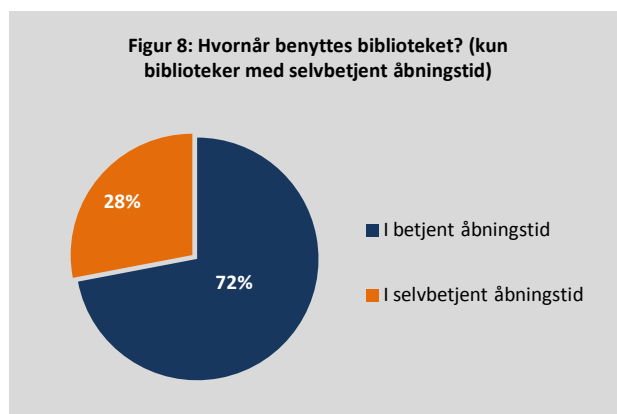
Kulturhuse er godt, men bøgerne må ikke forsvinde fra bibliotekerne.

Bruger, 24 år

Åbningstider

Siden 2012 har de fleste biblioteker udvidet adgangen og indført selvbetjent åbningstid. 38.500 borgere over 15 år er i dag tilmeldt ordningen svarende til 8 % af alle i Københavns Kommune. Antallet af åbne timer er som en følge af udvidelsen øget med 79 procentpoint siden 2011 til ca. 1.500 timer om året i 2013. Det seneste år (september 2013-august 2014) har de københavnske biblioteker haft 4.532.579 besøgende (kilde: Danmarks Statistik).

Cirka to tredjedele af biblioteksbrugerne benytter den bemandede åbningstid, mens ca. en tredjedel af brugerne primært kommer i den selvbetjente åbningstid. Dette afspejler resultatet af 'Evaluering af selvbetjent adgang' 2013-2014.



Der er en høj grad af overensstemmelse mellem tilfredshed med åbningstiderne og brugernes angivelse af åbningstidernes vigtighed. Kun 8 % er utilfredse (se figur 6) (mod 10 % i 2012). Og 88 % mener, at åbningstiderne er vigtige – heraf 53 %, at de er meget vigtige (se figur 4). Den høje tilfredshed med åbningstiderne er nogenlunde ens på tværs af aldersgrupper og besøgshyppighed.

Det er i øvrigt bemærkelsesværdigt, at der på to ud af de tre biblioteker, der i dag ikke har selvbetjent adgang, er markant flere af brugerne (hhv. 23 og 26 %), der er utilfredse med åbningstiden.

Borgerservice KVIK

Der findes i dag Borgerservice KVIK på fem københavnske biblioteker, og der er planer om at overflytte mere volumen til disse i løbet af de kommende år.

Af de brugere, som benytter de fem biblioteker, har 11 % gjort det for at benytte KVIK'en. I 2012 var det 14 %. I dag er 99 % af brugerne samlet set tilfredse med deres besøg i KVIK'en. Tilfredsheden med åbningstiderne og personalets vejledning og service er hhv. 88 % og 85 %. Tilfredsheden er ikke knyttet til KVIK'en alene men til det samlede besøg på biblioteket.

De, der benytter KVIK'en, kommer på biblioteket med næsten samme hyppighed som brugerne generelt set. Dog er der flere sjældne brugere end blandt brugerne generelt. Over halvdelen kommer på biblioteket hver 14. dag eller oftere.

Hovedparten af de, der benytter Borgerservice KVIK, anvender samtidig bibliotekets øvrige tilbud og services. Borgerservice KVIK er således en integreret del af biblioteket og biblioteksbesøget.

” Fantastisk godt bibliotek.
God og venlig betjening og
gode faciliteter.

Kvindelig bruger, 38 år



IDRÆTSANLÆG

Selvom tre ud af fire af alle københavnere i dag dyrker idræt, er de foretrukne idrætsformer i dag nogle, der traditionelt set ikke har fyldt meget på idrætsanlæggene: Flere og flere dyrker idræt på egen hånd og i privat regi. Samtidig er antallet af medlemmer af en idrætsforening faldende (jf. tidligere undersøgelser i KFF og nationale undersøgelser). Denne udvikling udgør en væsentlig udfordring for idrætsanlæggene.

Brugen af anlæggene - private og foreningsbrugere

Mens andelen af foreningsaktive borgere i Københavns Kommune er halveret, har andelen af foreningsbrugere på de kommunale idrætsanlæg være næsten konstant. Dette skyldes formentlig en kombination af forskellige forhold, hvoraf to kan nævnes:

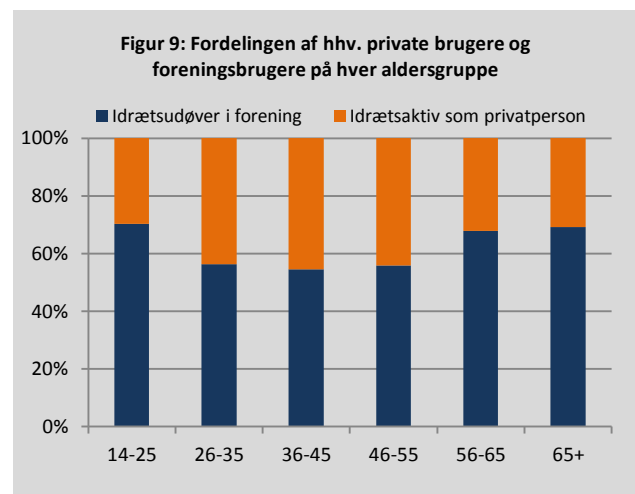
- Det samlede antal af brugere kan være faldet i perioden. Der foreligger dog ikke statistik om volumen og udviklingen heraf for anlæggene.
- En vis andel af tiderne på anlæggene tildeles foreningerne, og disse tider har private derfor ikke adgang til. Her skal det dog bemærkes, at en del anlæg har omlagt foreningstider til privat brug i perioden.

| Tabel 1: Udviklingstræk i foreningsaktivitet | | | | | |
|--|------|--------|------|------|------|
| | 2004 | 2006 | 2008 | 2012 | 2014 |
| Andel af foreningsbrugere på idrætsanlæggene a | - | - | 66 % | 63 % | 62 % |
| Andel af private brugere på idrætsanlæggene a | - | - | 34 % | 37 % | 38 % |
| Andel af foreningsaktive borger i København b | - | 52 % a | - | 26 % | - |
| Andel af foreningsaktive borgere i Danmark b | 66 % | - | - | 41 % | - |

- Ingen data / a Egne undersøgelser / b Kulturvaneundersøgelser, Kulturministeriet

Andelen af private brugere kan synes høj, men når der tages højde for besøgshyppigheden, forskubbes billedet af, hvor meget de private brugere 'fylder': Næsten 90 % af foreningsbrugere kommer én eller flere gange om ugen mod 60 % af de private brugere – det samme som i 2012. Foreningsbrugere er således i langt højere grad hyppige brugere af anlæggene end de private brugere.

Over halvdelen af brugerne på idrætsanlæggene er mellem 14 og 35 år. En væsentlig forklaring herpå skal findes i, at der i Københavns Kommune er en overrepræsentation af 14-35-årige og en underrepræsentation af 46+-årige i forhold til hele landet. Der er desuden flere yngre kvinder end mænd. Når der korrigeres for alder, er mønstret i aldersfordelingen af foreningsbrugere dog den samme for brugerne af anlæggene som i resten af landet.

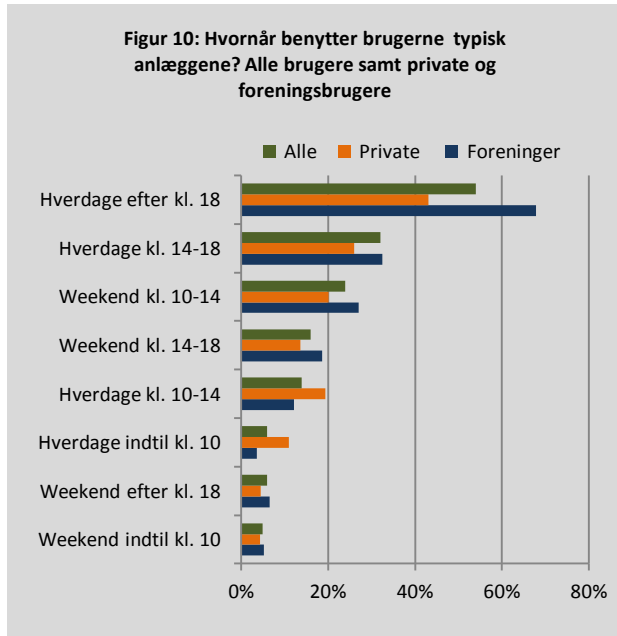


Stort set alle de idrætsgrene, som anlæggene tilbyder, kan dyrkes både som privatperson og som medlem af en forening. Foreningsbrugere udgør dog den største andel på hovedparten af idrætsgrenene. Svømning og squash bliver overvejende dyrket af private brugere.



Pres på primetime

På de idrætsanlæg, hvor tider enten fordeles eller bookes, er der en stor søgning mod de mest favorable tider, dvs. efter kl. 14 på hverdage og i weekenderne kl. 10-14.



Over to tredjedele af brugerne kommer typisk på hverdage efter kl. 14 og i weekender mellem kl. 10 og 14. Det er værd at bemærke, at presset på tidsrummene hverdage kl. 14-18 og i weekenden kl. 10-14 i næsten lige stor grad skyldes private brugere og foreningsbrugere.

Hvad orienterer brugerne sig imod?

Idet de adspurgte brugere har svaret på et kommunalt anlæg, hvor andelen af foreningsbrugere er relativt høj, orienterer brugerne sig ikke uventet i langt højere grad mod at dyrke idræt i en forening end mod at dyrke idræt på egen hånd og/eller i privat regi.

I lyset af, at langt de fleste københavnere dyrker individuelt betonedede idrætsgrene, er det interessant, hvor vigtigt fællesskab og oplevelser – der hænger nært sammen – er for brugerne af anlæggene.

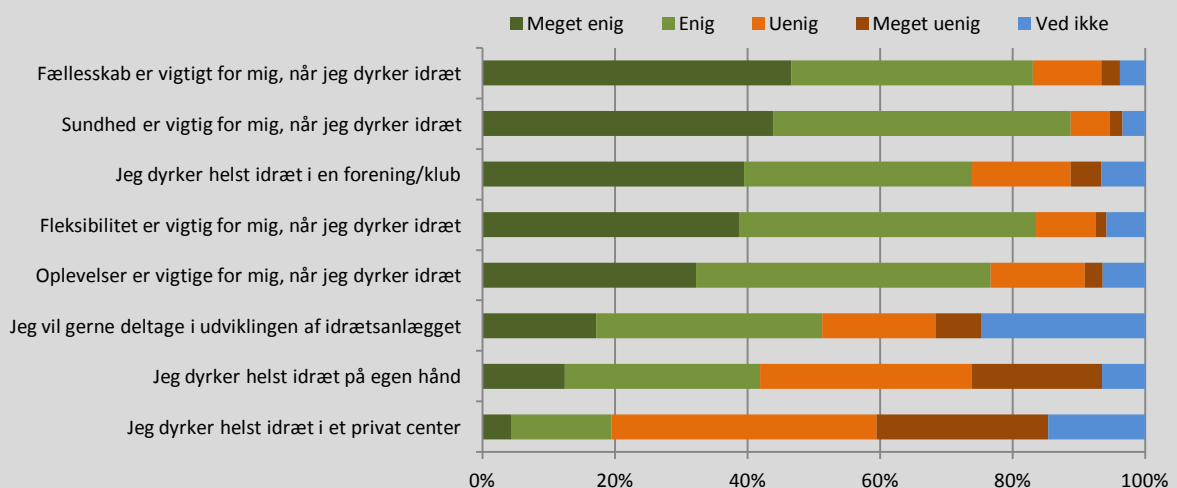
Dette resultat kan dog ikke anvendes som et udtryk for, hvor meget anlæggene anvendes (graden af facilitetsudnyttelse). Dette skyldes, at skolerne også benytter anlæggene (typisk inden kl. 14 på hverdage). På grund af undersøgelsens aldersgrænse på 14 år fylder skolerne dog meget lidt i undersøgelsen.

Skoleeleverne er ikke aktive i weekenderne, hvor der samlet set er relativt få brugere.

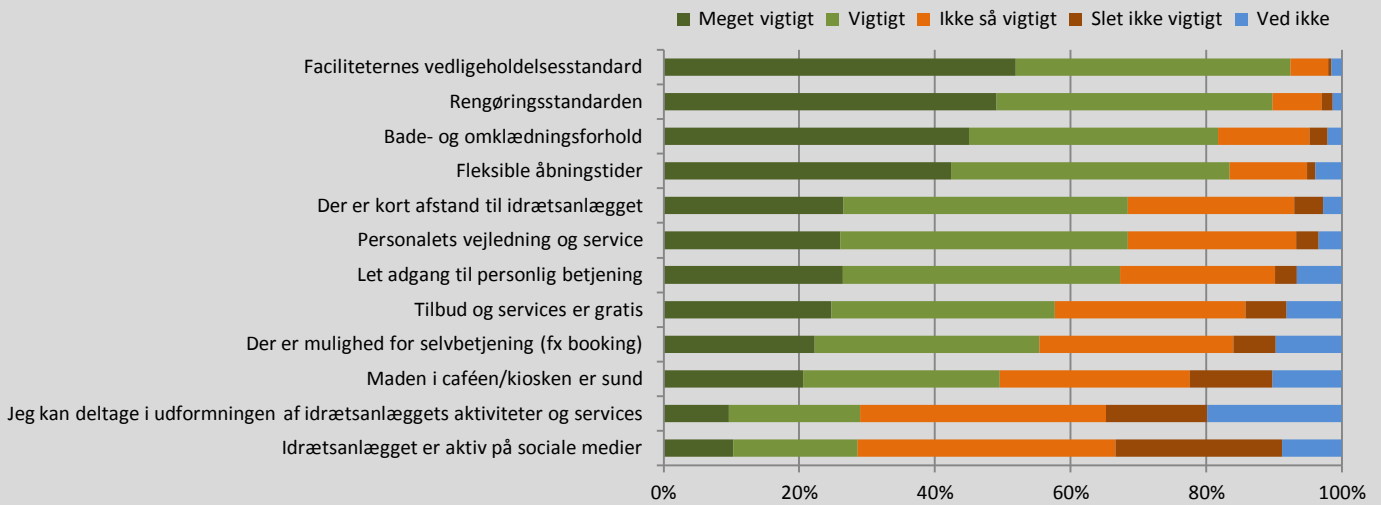
Ser man isoleret på foreningsbrugere, er fællesskab vigtigt for 94 %, og oplevelser er vigtigt for 84 %. For de private brugere er fællesskab og oplevelser vigtigt for hhv. 72 % og 71 % af brugerne. Omvendt er det kun 5 % af foreningsbrugere, der ikke finder fællesskab vigtigt, mod 23 % af de private brugere. Dette er en klar understregning af, at foreningsidrætten i særlig høj grad knyttes sammen med netop fællesskab og oplevelser.

Når man tager det konstante fokus på sundhed i betragtning, er det er ikke overraskende, at så mange brugere finder sundhed vigtig i forhold til at dyrke idræt.

Figur 11: Brugernes præferencer i forhold til at dyrke idræt generelt



Figur 12: Vigtigheden af forskellige services og tilbud på idrætsanlæggene



Fleksibilitet er endnu en vigtig faktor i forhold til idrætsudøvelse, og lidt overraskende finder en stor andel af foreningsbrugere (82 %) – der i langt højere grad end de private brugere benytter anlæggene på faste/tildelte tidspunkter – fleksibilitet vigtigt. Flexibilitet er desuden vigtigt for både hyppige og ikke-hyppige brugere.

Personalets vejledning og service og en let adgang hertil er også vigtig for brugerne, særligt for de ældre brugere. Otte ud af ti er tilfredse hermed, og igen er det særligt de ældre, der er tilfredse.

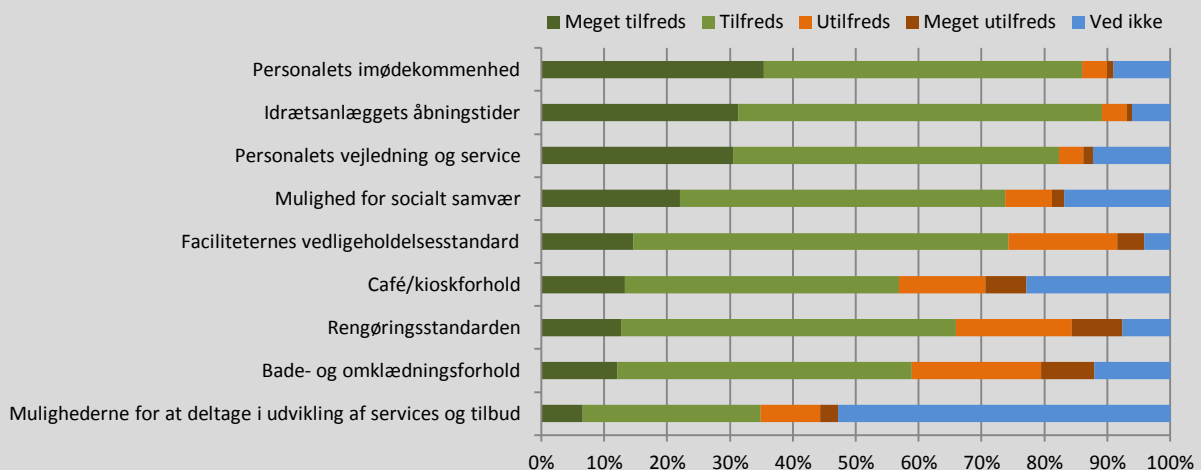
I forhold til den konkrete brug af idrætsanlæggene vægter brugerne i høj grad faciliteternes vedligeholdelsesstandard, omklædnings- og badeforhold og rengøring.

Disse tre parametre er netop dem, som brugerne er mest utilfredse med. Tilfredsheden med disse tre er samlet set faldet lidt siden 2012.

Svømmeanlæggene har markant færre utilfredse brugere end de øvrige idrætsanlæg i forhold til netop disse tre parametre, og forskellen er blevet større siden 2012:

- 6 % af brugerne på svømmeanlæggene er utilfredse med faciliteternes vedligeholdelsesstandard mod 24 % af brugerne af alle øvrige anlæg (mod hhv. 2 % og 17 % i 2012)
- 7 % af brugerne på svømmeanlæggene er utilfredse med rengøringen mod 29 % af brugerne på alle øvrige anlæg (mod hhv. 9 % og 23 % i 2012)
- 8 % af brugerne på svømmeanlæggene er utilfredse med bade- og omklædningsforholdene mod 32 % af brugerne af alle øvrige anlæg (mod hhv. 12 % og 24 % i 2012)

Figur 13: Tilfredshed med forskellige services og tilbud



Deltagelse

Idrætsanlæggene har generelt svært ved at få brugerne – især foreningsbrugere – til at engagere sig i udviklingen af anlæggene og deres services og tilbud.

Omtrent halvdelen af alle brugere tilkendegiver, at de gerne vil deltage, og kun en fjerdedel at de ikke vil (se figur 11). Den sidste fjerdedel er uafklarede, hvilket formentlig hænger sammen med et manglende kendskab til, hvad deltagelse indebærer og hvilke muligheder, der findes. De hyppige brugere er i langt højere grad villige til at deltage end de ikke-hyppige brugere.

Brugerne er også blevet spurgt til, hvor vigtig deltagelse er for deres brug af anlæggene (se figur 12). Andelen af brugere for hvem deltagelse er vigtig, er 29 % mindre end andelen af dem, der gerne vil deltage. Og hele 43 % af de der gerne vil deltage, mener, at deltagelse ikke er vigtig.

Uanset forklaringen ligger der en opgave for anlæggene i at fortælle brugerne, hvorfor de skal deltage. Dette understreges af, at over halvdelen af brugerne er uafklarede i forhold til deres tilfredshed med mulighederne for at deltage – hvilket formentlig skyldes manglende kendskab.

Men potentialt for at få brugerne inddraget er i høj grad til stede.



” Inddrag foreningerne i indretning og brug af hallerne.

Mandlig bruger, 47 år

” Åbn op for bedre sociale muligheder for klubber.

Kvindelig bruger, 31 år

KULTURHUSE

De kommunale kulturhuse er overordnet set meget forskellige. Hver har deres profil: nogle rummer næsten udelukkende én type aktiviteter, unge-aktiviteter, musikarrangementer eller børneaktiviteter, mens andre rummer mere blandede aktivitetstyper. Besøgstallene er også et udtryk for forskellighederne: på et år (september 2013 til august 2014) var der ca. 2,8 mio. besøgende på de 22 deltagende institutioner, svingende fra ca. 1.000 til ca. 29.000 besøgende pr. måned.

Når brugernes formål med at besøge kulturhuset – der har ændret sig meget lidt siden 2012 – sammenholdes med, hvor ofte de besøger stedet, opstår der et markant mønster.

Brugere, der er publikummer til koncerter, foredrag m.v., er i høj grad ikke-hyppige brugere. Brugere af værksteder, hobbyrum m.v. er derimod i høj grad hyppige brugere. Dette gælder også for brugere, der deltager i en aktivitet enten som medlem af en forening eller som arrangør/medarrangør og deltagere i børneaktiviteter. Samme mønster sås i 2012.

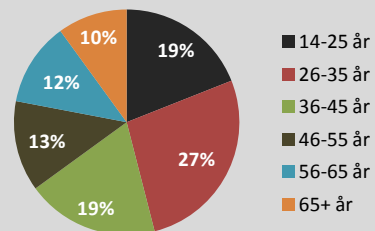
Omtrent halvdelen er under 36 år – lidt flere end i 2012. Bemærk, at brugere under 14 år ikke er en del af undersøgelsen.

De 14-25-årige er i højere grad end alle andre deltagere af et projekt og en fjerdedel af alle i aldersgruppen benytter kulturhusene med socialt samvær som et formål.

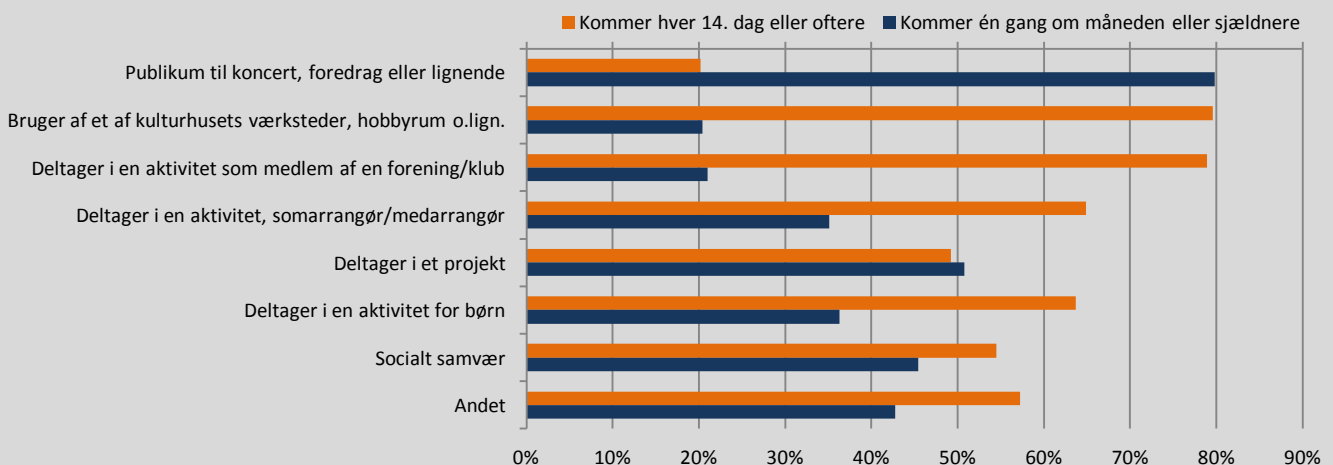
Tabel 2: Formål med besøget på kulturhusene (Andel)

| Formål | (Andel) |
|---|---------|
| Publikum til koncert, foredrag eller lignende | 29 % |
| Deltager i en aktivitet som medlem af en forening/klub | 22 % |
| Socialt samvær | 18 % |
| Andet | 15 % |
| Deltager i en aktivitet, som jeg selv eller sammen med andre arrangerer | 13 % |
| Deltager i en aktivitet for børn | 13 % |
| Bruger af et af kulturhusets værksteder, hobbyrum eller lignende | 12 % |
| Deltager i et projekt | 6 % |

Figur 15: Kulturhus-brugernes aldersfordeling



Figur 14: Formål med besøg på kulturhuset fordelt på besøghyppighed



Halvdelen af alle brugere, der kommer som publikummer til arrangementer eller events, er under 36 år. De øvrige aldersgrupper tegner sig for ca. 15 % hver, 65+ dog kun 7 %. Halvdelen af værkstedbrugere er desuden også under 36 år.

Mens publikummer og værkstedsbrugere er ligeligt fordelt på køn, er to tredjedele af foreningsbrugere kvinder mod en tredjedel mænd. Der er også en overvægt blandt kvindelige brugere, der deltager i aktiviteter som arrangører/medarrangører, og det er typisk kvinder, der tager børn med i kulturhuset.

Kulturhusets muligheder og deltagelse

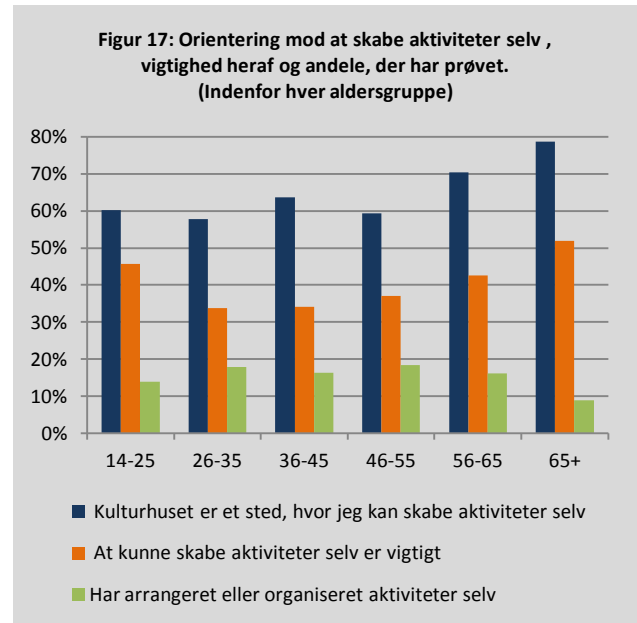
Ni ud af ti brugere forbinder kulturhusene med oplevelser. Oplevelser kan naturligvis være noget meget forskelligt fra person til person, og forskellige typer af oplevelser kan knyttes til forskellige formål med besøg i kulturhusene. Eksempelvis forbinder publikummer til et arrangement i lige så høj grad kulturhuset med oplevelser som værkstedsbrugere.

Store andele af brugerne forbinder i høj grad kulturhusene med udvikling af netværk, læring og dét at få viden. Dette gælder i højere grad for de ældre end for de øvrige aldersgrupper.

Kulturhusene har generelt set en stærk tradition for at inddrage brugerne og give plads til og facilitere co-creation og brugergenererede aktiviteter.

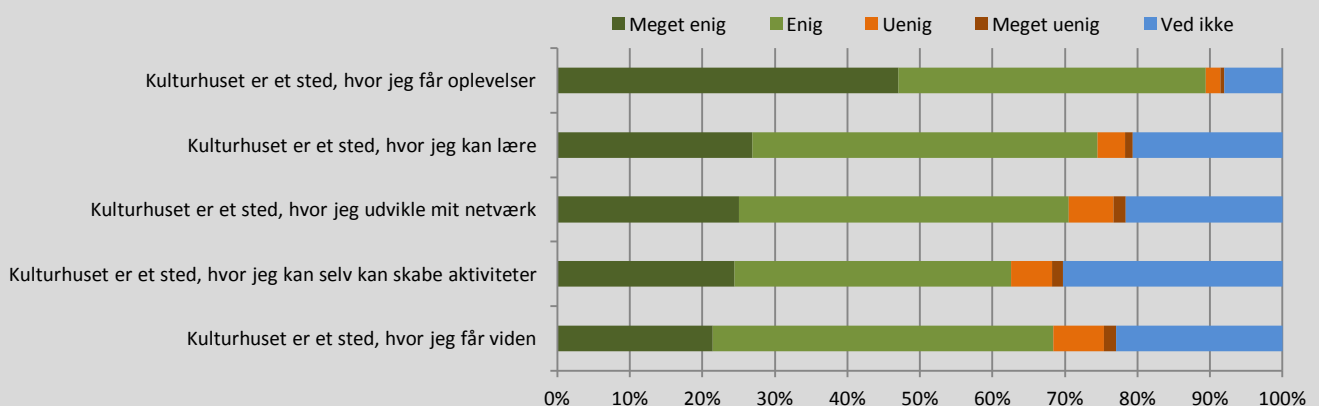
De ældre er også dem, der er mest orienterede mod kulturhuset som et sted, hvor de kan skabe aktiviteter selv. Dette gælder for næsten 20 % flere af de

65+-årige end de 14-25-årige. Forskellen mellem aldersgrupperne er dog markant mindre i forhold til vigtigheden af muligheden for at skabe aktiviteter selv. Af sammenligningen i figur 16 fremgår det, at de 65+-årige er den aldersgruppe, der i lavest grad selv har skabt aktiviteter.



Uanset disse forskelle indenfor aldersgrupperne er der et potentiale i forhold til at engagere flere i at skabe aktiviteter. Det er dog næsten halvdelen af alle brugerne, der ikke synes at kende til mulighederne herfor (se figur 18, side 18). Dette gælder for en tredjedel af de brugere, der anser muligheden for vigtig.

Figur 16: Brugernes holdninger til, hvad de mere overordnet set kan i kulturhusene



Brugerne af kulturhusene er generelt set meget aktive i forhold til at deltage i (andre) aktiviteter i kulturhusene (ikke publikumsaktiviteter). Dette gælder for to tredjedele af alle brugere, mens en tredjedel ikke har deltaget i de nævnte aktiviteter (tabel 3).

| Tabel 3: Er engageret i aktiviteter på kulturhuset | Andel |
|--|-------|
| Jeg har deltaget i faste aktiviteter, fx værkstedshold, IT-undervisning m.v. | 11 % |
| Jeg har deltaget i andre former for netværk med andre brugere | 12 % |
| Jeg har arrangeret eller organiseret en eller flere aktiviteter | 15 % |
| Jeg har deltaget i aktiviteter arrangeret af kulturhuset (workshops, foredrag, møder m.v.) | 21 % |
| Jeg har deltaget i aktiviteter som medlem af en forening, klub eller lignende | 30 % |

Andelen af foreningsbrugere er relativt høj. Cirka en fjerdedel i hver aldersgruppe har deltaget i en foreningsaktivitet, dog ligger de ældre højere. Tre fjerdedele af foreningsbrugere er hyppige brugere.

” Flere penge til alle de ildsjæle, der gør en stor indsats – og til alle de kulturaktiviteter der foregår i kulturhuset.

Kvindelig foreningsbruger, 74 år

Vigtigheden af services og tilbud

Udbuddet af aktiviteter og arrangementer refererer til en meget stor del af kulturhusenes tilbud, og det er derfor ikke overraskende, at alle typer af brugere anser dette for vigtigt for deres brug af kulturhusene. At mange brugere kommer som publikummer til enkeltstående arrangementer, afspejler sig dog i, hvor vigtig udbuddet er. Dette ses af, at flere ikke hyppige brugere finder udbuddet vigtig.

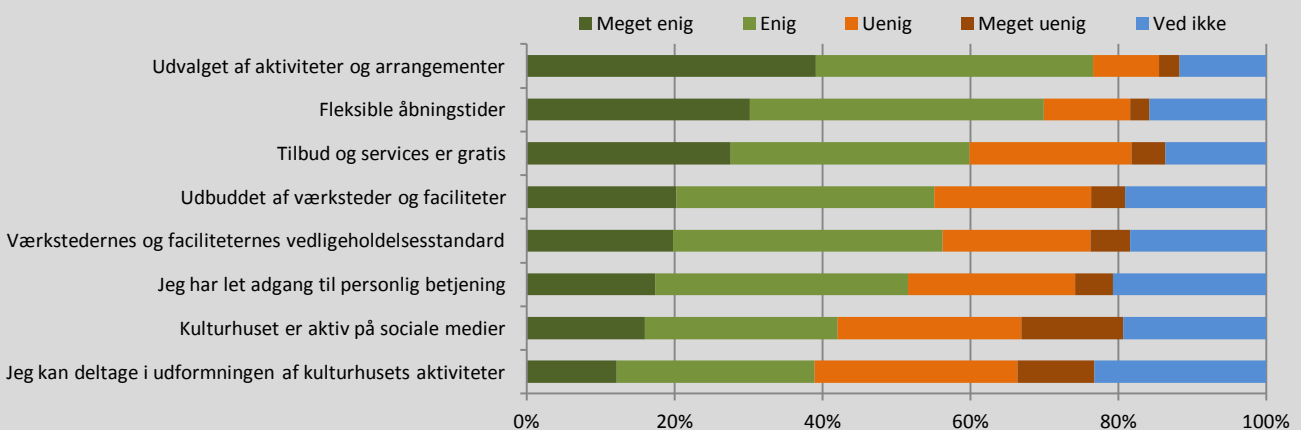
Udbuddet af værksteder og faciliteter er ikke overraskende vigtigst for brugerne heraf. Selvom disse brugere i høj grad er hyppige brugere, anser en stor del af de ikke-hyppige brugere også dette som vigtigt. Det samme gælder for vigtigheden af værkstedernes og faciliteternes vedligeholdelsesstandard.

Let adgang til personlig betjening anses som vigtigt for alle brugere, dog i lidt højere grad for de hyppige brugere end for de ikke-hyppige brugere. Det er i øvrigt lige vigtigt for alle aldersgrupper.

Vigtigheden af fleksible åbningstider er vigtigst for de hyppige brugere, herunder i lidt højere grad for brugerne af værksteder, hobbyrum m.v. og deltagere i projekter end de øvrige brugere.

Ikke overraskende er det primært de unge, der anser kulturhusets tilstedeværelse på sociale medier som vigtigt.

Figur 18: Vigtigheden af services og tilbud ift. brug af kulturhusene



Tilfredsheden med forskellige tilbud og services

Størsteparten af brugerne er tilfredse med de services og tilbud, der i undersøgelsen er spurgt ind til. Der er generelt set få brugere, som er utilfredse. Der er meget lidt forskel på tilfredsheden med alle de aspekter, der er nævnt i figur 18, sammenlignet med 2012.

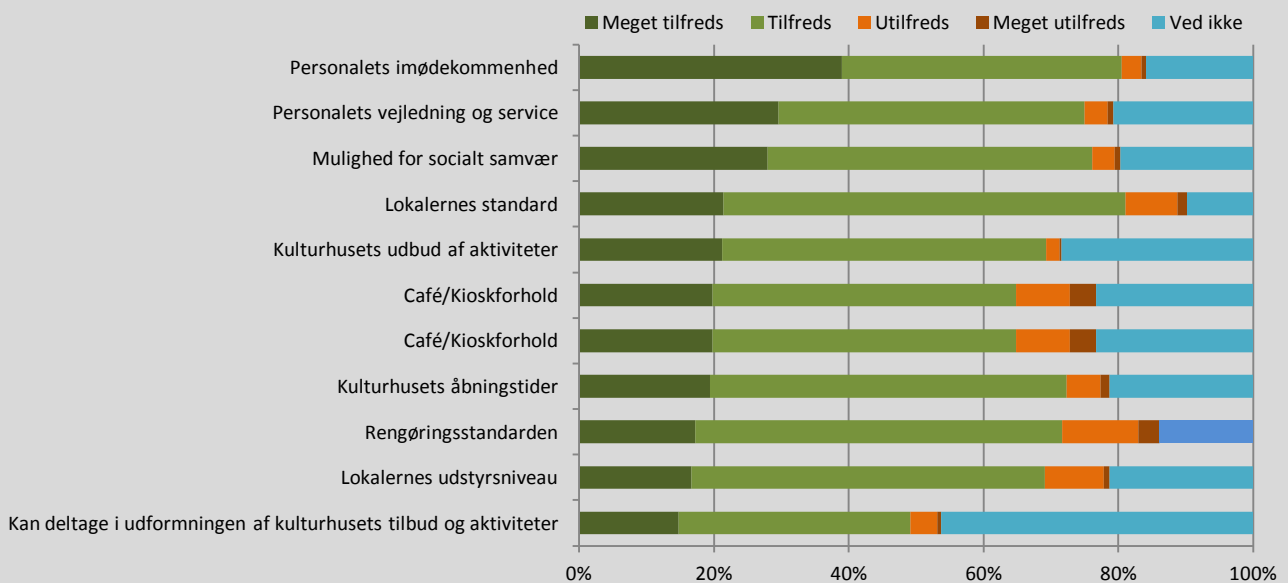
Størst tilfredshed er der med personalets vejledning og service og imødekommenhed.

Det er værd at bemærke, at hver fjerde bruger er uafklaret i forhold til udbuddet af kulturhusenes aktiviteter og arrangementer – samme andel som i 2012. Dette skyldes formentlig manglende kendskab hertil. Der er således et relativt stort potentiale for at informere borgerne om, hvad der sker i kulturhusene.



” Jeg er glad for kulturhuset.
Gode, billige aktiviteter tæt på!
Kvindelig bruger, 37 år

Figur 19: Tilfredshed med services og tilbud i kulturhusene



BORGERSERVICE

Borgerservice udsteder pas og kørekort (som er myndighedsopgaver med krav om personligt fremmøde) og yder råd og vejledning samt personlig betjening og medbetjening ift. sociale ydelser og øvrige borgerservice-opgaver. Hvis opgaven er omfattet af obligatorisk selvbetjening skal borgeren som udgangspunkt betjene sig selv via nettet. Men de borgere, der ikke kan benytte de digitale løsninger, hjælper Borgerservice.

Der arbejdes løbende med innovation og opsøgende indsatser for udvalgte grupper, der kan være svære at nå digitalt, eller oplever utryghed omkring IT.

Borgere der møder op i Borgerservice får enten personlig betjening, bliver henvist til selvbetjening (hjemme eller i borgerservicecentret), eller tilbydes støtte og oplæring fra en medarbejder ift. at benytte de digitale løsninger (medbetjening).

Årsager til fremmøde i Borgerservice, for de borgere, der i virkeligheden godt kan betjene sig selv via nettet kan være:

- Manglende viden
- Besværlige selvbetjeningsløsninger
- Et oplevet krav om personlig service

Målsætningen for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi er at 80 % af alle breve, ansøgninger og anmeldelser modtages digitalt i 2015.

Opgaver i Borgerservice

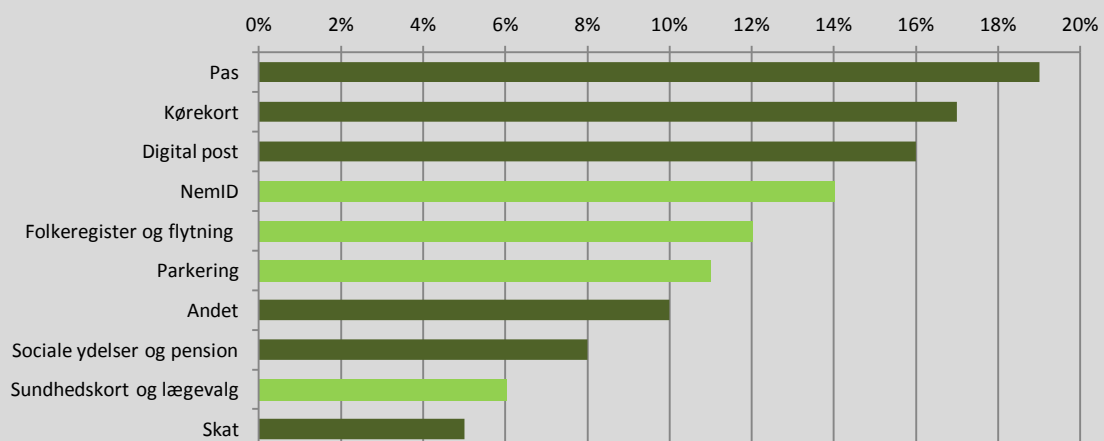
Pas og kørekort udgør 36 % af alle ekspeditioner i Borgerservice, mens hjælp til, fritagelse fra eller oprettelse af digital post udgør 16 %. Det skal bemærkes, at der i perioden har været stort fremmøde ift. lov om digital post, der trådte i kraft 1. november 2014. Henvendelser på skat er sæsonbetonet.

Opgavefordelingen er uensartet på tværs af centrene og afspejler lokalbefolkningens sammensætning, samt centrene forskellige profil.

Folkeregister og flytning samt sundhedskort og lægevalg er omfattet af obligatorisk selvbetjening mens bestilling af Nem ID og parkeringslicens er tilgængelig som selvbetjeningsmulighed.

Fælles for disse opgaver er en høj grad af standardisering, og de udgør 43 % af alle opgaver der løses i Borgerservice.

Figur 20: Fordelingen af opgaver i de tre borgerservicecentre samlet

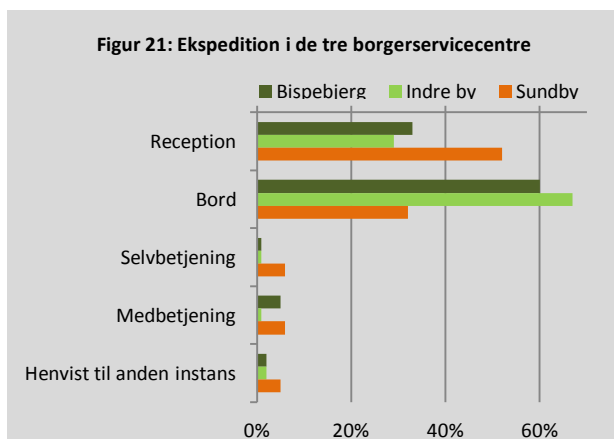


Ekspedition og service

De fleste henvendelser bliver enten straksafklaret i receptionen (35 %) eller traditionelt behandlet ved et bord (58 %) – herunder pas og kørekort. 2 % henvises til anden instans.

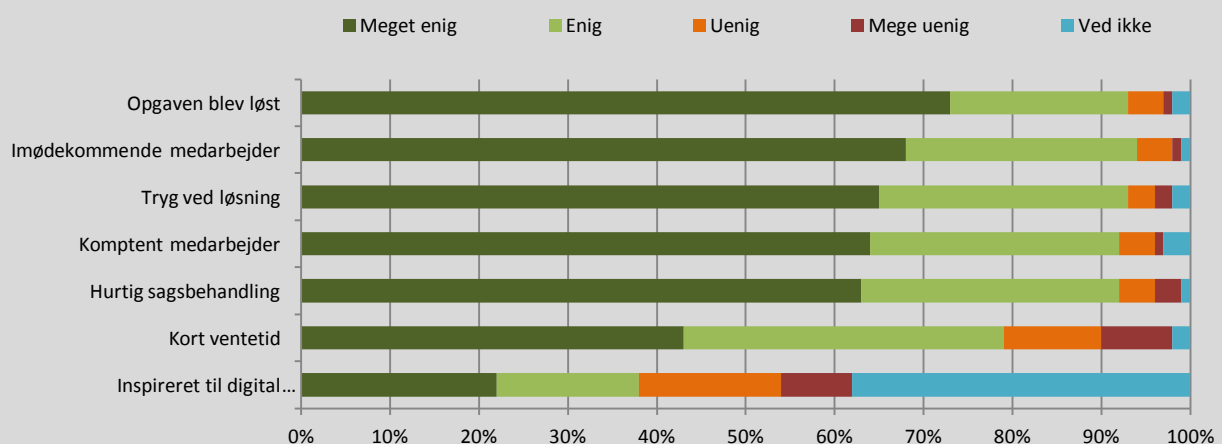
Selv- og medbetjening i centrene udgør 5 % af alle ekspeditioner og 9 % af ekspeditionerne inden for den gruppe af opgaver, der kan beskrives som standardiseret, og hvor selvbetjeningsløsninger enten er obligatoriske eller tilgængelige. Disse opgaver er:

- Folkeregister og flytning
- Sundhedskort og lægevalg
- Nem ID
- Parkering



De fleste oplever medarbejderen som imødekommende og kompetent, og er trygge ved deres løsning. Utilfredshed retter sig mod ventetid og medarbejderens indsats for at inspirere borgeren til at blive mere digital. 62 % er uenige i eller ved ikke, om medarbejderen inspirerede dem til at bliver mere digitale.

Figur 22: Borgernes oplevelse af services i borgerservicecentre



Forud for fremmøde

27 % har forsøgt at løse opgaven inden fremmøde via en selvbetjeningsløsning. Dette gælder for alle brugere på nær de, der kommer mhp. pas og kørekort. For brugere med pas og kørekort-henvendelser er andelen 19 %.

12 % har søgt information på kk.dk. og 9 % har henvendt sig telefonisk. 43 % er mødt frem i Borgerservice uden at have foretaget sig noget.

Blandt de borgere, der har forsøgt med selvbetjening inden fremmøde, er der en overrepræsentation på:

- Nem ID (selvbetjening er en mulighed)
- Flytning (obligatorisk selvbetjening)
- Sundhedskort og lægevalg (obligatorisk selvbetjening)

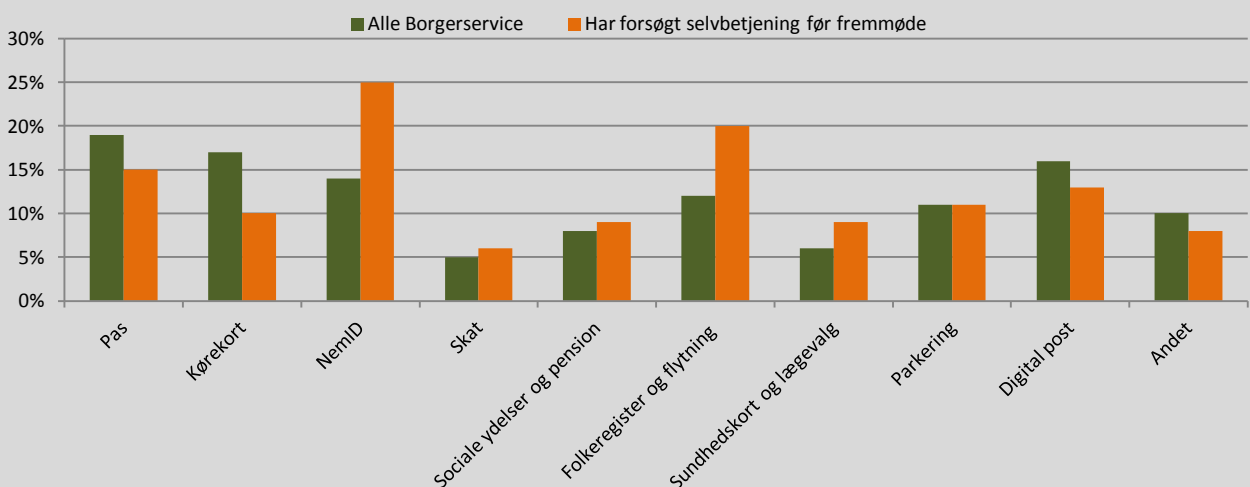
Særligt på Nem ID forudsætter selvbetjening at borgeren har pas eller kørekort, mens sundhedskort forudsætter at borgeren kan betale med Dankort. Flytning kan ikke foretages på nettet, hvis borgeren ikke i forvejen har en adresse eller indrejser fra et andet land. Møder borgeren frem i Borgerservice henvises der til Folkeregistret.

65 år + og 36-45 år er særligt overrepræsenteret i gruppen af borgere der intet har foretaget sig inden fremmøde.

Ældre er erfaringsmæssigt mere IT svage og utrygge når de nærmer sig 70 år, mens de 36-45-årige kan have sammensatte behov der knytter sig til livsfase (hjemmeboende børn, karriere, skilsmisse osv.). For borgere med en kompleks livssituation kan det måske opleves som lettere at møde personligt og uforberedt frem, end at forsøge sig med selvbetjening eller søge information forud for fremmødet?



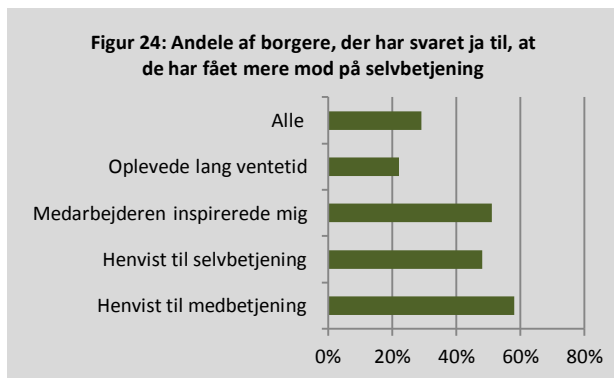
Figur 23: Opgavefordeling blandt de der har forsøgt selvbetjening



Mere mod på digital selvbetjening?

29 % af brugerne vurderer, at de har fået mere mod på digital selvbetjening efter deres fremmøde i Borgerservice.

Blandt de borgere, der er blevet henvist til selvbetjening eller medbetjening, er der flere, der har mod på digital selvbetjening fremadrettet.



Medarbejderen spiller en central rolle i forhold til at motivere borgeren til digital selvbetjening. Enten ved henvisning til selv- eller medbetjening eller ved at inspirere, f.eks. ved at hjælpe borgeren med at se sine egne fordele.

Det kan antages at selvbetjening i Borgerservice giver følelse af uafhængighed, mens medbetjening giver en oplevelse af værdighed. Oplevelser der kan vurderes til at være en stærkere driver for selvbetjening end det udbredte rationale om at kunne spare tid.

” Jeg synes hjemmesiden er rodet. Man bliver ledt til Borgerservice via mange kanaler og leder rundt efter de relevante info. Det kunne strammes op.

Kvindelig bruger, 54 år

Demografi

Aldersfordelingen varierer mellem centrene. Sundby har mange ældre, Bispebjerg har mange midaldrende og Indre by har mange unge. Alder og erhvervsstatus har indflydelse på, hvorvidt borgeren møder frem i Borgerservice eller løser sine opgaver selv.

I forhold til den demografiske fordeling i Københavns kommune er:

- 65 + år overrepræsenteret (6 procentpoint)
- 26-35 år underrepræsenteret (7 procentpoint)
- Erhvervsaktive underrepræsenteret (11 procentpoint)
- Studerende underrepræsenteret (6 procentpoint)
- Ledige overrepræsenteret (7 procentpoint)
- Uden for arbejdsstyrken overrepræsenteret (8 procentpoint)

Indvandrere er i højere grad blevet henvist til Borgerservice fra anden instans, men har derudover samme adfærd forud for fremmøde som borgerne generelt.

Indvandrere er mindre orienteret (44 %) imod det offentlige hjemmesider end dem med dansk oprindelse (70 %).

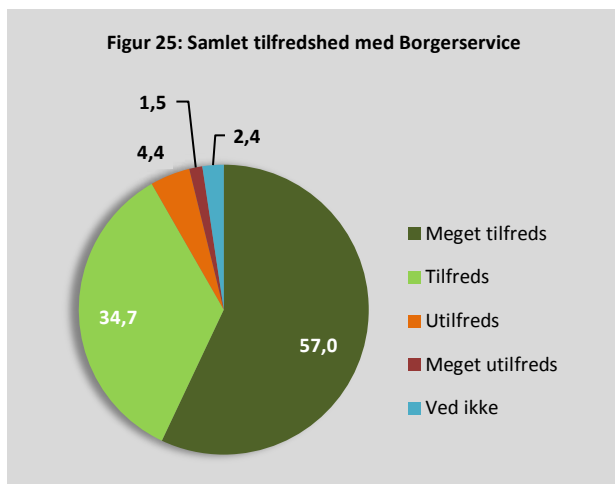
Det skal bemærkes, at indvandrere og deres efterkommere er underrepræsenteret med 7 procentpoint i forhold til fordelingen i Københavns Kommune, hvilket kan tilskrives sproglige og kulturelle barrierer for at deltage i brugerundersøgelsen.



Tilfredshed

Borgerservice er *need to have* offentlig service med lav involvering, hvor tilfredshed hænger sammen med den pragmatiske tilgang til opgaven. Leveres der på kerneydelsen er borgeren tilfreds – dvs. en kompetent og imødekommende medarbejder der giver borgeren en tryk løsning.

Samlet set er 57 % meget tilfredse og 35 % er tilfredse. Leveres der ikke på kerneydelsen eller tager ekspeditionen for lang tid falder tilfredsheden.



Medbetjening giver en særlig høj tilfredshed (76 % meget tilfredse), fordi en ressourceperson er tæt på borgeren og skaber et rum af fortrolighed med plads til ny læring.

Derudover stiger tilfredsheden især når medarbejderen inspirerer til selvbetjening (67 % meget tilfredse) eller når ventetiden er kort (66 % meget tilfredse).

Brugere, der henvises til selvbetjening, er mindre tilfredse (kun 36 % er meget tilfredse) og brugere der henvises til anden instans er mindre tilfredse (kun 28 % er meget tilfredse).

Serviceparametre og deres vigtighed

Alle serviceparametre er vigtige. Mest vigtigt er personlige betjening, imødekommende personale samt hurtig løsning der alle knytter an til de services der skaber ekstra høj tilfredshed.

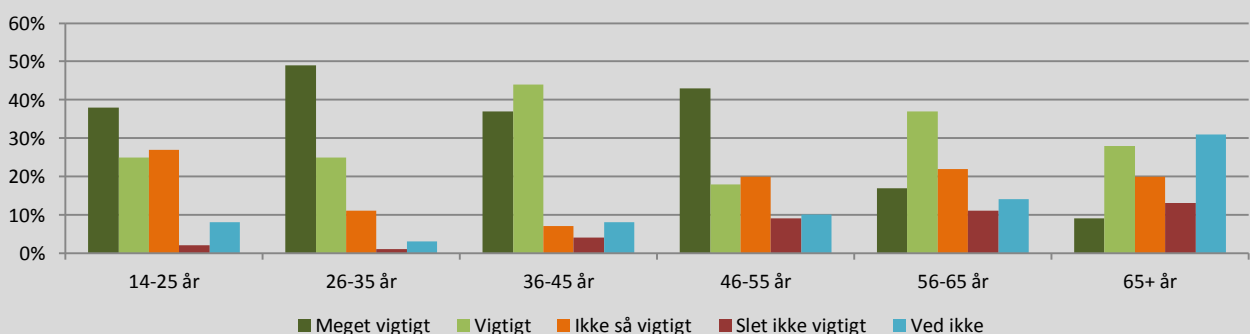
Tabel 4: Meget vigtig eller vigtig service i borgerservice

| | |
|--|------|
| Hurtig løsning | 97 % |
| Personalet er imødekommende | 97 % |
| Borgerservicecenter tæt på min bopæl | 87 % |
| Personlig betjening | 84 % |
| Løst flere opgaver samtidig | 76 % |
| Åbent, når det passer mig | 72 % |
| Kan løse opgaverne via selvbetjeningsløsninger | 68 % |
| Kan bestille tid på nettet | 43 % |

Gruppen af passive (43 %) forud for fremmøde finder det mindre vigtigt at kunne løse opgaverne via selvbetjening. 59 % i passivgruppen finder det meget vigtigt eller vigtigt at løse opgaverne via selvbetjening, dvs. 9 procentpoint mindre end borgerne generelt.

Der er en vis variation i, hvordan forskellige aldersgrupper vurderer vigtigheden af at kunne løse opgaven selv via selvbetjening. Generelt er vigtigheden aftagende med alder.

Figur 26: Vigtigheden af at kunne løse opgaver via selvbetjening fordelt på aldersgrupper



BORGERKONTAKT & DIGITAL INNOVATION

Borgerkontakt & Digital Innovation (BDI) er en fusion mellem det tidligere Kontaktcenter og digitaliseringsafdelingen i Københavns Borgerservice. BDI håndterer Københavns Kommunes hovednummer, 33 66 33 66, og varetager desuden opgaver indenfor de digitale kanaler, såsom hjemmesiden kk.dk og Københavns kommunes officielle Facebook-side.

BDI møder primært borgerne gennem telefoniske henvendelser og på de digitale medier. Den telefoniske henvendelse kan være på hovednummeret 33 66 33 66 eller på specialområderne Parkering, Jobcenter København (JCK) og 1881 (borger.dk).

På hovednummeret 33 66 33 66 visiteres henvendelser fra borgerne, som enten kan blive viderestillet til fagforvaltningerne, eller hvor de kan få hjælp til at betjene sig på de obligatoriske digitale løsninger, såsom flytning eller lægeskift (straksafklaring). Kontaktcentret håndterer desuden den fælles mailpostkasse for borgerservice og virk.dk.

På de forskellige specialteams møder borgerne specialister inden for eksempelvis parkering, herunder hjælp til parkering i København, beboerlicens og p-bøder. I Jobcenter København får borgerne mulighed for hjælp, hvis de enten er kontanthjælps- eller dagpengemodtagere, og på 1881 får alle borgere i Danmark hjælp til selvbetjeningsløsninger og Digital Post.

Alle specialteams er etableret som samarbejde mellem forvaltninger, kommune og stat, da 1881 er supportenhed for den fællesnationale hjemmeside, borger.dk.

Henvendelser via Facebook, Twitter og Instagram

BDI varetager Københavns Kommunes hjemmeside kk.dk, der har haft 6.400.000 besøgende i 2014 (en stigning på 28 procentpoint siden 2013) og 30.500.000 sidevisninger i 2014 (10.100.000 flere end i 2013)

To tredjedele af de besøgende i 2014 angiver, at de er tilfredse med kk.dk.

På de digitale kanaler er det særligt Facebook, hvor BDI møder borgerne og interagerer med borgerne gennem nyheder, billeder eller information. Herudover er der kontakt med borgerne på Twitter og Instagram.

KØBENHAVNS KOMMUNES FACEBOOKSIDE

- Antal følgere: ca. 36.600
- Antallet af følgere er mere end fordoblet fra 2013-2014
- Facebook-indlæggene er i 2014 nået ud til mere end 13 millioner brugere (gennemsnittet for offentlige Facebook-sider er 3,5 millioner)
- Ca. 125.000 brugere af kk.dk om året kommer fra Facebook (ca. tredobling fra 2013)

KØBENHAVNS KOMMUNE PÅ INSTAGRAM

- Antal følgere af #københavnskommune: ca. 5.200
- Antal opslag: 277

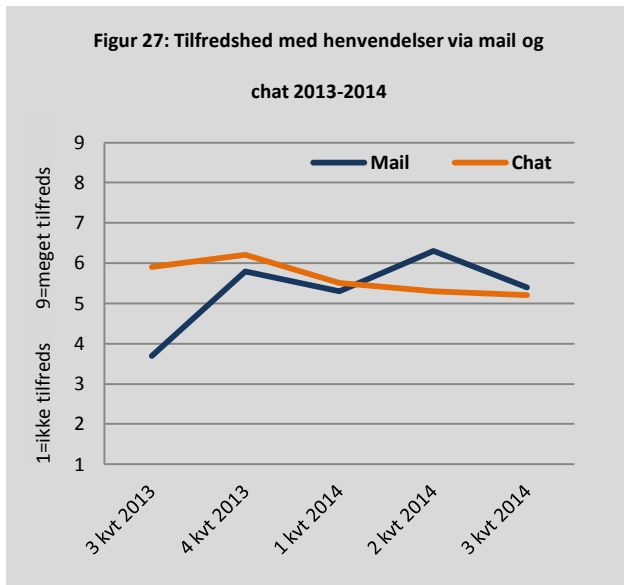
KØBENHAVNS KOMMUNE PÅ TWITTER

- Antal følgere: ca. 2000
- Antallet af følgere er steget stødt siden september 2014, hvor BDI lancerede Twitter som borgerservice-/mikronyheds kanal.
- Samlet rækkevidde (potentiale) fra september-november 2014 er 377.000 brugere af Twitter
- Der er svaret på 132 henvendelser i perioden september-november 2014.
- Københavns Kommune er den kommune, der har suverænt flest følgere.

Henvendelser via mail og chat

I perioden januar-november 2014 har der været 12.263 henvendelser fra borgerne til Københavns Kommune via chat-funktionen.

BDI arbejder med borgertilfredsundersøgelser på flere kerneområder, og i 2014 er der lavet målinger på chat og mail.



Telefoniske henvendelser

I november 2014 fik kommunen et nyt telefonsystem (Telia Callguide) for henvendelser på 33 66 33 66. Der blev desuden etableret et Videnscenter, der i højere grad kan følge kaldene ud til fag-forvaltningerne, og som kan opsætte definerede borgertilfredshedsundersøgelser på telefoniplatformen.

På hovednummeret 33 66 33 66 er der fastlagt to politiske mål om;

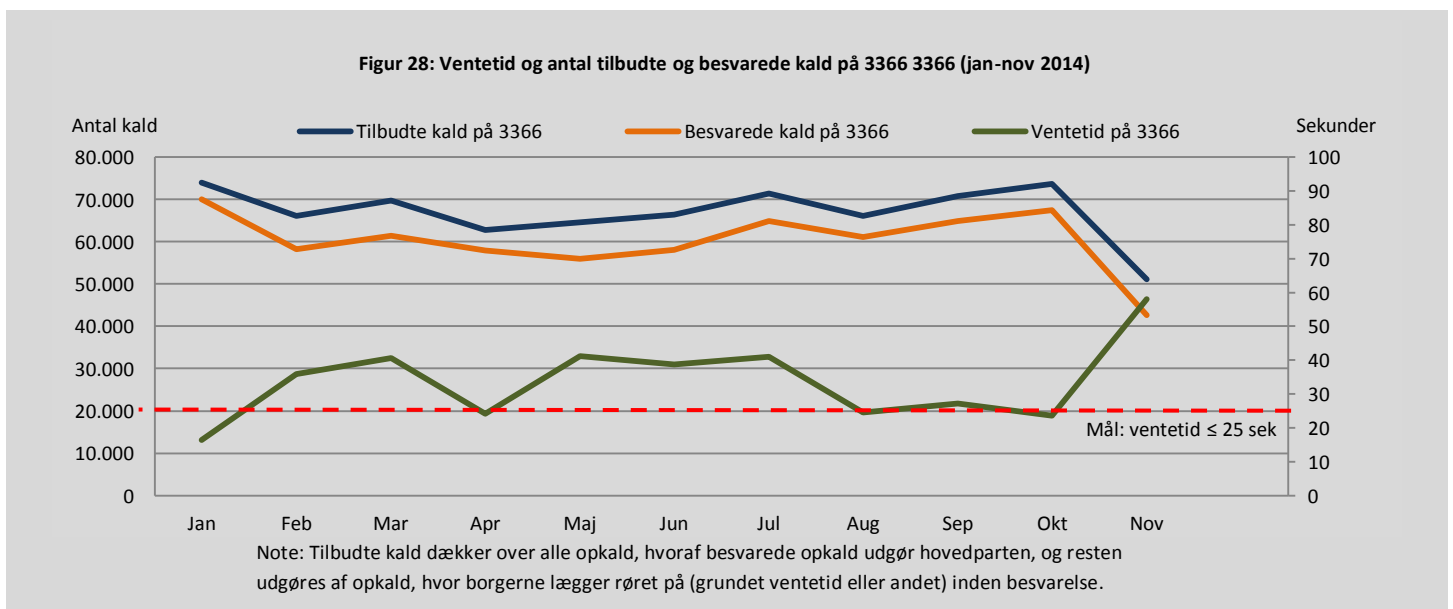
- at ventetiden må være højst 25 sekunder
- at der skal være en tilgængelighed på 90 % (at denne andel besvares)

I perioden januar til oktober var der en gennemsnitlig ventetid på 30 sekunder og en tilgængelighed på 90 %. Således er målet om tilgængelighed netop opnået, mens målet om ventetid ikke er opnået. Ventetiden kan skyldes, at kaldene er blevet længere, og at 33 66 33 66 møder borgere, der har et stort behov for at blive guidet gennem løsninger.

Udover de to politiske mål har BDI fastsat et mål om at 40 % af alle kald skal straksafklares. Hermed sikres det, at borgerne får hjælp og information i deres første kontakt med kommunen. Dette betyder samtidig færre viderestillinger til forvaltninger og giver en bedre serviceoplevelse for borgerne. I perioden januar til november 2014 er 46 % af alle opkald blevet straksafklaret, hvormed BDI's målsætning er opfyldt for perioden.

Der forelægger ingen tilfredsheds-statistik for henvendelser til 33 66 33 66 for 2014.

I figur 28 ses opkalds-mængden samt ventetiden for 33 66 33 66 i 2014. Stigningen i ventetiden i oktober skyldes implementering af *Call Guide* og indførelsen af digital post.



korrekt service er BDI i løbende dialog med forvaltningerne omkring levering af vejledninger i de enkelte løsninger. Alt dette indarbejdes i en Vidensbase, som medarbejderne har adgang til.

Top 5 af Bølge 2-løsninger

1. Skift læge
2. Anmeld, at du skal giftes (ægteskabserklæring)
3. Ansøg om navne- og adressebeskyttelse
4. Anmeld at der er rotter
5. Meld, at du flytter fra Danmark (udrejse)

Note: Top 5 er opsat ud fra specifikke løsninger i digitaliseringsstrategien og er opsat ud fra opgørelsen på kommunale bølge 2 løsningsbetegnelser

Skærmteknologi

BDI arbejder løbende med nye borgerrettede initiativer og forsøger i høj grad at hjælpe de borgere, der er mindre bekendt med digitale kanaler. Som et forsøg er der etableret hjælp til DUKA PC'er, hvor der i novembermåned var 79 henvendelser. Derudover er der forsøg med ubemandet borgerservice via skærmkommunikation (Borgerservice Mini), der i august måned toppede med 224 henvendelser.



