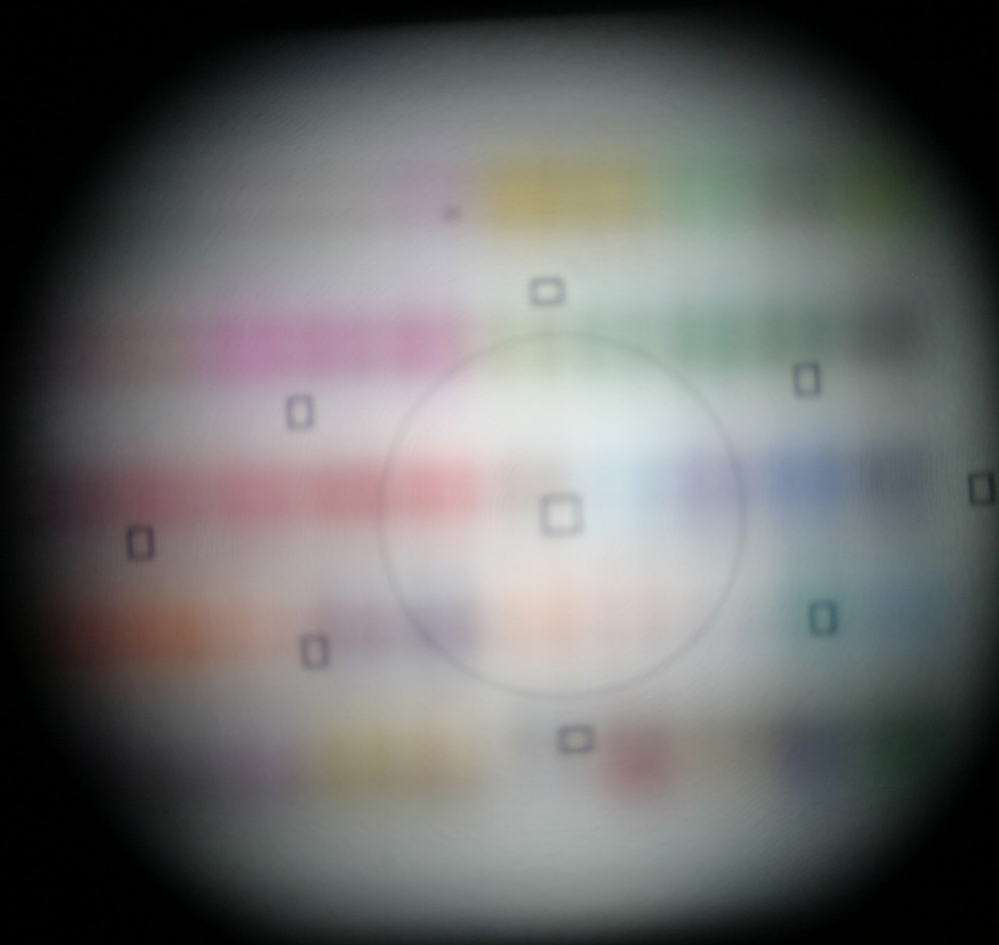


MINISTERIET

SLOTS- OG KULTURSTYRELSEN

# **BRUGERUNDERSØGELSE 2018**

## BLANDT SLOTS- OG KULTURSTYRELSENS BRUGERE



# INDHOLD

1. HOVEDKONKLUSIONER	4
2. BAGGRUND FOR BRUGERUNDERSØGELSEN 2018	6
3. BRUGERNE	7
4. BRUGERTILFREDSHED I FORHOLD TIL ANSØGNINGSPROCESSEN	11
5. BRUGERTILFREDSHED I FORHOLD TIL STYRELSEN	17
6. METODE	23

# 1

## HOVEDKONKLUSIONER

- *"Det samlede indtryk af styrelsen"* er fortsat positivt i 2018, 88 % af brugerne oplever styrelsen positivt eller meget positivt. Det er en fremgang på 6 procentpoint fra 2016. Særligt på biblioteksområdet, medieområdet og kunststøtteområdet oplever brugerne styrelsen positivt eller meget positivt.
- Styrelsen opleves af 78 % som *"brugerorienteret"* i relation til behandlingen af brugernes sager. Her er det ligeledes særligt biblioteksområdet, der oplever styrelsen som værende brugerorienteret i sagsbehandlingen.

### Brugertilfredshed i forhold til ansøgningsprocessen

- I 2018 oplever 87 % af brugerne, at det er nemt at ansøge hos styrelsen. Blandt de brugere der har skullet afrapportere til styrelsen, oplever 85 % af brugerne, at dette har været nemt. Der er en lille stigning på 1 procentpoint, hvad angår tilfredshed med svartid på ansøgninger i 2018, hvor 85 % af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med svartiden sammenlignet med 84 % i 2016 og 74 % i 2014. Brugere på biblioteksområdet er i højest grad tilfredse med svartiden (90 %), hvorimod brugerne på kulturarvsområdet i mindst grad er tilfredse (75 %). Der er en sammenhæng mellem den oplevede svartid og tilfredsheden med denne. Jo kortere svartid brugeren har oplevet, jo mere tilfreds er brugeren typisk. 99 % af de brugere der har fået svar i løbet af under 1 måned er tilfredse. Blandt de brugere der har ventet 1-3 måneder er 89 % tilfredse med svartiden. I 2018 oplever 77 %, at det er nemt at forstå den skriftlige begrundelse, de har fået på baggrund af ansøgningens afgørelse. Blandt brugerne indenfor biblioteksområdet oplever 93 % at de har nemt ved at forstå den skriftlige begrundelse. På kunststøtteområdet oplever 75 %, at det er nemt at forstå den skriftlige begrundelse.
- I forhold til at søge information om og tage kontakt til styrelsen er hjemmesiden, e-mail og telefon de foretrukne informations- og kommunikationskanaler til styrelsen.

### **Brugertilfredshed i forhold til Slots- og Kulturstyrelsen**

- I 2018 er der i lighed med 2016 og 2014 fortsat en høj og stabil andel af brugerne, som oplever styrelsen som faglig kompetent. 82 % af brugerne oplever styrelsen som faglig kompetent i nogen eller høj grad i 2018. Brugere oplever styrelsen som faglig kompetent på alle kulturområder.
- I 2018 oplever 84 % af brugerne styrelsens sagsbehandling som effektiv. Særligt brugerne indenfor biblioteksområdet, medieområdet og kunststøtteområdet har denne oplevelse.
- 78 % af brugerne oplever, at styrelsen er brugerorienteret i relation til sagsbehandlingen.
- I 2018 har 88 % af brugerne et samlet positivt indtryk af styrelsen. Dette er en stigning på 6 procentpoint i forhold til 2016.

# 2

## BAGGRUND FOR BRUGERUNDERSØGELSEN 2018

Slots- og Kulturstyrelsen har i foråret 2018 gennemført en brugerundersøgelse blandt styrelsens brugere både indenfor tilskudsområdet og myndighedsområdet. I denne rapport bliver resultaterne fra undersøgelsen blive præsenteret.

Lignende brugerundersøgelser er gennemført i Kulturstyrelsen i 2013 og 2014 af Oxford Research. Styrelsen har selv stået for at gennemføre undersøgelsen og analysen af resultaterne i 2016 samt i 2018.

Resultaterne fra brugerundersøgelsen kan med stor sikkerhed bruges til at generalisere på tilfredsheden blandt alle styrelsens brugere. Der er gennemført en repræsentativitetstest, og denne viser, at den statistiske usikkerhed er meget lav. Med 95 % sandsynlighed ligger alle 12.245 brugeres svar +/- 1,2 % fra de 3.671 respondenters svar. Fordelingen af svar på kulturområderne afspejler, at fordelingen blandt de, der svarer minder om fordelingen blandt alle brugerne (se side 22). Det er dog vigtigt at være varsom, når data bliver brudt ned på mindre områder.<sup>1</sup>

Denne rapport gennemgår svarfordelingerne blandt brugerne i undersøgelsen fordelt på de overordnede kulturområder. Der kan være mange årsager til, at brugernes tilfredshed varierer på tværs af kulturområder, eksempelvis lovgivning, rammer, ressourcer og sagens karakter. Rapporten kommer ikke nærmere ind på årsagerne til resultaterne.

Med henblik på at øge svarprocenten blev det i 2016 besluttet, at spørgeskemaet skulle være markant kortere end i de tidligere brugerundersøgelser fra 2013 og 2014. Dette betyder, at ikke alle spørgsmål i 2016 og 2018 er sammenlignelige med de tidligere år. Men spørgsmålene ligner så vidt muligt spørgsmålene fra de tidligere brugerundersøgelser.

Sammenligninger på tværs af år bør dog ske med forbehold, idet spørgeskemaet er markant kortere i 2016 og 2018, og spørgsmålene optræder i en anden rækkefølge end tidligere, hvilket kan påvirke resultatet. Hertil kommer at brugerbegrebet er ændret og dermed sammensætningen af respondenter, hvilket også kan påvirke resultatet.

Denne rapport gennemgår svarfordelingerne blandt brugerne på to måder. Svarfordelingerne præsenteres fordelt på de overordnede kulturområder og der, hvor det giver mening, bliver svarene sammenlignet med tidligere års undersøgelser. I nogle figurer og tabeller er summen af besvarelserne ikke lig med 100 procent. Dette skyldes afrunding af resultaterne<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Beregningen er lavet ud fra en standardberegning med et 95 % konfidensinterval.

<sup>2</sup> Det samme kan være gældende i tilfælde, hvor sammenlægning af flere svarprocenter afviger med et procentpoint.

# 3

## BRUGERNE

I 2018 blev der i alt sendt 12.245 invitationer ud til styrelsens brugere om at deltage i undersøgelsen, heraf 494 via brev og 11.751 via e-mail. I alt besvarede 3.671 personer undersøgelsen svarende til 30 %. Heraf havde 3.601 modtaget invitationen via e-mail og 70 via brev. Svarprocenten i 2018 er 5 procentpoint højere end i 2016.

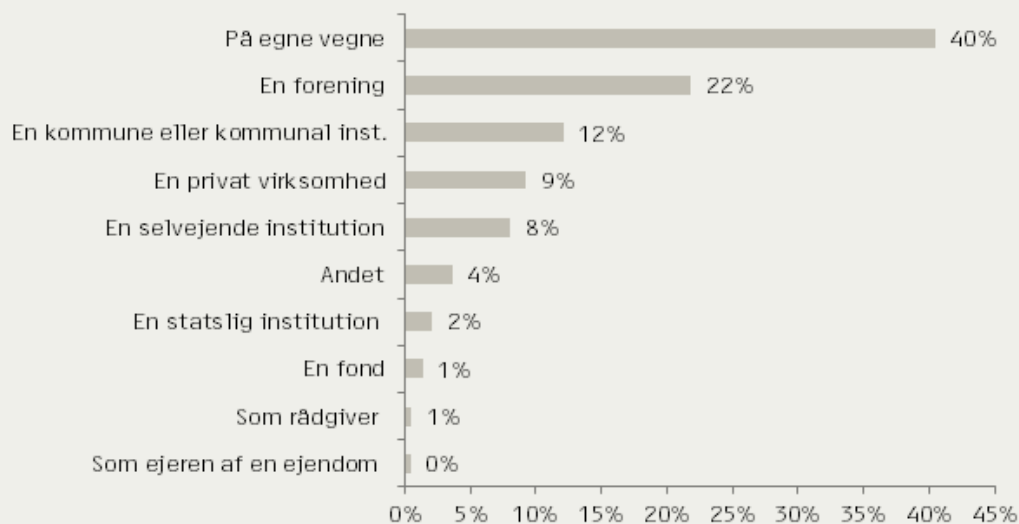
Brugerne defineres som: Borgere, virksomheder og institutioner, som har søgt tilskud eller har fået behandlet en myndighedsopgave i styrelsen i kalenderåret 2017. Brugeren skal i perioden have gennemført hele servicerejsen<sup>3</sup>.

Jf. figur 1 svarer 40 % af respondenterne på egne vegne (som privatperson). 22 % svarer på vegne af en forening, og 12 % af respondenterne svarer på vegne af en kommune eller kommunal institution. Herudover svarer 9 % på vegne af en privat virksomhed og 8 % på vegne af en selvejende institution.

### Figur 1

Spørgsmål: Hvem indsendte du din senest afsluttede henvendelse på vegne af?

Antal: 3.414



<sup>3</sup> Brugeren har gennemført servicerejsen, når der er kommet en afgørelse eller afslutning på henvendelsen.

Samtlige danske kommuner er repræsenteret i undersøgelsen. Den største andel af brugere bor/svarer på vegne af en institution med adresse i Københavns Kommune (37 %). 3 % af respondenterne angiver 'Udland' som bopæl / institutionens adresse. Tabel 1 angiver de 10 kommuner med flest brugere.

**Tabel 1**

Spørgsmål: I hvilken kommune ligger den ejendom/virksomhed/institution sagen vedrørte? Angiv din bopælskommune, hvis du svarer på egne vegne.

Antal: 3.671

NR.	KOMMUNE	ANTAL BRUGERE (%)	ANTAL BRUGERE
1	København	37 %	1358
2	Aarhus	8 %	280
3	Frederiksberg	4 %	138
4	Odense	3 %	96
5	Kolding	2 %	60
6	Aalborg	2 %	56
7	Gentofte	1 %	51
8	Helsingør	1 %	45
9	Roskilde	1 %	44
10	Viborg	1 %	44
-	Udland	3 %	107



I spørgeskemaet bliver brugerne bedt om at angive det kulturområde, deres senest afsluttede sag hører hjemme under. I tabel 2 fremgår sammensætningen af svar fordelt på kulturområder<sup>4</sup>.

**Tabel 2**

Spørgsmål: Hvilket kulturområde hører din seneste afsluttede sag hjemme under?

Antal: 3.671

<b>KUNSTSTØTTE</b>	<b>68%</b>	<b>ANTAL</b>
Litteratur	22 %	798
Musik	17 %	615
Billedkunst	14 %	506
Scenekunst	9 %	337
Biblioteksafgift	3 %	100
Huskunstnerordningen	2 %	58
Film	1 %	44
Rådighedsbeløb for gramfonoplader mv.	1 %	30
Rådighedsbeløb for billedkunst	< 1 %	1
<b>KULTURARV</b>	<b>14%</b>	
Design og kunsthåndværk	6 %	208
Fredede Bygninger	4 %	129
Museer og zoologiske anlæg	2 %	69
Arkitektur	2 %	63
Fortidsminder	1 %	19
Arkæologiske undersøgelser	< 1 %	14
Sten- og jorddiger	< 1 %	6
Kulturmiljøer i forhold til Planloven	< 1 %	3
<b>BIBLIOTEKER</b>	<b>5%</b>	
Folkebiblioteker	2 %	83
Folkeoplysning	2 %	65
Folkehøjskoler	1 %	20
Europænet	< 1 %	16
Forskningsbiblioteker	< 1 %	12
<b>MEDIER</b>	<b>4%</b>	
Distributionsstøtte til blade og aviser (bladpuljen)	2 %	69
Aviser og blade (inkl. online-medier)	1 %	45
Radio/tv	1 %	43
<b>TVÆRKULTURELLE OMRÅDER</b>	<b>8%</b>	
Almennyttige formål	4 %	138
Andet (skriv venligst)	3 %	126
Idræt	< 1 %	17
Internationale (tværgående) projekter	< 1 %	14
Sydslesvig	< 1 %	1
<b>I alt</b>	<b>100%</b>	

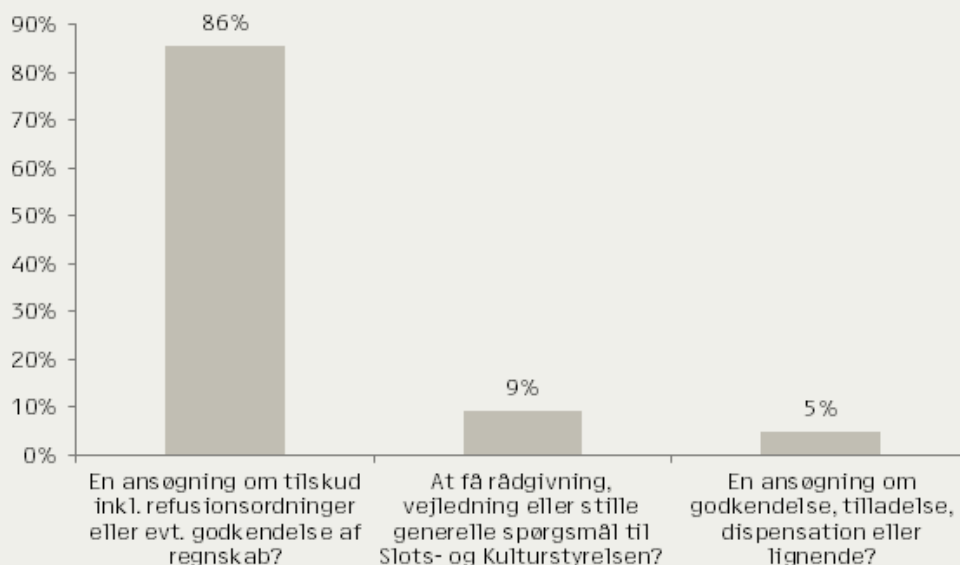
<sup>4</sup> Samme opdeling af kulturemner er ligeledes lavet i brugerundersøgelserne i 2013, 2014 og 2016.

Jf. figur 2, er der inden for nogle af sagskategorierne meget få, der har svaret hvilket gør det svært at anvende data til at generalisere ud fra. Endvidere kan det få indflydelse på fordelingen af svar på de efterfølgende spørgsmål.

86 % af respondenternes senest afsluttede sag var om en tilskudsansøgning. 5 % havde senest afsluttet en sag vedrørende en ansøgning om godkendelse, tilladelse, dispensation eller lignende og 9 % vedrørende rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål til styrelsen.

**Figur 2**  
Spørgsmål: Hvad drejede din senest afsluttede sag sig om?

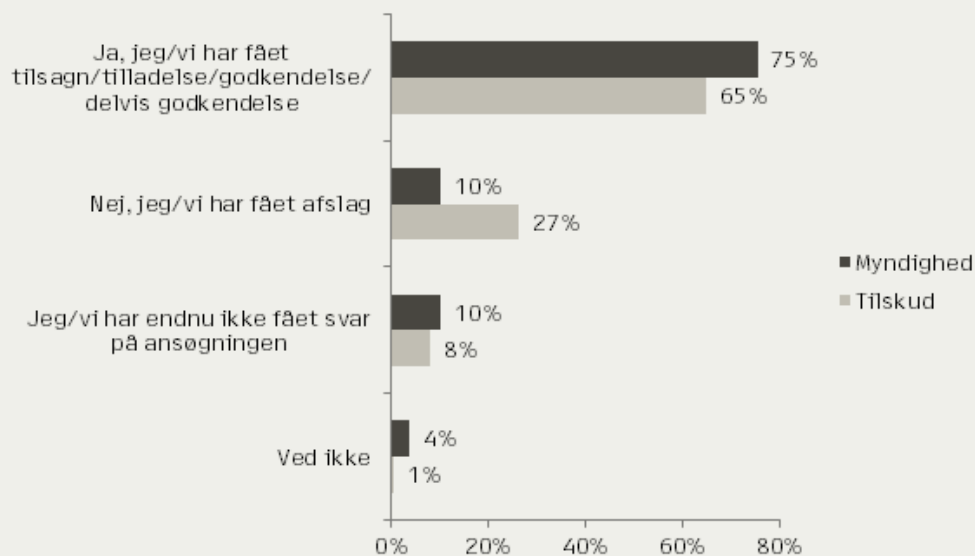
Antal: 3.671



Jf. figur 3, havde 75 % af myndighedssagerne brugernes senest afsluttede sag fået tilsagn/tilladelse/godkendelse/delvis godkendelse. 10 % havde fået afslag og 10 % har endnu ikke modtaget svar. I 65 % af tilskudssagerne havde brugernes senest afsluttede sag fået tilsagn/tilladelse/godkendelse. 27 % havde fået afslag og 8 % har endnu ikke modtaget svar.

**Figur 3**  
Spørgsmål: Opnåede din senest afsluttede sag tilsagn/tilladelse/godkendelse?

Antal:  
tilskudssag (3.143),  
myndighedssag (183)



# 4

## BRUGERTILFREDSHED I FORHOLD TIL ANSØGNINGSPROCESSEN

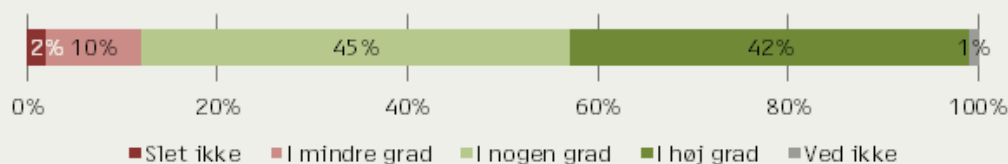
### 4.1 BRUGERENS OPLEVELSE AF ANSØGNINGSPROCESSEN

Jf. figur 4 oplever 87 % af brugerne, at det er en nem proces at ansøge hos Slots- og Kulturstyrelsen. 10 % oplever, at det i mindre grad er nemt, og 2 % at det slet ikke er nemt.

**Figur 4**

Spørgsmål: I hvilken grad oplevede du, at det var en nem proces at ansøge hos Slots- og Kulturstyrelsen eller statens kunstfond?

Antal: 3.671



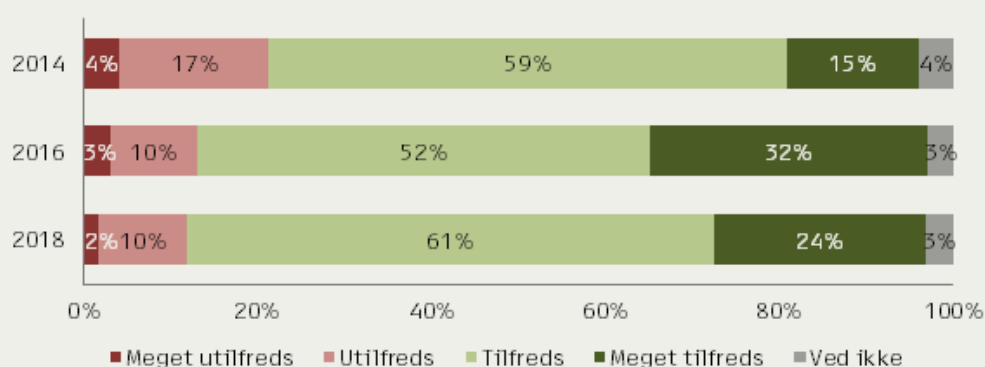
### 4.2 TILFREDSHED MED SVARTID PÅ ANSØGNINGER

Jf. figur 5 er 85 % i 2018 tilfredse eller meget tilfredse med den tid, det tager at få svar på ansøgningen. Det er en lille stigning på 1 procentpoint fra 2016 til 2018.

**Figur 5**

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med den tid, det tog at få svar på din ansøgning?

Antal:  
2018 (2.950)  
2016 (2.343)  
2014 (3.592)



Jf. figur 6 er brugerne på biblioteksområdet mest tilfredse med svartiden, idet 90 % svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Brugere på kulturarvsområdet er mindst tilfredse (75 %).

**Figur 6**

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med den tid, det tog at få svar på din ansøgning?

Antal:

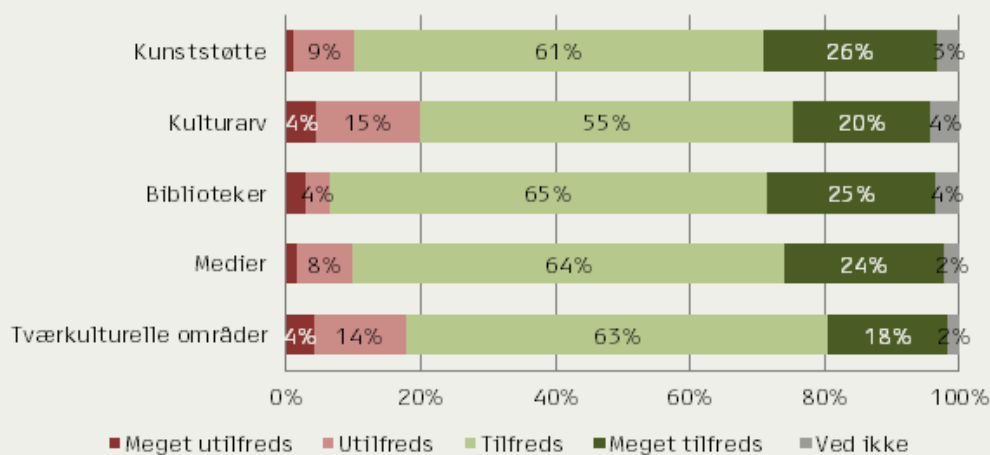
Kunststøtte (2.066)

Kulturarv (388)

Biblioteker (140)

Medier (131)

Tværkulturelle områder (225)



Jf. figur 7 er der en tydelig negativ sammenhæng mellem den oplevede svartid og tilfredsheden med denne. 99 % af de brugere, der har oplevet en svartid på under 1 måned, er tilfredse. Blandt de brugere, der har ventet 1-3 måneder, er 89 % tilfredse. Hvorimod der blandt de brugere, der har ventet i 4-6 måneder eller mere, ses en tydelig utilfredshed med svartiden.

**Figur 7**

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med den tid, det tog at få svar på din ansøgning?

Fordelt på spørgsmål: Hvor lang tid gik der, fra du indsendte din ansøgning, til du fik svar?

Antal:

Under 1 måned (355)

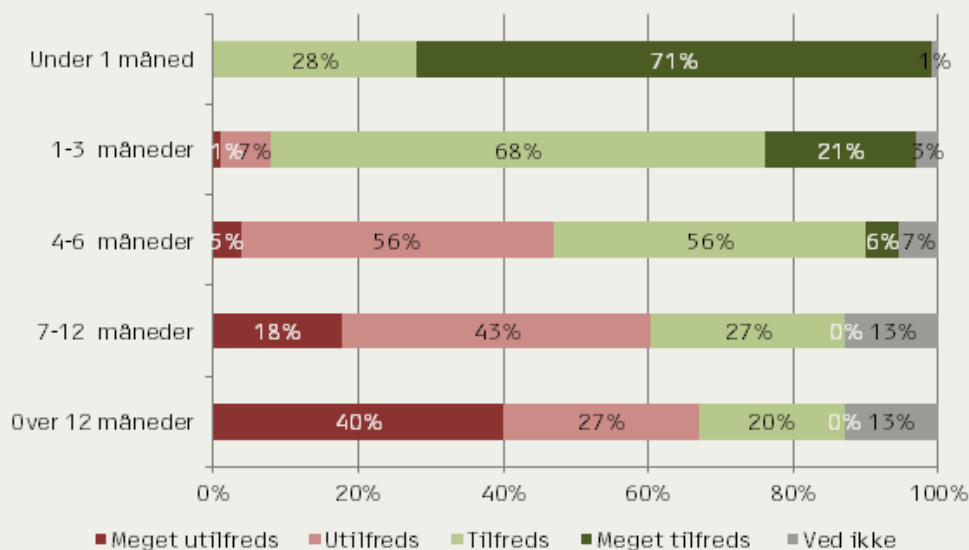
1-3 måneder (2.146)

4-6 måneder (435)

7-12 måneder (56)

Over 12 måneder (15)

I alt (3.007).



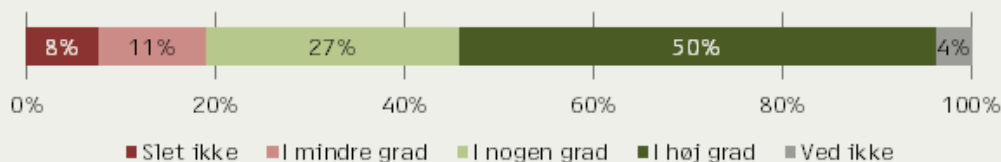
### 4.3 FORSTÅELIGHEDEN AF DEN SKRIFTLIGE BEGRUNDELSE<sup>5</sup>

Jf. figur 8 er 77 % af brugerne enten i høj grad eller i nogen grad enige i, at det var nemt at forstå den skriftlige begrundelse for ansøgningens afgørelse.

**Figur 8**

Spørgsmål: I hvilken grad oplevede du, at det var nemt at forstå den skriftlige begrundelse for ansøgningens afgørelse?

Antal:  
2018 (3.029)

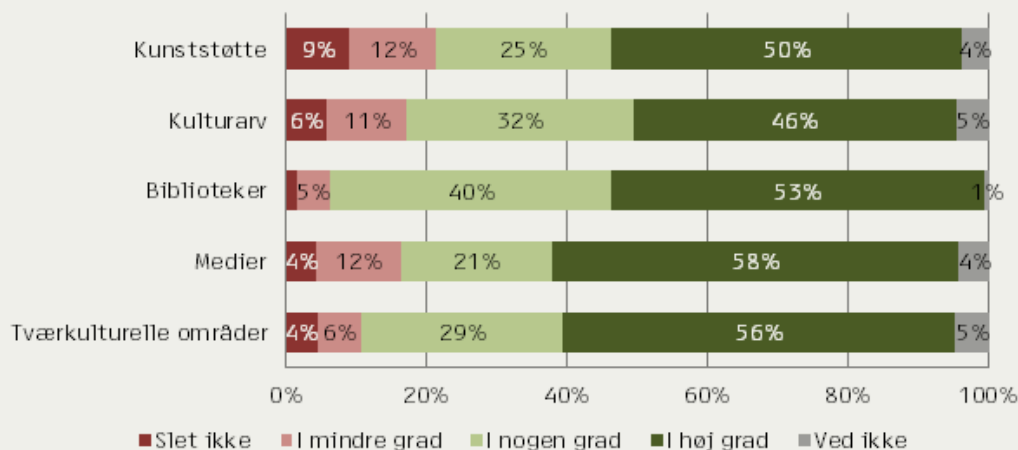


Jf. figur 9 oplever flest brugere indenfor biblioteksområdet, at det er nemt at forstå den skriftlige begrundelse for afgørelsen (93 %). På kunststøtteområdet oplever 75 % af brugerne, at det var nemt at forstå den skriftlige begrundelse for afgørelsen.

**Figur 9**

Spørgsmål: I hvilken grad oplevede du, at det var nemt at forstå den skriftlige begrundelse for ansøgningens afgørelse?

Antal:  
Kunststøtte (2.113)  
Kulturarv (385)  
Biblioteker (143)  
Medier (140)  
Tværkulturelle områder (252)



<sup>5</sup> I 2018 brugerundersøgelsen er spørgsmålet 'Hvor tilfreds er du med gennemskueligheden af den afgørelse, der er truffet?' blevet omformuleret til 'Hvor tilfreds er du med gennemskueligheden af den afgørelse, der er truffet?'. Denne ændring betyder, at det ikke er muligt direkte at sammenligne spørgsmålet med tidligere år. Men på baggrund af en validering der har fundet sted inden spørgeskemaet blev sendt ud ses det, at der er mindre tvivl blandt brugerne i forhold til, hvad de bliver spurgt om i spørgsmålet.

Jf. figur 10 er der en tydelig sammenhæng mellem forståeligheden af den skriftlige begrundelse, og om brugeren har fået tilsagn/tilladelse/godkendelse/delvis godkendelse eller afslag.

#### Figur 10

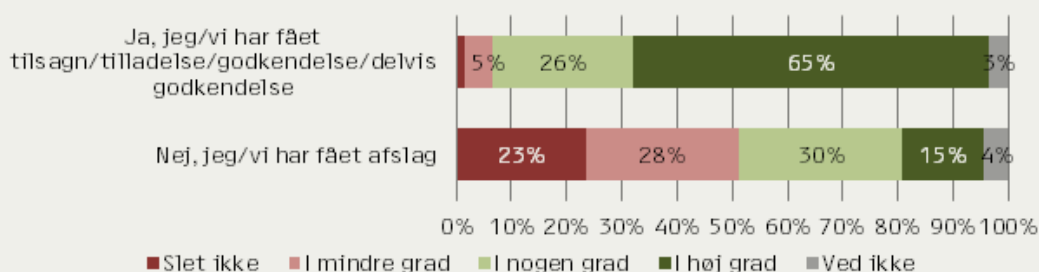
Spørgsmål: I hvilken grad oplevede du, at det var nemt at forstå den skriftlige begrundelse for ansøgningens afgørelse?

Fordelt på spørgsmål: Opnåede din senest afsluttede sag tilsagn/tilladelse/godkendelse?

Antal:

Ja, jeg/vi har fået tilsagn/tilladelse/godkendelse (2.173)

Nej, jeg/vi har fået afslag (851)



#### TEKSTBOKS 1

Spørgsmål: I hvilken grad oplever du, at det var nemt at forstå den skriftlige begrundelse for ansøgningens afgørelse?

*"Det er som regel nemmere at forstå en afgørelse, som udfalder positivt. Da jeg også har oplevet at få afslag, kan det i disse tilfælde være ret nedslående at skulle læse standardformuleringerne omkring manglende originalitet og professionalitet."*

*"I mange af svarbrevene, man modtager, står rigtig meget tekst, som er ens fra gang til gang. I min konkrete sag var en væsentlig betingelse ved bevillingen "skjult" i slutningen af et afsnit med standardtekst."*

*"Vi har netop modtaget tilsagn og den skriftlige begrundelse for dette for entydig. Vi har dog tidligere fået afslag, hvor begrundelsen var meget kort og unuanceret."*

*"Man anvender udpræget kancellisprog. Mere almindeligt sprog ville gøre ansøgning lettere."*

*"Ordlyden var nem nok at forstå, afslaget var diplomatisk, venligt, men meget generelt, jeg vil tro alle afviste har fået enslydende afslag".*

#### 4.4 KRAV TIL AFRAPPORTERING

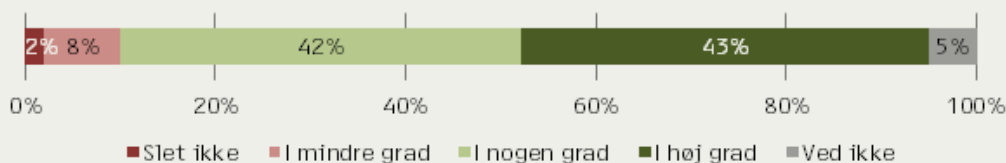
I 2018 svarer 51 % af brugerne, at der havde været krav om afrapportering i forbindelse med deres sag.

Jf. figur 11 angiver 85 % af disse brugere, at det i nogen grad eller i høj grad var nemt at afrapportere. Kun 10 % af disse brugere angiver, at det i mindre grad eller slet ikke har været nemt at afrapportere.

**Figur 11**

Spørgsmål: I hvilken grad oplevede du, at det var nemt at afrapportere?

Antal:  
Antal: 1.711

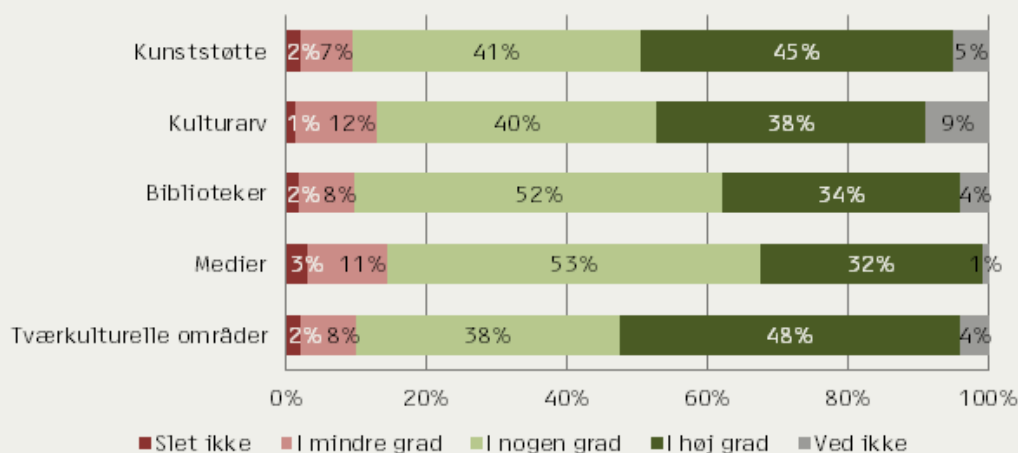


Jf. figur 12 er der flest brugere indenfor kunststøtte, biblioteksområdet og det tværkulturelle område, der oplever det som nemt at afrapportere (86 % indenfor alle tre områder).

**Figur 12**

Spørgsmål: I hvilken grad oplevede du, at det var nemt at afrapportere?

Kunststøtte (1.141)  
Kulturarv (156)  
Biblioteker (124)  
Medier (98)  
Tværkulturelle områder (192)

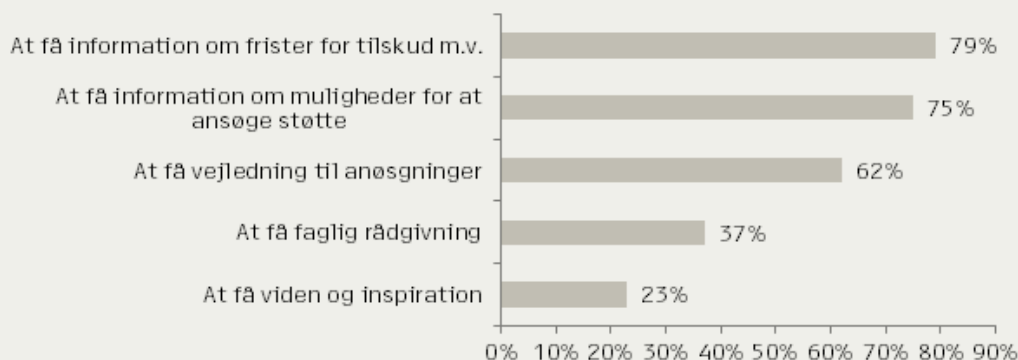


Af figur 13 fremgår det, hvad brugerne oplever som vigtigst i forbindelse med behandlingen af deres sag. 79 % af respondenterne angiver information om frister som vigtigt, 75 % af respondenterne angiver information om muligheden for at søge støtte som vigtigt og 62 % af respondenterne angiver at få vejledning til ansøgninger som vigtigt.

**Figur 13**

Spørgsmål: Hvad er vigtigt for dig i forbindelse med behandlingen af din sag?

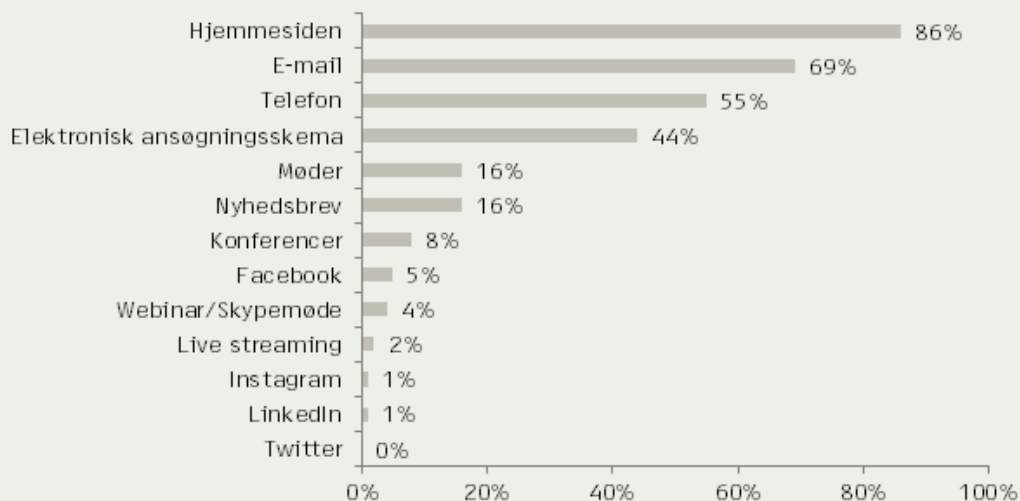
Antal: 3.671



Jf. figur 14 er de vigtigste kanaler til kontakt og information fra Styrelsen: hjemmesiden, e-mail og telefonisk kontakt.

**Figur 14**

Spørgsmål: Hvordan ønsker du at kunne søge information og tage kontakt til Slots- og Kulturstyrelsen eller Statens Kunstfond (fx med henblik på vejledning, rådgivning og information om ansøgningsfrist)?





# 5

## BRUGERTILFREDSHED I FORHOLD TIL STYRELSEN

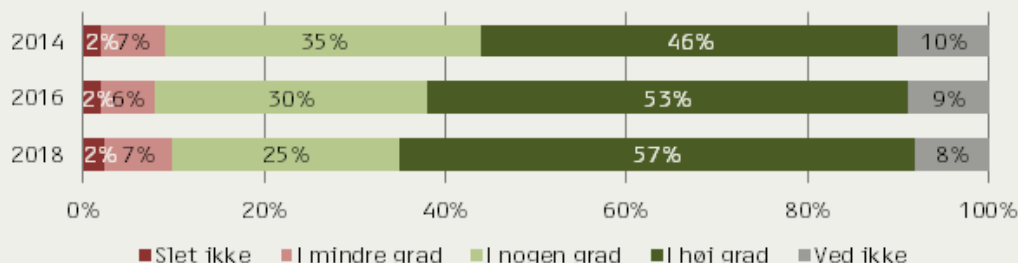
### 5.1 OPLEVELSEN AF STYRELSEN SOM FAGLIG KOMPETENT

I 2018 er der fortsat en høj andel af brugerne, som oplever styrelsen som faglig kompetent; jf. figur 15 oplever 82 % af brugerne i 2018 i nogen eller i høj grad styrelsen som faglig kompetent. Tilsvarende gjaldt dette for 83 % i 2016 og 81 % i 2014. Dette er 1 procentpoint lavere end i 2016. Dog er andelen af respondenter, der svarer i ”høj grad”, højere i 2018.

**Figur 15**

Spørgsmål: I hvilken grad oplever du Slots- og Kulturstyrelsen som fagligt kompetent?

Antal:  
2018 (3.671)  
2016 (3.414)  
2014 (3.931)

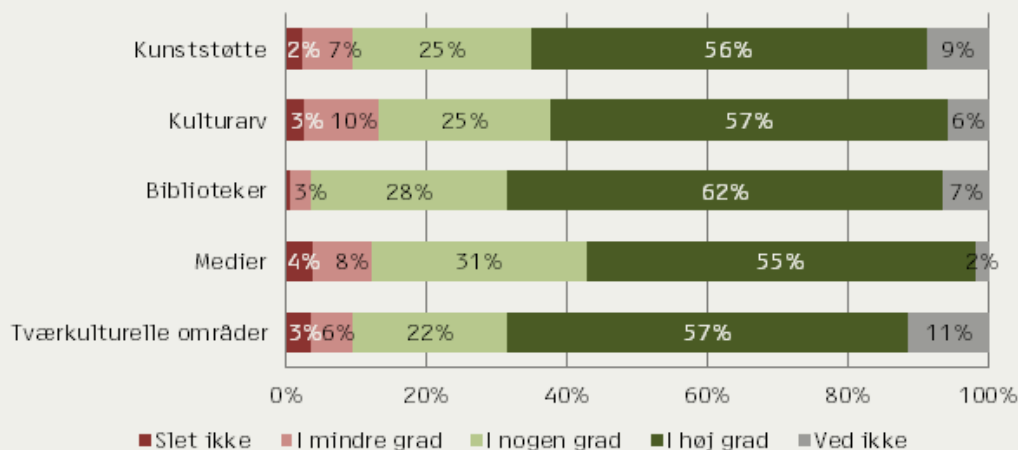


Brugerne oplever i høj grad styrelsen som faglig kompetent på alle kulturområder; jf. figur 16 spænder andelen af brugere, som i nogen eller i høj grad oplever styrelsen som faglig kompetent, mellem 79 % til 90 % indenfor alle kulturområderne. Biblioteksområdet ligger højest, da 90 % af brugerne indenfor dette område i nogen eller i høj grad oplever styrelsen som faglig kompetent.

**Figur 16**

Spørgsmål: I hvilken grad oplever du Slots- og Kulturstyrelsen som faglig kompetent?

Antal:  
Kunststøtte (2.504)  
Kulturarv (516)  
Biblioteker (197), Medier (157)  
Tværkulturelle områder (297)



## TEKSTBOKS 2

**Spørgsmål: I hvilken grad oplever du vores behandling af din sag som faglig kompetent?**

*"Man får et ja eller nej med reference til de krav, der stilles. Ingen begrundelse. Svært at vurdere om man bliver vurderet af personer, der er fagligt kompetente, på det grundlag."*

*"Hver medarbejder er faglig kompetent, men vi oplevede et skift i personale. Noget der gjorde processen meget forvirrende - især i forbindelse med afrapporteringen."*

*"Den telefon- og mailkontakt, jeg havde i forbindelse med et legat, var saglig og kompetent. Og jeg fik besvaret mine spørgsmål på en venlig, imødekommende og seriøs facon."*

*"Går ud fra, at udvalget er særdeles kompetent, men standardafslag (som jeg til fulde forstår nødvendigheden af) viser det dog ikke".*

*"Der er over årene kommet bedre og mere kompetente medarbejdere. Det er dejligt at det går i den rigtige retning".*

## 5.2 OPLEVELSEN AF STYRELSEN SOM EFFEKTIV I SAGSBEHANDLINGEN

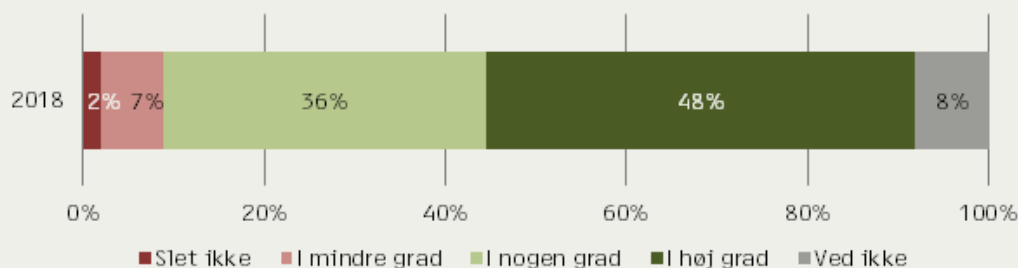
På baggrund af den validering, der fandt sted forud for spørgeskemaets udsendelse i 2018, blev dette spørgsmål omformuleret en smule fra: "I hvilken grad oplever du Slots- og Kulturstyrelsen som en effektiv administrator" til "I hvilken grad oplever du os som effektive i vores behandling af din sag?" Dette er sket for at højne brugernes forståelse af spørgsmålet. Dette gør, at de to spørgsmål ikke er direkte sammenlignelige. Essensen af spørgsmålet er dog den samme.

Jf. figur 17 fremgår det, at 84 % af brugerne i 2018 oplever, at styrelsen er effektiv i behandlingen af brugerens sag. I 2016 oplevede 74 % af brugerne styrelsen som en effektiv administrator. På trods af at de to ovenstående spørgsmål ikke er ens, antydes det at tilfredsheden med styrelsens effektivitet er stigende.

**Figur 17**

Spørgsmål: I hvilken grad oplever du os som effektive i vores behandling af din sag?

Antal: 2018 (3.716)

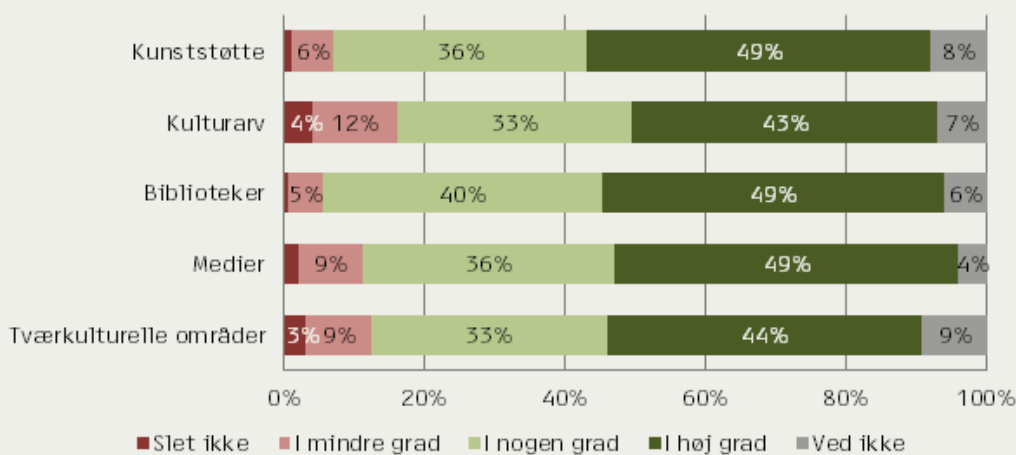


Jf. figur 18 oplever Brugerne på biblioteksområdet (89 %), kunststøtteområdet (85 %), og medieområdet (85 %) i høj grad styrelsen som effektiv i deres sagsbehandling.

**Figur 18**

Spørgsmål: I hvilken grad oplever du, at Slots- og Kulturstyrelsen er en effektiv administrator?

Antal:  
Kunststøtte (2.504)  
Kulturarv (516)  
Biblioteker (197)  
Medier (157)  
Tværkulturelle områder (297)



### TEKSTBOKS 3

Spørgsmål: I hvilken grad oplever du os som effektive i vores behandling af din sag?

*"I overholder altid de angivne svartider. Det, mener jeg, er tegn på effektivitet."*

*"Det tager sin tid, men der er også mange ansøgere."*

*"Kunstfonden har altid forekommet mig effektiv, og jeg har altid kommunikeret godt med sekretæren derinde. Dog kunne det være fint hvis de stræbte efter at give alle ansøgere svar på samme tid".*

*"Venlig og imødekommende, men også kompetent behandling".*

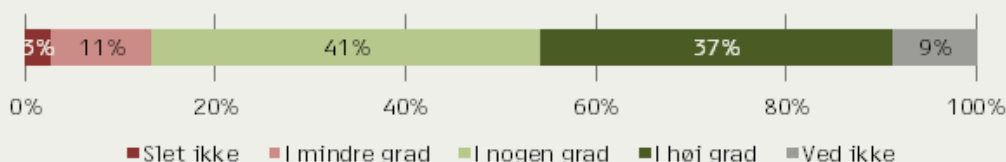
### 5.3 TILFREDSHED MED STYRELSEN I FORHOLD TIL BRUGERORIENTERET SAGSBEHANDLING

Jf. figur 19 opleves styrelsen som brugerorienteret af 78 % af brugerne i 2018.

**Figur 19**

Spørgsmål: I hvilken grad oplever du alt i alt Slots- og Kulturstyrelsen eller Statens Kunstfond som brugerorienteret i behandlingen af din sag?

Antal: 3.671



Jf. figur 20 opleves styrelsen i højest grad som brugerorienteret af brugerne på biblioteksområdet. Her oplever 82 % af brugerne styrelsen som brugerorienteret i 2018. Blandt brugerne indenfor kulturarvsområdet opleves styrelsen som brugerorienteret af 72 % af brugerne.

**Figur 20**

Spørgsmål: I hvilken grad oplever du alt i alt Slots- og Kulturstyrelsen eller Statens Kunstfond som brugerorienteret i behandlingen af din sag?

Antal:

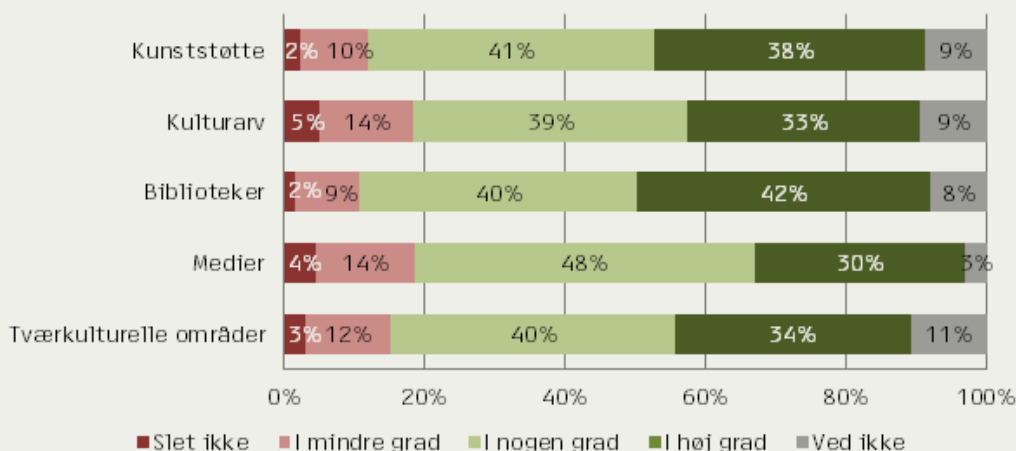
Kunststøtte (2.504)

Kulturarv (516)

Biblioteker (197)

Medier (157)

Tværkulturelle områder (297)



#### TEKSTBOKS 4

Spørgsmål: I hvilken grad oplever du alt i alt Slots- og Kulturstyrelsen eller Statens Kunstfond som brugerorienteret i behandlingen af din sag?

*"Sammenlignet med lignende organisationer i Belgien og Nederlandene var det svært at få feedback og dialog."*

*"Ansøgningsprocessen er blevet langt lettere og mere brugerorienteret end tidligere."*

*"Ved den direkte kontakt med den enkelte sagsbehandler er SLKS brugerorienteret, men det forekommer at man er undergivet generelle statslige administrations vilkår, som er for omfattende".*

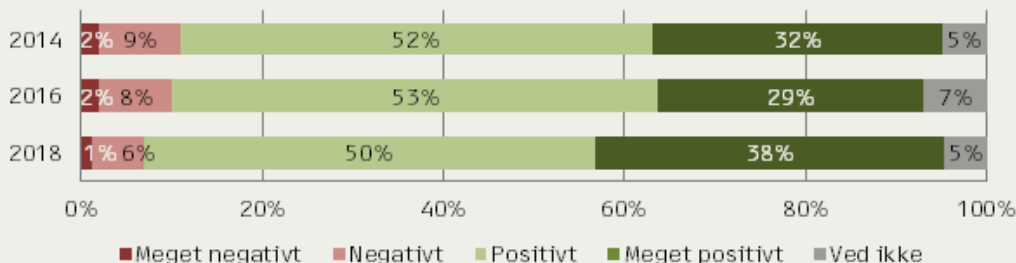
## 5.4 BRUGERENS SAMLEDE INDTRYK AF SLOTS- OG KULTURSTYRELSEN.

I 2018 er der fortsat en høj andel af brugerne, som oplever det samlede indtryk af styrelsen positivt eller meget positivt; jf. figur 21 oplever 88 % af brugerne i 2018 styrelsen positivt eller meget positivt. Tilsvarende gjaldt dette for 82 % i 2016 og 84 % i 2014. Dette er en stigning på 6 procentpoint fra 2016 til 2018.

**Figur 21**

Spørgsmål: Alt i alt, hvordan er dit samlede indtryk af Slots- og Kulturstyrelsen?

Antal:  
2018 (3.651)  
2016 (3.403)  
2014 (3.929)

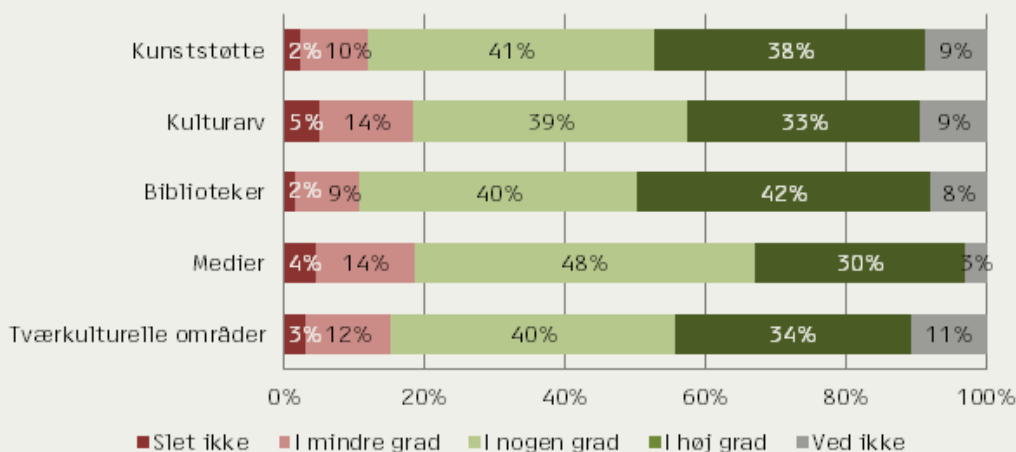


Særligt på biblioteksområdet (82 %), medieområdet (78 %) og kunststøtteområdet (78 %) oplever brugerne styrelsen positivt eller meget positivt, jf. figur 22.

**Figur 22**

Spørgsmål: Alt i alt, hvordan er dit samlede indtryk af Slots- og Kulturstyrelsen?

Antal:  
Kunststøtte (2.504)  
Kulturarv (516)  
Biblioteker (197)  
Medier (157)  
Tværkulturelle områder (297)



---

**TEKSTBOKS 5**

Alt i alt, hvordan er dit samlede indtryk af Slots- og Kulturstyrelsen eller Statens Kunstfond?

*"Jeg oplever folk, som gerne vil deres arbejde og kan deres kram. De er blot presset af tid og arbejdsbyrder."*

*"Det har virket lidt samlebåndsaftigt, men til gengæld er sagsbehandlingen generelt velfungerende, og der er mulighed for at få svar, når man har brug for det."*

*"Jeg oplever SLKS som en tung og bureaukratisk institution. Der er høj faglighed og mange relevante kompetencer osv, men desværre også en udpræget stiv og langsom sagsbehandling. Ikke specielt serviceminded, men meget myndighedsorienteret".*

---

---

**TEKSTBOKS 6**

Hvad kan vi i Slots- og Kulturstyrelsen eller Statens Kunstfond gøre for at forbedre os?

*"Hold fast i den høje faglighed, men fokuser mere på dialog, service og smidighed. Begge dele kan forenes uden at det kompromitterer formålet."*

*"Man kan nemt fare vild på hjemmesiden. Den kunne måske deles mere brugervenligt op."*

*"Man kunne dele afslag op i grupper, alt efter hvor tæt man var på at få tilsagn. Det er svært at vide, hvad man kan gøre bedre i ansøgningen, når afslaget er et standardsvar."*

---

# 6

## METODE

### 6.1 DATAGRUNDLAG

I 2018 blev der i alt sendt 12.245 invitationer ud til styrelsens brugere om at deltage i undersøgelsen, heraf 494 via brev og 11.751 via e-mail. I alt besvarede 3.671 personer undersøgelsen svarende til 30 %. Heraf havde 3.601 modtaget invitationen via e-mail og 70 via brev. Svarprocenten i 2018 er 5 % højere end i 2016. Dette indikerer, at det har haft en gavnlige effekt at forkorte spørgeskemaets længde.

Den statistiske usikkerhed er meget lav. Med 95 % sandsynlighed ligger alle 12.245 brugeres svar +/- 1,2 % fra de 3.671 respondenters svar. Når der kigges nærmere på enkelte områder, vil usikkerheden ofte stige<sup>6</sup>.

Blandt de brugere, der valgte at gennemføre undersøgelsen, stemmer fordelingen af svar fordelt på kulturområder i høj grad overens med fordelingen i den samlede gruppe af brugere, der fik tilsendt invitation til deltagelse i undersøgelsen, jf. tabel 3.

**Tabel 3**

Spørgsmål: Hvilket kulturområde hører din seneste afsluttede sag hjemme under?

Antal: brugere der har modtaget undersøgelsen (12.245), brugere der har svaret (3.671),

KULTUROMRÅDE	ANDEL BLANDT BRUGERE	ANDEL BLANDT SVAR
Kunststøtte	67%	68%
Kulturarv	17%	14%
Biblioteker	4%	5%
Medier	6%	4%
Tværkulturelle områder	7%	8%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

22 respondenter ud af 3.671 gennemførte ikke hele undersøgelsen, men undlod at svare på 1-2 spørgsmål. Disse 22 svar er medtaget i undersøgelsen. Herudover undlod 429 respondenter at gennemføre hele undersøgelsen med mere end to udeladte svar. Disse er ikke taget med i undersøgelsen.

<sup>6</sup> Beregningen er lavet ud fra en standardberegning med et 95 % konfidensinterval.

