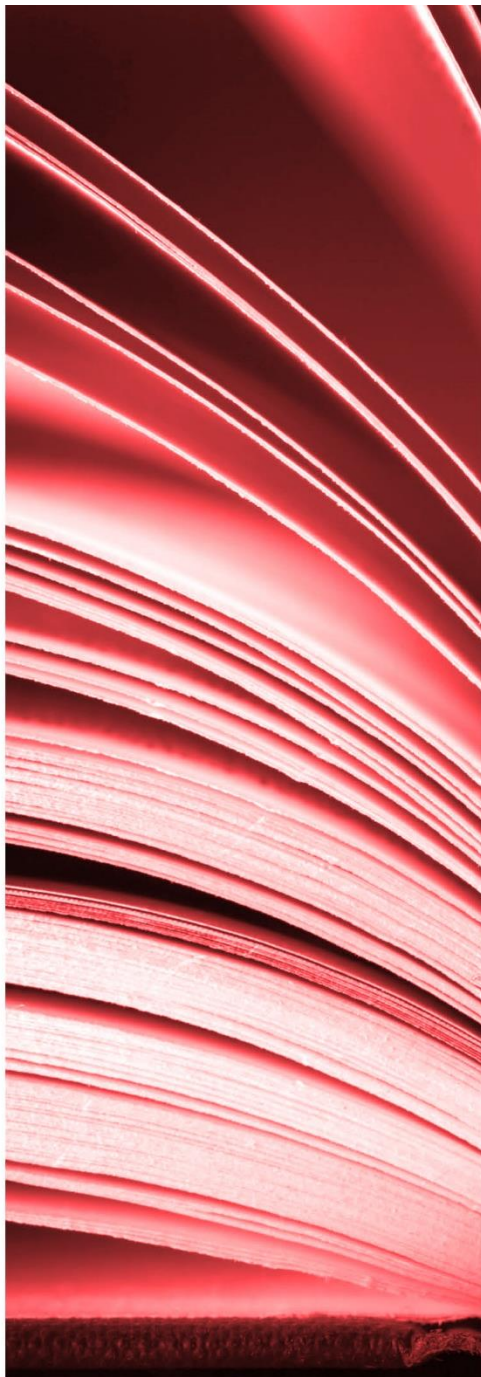


# Kulturstyrelsens brugerundersøgelse 2014

## Hovedrapport



# Kulturstyrelsens brugerundersøgelse

Oxford Research  
November 2014

## Om Oxford Research Knowledge for a better society

Oxford Research er en specialiseret videnvirksomhed med fokus på velfærdsområderne og erhvervs- og regionaludvikling.

Oxford Research gennemfører skræddersyede analyser, implementeringsevalueringer og effektevalueringer for offentlige myndigheder, fonde og organisationer i civilsamfundet. Vi rådgiver også om strategiidvikling, faciliterer udviklingsprocesser og formidler vores viden på undervisningsforløb og seminarer. Vi kombinerer akademisk fordybelse, strategisk forståelse og god kommunikation – på den måde skaber vi anvendelsesorienteret viden, der kan gøre en forskel.

Oxford Research er grundlagt i 1995 og har selskaber i Danmark, Norge, Sverige og Finland. Oxford Research er en del af Oxford Gruppen.

Oxford Research A/S  
Falkoner Alle 20, 4.  
2000 Frederiksberg C  
Danmark  
(+45) 33 69 13 69  
[office@oxfordresearch.dk](mailto:office@oxfordresearch.dk)  
[www.oxfordresearch.dk](http://www.oxfordresearch.dk)

# Indhold

<b>FORORD</b>	<b>5</b>
<b>1. INDLEDNING</b>	<b>6</b>
1.1 Udvikling i undersøgelsesdesignet siden 2013	6
1.2 Inddeling i kulturområder	7
1.3 Metode og datagrundlag	9
1.3.1 Resultaternes udsigelseskraft	9
1.3.2 Spørgeskemaets opbygning	10
1.3.3 Analytisk tilgang	11
<b>2. HOVEDRESULTATER OG ANBEFALINGER</b>	<b>12</b>
2.1 Resultater	12
2.1.1 Brugerne er tilfredse med Kulturstyrelsens sagsbehandling	12
2.1.2 Kulturstyrelsen holder et højt niveau i forhold til kommunikation og service	13
2.1.3 Samarbejdspartnerne anser Kulturstyrelsen som en god og faglig samarbejdspartner	13
2.1.4 Brugerne er overordnet tilfredse med styrelsen	14
2.2 Udvikling siden 2013	15
2.3 anbefalinger	17
<b>3. RESPONDENTERNES SAMMENSÆTNING</b>	<b>18</b>
3.1 Brugerne omfatter mange forskellige brugertyper	18
3.2 Alle regioner er repræsenteret blandt Kulturstyrelsens brugere	19
3.3 Brugerne repræsenterer samtlige kulturområder i undersøgelsen	19
3.4 Flest brugere henvender sig om økonomisk tilskud	21
3.5 Fire ud af fem opnår tilsagn eller tilskud	21
3.6 Hver femte bruger er førstegangsbruger	22
3.7 Kulturstyrelsen har en stor andel af tilbagevendende brugere	23
<b>4. BRUGERNES SERVICEREJSE</b>	<b>24</b>
4.1 Før ansøgning/henvendelse	24
4.1.1 Få brugere har problemer med at finde vejledning til at sende en ansøgning	25
4.1.2 Det har stor betydning for brugerne at kunne finde den nødvendige vejledning	25
4.1.3 Retningslinjerne for, hvad der kan søges om, er klare for de fleste, men ikke for alle	26
4.1.4 Klare og tydelige retningslinjer er vigtige for brugerne	27
4.2 Under ansøgning	27
4.2.1 Brugerne anvender i vid udstrækning de elektroniske ansøgningsmuligheder	28
4.2.2 Brugerne er overordnet set tilfredse med skemaerne	28
4.3 Svar på ansøgning	30
4.3.1 Fire ud af fem brugere får svar inden for tre måneder	30
4.3.2 Hver femte bruger er utilfreds med svartiden	31

4.3.3	Svartiden har stor betydning for tre ud af fire brugere	32
4.3.4	Hver tredje bruger er utilfreds med gennemskueligheden i styrelsens afgørelser	33
4.3.5	Kulturstyrelsens afgørelse har betydning for brugerens tilfredshed med gennemskueligheden	33
4.3.6	Gennemskueligheden i afgørelsen har stor betydning for brugerne	34
4.3.7	Kravene til afrapportering står mål med den afgørelse, der er truffet	36
4.4	<b>Brugernes vurdering af ansøgningsprocessen</b>	<b>37</b>
<b>5.</b>	<b>SAMARBEJDSPARTNERE</b>	<b>40</b>
5.1	<b>Brugernes relation til styrelsen</b>	<b>40</b>
5.1.1	Kontakten med styrelsen varierer i hyppighed	41
5.1.2	Brugerne forventer at møde en faglig medarbejder	42
5.2	<b>Vurdering af Kulturstyrelsen som dialog- og samarbejdspartner</b>	<b>42</b>
5.2.1	Kulturstyrelsen opfattes som en faglig og kompetent samarbejdspartner	43
<b>6.</b>	<b>KOMMUNIKATION OG SERVICE</b>	<b>46</b>
6.1	Brugere fra alle kulturområder tager kontakt til styrelsens medarbejdere	46
6.2	Brugerne henvender sig pr. telefon eller pr. e-mail	47
6.3	Brugerne henvender sig oftest med administrative spørgsmål	48
6.4	<b>Kulturstyrelsens medarbejdere leverer en god service</b>	<b>49</b>
6.4.1	Medarbejderne er imødekommende	49
6.4.2	Kulturstyrelsens medarbejdere er til at komme i kontakt med	50
6.4.3	Medarbejderne giver fyldestgørende svar på brugernes spørgsmål	51
6.5	Brugerne anvender især ansøgningskema, hjemmeside og E-mail	52
6.6	Brugerne ønsker at bevare kontakten på de nuværende kommunikationsflader	52
6.7	Kulturstyrelsens services imødekommer samlet set brugernes behov	55
<b>7.</b>	<b>BRUGERNES OVERORDNEDE VURDERING AF KULTURSTYRELSEN</b>	<b>58</b>
7.1	Brugerne har overordnet set et positivt indtryk af kulturstyrelsen	59
7.2	Over halvdelen af brugerne ser Kulturstyrelsen som åben og udadvendt	60
7.3	Syv ud af ti mener, at Kulturstyrelsen er synlig på deres kulturområde	61
7.4	Tre ud af fire brugere er tilfredse med svartiden	62
7.5	Syv ud af ti brugere mener, at Kulturstyrelsen er en effektiv administrator	63
7.6	Brugerne ser Kulturstyrelsen som faglig og kompetent	64
7.7	Brugerne er overordnet set tilfredse med opgavevaretagelsen på deres kulturområde	65
7.8	<b>Brugernes samlede tilfredshed</b>	<b>66</b>
7.8.1	Faglighed har den største betydning for brugerens samlede tilfredshed	66
7.9	<b>Brugerne sætter faglighed først</b>	<b>68</b>
7.9.1	Gap-analyse	69
7.10	<b>Brugernes råd til Kulturstyrelsen</b>	<b>70</b>
<b>8.</b>	<b>UNDERSØGELSENS METODE OG DATAGRUNDLAG</b>	<b>72</b>

<b>8.1</b>	<b>Spørgeskemaundersøgelsen</b>	<b>72</b>
8.1.1	Resultaternes udsigelseskraft	72
8.1.2	Vægtning af data	74
8.1.3	Spørgeskemaets opbygning	74
8.1.4	Brugernes seneste kontakt som et strukturerende element	75
<b>8.2</b>	<b>Fortolkning af data</b>	<b>76</b>
8.2.1	Deskriptiv analyse	76
8.2.2	Gap-analysen	76
8.2.3	Regressionsanalyse	79
<b>8.3</b>	<b>Ændringer i undersøgelsesdesignet siden 2013</b>	<b>80</b>

## Forord

Kulturstyrelsen har for andet år i træk ønsket at få brugernes feedback på, hvordan de oplever mødet med Kulturstyrelsen.

Resultaterne tegner igen et klart positivt billede af Kulturstyrelsen set fra et brugerperspektiv. Brugere er tilfredse med Kulturstyrelsens opgavevaretagelse og Kulturstyrelsen har i deres øjne et godt serviceniveau ift. sagsbehandlingen, fagligt kompetente medarbejdere og kommunikationen fungerer godt.

Brugerundersøgelsen er baseret på et solidt datagrundlag – det kræver medvirken fra et stort antal brugere fra de forskellige kulturområder. Derfor skal der lyde en stor tak til alle, der har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen. I er med til at give Kulturstyrelsen et godt grundlag for anvendelse af brugerundersøgelsens resultater til strategisk udvikling af styrelsen i de kommende år.

Brugerundersøgelsen er gennemført af et team fra Oxford Research bestående af afdelingschef Nina Middelboe, analytiker Tobias Bühring, analytiker Tina Christensen samt researcher Marie Seliger. Herfra også en stor tak for et fint og konstruktivt samarbejde med Kulturstyrelsen om undersøgelsens gennemførelse.

Oxford Research, november 2014



## 1. Indledning

Kulturstyrelsen under Kulturministeriet varetager ministerbetjening, myndighedsudøvelse, tilskudsadministration og udviklingsopgaver inden for et bredt felt af kulturområder.

I 2012 blev Kulturstyrelsen etableret gennem en fusion af Kunststyrelsen, Kulturarvsstyrelsen samt Styrelsen for Bibliotek og Medier. Oxford Research gennemfører for andet år i træk en brugerundersøgelse for Kulturstyrelsen.

Formålet med brugerundersøgelsen er at give Kulturstyrelsen et indblik i brugernes vurdering af styrelsen og dens arbejde. Undersøgelsen afdækker:

- Brugernes relation til Kulturstyrelsen
- Brugernes vurdering af Kulturstyrelsens virke og service
- Brugernes samlede tilfredshed med Kulturstyrelsen.

Nærværende rapport er opbygget i otte kapitler:

- Første kapitel omhandler undersøgelsens baggrund samt undersøgelsens empiriske og metodiske grundlag.
- Undersøgelsens hovedkonklusioner og anbefalinger er sammenfattet i kapitel to.
- I de efterfølgende kapitler 3-7 bliver de detaljerede resultater fra undersøgelsen præsenteret og analyseret.
- Kapitel 8 indeholder en uddybende beskrivelse af undersøgelsen metode og datagrundlag.

### 1.1 UDVIKLING I UNDERSØGELSESDESIGNET SIDEN 2013

Brugerundersøgelsen har gennemgået mindre ændringer siden baselinemålingen i 2013. For det første er der tilføjet en række selvstændige spørgsmål til Kulturstyrelsens samarbejdspartnere og de institutioner, der modtager et større driftstilskud fra Kulturstyrelsen. Disse afrapporteres selvstændigt i kapitel 5. For det andet har det i år været muligt at gennemføre undersøgelsen på engelsk for at imødekomme ikke dansktalende brugere. For det tredje erstatter tværkulturelle formål det, der hed øvrige formål i sidste års rapport. For det fjerde er der sket mindre ændringer i enkelte spørgsmålsformuleringer, disse vil fremgå under afrapporteringen af de enkelte spørgsmål. For det femte er der sket mindre justeringer i, hvordan respondentgrupperne er sammensat. Udviklingen i tilfredshed kommenteres løbende igennem rapporten.

## 1.2 INDELING I KULTUROMRÅDER

I analysen vil de kulturområder, brugerne har angivet, at deres henvendelse hører hjemme under, blive kategoriseret i fem hovedkulturområder. Det sker for at skabe klarhed i analysen og vil endvidere blive benyttet til at vægte data. De fem hovedkulturområder er sammensat i samarbejde med Kulturstyrelsen. De fem hovedkulturområder beskrives i det følgende:

### Kunststøtte

Gruppen indeholder de brugere, der søger om tilskud inden for områderne musik, scenekunst, billedkunst og litteratur inkl. biblioteksafgiften. Blandt disse brugere er også de institutioner, der opererer inden for de nævnte områder med undtagelse af kunstmuseerne, der indgår i gruppen "Kulturarv".

### Kulturarv

Gruppen indeholder de brugere, der er i kontakt med Kulturstyrelsen inden for områderne fredede bygninger, fortidsminder, arkæologiske undersøgelser, kulturmiljøer samt de opgaver, der varetages inden for arkitektur, design og kunsthåndværk. Herudover indeholder gruppen også brugere fra museumsområdet og de zoologiske anlæg.

### Biblioteker

Gruppen indeholder alle de brugere, der er i kontakt med styrelsen inden for biblioteksområdet, hvad enten det gælder folkebiblioteksområdet eller forskningsbiblioteksområdet. Herudover indeholder gruppen også brugere under de øvrige opgaver, der varetages af bibliotekskontoret vedr. folkeoplysning og tilskud fra Europanævnet.

### Medier

Gruppen indeholder alle de brugere, der søger om tilskud inden for områderne aviser og blade samt public service og radio/tv.

### Tværkulturelle områder

Gruppen indeholder alle de brugere, der søger om tilskud til almennyttige formål, idræt og internationale tværgående projekter. Gruppen indeholder også de brugere, der ikke har kunnet placere sig inden for et af de øvrige områder.



I tabel 1.1 vises en oversigt over kategoriseringen af brugerne. Brugerne har selv angivet kulturområde, mens hovedområderne er bestemt ud fra de ovenstående kriterier.

**Tabel 1.1: Kulturområder**

Hovedområde	Kulturområde
Kunststøtte	Musik
	Scenekunst
	Film
	Billedkunst
	Litteratur
	Biblioteksafgift inkl. rådighedsbeløb for fonogrammer
Kulturarv	Arkitektur
	Kunsthåndværk og design
	Fredede bygninger (ny- og affredninger og fredningsgennemgang)
	Fredede bygninger (behandling af byggesager)
	Fortidsminder
	Arkæologiske undersøgelser
	Kulturmiljøer i forhold til planloven
	Museer og zoologiske anlæg
Biblioteker	Forskningsbiblioteker
	Folkebiblioteker og uddannelsesbiblioteker
	Folkeoplysning og Europarådet
Medier	Aviser og blade
	Radio
	TV
Tværkulturelle områder	Internationale tværgående projekter
	Idræt
	Almennyttige formål
	Andet

Der er sket mindre justeringer i sammensætningen af respondentgrupperne siden sidste års brugerundersøgelse. Ændringerne er beskrevet i afsnit 8.3. For Kulturstyrelsens samarbejdspartnere og større institutioner, der modtager driftstilskud, gælder en anden inddeling i kulturområder, end den der vises i tabel 1.1. Denne inddeling er beskrevet i kapitel 5, hvor der sættes fokus på netop samarbejdspartnere og større institutioner, der modtager driftstilskud. Disse brugere har ikke haft mulighed for selv at vælge kulturemne, men er i stedet kodet ud fra Kulturstyrelsens registreringer.

### 1.3 METODE OG DATAGRUNDLAG

I det følgende opsummeres brugerundersøgelsens metode og datagrundlag. For en mere udførlig gennemgang henvises til kapitel 8.

Brugerundersøgelsen er foretaget som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse. Spørgeskemaets indhold og udformning er udviklet i dialog med Kulturstyrelsen og bygger videre på brugerundersøgelsen gennemført af Oxford Research i 2013.

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført blandt alle, der har været i direkte kontakt med Kulturstyrelsen i perioden 1. marts 2013 til 28. februar 2014<sup>1</sup> med henblik på at få noget behandlet. Undersøgelsen omfatter også 155 af Kulturstyrelsens faste samarbejdspartnere og større institutioner, der modtager driftstilskud. Undersøgelsen er gennemført som totalundersøgelse, det vil sige, at alle brugere og samarbejdspartnere har modtaget en invitation til spørgeskemaundersøgelsen. I alt er der udsendt 13.739 invitationer til brugerne og 155 invitationer til samarbejdspartnerne.

Der er indkommet svar fra i alt 3.899 brugere, fordelt på 3.347 svar fra brugere, der har modtaget en invitation pr. mail og 552 svar fra brugere, der har modtaget en invitation pr. brev. Spørgeskemaet blev udsendt til 13.739 brugere, hvilket giver en svarprocent på 28,4 %. Der er indkommet i alt 73 svar fra samarbejdspartnere større institutioner, der modtager driftstilskud, hvilket giver en svarprocent på 47 % for denne brugergruppe.

#### 1.3.1 Resultaternes udsigelseskraft

For at kunne bruge undersøgelsens data til at udsige noget om alle brugere er det vigtigt, at alle brugertyper er repræsenteret i undersøgelsen. Da undersøgelsen er en totalundersøgelse, har alle brugere haft mulighed for at svare, og alle brugertyper er også repræsenteret i undersøgelsen. Alle brugertyper har dog ikke svaret i lige høj grad. Derfor er datasættet blevet vægtet, så stikprøven svarer til fordelingen i populationen.

Det store antal svar og de vægtede data betyder, at undersøgelsens resultater har stor udsigelseskraft i forhold til hele populationen af brugere. Undersøgelsens resultater er således baseret på et solidt datagrundlag, og der er kun en meget begrænset statistisk usikkerhed, når der generaliseres til den samlede population. I tabel 1.2 vises et eksempel på et usikkerhedsinterval. Eksemplet er beregnet på baggrund af et af undersøgelsens spørgsmål stillet til alle brugere. Usikkerhedsintervallerne er regnet ud fra et 95 % konfidensinterval.

---

<sup>1</sup> Der er enkelte undtagelser i forhold til samplingsperioden. Medieområdet har haft en lidt forskudt samplingsperiode pga. ændringer i støtteordningen. Dette er beskrevet nærmere i kapitel 8.

**Tabel 1.2: Har du været i kontakt med en medarbejder i Kulturstyrelsen?**

Svar	Antal	Andel	Minimum	Maximum
Ja	952	75,3 %	74,2 %	76,4 %
Nej	2.957	24,7 %	23,6 %	25,8 %

Usikkerheden på resultaterne ligger på cirka +/-1 %. Når der rapporteres på resultater for særlige brugertyper, stiger usikkerheden. Dette redegøres der nærmere for i kapitel 8.

### 1.3.2 Spørgeskemaets opbygning

Spørgeskemaet er bygget op, så det følger samme struktur som sidste års skema. Det betyder at skemaet er opbygget, så det følger den servicerejse, som Kulturstyrelsens brugere oplever i forbindelse med enten en ansøgnings- eller henvendelsesproces. Dog er brugerne indledningsvis blevet stillet forskellige baggrundsspørgsmål, ligesom de afslutningsvis er blevet spurgt til deres samlede vurderinger. I spørgeskemaet er følgende temaer således berørt, temaer som rapportens struktur også følger:

- Baggrundsoplysninger
- Arbejdet før ansøgningen
- Udarbejdelsen af ansøgningen
- Svaret på ansøgningen
- Kommunikation og services
- Digitale muligheder
- Brugerens samlede vurdering.

Der er i årets skema tilføjet en række spørgsmål, der kun stilles til samarbejdspartnerne og større institutioner, der modtager driftstilskud. Disse spørgsmål har en population på 155 respondenter.

#### 1.3.2.1 Brugernes seneste kontakt som et strukturerende element

Et af de indledende baggrundsspørgsmål i spørgeskemaet går på, hvad brugernes seneste kontakt til Kulturstyrelsen drejede sig om. Hertil har brugerne kunne svare:

- En ansøgning om økonomisk tilskud inkl. refusionsordninger
- En ansøgning om andet end økonomisk støtte eller tilskud (fx fredning, sendetilladelse eller andet, der kræver en afgørelse)
- Rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål til Kulturstyrelsen evt. via elektronisk helpdesk

Det fremgår af figur 3.3 i kapitel 3, hvordan brugernes svar fordeler sig på de tre kontakttyper. Men spørgsmålet nævnes her, eftersom det spiller en central rolle i forbindelse med spørgeskemaets opbygning. De brugere, der er faste samarbejdspartnere eller større institutioner, der modtager driftstilskud har ikke besvaret spørgsmål om

servicerejsen, men er blevet forkodet til en række specifikke spørgsmål. Disse spørgsmål præsenteres i kapitel 5.

Hensigten med at spørge til brugernes seneste kontakt har bl.a. været, at Kulturstyrelsen kunne få dybere indsigt i specifikke oplevelser, tilfredsheds mål og ønsker blandt de forskellige brugergrupper. Derfor er der spørgsmål, som kun blev stillet nogle brugere. Eksempelvis er det ikke relevant at spørge til ansøgningsprocessen eller en eventuel afgørelse, hvis brugerne kontaktede Kulturstyrelsen vedrørende rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål.

Ud over at kunne få uddybet specifikke oplevelser, tilfredsheds mål og ønsker har hensigten med at spørge til brugernes seneste kontakt desuden været, at de efterfølgende spørgsmålsformuleringer kunne tilpasses herefter og dermed blive mere vedkommende. Brugere, der senest kontaktede Kulturstyrelsen vedrørende en ansøgning, har eksempelvis fået spørgsmålet: *"Hvor tilfreds er du med den tid, det tager at få svar på din ansøgning"*. Mens brugere, der senest kontaktede styrelsen vedrørende rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål, har fået spørgsmålet: *"Hvor tilfreds er du med den tid, det tager at få svar på din henvendelse"*.

### 1.3.3 Analytisk tilgang

Alle relevante spørgsmål er blevet underlagt en deskriptiv analyse, hvor svarfordelingerne kommenteres og vurderes i kapitel 4-7. Brugernes besvarelser på de enkelte spørgsmål vil blive sammenholdt med deres svar på centrale spørgsmål, der forventes at kunne have en effekt på brugernes tilfredshed. Forskelle i resultaterne mellem eksempelvis brugergrupperne vil blive analyseret statistisk med  $\chi^2$ -test. De forskelle og sammenhænge, der fremhæves i rapporten, vil alle være statistisk signifikante. Det vil sige, at der reelt er forskelle i resultaterne, og at samme forskel ville findes igen, hvis der blev foretaget en ny måling.

I analysen af brugernes servicerejse samt i analysen af brugernes samlede vurdering af Kulturstyrelsen vil resultaterne danne grundlag for en Gap-analyse. Gap-analysen illustrerer i en samlet grafisk model brugernes vurdering af en række af Kulturstyrelsens ydelser og sammenholder denne med, hvor stor betydning brugerne tillægger de enkelte ydelser. Analysen er deskriptiv og kan anvendes til at afdække, hvor der er behov for en (yderligere) indsats, og de kan derfor benyttes i forbindelse med strategisk udvikling i styrelsen.

Baggrunden for brugernes samlede tilfredshed afdækkes i en statistisk funderet regressionsanalyse. Konkret undersøges sammenhængen mellem brugernes tilfredshed med Kulturstyrelsens åbenhed, synlighed, faglighed og svartid med deres samlede tilfredshed. Med den statistiske regressionsanalyse er det muligt for Kulturstyrelsen at identificere, hvilke af de fire områder som har størst indflydelse på brugernes generelle tilfredshed. Som følge deraf vil Kulturstyrelsen med fordel kunne prioritere herudfra fremadrettet for at sikre brugernes samlede tilfredshed. Modellen bygger på statistisk signifikante sammenhænge og giver et faktuel billede af sammenhængen mellem tilfredshed på de fire områder og den samlede tilfredshed.

Endelig er de åbne besvarelser fra spørgeskemaundersøgelsen anvendt som et kvalitativt element i analysen og bidrager til uddybning og nuancering af resultaterne af de kvantitative data.

## 2. Hovedresultater og anbefalinger

I det følgende præsenteres brugerundersøgelsens hovedresultater og anbefalinger. Resultaterne hviler på et solidt datagrundlag, som er statistisk repræsentativt. Undersøgelsens resultater tegner dermed et reelt billede af brugernes vurdering af Kulturstyrelsen.

Resultaterne sammenlignes med resultaterne fra sidste års brugerundersøgelse, og udviklingen i brugernes tilfredshed siden sidste år kommenteres i afsnit 2.2.

Oxford Researchs anbefalinger i afsnit 2.3 afspejler de områder, som Kulturstyrelsen bør være opmærksomme på at fastholde og videreudvikle for at bevare en høj brugertilfredshed. Anbefalinger tager ikke Kulturstyrelsens ressourceforbrug i betragtning, men er udelukkende et udtryk for, hvordan tilfredsheden øges set fra brugernes perspektiv.

### 2.1 RESULTATER

Kulturstyrelsens brugere er overordnet set tilfredse med Kulturstyrelsens opgavevaretagelse og serviceniveau. Det gælder både de enkelte elementer af Kulturstyrelsens kontakt med brugere, såvel som den overordnede vurdering af styrelsen samlet set.

#### 2.1.1 Brugere er tilfredse med Kulturstyrelsens sagsbehandling

Brugere er generelt set tilfredse med Kulturstyrelsens ydelser og services i forbindelse med servicerejsen. Servicerejsen betegner den samlede oplevelse, brugere har i deres kontakt med Kulturstyrelsen – fra informationsøgning forud for en henvendelse til en afsluttet sag.

Brugere vurderer i vid udstrækning, at de på styrelsens hjemmesider kan finde den nødvendige vejledning for at indsende en ansøgning. Samtidig vurderer godt fire ud af fem brugere, at der er klare og tydelige retningslinjer for ansøgningsprocessen. Både klare og tydelige retningslinjer og tilgængelig vejledning har stor betydning for brugere.

Størstedelen af de brugere, der har indsendt en ansøgning benytter et elektronisk ansøgningsskema, og hele 83 % af brugere er tilfredse med anvendelsen af skemaerne. Der er kun mindre forskelle i svarene fra brugere, når der kigges på tværs af kulturområderne.

Fire ud af fem brugere får svar på deres ansøgning eller henvendelse inden for tre måneder. 74 % af brugere er tilfredse med svartiden, mens 21 % er utilfredse. Svartiden har stor betydning for tre ud af fire brugere, men har kun lille betydning for 20 % af brugere. Brugere fra biblioteksområdet og kulturarvsområdet tillægger svartiden størst betydning. Brugere har meget forskellige vurderinger af gennemskueligheden i den afgørelse Kulturstyrelsen træffer i sagsbehandlingen. I alt er 2 ud af 3 brugere tilfredse med gennemskueligheden. Blandt de brugere, der har modtaget et afslag fra Kulturstyrelsen, er det dog kun 27 %, der er tilfredse med gennemskueligheden. Gennemskueligheden har stor betydning for 84 % af alle brugere.

De brugere, der oplever krav til afrapporteringen efter et tilsagn/tilskud, mener, at der er sammenhæng mellem de krav, der stilles, og den afgørelse, der er truffet. 86 % af brugerne mener i nogen eller høj grad, at dette er tilfældet.

### 2.1.2 **Kulturstyrelsen holder et højt niveau i forhold til kommunikation og service**

Brugerne har vurderet Kulturstyrelsens kommunikation og service gennem en række spørgsmål, der afdækker medarbejdernes serviceniveau og kvaliteten af styrelsens digitale services. Størstedelen af brugerne er tilfredse med Kulturstyrelsens kommunikation og services. Særligt medarbejdernes personlige serviceniveau vurderes højt. I alt vurderer 83 % af brugerne, at Kulturstyrelsens services i nogen eller høj grad imødekommer deres behov.

Brugerne gør brug af muligheden for kontakt med Kulturstyrelsens medarbejdere, tre ud af fire brugere har således været i kontakt med en medarbejder i Kulturstyrelsen. Brugerne kontakter oftest styrelsen pr. e-mail (72 %) og telefon (73 %). Cirka hver femte bruger har haft et personligt møde med en medarbejder fra Kulturstyrelsen. Brugerne har forskellig baggrund for deres henvendelse til Kulturstyrelsen. Mere end hver anden henvendelse omhandler administrative spørgsmål, mens cirka en tredjedel af brugerne henvender sig med henblik på henholdsvis tekniske spørgsmål og faglig rådgivning.

Uafhængigt af kontaktform og henvendelsens baggrund er brugerne tilfredse med den service, medarbejderne i Kulturstyrelsen yder. Der er både tilfredshed med medarbejdernes imødekommenhed og service og medarbejdernes svar på brugernes spørgsmål. Positivt er det også, at størstedelen af brugerne oplever, at medarbejderne i nogen eller høj grad er lette at komme i kontakt med.

Kulturstyrelsens digitale services anvendes af langt de fleste brugere og de eksisterende services dækker i høj grad brugernes behov. Brugerne anvender især hjemmeside, e-mail og elektroniske ansøgningsskemaer. Brugernes ønsker til styrelsens digitale services viser samtidig, at netop disse digitale platforme er de mest efterspurgte. Kulturstyrelsens tilstedeværelse på sociale medier efterspørges af mindre end hver tiende bruger.

### 2.1.3 **Samarbejdspartnerne anser Kulturstyrelse som en god og faglig samarbejdspartner**

Blandt Kulturstyrelsens brugere er en række på forhånd blevet kategoriseret som samarbejdspartnere eller større institutioner med driftstilskud. De er kendetegnet ved at have Kulturstyrelsen som dialog- og samarbejdspartner frem for som et serviceorgan. Der er i alt 155 samarbejdspartnere i populationen, hvoraf 73 har besvaret spørgeskemaundersøgelsen. Denne gruppe af brugere har besvaret en række særskilte spørgsmål, fra hvilke de væsentligste svar opsummeres herunder.

Der er stor varians i, hvor ofte disse brugere har kontakt med Kulturstyrelsen. Nogle har kontakt på ugentlig basis, mens de fleste brugere er i dialog med styrelsen en eller flere gange årligt. Når de har kontakt med en medarbejder, er det oftest en faglig medarbejder, de forventer at møde. Gruppen af samarbejdspartnere og større institutioner, der modtager driftstilskud er samlet set godt tilfreds med Kulturstyrelsen som dialog- og

samarbejdspartner. I deres vurdering af Kulturstyrelsen vurderer de først og fremmest, at Kulturstyrelsen er faglig, kompetent og ansvarsfuld.

#### 2.1.4 Brugere er overordnet tilfredse med styrelsen

På en række spørgsmål om brugernes overordnede indtryk af Kulturstyrelsen, fremgår det at størstedelen af brugerne har et positivt indtryk af Kulturstyrelsen. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at 82 % brugerne direkte adspurgt angiver, at de har et positivt eller meget positivt indtryk af Kulturstyrelsen. Kun 10 % af brugerne har et negativt indtryk af styrelsen, mens de resterende 8 % af brugerne har svaret ved ikke. Der er kun mindre forskelle mellem, hvad brugerne fra de forskellige kulturområder har svaret på undersøgelsens spørgsmål. Det indikerer, at Kulturstyrelsen har et ensartet serviceniveau og lader sin faglighed komme til udtryk i mange forskellige fagfelter.

På spørgsmål om Kulturstyrelsens åbenhed, synlighed, faglighed og evnen til at være en effektiv administrator er brugerne også overvejende positive i deres vurderinger.

Gennem en statistisk baseret regressionsanalyse kan det fastslås, at brugernes vurdering af faglighed har den stærkeste sammenhæng med den samlede tilfredshed målt op imod tre øvrige faktorer: svartid, åbenhed og synlighed. Dette resultat ligger godt i tråd med brugernes egen vurdering af, at det er vigtigere, at Kulturstyrelsen er faglig og kompetent end at være en effektiv administrator. Dette forhindrer dog ikke brugerne i at vurdere, at Kulturstyrelsen både er en effektiv administrator og samtidig faglig og kompetent. Den statistiske model viser desuden, at alle de fire faktorer, der er medtaget i analysen, har en positiv sammenhæng med den samlede tilfredshed.

Der er tre faktorer, der har vist sig udslagsgivende for brugernes tilfredshed. Den ene er Kulturstyrelsens afgørelser, den anden er, om brugeren tidligere har været i kontakt med styrelsen. Analyser af resultaterne viser således, at der er en positiv sammenhæng mellem den enkelte brugers vurdering af styrelsen, og om brugeren har opnået tilskud/tilsagn på sin ansøgning. Endvidere viser analysen, at brugere der tidligere har ansøgt Kulturstyrelsen, er mere positive i deres vurdering af Kulturstyrelsen end førstegangsbbrugere. Den tredje faktor, der har indflydelse på brugernes tilfredshed er Kulturstyrelsens svartid. Der er en sammenhæng mellem, hvor tilfredse brugerne er med svartiden og deres samlede tilfredshed. Der er også en mindre sammenhæng mellem den faktiske svartid og brugernes tilfredshed. Alle tre sammenhænge er statistisk signifikante og den stærkeste sammenhæng er i forhold til svaret på ansøgningen.



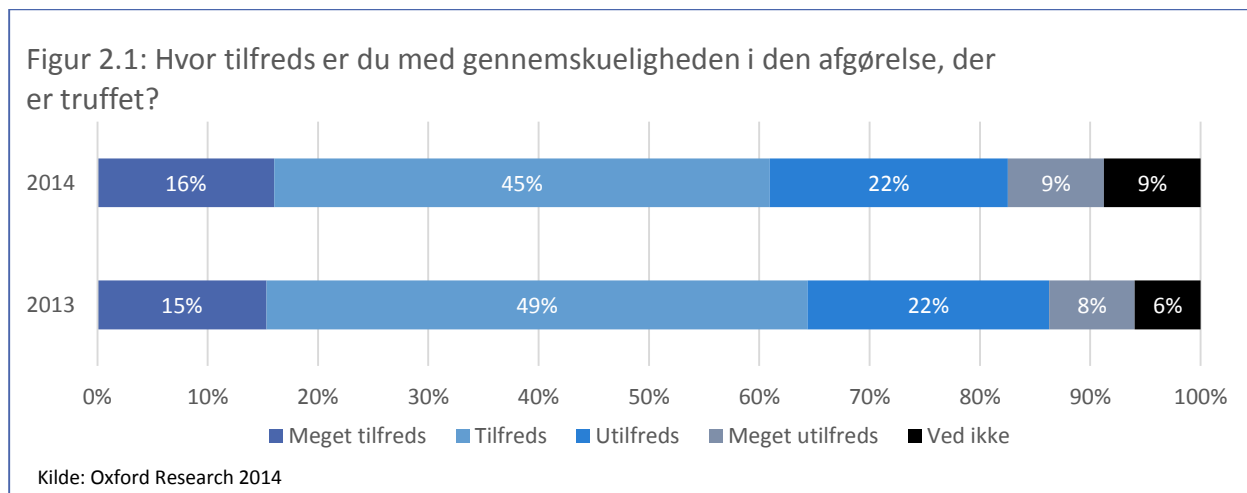
## 2.2 UDVIKLING SIDEN 2013

Resultaterne i dette års undersøgelse er et for et blevet sammenlignet med resultaterne af sidste års brugerundersøgelse. Sammenligningen viser, at der er meget få forskelle i brugernes svar i 2013 og 2014. Dette er tilfældet til trods for, at 19 % af brugerne i årets undersøgelse er førstegangsbrugere og dermed ikke var en del af populationen sidste år.

Når der er så få forskelle, som der er, kan det konstateres, at Kulturstyrelsen har fastholdt sit høje serviceniveau over for brugerne. Den samlede tilfredshed er uændret, ligesom de øvrige hovedresultater statistisk set ikke afviger fra sidste års pæne resultater. Tilfredsheden er samlet set hverken øget eller faldet. Det er dog vigtigt at påpege, at intet nyt i dette tilfælde er godt nyt, da niveauet for brugernes tilfredshed generelt må siges at være højt. I det følgende illustreres det igennem tre eksempler, hvor lidt tilfredsheden har rykket sig siden sidste års måling.

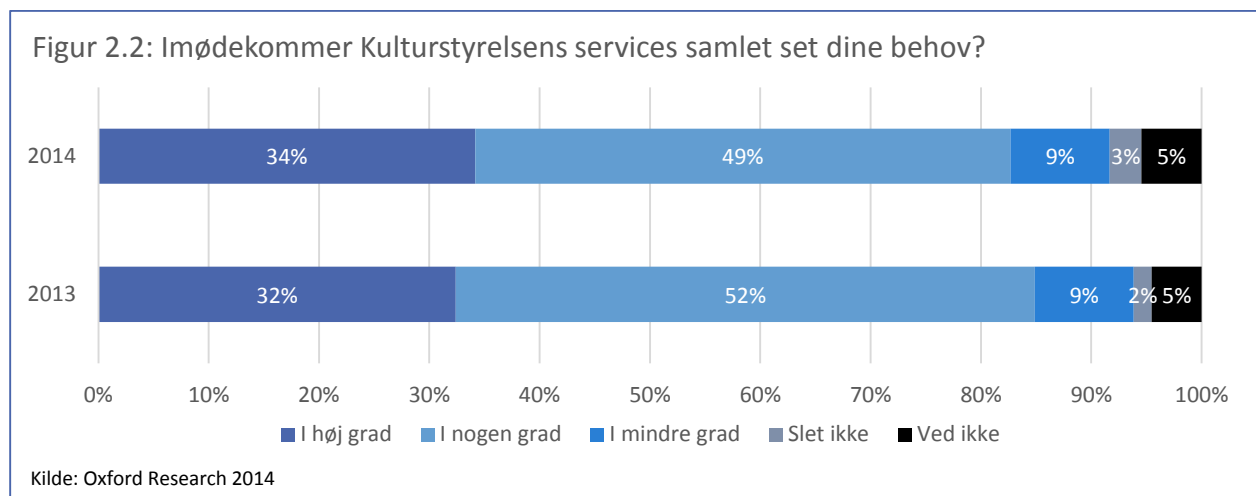
### Styrelsen har fastholdt det høje tilfredshedsniveau i servicerejsen

Brugerne er som nævnt i afsnit 2.1.1 tilfredse med sagsbehandlingen og de enkelte dele af servicerejsen. Der, hvor der er størst rum for forbedring, er i forhold til gennemskueligheden i de afgørelser, der træffes. I tabel 2.1 herunder, kan det aflæses, at tilfredsheden er faldet en lille smule siden sidste år. Faldet ligger dog inden for den statistiske usikkerhed i målingen.



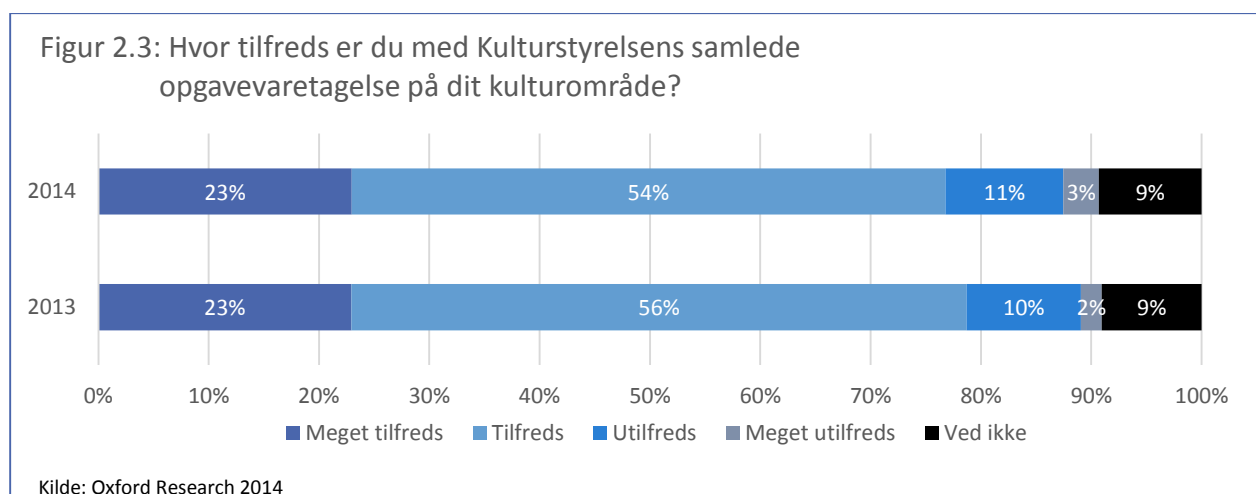
### Styrelsen har fastholdt sit høje serviceniveau

Et af de steder, hvor Kulturstyrelsen ligger meget højt i brugernes vurderinger, er i forhold til, om styrelsens services imødekommer brugerens behov. Der er sket en lille stigning i andelen af brugere, der vurderer, at dette i høj grad er tilfældet. Der er på den anden side sket et lille fald i andelen af brugere, der samlet set mener, at dette i høj eller nogen grad er tilfældet. Forskellene ligger dog inden for den statistiske usikkerhed i målingen.



### Brugernes samlede tilfredshed er fortsat høj

Brugerens samlede tilfredshed med Kulturstyrelsens opgavevaretagelse lå sidste år på 79 %. I år er der sket et lille fald, så andelen af tilfredse brugere nu udgør 77 %. Faldet ligger dog inden for den statistiske usikkerhed i målingen.



## 2.3 ANBEFALINGER

Anbefalinger er analytisk baseret ud fra brugernes besvarelser og afspejler de områder, som Kulturstyrelsen bør være opmærksomme på at fastholde og videreudvikle for at bevare en høj brugertilfredshed. anbefalinger tager ikke Kulturstyrelsens ressourceforbrug i betragtning, men er udelukkende et udtryk for, hvordan tilfredsheden kan øges.

### **En særlig indsats for at tage bedre imod førstegangsbrugere**

Tilfredshedsniveauet for førstegangsbrugere ligger signifikant lavere end for de tilbagevendende brugere. Derfor kan der med fordel sættes ind for at øge tilfredsheden netop blandt førstegangsbrugerne. Dette kan ske ved at blive endnu mere brugervenlig i services og digitale løsninger. Kendskab til styrelsen bør ikke være en forudsætning for en god oplevelse for brugeren.

### **Fokus på gennemskuelighed og opfølgning**

Der kan med fordel fokuseres på gennemskuelighed i Kulturstyrelsens afgørelser. Tilfredsheden med gennemskueligheden er på et lavere niveau end de øvrige faktorer, der måles i undersøgelsen. Samtidig viser analyserne, at brugernes tilfredshed er afhængig af svaret på deres ansøgning. En gennemskuelig afgørelse kan derfor forventes at have en effekt på, at de brugere, der modtager et afslag, på trods af afslaget er tilfredse med Kulturstyrelsens opgavevaretagelse.

### **Opretholdelse af høj faglighed**

Fagligheden viser sig igen i år at være den vigtigste faktor for brugernes tilfredshed. Det anbefales derfor, at Kulturstyrelsen fastholder det høje faglige niveau på alle niveauer i organisationen. Brugere vurderer, at medarbejderne er faglige og kompetente, uanset hvilket kulturområde, der er tale om. Den vurdering er i høj grad med til at opretholde en høj tilfredshed blandt brugere.

### **Opretholdelse af medarbejdernes serviceniveau**

Brugere vurderer, at styrelsens medarbejdere holder et højt serviceniveau. Der er også udbredt tilfredshed med de digitale services, men det er stadig vigtigt, at brugere kan modtage hjælp og vejledning. Retningslinjerne for, hvordan der ansøges, og hvad der kan ansøges om, er klare og tydelige for de fleste brugere, men det er vigtigt, at den lille del af brugere, der anser det for problematisk, kan opsøge personlig hjælp og vejledning. Brugernes tilfredshed med medarbejdernes imødekommenhed og service er et flot resultat, der bør fastholdes.

### 3. Respondenternes sammensætning

I nærværende kapitel ser vi nærmere på sammensætningen af de brugere, der indgår i spørgeskemaundersøgelsen. Det vil ske med udgangspunkt i de forskellige baggrundsoplysninger, som brugerne har angivet. Både brugere og samarbejdspartnere indgår i de tal, der præsenteres i dette kapitel.

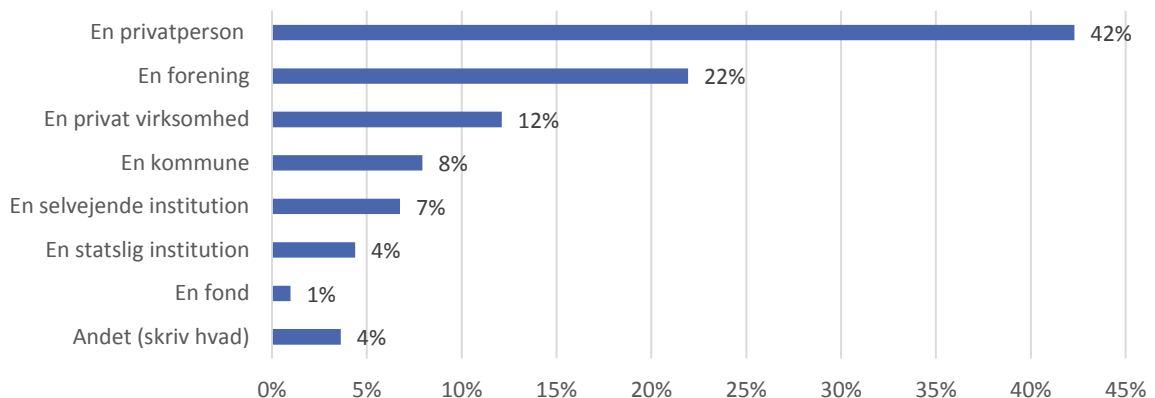
Undersøgelsens store mængde besvarelser sikrer sammen med den brede sammensætning af brugere, at undersøgelsens resultater hviler på et solidt datagrundlag.

De resultater, der præsenteres i dette kapitel, vil løbende blive sammenholdt med brugernes svar på øvrige spørgsmål i undersøgelsen. På den måde vil årsager til brugernes tilfredshed blive afsøgt løbende.

#### 3.1 BRUGERNE OMFATTER MANGE FORSKELLIGE BRUGERTYPER

Den største andel af brugerne har deltaget i undersøgelsen som privatperson (42 %). De øvrige adspurgte brugere repræsenterer henholdsvis foreninger (22 %), private virksomheder (12 %), kommuner (8 %), selvejende institutioner (7 %), statslige institutioner (4 %), fonde (1 %) og andet (4 %). Alle brugertyper er repræsenteret i undersøgelsen. Dette bidrager til mangfoldigheden i sammensætningen af de adspurgte brugere. Der er sket en korrektion i skemaet i forhold til 2013, idet det nu er præciseret i skemaet, at selvstændige kunstnere skal svare ”privatperson”. Dette kan sandsynligvis forklare, at andelen af privatpersoner er steget fra 38 % sidste år til 42 % i år, mens andelen af virksomheder er faldet 3 % ift. sidste år.

Figur 3.1: Hvilken af følgende brugertyper besvarer du dette skema på vegne af?



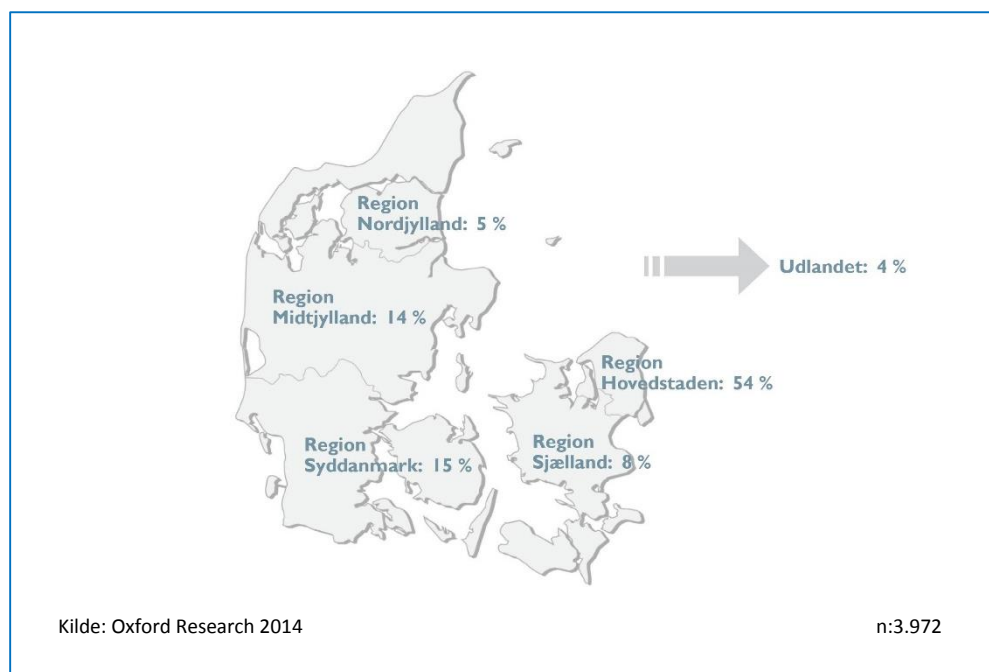
Kilde: Oxford Research 2014

n:3.972

### 3.2 ALLE REGIONER ER REPRÆSENTERET BLANDT KULTURSTYRELSENS BRUGERE

De organisationer, brugerne svarer på vegne af, ligger spredt rundt i landet. Tilmed ligger 4 % i udlandet. Dog ligger omkring halvdelen (54 %) i Region Hovedstaden, hvilket fremgår af figur 3.2. De øvrige organisationer ligger forholdsvis jævnt fordelt over de øvrige regioner. Der er således 15 % i Region Syddanmark, 14 % i Region Midtjylland, 8 % i Region Sjælland og 5 % i Region Nordjylland. Billedet stemmer overens med resultaterne fra sidste år.

Figur 3.2: I hvilken region ligger den organisation, du svarer på vegne af/din bopæl



### 3.3 BRUGERNE REPRÆSENTERER SAMTLIGE KULTUROMRÅDER I UNDER-SØGELSEN

Brugerne er naturligt fordelt på de kulturområder, Kulturstyrelsen inddeler sine ydelser i. Der er kun 2 %, der har angivet ”andet”, hvilket indikerer, at listen over kulturområder er tæt på at være udtømmende. Der er flest brugere inden for kunststøtte og kulturarvsområdet, mens biblioteksområdet, medieområdet og det tværkulturelle område samlet set udgør knap en femtedel. Dette afspejler stort set fordelingen i hele populationen.

Tabel 3.1: Inden for hvilket kulturområde hører din henvendelse hjemme?

Hovedområde	Kulturområde
<b>Kunststøtte</b> 59%	18% Musik
	8% Scenekunst
	1% Film
	14% Billedkunst
	13% Litteratur
	5% Biblioteksafgift inkl. rådighedsbeløb for fonogrammer
<b>Kulturarv</b> 22%	1% Arkitektur
	5% Kunsthåndværk og design
	3% Fredede bygninger (ny- og affredninger og fredningsgennemgang)
	6% Fredede bygninger (behandling af byggesager)
	2% Fortidsminder
	1% Arkæologiske undersøgelser
	1% Kulturmiljøer i forhold til planloven
	3% Museer og zoologiske anlæg
<b>Biblioteker</b> 5%	1% Forskningsbiblioteker
	2% Folkebiblioteker og uddannelsesbiblioteker
	1% Folkeoplysning og Europeanævnet
<b>Medier</b> 7%	4% Aviser og blade
	2% Radio
	1% TV
<b>Tværkulturelle områder</b> 8%	1% Internationale tværgående projekter
	1% Idræt
	4% Almennyttige formål
	2% Andet

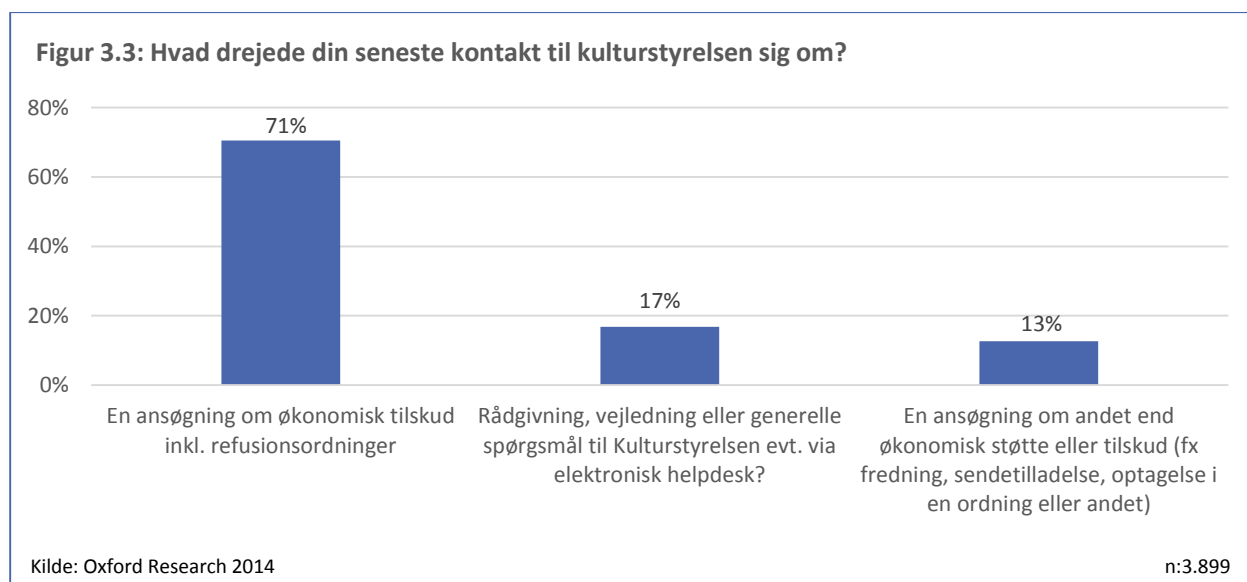
Kilde: Oxford Research 2014

n:3.916

I analysen af brugernes besvarelser vil det blive undersøgt, hvorvidt der er forskelle i de adspurgte brugeres oplevelser, tilfredshed og fremtidige ønsker på tværs af de forskellige hovedområder. Der henvises til delrapporterne for resultater på de enkelte kulturområder under hovedområderne.

### 3.4 FLEST BRUGERE HENVENDER SIG OM ØKONOMISK TILSKUD

Brugerne har angivet, hvad deres seneste kontakt til styrelsen drejede sig om. Langt størstedelen, 71 %, har henvendt sig med en ansøgning om økonomisk tilskud. 13 % har henvendt sig med en ansøgning om andet end økonomisk støtte, mens de resterende 17 % har henvendt sig i forbindelse med rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål. Brugerne i den første kategori har kontakt med Kulturstyrelsen i forhold til tilskud og sekretariatsbetjening. Brugerne i den anden kategori har kontakt til Kulturstyrelsen i forhold til myndighedsudøvelse. Den tredje kategori er en samlekategori, der er med for at sikre, at alle brugere er inkluderet i undersøgelsen.

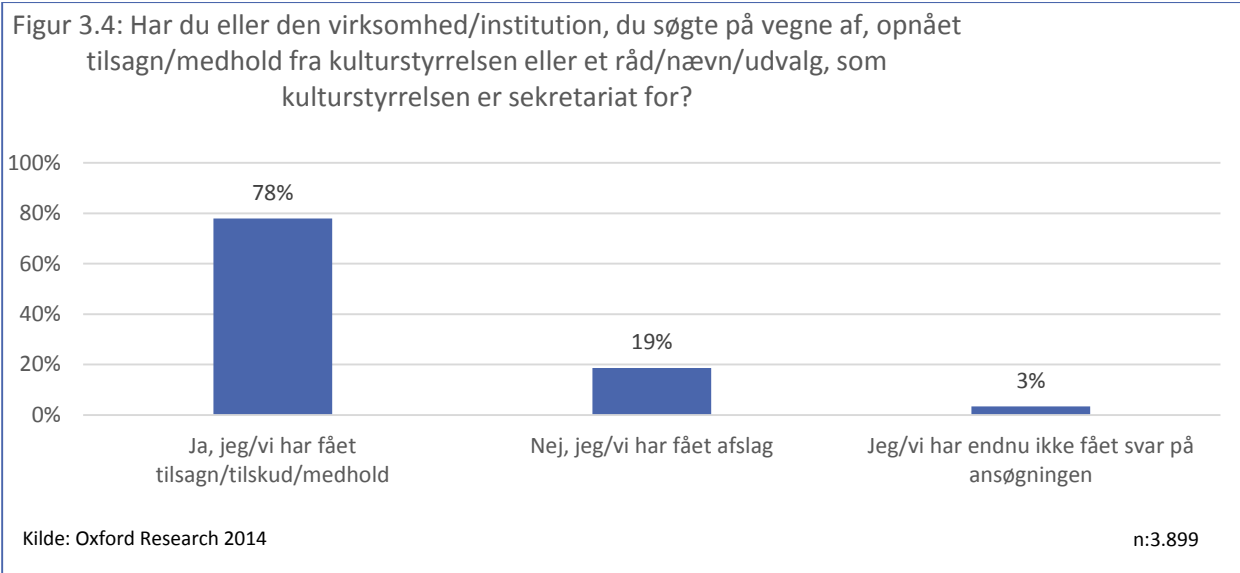


Der vil i undersøgelsens analysedele blive set nærmere på forskellene på tværs af de tre grupper, hvor det er relevant. Grupperne udgøres af hhv. 2.749, 656 og 494 respondenter, hvilket giver mulighed for at foretage statistisk signifikante analyser på forskelle og ligheder i besvarelserne mellem de tre grupper.

### 3.5 FIRE UD AF FEM OPNÅR TILSAGN ELLER TILSKUD

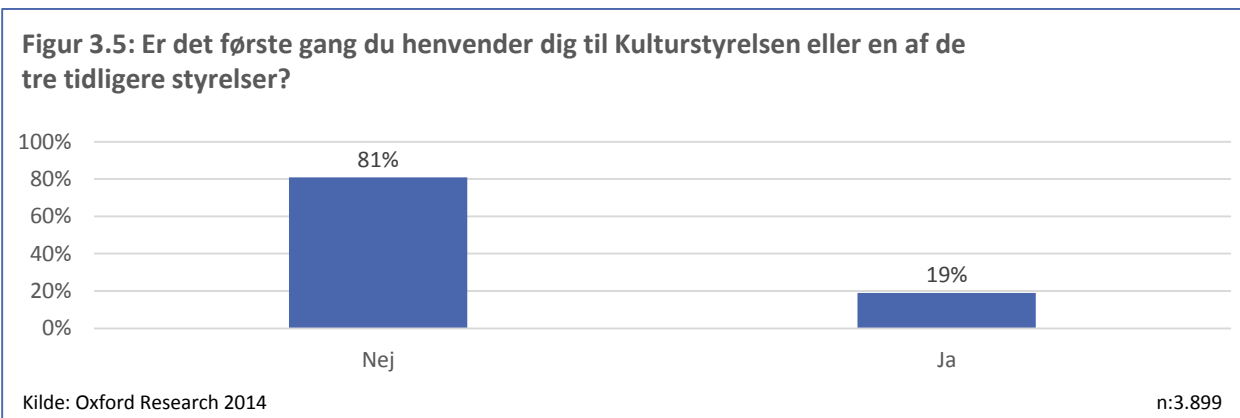
Alle de brugere, der har henvendt sig for at få en afgørelse enten om økonomisk tilskud eller anden form for tilsagn, har angivet, om de har fået en positiv tilbagemelding fra Kulturstyrelsen. 78 % af brugerne har opnået tilsagn eller tilskud, mens 19 % har fået afslag. De resterende 3 % havde endnu ikke fået et svar, da de udfyldte spørgeskemaet.





### 3.6 HVER FEMTE BRUGER ER FØRSTEGANGSBRUGER

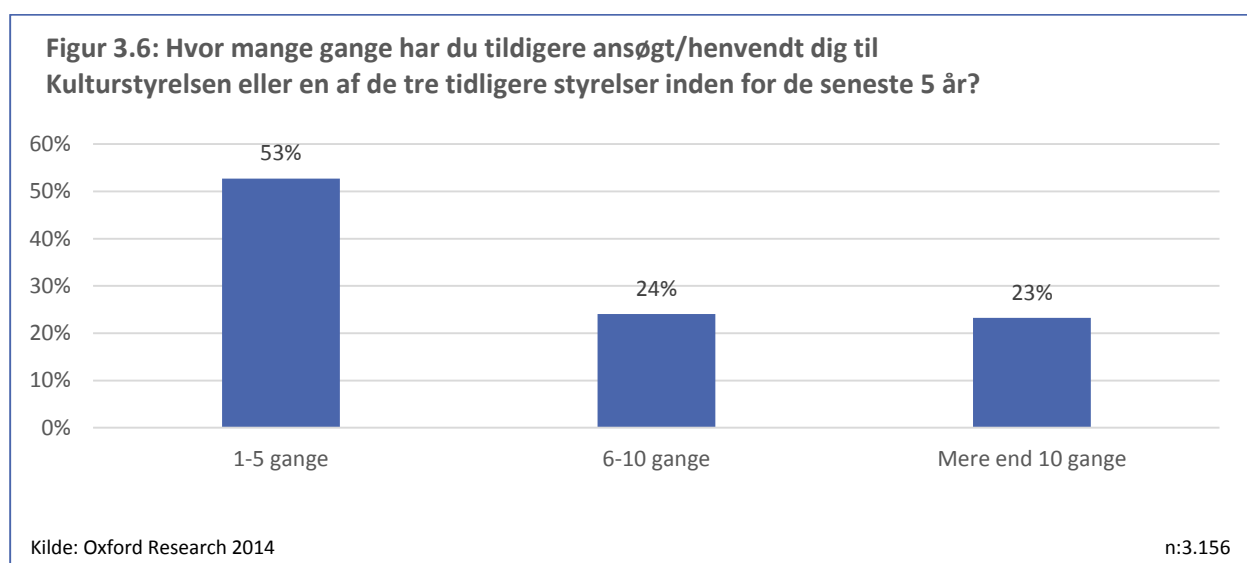
Kulturstyrelsen har mange brugere, der vender tilbage år efter år. Hele 81 % af brugerne har tidligere henvendt sig til Kulturstyrelsen eller en af de tidligere styrelser.



Kulturarvsområdet har flest førstegangsbbrugere med en andel på 26 %. På medieområdet udgør førstegangsbbrugere 13 %.

### 3.7 KULTURSTYRELSEN HAR EN STOR ANDEL AF TILBAGEVENDENDE BRUGERE

Figur 3.6 viser, at blandt de brugere, der tidligere har henvendt sig til styrelsen, har 53 % af dem tidligere henvendt sig 1 til 5 gange. Der er også en stor andel af mere rutinerede brugere. Således har 24 % af brugerne henvendt sig 6-10 gange, men de resterende 23 % er meget rutinerede og har henvendt sig mere end 10 gange.



Biblioteksområdet har en høj andel af rutinerede brugere. Her har hele 38 % tidligere henvendt sig mere end 10 gange. Medieområdet og det tværkulturelle område har med hhv. 14 % og 17 % den laveste andel af meget rutinerede brugere.

## 4. Brugernes servicerejse

Dette kapitel beskriver brugernes servicerejse, fra før de indsender en ansøgning eller en henvendelse over arbejdet med ansøgningen eller henvendelsen til det svar, de får af Kulturstyrelsen. Servicerejsen udgør en stor del af brugernes kontakt til Kulturstyrelsen, og det forventes derfor, at servicerejsen i høj grad er med til at forme brugernes samlede indtryk af Kulturstyrelsen.

I dette kapitel kan det læses, at brugerne generelt er tilfredse med hele servicerejsen, ligesom der er en høj grad af tilfredshed med servicerejsens enkelte dele.

I den del af servicerejsen, der ligger før selve ansøgningen eller den indledende kontakt, vurderer brugerne Kulturstyrelsens vejledning og retningslinjer. 86 % af brugerne mener i nogen eller høj grad, at de kan finde den nødvendige vejledning til at udfylde en ansøgning, og det har stor betydning for 93 % af brugerne. 83 % af brugerne oplever i nogen eller høj grad, at der er klare og tydelige retningslinjer for ansøgningsprocessen, og dette har stor betydning for 95 % af brugerne.

Størstedelen af de brugere, der har indsendt en ansøgning (84 %), benytter et elektronisk ansøgningskema, og hele 83 % af brugerne er tilfredse med anvendelsen af skemaerne. Der er kun mindre forskelle i svarene fra brugerne, når der kigges på tværs af kulturområderne.

Fire ud af fem brugere får svar på deres ansøgning eller henvendelse inden for tre måneder. 74 % af brugerne er tilfredse med svartiden, mens 21 % er utilfredse. Svartiden har stor betydning for 73 % af brugerne. 61 % af brugerne er tilfredse med gennemskueligheden i de afgørelser, Kulturstyrelsen træffer. Der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem, om brugeren har fået et positivt eller et negativt svar på sin ansøgning, og om brugeren er tilfreds med gennemskueligheden i afgørelsen. Gennemskueligheden har samtidig stor betydning for 84 % af brugerne.

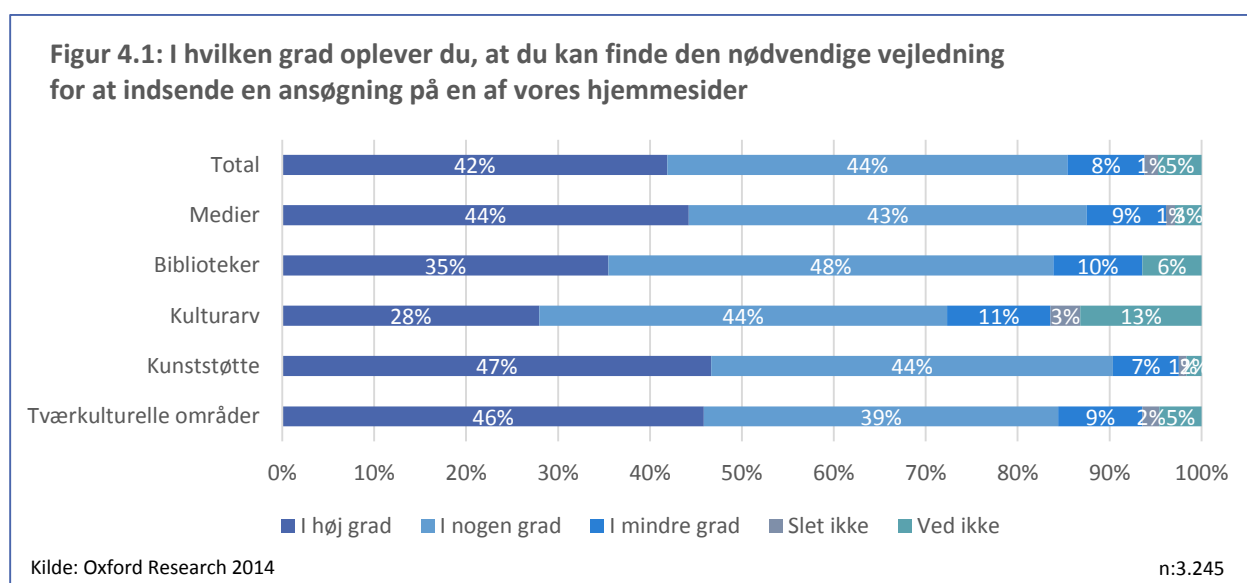
De brugere, der oplever krav til afrapporteringen efter et tilsagn/tilskud, mener, at der er sammenhæng mellem de krav, der stilles, og den afgørelse, der er truffet. 86 % af brugerne mener i nogen eller høj grad, at dette er tilfældet.

### 4.1 FØR ANSØGNING/HENVENDELSE

Før der rettes henvendelse til Kulturstyrelsen i forbindelse med tilskud eller en myndighedsudøvelse har brugeren behov for at opsøge relevant viden. For at kunne ansøge Kulturstyrelsen er det således nødvendigt for brugeren at vide, hvad der kan søges om. Brugeren har også brug for at kunne få vejledning i, hvordan der søges støtte eller tilsagn. I dette afsnit indgår brugere, der har henvendt sig om rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål ikke, da de ikke har henvendt sig i forbindelse med en ansøgning.

#### 4.1.1 Få brugere har problemer med at finde vejledning til at sende en ansøgning

Brugerne har angivet, i hvor høj grad de kan finde den nødvendige vejledning for at kunne indsende en ansøgning. Samlet set svarer 42 % i høj grad, mens 44 % svarer i nogen grad. 8 % af brugerne har svaret i mindre grad, mens 1 % slet ikke har kunne finde den nødvendige vejledning.

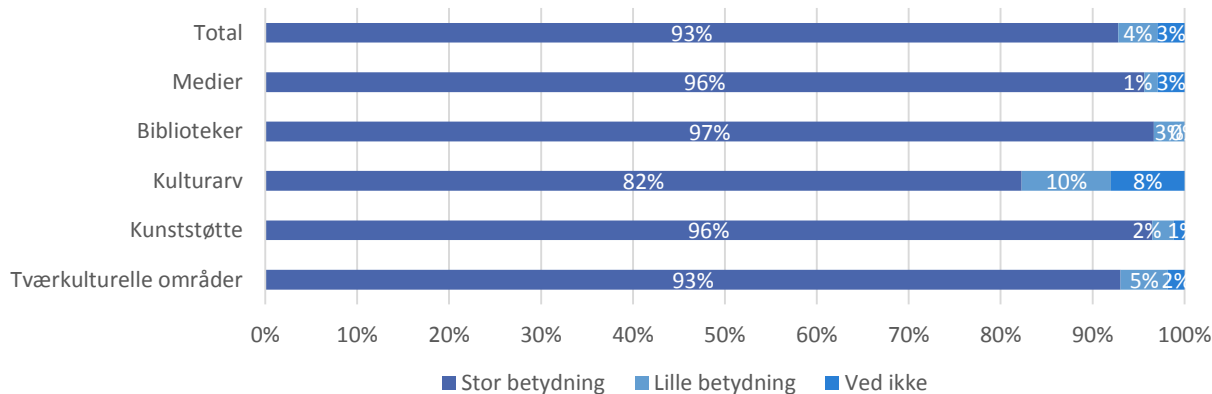


Når der ses på tværs af kulturområder, kan det aflæses, at der er størst problemer på kulturarvsområdet. Hvor hele 11 % har svaret i mindre grad, og 3 % har svaret slet ikke. Kulturarvsområdet udgøres af en bredt sammensat brugergruppe. Nogle brugere på området er erfarne, og det der kan betegnes som professionelle brugere. Andre brugere, især i forbindelse med frednings- og byggesager er mindre erfarne og der er en stor andel af førstegangsbrugere på dette område. Medie- og kunststøtteområdet har den største andel af brugere, der kan finde den nødvendige vejledning på en af styrelsens hjemmesider.

#### 4.1.2 Det har stor betydning for brugerne at kunne finde den nødvendige vejledning

Figur 4.2 viser, at det har stor betydning for brugerne at kunne finde den nødvendige vejledning. Hele 93 % af brugerne mener, at det har stor betydning, mens kun 4 % mener, at det har en lille betydning.

**Figur 4.2: Hvor stor en betydning har det for dig, at du kan finde den nødvendige vejledning på hjemmesiden?**



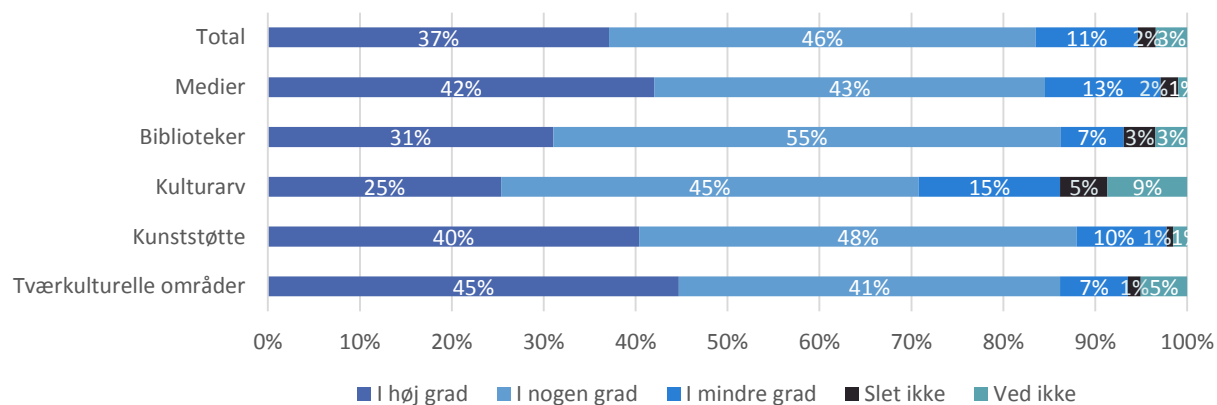
Kilde: Oxford Research 2014

n:3.239

#### 4.1.3 Retningslinjerne for, hvad der kan søges om, er klare for de fleste, men ikke for alle

I alt har 83 % af brugerne angivet, at der er klare og tydelige retningslinjer for, hvad der kan søges om. Dette er en høj andel, men det skal samtidig ikke negligeres, at 11 % har svaret i mindre grad, samtidig med at 2 % mener, at der slet ikke er klare og tydelige retningslinjer for, hvad der kan søges tilsagn til/medhold i/tilskud til.

**Figur 4.3: I hvilken grad oplever du, at der er klare og tydelige retningslinjer for, hvad der kan søges tilsagn til/medhold i/tilskud til**



Kilde: Oxford Research 2014

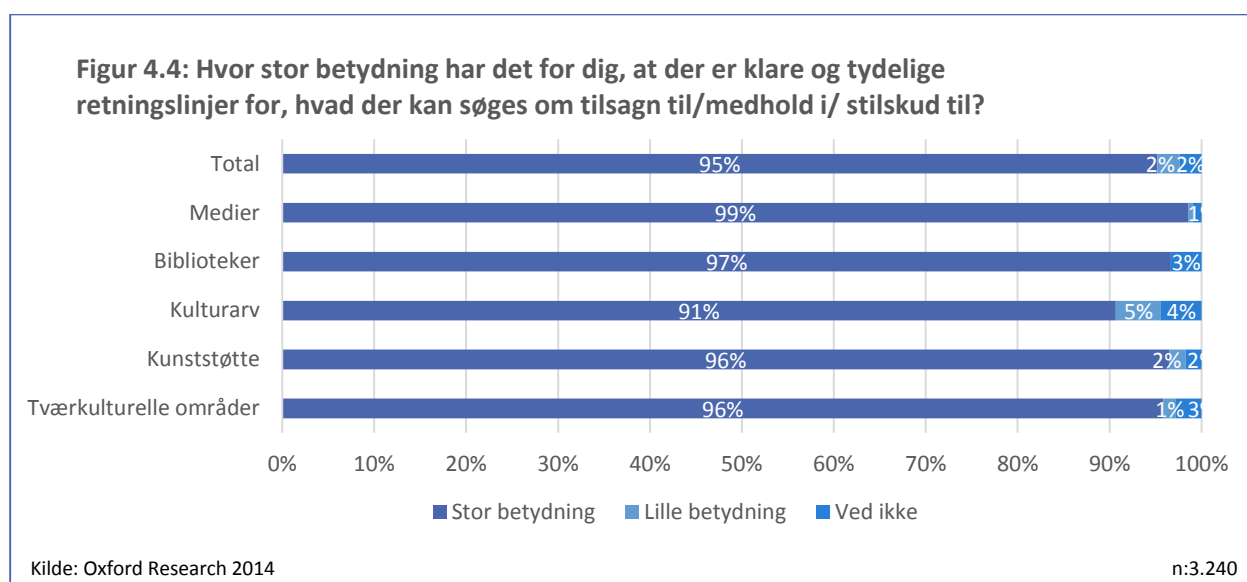
n: 3.240

Der er flest brugere på kulturarvsområdet, der ikke mener, at retningslinjerne er klare og tydelige. Således har 20 % af brugerne på kulturarvsområdet svaret i mindre grad eller slet ikke. På kunststøtteområdet, som er det største område, svarer hele 88 %, at der i høj eller nogen grad er klare og tydelige retningslinjer.

Der er sket et lille fald, dog ikke signifikant, ift. sidste år, hvor 87 % angav, at der var klare og tydelige retningslinjer.

#### 4.1.4 Klare og tydelige retningslinjer er vigtige for brugerne

Hele 95 % af brugerne angiver, at det har stor betydning for dem, at der er klare og tydelige retningslinjer.



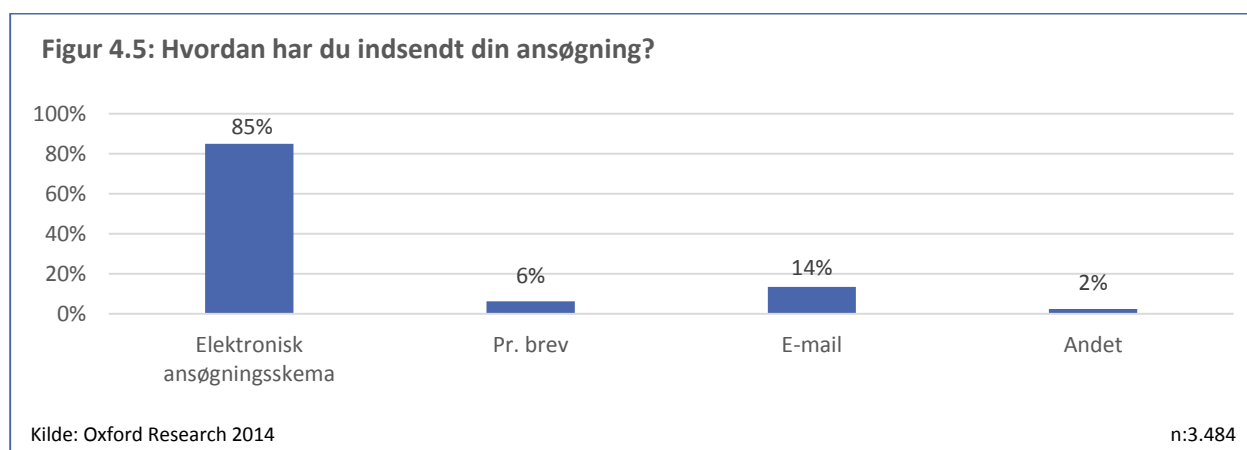
I den del af servicerejsen, der vedrører fasen, før brugeren ansøger, oplever størstedelen af brugerne, at de kan finde den information, de har brug for, og mere end fire ud af fem mener, at der er klare retningslinjer for, hvad der kan søges om. Undersøgelsen viser, at det har stor betydning for brugerne inden for alle kulturområder, at der er klare retningslinjer.

## 4.2 UNDER ANSØGNING

En væsentlig del af brugernes kontaktoverflade med Kulturstyrelsen sker i udarbejdelsen og indsendelsen af ansøgningen. Undersøgelsen afdækker i det følgende, hvordan der ansøges, tilfredshed med brugen af det elektroniske ansøgningsskema, samt hvorvidt brugerne har haft behov for personlig rådgivning. I dette afsnit er det kun brugere, der har indsendt en ansøgning, der har svaret på spørgsmålene.

#### 4.2.1 Brugere anvender i vid udstrækning de elektroniske ansøgningsmuligheder

Mere end fire ud af fem brugere anvender et elektroniske ansøgningsskema til at indsende deres ansøgninger. 14 % indsender ansøgningen pr. e-mail, og kun 6 % indsender ansøgningen pr. brev. Der er sket et signifikant fald i andelen af brugere, der indsender ansøgningen pr. brev fra 11 % sidste år til 6 % i år.



På nogle kulturområder anvender næsten alle det elektroniske spørgeskema. I tabel 4.1 kan det aflæses, at der på medie- og kunststøtteområdet er hhv. 96 og 95 %, der anvender skemaet. Det tværkulturelle område og biblioteksområdet ligger også højt, mens kulturarvsområdet har en mindre andel af brugere, der ansøger gennem et ansøgningsskema. Det er således kun lidt over halvdelen, 56 %, der anvender et elektronisk ansøgningsskema.

**Tabel 4.1: Brugernes anvendelse af det elektroniske ansøgningsskema**

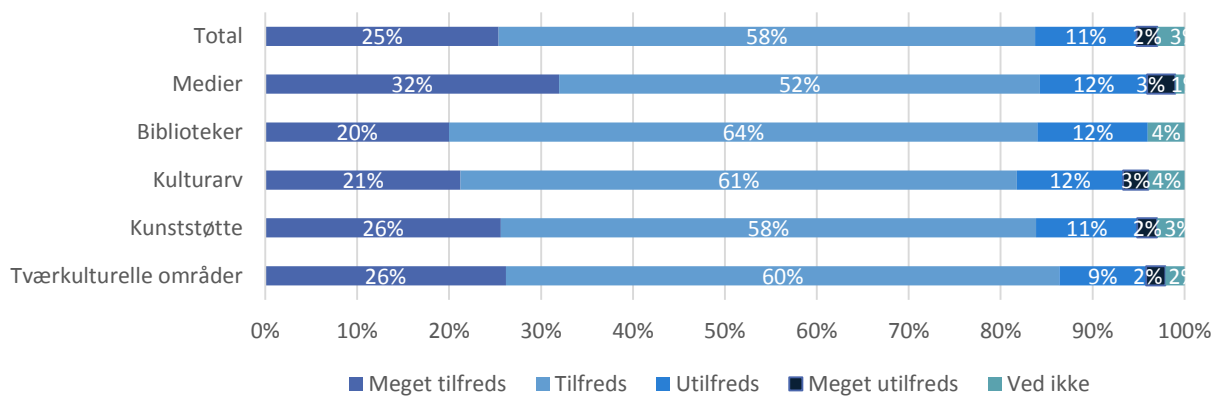
Område	Andet
Medier	96%
Kunststøtte	95%
Tværkulturelle områder	88%
Biblioteker	84%
Kulturarv	56%

#### 4.2.2 Brugere er overordnet set tilfredse med skemaerne

Langt størstedelen svarende til 83 % af de brugere, der anvender skemaet, er tilfredse eller meget tilfredse med det ansøgningsskema de har anvendt. 11 % er utilfredse, og 2 % er meget utilfredse. Tilfredsheden har ikke rykket sig signifikant siden sidste års brugerundersøgelse.



**Figur 4.6: Hvor tilfreds er du med anvendelsen af det elektroniske ansøgningsskema på [www.kulturstyrelsen.dk](http://www.kulturstyrelsen.dk) eller en af styrelsens øvrige hjemmesider (fx. [www.kunst.dk](http://www.kunst.dk))?**



Kilde: Oxford Research 2014

n:2.753

Brugerne fordelt på kulturområder er næsten lige tilfredse med de elektroniske ansøgningsskemaer. Der er således ingen statistisk signifikante forskelle mellem besvarelserne. Dette peger på, at de elektroniske ansøgningsskemaer er bredt dækkende for alle de fem hovedkulturområder.

Brugerne har i undersøgelsen haft mulighed for at komme med kommentarer til arbejdet med at skrive og indsende ansøgningen. Der er både positive og negative kommentarer. Mange af kommentarerne knytter sig til ansøgningsskemaerne, og det er især tekniske problemer, der skaber utilfredshed blandt brugerne.

Tekstboks 4.1 indeholder et illustrerende udvalg af brugernes kommentarer:

#### **Tekstboks 4.1**

*"- klare retningslinjer og fin vejledning- fint at kunne klare det hele elektronisk- ansøgningsskemaet ændrer sig ikke markant år efter år- det er brugervenligt og elektronikken fungerer"*

*" Ansøgningsprocessen virker godt, lige som svar på ansøgningen gør det. Eneste grund til at jeg ikke er meget tilfreds, er fordi det ikke er muligt at klare hele evalueringen online - man skal sende kvitteringer fysisk, hvilket er enormt tidkrævende. Det ville være fint om man kunne maile en zip eller uploade den i den digitale evaluering. "*

*" Man kan ikke gemme ting i det - og bliver man afbrudt undervejs, kan man være ret sikker på at måtte begynde forfra. Jeg har endnu ikke opnået at kunne sende skemaet i første forsøg, selv om jeg altid forbereder ansøgningen nøje ved hjælp af den pdf man kan downloade. Men eftersom pdf'en er mangelfuld og kommer ud i et underligt format"*

*"Det er svært at få et samlet overblik over sin ansøgningen. Desuden er det utilfredsstillende, at man ikke får svar, om evt. mangler i bilagsmateriale, og risikere at ens ansøgning kasseres uden man ved det"*

Brugerne er generelt tilfredse med ansøgningsskemaerne, men som de åbne kommentarer viser, er der potentiale for at skabe en højere tilfredshed ved at optimere de tekniske løsninger.

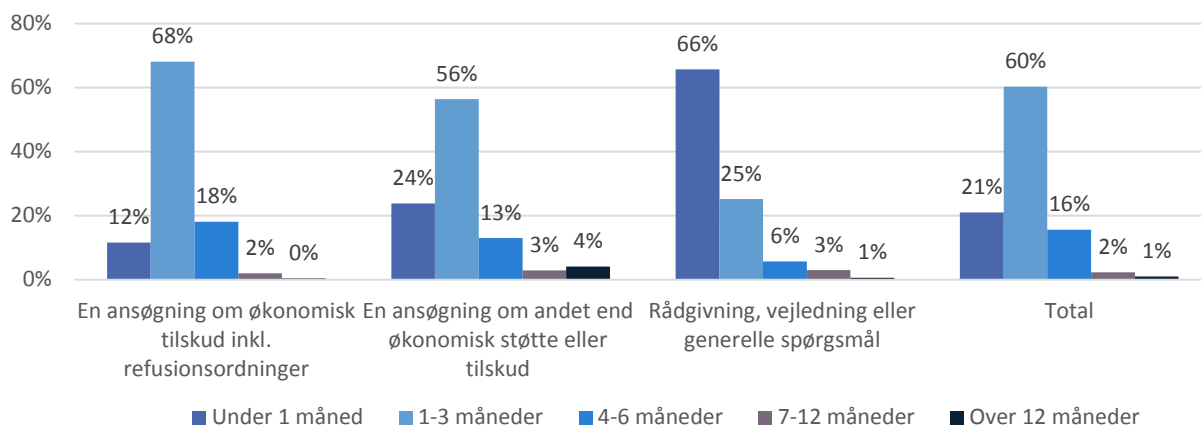
## **4.3 SVAR PÅ ANSØGNING**

I svaret på ansøgningen er der en række faktorer, der har indflydelse på brugernes oplevelse af Kulturstyrelsen. I det følgende afdækkes det, hvor lang tid der går, før brugerne får svar på deres ansøgning, og om svaret var gennemskueligt. Brugerne er ydermere spurgt ind til, hvor tilfredse de er med hhv. svartiden og gennemskueligheden. Resultaterne vil blive analyseret under inddragelse af flere andre delspørgsmål.

### **4.3.1 Fire ud af fem brugere får svar inden for tre måneder**

Svartiden er en oplagt indikator på serviceniveauet på den del af servicerejsen, der omfatter svaret på ansøgningen. Svartiden er naturligvis en væsentlig indikator for serviceniveauet. I figur 4.7 kan det aflæses, at 21 % af brugerne får svar inden for en måned, mens 60 % må vente i én til tre måneder. Der er 16 %, der må vente i op til et halvt år, mens de resterende 3 % har måtte vente mere end et halvt år. Svartiderne har ikke rykket sig signifikant siden sidste års brugerundersøgelse.

**Figur 4.7: Hvor lang tid gik der fra, du indsendte din ansøgning/henvendte dig, til du fik svar?**



Kilde: Oxford Research 2014

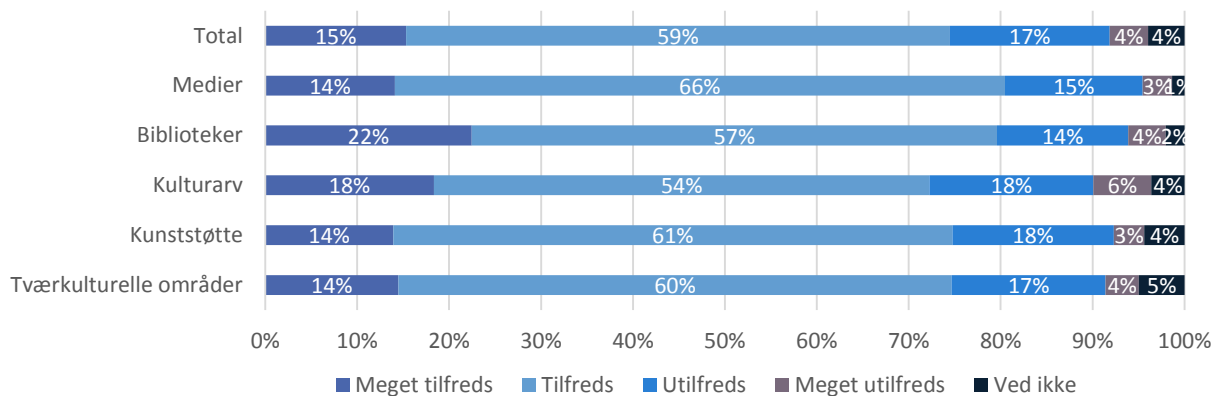
n:3.573

Ventetiden er naturligvis afhængig af sagernes kompleksitet. Figur 4.7 viser, at brugere, der henvender sig med henblik på vejledning og rådgivning, venter kortere tid på at få et svar end de øvrige brugertyper. Hele 66 % af disse brugere får svar inden for en måned. Blandt de brugere, der søger om andet end økonomisk støtte, er det den største andel, der venter i mere end et halvt år (7 %).

#### 4.3.2 Hver femte bruger er utilfreds med svartiden

Når der ses på, om brugerne er tilfredse med svartiden, fremgår det, at 74 % af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse. Det betyder samtidig, at 21 % er utilfredse eller meget utilfredse med svartiden. Tilfredsheden er steget med 1 % siden sidste år, men stigningen er ikke statistisk signifikant.

**Figur 4.8: Hvor tilfreds er du med den tid, det tager at få svar på din ansøgning/henvendelse?**



Kilde: Oxford Research 2014

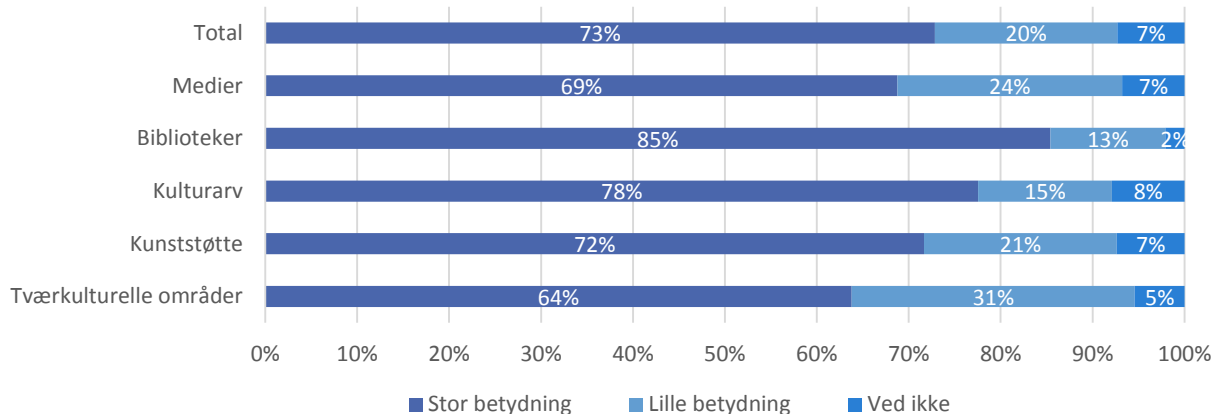
n:3.592

Der er mindre forskelle mellem tilfredsheden med svartiden på de forskellige kulturområder. Forskellene er dog så små, at de ligger inden for den statistiske usikkerhed i forhold til den samlede tilfredshed.

#### 4.3.3 Svartiden har stor betydning for tre ud af fire brugere

Svartiden har ligesom det at kunne finde hjælp og vejledning i ansøgningsfasen, samt at der er tydelige retningslinjer, også en stor betydning for brugerne. Dog er der en væsentlig større gruppe, der tillægger det en lille betydning. 73 % af brugerne tillægger svartiden stor betydning, mens 20 % kun tillægger det en lille betydning.

**Figur 4.9: Hvor stor betydning har svartiden for dig**



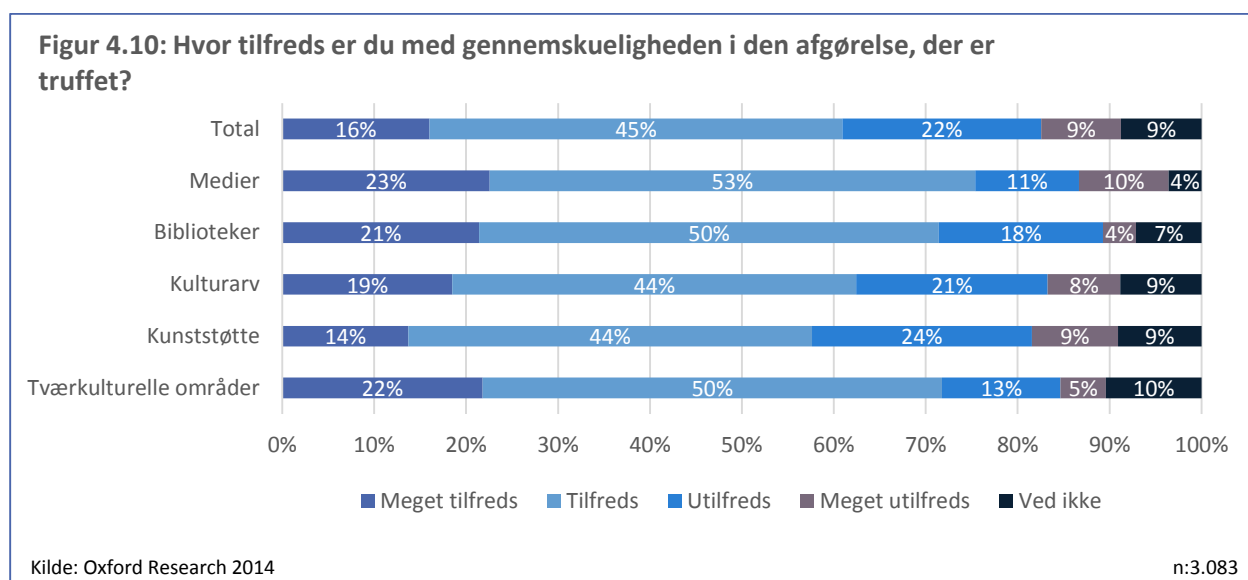
Kilde: Oxford Research 2014

n:3.592

Svartiden har størst betydning for brugerne på biblioteksområdet, hvor hele 85 % har angivet, at det har stor betydning. Svartiden betyder tilsvarende mindst for brugerne på de tværkulturelle områder, hvor kun 64 % har angivet, at det har stor betydning. Begge resultater afviger statistisk signifikant fra det samlede resultat.

#### 4.3.4 Hver tredje bruger er utilfreds med gennemskueligheden i styrelsens afgørelser

Brugerne har svaret på, om de er tilfredse med gennemskueligheden i den afgørelse, der er truffet fra styrelsens side. Her svarer 16 %, at de er meget tilfredse. 45 % er tilfredse. 22 % er utilfredse, mens 9 % er meget utilfredse. Det betyder, at ca. en tredjedel af styrelsens brugere er utilfredse med gennemskueligheden i den afgørelse, der er truffet. Der er sket en stigning på 1 % i andelen af utilfredse siden sidste år, denne stigning er dog ikke statistisk signifikant.

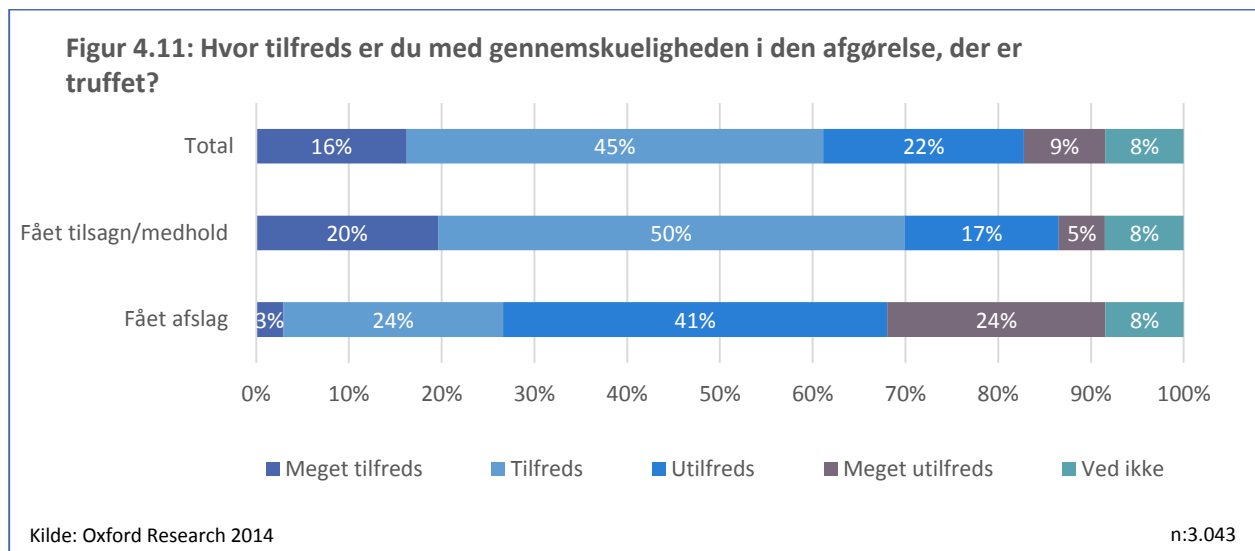


Der er den højeste andel af tilfredse og meget tilfredse brugere på det tværkulturelle område (72 %) og på medieområdet (76 %). Begge er signifikant højere end den samlede andel af tilfredse og meget tilfredse brugere (61 %).

#### 4.3.5 Kulturstyrelsens afgørelse har betydning for brugerens tilfredshed med gennemskueligheden

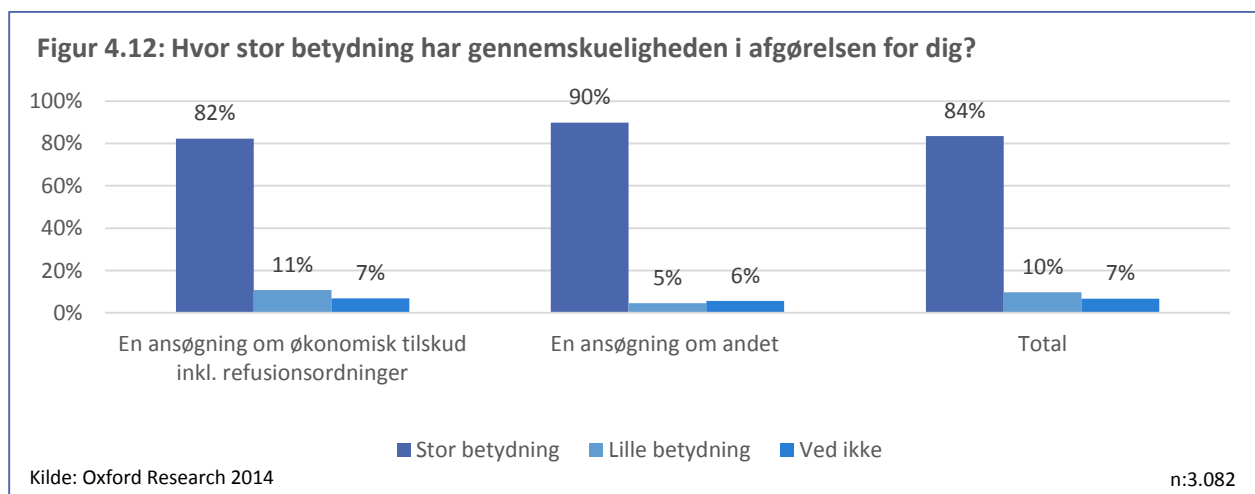
Der er stor forskel på brugernes tilfredshed med gennemskueligheden i afgørelsen alt efter, om der er givet et tilsagn/tilskud eller et afslag. Blandt de brugere, der har fået en positiv tilbagemelding, er andelen af tilfredse og meget tilfredse brugere på 70 %. Dette står i kontrast til de brugere, der har fået afslag. Her er kun 27 % meget tilfredse eller tilfredse, og samtidig er hele 24 % meget utilfredse.

Resultaterne antyder ikke overraskende, at sagsbehandlings udfald har betydning for tilfredsheden.



#### 4.3.6 Gennemskueligheden i afgørelsen har stor betydning for brugerne

Samlet set svarer 84 % af brugerne, at gennemskueligheden har stor betydning for dem. Yderligere analyser viser, at det har størst betydning for de brugere, der søger om ikke-økonomiske tilsagn. Blandt de brugere har det stor betydning for 90 %, mens det har stor betydning for 82 % af de brugere, der søger om økonomiske tilskud. Forskellen er statistisk signifikant.



Brugerne har afgivet kommentarer om, hvad deres utilfredshed i ansøgningsprocessen bygger på. Tekstboks 4.2 herunder opsummerer nogle af de pointer, der går igen i brugernes besvarelser.

#### **Tekstboks 4.2**

*"Ansøgere har ikke adgang til referat fra det møde, hvor beslutningerne bliver truffet. Det vil sige, at ingen véd hvilke argumenter, der ligger til grund for tilsagn og afslag."*

*"Det er tydeligvis et standard afslags-svarbrev som ikke fortæller tydeligt hvad bedømmelsen blev truffet ud fra"*

*"Der mangler begrundelse/argumentation fra Styrelsens side. Det vil være rart med lidt feedback på ansøgningerne."*

*"Det kan være meget svært for almindelige personer at forstå det sprog der bruges."*

Brugerne har også haft mulighed for at komme med generelle kommentarer til svaret på deres ansøgning. Det har 83 af brugerne valgt at gøre. I tekstboks 4.3 herunder er præsenteret et udpluk af kommentarerne.

#### **Tekstboks 4.3**

*"Vi kunne nok ikke have gennemført ansøgningen og medsendt bilag, hvis ikke vi havde fået meget stor og vigtig assistance af den lokale museumsinspektør. Hvis han ikke havde holdt møde med os, ville vi nok have haft brug for personlig vejledning fra Kulturstyrelsen."*

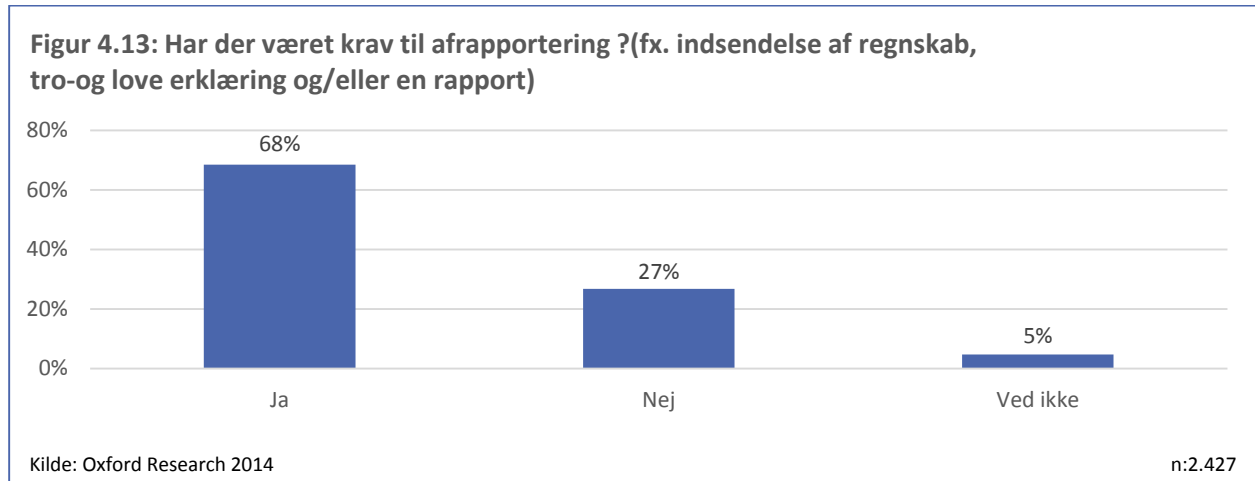
*"Vi har mange egentlige ansøgninger, men også en fin kontakt med Kulturstyrelsens medarbejdere. Sidstnævnte er blevet udbygget de senere år - og denne tætte dialog er vi rigtig glade for."*

*"Nogle gange synes jeg der bør være større fleksibilitet til krav om ansøgning hvis man ændrer dele af forslaget man har fået støtte til, fordi de fleste kunstprojekter/opgaver er altid i proces og fordi man bør forstå at de ændringer træffes gør projektet bedre."*

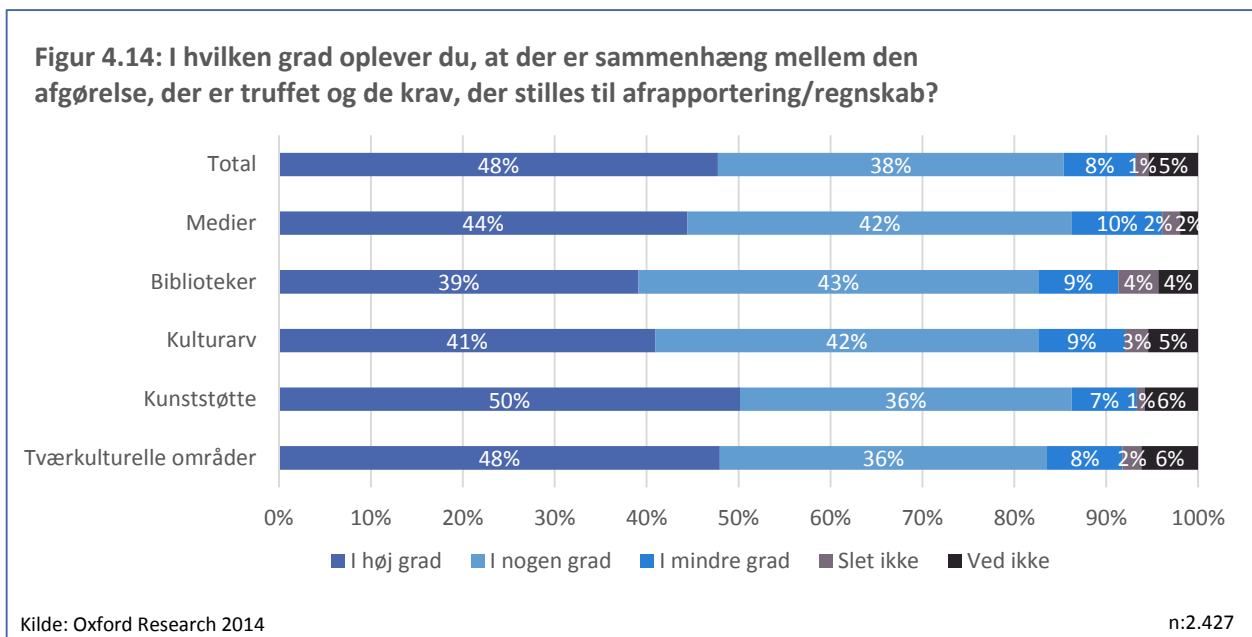
*"Jeg har fra flere kollegaer hørt stor utilfredshed med afslag på Kunststyrelsens arbejdslegater. At tonen i brevet virker nedladende. Jeg har ikke selv oplevet dette. De afslag jeg har fået har været i ansøgninger til komponist-honoraer. Disse afslag synes jeg virker fine."*

#### 4.3.7 Kravene til afrapportering står mål med den afgørelse, der er truffet

Der er ikke krav til afrapportering på alle ansøgninger til Kulturstyrelsen. Blandt de brugere i undersøgelsen, der har opnået tilsagn eller tilskud, har 68 % af dem oplevet krav til afrapporteringen.



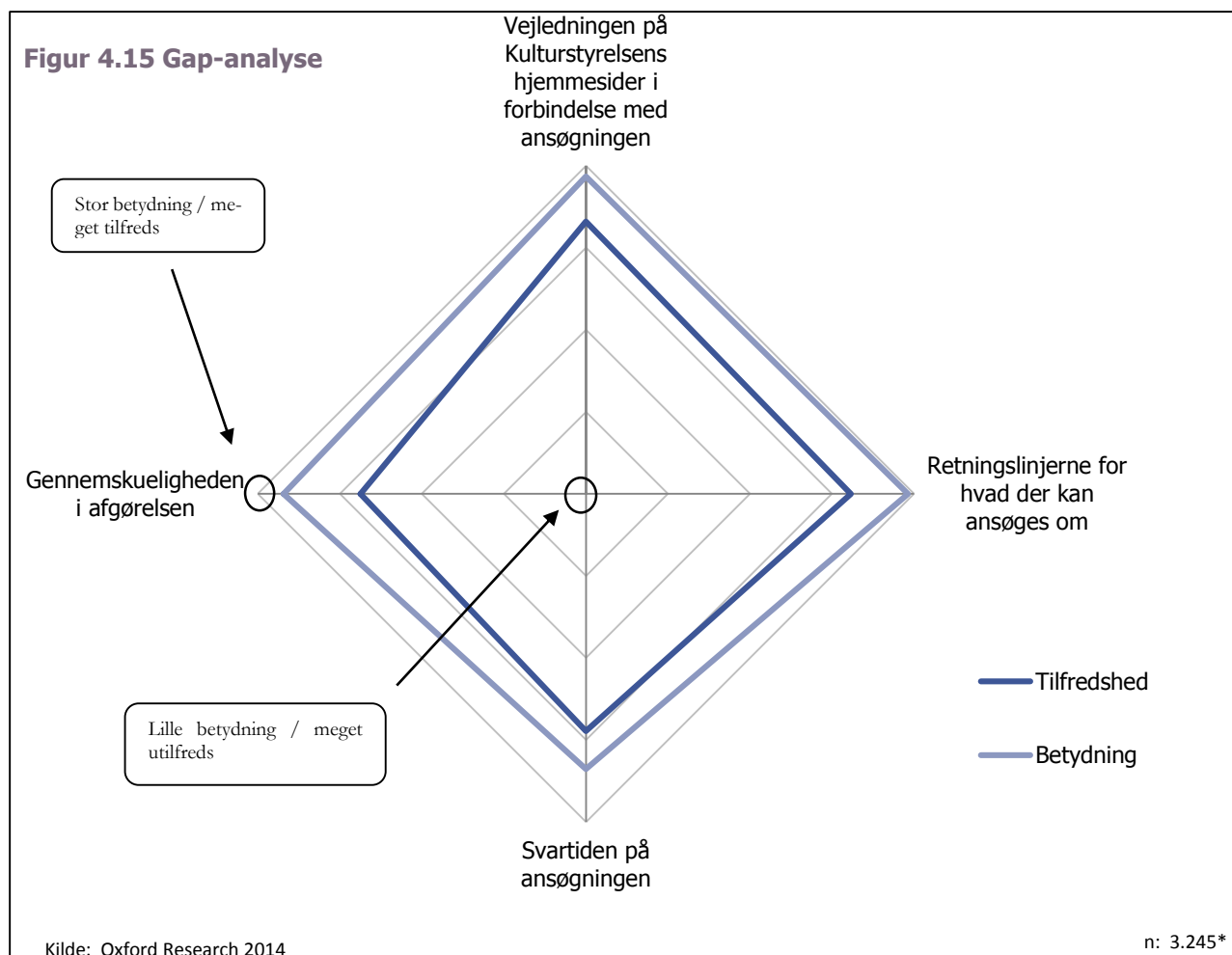
Figur 4.14 viser, at brugerne på tværs af kulturområde mener, at der er en sammenhæng mellem den afgørelse, der er truffet og de krav, der stilles til afrapporteringen. 48 % mener, at der i høj grad er en sammenhæng, mens 38 % mener, at der i nogen grad er en sammenhæng. Der er kun 1 %, der slet ikke mener, at der er en sammenhæng mellem den afgørelse, der er truffet og de krav, der stilles til afrapporteringen. Svarfordelingen har ikke ændret sig signifikant siden sidste års måling.





#### 4.4 BRUGERNES VURDERING AF ANSØGNINGSPROCESSEN

Brugerne har for en række af spørgsmålene i dette kapitel givet udtryk for, hvor stor betydning enkelte dele af servicerejsen har for dem. Det giver mulighed for at sammenholde brugerens oplevelse af Kulturstyrelsens service med, hvor stor betydning det har for brugerne. I den nedenstående figur 4.15 er de to dimensioner, brugerens oplevelse og betydning for brugerne, stillet op i en grafisk model. Den såkaldte Gap-analyse giver et overblik over, hvad der har stor betydning for brugerne. Derfor giver Gap-analysen et godt grundlag til at sætte strategisk ind for at forbedre brugerens tilfredshed med kontakten til Kulturstyrelsen.



\*Spørgsmålene vedrørende svartiden og gennemskueligheden i afgørelsen skal kun besvares af brugere, der har fået svar på deres ansøgning.

Gap-analysen viser, at de fire faktorer, der inddrages i analysen, alle har en stor betydning for brugerne. Der, hvor afstanden mellem betydning og brugerens oplevelse er størst, kan det være hensigtsmæssigt at sætte ind. I

modellen tydeliggøres det, hvor stor betydning retningslinjerne for, hvad der kan ansøges om, har, ligesom hjemmesidens vejledning til ansøgninger også har meget stor betydning.

Afstanden mellem de to dimensioner er størst på spørgsmålet om gennemskueligheden i afgørelsen. Her er tilfredsheden forholdsvis lav, men betydningen forholdsvis lav. Det kan derfor være et hensigtsmæssigt område at sætte ind på i forhold til at få øget brugernes tilfredshed.

Resultaterne i Gap-analysen bekræfter billedet fra sidste års undersøgelse, hvor gennemskueligheden ligeledes fremstod som det område, der har størst forskel i brugernes vurdering af tilfredshed og betydning.



## 5. Samarbejdspartnere

I dette års brugerundersøgelse er der som noget nyt stillet særskilte spørgsmål til en række af Kulturstyrelsens faste samarbejdspartnere og større institutioner, der modtager driftstilskud. Der er i alt 155 brugere i denne gruppe, hvoraf de 73 har besvaret spørgeskemaet. Spørgsmålene handler om karakteren af disse brugeres relation til Kulturstyrelsen samt deres vurdering af styrelsens rolle i relationen.

I dette kapitel kan det læses, at disse brugere varierer meget i forhold til, hvor ofte de har kontakt med styrelsen. Når de har kontakt med en medarbejder, er det oftest en faglig medarbejder, de forventer at møde. Brugerne i denne gruppe er samlet set tilfredse med Kulturstyrelsen som dialog- og samarbejdspartner. Hele 87 % giver udtryk for dette. Samarbejdspartnerne beskriver først og fremmest Kulturstyrelsen som faglig og kompetent og ansvarsfuld.

I dette kapitel følger en anden opdeling på kulturområder end i de øvrige kapitler. Opdelingen er foretaget på baggrund af oplysninger i Kulturstyrelsens registre og følger Kulturstyrelsens interne arbejdsgange. I tabel 5.1 herunder kan det aflæses, hvor mange respondenter inden for hvert kulturområde der har besvaret skemaet. Hvordan de enkelte kulturområder indgår i undersøgelsens fem hovedområder fremgår af kapitel 8, tabel 8.8.

Område	Antal	Andel
Kulturaftaler og Børn og unge	9	12 %
Internationale samarbejdspartnere	8	11 %
Kunst i det offentlige rum	5	7 %
Kunsthåndværk	5	7 %
Musik	9	12 %
Medier	10	14 %
Driftsinstitutioner	27	37 %
Total	73	100 %

### 5.1 BRUGERNES RELATION TIL STYRELSEN

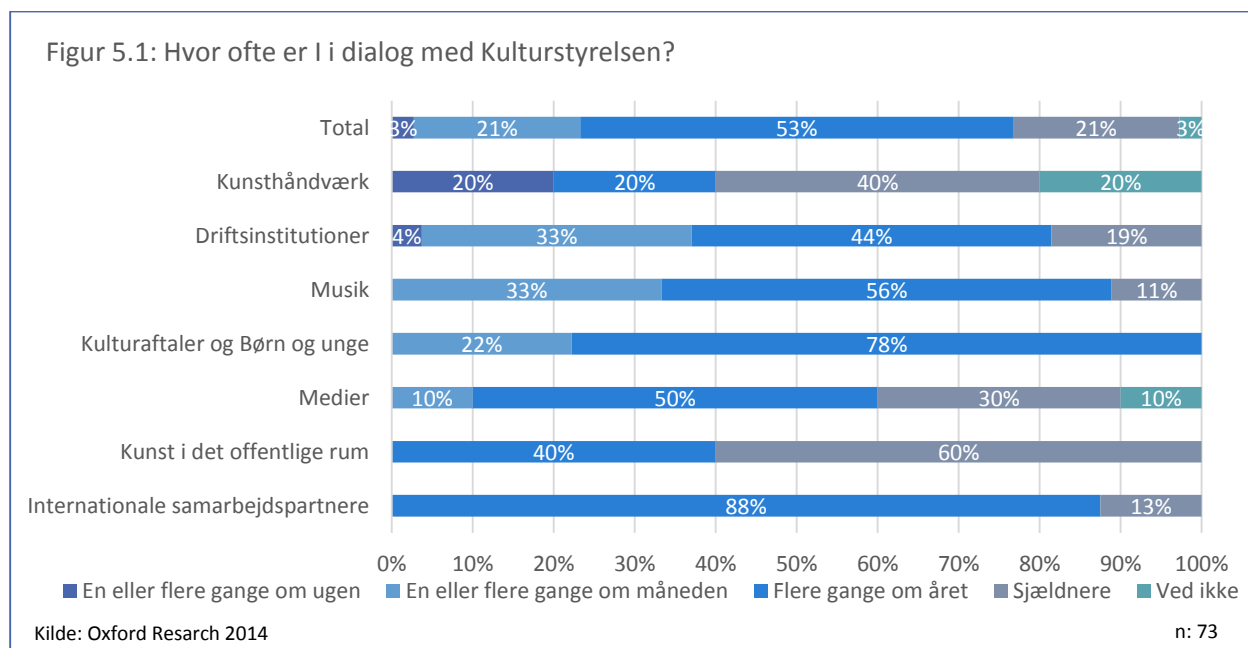
Respondenterne har i spørgeskemaet angivet deres relation til styrelsen. Besvarelserne fordeler sig jævnt på de fire svarmuligheder samt på andet-kategorien. Alle svarkategorier er blevet valgt af mellem 26 % og 30 % af respondenterne. Respondenterne har kunne angive flere svar, og tabellen summerer derfor til mere end 100 %.

Område	Andel af respondenter
Vi laver projekter i samarbejde med Kulturstyrelsen	30 %
Vi modtager driftstilskud fra Kulturstyrelsen/Kulturministeriet	29 %
Vi har indgået en rammeaftale med Kulturstyrelsen	29 %
Kulturstyrelsen er en vigtig rådgiver og sparringspartner for os	26 %
Andet - beskriv med få ord	26 %

Hvis der ses på, hvilken relation respondenterne fra de enkelte kulturområder har, fremstår der ikke en tydelig sammenhæng mellem kulturområde og karakteren af relationen. Musik og Internationale Samarbejdspartnere skiller sig ud ved, at tre ud af fire respondenter angiver, at de har indgået en rammeaftale med Kulturstyrelsen. Kulturaftaler og børn og unge skiller sig ud ved, at respondenterne ofte indgår i flere forskellige relationer med styrelsen.

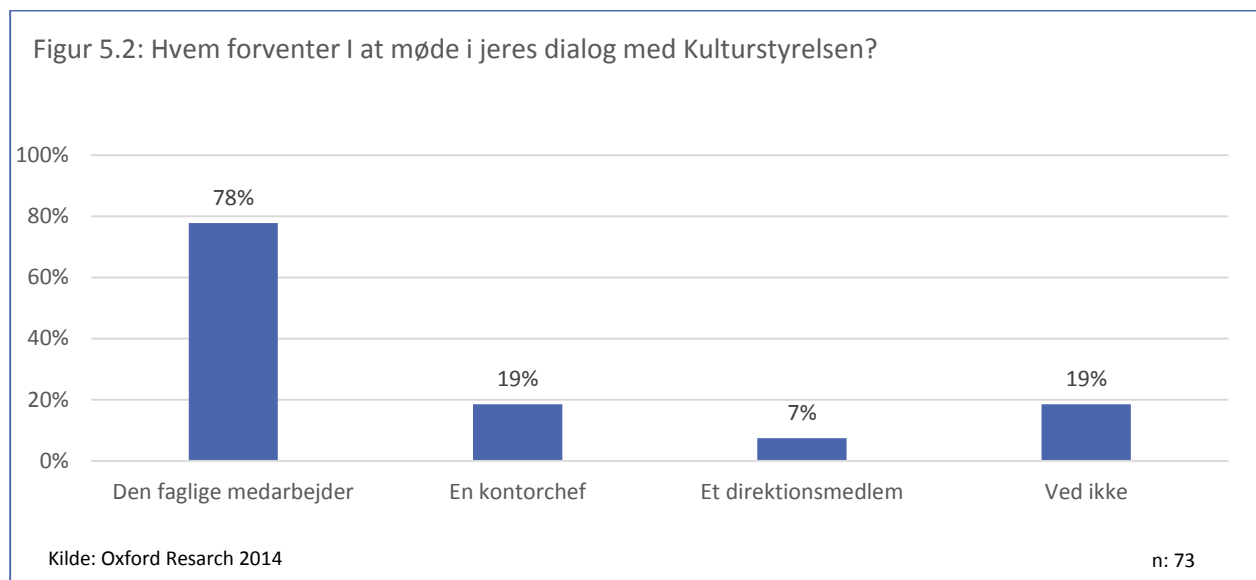
### 5.1.1 Kontakten med styrelsen varierer i hyppighed

Samarbejdspartnerne kontakt med styrelsen varierer fra ugentlig kontakt over månedlig kontakt til blot at have kontakt få gange årligt. De internationale samarbejdspartnere har kontakt mindre end én gang om måneden, mens respondenterne fra de øvrige kulturområder svarer meget forskelligartet. Svarfordelingen fremgår af figur 5.1.



### 5.1.2 Brugere forventer at møde en faglig medarbejder

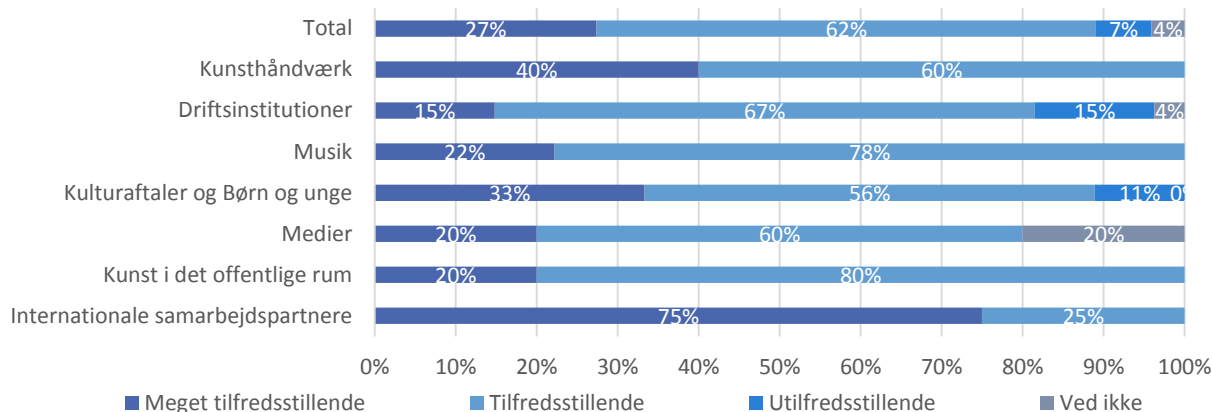
Når samarbejdspartnerne kontakter Kulturstyrelsen, forventer størstedelen af dem at komme i kontakt med en faglig medarbejder. Det gælder således hele 78 % af samarbejdspartnerne. Næsten en femtedel (19 %) forventer at møde en kontorchef, mens 7 % forventer at få kontakt til et direktionsmedlem. 19 % af samarbejdspartnerne har svaret ”ved ikke”, hvilket indikerer, at de ikke har specifikke forventninger til, hvem de får kontakt til.



## 5.2 VURDERING AF KULTURSTYRELSEN SOM DIALOG- OG SAMARBEJDS- PARTNER

Samarbejdspartnerne har forholdt sig til, hvor tilfredse de er med Kulturstyrelsen som dialog- og samarbejdspartner. Samlet set oplever 89 % af samarbejdspartnerne i undersøgelsen Kulturstyrelsen som en tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende samarbejdspartner. Der er enkelte respondenter inden for driftsinstitutioner og medier, der har angivet, at de oplever Kulturstyrelsen som utilfredsstillende. De utilfredse respondenter udgør samlet set 4 %, mens 7 % har svaret ved ikke. Der er ingen respondenter, der har svaret meget utilfredsstillende.

Figur 5.3: Hvor tilfredsstillende oplever I Kulturstyrelsen som dialog- og/eller samarbejdspartner?



Kilde: Oxford Research 2014

n: 73

### 5.2.1 Kulturstyrelsen opfattes som en faglig og kompetent samarbejdspartner

Brugerne har forskelligt syn på Kulturstyrelsen som dialog- og samarbejdspartner. I spørgeskemaet har respondenterne angivet, hvordan de vil beskrive Kulturstyrelsen som dialog- og samarbejdspartner. Over halvdelen af respondenterne, 58 %, har angivet, at Kulturstyrelsen er faglig kompetent, mens godt og vel halvdelen, 51 %, opfatter Kulturstyrelsen som ansvarfuld. Mindre positivt er det, at kun en fjerdedel opfatter styrelsen som fleksibel, og at lige så mange opfatter styrelsen som bureaukratisk. Der er ikke nogle entydige tendenser, når besvarelserne brydes ned på kulturområder. Det tyder på, at opfattelsen af Kulturstyrelsen er meget individuelt funderet.

Tabel 5.3: Beskrivelse af Kulturstyrelsen som samarbejdspartner

Område	Antal
Faglig kompetent	58%
Ansvarfuld	51%
Bureaukratisk	26%
Fleksibel	26%
Effektiv	22%
Langsom	19%
Andet	1%

Respondenterne er blevet bedt om at forholde sig til, hvad der kendetegner Kulturstyrelsen som en god dialog- og samarbejdspartner. I alt har 34 respondenter givet eksempler på, hvad der gør Kulturstyrelsen til en god dialog- og samarbejdspartner. Her nævner flere, at hurtige tilbagemeldinger er et positivt kendetegn. En anden gennemgående pointe er, at Kulturstyrelsens medarbejdere er gode til at lytte og sætte sig ind i samarbejdspartnerens behov. Endelig nævnes fleksibilitet i sagsbehandlingen som noget positivt.

#### **Tekstboks 5.1**

*"Styrelsen faglige medarbejdere lytter og sætter sig ind i institutionens situation, og ikke mindst følger de op på dialogen."*

*"Jeg oplever, at medarbejderen hurtigt kan koble sig til den problemstilling, jeg har i min organisation. Jeg oplever at faste dialogpartnere i styrelsen husker hvortil "vi nåede sidst vi talte sammen.""*

*"Medarbejderne er faglig kompetente spørgsmål besvares rimelig hurtig."*

*"Gode svar, god dialog, evnen til at se på en problemstilling på en fordomsfri måde."*

De respondenter, der har angivet, at de er utilfredse med styrelsen som samarbejdspartner, er blevet bedt om at angive gode råd til, hvordan Kulturstyrelsen kan blive bedre i fremtiden. En lille gruppe respondenter har givet deres besyv med, og i tekstboks 5.2 herunder fremgår to af rådene.

#### **Tekstboks 5.2**

*"Skabe økonomi til at styrelsen kan gå mere aktivt med i realiseringer."*

*"Større fokus på, hvad der virker. Mindre fokus på, hvad der er politisk spiseligt."*





## 6. Kommunikation og service

Brugerne har vurderet Kulturstyrelsens kommunikation og services. Brugernes vurdering af den service, de modtager, præsenteres i det følgende. Kapitlet omhandler både den service, medarbejderne i Kulturstyrelsen yder ved direkte kontakt, samt den service brugerne møder på de digitale platforme.

Størstedelen af brugerne er tilfredse med Kulturstyrelsens kommunikation og service, særligt medarbejdernes personlige serviceniveau vurderes højt. I alt vurderer 83 % af brugerne, at Kulturstyrelsen i nogen eller høj grad imødekommer deres behov.

Analyserne i kapitlet viser, at tre ud af fire brugere har været i kontakt med en medarbejder i Kulturstyrelsen. Brugerne kontakter oftest styrelsen pr. e-mail (72 %) og telefon (73 %). Ca. hver femte bruger (21 %) har haft et personligt møde med en medarbejder fra Kulturstyrelsen. Når brugerne er i kontakt med Kulturstyrelsen, drejer henvendelsen sig oftest om administrative spørgsmål (57 %), mens ca. en tredjedel af brugerne henvender sig med henblik på tekniske spørgsmål (29 %) og faglig rådgivning (30 %).

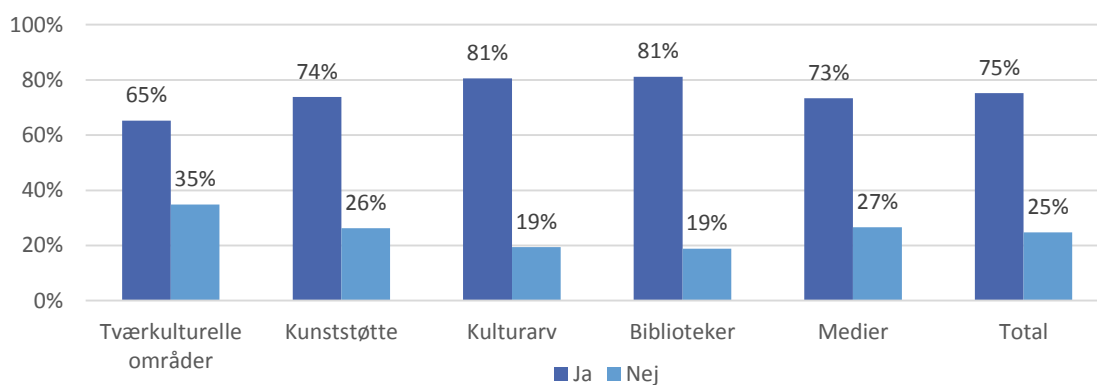
Brugerne vurderer samlet set, at medarbejderne er gode i deres håndtering af de forskellige forhold, som knytter sig til styrelsens kommunikation og service. Brugerne mener i udbredt grad, at medarbejderne er imødekommende og yder en god service. Hele 90 % af brugerne svarer således, at medarbejderne i nogen eller høj grad er imødekommende og leverer en god service. De to øvrige servicedimensioner, der belyses, får også flotte vurderinger af brugerne. 91 % af brugerne har i nogen eller høj grad fået fyldestgørende svar på deres spørgsmål. Lidt færre, 85 % af brugerne, oplever, at medarbejderne i nogen eller høj grad er lette at komme i kontakt med.

Størstedelen af brugerne anvender en eller flere af Kulturstyrelsens digitale services. Kun 4 % af brugerne har ikke anvendt Kulturstyrelsens digitale services. Det er især de elektroniske ansøgningsmuligheder (74 %), Kulturstyrelsens hjemmesider til generel orientering (69 %), samt e-mail (64 %) der benyttes af brugerne. Netop de tre services er også de mest efterspurgte blandt brugerne. Brugerne fremhæver også i de åbne besvarelser, at de eksisterende digitale services er de vigtigste.

### 6.1 BRUGERE FRA ALLE KULTUROMRÅDER TAGER KONTAKT TIL STYRELSENS MEDARBEJDERE

Tre ud af fire brugere udnytter muligheden for personlig kontakt med styrelsens medarbejder. Der er sket et fald på én procent siden sidste år. Dette fald er dog ikke statistisk signifikant. Der er flest på kulturarvs- og biblioteksområdet, der har været i personlig kontakt med styrelsens medarbejdere.

**Figur 6.1: Har du været i kontakt med en medarbejder i Kulturstyrelsen**



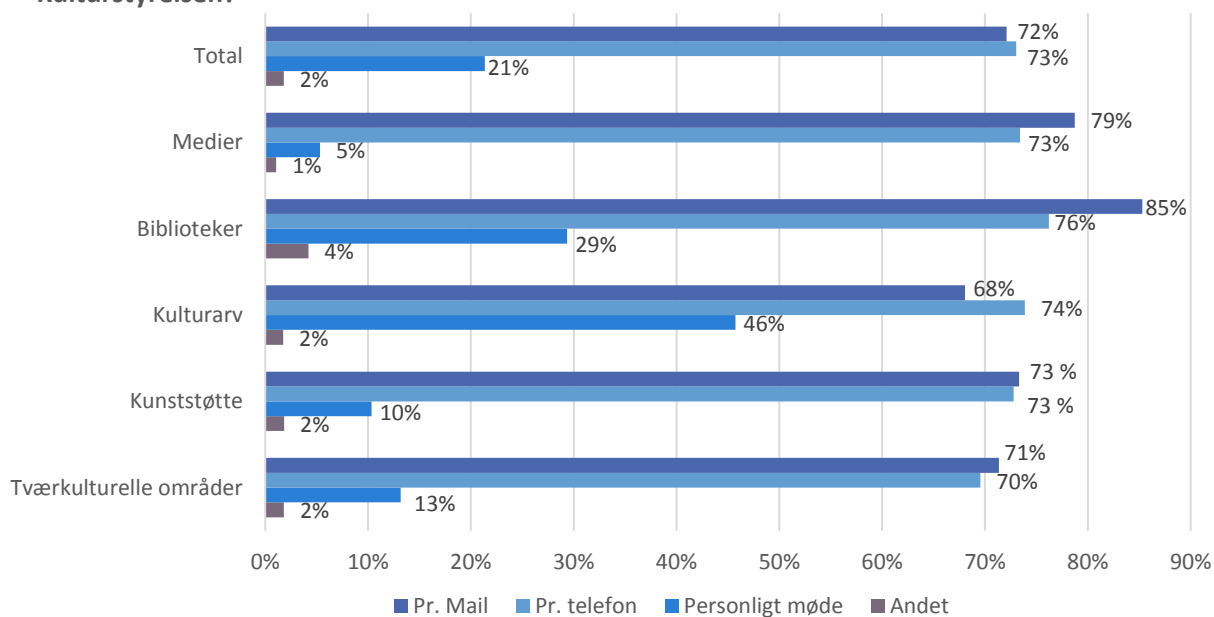
Kilde: Oxford Research 2014

n:3.929

## 6.2 BRUGERNE HENVENDER SIG PR. TELEFON ELLER PR. E-MAIL

Telefon og e-mail er ikke overraskende de mest almindelige måder at kontakte en medarbejder i Kulturstyrelsen på. 72 % af brugerne har været i kontakt med en medarbejder over e-mail, og 73 % af brugerne har været i kontakt med en medarbejder over telefon. Lidt mere end en femtedel, svarende til 22 %, har haft et personligt

**Figur 6.2: Hvordan har du været i kontakt med en medarbejder fra Kulturstyrelsen?**



Kilde: Oxford Research 2014

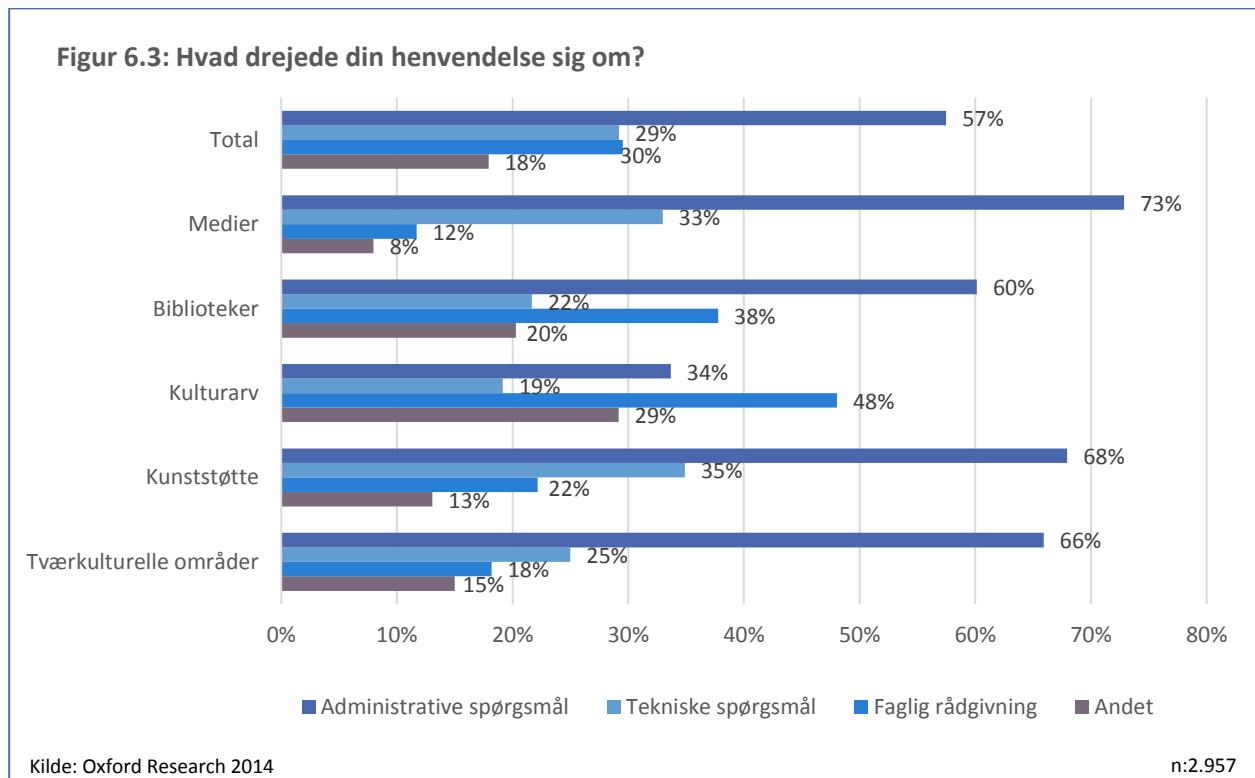
n:2.957

møde med en medarbejder i styrelsen. 2 % har svaret andet, som dækker over kontakt via brev, helpdesk, seminarer med videre. Svarfordelingen er statistisk set i overensstemmelse med sidste års resultat.

Som det kan aflæses i figur 6.2, har brugerne inden for nogle områder oftere kontakt med styrelsen end andre. Især biblioteksområdet har kontakt ad flere forskellige kanaler. Kulturarvsområdet adskiller sig fra de andre områder ved at have en stor andel brugere, der har haft et personligt møde med en medarbejder.

### 6.3 BRUGERNE HENVENDER SIG OFTEST MED ADMINISTRATIVE SPØRGS- MÅL

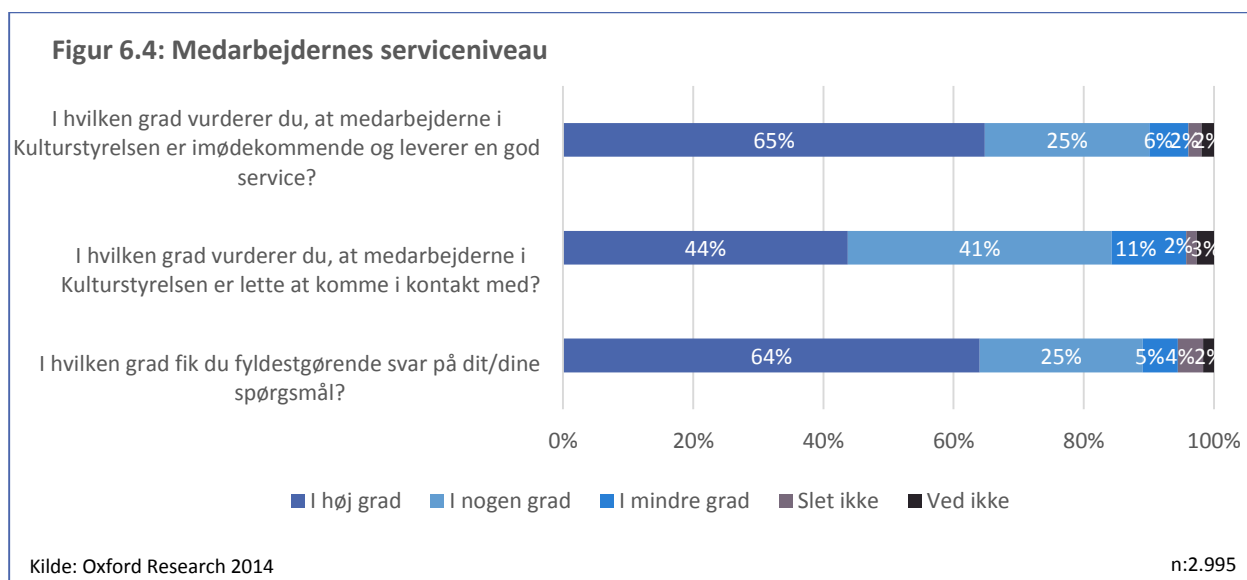
Brugerne har i spørgeskemaet angivet, hvilken type spørgsmål de har henvendt sig med. Der er klart flest brugere, der henvender sig med administrative spørgsmål. Således har over halvdelen (56 %) af de brugere, der har været i kontakt med en medarbejder, stillet et administrativt spørgsmål. 29 % har henvendt sig med tekniske spørgsmål, mens 30 % har henvendt sig om faglig rådgivning. Endelig er der 18 % af brugerne, der har henvendt sig med spørgsmål, der ikke falder i en af de tre kategorier. Der er sket et lille fald i andelen af brugere, der henvender sig med administrative spørgsmål siden sidste år, hvor 59 % af brugerne henvendte sig med administrative spørgsmål. Faldet er dog ikke statistisk signifikant.



Brugerne på kulturarvsområdet henvender sig oftest omkring faglig rådgivning. Hele 48 % af brugerne har søgt faglig rådgivning. På alle de øvrige områder er det de administrative spørgsmål, der fylder mest.

## 6.4 KULTURSTYRELSENS MEDARBEJDERE LEVERER EN GOD SERVICE

De brugere, der har været i kontakt med en medarbejder, har svaret på tre spørgsmål om medarbejdernes service. Brugere vurderer samlet set, at medarbejderne yder en god service. Som det fremgår af figur 6.4 herunder, vurderer størstedelen af brugerne (85 % - 90 %), at medarbejderne i nogen eller høj grad er imødekommende, er lette at kontakte samt yder en god service og giver fyldestgørende svar på brugerens spørgsmål.

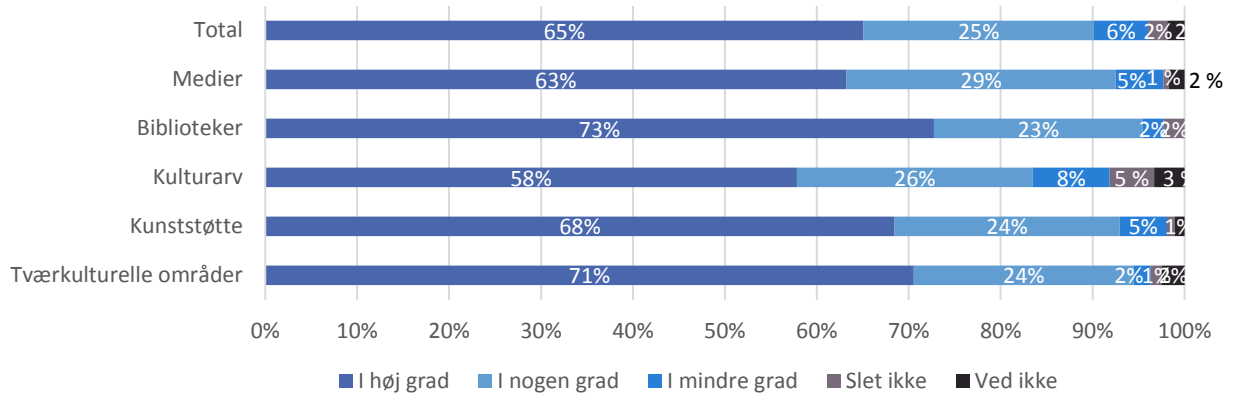


Svarfordelingen ligger på niveau med resultaterne fra sidste års undersøgelse. Der kan ikke konstateres statistisk signifikante udsving i svarfordelingen. De enkelte dimensioner i figur 6.4 udfoldes i de følgende tre afsnit.

### 6.4.1 Medarbejderne er imødekommende

Brugerne svarer over en bred kam, at Kulturstyrelsens medarbejdere er imødekommende og leverer en god service. 65 % af brugerne mener, at dette i høj grad er tilfældet, mens 25 % mener, at medarbejderne i nogen grad er imødekommende og leverer en god service. Dermed fastholder Kulturstyrelsen det høje serviceniveau, der blev målt i 2013, hvor andelen, der svarede i nogen eller høj grad, var på 82 % mod 80 % i år. Der er ikke sket en statistisk signifikant ændring i brugernes vurdering.

**Figur 6.5: I hvilken grad vurderer du , at medarbejderne i Kulturstyrelsen er imødekommende og leverer en god service?**



Kilde: Oxford Research 2014

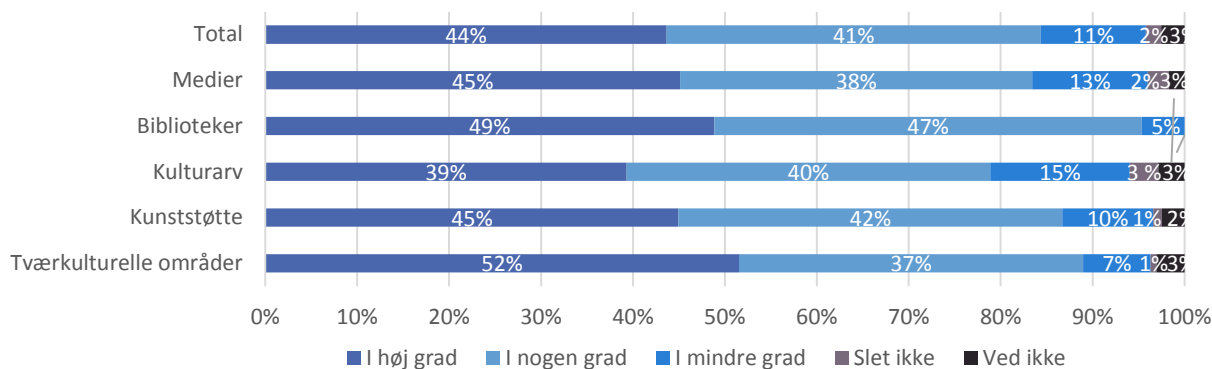
n:2.957

Alle brugergrupperne vurderer, at medarbejderne er imødekommende og leverer en god service. Brugere på biblioteksområdet giver den mest positive vurdering, mens brugerne på kulturarvsområdet ikke er helt lige så positive.

#### 6.4.2 Kulturstyrelsens medarbejdere er til at komme i kontakt med

Brugerne vurderer samlet set, at medarbejderne er lette at komme i kontakt med. Tilsammen svarer 85 % af brugerne, at medarbejderne i høj eller nogen grad er lette at komme i kontakt med. Det efterlader dog stadig 11 % af brugerne, der har svaret i mindre grad, og 2 % der har svaret slet ikke. Der er altså stadig grundlag for forbedringer fremadrettet. Ved sidste års måling var andelen af brugere, der svarede i nogen eller høj grad, også 85 %.

**Figur 6.6: I hvilken grad vurderer du, at medarbejderne i Kulturstyrelsen er lette at komme i kontakt med?**



Kilde: Oxford Research 2014

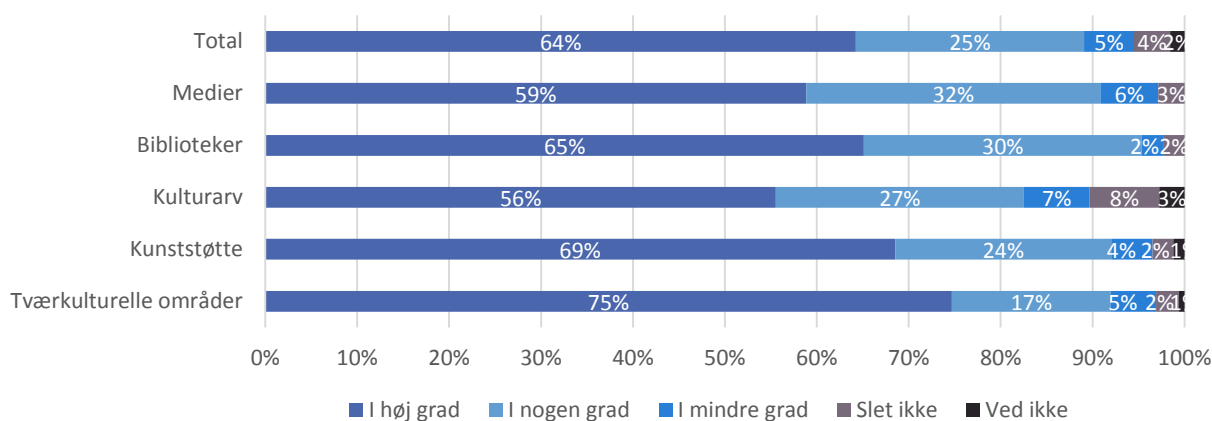
n:2.957

Når der ses på tværs af områderne, fremgår det, at biblioteksområdet har en meget lille andel, der ikke mener, at Kulturstyrelsens medarbejdere er lette at komme i kontakt med. Hele 96 % af brugerne på biblioteksområdet svarer i nogen eller høj grad. Brugere på Kulturarvsområdet har sværest ved at få kontakt til en medarbejder.

### 6.4.3 Medarbejderne giver fyldestgørende svar på brugernes spørgsmål

Brugere vurderer samlet set, at Kulturstyrelsens medarbejdere giver fyldestgørende svar. Hele 64 % af brugerne vurderer, at medarbejderne i høj grad giver fyldestgørende svar, mens 25 % vurderer, at de i nogen grad får et fyldestgørende svar. Kun 5 % har svaret i mindre grad, og 4 % mener slet ikke, at de får fyldestgørende svar på deres spørgsmål.

**Figur 6.7: I hvilken grad fik du fyldestgørende svar på dit/dine spørgsmål?**



Kilde: Oxford Research 2014

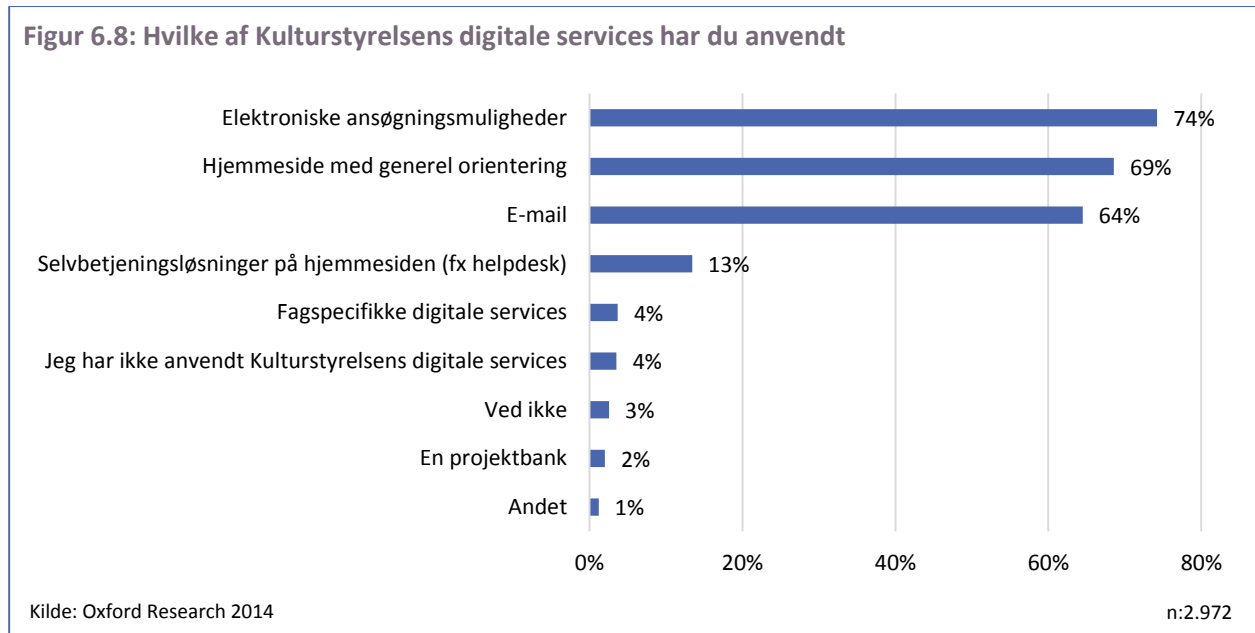
n: 2.957

Der er indbyrdes forskelle mellem brugernes besvarelser delt op på kulturområder. Kulturarvsområdet ligger signifikant under det samlede niveau, mens biblioteksområdet ligger signifikant over.

## 6.5 BRUGERNE ANVENDER ISÆR ANSØGNINGSSKEMA, HJEMMESIDE OG E-MAIL

Brugerne har i undersøgelsen angivet, hvilke digitale services de anvender. I tråd med sidste års undersøgelse svarer brugerne, at de især anvender de elektroniske ansøgningsmuligheder (74 %), hjemmeside med generel orientering (69 %) og e-mail (64 %). Antallet af brugere af hjemmesiden er samtidig faldet fra 75 % til 69 %, faldet er statistisk signifikant.

Figur 6.8: Hvilke af Kulturstyrelsens digitale services har du anvendt



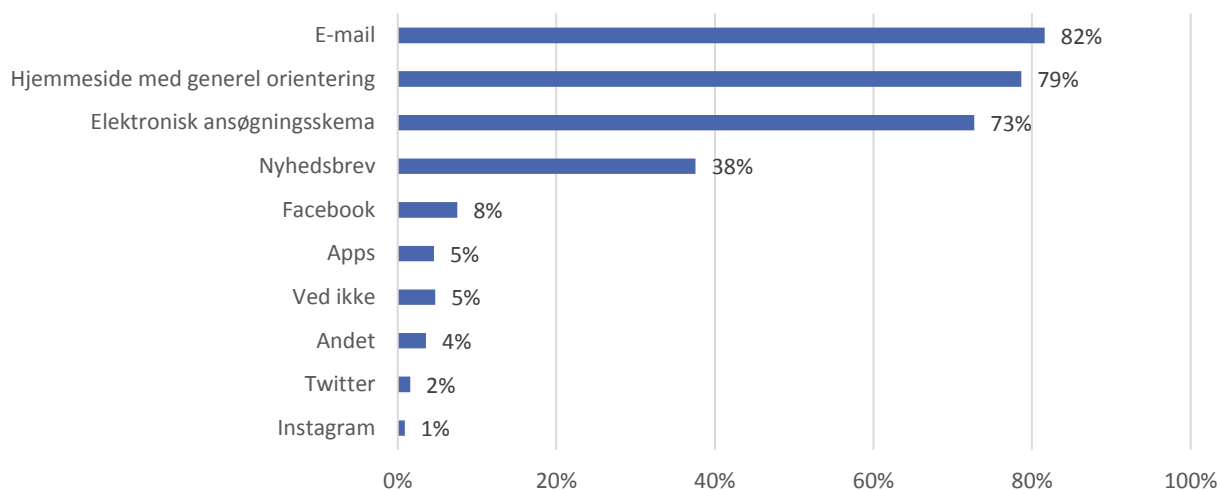
Der er enkelte forskelle på tværs af de fem kulturområder. Brugerne fra Kulturarvsområdet anvender i lavere grad det elektroniske ansøgningskema. Det gælder 55 % af brugerne fra kulturarvsområdet mod 74 % samlet set. Brugerne fra biblioteksområdet (22 %) anvender i langt højere grad end de øvrige brugere (2 %) en projektbank.

## 6.6 BRUGERNE ØNSKER AT BEVARE KONTAKTEN PÅ DE NUVÆRENDE KOMMUNIKATIONSFLADER

Der er en høj grad af sammenfald mellem de digitale services, brugerne anvender, og de services, de ønsker i fremtiden. Hjemmeside, e-mail og ansøgningskema er således i toppen af brugernes ønsker til, hvilke digitale platforme de vil møde Kulturstyrelsen på. Der er en lille efterspørgsel efter at møde Kulturstyrelsen på sociale medier såsom Facebook (8%), Twitter (2 %) og Instagram (1 %). Der er på det område sket en lille stigning siden sidste år, som dog ikke er statistisk signifikant.



**Figur 6.9: På hvilke digitale platforme ønsker du at møde Kulturstyrelsen**



Kilde: Oxford Research 2014

n:2.972

Brugerne har haft mulighed for at foreslå andre digitale services, end de der er listet op i spørgsmålet. Brugerne har anvendt feltet til at kommentere de eksisterende services i højere grad, end de har givet forslag til øvrige digitale services. Der lægges især vægt på den personlige kontakt til medarbejderne i styrelsen. I tekstboks 6.1 fremhæves nogle af de kommentarer, der udtrykker pointer, der går igen i kommentarerne.

### **Tekstboks 6.1**

*"Jeg ønsker at møde Kulturstyrelsen på ikke-digitale platforme! Tag ud af huset, vær opsøgende og ikke-centralistisk. Indarbejd fysiske møder i resultatkontrakterne og find ud at kombinere dem med elektronikken."*

*"Telefon og møder - da det nu ikke er nævnt ovenfor."*

*"På trods af digitale muligheder, er det altid rart at kunne tale med et menneske, når man kommer længere i processen."*

*"Det kunne være fedt med en side der fremviste eksempler på noget af alt det arbejde styrelsen støtter. Måske i form af en nyhedsblog med interviews og invitationer til ferniseringer mv. Dette kunne evt. også være via et nyhedsbrev eller en kombination."*

Brugerne har også haft mulighed for at give deres bud på, hvordan Kulturstyrelsen kan udvikle sine digitale services. Brugernes kommentarer går i forskellige retninger, men der er flere gennemgående pointer. For det første betones det, at det er vigtigt, at de digitale services fremstår seriøse og pålidelige. For det andet går en del kommentarer på, at der skal være adgang til personlig hjælp gennem e-mail, chat, telefon eller best practice eksempler i forbindelse med ansøgningsfasen. For det tredje mener mange brugere, at hjemmesiden kan virke uoverskuelig. I tekstboks 6.2 præsenteres en række af brugernes udsagn.

### **Tekstboks 6.2**

*"De digitale services kan godt virke lukkede på en eller anden måde. Det er måske fordi der er meget lidt visuelt hyldigt over siderne. Måske kunne man sætte sådan nogle farve- talebobler på hvor der stod at her kan man chatte med en medarbejder omkring et spørgsmål eller problem i ansøgningen. Måske kunne man også ligge nogle videoer ud hvor kunstnere fortæller om deres oplevelser omkring afslag og tilsagn. Sådan at man ikke følte sig alene omkring et afslag. Det giver en følelse af fællesskab."*

*"Der skal altid være adgang til at spørge til råds i det mindste pr. E-mail og svartiden skal være kort."*

*"Det er en smule besværligt at finde frem til de relevante oplysninger på hjemmesiden, jeg tror godt den kunne gøres mere brugervenlig."*

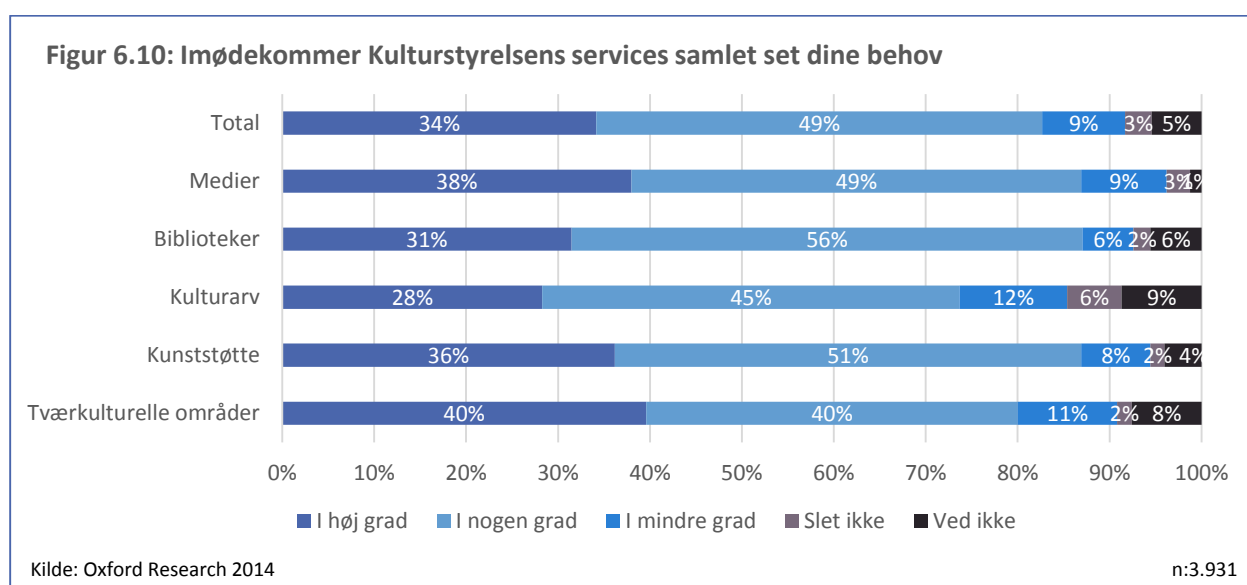
*"En god opdateret hjemmeside er det vigtigste, med enkle og direkte søge muligheder. Samt at siden er overskuelig."*

*"Fokuser på struktur, gennemsigtighed og BRUGERVENLIGHED. Inddrag evt. den brugergruppe, der anvender jeres hjemmeside mv., så I får input til at gøre den bedre. Det er tit brugerne, der kan pege på udfordringerne - og jeg er sikker på, at styrelsen og teknikken efterfølgende kan løse dem:-)"*

*"Det kunne være fint lige at få en mail om ansøgningsfrist, så man ikke mister et tilskud fordi ansøgningsformularen er pillet ned."*

## 6.7 KULTURSTYRELSENS SERVICES IMØDEKOMMER SAMLET SET BRUGER- NES BEHOV

Brugerne er samlet set godt tilfredse med Kulturstyrelsens udbud og niveau af service. 34 % af brugerne svarer, at styrelsens services samlet set i høj grad imødekommer deres behov. 49 % svarer i nogen grad, 9 % svarer i mindre grad, og 3 % svarer slet ikke. Svarfordelingen er på niveau med sidste år, og Kulturstyrelsen har på den baggrund bevaret det høje serviceniveau.



Medieområdet, kunststøtteområdet og biblioteksområdet har den højeste andel af brugere, der svarer i nogen eller høj grad (87 %). Kulturarvsområdet har den laveste andel af brugere, der har svaret i nogen eller høj grad (73 %). Dette er signifikant lavere end de øvrige områder.

Brugerne har haft mulighed for at kommentere på Kulturstyrelsens kommunikation og service. Kommentarerne afspejler de positive tilkendegivelser på de lukkede spørgsmål, men der er samtidig også et par kritiske bemærkninger. I tekstboks 6.3 fremgår et udpluk af brugerne i alt mere end 700 kommentarer. Den gennemgående trend i udtalelserne er, at der er stor tilfredshed med medarbejderne i Kulturstyrelsen, mens de elektroniske løsninger til tider er kilde til frustrationer blandt brugerne.

**Tekstboks 6.3**

*"Jeg har kommenteret en hel masse, og som det fremgår er det vel ikke den personlige service, men det tåbelige elektroniske system jeg har haft problemer med."*

*"Jeg har kun oplevet hjælpsomhed her."*

*"Jeg har været meget tilfreds med den kompetente (og venlige/forstående) holdning, som min(e) henvendelser er blevet mødt med."*

*"Keep up the good work! Der er ikke alt for langt henover skrivebordet det mærkes."*

*"Man føler sig lidt på herrens mark ved at være henvist til elektroniske skemaer, der er meget firkantede og ikke kan besvares mere nuanceret."*

*"Vi oplever ekstrem stor forskel på kvaliteten af kontakten med medarbejderne - nogle medarbejdere er meget servicemindede, vidende og løsningsorienterede, andre uden videre indsigt i problemstillingerne, som de skal behandle og meget lidt interesserede i kommunikation og service. Oplevelsen, som man får, ved at henvende sig til Kulturstyrelsen er helt afhængig af hvilken medarbejder, som man har med at gøre."*



## 7. Brugernes overordnede vurdering af Kulturstyrelsen

Dette kapitel belyser brugernes samlede vurdering af Kulturstyrelsen, herunder brugernes tilfredshed med udvalgte dele af Kulturstyrelsen, og hvor stor en betydning de har for brugerne.

Kapitlets analyser og resultater viser overordnet, at brugerne er tilfredse med styrelsens ydelser, serviceniveau og opgavevaretagelse. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at mere end fire ud af fem (82 %) har et positivt eller meget positivt indtryk af Kulturstyrelsen. Kun 10 % af brugerne har et negativt indtryk af styrelsen, mens de resterende 8 % af brugerne har svaret ”ved ikke”.

Brugerne vurderer i overvejende grad, at Kulturstyrelsen er synlig og åben og udadvendt. 73 % af brugerne oplever i nogen eller høj grad, at Kulturstyrelsen er synlig på deres kulturområde, og 65 % af brugerne oplever i nogen eller høj grad, at Kulturstyrelsen er åben og udadvendt.

Kulturstyrelsen er ifølge brugerne både en effektiv administrator og er samtidig faglig og kompetent. Syv ud af ti brugere (68 %) mener i nogen eller høj grad, at Kulturstyrelsen er en effektiv administrator. Endnu flere (81 %) oplever styrelsen som faglig og kompetent. Direkte adspurgt til, hvad der er vigtigst, svarer knap halvdelen af brugerne (48 %), at det er lige vigtigt. 42 % svarer, at det er vigtigst, at styrelsen er faglig og kompetent, mens kun 6 % svarer, at det er vigtigst, at Kulturstyrelsen er en effektiv administrator.

Analysen af resultaterne viser, at der er en positiv sammenhæng mellem brugerens vurdering af styrelsen, og om brugeren har opnået tilskud/tilsagn på sin ansøgning. Denne sammenhæng er statistisk signifikant og gælder for alle de aspekter, der belyses i dette kapitel.

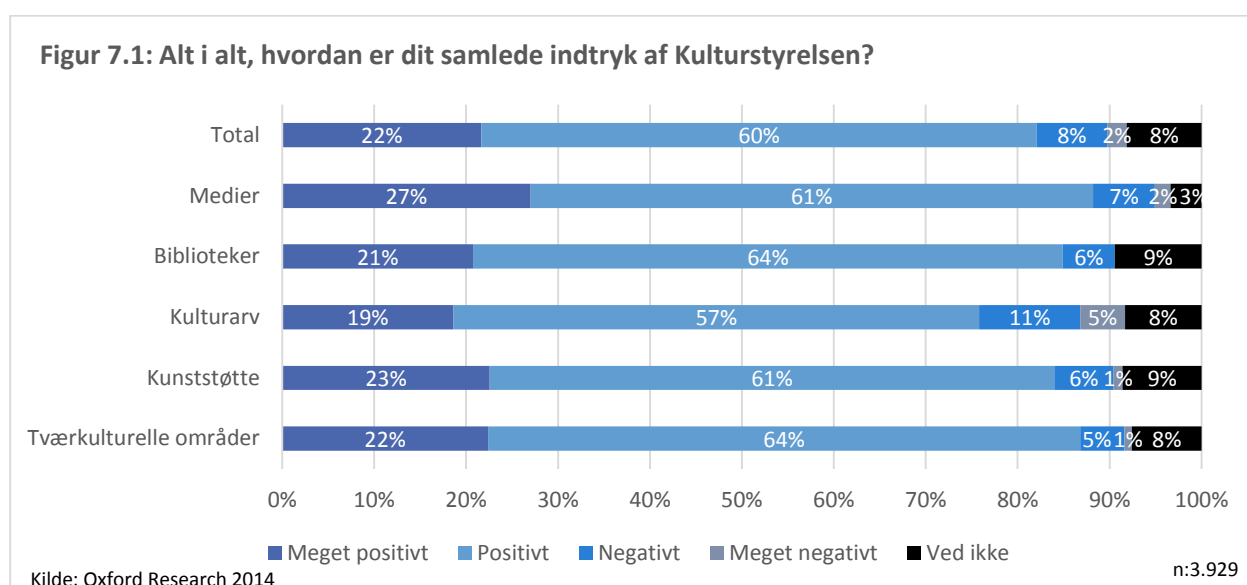
Der er ligeledes en sammenhæng mellem brugernes vurdering af Kulturstyrelsen, og om den enkelte bruger har ansøgt Kulturstyrelsen en eller flere gange. Brugere, der tidligere har ansøgt Kulturstyrelsen, er mere positive i deres vurdering af Kulturstyrelsen. Denne sammenhæng er ligeledes statistisk signifikant og gælder for alle de aspekter, der belyses i dette kapitel.

Gennem en statistisk baseret regressionsanalyse kan det fastslås, at brugernes vurdering af faglighed har den stærkeste sammenhæng med den samlede tilfredshed målt op imod tre øvrige faktorer: svartid, åbenhed og synlighed. Dette resultat ligger godt i tråd med brugernes egen vurdering af faglighed som vigtigere end det, at være en effektiv administrator. Den statistiske model viser desuden, at alle de fire faktorer, der medtages i analysen, har en positiv sammenhæng med den samlede tilfredshed.

Gap-analysen, der viser forholdet mellem brugernes tilfredshed og betydning, viser overordnet, at gabene mellem brugernes tilfredshed og betydning for svartid, åbenhed og synlighed er forholdsvis små. Dog er der især plads til forbedring i forhold til at gøre styrelsen åben og udadvendt.

## 7.1 BRUGERNE HAR OVERORDNET SET ET POSITIVT INDTRYK AF KULTURSTYRELSEN

Brugernes samlede indtryk af Kulturstyrelsen er alt i alt positivt. Hele 82 % af brugerne svarer, at de har et enten positivt eller meget positivt indtryk af Kulturstyrelsen. Kun i alt 10 % har et negativt eller meget negativt indtryk af styrelsen. Der er sket et lille fald i andelen af positive brugere i forhold til sidste år (84 %). Faldet er dog ikke statistisk signifikant.



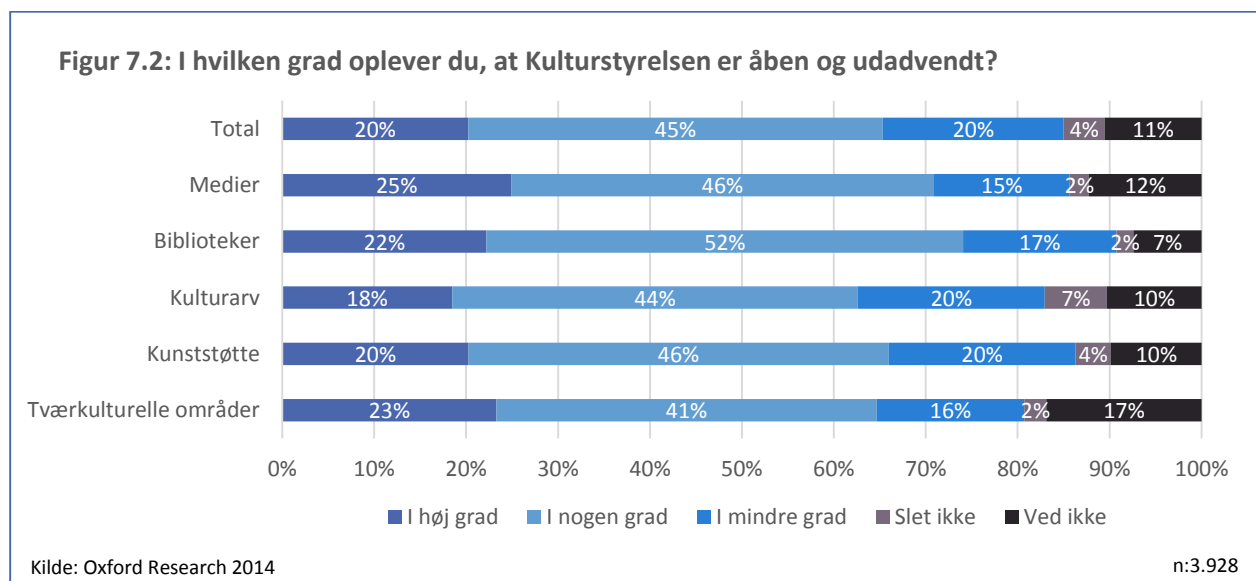
Medieområdet har den største andel af positive brugere med i alt 88 %, der er positive eller meget positive. Kulturarvsområdet har en signifikant lavere andel af positive brugere end de øvrige områder. Det er dog stadig mere end tre ud af fire brugere på kulturarvsområdet, der har et positivt indtryk af styrelsen.

De brugere, der har opnået tilsagn/medhold eller tilskud, har et langt mere positivt indtryk af styrelsen, end de brugere der har fået afslag. Således er 90 % af dem, der har opnået tilsagn/medhold eller tilskud, positive eller meget positive, mens andelen blandt dem, der har fået afslag, kun er 60 %. Forskellen er statistisk signifikant. Det er dog værd at bemærke, at selv blandt de brugere, der har modtaget et afslag, har over halvdelen et positivt indtryk af styrelsen.

En anden tendens, der kan konstateres ved yderligere analyser af resultaterne, er, at førstegangsansøgere har et mindre positivt indtryk end tilbagevendende brugere. 71 % af førstegangsbrugerne har et positivt eller meget positivt indtryk af styrelsen, mens 85 % af de tilbagevendende brugere har et positivt eller meget positivt indtryk. Forskellen er statistisk signifikant.

## 7.2 OVER HALVDELEN AF BRUGERNE SER KULTURSTYRELSEN SOM ÅBEN OG UDADVENDT

Brugernes syn på Kulturstyrelsen kommer blandt andet til udtryk i deres vurdering af, om styrelsen er åben og udadvendt. 20 % mener, at styrelsen i høj grad er åben og udadvendt, mens 45 % af brugerne har svaret i nogen grad 20 % af brugerne har svaret i mindre grad, og 4 % af brugerne mener slet ikke, at styrelsen er åben og udadvendt.



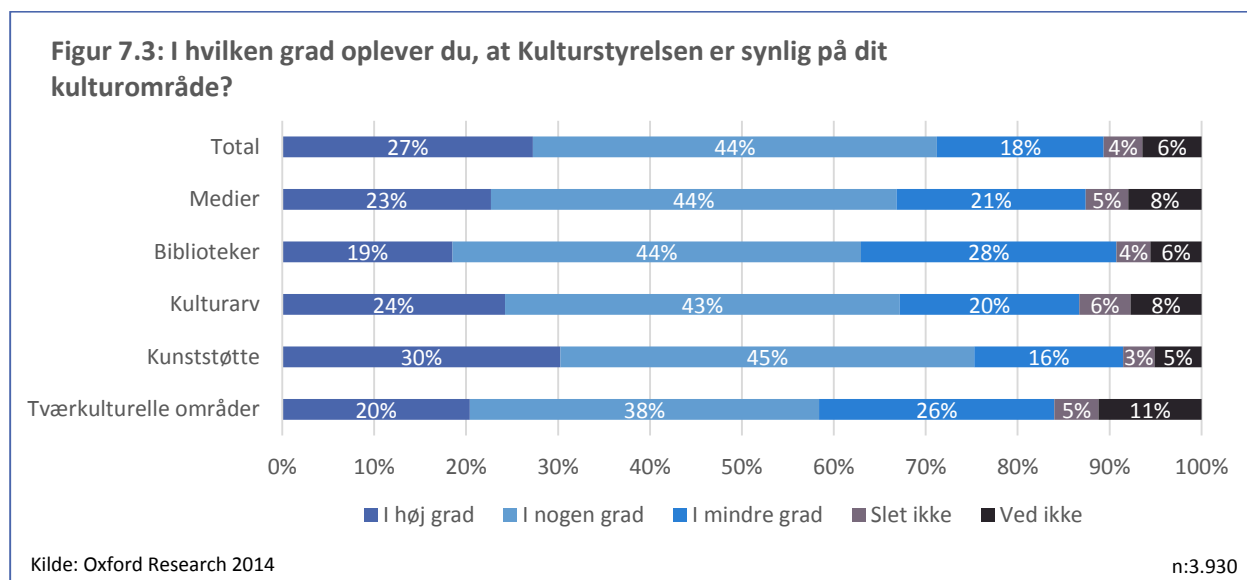
Biblioteksområdet har den største andel af brugere, der anser styrelsen som åben og udadvendt. De øvrige områder ligger meget tæt på den samlede svarfordeling på spørgsmålet.

Førstegangsbrugere mener i mindre grad end tilbagevendende brugere, at styrelsen er åben og udadvendt. 52 % af førstegangsbrugerne har svaret, at styrelsen i nogen eller høj grad er åben og udadvendt, mens hele 69 % af de tilbagevendende brugere har svaret det samme. Førstegangsbrugerne har desuden en høj andel, der svarer ved ikke (18 %) i forhold til de øvrige brugere (9 %).



### 7.3 SYV UD AF TI MENER, AT KULTURSTYRELSEN ER SYNLIG PÅ DERES KULTUROMRÅDE

En anden dimension af brugernes syn på Kulturstyrelsen er, hvorvidt brugerne vurderer, at Kulturstyrelsen er synlig på deres kulturområde. Undersøgelsen viser, at dette i vid udstrækning er tilfældet. 27 % af brugerne mener i høj grad, at Kulturstyrelsen er synlig på deres kulturområde. 44 % mener, at styrelsen i nogen grad er synlig på deres kulturområde, mens 18 % kun mener, at det i mindre grad er tilfældet. 4 % har svaret, at styrelsen slet ikke er synlig på deres kulturområde. Der er et lille fald i, hvor synlig, brugerne vurderer, at styrelsen er i forhold til 2013. Det lille fald er dog ikke statistisk signifikant.

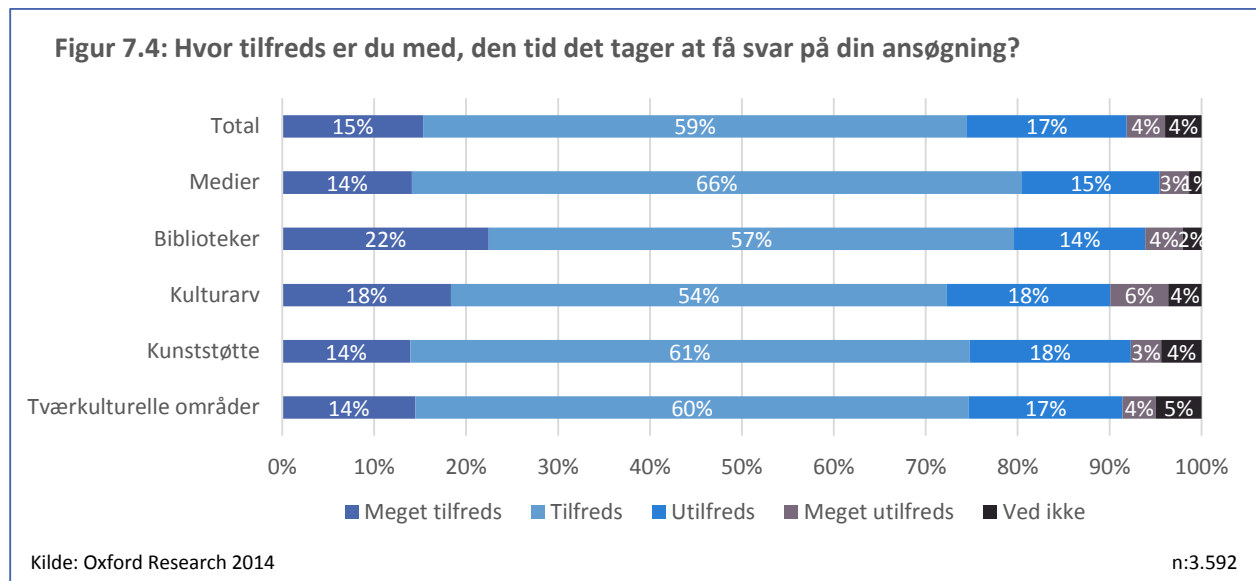


Kunststøtteområdet er det område, hvor styrelsen ifølge brugerne er mest synlig efterfulgt af Kulturarvsområdet. Det skal bemærkes, at over halvdelen af brugerne på alle områder mener, at styrelsen er synlig på deres område. Det viser, at Kulturstyrelsen har en tilstedeværelse på mange områder og for mange forskellige typer af brugere.

Som ved de foregående spørgsmål er vurderingen også ved dette spørgsmål afhængig af, om det er førstegangsbrugere eller tilbagevendende brugere, der spørges. Blandt førstegangsbrugerne er andelen, der svarer i nogen eller høj grad, 58 %, mens den er 75 % for de tilbagevendende brugere.

## 7.4 TRE UD AF FIRE BRUGERE ER TILFREDSE MED SVARTIDEN

Når der ses på, om brugerne er tilfredse med svartiden, fremgår det, at 74 % af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse. Det betyder samtidig, at 21 % er utilfredse eller meget utilfredse med svartiden. Tilfredsheden er steget med 1 % siden sidste år, men stigningen er ikke statistisk signifikant.



Brugerne er generelt tilfredse med svartiden, og der er kun mindre forskelle mellem de forskellige kulturområder. Forskellene er dog så små, at de ligger inden for den statistiske usikkerhed i forhold til den samlede tilfredshed.

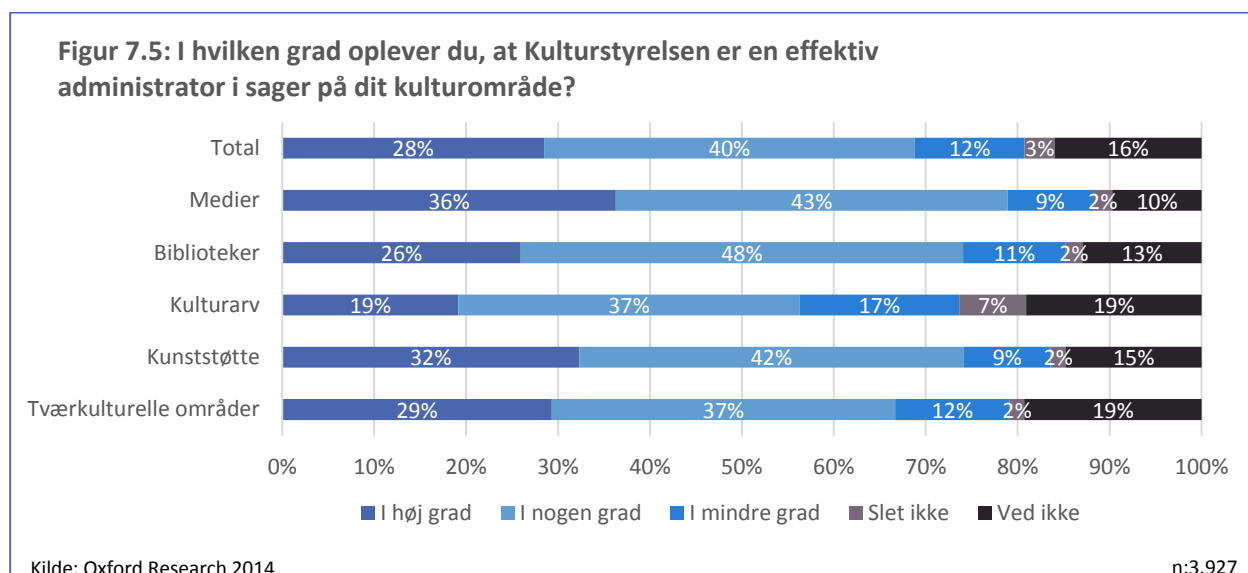
Tilfredshed med svartiden er afhængig af, om brugeren får en negativ eller positiv tilbagemelding på sin ansøgning. Sammenhængen er dog ikke lige så stærk som på nogle af de foregående spørgsmål om samlet tilfredshed og indtryk af styrelsen. 65 % af de brugere, der har fået afslag, er tilfredse med svartiden mod 75 % af de brugere, der har modtaget tilskud eller tilsagn/medhold. Forskellen er ikke stor, men er dog statistisk signifikant.

Der er en klar sammenhæng mellem Kulturstyrelsens svartid og brugernes tilfredshed med svartiden. Kulturstyrelsen kan på den baggrund øge tilfredsheden ved at nedsætte svartiden.

Der er i modsætning til de foregående spørgsmål ikke forskel i tilfredsheden med svartiden mellem førstegangsbbrugere og tilbagevendende brugere.

## 7.5 SYV UD AF TI BRUGERE MENER, AT KULTURSTYRELSEN ER EN EFFEKTIV ADMINISTRATOR

Brugerne har forholdt sig til, hvorvidt Kulturstyrelsen er en effektiv administrator på deres kulturområde. Dette har tilsyneladende været svært for nogle at forholde sig til, da hele 16 % har svaret ved ikke. Af de brugere, der har taget stilling til spørgsmålet, har 28 % svaret, at Kulturstyrelsen i høj grad er en effektiv administrator på deres kulturområde. 40 % har svaret i nogen grad. 12 % har svaret i mindre grad, og kun 3 % har svaret slet ikke. Der sket et fald i andelen af brugere, der har svaret i nogen eller høj grad fra 76 % sidste år til 68 % i år. Faldet er statistisk signifikant, men det skal samtidig tages i betragtning, at andelen, der har svaret ved ikke, er steget fra 11 % til 16 %, og faldet altså ikke nødvendigvis betyder, at brugerne vurderer, at Kulturstyrelsen er blevet mindre effektiv.



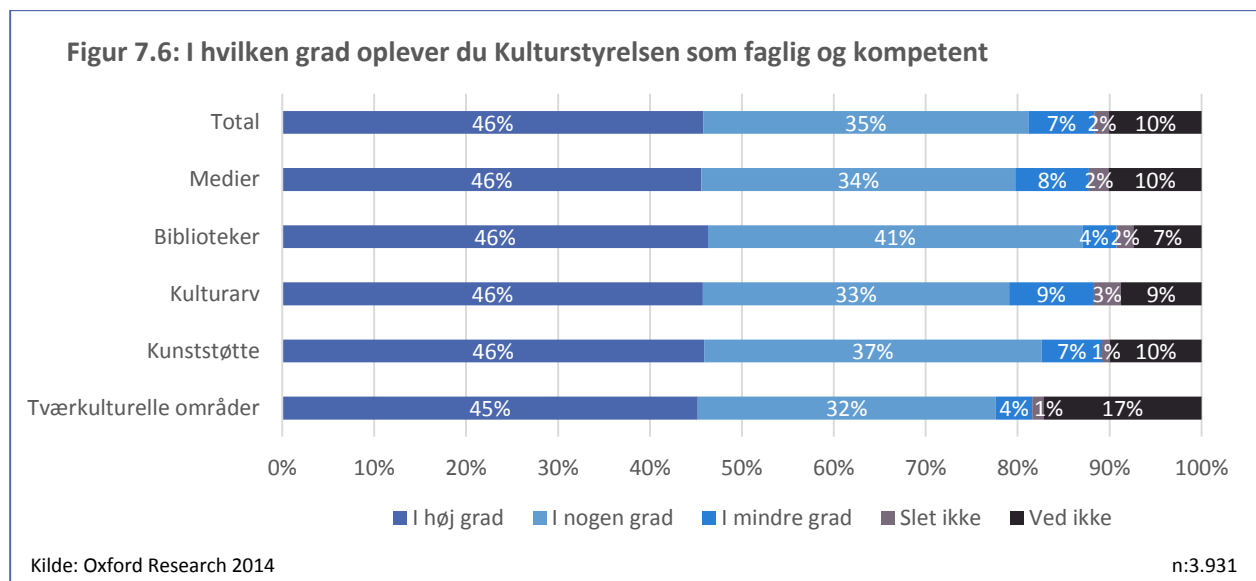
Medieområdet har forholdsmæssigt flest brugere, der anser Kulturstyrelsen som en effektiv administrator. Det tværkulturelle område og kulturarvsområdet har den laveste andel af brugere, der ser Kulturstyrelsen som en effektiv administrator. Det er dog samtidig her, der er flest brugere, der har svaret ved ikke.

De brugere, der har opnået tilsagn/medhold eller tilskud, anser i højere grad styrelsen som en effektiv administrator, end de brugere der har fået afslag. 77 % af dem, der har opnået tilsagn/medhold eller tilskud, har svaret i nogen eller høj grad, mens andelen blandt dem, der har fået afslag, kun er 48%. Forskellen er statistisk signifikant.

Der er ligeledes en statistisk signifikant forskel på besvarelserne fra henholdsvis førstegangsbrugere og tilbagevendende brugere. Blandt førstegangsbrugerne svarer 53 %, at styrelsen i nogen eller høj grad er en effektiv administrator, mens samme tal for de tilbagevendende brugere er hele 73 %.

## 7.6 BRUGERNE SER KULTURSTYRELSEN SOM FAGLIG OG KOMPETENT

En vigtig del af brugernes vurdering af styrelsen virke går på, om de ser styrelsen som faglig og kompetent. Hele 81 % af brugerne vurderer, at styrelsen i nogen eller høj grad er faglig og kompetent. Dermed fastholdes det høje niveau fra sidste års måling, der viste, at 83 % svarede, at styrelsen i nogen eller høj grad var faglig og kompetent. Kun 7 % af brugerne mener, at styrelsen i mindre grad er faglig og kompetent, mens 2 % mener, at det slet ikke er tilfældet.



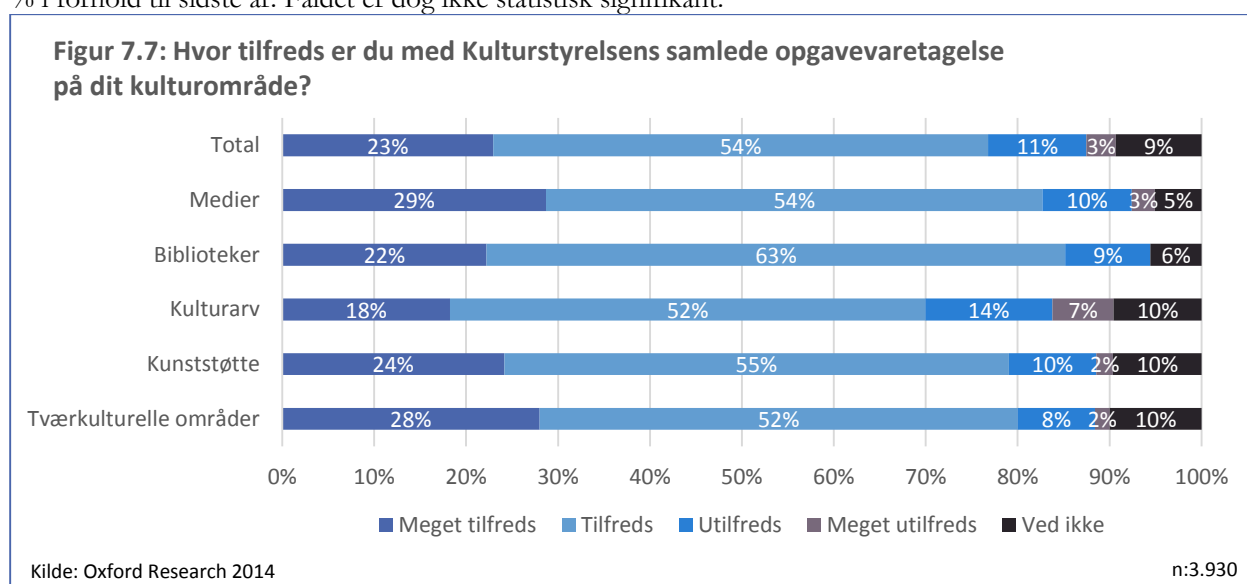
Brugernes besvarelser på tværs af kulturområder er næsten ens, og der er ingen signifikante forskelle i brugernes syn på styrelsens faglighed og kompetence. Det peger på, at Kulturstyrelsen har et generelt højt fagligt niveau på tværs af organisationen.

De tilbagevendende brugere vurderer i størst udstrækning, at styrelsen er faglig og kompetent. 85 % af de tilbagevendende brugere mener, at styrelsen i nogen eller høj grad er faglig og kompetent, mens det er tilfældet for 68 % af førstegangsbøgerne. Forskellen er statistisk signifikant.

De brugere, der har fået en ansøgning behandlet med en positiv tilbagemelding, vurderer i højere grad end de brugere, der har fået afslag, at styrelsen er faglig og kompetent. 87 % af de brugere, der har opnået tilskud eller tilsagn, mener, at styrelsen i nogen eller høj grad er faglig og kompetent, mens det er tilfældet for 61 % af de brugere, der har modtaget et afslag.

## 7.7 BRUGERNE ER OVERORDNET SET TILFREDSE MED OPGAVEVARETAGELSEN PÅ DERES KULTUROMRÅDE

Den måske vigtigste indikator for brugernes tilfredshed med Kulturstyrelsen er deres tilfredshed med den samlede opgavevaretagelse på brugerens kulturområde. Samlet set er 77 % af brugerne tilfredse eller meget tilfredse. 14 % er enten utilfredse eller meget utilfredse. Der er 9 %, der har svaret ved ikke. Tages de brugere ud af regnestykket, er 85 % af brugerne tilfredse, mens 15 % er utilfredse. Der er sket et lille fald i tilfredsheden på 2 % i forhold til sidste år. Faldet er dog ikke statistisk signifikant.



Den højeste tilfredshed med styrelsens opgavevaretagelse findes på biblioteksområdet med en samlet tilfredsgrad på 85 %. Kulturarv ligger lavest, men har stadig en pæn andel af tilfredse brugere med i alt 70 %. De øvrige områder adskiller sig ikke statistisk signifikant fra den samlede tilfredshed.

Tilfredsheden blandt brugere, der har opnået tilsagn eller medhold, er ikke overraskende højere, end hos de brugere der har fået afslag. Blandt de brugere, der har fået afslag, er 51 % tilfredse, mens 86 % af de brugere, der har fået tilsagn/medhold eller tilskud, er tilfredse. Forskellen er statistisk signifikant.

Blandt førstegangsbjergere er andelen af tilfredse brugere på 62 %, men renses der for ved ikke-besvarelser, kommer andelen op på 76 %. Blandt tilbagevendende brugere er andelen, der er tilfredse, på 90 %. Forskellen er statistisk signifikant, og det viser, at tilfredsheden blandt tilbagevendende brugere er meget høj.

Svartiden har en mindre, men dog statistisk signifikant sammenhæng med den samlede tilfredshed. Blandt de brugere, der får svar indenfor en måned er 84 % tilfredse. Tilfredsheden daler gradvist med svartiden og blandt de brugere, der må vente i 7-12 måneder er kun 49 % tilfredse. Blandt de 35 brugere i undersøgelsen, der har ventet mere end et år, er kun 26 % tilfredse.

## 7.8 BRUGERNES SAMLEDE TILFREDSHED

Den næste del af analysen handler om brugernes samlede tilfredshed, og hvilke faktorer der har indflydelse på og betydning for tilfredsheden. Det følgende afsnit fokuserer på brugernes vurdering af Kulturstyrelsen ud fra følgende faktorer:

- Svartid
- Åbenhed
- Synlighed
- Faglighed.

”Svartid” stiller skarpt på brugernes tilfredshed med den tid, det tager at få svar på sin ansøgning eller henvendelse. ”Åbenhed” tager udgangspunkt i brugernes opfattelse af Kulturstyrelsen som åben og udadvendt. ”Synlighed” er brugernes oplevelse af, i hvilken grad Kulturstyrelsen er synlig på brugerens kulturområde. Endelig omfatter ”faglighed” brugernes oplevelse af Kulturstyrelsen som en faglig og kompetent styrelse.

I forlængelse af analyserne i de foregående afsnit vil de fire faktorer i dette afsnit indledningsvis blive analyseret i forhold til hinanden for at belyse, hvilken indflydelse de har på brugernes samlede tilfredshed. I en statistisk model bliver de fire faktorer holdt op mod brugernes samlede tilfredshed med Kulturstyrelsens opgavevaretagelse på deres eget kulturområde. Analysen giver Kulturstyrelsen et statistisk velfunderet grundlag for at foretage prioriteringer og indsatser i det fremadrettede arbejde for at sikre brugernes tilfredshed.

Dernæst gennemføres en Gap-analyse, hvor brugernes vurdering af de tre områder: åbenhed, synlighed og svartid belyses gennem en sammenligning af tilfredsheden og betydningen af hver af de tre områder.

### 7.8.1 Faglighed har den største betydning for brugerens samlede tilfredshed

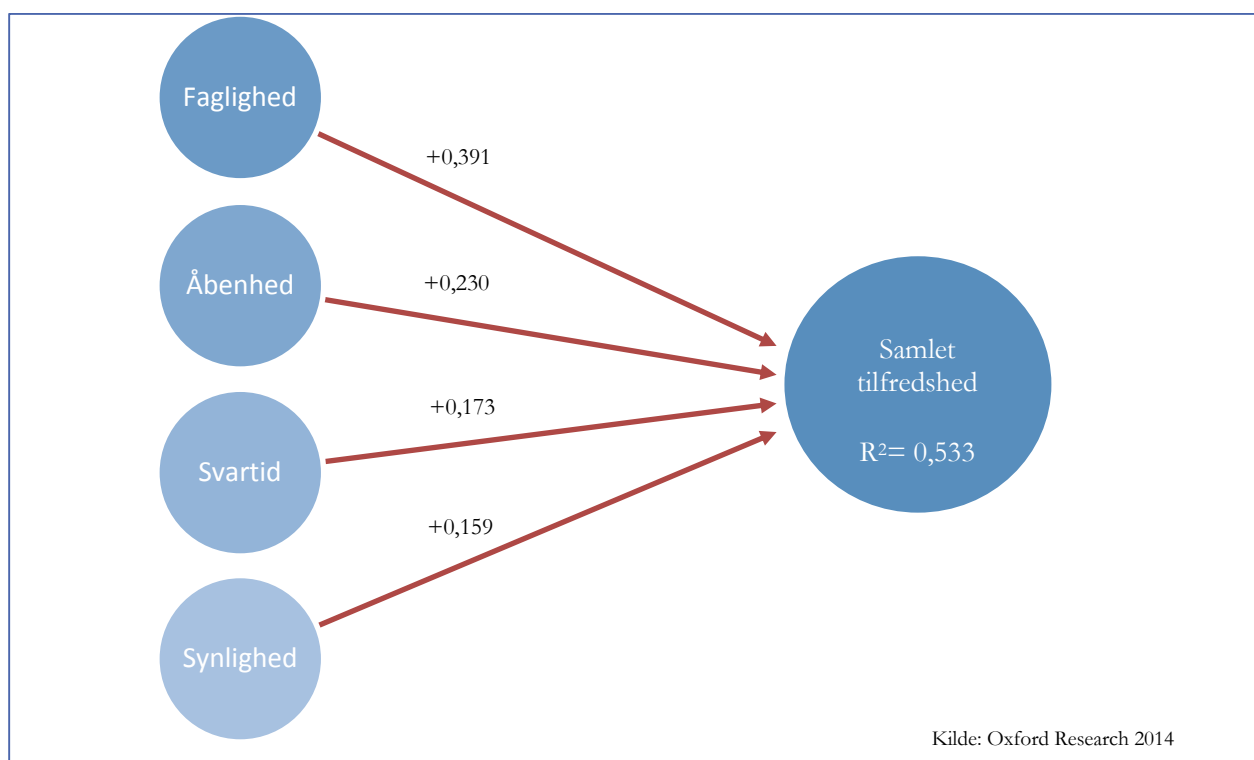
De fire variable: faglighed, synlighed, åbenhed og svartid er medtaget i en statistisk multipel regressionsmodel, der undersøger, hvilken indflydelse de fire områder har på den samlede tilfredshed. Modellens forklaringsgrad  $R^2$  er 0,53, hvilket betyder, at de fire variable tilsammen forklarer 53 % af den samlede tilfredshed i den statistiske model. Sammenhænge i modellen er statistisk signifikante.

I analysen af den statistiske model antages det, at de fire faktorer: faglighed, åbenhed, svartid og synlighed kan bidrage til at forklare brugernes samlede tilfredshed. Det undersøges derfor, hvor stor en del af den samlede tilfredshed de fire faktorer hver især kan forklare. Det betyder således, at fx svartid anses for at have en betydning for brugernes samlede tilfredshed.

Den statistiske model i figur 7.8 viser, at brugernes vurdering af Kulturstyrelsens faglighed har størst indflydelse på brugernes samlede tilfredshed i forhold til de tre andre områder: åbenhed, svartid og synlighed. Det betyder, at Kulturstyrelsen med fordel vil kunne hjælpe til at sikre brugernes tilfredshed gennem en høj faglighed og stærke kompetencer i styrelsens opgavevaretagelse.

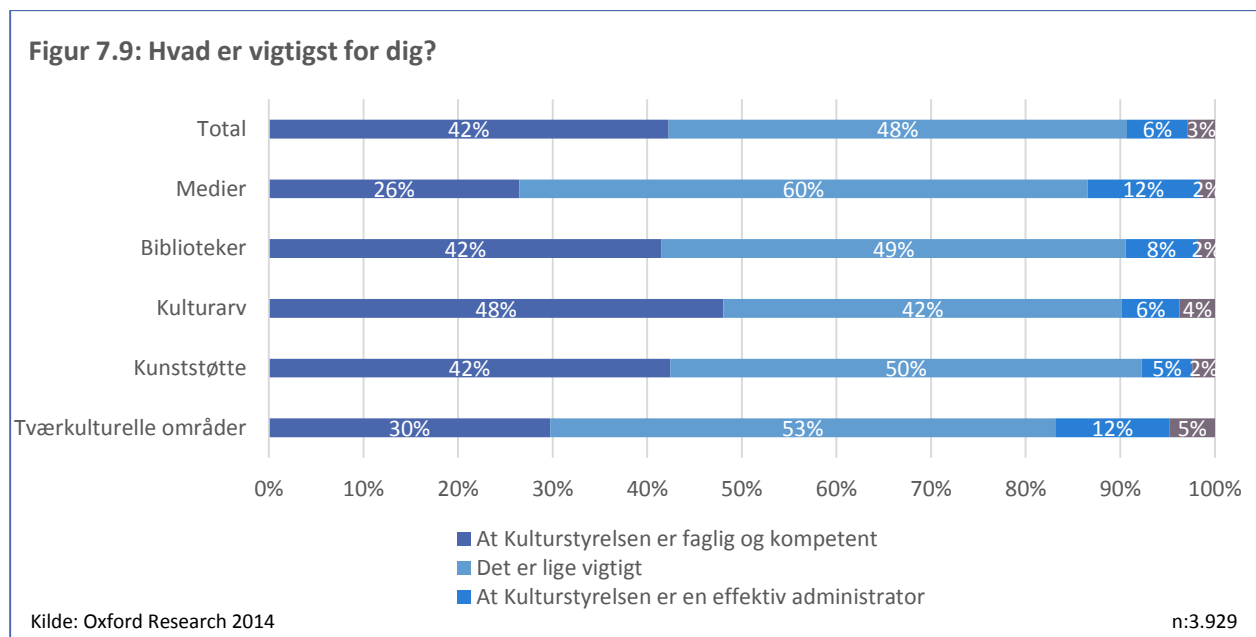
I figur 7.8 er det angivet, hvor stærk relationen mellem de enkelte faktorer og den samlede tilfredshed er. Det kan aflæses, at faglighed har størst betydning. Herefter følger åbenhed, svartid og til sidst synlighed som den faktor, der statistisk set har den laveste betydning for brugernes samlede tilfredshed.

**Figur 7.8: De vigtigste faktorer for brugernes tilfredshed**



## 7.9 BRUGERNE SÆTTER FAGLIGHED FØRST

Brugerne har taget stilling til, om det er vigtigst, at Kulturstyrelsen er faglig og kompetent eller en effektiv administrator. Ca. halvdelen svarende til 48 % har svaret, at det er lige vigtigt. 42 % sætter fagligheden og kompetencen som det vigtigste, mens kun 6 % mener, at det er vigtigst, at Kulturstyrelsen er en effektiv administrator. Der er dermed en god sammenhæng mellem resultatet af regressionsanalysen og brugernes egen vurdering af, hvad der er vigtigst for dem.

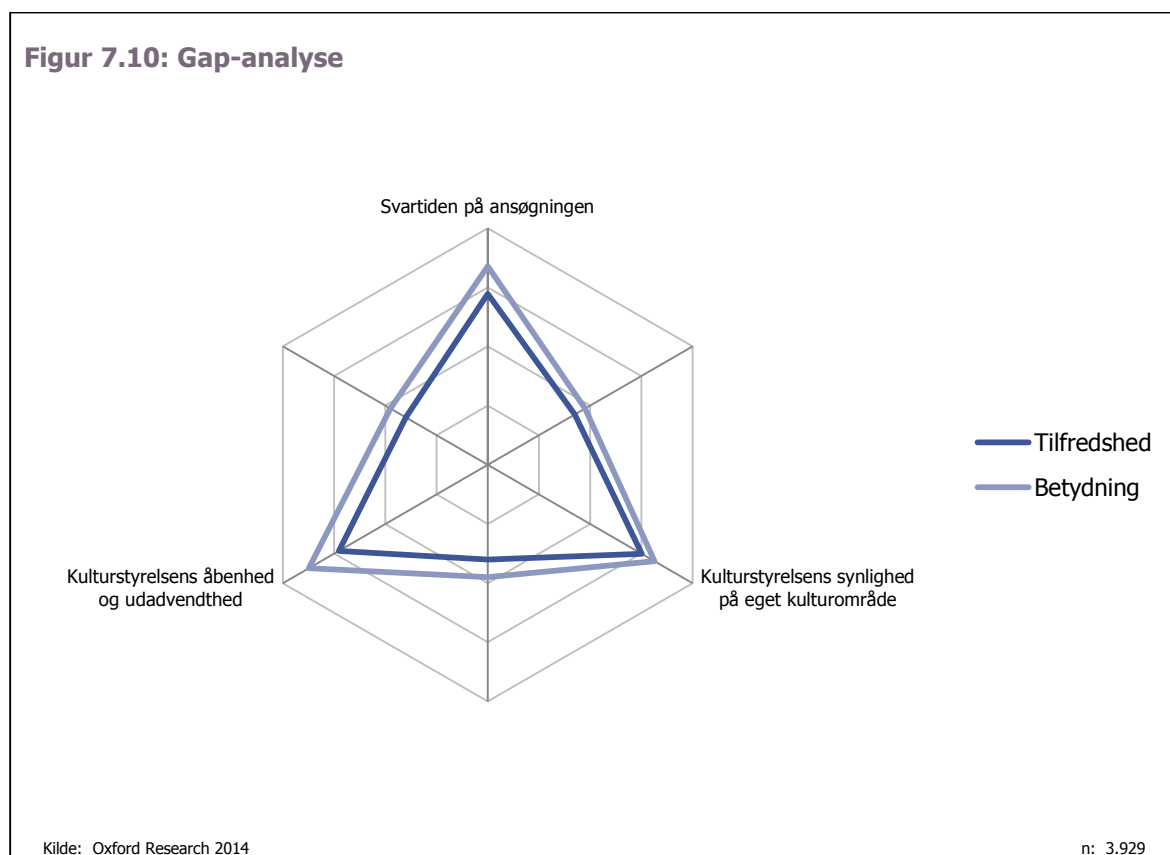


Brugerne fra medieområdet og det tværkulturelle område er dem, der i højest grad svarer, at det er vigtigst, at styrelsen er en effektiv administrator. De øvrige områder ligger meget tæt på den samlede svarfordeling.



### 7.9.1 Gap-analyse

I dette afsnit stilles skarpt på forholdet mellem brugernes tilfredshed med de tre områder: svartid, åbenhed og synlighed. For hvert af de tre områder sammenholdes brugernes generelle tilfredshed med områderne med områdernes betydning for brugerne. Det gøres som tidligere nævnt i en Gap-analyse, der hjælper til at identificere, hvilke af de tre områder Kulturstyrelsen med fordel kan prioritere i det fremadrettede arbejde for at sikre den generelle brugertilfredshed.



Den største afstand mellem betydningen for brugerne og deres tilfredshed er på spørgsmålet om åbenhed og udadvendthed. Det har stor betydning for brugerne, at Kulturstyrelsen er åben og udadvendt, men ikke alle brugere mener, at styrelsen lever op til at være åben og udadvendt. Svartiden kan også med fordel forkortes, da det også har stor betydning for brugerne. På spørgsmålet om synlighed er betydningen meget tæt på tilfredsheden, og det er derfor ikke det mest presserende sted at sætte ind.

## 7.10 BRUGERNES RÅD TIL KULTURSTYRELSEN

Brugerne har afslutningsvis i undersøgelsen haft mulighed for at give deres vigtigste råd til, hvad styrelsen kan gøre fremadrettet for at øge tilfredsheden. Mere end 1.800 brugere har givet deres råd til styrelsen. Det er alt fra meget generelle råd såsom at fastholde fagligheden, øge effektiviteten, mindske bureaukratiet og øge åbenheden til mere konkrete råd knyttet til specifikke dele af styrelsens ydelser og opgaveportefølje. Blandt de råd, der går igen er især at styrelsen bør fastholde den gode service og fortsat afsætte ressourcer til at sætte sig ind i brugernes sager. Der er også en del råd der går på, at styrelsen skal kommunikere mere brugerrettet og mindre ud fra egne systemer. Det er naturligvis ikke muligt at give et fyldestgørende billede af samtlige kommentarer i denne rapport, men i tekstboks 7.1 er nogle af de mest konkrete kommentarer fremhævet. Resten af kommentarerne vil blive overleveret til Kulturstyrelsen i et mere overskueligt format. Vi lader hermed brugerne få det sidste ord i denne undersøgelse:

### Tekstboks 7.1

*"Lad brugere møde fagfolkene i Kulturstyrelsen og opleve hvor meget de tænker kunsten for os alle sammen. Det er en velbevaret hemmelighed!!"*

*"Kortere svartider. Man kan ikke planlægge sit arbejde, når man først 3 måneder senere får at vide, om man har fået tilskud eller ej. "*

*"If it could be possible to standardize the waiting period for replies, so that groups like ours can plan in a systematic way."*

*"Kom med eksempler i pressen om jeres arbejde. "*

*"Jeg vil håbe at en så væsentlig national institution vil fortsætte med at orientere sig (endnu) mere internationalt, og samarbejde med lignende institutioner i udlandet, både strukturelt og mht. konkrete tiltag og projekter. "*

*"Jeg synes det var let at ansøge om penge, men kunne det blive endnu lettere. Det kan godt være man sidder med et rigtigt godt projekt men ikke er super god til at formulere sig i tekst. Det kunne f.eks. være en samtale med en konsulent hvor man i fællesskab skrev en ansøgning. Eller at man lægger vægt på at det man skriver i ansøgningen godt må være kort, og så kommer med eksempler. "*

*"Jeg er forfatter og har fået god betjening, når jeg har ringet til styrelsen. Men på grund af uklar kommunikation mm er jeg gået glip af en del bibliotekspenge, fordi jeg ikke fik registreret mig godt nok, da jeg udgav min første bog. Det er i sidste ende mit eget ansvar, men jeg savnede helt klart en vejledning i: "Har du skrevet en bog? Sådan sikrer du dig bibliotekspenge." Jeg savner også mere tydelig information om, hvor mange bibliotekspenge jeg kan få, hvor mange bøger jeg har stående, hvor de står osv."*

*"I fremtiden kunne det være nyttigt med besked/varsler osv. direkte til smartphone om mulighederne/begivenheder/frister inden for dit område fordi man undertiden glemmer at besøge hjemmesiden. "*

*"Bedre forståelse for projekter som er tværfaglige og ikke nødvendigvis falder ind under enten den ene eller den anden faggruppe. "*



## 8. Undersøgelsens metode og datagrundlag

I nærværende kapitel vil den metodiske baggrund for brugerundersøgelsen blive gennemgået. Indledningsvis vil dataindsamlingen og opbygningen af spørgeskemaet blive gennemgået. Dernæst beskrives, hvordan besvarelserne fra spørgeskemaundersøgelsen er behandlet i analysen.

### 8.1 SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN

Brugerundersøgelsen er foretaget som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse blandt alle, der har henvendt sig til Kulturstyrelsen i perioden 1. marts 2013 til 28. februar 2014 eller er blevet kontaktet af Kulturstyrelsen i samme periode vedrørende behandling af en sag. Spørgeskemaet er udviklet i dialog med Kulturstyrelsen. Der er desuden udsendt et tilrettet skema til 155 af Kulturstyrelsens samarbejdspartnere, hvor relationen og samarbejdet med Kulturstyrelsen afdækkes. Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført ved brug af spørgeskemaprogrammet Enalyzer. Undersøgelsen er gennemført som totalpopulationsundersøgelse, det vil sige, at alle brugere har modtaget en invitation til spørgeskemaundersøgelsen. I alt har 13.739 modtaget en invitation til spørgeskemaet.

De brugere, det har været muligt at kontakte pr. e-mail, har fået invitationen elektronisk. De resterende brugere, svarende til 3.972, har modtaget invitationen postalt. Ved at kombinere elektronisk og postal udsendelse er det sikret, at alle brugere med valide kontaktoplysninger har haft mulighed for at besvare spørgeskemaet. Oxford Research har stillet en medarbejder til rådighed for de brugere, der har haft problemer med at besvare spørgeskemaet. Det vurderes derfor, at alle brugere har haft mulighed for at besvare spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har været åbent for besvarelse i perioden 18. august 2014 til 14. september 2014.

#### 8.1.1 Resultaternes udsigelseskraft

For at kunne bruge undersøgelsens data til at udsige noget om alle brugere er det vigtigt, at alle brugertyper er repræsenteret i undersøgelsen. Alle brugertyper har dog ikke svaret i lige høj grad. Derfor er datasættet blevet vægtet, så stikprøven svarer til fordelingen i populationen.

Det store antal svar og de vægtede data betyder, at undersøgelsens resultater har stor udsigelseskraft i forhold til hele populationen af brugere. Undersøgelsens resultater er således baseret på et solidt datagrundlag, og der er kun en meget begrænset statistisk usikkerhed, når der generaliseres til den samlede population. I tabel 8.1 vises et eksempel på et usikkerhedsinterval. Eksemplet er beregnet på baggrund af et af undersøgelsens spørgsmål stillet til alle brugere. Usikkerhedsintervallerne er regnet ud fra et 95 % konfidensinterval.

**Tabel 8.1: Har du været i kontakt med en medarbejder i Kulturstyrelsen**

Svar	Antal	Andel	Minimum	Maximum
Ja	952	75,3 %	74,2 %	76,4 %
Nej	2.957	24,7 %	23,6 %	25,8 %

Usikkerheden på resultaterne ligger på cirka +/-1,1 %. Når der rapporteres på resultater for særlige brugertyper, stiger usikkerheden.

Usikkerhedsintervallet skal læses som, at vi med 95 % sikkerhed kan slå fast, at den reelle andel af brugere, der har været i kontakt med en medarbejder, ligger imellem 74,4 % og 76,4 %. Som det kan ses af tabel 8.1, er usikkerheden på svarene på de spørgsmål, hvor alle brugere har svaret, meget små og ligger på cirka +/- 1 %.

I undersøgelsen kommenteres der på de fem hovedkulturområder. På de resultater er usikkerheden lidt større, da antallet af svar inden for hver hovedkategori er mindre end det samlede antal svar. I tabel 8.2 er usikkerhederne for de enkelte områder regnet ud. Et af de spørgsmål, som alle brugere har besvaret, er anvendt som eksempel i beregningen.

**Tabel 8.2: Resultaternes generaliserbarhed**

Kulturområde	Antal	Andel, der har svaret ja	Minimum	Maximum
Kunststøtte	2.292	73,8 %	72,3 %	75,3 %
Kulturarv	855	80,6 %	78,3 %	82,9 %
Biblioteker	176	81,1 %	79,2 %	83,1 %
Medier	256	73,4 %	68,8 %	78,0 %
Øvrige	337	65,2 %	61,3 %	69,1 %

Usikkerhederne er som nævnt større for de enkelte områder. Usikkerhedsintervallerne er dog stadig relativt små, og resultaterne for undersøgelsen har derfor meget stor udsigelseskraft. For eksempel er det på kunststøttemrådet cirka +/- 1,5 % og på medieområdet, hvor der er størst usikkerhed ligger usikkerheden på cirka 4,6 %.

I præsentationen af undersøgelsens resultater er der grundet usikkerhederne rundet til hele procenttal. Med usikkerhedsintervallerne in mente giver det ikke mening at afrapportere på decimalniveau.

### 8.1.2 Vægtning af data

For at sikre at de resultater, der præsenteres i rapporten, er retvisende for alle brugere i totalpopulationen, er data vægtet. Vægtningen er sket på baggrund af fordelingen i totalpopulationen. Vægtningen betyder, at svarene fra de kulturområder, der er underrepræsenteret i undersøgelsen, har fået større vægt. Svarfordelingen inden for de enkelte kulturområder ændrer sig ikke på baggrund af vægtningen. I tabel 8.3 ses andelen af brugere inden for de fem hovedkulturområder i henholdsvis besvarelsene og den samlede population.

Kulturområde	Andel i besvarelsene	Andel i populationen	Vægt
<b>Kunststøtte</b>	60%	57%	0,954
<b>Kulturarv</b>	18%	26%	1,462
<b>Biblioteker</b>	5%	3%	0,656
<b>Medier</b>	8%	8%	1,068
<b>Øvrige</b>	10%	6%	0,621

Yderst til højre i tabellen fremgår den vægt, brugernes besvarelser tillægges, når der analyseres på de samlede resultater i undersøgelsen. For at opnå en repræsentativ sammensætning områderne imellem, ganges områderne med den faktor, der er angivet som vægt. Faktoren er beregnet ud fra forholdet mellem andelen i besvarelsene og andelen i populationen. Vægtningen rykker ikke ved svarfordelingerne inden for de enkelte kulturområder. På grund af vægtningen afviger antallet af svar fra de 3.972, der i alt indgår i undersøgelsen. Dette skal man ikke lade sig forvirre af, men i stedet fokusere på fordelingen af svar og ikke antallet af svar.

### 8.1.3 Spørgeskemaets opbygning

Spørgeskemaet er bygget op, så det følger samme struktur som sidste års skema. Det betyder at skemaet er opbygget, så det følger den servicerejse, som Kulturstyrelsens brugere oplever i forbindelse med enten en an-

søgnings- eller henvendelsesproces. Dog er brugerne indledningsvis blevet stillet forskellige baggrundsspørgsmål, ligesom de afslutningsvis er blevet spurgt til deres samlede vurderinger. I spørgeskemaet er følgende temaer således berørt, temaer som rapportens struktur også følger:

- Baggrundsplysninger
- Arbejdet før ansøgningen
- Udarbejdelsen af ansøgningen
- Svaret på ansøgningen
- Kommunikation og services
- Digitale muligheder
- Brugerens samlede vurdering.

Der er i årets skema tilføjet en række spørgsmål, der kun stilles til samarbejdspartnerne. Disse spørgsmål har en population på 155 respondenter.

For at undgå *recall bias* har vi i konstruktionen af spørgsmålene taget højde for brugernes hukommelse. Vi har således bedt brugerne om at svare i forhold til deres seneste ansøgningsproces eller henvendelse. Dette er et metodisk valg fra evaluators side med henblik på at sikre validiteten af undersøgelsen.

#### 8.1.4 Brugernes seneste kontakt som et strukturerende element

Et af de indledende baggrundsspørgsmål i spørgeskemaet går på, hvad brugernes seneste kontakt til Kulturstyrelsen drejede sig om. Hertil har brugerne kunne svare:

- En ansøgning om økonomisk tilskud inkl. refusionsordninger
- En ansøgning om andet end økonomisk støtte eller tilskud (fx fredning, sendetilladelse eller andet, der kræver en afgørelse)
- Rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål til Kulturstyrelsen evt. via elektronisk helpdesk

Det fremgår af figur 3.3 i kapitel 3, hvordan brugernes svar fordeler sig på de tre kontakttyper. Men spørgsmålet nævnes her, eftersom det spiller en central rolle i forbindelse med spørgeskemaets opbygning.

Hensigten med at spørge til brugernes seneste kontakt har bl.a. været, at Kulturstyrelsen kunne få dybere indsigt i specifikke oplevelser, tilfredshedsmaal og ønsker blandt de forskellige brugergrupper. Derfor er der spørgsmål, som kun blev stillet nogle brugere. Eksempelvis er det ikke relevant at spørge til ansøgningsprocessen eller en eventuel afgørelse, hvis brugerne kontaktede Kulturstyrelsen vedrørende rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål.

Ud over at kunne få uddybet specifikke oplevelser, tilfredshedsmaal og ønsker har hensigten med at spørge til brugernes seneste kontakt desuden været, at de efterfølgende spørgsmålsformuleringer kunne tilpasses herefter og dermed blive mere vedkommende. Brugere, der senest kontaktede Kulturstyrelsen vedrørende en ansøgning, har eksempelvis fået spørgsmålet: *"Hvor tilfreds er du med den tid, det tager at få svar på din ansøgning"*. Mens brugere, der senest kontaktede styrelsen vedrørende rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål, har fået spørgsmålet: *"Hvor tilfreds er du med den tid, det tager at få svar på din henvendelse"*.

På trods af at nogle spørgsmål i undersøgelsen er formuleret forskelligt afhængig af brugernes seneste kontakt, kan de afdække samme forhold. Det er fx tilfældet med de netop nævnte spørgsmål omhandlende tilfredsheden med svartiden. I analysen vil det i visse tilfælde være relevant at se samlet på brugernes besvarelser vedrørende samme forhold og ikke skelne mellem de forskellige kontakttyper. I forbindelse hermed vil besvarelserne på de forskellige spørgsmål blive samlet. I figurerne over resultaterne vil det fremgå, om samtlige adspurgte brugere er i fokus, eller om det er en specifik gruppe. Er  $n$  (stikprøvens størrelse) lig med 3.900, er det samtlige af de adspurgte, der indgår i stikprøven, og hvis det ikke er tilfældet, står det i teksten, hvilken gruppe der er tale om.

## 8.2 FORTOLKNING AF DATA

Dette afsnit beskriver, hvordan de kvantitative data fra brugerundersøgelsen bliver behandlet i analysen.

### 8.2.1 Deskriptiv analyse

Alle relevante og interessante spørgsmål vil blive underlagt en deskriptiv analyse, hvor de forskellige fordelinger kommenteres og vurderes i kapitel 4 til 7. Brugernes besvarelser på de enkelte spørgsmål vil blive sammenholdt med deres svar på centrale spørgsmål, der forventes at kunne have en effekt på brugernes tilfredshed. Forskelle i resultaterne mellem eksempelvis brugergrupperne vil blive analyseret statistisk med  $\chi^2$ -test. De forskelle, der fremhæves i rapporten, vil alle være statistisk signifikante. Det vil sige, at der reelt er forskelle i resultaterne, og at samme forskel ville findes igen, hvis der blev foretaget en ny måling.

### 8.2.2 Gap-analysen

En simpel metode til at identificere, hvilke forhold Kulturstyrelsen i større eller mindre grad kan prioritere i arbejdet med at forbedre brugernes tilfredshed med styrelsen, er at se på: (1) hvor utilfredsheden er størst, eller (2) hvor brugerne har haft de dårligste oplevelser. I spørgeskemaundersøgelsen er Kulturstyrelsens brugere netop spurgt om deres tilfredshed med eller oplevelse af forskellige forhold. Imidlertid ignorerer en sådan fremgangsmåde betydningen, som de enkelte forhold har for brugerne. Eksempelvis er der formentlig ikke den store gevinst at hente ved at sætte ind over for et forhold, som brugerne samlet set vurderer som mindre tilfredsstillende eller har en dårlig oplevelse af, og som de samtidig tillægger mindre betydning. Ud over tilfredsheden med eller oplevelsen af forskellige forhold er brugerne i spørgeskemaundersøgelsen også spurgt om, hvor stor en betydning forholdene har for dem.

I denne rapport vil informationerne blive sammenholdt i to såkaldte *Gap-analyser*. Dette statistiske greb er deskriptivt. I analyserne vil det indsamlede data således blive beskrevet, men der vil ikke blive benyttet komplicerede statistiske tests. Det vil der i stedet i forbindelse med regressionsanalysen.

Gap-analyserne er relevante, da resultaterne kan henlede opmærksomheden på, hvor der er behov for (yderligere) indsats, og de kan derfor benyttes i forbindelse med strategisk planlægning: Eksempelvis kan det være gunstigt at arbejde med forhold, brugerne samlet set vurderer som mindre tilfredsstillende eller har en dårlig oplevelse af, og som de samtidig tillægger stor betydning.

Det skal dog bemærkes, at det også er nødvendigt pragmatisk at forholde sig til, om der bør igangsættes (yderligere) indsatser over for de forhold, som Gap-analysernes resultater henleder opmærksomheden på. Er det fx reelt muligt at ændre ved forholdene, og hvilke ressourcer kræver indsatserne?



Som nævnt bliver der i rapporten foretaget to Gap-analyser. I den ene bliver der undersøgt forskellige forhold, der knytter sig til *servicerejsen*, som brugeren oplever i forbindelse med indsendelse af ansøgning til Kulturstyrelsen. Det er væsentligt at bemærke, at de brugere, hvis seneste kontakt til Kulturstyrelsen drejede sig om rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål, ikke vil indgå i analysen. Da de i forbindelse med deres seneste kontakt ikke har indsendt en ansøgning. I tabel 8.4 præsenteres spørgsmålene fra spørgeskemaundersøgelsen, som vil blive anvendt som mål for de forskellige forhold i analysen. Mens de endelige resultater fra denne Gap-analyse vil blive behandlet og præsenteret grafisk i kapitel 4.

<b>Tabel 8.4: Operationalisering af de forhold som vil blive belyst i Gap-analysen</b>		
<b>Forhold</b>	<b>Mål for tilfredshed/oplevelse</b>	<b>Mål for betydning</b>
Vejledningen på Kulturstyrelsens hjemmesider i forbindelse med ansøgning	I hvilken grad oplever du, at du kan finde den nødvendige vejledning for at indsende en ansøgning på en af vores hjemmesider (fx <a href="http://www.kulturstyrelsen.dk">www.kulturstyrelsen.dk</a> , <a href="http://www.kum.dk">www.kum.dk</a> , <a href="http://www.kunst.dk">www.kunst.dk</a> eller <a href="http://www.kulturarv.dk">www.kulturarv.dk</a> )?	Hvor stor en betydning har det for dig, at du kan finde den nødvendige vejledning på hjemmesiden?
Retningslinjerne for hvad der kan ansøges om	I hvilken grad oplever du, at der er klare og tydelige retningslinjer for, hvad der kan søges om tilsagn til/medhold i/tilskud til?	Hvor stor en betydning har det for dig, at der er klare og tydelige retningslinjer for, hvad der kan søges om tilsagn til/medhold i/tilskud til?
Svartiden på ansøgningen	Hvor tilfreds er du med den tid, det tager at få svar på din ansøgning?	Hvor stor en betydning har svartiden for dig?
Gennemskueligheden i afgørelsen	Hvor tilfreds er du med gennemskueligheden i den afgørelse, der er truffet?	Hvor stor en betydning har gennemskueligheden i afgørelsen for dig?

I den anden Gap-analyse vil fokus være på forhold, der knytter sig til brugernes *overordnede vurdering af Kulturstyrelsen*. I analysen vil indgå samtlige brugeres besvarelser på de spørgsmål, som optræder i figur 8.5. Mens de endelige resultater fra denne Gap-analyse vil blive behandlet og præsenteret grafisk i kapitel 7.

Tabel 8.5: Operationalisering af de forhold som vil blive belyst i Gap-analysen

Forhold	Mål for tilfredshed/oplevelse	Mål for betydning
Svartid	Hvor tilfreds er du med den tid, det tager at få svar på din ansøgning/henvendelse? *	Hvor stor en betydning har svartiden for dig? *
Synlighed	I hvilken grad oplever du, at Kulturstyrelsen er synlig på dit kulturområde?	Hvor stor en betydning har det for dig, at Kulturstyrelsen er synlig på dit kulturområde?
Åbenhed	I hvilken grad oplever du, at Kulturstyrelsen er åben og udadvendt?	Hvor stor en betydning har det for dig, at Kulturstyrelsen er åben og udadvendt?

\*Spørgsmålene omkring tilfredsheden med og betydningen af svartiden på brugerens ansøgning/henvendelse indgår i analysen som mål for det overordnede serviceniveau.

Spørgsmålene vedrørende *tilfredshed* har brugerne besvaret ud fra følgende skala: Meget tilfreds, tilfreds, utilfreds og meget utilfreds. Denne skala ligger godt i forlængelse af den, som er benyttet i spørgsmålene vedrørende brugernes *oplevelse* af de forskellige forhold. I forbindelse med besvarelsene heraf har brugerne nemlig haft følgende svarmuligheder: I høj grad, i nogen grad, i mindre grad og slet ikke. Desuden har det i besvarelsen af alle spørgsmål været muligt at svare ”ved ikke”. I Gap-analyserne vil ”ved ikke”-besvarelsene blive frasorteret, og de øvrige besvarelses vil blive scoret på en skala fra 4 til 1, hvor 4 er meget tilfreds/i høj grad, og 1 er meget utilfreds/slet ikke.

Spørgsmålene vedrørende *betydning* har brugerne besvaret ud fra svarmulighederne: Stor betydning eller lille betydning. De har desuden haft mulighed for at svare ”ved ikke”, men disse besvarelses vil blive frasorteret i Gap-analyserne, og brugernes svar vil blive scoret således, at 4 er stor betydning, og 1 er lille betydning.

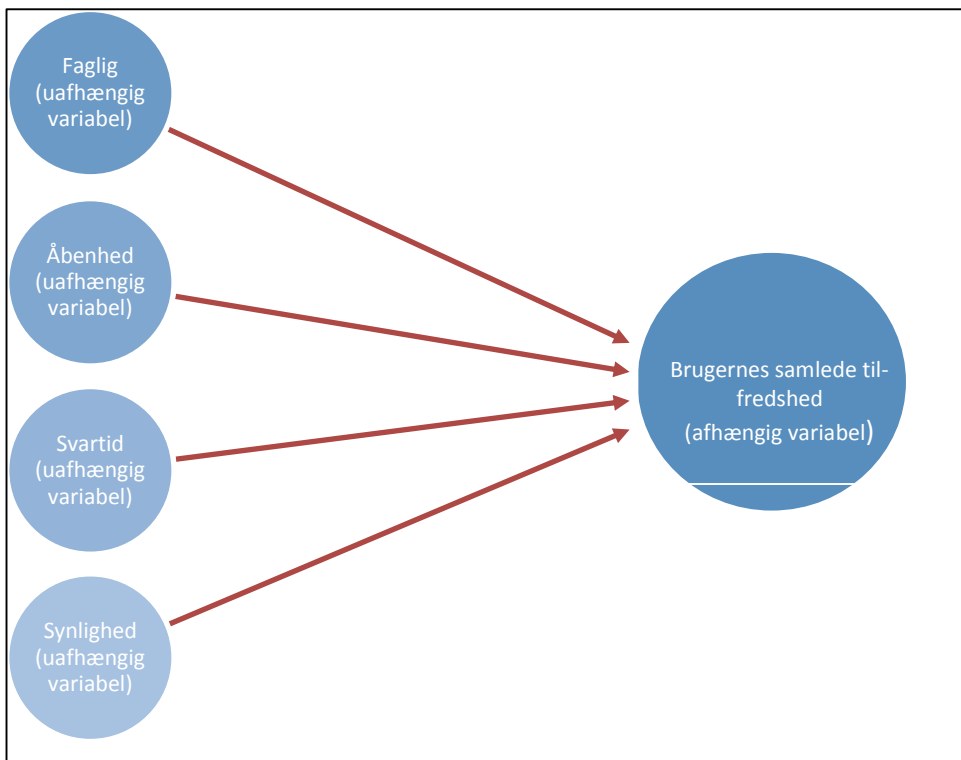
Når besvarelsene gives en numerisk værdi, bliver det muligt at udregne et gennemsnit. Via dette mål kan samtlige brugeres tilfredshed med/oplevelse af et forhold sammenholdes med de øvrige forhold, ligesom betydningsdimensionen også kan indgå i sammenligningen.

### 8.2.3 Regressionsanalyse

For at give Kulturstyrelsen et velfunderet grundlag for at igangsætte indsatser og prioriteringer indeholder analysedelen en statistisk model (lineær regressionsmodel), der viser de statistiske sammenhænge mellem en række (uafhængige) variable og én (afhængig) variabel. De førstnævnte variable udgør: faglighed, synlighed, åbenhed og svartid, mens den sidstnævnte variabeltype er brugernes generelle tilfredshed. Analysen af den statistiske model vil således estimere, hvilke af de fire faktorer (uafhængige variable) som har størst og mindst indflydelse på brugernes generelle tilfredshed.

Den statistiske model bygger på en antagelse om, at de fire faktorer kan medvirke til at forklare brugernes samlede tilfredshed. Det er sandsynligheden og styrken af denne antagelse, som den statistiske model belyser. De variable og sammenhænge, som undersøges i den statistiske model, er illustreret i nedenstående figur.

**Figur 8.1: Model for belysning af sammenhænge**



Af figuren fremgår det, at den statistiske model bygger på antagelsen om, at de uafhængige variable, eksempelvis åbenhed, har indflydelse på brugernes samlede tilfredshed. Det betyder helt konkret, at den statistiske model bl.a. bygger på en antagelse om, at åbenhed er årsagen til og baggrunden for en del af brugernes generelle tilfredshed med styrelsen, hvorfor åbenhed kan medvirke til at forklare, hvad brugernes tilfredshed kommer af.

De uafhængige variable eller faktorer, der undersøges i den statistiske model, er angivet i tabellen herunder:

**Tabel 8.6: Operationalisering af uafhængige variable**

Afhængig variabel* / Brugernes generelle tilfredshed:	Spørgsmålsformulering:
Samlet tilfredshed	Hvor tilfreds er du med Kulturstyrelsens samlede opgavevaretagelse på dit kulturområde?

\*Brugere, der har svaret ved ikke, indgår ikke i den statistiske model

I den statistiske model anvendes  $R^2$  som et mål for, hvor meget af variationen i den afhængige variabel, som de uafhængige variable forklarer tilsammen.  $R^2$  kaldes derfor også modellens forklaringsgrad.  $R^2$  kan antage værdier mellem 0 og 1, hvor  $R^2$  er tæt på 1, kan modellen forklare al variationen i den uafhængige variabel. Omvendt, hvis  $R^2$  er tæt på 0, kan modellen ikke forklare variationen i den afhængige variabel.

I modellen for den samlede tilfredshed fremgår en koefficient for hver uafhængig variabel / faktor, der beskriver forholdet mellem dennes forhold til den afhængige variabel (den generelle tilfredshed). Koefficienterne kan tage værdier fra +/- 1, som er et udtryk for ”graden af sammenhængen”. Det betyder, at jo tættere på 1 værdierne er, jo stærkere er sammenhængen. I analysedelen skal dette forstås som, at jo større koefficienterne er, jo større indflydelse har de for brugernes generelle tilfredshed.

Med den statistiske model er det således muligt for Kulturstyrelsen at identificere, hvilke af de fire områder som har størst indflydelse på brugernes generelle tilfredshed. Som følge deraf vil Kulturstyrelsen med fordel kunne prioritere herudfra fremadrettet for at sikre brugernes overordnede tilfredshed.

### 8.3 ÆNDRINGER I UNDERSØGELSEDESIGNET SIDEN 2013

Brugerundersøgelsen har gennemgået mindre ændringer siden baselinemålingen i 2013. For det første er der tilføjet en række selvstændige spørgsmål til Kulturstyrelsens samarbejdspartnere. Disse afrapporteres selvstændigt i kapitel 5. For det andet har det i år været muligt at gennemføre undersøgelsen på engelsk. For det tredje erstatter tværkulturelle formål det, der hed øvrige formål i sidste års rapport. For det fjerde er der sket mindre ændringer i enkelte spørgsmålsformuleringer, disse vil fremgå under afrapporteringen af de enkelte spørgsmål. Udviklingen i tilfredshed kommenteres løbende igennem rapporten.

De mindre ændringer i undersøgelsesdesign kompromitterer ikke sammenligneligheden på undersøgelsens hovedspørgsmål. Ændringerne i undersøgelsesdesignet kan således ikke forklare eventuelle udsving i resultaterne i forhold til sidste års undersøgelse.

De ændringer, der er foretaget i forhold til inddelingen i kulturområder, fremgår af tabel 8.8 herunder:

Hovedområde	Kulturområde	
<b>Kunststøtte</b>	Musik	Gruppen er tilføjet ”kommuner med regionalt spillested” som indgår i undersøgelsen som samarbejdspartnere.
	Scenekunst	Gruppen er udvidet med modtagere af refusion for børneteatre, teaterproducenter, der søger om at blive refusionsgodkendt samt teaterproducenter, der søger om at blive godkendt til billetkøbs- og formidlingsordningen.
	Film	Var i 2013 inkluderet i ”scenekunst”.
	Billedkunst	Gruppen er suppleret med kommuner, der søger om at få tilskud til oprettelse af kommunale billedkunstråd.
	Kunst i det offentlige rum	Ny respondentgruppe
	Litteratur	Ingen ændringer
	Biblioteksafgift inkl. rådighedsbeløb for fonogrammer	Gruppen Biblioteksafgift bestod i 2013 udelukkende af de forfattere, der var ny tilmeldte i perioden (1.3.12 – 28.02.13). I 2014 omfatter gruppen biblioteksafgift alle de forfattere, der har fået en sag behandlet i perioden 1.4.2013 – 28.2.2014. I forhold til Rådighedsbeløb for fonogrammer er der ingen ændringer.
	<b>Kulturarv</b>	Arkitektur
Kunsthåndværk og design		Gruppen er i 2014 udvidet til også at omfatte de brugere, der tidligere var brugere hos Danish Crafts.
Fredede bygninger (ny- og affredninger og fredningsgennemgang)		Ingen ændringer
Fortidsminder		Ingen ændringer
Arkæologiske undersøgelser		Ingen ændringer
Fredede bygninger (behandling af byggesager)		Ingen ændringer
Kulturmiljøer i forhold til planloven		Ingen ændringer
Museer og zoologiske anlæg		Ingen ændringer
<b>Biblioteker</b>	Forskningsbiblioteker	Ingen ændringer

	Folkebiblioteker og uddannelsesbiblioteker	Ingen ændringer
<b>Medier</b>	Folkeoplysning og Europeanævnet	Ingen ændringer
	Aviser og blade	Denne gruppe er uændret i forhold til sidste år, men pga. omlægning af støtteordningerne med virkning fra 1. januar 2014, er perioden for sampling til undersøgelsens for en del af denne gruppe 1. januar 2014 -1.juni 2014.
	Radio	Ingen ændringer, men er ikke længere slået sammen med TV. Gruppen er suppleret med enkelte samarbejdspartnere.
	TV	Ingen ændringer, men er ikke længere slået sammen med radio. Pga. omlægning af støtteordning til Lokal TV er perioden for sampling til undersøgelsens for en del af denne gruppe 1. januar 2014 - 1.juni 2014.
	Public service	Ny respondentgruppe. Indgår som samarbejdspartner
<b>Tværkulturelle (svarer til delrapporten "øverige" i 2013)</b>	Internationale samarbejdspartnere	Ny respondentgruppe. Indgår som samarbejdspartner
	Internationale tværgående projekter	Ingen ændringer
	Kommunale kulturaftaler	Ny respondentgruppe. Indgår som samarbejdspartner
	Børn og unge	Ny respondentgruppe. Indgår som samarbejdspartner
	Folkeoplysning (institutioner)	Fastholdt fra sidste år, men indgår i år som samarbejdspartner.
	Idræt	Ingen ændringer
	Almennyttige formål	Ingen ændringer
	"Driftsinstitutioner"	Ny respondentgruppe. Indgår som samarbejdspartner
	Andet	Ingen ændringer



#### DANMARK

Oxford Research A/S  
Falkoner Allé 20  
2000 Frederiksberg  
Danmark  
Tel: (+45) 3369 1369  
office@oxfordresearch.dk

#### NORGE

Oxford Research AS  
Østre Strandgate 1  
4610 Kristiansand  
Norge  
Tel: (+47) 4000 5793  
post@oxford.no

#### SVERIGE

Oxford Research AB  
Norrländsgatan 11  
103 93 Stockholm  
Sverige  
Tel: (+46) 08 240 700  
office@oxfordresearch.se

#### FINLAND

Oxford Research Oy  
Helsinki:  
Fredrikinkatu 61a, 6krs.  
00100 Helsinki, Suomi  
www.oxfordresearch.fi  
office@oxfordresearch.fi

#### BRUXELLES

Oxford Research  
C/o ENSR  
5. Rue Archimède  
Box 4, 1000 Brussels  
www.oxfordresearch.eu  
office@oxfordresearch.eu