

Oxford Research, november 2013



Brugerundersøgelse for Kulturstyrelsen 2013

Rapport indgivet til Kulturstyrelsen

Indhold

Kapitel 1. Indledning	7
1.1 Inddeling i Kulturområder	8
1.2 Metode og datagrundlag	10
1.2.1 Repræsentativitet.....	10
1.2.2 Analysemetoderne.....	10
Kapitel 2. Hovedresultater og anbefalinger.....	13
2.1 Hovedresultater	13
Brugerne er tilfredse med alle dele af servicerejsen	13
Brugerne er i udbredt grad tilfredse med den service, medarbejderne i Kulturstyrelsen yder.....	14
Brugernes samlede vurdering af kulturstyrelsen er i udbredt grad positiv .	15
2.2 Anbefalinger	16
Kapitel 3. Respondenternes sammensætning	19
3.1 Brugerne er bredt sammensat ift. generelle karakteristika.....	20
3.2 Brugerne repræsenterer alle kulturområder i undersøgelsen	21
3.3 Brugerne er bredt sammensat ift. seneste kontakt med Kulturstyrelsen....	23
3.4 Fire ud fem ansøgere får en positiv tilbagemelding	24
3.5 Kun hver femte bruger er i kontakt med Kulturstyrelsen for første gang ...	25
Kapitel 4. Brugerens servicerejse	27
4.1 Før ansøgning.....	27
4.1.1 Brugerne kan finde den nødvendige vejledning på Kulturstyrelsens hjemmesider	28
4.1.2 Det har stor betydning for brugerne at kunne finde den nødvendige vejledning på hjemmesiden	29
4.1.3 Retningslinjerne for, hvad der kan søges, er klare og tydelige for ni ud af ti brugere	31
4.1.4 Tydelige retningslinjer har stor betydning for brugerne.....	31
4.2 Under ansøgning	33
4.2.1 Fire ud af fem ansøgere benytter det elektroniske ansøgningsskema	33
4.2.2 Fire ud af fem brugere er tilfredse med det elektroniske ansøgningsskema	34
4.3 Svar på ansøgning.....	35
4.3.1 De fleste brugere oplever en svartid på 1-3 måneder	35

4.3.2	Tre ud af fire brugere er tilfredse med den tid, det tager at få svar.	36
4.3.3	Svartiden har stor betydning for tre ud af fire brugere.....	37
4.3.4	Hver tredje bruger er utilfreds med gennemskueligheden i Kulturstyrelsens afgørelser.	38
4.3.5	Gennemskuelighed i afgørelsen har meget stor betydning for brugerne	40
4.3.6	Krav til afrapporteringen.....	41
4.4	De vigtigste faktorer i ansøgningsprocessen	43
Kapitel 5. Kommunikation og service		45
5.1	Brugerne benytter muligheden for personlig kontakt	46
5.1.1	Flest henvender sig pr. telefon eller e-mail	46
5.1.2	Flest henvender sig med administrative spørgsmål.....	47
5.2	Medarbejderne er gode til at kommunikere og yde service.....	48
5.2.1	Medarbejderne er imødekommende og leverer en god service	49
5.2.2	Medarbejderne giver fyldestgørende svar	51
5.2.3	Medarbejderne er lette at komme i kontakt med.....	52
5.3	Brugerne benytter de digitale services.....	53
5.3.1	Der er overensstemmelse mellem de benyttede og de efterspurgte services	54
5.3.2	Brugerne anbefaler en mere overskuelig hjemmeside og en chatfunktion	55
5.4	Kulturstyrelsens services imødekommer brugernes behov	56
Kapitel 6. Brugernes overordnede vurdering af Kulturstyrelsen		57
6.1	Otte ud af ti brugere har alt i alt et positivt indtryk af Kulturstyrelsen	58
6.2	Tre ud af fire brugerne oplever Kulturstyrelsen som en effektiv administrator	59
6.3	Fire ud af fem brugerne er tilfredse med Kulturstyrelsens opgavevaretagelse på eget kulturområde	60
6.4	Syv ud af ti brugere er tilfredse med svartiden på ansøgninger / henvendelser	61
6.5	To tredjedele af brugerne oplever, at Kulturstyrelsen er åben og udadvendt.....	61
6.6	Syv ud af ti brugerne oplever, at Kulturstyrelsen er synlig på deres eget kulturområde.....	63
6.7	Fire ud af fem brugere oplever, at Kulturstyrelsen er faglig og kompetent.	64
6.8	Brugernes generelle tilfredshed	65
6.8.1	Faglighed er den vigtigste faktor for brugernes generelle tilfredshed	65

6.8.2	Åbenhed og svartid kan med fordel prioriteres for at styrke brugernes generelle tilfredshed	67
Kapitel 7. Undersøgelsens metode og datagrundlag.....		69
7.1	Spørgeskemaundersøgelsen	69
7.1.1	Antal svar og svarprocent	69
7.1.2	Repræsentativitet.....	69
7.1.3	Spørgeskemaets opbygning.....	71
7.2	Fortolkning af data	72
7.2.1	Deskriptiv analyse	72
7.2.2	Gap-analysen.....	73
7.2.3	Regressionsanalyse	75

Forord

Med nærværende brugerundersøgelse har Kulturstyrelsen ønsket at få brugernes feedback på, hvordan de oplever den relativt nye styrelse, der blev oprettet i 2012 efter en fusion af Kunststyrelsen, Kulturarvsstyrelsen samt Styrelsen for Bibliotek og Medier. Brugerundersøgelsen udgør dermed en baseline-måling for Kulturstyrelsens brugerundersøgelser fremover.

Resultaterne tegner et klart positivt billede af Kulturstyrelsen - set med brugernes briller er Kulturstyrelsen en faglig kompetent styrelse med god service og kommunikation.

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 praktikant Sanna Høgenhaven. Herfra også en stor tak for et fint og konstruktivt samarbejde med Kulturstyrelsen om undersøgelsens gennemførelse.

Oxford Research, november 2013

Kapitel 1. Indledning

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

Kulturstyrelsen består af knap 300 medarbejdere og administrerer et årligt budget på ca. 4,2 mia. kroner.

I 2012 blev Kulturstyrelsen etableret gennem en fusion af Kunststyrelsen, Kulturarvsstyrelsen samt Styrelsen for Bibliotek og Medier. Her knap to år senere har Oxford Research gennemført en bruger- og interessenanalyse i perioden august-oktober 2013. De to analyser præsenteres i to selvstændige rapporter.

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 syv 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 3-6 bliver de detaljerede resultater fra undersøgelsen præsenteret og analyseret.
- Kapitel 7 indeholder en uddybende beskrivelse af undersøgelsen metode og datagrundlag.

1.1 Inddeling 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 Europeanævnet.

Medier

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

Øvrige

Gruppen af brugere 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. Brugere har selv angivet kulturområde, mens hovedområderne er bestemt ud fra de ovenstående kriterier.

Tabel 1.1: Kulturområder

Hovedområde	Kulturområde
Kunststøtte	Musik
	Scenekunst
	Billedkunst
	Litteratur
	Biblioteksafgift*
Kulturarv	Arkitektur, design og kunsthåndværk
	Fortidsminder
	Arkæologiske undersøgelser
	Fredede bygninger (behandling af byggesager)
	Fredede bygninger (ny- og affredninger samt fredningsgennemgang)
	Museer og zoologiske anlæg
	Kulturmiljøer i forhold til Planloven
Biblioteker	Forskningsbiblioteker
	Folkebiblioteker
	Folkeoplysning og Europanævnet
Medier	Radio/tv
	Distributionsstøtte til blade og aviser
Øvrige	Idræt
	Almennyttige formål
	Internationale tværgående projekter
	Andet

* Biblioteksafgift er inklusiv rådighedsbeløb for fonogrammer.

** Folkebiblioteker er inklusiv uddannelsesbiblioteker.

1.2 Metode og datagrundlag

I det følgende opsummeres brugerundersøgelsens metode og datagrundlag. For en mere udførlig gennemgang henvises til kapitel 7.

Brugerundersøgelsen er foretaget som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse. Spørgeskemaets indhold og udformning er udviklet i dialog med Kulturstyrelsen.

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført blandt alle, der har været i direkte kontakt med Kulturstyrelsen i perioden 1. marts 2012 til 28. februar 2013 med henblik på at få noget behandlet. Undersøgelsen er gennemført som totalundersøgelse, det vil sige, at alle brugere har modtaget en invitation til spørgeskemaundersøgelsen. I alt har 12.987 modtaget en invitation til spørgeskemaet.

Der er indkommet svar fra i alt 3.900 brugere, fordelt på 3.492 svar fra brugere, der har modtaget en invitation pr. mail og 408 svar fra brugere, der har modtaget en invitation pr. brev. Spørgeskemaet blev udsendt til 12.987 brugere, hvilket giver en svarprocent på 30.

1.2.1 Repræsentativitet

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.

Tabel 1.2: Er det første gang, du ansøger Kulturstyrelsen eller en af de tre tidligere styrelser?

Svar	Antal	Andel	Minimum	Maximum
Ja	765	19,5 %	18,4 %	20,5 %
Nej	3.157	80,5 %	79,4 %	20,5 %

Usikkerheden på resultaterne ligger på cirka +/-1 %. Når der rapporteres på resultater for særlige brugertyper, stiger usikkerheden. Dette redegøres der nærmere for i kapitel 7.

1.2.2 Analysemetoderne

Alle relevante spørgsmål er blevet underlagt en deskriptiv analyse, hvor svarfordelingerne kommenteres og vurderes i kapitel 4-6. 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 bru-

gergrupperne vil blive analyseret statistisk med χ^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 dette 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 faktisk 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.

Kapitel 2. Hovedresultater og anbefalinger

I det følgende præsenteres brugerundersøgelsens hovedresultater og anbefalinger. Resultaterne hviler på et solidt datagrundlag og er baseret på svar fra en tredjedel af alle Kulturstyrelsens brugere, der har været i kontakt med Kulturstyrelsen i perioden 1. marts 2012 til 28. februar 2013. Undersøgelsens resultater tegner dermed et reelt billede af brugernes vurdering af Kulturstyrelsen.

Helt generelt tegner undersøgelsen et billede af, at brugerne i høj grad er tilfredse med Kulturstyrelsen

Oxford Researchs anbefalinger afspejler primært de områder, som Kulturstyrelsen bør være opmærksomme på at fastholde og videreudvikle for at bevare en høj brugertilfredshed.

2.1 Hovedresultater

Brugerne er tilfredse med alle dele af servicerejsen

Analysen af brugernes besvarelser vedrørende servicerejsen tegner et klart billede af, at der hersker en udbredt tilfredshed blandt brugerne med servicerejsen som helhed og de enkelte del af den. Begrebet "servicerejse" betegner den samlede oplevelse, brugerne har i deres kontakt med Kulturstyrelsen – fra informationssøgning forud for en eventuel ansøgning til sagen afsluttes.

- **Brugerne anvender det elektroniske ansøgningsskema og er tilfredse med det**

Den udbredte tilfredshed med servicerejsen viser sig bl.a. ved, at størstedelen (89 %) af brugerne anvender det elektroniske ansøgningsskema, hvoraf 84 % af disse brugere er tilfredse med det elektroniske ansøgningsskema.

- **Kulturstyrelsen informerer brugerne om ansøgningsprocessen**

Størstedelen af brugerne kan finde den nødvendige vejledning til at indsende en ansøgning på en af Kulturstyrelsens hjemmesider i forbindelse med ansøgninger om hhv. tilsagn (68 %) og tilskud (89 %). Af besvarelserne fremgår det, at dette har stor betydning for hovedparten af brugerne. 87 % af de adspurgte brugere oplever desuden, at der er klare og tydelige retningslinjer for, hvad der kan søges om. Størstedelen af disse brugere svarer endvidere, at det har stor betydning for dem, at der er klare og tydelige retningslinjer for, hvad der kan søges om i forhold til ansøgninger om tilsagn (78 %) og (95 %) tilskud.

- **Et flertal af brugerne er tilfredse med svartiderne**

Analysen viser, at svartiden for en ansøgning eller en henvendelse er mellem en til tre måneder for tre ud af fem bruger. Brugernes besvarelser viser en tilfredshed blandt brugerne, idet 73 % af brugerne svarer, at de er tilfredse med svartiden på deres ansøgning/henvendelse. Den videre analyse af svartiden viser, at der er en sammenhæng mellem, hvor lang svartiden er, og hvor tilfredse brugerne er med svartiden.

- **Gennemskuelighed i Kulturstyrelsens afgørelser har stor betydning for brugerne**

En sammenligning af brugernes vurdering af svartid og gennemskuelighed i afgørelsen viser, at svartiden har mindre betydning for brugerne end gennemskueligheden i afgørelsen. I forlængelse af dette er det bemærkelsesværdigt, at 30 % af brugerne har angivet, at de er utilfredse eller meget utilfredse med gennemskueligheden i afgørelser. Analysen af gennemskuelighed i afgørelsen viser imidlertid, at dette er et punkt, som har stor betydning for 83 % af brugerne.

Brugerne er i udbredt grad tilfredse med den service, medarbejderne i Kulturstyrelsen yder

Resultaterne viser, at brugerne generelt er tilfredse i deres møde med Kulturstyrelsen og dens medarbejdere.

- **Relativt stor andel af brugere er i kontakt med styrelsens medarbejdere**

I alt har tre ud af fire af de adspurgte brugere været i kontakt med en medarbejder i Kulturstyrelsen. Kontakten til Kulturstyrelsens medarbejdere sker hovedsageligt pr. telefon (76 %) eller pr. e-mail (76 %), og brugerne har især henvendt sig med administrative spørgsmål (59 %). Andelen af brugere, som tilkendegiver, at de har været i personlig kontakt med styrelsen, er relativt højt - 22 % har svaret, at de har haft et personligt møde med en medarbejder fra styrelsen.

- **Brugerne oplever tilgængelige og imødekomende medarbejdere**

Den samlede analyse af brugernes svar tegner et billede af, at brugerne er positivt stemte over for Kulturstyrelsens kommunikation og services. Det viser sig bl.a. ved, at 66 % af brugerne tilkendegiver, at medarbejderne i Kulturstyrelsen i høj grad har været imødekomende og leveret en god service. 91 % af brugerne har svaret, at kulturstyrelsens medarbejdere giver fyldestgørende svar på spørgsmål. Ydermere har 85 % af brugerne svaret, at styrelsens medarbejdere i høj grad eller i nogen grad er lette at komme i kontakt med. Af brugernes uddybende kommentarer til spørgeskemaet bliver det bl.a. fremhævet, at brugerne sætter stor pris på den personlige kontakt.

- **Tilfredshed med Kulturstyrelsens eksisterende digitale services**

Hovedparten (96 %) af brugerne anvender Kulturstyrelsens digitale services. 76 % af brugerne anvender de elektroniske ansøgningsmuligheder. 74 % af brugerne an-

vender Kulturstyrelsens hjemmesider til at søge information og generel orientering. Hjemmesiden og de eksisterende digitale services efterspørges fremover blandt brugerne. Der er kun en mindre interesse blandt de nuværende brugere i at kunne finde Kulturstyrelsen på sociale medier som eksempelvis Facebook og Twitter.

Brugernes samlede vurdering af kulturstyrelsen er i udbredt grad positiv

Den samlede analyse af brugernes besvarelser tegner et billede af, at brugerne alt i alt har et positivt indtryk af styrelsen, og at der generelt er stor tilfredshed med styrelsen.

- **Høj tilfredshed med Kulturstyrelsen generelt**

Således har 84 % af brugerne et positivt eller meget positivt indtryk af Kulturstyrelsen, og 79 % af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med Kulturstyrelsens samlede opgavevaretagelse på deres kulturområde. Når der tages højde for "ved ikke" besvarelser, er 87 % af brugerne tilfredse

- **Kulturstyrelsens faglighed er den vigtigste faktor for brugernes samlede tilfredshed**

Hele 83 % af brugerne oplever i nogen eller høj grad Kulturstyrelsen som faglig og kompetent. Af den statistiske model (figur 6.8) fremgår det, at faglighed har største indflydelse på brugernes tilfredshed i forhold til de tre andre faktorer i analysen; svartid, synlighed og åbenhed. At fagligheden er vigtig, understreger brugerne selv. I spørgsmålet hvor brugerne bliver bedt angive, hvad der er vigtigst for dem peger 40 % af brugerne på, at Kulturstyrelsen skal være faglig og kompetent, mens kun 6 % peger på, at styrelsen skal være en effektiv administrator. Resten af brugerne mener, at de to ting er lige vigtige.

- **Brugere, der tidligere har ansøgt Kulturstyrelsen, er mere tilfredse end førstegangsansøgere**

Der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem brugernes vurdering af Kulturstyrelsen, og om brugeren har ansøgt Kulturstyrelsen en eller flere gange. Brugere, der tidligere har ansøgt Kulturstyrelsen, er mere positive i deres vurdering af Kulturstyrelsen. Denne sammenhæng gælder for brugernes vurdering af styrelsens åbenhed, synlighed og faglighed samt vurderingen af styrelsen som effektiv administrator og den samlede tilfredshed.

Der er også en positiv sammenhæng mellem den enkelte brugers vurdering af styrelsen, og om brugeren har opnået tilskud/tilsagn på sin ansøgning. Denne sammenhæng er også statistisk signifikant.

- **Brugere er tilfredse på de områder, de tillægger stor betydning**

Gap-analysen - som undersøger forskellen mellem den tilfredshed og betydning, som brugerne tillægger de udvalgte områder - viser, at der ikke er store gab mellem brugernes tilfredshed og betydning i forhold til åbenhed, synlighed og svartid. De gab, som analysen identificerer, er forholdsvist mindre gab mellem tilfredshed og betydning

ning i forhold til hhv. åbenhed og svartid. Gap-analysen understøtter resultaterne fra den statistiske model om, at åbenhed har næststørst indflydelse på brugernes tilfredshed, og at svartid har tredjestørst indflydelse på brugernes samlede tilfredshed. Kulturstyrelsens faglighed er som tidligere nævnt, den vigtigste faktor for brugernes tilfredshed

2.2 anbefalinger

På baggrund af den samlede analyse af brugernes besvarelser har Oxford Research udarbejdet en række anbefalinger til Kulturstyrelsens videre strategiske arbejde med at fastholde og højne brugernes tilfredshed med og oplevelse af styrelsen.

- **Fortsat sikre klar og lettilgængelig information om retningslinjer mv. til udarbejdelse af ansøgninger**

Brugernes oplevelse af processen med at forberede en ansøgning tegner et billede af, at brugerne i stor udstrækning kan finde den nødvendige information på hjemmesiden til at kunne indsende en ansøgning om tilsagn eller tilskud. Størstedelen af de adspurgte brugere oplever tilmed, at der er klare og tydelige retningslinjer for, hvad der kan søges tilsagn til/medhold i/tilskud til. At dette er muligt, har stor betydning for brugerne, hvorfor Kulturstyrelsen bør fastholde den klare og lettilgængelige information til brugernes forberedelse af ansøgninger.
- **Bibehold og optimer det elektroniske ansøgningsskema**

Det elektroniske ansøgningsskema benyttes af størstedelen af brugerne. Brugere er i udbredt grad tilfredse med det elektroniske ansøgningsskema på tværs af de fem kulturområder. De uddybende kommentarer til spørgeskemaet peger dog på, at ansøgningsskemaet med fordel kan optimeres og dermed forbedre brugernes oplevelse af ansøgningsprocessen. Det leder frem til en anbefaling om, at Kulturstyrelsen derfor bør bevare og optimere det elektroniske ansøgningsskema. I forlængelse af dette er det væsentligt, at ansøgningsskemaet er nemt og enkelt at udfylde og ikke præget af tekniske problemer mv., som besværliggør processen. Skemaet skal samtidig være fleksibelt nok til at kunne rumme mere alternative ansøgninger.
- **Fokus på gennemskuelighed i afgørelsen på og kort svartid på ansøgninger**

Analysen af brugernes besvarelser viser, at kort svartid i mange tilfælde er forbundet med tilfredshed blandt brugerne og omvendt. Gennemskuelighed i afgørelsen er ligeledes forbundet med udbredt tilfredshed blandt brugerne. Selvom brugerne samlet set er tilfredse med svartiden og gennemskuelighed i afgørelser, bør det fremadrettet være et prioriteret område for Kulturstyrelsen, da netop disse områder har meget stor betydning for brugerne.
- **Prioriter kontakten til brugerne gennem hjemmesiden og den personlige betjening**

Brugerundersøgelsens resultater kalder ikke på, at Kulturstyrelsen aktuelt har et stort behov for at omstille sig til at møde brugerne via sociale medier. Hele 74 % af brugerne anvender styrelsens hjemmeside, hvormed Kulturstyrelsen har godt fat i brugerne ad denne kanal. Brugere angiver i undersøgelsens åbne kommentarfelt, at hjemmesiden med fordel kan gøres mere overskuelig. En stor andel

(76 %) af brugerne har personlig kontakt til medarbejdere i styrelsen, og det sætter brugerne stor pris på. Set fra et brugerperspektiv bør mulighederne for personlig betjening bevares.

➤ **Bevar og styrk styrelsens faglighed og kompetencer**

Kulturstyrelsens faglighed er helt central for brugernes tilfredshed og oplevelse af styrelsen, hvilket understøttes i flere dele af analysen. Vigtigheden af styrelsens faglighed viser sig dels ved, at fagligheden har størst indflydelse på brugernes samlede tilfredshed i forhold til de tre andre faktorer: åbenhed, svartid og synlighed. Dels at brugerne selv peger på faglighed som vigtigst for dem. Dette fremgår også af Interessentanalyse for Kulturstyrelsen¹. Fagligheden er dermed særdeles vigtig for brugernes tilfredshed og syn på styrelsen. Det anbefales derfor, at styrelsen fastholder, styrker og udvikler fag-faglige og kompetente medarbejdere,

➤ **Større åbenhed bør prioriteres for at opretholde og højne brugernes generelle tilfredshed**

Analysen af, hvilke faktorer der har betydning for brugernes generelle tilfredshed, viser, at næst efter faglighed har Kulturstyrelsens åbenhed indflydelse på brugernes tilfredshed. Gap-analysen i kapitel 6 understreger, at åbenhed har stor betydning for brugerne, hvorfor det vil være hensigtsmæssigt at sætte ind for at mindske gabet mellem hhv. tilfredshed og betydning på dette område.

¹ Oxford Research (2013): Interessentanalyse for Kulturstyrelsen 2013

Kapitel 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.

Gruppen af brugere, der indgår i undersøgelsen, er bredt sammensat. Det gør sig både gældende i forbindelse med mere generelle karakteristika og de overordnede forhold, der knytter sig til brugernes seneste kontakt til Kulturstyrelsen.

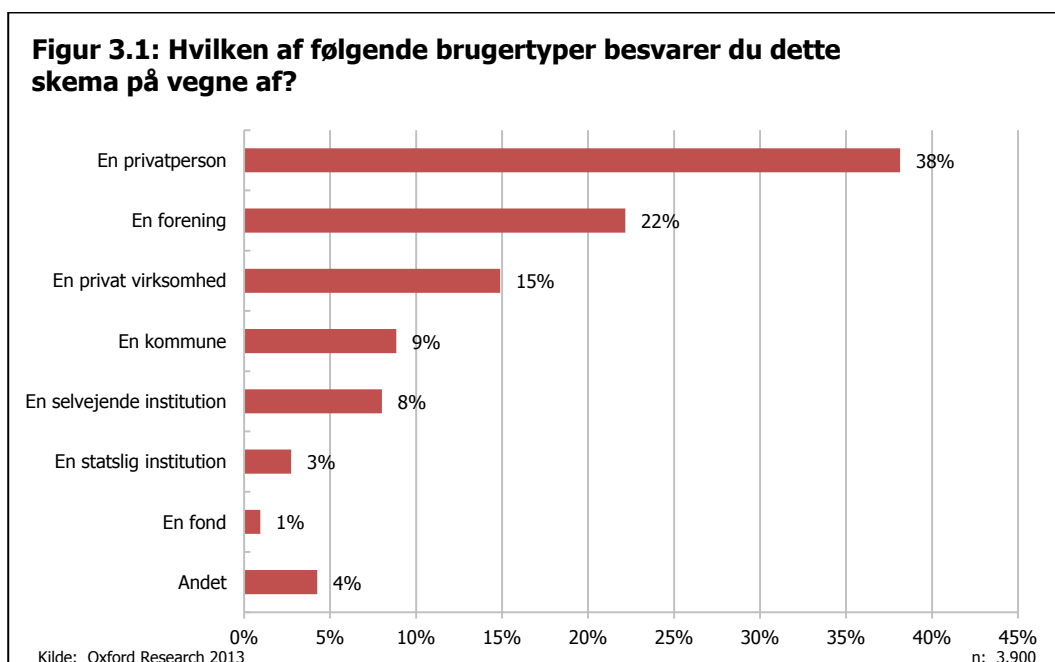
Brugerne er bredt ud på alle landets fem regioner samt udlandet. Godt halvdelen af brugerne (54 %) kommer fra hovedstadsregionen. Brugerne er fordelt på mange forskellige brugertyper. Der er flest, der svarer som privatperson (38 %), mens foreninger tegner sig for 22 % af brugerne i undersøgelsen. De fem hovedkulturområder er alle godt repræsenterede blandt brugerne. Over halvdelen (57 %) af brugerne kommer fra kunststøtteområdet, mens kun 3 % af brugerne kommer fra biblioteksområdet.

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.

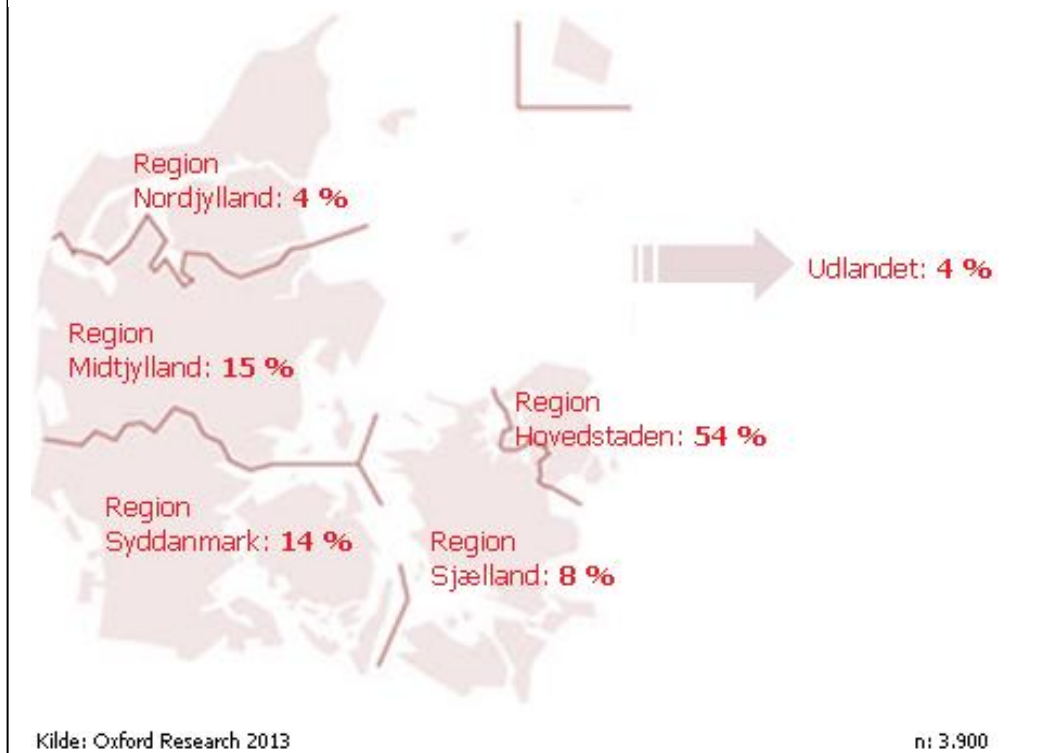
3.1 Brugerne er bredt sammensat ift. generelle karakteristika

Af figur 3.1 fremgår det, at den største andel af brugerne har deltaget i undersøgelsen som privatperson (38 %). De øvrige adspurgte brugere repræsenterer henholdsvis foreninger (22 %), private virksomheder (15 %), kommuner (9 %), selvejende institutioner (8 %), statslige institutioner (3 %), fonde (1 %) og andet (4 %). Alle brugertyper er repræsenteret i undersøgelsen. Dette bidrager til mangfoldigheden i sammensætningen af de adspurgte 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 Midtjylland, 14 % i Region Syddanmark og 8 % i Region Sjælland. Region Nordjylland adskiller sig fra de andre regioner ved at have færrest organisationer, da blot 4 % af organisationerne ligger i denne landsdel.

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



3.2 Brugere repræsenterer alle kulturområder i undersøgelsen

Tabel 3.1 på næste side viser, at der er en vis spredning i, hvilket kulturområde brugerne seneste henvendelse til Kulturstyrelsen hørte hjemme under. Tabellen viser tilmed, at størstedelen af de adspurgte brugeres henvendelser (57 %) knytter sig til Kunststøtteområdet. De andre henvendelser fordeler sig på følgende områder: Kulturarv (26 %), Medier (8 %), Øvrige (6 %) og Biblioteker (3 %). I forlængelse af dette er det væsentligt at nævne, at brugerne selv har angivet, hvilket kulturområde deres henvendelse hører under i spørgeskemaundersøgelsen.

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

Hovedområde	Kulturområde
Kunststøtte 57 %	19 % Musik
	10 % Scenekunst
	13 % Billedkunst
	12 % Litteratur
	3 % Biblioteksafgift*
Kulturarv 26 %	7 % Arkitektur, design og kunsthåndværk
	2 % Fortidsminder
	1 % Arkæologiske undersøgelser
	8 % Fredede bygninger (behandling af byggesager)
	4 % Fredede bygninger (ny- og affredninger samt fredningsgennemgang)
	4 % Museer og zoologiske anlæg
	1 % Kulturmiljøer i forhold til Planloven
Biblioteker 3 %	1 % Forskningsbiblioteker
	2 % Folkebiblioteker**
	1 % Folkeoplysning og Europeanævnet
Medier 8 %	3 % Radio/tv
	6 % Distributionsstøtte til blade og aviser
Øvrige 6 %	1 % Idræt
	2 % Almennyttige formål
	1 % Internationale tværgående projekter
	2 % Andet

Kilde: Oxford Research 2013

n: 3.900

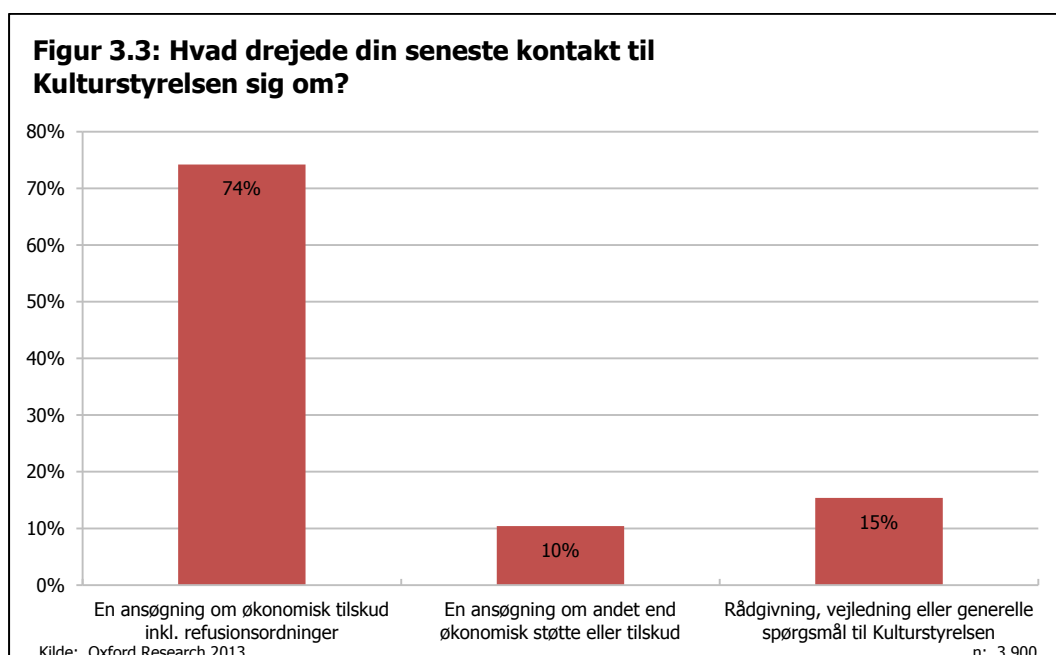
* Biblioteksafgift er inkl. rådighedsbeløb for fonogrammer

** Folkebiblioteker er inkl. uddannelsesbiblioteker

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.

3.3 Brugerne er bredt sammensat ift. seneste kontakt med Kulturstyrelsen

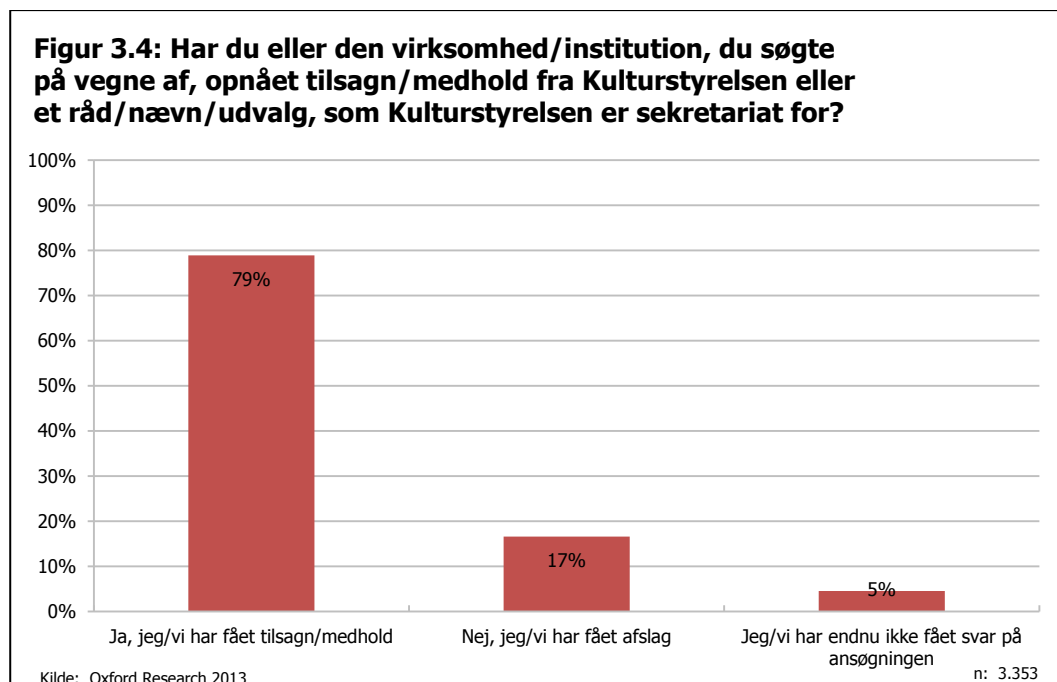
Som det fremgår af figur 3.3 omhandlede størstedelen (74 %) af de adspurgte brugeres seneste kontakt til Kulturstyrelsen en ansøgning vedrørende økonomisk tilskud (inkl. refusionsordninger). De øvrige brugere har enten henvendt sig i forbindelse med rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål (15 %) eller for at ansøge om andet end økonomisk støtte eller tilskud (10 %). 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.



I den videre analyse undersøges det, hvorvidt der er forskelle i de adspurgte brugeres oplevelser, tilfredshed og fremtidige ønsker på tværs af de forskellige former for henvendelser. Selvom to af grupperingerne alene udgør 10 % og 15 %, er det muligt at foretage statistiske analyser og generalisere til hele populationen. Grupperne er store nok og består af henholdsvis 344 og 547 brugere. Der vil i analysen blive set nærmere på forskellene på tværs af de tre grupper, hvor det er relevant.

3.4 Fire ud fem ansøgere får en positiv tilbagemelding

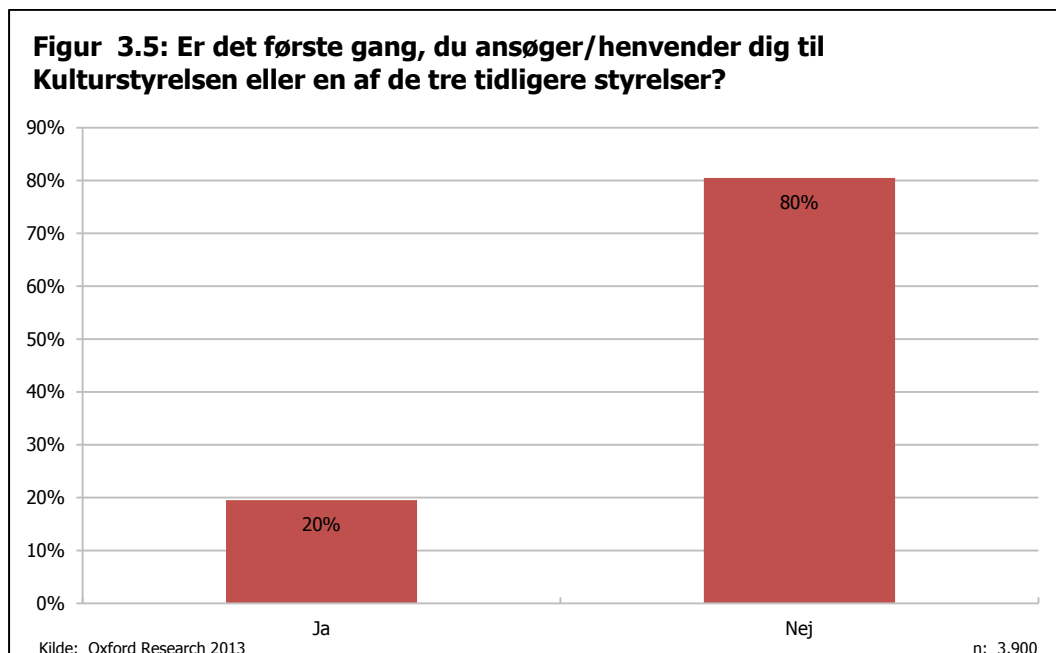
Flertallet af brugerne (79 %), hvis seneste kontakt til Kulturstyrelsen drejede sig om enten: 1) En ansøgning om økonomisk tilskud eller 2) En ansøgning om andet end økonomisk støtte eller tilskud, har opnået tilsagn/medhold. Derudover har 17 % fået afslag, og 5 % har endnu ikke fået svar på ansøgningen. Figur 3.4 viser denne fordeling.



I analysen vil det løbende være interessant at undersøge, hvorvidt de adspurgte brugeres besvarelser afhænger af, om de har fået tilsagn/medhold eller afslag. Bl.a. vil der blive set nærmere på, om de adspurgte brugere, som har fået tilsagn/medhold, er mere tilfredse med forskellige forhold end de, der har fået afslag. Det vil således løbende blive undersøgt, om et afslag afspejler sig på brugernes tilfredshed med forhold, der umiddelbart ikke har noget med afslaget at gøre.

3.5 Kun hver femte bruger er i kontakt med Kulturstyrelsen for første gang

Hovedparten af de adspurgte brugere (80 %) har tidligere ansøgt Kulturstyrelsen eller en af de tre tidligere styrelser. Det er således blot en ud af fem brugere, som ansøgte for første gang.



Blandt de brugere, som tidligere har ansøgt, har 61 % ansøgt 1-5 gange inden for de seneste fem år, mens 23 % har ansøgt 6-10 gange og 17 % mere end 10 gange. Oplysningerne om, hvorvidt brugerne tidligere har ansøgt eller ej, vil løbende indgå i analysen, hvor det er relevant.

Kapitel 4. Brugerens 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.

Kapitlet viser, at brugerne er tilfredse med hele servicerejsen og enkeltdelene i denne. 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. 87 % af brugerne oplever i nogen eller høj grad, at der er klare og tydelige retningslinjer for ansøgningsprocessen, og dette har stor betydning for 94 % af brugerne.

Mange brugere (84 %) benytter det elektroniske ansøgningsskema, og brugerne er tilfredse med skemaet (84 %). Der er kun mindre forskelle i svarene fra brugerne, når der kigges på tværs af kulturområderne.

Svartiden for en ansøgning eller en henvendelse ligger for tre ud af fem brugere på 1-3 måneder. 73 % af brugerne er tilfredse med svartiden, og der er en sammenhæng mellem, hvor lang svartiden er, og hvor tilfreds brugeren er. Svartiden har stor betydning for 74 % af brugerne. Gennemskuelighed i afgørelsen har stor betydning for 88 % af brugerne, og 64 % af brugerne er tilfredse med gennemskueligheden. 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.

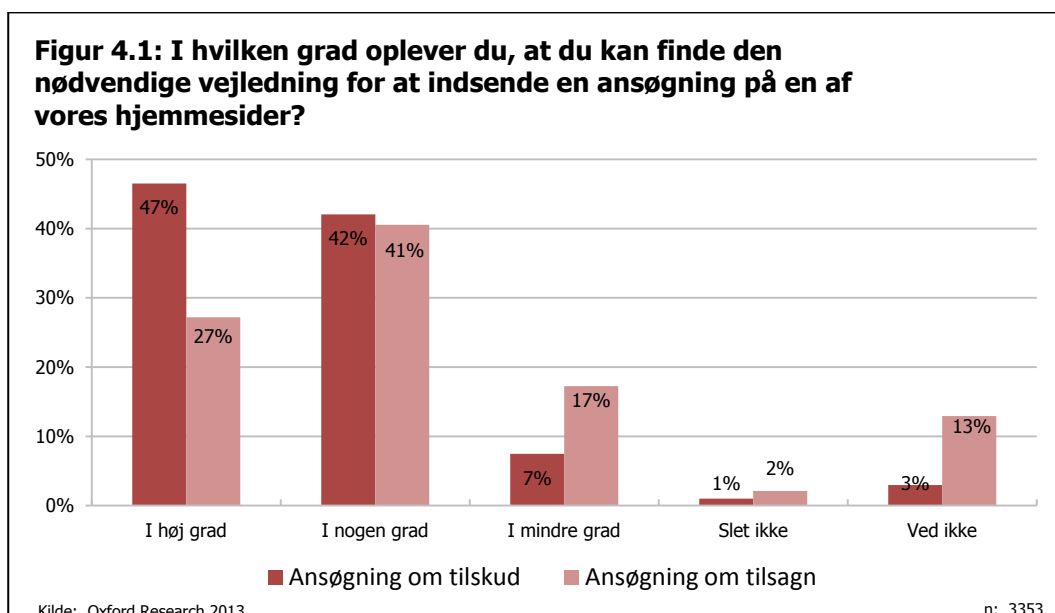
De brugere, der oplever krav til afrapporteringen efter et tilsagn/tilskud, mener, at der er sammenhæng mellem de krav, der stilles, og den afgørelse, der er truffet. 87 % af brugerne mener i nogen eller høj grad, at dette er tilfældet.

4.1 Før ansøgning

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 støtte til eller tilsagn 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.

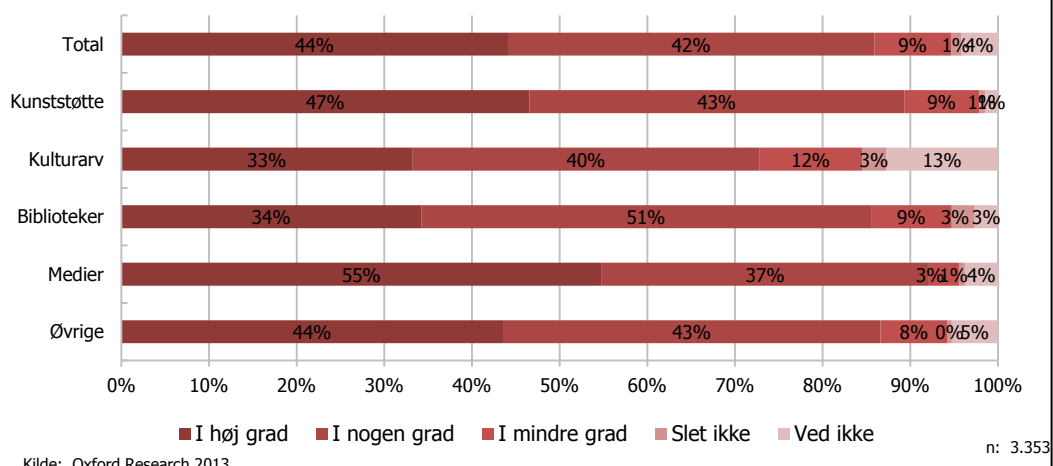
4.1.1 Brugere kan finde den nødvendige vejledning på Kulturstyrelsens hjemmesider

I brugerundersøgelsen har brugerne angivet i hvor høj grad, de kan finde den nødvendige vejledning for at indsende en ansøgning. En meget stor andel af brugerne mener i høj (44 %) eller i nogen grad (42 %), at de kan finde den nødvendige vejledning. Brugere, der har søgt om tilskud, angiver i signifikant højere grad end de brugere, der har søgt om tilsagn eller medhold, at de kan finde den nødvendige vejledning. Det skal til den positive side bemærkes, at kun hhv. 1 og 2 % af brugerne angiver, at de slet ikke kan finde den nødvendige vejledning. Resultatet vises i figur 4.1:



Det er relevant at se, om det er nogle bestemte brugere, der har problemer med at finde den nødvendige vejledning for at indsende en ansøgning. I figur 4.2 synliggøres det, at brugere inden for kulturarvsområdet i mindre grad end de øvrige brugere oplever at kunne finde den nødvendige vejledning.

Figur 4.2: I hvilken grad oplever du, at du kan finde den nødvendige vejledning for at indsende en ansøgning på en af vores hjemmesider

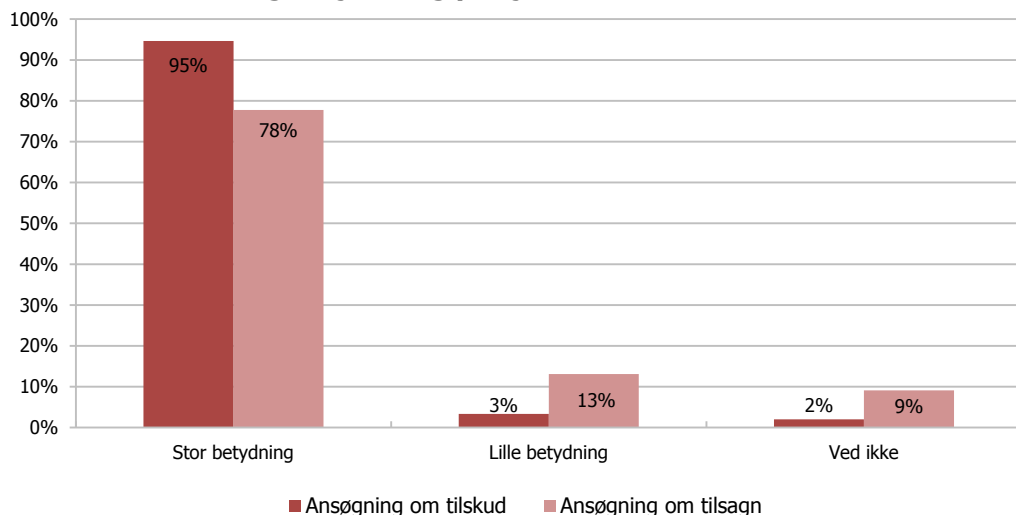


Brugere inden for medieområdet og kunststøtteområdet kan i højere grad end de øvrige brugere finde den nødvendige vejledning. Det bekræfter billedet fra figur 4.1, da brugerne inden for medie- og kunststøtteområdet primært søger om økonomisk tilskud, mens brugerne inden for biblioteksområdet og kulturarvsområdet i større udstrækning henvender sig vedrørende myndighedsudøvelse og anden vejledning. De forskelle, der er mellem brugernes besvarelser, er dog meget små, når der tages højde for den statistiske usikkerhed.

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

Brugerne i undersøgelsen er også blevet bedt om at angive, hvor stor en betydning det har at kunne finde den nødvendige vejledning på hjemmesiden. Hele 93 % af brugerne tillægger det stor betydning, mens 5 % tillægger det en lille betydning. I figur 4.3 vises brugernes svar fordelt på brugertyper. Det viser sig, at det har størst betydning for ansøgere, der søger om tilskud, at de kan finde den nødvendige vejledning på hjemmesiden. Dette stemmer godt overens med billedet fra figur 4.1, der viser, at ansøgere om tilbud i højere grad end øvrige ansøgere kan finde den nødvendige vejledning på hjemmesiden.

Figur 4.3: Hvor stor en betydning har det for dig, at du kan finde den nødvendige vejledning på hjemmesiden?

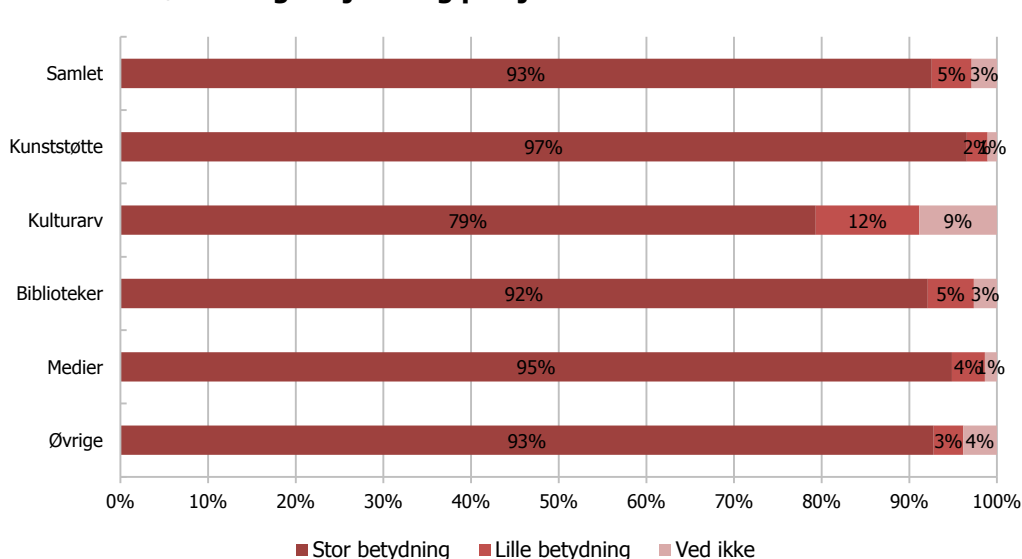


Kilde: Oxford Research 2013

n: 3353

Det er også undersøgt, om vejledning på hjemmesiden har større betydning for nogle brugergrupper end andre. Det viser sig, at det har meget stor betydning for alle andre brugere end brugere inden for kulturarvsområdet, som ligger på et statistisk signifikant lavere niveau end de andre brugere. 79 % af brugerne fra kulturarvsområdet, tillægger det stor betydning. De brugere, det har mindst betydning for, er altså også de brugere, der i lavest grad oplever, at kunne finde den nødvendige vejledning. I afsnit 4.4 uddybes spændet mellem, hvad der har stor betydning for brugerne og deres oplevelse af Kulturstyrelsens service.

Figur 4.4: Hvor stor en betydning har det for dig, at du kan finde den nødvendige vejledning på hjemmesiden?

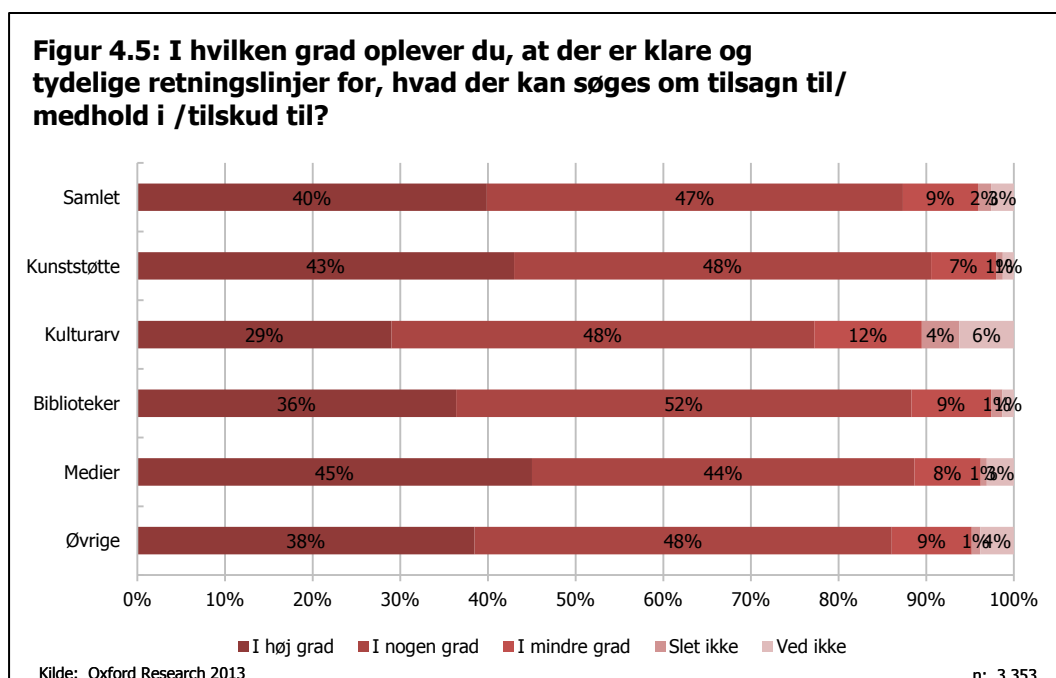


Kilde: Oxford Research 2013

n: 3.353

4.1.3 Retningslinjerne for, hvad der kan søges, er klare og tydelige for ni ud af ti brugere

For at afdække om brugerne ved, hvad der kan søges om gennem Kulturstyrelsen, er brugerne blevet spurgt, om de oplever, at der er klare og tydelige retningslinjer for, hvad der kan søges om tilsagn/tilskud til. Figur 4.5 viser, at mange brugere i høj eller nogen grad oplever, at der er tydelige retningslinjer. 40 % af brugerne oplever, at der i høj grad er klare og tydelige retningslinjer, mens 47 % svarer i nogen grad.



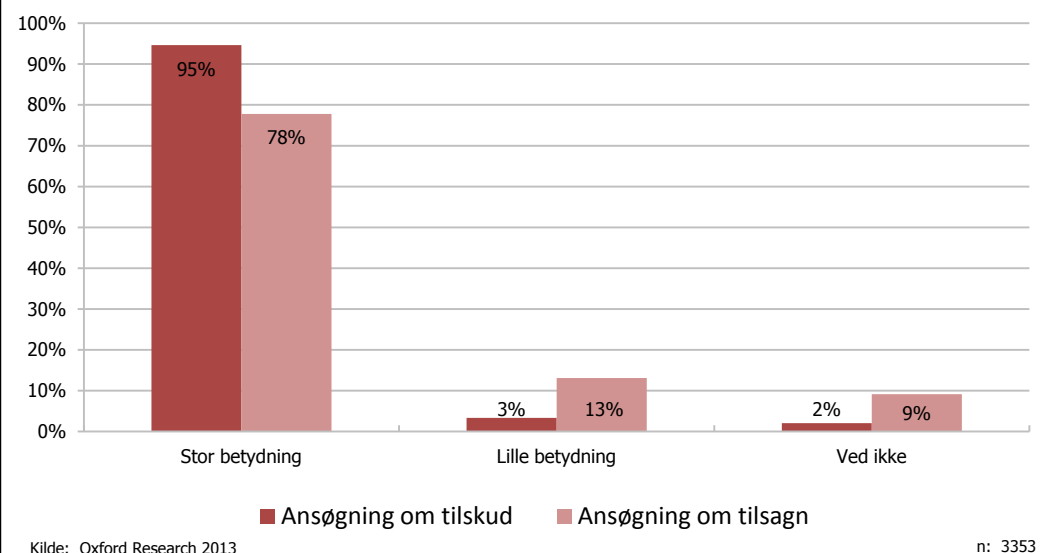
Der er 11 % af brugerne, der i mindre grad eller slet ikke oplever, at der er klare og tydelige retningslinjer. Brugere inden for kulturarvsområdet, der i højere grad end de øvrige brugere søger om tilsagn, oplever i mindre grad end de øvrige brugere, at der er klare og tydelige retningslinjer for, hvad der kan søges om. Brugere inden for kunststøtte og medieområdet mener i højst grad, at der er tydelige retningslinjer for, hvad der kan søges om.

I forlængelse af ovenstående kan det nævnes, at brugere, der ansøger om tilskud i signifikant højere grad end øvrige ansøgere, oplever, at der er klare og tydelige retningslinjer. 22 % af ansøgere om tilsagn oplever, at der kun i mindre grad eller slet ikke er klare og tydelige retningslinjer for, hvad der kan søges tilsagn om/medhold i.

4.1.4 Tydelige retningslinjer har stor betydning for brugerne

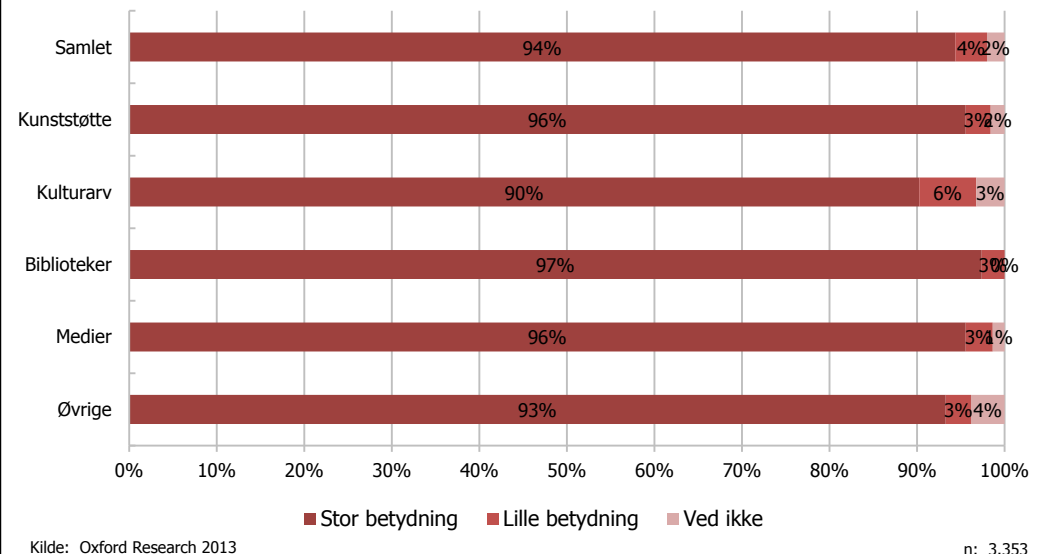
Som det kan ses af nedenstående figur 4.6, har tydelige retningslinjer stor betydning i ansøgningsprocessen. Hele 94 % af brugerne tillægger det stor betydning. Det har størst betydning for de ansøgere, der søger om økonomisk tilskud. De brugere, der i højst grad oplever klare og tydelige retningslinjer, er dermed også de brugere, der tillægger det størst betydning.

Figur 4.6: Hvor stor en betydning har det for dig, at der er klare og tydelige retningslinjer for, hvad der kan søges om tilskud til/ tilsagn til/ medhold i?



I figur 4.7 vises det, hvordan brugernes svar fordeler sig på de fem kulturområder. Der er kun små nuancer inden for de svar, brugerne har angivet, og den eneste gruppe, der adskiller sig signifikant fra de øvrige, er brugerne fra kulturarvsområdet, der i lidt mindre omfang angiver, at det har stor betydning.

Figur 4.7: 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?



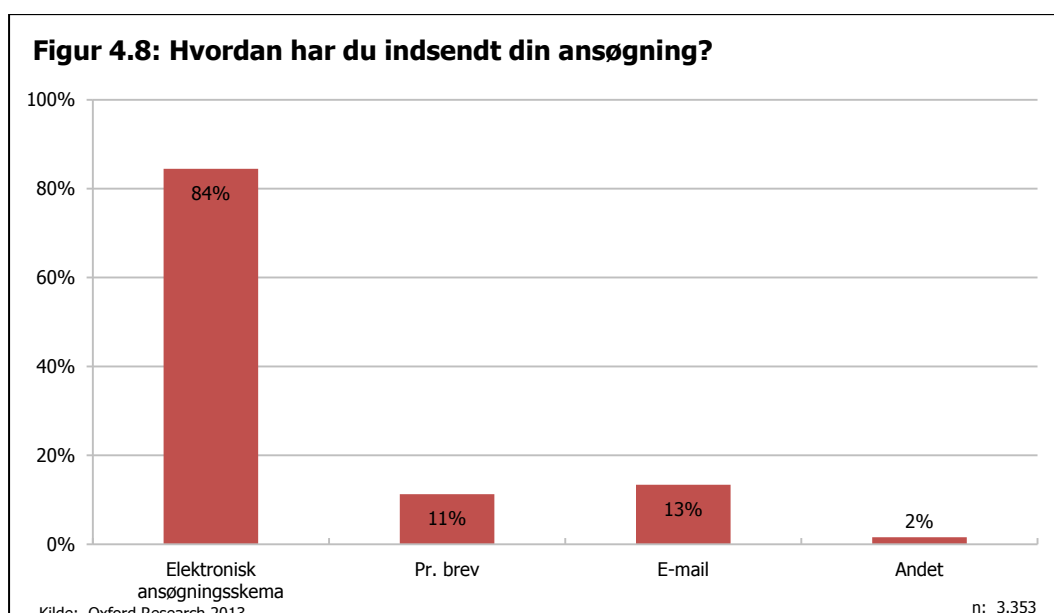
I den del af servicerejsen, der vedrører fasen, før brugeren ansøger, oplever størstedelen af brugerne, at de kan finde den information, de har brug for. Undersøgelsen viser, at det har stor betydning for brugerne inden for alle kulturområder, at der er klare retningslinjer.

4.2 Under ansøgning

En væsentlig del af brugernes kontaktflade 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 Fire ud af fem ansøgere benytter det elektroniske ansøgningsskema

Brugerne har haft mulighed for at angive, om de ansøger pr. brev, pr. mail eller om de benytter det elektroniske ansøgningsskema på en af Kulturstyrelsens hjemmesider. 84 % af brugerne har anvendt det elektroniske spørgeskema. Figur 4.8 viser, hvordan brugerne har indsendt deres ansøgning. Brugerne har haft mulighed for at angive flere svar, og tallene i figuren overstiger derfor det samlede procentantal 100 %.



I figur 4.8 er det angivet, at 2 % af brugerne har svaret "andet". Brugerne er blevet bedt om at uddybe deres svar, og her viser det sig, at de brugere, der svarer "andet", for størstedelens vedkommende har søgt gennem samarbejdspartnere som fx et arkitektfirma.

Brugere, der søger om økonomisk tilskud, benytter i højere grad (89 %) end øvrige ansøgere (50 %) det elektroniske ansøgningsskema. De forskellige brugertypers brug af det elektroniske ansøgningsskema er præsenteret i tabel 4.1. Bemærk at tabellen er sorteret ud fra anvendelse af ansøgningsskemaet. Brugernes svarfordeling viser tilmed, at bru-

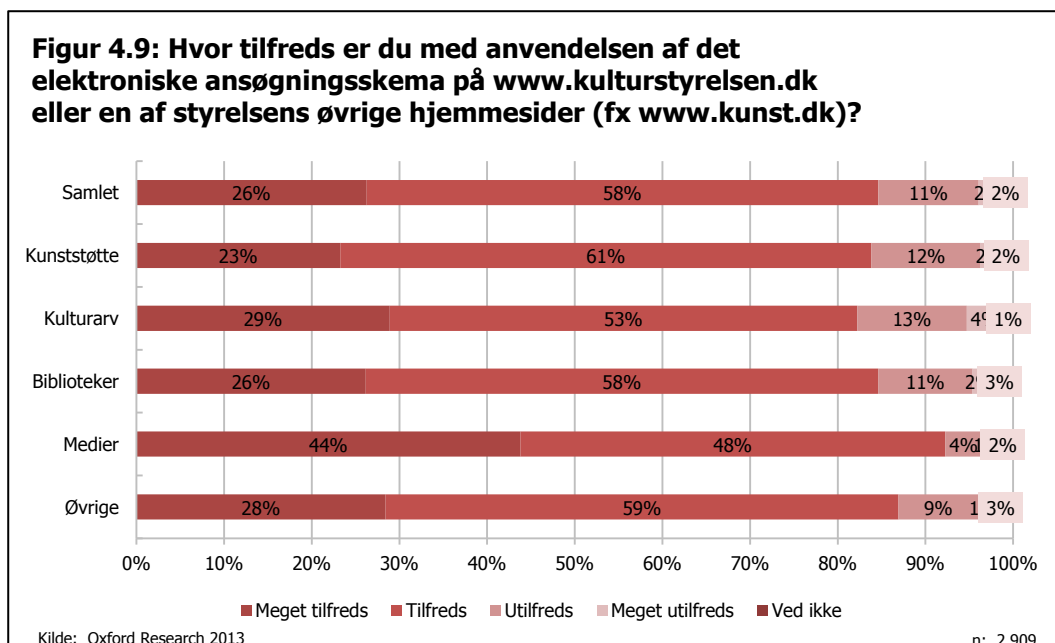
gerne på kunststøtteområdet oftest benytter det elektroniske ansøgningsskema sammenlignet med brugerne på de øvrige områder.

Tabel 4.1: Brugernes anvendelse af det elektroniske ansøgningsskema

Område	Andel
Kunststøtte	94 %
Medier	89 %
Biblioteker	85 %
Øvrige	85 %
Kulturarv	53 %

4.2.2 Fire ud af fem brugere er tilfredse med det elektroniske ansøgningsskema

Brugerne har i undersøgelsen angivet, hvor tilfredse de er med anvendelsen af det elektroniske spørgeskema. 84 % af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med anvendelsen af det elektroniske ansøgningsskema. Det skal ses i forhold til de i alt 13 % af brugerne, som har svaret, at de er enten utilfredse eller meget utilfredse.



Brugerne er næsten lige tilfredse med ansøgningsskemaet. Den eneste brugergruppe, der adskiller sig signifikant fra de andre brugere, er brugerne fra medieområdet, som er mere tilfredse end de øvrige brugere.

Brugerne har i undersøgelsen haft mulighed for at komme med kommentarer til arbejdet med at skrive og indsende ansøgningen. Hele 745 brugere har valgt at skrive en kom-

mentar. Ved hjælp af disse kommentarer analyseres årsagerne til, at nogle brugere er utilfredse. Det er dog desværre ikke muligt at afdække alle årsager til brugernes utilfredshed. Mange af kommentarerne knytter sig til ansøgningsskemaet. Tekniske problemer med skemaet er et kritikpunkt fra mange brugere. Et andet kritikpunkt er, at ansøgningsskemaet er for firkantet opbygget til at kunne rumme brugernes ansøgning. Et tredje kritikpunkt er, at ansøgningsskemaet kan være svært for ansøgere, der ikke er vant til at arbejde skriftligt skematisk.

I tekstboks 4.1 er en række af brugernes kommentarer udvalgt. Kommentarerne i boksen opsummerer indholdet af brugernes kritikpunkter i arbejdet med ansøgningerne.

Tekstboks 4.1

"Alt i alt fungerer det rigtig godt. Et par kommentarer dog: 1) Den tidsbegrænsning der er når ansøgningen er åben kan være lidt besværlig. jeg har flere gange måttet starte helt forfra, fordi jeg var for langsom. 2) Om det stadig er sådan ved jeg ikke, men funktionen med at man kun må bruge et bestemt antal tegn er virkelig besværlig. Pludselig kan man ikke skrive et bogstav mere selvom man er midt i en sætning og at skulle rette det så præcist til kan virke lidt over pertentligt." (Bruger)

"Der er i en del tilfælde redundans i svarene og det kan være svært at passe projektet ind i de givne felter." (Bruger)

"Der er større chance for at en kunstner med studenter eksamen opnår støtte, end en kunstner der kun har den lille afgang eksamen. Men det er ikke nødvendigvis kunstnere med studenter eksamen der de mest interessante. Vi er derfor afhængige af hjælp fra ægtefæller, producenter, kollegaer for at lave ansøgninger der er gode nok til at opnå støtte." (Bruger)

"Det er for "firkantede" kriterier. Jeg har f. eks. udgivet en bog, jeg søgte penge til, men kunne kun søge, hvis der var en udstilling, bogen var relateret til." (Bruger)

Brugerne er generelt tilfredse med ansøgningsskemaet, men de mange åbne besvarelser viser, at der er konkrete områder, der kan forbedres i skemaet, for at brugerne kan få en bedre oplevelse.

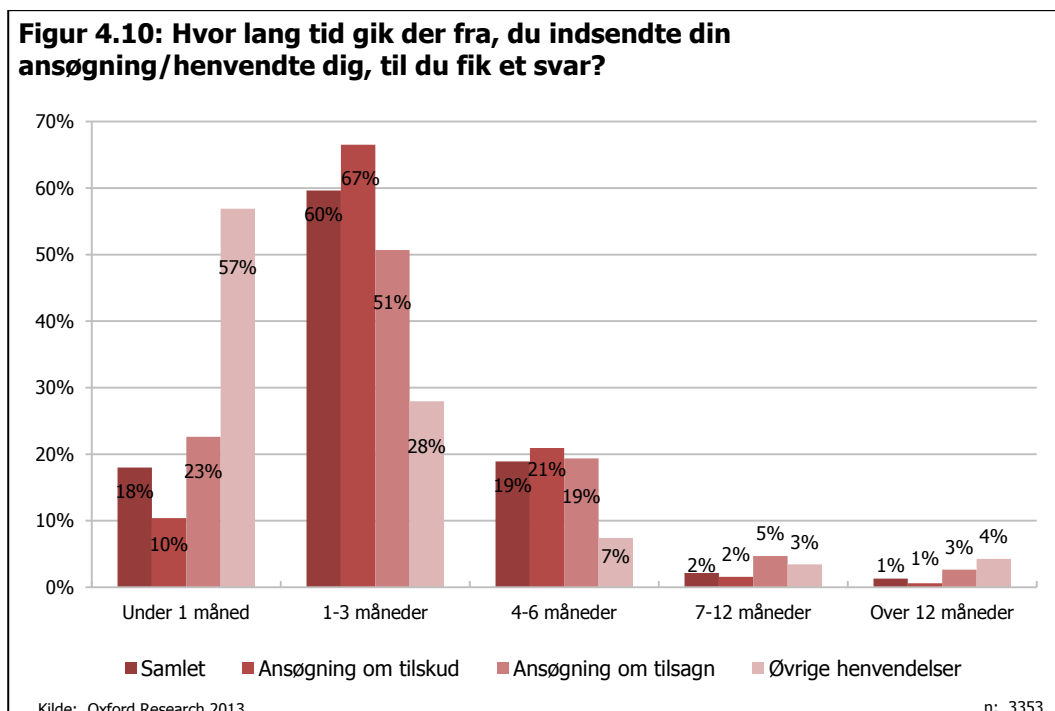
4.3 Svar på ansøgning

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 De fleste brugere oplever en svartid på 1-3 måneder

Alle de brugere, der har krævet et svar på deres ansøgning eller henvendelse, er blevet spurgt, hvor langt tid der er gået, før de modtog et svar fra Kulturstyrelsen. 18 % af

brugerne oplever en svartid på mindre end en måned, mens hele 60 % oplever en svartid på 1-3 måneder. 19 % oplever en svartid på 4-6 måneder, mens kun 2 % oplever en svartid på et halvt til et helt år. Den sidste procent må vente i over et år på at få svar. Svarfordelingen præsenteres i figur 4.10.

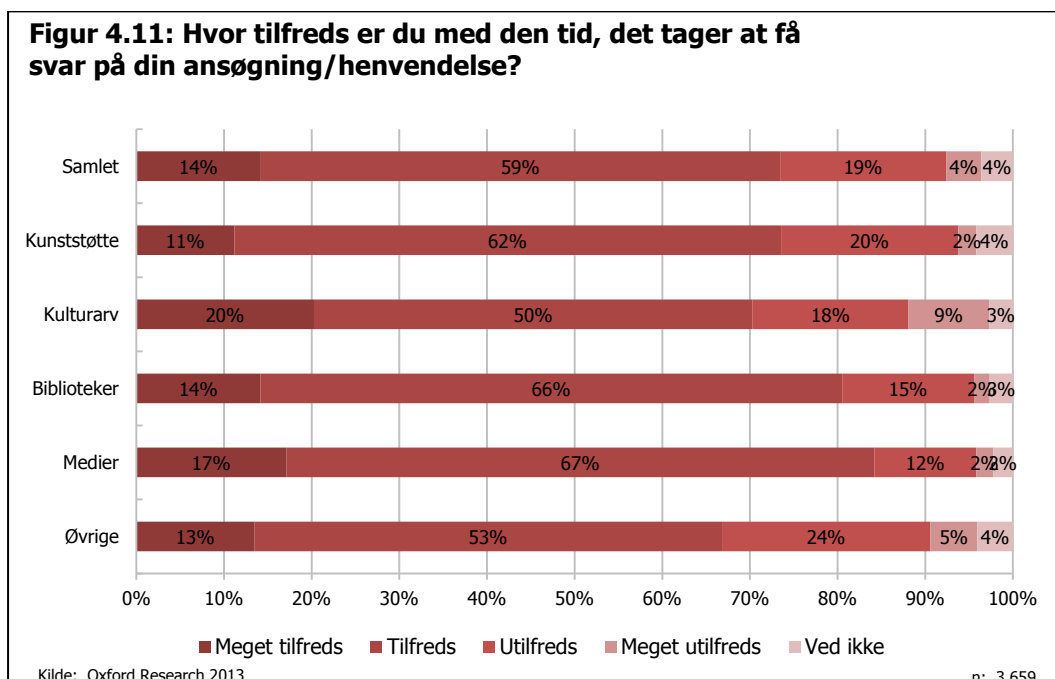


Når der ses nærmere på de forskellige brugertyper, viser der sig et par enkelte interessante forskelle. Som det kan aflæses i figur 4.10, oplever brugere med øvrige henvendelser ofte en meget kort svartid, men de er samtidig den brugertype, der oftest må vente i over et år på et svar. Brugere, der søger om økonomisk tilskud, må sjældent vente i mere end 6 måneder, der er således kun 2 %, der venter længere end 6 måneder på et svar mod 8 % af brugerne, der søger om tilsagn eller medhold. Svartiderne er naturligvis afhængige af sagernes kompleksitet.

4.3.2 Tre ud af fire brugere er tilfredse med den tid, det tager at få svar.

Brugerne er blevet bedt om at angive, hvor tilfredse de er med den tid, det tager at få svar. 14 % af alle brugerne er meget tilfredse, mens 59 % af brugerne er tilfredse. 19 % af brugerne er utilfredse, og 4 % er meget utilfredse. I figur 4.11 præsenteres svarfordelingen for de enkelte kulturområder.

Figur 4.11: Hvor tilfreds er du med den tid, det tager at få svar på din ansøgning/henvendelse?



Området øvrige adskiller sig negativt fra de andre kulturområder med en større andel af utilfredse brugere. På den anden side er brugere fra medieområdet og biblioteksområdet mere tilfredse med svartiden end de andre brugere. Brugere fra kunststøtte- og kulturarvsområdet ligger statistisk set inde for det samme tilfredshedsniveau som den samlede brugergruppe.

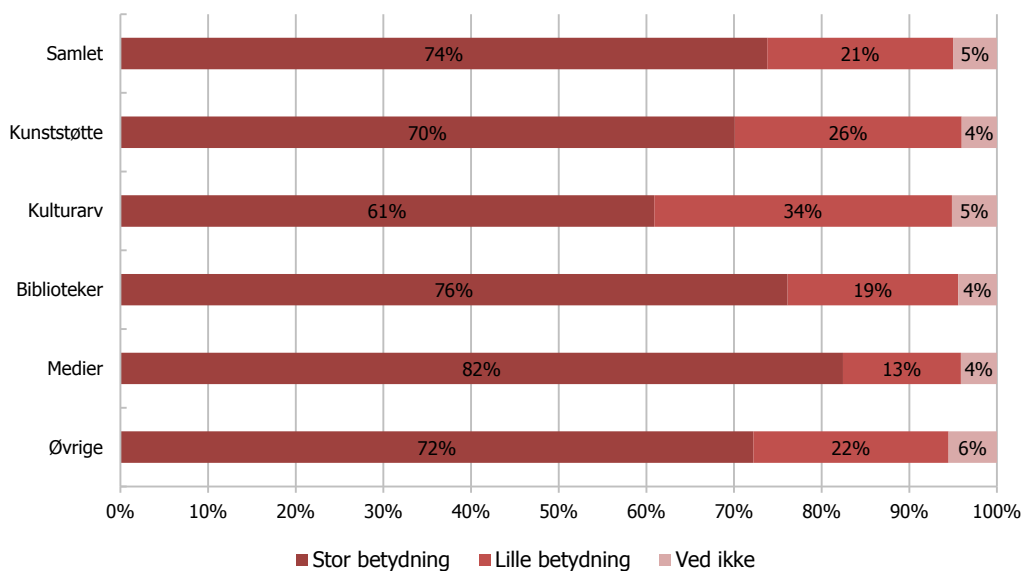
Yderligere analyser af, hvilke brugere der svarer hhv. positivt og negativt på spørgsmålet i figur 4.11, viser, at brugere, der har modtaget et positivt svar på deres ansøgning/anmodning, er mere tilfredse med svartiden. Det viser sig dog samtidig, at de brugere, der modtager et positivt svar, oplever en kortere svartid end dem, der modtager en afvisning.

En sandsynligvis betydningsfuld årsag til brugernes tilfredshed med svartiden er ikke overraskende længden af svartiden. Der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem den svartid, brugerne oplever, og deres tilfredshed med svartiden. Jo kortere svartiden er, jo mere tilfredse er brugerne. Dette er dog ikke ensbetydende med, at alle brugere, der oplever en kort svartid, er tilfredse. 18 % af de brugere, der oplever en svartid på en til tre måneder, er således utilfredse eller meget utilfredse.

4.3.3 Svartiden har stor betydning for tre ud af fire brugere

Brugerne i undersøgelsen er blevet bedt om at angive, hvor stor en betydning svartiden har for dem. På baggrund af de ovenstående fund om, at svartiden har en direkte sammenhæng med tilfredsheden, er det måske lidt overraskende, at mere end hver femte bruger kun tillægger svartiden lille betydning. 74 % angiver, at svartiden har stor betydning, mens 21 % angiver, at den har lille betydning.

Figur 4.12: Hvor stor en betydning har svartiden for dig?



Svartiden har signifikant lavere betydning for brugere fra kunststøtte- og kulturarvsområdet end for brugerne på de andre kulturområder. Det har størst betydning for brugere fra medieområdet.

Der kan være gode grunde til, at svartiden har stor betydning for brugerne. Nogle brugere er meget afhængige af at kunne få et hurtigt svar, da de har svært ved at planlægge langsigtet. I tekstboks 4.2 er der samlet et par eksempler på dette.

Tekstboks 4.2

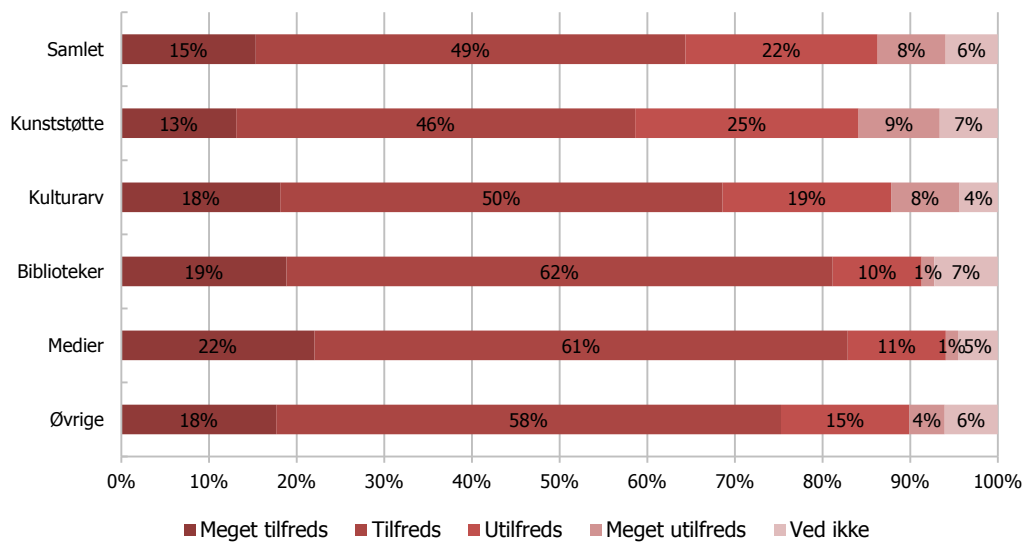
"Det ville være dejligt med hurtigere svar på ansøgning om arbejdslegater. Det ville være rart med begrundelser for både tilsagn og afslag, selv om det nok er for omfattende et arbejde for udvalgene." (Bruger)

"Når jeg ikke er tilfreds med svartiden, er det fordi, jeg søger midler til forfatterbesøg i forbindelse med undervisning, og det er vanskeligt ved semesterstart ikke at vide, om man kan regne med at kunne honorere forfatterne." (Bruger)

4.3.4 Hver tredje bruger er utilfreds med gennemskueligheden i Kulturstyrelsens afgørelser.

De brugere, hvis henvendelse eller ansøgning har krævet en afgørelse, har svaret på spørgsmålet om, hvor tilfredse de er med gennemskueligheden af afgørelsen. Figur 4.13 viser, at 64 % af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse, mens 30 % er utilfredse eller meget utilfredse.

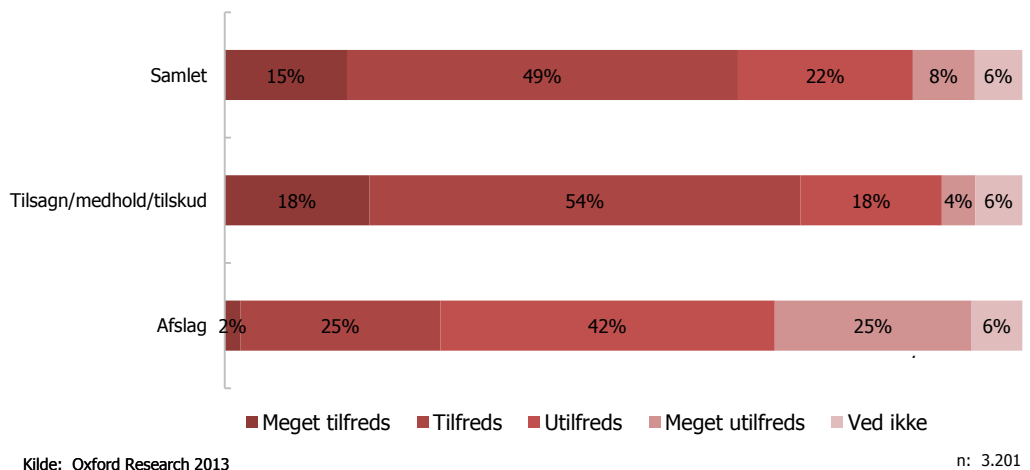
Figur 4.13: Hvor tilfreds er du med gennemskueligheden i den afgørelse, der er truffet?



Brugere fra medie- og biblioteksområdet er i højest grad tilfredse, mens brugere fra kunststøtte- og kulturarvsområdet i højst grad er utilfredse med gennemskueligheden af den afgørelse, der er truffet.

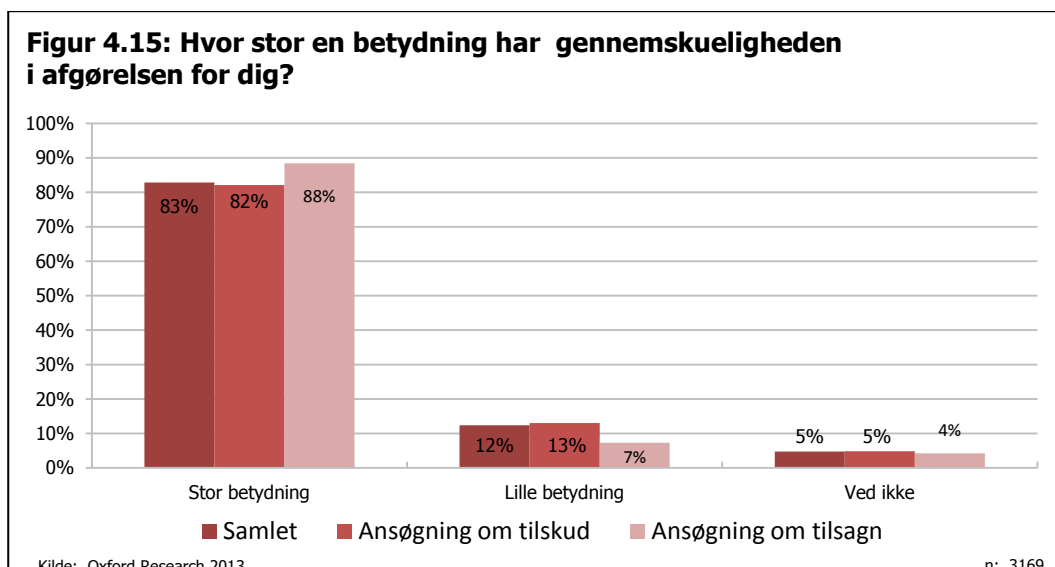
Yderligere analyser viser, at brugere, der har været i kontakt med en medarbejder i Kulturstyrelsen, oftere er tilfredse med gennemskueligheden end dem, der ikke har været i kontakt med en medarbejder. Der er endvidere en klar sammenhæng mellem, at brugerne er hhv. tilfredse eller utilfredse med gennemskueligheden af den afgørelse, der er truffet, og om brugerne har fået et positivt eller negativt svar på deres ansøgning. Denne sammenhæng illustreres i figur 4.14.

Figur 4.14: Hvor tilfreds er du med gennemskueligheden i den afgørelse, der er truffet?



4.3.5 Gennemskuelighed i afgørelsen har meget stor betydning for brugerne

Brugerne har også angivet, hvor stor betydning gennemskueligheden i afgørelsen har for dem. Her angiver mere end fire ud af fem brugere, at det har stor betydning. 83 % af brugerne angiver, at det har stor betydning for dem. Der er ikke signifikante forskelle mellem brugerne fra de forskellige kulturområders svar. Der er dog en anden interessant forskel i resultaterne, der viser, at brugere, der søger om økonomisk tilskud, i mindre omfang end andre brugere tillægger det stor betydning. Dette er illustreret i figur 4.15.



Betydningen af gennemskueligheden understreges ved, at mange brugere har valgt at skrive om gennemskueligheden i de åbne besvarelser fra spørgeskemaet. I tekstboks 4.3 er der samlet et par citater om tilfredsheden og betydningen af gennemskueligheden i afgørelsen.

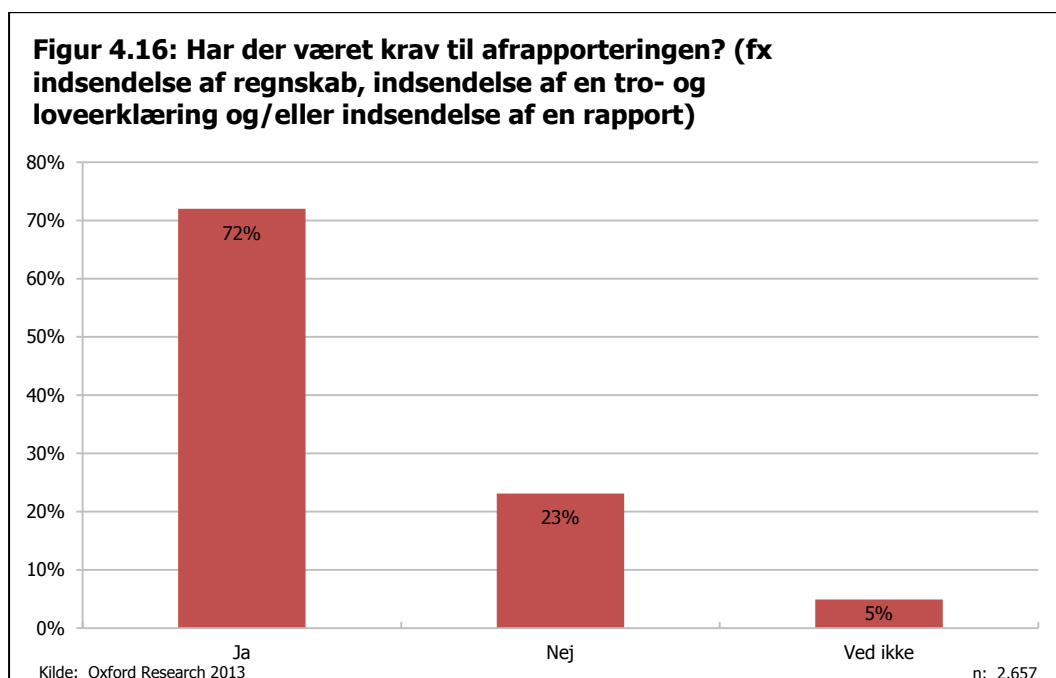
Tekstboks 4.3

"Det kan diskuteres om det egentligt ikke er lettest for alle parter blot at få et afslag uden begrundelse, i stedet for at få et afslag, der på den ene side virker som et skabelon svar designet til at sige, "det du laver er godt, men du får ikke noget i denne omgang. Søg igen. PS. vi støtter kun det bedste og vi prioriterer iblandt de indkomne ansøgninger." Alt det ved vi jo godt. Vi ved også at det er nærmest umuligt at få en personlig begrundelse. Dog ville man sidde med en følelse af at ens ansøgning i det mindste rent faktisk er blevet læst og forstået, hvis der refereres til ansøgningens indhold." (Bruger)

"Jeg har en fornemmelse af at der er tale om et standard-afslag. det samme brev går ud til alle - men har også forståelse for, at det er for tidskrævende at sende et begrundet afslag." (Bruger)

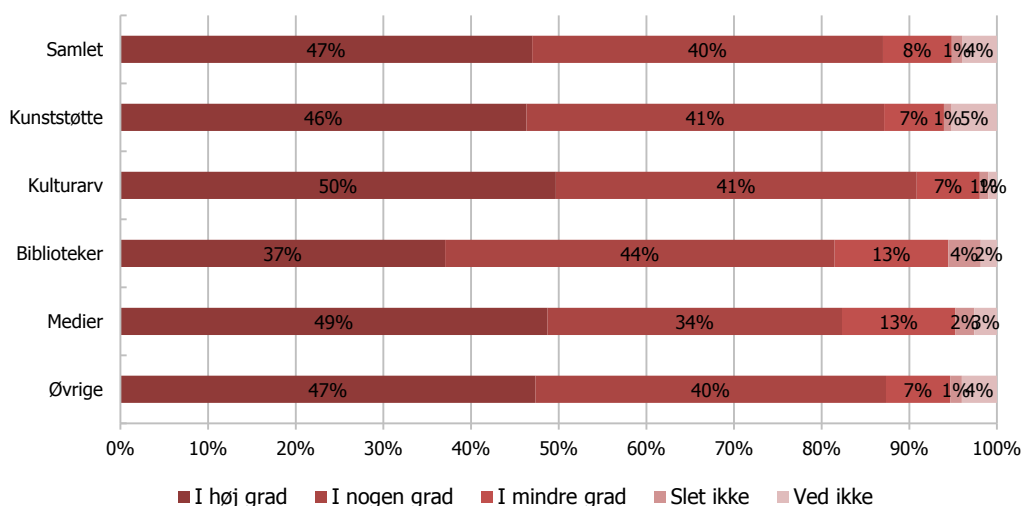
4.3.6 Krav til afrapporteringen

For nogle brugere er der krav til afrapporteringen af de midler eller det tilsagn, de har modtaget. Figur 4.16 viser, hvor stor en andel af brugerne det gælder. Det er kun de brugere, der har indsendt en ansøgning og fået en positiv tilbagemelding, der har fået stillet spørgsmålet. Figuren viser, at 72 % af brugerne i undersøgelsen har oplevet krav til afrapporteringen.



I alt har 1.949 brugere i undersøgelsen oplevet krav til afrapporteringen. Disse brugere er bedt angive, om de oplever, at der er sammenhæng mellem den afgørelse, der er truffet / det tilskud, der er givet og de krav, der stilles til afrapportering/regnskab. Langt størstedelen (87 %) af brugerne svarer, at de i høj grad eller i nogen grad oplever, at der er en sammenhæng, mens kun én procent slet ikke oplever en sammenhæng. Brugere fra biblioteks- og medieområdet oplever i mindre grad end de andre brugere, at der er en sammenhæng. Svarfordelingen fremgår af figur 4.17.

Figur 4.17: I hvilken grad oplever du, at der er sammenhæng mellem den afgørelse, der er truffet og de krav, der stilles til afrapportering/regnskab?



Kilde: Oxford Research 2013

n: 3.353

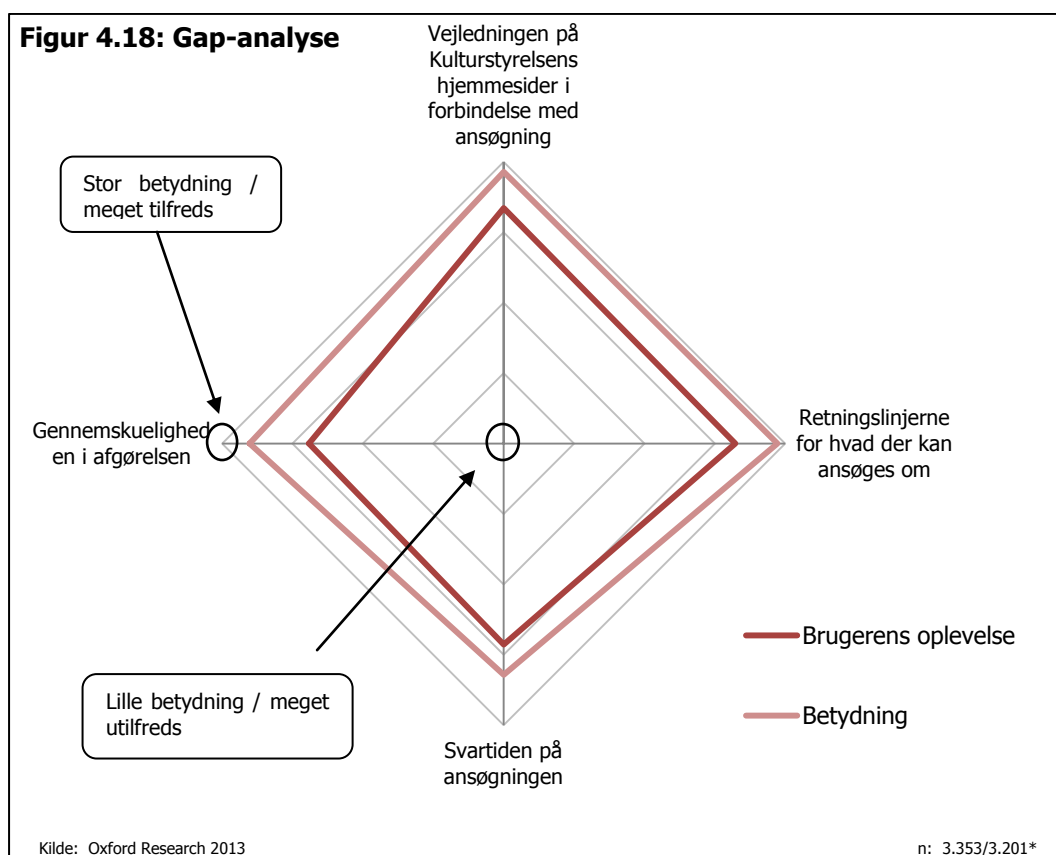
I de åbne besvarelser ytrer flere utilfredse brugere sig om sammenhængen mellem den afgørelse, der er truffet, og de krav der stilles. I tekstboks 4.4 er der et eksempel på en utilfreds bruger:

Tekstboks 4.4

"Kravene til indsendelse af regnskab og tvungen kort deadline på færdiggørelse af produkt, er helt i skoven. Der er, per definition, altid rod i regnskaberne hos kunstnere. Derfor er det tit dem med den største flid der løber med pengene og det er jo ikke meningen." (Bruger)

4.4 De vigtigste faktorer i 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 brugernes oplevelse af Kulturstyrelsens service med, hvor stor betydning det har for brugerne. I den nedenstående figur 4.18 er de to dimensioner, brugernes 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 brugernes 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, har en stor betydning for brugerne. Der hvor afstanden mellem betydning og brugerens oplevelse er størst, kan det være hensigtsmæssigt at sætte ind. Afstanden mellem de to dimensioner er størst på spørgsmålet om gennemskueligheden i afgørelsen.

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.

Kapitel 5. 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 de møder på de digitale platforme.

Brugerne er over en bred kam positivt stemte over for Kulturstyrelsens kommunikation og services. Dette afspejler sig også i brugernes vurdering af, om Kulturstyrelsens service imødekommer deres behov. 84 % af brugerne svarer således, at deres behov imødekommes i høj grad eller i nogen grad.

Det fremgår af analysen af brugernes besvarelser, at størstedelen (76 %) af samtlige adspurgte brugere har været i kontakt med en medarbejder i Kulturstyrelsen. De mest benyttede kontaktformer er mail (76 %) samt telefon (76 %), og brugerne har især henvendt sig med administrative spørgsmål (59 %).

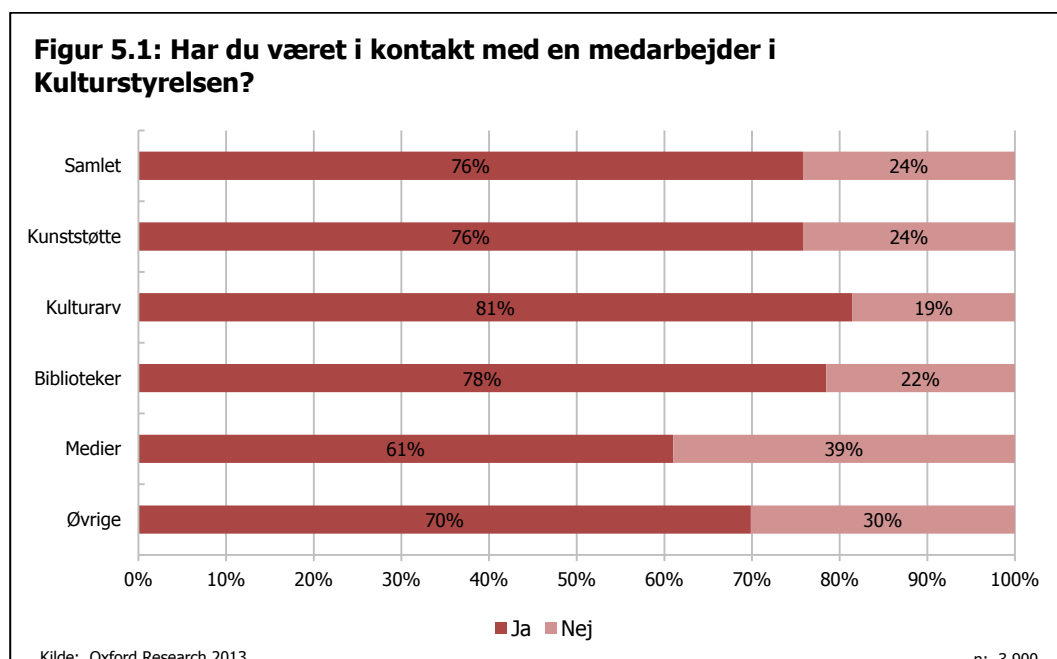
Samlet set vurderer brugerne, at medarbejderne er gode i deres håndtering af de forskellige forhold, som knytter sig til styrelsens kommunikation og service. Især vurderes det, at medarbejderne er imødekommende og leverer en god service samt giver fyldestgørende svar på spørgsmål. Dette skinner også igennem i de uddybende besvarelser, hvor brugerne beskriver medarbejderne som venlige, imødekommende, hjælpsomme og fagligt kompetente. Hele 92 % af brugerne vurderer i nogen eller høj grad, at medarbejderne er imødekommende og leverer en god service, mens 91 % af brugerne i nogen eller høj grad har 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.

Analysen viser, at kulturarvs- og biblioteksområdet skiller sig ud fra de andre kulturområder, både hvad angår brugernes benyttelse af og vurdering af Kulturstyrelsens kommunikation og services. Inden for disse to områder finder man således de største andele af brugere, der har været i kontakt med en medarbejder fra Kulturstyrelsen på et *personligt møde*, og det er også inden for disse to kulturområder, at man finder de største andele af brugere, som har henvendt sig til en medarbejder i Kulturstyrelsen vedrørende *faglig rådgivning*. Desuden er der, sammenholdt med de andre kulturområder, en ringere vurdering af styrelsens services blandt brugerne inden for kulturarvs- og biblioteksområdet.

Hovedparten af brugerne anvender Kulturstyrelsens digitale services. Det er især de elektroniske ansøgningsmuligheder (76 %) samt Kulturstyrelsens hjemmesider til generel orientering (74 %), som brugerne benytter. Disse to services er også de mest efterspurgte blandt brugerne. I forlængelse heraf kan det nævnes, at der ikke umiddelbart er stor efterspørgsel efter at møde Kulturstyrelsen på de sociale medier.

5.1 Brugerne benytter muligheden for personlig kontakt

Af figur 5.1 fremgår det, at hovedparten af samtlige adspurgte brugere har været i kontakt med en medarbejder i Kulturstyrelsen. Det er således godt tre fjerdedele (76 %) af brugerne, der har været i kontakt med en medarbejder, mens knap en fjerdedel (24 %) ikke har. Nærværende afsnit fokuserer først på forskellene på tværs af de forskellige kulturområder, hvad angår andelen af brugere, der har været i kontakt med en medarbejder. Efterfølgende kommenteres på, hvordan brugerne har været i kontakt med en medarbejder, og hvad deres henvendelse drejede sig om.



I figur 5.1 ses, at inden for kulturarvsområdet (81 %) og biblioteksområdet (78 %) findes de største andele af brugere, der har været i kontakt med en medarbejder. Mens de laveste andele af brugere, der har været i kontakt med en medarbejder, findes inden for medieområdet (61 %) og de øvrige kulturområder (70 %).

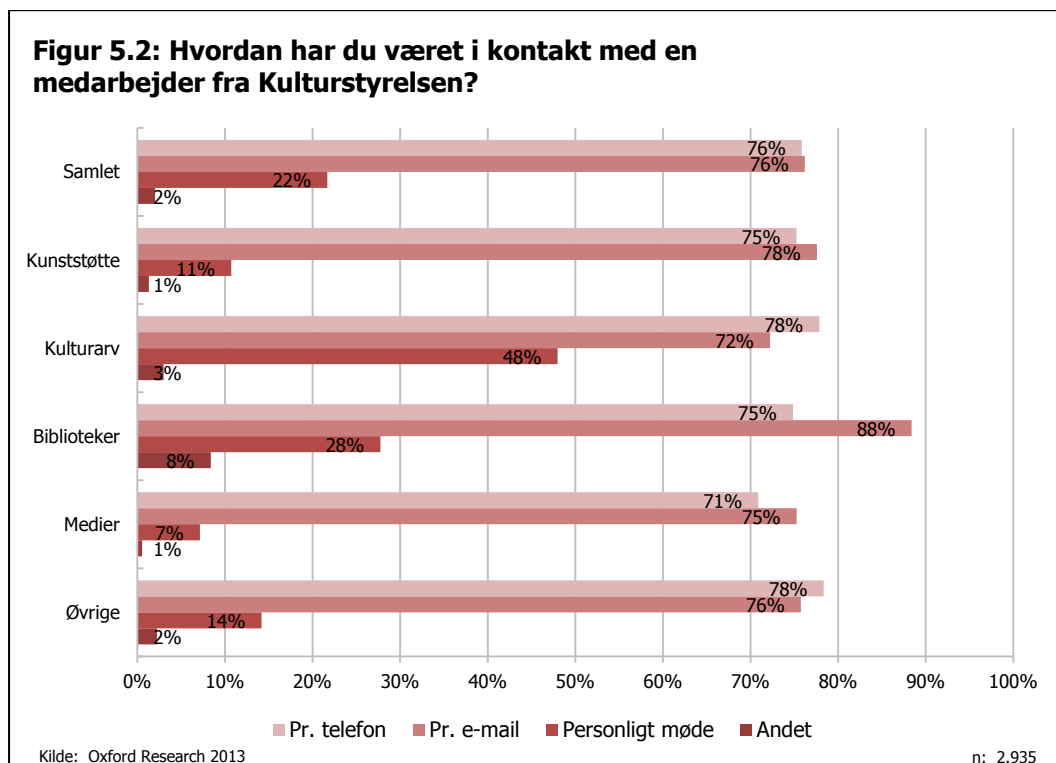
Til trods for denne variation kan det slås fast, at muligheden for at kontakte en medarbejder i Kulturstyrelsen i høj grad benyttes af brugerne.

5.1.1 Flest henvender sig pr. telefon eller e-mail

I figur 5.2 fremgår det, at for langt størstedelen af de adspurgte brugere har kontakten været pr. telefon eller pr. e-mail. For begge disse kontaktformer gælder det, at godt tre fjerdedele (76 %) har benyttet dem. I forlængelse heraf er det centralt at bemærke, at brugerne har haft mulighed for at angive flere kontaktformer end en, hvorfor summen af andelen overstiger 100 % i figuren.

Blandt samtlige adspurgte brugere angiver 22 % desuden, at de har været i kontakt med en medarbejder fra Kulturstyrelsen i forbindelse med et personligt møde. Denne kontaktform er væsentligt mindre benyttet end telefon og e-mail.

Desuden har 2 % af samtlige brugere været i kontakt med en medarbejder fra Kulturstyrelsen på anden vis end de tre nævnte kontaktformer. I disse 2 % af tilfældene baserer kontakten sig primært på brev, men den har også været ved konferencer, seminarer og lignende eller via helpdesk.



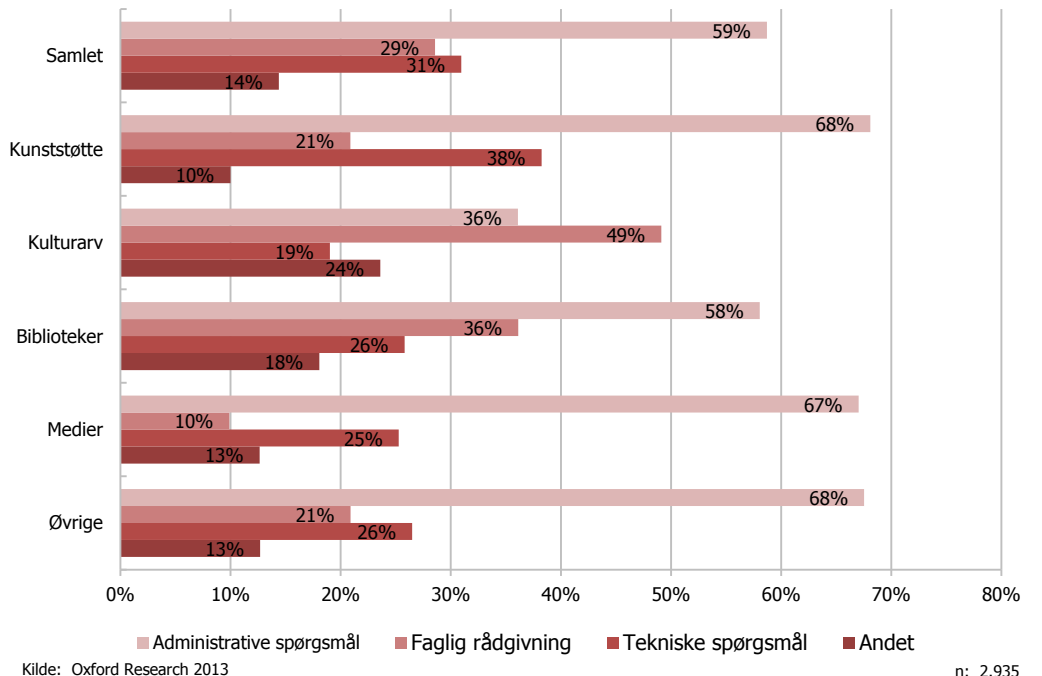
Ses der på forskelle på tværs af kulturområderne, fremgår det, at inden for kulturarvs- og biblioteksområdet finder man de største andele af brugere, der har været i kontakt med en medarbejder fra Kulturstyrelsen på et *personligt møde*. Inden for kulturarvsområdet er det således 48 %, mens det inden for biblioteksområdet er 28 %.

5.1.2 Flest henvender sig med administrative spørgsmål

Langt størstedelen af de adspurgte brugere har henvendt sig til en medarbejder i Kulturstyrelsen med administrative spørgsmål, fx omkring ansøgningsfrister eller i forbindelse med hjælp til afrapportering og regnskabsaflæggelse. Det er således tilfældet for knap tre ud af fem brugere (59 %), hvilket ses i figur 5.3.

Brugerne har haft mulighed for at angive flere årsager til deres henvendelse, hvorfor summen af andele overstiger 100 % i figuren. 31 % af brugerne tilkendegiver, at deres henvendelse har omhandlet tekniske spørgsmål, som eksempelvis teknisk hjælp til det elektroniske ansøgnings-skema eller anden teknisk support. 29 % af brugerne angiver, at faglig rådgivning har været omdrejningspunktet for deres henvendelse eksempelvis i forbindelse med hjælp til udvikling af projekter og spørgsmål til samarbejdspartnere. Desuden tilkendegiver 14 % af brugerne, at deres henvendelse har drejet sig om andet end det nævnte.

Figur 5.3: Hvad drejede din henvendelse sig om?



I figur 5.3 fremgår det, at inden for kulturarvs- og biblioteksområdet findes de største andele af brugere, som har henvendt sig til en medarbejder i Kulturstyrelsen vedrørende *faglig rådgivning*. 49 % af brugerne inden for kulturarvsområdet har således henvendt sig vedrørende faglig rådgivning, mens det for biblioteksområdet er 36 %. For de andre områder ligger procentandelene mellem 10 % og 21 %.

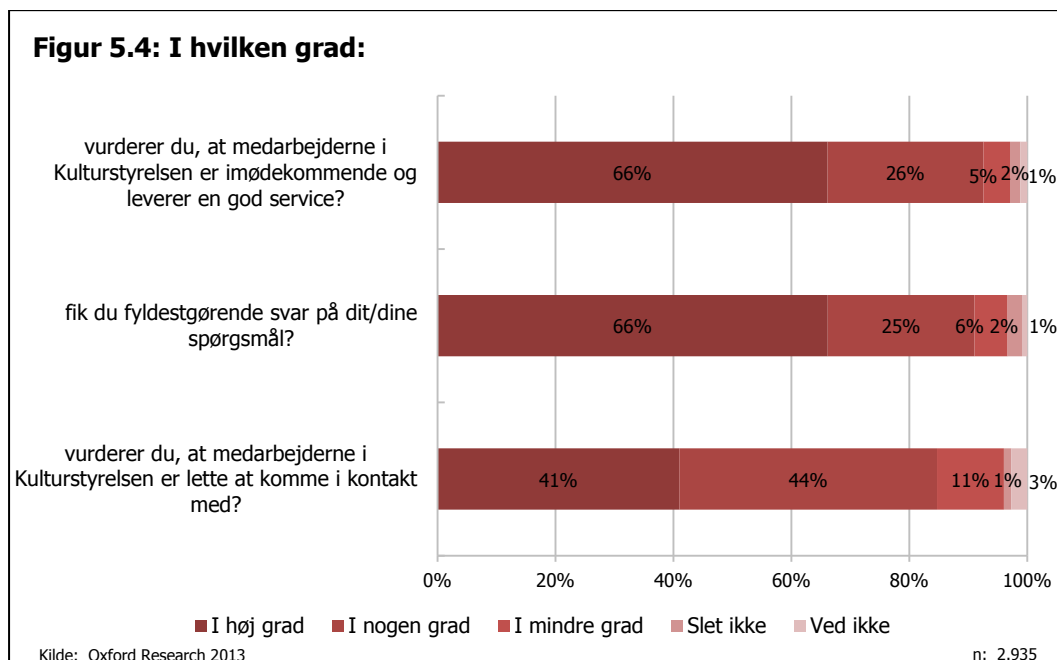
Kulturarv er det eneste område, hvor den største andel af brugerne angiver, at de har henvendt sig i forbindelse med faglig rådgivning. Inden for alle de andre områder henvender den største andel af brugerne sig med administrative spørgsmål. Sammenholdt med de andre områder er procentdelen af brugere, der inden for kulturarvsområdet henvender sig med administrative spørgsmål, væsentligt lavere. Den er således på 36 % (se figur 5.3), hvilket er 22 procentpoint under andelen af brugere på biblioteksområdet, der ellers er det område med den næstlaveste andel.

5.2 Medarbejderne er gode til at kommunikere og yde service

I spørgeskemaundersøgelsen vurderer brugerne Kulturstyrelsens kommunikation og services med udgangspunkt i forskellige forhold. I nærværende afsnit vil der indledningsvis blive set nærmere på resultaterne for samtlige adspurgte brugere, og vurderingerne af de forskellige forhold vil blive sammenholdt på tværs. Det vil ske med udgangspunkt i figur 5.4. Efterfølgende vil der blive kommenteret nærmere på de enkelte forhold.

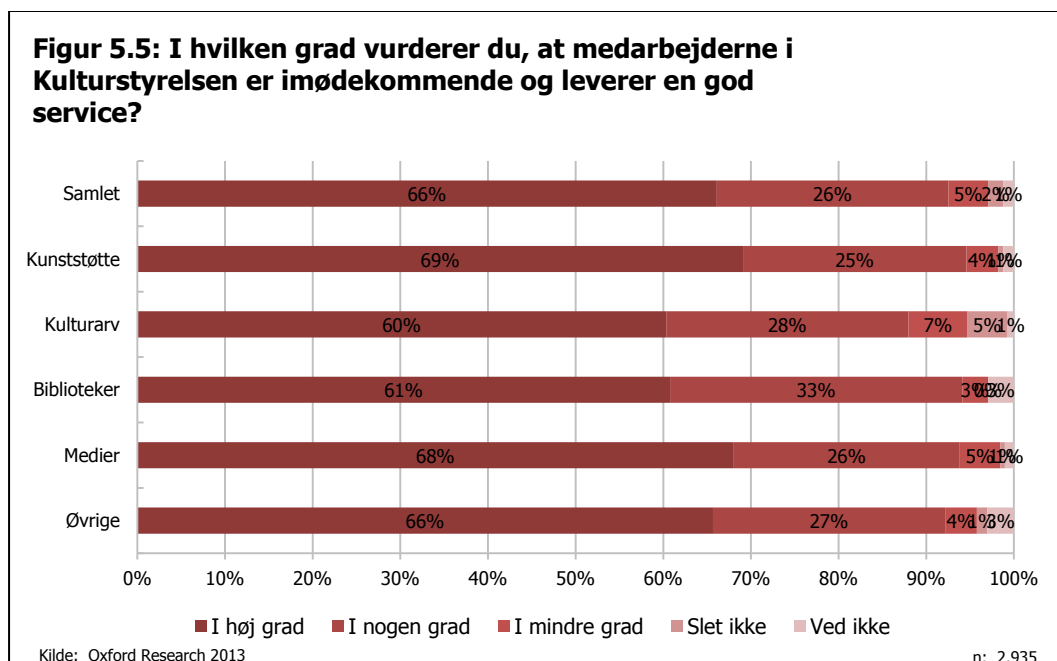
Af figur 5.4 fremgår det, at Kulturstyrelsens brugere overordnet vurderer, at medarbejderne er gode i deres håndtering af de forskellige forhold, som knytter sig til styrelsens kommunikation og service. 66 % af brugerne tilkendegiver således, at medarbejderne i

Kulturstyrelsen i høj grad er imødekommende og leverer en god service. Ligesom 66 % også i høj grad vurderer, at de har fået fyldestgørende svar på deres spørgsmål. En mindre procentdel af brugerne vurderer, at medarbejderne i Kulturstyrelsen i høj grad har været lette at komme i kontakt med. Det er tilfældet for 41 %.



5.2.1 Medarbejderne er imødekommende og leverer en god service

66 % af brugerne i undersøgelsen mener, at medarbejderne i høj grad er imødekommende og yder en god service. Dette er et meget højt tal og skal ses i forhold til at kun én procent har svaret "slet ikke".



Af figur 5.5 fremgår det, at der sammenholdt med de andre områder, er en lavere procentdel af brugerne inden for henholdsvis kulturarvs- og biblioteksområdet, der i høj grad vurderer, at medarbejderne er imødekommende og leverer en god service. Det er tilfældet for henholdsvis 60 % og 61 %, mens procentandelene for de andre kulturområder ligger mellem 66 % og 69 %.

Der er blandt de brugere, som har fået tilsagn/medhold på deres ansøgning, en større tilbøjelighed til i høj grad at vurdere, at Kulturstyrelsens medarbejdere er imødekommende og leverer en god service. Dette er sammenholdt med de brugere, der har fået afslag eller endnu ikke har fået svar på ansøgningen.

Til trods for variationer mellem kulturområderne kan det slås fast, at brugerne overordnet vurderer, at medarbejderne er imødekommende og leverer en god service. I spørgeskemaundersøgelsen har brugerne haft mulighed for at uddybe deres svar vedrørende Kulturstyrelsens kommunikation og services. Den mulighed har 725 brugere benyttet. I uddybelserne skinner det også igennem, at brugerne overordnet set har følt sig godt behandlet, når de har været i kontakt med en medarbejder. Brugere beskriver således især medarbejderne med ordene venlige, imødekommende og hjælpsomme – tekstboksen nedenfor viser et par eksempler.

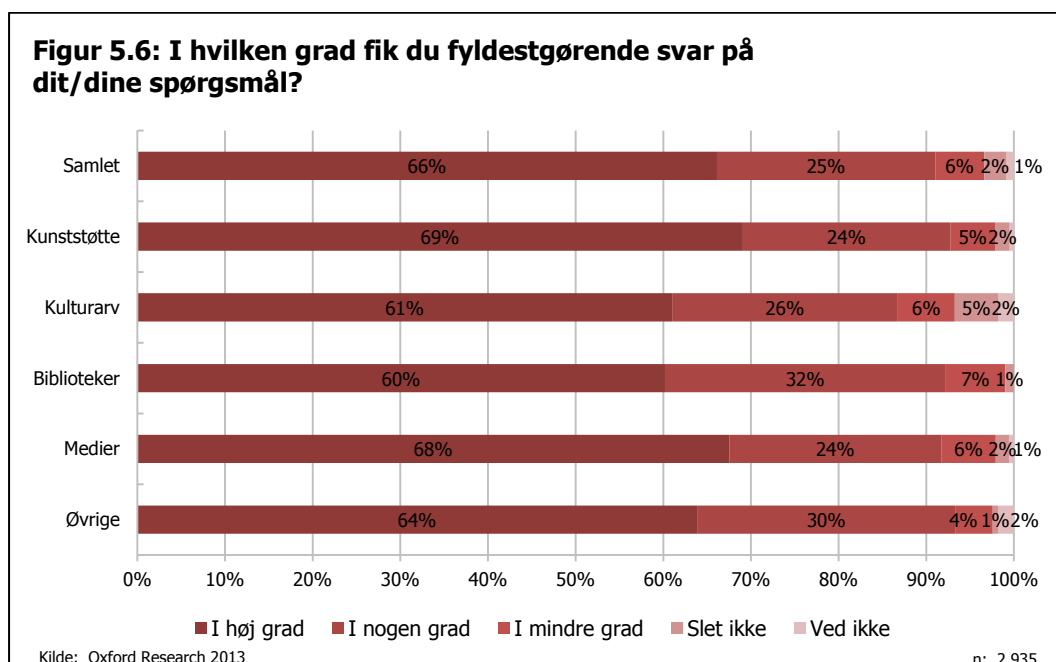
Tekstboks 5.1

"Jeg har altid haft positive oplevelser med medarbejderne, når jeg har været i kontakt med dem, de har været meget imødekommende."(Bruger)

"De har i den tid, jeg har haft med Kulturstyrelsen at gøre, altid været enormt hjælpsomme, og jeg håber at denne trend går i arv til evt. nye medarbejdere. Det er dejligt at blive taget alvorligt og blive behandlet på en høflig og humoristisk måde."(Bruger)

5.2.2 Medarbejderne giver fyldestgørende svar

66 % af brugerne vurderer, at de i høj grad har fået fyldestgørende svar på deres spørgsmål. 23 % af brugerne vurderer, at de i nogen grad har fået et fyldestgørende svar, mens kun 2 % slet ikke har fået et fyldestgørende svar på deres spørgsmål.



Af figur 5.6 fremgår det, at der er en lavere procentdel af brugerne inden for henholdsvis kulturarvs- og biblioteksområdet, der i høj grad fik fyldestgørende svar på deres spørgsmål. Det er tilfældet for henholdsvis 61 % og 60 %, mens procentandelene for de andre kulturområder ligger mellem 64 % og 69 %.

Til trods for variationerne kan det slås fast, at brugerne overordnet vurderer, at de fik fyldestgørende svar på deres spørgsmål. I spørgeskemaundersøgelsen påpeger flere brugere, at Kulturstyrelsens medarbejdere er fagligt kompetente.

Tekstboks 5.2

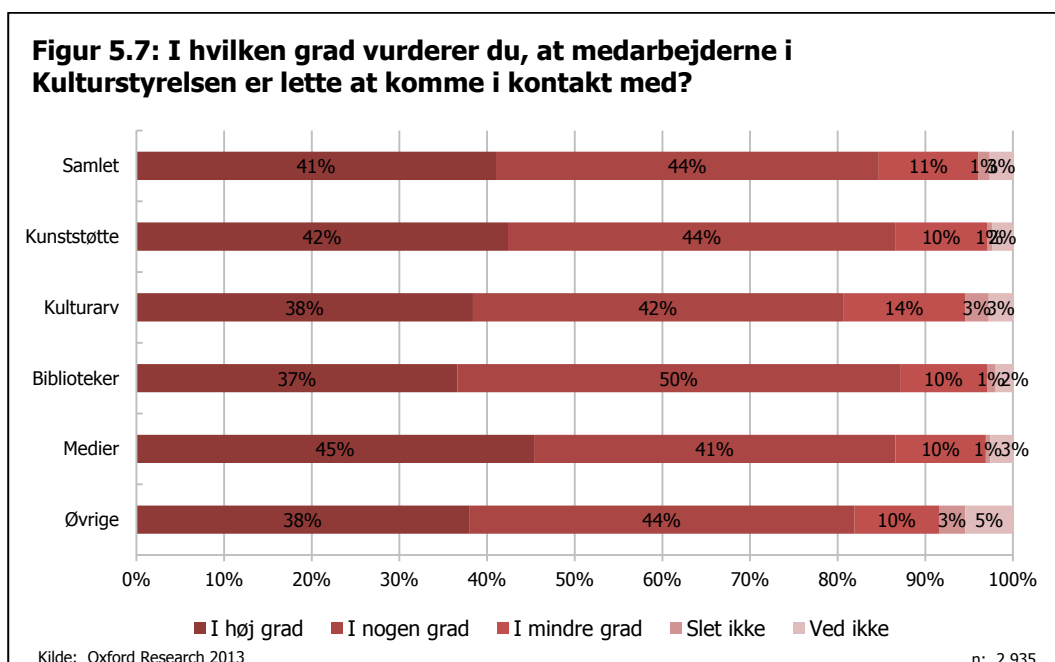
"De er knalddygtige og behagelige." (Bruger)

"Jeg føler mig godt behandlet gennem årene, hvor jeg har kommunikeret med styrelsens medarbejdere. Jeg har fået en kompetent og hjælpsom service." (Bruger)

"Har gennem mangeårig kontakt kun oplevet velvillighed og faglig kompetence." (Bruger)

5.2.3 Medarbejderne er lette at komme i kontakt med

De fleste brugere vurderer, at medarbejderne i nogen eller høj grad er lette at komme i kontakt med. 41 % af brugerne har svaret i høj grad, mens 44 % af brugerne har svaret i nogen grad.



Af figur 5.7 fremgår det, at inden for kulturarvs- og biblioteksområdet findes de laveste andele af brugere, der i høj grad vurderer, at medarbejderne er lette at komme i kontakt med. Mens det er inden for medieområdet, at de højeste andele findes.

I de uddybende kommentarer i spørgeskemaet påpeger flere brugere, at medarbejderne lader til at være under stort arbejdspress, og at dette har påvirket servicen.

En del brugere skriver i uddybelsen af deres besvarelser, at de har oplevet, at svaret på deres mailhenvendelse har været for længe undervejs, og en del har haft svært ved at få kontakt med en medarbejder telefonisk. I relation hertil foreslår nogle brugere, at Kulturstyrelsen begynder at arbejde med online support, hvor brugerne kan få svar på simple spørgsmål.

I de uddybende kommentarer fremhæver nogle brugere desuden, at det er positivt, at man kan tilknyttes en fast sagsbehandler. Dog påpeger andre, at de har haft svært ved at finde frem til, hvem de skal kontakte, når vedkommende ikke er på kontoret, eller der er sket udskiftning i personalet. Den personbårne kontakt har således ifølge brugerne både positive og negative sider. I forlængelse heraf betoner en del brugere, der ikke har fast kontakt med Kulturstyrelsen, at de har haft svært ved at finde frem til den medarbejder, der i deres tilfælde har været relevant at kontakte. Flere efterlyser i relation hertil, at oversigten på styrelsens hjemmeside gøres mere overskuelig. Eksempler på brugernes åbne kommentarer ses på næste side.

Tekstboks 5.4

"Der er naturligvis meget forskel på, hvem man kommer i kontakt med ift. hvordan informationen formidles. Det er dog min generelle oplevelse, at jeg møder meget hjælpsomhed. Det er dog relativt svært at få fat i enkeltpersoner. Det virker på mig som om, at medarbejderne er under stort arbejdspress." (Bruger)

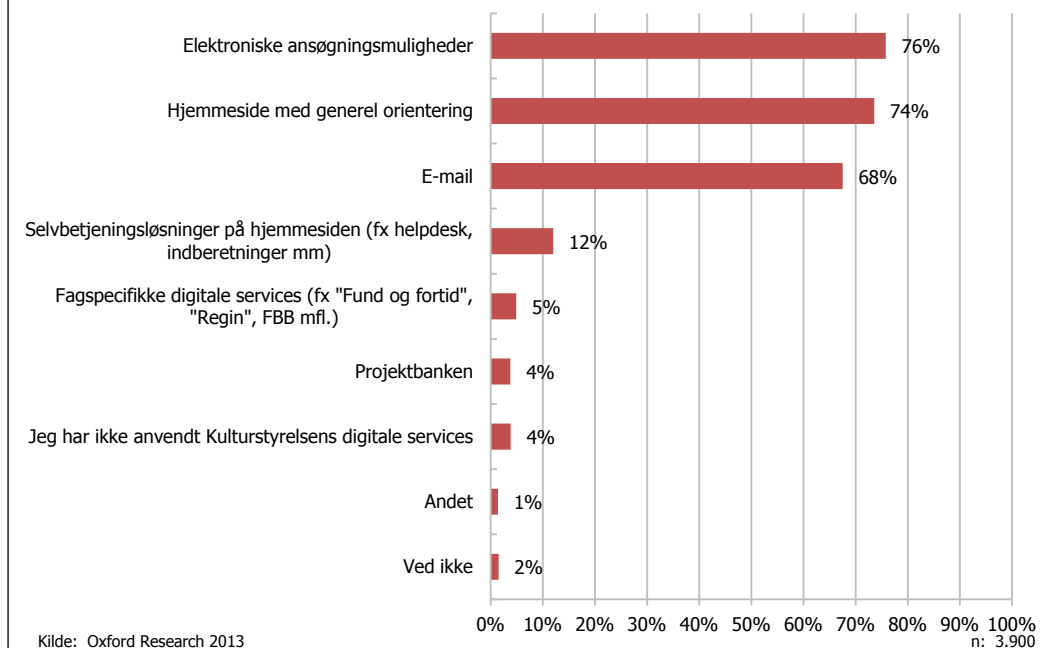
"Fin og personlig service. Oplever at man har mulighed for at være tilknyttet én bestemt kontaktperson, og det er positivt." (Bruger)

"Det kan være svært at komme igennem til en rette medarbejder, hvis man har specifikke spørgsmål. Har i nogle tilfælde oplevet, at folk er på ferie, eller på anden måde optaget, og at der ikke altid er en anden man kan tale med." (Bruger)

5.3 Brugere benytter de digitale services

Kulturstyrelsen har en række digitale platforme og kommunikationsmuligheder, hvor brugere kan være i kontakt med styrelsen. 76 % af brugerne anvender de elektroniske ansøgningsmuligheder, og næsten ligeså mange anvender hjemmesiden med generel orientering. Kun 4 % af brugerne har ikke anvendt de digitale services.

Figur 5.8: Hvilke af Kulturstyrelsens digitale services har du anvendt?



Der er nogle få signifikante forskelle mellem, hvilke digitale services brugere fra de fem forskellige hovedkulturområder anvender. Brugere fra kulturarvsområdet adskiller sig ved for det første at anvende fagspecifikke services i højere grad (16 %) end de øvrige bru-

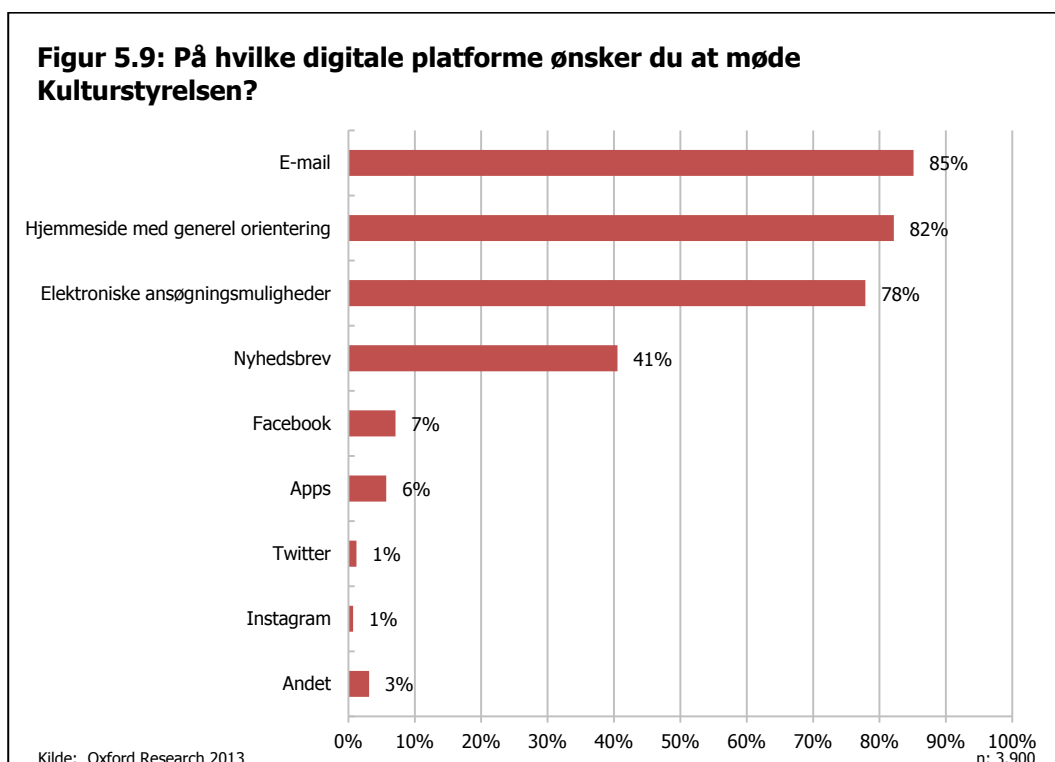
gere (2 %). For det andet er der hele 12 % af brugerne fra kulturarvsområdet, der ikke anvender Kulturstyrelsens digitale services.

En anden signifikant forskel er, at brugere fra biblioteksområdet i højere grad (25 %) end brugerne fra de andre kulturområder anvender projektbanken. Brugere fra biblioteksområder anvender også i højere grad (29 %) selvbetjeningsløsninger på hjemmesiden.

5.3.1 Der er overensstemmelse mellem de benyttede og de efterspurgte services

Nu retter vi blikket fremad og ser på, hvilke digitale platforme brugerne ønsker at møde Kulturstyrelsen på. Brugere er blevet bedt om at tage stilling til en række services og har også haft mulighed for at angive øvrige ønsker. E-mail (83 %), hjemmeside med generel orientering (82 %) og elektroniske ansøgningsmuligheder (78 %) topper listen over efterspurgte services.

Der er dermed overensstemmelse mellem de digitale services, der benyttes, og de digitale services, der efterspørges. 41 % af brugerne efterspørger et nyhedsbrev, mens få brugere ønsker at møde Kulturstyrelsen på sociale medier som Facebook, Twitter og Instagram. 3 % svarende til 122 brugere har valgt svarkategorien "andet". De har herefter haft mulighed for at komme med egne forslag til digitale platforme. Kategorien er dog primært brugt til at give udtryk for, at telefonisk kontakt og personlige møder med Kulturstyrelsen er vigtige for dem.



Der er få interessante signifikante forskelle på, hvad brugerne har svaret på tværs af kulturområderne. En af forskellene er, at brugere inden for kunststøtte- og biblioteksom-

rådet (9-10 %) i højere grad end de øvrige brugere (3-5 %) ønsker at møde Kulturstyrelsen på Facebook.

5.3.2 Brugere anbefaler en mere overskuelig hjemmeside og en chatfunktion

Brugerne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med forslag til, hvordan Kulturstyrelsen kan udvikle sine digitale services. I alt har 224 brugere valgt at komme med et forslag eller en kommentar. Mange af disse kommentarer går på, at der ikke skal digitaliseres mere, end der allerede er. I forhold til fremadrettede forbedringer opfordrer brugerne til at gøre hjemmesiden mere overskuelig, få bedre kompatibilitet til Mac samt oprette en form for online rådgivning til udfyldelsen af ansøgningskemaet. I tekstboksen herunder er der udvalgt en række af brugernes kommentarer. Kommentarerne er udvalgt, fordi de enten er typiske for brugernes kommentarer eller er meget konkrete og handlingsrettede.

Tekstboks 5.5

"Det er vigtigt med en bred vifte af digitale platforme, så man ikke sættes udenfor, hvis man ikke anvender sig af de nyeste eller 'hotteste' kommunikationsformer som f.eks. smartphones, Facebook, Twitter el. lign." (Bruger)

"Det ville være en god service, hvis Kulturstyrelsen sendte en e-mail ud en måneds tid før ansøgningsfristen med et link til blanketterne." (Bruger)

"Etablering af en mulighed for at chatte med de forskellige centre? Etablering af en mulighed for at chatte med de kommende legat- og projektstøtteudvalg? Etablering af en mulighed for at chatte med Kulturstyrelsens tekniske support op til aflevering af ansøgninger, aflæggelse af regnskab m.v." (Bruger)

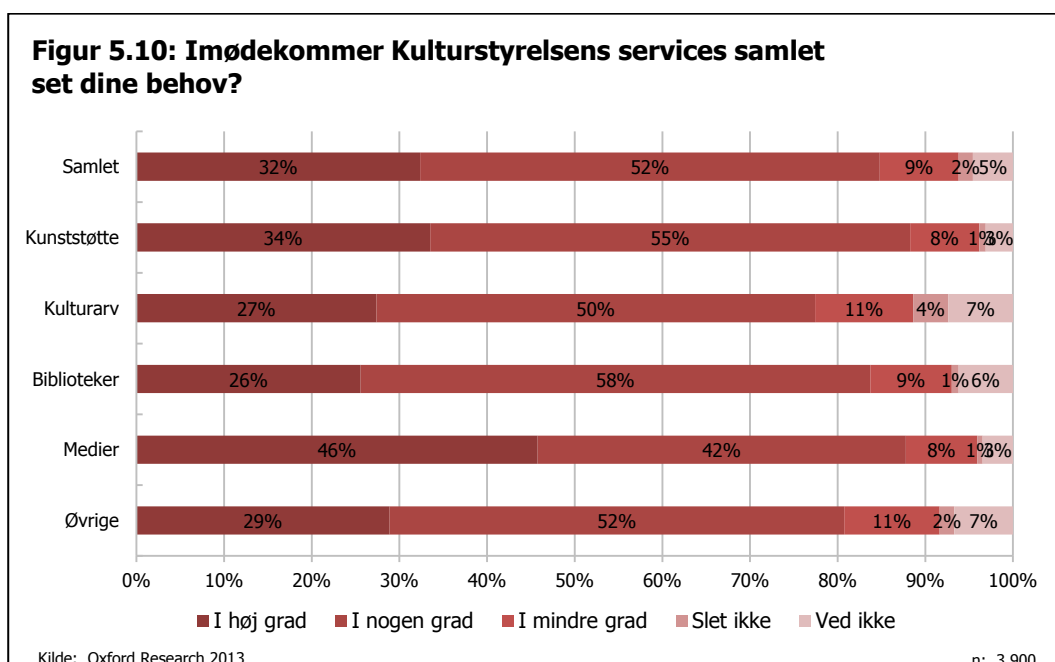
"Hjemmesiden kan til tider virke temmelig rodet, og det kan være svært at finde den information man søger. Jeg er dog klar over, at det er et dilemma, da der naturligvis er rigtig mange emner og faggrupper repræsenteret der." (Bruger)

"Jeg håber, at Kulturstyrelsen vil have en margin for ansøgere, som finder de elektroniske muligheder udfordrende. Ansøgere kan være mere eller mindre dygtige til IT og kan i øvrigt have få midler og deraf ikke det nyeste hardware. Elektronikken skulle nødvendigvis være en spærre for de kunstneriske fordringer. Måske kunne man tænke sig en form for åbent hus en dag i ugen op til ansøgningsfristen?" (Bruger)

"Jeg mener ikke at det er nødvendigt for Kulturstyrelsen at bevæge sig ud i de sociale medier og synes i større grad at der bør fokuseres på det, ofte udmærkede, indhold på hjemmesiden samt nyhedsbreve. På den måde kan man søge det man behøver når man behøver det." (Bruger)

5.4 Kulturstyrelsens services imødekommer brugernes behov

Et gennemgående tema i analysen af brugernes besvarelser i dette kapitel er, at brugerne samlet set er positivt stemte over for Kulturstyrelsens kommunikation og services. Dette afspejler sig også i brugernes vurdering af, om Kulturstyrelsens service imødekommer deres behov. 32 % af samtlige brugere svarer således, at deres behov imødekommes i høj grad, mens 52 % svarer i nogen grad. 11 % af samtlige brugere svarer, at Kulturstyrelsen i mindre grad eller slet ikke dækker deres behov. Figur 5.10 herunder viser fordelingen.



Ses der på forskelle på tværs af kulturområderne, fremgår det, at medieområdet skiller sig mest ud. Inden for dette område finder man således de største andele af brugere (88 %), der vurderer, at Kulturstyrelsens services i nogen eller høj grad imødekommer deres behov. Brugere fra kulturarvsområdet adskiller sig ved at have en signifikant lavere andel af brugere, der svarer i nogen eller høj grad (77 %).

Kapitel 6. 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.

Den samlede analyse af brugernes besvarelser tegner et billede af, at brugerne alt i alt har et positivt indtryk af styrelsen, og at deres generelle tilfredshed med styrelsen er forholdsvis stor. 84 % af brugerne har et positivt eller meget positivt indtryk af Kulturstyrelsen, og 79 % af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med Kulturstyrelsens samlede opgavevaretagelse på deres kulturområde.

Brugerne vurderer i overvejende grad, at Kulturstyrelsen er synlig og åben og imødekommende. 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.

Brugerne vurderer ligeledes, at Kulturstyrelsen er en effektiv administrator og samtidig er faglig og kompetent. 76 % af brugerne mener i nogen eller høj grad, at Kulturstyrelsen er en effektiv administrator, og hele 83 % af brugerne mener i nogen eller høj grad, at Kulturstyrelsen er faglig og kompetent. 40 % af brugerne mener, at det er vigtigst, at Kulturstyrelsen er faglig og kompetent, mens 51 % af brugerne mener, at det er lige vigtigt. Kun 6 % mener, at det er vigtigst, at styrelsen er en effektiv administrator.

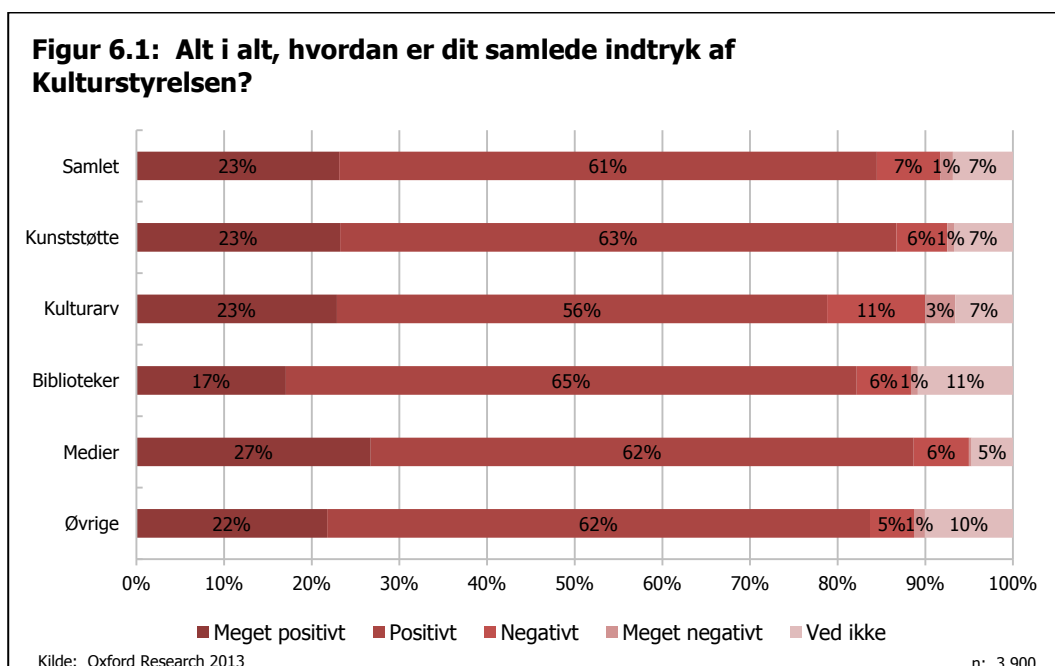
Analysen af resultaterne viser, at der er en positiv sammenhæng mellem brugerens vurdering af styrelsen, og om brugeren har opnået tilskud/tilsagn på sin ansøgning. Denne sammenhæng er statistisk signifikant og gælder for alle de aspekter, der belyses i dette kapitel.

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.

Af brugernes besvarelser fremgår det, at styrelsens faglighed og kompetencer har en større indflydelse på brugernes samlede tilfredshed end styrelsens svartid på henvendelser/ansøgninger, styrelsens åbenhed og styrelsens synlighed. Synlighed er den af de belyste faktorer, som har mindst indflydelse på brugernes samlede tilfredshed. Analysen af forholdet mellem brugernes tilfredshed og betydning viser overordnet, at gabene mellem brugernes tilfredshed og betydning for svartid, åbenhed og synlighed er forholdsvis små.

6.1 Otte ud af ti brugere har alt i alt et positivt indtryk af Kulturstyrelsen

Brugernes besvarelser fra spørgeskemaundersøgelsen tegner et klart billede af, at brugerne alt i alt har et positivt eller meget positivt indtryk af Kulturstyrelsen. Det kommer af, at 23 % af de adspurgte brugere svarer, at de har et meget positivt indtryk af Kulturstyrelsen, mens 61 % svarer, at de har et positivt indtryk af styrelsen. 7 % af brugerne har et negativt indtryk af styrelsen, og én procent af brugerne har et meget negativt indtryk. Svarfordelingen fremgår af figur 6.1.



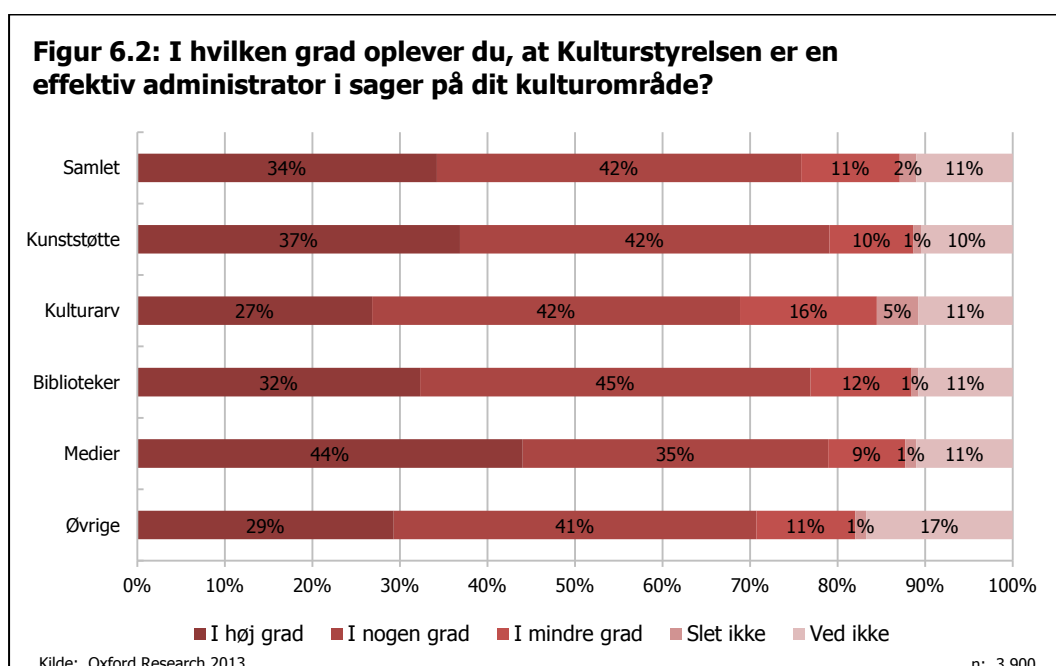
Forskellene på brugernes svar opdelt på områder fordeler sig nogenlunde ligesom med den samlede svarfordeling. Det er dog værd at bemærke, at området for kulturarv har den signifikant største andel af brugere (14 %), som har svaret, at de har et negativt eller et meget negativt indtryk af Kulturstyrelsen. Andelen af brugere, der har svaret, at de har et positivt eller meget positivt indtryk af styrelsen, er signifikant størst (89 %) for medieområdet sammenlignet med de fire andre områder.

Sammenholdes ovenstående svar med, om brugerne har ansøgt en eller flere gange, viser det sig, at samlet set har de brugere, som ansøgte første gang et mere negativt indtryk af styrelsen (15 %) end gruppen af brugere, som har ansøgt mere end en gang (7 %). Det betyder, at andelen af brugere, som har søgt mere end gang, generelt har et mere positivt indtryk af styrelsen end de brugere, som har ansøgt styrelsen for første gang.

Analysen af de adspurgte brugeres svar viser, at andelen af de brugere, der har fået medhold/tilsagn på deres ansøgning, samlet set har et mere positivt indtryk af styrelsen end de brugere, som har fået afslag. Det kommer til udtryk ved, at i alt 91 % af de brugere, der har fået medhold/tilsagn har angivet, at de har et positivt eller meget positivt indtryk af Kulturstyrelsen. Ud af de brugere som har fået afslag på deres ansøgning har 65 % et positivt eller meget positivt indtryk af Kulturstyrelsen, mens 20 % har et negativt eller meget negativt indtryk.

6.2 Tre ud af fire brugerne oplever Kulturstyrelsen som en effektiv administrator

Langt størstedelen af de adspurgte brugere oplever, at Kulturstyrelsen er en effektiv administrator i sager på eget kulturområde. I alt 76 % af brugerne har svaret, at styrelsen i nogen grad eller i høj grad er en effektiv administrator i sager på deres eget kulturområde. Dette skal ses i forhold til de 13 % af brugerne, som har svaret, at Kulturstyrelsen i mindre grad eller slet ikke er en effektiv administrator.



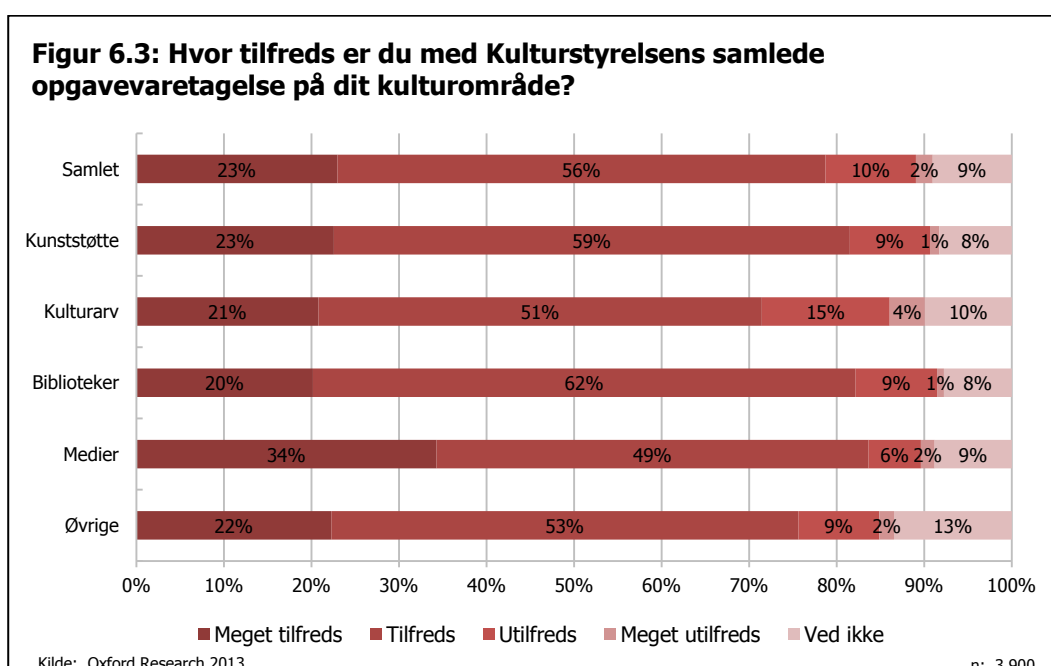
Forskellene på brugernes svar for de fem kulturområder viser, at medieområdet adskiller sig fra de andre områder ved at have den største andel af brugere, som har svaret "I høj grad" eller "I nogen grad" (79 %). Medieområdet er også det område, der har den signifikant mindste andel af brugere, som har svaret "I mindre grad" eller "Slet ikke", da kun i alt 10 % har svaret dette. Kulturarvsområdet er det område, hvor signifikant færrest brugere (69 %) har svaret "I høj grad" eller "I nogen grad" sammenlignet med de fire andre områder.

Analysen af brugernes besvarelser viser desuden, at flere af de brugere, som har ansøgt styrelsen mere end en gang, oplever styrelsen som en effektiv administrator, end førstegangsansøgere. 80 % af de brugere, der har ansøgt Kulturstyrelsen mere end en gang svarer, at Kulturstyrelsen i nogen eller høj grad er en effektiv administrator. 59 % af de brugere som har ansøgt styrelsen én gang svarer det samme.

Den videre analyse viser også, at i gruppen af brugere, som har fået tilsagn/medhold, oplever flere, at styrelsen er en effektiv administrator end i gruppen af brugere, som har fået afslag på deres ansøgning. 82 % af de brugere, som har fået medhold/tilsagn, har svaret, at styrelsen i nogen eller høj grad opleves som en effektiv administrator. Denne gruppe er signifikant større end gruppen af brugere, som har svaret det samme, men fået afslag, som udgør 60 %.

6.3 Fire ud af fem brugerne er tilfredse med Kulturstyrelsens opgavevaretagelse på eget kulturområde

Brugernes besvarelser tegner et billede af, at størstedelen (79 %) af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med Kulturstyrelsens opgavevaretagelse på deres eget kulturområde. Dette skal ses i forhold til, at i alt 12 % af brugerne har svaret, at de er utilfredse eller meget utilfredse, hvoraf kun 2 % er meget utilfredse med Kulturstyrelsens opgavevaretagelse på eget kulturområde. Renses der for "ved ikke" besvarelserne, er 87 % af brugerne tilfredse eller meget tilfredse, men 13 % er utilfredse eller meget utilfredse



Brugerne på medieområdet har den signifikant største andel af brugere (83 %), som er tilfredse eller meget tilfredse med styrelsens opgavevaretagelse på eget kulturområde. På kulturarvsområdet er signifikant flest brugere (19 %) utilfredse eller meget utilfredse.

Sammenholdes brugernes svarfordeling i figur 6.3 med, om de har fået tilsagn/medhold på deres ansøgning, viser det sig, at 22 procentpoint flere brugere (83 %), som har søgt mere end en gang, er meget tilfredse eller tilfredse med styrelsens opgavevaretagelse på eget kulturområde, end de brugere, som kun har søgt en gang (61 %).

Blandt de brugere, der har fået tilsagn/medhold, er 87 % tilfredse eller meget tilfredse. Det skal ses i forhold til, at andelen af de brugere, der har fået afslag på deres ansøgning og er tilfredse eller meget tilfredse med Kulturstyrelsens opgavevaretagelse på eget kulturområde, er 53 %. Det er endvidere interessant, at andelen af brugere, som har svaret, at de er utilfredse eller meget utilfredse med styrelsens opgavevaretagelse på eget kulturområde, er markant større blandt de brugere, som har fået afslag på deres ansøgning (30 %), end blandt de brugere, som har fået tilsagn/medhold (7 %).

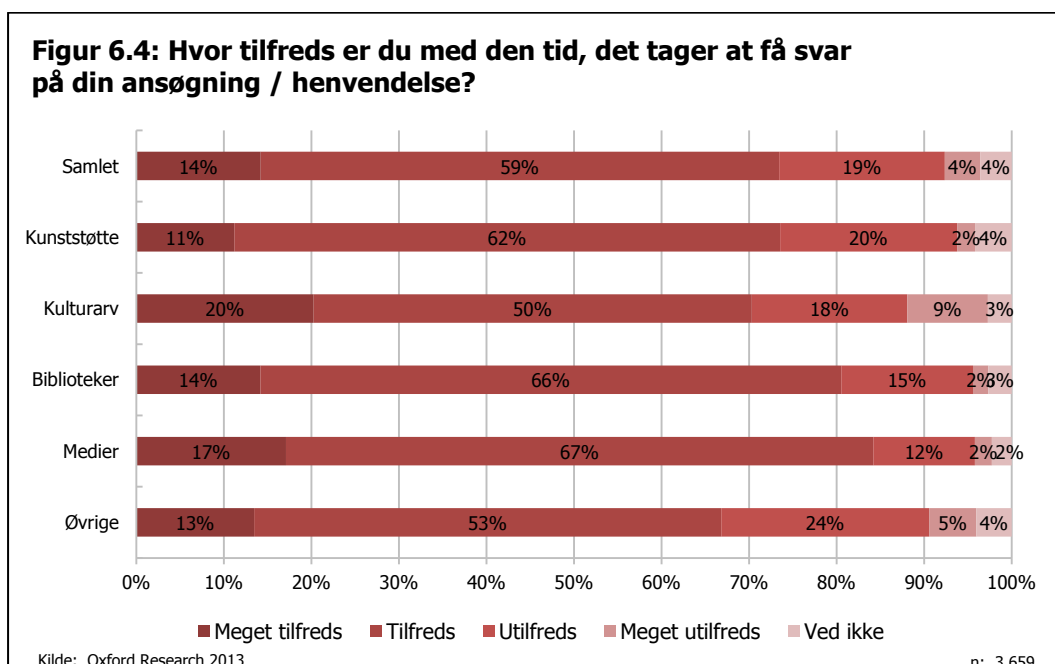
Ovenstående spørgsmål om brugernes tilfredshed med Kulturstyrelsens samlede opgavevaretagelse på eget kulturområde vil blive brugt senere i analysen som mål for brugernes overordnede tilfredshed i afsnit 6.8. Inden dette behandles først brugernes vurdering af

udvalgte områder, som stiller skarpt på mere konkrete dele af Kulturstyrelsens virke. I analysens afsnit 6.8 vil de udvalgte områder blive holdt op mod brugernes samlede tilfredshed for at undersøge, hvilken indflydelse de har på den samlede tilfredshed i forhold til hinanden.

6.4 Syv ud af ti brugere er tilfredse med svartiden på ansøgninger / henvendelser

Brugernes tilfredshed med svartiden er behandlet indgående i afsnit 4.3. Resultaterne gentages i dette afsnit, da spørgsmålet indgår i den statistiske analyse i afsnit 6.8.

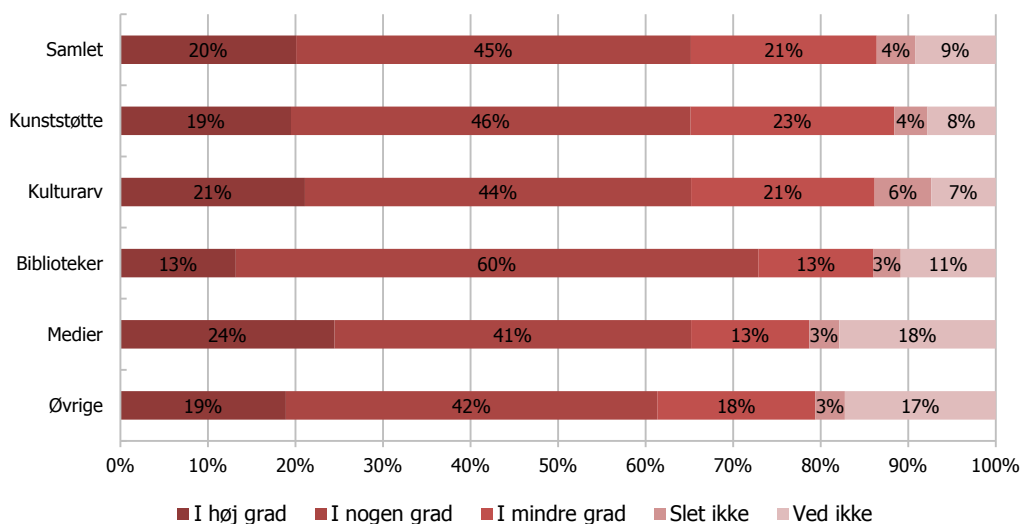
Størstedelen (73 %) af de adspurgte brugere er tilfredse eller meget tilfredse med den tid, det har taget at få svar på deres ansøgning eller henvendelse. Næsten en femtedel (19 %) er utilfredse med den tid, det har taget at få svar på deres ansøgning eller henvendelse. 4 % er meget utilfredse med svartiden. Brugernes samlede svarfordeling fremgår af tabellen herunder.



6.5 To tredjedele af brugerne oplever, at Kulturstyrelsen er åben og udadvendt

Brugernes besvarelser viser, at cirka to tredjedele (65 %) af brugerne oplever, at Kulturstyrelsen, i nogen eller høj grad, er åben og udadvendt. En femtedel (21 %) svarer, at Kulturstyrelsen i mindre grad er åben og udadvendt. 4 % oplever slet ikke, at Kulturstyrelsen er åben og udadvendt.

Figur 6.5: I hvilken grad oplever du, at Kulturstyrelsen er åben og udadvendt?



En sammenligning af forskellene mellem kulturområderne viser, at området øvrige adskiller sig fra de fire andre områder, da signifikant færrest (61 %) brugere på de øvrige områder i nogen eller høj grad vurderer, at Kulturstyrelsen er åben og udadvendt. Derudover er det bemærkelsesværdigt at lige store andele (65 %) af brugerne på områderne: kunststøtte, kulturarv og medier har svaret, at de i høj grad eller i nogen grad oplever Kulturstyrelsen som åben og udadvendt.

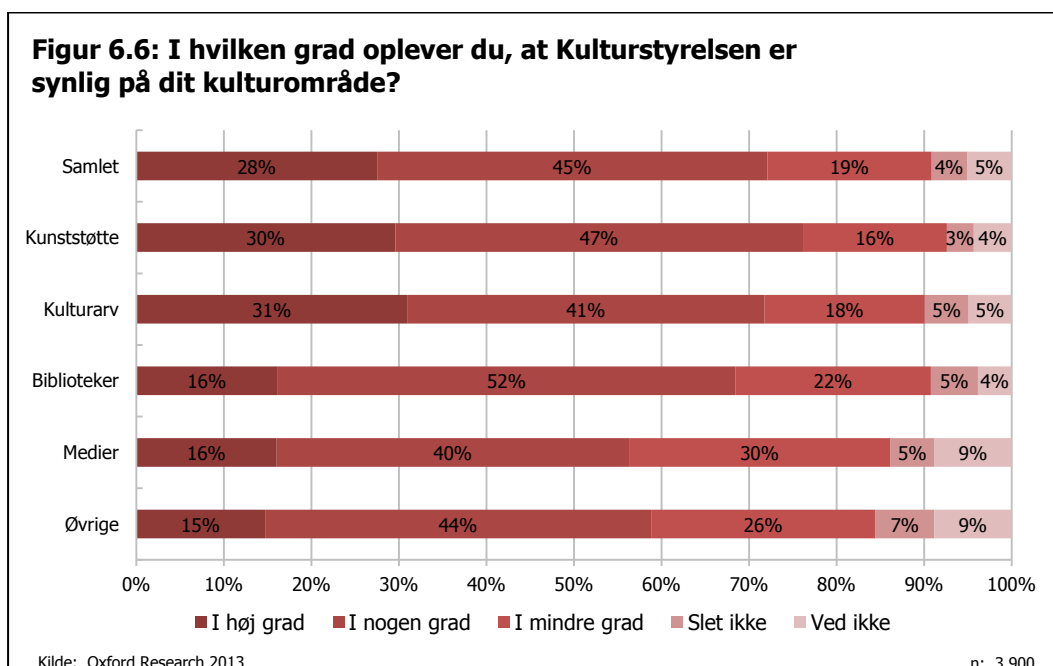
Flest brugere (73 %) på området biblioteker har svaret, at de i høj grad eller i nogen grad oplever Kulturstyrelsen som åben og udadvendt. Endvidere er i alt 16 % af brugerne på samme område i mindre grad eller slet ikke enige i dette.

Analysen af brugernes besvarelser viser tilmed, at blandt de brugere, som har ansøgt Kulturstyrelsen for første gang, har i alt 53 % svaret, at de i høj grad eller i nogen grad oplever styrelsen som åben og udadvendt. Det skal ses i forhold til, at i alt 68 % i gruppen af brugere, som har ansøgt mere end en gang, har svaret, at de oplever styrelsen som åben og udadvendt. Disse resultater viser, at gruppen af brugere, som har ansøgt styrelsen mere end én gang, opfatter i større udstrækning styrelsen som synlig og udadvendt, end gruppen af brugere, som kun har ansøgt styrelsen én gang.

Der er 27 procentpoint flere brugere, som har fået tilsagn/medhold, end brugere, der har fået afslag, svarer, at styrelsen i nogen eller høj grad opleves som åben og udadvendt. Analysen viser endvidere, at blandt de brugere, som har fået tilsagn/medhold, oplever i alt 21 %, at styrelsen i mindre grad eller slet ikke er åben og udadvendt. Hele 49 % af brugere, som har fået afslag, svarer, at styrelsen i mindre grad eller slet ikke opleves som åben og udadvendt.

6.6 Syv ud af ti brugerne oplever, at Kulturstyrelsen er synlig på deres eget kulturområde

Langt størstedelen (73 %) af de adspurgte brugere oplever, at Kulturstyrelsen er synlig på deres eget kulturområde. Over en fjerdedel (28 %) af brugerne oplever, at Kulturstyrelsen i høj grad er synlig på deres eget kulturområde. Lidt under halvdelen (45 %) oplever, at Kulturstyrelsen i nogen grad er synlig. Dog er det værd at bemærke, at omkring en femtedel (19 %) svarer, at Kulturstyrelsen i mindre grad er synlig. Endelig svarer 4 % af brugerne, at styrelsen slet ikke opleves som synlig.



En sammenligning af brugernes svarfordelinger for de fem områder viser, at brugerne på kunststøtteområdet og kulturarvsområdet i signifikant højere grad oplever Kulturstyrelsen som synlig på deres eget kulturområde end brugerne fra de andre områder: biblioteker, medier og øvrige.

Kunststøtte er det område, hvor flest brugere (77 %) har svaret, at de i høj grad eller i nogen grad oplever, at Kulturstyrelsen er synlig. Andelen af brugere på kulturarvsområdet, som har svaret, at de i høj grad eller i nogen grad oplever Kulturstyrelsen som synlig, er 72 %.

Medieområdet adskiller sig fra de fire øvrige områder, idet signifikant færrest brugere (56 %) på dette område har svaret, at Kulturstyrelsen i høj grad eller i nogen grad er synlig på brugernes eget kulturområde.

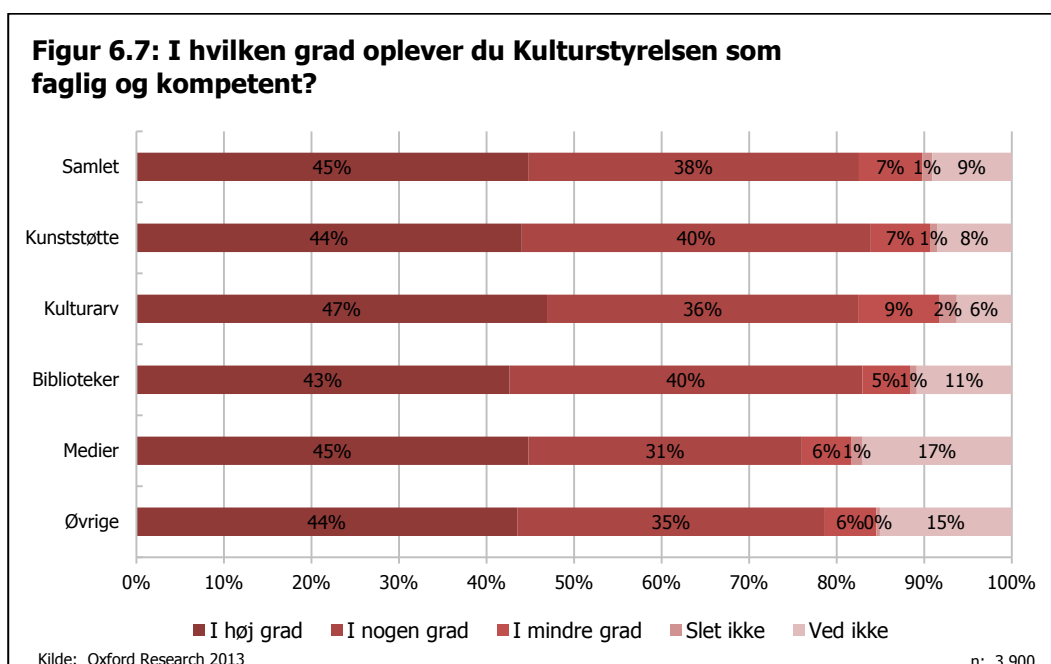
Blandt de brugere, som har ansøgt styrelsen flere gange, opleves styrelsen som mere synlig, end det er tilfældet for brugere, som kun har ansøgt én gang. Det kommer af, at 20 procentpoint flere brugere, som har fået medhold/tilsagn, oplever, at styrelsen i høj grad eller nogen grad er synlig på eget kulturområde, end de brugere, som har ansøgt én gang.

Brugere, der har fået en positiv tilbagemelding på deres ansøgning, mener i signifikant højere grad end de brugere, der har fået afslag, at styrelsen er synlig på deres kulturom-

råde. Forskellen mellem hvor mange brugere, der har svaret i høj eller nogen grad, er så stor som 20 procentpoint.

6.7 Fire ud af fem brugere oplever, at Kulturstyrelsen er faglig og kompetent

45 % af de adspurgte brugere har svaret, at de i høj grad oplever Kulturstyrelsen som faglig og kompetent, mens 38 % har svaret i nogen grad. Derudover fremgår det af brugerne besvarelser, at 7 % oplever, at Kulturstyrelsen i mindre grad er faglig og kompetent, mens 1 % af brugerne har svaret slet ikke på dette spørgsmål.



En sammenligning af de fem områder tegner et billede af, at kunststøtteområdet er det område, hvor flest brugere (84 %) samlet set har svaret, at de i høj grad eller i nogen grad oplever Kulturstyrelsen som faglig og kompetent.

Medieområdet adskiller sig signifikant fra de fire andre områder, idet den samlede andel af brugere på medieområdet, som har svaret, at Kulturstyrelsen i høj grad eller i nogen grad opleves som faglig og kompetent (76 %), er mindst i forhold til de fire øvrige områder. Andelen af brugerne fra medieområdet, som har svaret i høj grad eller i nogen grad, ligger således 8 procentpoint under den tilsvarende andel fra kunststøtteområdet, der har den største andel.

Blandt brugere, som har søgt styrelsen for første gang, er der i alt 56 %, som svarer, at styrelsen i nogen eller i høj grad opleves som faglig og kompetent. Det skal ses i forhold til de 76 % af brugere, som har søgt mere end en gang og har svaret, at styrelsen i nogen eller i høj grad opleves som faglig og kompetent. Analysen af brugerne besvarelser viser endvidere, at 14 procentpoint flere brugere, som har ansøgt Kulturstyrelsen for første gang, svarer, at styrelsen i mindre grad eller slet ikke opleves som faglig og kompetent.

6.8 Brugernes generelle 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.

”Svartiden” 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 indledningsvist 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.

6.8.1 Faglighed er den vigtigste faktor for brugernes generelle tilfredshed

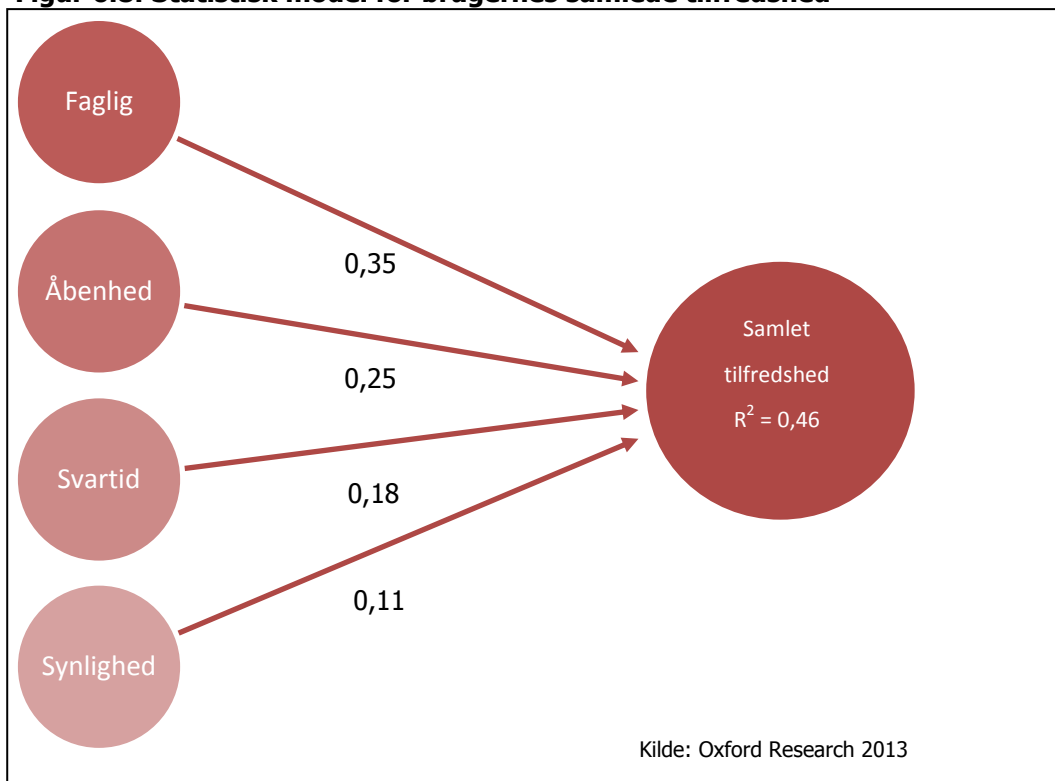
De fire variable: faglighed, synlighed, åbenhed og svartid er medtaget i en statistisk multipel regressionsmodel, der undersøger, hvilken indflydelse de fire områder har på den samlede tilfredshed. Modellens forklaringsgrad R^2 er 0,46, hvilket betyder, at de fire variable tilsammen forklarer 46 % af 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 6.8 viser, at brugernes oplevelse af Kulturstyrelsen som faglig 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.

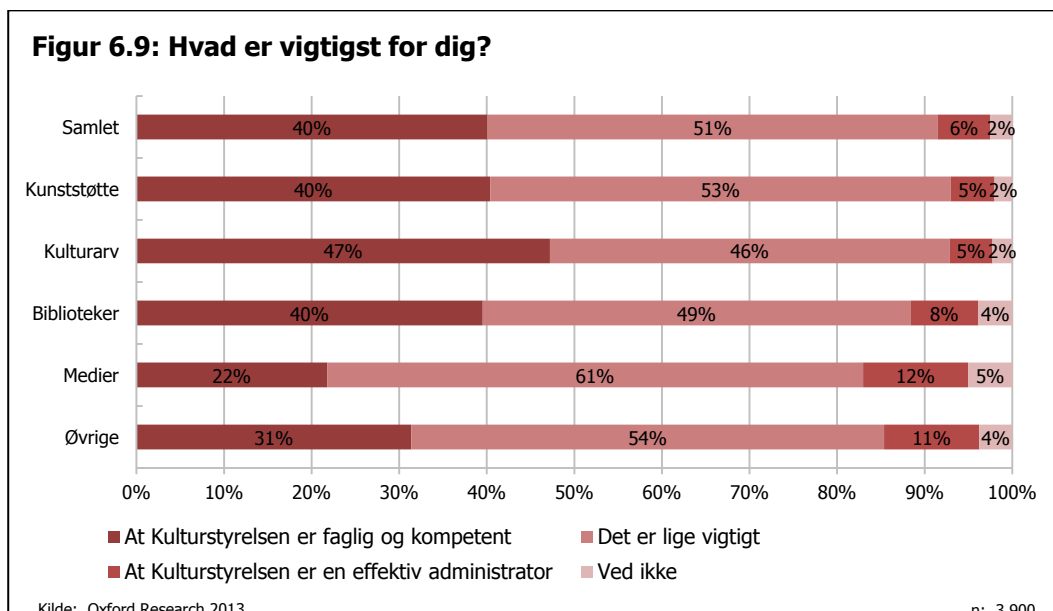
Af den statistiske model fremgår det tilmed, at Kulturstyrelsens synlighed har mindst indflydelse på brugernes samlede tilfredshed, hvorfor det vil være mindre givtigt for Kulturstyrelsen at sætte ind på dette område for at højne tilfredsheden der sammenlignet med de tre andre områder.

Figur 6.8: Statistisk model for brugernes samlede tilfredshed



Som den statistiske model ovenfor viser, har fagligheden en betydelig indflydelse på brugernes samlede tilfredshed. At Kulturstyrelsens faglighed er vigtig for brugerne afspejler sig også i brugernes besvarelse på spørgsmålet: *Hvad er vigtigst for dig?* Brugernes svarfordeling på dette spørgsmål viser, at 40 % af brugerne vurderer, at det er vigtigst, at Kulturstyrelsen er faglig og kompetent. 6 % af brugerne har svaret, at det er vigtigst, at Kulturstyrelsen er en effektiv administrator. Endelig har 51 % svaret, at begge elementer er lige vigtige. Brugernes svarfordeling på spørgsmålet fremgår af figuren herunder.

Figur 6.9: Hvad er vigtigst for dig?



Som det fremgår af figur 6.9, har brugerne på alle fem kulturområder svaret, at det er vigtigst, at styrelsen er faglig og kompetent frem for en effektiv administrator. I forlængelse af dette viser svarfordelingerne, at kulturarvsområdet adskiller sig signifikant fra de øvrige områder, idet flest brugere (47 %) på dette område har svaret, at styrelsens faglighed og kompetencer er vigtigst. Svarfordelingerne viser endvidere, at færrest brugere (22 %) på medieområdet har svaret, at det er vigtigst, at Kulturstyrelsen er faglig og kompetent.

Flere brugere på medieområdet (12 %) og øvrige områder (11 %) har svaret, at der er vigtigst, at Kulturstyrelsen er en effektiv administrator, end brugerne fra de tre andre kulturområder (5-8 %).

I forlængelse af det ovenstående har brugerne haft mulighed for at angive deres vigtigste råd til Kulturstyrelsen i spørgeskemaet. I alt 1.516 brugere har benyttet denne mulighed. Af disse fremgår det, at fastholdelse af fagligheden er meget vigtigt for brugerne. I kommentarfeltet herunder er et udpluk af de kommentarer, som fremhæver gennemgående pointer i brugernes vigtigste råd til Kulturstyrelsen, hvis den skulle forbedre sig fremadrettet.

Tekstboks 6.1

"Bibehold den høje faglige kompetence. Det er vigtigt med et højt fagligt niveau og samtidig kunne se de praktiske forhold, som man lever med som rådgivere og håndværkere" (Bruger).

"At fastholde fagligheden og bevare muligheden for den personlige kontakt" (Bruger).

"At Kulturstyrelsen bliver ved med at have faglige kompetente mennesker til at forvalte støtten og at der blev åbnet lidt mere op for fleksibilitet med hensyn til ansøgning af støtte. At man fx havde en form for akut pulje der kunne søges til projekter, der ikke passer ind i forhold til diverse deadlines" (Bruger).

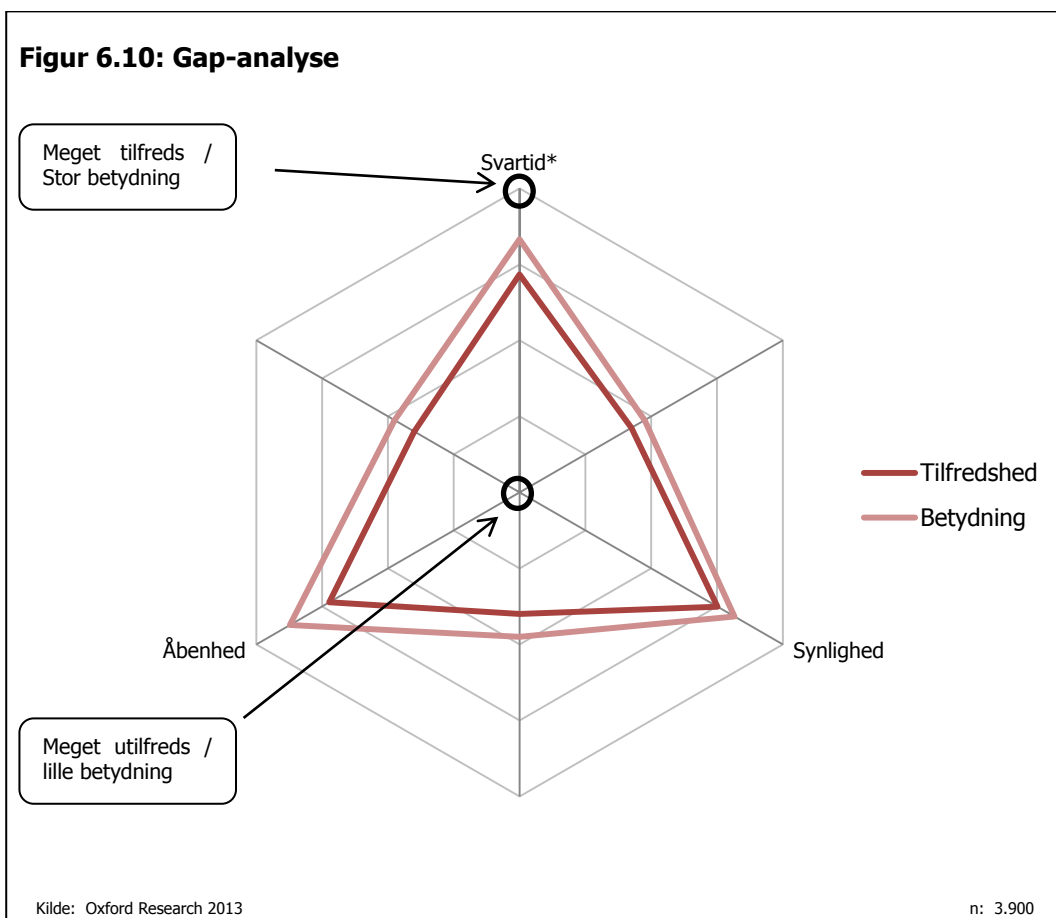
"Ansæt kompetente medarbejdere og pas på styrelsen ikke bliver for poppede med Facebook, Instagram og deltagelse i poppede arrangementer. Kulturstyrelsen skal være en seriøs, faglig, omhyggelig og effektiv instans, så den nyder tillid både blandt dens brugere og blandt befolkningen" (Bruger).

Som det fremgår af brugernes kommentarer, er faglighed højt prioriteret hos brugerne og har stor betydning for deres syn på og relation til Kulturstyrelsen. Samme pointe er afspejlet i Interessentanalysen for Kulturstyrelsen (Oxford Research 2013).

6.8.2 Åbenhed og svartid kan med fordel prioriteres for at styrke brugernes generelle tilfredshed

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.

Figur 6.10: Gap-analyse



* n = 3.659. Da det kun er brugere, som har fået svar på deres ansøgning/henvendelse, der skal besvare dette spørgsmål i undersøgelsen

Gap-analysen viser samlet set, at brugerne tillægger de tre områder: svartid, åbenhed og synlighed en stor betydning, og at tilfredsheden med Kulturstyrelsens opgavevaretagelse på disse tre områder er forholdsvis stor.

Betydningen og tilfredsheden med Kulturstyrelsens synlighed harmonerer godt, idet linjerne i Gap-analysen ligger tæt på hinanden.

I Gap-analysen er det værd at bemærke, at selvom det samlede billede ser positivt ud, er gabet mellem tilfredsheden og den betydning, brugerne tillægger Kulturstyrelsens åbenhed, større end på de to andre områder. Gabet mellem tilfredsheden og betydningen er mindre i forhold til styrelsens "svartid", og gabet er mindst i forhold til "synlighed". Analysen indikerer således, at Kulturstyrelsen med fordel kan prioritere at være åben og udadvendt over for brugerne, da det medvirker til at styrke brugerne generelle tilfredshed med styrelsen.

Analysen af den statistiske model i forrige afsnit viste, at Kulturstyrelsens åbenhed har næststørst indflydelse på brugerne samlede tilfredshed efter faglighed. Det understøtter pointen om, at åbenhed har en forholdsvis stor betydning for brugerne, hvorfor det er et område, som med fordel kan prioriteres af Kulturstyrelsen for at opretholde den generelle tilfredshed blandt brugerne.

Kapitel 7. 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 besvarelsene fra spørgeskemaundersøgelsen er behandlet i analysen.

7.1 Spørgeskemaundersøgelsen

Brugerundersøgelsen er foretaget som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse blandt alle, der har henvendt sig til Kulturstyrelsen i perioden 1. marts 2012 til 28. februar 2013 eller er blevet kontaktet af Kulturstyrelsen i samme periode vedrørende behandling af en sag. Spørgeskemaet er udviklet i dialog med Kulturstyrelsen. Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført ved brug af spørgeskemaprogrammet Allegiance. Undersøgelsen er gennemført som totalundersøgelse, det vil sige, at alle brugere har modtaget en invitation til spørgeskemaundersøgelsen. I alt har 12.987 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 2.900, 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 27. august 2013 til 13. september 2013.

7.1.1 Antal svar og svarprocent

Der er indkommet svar fra i alt 3.900 brugere. Fordelt på 3.492 svar fra brugere, der har modtaget en invitation pr. mail og 408 svar fra brugere, der har modtaget en invitation pr. brev.

Der blev sendt ud til 12.987 brugere, det giver en svarprocent på 30 %.

7.1.2 Repræsentativitet

For at kunne bruge undersøgelsens data til at kunne 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 dermed repræsenteret. Det betyder dog ikke, at alle brugertyper har svaret i lige høj grad. Fordelingen af brugertyper i data er holdt op mod fordelingen i totalpopulationen. På den måde er det muligt at se, om fordelingen i data stemmer overens med fordelingen i totalpopulationen. Da dette ikke helt var tilfældet, er data vægtet.

7.1.2.1 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 stået større vægt. Svarfordelingen inden for de enkelte kulturområder ændrer sig ikke på baggrund af vægtningen. I tabel 7.1 ses andelen af brugere inden for de fem hovedkulturområder i henholdsvis besvarelserne og den samlede population.

Tabel 7.1: Vægtning af data

Kulturområde	Andel i besvarelserne	Andel i populationen	Vægt
Kunststøtte	60 %	57 %	0,954
Kulturarv	18 %	26 %	1,462
Biblioteker	5 %	3 %	0,656
Medier	8 %	8 %	1,068
Øvrige	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 besvarelserne og andelen i populationen. Vægtningen rykker ikke ved svarfordelingerne inden for de enkelte kulturområder. På grund af vægtningen er antallet af svar i nogle af tabellerne 3.922, selvom det reelle antal svar er 3.900. Dette skal man ikke lade sig forvirre af, men i stedet fokusere på fordelingen af svar og ikke antallet af svar.

7.1.2.2 Udsigelseskraft

Det store antal svar og den høje svarprocent betyder sammen med vægtningen, at undersøgelsens resultater har stor udsigelseskraft i forhold til hele populationen af brugere. Selvom undersøgelsen har et meget godt datagrundlag, er der stadig en statistisk usikkerhed, når der generaliseres til den samlede population. I tabel 7.2 er usikkerhedsintervallerne på et af undersøgelsens hovedspørgsmål vist. Intervallerne er regnet ud fra et 95 % konfidensinterval.

Tabel 7.2: Er det første gang du ansøger Kulturstyrelsen eller en af de tidligere styrelser?

Svar	Antal	Andel	Minimum	Maximum
Ja	765	19,5 %	18,4 %	20,5 %
Nej	3.157	80,5 %	79,4 %	81,6 %

Usikkerhedsintervallet skal læses som, at vi med 95 % sikkerhed kan slå fast, at den reelle fordeling af brugere, der tidligere har ansøgt Kulturstyrelsen eller en af de tidligere styrelser, ligger imellem 18,4 % og 20,5 %. Som det kan ses af tabel 7.2, er usikkerhe-

den 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 7.3 er usikkerhederne for de enkelte områder regnet ud:

Tabel 7.3: Er det første gang, du ansøger Kulturstyrelsen eller en af de tre tidligere styrelser?

Kulturområde	Antal	Andel der har svaret ja	Minimum	Maximum
Kunststøtte	2.324	16,8 %	15,5 %	18,1 %
Kulturarv	697	29,7 %	26,7 %	32,7 %
Biblioteker	197	15,2 %	11,5 %	18,9 %
Medier	298	7,7 %	5,1 %	10,3 %
Øvrige	384	19,0 %	16,2 %	21,8 %

Usikkerhederne er som nævnt større for de enkelte områder. Usikkerhedsintervallerne er dog stadig relativt små, og resultaterne for undersøgelsen har derfor meget stor udsigelseskraft.

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.

7.1.3 Spørgeskemaets opbygning

Spørgeskemaet 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.

For at undgå *recall bias* har vi i konstruktionen af spørgsmålene taget højde for brugerne 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.

For at sikre at spørgeskemaet er logisk opbygget og forståeligt, er spørgeskemaet pilottestet på fem brugere før den endelige udsendelse af skemaet. Pilottesten er gennemført over telefon og har ført til mindre forståelsesmæssige rettelser i spørgsmålsformulieringerne.

7.1.3.1 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, sendetil-ladelse eller andet, der kræver en afgørelse)
- Rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål til Kulturstyrelsen evt. via elek-tronisk helpdesk

Det fremgår af figur 3.3 i kapitel 3, hvordan brugernes svar fordeler sig på de tre kon-takttyper. 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 for-skellige brugergrupper. Derfor er der spørgsmål, som kun blev stillet nogle brugere. Ek-sempelvis er det ikke relevant at spørge til ansøgningsprocessen eller en eventuel afgø-relse, hvis brugerne kontaktede Kulturstyrelsen vedrørende rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål.

Ud over at kunne få uddybet specifikke oplevelser, tilfredshedsmaal og ønsker har hensig-ten 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 eksempe-lvis fået spørgsmålet: *"Hvor tilfreds er du med den tid, det tager at få svar på din ansøg-ning"*. 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 afhængigt 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 besva-relserne 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 stik-prøven, og hvis det ikke er tilfældet, står det i teksten, hvilken gruppe der er tale om.

7.2 Fortolkning af data

Dette afsnit beskriver, hvordan de kvantitative data fra brugerundersøgelsen bliver be-handlet i analysen.

7.2.1 Deskriptiv analyse

Alle relevante og interessante spørgsmål vil blive underlagt en deskriptiv analyse, hvor de forskellige fordelinger kommenteres og vurderes i kapitel 4 til 6. 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 χ^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.

7.2.2 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) indsats over for de forhold, som gap-analysens resultater henleder opmærksomheden på. Er det fx reelt muligt at ændre ved forholdene, og hvilke ressourcer kræver indsatsene?

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 7.4 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.

Tabel 7.4: Operationalisering af de forhold som vil blive belyst i gap-analysen

Forhold	Mål for tilfredshed/oplevelse	Mål for betydning
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 www.kulturstyrelsen.dk , www.kum.dk , www.kunst.dk eller www.kulturarv.dk)?	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 der indgå samtlige brugeres besvarelser på de spørgsmål, som optræder i figur 7.5. Mens de endelige resultater fra denne gap-analyse vil blive behandlet og præsenteret grafisk i kapitel 6.

Tabel 7.5: 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 besvarelserne 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" besvarelsen blive frasortet, og de øvrige besvarelser 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 besvarelser vil blive frasortet i gap-analyserne, og brugernes svar vil blive scoret således, at 4 er stor betydning og 1 er lille betydning.

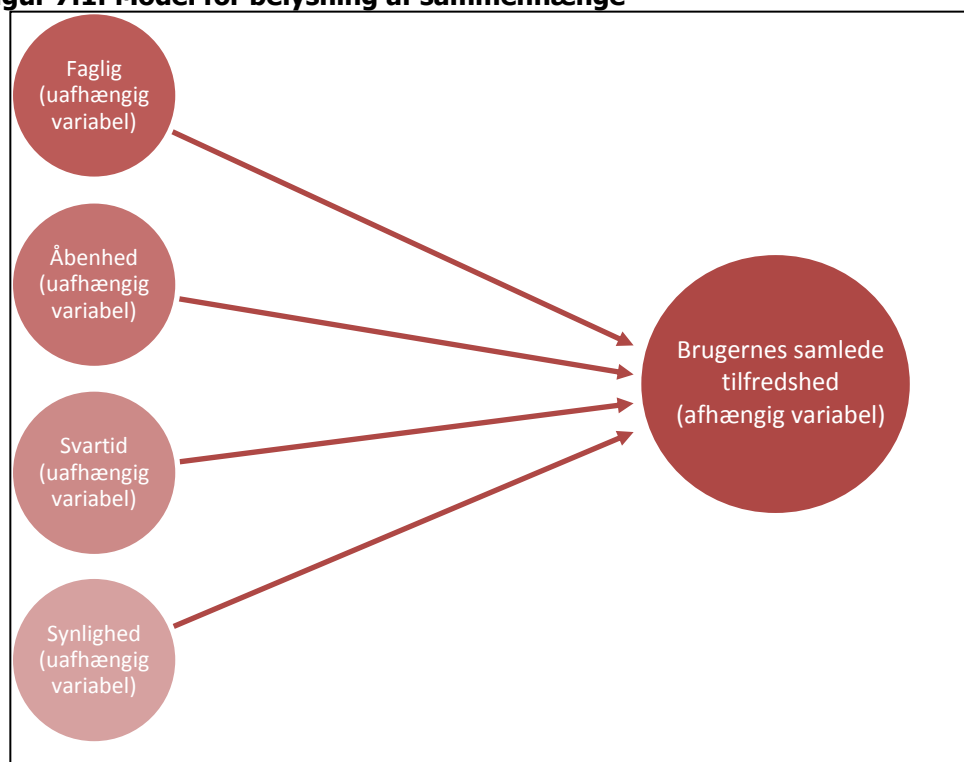
Når besvarelsen gives en numerisk værdi, bliver det muligt at udregne et gennemsnit. Via dette mål kan samtlige brugeres tilfredshed med/oplevelse af et forhold sammenholdes med de øvrige forhold, ligesom betydningsdimensionen også kan indgå i sammenligningen.

7.2.3 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 7.1: 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 7.6: Operationalisering af uafhængige variable

Uafhængige variable* / faktorer:	Spørgsmaalsformulering:
Svartid**	Hvor tilfreds er du med den tid, det tager at få svar på din henvendelse?
Åbenhed	I hvilken grad oplever du, at Kulturstyrelsen er åben og udadvendt?
Faglighed	I hvilken grad oplever du Kulturstyrelsen som faglig og kompetent?
Synlighed	I hvilken grad oplever du, at Kulturstyrelsen er synlig på dit kulturområde?

* Brugere, der har svaret "Ved ikke" på et af de fire spørgsmål, indgår ikke i den statistiske model.

** Svartid er en variabel, der er sammensat af de tre variable bestående af: svartid på tilskud, svartid på tilsagn og svartid på henvendelse. Derudover gælder det, at hvis man ikke har fået svar på sin henvendelse, er man ikke med i den statistiske model. Hvis ens henvendelse ikke har krævet et svar, er man heller ikke med.

Den statistiske model estimerer sammenhænge mellem de forskellige faktorer og brugernes samlede tilfredshed. Estimerne i den statistiske model angiver, hvor stor indflydelse de fire områder har for den samlede tilfredshed i forhold til hinanden. Spørgsmålet, som den afhængige variabel (brugernes generelle tilfredshed) er baseret på, er vist i tabellen herunder:

Tabel 7.7: Operationalisering af afhængig variabel

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

* Brugere, der har svaret "Ved ikke" på dette spørgsmål, 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 tæt på 1 kan modellen forklare al variationen i den afhængige 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 stær-

kere 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.