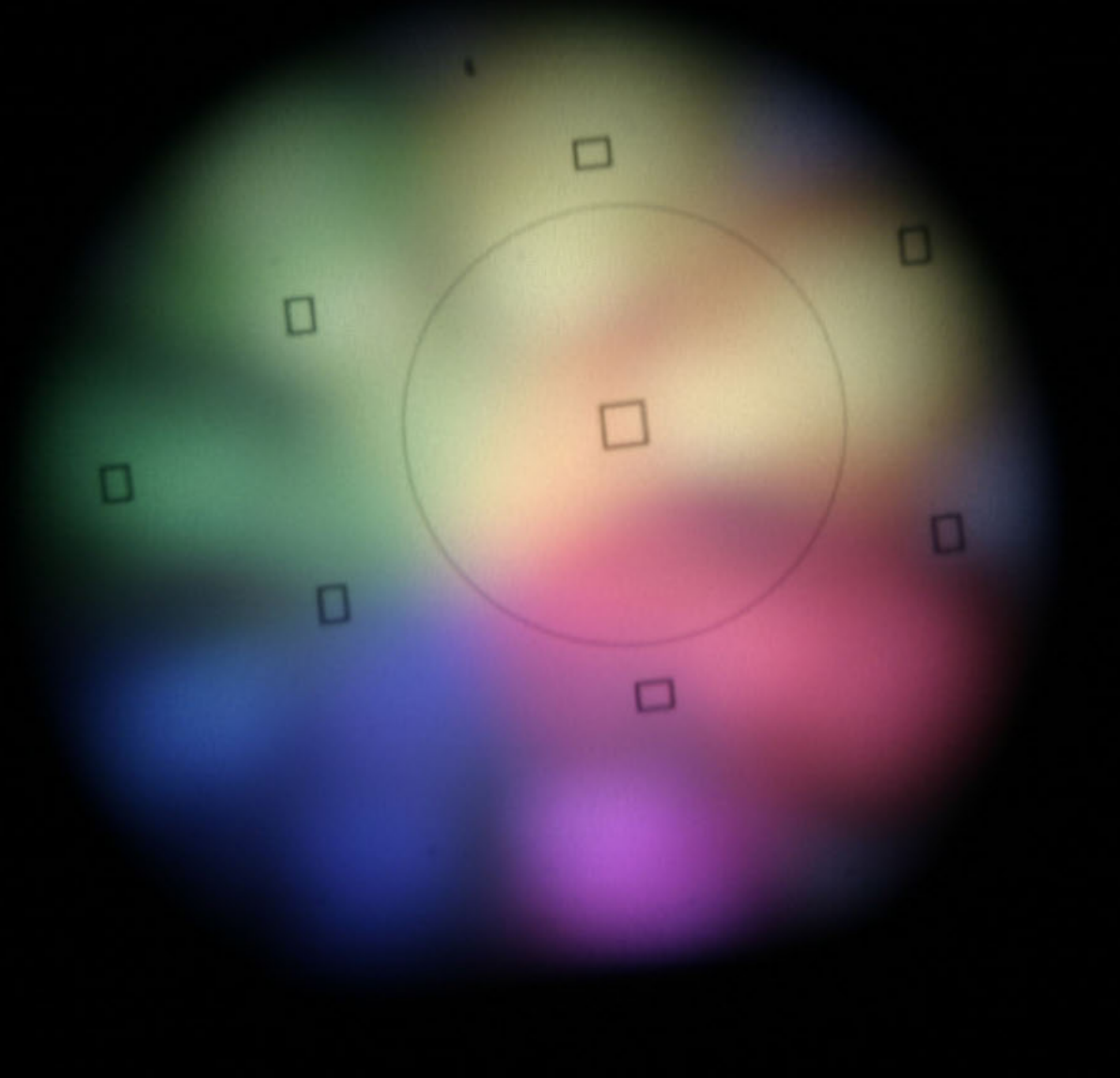




# **BRUGERUNDERSØGELSE 2016**

BLANDT SLOTS- OG  
KULTURSTYRELSENS BRUGERE



# INDHOLD

|  |    |
|--|----|
| 1. HOVEDKONKLUSIONER                                   | 4  |
| 2. BAGGRUND FOR BRUGERUNDERSØGELSEN 2016               | 6  |
| 3. BRUGERNE  | 7  |
| 4. BRUGERTILFREDSHED I FORHOLD TIL ANSØGNINGSPROCESSEN | 12 |
| 5. BRUGERTILFREDSHED I FORHOLD TIL STYRELSEN           | 18 |
| 6. METODE  | 24 |

# 1

## HOVEDKONKLUSIONER

Slots- og Kulturstyrelsen gennemførte i efteråret 2016 en brugerundersøgelse blandt styrelsens brugere. Denne rapport gennemgår resultaterne fra undersøgelsen.

Lignende brugerundersøgelser er gennemført i Kulturstyrelsen i 2013 og 2014.

Resultaterne fra brugerundersøgelsen kan med stor sikkerhed bruges til at generalisere på tilfredsheden blandt alle styrelsens brugere. Antallet af svar på brugerundersøgelsen blandt styrelsens brugere angiver en lille statistisk usikkerhed. Fordelingen af svar på kulturområderne afspejler, at fordelingen blandt de, der svarer, minder om fordelingen blandt alle brugerne. Det er dog vigtigt at være varsom, når data bliver brudt ned på mindre områder.

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

### HOVEDKONKLUSIONER FRA UNDERSØGELSEN

- Det samlede indtryk af styrelsen er fortsat positivt i 2016, hvor 83% af brugerne oplever styrelsen positivt eller meget positivt. Særligt på biblioteksområdet, medieområdet og kunststøtteområdet oplever brugerne styrelsen positivt eller meget positivt.

#### Brugertilfredshed i forhold til ansøgningsprocessen

- Der er en stigende tilfredshed med svartid på ansøgninger i 2016, hvor 84% af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med svartiden sammenlignet med 2013 (73%) og 2014 (74%). Brugere på medieområdet er i højere grad tilfredse med svartiden, hvor brugerne på kulturarvsområdet i mindre grad er tilfredse. Der er en sammenhæng mellem den oplevede svartid og tilfredsheden med denne. Jo kortere svartid brugeren har oplevet, jo mere tilfreds vil denne typisk være. Flere brugere udtrykker ønske om at få tydeligere besked om forventet svartid på ansøgninger.
- Der er en højere tilfredshed med gennemskueligheden af den afgørelse, der er truffet i 2016, hvor 72% af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse sammenlignet med 2013 (64%) og 2014 (61%). Brugere, der har fået tilsagn/tilladelse/godkendelse, er i langt højere grad tilfredse med gennemskueligheden af afgørelsen sammenlignet med brugere, der har fået afslag. Flere brugere udtrykker ønske om mere feedback på ansøgninger, særligt når der er givet afslag.

- Brugerne er i mindre grad tilfredse med den oplevede sammenhæng mellem afgørelsen, der er truffet, og de krav<sup>1</sup> der stilles til afrapportering/regnskab i 2016 sammenlignet med 2013 og 2014. I 2016 oplever 64% af brugerne i nogen eller høj grad, en sammenhæng mellem afgørelsen der er truffet, og de krav der stilles til afrapportering/regnskab. Knap en fjerdedel af brugerne svarer "Ved ikke" i 2016, hvilket er en markant højere andel sammenlignet med 2013 og 2014. Dette påvirker i høj grad resultatet. Trækker man disse brugere fra i alle tre år, er der dog stadig en forskel i 2016 i forhold til 2013 og 2014.

### **Brugertilfredshed i forhold til styrelsen**

- I 2016 er der fortsat en høj og stabil andel af brugerne, som oplever styrelsen som faglig kompetent. 83% af brugerne oplever styrelsen som faglig kompetent i nogen eller høj grad i 2016. Brugere oplever styrelsen som faglig kompetent på alle kulturområder. Dog oplever nogle brugere forskel på medarbejdernes faglige kompetencer.
- I 2016 oplever en fortsat stabil andel af brugerne styrelsen som en effektiv administrator. Brugere på biblioteksområdet og kunststøtteområdet oplever i højere grad styrelsen som en effektiv administrator, hvor brugere på kulturarvsområdet oplever det i mindre grad.
- Andelen af brugere, som er tilfredse med styrelsens samlede opgavevaretagelse på brugerens kultur- eller fagområde, er fortsat stabil i 2016, hvor 78% af brugerne var tilfredse eller meget tilfredse. Brugere på biblioteksområdet er i højere grad tilfredse, hvor brugere på kulturarvsområdet og de tværgående områder i mindre grad er tilfredse.
- I 2016 oplever en anelse lavere andel af brugerne, at styrelsens services imødekommer deres behov. I 2016 oplever 79% af brugerne dette i nogen eller høj grad sammenlignet med 84% i 2013 og 83% i 2014. Brugere på biblioteksområdet og medieområdet oplever i højere grad, at styrelsens services imødekommer deres behov, hvor brugere på kulturarvsområdet oplever dette i mindre grad. Brugere udtrykker et ønske om at få nedsat sagsbehandlingstiden væsentligt samt øget mulighed for telefonisk rådgivning mv.

<sup>1</sup> Krav til afrapportering er eksempelvis indsendelse af regnskab, indsendelse af en erklæring for anvendelsen af tilskuddet og/eller indsendelse af en rapport.

# 2

## BAGGRUND FOR BRUGERUNDERSØGELSEN 2016

Slots- og Kulturstyrelsen har i efteråret 2016 gennemført en brugerundersøgelse blandt styrelsens brugere.

Lignende brugerundersøgelser er gennemført i Kulturstyrelsen i 2013 og 2014 af Oxford Research.

Med henblik på at øge svarprocenten blev det besluttet, at spørgeskemaet skulle være markant kortere end i de tidligere brugerundersøgelser fra 2013 og 2014. Styrelsen har stået for at gennemføre undersøgelsen og analyse af resultaterne.

Spørgsmålene ligner så vidt muligt spørgsmålene i de tidligere brugerundersøgelser, så det er muligt at sammenligne resultaterne på tværs af år. Alle spørgsmål i spørgeskemaet til brugerne kan genfindes i undersøgelserne fra 2013 og 2014. Der kan i nogle tilfælde være mindre forskelle på et spørgsmåls ordlyd på tværs af år, men dette vurderes at have en meget lille effekt på resultaterne.

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

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

I nogle figurer og tabeller er summen af besvarelserne ikke lig med 100 procent. Dette skyldes afrundinger af resultaterne<sup>2</sup>.

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

# 3

## BRUGERNE

Der blev i alt sendt 13.474 invitationer ud til styrelsens brugere om at deltage i undersøgelsen, heraf 855 via brev og 12.619 via e-mail. I alt besvarede 3.414 personer undersøgelsen svarende til 25%. Heraf havde 3.295 modtaget invitationen via e-mail og 119 via brev.

Resultaterne fra brugerundersøgelsen kan med stor sikkerhed bruges til at generalisere på tilfredsheden blandt alle styrelsens brugere. Med 95% sandsynlighed ligger alle 13.747 brugeres svar +/- 1,3% fra de 3.414 respondenter's svar<sup>3</sup>. Fordelingen af svar på kulturområderne afspejler, at fordelingen blandt de, der svarer, minder om fordelingen blandt alle brugerne. Det er dog vigtigt at være varsom, når data bliver brudt ned på mindre områder.

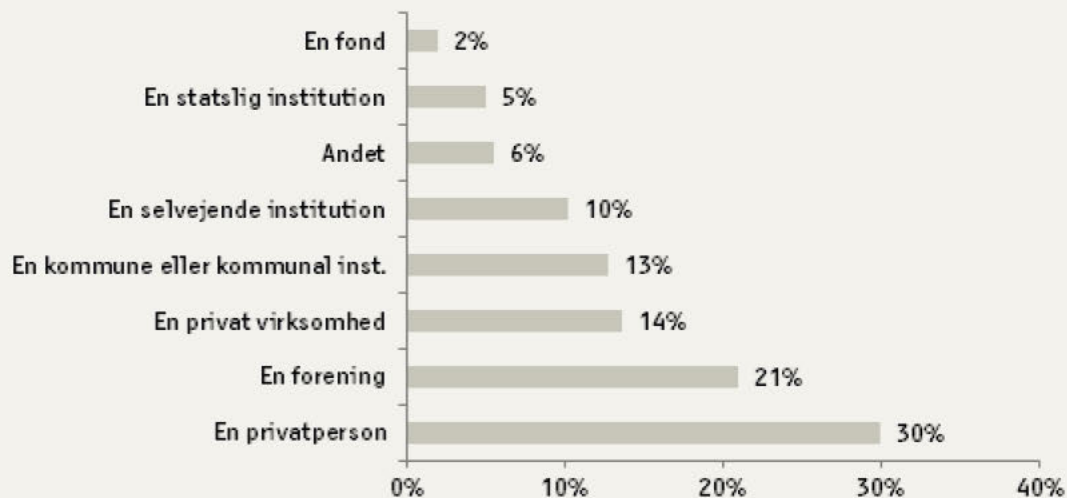
Brugerne defineres som: Borgere, virksomheder og institutioner, som har søgt tilskud eller har fået behandlet en myndighedsopgave i styrelsen. Brugeren skal i perioden have gennemført hele servicerejsen<sup>4</sup> med en afsluttet henvendelse.

Brugerbegrebet er ændret siden brugerundersøgelserne fra 2013 og 2014, hvor brugeren blot skulle have haft kontakt med styrelsen.

Knap en tredjedel af respondenterne svarede på vegne af sig selv (som privatperson), jf. figur 1. Herefter svarede flest respondenter på vegne af en forening (21%) og en privat virksomhed (14%). Færrest respondenter svarede på vegne af en fond (2%).

**Figur 1**  
Spørgsmål: Hvem indsendte du din senest afsluttede henvendelse på vegne af?

Antal: 3.414



<sup>3</sup> Beregningen er lavet ud fra en standardberegning med et 95% konfidensinterval.

<sup>4</sup> Brugeren har gennemført servicerejsen, når der er kommet en afgørelse eller afslutning på henvendelsen.

Samtlige danske kommuner er repræsenteret i undersøgelsen. Den største andel af brugere boede/svarede på vegne af en institution med adresse i Københavns Kommune (34%). 5% af respondenterne angav "Udland" som bopæl/institutionens adresse. Tabel 1 angiver de 10 kommuner med flest brugere.

**Tabel 1**

Spørgsmål: I hvilken kommune ligger den virksomhed/institution, du svarer på vegne af? Angiv din bopælskommune, hvis du svarer som privatperson.

Antal: 3.414

| NR. | KOMMUNE       | ANDEL BRUGERE | ANTAL BRUGERE |
|-----|---------------|---------------|---------------|
| 1   | København     | 34%           | 1.166         |
| 2   | Aarhus        | 7%            | 224           |
| 3   | Frederiksberg | 3%            | 108           |
| 4   | Odense        | 3%            | 95            |
| 5   | Gentofte      | 2%            | 57            |
| 6   | Aalborg       | 1%            | 46            |
| 7   | Helsingør     | 1%            | 42            |
| 8   | Bornholm      | 1%            | 38            |
| 9   | Roskilde      | 1%            | 38            |
| 10  | Esbjerg       | 1%            | 36            |
| -   | Udland        | 5%            | 182           |



I spørgeskemaet bliver brugerne bedt om at angive det kulturområde, den seneste afsluttede sag hørte hjemme under. I tabel 2 fremgår sammensætningen af svar fordelt på kulturområder<sup>5</sup>.

**Tabel 2**

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

Antal: 3.414

|  |             |
|--|-------------|
| <b>KUNSTSTØTTE</b>                                   | <b>58%</b>  |
| Musik  | 15%         |
| Scenekunst   | 10%         |
| Film   | 1%          |
| Billedkunst  | 14%         |
| Litteratur   | 15%         |
| Biblioteksafgift                                     | 2%          |
| Rådighedsbeløb for gramfonoplader mv.                | < 1%        |
| Rådighedsbeløb for billedkunst                       | < 1%        |
| <b>KULTURARV</b>                                     | <b>24%</b>  |
| Arkitektur   | 3%          |
| Design og kunsthåndværk                              | 4%          |
| Fredede bygninger                                    | 10%         |
| Fortidsminder  | 2%          |
| Arkæologiske undersøgelser                           | 2%          |
| Sten- og jorddiger                                   | < 1%        |
| Kulturmiljøer i forhold til Planloven                | < 1%        |
| Museer og zoologiske anlæg                           | 3%          |
| <b>BIBLIOTEKER</b>                                   | <b>4%</b>   |
| Forskningsbiblioteker                                | 1%          |
| Folkebiblioteker                                     | 1%          |
| Folkeoplysning                                       | 1%          |
| Europarådet  | < 1%        |
| <b>MEDIER</b>  | <b>6%</b>   |
| Aviser og blade                                      | 1%          |
| Radio/tv   | 2%          |
| Distributionsstøtte til blade og aviser (bladpuljen) | 3%          |
| <b>TVÆRKULTURELLE OMRÅDER</b>                        | <b>8%</b>   |
| Internationale (tværgående) projekter                | 1%          |
| Idræt  | 1%          |
| Almennyttige formål                                  | 4%          |
| Andet  | 3%          |
| <b>I alt</b>   | <b>100%</b> |

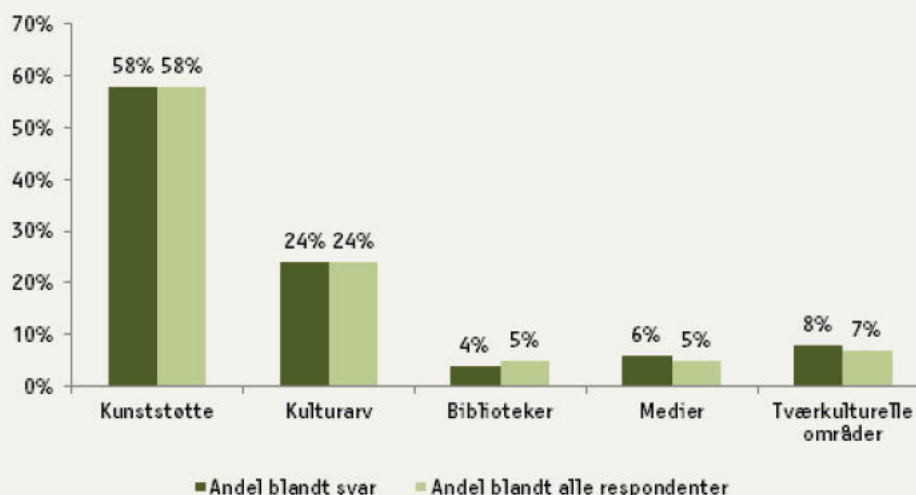
<sup>5</sup> Samme opdeling af kulturemner er lavet i brugerundersøgelserne i 2013 og 2014.

Fordelingen af svar på kulturområderne stemmer i høj grad overens med fordelingen af den samlede gruppe af respondenter, jf. figur 2. For at modvirke en evt. skævhed i resultaterne er svarene vægtet med forskellen mellem fordelingen blandt svarene og blandt alle respondenter. Samme metode blev brugt i brugerundersøgelserne i 2013 og 2014. Vægtningen har en minimal effekt på svarfordelingerne.

**Figur 2**

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

Antal: 3.414

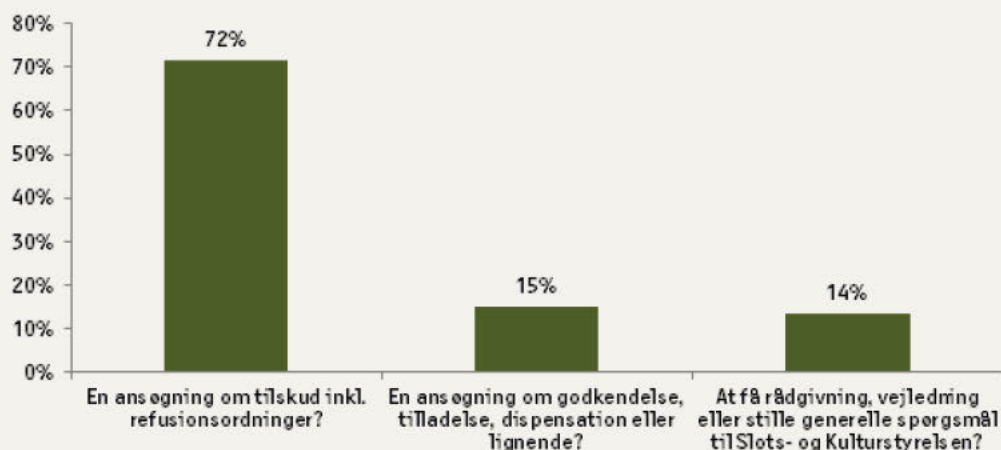


Hovedparten af respondenternes senest afsluttede sag drejer sig om en tilskudsansøgning (72%), jf. figur 3. 15% havde senest afsluttet en sag vedrørende en ansøgning om godkendelse, tilladelse, dispensation eller lignende og 14% vedrørende rådgivning, vejledning eller generelle spørgsmål til styrelsen.

**Figur 3**

Spørgsmål: Hvad drejede din senest afsluttede sag hos Slots- og Kulturstyrelsen sig om?

Antal: 3.414

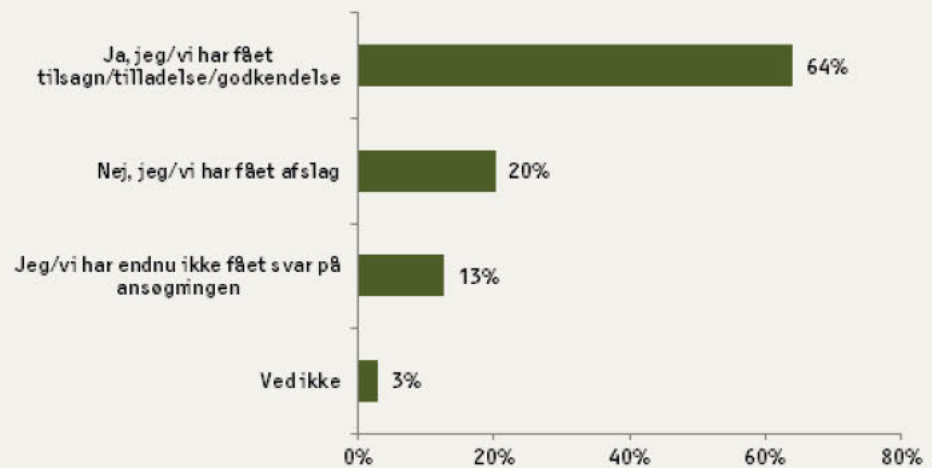


I 64% af tilfældene af brugernes senest afsluttede sag havde brugere fået tilsagn/tilladelse/godkendelse, jf. figur 4. 20% havde fået afslag og 13% havde endnu ikke fået svar.

**Figur 4**

Spørgsmål: Har du eller den virksomhed/institution, du søgte på vegne af, opnået tilsagn/tilladelse/godkendelse mv. fra Slots- og Kulturstyrelsen eller et råd/nævn/udvalg, som Slots- og Kulturstyrelsen er sekretariat for?

Antal: 2.953



## 4

## BRUGERTILFREDSHED I FORHOLD TIL ANSØGNINGSPROCESSEN

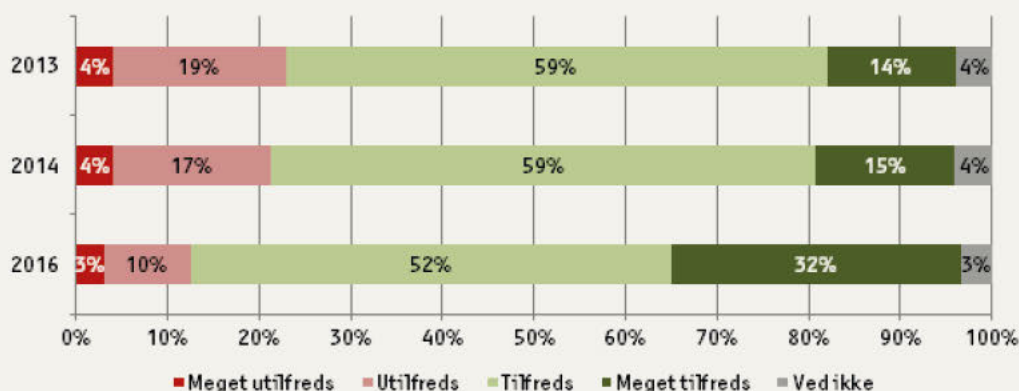
### 4.1 TILFREDSHED MED SVARTID PÅ ANSØGNINGER

Der er en stigende tilfredshed med den tid, det tager brugeren at få svar på ansøgningen, jf. figur 5. I 2016 er 84% tilfredse eller meget tilfredse. I 2014 var dette gældende for 74% og i 2013 for 73%.

**Figur 5**

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

Antal:  
2016 (2.343)  
2014 (3.592)  
2013 (3.659)

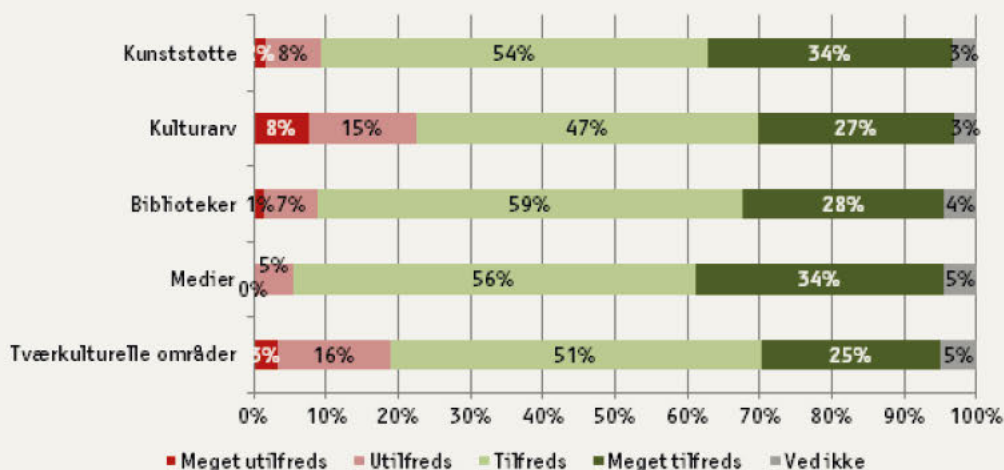


Brugerne på medieområdet er mest tilfredse med svartiden, idet 90% svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse, jf. figur 6. Brugerne på kulturarvsområdet er mindst tilfredse (74%).

**Figur 6**

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

Antal:  
Kunststøtte (1.502)  
Kulturarv (541)  
Biblioteker (68)  
Medier (111)  
Tværkulturelle områder (121)



Der er en tydelig negativ sammenhæng mellem den oplevede svartid og tilfredsheden med denne, jf. figur 7.

### Figur 7

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

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

Antal:

Under 1 måned (478)

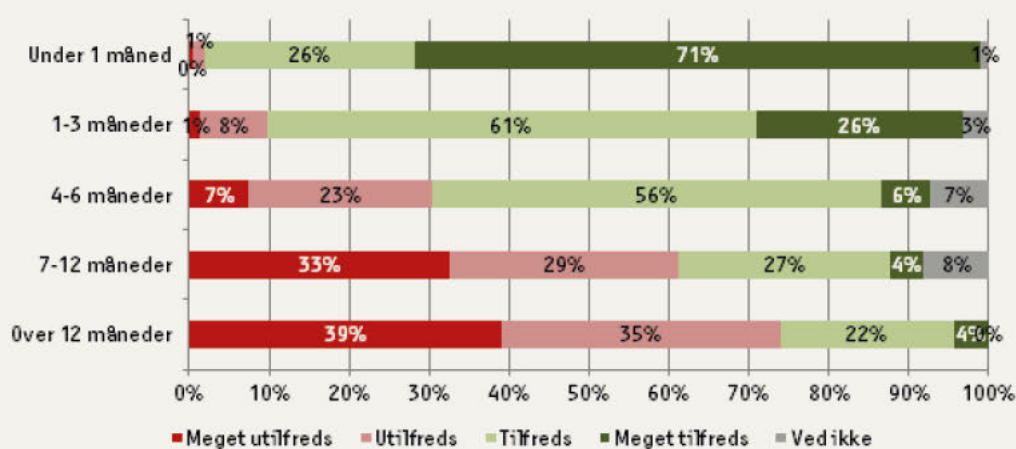
1-3 måneder (1.470)

4-6 måneder (323)

7-12 måneder (49)

Over 12 måneder (23)

I alt (2.343)



Flere brugere kommenterer ansøgningsformularerne under spørgsmålet "Hvad kan vi i Slots- og Kulturstyrelsen gøre for at forbedre os?" (fri tekst), jf. tekstboks 1. Flere brugere udtrykte ønske om enklere ansøgningsformularer og om at få besked om den forventede svartid på ansøgninger.

### TEKSTBOKS 1

Spørgsmål: Hvad kan vi i Slots- og Kulturstyrelsen gøre for at forbedre os?

*"Ansøgningsformularerne, især bilag, kan godt gøres endnu enklere, for os der skal udfylde dem."*

*"Ansøgningsformularen fungerede ikke tilfredsstillende, så jeg måtte have hjælp pr. tlf. Det var ikke så let at komme frem til den person, der kunne hjælpe. Men da det lykkedes, var hjælpen fin."*

*"Slots- og Kulturstyrelsen skal være bedre til at give besked til ansøgerne om, hvornår de får svar fra deres ansøgninger."*

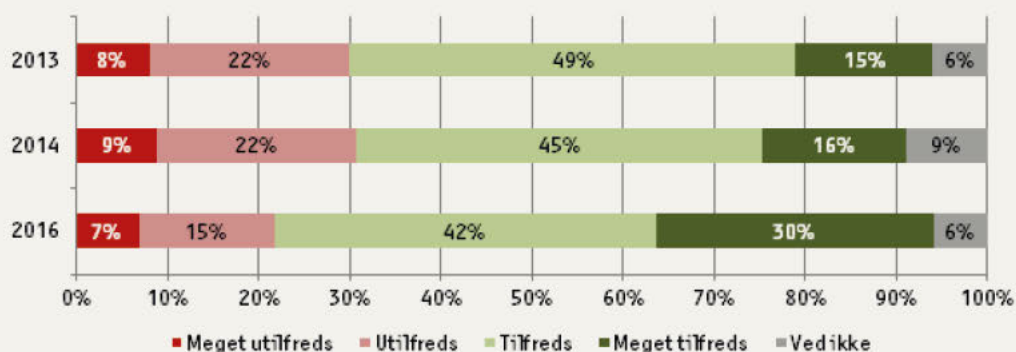
## 4.2 TILFREDSHED MED GENNEMSKUELIGHEDEN AF DEN AFGØRELSE, DER ER TRUFFET

Markant flere brugere er i 2016 meget tilfredse med gennemskueligheden i den afgørelse, der er truffet, jf. figur 8. 72% af brugerne i 2016 er tilfredse eller meget tilfredse med gennemskueligheden. Dette var gældende for 61% i 2014 og 64% i 2013.

**Figur 8**

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med gennemskueligheden af den afgørelse, der er truffet?

Antal:  
2016 (2.489)  
2014 (3.083)  
2013 (3.170)

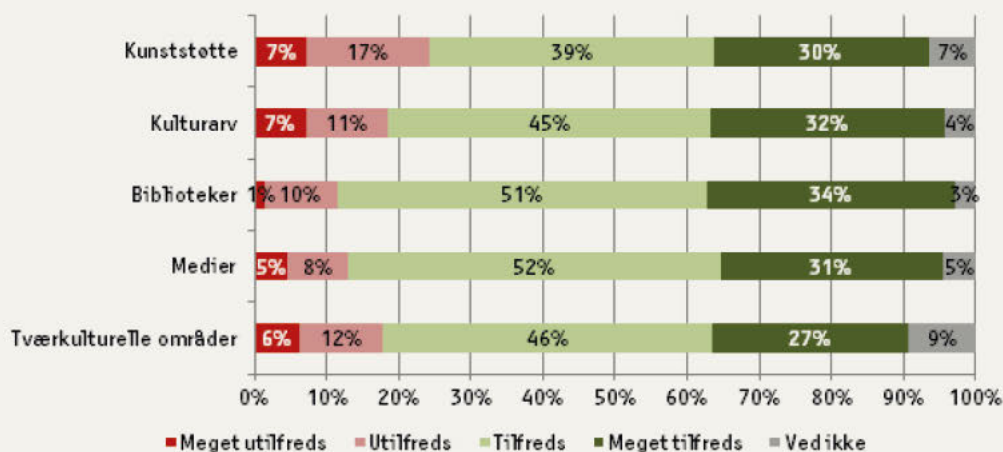


Brugerne på biblioteksområdet og medieområdet er mest tilfredse, jf. figur 9. 86% af brugerne på biblioteksområdet og 82% på medieområdet svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Brugerne på kunststøtteområdet er mindst tilfredse, idet 69% af brugerne svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse.

**Figur 9**

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med gennemskueligheden af den afgørelse, der er truffet?

Antal:  
Kunststøtte (1.587)  
Kulturarv (573)  
Biblioteker (70)  
Medier (130)  
Tværkulturelle områder (129)



Der er en tydelig sammenhæng mellem tilfredsheden med gennemskueligheden af afgørelsen, og om brugeren har fået tilsagn eller afslag, jf. figur 10.

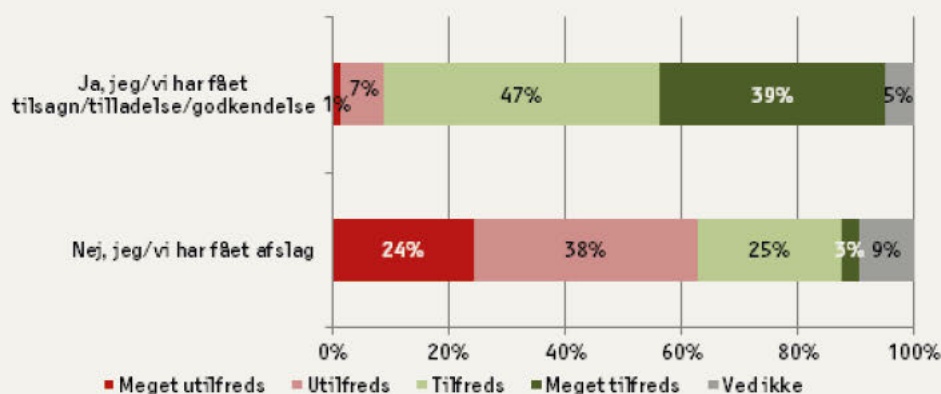
#### Figur 10

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med gennemskueligheden af den afgørelse, der er truffet?

Fordelet på spørgsmålet: Har du eller den virksomhed/institution, du søgte på vegne af, opnået tilsagn/tilladelse/godkendelse mv. fra Slots- og Kulturstyrelsen eller et råd/nævn/udvalg, som Slots- og Kulturstyrelsen er sekretariat for?

Antal:

Ja, jeg/vi har fået tilsagn/tilladelse/godkendelse (1.892)  
Nej, jeg/vi har fået afslag (597)



Flere brugere udtrykte ønske om bedre dialog og feedback særligt i forbindelse med afslag på ansøgninger, jf. tekstboks 2.

#### TEKSTBOKS 2

Spørgsmål: Hvad kan vi i Slots- og Kulturstyrelsen gøre for at forbedre os?

*"Bedre mulighed for dialog og feedback på afslag på ansøgninger, enten fra medlemmerne af udvalgene eller fra de konsulenter, der administrerer. I dag er det rent gætteeri, hvad der har gjort, at en ansøgning ikke har opnået støtte. Det er frustrerende, at der ikke er en let tilgang til dialog efter et afslag. Det er frustrerende, når ansøgninger ofte er resultatet af mange måneders arbejde og overvejelser."*

### 4.3 TILFREDSHED MED SAMMENHÆNG MELLEM AFGØRELSEN, DER ER TRUFFET, OG DE KRAV, DER STILLES TIL AFRAPPORTERING/REGNSKAB

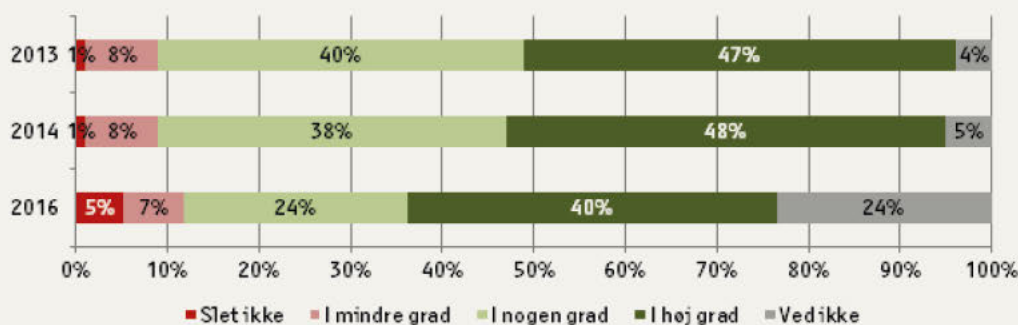
Brugerne er i mindre grad tilfredse i 2016 end i 2013 og 2014 med den oplevede sammenhæng mellem afgørelsen, der er truffet, og de krav<sup>6</sup>, der stilles til afrapportering/regnskab, jf. figur 11. 64% af brugerne i 2016 var tilfredse eller meget tilfredse med sammenhængen mellem afgørelsen og krav. Dette gjaldt tilsvarende for 86% i 2014 og 87% i 2013.

I 2016 svarede en meget høj andel af brugerne "Ved ikke" (24%) sammenlignet med 2013 (4%) og 2014 (5%). Trækker man "Ved ikke"-svar fra i alle år, er der dog stadig en markant forskel i 2016 i forhold til 2013 og 2014. Den høje andel af brugere, som svarer "Ved ikke", kan skyldes, at spørgeskemaet er opbygget anderledes i 2016, og brugeren derfor har svært ved at forholde sig til spørgsmålet sammenlignet med i 2013 og 2014.

**Figur 11**

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

Antal:  
2016 (2.301)  
2014 (2.427)  
2013 (3.353)



Note: Brugerne blev først bedt om at svare på, om der var krav til afrapporteringen (fx indsendelse af regnskab, indsendelse af en erklæring for anvendelsen af tilskuddet og/eller indsendelse af en rapport). Herefter blev brugerne bedt om at svare på, i hvilken grad de oplevede, at der er sammenhæng mellem den afgørelse der er truffet, og de krav, der stilles til afrapporteringen/regnskab. Figur 11 viser svarfordelingen for alle brugere uanset krav til afrapporteringen.

Brugerne på medieområdet oplever i højere grad en sammenhæng mellem den afgørelse, der er truffet, og de krav, der stilles til afrapportering/regnskab, jf. figur 12. 80% på medieområdet oplever i nogen eller høj grad en sammenhæng, hvor dette er gældende for 62% på kulturarvsområdet og 63% på kunststøtteområdet. Ca. 25% af brugerne på kunststøtteområdet og kulturarvsområdet svarede "Ved ikke", hvilket påvirker resultatet.

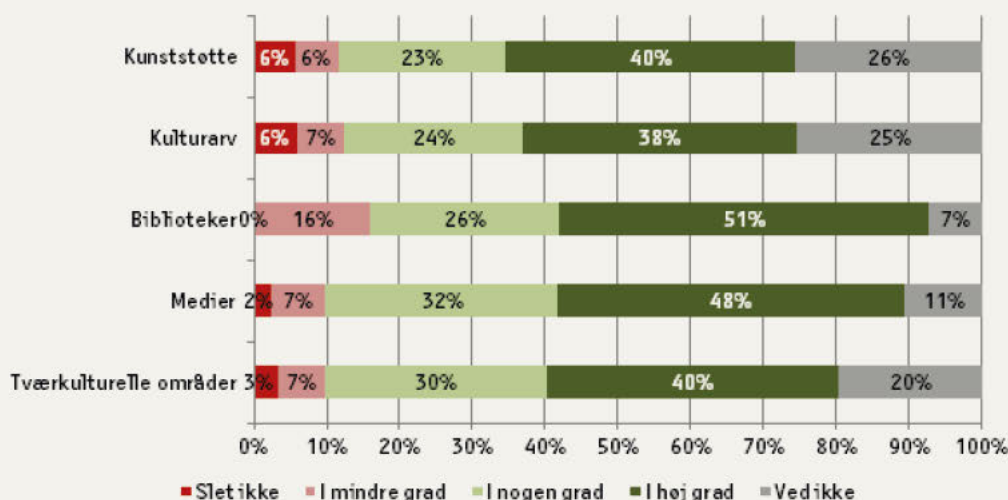
<sup>6</sup> Krav til afrapportering er eksempelvis indsendelse af regnskab, indsendelse af en erklæring for anvendelsen af tilskuddet og/eller indsendelse af en rapport.



**Figur 12**

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

Antal:  
Kunststøtte (1.457)  
Kulturarv (531)  
Biblioteker (69)  
Medier (122)  
Tværkulturelle områder (122)



Note: Brugere blev først bedt om at svare på, om der var krav til afrapporteringen (fx indsendelse af regnskab, indsendelse af en erklæring for anvendelsen af tilskuddet og/eller indsendelse af en rapport). Herefter blev brugere bedt om at svare på, i hvilken grad de oplevede, at der er sammenhæng mellem den afgørelse der er truffet, og de krav, der stilles til afrapporteringen/regnskab. Figur 12 viser svarfordelingen for alle brugere uanset krav til afrapporteringen.

83% af brugerne, som har oplevet krav til afrapportering/regnskab, oplever i nogen eller i høj grad sammenhæng mellem den afgørelse, der er truffet, og de krav, der stilles til afrapportering/regnskab, jf. figur 13. Dette gælder kun for 39% af brugerne, som ikke har oplevet krav til afrapportering/regnskab.

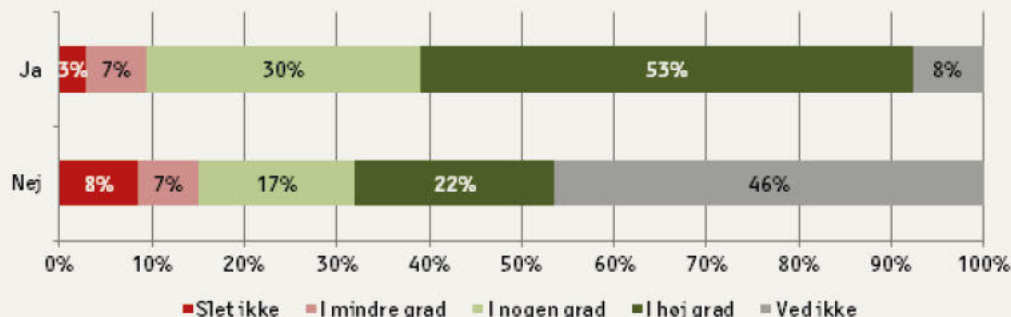
Det bemærkes dog, at blandt brugerne, som ikke har oplevet krav til afrapportering/regnskab svarer 46% "Ved ikke", hvilket påvirker resultatet væsentligt. Trækker man de brugere fra, som har svaret "Ved ikke", mindskes forskellen mellem de to grupper.

**Figur 13**

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

Fordelt på spørgsmål:  
Har der været krav til afrapporteringen?

Antal:  
Ja (1.334)  
Nej (967)



Note: Brugere blev først bedt om at svare på, om der var krav til afrapporteringen (fx indsendelse af regnskab, indsendelse af en erklæring for anvendelsen af tilskuddet og/eller indsendelse af en rapport). Herefter blev brugere bedt om at svare på, i hvilken grad de oplevede, at der er sammenhæng mellem den afgørelse der er truffet, og de krav, der stilles til afrapporteringen/regnskab.

# 5

## BRUGERTILFREDSHED I FORHOLD TIL STYRELSEN

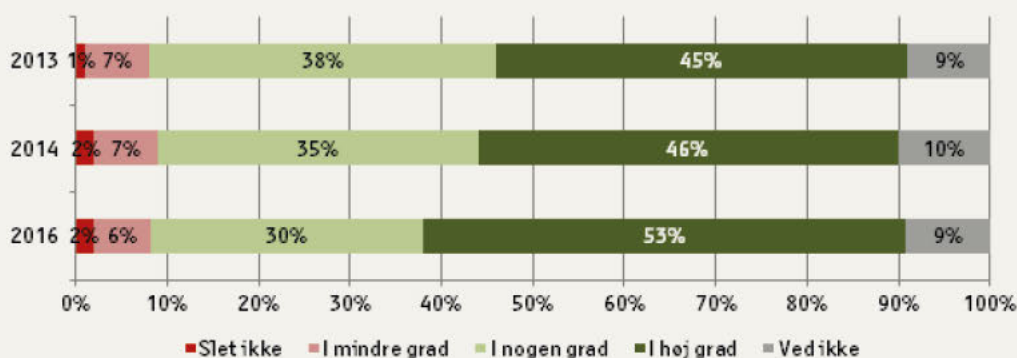
### 5.1 OPLEVELSEN AF STYRELSEN SOM FAGLIG KOMPETENT

I 2016 er der fortsat en høj andel af brugerne, som oplever styrelsen som faglig kompetent, jf. figur 14. 83% af brugerne i 2016 oplever i nogen eller i høj grad styrelsen som faglig kompetent. Tilsvarende gjaldt dette for 81% i 2014 og 83% i 2013.

**Figur 14**

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

Antal:  
2016 (3.414)  
2014 (3.931)  
2013 (3.900)

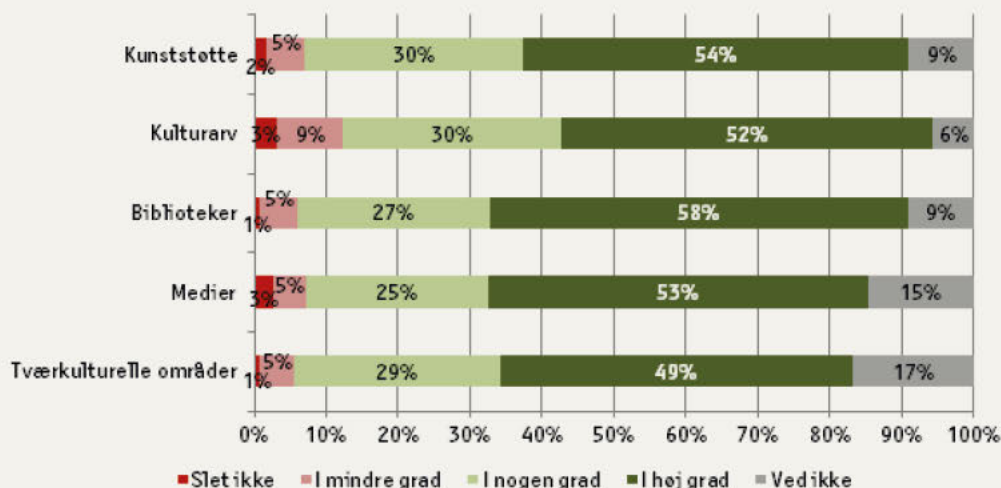


Brugerne oplever i høj grad styrelsen som faglig kompetent på alle kulturområder, jf. figur 15. Andelen af brugere, som i nogen eller i høj grad oplever styrelsen som faglig kompetent, spænder mellem 78% – 84% på kulturområderne.

**Figur 15**

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

Antal:  
Kunststøtte (1.985)  
Kulturarv (833)  
Biblioteker (131)  
Medier (191)  
Tværkulturelle områder (274)



Også i kommentarfeltet fremgår det, at brugerne oplever styrelsen som faglig kompetent. Nogle brugere melder dog om en forskel på relevante kompetencer hos sagsbehandlerne, jf. tekstboks 3.

### TEKSTBOKS 3

Spørgsmål: Hvad kan vi i Slots- og Kulturstyrelsen gøre for at forbedre os?

*"Det faglige niveau er meget højt og de medarbejdere, jeg har været i kontakt med, har været indsigtfulde og kompetente. Styrelsens store arbejdsmængde forårsager nogle ret lange sagsbehandlingstider, men dette har vi kunnet affinde os med."*

*"I behandlingen af min sidste sag var der meget stor forskel på de relevante kompetencer hos forskellige medarbejdere. En god, effektiv behandling af sagerne forudsætter, at behandlingen varetages af en kompetent sagsbehandler, hvilket til slut lykkedes."*

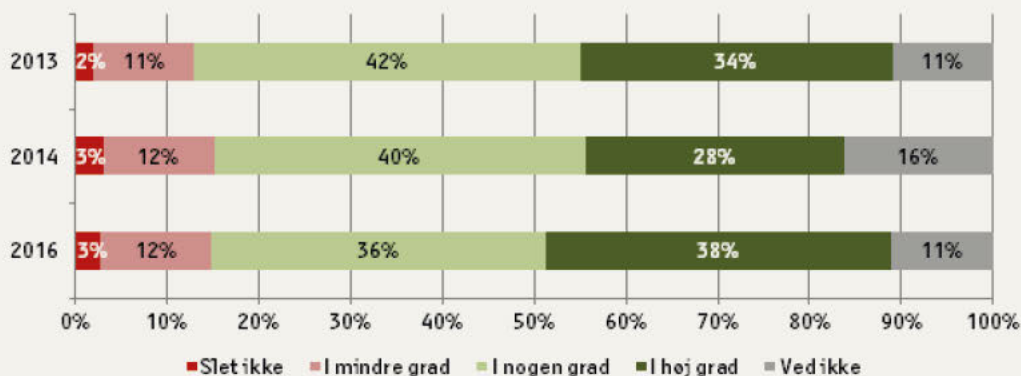
## 5.2 OPLEVELSEN AF STYRELSEN SOM EN EFFEKTIV ADMINISTRATOR

74% af brugerne oplever, at styrelsen er en effektiv administrator i 2016. Niveauet er således forholdsvis stabilt fra 2013 (76%) og 2014 (68%), jf. figur 16.

**Figur 16**

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

Antal:  
2016 (3.414)  
2014 (3.927)  
2013 (3.900)

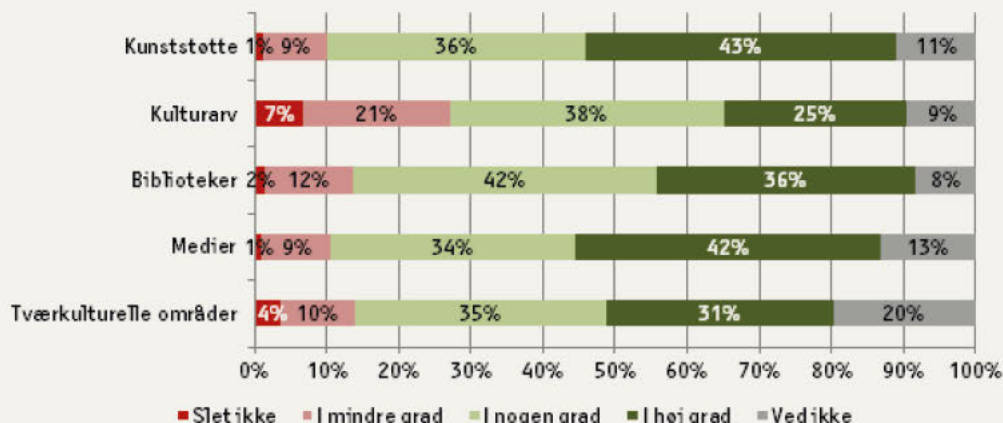


Brugerne på biblioteksområdet og kunststøtteområdet oplever i højere grad styrelsen som en effektiv administrator, hvor hhv. 78% og 79% oplever styrelsen som en effektiv administrator i nogen eller høj grad, jf. figur 17. Brugerne på kulturarvsområdet oplever i mindre grad styrelsen som en effektiv administrator (63%).

**Figur 17**

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

Antal:  
Kunststøtte (1.985)  
Kulturarv (833)  
Biblioteker (131)  
Medier (191)  
Tværkulturelle områder (274)



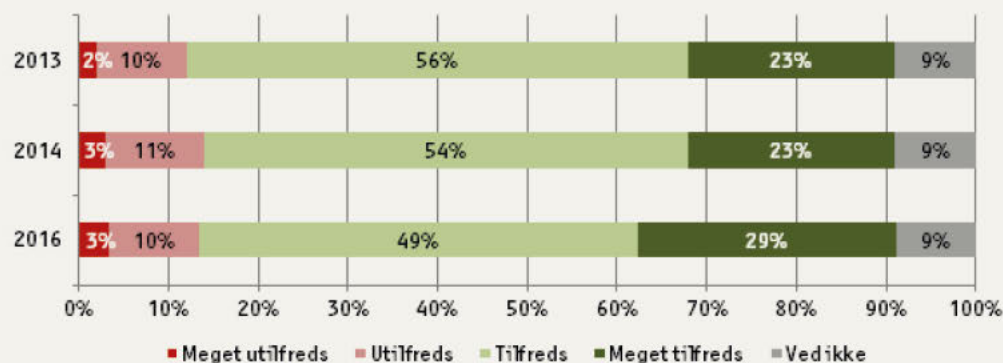
### 5.3 TILFREDSHED MED STYRELSENS SAMLEDE OPGAVEVARETAGELSE PÅ KULTUR- ELLER FAGOMRÅDET

78% af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med styrelsens samlede opgavevaretagelse på brugerens kultur- eller fagområde, hvilket fortsætter et forholdsvis stabilt niveau fra 2013 (79%) og 2014 (77%), jf. figur 18.

**Figur 18**

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med Slots- og Kulturstyrelsens samlede opgavevaretagelse på dit kultur- eller fagområde?

Antal:  
2016 (3.414)  
2014 (3.930)  
2013 (3.900)



Brugerne på biblioteksområdet er i højere grad tilfredse med styrelsens samlede opgavevaretagelse på brugerens kultur- eller fagområde, hvor 85% er tilfredse eller meget tilfredse, jf. figur 19. Brugerne på kulturarvsområdet og de tværgående områder er i mindre grad tilfredse (hhv. 75% og 74%).

**Figur 19**

Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med Slots- og Kulturstyrelsens samlede opgavevaretagelse på dit kultur- eller fagområde?

Antal:

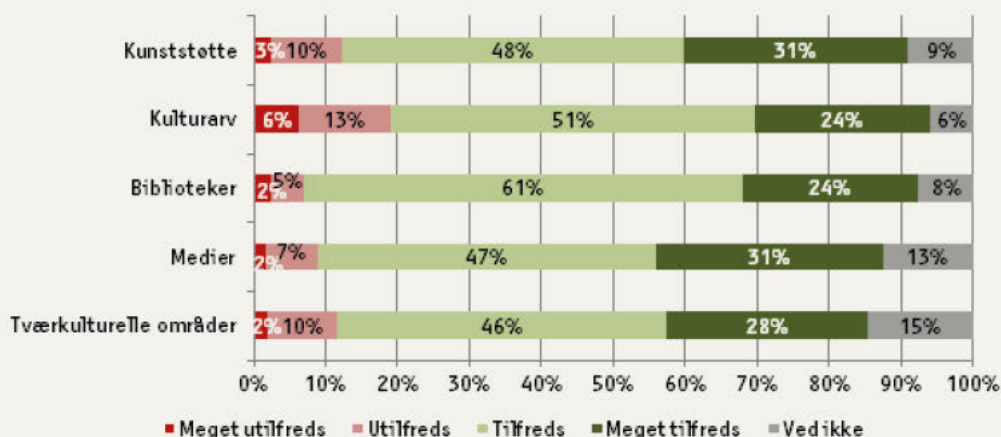
Kunststøtte (1.985)

Kulturarv (833)

Biblioteker (131)

Medier (191)

Tværkulturelle områder (274)



#### 5.4 OPLEVELSEN AF OM STYRELSENS SERVICES IMØDEKOMMER BRUGERENS BEHOV

Brugerne i 2016 er i lidt mindre grad end tidligere enige i, at styrelsens services imødekommer deres behov, jf. figur 20. I 2016 svarer 79% af brugerne, at de i nogen grad eller i høj grad er enige i, at styrelsens services imødekommer deres behov. Tilsvarende var dette gældende for 84% i 2013 og 83% i 2014.

**Figur 20**

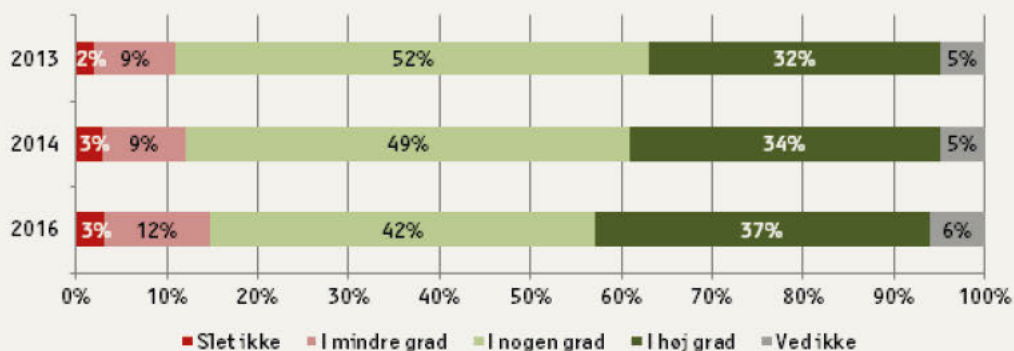
Spørgsmål: Imødekommer Slots- og Kulturstyrelsens services samlet set dine behov?

Antal:

2016 (3.414)

2014 (3.931)

2013 (3.900)

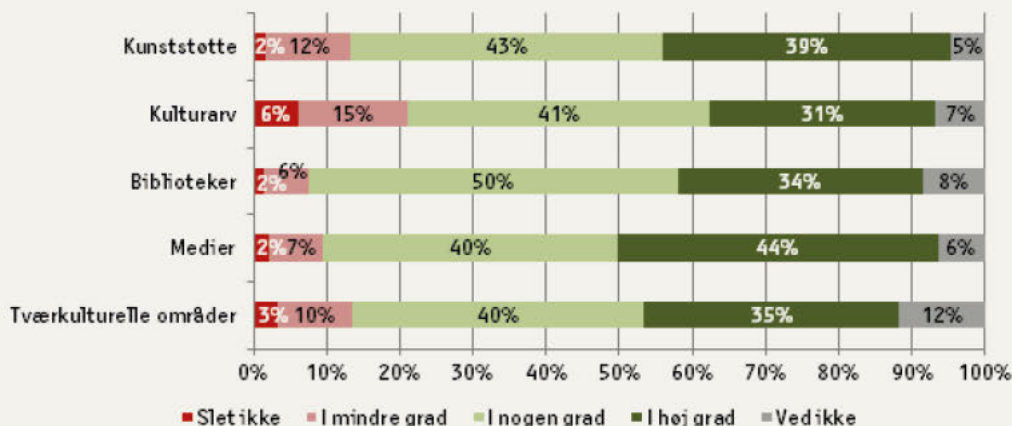


Der er forskel på områderne i forhold til oplevelsen af, om styrelsens services imødekommer brugerens behov, jf. figur 21. På biblioteksområdet og medieområdet er brugerne i højere grad enige i, at styrelsens services imødekommer brugerens behov (begge 84%) sammenlignet med kulturarvsområdet (72%).

**Figur 21**

Spørgsmål: Imødekommer Slots- og Kulturstyrelsens services samlet set dine behov?

Antal:  
Kunststøtte (1.985)  
Kulturarv (833)  
Biblioteker (131)  
Medier (191)  
Tværkulturelle områder (274)



Brugerne udtrykte i høj grad ønske om at få nedsat sagsbehandlingstiden væsentligt, jf. tekstboks 4. Disse kommentarer knyttede sig i særlig høj grad til kulturarvsområdet. Hertil udtrykte flere brugere ønske om mere og tilgængelig telefonisk rådgivning mv.

#### TEKSTBOKS 4

Spørgsmål: Hvad kan vi i Slots- og Kulturstyrelsen gøre for at forbedre os?

*"Kortere sagsbehandlingstid er afgørende!"*

*"Sørge for at have tilstrækkelig bemanding, så sager kan gennemføres på en tilfredsstillende tid. Nuværende behandlingstider er ganske urimelige og en kæmpe hindring for planlægning af et byggeforløb."*

*"Det er svært at få telefonisk kontakt, hvis der er brug for at stille et hurtigt spørgsmål i forbindelse med en ansøgning."*

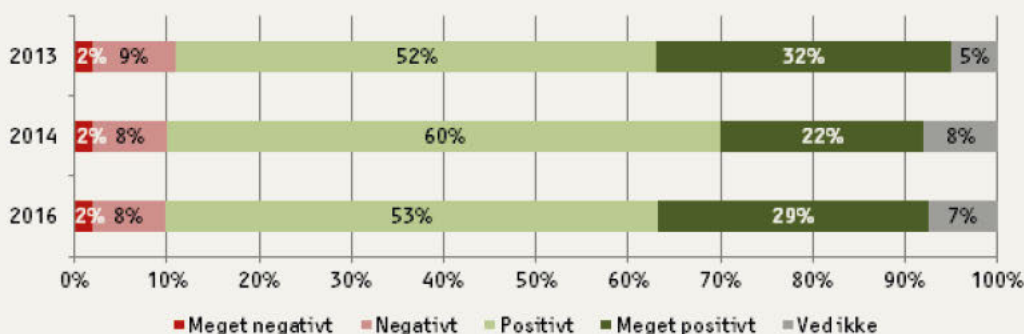
## 5.5 BRUGERENS SAMLEDE INDTRYK AF SLOTS- OG KULTURSTYRELSEN

I 2016 er der fortsat en høj andel af brugerne, som oplever det samlede indtryk af styrelsen positivt eller meget positivt, jf. figur 22. 83% af brugerne i 2016 oplever styrelsen positivt eller meget positivt. Tilsvarende gjaldt dette for 82% i 2014 og 84% i 2013.

**Figur 22**

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

Antal:  
2016 (3.403)  
2014 (3.929)  
2013 (3.900)

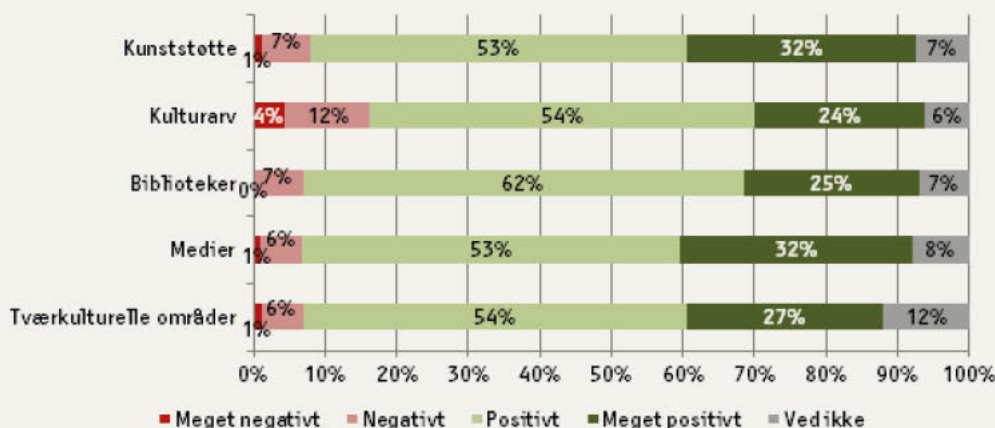


Særligt på biblioteksområdet (86%), medieområdet (85%) og kunststøtteområdet (85%) oplever brugerne styrelsen positivt eller meget positivt, jf. figur 23.

**Figur 23**

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

Antal:  
Kunststøtte (1.976)  
Kulturarv (832)  
Biblioteker (130)  
Medier (191)  
Tværkulturelle områder (274)



Flere af brugerne udtrykte tilfredshed med styrelsen samlet set, jf. tekstboks 5.

### TEKSTBOKS 5

Spørgsmål: Hvad kan vi i Slots- og Kulturstyrelsen gøre for at forbedre os?

*"Jeg syntes, I varetager jeres vigtige opgave kompetent og kan på egne vegne kun udtrykke stor tilfredshed med samarbejdet, som vi så i øvrigt også tager meget seriøst!"*

*"Vi er meget tilfredse med Styrelsens service. Skriftlige henvendelser bliver besvaret prompte, professionelt og udtømmende. Styrelsens hjemmeside er alle andre offentlige hjemmesider overlegen. Den er let at navigere i og forklaringerne til hver enkelt pøjle er meget nyttig."*

# 6

## METODE

### 6.1 DATAGRUNDLAG OG REPRÆSENTATIVITET

Der blev i alt sendt 13.474 invitationer til styrelsens brugere, heraf 855 via brev og 12.619 via e-mail. I alt gennemførte 3.414 personer undersøgelsen svarende til 25%. Heraf havde 3.295 modtaget invitationen via e-mail og 119 via brev.

Den statistiske usikkerhed er lav. Med 95% sandsynlighed ligger alle 13.747 brugeres svar +/- 1,3% fra de 3.414 respondents svar. Når der kigges nærmere på enkelte områder, vil usikkerheden ofte stige<sup>7</sup>.

Fordelingen af svar fordelt på kulturområder stemmer i høj grad overens med fordelingen i den samlede gruppe af respondenter. For at modvirke en evt. skævhed i resultaterne er svarene vægtet med forskellen mellem fordelingen blandt svarene og blandt alle respondenter, jf. tabel 3. Samme metode blev brugt i brugerundersøgelserne i 2013 og 2014. Vægtningen har en minimal effekt på svarfordelingerne.

**Tabel 3**

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

Antal: 3.414

| KULTUROMRÅDE           | ANDEL BLANDT RESPONDENTER | ANDEL BLANDT SVAR | VÆGTNING AF SVAR |
|------------------------|---------------------------|-------------------|------------------|
| Kunststøtte            | 58%                       | 58%               | 1,00             |
| Kulturarv              | 24%                       | 24%               | 1,00             |
| Biblioteker            | 5%                        | 4%                | 1,40             |
| Medier                 | 5%                        | 6%                | 0,96             |
| Tværkulturelle områder | 7%                        | 8%                | 0,82             |
| <b>I alt</b>           | <b>100%</b>               | <b>100%</b>       | <b>1,00</b>      |

34 respondenter ud af 3.414 gennemførte ikke hele undersøgelsen, men undlod at svare på 1-2 spørgsmål. Disse 34 svar er medtaget i undersøgelsen. Herudover undlod 503 respondenter at gennemføre hele undersøgelsen med mere end to udeladte svar. Disse er ikke taget med i undersøgelsen.

Antallet af tilfredse brugere beregnes i denne undersøgelse som de brugere, der svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse i forhold til det pågældende spørgsmål. Andelen af tilfredse brugere beregnes i forhold til alle brugere som har besvaret spørgsmålet, dvs. inklusiv de brugere, som svarer "Ved ikke".

<sup>7</sup> Beregningen er lavet ud fra en standardberegning med et 95% konfidensinterval.



