

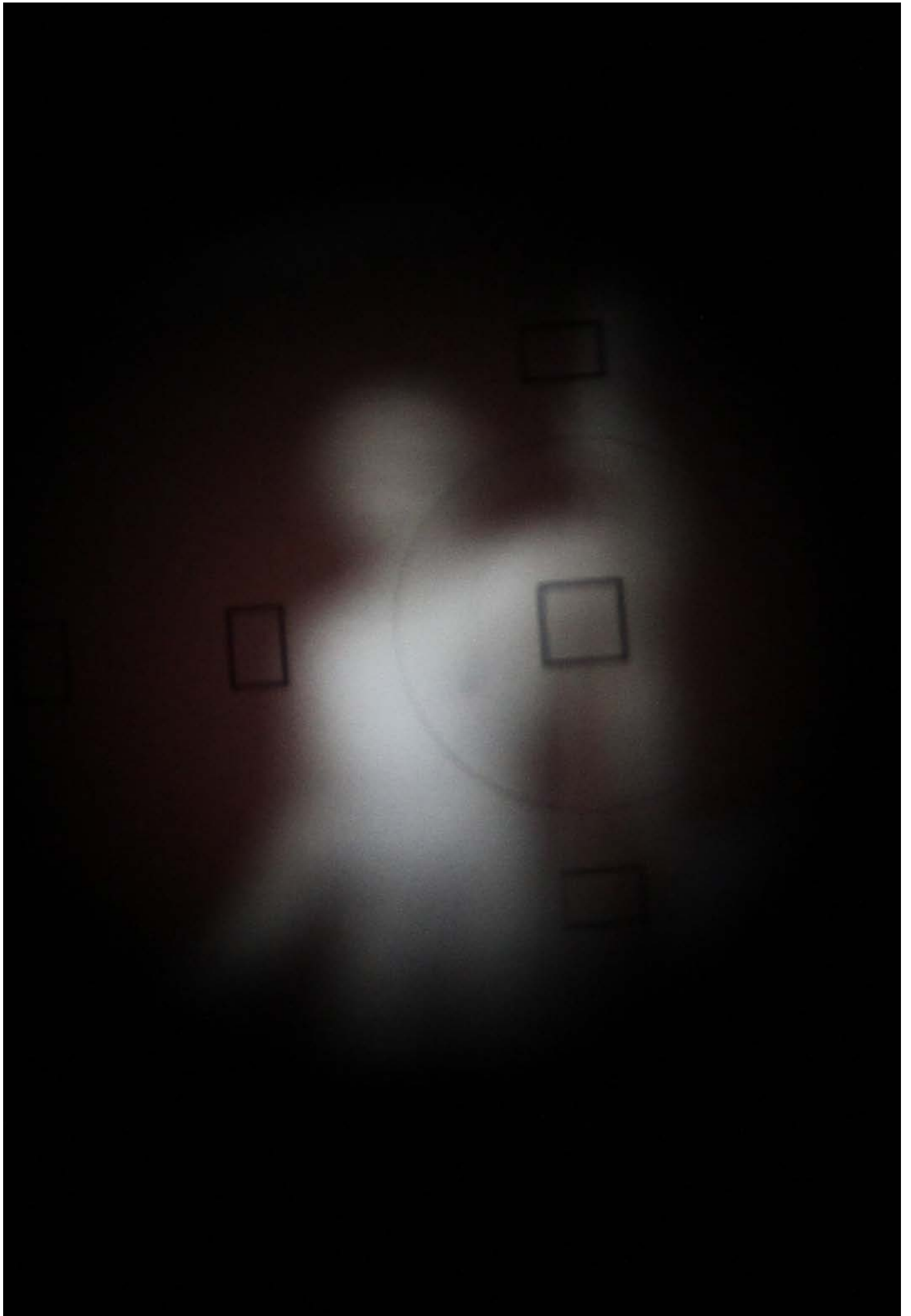


MINISTERIET

SLOTS- OG KULTURSTYRELSEN

BRUGERUNDERSØGELSE 2020

BLANDT SLOTS- OG
KULTURSTYRELSENS BRUGERE



INDHOLD

1 RESUME	4
Hovedkonklusioner	4
2 OM BRUGERUNDERSØGELSE 2020	5
3 BRUGERE OG SAGSTYPER	6
3.1 brugerdefintion	6
3.2 sagstyper	6
3.3 brugertyper	7
3.4 geografisk tilhørsforhold	8
3.5 kulturområder	8
4 BRUGERTILFREDSHED:	
ANSØGNINGSPROCES OG SAGSBEHANDLING	10
4.1 ansøgningsprocessen	10
4.2 svartider	11
4.3 begrundelser	14
4.4 afrapportering	16
5 BRUGERTILFREDSHED MED STYRELSEN	18
5.1 faglig kompetence	18
5.2 effektivitet	19
5.3 brugerorientering	21
5.4 brugernes ønsker til informationskanaler og sagsbehandling	22
5.5 brugernes samlede indtryk af Slots- og Kulturstyrelsen	24
6 METODE	26

1

RESUME

Slots- og Kulturstyrelsen har i december 2020 gennemført en brugerundersøgelse blandt styrelsens brugere. Denne rapport præsenterer resultaterne. Slots- og Kulturstyrelsens brugere omfatter privatpersoner, virksomheder, institutioner og organisationer, som har søgt eller modtaget tilskud, har fået behandlet en myndighedssag eller har rettet henvendelse til Slots- og Kulturstyrelsen med konkrete spørgsmål. I alt har 3.504 brugere deltaget i undersøgelsen.

HOVEDKONKLUSIONER

Brugernes samlede indtryk af Slots- og Kulturstyrelsen

- Brugernes samlede vurdering af Slots- og Kulturstyrelsen er positivt. 88% af brugerne har et positivt eller meget positivt indtryk af styrelsen, hvilket er på samme niveau som ved brugerundersøgelsen i 2018. Brugere på kunststøtte- og biblioteksområdet samt brugere med tværkulturelle sager er de mest positive.

Brugernes vurdering af Slots- og Kulturstyrelsens faglighed, effektivitet og brugerorientering

- 84% af brugerne finder, at Slots- og Kulturstyrelsen er fagligt kompetent
- 84% mener, at styrelsen er effektiv i sagsbehandlingen
- 75% oplever, at Slots- og Kulturstyrelsen er brugerorienteret i sagsbehandlingen.

Brugernes tilfredshed med ansøgningsproces og sagsbehandling

- 82% finder, at det var let at ansøge hos Slots- og Kulturstyrelsen
- 86% af brugerne er tilfredse med sagsbehandlingstiden i styrelsen. Dog er der en tydelig tendens til, at brugere, som har modtaget et svar i deres sag indenfor 3 måneder er mere tilfredse end brugere, der har ventet 4 måneder eller derover på en afgørelse
- 78% af brugerne mener, at det var let at forstå den skriftlige begrundelse for afgørelsen i deres sag
- 76% har fundet det let at afrapportere

Forskelle mellem brugergrupper

- Der er en tendens til, at brugere med kulturarvssager og mediesager er mere kritiske og mindre tilfredse end brugere med tværkulturelle sager og brugere på kunststøtte- og biblioteksområdet
- Der er en tendens til, at brugere med myndighedssager er mere kritiske og mindre tilfredse end brugere med henvendelsessager og brugere med tilskudssager og covid-19 sager.

2

OM BRUGERUNDERSØGELSE 2020

Slots- og Kulturstyrelsens brugerundersøgelse 2020 bygger på en spørgeskemaundersøgelse blandt brugere indenfor tilskuds- og myndighedsområdet.

Hovedformålet med brugerundersøgelsen er at afdække brugernes oplevelser og tilfredshed med styrelsen for derigennem at kunne udvikle service og dialogen med brugerne.

Slots- og Kulturstyrelsen har tidligere gennemført lignende undersøgelser. Brugerundersøgelse 2020 er den femte i rækken. De seneste brugerundersøgelser blev gennemført i 2018 og 2016.

I alt har 14.104 brugere fået en invitation til at deltage i undersøgelsen. Heraf har 3.504 personer besvaret hele spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 25%. Svarprocenten er på samme niveau som 2016, men 5 procentpoint lavere end i 2018.

Sammenligninger af resultaterne med tidligere års brugerundersøgelser bør ske med forsigtighed. Brugerundersøgelse 2020 er gennemført i december 2020, hvor både brugerne og medarbejdere i Slots- og Kulturstyrelsen igen ni måneder havde været underlagt en række restriktioner som følge af covid-19. Covid-19 situationen har ændret vilkårene for brugernes aktiviteter, planlægnings- og indtjeningsmuligheder. Styrelsen har fået nye opgaver med at administrere nye covid-19 ordninger, og medarbejderne har i perioder været helt eller delvist hjemsendt. Disse forhold kan have påvirket brugernes interesse for at deltage i undersøgelsen såvel som deres tilfredshed og oplevelse med Styrelsen.

Spørgeskemaet og undersøgelsesdesignet bag brugerundersøgelse 2020 er i stort omfang videreført fra 2018. Der er dog foretaget mindre justeringer i enkelte spørgsmålsformuleringer for at tage højde for covid-19 situationen.

Denne rapport gennemgår svarfordelingerne på flere måder: Svarfordelinger præsenteres for brugerne som samlet gruppe og fordelt på kulturområder. Hvor det giver mening sammenlignes med tidligere års undersøgelser. Som noget nyt præsenteres svarfordelingerne også fordelt på sagstyper, idet der i 2020 undersøgelsen skelnes mellem henholdsvis en covid-19 sag, en 'almindelig' tilskudssag, en myndighedssag samt en henvendelsessag.

3

BRUGERE OG SAGSTYPER

Dette afsnit giver overblik over brugerne og de typer af sager, som brugerne får behandlet hos Slots- og Kulturstyrelsen.

3.1 BRUGERDEFINTION

Slots- og kulturstyrelsens brugere er i undersøgelsen defineret som:

- Borgere, virksomheder og institutioner og organisationer, som har søgt eller modtaget tilskud, har fået behandlet en myndighedssag i styrelsen eller har rettet henvendelse til Slots- og Kulturstyrelsen med konkrete spørgsmål.

I undersøgelsen er der kun medtaget brugere, som har gennemført hele servicerejsen. Det vil sige, at brugerens sag er afsluttet. Enten ved at brugeren har modtaget et svar på sin henvendelse eller har modtaget en afgørelse på sin tilskuds- eller myndighedssag samt afleveret eventuel påkrævet afrapportering. Definitionen af brugerne lægger sig op af 2018-undersøgelsen.

3.2 SAGSTYPER

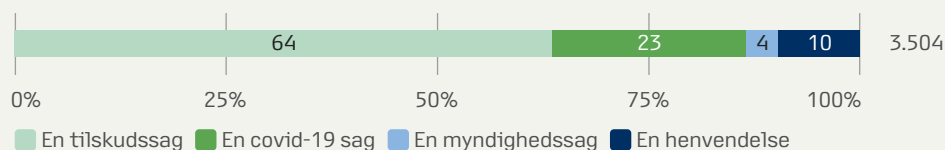
Brugerne er, som det første i spørgeskemaet, blevet bedt om at tænke tilbage på deres senest afsluttede sag i Slots- og Kulturstyrelsen. I de efterfølgende spørgsmål er brugerne blevet bedt om at svare med afsæt i den pågældende sag.

Figur 1 viser, hvordan brugerne fordeler sig på sagstyper. To tredjedele af brugerne i undersøgelsen (64%) har afsluttet en 'almindelig' tilskudssag. En fjerdedel (23%) har ansøgt Kulturministeriets covid-19-ordninger og fået en afgørelse herpå. 10% af brugerne tilkendegiver, at deres kontakt til Styrelsen alene har omfattet rådgivning eller vejledning (en henvendelsessag). Den mindste gruppe er brugere, der har fået afsluttet en myndighedssag (4%).

Figur 1: Brugernes fordeling på sagstyper

Spørgsmål: "Tænk på den seneste sag, du har fået afsluttet hos Slots- og Kulturstyrelsen. Med 'afsluttet' mener vi, at du har modtaget en afgørelse eller et svar i sagen - og at du har fremsendt regnskab/dokumentation, hvis dette var et krav i sagen. Hvilken type var din senest afsluttede sag?"

Antal: 3.504



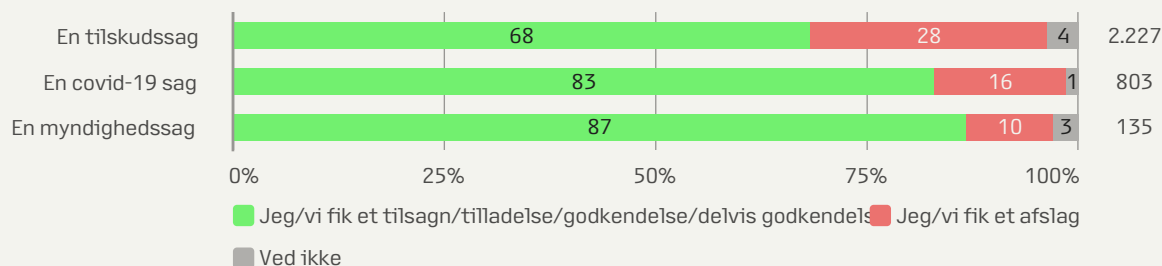
I tilskudssager, myndighedssager samt covid-19 sager træffer Slots- og Kulturstyrelsen en afgørelse. I alt har 73% af brugerne i disse sager fået et positivt svar i form af et tilsagn, et delvist tilsagn, en tilladelse, godkendelse eller delvis godkendelse. 24% af brugerne svarer, at deres senest afsluttede sag resulterede i et afslag. 3% husker ikke eller kender ikke til afgørelsen. Se figur 2.

Figur 2: Sagens afgørelser

Spørgsmål: "Hvad var afgørelsen i din senest afsluttede sag?"

Krydset med: Hvilken type var din senest afsluttede sag?

Antal: 3.165



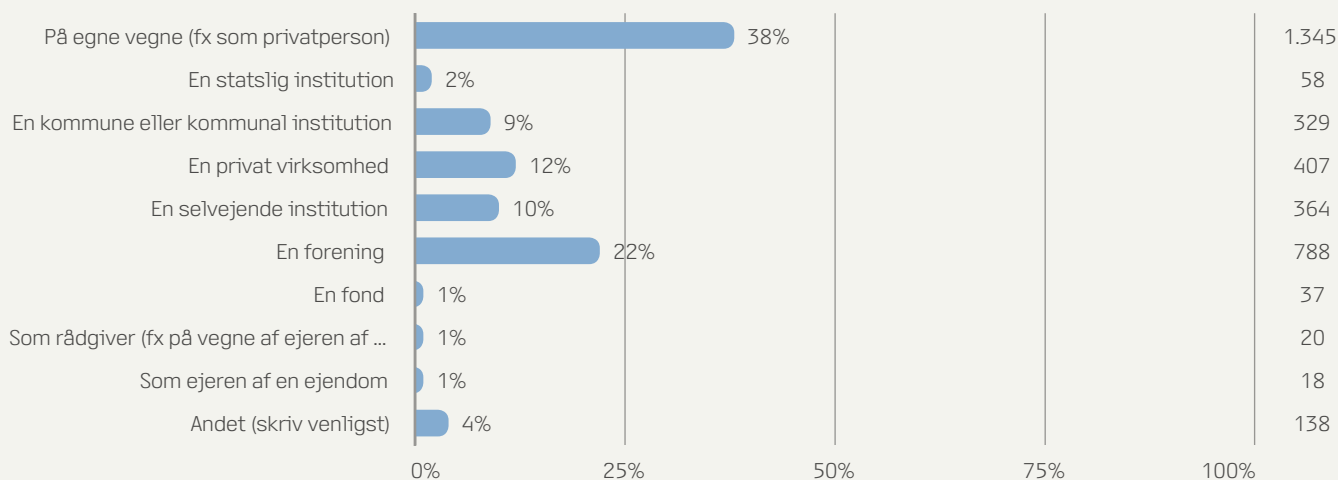
3.3 BRUGERTYPER

Størstedelen af Slots- og Kulturstyrelsens brugere er privatpersoner. De udgør 38% af respondenterne, se figur 3. Den næststørste brugergruppe er foreninger (22%), derefter følger private virksomheder (12%), selvejende institutioner (10%) og kommunale institutioner eller kommuner (9%). Fordelingen af brugertyper er stort set identisk med fordelingen i brugerundersøgelsen fra 2018.

Figur 3: Brugertyper

Spørgsmål: "Hvem indsendte du din seneste afsluttede sag på vegne af?"

Antal: 3.504



3.4 GEOGRAFISK TILHØRSFORHOLD

Brugerne kommer fra alle dele af landet: Samtlige af landets 98 kommuner er repræsenteret. De fleste brugere har adresse i Københavns Kommune (33%), herefter følger Aarhus (7%) og Aalborg (4%). Tabel 1 viser de ti kommuner, hvor flest brugere har adresse.

Tabel 1: Brugernes geografiske tilhørsforhold

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

Antal: 3.504

KOMMUNE	ANTAL BRUGERE (%)	ANTAL BRUGERE
København	33,60%	1177
Aarhus	7,10%	250
Aalborg	3,60%	127
Frederiksberg	3,30%	115
Odense	2,90%	101
Kolding	1,70%	59
Bornholm	1,40%	48
Viborg	1,40%	48
Roskilde	1,20%	42
Helsingør	1,20%	41

3.5 KULTUROMRÅDER

Tabel 2 viser, hvilke kulturområder brugernes sager fordeler sig på. De fleste sager (74%) vedrører kunststøtte. Knap hver tiende sag (9%) falder inden for kategorien 'tværkulturelle områder', der dækker idræt, internationale projekter, almennyttige formål samt restkategorien 'andet'. Kulturarv og biblioteker tegner sig hver for 7% af sagerne, mens 3% af brugerne har angivet, at deres senest afsluttede sag er indenfor medieområdet.

Tabel 2: Fordelingen af brugernes sager på kultur-områder

Spørgsmål: "Hvilket kulturområde hører din seneste afsluttede sag hjemme under? Angiv det område, du mener passer bedst, hvis din sag hører til flere kulturområder".

Antal: 3.504

	Antal	Andel
KUNSTSTØTTE		74%
Musik	755	21,50%
Litteratur	595	17%
Billedkunst	470	13,40%
Scenekunst	356	10,20%
Design og kunsthåndværk	214	6,10%
Biblioteksafgift	65	1,90%
Arkitektur	55	1,60%
Film	46	1,30%
Huskunstnerordningen	32	0,90%
Rådighedsbeløb for gramofonplader mv.	7	0,20%
Rådighedsbeløb for billedkunst	3	0,10%
KULTURARV		7%
Fredede Bygninger	107	3,10%
Museer og zoologiske anlæg	101	2,90%
Arkæologiske undersøgelser	20	0,60%
Fortidsminder	16	0,50%
Sten- og jorddiger	3	0,10%
Kulturmiljøer i forhold til planloven	0	0,00%
BIBLIOTEKER		7%
Følgeoplysning	125	3,60%
Følgebiblioteker	47	1,30%
Følgehøjskoler	47	1,30%
Forskningsbiblioteker	15	0,40%
Europænet	8	0,20%
MEDIER		3%
Radio/tv	52	1,50%
Aviser og blade (inkl. online-medier)	32	0,90%
Distributionsstøtte til blade og aviser (bladpuljen)	8	0,20%
TVÆRKULTURELLE OMRÅDER		9%
Andet (skrivvenligst)	130	3,70%
Almennyttige formål	115	3,30%
Idræt	68	1,90%
Internationale (tværgående) projekter	10	0,30%
Sydslesvig	1	0,00%
I alt		100%

4

BRUGERTILFREDSHED: ANSØGNINGS-PROCES OG SAGSBEHANDLING

I dette afsnit gennemgås brugernes oplevelser og tilfredshed med sagsforløbet fra ansøgning til afrapportering¹.

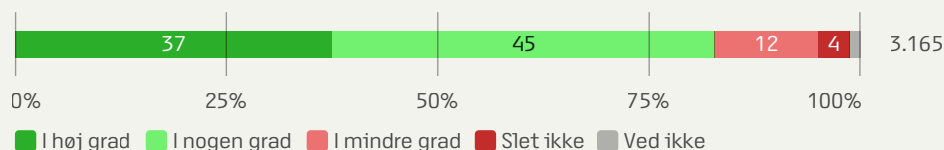
4.1 ANSØGNINGSPROCESSEN

Størsteparten af brugerne oplever, at ansøgningsprocessen hos Slots- og Kulturstyrelsen var nem at komme igennem. Som det fremgår af figur 4, vurderer 82% af brugerne, at det i nogen grad eller i høj grad var nemt at ansøge. Det er et fald på fem procentpoint i forhold til 2018. 16% vurderer, at det i mindre grad eller slet ikke var let.

Figur 4: Brugernes vurdering af, hvor let ansøgningsprocessen blev oplevet

Spørgsmål: "I hvilken grad oplevede du, at det var en nem proces at ansøge hos Slots- og Kulturstyrelsen eller Statens Kunstfond? Fx at finde vejledninger og ansøgningsfrister, udfylde ansøgningskema og finde anden relevant information".

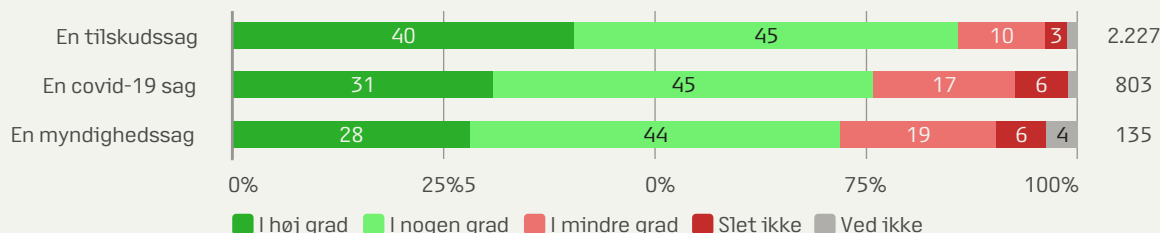
Antal: 3.165



Figur 5: Brugernes vurdering af, hvor let ansøgningsprocessen blev oplevet, fordelt på sagstyper

Spørgsmål: "I hvilken grad oplevede du, at det var en nem proces at ansøge hos Slots- og Kulturstyrelsen eller Statens Kunstfond? Fx at finde vejledninger og ansøgningsfrister, udfylde ansøgningskema og finde anden relevant information".

Antal: 3.165



¹ Afrapporteringen i dette afsnit bygger på de 3.165 brugere, der har haft tilskudssager, covid-19 sager samt myndighedssager. Brugere med henvendelsessager er ikke blevet stillet de spørgsmål, som gennemgås i dette afsnit. Når antallet af respondenter i enkelte tabeller er lavere end 3.165, skyldes det, at to variable er blevet krydset, og at respondenter, der har svaret ved ikke på den uafhængige variabel er frasorteret.

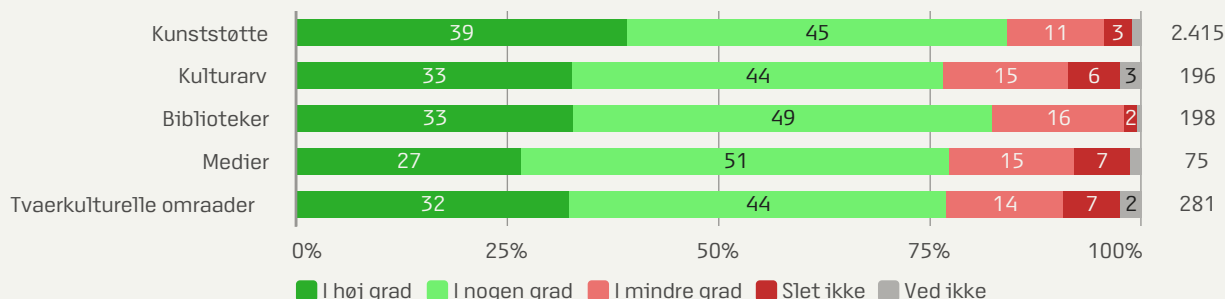
Der er en tendens til, at brugere med tilskudssager har fundet ansøgningsprocessen lettere end de øvrige brugere, se figur 5. Blandt brugere med myndighedssager svarer 25%, at det 'i mindre grad' eller 'slet ikke' var nemt at ansøge. Det samme gælder for 23% af brugere med covid-19 sager, mens det kun er 13% af brugerne med de 'almindelige' tilskudssager, som har svaret, at det i mindre grad eller slet ikke var nemt at ansøge.

Brugere med kunststøttesager og brugerne på biblioteksområdet vurderer tilsvarende ansøgningsprocessen som lettere end brugerne, der har kulturarvs-, medie- eller tværkulturelle sager, se figur 6.

Figur 6: Brugernes vurdering af, hvor let ansøgningsprocessen blev oplevet, fordelt på kulturområder

Spørgsmål: "I hvilken grad oplevede du, at det var en nem proces at ansøge hos Slots- og Kulturstyrelsen eller Statens Kunstfond? Fx at finde vejledninger og ansøgningsfrister, udfylde ansøgningskema og finde anden relevant information".

Antal: 3.165



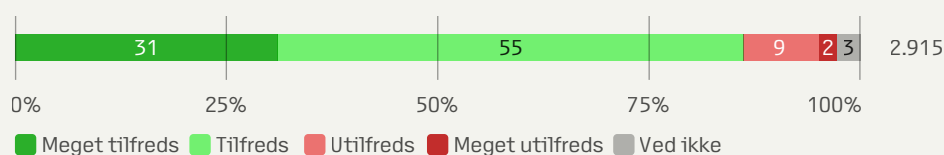
4.2 SVARTIDER

Flertallet af Slots- og kulturstyrelsens brugere er tilfredse med sagsbehandlingstiden. 86% tilkendegiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den tid, de måtte vente på et svar på deres ansøgning. Hver tiende bruger (11%) svarer, at de finder svartiden utilfredsstillende eller meget utilfredsstillende, se figur 7. Brugernes vurdering af sagsbehandlingstiden ligger på samme niveau som i 2018, hvor 85% tilkendegav, at de var tilfredse eller meget tilfredse, mens 12% var utilfredse eller meget utilfredse.

Figur 7: Brugernes tilfredshed med svartiden på ansøgninger

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

Antal: 2.915

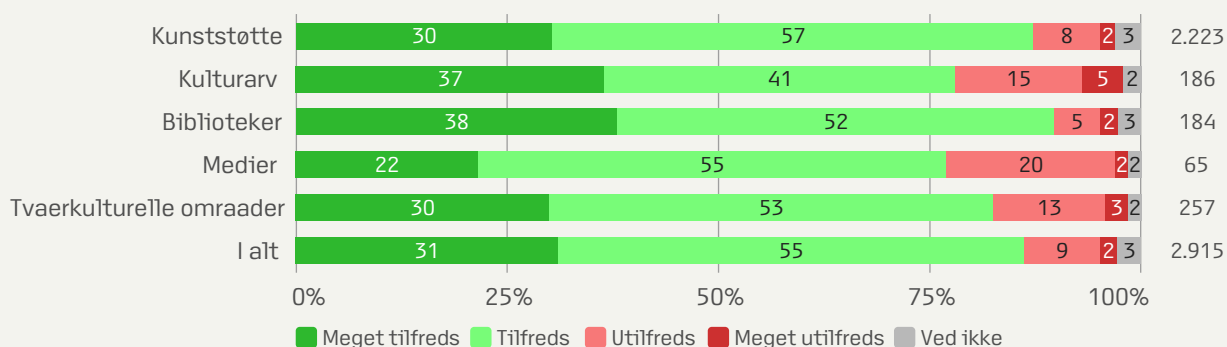


Tilfredsheden med svartiden er høj blandt brugere på samtlige kulturområder, se figur 8. Der er dog en mindre variation, sådan at brugerne på biblioteks- og kunststøtteområdet har højst tilfredshed. Her svarer henholdsvis 90% og 87%, at de er tilfredse eller meget tilfredse med svartiden. Brugere med medie- og kulturarvsager er mindst tilfredse. Her ligger den tilsvarende tilfredshed på henholdsvis 77% og 78%.

Figur 8: Brugernes tilfredshed med svartiden på ansøgninger, fordelt på kulturområder

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

Antal: 2.915

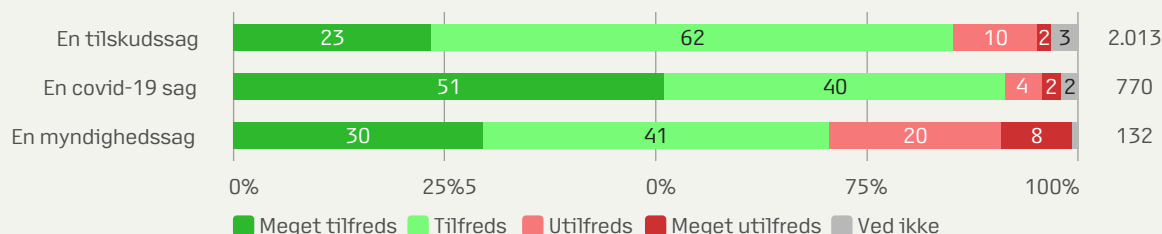


Tilfredsheden varierer også, når vi sammenligner brugere med forskellige sagstyper. Som det fremgår af figur 9, tilkendegiver 28% af brugerne med myndighedssager, at de er utilfredse eller meget utilfredse med svartiden, mens det kun gælder henholdsvis 6% og 12% af brugere med covid-19 sager og almindelige tilskudssager.

Figur 9: Brugernes tilfredshed med svartiden på ansøgninger, fordelt på sagstyper

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

Antal: 2.915

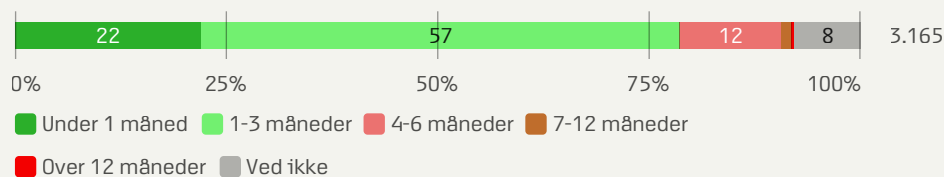


Variationen i tilfredshed skal ses i lyset af, at brugerne også oplever stor forskel i ventetiden: Hver fjerde (22%) har modtaget svar på deres ansøgning indenfor en måned. Godt halvdelen (57%) har modtaget et svar indenfor 1-3 måneder, mens 13% af brugerne har ventet 4 måneder eller derover på afgørelsen, se figur 10.

Figur 10: Brugernes oplevede sagsbehandlingstid, før de fik svar på deres ansøgning

Spørgsmål: "Hvor lang tid gik der, fra du indsendte din ansøgning, til du fik et svar?"

Antal: 3.165

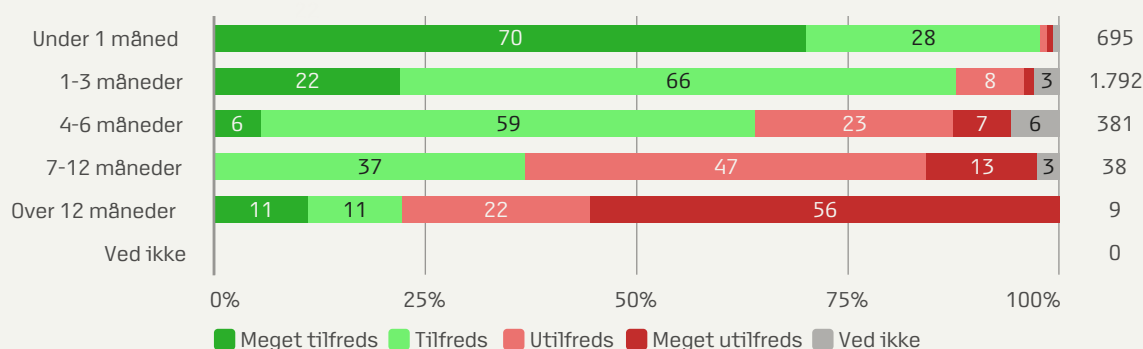


Som det fremgår af figur 11 er der en tydelig tendens: Jo kortere sagsbehandlingstiden har været, des mere tilfredse er brugerne. 98% af brugerne, der har ventet under 1 måned, er tilfredse eller meget tilfredse med den tid, det tog, at få svar på ansøgningen. Det samme gælder for 88% af brugerne, der har ventet 1-3 måneder og 65% af brugerne, der har ventet 4-6 måneder. Blandt brugere, der har ventet mellem et halvt og et helt år, udtrykker 37% tilfredshed, mens det kun er 22% blandt de brugere, der har ventet i mere end et år.

Figur 11: Brugernes oplevede sagsbehandlingstid og deres tilfredshed med ventetiden

Spørgsmål: "Hvor lang tid gik der, fra du indsendte din ansøgning, til du fik svar?" krydset med "Hvor tilfreds er du med, den tid det tog at få svar på din ansøgning?"

Antal: 2.915



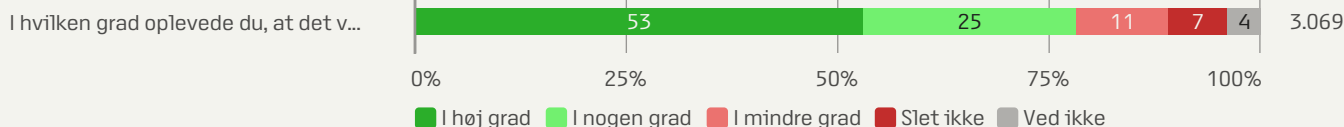
4.3 BEGRUNDELSER

Sammen med afgørelsen på deres sag modtager brugerne en skriftlig begrundelse. 78% af brugerne oplever, at begrundelsen i høj grad eller i nogen grad var nem at forstå, se figur 12. Det er samme andel som ved undersøgelsen i 2018.

Figur 12: Brugernes oplevelse af, hvorvidt begrundelsen var forståelig

Spørgsmål: "I hvilken grad oplevede du, at det var nemt at forstå den skriftlige begrundelse for ansøgningens afgørelse? Fx tilsagn/godkendelse eller afslag?"

Antal: 3.069

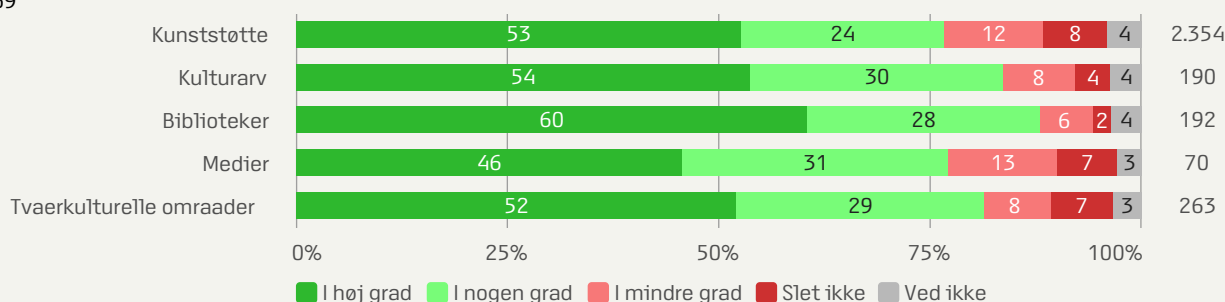


Det er særligt begrundelserne i kunststøtte- og mediesager, som brugerne oplever vanskelige at forstå. På disse to områder svarer hver femte (20%), at begrundelsen slet ikke eller i mindre grad var nem at forstå, se figur 13.

Figur 13: Brugernes oplevelse af, hvorvidt begrundelsen var forståelig, fordelt på kulturområder

Spørgsmål: "I hvilken grad oplevede du, at det var nemt at forstå den skriftlige begrundelse for ansøgningens afgørelse? Fx tilsagn/godkendelse eller afslag?"

Antal: 3.069

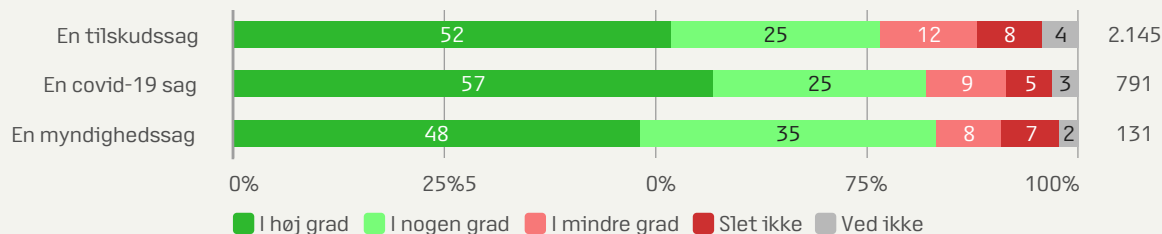


Når brugerne fordeles på sagstyper, ses kun en begrænset variation i tilfredsheden, se figur 14. Blandt brugere med myndighedssager oplever 83%, at begrundelsen i høj eller nogen grad var nem at forstå, det samme gælder 82% af brugerne med covid-19 sager og 77% af brugere med almindelige tilskudssager.

Figur 14: Brugernes oplevelse af, hvorvidt begrundelsen var forståelig, fordelt på sagstyper

Spørgsmål: "I hvilken grad oplevede du, at det var nemt at forstå den skriftlige begrundelse for ansøgningens afgørelse? Fx tilsagn/godkendelse eller afslag?"

Antal: 3.067

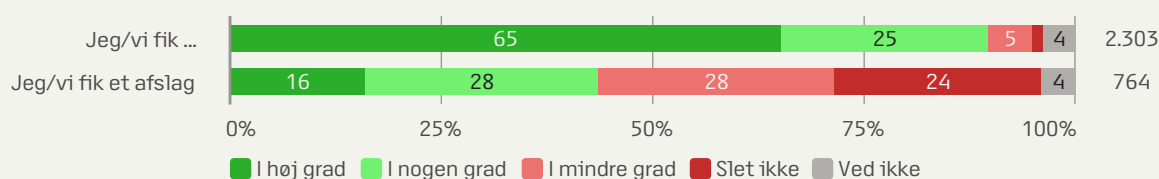


Figur 15 viser en klar tendens: Brugere, der har fået et positivt svar på deres ansøgning (et tilsagn, en tilladelse, en godkendelse eller en delvis godkendelse) vurderer i langt større grad end brugere, der har fået afslag, at begrundelsen på afgørelsen var nem at forstå. Kun 6% af de brugere, der har fået et positivt svar, mener at det i mindre grad eller slet ikke var nemt at forstå afgørelsen. Blandt brugere, der har modtaget et afslag, finder mere end halvdelen (52%) at det var svært at forstå begrundelsen.

Figur 15: Brugernes vurdering af begrundelsernes forståelighed fordelt på afgørelsens udfald

Spørgsmål: "I hvilken grad oplevede du, at det var nemt at forstå den skriftlige begrundelse for ansøgningens afgørelse? Fx tilsagn/godkendelse eller afslag?"

Antal: 3.067



4.4 AFRAPPORTERING

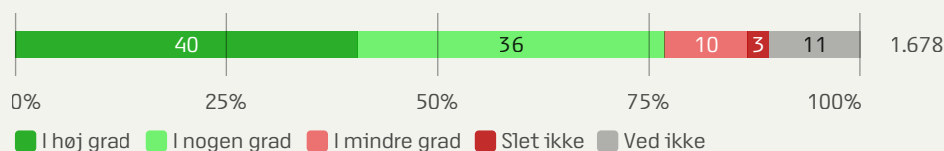
Blandt de brugere, der har fået behandlet og afgjort en myndigheds-, tilskuds-, eller covid-19 sag, angiver 53%, at der har været krav om afrapportering. Eksempelvis i form af indsendelse af regnskab, indsendelse af en erklæring for anvendelsen af tilskuddet eller indsendelse af en rapport.

Tre ud af fire af disse brugere (76%) mener, at det i nogen eller høj grad har været nemt at afrapportere, se figur 16. Det er et fald på 11 procentpoint sammenlignet med 2018, hvor 87% fandt, at afrapporteringen var nem. Andelen af brugere, der har svaret, at det kun i mindre grad eller slet ikke var nemt at afrapportere er imidlertid kun steget med tre procentpoint fra 10% til 13% fra 2018 til 2020. Det hænger sammen med, at betydeligt flere brugere har svaret ved ikke på spørgsmålet i 2020 (11% i 2020 mod kun 5% i 2018).

Figur 16: Brugernes oplevelse af, hvorvidt det var nemt at afrapportere

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

Antal: 1.678

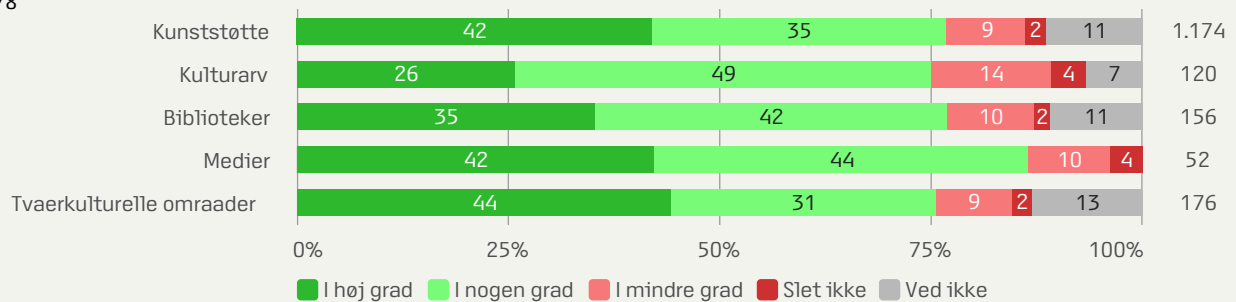


Det er brugerne på medieområdet, som har fundet afrapporteringen lettest. Som det ses i figur 17 har 86% af disse brugere svaret, at det i høj grad eller nogen grad var nemt. Brugere indenfor kulturarv vurderer afrapporteringen vanskeligst. I denne gruppe svarer næsten hver femte (18%) at det slet ikke eller i mindre grad var nemt, og kun hver fjerde (26%) svarer, at det i høj grad var let.

Figur 17: Brugernes oplevelse af, hvorvidt det var nemt at afrapportere, fordelt på kulturområder

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

Antal: 1.678



5

BRUGERTILFREDSHED I FORHOLD TIL STYRELSEN

I dette afsnit gennemgås brugernes vurdering af Slots- og Kulturstyrelsen samt brugernes ønsker til informations- og kommunikationskanaler.

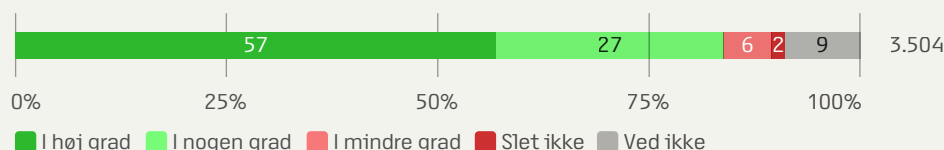
5.1 FAGLIG KOMPETENCE

Blandt Slots- og Kulturstyrelsens brugere mener 84%, at styrelsen er fagligt kompetent, se figur 18. Dermed er brugernes vurdering på linje med tidligere år: I 2018 vurderede 82% og i 2016 83% af brugerne, at de i høj eller nogen grad oplevede styrelsen som fagligt kompetent.

Figur 18: Brugernes vurdering af Slots og Kulturstyrelsens faglige kompetence

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

Antal: 3.504

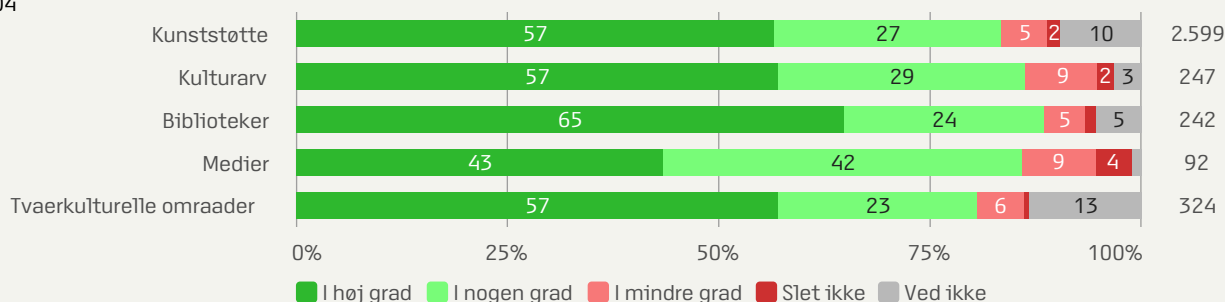


Den positive vurdering af styrelsens faglige kompetence gælder brugere på alle kulturområder, dog sådan at brugerne med sager på medieområdet er mest kritiske i deres vurdering: Her svarer 13%, at de slet ikke eller i mindre grad vurderer, at styrelsen er fagligt kompetent, se figur 19. På de øvrige kulturområder er det mellem 6% og 11% af brugerne, der deler denne opfattelse.

Figur 19: Brugernes vurdering af Slots og Kulturstyrelsens faglige kompetence fordelt på kulturområder

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

Antal: 3.504

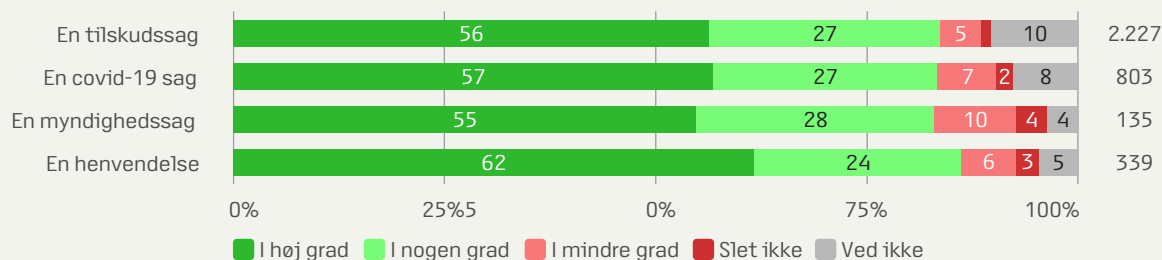


Den positive vurdering gælder også på tværs af sagstyper, se figur 20. Uanset sagstype svarer mellem 83% og 86% af brugerne, at styrelsen i nogen eller høj grad er fagligt kompetent. Den mest kritiske vurdering får styrelsen af brugere med myndighedsager.

Figur 20: Brugernes vurdering af Slots og Kulturstyrelsens faglige kompetence fordelt på sagstyper

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

Antal: 3.504



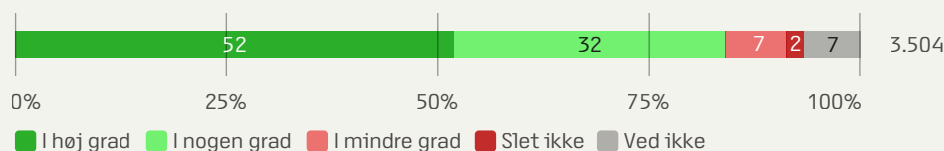
5.2 EFFEKTIVITET

I 2020 er der fortsat en høj andel af brugerne (84%), der vurderer, at styrelsen er effektiv i sagsbehandlingen, se figur 21. Det er samme andel som i 2018. Men i 2020 er andelen af de mest tilfredse brugere, dvs. brugere, som svarer "i høj grad" på spørgsmålet om styrelsens effektivitet, steget fra 48% i 2018 til 52%.

Figur 21: Brugernes vurdering af Slots og Kulturstyrelsens effektivitet i sagsbehandlingen

Spørgsmål: "I hvilken grad oplever du Slots- og Kulturstyrelsen som effektive i vores behandling af din sag?"

Antal: 3.504

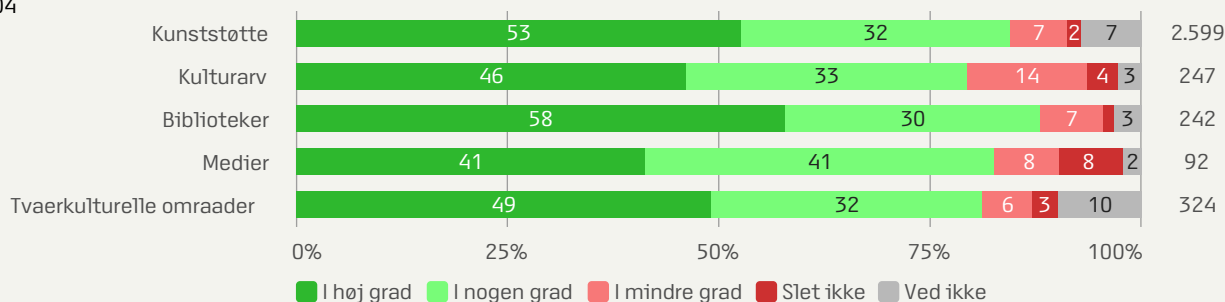


Slots- og Kulturstyrelsen bliver vurderet som effektive af brugere på samtlige kulturområder, se figur 22. Den største andel af kritikere findes på kulturarvsområdet. Her vurderer knap hver femte bruger (18%), at styrelsen slet ikke eller kun i mindre grad er effektive i sagsbehandlingen.

Figur 22: Brugernes vurdering af Slots og Kulturstyrelsens effektivitet i sagsbehandlingen fordelt på kulturområder

Spørgsmål: "I hvilken grad oplever du Slots- og Kulturstyrelsen som effektive i vores behandling af din sag?"

Antal: 3.504



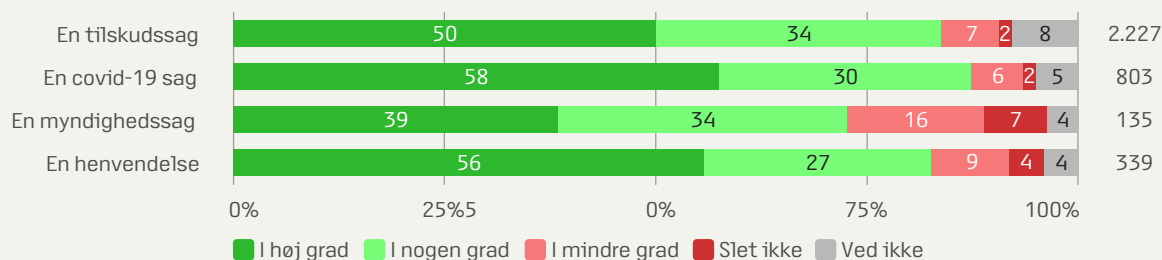
En større variation i vurderingen af, hvor effektiv styrelsen er i sagsbehandlingen kan iagttages, når brugerne fordeles på sagstyper, se figur 23:

Brugere, der i 2020 har fået behandlet og afsluttet en covid-19 sag, er den mest positive gruppe. Blandt disse mener 87%, at styrelsen i høj eller nogen grad har været effektiv i sagsbehandlingen. Brugere, der har fået afsluttet en myndighedssag er de mest kritiske. Her udtrykker 73%, at sagsbehandlingen har været effektiv, mens 23% af brugerne – knap hver fjerde – svarer, at sagsbehandlingen kun i mindre grad eller slet ikke har været effektiv.

Figur 23: Brugernes vurdering af Slots og Kulturstyrelsens effektivitet i sagsbehandlingen fordelt på sagstyper

Spørgsmål: "I hvilken grad oplever du Slots- og Kulturstyrelsen som effektive i vores behandling af din sag?"

Antal: 3.504



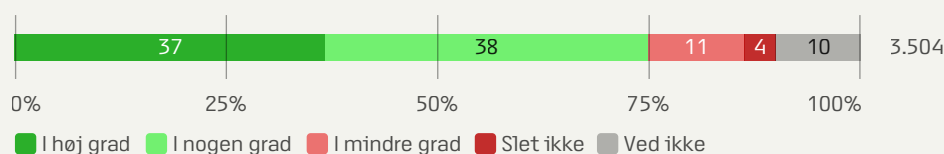
5.3 BRUGERORIENTERING

Figur 24 viser, at tre ud af fire brugere (75%) finder styrelsen brugerorienteret i sagsbehandlingen. Det er en lidt lavere andel end i 2018, hvor 78% af brugerne tilkendegav dette.

Figur 24: Brugernes oplevelse af, hvorvidt styrelsen er brugerorienteret i sagsbehandlingen

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

Antal: 3.504

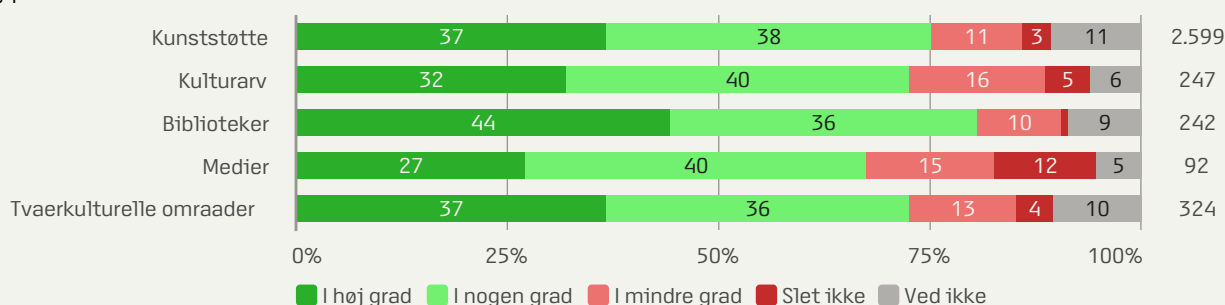


Gruppen med den mest positive vurdering af styrelsens brugerorientering findes på biblioteksområdet, se figur 25. Her har 80% givet en positiv vurdering og kun 11% en negativ vurdering. Blandt brugere med kulturarvssager og mediesager findes flest kritikere. Henholdsvis 72% af brugerne med kulturarvssager og 67% af brugerne med mediesager mener, at styrelsen i høj eller nogen grad er brugerorienteret. Henholdsvis 21% og 27% af brugerne på disse to områder svarer, at de kun i mindre grad eller slet ikke oplever styrelsen som brugerorienteret.

Figur 25: Brugernes oplevelse af, hvorvidt styrelsen er brugerorienteret i sagsbehandlingen fordelt på kulturområder

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

Antal: 3.504

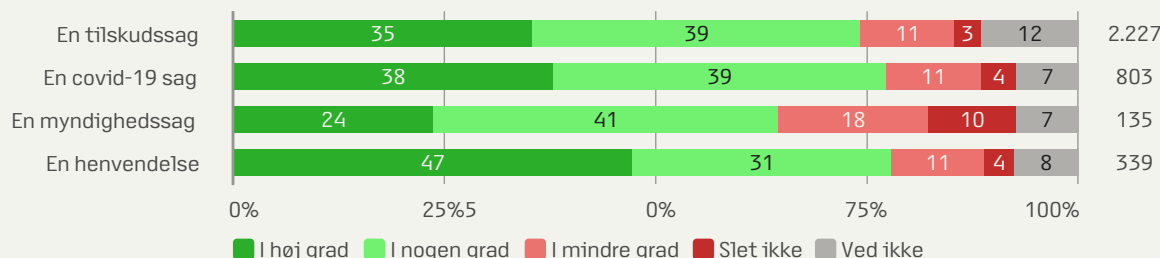


Der er tilsvarende forskel på, hvor brugerorienteret styrelsen bliver oplevet, afhængigt af, hvilken type sag, brugerne har haft, se figur 26. Her skiller gruppen af brugere med myndighedssager sig ud ved at være de mest kritiske. Blandt disse vurderer mere end hver fjerde (28%), at styrelsen kun i nogen grad eller slet ikke er brugerorienteret. Og en markant lavere andel af disse brugere (24%) har valgt det mest positive svar (i høj grad), hvilket gælder for 35%, 38% og 47% af brugerne med henholdsvis tilskudssager, covid-19-sager og henvendelsessager. Samlet set er brugerne, der har været i kontakt med styrelsen via en henvendelse, de mest positive, når styrelsens brugerorientering skal vurderes.

Figur 26: Brugernes oplevelse af, hvorvidt styrelsen er brugerorienteret i sagsbehandlingen fordelt på sagstyper

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

Antal: 3.504



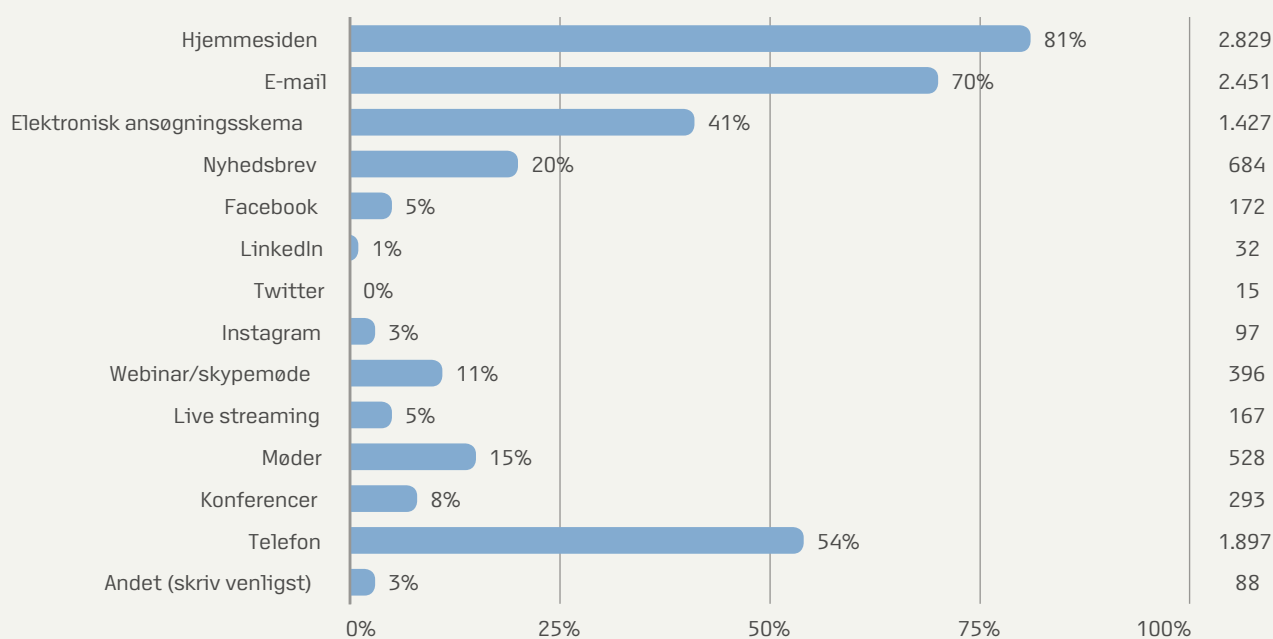
5.4 BRUGERNES ØNSKER TIL INFORMATIONSKANALER OG SAGSBEHANDLING

Slot- og kulturstyrelsens brugere er blevet bedt om at tilkendegive, hvilke kommunikationskanaler, de foretrækker at benytte i deres dialog med styrelsen, og hvad de finder vigtigt, når deres sag behandles.

Figur 27 viser, at brugerne især foretrækker at benytte hjemmeside, email og telefon, når de søger information og tager kontakt til styrelsen.

Figur 27: Brugernes foretrukne informationskanaler

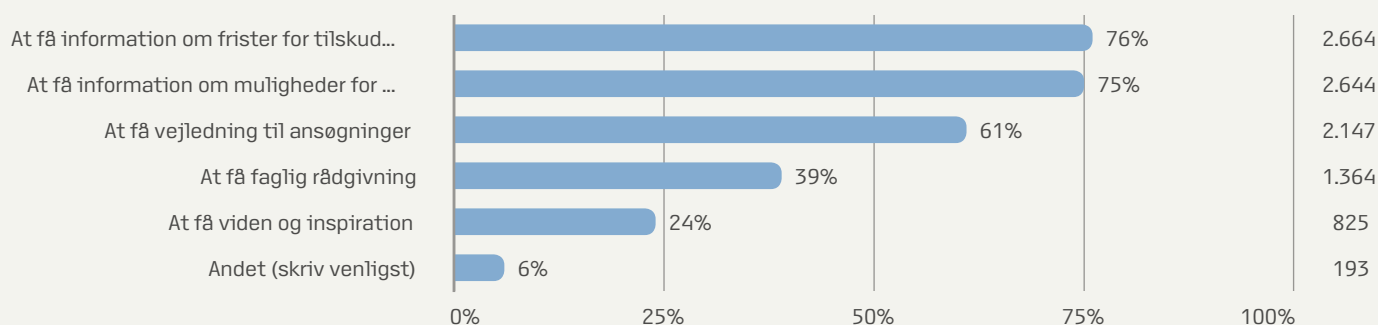
Spørgsmål: "Hvordan ønsker du at kunne søge information og tage kontakt til Slots- og Kulturstyrelsen eller Statens Kunstfond? Fx med henblik på vejledning, rådgivning og information om ansøgningsfrister. (Vælg gerne flere kategorier)".



Når deres sag behandles, lægger brugerne især vægt på, at være informeret om tidsfrister, at have den rette information om hvordan der kan søges støtte samt at få vejledning i forbindelse med deres ansøgning, se figur 28.

Figur 28: Brugernes vurdering af, hvad der er vigtigt, når deres sag skal behandles

Spørgsmål: "Hvad er vigtigt for dig i forbindelse med behandling af din sag? (vælg gerne flere kategorier)".



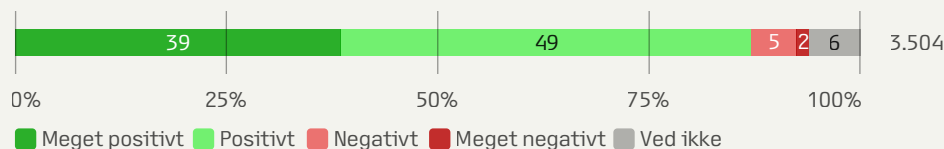
5.5 BRUGERNES SAMLEDE INDTRYK AF SLOTS- OG KULTURSTYRELSEN

Brugernes samlede vurdering af Slots- og Kulturstyrelsen er uændret i 2020 sammenlignet med 2018, og ligger dermed på et fortsat højt niveau: 88% af brugerne har tilkendegivet, at deres samlede indtryk er positivt eller meget positivt, se figur 29.

Figur 29: Brugernes samlede indtryk af Slots- og Kulturstyrelsen

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

Antal: 3.504

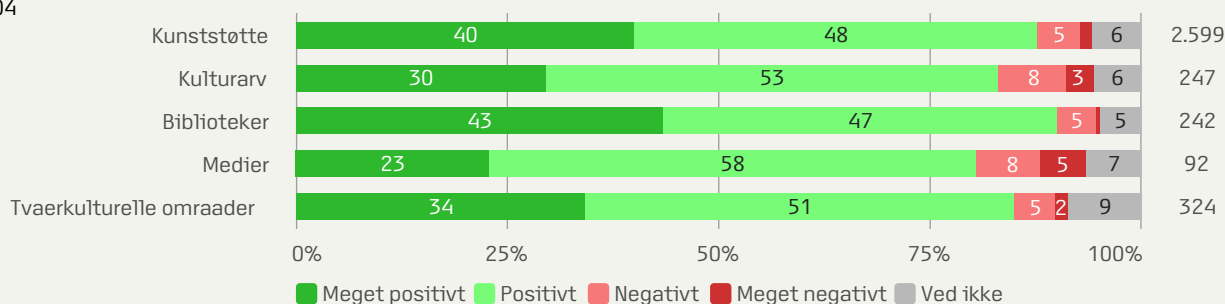


Den positive vurdering gælder brugerne på alle kulturområder, se figur 30. Dog kan der iagttages en variation, sådan at brugere med kulturarvs- og mediesager er de mindst positive.

Figur 30: Brugernes samlede indtryk af Slots- og Kulturstyrelsen fordelt på kulturområder

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

Antal: 3.504



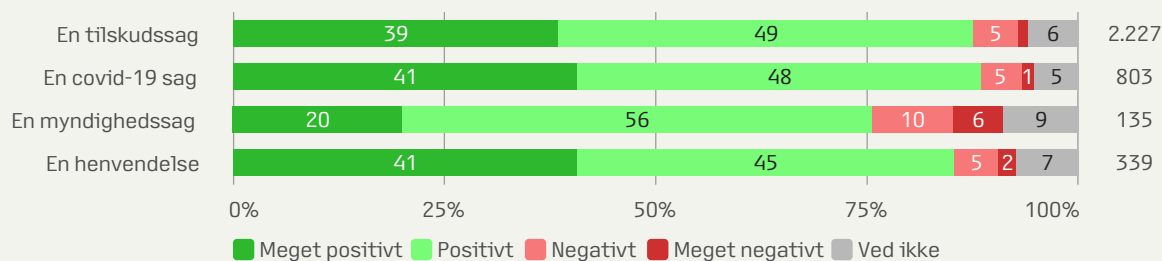
Når vi fordeler brugerne på sagstyper skiller én brugergruppe sig ud, se figur 31: Brugere med tilskudssager, covid-19 sager og henvendelsessager har en svarfordeling der i høj grad ligner hinanden. Blandt disse grupper varierer andelen af brugere, der har vurderet styrelsen negativt eller meget negativt mellem 6% og 7%. Blandt brugerne med myndighedssager er den tilsvarende andel mere end dobbelt så stor; her svarer 16%, at deres samlede indtryk er negativt eller meget negativt.

Tilsvarende gælder det, at andelen af brugere, der har et 'meget positivt' indtryk er dobbelt så stor blandt brugere med tilskuds-, covid-19- og henvendelsessager end blandt brugere med myndighedssager.

Figur 31: Brugernes samlede indtryk af Slots- og Kulturstyrelsen fordelt på sagstyper

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

Antal: 3.504



6

METODE

Brugerundersøgelse 2020 er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse.

Respondenterne er indsamlet via Slots- og Kulturstyrelsens sagssystemer og lister. E-mailadresser på brugere, som har afsluttet en sag i perioden d. 1. oktober 2019 til d. 31. september 2020 er trukket ud. Efterfølgende er respondentlisterne rensset bl.a. for at fjerne dubletter.

Spørgeskemaet blev udsendt via mail til i alt 14.104 respondenter. Dataindsamlingen er foregået over 15 dage; fra mandag den 30. november til mandag d. 14. december 2020. I denne periode er der udsendt to rykkere til respondenter, der endnu ikke havde svaret.

I alt har 3.504 personer gennemført hele spørgeskemaet. Det giver en svarprocent på 25%

Svarprocenten er 5 procentpoint lavere end ved brugerundersøgelse 2018, men på samme niveau som i 2016.

Ud over de 3.504 respondenter, der har svaret på hele spørgeskemaet, har 375 respondenter (3%) påbegyndt men undladt at færdiggøre og afslutte skemaet. Disse besvarelser er ikke medtaget i den efterfølgende analyse.

