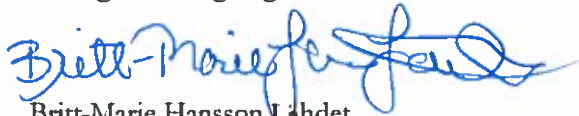


Informationsspridning inom kultur- och fritidsområdet

Granskning av hur information om tjänster och service inom kultur- och fritidsnämndens verksamhetsområden kultur, bibliotek och fritid, når ut till medborgarna.

Temagranskningen genomfördes: september 2014 – februari 2015

Temagranskningen genomförd av:



Britt-Marie Hansson Låhdt

Kvalitetscontroller

britt-marie.hansson-lahdt@tyreso.se

Granskningsrapporten godkänns och överlämnas till
utvecklingsförvaltningen

Tyresö den 9 mars 2015



Catarina Stavenberg

Kvalitetschef

Innehållsförteckning

Informationsspridning inom kultur- och fritidsområdet	1
1 Inledning.....	4
2 Metod för granskningen	4
3 Frågeställningar	5
4 Organisation och ansvar	5
5 Vilka kanaler används för att sprida information?	6
5.1 Metod för kanalval.....	8
5.2 Bedömning.....	8
6 Hur presenteras informationen?	8
6.1 Bedömning.....	10
7 När informationen ut till medborgarna?	10
7.1 Resultat från undersökningar	10
7.1.1 Kvalitetsenhetens enkätundersökning	10
7.1.2 Bibliotekets brukarundersökning.....	12
7.1.3 Kulturskolans brukarundersökning.....	13
7.1.4 Kulturenhetens brukarundersökning	14
7.1.5 SCB:s Medborgarundersökning 2014.....	14
7.1.6 Inkomna synpunkter.....	14
7.2 Hur används resultaten?	15
7.3 Bedömning.....	15
8 Referenser	16
9 Bilagor	17

Sammanfattning

- ◆ Bibliotek, kultur- och fritidsavdelningarna använder många alternativa kanaler för att sprida information till medborgare.
- ◆ Verksamheternas information presenteras utifrån kommunikationspolicyn och de riktlinjer som finns.
- ◆ Biblioteket har ett bra underlag för verksamhetsutveckling genom årliga brukarundersökningar, statistik och kartläggningar av hur biblioteksrummet används.
- ◆ Kvalitetsenhetens enkätundersökning visar på att kanaler som till exempel de Facebooksidor verksamheterna använder kan marknadsföras bättre. Av de 28 % som har svarat att de använder kanalen är 75 % mycket nöjda.
- ◆ I kulturskolans brukarundersökning saknas tydliga frågor kopplade till om hur information om tjänster och service når ut till målgruppen.
- ◆ Det saknas beskrivning i handlingsplanerna hur kommunikationen ska följas upp.
- ◆ Verksamheterna behöver utveckla hur de systematiskt följer upp hur information når ut till medborgarna och hur den upplevs av medborgarna.

Kvalitetsnivåer är visualiserade genom färgsättning:

- ◆ Grönt innebär en stark sida hos verksamheten och kan utgöra ett gott exempel för andra.
- ◆ Gult innebär att verksamheten har områden som kan utvecklas.
- ◆ Rött innebär att verksamheten uppvisar brister som behöver åtgärdas.

1 Inledning

Tyresö kommun arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Det innefattar hög servicekänsla, god närbarhet, gott bemötande och stor lyhördhet. För att ta reda på om Tyresöborna upplever att servicen är god och att de kan påverka krävs både mätningar och undersökningar för att få fram resultat som kan analyseras. Utifrån analyserna kan verksamheterna styra sin utveckling.

Som ett led i det arbetet har kvalitetsenheten fått i uppdrag att granska om hur information om tjänster och service inom kultur- och fritidsnämndens verksamhetsområden kultur, bibliotek och fritid, når ut till medborgarna. Information och kommunikation är viktigt inom alla verksamheter och i synnerhet inom kultur- och fritidsavdelningarna samt biblioteket eftersom deras aktiviteter till stor del riktar sig till allmänheten.

2 Metod för granskningen

Temagranskningen är ett av uppdragen i granskningsplanen för 2014. Kommunstyrelsen i Tyresö kommun fastställer årligen en plan för tillsyn och granskning.

Granskningen baseras på följande metoder:

- En genomgång av relevanta dokument, se referenser.
- Sammanställning, bearbetning och analys av medborgarundersökningar och statistik samt analys av inkomna synpunkter.
- Granskning av information om tjänster och service på kommunens hemsida och bibliotekets egen hemsida.
- Granskning av processer, metoder och rutiner.
- Intervjuer med förvaltningschef, kulturchef, bibliotekschef, fritidschef och kommunikationschef.
- Enkätundersökning riktad till medborgare. Den har genomförts både digitalt och genom uppsökande verksamhet på olika platser i kommunen.

Resultatet från temagranskningen har återkopplats till verksamhetsansvariga uppgiftslämnare som därmed har fått möjlighet att faktagranska innehållet.

Granskningsrapporten lämnas över utvecklingsförvaltningen, som avgör om åtgärder behöver vidtas. Rapporten presenteras för kultur- och fritidsnämnden och publiceras därefter på www.tyreso.se.

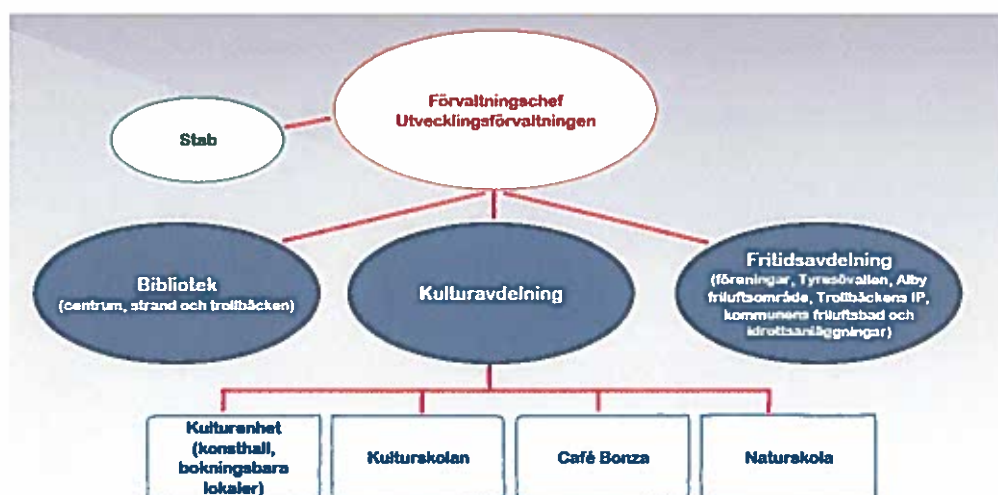
3 Frågeställningar

Granskningen omfattar perioden 1 januari 2014 – 30 januari 2015 har fokus på följande sex frågeställningar:

- Vilka kanaler används för att sprida information?
- Hur presenteras informationen?
- När informationen ut till medborgarna?
- Vilka kanaler använder sig medborgarna av och vad tycker de om dessa?
- Hur upplever medborgarna informationen?
- Hur används resultat från utvärderingar, brukarundersökningar och synpunktshantering för att förbättra verksamheten?

4 Organisation och ansvar

Kultur- och fritidsnämnden har det politiska ansvaret för den del av utvecklingsförvaltningens verksamhet som bedrivs av bibliotek, kultur- och fritidsavdelningarna.



Bibliotek

I Tyresö finns tre bibliotek, i centrum, Trollbäcken och Strand. Verksamheten omfattar förutom utlåning av böcker även talboksservice, utbud av olika media samt service till äldreomsorgen och skolan. På biblioteken arbetar 16 personal, 11 av dessa arbetar på huvudbiblioteket i centrum, tre i Trollbäcken och två i Strand.

Kulturavdelning

Tyresö kulturavdelning omfattar kulturenhet inklusive bokningsbara lokaler (före detta Föreningsgården), konsthall, kulturskola, ungdomscafé och naturskola. Inom kulturenheten arbetar 24,31 årsarbetare fördelat på 37 personer. Avdelningen har en stab bestående av kulturchef, assistent och tekniker/assistent.

Fritidsavdelning

Fritidsavdelningen ansvarar för kommunens kontakter med det lokala föreningslivet. Fritidsavdelningen har sedan den 1 januari 2013 det ekonomiska ansvaret för TyresövalLEN, Trollbäckens IP, Alby friluftsgård och kommunens friluftsbad. På fritidsavdelningen arbetar fyra personal.

Samverkan med kommunikationsenheten

Bibliotek, kultur- och fritidsavdelningarna samverkar med kommunikationsenheten bland annat i samband med framtagandet av Kommunrutan, kommunbilagan, utveckling av evenemangskalender och nyhetsbrevsfunktion samt årliga handlingsplaner för kommunikation. Kommunikationschefen ger uttryck för att bibliotek, kultur- och fritidsavdelningarna arbetar självständigt men om de ber om hjälp eller råd så finns kommunikationsenheten till hands med det stöd och de resurser som behövs.

Samverkan med Servicecenter

Servicecenter hjälper kulturavdelningen med att bland annat sälja biljetter till teaterföreställningar och andra evenemang. Det finns information om kulturevenemang uppsatt på anslagstavlorna och tillgång till broschyrer/infoblad i servicecenter. Servicecenter hjälper även till med marknadsföring inför olika arrangemang via de två bildskärmarna som finns i servicecenter samt att boka lokaler i Kvarnhjulet, när föreningar och privatpersoner hör av sig.

Servicecenter hjälper fritidsavdelningen med att dela ut nycklar till föreningar och privatpersoner som bokat exempelvis gymnastiksal och matsalar.

Servicecenter bistår medborgarna med allmän information om biblioteket och berättar om vad som pågår där.

5 Vilka kanaler används för att sprida information?

För att sprida information använder bibliotek, kultur- och fritidsavdelningarna huvudsakligen nedanstående kanaler. Viss komplettering görs i de stora dagstidningarna, tematidskrifter och olika digitala forum beroende på arrangemangets karaktär. Ibland används även skolorna som informationskanal, då blad med information delas ut till elever eller klasser bjuds in.

1. **Webbplatsen, tyreso.se** - Här hittar man information om bland annat:
 - kultur och nöje
 - evenemangskalendern
 - kulturhistoriska miljöer
 - kulturskolan
 - se och göra
 - föreningsportalen
 - ung i Tyresö
 - naturskolan
 - diverse E-tjänster (boka lokaler, förköp av biljetter)

2. **Bibliotekets egen webbplats** (bibliotek.tyreso.se/web/arena)
3. **Bibliotekets app** för smartphones och läsplattor (*I mitten av februari 2015 lanserade biblioteket en ny responsiv webbsida och i samband med lanseringen upphörde bibliotekets app. Det går inte att ladda ner appen längre men den fungerar fortfarande för de personer som sedan tidigare har den nerladdad.*)
4. **Tidningen – Mitt i Tyresö** - Annonsering i tidningen:
 - Kommunrutan – varje vecka
 - Redaktionell text i kommunbilagan
 - "Månadsbladet" – helsida en gång i månaden
 - Medeltidsdagarna, Tyresöfestivalen och Kultur i höstmörkret – egen helsida vid ett tillfälle samt upprepade egna mindre annonser.
5. **Nyhetsbrev via e-post från kommunen**
 - Kulturnytt
 - Föreningsnytt
 - Nytt från tyreso.se (produceras av kommunikationsenheten)
6. **Tyresö kommuns olika Facebooksidor**
 - Tyresö kommun
 - Tyresö kulturskola
 - Café Bonza
 - Biblioteket
7. **Bildskärmar**

Bildskärmar finns på flera platser i kommunen bland annat i Tyresö centrum, på Kvarnhjulet och på biblioteken. Alla bildskärmar är anslutna till samma nätverk vilket gör det möjligt att visa samma information på bildskärmarna om så önskas. Exempelvis skapar kulturavdelningen information om barnteater och utställningar som äger rum i bibliotekets lokaler. Den informationen kan visas både på Kvarnhjulets bildskärmar och på bibliotekets bildskärmar.

Varje månad skickas ett bildspel till servicecenters skärmar. Skärmarna uppdateras löpande med relevant information.
8. **Broschyrer, informationsmaterial, tidskrifter, annonser och affischer**

Dessa finns alltid att ladda ner på www.tyreso.se

 - Kulturbroschyr, en sammanställning av kultur för allmänheten i kulturavdelningens regi. Innehåller även information om biblioteken
 - Kulturskolans broschyr
 - Kultur för barn och kultur för barn med behov av särskilt stöd
 - Kultur och Fritid för alla
 - Kul Fritid i Tyresö
 - Månadsbladet, en sammanställning av program arrangerade av föreningslivet samt kommunens egna program

- Utställningar i konsthallen
- Vernissagekort som trycks och distribueras via vanlig post till alla som anmält intresse om löpande information om aktuella utställningar
- Lovaktiviteter, en sammanställning av aktiviteter som arrangeras av kommunala verksamheter, föreningar samt privata aktörer
- Affischer och banderoller – sätts upp inför arrangemang
- Gatupratare – sätts ut på strategiska ställen i centrumområdet
- Söptunnorna i Tyresö centrum – kulturavdelningen abonnerar på två av dessa.

9. Informationsblad som delas ut i skolklasser

10. Dialog/telefonkontakt/e-post med föreningar och medborgare

11. Arrangemang

Vissa arrangemang fungerar som informationskanaler för verksamheterna. Exempel: Tyresöfestivalen, lovaktiviteter, presentationsvecka och öppet hus på kulturskolan.

5.1 Metod för kanalval

Det finns ett analysmaterial som kommunikationsenheten har tagit fram som stöd för att kunna kommunicera effektivt. Några tydliga direktiv eller metoder för vilka kanaler som ska väljas för respektive målgrupp finns inte. Kommunikationschefen ger uttryck för att man ska kunna nå en speciell målgrupp är rådet att ha en mix av kanaler, använda så brett spektrum som möjligt för att nå så många som möjligt. Hon menar att vi alla är olika och att det är svårt att säga att exempelvis målgruppen äldre endast hittar information via tidningen Mitt i Tyresö. Det är en avvägning som varje verksamhet behöver göra.

5.2 Bedömning

Bibliotek, kultur- och fritidsavdelningarna använder många alternativa kanaler för att sprida information till medborgare.

6 Hur presenteras informationen?

Tyresö kommun har en kommunikationspolicy. I den finns krav på hur kommunikationsarbetet ska se ut.

Enligt kommunikationspolicyn ska kommunikationen/informationen till medborgarna vara **öppen, planerad och målgruppsanpassad**.

Öppen

Med öppen kommunikation/information menas att den ska vara saklig, ärlig och relevant. Medborgarnas möjligheter till insyn i kommunens verksamheter ökar genom att göra informationen transparent. Enligt kommunikationschefen är detta ett sätt att bemöta eventuell kritik, att våga säga som det är.

Planerad

Med planerad kommunikation/information menas att den ska vara planerad och integrerad i beslutsprocessen, det ska finnas god framförhållning och beredskap för oväntade händelser, den ska ges i rätt tid och vara samordnad.

Målgruppsanpassad

Med målgruppsanpassad kommunikation menas att den ska vända sig till rätt målgrupp och anpassas till målgruppen vid val av budskap, informationskanal och språkbruk. Informationen ska vara lätt att känna igen och avsändaren ska vara tydlig. Den ska även vara lättillgänglig och begriplig.

All information ska följa Tyresös grafiska profil. Syftet med den grafiska profilen är att stärka Tyresö kommuns identitet och göra det lätt för omvärlden att se vilken information som kommer från Tyresö kommun. Allt material från kommunen ska ha en struktur där namnet, logotypen och färgerna visas på rätt sätt.

Informationen ska följa riktlinjerna kring Klarspråk. Riktlinjerna innebär att texter ska skrivas så att medborgarna förstår. Språket ska vara vardat, enkelt och begripligt. Det handlar om demokrati: att alla ska ha tillgång till och rätt att förstå vad som står i texter som skrivs av myndigheterna.

Tillgänglighet ur alla aspekter ska vägas in i utformningen av informationsmaterial.

Vad finns det för möjligheter att ta del av informationen på andra språk än svenska?

På kommunens webbplats finns en översättningsfunktion – Google translate. All information på hemsidan kan översättas till 54 andra språk.

På bibliotekets webbplats finns idag endast möjlighet att ta del av informationen på svenska och till viss del på engelska. Enligt bibliotekschefen pågår ett arbete med att översätta informationen på bibliotekets webbplats till fler språk än svenska.

Bibliotekets tryckta välkomstbroschyr och broschyren Bo och leva i Tyresö finns att tillgå både på svenska och på engelska.

Allt övrigt material som ges ut i pappersform trycks endast på svenska, till exempel broschyrer, informationsmaterial, tidskrifter, annonser och affischer. Däremot finns allt material tillgängligt på kommunens webbplats där översättningsfunktionen kan användas.

Enligt kommunikationschefen finns det inga krav från kommunens sida på att material som ges ut i pappersform ska tryckas på fler språk än svenska. En förutsättning för att medborgarna ska kunna ta del av information på ett annat språk än svenska är att de har tillgång till internet.

6.1 Bedömning

Verksamheternas information presenteras utifrån kommunikationspolicyn och de riktlinjer som finns.

7 När informationen ut till medborgarna?

7.1 Resultat från undersökningar

Det finns olika undersökningar som speglar den uppfattning medborgarna har om hur informationen når ut till medborgarna när de gäller de tjänster och service som bibliotek, kultur- och fritidsavdelningarna tillhandahåller.

För att komplettera underlaget har kvalitetsenheten genomfört en egen undersökning för att ta reda på vilka kanaler medborgarna använder sig av och vad de anser om den information som ges.

Två av undersökningarna, bibliotekets egen brukarundersökning och kulturskolans brukarundersökning, riktar sig till de medborgare som redan använder biblioteket och kulturskolans tjänster och service.

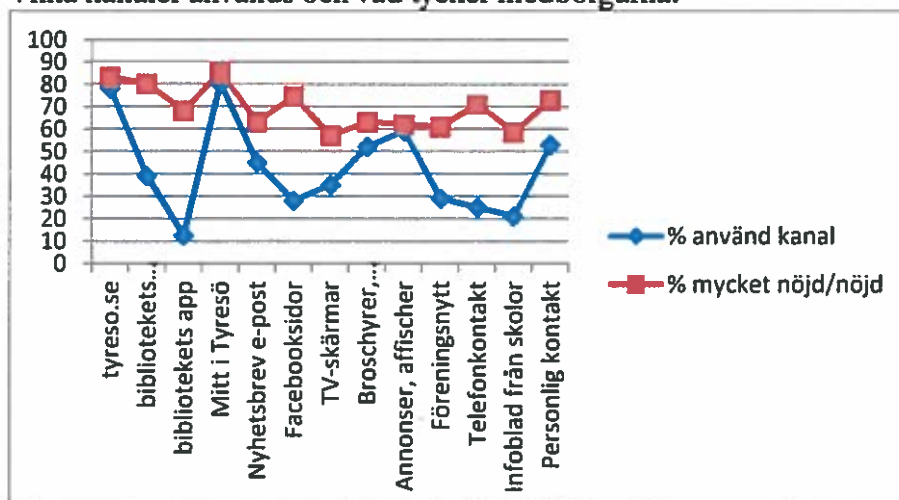
7.1.1 Kvalitetsenhetens enkätundersökning

I samband med temagranskningen genomförde kvalitetsenheten en enkätundersökning. 214 medborgare besvarade enkäten. Medborgarna har getts möjlighet att svara på enkäten både digitalt och i pappersform.

Undersökningen har funnits tillgänglig på kommunens webbplats under sex veckor. Dessutom har granskare från kvalitetsenheten vid fyra olika tillfällen stått i Tyresö centrum, de har åkt buss mellan Tyresö och Gullmarsplan och de har även besökt Tyresö gymnasium för att fånga upp medborgarnas synpunkter.

Enkätundersökningen återfinns i sin helhet i bilaga 3.

Vilka kanaler används och vad tycker medborgarna?

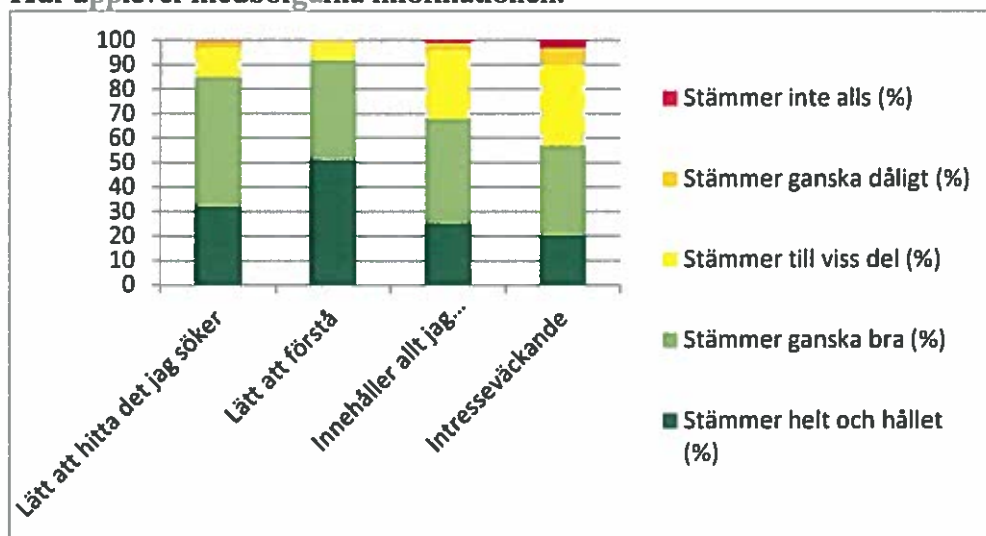


Resultatet visar att tidningen – Mitt i Tyresö (80,2 %) och webbplatsen www.tyreso.se (78 %) är de kanaler som flest medborgare använder sig av. De är också de två kanaler som medborgarna är mest nöjda med, 85 % respektive 83 %.

Den kanal som enligt undersökningen används minst är bibliotekets app för smartphones och läsplattor, endast 12,6 % använder appen och av dessa anger 68 % att de är nöjda med den.

Kommunens olika Facebooksidor är en annan kanal som medborgare är nöjda med (74,5 %) men som få använder (28 %).

Hur upplever medborgarna informationen?



Resultatet när man summerar påståendena *stämmer helt och hållet* och *stämmer ganska bra* visar att:

- 92 % upplever att informationen är lätt att förstå
- 85 % upplever att det är lätt att hitta det som de söker efter
- 68 % upplever att informationen innehåller allt de behöver veta
- 57 % upplever att informationen är intresseväckande.

Vad saknas?

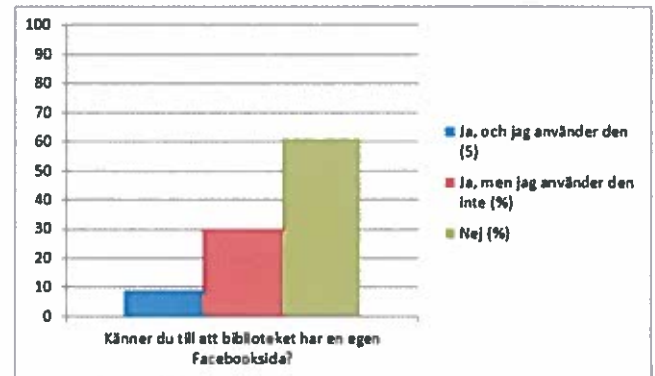
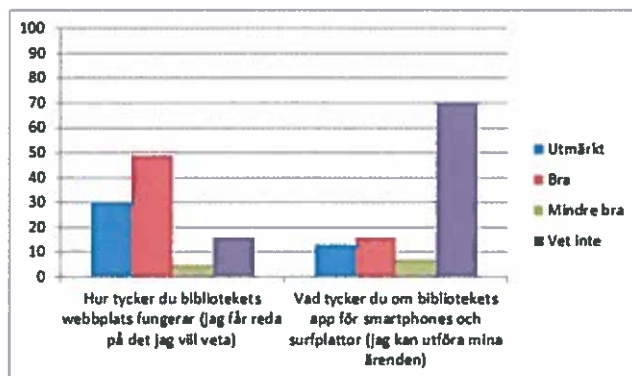
Synpunkter i fritextsvar:

- mer information om vad som händer,
- aktuell och korrekt information,
- en evenemangskalender för vad som är på gång hemskickad,
- fler anslagstavlor,
- en skärm med kommuninformation,
- en fast meny på hemsidan – för många klick, ska vara enklare att söka,
- tydligare rubriker och tydligare beskrivningar,
- fler aktiviteter för alla olika målgrupper,
- samordnad information med exempelvis kyrkan,
- tydligare marknadsföring,
- scenen tillbaka i centrum,
- analog anslagstavla i Trollbäckens centrum.

7.1.2 Bibliotekets brukarundersökning

Biblioteket genomför årligen brukarundersökningar. 408 medborgare har besvarat undersökningen från 2014. I den finns följande frågor som går att koppla till hur man uppfattar information om tjänster och service.

1. Hur tycker du att bibliotekets webbplats fungerar? (Jag får reda på det jag vill veta).
2. Vad tycker du om bibliotekets app för smartphones och surfplattor? (Jag kan utföra mina ärenden, exempelvis omlån och reservation)
3. Känner du till att biblioteket har en egen Facebooksida?



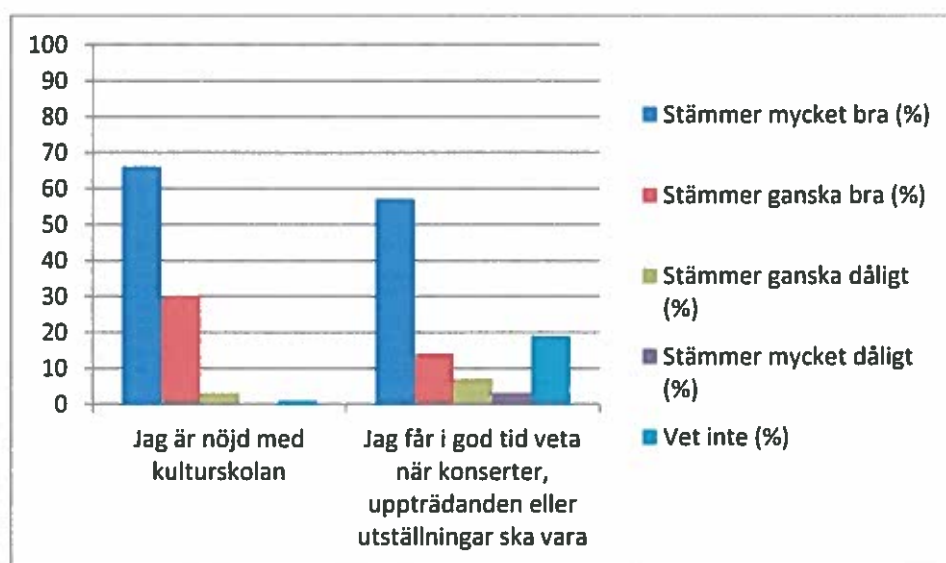
Resultatet visar att:

- 79 % uppger att de på bibliotekets webbplats får reda på det de vill veta (gäller påståendena utmärkt + bra)
- 29 % svarar utmärkt eller bra på frågan ”jag kan utföra mina ärenden via bibliotekets app för smartphones och surfplattor” och 70 % svarar vet inte på frågan
- 9 % svarar att de känner till att biblioteket har en egen Facebooksida och att de även använder den. 30 % svarar att de känner till den men de använder den inte och 61 % svarar att de inte känner till att biblioteket har en egen Facebooksida.

7.1.3 Kulturskolans brukarundersökning

I kulturskolans planering ingår att genomföra brukarundersökningar årligen. 149 medborgare besvarade undersökningen som genomfördes 2013. I den finns följande tre frågor som går att koppla till hur man uppfattar information om tjänster och service:

- Jag är nöjd med kulturskolan
- Jag får i god tid veta när konserter, uppträdanden eller utställningar ska vara
- Vad kan bli bättre med kulturskolan?



Resultatet när man summerar påståendena *stämmer mycket bra* och *stämmer ganska bra* visar att:

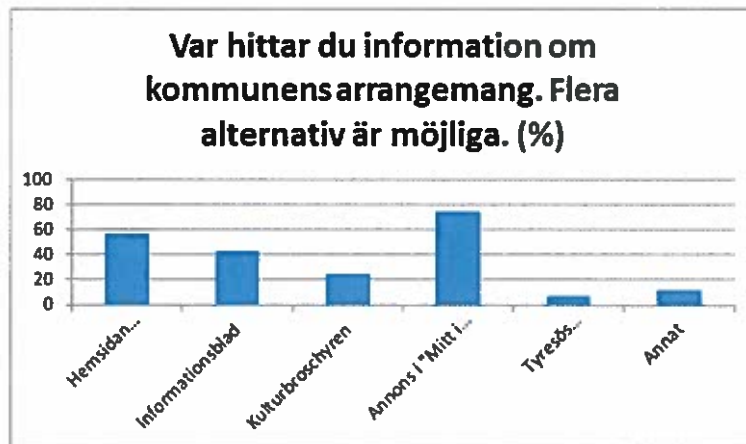
- 96 % är nöjda med kulturskolan
- 71 % svarar att de i god tid får veta när konserter uppträdanden eller utställningar ska vara. 19 % svarar vet inte på frågan.

Av 141 inkomna svar på frågan *Vad kan bli bättre med kulturskolan?* handlar fem svar eller 3,5 % om bättre information och bättre framförhållning.

7.1.4 Kulturenhetens brukarundersökning

Kulturenheten genomförde 2012 en brukarenkät som riktade sig till sig till alla som besökte deras arrangemang under enkätperioden samt till "allmänheten" som besvarade enkäten via nätet. 149 medborgare besvarade enkäten. I den finns följande fråga som går att koppla till hur man uppfattar information om tjänster och service:

- Var hittar du information om kommunens arrangemang?



Resultatet visar att:

- de flesta hittar information om kommunens arrangemang via annonser i tidningen – Mitt i Tyresö (75 %) och genom kommunens webbsida, www.tyreso.se (57 %).

7.1.5 SCB:s Medborgarundersökning 2014

Tyresö kommun genomför årligen i samarbete med Statistiska centralbyrån (SCB) undersökningar för att få veta vad kommuninvånarna tycker om den kommunala servicen, om medborgarnas inflytande och kommunen som bostadsort.

Medborgarnas nöjdhet när det gäller information om kommunen ökade från 56 våren 2013 till 62 hösten 2014. Resultatet är högre än genomsnittet i riket 2014 som var 54. (100 var det högsta värdet). Viktigt att beakta är att det inte går att dra slutsatser som gäller för verksamheterna då resultaten i undersökningen presenteras på en övergripande kommunal nivå. För att få resultat på verksamhetsnivå finns möjlighet att lägga till specifika frågor i medborgarundersökningen. 568 medborgare eller 48 % besvarade enkäten.

7.1.6 Inkomna synpunkter

Under perioden 2014-01-01 – 2015-01-29 har 41 enskilda synpunkter inkommit som kan kopplas till kultur, bibliotek och fritid. Ingen av dessa synpunkter handlar om information. I snitt besvaras synpunkterna inom sex dagar.

7.2 Hur används resultaten?

Systematiskt kvalitetsarbete grundar sig på planering, genomförande, analys och förbättring. För att få resultat att analysera behöver det göras undersökningar av olika slag. En fråga som måste ställas i alla verksamheter innan det arbetet påbörjas är: Vad vill vi uppnå, vilket resultat vill vi ha?

Handlingsplaner för kommunikation upprättas årligen i samarbete med kommunikationsenheten. I planerna finns inga mål för kommunikation formulerade, vilket gör det svårare att veta vilket resultat som ska uppnås. Enligt kommunikationschefen följs aktiviteterna i föregående års handlingsplaner upp muntligt, men någon dokumentation görs inte. Det upprättas kommunikationsplaner för varje enskilt arrangemang där informationen anpassas till respektive målgrupp och kommunikationskanal.

I de enkätundersökningar som genomförs av verksamheterna som omfattas av granskningen, saknas frågor om hur informationen om tjänster och service når ut till medborgarna med undantag för kulturenheten där frågan *Var hittar du information om kommunens arrangemang?* ingår.

Fritidsavdelningen genomför ingen egen brukarundersökning. Ett forum för att ta reda på hur informationen når ut till målgrupperna är när föreningar bjuds in till dialog en till två gånger per år.

Biblioteket har förutom en egen brukarundersökning även tillgång till både besöksstatistik och statistik på bibliotekets egen webbsida. De har även genomfört en kartläggning av hur biblioteksrummet tas i bruk och av vem.

Enligt avdelningscheferna följs synpunkter och enkätresultat upp i samband med medarbetarsamtal, på arbetsplatsträffar och på utvärderingsdagar.

7.3 Bedömning

Kvalitetsenhetens enkätundersökning visar på att kanaler som till exempel de Facebooksidor verksamheterna använder kan marknadsföras bättre. Av de 28 % som har svarat att de använder kanalen är 75 % mycket nöjda.

I kulturskolans brukarundersökning saknas tydliga frågor kopplade till om hur information om tjänster och service når ut till målgruppen.

Biblioteket har ett bra underlag för verksamhetsutveckling genom årliga brukarundersökningar, statistik och kartläggningar av hur biblioteksrummet används.

Det saknas beskrivning i handlingsplanerna hur kommunikationen ska följas upp.

Verksamheterna behöver utveckla hur de systematiskt följer upp hur information når ut till medborgarna och hur den upplevs av medborgarna.

8 Referenser

Nämndplan 2015, Kultur- och fritidsnämnden, antagen i nämnd 2014-10-20
Nämndplan 2014, Kultur- och fritidsnämnden, antagen i nämnd 2013-09-23
Verksamhetsberättelse 2014, Kultur- och fritidsnämnden, antagen i nämnd 2014-02-16
Verksamhetsberättelse 2013, Kultur- och fritidsnämnden
Enhetsplaner 2015, Bibliotek, kultur- och fritidsavdelningarna, antagen i nämnd 2014-02-16
Enhetsplaner 2013, 2014, Bibliotek, kultur- och fritidsavdelningarna
Verksamhetsberättelse 2014, Fritidsavdelningen
Verksamhetsberättelse 2013, Kulturavdelningen, version 0.3
Verksamhetsberättelse 2012, Biblioteket
Handlingsplan för kommunikation 2015, Bibliotek, kultur- och fritidsavdelningarna
Handlingsplan för kommunikation 2014, Bibliotek, fritidsavdelningen
Kommunikationsplan Tyresöfestivalen 2014
Kommunicera effektivt, Powerpoint (informationsenheten)
Folkbiblioteken i Stockholms län 2013
Observationer på Tyresö bibliotek 2013
Netigate undersökning, Kvalitetsenheten 2014
Netigate undersökning, Kulturskolan 2010, 2013
Netigate undersökning, Kulturenhetens brukarenkät 2012
Netigate undersökning, Biblioteksenkät 2012, 2013, 2014
ARENA sammanfattning av statistik 5/4 – 5/5 2014
Våga Visa, Tyresö kulturskola, 2011-11-28, 2014-12-05
Broschyrer
Affischer
Nyhetsbrev
Hemsidor
Facebooksidor
E-tjänster

9 Bilagor

Bilaga 1

Beskrivning av verksamheternas uppdrag

Kultur- och fritidsnämndens verksamheter erbjuder kommuninvånarna en meningsfull fritidssysselsättning genom ett brett och flexibelt utbud av fritids- och kulturaktiviteter.

Verksamheterna bidrar till ett ökat intresse för friluftsliv och rekreation. Detta sker bland annat genom stöd till det lokala föreningslivet samt via genomförande av olika kultur- och fritidsevenemang. Bibliotekets breda verksamhet stimulerar till läsning och kunskap samt främjar samtidigt informations- och yttrandefriheten.

Kultur

Tyresö kultur omfattar kulturenheten med konsthall, kulturskola, ungdomscaféet Bonza, föreningsgården och naturskolan. Huvuddelen av den löpande verksamheten riktar sig till barn och ungdomar. Syftet med kulturavdelningens verksamhet är att tillhandahålla ett brett varierat kulturutbud och meningsfull fritid för kommuninvånarna.

Bibliotek

Biblioteksverksamheten omfattar förutom utlåning av böcker även talboksservice, utbud av olika media, samt service till äldreomsorgen och skolan. Biblioteket erbjuder även digitala tjänster. Syftet med biblioteksverksamheten är att främja intresse för läsning, litteratur och utbildning. Alla medborgare har tillgång till ett folkbibliotek för information, upplysning och annan kulturell verksamhet.

Enligt lagen ska varje kommun ha folkbibliotek. Folkbibliotekens uppdrag är att:

- Vara tillgängliga för alla och anpassade till användarnas behov,
- Särskilt främja läsning och tillgång till litteratur,
- Ägna särskild uppmärksamhet åt barn och ungdomar för att främja deras språkutveckling och stimulera till läsning.

Grundläggande kvalitetskrav införs när det gäller folkbibliotekens utbud av medier och tjänster – det ska präglas av allsidighet och kvalitet.

Utvidgat ansvar för vissa grupper.

Bibliotekens uppdrag att ägna särskild uppmärksamhet åt vissa prioriterade grupper förtydligas och utvidgas.

De prioriterade grupperna i den nya lagen är:

- Personer med funktionsnedsättning
- Personer med annat modersmål än svenska
- Nationella minoriteter

Det innebär att biblioteken ska ägna särskild uppmärksamhet åt personer med funktionsnedsättning, bland annat genom att utifrån deras olika behov och förutsättningar erbjuda litteratur och tekniska hjälpmedel. De ska också ägna särskild uppmärksamhet åt de nationella minoriteterna och personer som har

annat modersmål än svenska, bland annat genom att erbjuda litteratur på relevanta språk och på lättläst svenska.

Myndigheten ska tillsammans med de regionala biblioteksverksamheterna och kommunerna följa upp hur de biblioteksplaner som antagits har utformats och hur de används.

Fritid

Fritid erbjuder olika former av föreningsstöd och ändamålsenliga anläggningar och skapar förutsättningar för friluftsliv, rekreation och spontanidrott. Fritid gör även insatser för att förbättra fritids- och kulturutbudet för personer med funktionsnedsättning. Verksamhetens syfte är att skapa förutsättningar för meningsfulla fritidsaktiviteter, främst för barn och ungdomar.

Särskilda uppdrag

De särskilda uppdragen för bibliotek, kultur och fritid som ska genomföras under mandatperioden innebär att:

- Genomföra den planerade Alby-utvecklingen
- Utveckla någon form av kulturhus i anslutning till Tyresö centrum i nära samverkan med andra aktörer
- Arbeta fram en strategisk anläggningsförsörjningsplan inom verksamhetsområdet

Uppdrag från nämnden

Förvaltningen får i uppdrag att:

- Utvidga Albyrådet till ett Friluftsråd med en arbetsgrupp som omfattar alla berörda förvaltningar
- Utredda möjligheten att anordna en Musikvecka på våren
- Utredda kostnader och föreslå hur förslag från utredningen kring funktionsnedsatta om så kallat "Kompisstöd" kan genomföras från 2016. Utredningen ska vara klar senast april 2015 så att eventuella ökande kostnader kan inkluderas i Kommunplanen för 2016.

Kvalitetsenhetens enkätundersökning

Undersökningen har funnits tillgänglig på kommunens webbplats under sex veckor. Dessutom har granskare från kvalitetsenheten vid fyra olika tillfällen stått i Tyresö centrum, de har åkt buss mellan Tyresö och Gullmarsplan och de har även besökt Tyresö gymnasium för att fånga upp medborgarnas synpunkter.

tyresö kommun

Granskning av hur information om tjänster och service inom kultur, bibliotek och fritid når ut till medborgarna

Utveckling  2014-11-07 => 2015-01-23

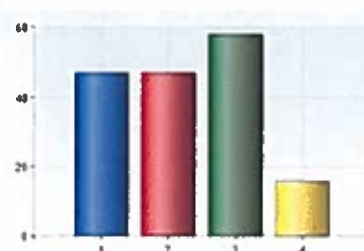
Svar  214/1000=21% (Anonyma resultat)

1. Inom vilket/vilka intresseområden brukar du aktivt söka information?

Flera alternativ är möjliga.

Besvarad av: 207 (55%)  167 (45%)

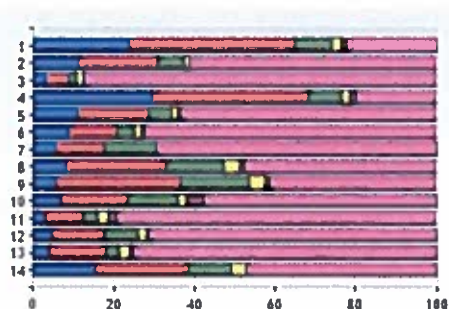
1	Kultur	97 (47%)
2	Bibliotek	98 (47%)
3	Fritid	122 (58%)
4	Inget	33 (16%)



2. Vilka informationskanaler använder du dig av för att söka efter/få information som handlar om kultur, bibliotek och fritid i Tyresö kommun?

Ange hur de valda kanalerna fungerar för dig. Kryssa i det alternativ som passar bäst. Om du inte använder dig av kanalen kryssar du i alternativet längst till höger.

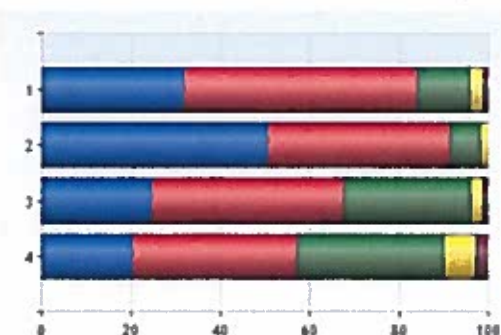
	Mycket bra	Bra	Varken bra eller dåligt	Mindre bra	Dåligt	Använder inte denna informationskanal	Medel	σ	Svar
1 Webbplatsen - tyreso.se	49 (24%)	83 (41%)	19 (9%)	5 (2%)	3 (1%)	45 (22%)	2,83	1,85	204/374 (55%)
2 Bibliotekets egen webbplats	22 (11%)	39 (20%)	13 (7%)	2 (1%)	0 (0%)	121 (61%)	4,43	2,03	197/374 (53%)
3 Bibliotekets app för smartphones och läsplattor	6 (3%)	11 (6%)	4 (2%)	3 (2%)	1 (1%)	173 (87%)	5,53	1,29	198/374 (53%)
4 Tidningen - Mitt i Tyresö	61 (29%)	80 (39%)	18 (9%)	4 (2%)	3 (1%)	41 (20%)	2,67	1,82	207/374 (55%)
5 Nyhetsbrev via e-post från kommunen	22 (11%)	36 (18%)	12 (6%)	2 (1%)	2 (1%)	129 (64%)	4,54	2	203/374 (54%)
6 Tyresö kommuns olika Facebooksidor	17 (9%)	24 (12%)	9 (5%)	3 (2%)	2 (1%)	143 (72%)	4,91	1,84	198/374 (53%)
7 TV-skärmar (finns bland annat i servicecenter, Kvarnhjulet och på biblioteken)	11 (6%)	24 (12%)	26 (13%)	0 (0%)	0 (0%)	139 (70%)	4,86	1,78	200/374 (53%)
8 Broschyrer, informationsmaterial, tidsskrifter	16 (8%)	50 (25%)	29 (14%)	8 (4%)	2 (1%)	96 (48%)	4,08	1,94	201/374 (54%)
9 Annonser, affischer	11 (6%)	62 (31%)	34 (17%)	7 (4%)	3 (2%)	82 (41%)	3,88	1,89	199/374 (53%)
10 Dagstidningar (DN, Svenska Dagbladet)	13 (7%)	31 (16%)	24 (13%)	4 (2%)	8 (4%)	110 (58%)	4,54	1,86	190/374 (51%)
11 Informationsblad som barnen tar hem från skolorna	6 (3%)	18 (9%)	8 (4%)	5 (3%)	4 (2%)	158 (79%)	5,3	1,48	199/374 (53%)
12 Föreningsnytt	9 (5%)	26 (13%)	17 (9%)	4 (2%)	1 (1%)	142 (71%)	4,95	1,72	199/374 (53%)
13 Telefonkontakt	8 (4%)	27 (14%)	7 (4%)	5 (3%)	2 (1%)	147 (75%)	5,08	1,67	196/374 (52%)
14 Personlig kontakt, får information från någon jag känner	30 (15%)	46 (23%)	21 (11%)	7 (4%)	0 (0%)	93 (47%)	3,91	2,07	197/374 (53%)
							4,38		



3. Hur upplever du informationen? Kryssa i det alternativ som passar bäst.

Jag upplever att informationen via valda informationskanaler är:

	Stämmer helt och hållet	Stämmer ganska bra	Stämmer till viss del	Stämmer ganska dåligt	Stämmer inte alls	Svar
1 Lätt att hitta det jag söker	60 (32%)	100 (53%)	22 (12%)	6 (3%)	2 (1%)	190/374 (51%)
2 Lätt att förstå	94 (51%)	76 (41%)	13 (7%)	3 (2%)	0 (0%)	186/374 (50%)
3 Innehåller allt jag behöver veta	44 (25%)	77 (43%)	51 (28%)	5 (3%)	2 (1%)	179/374 (48%)
4 Intresseväckande	38 (20%)	69 (37%)	61 (33%)	14 (7%)	5 (3%)	187/374 (50%)

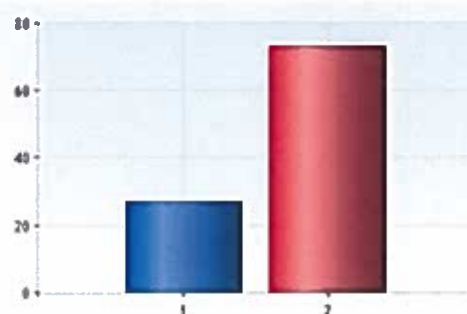


4. Är det något du saknar eller något som kan förbättras när det gäller informationen inom kultur, bibliotek och friluft?

Om ja, skriv gärna vad du saknar eller vad du tycker kan bli bättre?

Besvarad av: 193 (52%) Ej besvarad av: 181 (48%)

1 Ja 52 (27%)
2 Nej 141 (73%)



Besvarad av: 45 (12%) Ej besvarad av: 329 (88%)

"Sökvägarna kan bli bättre, ibland hoppar man mellan olika sidor på tyreso.se och har svårt att hitta tillbaka"

"Utläsligare info i Mitt i tidningen och på hemsidan. Tydligare rubriker."

"Mer aktiviteter för barn och familjer där vi mor- och föräldrar kan vara med, t.ex. vernissage där barnen målat konst. Konstskola för pyttesmå och till äldre.
Jag vill leva mitt i kulturen och delta, därför önskar jag mer aktiviteter för oss äldre."

"Billigare för barn!!!
Ex Gitarrlektion (barn) Kvinnhjul:
11-12 ggr/termin å 20 min, kostar
3 200 kr. Ocker!!
Ex brännpunktens 2-dagarsläger, kl 10:00-15:00. Kostnad: 400 kr, då ingick ej lunch eller mellis.
Mkt dyrt, finns de som har 2, 3 el fler barn. Inte undra på att många hamnar i utanförskap."

"Föreningsförteckning för olika fritidsintressen."

"Finns alltid saker att förbättra! Kanske en mera samordnad info mellan t ex kyrka, kommun och andra utövare inför olika evenemang?"

"Kan inte komma på något, har inte varit intresserad av kulturen i Tyreso är för det mesta inte i min smak"

"Tycker informationen för det mesta är lättillgänglig."

"KORREKT information"

"Vore bra om alla föreningar i Tyreso kunde dela nyhetssidorna med kommunen.
Vore lättare att hitta allt gemensamt.
Inkl kyrkan, etc"

"Jag får tyvärr oftast reda på aktuella saker i efterhand, trots att jag är ganska flitig användare av media. Det känns lite som att informationsspridningen inom det här fältet är för de invigda, bygger på kontakter. Jag skulle önska att de som har aktiviteter tydligt beskriver vad det handlar om, när, var och hur, och går ut med informationen i tid och till en bred krets, i flera media."

"Utbudet från olika föreningar som matcher, uppträdanden mm"

"Bättre information från bibliotekspersonalen om ny teknik för läsning."

"Bokningssystemet för biljetter till barnteater är väldigt krångligt."

"Inloggningen för bibliotekets hemsida fungerar inte bra. Det finns tre olika typer av konton. Det är för komplicerat."

"Det kunde finnas mer om kulturutbudet på Facebooksidan."

"Hur den når ut, på ett uttalande och tillgängligt sätt."

"Gärna ett bredare utbud"

"Är idrottsintresserad. Önskar ett slags kalendarium för både elit- och ungdomstävlingar inom kommunen - fotboll, ishockey, handboll, innebandy. Tittar gärna från läktaren, även om jag inte har barn eller barnbarn i något tyreslag."

"Jag skulle gärna prenumerera digitalt på information om olika evenemang inom kommunen"

"Tillgängligheten för synskadade är begränsad i vissa media"

"Så sent som igår försökte jag hitta information kring fridsgårdarna, vilken ålder de vänder sig till. Lyckades dock inte."

"Tyresöbladet i Blevåden"

"Fler anslagstavlor i Trollbäcken tack."

"Mer info för vilket handikappstöd man kan få via kommunen. Den info är lite otydlig."

"En skylt i centrum som talar om när evenemang ska ske. Ej skärm!"

"Tydligare att hitta"

"Stora scenen vid rustappen - saknar den. Mer barmteater vid scenen (rustappen). Tjösruna med musikstationer i Tyresö centrum. Mer underhållning. För barn - att få uppträda tex sjunga, berätta, spela sketcher - på scenen."

"Tydligare information om olika evenemang eftersom jag har dyslexi"

"Gärna ännu mer information via nätet."

"Mer info om aktiviteter"

"Tydlig information, lätthetgång information, information i centrum"

"Förtydliga kring e-böcker. Finns för många steg att välja för att ladda ner e-bok och alternativa informationsvägar"

"Jag saknar info om kommunens erfarenhet av elbilarna"

"Mer talböcker"

"Evenemang kan göras tydligare t ex med gatupratörer, ballonger och utdelade flyers i centrum"

"Webbsidan tyreskonstnärer.se samlar yrkesverksamma konstnärer i Tyresö och artiklar och podcasts om konstrelaterade händelser i Tyresö. Där listas även utställningar som Tyresökonstnärer medverkar i."

"(Sända) Posta hem (senaste) det som ska hända i Tyresö de närmaste 3 månaderna etc. Skulle vara bra!"

"Jag vill snabbare komma till sidan jag önskar nu är det väldigt många klick innan man kommer fram till det man söker. Bättre med fast meny"

"Sammanställt kalender med översikt där man sen kan klicka sig vidare. Istället för att behöva titta på flera ställen på webben. Eller en app. Dessutom är det oerhört enervande att webbsidan alltid frågar om man vill öppna den mobilanpassade sidan istället, för den är inte bra..."

"Fler broschyrer med utflyktsmål, eller om det finns, gör dessa mer tillgängliga"

"Många kommuner har storbidsskärmer vid kommungränsen där man presenterar information som man vill nå ut med på bred front. Det är både bra och skapar ett intresse för den kommunen även om man inte bor där."

"Kanske mer information om biblioteket, lite mer synligt t ex vad man har för nya böcker osv"

"Att alla får veta vad det finns för saker att göra och inte behöver söka upp det"

"Mer länkar till aktiviteter, samarbete med olika föreningar/grupper"

"Mer reklam om möjligheter och vad som händer."

5. Plats för övriga kommentarer.

Skriv gärna om du har några övriga kommentarer, idéer eller förslag som du vill dela med dig.

Besvarad av: 21 (6%) Ej besvarad av: 353 (94%)

"Målarkurser, teater, dans för barn från 0-uppåt
Målarkurser, diktmöte osv till oss äldre.
Sång och dans för alla åldrar! Från 0-100år.
OBS Egen ateljé och utställningslokal till oss hobbykonstnärer!"

"Frågorna passar inte riktigt in. Den pyttelilla fritid jag har behöver jag för vila och återhämtning, och jag söker som regel inte aktivt efter utbud inom kultur, bibliotek eller fritid. Jag läser informationsbladet som kommer från skolan (men det kommer med e-post, barnen tar inte hem något sådant, frågan måste vara felformulerad eller så menar ni något annat blad som jag aldrig har sett). Det finns då och då intressanta föredrag för föräldrar, men för det mesta har jag ingen möjlighet att gå på dem. Ibland letar jag efter mer information om föredraget för att se om det ges i en närliggande kommun någon annan dag. Men jag hittar då sällan det jag söker.
Bibliotekets funktioner via webben/epost för att söka titel, reservera, låna om och påminna om utlåning är suveräna, gör biblioteket användbart. Övrigt på bibliotekets webbplats använder jag inte, känner inte till och tror inte att det är av intresse för mig."

"Jag har sedan många år en röd plastlåda jag fått från kommunen att samla farligt avfall i och som hämtas gratis när man sagt till.
Hittar ingen info runt detta. Är projektet nerlagt?"

"Såtar ett samlande Kulturhus där olika åldrar, etniciteter och intressen kunde mötas!"

"Bra om tex öppningstider skulle vara några lite oftare."

"Jag tycker att det är synd att de 10-15 informations tavlor som förr fanns i Tyresö är synd att man lagt bort..."

"I Tyresö Centrum borde finnas information från kommunen där man upp för trapporna..."

"Det är viktigt att exv. information om skidskolor på skidspår etc. är så aktuell som möjligt."

"Eftersom jag bor i Trollbäcken så ser jag info den information som kanske de ser i Tyresö centrum. Önskvärt kanske en 'analog' enskilstavla i Trollbäckens centrum. Vårt bibliotek pesserar man ju inte förbi varje dag om man inte bor på det hållet. Själva bor jag på Fornudden och då rör man sig bara fram till Ållöplan."

"Jag tycker att man skall satsa på innehållet snarare än på ytterligare kommunikation av vad som erbjuds.
Jag tycker att kulturutbudet i Tyresö försvagats på senare år. Det finns behov av större satsning på både musik/teater framträdanden generellt samt i form av musikskolan och liknande. Tyresö är dessutom i en expensivt läge där många flyttar in och säkerligen vill lära känna sin hembygd och dess historia. Detta borde rängas upp!"

"Överturudlaget tacksamt med mycket turistinfo, aktiviteter (friluftsliv-) som inspirerar!"

"Om gemenskap."

"Nyinflyttad!"

"Mera aktiviteter för barn"

"Gärna mer info via Tyresös facebookside."

"Pensionärsrabatt på badet önskas. Det hade vi i gamla badet. PRO och SPF har bra utbud för oss 65+."

"Det man gör ska marknadsföras bättre och mer kreativt. Nästan viktigare än själva evenemanget!"

"Jag bor inte i Tyresö och nyttjar inte kultur/fritid i mitt arbete. Har förstått på kollegorna som bor i Tyresö att de uppskattar att det finns en bio på orten."

"Jag är farmor och bor inte här men jag har mina barnbarn här och det jag kan säga om ämnet är att de alltid har biblioteksböcker hemma och att de är engagerade i olika föreningar."

"Ett musik och kulturhus"

"Söker inte så ofta på vad som händer i Tyresö."

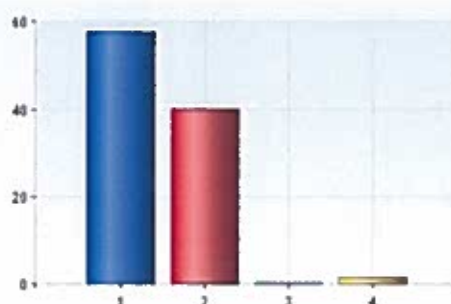
6. Till sist vill vi veta lite om dig.

Fyll i det som passar dig bäst.

Besvarad av: 201 (54%) Ej besvarad av: 173 (46%)

Jag är

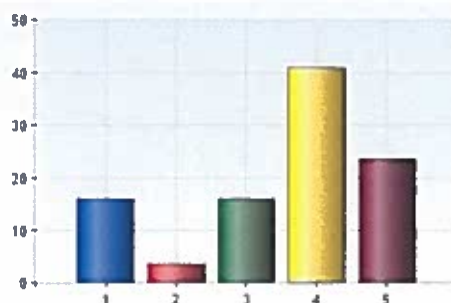
1	Kvinna	116 (58%)
2	Man	81 (40%)
3	Annän	1 (0%)
4	Jag vill inte konsidentifiera mig	3 (1%)



Besvarad av: 200 (53%) Ej besvarad av: 174 (47%)

Min ålder är

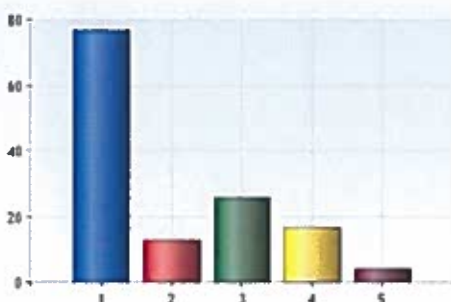
1	- 18 år	32 (16%)
2	19-25 år	7 (4%)
3	26-40 år	32 (16%)
4	41-65 år	82 (41%)
5	+ 65 år	47 (24%)



Besvarad av: 200 (53%) Ej besvarad av: 174 (47%)

Vilken anslutning har du till Tyresö? Flera alternativ är möjliga.

1	Jag bor här	154 (77%)
2	Jag studerar här	26 (13%)
3	Jag arbetar här	51 (26%)
4	Jag är verksam i en förening i Tyresö	34 (17%)
5	Annat	8 (4%)



Besvarad av: 197 (53%) Ej besvarad av: 177 (47%)

Vilka digitala medel använder du dig av för att söka information på internet? Flera alternativ är möjliga.

1	Dator	178 (90%)
2	Smartmobil	141 (72%)
3	Läsplatta	94 (48%)
4	Inget	8 (4%)

