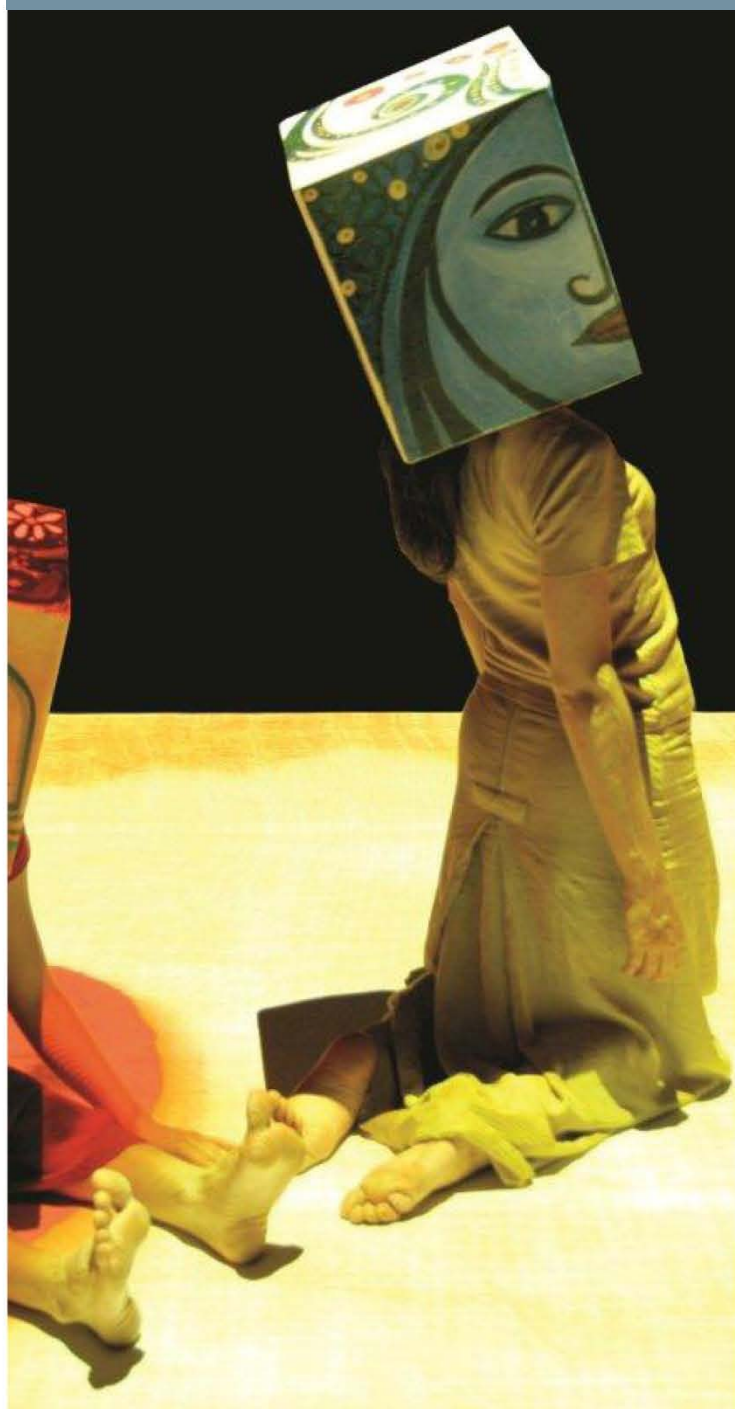


Brugerundersøgelse for Nordisk Kulturfond

Oxford Research, marts 2014



Indhold

1.	SAMMENFATNING	4
1.1	Hovedresultater	4
1.1.1	Brugerne er i udbredt grad tilfredse med Nordisk Kulturfonds kommunikation	4
1.1.2	Brugerne er i udbredt grad tilfredse med alle dele af servicerejsen	5
1.1.3	Halvdelen af brugerne har et indgående eller rimeligt kendskab til Nordisk Kulturfond	6
1.1.4	Brugerne har overordnet set et positivt indtryk af Nordisk Kulturfond	7
1.2	Anbefalinger	8
2.	RESPONDENTERNES SAMMENSÆTNING	10
2.1	Brugerne er bredt sammensat	10
2.2	Brugernes baggrundsoplysninger og den videre analyse	14
3.	BRUGERNES VURDERING AF NORDISK KULTURFONDS KOMMUNIKATION	16
3.1	Flertallet af brugerne vurderer, at fondens medarbejdere er lette at komme i kontakt med - og det har stor betydning	16
3.2	Teksterne på hjemmesiden er lette at læse	17
4.	BRUGERNES SERVICEREJSE	20
4.1	Udarbejdelse af ansøgning	20
4.1.1	Halvdelen af brugerne er i kontakt med fondens medarbejder forud for deres ansøgning	20
4.1.2	Brugerne vurderer, at de er informerede om retningslinjer mv. til udarbejdelsen af deres ansøgninger	21
4.1.3	Brugerne har størst udfordringer med at finde ud af, hvilke kriterier deres ansøgning vil blive vurderet ud fra	23
4.1.4	Færrest brugere har udfordringer ift. at udfylde og indsende ansøgningen	24
4.2	Svar på ansøgning	25
4.2.1	Hovedparten af brugerne vidste, hvornår de ville få svar på deres ansøgning	25
4.2.2	Svartiden har stor betydning - og brugerne er samlet set tilfredse med den	26
4.2.3	Brugerne er delte, hvad angår tilfredsheden med gennemskueligheden i afgørelsen på deres ansøgning	27
4.2.4	Udbredt tilfredshed med administrationen af støtte via "Min side"	27
4.2.5	Hovedparten af støttemodtagerne vurderer, at kravene til regnskabsaflæggelse og afrapportering for støtten var forståelige	28
4.2.6	Godt halvdelen af brugerne mener, at støtten fra Nordisk Kulturfond har medført, at det er lettere at få støtte fra andre fonde eller støtteorganer	29

5.	BRUGERNES KENDSKAB TIL NORDISK KULTURFOND	32
5.1	Flest brugere har fået kendskab til Nordisk Kulturfond i forbindelse med afsøgning af muligheder for at få støtte til deres projekt	32
5.2	Halvdelen af brugerne har et indgående eller rimeligt kendskab til Nordisk Kulturfond	33
5.3	Flest brugere kender til fokusområdet: ”Digital kunst og kultur”	33
5.4	Flest brugere kender til satsningen: ”Årets Nordiske Kulturbegivenhed”	34
6.	BRUGERNES OVERORDNEDE INDTRYK OG VURDERING AF NORDISK KULTURFOND	36
6.1	Knap tre ud af fire brugere foretrækker fire årlige ansøgningsfrister	36
6.2	Otte ud af ti brugere opfatter Nordisk Kulturfond som kompetent	37
6.3	Brugerne placerer Nordisk kulturfond midt mellem det nytænkende/innovative og det traditionelle/konservative	37
6.4	Størstedelen af brugerne har samlet set et positivt indtryk af Nordisk Kulturfond	39
7.	UNDERSØGELSENS DATAGRUNDLAG OG METODE	42
7.1	Spørgeskemaets opbygning	42
7.1.1	Pilottest af spørgeskemaet	42
7.2	Spørgeskemaundersøgelsens datagrundlag	42
7.2.1	Antal svar og svarprocent	42
7.2.2	Repræsentativitet og vægtning af data	43
7.3	Analysemetoderne	44

1. Sammenfatning

Nordisk Kulturfond understøtter kunst- og kulturlivet gennem støtte til talentfulde kunstnere, professionelle og amatører, der udvikler, tænker nyt og samarbejder om kultur i de nordiske lande. Hvert år modtager fonden næsten 1.200 ansøgninger. Derudover uddeler fonden ca. 29 mio. kr. i støtte til ca. 250 projekter om året.

Formålet med brugerundersøgelsen er at give Nordisk Kulturfond et indblik i brugernes vurdering af fonden og dens arbejde. Undersøgelsen afdækker:

- Brugernes kendskab og kontakt til Nordisk Kulturfond
- Brugernes vurdering af og tilfredshed med Nordisk Kulturfonds virke og service
- Brugernes overordnede indtryk af Nordisk Kulturfond

Undersøgelsen er gennemført i februar 2014 som en spørgeskemaundersøgelse blandt alle brugere, der har ansøgt fonden om støtte i 2013. I det følgende præsenteres brugerundersøgelsens hovedresultater og anbefalinger.

Resultaterne af undersøgelsen hviler på et solidt datagrundlag, da 38 % af alle der har ansøgt Nordisk Kulturfond i 2013 har besvaret undersøgelsen. Det er en pæn høj svarprocent for denne type af undersøgelser. Derudover afspejler stikprøven i høj grad populationen, dvs. at fordelingen i stikprøven stemmer godt overens med den naturlige fordeling i populationen. Det kommer bl.a. til udtryk ved at andelen af ansøgere, der har fået hhv. tilsagn og afslag på deres ansøgning i høj grad er lig populationen og fondens bevillingsprocent. Det solide datagrundlag betyder, at resultaterne i høj grad er repræsentative og afspejler brugernes reelle vurdering og opfattelse af Nordisk Kulturfond. Oxford Research har udarbejdet en række anbefalinger til Nordisk Kulturfond med henblik på at opretholde og styrke brugernes tilfredshed med fonden.

1.1 HOVEDRESULTATER

1.1.1 Brugerne er i udbredt grad tilfredse med Nordisk Kulturfonds kommunikation

Undersøgelsen viser, at brugerne samlet set er tilfredse med både medarbejderens og hjemmesideteksternes tilgængelighed.

- **Brugerne oplever, at Nordisk Kulturfonds medarbejdere er lette at komme i kontakt med**
Den samlede analyse af brugernes besvarelser tegner et billede af, at brugerne oplever fondens medarbejdere som lettilgængelig, hvilket har stor betydning for brugerne. Det viser sig bl.a. ved, at tre ud af fem brugere i høj eller nogen grad oplever, at medarbejderne i Nordisk Kulturfond er lette at komme i kontakt med. I forlængelse heraf har det stor betydning for størstedelen (69 %) af brugere,

at fondens medarbejdere er lette at komme i kontakt med.

- **Teksterne på Nordisk Kulturfonds hjemmeside er lette at læse og forstå**

Størstedelen (88 %) af brugerne mener i høj eller nogen grad, at teksterne på hjemmesiden er lette at læse. I forlængelse heraf vurderer 77 % af brugerne, at de forskellige sprog på hjemmesiden slet ikke eller i mindre grad er en barriere for at forstå teksterne på hjemmesiden.

1.1.2 Brugere er i udbredt grad tilfredse med alle dele af servicerejsen

Undersøgelsen viser, at brugerne overordnet set er tilfredse med servicerejsens forskellige dele. Begrebet ”servicerejsen” betegner den samlede oplevelse, som brugerne har haft i forbindelse med deres kontakt til Nordisk Kulturfond undervejs i deres ansøgningsproces - fra udarbejdelsen af ansøgningen til afgørelsen.

- **Knap halvdelen af brugerne er i kontakt med en medarbejder fra Nordisk Kulturfond forud for deres seneste ansøgning**

Knap halvdelen (48 %) af brugerne er i kontakt med en medarbejder fra Nordisk Kulturfond forud for deres seneste ansøgning, og det er primært via e-mail (68 %) eller telefon (58 %). Færrest er i kontakt med fonden ved et møde (12 %) eller på andre måder (1 %). Hovedparten (95 %) af de brugere, der er i kontakt med fonden, får fyldestgørende svar på deres spørgsmål.

- **Flertallet af brugerne er informeret om retningslinjer mv. til udarbejdelsen af ansøgninger**

Størstedelen (87 %) af brugerne oplever, at der er klare retningslinjer for hvad, der kan søges støtte til af Nordisk Kulturfond. En større andel af de brugere, der har modtaget støtte fra fonden i 2013 for deres seneste ansøgning, oplever, at retningslinjerne er klare, sammenlignet med andelen af brugere, der ikke har modtaget støtte. Hovedparten (92 %) af brugerne, mener også, at de i høj eller nogen grad kunne finde den nødvendige vejledning på www.nordiskkulturfond.org for at indsende deres ansøgning.

- **Brugernes største udfordring i ansøgningsprocessen er forbundet med at finde ud af, hvilke kriterier deres ansøgning vil blive vurderet ud fra**

Undersøgelsen viser, at hovedparten (90 %) af brugerne finder det let at udfylde ansøgningen på ”Min side”. Desuden oplevede knap en tredjedel (32 %) af brugerne ingen større udfordringer eller problemer i ansøgningsprocessen. Det er dog bemærkelsesværdigt, at to ud af fem brugere (41 %) stødte på problemer eller udfordringer i forbindelse med at finde ud af, hvilke kriterier deres ansøgning ville blive vurderet ud fra.

- **Flertallet af brugerne er tilfredse med svartiden, der også har stor betydning for dem**

Hovedparten (81 %) af brugerne vidste i høj eller nogen grad, hvornår de ville få svar på deres ansøgning, og størstedelen (86 %) af brugerne var meget tilfredse eller tilfredse med svartiden på deres

seneste ansøgning. Svartiden har tilmed nogen eller stor betydning for i alt 94 % af brugerne.

- **Støttemodtagerne er generelt mere tilfredse med gennemskueligheden i afgørelsen, end dem der har fået afslag på deres ansøgning**

Brugerne er delte i deres vurdering af, hvor tilfredse de er med gennemskueligheden i afgørelsen på deres ansøgning. 49 % er meget tilfredse eller tilfredse med gennemskueligheden i afgørelsen, mens 41 % er meget utilfredse eller utilfredse med denne. En markant større andel af de brugere, der modtog støtte i 2013 for deres seneste ansøgning, er tilfredse med gennemskueligheden i afgørelsen, end de brugere, der ikke fik støtte. Desuden synes størstedelen (86 %) af brugerne i høj grad, at det er interessant at vide, hvordan deres ansøgning blev vurderet.

- **Størstedelen af støttemodtagerne er tilfredse med administrationen via ”Min side” og forstår kravene til regnskabsaflæggelse og afrapportering**

Undersøgelsen viser, at støttemodtagerne i udbredt grad er tilfredse med administration af støtten via ”Min side”, og at de forstår kravene til regnskabsaflæggelse og afrapportering. Det kommer dels til udtryk ved, at i alt 78 % af støttemodtagerne er meget tilfredse eller tilfredse med administrationen af støtten via ”Min side”. Dels at 74 % af støttemodtagerne vurderer, at kravene til regnskabsaflæggelse og afrapportering for støtten i høj eller nogen grad var forståelige.

1.1.3 Halvdelen af brugerne har et indgående eller rimeligt kendskab til Nordisk Kulturfond

Den samlede analyse af brugernes besvarelser viser, at godt halvdelen af brugerne har et indgående eller rimeligt generelt kendskab til Nordisk Kulturfond. Samtidig har en relativ stor andel af brugerne et begrænset kendskab til fondens enkelte satsninger og fokusområder.

- **Knap halvdelen af brugerne har et godt kendskab til Nordisk Kulturfond**

Lidt under halvdelen (48 %) af brugerne har fået kendskab til Nordisk Kulturfond i forbindelse med afsøgning af muligheder for at få støtte til deres projekt. Brugernes generelle kendskab til fondens virke og arbejdsopgaver er kendetegnet ved, at 56 % af brugerne har et rimeligt eller indgående kendskab, mens en relativ stor andel (41 %) af brugerne har et begrænset kendskab. Antal ansøgninger hænger sammen med kendskabet, idet de brugere, der har ansøgt fonden flere gange generelt har et bedre kendskab til fonden end dem, der har ansøgt fonden færre gange.

- **Fokusområdet ”Digital kunst og kultur” og satsningen ”Årets nordiske kulturbegivenhed” er bedst kendt blandt brugerne**

Brugernes kendskab til fondens fem fokusområder og tre satsninger er nogenlunde ens, men samlet set har brugerne et bedre kendskab til fokusområderne end satsningerne. Blandt de fem fokusområder kender flest brugere (44 %) bedst til ”Digital kunst og kultur”, mens færrest (25 %) kender til

”Tyndt befolkede områder”. Blandt de tre satsninger kender flest (24 %) til satsningen: ”Årets nordiske kulturbegivenhed”.

1.1.4 Brugerne har overordnet set et positivt indtryk af Nordisk Kulturfond

Af undersøgelsen fremgår det, at brugerne overordnet har et positivt indtryk af Nordisk Kulturfond.

- Hovedparten af brugerne har overordnet set et positivt indtryk af Nordisk Kulturfond**

Størstedelen (86 %) af brugerne har et meget positivt eller positivt indtryk af fonden. Brugernes positive vurdering understøttes af, at otte ud af ti brugere (81 %) opfatter fonden som kompetent. Relativt store andele af brugerne er desuden helt eller delvis enige i, at fonden er: proaktiv og stimulere udviklingen af nordiske kulturprojekter (72 %), en kendt aktør på kulturområdet (69 %), synlig på kulturområdet (70 %) samt åben og transparent (68 %).
- Størstedelen af brugerne foretrækker fire årlige ansøgningsfrister**

Knap tre ud af fire brugere foretrækker, at Nordisk Kulturfond har fire årlige ansøgningsfrister. Da fonden i dag har fire årlige ansøgningsfrister, kan resultatet ses som et udtryk for, at brugerne er tilfredse med dette antal.
- Godt halvdelen af støttemodtagerne mener, at støtten fra Nordisk Kulturfond har medført, at det er lettere at få støtte fra andre fonde og støtteorganer**

Lidt over halvdelen (55 %) af støttemodtagerne mener, at støtte fra Nordisk Kulturfond efterfølgende har gjort det lettere at få støtte fra andre fonde eller støtteorganer. Undersøgelsen viser endvidere, at der er en sammenhæng mellem antal gange støttemodtagerne har ansøgt fonden om støtte og deres vurdering af, hvorvidt støtten gør det lettere at få støtte fra andre steder. Støttemodtagere, der har ansøgt fonden flere gange vurderer således i højere grad, at støtte fra Nordisk Kulturfond gør det lettere at få støtte fra andre steder end støttemodtagere, der har ansøgt fonden færre gange.
- Flest brugere opfatter fonden som en aktør, der bevæger sig midt i feltet mellem det nytænkende/innovative og det traditionelle/konservative kulturarbejde**

Godt halvdelen (55 %) af brugerne placerer fonden midten på skalaen ”støtter primært traditionelle kultursamarbejder versus støtter nytænkende kultursamarbejder”. Desuden placerer godt tre femtedele (63 %) af brugerne fonden midt på skalaen ”mobiliserer nye aktører versus mobiliserer samme aktører år efter år”. Hovedparten af brugerne ser således Nordisk Kulturfond midt mellem det nytænkende/innovative og det traditionelle/konservative.

1.2 ANBEFALINGER

På baggrund af den samlede analyse af brugernes besvarelser har Oxford Research udarbejdet følgende anbefalinger til Nordisk Kulturfondens videre arbejde med at fastholde og højne brugernes tilfredshed med og oplevelse af fonden.

- **Fortsat sikre, at brugerne har let ved at komme i kontakt med fondens medarbejdere**
Undersøgelsen viser, at det har stor betydning for brugerne at kunne komme i kontakt med fondens medarbejdere, og at næsten halvdelen af brugerne var i kontakt med fondens medarbejdere forud for deres seneste ansøgning. Det er derfor vigtigt at have fokus på, at det fortsat skal være let for brugerne at kunne komme i kontakt med medarbejderne for at opretholde brugertilfredsheden med servicerejsen. Da næsten halvdelen af brugerne var i kontakt med fonden via telefon og/eller e-mail, kan fonden med fordel fokusere på at sikre, at brugerne har let ved at komme i kontakt med fonden gennem disse kanaler.
- **Større fokus på at informere brugerne om kriterierne for vurdering af ansøgninger og gennemskuelighed i afgørelsen**
Brugerne er generelt tilfredse med servicerejsen, og de føler sig bl.a. godt informeret om retningslinjer mv. til udarbejdelse af deres ansøgning. Undersøgelsen peger dog på, at enkelte dele af servicerejsen bør optimeres for at højne brugernes tilfredshed. Det gælder særligt i forhold til brugernes tvivl om, hvilke kriterier deres ansøgning bliver vurderet ud fra og gennemskueligheden i afgørelsen. Denne pointe understøttes af resultatet om, at det i høj grad er interessant for at brugerne at vide, hvordan deres ansøgning er blevet vurderet.
- **Bibehold eller forkort svartiden på ansøgninger og behold de fire årlige ansøgningsfrister**
Undersøgelsen viser, at hovedparten af brugerne er godt tilfredse med både svartiden og de fire årlige ansøgningsfrister. Endvidere peger undersøgelsen på, at svartiden har stor betydning for brugerne. Derfor bør fonden have fokus på at bibeholde eller forkorte den nuværende svartid på ansøgningerne samt holde fast i de fire årlige ansøgningsfrister.
- **Bevar og styrk Nordisk Kulturfonds kompetencer, særligt inden for udvikling af kulturprojekter**
Af undersøgelsen fremgår det, at størstedelen af brugerne alt i alt har et positivt indtryk af Nordisk Kulturfond. Desuden opfatter flertallet af brugerne fonden som kompetent, og at fonden stimulerer udviklingen af nordiske kulturprojekter. Analysen viser netop, at der er en sammenhæng mellem brugere, der har et positivt indtryk af fonden, og brugere der hhv. mener, at fonden er kompetent og stimulere udviklingen af nordiske kulturprojekter. For at opretholde brugernes positive indtryk, bør fonden derfor fortsat have fokus på at bevare og styrke sine kompetencer og holde fast i at stimulere udviklingen af nordiske kulturprojekter.

2. Respondenternes sammensætning

Dette kapitel præsenterer sammensætningen af de brugere, der har besvaret undersøgelsen og derfor er basis for analysen. Kapitlet beskriver brugerne gennem en række baggrundsoplysninger, der karakteriserer brugerne og tegner et overordnet billede af, hvem de er. Nærværende kapitel afrundes med en kort beskrivelse af, hvordan brugernes baggrundsoplysninger indgår i analysen i de efterfølgende kapitler.

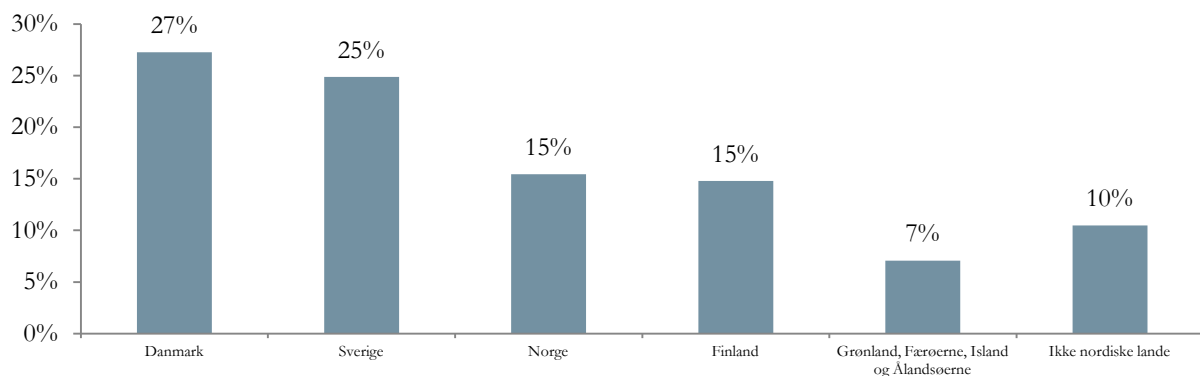
Kort opsummeret viser nærværende kapitel, at gruppen af brugere, der indgår i analysen, er bredt sammensat ud fra generelle karakteristika og overordnede forhold, der knytter sig til brugernes seneste kontakt til Nordisk Kulturfond. Fordelingen af brugere mellem de forskellige lande og andelen af brugere, der har fået tilsagn og afslag på deres ansøgning, er i høj grad lig den reelle fordeling i populationen, hvorfor sammensætningen af brugerne er forholdsvist repræsentativ.

2.1 BRUGERNE ER BREDT SAMMENSAT

Brugerne i undersøgelsen er bredt sammensat ift. de forskellige baggrundsoplysninger, hvilket betyder, at undersøgelsens resultater hviler på et solidt datagrundlag.

Af figur 2.1 fremgår det, at de organisationer, som brugerne svarer på vegne af, er geografisk spredte. Hovedparten ligger i Danmark (27 %) og Sverige (25 %). De øvrige organisationer er forholdsvis jævnt fordelt, hvilket omfatter Norge (15 %), Finland (15 %), 'Ikke nordiske lande' (10 %) samt 'Grønland, Færøerne, Island og Ålendsøerne' (7 %).

Figur 2.1: Landet hvori organisationen ligger, som brugerne repræsenterede i forbindelse med deres seneste ansøgning til Nordisk Kulturfond i 2013:



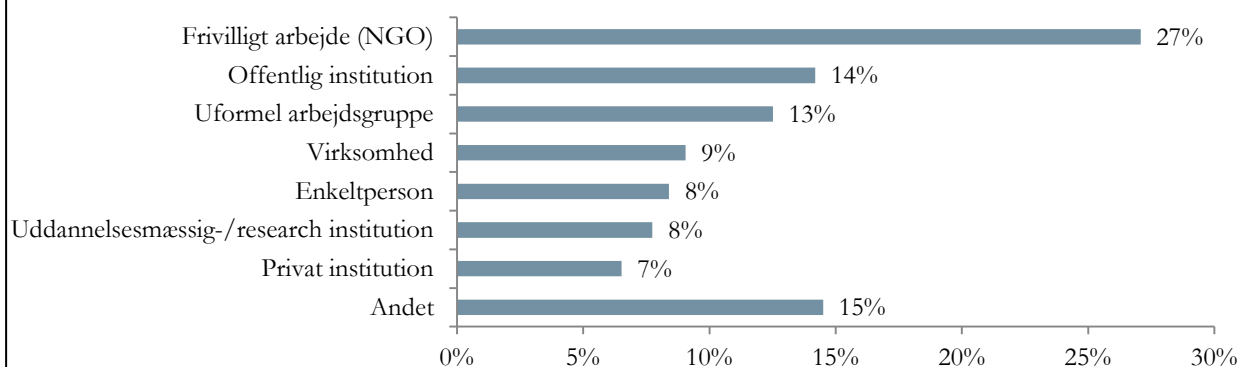
Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

Figur 2.2 viser, at der er en vis spredning i hvilken type organisation, som brugerne repræsenterede i forbindelse med deres seneste ansøgning til Nordisk Kulturfond i 2013. Af figuren fremgår det, at størstedelen af de adspurgte brugere repræsenterede frivilligt arbejde (27 %). De øvrige adspurgte brugere repræsenterede henholdsvis offentlige institutioner (14 %), uformelle arbejdsgrupper (13 %), virksomheder (9 %).

%), enkeltpersoner (8 %), uddannelsesmæssige-/research institutioner (8%), private institutioner (7 %) og andet (15 %).

Figur 2.2: Type organisation, som brugerne repræsenterede i forbindelse med deres seneste ansøgning til Nordisk Kulturfond i 2013:

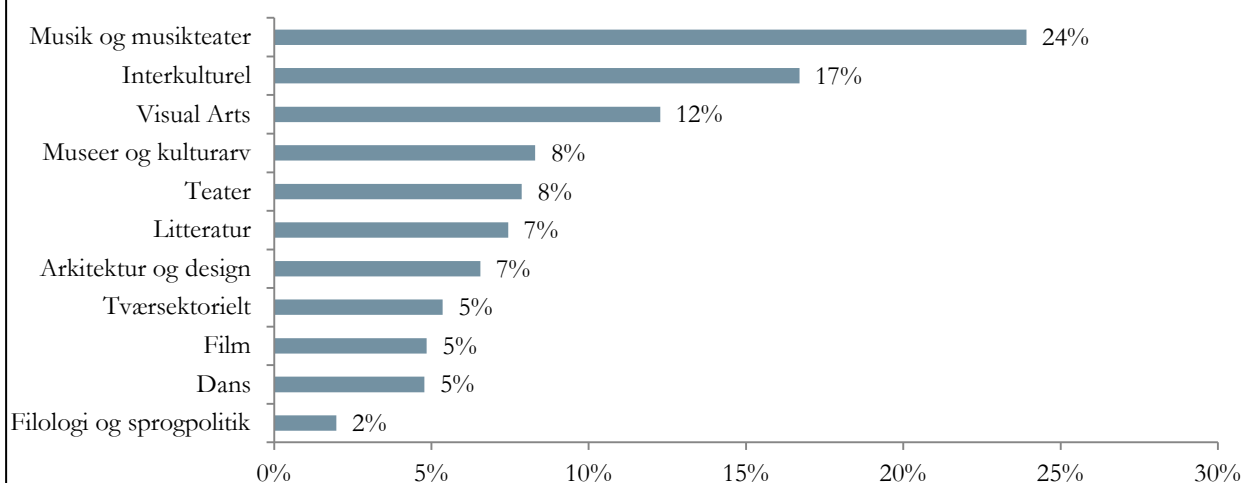


Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

Figur 2.3 viser, at de brugere som har besvaret spørgeskemaet fordeler sig ud over en række kulturområder. Hovedparten hører under området musik og musikteater (24 %). De øvrige adspurgte brugere fordeler sig på følgende områder: Interkulturel (17 %), Visual Arts (12 %), museer og kulturarv (8 %), teater (8 %), litteratur (7 %), arkitektur og design (7 %), tværsektorielt (5 %), film (5 %), dans (5 %) samt filologi og sprogpolitik (2 %).

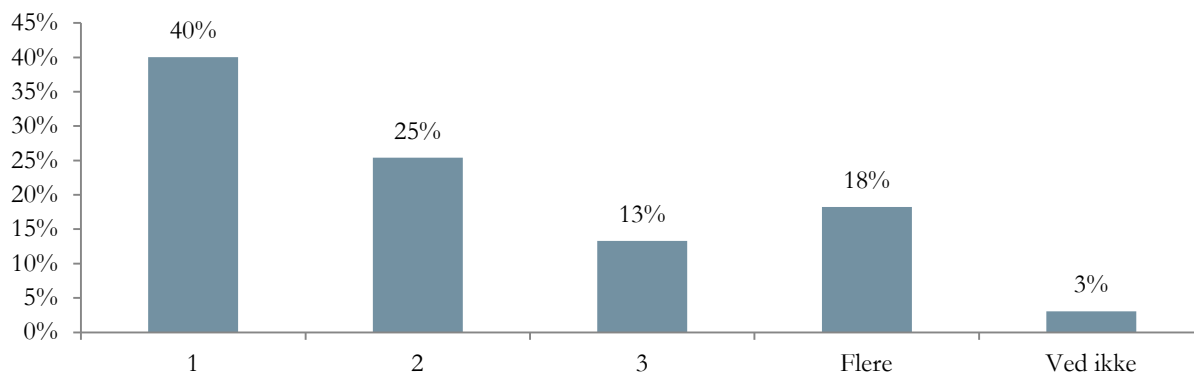
Figur 2.3: Kulturområdet, som brugernes seneste ansøgning til Nordisk Kulturfond i 2013 hørte under:



Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

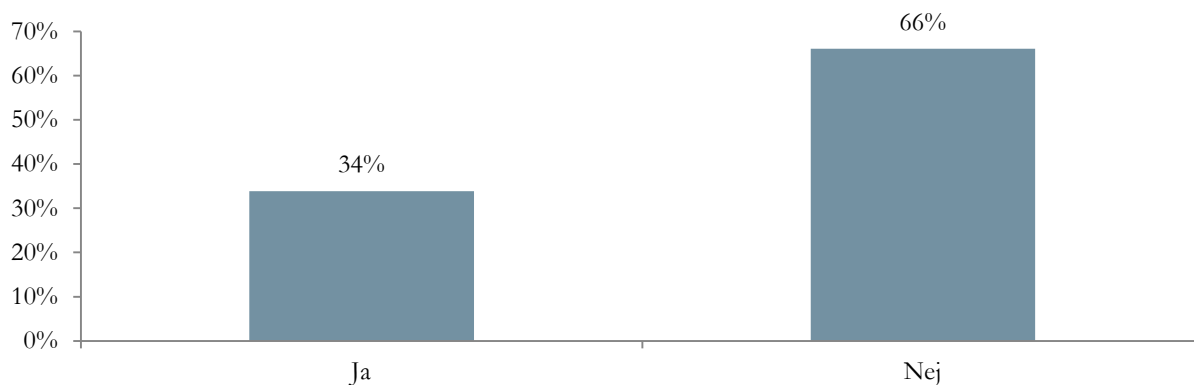
Af figur 2.4 fremgår det, at der er en jævn fordeling af brugere i undersøgelsen, hvad angår førstegangsansøgere og brugere, der også tidligere har søgt støtte. Figur 2.4 viser endvidere, at størstedelen af brugerne har ansøgt fonden én gang (40 %), mens 25 % har ansøgt to gange, 13 % har ansøgt tre gange, 18 % har ansøgt flere gange og 3 % ved ikke, hvor mange gange de har ansøgt fonden.

Figur 2.4: Hvor mange gange har du ansøgt Nordisk Kulturfond om støtte?

Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

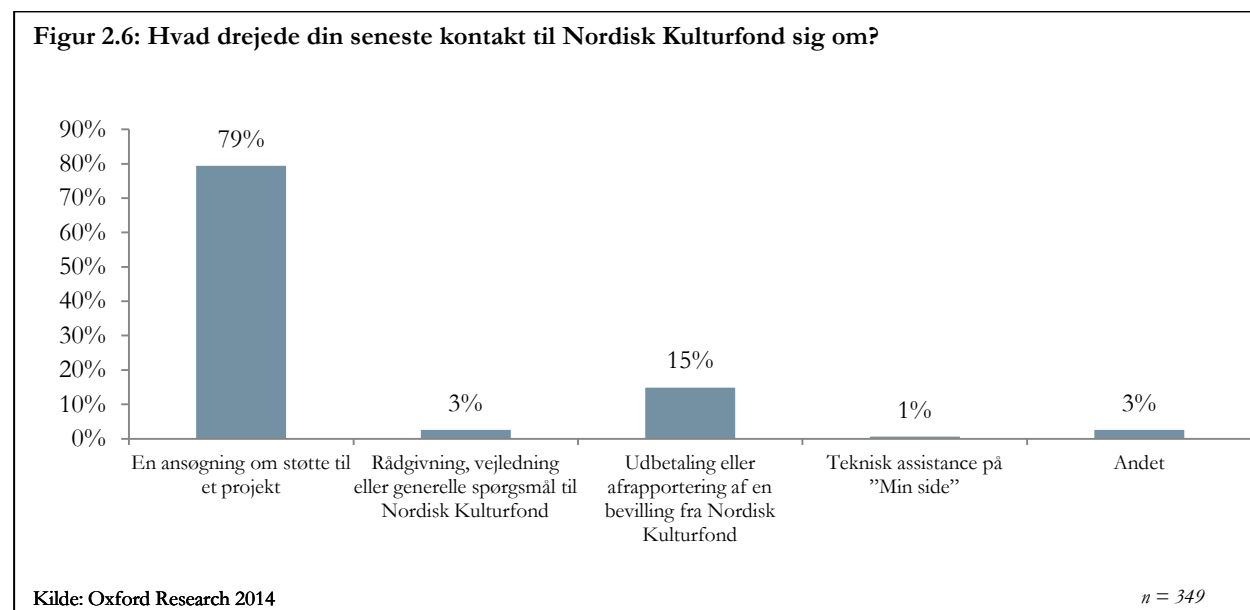
Figur 2.5 viser, at en tredjedel af brugerne har modtaget støtte fra Nordisk Kulturfond i 2013 for deres seneste ansøgning, mens to tredjedele ikke har. Helt præcist har 34 % svaret, at de har fået tilsagn på deres ansøgning, mens 66 % har fået afslag på deres ansøgning om støtte.

Figur 2.5: Har du modtaget økonomisk støtte fra Nordisk Kulturfond i 2013 for din seneste ansøgning?

Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

Af figur 2.6 fremgår det, at størstedelen af de adspurgte brugeres seneste kontakt til Nordisk Kulturfond omhandlede en ansøgning om støtte til et projekt (79 %).



2.2 BRUGERNES BAGGRUNDSOPLYSNINGER OG DEN VIDERE ANALYSE

I de følgende kapitler beskriver fordelingerne i brugernes svar på samtlige spørgsmål. Derudover bliver udvalgte variable om brugernes baggrund sammenholdt med centrale spørgsmål i analysen for at sammenligne besvarelsene blandt forskellige grupper af brugere i analysen. Formålet herved er, at få mere dybdegående og nuanceret viden om brugernes adfærd og holdninger. De baggrundsspørgsmål der primært er udvalgt til at indgå i den videre analyse er følgende:

- Landet, hvori den organisation ligger, som brugerne repræsenterede i forbindelse med deres seneste ansøgning til Nordisk Kulturfond i 2013
- Antallet af gange brugerne har ansøgt Nordisk Kulturfond om støtte
- Om brugerne har modtaget støtte fra Nordisk Kulturfond i 2013 for deres seneste ansøgning

Baggrundsvariable med mange kategorier og få værdier er ikke anvendt i den videre statistiske analyse af sammenhænge og forskelle, da der er for få værdier i hver kategori til at kunne foretage statistiske test af sammenhænge. Det omfatter variablerne: Organisation og kulturområde, samt hvad brugernes seneste kontakt til Nordisk Kulturfond drejede sig om. Kapitel 7 giver en nærmere beskrivelse af de anvendte analysemetoder.

3. Brugernes vurdering af Nordisk Kulturfonds kommunikation

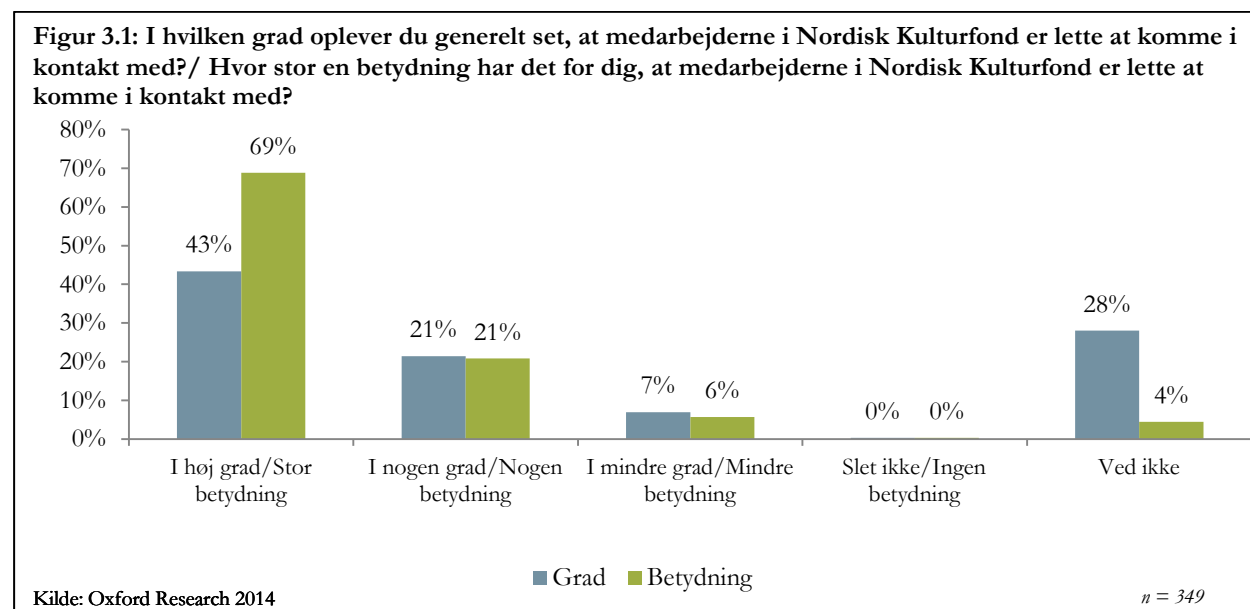
Rapporten analyserer brugernes vurdering af kommunikationen fra Nordisk Kulturfond, herunder kommunikationen med medarbejderne og kommunikationen på Nordisk Kulturfonds hjemmeside www.nordiskkulturfond.org. Nærværende kapitel har fokus på brugernes vurdering af kommunikationen generelt, mens det efterfølgende kapitel, om brugernes vurdering af servicerejsen, har fokus på kommunikationen i forbindelse med udarbejdelsen af deres seneste ansøgning.

Af analysen fremgår det, at det har betydning for brugerne, at medarbejderne i Nordisk Kulturfond er lette at komme i kontakt med, hvilket også er tilfældet for de adspurgte brugere. Analysen viser endvidere, at kommunikationen på Nordisk Kulturfonds hjemmeside er let og tilgængelig, idet flertallet af brugerne vurderer, at teksterne på nordiskkulturfond.org er lette at læse.

3.1 FLERTALLET AF BRUGERNE VURDERER, AT FONDENS MEDARBEJDERE ER LETTE AT KOMME I KONTAKT MED - OG DET HAR STOR BETYDNING

Af figur 3.1 fremgår det, at størstedelen af brugerne generelt set oplever, at medarbejderne i Nordisk Kulturfond i høj eller nogen grad er lette at komme i kontakt med. 43 % har svaret i høj grad, mens 21 % har svaret i nogen grad.

At medarbejderne i Nordisk Kulturfond er lette at komme i kontakt med, har betydning for brugerne. Det kommet til udtryk ved, at 69 % af brugerne har svaret, at det har stor betydning, at medarbejderne i fonden er lette at komme i kontakt med, mens 21 % har svaret, at det har nogen betydning.



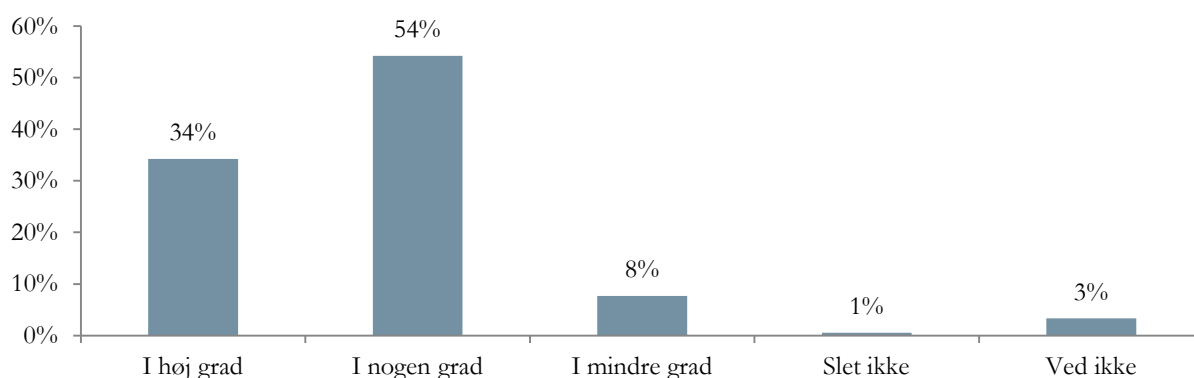
Sammenlignes andelen af brugere, der har svaret i høj grad, med andelen af brugere, som har svaret stor betydning, ses en forskel (jf. figur 3.1). Der er en mindre andel, der har svaret i høj grad. Samtidig har 28 % af brugerne svaret "ved ikke" til i hvilken grad, de generelt set oplever, at medarbejderne i Nordisk Kulturfond

er lette at komme i kontakt med. Filtrereres de adspurgte brugere, der har svaret ”ved ikke” fra, er der stadig en betydelig forskel på andelen af brugere, der har svaret i høj grad, og andelen af brugere, som har svaret stor betydning. Der er således 60 %, som har svaret i høj grad, mens 81 % har svaret stor betydning.

3.2 TEKSTERNE PÅ HJEMMESIDEN ER LETTE AT LÆSE

Af undersøgelsen fremgår det, at kommunikationen på Nordisk Kulturfonds hjemmeside er let og tilgængelig. Blandt andet oplever størstedelen af brugerne, at teksterne på nordiskkulturfond.org i høj eller nogen grad er lette at læse. 34 % af brugerne har svaret i høj grad, og 54 % har svaret i nogen grad. Det er desuden væsentligt at bemærke, at blot 1 % af brugerne oplever, at teksterne på hjemmesiden slet ikke er lette at læse.

Figur 3.2: I hvilken grad oplever du, at teksterne på nordiskkulturfond.org er lette at læse?

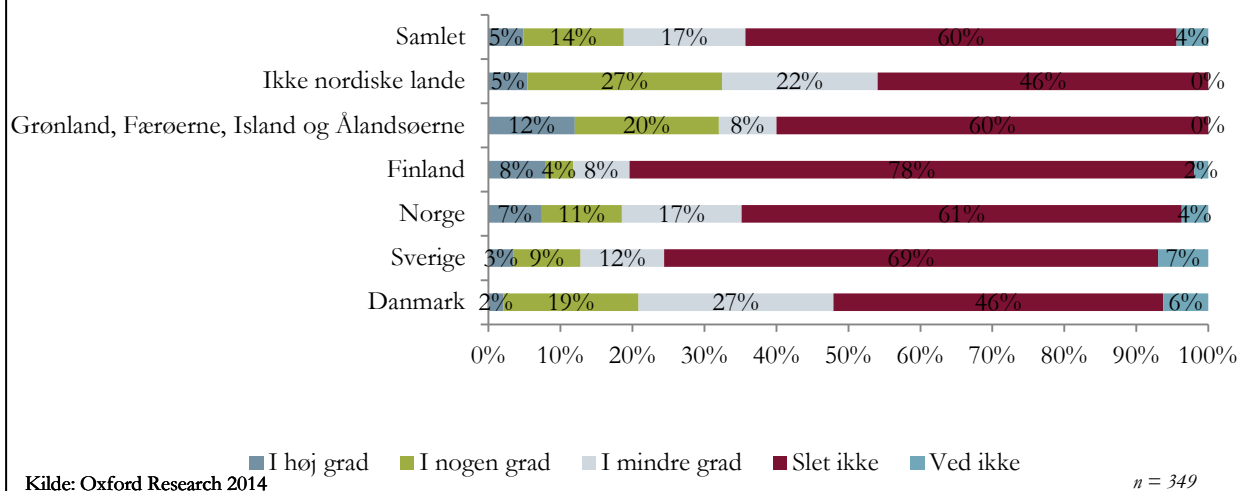


Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

Analysen tegner et billede af, at kommunikationen på Nordisk Kulturfonds hjemmeside er let og tilgængelig. Brugernes besvarelser af spørgsmålet: *”Nordisk Kulturfonds hjemmeside: nordiskkulturfond.org er tilgængelig på engelsk og finsk samt skandinaviske sprog, primært svensk. I hvilken grad oplever du, at de tilgængelige sprog er en barriere for at forstå teksterne på hjemmesiden?”* viser, at 60 % af brugerne oplever, at de tilgængelige sprog på hjemmesiden slet ikke er en barriere for at forstå teksterne på hjemmesiden. Desuden har 17 % svaret i mindre grad, 14 % i nogen grad og 5 % slet ikke (jf. figur 3.3).

Figur 3.3: Nordisk Kulturfonds hjemmeside: nordiskkulturfond.org er tilgængelig på engelsk og finsk samt skandinaviske sprog, primært svensk. I hvilken grad oplever du, at de tilgængelige sprog er en barriere for at forstå teksterne på hjemmesiden?”



Af figur 3.3 fremgår det, at inden for samtlige af de forskellige landeopdelinger har den største andel af brugere svaret, at de i mindre grad eller slet ikke oplever, at de tilgængelige sprog er en barriere for at forstå teksterne på hjemmesiden. Færrest brugere fra Finland og Sverige oplever, at sprogene udgør en barriere for at forstå teksterne på hjemmesiden. Derudover adskiller brugerne fra henholdsvis de *ikke nordiske lande* og brugere fra *Grønland, Færøerne Island og Ålandsoerne* sig signifikant fra brugerne fra de øvrige lande. Inden for begge de nævnte brugergrupper har godt 32 % svaret, at de i høj eller nogen grad oplever, at de tilgængelige sprog er en barriere for at forstå teksterne. Det er flere end i de øvrige brugergrupper.

4. Brugernes servicerejse

Dette kapitel beskriver brugernes servicerejse, dvs. processen fra brugerne udarbejder deres ansøgninger til de får svar på dem. Servicerejsen udgør en stor del af brugernes kontakt med Nordisk Kulturfond (jf. figur 2.6), hvorfor det kan forventes, at den i høj grad er med til at forme brugernes samlede indtryk af fonden. Brugerne er blevet bedt om at besvare de forskellige spørgsmål omkring servicerejsen, der er grundlag for analysen i dette kapitel, ud fra deres seneste ansøgningsproces.

Analysen af brugernes servicerejse viser, at omkring halvdelen af brugerne var i kontakt med en medarbejder fra Nordisk Kulturfond forud for deres seneste ansøgning. Kontakten var i de fleste tilfælde via e-mail eller telefon, og hovedparten af brugerne fik i høj eller nogen grad svar på deres spørgsmål.

Desuden viser undersøgelsen, at hovedparten af brugerne oplevede, at der var klare retningslinjer for hvad, der kunne søges støtte til hos Nordisk Kulturfond. Ligesom størstedelen af brugerne oplevede, at de kunne finde den nødvendige vejledning på www.nordiskkulturfond.org for at indsende en ansøgning. Det er dog bemærkelsesværdigt, at 41 % af brugerne undervejs i ansøgningsprocessen stødte på udfordringer eller problemer med at finde ud af, hvilke kriterier Nordisk Kulturfond ville vurdere deres ansøgning ud fra. Brugerne havde mindst udfordringer med de dele af ansøgningsprocessen, som knytter sig til selve indsendelsen af ansøgningen, bl.a. viser undersøgelsen, at hovedparten af brugerne i høj eller nogen grad fandt det let at udfylde ansøgningen på "Min side".

Undersøgelsen viser også, at hovedparten af brugerne synes det var klart, hvornår de ville få svar på deres ansøgning. Størstedelen af brugerne var også meget tilfredse eller tilfredse med svartiden på deres seneste ansøgning. Til gengæld har brugerne delte meninger, hvad angår tilfredsheden med gennemskueligheden i afgørelsen på deres ansøgning. Afslutningsvis i kapitlet fremgår det, at der var en udbredt tilfredshed blandt støttemodtagerne med administrationen af støtten via "Min side", og at kravene til regnskabsaflæggelse og afrapportering er forståelige.

4.1 UDARBEJDELSE AF ANSØGNING

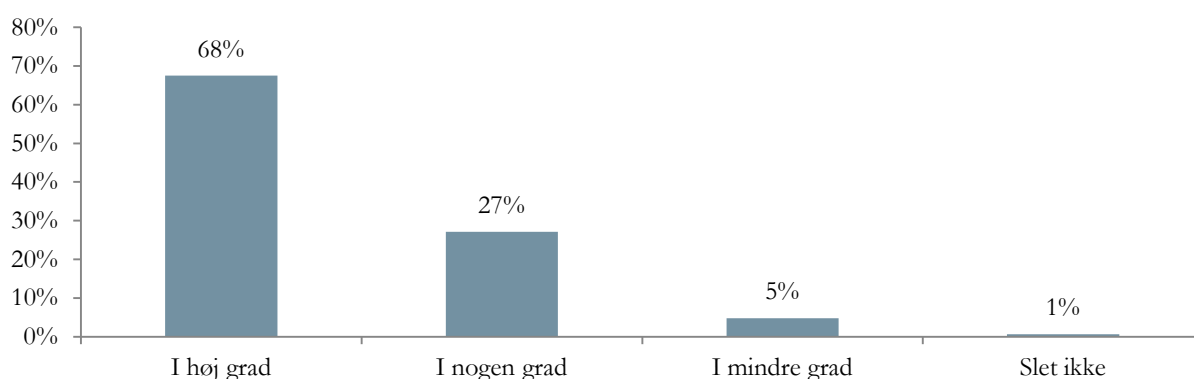
I forbindelse med brugernes udarbejdelse af deres ansøgning er der flere forhold, som kan være med til at forme deres samlede indtryk af fonden. Det kan bl.a. være den personlige kontakt med medarbejderne i processen, hvorvidt retningslinjerne er klare, og om ansøgningen på "Min side" er let at udfylde. Disse forhold mv. beskrives i dette afsnit.

4.1.1 Halvdelen af brugerne er i kontakt med fondens medarbejder forud for deres ansøgning

Undersøgelsen viser, at knap halvdelen (48 %) af brugerne var i kontakt med en medarbejder fra Nordisk Kulturfond forud for deres seneste ansøgning. 44 % var ikke i kontakt, og 8 % ved det ikke/husker det ikke. Blandt de brugere, der var i kontakt med en medarbejder, var det primært via e-mail (68 %) og telefon (58 %). Mens færrest var i kontakt på et møde (12 %) eller på anden vis (1 %). Brugerne har haft mulighed for at angive flere kontaktveje, og tallene overstiger derfor samlet set 100 %.

Undersøgelsen viser, at hovedparten af brugerne, der var i kontakt med en medarbejder forud for deres seneste ansøgning, i høj eller nogen grad fik svar på deres spørgsmål. 68 % har således svaret i høj grad, mens 27 % har svaret i nogen grad på dette spørgsmål. Blot 1 %, der har svaret, at de slet ikke fik svar på deres spørgsmål.

Figur 4.1: I hvilken grad fik du fyldestgørende svar på dine spørgsmål, da du henvendte dig til medarbejderne i Nordisk Kulturfond?



Kilde: Oxford Research 2014

n = 168

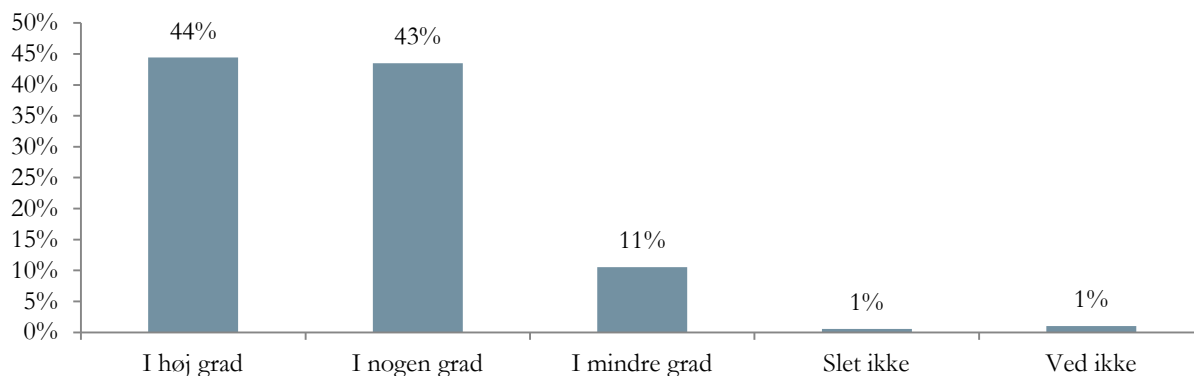
Ses der specifikt på de brugere, som har modtaget økonomisk støtte fra Nordisk Kulturfond i 2013 for deres seneste ansøgning, har 79 % svaret, at de i høj grad fik fyldestgørende svar på deres spørgsmål, da de henvendte sig til medarbejderne i Nordisk Kulturfond. Til sammenligning gælder det blot for 58 % af de brugere, der ikke har modtaget økonomisk støtte fra Nordisk Kulturfond i 2013 for deres seneste ansøgning. Denne forskel er statistisk signifikant.

4.1.2 Brugere vurderer, at de er informerede om retningslinjer mv. til udarbejdelsen af deres ansøgninger

Analysen viser, at størstedelen af brugerne vurderer, at der er klare retningslinjer for hvad, der kan søges støtte til hos Nordisk Kulturfond, og at de kan finde den nødvendige vejledning for at indsende en ansøgning.

Af figur 4.2 fremgår det, at hovedparten af brugerne i høj eller nogen grad oplevede, at der var klare retningslinjer for, hvad der kan søges til af Nordisk Kulturfond, da de udarbejdede deres seneste ansøgning. 44 % af brugerne oplevede således, at der i høj grad var klare retningslinjer, mens 43 % har svaret i nogen grad. Det er desuden væsentligt at bemærke, at blot 1 % af brugerne oplevede, at der slet ikke var klare retningslinjer.

Figur 4.2: I hvilken grad oplevede du, at der var klare retningslinjer for hvad, der kunne søges støtte til hos Nordisk Kulturfond?



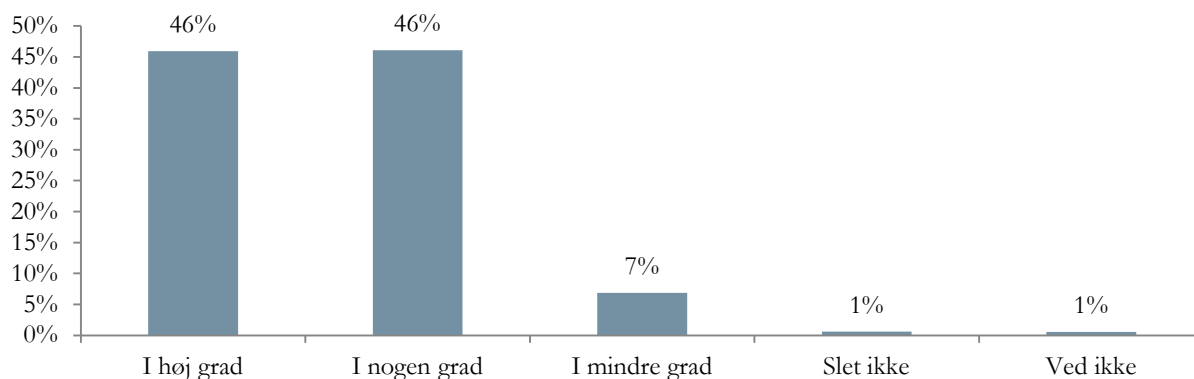
Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

Ses der specifikt på de brugere, som har modtaget økonomisk støtte fra Nordisk Kulturfond i 2013 for deres seneste ansøgning, har 68 % svaret, at de i høj grad oplevede, at der var klare retningslinjer for, hvad der kunne søges støtte til af Nordisk Kulturfond. Til sammenligning gælder det for blot 32 % af de brugere, der ikke har modtaget økonomisk støtte fra Nordisk Kulturfond i 2013 for deres seneste ansøgning. Denne forskel er statistisk signifikant.

Figur 4.3 viser, at størstedelen af brugerne i høj eller nogen grad oplevede, at de kunne finde den nødvendige vejledning for at indsende en ansøgning på www.nordiskkulturfond.org, da de udarbejdede deres seneste ansøgning. 46 % af brugerne har svaret i høj grad, mens 46 % har svaret i nogen grad på dette spørgsmål. Det er væsentligt at bemærke, at blot 1 % af brugerne oplevede, at de slet ikke kunne finde den nødvendige vejledning.

Figur 4.3: I hvilken grad oplevede du, at du kunne finde den nødvendige vejledning på www.nordiskkulturfond.org for at indsende en ansøgning?



Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

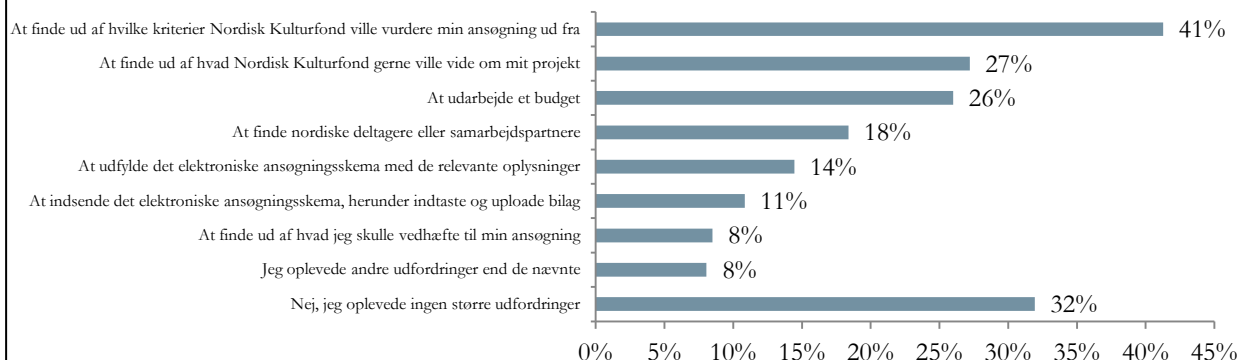
Når der fokuseres specifikt på de brugere, som har modtaget økonomisk støtte fra Nordisk Kulturfond i 2013 for deres seneste ansøgning, har 62 % svaret, at de i høj grad oplevede, at de kunne finde den nødvendige vejledning på www.nordiskkulturfond.org for at indsende en ansøgning. Til sammenligning gælder det blot for 38 % af de brugere, der ikke har modtaget økonomisk støtte fra Nordisk Kulturfond i 2013 for deres seneste ansøgning. Denne forskel er statistisk signifikant.

4.1.3 Brugere har størst udfordringer med at finde ud af, hvilke kriterier deres ansøgning vil blive vurderet ud fra

Overordnet set tegner der sig et pænt billede, når der ses nærmere på, hvorvidt brugerne stødte på udfordringer og eller problemer undervejs i processen, da de udarbejdede deres seneste ansøgning. Undersøgelsen viser, at knap en tredjedel af brugerne ingen større udfordringer oplevede (jf. figur 4.4).

Det er dog bemærkelsesværdigt, at 41 % af brugerne stødte på udfordringer eller problemer med at finde ud af, hvilke kriterier Nordisk Kulturfond ville vurdere deres ansøgning ud fra, hvilket fremgår af figur 4.4. Brugere har haft mulighed for at angive flere svar, og tallene i figuren overstiger derfor samlet set 100 %.

Figur 4.4: Er du stødt på udfordringer eller problemer i forbindelse med følgende dele af ansøgningsprocessen?



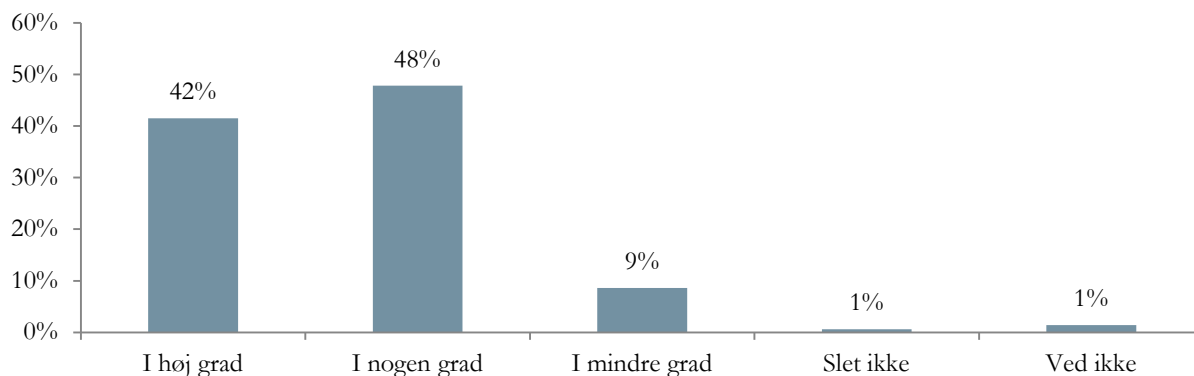
Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

4.1.4 Færrest brugere har udfordringer ift. at udfylde og indsende ansøgningen

Figur 4.4 viser, at brugerne havde mindst udfordringer med de dele af ansøgningsprocessen, som knytter sig til selve indsendelsen af ansøgningen. I bunden af listen over de dele af ansøgningsprocessen, hvor brugerne er stødt på udfordringer eller problemer ligger: At finde ud af hvad jeg skulle vedhæfte til min ansøgning (8 %), at indsende det elektroniske ansøgningsskema, herunder indtaste og uploade bilag (11 %) og at udfylde det elektroniske ansøgningsskema med de relevante oplysninger (14 %).

I forlængelse heraf viser undersøgelsen, at hovedparten af brugerne i høj eller nogen grad fandt det let at udfylde ansøgningen på ”Min side”. Figur 4.5 indikerer, at 42 % af brugerne har svaret, at det i høj grad var let at udfylde deres ansøgning på ”Min side”, da de udarbejdede deres seneste ansøgning. Samtidig har 48 % svaret, at det i nogen grad var let. Blot 1 % har svaret, at det slet ikke var let at udfylde ansøgningen på ”Min side”.

Figur 4.5: I hvilken grad var det let at udfylde din ansøgning på "Min side"?

Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

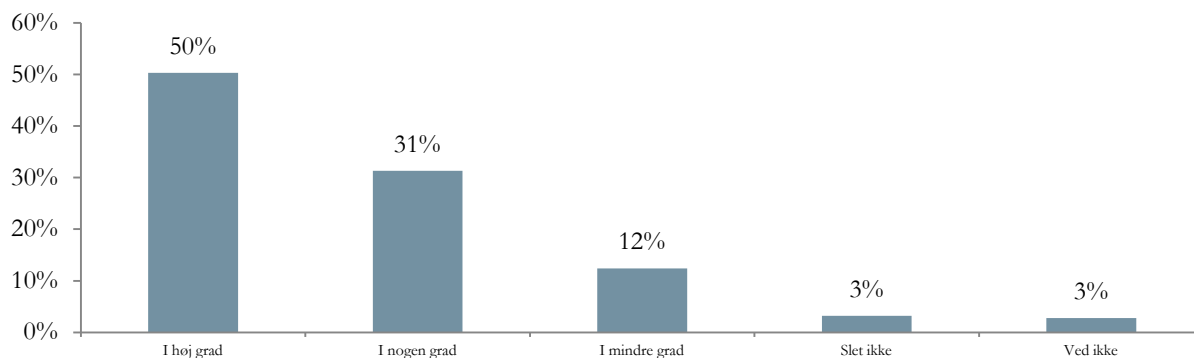
4.2 SVAR PÅ ANSØGNING

Denne del af analysen stiller skarpt på den del af servicerejsen, der går fra ansøgningen er indsendt til afgørelsen på ansøgningen. I denne fase er der flere forhold, som fx svartiden, gennemskueligheden i afgørelsen og administrationen af støtten via "Min side" osv., der kan medvirke til at forme brugernes samlede indtryk af Nordisk Kulturfond, derfor vil disse elementer m.fl. blive analyseret i dette afsnit.

4.2.1 Hovedparten af brugerne vidste, hvornår de ville få svar på deres ansøgning

Figur 4.6 viser, at det i høj eller nogen grad var klart for hovedparten af brugerne, hvornår de ville få svar på deres ansøgning. 50 % af brugerne har svaret i høj grad, mens 31 % har svaret i nogen grad. Blot 3 % har svaret, at det slet ikke var klart for dem, hvornår de ville få svar på deres ansøgning.

Figur 4.6: I hvilken grad var det klart for dig, hvornår du ville få svar på din ansøgning?



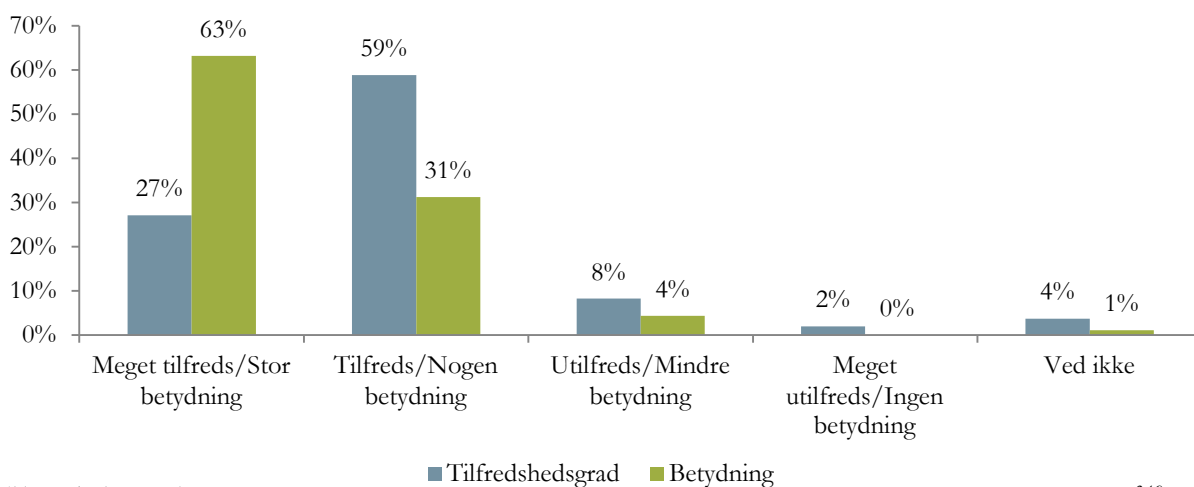
Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

4.2.2 Svartiden har stor betydning - og brugerne er samlet set tilfredse med den

Størstedelen af brugerne var meget tilfredse eller tilfredse med svartiden på deres seneste ansøgning. 27 % har svaret meget tilfreds, mens 59 % har svaret tilfreds. Svartiden har også stor betydning for brugerne, hvilket kommer til udtryk ved, at 63 % af de adspurgte brugere har svaret, at svartiden har stor betydning, mens 31 % har svaret nogen betydning.

Figur 4.7: Hvor tilfreds var du med svartiden på din seneste ansøgning?/ Hvor stor betydning har svartiden for dig?



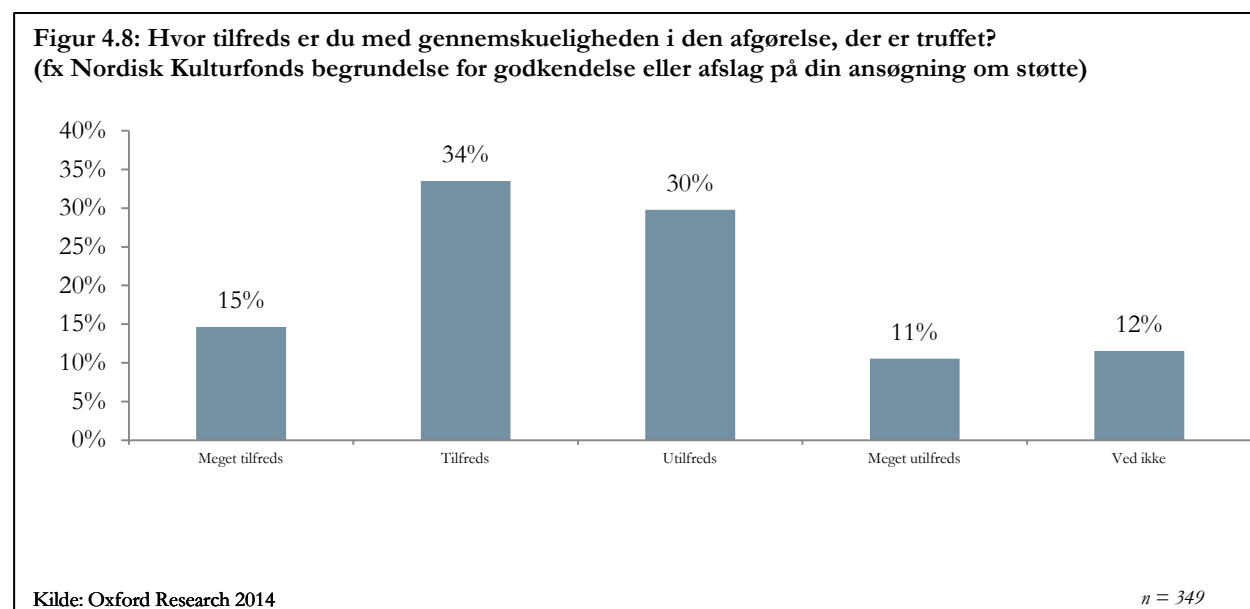
Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

Sammenlignes andelen af brugere, der har svaret meget tilfreds, med andelen af brugere, som har svaret stor betydning, ses en forskel (jf. figur 4.7). Der er en mindre andel, der har svaret meget tilfreds. Til gengæld udlignes forskellen en anelse, når brugerne, der har svaret meget tilfreds og tilfreds (86 %), sammenholdes med brugerne, der har svaret stor betydning og nogen betydning (94 %).

4.2.3 Brugere er delte, hvad angår tilfredsheden med gennemskueligheden i afgørelsen på deres ansøgning

Figur 4.8 viser, at 49 % af brugerne er meget tilfreds eller tilfreds med gennemskueligheden i den afgørelse, der er truffet, mens 41 % er utilfreds eller meget utilfreds. Brugere er således delte, hvad angår tilfredsheden med gennemskueligheden i afgørelsen på deres ansøgning.



Yderligere analyse af brugernes tilfredshed med gennemskueligheden i afgørelsen viser, at brugerne, der modtog økonomisk støtte, er mere tilfreds end brugerne, der ikke modtog. Blandt de brugere, der modtog økonomisk støtte, er 85 % meget tilfreds eller tilfreds med gennemskueligheden i afgørelsen, der er truffet. Det gør sig blot gældende for 30 % af de brugere, der ikke modtog støtte.

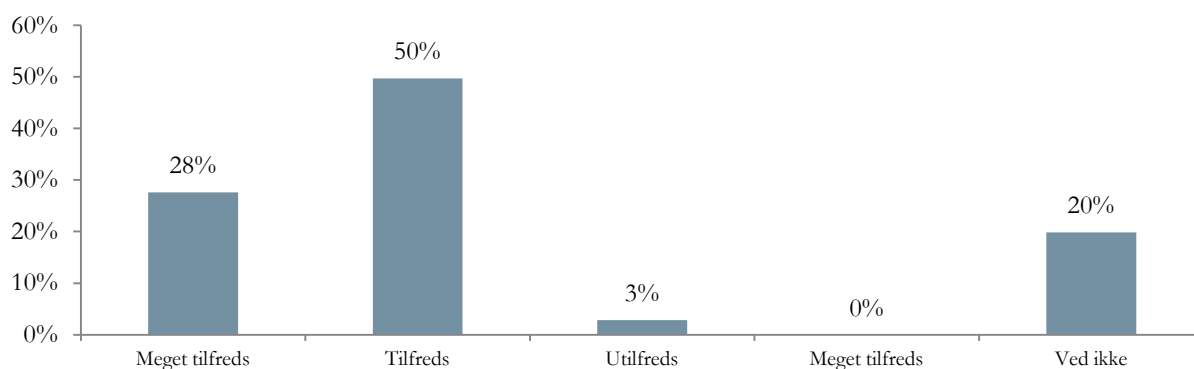
I forlængelse af dette har størstedelen af brugerne svaret, at de synes det er interessant at vide, hvordan deres ansøgning blev vurderet. 86 % har svaret, at det i høj grad er interessant, mens 12 har svaret i nogen grad er interessant at vide, hvordan deres ansøgning er blevet vurderet.

4.2.4 Udbredt tilfredshed med administrationen af støtte via "Min side"

De kommende dele af analysen (afsnit 4.2.4 til 4.2.6) omhandler de 118 adspurgte brugere, der har modtaget støtte fra Nordisk Kulturfond i 2013, da denne del af analysen sætter fokus på støttemodtagernes behandling og administration af støtten fra fonden.

Undersøgelsen viser, at der er en udbredt tilfredshed blandt støttemodtagerne med administrationen af støtten via "Min side". 28 % har svaret, at de var meget tilfredse, mens 50 % har svaret tilfreds. Samtidig har 20 % svaret, at de ikke ved, hvor tilfredse de var.

**Figur 4.9: Du har tidligere svaret, at du har fået støtte fra Nordisk Kulturfond.
Hvor tilfreds var du med den efterfølgende administration af støtten via "Min side"?**

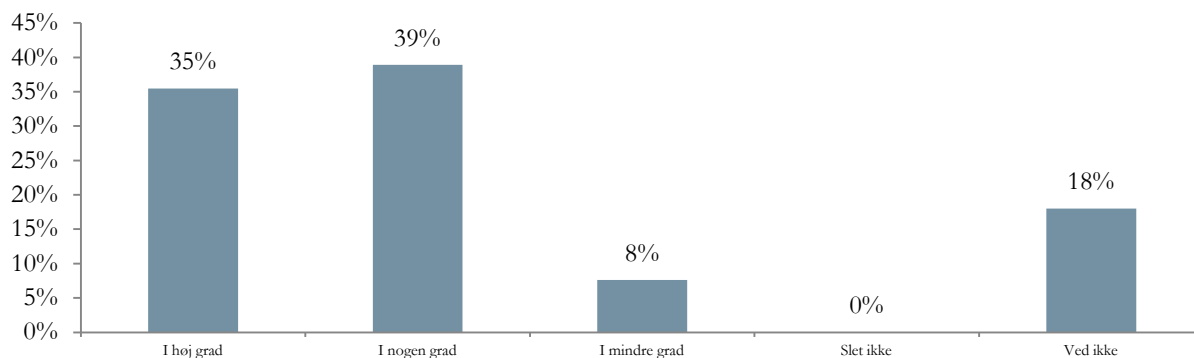


Kilde: Oxford Research 2014

n = 118

4.2.5 Hovedparten af støttemodtagerne vurderer, at kravene til regnskabsaflæggelse og afrapportering for støtten var forståelige

Knap tre ud af fire støttemodtagere vurderer, at kravene til regnskabsaflæggelse og afrapportering for støtten i høj eller nogen grad var forståelige. 35 % har svaret, at kravene til regnskabsaflæggelse og afrapportering i høj grad var forståelig, mens 39 % har svaret i nogen grad. Desuden har næsten en femtedel svaret, at de ikke ved det.

Figur: 4.10: I hvilken grad var kravene til regnskabsaflæggelse og afrapportering for din støtte forståelige?

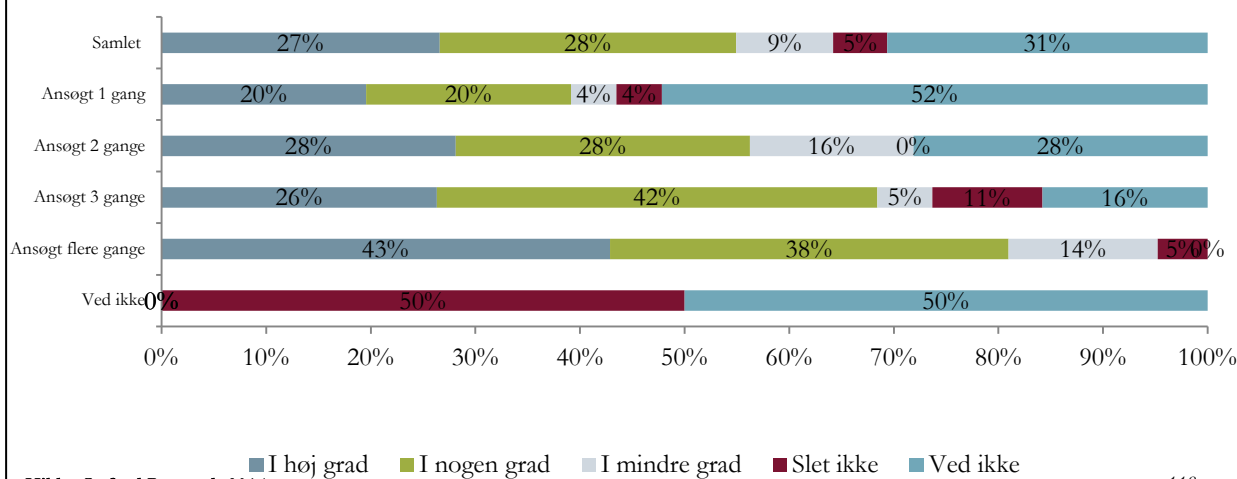
Kilde: Oxford Research 2014

n = 118

4.2.6 Godt halvdelen af brugerne mener, at støtten fra Nordisk Kulturfond har medført, at det er lettere at få støtte fra andre fonde eller støtteorganer

Af figur 4.11 fremgår det, at godt halvdelen af støttemodtagerne mener, at støtte fra Nordisk Kulturfond i høj eller nogen grad har medført, at de efterfølgende har haft lettere ved at få støtte fra andre fonde eller støtteorganer. Det viser fordelingen i brugernes besvarelser, idet at 27 % har svaret i høj grad, mens 28 % har svaret i nogen grad. Endelig har knap en tredjedel (31 %) svaret ved ikke på dette spørgsmål.

Figur 4.11: I hvilken grad mener du, at støtte fra Nordisk Kulturfond har medført, at du efterfølgende har haft lettere ved at få støtte fra andre fonde eller støtteorganer?



Videre analyse viser, at det er en signifikant sammenhæng mellem, hvor mange gange, støttemodtagerne har ansøgt Nordisk Kulturfond, og i hvilken grad de mener, støtten de modtog i forbindelse med deres seneste ansøgning har medført, at de efterfølgende har haft lettere ved at få støtte fra andre fonde eller støtteorganer. Støttemodtagere, som har ansøgt fonden flere gange, er mere tilbøjelige til at mene at støtten fra fonden har betydet, at de har haft lettere ved at få støtte fra andre fonde eller støtteorganer, end de støttemodtagere der har ansøgt fonden færre gange.

5. Brugernes kendskab til Nordisk Kulturfond

Dette kapitel belyser brugernes kendskab til Nordisk Kulturfond og har bl.a. fokus på, hvorfra brugerne har fået kendskab til fonden. Kapitlet belyser også brugernes overordnende kendskab til fonde samt brugernes kendskab til fondens fokusområder og satsninger.

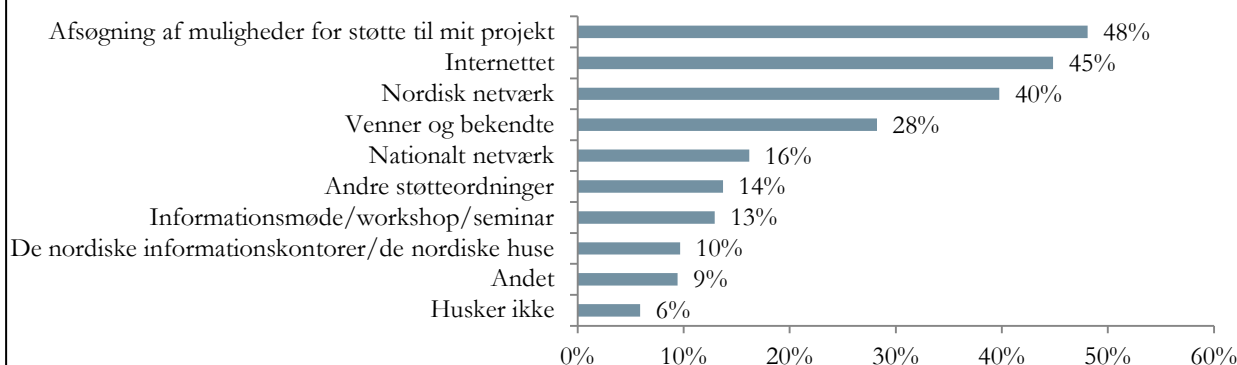
Analysen af brugernes kendskab til fonden viser, at flest brugere har fået kendskab til Nordisk Kulturfond i forbindelse med afsøgningen af muligheder for støtte til deres projekt, via internettet eller via Nordisk netværk. Desuden vil godt halvdelen af brugerne betegne deres overordnede kendskab til Nordisk Kulturfond som indgående eller rimeligt.

Af undersøgelsen fremgår det også, at den største andel af brugerne har indgående eller rimeligt kendskab til fokusområdet ”Digital kunst og kultur”. Ligesom det er satsningen ”Årets Nordiske Kulturbegivenhed”, som hovedparten af brugerne har indgående eller rimeligt kendskab.

5.1 FLEST BRUGERE HAR FÅET KENDSKAB TIL NORDISK KULTURFOND I FORBINDELSE MED AFSØGNING AF MULIGHEDER FOR AT FÅ STØTTE TIL DERES PROJEKT

Flest brugere har fået kendskab til Nordisk Kulturfond i forbindelse med afsøgningen af muligheder for støtte til deres projekt. Det gælder for 48 % af de adspurgte brugere. Næstflest har opnået kendskab til Nordisk Kulturfond via Internettet (45 %), mens Nordisk netværk er den tredjestørste kilde til kendskab (40 %). I figur 6.1 ses en rangering af de forskellige kanaler, hvorigennem brugerne har fået kendskab til fonden. Brugere har haft mulighed for at angive flere svar, og tallene i figuren overstiger derfor samlet set 100 %.

Figur 5.1: Hvorfra har du fået kendskab til Nordisk Kulturfond?



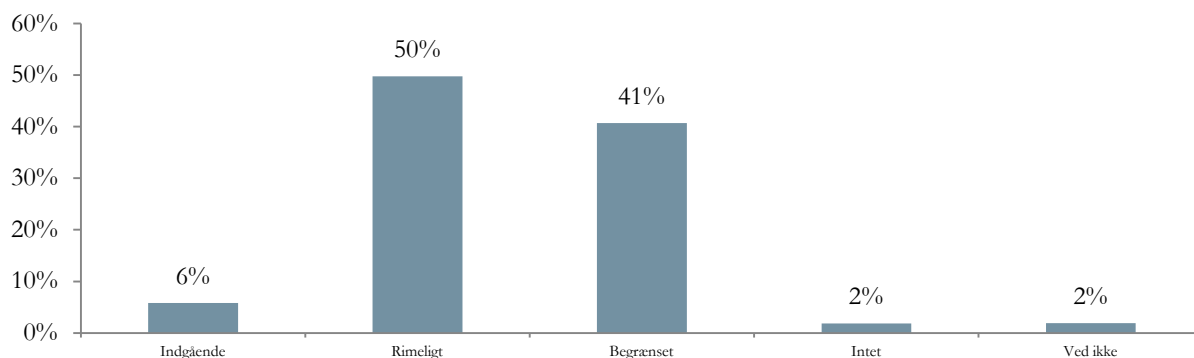
Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

5.2 HALVDELEN AF BRUGERNE HAR ET INDGÅENDE ELLER RIMELIGT KENDSKAB TIL NORDISK KULTURFOND

Godt halvdelen af brugerne vil betegne deres overordnede kendskab til Nordisk Kulturfond som indgående eller rimeligt. 6 % af brugerne har svaret, at de har et indgående kendskab til fonden, mens 50 % har svaret, at de har et rimeligt kendskab til fonden.

Figur 5.2: Hvordan vil du betegne dit overordnede kendskab til Nordisk Kulturfonds virke og arbejdsopgaver?



Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

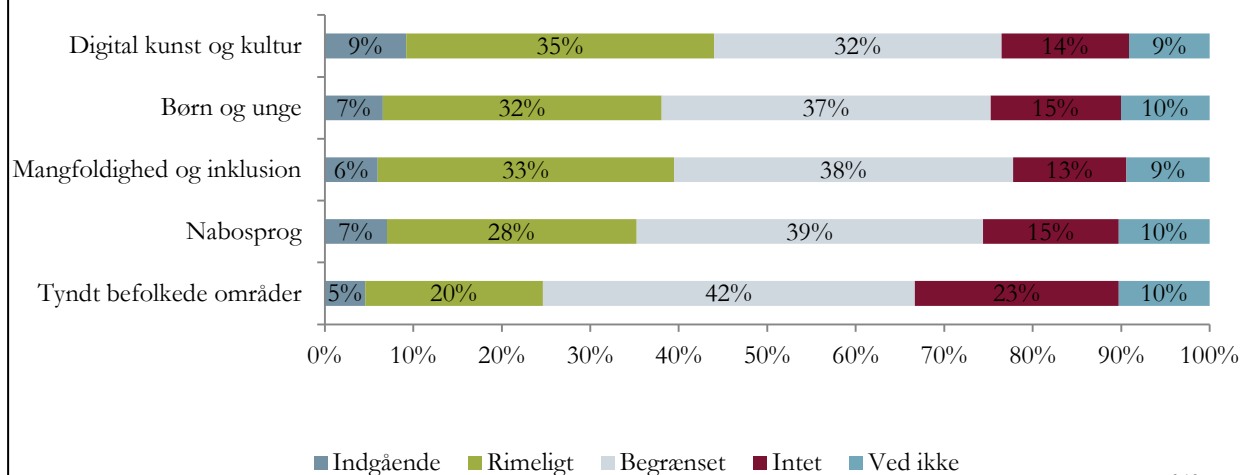
Hvor mange gange, støttemodtagerne har ansøgt Nordisk Kulturfond, har signifikant betydning for, i hvilken grad de vil betegne deres overordnede kendskab til Nordisk Kulturfonds virke og arbejdsopgaver. Det betyder, at ansøgere der har søgt flere gange har et mere indgående eller rimeligt kendskab til fonden end de brugere, der har ansøgt fonden færre gange.

5.3 FLEST BRUGERE KENDER TIL FOKUSOMRÅDET: "DIGITAL KUNST OG KULTUR"

Af figur 5.3 fremgår det, at kendskabet til en række af Nordisk Kulturfonds fokusområder varierer en anelse, men at kendskabet samlet set er nogenlunde ens. Det kommer til udtryk ved, at mellem 25 % og 44 % af brugerne har et indgående eller rimeligt kendskab til hvert af fondens fem fokusområder.

Den største andel af brugerne har et indgående eller rimeligt kendskab til fokusområdet "Digital kunst og kultur". Det gælder for 44 % af de adspurgte brugere. Andenpladsen er delt, idet at 39 % af brugerne, der har et indgående eller rimeligt kendskab til henholdsvis "Børn og unge" og "Mangfoldighed og inklusion".

Figur 5.3: Hvordan vil du betegne dit kendskab til følgende af Nordisk Kulturfonds fokusområder?

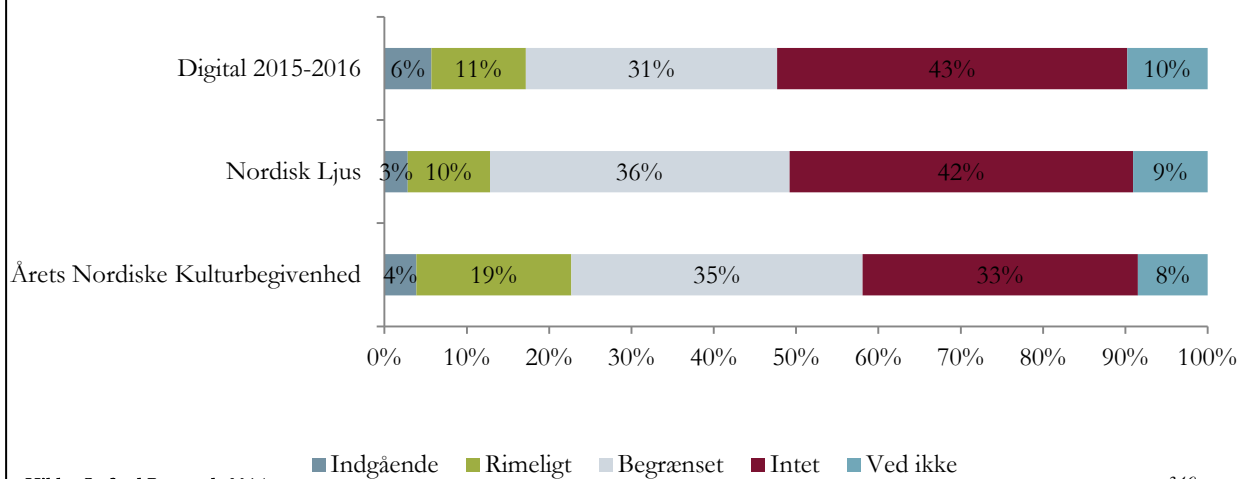


5.4 FLEST BRUGERE KENDER TIL SATSNINGEN: ”ÅRETS NORDISKE KULTURBEGIVENHED”

Figur 5.4 viser, at kendskabet til en række af Nordisk Kulturfonds satsninger er nogenlunde ens, da mellem 13 % og 23 % af brugerne, der har svaret, at de har et indgående eller rimeligt kendskab til hver af de tre satsninger. Det er værd at bemærke, at kendskabet til hver af satsningerne ligger under kendskabet til hvert af de fem fokusområder (jf. figur 5.3).

Den største andel af brugerne har et indgående eller rimeligt kendskab til satsningen ”Årets Nordiske Kulturbegivenhed”. Det gælder knap en fjerdedel (23 %) af brugerne.

Figur 5.4: Hvordan vil du betegne dit kendskab til følgende af Nordisk Kulturfonds satsninger?



6. Brugernes overordnede indtryk og vurdering af Nordisk Kulturfond

Dette kapitel belyser brugernes overordnede indtryk og vurdering af Nordisk Kulturfond.

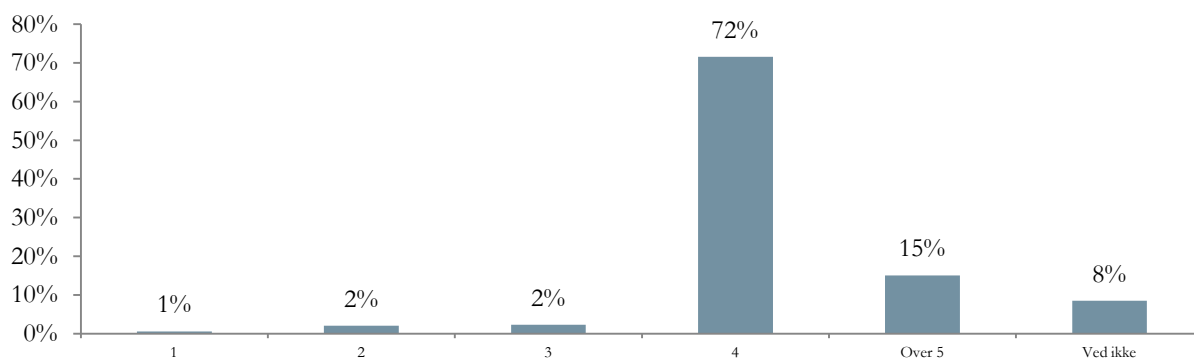
Analysen i nærværende kapitel viser bl.a., at størstedelen af brugerne alt i alt har et meget positivt eller positivt indtryk af Nordisk Kulturfond. Af undersøgelsen fremgår det desuden, at hovedparten af brugerne foretrækker fire årlige ansøgningsfrister. Derudover er en stor andel af brugerne helt eller delvis enige i, at Nordisk Kulturfond er kompetent.

I spørgeskemaundersøgelsen er brugerne blevet bedt om at vurdere, hvor de vil placere Nordisk Kulturfond på to femtrins skalaer. Den ene skala går fra ”støtter primært traditionelle kultursamarbejder” til ”støtter primært nytænkende kultursamarbejder”. Den anden skala går fra ”mobiliserer nye aktører” til ”mobiliserer de samme aktører år efter år”. Hovedparten af brugerne placerer Nordisk Kulturfond midt på begge skalaer.

6.1 Knap tre ud af fire brugere foretrækker fire årlige ansøgningsfrister

Brugerne foretrækker, at Nordisk Kulturfond har fire årlige ansøgningsfrister, hvilket fonden har i dag. Figur 6.1 viser, at 72 % af brugerne netop foretrækker fire årlige ansøgningsfrister. Til sammenligning foretrækker 15 % af brugerne over fem frister, mens blot 5 % foretrækker færre frister.

Figur 6.1: Nordisk Kulturfond har fire årlige ansøgningsfrister. Hvor mange ansøgningsfrister foretrækker du, at Nordisk Kulturfond har?



Kilde: Oxford Research 2014

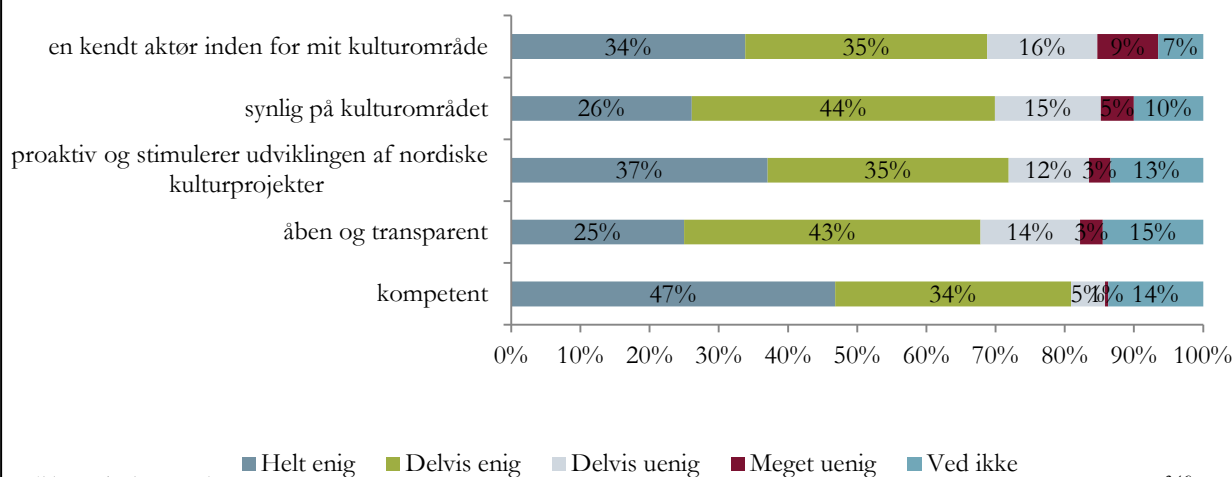
n = 349

6.2 OTTE UD AF TI BRUGERE OPFATTER NORDISK KULTURFOND SOM KOMPETENT

Brugerne har overordnet en positiv opfattelse af fonden. Det indikerer figur 6.2, idet hovedparten (81 %) af brugerne er helt eller delvis enige i, at Nordisk Kulturfond er kompetent. Derudover opfatter en store gruppe af brugerne også fonden som: en kendt aktør inden for deres kulturområde (69 %), er synlig på kulturområdet (70 %), er proaktiv og stimulerer udviklingen af nordiske kulturprojekter (72 %) samt er åben og transparent (68 %).

Figur 6.2: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Nordisk Kulturfond er:



Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

I den videre analyse er spørgsmålet om fonden opfattes som kompetent sammenholdt med, om brugerne har modtaget støtte for deres seneste ansøgning i 2013. Denne analyse viser, at i alt 90,9 % af de brugere der har modtaget støtte er helt eller delvist enige i, at fonden er kompetent. Det skal ses i forhold til de i alt 75,7 % af brugerne, der har ikke har fået støtte og som svarer, at er helt eller delvist enige i, at fonden er kompetent. Der er dermed en mere udbredt holdning blandt støttemodtagerne om, at fonden er kompetent end blandt de brugere, der ikke har fået støtte for deres seneste ansøgning i 2013. Denne forskel er statistisk signifikant.

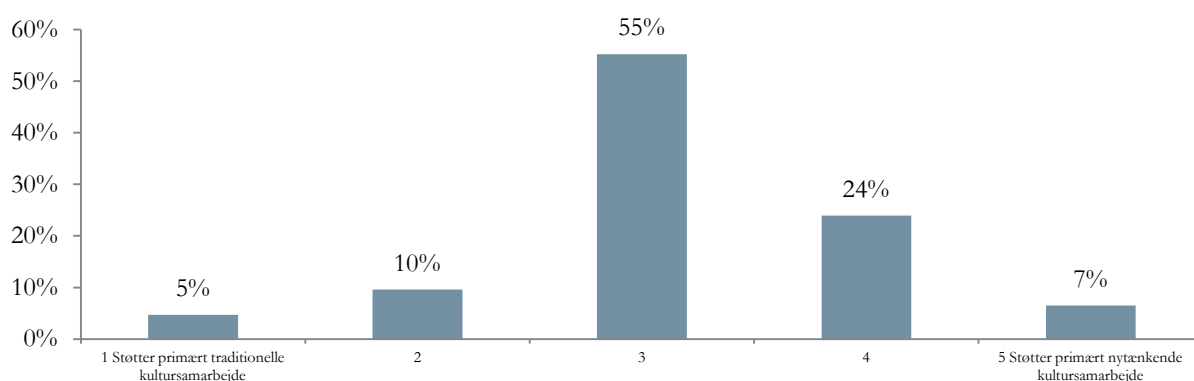
6.3 BRUGERNE PLACERER NORDISK KULTURFOND MIDT MELLEM DET NYTÆNKENDE/INNOVATIVE OG DET TRADITIONELLE/KONSERVATIVE

Brugerne er blevet bedt om at vurdere, hvordan de vil placere Nordisk Kulturfond på to femtrins skalaer. Den ene skala går fra ”støtter primært traditionelle kultursamarbejder” til ”støtter primært nytænkende kultursamarbejder”. Den anden skala går fra ”mobiliserer nye aktører” til ”mobiliserer de samme aktører år efter år”.

Analysen af brugernes besvarelser viser, at hovedparten af brugerne placerer Nordisk Kulturfond midt på begge skalaer. Brugere ser således overordnet set Nordisk Kulturfond som midt mellem det nytænkende/innovative og det traditionelle/konservative.

Af figur 6.3 fremgår det, at godt halvdelen af brugerne (55 %) vil placere Nordisk Kulturfond i midten af den førnævnte skala, der går fra ”støtter primært traditionelle kultursamarbejder” til ”støtter primært nytænkende kultursamarbejder”. De øvrige brugere fordeles således, at der er en anelse flere brugere, som placerer Nordisk Kulturfond i retning af støtter primært nytænkende kultursamarbejder sammenlignet med støtter primært traditionelle kultursamarbejder.

Figur 6.3: Hvor vil du placere Nordisk Kulturfond på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er traditionel kultursamarbejde og 5 er nytænkende kultursamarbejde?

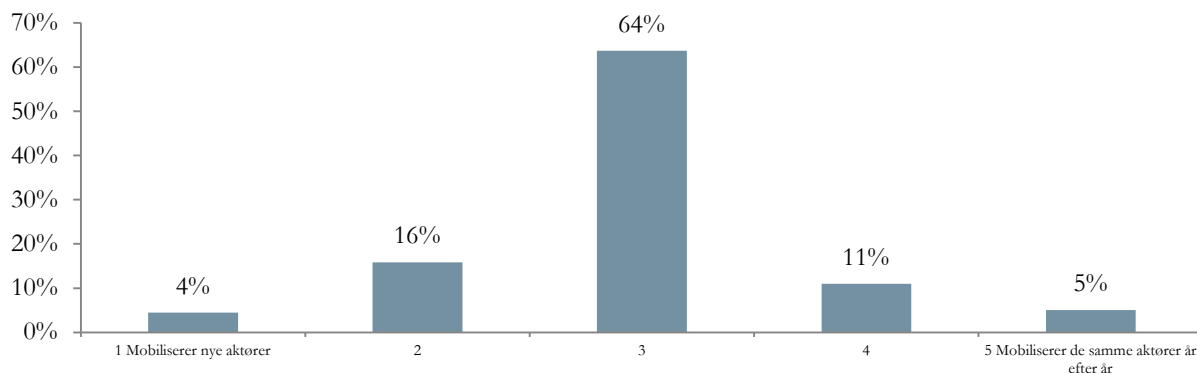


Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

Figur 6.4 viser, at godt tre femtedele af brugerne vil placere Nordisk Kulturfond i midten af den førnævnte skala, der går fra mobiliserer nye aktører til mobiliserer de samme aktører år efter år. De øvrige brugere fordeles således, at der er en anelse flere, som placerer Nordisk Kulturfond i retning af mobiliserer nye aktører sammenlignet med mobiliserer de samme aktører år efter år.

Figur 6.4: Hvor vil du placere Nordisk Kulturfond på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er mobiliserer nye aktører og 5 er mobiliserer de samme aktører år efter år?



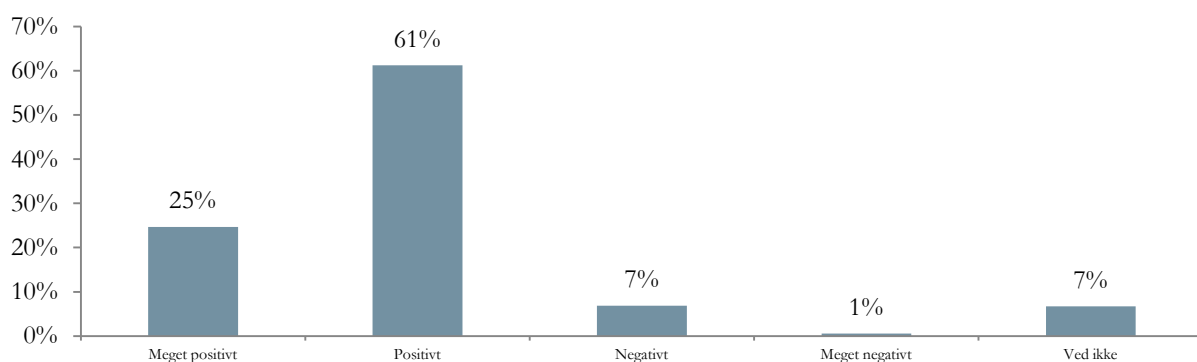
Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

6.4 STØRSTEDELEN AF BRUGERNE HAR SAMLET SET ET POSITIVT INDTRYK AF NORDISK KULTURFOND

Figur 6.5 tegner et billede af, at størstedelen af brugerne har et meget positivt eller positivt indtryk af Nordisk Kulturfond. En fjerdedel af brugerne har svaret, at de har et meget positivt indtryk, mens godt tre femtedele har svaret, at de har et positivt indtryk.

Figur 6.5: Alt i alt, hvordan er dit samlede indtryk af Nordisk Kulturfond?



Kilde: Oxford Research 2014

n = 349

Hvorvidt, brugerne har modtaget økonomisk støtte fra Nordisk Kulturfond i 2013 for deres seneste ansøgning eller ej, har signifikant betydning for deres samlede indtryk af Nordisk Kulturfond.

Alle de ansøgere, der har modtaget støtte, har et meget positivt eller et positivt indtryk af Nordisk Kulturfond. Ingen af støttemodtagerne er således negativt stemt eller angiver, at de ikke ved det. Hovedparten af de brugere, der ikke har modtaget støtte af fonden, har også et meget positivt eller positivt indtryk af Nordisk Kulturfond. En lille andel (10 %) af denne gruppe af brugere, der ikke har modtaget støtte, har svaret, at negativt indtryk, mens blot 1 % af dem har et meget negativt indtryk, og de resterende 10 % svarer ved ikke.

Endvidere viser analysen, at der er en signifikant sammenhæng mellem brugere, der har et positivt indtryk af fonden, og brugere der hhv. mener, at fonden er kompetent og stimulere udviklingen af nordiske kulturprojekter.

7. Undersøgelsens datagrundlag og metode

Brugerundersøgelsen er baseret på analyse af brugernes besvarelser, der er indsamlet vha. en webbaseret spørgeskemaundersøgelse. I dette kapitel beskrives datagrundlaget og den metodiske baggrund for brugerundersøgelsen. Indledningsvis gennemgås spørgeskemaets opbygning, dernæst spørgeskemaets datagrundlag, og afslutningsvis beskrives det, hvordan brugernes besvarelser behandles i analysen.

7.1 SPØRGESKEMAETS OPBYGNING

Nordisk Kulturfond har udarbejdet et udkast til spørgeskemaet i tæt dialog med Oxford Research. Dernæst har Nordisk Kulturfond forestået oversættelsen af spørgeskemaet og invitationsteksten fra dansk til henholdsvis engelsk, finsk og svensk.

Spørgeskemaet berører følgende temaer, som rapportens struktur også følger:

- Baggrundsoplysninger på brugerne
- Nordisk Kulturfonds kontakt og kommunikation generelt set
- Udarbejdelse af ansøgning
- Svar på ansøgning
- Brugernes kendskab til Nordisk Kulturfond
- Brugernes overordnede indtryk og vurdering af Nordisk Kulturfond

For at undgå recall bias er der i spørgsmålenes konstruktion taget højde for brugernes hukommelse, idet brugere er bedt om at svare i forhold til deres seneste ansøgning. Dette metodiske valg skal sikre validiteten af undersøgelsen.

7.1.1 Pilottest af spørgeskemaet

Der er foretaget pilottests af spørgeskemaet for at sikre, at det er logisk opbygget og forståeligt. I alt er der gennemført 5 pilottests over telefon, inden spørgeskemaets udsendelse. Pilottestene har medvirket til at kvalitetssikre spørgeskemaet og har ført til mindre justeringer i spørgsmålsformuleringerne og svarkategorierne.

7.2 SPØRGESKEMAUNDERSØGELSENS DATAGRUNDLAG

Brugerundersøgelsen er foretaget som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse i programmet Enalyzer. Den er foretaget blandt alle, der har ansøgt Nordisk Kulturfond om støtte i 2013. Undersøgelsen er således gennemført som totalundersøgelse, og i alt har 922 modtaget en invitation til at deltage.

Spørgeskemaet har været åbent for besvarelse i perioden fra 3. februar til 21. februar 2014.

7.2.1 Antal svar og svarprocent

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført som en totalpopulationsundersøgelse. Populationen består af i alt 922 brugere, der har ansøgt Nordisk Kulturfond om støtte i 2013. 349 ud af de 922 brugere har besvaret spørgeskemaundersøgelsen. Det giver en svarprocent på 38, som høj for denne type af undersøgelser.

Det store antal svar og den høje svarprocent er medvirkende til, at undersøgelsens resultater har god udsigelseskraft i forhold til hele populationen af brugere.

7.2.2 Repræsentativitet og vægtning af data

For at kunne sige noget om alle brugere i populationen ud fra data er det vigtigt, at alle brugertyper er repræsenteret i undersøgelsen. Da undersøgelsen er en totalundersøgelse, har alle brugere haft mulighed for at svare, og som det fremgår af kapitel 2 er alle brugertyper netop repræsenteret. Det gælder for samtlige baggrundsplysninger, herunder en række generelle karakteristika og en række forhold vedrørende brugernes relation til Nordisk Kulturfond.

Ovenstående betyder dog ikke, at fordelingen af brugertyper i det indsamlede data nødvendigvis stemmer overens med fordelingen af brugertyper i populationen. For at undersøge, hvorvidt fordelingen i det indsamlede data stemmer overens med fordelingen i populationen, er de to andele sammenlignet ud fra baggrundsplysningen om, hvilket land brugerne ansøger på vegne af i forbindelse med deres seneste ansøgning til Nordisk Kulturfond i 2013.

Tabel 7.1 viser sammenligningen af andelene mellem lande i henholdsvis det indsamlede data og populationen. Tabellen viser, at fordelingerne er nogenlunde ens, og at der ikke er stor forskel på andelene. Dette vidner om, at undersøgelsens datagrundlag er solidt og i høj grad afspejler fordelingen i populationen ift. fordelingen af lande. For at sikre, at resultaterne, der præsenteres i rapporten, er så retvisende som muligt for alle brugere i populationen, er data vægtet¹. I tabel 7.1 ses de oplysninger, som vægtningen baserer sig på.

Tabel 7.1: Vægtning af data

Land	Andel i besvarelserne	Andel i populationen	Vægt
Danmark	28 %	27 %	0,99
Norge	13 %	15 %	1,17
Finland	15 %	15 %	1,01
Sverige	24 %	25 %	1,02
Grønland, Færøerne, Island og Ålandsøerne	8 %	7 %	0,85
Ikke nordiske lande	12 %	11 %	0,87

¹ Når data er vægtet, summer det samlede antal besvarelser op til 348 i nogle tabeller i stedet for 349. Dette skal man ikke lade sig forvirre af, da fokus er på den procentvise svarfordeling og ikke antallet af svar.

I yderste højre kolonne i tabel 7.1 fremgår den vægt, brugernes besvarelser er tillagt for at opnå en repræsentativ sammensætning, når der analyseres på de samlede resultater i undersøgelsen. Som det fremgår af tabel 7.1 betyder vægtningen, at besvarelserne fra de lande, der er underrepræsenteret i undersøgelsen, har fået større vægt. Faktoren er beregnet ud fra forholdet mellem andelen i besvarelserne og andelen i populationen. Tabel 7.1 viser bl.a., at brugernes svar fra hhv. Norge og Sverige er mest underrepræsenterede af de lande, der indgår i undersøgelsen ift. fordelingen i populationen. Ved at vægte data er der taget højde for dette. Vægtningen er herved medvirkende til, at undersøgelsens resultater har en pæn udsigelseskraft ift. populationen.

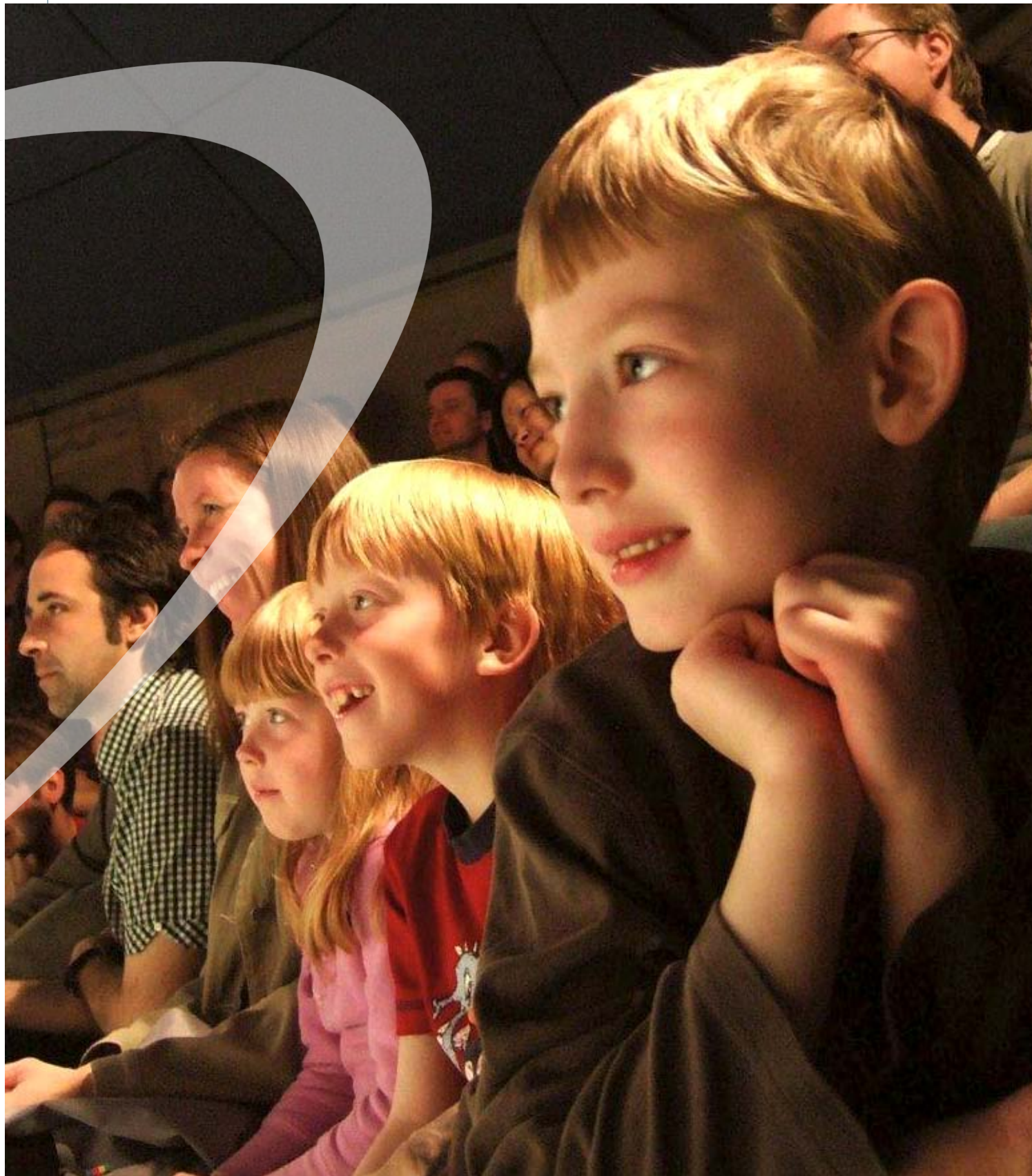
7.3 ANALYSEMETODERNE

I analysen er alle spørgsmål i spørgeskemaet underlagt en deskriptiv analyse, hvor svarfordelingerne kommenteres og vurderes.

Desuden er det løbende i analysen undersøgt, hvorvidt der er sammenhæng mellem brugernes besvarelser og deres baggrundsoplysninger. Hænger det fx sådan sammen, at brugere fra særlige lande i højere eller lavere grad end brugere fra andre lande oplever, at de tilgængelige sprog er en barriere for at forstå teksterne på Nordisk Kulturfonds hjemmeside.

Sammenhængen i brugernes besvarelser og deres baggrundsoplysninger er analyseret statistisk via χ^2 -test. I forbindelse hermed er anvendt et signifikansniveau på 5 %. Det betyder, at hvis χ^2 -testet viser, at sammenhængen er statistisk signifikant, er der 5 % sandsynlighed for, at resultatet er fremkommet ved et tilfælde. Det kan også siges således; at hvis χ^2 -testet viser, at sammenhængen er statistisk signifikant, så kan man med 95 % sikkerhed slå fast, at der reelt set er sammenhæng mellem brugernes besvarelser og deres baggrundsoplysninger - og at sammenhængen ville findes igen, hvis der blev foretaget en ny måling.

De forskelle og sammenhænge, der er medtaget i rapporten er alle statistisk signifikante.

**DANMARK**

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

NORGE

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

SVERIGE

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

FINLAND

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

BRUXELLES

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