

Handläggare:
Johan Bergkvist
Telefon: 08-508 28 322**Till**
Kulturnämnden
2015-02-17

Verksamhetsberättelse 2014

Stadsarkivet

Förslag till beslut

Stadsarkivet föreslår att kulturnämnden beslutar följande:

- att godkänna Stadsarkivets förslag till verksamhetsberättelse 2014 och överlämna ärendet till kommunstyrelsen

Lennart Ploom
Stadsarkivarie

Ärendet

Stadens nämnder ska årligen lämna en verksamhetsberättelse med bokslut. Verksamhetsberättelse och bokslut upprättas efter anvisningar från Stadsledningskontoret.

Ärendets beredning

Verksamhetsberättelsen har behandlats vid sammanträde med Arkivutskottet den 12 februari 2015 och Stadsarkivets förvaltningsgrupp den 10 februari 2015.

Stadsarkivet

Box 20063
104 22 Stockholm

08-508 28 300
stadsarkivet@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	6
1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök.....	6
1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa	6
1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande.....	7
1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar.....	7
1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm.....	8
1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad.....	12
2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras.....	13
2.2 Barn och elever inhämtar och utvecklar kunskaper och värden.....	13
2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg.....	14
2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten	15
3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva.....	18
3.1 Budgeten är i balans	18
3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva	20
Synpunkter och klagomål.....	23

Bilagor

Bilaga 1: Uppföljning av budget 2014 - verksamhetsberättelse och bokslut (kunarkn)

Bilaga 2: Uppföljning av aktiviteter Risk och väsentlighetsanalys

Bilaga 3: Uppföljning av internkontrollplanen

Bilaga 4: Stadsarkivet nyckeltal VB

Bilaga 5: Jämställdhets- och mångfaldsplan uppföljningsrapport

Bilaga 6: Statistik för Stadsarkivet 2014

Bilaga 7: Personalebokslut 2014

Bilaga 8: Kulturnämnden 2014

Bilaga 9: Stadsarkivets inspektioner 2014 årsrapport

Bilaga 10: Stadsarkivets kommunikationsstrategi

Sammanfattande analys

Stadsarkivet bidrar i hög grad till uppfyllelse av kommunfullmäktiges inriktningsmål och mål för verksamhetsområdet. Samtliga nämndmål har uppfyllts och de i verksamhetsplanen beslutade aktiviteterna genomfördes i huvudsak utan avvikelser. Budgetföljsamheten har varit god med en avvikelse på 0,0 mnkr mot budget och prognoser.

Angelägen publik institution

Stadsarkivet har 2014 slagit besöksrekord med 30 733 besök i de publika lokalerna. Det är 5 000 fler än år 2013, en ökning med nästan 20 procent. Detta är resultatet av ett ökat fokus på det publika arbetet. Från och med januari 2014 har Stadsarkivet förbättrat öppettiderna i läsesalen samt utökat framtagningsservicen och programverksamheten. Den nya föreläsningsserien Onsdagshistorier i samverkan med Stockholms universitet har bidragit till den största besöksökningen. Onsdagshistorier har också uppmärksammats av media och flera av Stadsarkivets medarbetare har medverkat i Morgonpasset i P3. Även torsdagarnas släktforskningshjälp i samarbete med Storstockholms Genealogiska förening har varit mycket populär. I april deltog Stadsarkivet för tredje gången i Kulturnatten, med totalt 450 besök under kvällen. Under sommaren deltog Stadsarkivet även med en programpunkt under Pridefestivalen, "70 år av laglig homosex".

Lokalprojektet "Rum för ett angeläget arkiv" har under året koncentrerats till omfattande förbättringar av Stadsarkivets föreläsnings- och konferensutrymmen.

Den arkivpedagogiska verksamheten har utökats. Stadsarkivet har tagit emot 54 grupper från grundskola, gymnasium och universitet, även detta en ökning med ca 20 procent jämfört med förgående år. Tematiska skolprogram har utarbetats. Samarbetet med Stockholms universitet har utvecklats och alla A-studenter i historia har besökt Stadsarkivet.

I samband med 100-årsdagen av första världskrigets utbrott 28 juni samarbetade Stadsarkivet med Svenska Dagbladets Mitt Stockholm-blogg och liverapporterade både om händelserna i Sarajevo och vad som hände samma dag i Stockholm för hundra år sedan. Liverapporten, där man också kunde ställa frågor, följdes av ca 10 000 läsare. En utställning, "Stockholmarna och världskriget", öppnade på Kulturarvsdagen 14 september.

Inom samarbetsprojektet Stockholmskällan har arbetet med fyra teman avslutats, demokrati och, välfärd och ofärd, medeltid samt första världskriget. Stockholmskällan noterade ca 650 000 webbesök under året.

Samverkan med Stadsmuseet har intensifierats. Detta har resulterat i Faktarumsverksamhetens kommande placering i Stadsarkivets läsesal 2015-2017, samt medverkan i produktionen av den nya Stockholmsutställningen på Stadsmuseet. Ett annat av årets samarbetsprojekt är Utställningen Jag är här - ärbar/sedeslös som öppnade i mars på Postmuseum och Stadsarkivet och behandlar synen på sexualitet och könsnormer i historia och i samtid.

Efterfrågan på information ur arkiven är fortsatt hög. Under 2014 har totalt 19 500 förfrågningar inkommit, en liten minskning jämfört med förra året (19 974). De ärenden som minskat i antal är framförallt beställningar av bouppteckningar. Även antalet folkbokföringsärenden har minskat något. Förfrågningarna i de sociala arkiven har däremot ökat med nästan 10 procent, med över 900 inkomna förfrågningar. Av dessa kom 336 från Ersättningsnämnden (som arbetar med att ge ersättning till personer som när de var barn

utsattes för allvarliga övergrepp i samhällsvården), vilka prioriterats i handläggningen.

En stor arkivleverans under året var Länsstyrelsens fordons- och körkortsregister fram till och med 1972. Detta har medfört fler än 600 förfrågningar, och en för Stadsarkivet ny kundgrupp med intresse för fordonshistoria.

Efterfrågan på skolbetyg är fortsatt mycket hög. Stadsarkivet har under året lanserat en användarvänlig och effektiv applikation för att beställa betyg.

Ökad tillgång till arkiven

Under året har Stadsarkivet gjort närmare 28 miljoner digitala publiceringar av information ur arkiven, varav 25 miljoner poster publicerats internt för att effektivisera handläggningen av förfrågningar. Samtidigt skannades och registrerades närmare 23 miljoner arkivhandlingar och databasposter som ska bearbetas för publicering. Dryga 16 000 sidor skadade arkivhandlingar skannades för att vårda och bevara arkivinformationen.

Därutöver har ytterligare närmare 500 000 sidor arkivhandlingar skannats av Stadsarkivets samarbetspartners. Samarbetet med Riksarkivet om digitalisering och främst publicering av digitaliserat statligt arkivmaterial på Riksarkivets publiceringsytor stärktes ytterligare.

Arbetet med att ordna och förteckna arkiven har fortsatt i ungefär samma takt som föregående år. I och med en uppgradering av den nationella arkivdatabasen ARKIS har dock mängden hyllmeter som förtecknats inte uppnått det mål som sattes i början av året. Däremot har den särskilda satsningen på att registrera ritningar gett bättre resultat, där över 17 500 ritningar har ordnats och registrerats.

Under 2014 har Stadsarkivet tagit emot drygt 1500 hyllmeter handlingar från statliga och kommunala myndigheter och enskilda arkivbildare samt närmare 500 kartor och ritningar.

Stärkt varumärke och tydligare kommunikation

Stadsarkivet har 2014 tagit fram en kommunikationsstrategi för perioden 2014 -2018. Strategin tar utgångspunkt i en undersökning om bilden av Stadsarkivet bland medarbetare och nyckelintressenter. Kommunikationsstrategin identifierar Stadsarkivets huvudmålgrupper samt kommunikationsmål som anger hur vi vill att målgrupperna ska uppleva oss.

Under 2014 har följande genomförts i enlighet med strategin:

- framtagande av verksamhetsidén "ett angeläget arkiv" som är ledstjärnan för Stadsarkivet när vi utvecklar olika lösningar.
- en visuell identitet utifrån Stockholms stads grafiska profil som visar hur Stadsarkivets verksamhetsidé kommer till uttryck rent visuellt när det gäller utåtriktad verksamhet. Genom konsekvent användning bidrar den till att skapa igenkänning för Stadsarkivets kommunikation på t ex skyltar, på webben, affischer och andra trycksaker.
- en ny webbplats vars främsta uppgift är att tydliggöra vad Stadsarkivet erbjuder har utvecklats. Den ska stötta det fysiska besöket, bidra till att det går snabbt och lätt att uträtta sitt serviceärende, väcka intresse för arkivens innehåll och locka till besök, synliggöra och länka till Stadsarkivets digitala resurser samt göra det lätt för användare att sprida information vidare från Stadsarkivet.
- en strategi för Stadsarkivets närvaro i sociala medier har tagits fram

- framtagande av skyltprogram för Stadsarkivet utifrån stadens riktlinjer.

History Marketing-arbetet bedrevs med fortsatt kommunikation med stadens verksamheter och flera samarbeten har under året inletts. Bland dessa efterforskning för Norrmalms stadsdelsförvaltning om Plattans historia, stöd åt Skärholmens stadsdelsförvaltning i arbetet med det nya parkupprustningsprogrammet 2014 och samverkan med Familjebostäder i kommunikation kring deras områdens historiska utveckling. Stadsarkivet har även samverkat med stadsledningskontoret kring produktionen av filmen Stockholm - European Green Capital 2010. Filmen ger en bakgrund till Stockholms position som Europas första miljöhuvudstad 2010.

Central resurs i stadens informationsförsörjning

Program eDok har drivits vidare under året. Tilldelningsbeslut i upphandling av systemplattform har fattats. Framtagande av standardiserade arbetsprocesser och förberedande av pilotinförande har genomförts. Tilldelningsbeslutet överklagades dock och överklagan bifölls av förvaltningsrätten. Staden beviljades inte prövningstillstånd i högre instans. Upphandlingen har därför avbrutits och kommer att göras om med en beräknad försening i programmet på cirka ett år.

Arbetet med e-arkiv Stockholm har präglats av fokus på anslutningar till e-arkivet och en utvecklad publik söktjänst.

Stadsarkivets uppdragsverksamhet där vi erbjuder stadens verksamheter konsultstöd inom arkiv och dokumenthantering fortsätter med stor efterfrågan. Verksamheten har konsoliderats för en långsiktig hållbarhet med en arbetsstyrka på ca 5 helårsarbetskrafter.

Arbetet med att ta fram en strategi för upprätthållande av offentlighetsprincipen i e-förvaltningen har avslutats under året. Kulturnämnden har godkänt strategin och rekommenderat fullmäktige att fastslå strategin och ge kulturnämnden i uppdrag att utarbeta en handlingsplan för strategins realisering.

Flera utvecklingsprojekt har under året drivits tillsammans med stadens verksamheter, bland annat gällande gallringsutredningar.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

Arkivinformationen är en central resurs som återanvänds av stockholmare, besökare, näringsliv, organisationer och stadens egna verksamheter. Stadsarkivet säkerställer att informationen är tillgänglig och skapar förutsättningar för att den bevaras och förmedlas med bibehållen autenticitet. Arkivinformationen ska kunna komma dagens användare till del, samtidigt som den ska vara tillgänglig och begriplig även i framtiden. I detta arbete är Stadsarkivets kunskaper och kompetenser centrala.

I rollen som arkivmyndighet bistår Stadsarkivet stadens verksamheter med anvisningar och råd som ska underlätta informationshanteringen så att öppenhet och äkthet kan upprätthållas på både kort och lång sikt.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa

 Uppfylls helt

Analys

Stadsarkivet ska stimulera och underlätta för externa aktörer - enskilda, näringsliv och organisationer - att återanvända arkivinformationen för att t ex skapa tjänster och produkter.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel upphandlad verksamhet i konkurrens	7,37 %	8,25 %	7,5 %	37 %	2014
Analys Den upphandlade verksamheten har minskat något mer än vad Stadsarkivets totala budget har gjort under året, vilket medför att årsmålet inte riktigt uppnås.					

Nämndmål:

Arkivinformationen är tillgänglig och användbar för allmänhet, organisationer och näringsliv

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Fler användare är medvetna om informationens potential och användbarhet.

Arkivinformationsstrukturerna är mer begripliga, arkivinformationen mer tillgänglig och upplevs som mer relevant. Återanvändningen ökar.

Analys

Stadsarkivet stärkte under 2014 samarbetet med den arkivvetenskapliga forskning som bedrivs vid Mittuniversitet där Sveriges enda professur i arkiv- och informationsvetenskap finns. I samarbetet bedriver Stadsarkivet forskning med utgångspunkt i den framtagna strategin. Därmed tillförs staden nya perspektiv på realiserandet av offentlighetsprincipen i det digitala sammanhanget.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Ta fram en strategi för upprätthållande av offentlighetsprincipen i e-förvaltningen.	2014-01-01	2014-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

● Uppfylls helt

Analys

Under 2014 tog Stadsarkivet emot tre aspiranter från Jobbtorg Stockholm samt fem praktikanter från de arkivvetenskapliga utbildningarna vid Stockholms universitet, Södertörns högskola och Uppsala universitet.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	3 st	3 st	2 st	1600 st	VB 2014

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

● Uppfylls helt

Analys

Stadsarkivet följer en miljöhandlingsplan (innefattande miljöpolicy) som synliggör och systematiserar förvaltningens miljö- och klimatarbete. I den identifieras förbättringsområden och -förslag.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100 %		100 %	tas fram av nämnd/styrelse	2014
● Elanvändning per kvadratmeter	54,4 kwh/kvm	59,8 kwh/kvm	61 kwh/kvm	33 kWh	2014

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

● Uppfylls helt

Analys

Den information som skapas och skapats i Stockholm ger kunskaper och insikter om samtida och historiska villkor, skeenden och processer. Dessa kunskaper ger perspektiv på både historien, samtiden och framtiden. Stadsarkivet arbetar för att detta kulturarv och Stadsarkivets publika verksamhet ska vara känd och angelägen för stockholmarna och besökare till Stockholm. Stadsarkivet har under året inlett förändringar av publika lokaler, etablerat nya öppettider och utvidgad service samt en omfattande programverksamhet med den under året infriade ambitionen att nå en större publik.

Nämndmål:

Arkivinformationen är en efterfrågad resurs för enskilda kunder, företag och stadens förvaltningar och bolag

● Uppfylls helt

Beskrivning

Arkivens innehåll och potential publiceras och kommuniceras aktivt i flera kanaler. Okända material och samband lyfts fram genom utställningar, programverksamhet, produkter, arkivpedagogik och samverkan med forsknings- och utbildningsinstitutioner. Frågor besvaras via webben, telefon och mail.

Förväntat resultat

Arkiven är en känd, tydlig och efterfrågad resurs i staden. En större andel av arkivinformationen är publicerad och används aktivt.

Analys

Efterfrågan på digitaliserad arkivinformation ökar kontinuerligt. Genom en effektivare digitalisering har Stadsarkivet under 2014 kraftigt ökat tillgängligheten till arkiven med drygt 27,6 miljoner digitalt publicerade arkivhandlingar.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel digitalt material som publicerats enligt plan	100 %	80 %	100 %		2014
 Antal publicerade poster och bilder	27 615 400 st	4 035 000 st	4 500 000 st		2014
Analys Avvikelsen mot årsmålet beror på att under hösten prioriterades digitalisering och internpublicering av Skatteverkets mikrofilmer (ca. 3200 filmer) för intern handläggning med anledning av hög efterfrågan i materialet.					

Nämndmål:

Arkivinformationen är enkelt återsökbar

 Uppfylls helt

Beskrivning

En förutsättning för arkivens användbarhet är att de är välordnade och tydligt beskrivna, så att informationen är lättillgänglig och möjlig att sätta i relation till andra källor.

Förväntat resultat

Arkiven är väl ordnade, förtecknade, uppmärkta och inmatade i den nationella arkivdatabasen (NAD/ARKIS2). Särskilt eftersökta delar av arkiven är bearbetade, analogt eller digitalt, exempelvis genom sortering och indexering, så att återsökning blir effektivare.

Nämndmål:

Stadsarkivet är en välkänd och angelägen publik institution

 Uppfylls helt

Beskrivning

Stadsarkivet ligger i attraktiva lokaler mitt i staden. Idag har arkivet ca 24 000 årliga besökare, som framförallt tar del av den digitala och analoga information som tillhandahålls i läsesalen. Webbplatsen ssa.stockholm.se har närmare 200 000 årliga besök. Stadsarkivet vill bli än mer angeläget för alla stockholmare och andra besökare som vill uppleva olika aspekter av stadens historia, ta del av, använda och dela med sig av informationen i arkiven. Under 2014 påbörjas genomförandet av handlingsplanen för den publika utvecklingen.

Förväntat resultat

Stockholmare och andra besökare upplever Stadsarkivet som en angelägen institution och ett attraktivt besöksmål. Besökstalen till Stadsarkivets publika lokaler och digitala medier ökar med minst 5% årligen under 2014-2016.

Analys

Stadsarkivet har i år slagit besöksrekord med 30 733 besök i de publika lokalerna. Det är

5 000 fler än år 2013, en ökning med nästan 20 procent. Detta är resultatet av ett ökat fokus på det publika arbetet. Från och med januari 2014 har Stadsarkivet förbättrat öppettiderna i läsesalen samt utökat framtagningsservicen och programverksamheten. Den nya föreläsningsserien *Onsdagshistorier* i samverkan med Stockholms universitet har också bidragit till den stora besöksökningen.

Lokalprojektet "Rum för ett angeläget arkiv" har under året koncentrerats till omfattande förbättringar av Stadsarkivets föreläsnings- och konferensutrymmen. Nya stolar och ny projektor- och ljudanläggning kunde installeras i slutet av året, och tidigare under året byttes en fast skiljevägg mot en flyttbar blockvägg.

Samverkan med Stadsmuseet har intensifierats. Detta har resulterat i Faktarumsverksamhetens kommande placering i Stadsarkivets läsesal 2015-2017, samt medverkan i produktionen av den nya Stockholmsutställningen på Stadsmuseet. Ett annat av årets samarbetsprojekt är Utställningen *Jag är här - ärbar/sedeslös* som öppnade i mars på Postmuseum och Stadsarkivet och behandlar synen på sexualitet och könsnormer i historia och i samtid.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal besök i de publika lokalerna	30 733 st	25 682 st	26 000 st		VB 2014
Analys Till grund för de ökade besökstalen ligger flera riktade åtgärder som genomförts under året. De viktigaste är: ändring av öppettiderna för att bättre passa besökarnas behov, satsning på programverksamheten och en professionaliserad kommunikation.					
 Antal besök på webben.	226 937 st	221 515 st	220 000 st		VB 2014

Nämndmål:

Stockholms kulturarv är framtidssäkrat för att kunna återanvändas.

 Uppfylls helt

Beskrivning

Stockholms stads förvaltningar och bolag och lokala statliga myndigheter i Stockholms län ska överlämna den information som skapas i verksamheterna till Stadsarkivet. Den digitala arkivinformatonen, som skapas inom stadens verksamheter, levereras till e-arkiv Stockholm. Stadsarkivet ansvarar för att informationen förvaras säkert och är läs- och användbar.

Förväntat resultat

Arkiven är bevarade och framtidssäkrade och möjligheterna att återanvända, sprida och digitalisera materialet ökar.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel arkiv som kvalitetssäkrats och är tillgängliga via den nationella arkivdatabasen (NAD).	72,37 %	69,33 %	75 %		2014
Analys Andelen arkiv som ordnas och förtecknas i Riksarkivets nationella arkivdatabas (Arkis/NAD) är något lägre, till stor del sammanhängande med störningar i systemet kopplade till den nya version av systemet Riksarkivet har släppt under hösten.					
 Andel digitaliserat material enligt plan	100 %	96 %	100 %		2014
 Andelen arkivmaterial som vårdats enligt plan och prioriteringsordning	81,82 %	85,71 %	100 %		2014
Analys Alla planerade bokombindningar har inte kunnat genomföras pga. begränsad leverantörskapacitet.					

Nämndmål:

Verksamheternas historia är en tydlig del av stadens varumärke

 Uppfylls helt

Beskrivning

Stockholms stad har en rik och mångfacetterad historia. Stadsarkivet ska marknadsföra och tolka stadens verksamheters historia och tillsammans med förvaltningar och bolag använda den i byggandet av Stockholms stads varumärke. Medarbetare och medborgare får en större kunskap om och känsla för verksamheternas villkor i historien och samtiden.

Förväntat resultat

Stockholms stads varumärke har en tydlig historisk förankring, som bidrar till att öka Stockholmarnas känsla av sammanhang.

Analys

Stadsarkivet har under 2014 genomfört flera samarbeten. Bland annat kan nämnas efterforskning för Norrmalms stadsdelsförvaltnings angående Plattans historia från 1965 till idag, stöd åt Skärholmens stadsdelsförvaltnings kommunikatörer i arbetet med det nya parkupprustningsprogrammet 2014 och medverkan i artikelserien "Historia i våra områden" i Familjebostäders tidning Familjär.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel verksamheter i staden som har kännedom om Stadsarkivets utbud av History Marketing-tjänster.	56 %		50 %		2014
 Antal verksamheter i staden som deltagit i History Marketing-aktiviteter.	21 st	10 st	20 st		2014

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

 Uppfylls helt

Analys

Under året har risk- och sårbarhetsanalys, steg 1 och 2, genomförts.

Skyddsronder har genomförts varvid risker i arbetsmiljön identifierats och upptagits i en åtgärdslista. Tillsammans med hyresvärden, Fastighetskontoret, har alla magasinisdörrar på Kungsklippan bytts ut.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100 %	100 %	100 %	100 %	2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Genomföra minst en krisledningsövning på ledningsgruppsnivå	2014-01-01	2014-12-31	
Analys Stadsarkivet har, i samråd med säkerhetsavdelningen på stadsledningskontoret, beslutat att skjuta upp krisledningsövningen och att det genomförs tillsammans med säkerhetsavdelningen under våren 2015.			

Nämndmål:

Verksamhetslokalerna är ändamålsenliga och välfungerande för publik, medarbetare och arkivhandlingar

 Uppfylls helt

Beskrivning

Förebyggande arbete bedrivs utifrån en framtagna plan för arbetsmiljöarbetet samt för systematiskt brandskydds- och säkerhetsarbete. Till grund för arbetet ligger även Stadsarkivets analyser av Risk- och Sårbarhetsarbetet (RSA). Arbetet sker också i samverkan med fastighetsägare och kommunikationsleverantörer.

Utveckling av och tillgänglighet till publika lokaler sker i samverkan med brukare och fastighetsägare.

Förväntat resultat

Lokalerna erbjuder god och säker arbetsmiljö, är trygga och tillgängliga för besökarna. Magasinen har god säkerhet och bra klimat för bevarande av arkivhandlingar. Alla verksamhetslokaler är tillgängliga med goda möjligheter till kommunikation.

Analys

Lokalprojektet "Rum för ett angeläget arkiv" har under året koncentrerats till förbättringar av

föreläsnings- och konferensutrymmen. Nya stolar och ny projektor- och ljudanläggning kunde installeras i slutet av året, och tidigare under året byttes en fast skiljevägg mot en flyttbar blockvägg

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förankra och följa upp i framtagna miljöhandlingsplan föreslagna aktiviteter	2014-01-01	2015-06-30	

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

Arkiven bevaras för att informationen i dem ska användas, nu och i framtiden. Att digitalisera och publicera informationen på webb och samtidigt behålla autenticiteten och kvaliteten, är en viktig förutsättning för ett brett användande och enklare återsökning. Effektivare former för digitalisering har gjort det möjligt för Stadsarkivet att under senare år avsevärt öka omfånget av den digitala publiceringen. 2014 publicerade Stadsarkivet drygt 46 gånger så många digitala poster och bilder som 2010 (27,6 miljoner 2014 jämfört med 0,6 miljoner 2010). Stadsarkivet bistår också stadens förvaltningar och bolag i deras egna digitaliseringsarbeten via ramavtal och konsultstöd.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Barn och elever inhämtar och utvecklar kunskaper och värden

 Uppfylls helt

Analys

Stadsarkivet är en viktig resurs i lärandet om stadens historia och även om offentliga processer som demokrati och öppen förvaltning. Stadsarkivet underlättar för barn och elever att inhämta och utveckla kunskaper och värden ur arkivinformatonen.

Nämndmål:

Stadsarkivet är en känd och aktiv resurs i elevers lärande.

 Uppfylls helt

Beskrivning

Skolor, högskolor och andra utbildningsverksamheter känner till, tas emot i och får aktivt använda sig av arkiven. Stadsarkivet erbjuder olika visningar och workshops för olika målgrupper inom utbildningssektorn. I arbetet med Stockholmskällan publiceras årligen ca 250 registerposter (texter och bilder) anpassade för framförallt högstadiet och gymnasiet, redaktionellt material för webbplatsen och lektioner till Lektionsbanken.

Förväntat resultat

Arkivinformatonen som Stadsarkivet förvaltar är en känd och använd resurs för stadens lärare, elever och enskilda användare. Stadsarkivet utvecklar olika tematiska paket för att visa olika sätt att använda arkivet i pedagogisk verksamhet. I utvecklingsarbetet med

webbresursen Stockholmskällan deltar Stadsarkivet med motsvarande en årsarbetskraft.

Analys

Stadsarkivet har 2014 utarbetat och marknadsfört fyra tematiska skolpaket för högstadiet och gymnasiet, bland annat "Demokratiseringens Stockholm" samt en barnhistorisk visning med åk 4-6 som målgrupp. Inom samarbetsprojektet Stockholmskällan har arbetet med tre teman avslutats: Demokrati, Valfärd och ofärd samt Medeltid.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal gruppbesök från skolor och högsolor	54 st	44 st	35 st		VB 2014
 Antal publicerade poster på Stockholmskällan.	265 st	359 st	250 st		VB 2014

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

 Uppfylls helt

Analys

Användarnas behov styr Stadsarkivets utbud av tjänster. Stadsarkivet håller en hög och jämn servicenivå med fokus på ständiga förbättringar.

Nämndmål:

Stadsarkivets arkivinformation ska vara tillgänglig för alla

 Uppfylls helt

Beskrivning

Stadsarkivet arbetar kontinuerligt med förbättringar av tillgängligheten. Utvärderingar, kundundersökningar, digitalisering och publicering, förbättring av sökmedel och användbarhet, lättlästa sidor på digitala medier, interna förbättringsrutiner och dialog med kulturnämndens råd för funktionshinderfrågor är exempel på åtgärder.

Förväntat resultat

Att tillgängligheten till arkivinformationen och de publika lokalerna upplevs som god.

Analys

I arbetet med utvecklande av publika lokaler och framtagande av ny webbplats för Stadsarkivet kontinuerligt dialog med kulturnämndens råd för funktionshinderfrågor.

Nämndmål:

Stadsarkivets kunder blir professionellt bemötta och är nöjda med servicen

 Uppfylls helt

Beskrivning

Stadsarkivets kunder får ett gott bemötande av kompetent personal. Efterfrågad information lämnas ut snabbt och i enlighet med gällande lagstiftning. Fastlagda handläggningstider finns för framtagning i läsesalen och för alla typer av förfrågningsärenden och kommuniceras tydligt till våra kunder. Vi förmedlar tydligt i vilken utsträckning information kan tas fram utan direkt kostnad för kunden, och i vilka fall vår service genererar en avgift. Allt tillhandahållande görs i enlighet med Offentlighets- och sekretesslagstiftningen så att uppgifter med sekretess inte lämnas ut på ett felaktigt sätt.

Förväntat resultat

Stadsarkivets kunder upplever att de får ett gott bemötande. De vet vad de kan förvänta sig när det gäller tillhandahållande av information på plats i läsesalen eller vid förfrågningar på annat sätt, och anser att Stadsarkivet ger god service.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel framtagna handlingar inom fastlagd tid	99,97 %	99,97 %	98 %		VB 2014
Analys Totalt har Stadsarkivet tagit fram 20863 volymer arkivhandlingar till besökare i Stadsarkivets läsesal.					
 Andel frågor besvarade inom fastlagd tid	92 %	92 %	92 %		VB 2014
Analys Totalt besvarade Stadsarkivet 19499 frågor 2014.					

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

 Uppfylls helt

Analys

Under året har Stadsarkivets samtliga rekryteringar attraherat många kvalificerade sökande. Det är tydligt att Stadsarkivet uppfattas som en attraktiv arbetsplats.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	0 st	0 st	0 st	5100	2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys Kista-Rinkebys stadsdelsförvaltning har under sommaren placerat fyra feriearbetare på Stadsarkivet.					
  Aktivt Medskapandeindex	83	84	84	80	2014
Analys Stadsarkivet resultat för AMI 2014 når inte riktigt upp till årsmålet. Resultatet är dock fortsatt högt jämfört med staden som helhet.					
  Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	100 %	100 %	100 %	100 %	2014
  Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	72 %	76 %	80 %	80 %	2014
Analys I anslutning till resultatet av medarbetarenkäten påbörjade Stadsarkivet ett arbete att utveckla målstyrningen i verksamheten.					
  Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	89 %	93 %	94 %	92 %	2014
Analys I anslutning till resultatet av medarbetarenkäten påbörjade Stadsarkivet även ett arbete med att utveckla det kommunikativa ledarskapet och medarbetarskapet.					
  Sjukfrånvaro	2,9 %	1,9 %	2,8 %	4,4 %	VB 2014
Analys Det är svårt att sätta exakta mål på tiondels procent på en liten förvaltning. En persons sjukfrånvaro motsvarar 1,25 procent på helårsbasis. Korttidsfrånvaron är på samma nivå som tidigare år, men långtidsfrånvaron har ökat under 2014.					

Nämndmål:

Stadsarkivet kännetecknas av ett aktivt medarbetarskap

 Uppfylls helt

Beskrivning

Ett aktivt medarbetarskap innebär att varje individ tar ett eget ansvar för sina arbetsuppgifter, för att utveckla verksamheten och skapa ett bra arbetsklimat på arbetsplatsen. Medarbetarna känner till och förstår uppdraget. De har förutsättningar att vara delaktiga i planering och uppföljning. Medarbetarna är Stadsarkivets viktigaste resurs och har en central roll i att förverkliga Vision 2030.

Förväntat resultat

Medarbetarna är engagerade och tar ansvar för att både utföra och utveckla sitt arbete och ser sitt bidrag till Stadsarkivets resultat och måluppfyllelse.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Ta fram en kompetens- och bemanningsstrategi	2014-01-01	2015-08-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Analys Stadsarkivets bemanningsstrategi kommer att färdigställas under 2015.			

Nämndmål:

Stadsarkivets ledarskap är kommunikativt och tydligt



Uppfylls helt

Beskrivning

För att nå förväntade mål inom sin verksamhet behöver chefer tydligt förmedla verksamhetens uppdrag och mål till sina medarbetare. Det krävs en regelbunden dialog om mål, resultat, uppdrag samt förändrade krav och förutsättningar.

Förväntat resultat

Stadsarkivets medarbetare förstår hur de kan bidra till att uppnå verksamhetens mål. Cheferna kommunicerar tydligt och skapar delaktighet, förståelse och engagemang hos alla medarbetare kring verksamhetens uppdrag och mål. Det aktiva och kommunikativa ledarskapet skapar arbetsglädje, engagemang, ständiga verksamhetsförbättringar, goda resultat och hög måloppfyllelse.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Stadsarkivets chefer för en dialog med sina medarbetare om hur de kan bidra till att uppnå verksamhetens mål	68		85		2014
Analys Stadsarkivet har i anslutning till resultatet av medarbetarenkäten påbörjat ett arbete att utveckla målstyrningen och det kommunikativa ledarskapet.					

Sjukfrånvaro

Stadsarkivet arbetar systematiskt med att främja hälsa och minska sjukfrånvaron. Sjukfrånvaron följs upp månadsvis. Genom ett nära samarbete med företagshälsovården genomförs tidiga åtgärder och arbetsförmågebedömningar vid behov. Stadsarkivet har ett omfattande friskvårdsprogram med subventionerad friskvård, massage på arbetsplatsen och friskvårdstimme.

Stadsarkivet har inte haft några diskrimineringsärenden under året.

Deltid till heltid

På Stadsarkivet finns det i dagsläget inget önskemål om utökad tjänstgöringsgrad.

KF:s inriktningsmål:

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

Stadsarkivet har 2014 påbörjat ett arbete med att finna lösningar som långsiktigt sänker stadens kostnader för arkivförvaring.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Budgeten är i balans

 Uppfylls helt

Analys

Stadsarkivets ekonomiska utfall för 2014 visar på en god budgetföljsamhet.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	99,41 %	100 %	100 %	VB 2014
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100 %	99,4 %	100 %	100 %	VB 2014
  Nämndens prognossäkerhet T2	0 %	-1 %	+/-1 %	+/- 1 %	2014

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Utfall bokslut 2014 jämfört med budget och prognoser under året

Mnkr	Bokslut	VP 2014	Prognos T1	Prognos T2	Jämförelse utfall och prognos T2
Kostnader	93,9	94,4	94,4	103,7	9,8
Intäkter	-44,8	-45,3	-45,3	-54,6	-9,8
Netto	49,1	49,1	49,1	49,1	0,0

Stadsarkivets bokslut uppvisar en ekonomi i balans, utan avvikelse mot budgeterat netto. Minskade kostnader/intäkter förklaras av att fortsättningen av projekt eDok har blivit senarelagd.

Intäkter 2014 jämfört med 2013

Mnkr	2014	2013	Utveckling
Landsarkivfunktionen	-14,5	-14,2	-0,3
Leveransintäkter	-7,1	-6,4	-0,7
Övrig verksamhet och bidrag	-23,3	-17,6	-5,7
Totalt	-44,9	-38,2	-6,7

Intäkterna har ökat med 6,7 mnkr under 2014 jämfört med 2013. Det beror främst på projekt eDok som startade 2013 och som nu har pågått hela 2014. Dessutom har intäkterna för arkivleveranser och uppdragsverksamhet ökat.

Kostnader 2014 jämfört med 2013

Mnkr	2014	2013	Utveckling
Personal	40,5	38,2	2,3
Lokal	22,9	23,3	-0,4
Övriga verksamhetskostnader	30,5	27,2	3,3
Totalt	93,9	88,7	5,2

Kostnaderna har ökat med 5,2 mnkr under 2014 jämfört med 2013. Ökningen av personalkostnaderna beror på fler tillfälligt anställda i uppdragsverksamhet och vakanser under 2013. Dessutom medförde 2014 års löneöversyn en kostnadsökning motsvarande 0,6 mnkr. Lokalkostnaderna har minskat främst tack vare minskade kostnader för el och underhåll. Övriga kostnadsökningar under året kan härledas till projektkostnader i främst eDok. Exklusive tillfälliga projekt, som eDok, har Stadsarkivets kostnader för konsulter minskat med ca 0,8 mnkr jämfört med 2013.

Investeringar

	mnkr
Budget investeringar 2014	1,0
Utfall investeringar 2014	
Utveckling av de publika lokalerna	0,6
Förvaringsskåp för kartor och ritningar	0,3
Larmsystem	0,1
Summa	1,0

Arbetet med anpassning och utveckling av de publika ytorna påbörjades. I vård- och bevarandesyfte gjordes en avropsupphandling av förvaringsskåp för kartor och ritningar.

Analys av balansräkning

Tillgångar, mnkr	2014-12-31	2013-12-31
Maskiner och inventarier	1,8	1,4
Kundfordringar	4,1	4,3
Div kortfristiga fordringar	-	-
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	6,1	7,1
Kassa och bank	-	-
Summa tillgångar	12,0	12,8
Skulder och eget kapital, mnkr	2014-12-31	2013-12-31
Eget kapital	0,5	0,0
Kortfristiga skulder	-	-
Leverantörsskulder	10,3	10,5
Moms och särskilda punktskatter	-	-
Övriga kortfristiga skulder	-	-
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	1,2	2,3
Summa skulder och eget kapital	12,0	12,8

Jämfört med samma tidpunkt föregående år så har balansomslutningen minskat med totalt 0,8 mnkr. Minskningen av förutbetalda kostnader och upplupna intäkter på 1,0 mnkr beror på en upplupen intäkt år 2013 för projektet Bildvisning e-arkiv. De upplupna kostnaderna och förutbetalda kostnaderna har minskat med 1,1 mnkr. Det beror på upplupna kostnader för digitalisering 2013.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

 Uppfylls helt

Analys

Stadsarkivet fortsätter att utveckla verksamheten med fokus på kundernas efterfrågan genom bland annat fler och bättre tjänster.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Administrationens andel av de totala kostnaderna	7,25 %	7,66 %	8 %	minska	2014
 Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen	0 st	0 st	0 st	tas fram av nämnden	2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Nämnden ska i verksamhetsplan 2014 klargöra hur den kommer att genomföra det verksamhetsspecifika EU-positionspapperet som har antagits i enlighet med policy om EU-politik med påverkan på Stockholm och stockholmarna.	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

Stadsarkivets verksamhet är effektiv

● Uppfylls helt

Beskrivning

Följa upp och föra dialog kring kvalitet och göra ständiga förbättringar. Stadsarkivet ska identifiera och införa fler uppföljningsbara nämndindikatorer och nyckeltal.

Förväntat resultat

Kvalitetsgarantierna ska vara välkända, aktuella och möjliga att uppnå. Minst en verksamhet ska tävla i kvalitetsutmärkelsen under treårsperioden. Stadsarkivet tillämpar nämndindikatorer och nyckeltal för avstämning mot verksamhetens mål.

Nämndmål:

Stadsarkivet upplevs som aktiva, tillgängliga och trovärdiga

● Uppfylls helt

Beskrivning

Stadsarkivet ska arbeta i linje med stadens kommunikationsprogram 2012-2015 där fyra långsiktiga mål beskrivs för kommunikationen.

Kommunikationen ska:

- vara tillgänglig och tydlig
- bidra till en positiv attityd till visionen om den växande staden och ett Stockholm i världsklass
- bidra till att stärka varumärket
- visa att Stockholms stad är en kommunicerande organisation.

Förväntat resultat

Prioriterade målgrupper upplever att Stadsarkivet är aktiva, tillgängliga och trovärdiga. Användarna upplever att de har god tillgång till relevant information och att det finns etablerade former för kommunikation.

Analys

Stadsarkivet har under året tagit fram en kommunikationsstrategi med utgångspunkt i en undersökning om bilden av Stadsarkivet bland medarbetare och nyckelintressenter. Kommunikationsstrategin identifierar bland annat Stadsarkivets huvudmålgrupper,

kommunikationsmål för dessa, kanaler för att nå dem samt hur målen ska följas upp.

Året har också ägnats åt att förverkliga några av de delstrategier som ingår i den övergripande kommunikationsstrategin:

- Stadsarkivet har tagit fram verksamhetsidén "ett angeläget arkiv" som uttrycker hur Stadsarkivet ska upplevas av målgrupperna vid våra olika kontakter med dessa som t ex när vi har programaktiviteter, när vi medverkar i redaktionella sammanhang, när vi presenterar oss på webben och när vi agerar i sociala medier, med mera.

- Stadsarkivet har utvecklat en visuell identitet utifrån Stockholms stads grafiska profil som visar hur Stadsarkivets verksamhetsidé kommer till uttryck rent visuellt när det gäller utåtriktad verksamhet. Genom konsekvent användning bidrar den till att skapa igenkänning för Stadsarkivets kommunikation på t ex skyltar, på webben, affischer och andra trycksaker.

- En förstudie för en ny webb för Stadsarkivet har genomförts och en ny webbplats har tagits fram. Webbens främsta uppgifter blir att tydliggöra vad Stadsarkivet erbjuder, stötta besöket, bidra till att det går snabbt och lätt att uträtta sitt serviceärende, väcka intresse för arkivens innehåll och locka till besök, synliggöra och länka till Stadsarkivets digitala resurser samt göra det lätt för användare att sprida information vidare från Stadsarkivet.

- En strategi för Stadsarkivets närvaro i sociala medier har tagits fram och kommer att förverkligas under 2015.

- Under året har Stadsarkivet förberett ett bygglov för skyltar på och utanför huset.

Arbetet med att förverkliga kommunikationsstrategin och omsätta den i praktisk handling fortsätter under 2015.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Utveckla och förtydliga Stadsarkivets interna och externa kommunikationsprocesser.	2014-01-01	2014-12-31	
Analys Stadsarkivets kommunikationsprocesser tar sin utgångspunkt i de kommunikationsmål som finns beskrivna i arkivets kommunikationsstrategi. Under året har ett arbete påbörjats kring att styra kommunikationsresurserna mot dessa mål. Under 2015 kommer detta arbete att utvecklas ytterligare inom ramen för arbetet med att öka effekterna av Stadsarkivets verksamhet.			

Nämndmål:

Stadsarkivet är en central resurs i stadens informationsförsörjning

 Uppfylls helt

Beskrivning

Genom metodutveckling i samverkan med stadens verksamheter strävar Stadsarkivet efter att utveckla informationshanteringen i staden. Detta sker tillsammans med verksamheterna för att maximera kund- och verksamhetsnytta. Stadsarkivet bedriver även uppdragsverksamhet där arbete inom arkiv- och dokumenthanteringsområdet utförs. Genom utveckling av e-arkiv Stockholm och anslutningar till e-arkivet effektiviseras informationshanteringen. Genom att Stadsarkivet är med och leder projektet e-Dok arbetar vi för att effektivisera och standardisera

arbetsprocesser inom dokument- och ärendehantering. Genom standardiseringsarbete på området medverkar Stadsarkivet till effektivisering. Stadsarkivet bedriver arbete för att utveckla arbetssätt för att tillgängliggöra öppna data.

Förväntat resultat

Staden har en kostnadseffektiv informationshantering med hög kvalitet där informationen är lättillgänglig, tillförlitlig och transparent.

Analys

Flera utvecklingsprojekt har under året drivits tillsammans med stadens verksamheter, bland annat gällande gallringsutredningar.

Program eDok har drivits vidare under året. Tilldelningsbeslut i upphandling av systemplattform har fattats. Framtagande av standardiserade arbetsprocesser och förberedande av pilotinförande har genomförts. Tilldelningsbeslutet överklagades dock och överklagan bifölls av förvaltningsrätten. Upphandlingen har därför avbrutits och kommer att göras om med en beräknad försening i programmet på 12 månader.

Arbetet med e-arkiv Stockholm har präglats av fokus på anslutningar till e-arkivet och en utvecklad publik söktjänst.

Stadsarkivets uppdragsverksamhet där vi erbjuder stadens verksamheter konsultstöd inom arkiv och dokumenthantering fortsätter med stor efterfrågan. Verksamheten har konsoliderats för en långsiktig hållbarhet med en arbetsstyrka på ca 5 helårsarbetskrafter.

Arbetet med att ta fram en strategi för upprätthållande av offentlighetsprincipen i e-förvaltningen har avslutats under perioden. Kulturnämnden har godkänt och rekommenderat fullmäktige att fastslå strategin och ge kulturnämnden i uppdrag att utarbeta en handlingsplan för strategins realisering.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal genomförda anslutningar till e-arkiv Stockholm	15 st	13 st	17 st		2014
Analys Ett flertal anslutningsprojekt har påverkats tidsmässigt av SIKT och det generella utvecklingsstopp som då rådde. E-arkivets plattformbyte tog även mer resurser i anspråk än beräknat. Ytterligare anledningar till förseningar i projekten har varit förvaltningsflytt och byte av konsulter.					
 Antal inspektioner	17 st		14 st		2014
 Beläggningsgrad i uppdragsverksamheten	90 %		70 %		VB 2014

Synpunkter och klagomål

Stadsarkivet har under 2014 tagit emot 190 synpunkter totalt.

Vid handläggningen av förfrågningar inom Arkivsvärs verksamhet har totalt 153 synpunkter tagits emot, varav 127 positiva, 20 klagomål och 6 idéer. De positiva synpunkterna har framför allt handlat om effektiv handläggning samt gott bemötande. Klagomålen har främst

handlat om synpunkter på våra avgifter. En av idéerna handlade om förslag till förenklad betalning av våra kopior via kortbetalning på nätet.

37 synpunkter har inkommit från besökare i läsesalen och på webbplatsen under perioden. Positiva synpunkter har framför allt gällt god service och möjlighet till självkopiering medan klagomål främst gällt servicefrågor, till exempel otillräcklig bemanning vid besöksstopp.