



Utvärdering av Plattanprojektet

Onsdag 28 november 2012

Inledning

Kulturhuset sökte och beviljades förstudiemedel 2007 i samband med inriktningsbeslut om utökad biblioteksverksamhet i Kulturhuset, TJUT dnr 005/3894/2007, Utveckling av Kulturhusets verksamhet. Delar av Läsesalongen föreslogs flytta till Våning Plattan med direktentré från Sergels torg.

Det fanns också ett stort behov av att skapa en synlig och inbjudande huvudentré till alla verksamheter i Kulturhuset. Ambitionen var att göra våning Plattan till ett levande och inbjudande våningsplan som lockar till kulturupplevelser i hela huset.

Bibliotek Plattan och hela våningsplanet skulle skapa en central plats med stor attraktionskraft och utökad tillgänglighet för besökarna, och bli en attraktiv mötesplats för inspiration och upplevelser.

Projekt mål

På Våning Plattan skulle nedanstående skapas, vilket i alla punkter uppfylldes:

- en synlig och inbjudande huvudentré till Kulturhusets alla olika verksamheter
- ett bibliotek med inriktning på skönlitteratur, konst (inklusive design, arkitektur, mode och foto) samt dagstidningar från hela världen i digital form.
- en informationsdisk för huset med shop och biljettförsäljning till Kulturhusets evenemang
- en liten programsцен och ett mindre galleri
- en mötesplats som erbjuder besökaren både avkoppling och inspiration

På våning 2 skulle biblioteksverksamheten utvecklas genom nedanstående, vilket också uppfyllts i alla delar:

- samlokalisering med Serieteket
- utveckling av ämnena musik, film och serier och lyfta fram dessa mediers starka egenart
- samarbete med det nya biblioteket för 10 – 13 åringar
- satsning på nyskapande verksamhet som ligger i framkant gällande nya medier, modern teknologi samt ekologiskt tänkande

I augusti 2010 invigdes nya våning Plattan med Bibliotek Plattan och Kulturhusets nya informationsdisk. Våningsplanet innehåller också café, barnvagnsparkering, butiker, ett galleri samt en scen för bibliotekets programverksamhet

På våning 2 öppnades i Läsesalongens gamla lokaler i februari 2011 Bibliotek Film&Musik och Serieteket, samma månad invigdes också TioTretton som är ett specialbibliotek för just den åldersgruppen.

Under perioden 2009 till 2012 har Ekoteket drivits på våning 2 inom ramen för ett klimatprojekt med utställnings- och programverksamhet, och dessutom caféverksamhet.

Effektmål

1. **Antalet besökare till Kulturhusets biblioteksverksamhet för vuxna och unga skulle öka med upp till 50 %, från nuvarande ca 450 000 besök i Läsesalongen och ca 100 000 besök i Serieteket till totalt ca 800 000 besök per år.**

Målet uppfylldes över förväntan med 200 000 fler än ursprungligen räknades med.

Under 2011 hade biblioteksverksamhetens besökare ökat med 50% för Bibliotek Plattan, Bibliotek Film&Musik och Serieteket och 1 012 000 besökare (då ska man räkna in att Bibliotek Film&Musik samt Serieteket hade stängt för ombyggnad och öppnade först i mitten av februari). Bibliotek Plattan hade år 2011, 725 636 besökare och Film&Musik och Serieteket hade 286 512 besökare.

2012 ligger Plattan så här långt ungefär på samma (vi har minskat öppettiderna på morgonen från 8 till 9 vilket påverkar marginellt med en liten minskning så här långt) medan Film&Musik och Serieteket ökar något.

I årets publikundersökning ser vi att åldersgruppen 15 till 24 år utgör 38 procent av Serietekets målgrupp, och motsvarande för Bibliotek Plattan och Bibliotek Film&Musik är 33 respektive 26 procent. Motsvarande siffra innan ombyggnationen (då för alla tre

biblioteken, Läsesalongen med Serieteket fanns ju i samma lokal, i en och samma siffra) är 29 procent. En ökning alltså sammantaget av denna åldersgrupp.

2. Minst 80 % av besökarna skulle vid en enkätundersökning efter ett år uppleva att Kulturhuset är tillgängligt, inbjudande och attraktivt att besöka. Oväntat angeläget och samtida är ledord för verksamheten som ska märkas.

Målet uppfylldes eftersom NKI (nöjd kund index) för Kulturhuset gått upp från 70 till 78 bland Kulturhusets besökare. När vi mäter värdeorden (oväntat, angeläget och samtida) i publikundersökningen ser vi också en viss ökning.

3. Minst 80 % av besökarna skulle vid en enkätundersökning efter ett år uppleva att Kulturhuset erbjuder korrekt och inspirerande information om vad som är på gång dels i Kulturhuset dels i kulturlivet i stort i Stockholm

Det är tydligt att besökarna (exklusive turister) år 2012 i större utsträckning än tidigare fått information inför besöket genom flera av informationskanalerna; det gäller inte minst information genom tidningsannonser, samt affischer på stan, men även information genom vänner/familj, tidningsartiklar, Kulturhusets programtidning, Kulturhusets webbplats, information i tunnelbanan samt information genom sociala medier.

Undersökningen visar också att besökarna är nöjdare med tillgänglighet, lokaler, information och restaurangerna. Man kan också se att personalens bemötande fått högre betyg än 2010. Man är även nöjdare med öppetiderna.

4. Minst 80 % av besökarna skall uppleva biblioteksverksamheten som en oas för litteraturen, film och musik som stimulerar till läsning och ökad kunskap.

Publikundersökningen visar att NKI för Bibliotek Plattan, Serieteket och Bibliotek Film och Musik har förbättrats klart sedan ombyggnationen gjordes. Antal besökare har ökat dramatiskt och utlånen blir fler. I publikundersökningen kan man också se att många läser/lyssnar på plats.

Ekonomi

Enligt genomförandebeslut med dnr 005/3836/2008 beslutade Fastighetsnämnden att genomföra en ombyggnation av Plattanplanet och våning 2 i Kulturhuset till en kostnad av 40 mnkr. Vidare beslutar Kulturnämnden att bekosta inredning till en engångskostnad om 3,35 mnkr, investeringsutgift om 3,3 mnkr samt förändrade driftskostnader om 4,2 mnkr varav hyresökning utgör 1,4 mnkr.

Utfallet, förutom utökade driftsmedel och hyra, uppgick till förstudiemedel om 250 tkr, investeringsmedel om 2,3 mnkr samt ytterligare utgifter för engångskostnader om 3,1 mnkr.

Avslutning

Satsningen har visat sig vara ett stort lyft för hela Kulturhuset och med all säkerhet bidragit till besöksrekordet 2011, vilket ser ut att hålla i sig även 2012. Att våga återerövra våningsplanet och flytta ned biblioteksverksamheten på våningsplanet, infodisk, barnvagnsparkering mm var satsningar som visat sig strategiskt viktiga.

Avslutningsvis kan sägas att besökarna enligt publikundersökningen i alla frågor är mer nöjda med verksamheterna idag. Det ser man också genom att Bibliotek Plattan vann Stockholm stads förnyelsepris 2011 med motiveringen "I denna verksamhet har man tänjt på gränserna, brutit upp gamla strukturer och verkligen vågat tänka nytt. Det har också gett resultat! Kunderna strömmar till och nya kundgrupper hittar också hit. Så gör även studiebesöken från när och fjärran."

Utveckling framöver

Inför framtiden ser vi behovet av att utveckla bemötandet ännu mer. Vi har tex skapat en ny tjänst, internetvärd, för att möta besökarnas behov av gratis tillgång till internet. I alla delar - informationsdisk, bibliotek mm - skulle man kunna utveckla nya metoder för mötet med besökaren.

Man skulle också kunna erbjuda en ännu högre service genom att satsa på en utökad bemanning och receptionsservice i informationsdisken på våning Plattan.

Också beträffande skyltning finns stora utvecklingsmöjligheter med digitala och interaktiva skyltsystem för besökarna där tillgängligheten till Kulturhuset ökar.