

# BORGERTILFREDSHEDS- UNDERSØGELSE OM IDRÆTSANLÆG OG KULTURINSTITUTIONER I GENTOFTE KOMMUNE

Rapport / September 2024



Peter Forsberg, Gitte Thulstrup,  
Ida Saxton & Frederik Petersen



Idrættens  
Analyseinstitut





**BORGERTILFREDSHEDS-  
UNDERSØGELSE OM  
IDRÆTSANLÆG OG  
KULTURINSTITUTIONER I  
GENTOFTE KOMMUNE**

**Titel**

Borgertilfredshedsundersøgelse om idrætsanlæg og kulturinstitutioner i Gentofte Kommune

**Forfatter**

Peter Forsberg, Gitte Thulstrup, Ida Saxton og Frederik Petersen

**Rekvirent**

Gentofte Kommune

**Layout**

Idrættens Analyseinstitut

**Forsidefoto**

Gentofte Kommune

**Udgave**

1. udgave, Aarhus, september 2024

**Pris**

Rapporten kan downloades gratis på [www.idan.dk](http://www.idan.dk)

**ISBN**

978-87-94468-18-3 (pdf)

**Udgiver**

Idrættens Analyseinstitut

Frederiksgade 78B, 2.

DK-8000 Aarhus C

T: +45 3266 1030

E: [idan@idan.dk](mailto:idan@idan.dk)

W: [www.idan.dk](http://www.idan.dk)

Gengivelse af denne rapport er tilladt med tydelig kildehenvisning.

# Indhold

Indledning.....	6
Resume .....	8
Kendskab, brug og tilfredshed med institutionerne .....	8
Del 1: Undersøgellesdesign og metode .....	14
Overblikundersøgelsen .....	14
Stedsspecifikke undersøgelser .....	15
Del 2: Gentofteborgernes kendskab til og brug af institutionerne .....	16
Respondenternes profil .....	16
Kendskab til og brug af idrætsanlæg og kulturinstitutioner .....	18
Anbefaling af idrætsanlæg og kulturinstitutioner .....	25
Respondenternes grunde til ikke at bruge institutioner.....	28
Børn og unge.....	35
Del 3: Resultater opdelt på institutioner .....	39
Kapitel 1: Ishal 1 i Gentofte Sportspark .....	41
Kapitel 2: Svømmehallen i Kildeskovshallen.....	61
Kapitel 3: Bellevue Teatret .....	82
Kapitel 4: Kulturhuset Byens Hus .....	96
Kapitel 5: Garderhøjfortet .....	110
Kapitel 6: Gentofte Bibliotekerne (Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbiblioteker).....	123
Kapitel 7: Øregaard Museum.....	139
Litteraturliste .....	150
Bilag 1: Baggrund for respondenter i overblikundersøgelsen .....	151
Bilag 2: Brug og kendskab til institutioner .....	154
Bilag 3: Hyppighed .....	157

## Indledning

Gentofte Kommune har med budgetaftalen 2023-2024 besluttet at gennemføre en borgertilfredshedsundersøgelse i udvalgte idrætsanlæg og kulturinstitutioner.

Formålet med undersøgelsen er at skabe mere viden om borgernes kendskab til og tilfredshed med de udvalgte institutioner samt at give indblik i, hvilke grunde borgere har for ikke at bruge de udvalgte institutioner. Undersøgelsen skal besvare følgende spørgsmål:

- Hvor stort er kendskabet til de udvalgte idrætsanlæg og kulturinstitutioner?
- Hvordan og hvor udbredt er brugen af de udvalgte idrætsanlæg og kulturinstitutioner?
- Hvad synes brugerne om de udvalgte idrætsanlæg og kulturinstitutioner?
- Hvilke grunde er der blandt borgerne for ikke at bruge de udvalgte idrætsanlæg og kulturinstitutioner?

I tillæg til at svare på ovenstående spørgsmål har fokus også været på at udpege områder, som Gentofte Kommune kan arbejde med for at øge tilfredsheden og antallet af borgere, som bruger institutionerne.

De udvalgte idrætsanlæg og kulturinstitutioner er Ishal 1 i Gentofte Sportspark, svømmehallen i Kildeskovshallen, Bellevue Teatret, Kulturhuset Byens Hus, bydelsbibliotekerne, Garderhøjfortet, Gentofte Hovedbibliotek<sup>1</sup> og Øregaard Museum.

Undersøgelsen er blevet gennemført fra december 2023 til maj 2024 af Idrættens Analyseinstitut (Idan) og Kulturens Analyseinstitut (Kuan), som er uafhængige og selvejende institutioner under Kulturministeriet.

### Læsevejledning

Den samlede undersøgelse er afrapporteret i denne rapport, som indledes med et kort resume, som giver læseren indblik i undersøgelsens hovedresultater. Her beskrives kort kendskab, tilfredshed og typiske brugere for de enkelte institutioner.

Derefter følger tre dele, som indeholder dybdegående beskrivelser af undersøgelsen og dens resultater:

- Del 1 beskriver undersøgelsens metode, som er bygget op om en overblikundersøgelse samt stedsspecifikke undersøgelser på hver enkelt institution. Overblikundersøgelsen er gennemført blandt et repræsentativt udsnit af borgere i Gentofte Kommune, mens de stedsspecifikke undersøgelser er gennemført blandt institutionernes brugere.

---

<sup>1</sup> Gentofte Hovedbibliotek indeholder også Lokalhistorisk Arkiv og Kunsthallen Tranen.

- Del 2 indeholder en analyse med afsæt i overblikundersøgelsen og giver på den baggrund en detaljeret indsigt i Gentofteborgernes kendskab til, brug af og tilfredshed med de enkelte institutioner. Fokus er også på respondenternes grunde til ikke at bruge en institution.
- Del 3 består af syv kapitler, som zoomer ind på hver enkelt institution. De enkelte kapitler samler alle relevante resultater om den enkelte institution. Kapitlerne indledes med en kort introduktion til institutionen, hvorefter fokus er på brugernes opfattelse og vurdering af institutionen. Der trækkes i kapitlerne både på tal fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse for institutionen. Kapitlerne er skrevet efter en ensartet model og kan læses hver for sig, hvis man kun er interesseret i udvalgte institutioner.

## Resume

Denne undersøgelse har haft til formål at undersøge kendskab til og brug af udvalgte idræts- og kulturinstitutioner i Gentofte Kommune, som er Ishal 1 i Gentofte Sportspark, svømmehallen i Kildeskovshallen, Bellevue Teatret, Kulturhuset Byens Hus, bydelsbibliotekerne, Garderhøjfortet, Gentofte Hovedbibliotek og Øregaard Museum.

Ud over kendskab til og brug af institutionerne har fokus også været på, hvordan brugerne vurderer de enkelte institutioner, samt hvilke grunde borgerne har til ikke at bruge dem.

Resumeet indeholder en opsummering af de væsentligste resultater fra undersøgelsen, som trækker på en overblikundersøgelse, som er udført blandt et repræsentativt udsnit af borgere i Gentofte Kommune samt stedsspecifikke undersøgelser på de udvalgte institutioner.

Inden hovedresultaterne bliver gennemgået, skal undersøgelsens metode og datagrundlag kort præsenteres. Overblikundersøgelsen har deltagelse af 1.103 borgere i Gentofte Kommune mellem 16 og 95 år. I alt 4.415 borgere blev inviteret til undersøgelsen, og svarprocenten er således 25 pct. Det er en tilfredsstillende svarprocent, som er på højde med andre undersøgelser af lignende karakter, som er gennemført blandt borgere i kommunen. Deltagerne i undersøgelsen udgør i hovedtræk et repræsentativt udsnit af borgerne i Gentofte Kommune, men man skal være opmærksom på, at denne type undersøgelse typisk har deltagelse af borgere, som er aktive med idræt og/eller kulturaktiviteter. Det er derfor forventeligt, at kendskab og brug er en smule højere, end tilfældet vil være blandt alle borgere i kommunen. Børn og unge (3-15 år) er også inkluderet i undersøgelsen, da der er blevet spurgt til deres brug via deres forældre.

De stedsspecifikke undersøgelser er gennemført via de enkelte institutioner, og her er også inddraget gæster og besøgende, som ikke har bopæl i Gentofte Kommune. Sammensætningen af respondentgrundlaget i de stedsspecifikke undersøgelser er nærmere beskrevet i kapitlerne for de enkelte institutioner.

## Kendskab, brug og tilfredshed med institutionerne

Tabel 1 herunder opsummerer voksne (16-95 år) borgere i Gentofte Kommunes kendskab til og brug af institutionerne. Som det fremgår af tabellen, så viser undersøgelsen overordnet set, at borgerne i Gentofte Kommune har et ret godt kendskab til de udvalgte institutioner, selvom man altså må forvente, at deltagerne i overblikundersøgelsen er lidt mere aktive end dem, der ikke har valgt at deltage i undersøgelsen.

Kendskabet blandt borgerne er størst til svømmehallen i Kildeskovshallen og Gentofte Hovedbibliotek, men flere end hver anden borger kender også Bellevue Teatret, et bydelsbibliotek<sup>2</sup> og Øregaard Museum. Færrest borgere kender Ishal 1, Kulturhuset Byens Hus og Garderhøjfortet, som lige under hver anden borger er bekendt med.

---

<sup>2</sup> Bydelsbibliotekerne dækker over Dyssegård, Vangede, Gentoftegade, Jægersborg og Ordrup bydelsbibliotek



Når det gælder brug, så har lige over halvdelen af borgerne besøgt Gentofte Hovedbibliotek inden for det seneste år, mens godt fire ud af ti har besøgt svømmehallen i Kildeskovshallen og et bydelsbibliotek. Færrest borgere har besøgt Ishal 1 og Garderhøjfortet. Også her skal man huske på, at der formentlig er en overrepræsentation af borgere i overblikundersøgelsen, som bruger idræts- og/eller kulturinstitutioner.

Ser man på mere regelmæssig brug – som her er defineret som flere end seks besøg inden for det seneste år – er det de færreste borgere, som besøger institutionerne så ofte, og det er primært i forhold til svømmehallen i Kildeskovshallen, et bydelsbibliotek og Gentofte Hovedbibliotek, at det er tilfældet.

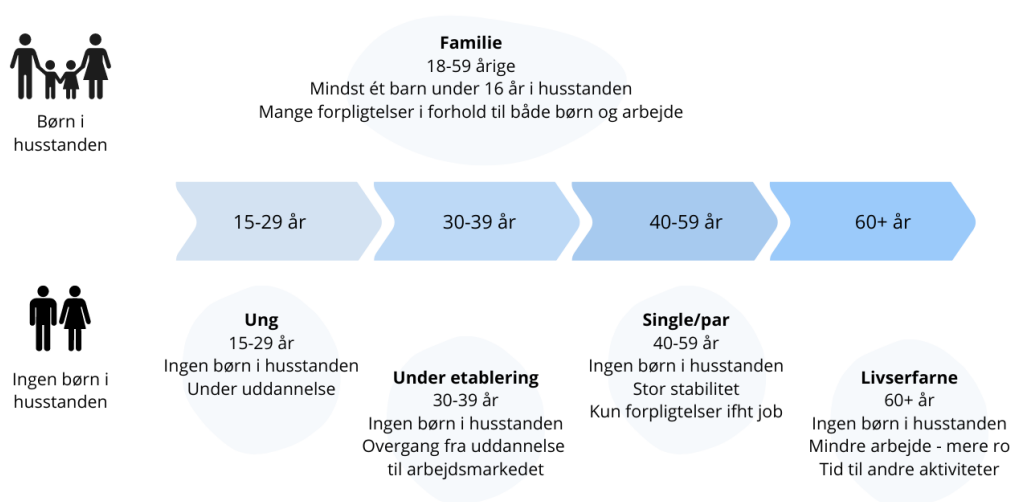
**Tabel 1: Gentofteborgerenes kendskab til og brug af institutioner (pct.)**

		Kend- skab	Besøgt inden for det seneste år	Besøgt mere end seks gange det seneste år
Idræt	Ishal 1 i Gentofte Sportspark	44	17	2
	Svømmehallen i Kildeskovshallen	85	44	14
Kultur	Bellevue Teatret	69	22	<1
	Kulturhuset Byens Hus	42	22	3
	Bydelsbibliotek	58	42	14
	Garderhøjfortet	46	16	1
	Gentofte Hovedbibliotek	77	53	13
	Øregaard Museum	56	24	<1

Tabellen viser andelen af respondenter, som kender og har besøgt institutionerne inden for det seneste år (n=1.103). Kilde: overblikundersøgelsen.

Undersøgelsen har haft fokus på forskelle på tværs af køn og fem livsfaser, som er 'ung', 'under etablering', 'single/par', 'familie' og 'livserfarne'. En oversigt over livsfaserne fremgår af figuren herunder, mens en mere udførlig beskrivelse kan findes i tabel 5 på side 17.

**Figur 1: Oversigt over livsfaser**



Når det gælder køn, viser undersøgelsen, at kvinder generelt har et større kendskab til og brug af institutionerne end mænd. På tværs af livsfaser gælder i hovedtræk, at livsfaserne 'ung' og 'under etablering' har mindre kendskab til og brug af institutionerne, end man finder blandt singler/par, familier og livserfarne.

Der er dog visse nuancer, når man ser på de enkelte institutioner. Kendskab til og brug af Ishal 1 er således størst blandt unge og familier, mens kendskab til og især brug af svømmehallen er højere blandt familier, end man ser i de øvrige livsfaser. Dertil kommer, at kendskab til og brug af Øregaard Museum er noget højere blandt de livserfarne i sammenligning med de andre livsfaser.

Undersøgelsen har også haft fokus på børn i alderen 3-15 års brug af institutioner. Der er blevet spurgt til børnene via deres forældre. Undersøgelsen viser, at når forældrene kender institutionerne, så har de i de fleste tilfælde også mindst ét barn, som har besøgt dem. To ud af tre forældre med børn i alderen 3-15 år, som kender Ishal 1, svømmehallen i Kildeskovshallen, Kulturhuset Byens Hus, bydelsbibliotekerne, Garderhøjfortet og Gentofte Hovedbibliotek, har mindst ét barn i aldersgruppen, som har besøgt institutionen.

### Tilfredshed med institutionerne

De borgere, som har brugt en institution inden for det seneste år, er blevet bedt om vurdere, om de vil anbefale den til venner, familie og bekendte. Der er her anvendt en metode, som ofte anvendes inden for kundetilfredshedsanalyser, og som betegnes 'net promoter score' (NPS). NPS gennemføres ved at stille borgerne et spørgsmål om, hvor sandsynligt det er, at de vil anbefale den pågældende institution til andre. Borgerne skal svare på en skala fra 0 til 10, hvor 0 udgør 'helt sikkert ikke', mens 10 udgør 'helt sikkert'.

Borgere, som svarer 9 eller 10 på skalaen, kaldes 'ambassadører', borgere, der svarer 7 eller 8, kaldes 'neutrale', mens borgere, som svarer 0 til 6, kaldes 'kritikere'. Man kan på baggrund heraf udregne en NPS-score, som går fra -100 til +100, og som udregnes ved at trække andelen af kritikere fra andelen af ambassadører. NPS-scoren kan ses som et udtryk for borgernes tilfredshed med institutionerne.

En tommelfingerregel er, at en NPS-score på -100 til 0 er en lav NPS-score som behøver forbedring, 1 til 30 er en god score, 31-70 er en rigtig god score, mens 71 og derover er en fantastisk score. Det skal bemærkes, at der dog er store forskelle på tværs af områder, og at der ikke findes etablerede danske benchmarks for idrætsanlæg og kulturinstitutioner. Derfor kan scorerne betragtes som en nulpunktsmåling, der kan følges op på, ligesom det kan være relevant at se på score på tværs af ensartede institutioner.

Tabellen herunder viser NPS-scoren for institutionerne<sup>3</sup> opdelt på alle voksne, køn og børn. Cellerne er markeret med en farve alt efter deres score: Gul angiver scoren 'Godt' (NPS-

---

<sup>3</sup> Respondenterne blev ikke bedt om at anbefale bydelsbiblioteker, da de dækker biblioteker på flere adresser.

score 1-30), lysegrøn angiver scoren 'Rigtig godt' (NPS-score 31-70), mens mørkegrøn angiver scoren 'Fantastisk' (NPS-score 71-100).

Som det fremgår af tabellen, er NPS-scoren (og dermed tilfredsheden) højest på Gentofte Hovedbibliotek (63), Bellevue Teatret (45) og Øregaard Museum (49), mens den er lavest på Kulturhuset Byens Hus (16) og Garderhøjfortet (22). Kvinder er generelt mere tilfredse end mænd, mens de livserfarne generelt er lidt mere tilfredse end de andre livsfaser.

**Tabel 2: Borgernes tilfredshed med institutioner målt via NPS-score**

		NPS-score – anbefale til venner, familie og bekendte			NPS-score – anbefale til andre med børn i alderen 3-15 år
		Alle	Mænd	Kvinder	Alle
Idræt	Ishal 1 i Gentofte Sportspark	33	19	44	57
	Svømmehallen i Kildeskovshallen	35	31	37	42
Kultur	Bellevue Teatret	45	42	47	67
	Kulturhuset Byens Hus	16	6	20	21
	Bydelsbibliotek	37	25	43	52
	Garderhøjfortet	22	21	24	35
	Gentofte Hovedbibliotek	63	47	72	64
	Øregaard Museum	49	30	58	-

Behøver forbedring (-100-0)

Godt (1-30)

Rigtig godt (31-70)

Fantastisk (71-100)

Tabellen viser respondenternes vurdering af institutionerne (n=1.103). Kilde: overblikundersøgelsen.

Forældrene er også blevet bedt om at vurdere, i hvilken grad de vil anbefale institutionerne til andre med børn i alderen 3-15 år. Her er også anvendt NPS-score. Den højre kolonne i tabel 2 viser NPS-score for anbefaling til andre med børn i alderen 3-15 år. Som det fremgår, scorer Ishal 1, Bellevue Teatret og Gentofte Hovedbibliotek højest, mens Kulturhuset Byens Hus har den laveste score.

Undersøgelsen giver også indblik i, hvilke grupper af brugere som fylder mest i institutionerne. Det fremgår af tabellen herunder, som angiver fordelingen af brugere (mindst brugt én gang det seneste år) for de enkelte institutioner opdelt på køn og livsfaser. Man skal her være opmærksom på, at der naturligt er mange brugere i livsfarne familie og livserfarne, fordi de udgør en stor del af befolkningen i Gentofte Kommune.

På den baggrund giver tabel 3 indblik i, hvad der kendetegner brugerskaren på de enkelte institutioner. Når det gælder køn, viser tabellen, at der er en relativ lille overrepræsentation af kvinder blandt brugerne i Ishal 1, svømmehallen og Bellevue Teatret, mens der er en lille overrepræsentation af mænd på Garderhøjfortet. På de resterende institutioner er der en betydelige overrepræsentation af kvinder, som altså udgør en ret stor del af brugerne.

Ser man på livsfaserne, så fremgår det af tabellen, at de enkelte institutioner er domineret af enten familier eller de livserfarne. Familier er i overtal i Ishal 1, svømmehallen og Garderhøjfortet, mens de livserfarne er i overtal i Bellevue Teatret, Kulturhuset Byens Hus, bydelsbibliotekerne, Gentofte Hovedbibliotek og Øregaard Museum.

**Tabel 3: Brugere af institutioner opdelt på køn og livsfase (pct.)**

		Køn		Livsfase				
		Mænd	Kvinder	Ung	Under etablering	Single/par	Familie	Livserfarne
Idræt	Ishal 1 i Gentofte Sportspark	48	52	27	3	12	50	8
	Svømmehallen i Kildeskovshallen	45	55	14	4	14	41	27
Kultur	Bellevue Teatret	42	58	9	3	15	24	48
	Kulturhuset Byens Hus	40	60	18	2	14	26	41
	Bydelsbibliotek	40	60	13	3	18	29	37
	Garderhøjfortet	53	47	14	3	12	38	33
	Gentofte Hovedbibliotek	41	59	14	3	18	25	39
	Øregaard Museum	34	66	6	1	20	14	58

Tabellen viser andele af brugere opdelt på køn og livsfaser (n=1.103). Kilde: overblikundersøgelsen.

De væsentligste pointer om de typiske brugere af institutionerne er opsummeret i boks 1 herunder.

#### **Boks 1: Typiske brugere på institutionerne**

- Ishal 1 i Gentofte Sportspark: Har omtrent lige mange mænd og kvinder blandt brugerne. Familier er i overtal blandt brugerne, men relativt mange unge benytter også ishallen, mens der omvendt er få livserfarne.
- Svømmehallen i Kildeskovshallen: En lille overrepræsentation af kvinder blandt brugerne. Familier og livserfarne udgør en stor del af brugerne.
- Bellevue Teatret: En lille overrepræsentation af kvinder blandt brugerne. Det er især familier og livserfarne, som benytter teatret, mens få unge kommer i teatret.
- Kulturhuset Byens Hus: En del flere kvinder end mænd blandt brugerne. Livserfarne og familier fylder meget blandt brugerne, men relativt mange unge kommer også i Kulturhuset Byens Hus.
- Bydelsbibliotek: En del flere kvinder end mænd blandt brugerne. Livserfarne og familier fylder meget blandt brugerne, men relativt mange singler/par kommer også i et bydelsbibliotek.
- Garderhøjfortet: En lille overrepræsentation af mænd blandt brugerne. Livserfarne og familier fylder meget blandt brugerne.

- Gentofte Hovedbibliotek: En del flere kvinder end mænd blandt brugerne. Livserfarne og familier fylder meget blandt brugerne, men relativt mange singler/par kommer også på hovedbiblioteket.
- Øregaard Museum: En del flere kvinder end mænd blandt brugerne. Især livserfarne benytter museet, men også relativt mange singler/par kommer på museet.

## Del 1: Undersøgellesdesign og metode

Undersøgelsen er gennemført via to spørgeskemaundersøgelser, som udgøres af en overblikundersøgelse samt syv stedsspecifikke undersøgelser<sup>4</sup>. En kort beskrivelse af undersøgelserne fremgår herunder:

- *Én overblikundersøgelse* blandt et repræsentativt udvalg af borgere i Gentofte Kommune, som giver indblik i borgernes kendskab til de udvalgte idrætsanlæg og kulturinstitutioner, deres overordnede tilfredshed med dem samt eventuelle grunde til ikke at bruge dem. Deltagerne blev inviteret via Digital Post.
- *Syv stedsspecifikke undersøgelser* blandt brugere på de udvalgte idrætsanlæg og kulturinstitutioner. De stedsspecifikke undersøgelser giver indblik i brugeres anvendelse af, erfaring og tilfredshed med idrætsanlæggene og kulturinstitutionerne. Fokus er også på oplevet tilgængelighed, serviceniveau, tilfredshed med specifikke faciliteter samt ønsker og forbedringspotentialer. Deltagerne blev rekrutteret i indgangen (f.eks. ved billetkøb) samt via QR-postkort, nyhedsbreve og/eller Facebook.

De to undersøgelser giver tilsammen mulighed for at få indblik i de forskellige perspektiver. Overblikundersøgelsen giver indblik i et repræsentativt udsnit af borgere i Gentofte Kommunes kendskab til og tilfredshed med institutionerne, mens de stedsspecifikke undersøgelser giver indblik i brugeres tilfredshed og vurdering af specifikke forhold i institutionen. Der var en del spørgsmål, som var ens på tværs af de to undersøgelser.

Der er visse metodiske forskelle mellem undersøgelserne, som fremgår herunder.

### Overblikundersøgelsen

Overblikundersøgelsen er udført blandt tilfældigt udvalgte borgere i Gentofte Kommune. Borgerne blev inviteret til at deltage i undersøgelsen via Digital Post, og de deltog ved at besvare et online spørgeskema, som kunne besvares på 10-15 minutter.

I alt 4.581 borgere fra 16-95 år blev inviteret til at deltage i undersøgelsen. Blandt de inviterede borgere havde 166 ikke Digital Post, og antallet af inviterede borgere var således 4.415. I alt 1.103 borgere gennemførte spørgeskemaet, og det giver en svarprocent på 25 pct. Svarprocenten er på højde med andre undersøgelser af samme karakter samt kommunens tidligere erfaringer med spørgeskemaer blandt borgerne.

Stikprøven blev sammensat med henblik på at sikre et repræsentativt udsnit af borgere fra 16-95 år i kommunen. Da tilbøjeligheden til at deltage i denne type af undersøgelser ofte er lav blandt det unge segment, blev antallet af borgere fra 16-29 år oversamplet i stikprøven. Desuden blev der undervejs sendt invitationer til 581 ekstra borgere i alderen fra 16-49 år for at indfange flere respondenter med børn. Undervejs blev der gennemført to rykkerrunder blandt alle inviterede.

---

<sup>4</sup> Bydelsbibliotekerne indgik i den stedsspecifikke undersøgelse for Gentofte Hovedbibliotek.

Blandt de 1.103 besvarelser er der en lille overrepræsentation af borgere i alderen 16-19 år i forhold til deres andel af borgerne i Gentofte Kommune (pr. februar 2024). Derudover udgør de 60-69-årige i stikprøven, en større andel end tilfældet er det i kommunen. Blandt de resterende aldersgrupper er der god overensstemmelse mellem andelen i stikprøven og andelen af borgere i Gentofte Kommune. Kønsmessigt svarer fordelingen af mænd og kvinder i stikprøven stort set til fordelingen i Gentofte Kommune.

Overordnet set er der nogenlunde overensstemmelse mellem stikprøven og den faktiske fordeling på tværs af køn og alder i Gentofte Kommune. For at tage højde for de forskelle, der er, har vi anvendt en datavægt på køn og alder – dermed vægter det ældre segment f.eks. lidt lavere i udregningerne.

## Stedsspecifikke undersøgelser

I tillæg til overblikundersøgelsen er der også blevet gennemført stedsspecifikke undersøgelser i svømmehallen i Kildeskovshallen, Ishal 1 i Gentofte Sportspark, Gentofte Bibliotekerne (Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbiblioteker), Kulturhuset Byens Hus, Garderhøjfortet, Bellevue Teatret og Øregaard Museum.

Formålet med de stedsspecifikke undersøgelser har været at få input og feedback fra de eksisterende brugeres perspektiv, og deltagere til disse undersøgelser er rekrutteret via institutionernes nyhedsbrev og Facebook samt i forbindelse med, at de har brugt institutionen. Alle respondenter deltog ved at besvare et online spørgeskema, som kunne besvares på 10-15 minutter. Antallet af respondenter fordelt på institutionerne fremgår af tabellen herunder.

**Tabel 4: Antal respondenter i de stedsspecifikke undersøgelser (antal)**

Institution	Antal respondenter
Ishal 1 i Gentofte Sportspark	252
Svømmehallen i Kildeskovshallen	561
Bellevue Teatret	699
Kulturhuset Byens Hus	164
Garderhøjfortet	105
Gentofte Hovedbibliotek (og bydelsbiblioteker)	552
Øregaard Museum	106
<b>I alt</b>	<b>2.439</b>

Tabellen viser antal respondenter i de stedsspecifikke undersøgelser.

Det skal understreges, at de stedsspecifikke undersøgelser består af et segment af brugere, som fornyelig har besøgt institutionen eller som følger den digitalt gennem nyhedsbreve, hjemmesider eller sociale medier. Deres input og feedback er interessant, fordi de som brugere og følgere har et godt kendskab til institutionerne, men det er vigtigt at være opmærksom herpå i tolkningen af resultaterne. Forskelle mellem deltagerne i overblikundersøgelsen (som er brugere af en specifik institution) og respondenter i de stedsspecifikke undersøgelser er beskrevet i de enkelte kapitler om institutionerne i del 3.

## Del 2: Gentofteborgerenes kendskab til og brug af institutionerne

Formålet med overblikundersøgelsen er at tegne et overordnet billede af borgernes kendskab til og brug af de udvalgte idrætsanlæg og kulturinstitutioner. Blandt brugerne er fokus også på deres overordnede vurdering af de institutioner, de bruger, mens fokus blandt ikke-brugere er på deres grunde til ikke at benytte de enkelte idrætsanlæg og kulturinstitutioner.

Overblikundersøgelsen er afrapporteret i fem afsnit:

- Afsnit 1: Respondenternes profil
- Afsnit 2: Respondenternes kendskab til og brug af institutionerne
- Afsnit 3: Respondenternes anbefaling af og tilfredshed med institutionerne.
- Afsnit 4: Respondenternes grunde til ikke at benytte institutionerne
- Afsnit 5: Børn og unge

### Respondenternes profil

Indledningsvist beskrives respondenternes profiler. Fokus er på baggrundsforhold som køn, alder, beskæftigelse, uddannelse og familieforhold, men også livsfaser samt idræts- og kulturvaner.

#### Baggrundsforhold

Blandt respondenterne er der lidt flere kvinder (54 pct.) end mænd (46 pct.), men det afspejler som nævnt befolkningssammensætningen i kommunen. På tværs af alder er respondenterne inddelt i fire aldersgrupper, som er 16-29-årige (18 pct.), 30-59-årige (47 pct.), 60-69-årige (14 pct.) og 70+-årige (20 pct.).

Den relativt lille andel 16-29-årige viser sig også i, at der er få respondenter, som er under uddannelse (11 pct.), mens seks ud af ti respondenter (60 pct.) er i arbejde (se figur 2, bilag 1). Lidt mere end hver femte respondent (22 pct.) er pensionist. Ser man på uddannelse, så har knap hver anden respondent en lang videregående uddannelse over fire år (46 pct.), mens 22 pct. har en mellemlang videregående uddannelse på tre-fire år. Det er ganske få, som har grundskole som højest gennemførte uddannelse (6 pct.) (se figur 1, bilag 1). Fordelingen på beskæftigelse og uddannelse giver forventning om aktive borgere, når det kommer til idræts- og kulturaktiviteter. Man ser således en stærk sammenhæng mellem uddannelseslængde og deltagelse i idræts- og kulturaktiviteter (se Rask, Petersen, Hansen og Eske, 2022 samt tabel 1, bilag 1).

Når det gælder familieforhold, som her er undersøgt i forhold til, om der er børn i husstanden eller ej, så har 25 pct. af respondenterne mindst ét barn i husstanden, som er 15 år eller yngre. Få (6 pct.) har børn under tre år i husstanden, 16 pct. har børn fra 3-11 år i husstanden, mens 10 pct. har børn fra 12-15 år i husstanden. De fleste (47 pct.) har børn på 16 år eller derover, mens 22 pct. ikke har børn.



Respondenterne kan på baggrund af deres alder og familieforhold (børn/ikke børn) inddeles i en række livsfaser, som er et anvendeligt redskab, når det kommer til at analysere borgeres deltagelse i idræts- og kulturaktiviteter. En sådan livsfaseteori tager afsæt i, at vi gennem livet gennemløber en række faser med forskellige betingelser, som påvirker vores deltagelse i idræts- og kulturaktiviteter.

I denne rapport anvender vi livsfaserne ung, under etablering, single/par, familie og livserfarne. Centrale forhold med betydning for disse livsfaser er, om man har mindre børn, samt hvilken tilknytning man har til uddannelses- og/eller arbejdsmarkedet. Begge forhold har betydning for, hvordan man deltager i idræts- og kulturaktiviteter.

Tabellen herunder indeholder en kort beskrivelse af de enkelte faser samt hyppigheden blandt respondenterne.

**Tabel 5: Fordeling af livsfaser blandt respondenterne (pct.)**

Livsfase	Beskrivelse	Andel af respondenter
Ung	Udgøres af de 15-29-årige, som ikke har børn i husstanden under 16 år. Unge kendetegnes ved at være under uddannelse. De er typisk booket op med studie, lektier og fritidsjob, hvilket kan influere på, hvor meget tid de har til idræts- og kulturaktiviteter. Plus at de unge synes, at det er dyrt at bruge institutionerne.	18 pct. befinder sig i denne livsfase.
Under etablering	Udgøres af 30-39-årige, som ikke har børn i husstanden under 16 år. Livsfasen 'under etablering' kendetegnes ved en overgang fra at være under uddannelse til at etablere sig på bolig- og arbejdsmarkedet, som i kortere og længere perioder kan kræve en betydelig indsats, hvilket kan påvirke deltagelse i idræts- og kulturaktiviteter.	5 pct. befinder sig i denne livsfase.
Single/par	Udgøres af 40-59-årige, som ikke har børn i husstanden under 16 år. Livsfasen kendetegnes ved ret stor stabilitet i hverdagen, hvor det primært er i forhold til jobbet, at der er forpligtelser, da der ikke er børn i husstanden.	19 pct. befinder sig i denne livsfase
Familie	Udgøres af 18-59-årige, som har mindst et barn under 16 år i husstanden. Livsfasen kendetegnes af at have mindre børn i husstanden, som yder stor indflydelse på hverdagens gøremål. For mange fylder arbejdslivet også en del.	24 pct. sig i denne livsfase.
Livserfarne	Udgøres af 60+-årige. Mens særligt familielivsfasen kendetegnes af en vis travlhed i forhold til børn og arbejde, er der mere ro på den livssituation, som kendetegner de livserfarne. Mange arbejder mindre end tidligere og har ikke ansvar for mindre børn. Det giver god tid til at dyrke andre interesserer som f.eks. idræts- og kulturaktiviteter.	35 pct. befinder sig i denne livsfase.

Respondenterne er også blevet spurgt til, om de normalt dyrker sport eller motion, samt om de er aktive med forskellige former for kulturaktiviteter (respondenterne har her kunnet vælge mellem forskellige aktiviteter, som beskrives nedenfor). Knap tre ud af fire (73 pct.) respondenter dyrker normalt sport eller motion, 14 pct. svarer 'ja, men ikke for tiden', mens 14 pct. svarer 'nej'.

I Kulturundersøgelser bruges begrebet Kulturaktiv med baggrund i borgeres besøg i udvalgte kulturinstitutioner inden for det seneste år. Respondenterne i undersøgelsen har således angivet, om de inden for det seneste år har været på biblioteket, på museum/kunsthall, i teateret, til koncert, i biografen, til foredrag, på hold i aftenskole eller bruger et krea-værksted. Stort set alle respondenterne (96 pct.) har besøgt mindst én af disse institutioner inden for det seneste år.

I undersøgelsen er der desuden skelet til, hvor ofte respondenterne har besøgt institutionerne inden for det seneste år. Respondenterne er således blevet inddelt i tre grupper ud fra, hvor ofte de går på biblioteket, på museum/kunsthall, i teateret, til koncert, i biografen, til foredrag, på hold i aftenskole eller bruger et krea-værksted. Den første gruppe består af 19 pct. af respondenterne, som sjældent deltager i kulturelle aktiviteter, mens den anden gruppe består af 56 pct. af respondenterne, som af og til deltager i kulturelle aktiviteter. Den sidste gruppe består af 25 pct., som ofte deltager i kulturelle aktiviteter.

En analyse af sammenhængen mellem idrætsdeltagelse og kulturforbrug viser en stærk sammenhæng mellem de to. Tilbøjeligheden til at være idrætsaktiv stiger med kulturforbruget og omvendt. Det er uddybet i boks 2 herunder.

### **Boks 2: Sammenhæng mellem kulturforbrug og idrætsdeltagelse**

Undersøgelsen viser, at der er sammenhæng mellem normalt at dyrke sport eller motion og være aktiv forbruger af kultur. Deltagelsen i sport eller motion er således noget højere blandt de respondenter, som deltager oftest i kulturelle aktiviteter, mens den er lavest blandt dem, som deltager mindst i kulturelle aktiviteter.

Undersøgelsen viser desuden, at de fleste respondenter er aktive med sport, motion eller kulturaktiviteter. Omvendt er det kun en mindre andel af respondenter, som ikke normalt deltager i sport eller motion, og som sjældent deltager i kulturelle aktiviteter. Der er tale om en relativt lille gruppe af borgere, som samlet set tegner sig for 7 pct. af respondenterne. Man skal her huske på, at denne type af undersøgelser typisk har deltagelse af dem, som selv deltager i enten sport eller motion og kulturelle aktiviteter, og derfor er andelen reelt nok noget højere.

Endelig skal det nævnes, at respondenterne også er blevet spurgt til, om de har en fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse. Hver femte respondent (20 pct.) angiver, at de har en funktionsnedsættelse (se figur 3, bilag 1). Det er lige udbredt mellem mænd og kvinder at have funktionsnedsættelse, mens hyppigheden er højest blandt de ældste respondenter på 60 år eller derover (28 pct.). Den mest udbredte funktionsnedsættelse er kronisk sygdom efterfulgt af psykisk lidelse/adfærdsforstyrrelse og funktionsnedsættelse/handicap (se figur 4, bilag 1). I analyserne er det undersøgt, om der er væsentlige forskelle på tværs af respondenter med og uden funktionsnedsættelse. Når det er tilfældet, er det fremhævet i analysen.

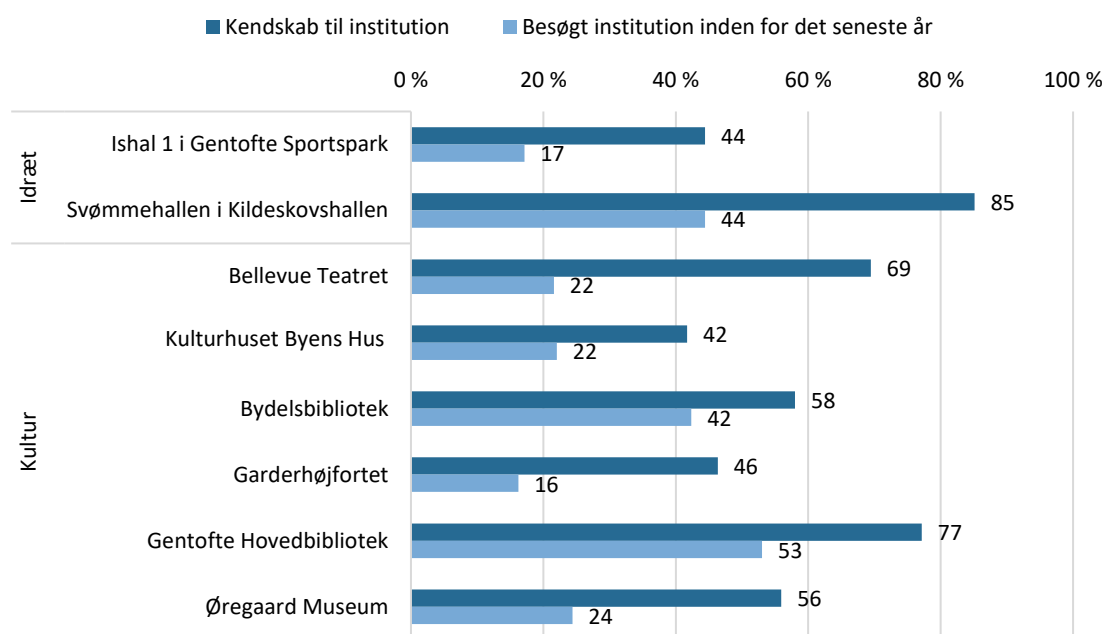
## **Kendskab til og brug af idrætsanlæg og kulturinstitutioner**

Et af hovedformålene med overblikundersøgelsen er at afdække de voksne (16-95-årige) borgeres kendskab til og brug af de udvalgte idrætsanlæg og kulturinstitutioner.

Overordnet set viser undersøgelsen, at respondenterne har godt kendskab til institutionerne, og det er således kun 5 pct. af respondenterne, som ikke kender nogen af institutionerne. I gennemsnit kender respondenterne fem af de otte institutioner, og der er ikke forskel mellem mænd og kvinder.

Som det fremgår af figur 2 herunder, kender flest respondenter svømmehallen i Kildeskovshallen (85 pct.) efterfulgt af Gentofte Hovedbibliotek (77 pct.) og Bellevue Teatret (69 pct.). Færrest borgere kender Ishal 1 (44 pct.), Kulturhuset Byens Hus (42 pct.) og Garderhøjfortet (46 pct.), som lige under hver anden borger er bekendt med.

**Figur 1: Kendskab til og brug af idrætsanlæg og kulturinstitutioner i Gentofte Kommune (pct.)**



Figuren viser andelen af respondenter, som henholdsvis kender og inden for det seneste år har brugt idrætsanlæg og kulturinstitutioner (n=1.103). Kilde: overblikundersøgelsen.

Otte ud af ti (81 pct.) respondenter har brugt mindst én af institutionerne inden for det seneste år, og i gennemsnit har respondenterne brugt 2,5 institutioner inden for det seneste år. Heller ikke her er der forskel på mænd og kvinder.

Ser man på, hvilke institutioner respondenterne har besøgt inden for det seneste år, gælder, at Gentofte Hovedbibliotek (53 pct.) er den institution, som flest respondenter har besøgt efterfulgt af svømmehallen i Kildeskovshallen (44 pct.) og et af bydelsbibliotekerne (42 pct.). Bydelsbiblioteker dækker over Dyssegård, Vangede, Gentoftegade, Jægersborg og Ordrup bydelsbibliotek.

Færrest har besøgt i Ishal 1 i Gentofte Sportspark og Garderhøjfortet, som færre end hver femte har besøgt inden for det seneste år. Ellers er det værd at bemærke, at det for Bellevue Teatret og Garderhøjfortet gælder, at der er ret stor forskel i kendskab og brug inden for det seneste år.

Der viser sig nogle interessante forskelle på tværs af køn og livsfaser, som er i fokus herunder. Generelt har lidt flere kvinder end mænd kendskab til institutionerne. Der er i de fleste tilfælde tale om små forskelle, og det er kun i forhold til Øregaard Museum og Kulturhuset Byens Hus, at der er en del flere kvinder end mænd, som har kendskab til disse institutioner (se tabel 1, bilag 2). Ser man på brug inden for det seneste år, er der færre forskelle på tværs af køn. Der er mindre forskelle mellem mænd og kvinder i forhold til Kulturhuset Byens Hus, Gentofte Hovedbibliotek, bydelsbibliotekerne og Øregaard Museum, som kvinder i lidt højere grad end mænd har brugt inden for det seneste år (se tabel 1, bilag 2).

Ser man på livsfaser, er det klare mønster, at respondenter inden for livsfaserne 'ung' og 'under etablering' har mindre kendskab til institutionerne, end man finder i de andre livsfaser (se tabel 3, bilag 2). Kendskabet blandt unge ligger ca. 10 procentpoint lavere end gennemsnittet, mens det er ca. 20 procentpoint lavere for respondenter i livsfasen under etablering. Det billede gør sig i hovedtræk også gældende, når man ser på brug inden for det seneste år, om end forskellene er lidt mindre.

Endelig har fokus også været på, om der er forskelle i brug af institutionen på tværs af respondenter med og uden funktionsnedsættelse. Det gælder primært i forhold til svømmehallen i Kildeskovshallen, hvor andelen af brugere blandt respondenter med funktionsnedsættelse er 10 procentpoint lavere end blandt respondenter uden funktionsnedsættelse.

Ser man isoleret på de enkelte institutioner, skal det nævnes, at kendskab til og brug af Ishal 1 er størst blandt unge og familier, mens det er noget mindre blandt de livserfarne. Kendskab til og især brug af svømmehallen er højere blandt familier, end man ser i de øvrige livsfaser. Desuden gælder, at kendskab til og brug af Øregaard Museum er noget højere blandt de livserfarne sammenlignet med de andre livsfaser.

Kendskab og brug er også undersøgt i forhold til respondenternes idrætsdeltagelse og kulturforbrug. I forhold til idrætsdeltagelse gælder det, at de respondenter, som normalt ikke dyrker idræt, sport eller motion, har mindre kendskab til og brug af de enkelte institutioner. Det gælder i forhold til ishallen og svømmehallen, mens også i forhold til Øregaard Museum, Bellevue Teatret, Garderhøjfortet (kun kendskab, ikke brug), Gentofte Hovedbibliotek, Bellevue Teatret og Kulturhuset Byens Hus.

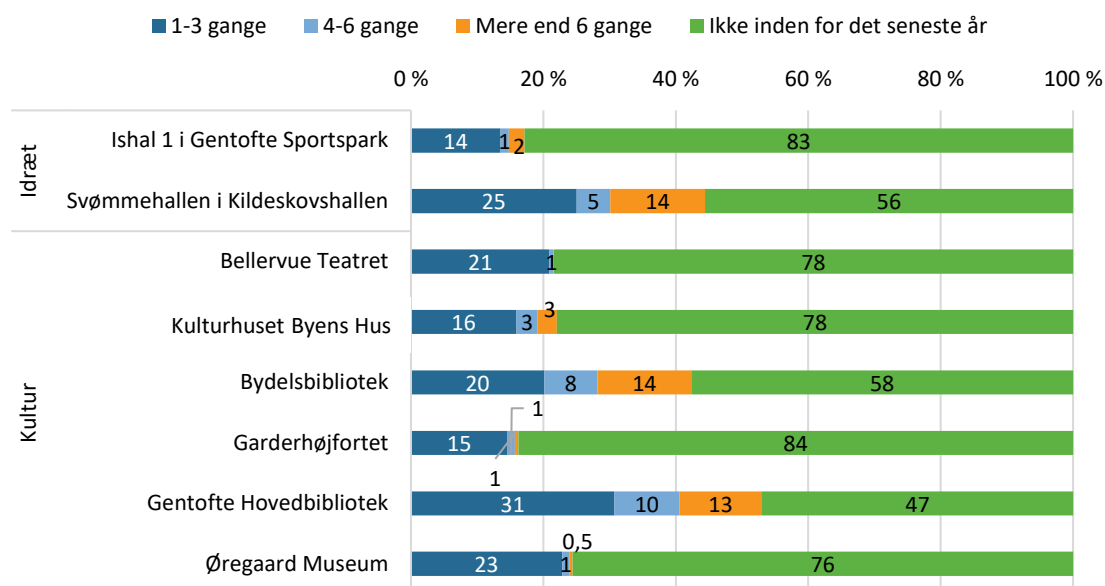
Ser man på kulturforbrug, så er den klare tendens, at kendskab til og brug af kulturinstitutionerne stiger med højere kulturforbrug, mens et højere kulturforbrug ikke har betydning for kendskabet til og brugen af idrætsanlæggene.

### Besøgshyppighed inden for det seneste år

Ovenstående viser, at der blandt respondenterne er et relativt stort kendskab til institutionerne, og man finder også en del respondenter, som har besøgt dem inden for det seneste år. I tillæg hertil viser undersøgelsen, at de fleste respondenter bruger institutionerne få gange i løbet af året.

Figur 3 herunder viser således, at det primært er svømmehallen i Kildeskovshallen, bydelsbibliotekerne og Gentofte Hovedbibliotek, som respondenter besøger oftere end tre gange om året, og det er også i disse institutioner, at man finder flest, som har besøgt dem mere end seks gange inden for det seneste år. De resterende institutioner kendetegnes ved, at stort set alle respondenterne besøger dem tre eller færre gange om året.

**Figur 2: Besøgshyppighed i idrætsanlæg og kulturinstitutioner inden for det seneste år (pct.)**



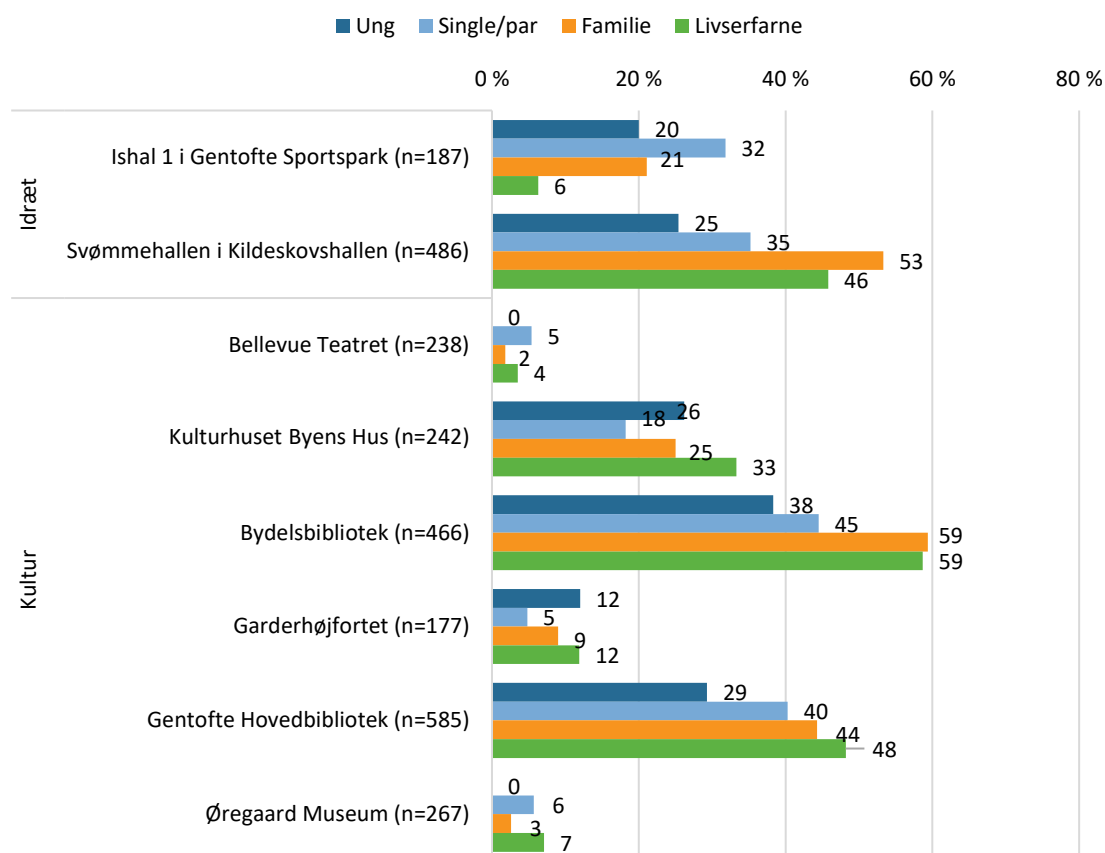
Figuren viser, hvor ofte respondenterne har besøgt idrætsanlæg og kulturinstitutioner i Gentofte Kommune inden for det seneste år (n=1.103). Kilde: overblikundersøgelsen.

Der er få forskelle på tværs af køn, og det er primært i forhold til Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbibliotekerne, at kvinder er lidt hyppigere besøgende end mænd. Kigger man på idrætsvanerne, så viser det sig ikke overraskende, at de idrætsaktive noget oftere benytter ishallen og svømmehallen end de ikke-idrætsaktive. Ser man på kulturforbruget, gælder det, at besøgshyppigheden på Gentofte Hovedbibliotek, bydelsbibliotekerne og Kulturhuset Byens Hus er noget højere blandt de respondenter, som er de mest aktive kulturforbrugere, mens der i forhold til de andre kulturinstitutioner er små forskelle.

Figur 4 viser andelen af respondenter fordelt på livsfaser, som har besøgt institutionerne fire gange eller mere inden for det seneste år. På grund af for få respondenter fremgår livsfasen 'under etablering' ikke i figuren.

Som det fremgår af figuren, er 'familie' og 'livserfarne' de livsfaser, som besøger institutionerne oftest, og det er især svømmehallen i Kildeskovshallen, Gentofte Hovedbibliotek og et bydelsbibliotek, som de besøger fire gange om året eller oftere. Færre respondenter inden for livsfasen single/par og især unge besøger institutionerne fire gange om året eller oftere.

**Figur 3: Andel respondenter fordelt på livsfaser som bruger institutionerne fire eller flere gange om året (pct.)**



Figuren viser andelen af respondenter, der har brugt institutionerne fire gange eller flere inden for det seneste år. På grund af få respondenter fremgår livsfasen under etablering ikke i figuren. Kilde: overblikundersøgelsen.

Ser man på de enkelte institutioner, er det værd at bemærke, at livsfasen ung i sammenligning med de andre livsfaser ligger relativt højt i Kulturhuset Byens Hus og Garderhøjfortet, mens livsfasen single/par ligger relativt højt i Ishal 1 i Gentofte Sportspark. Det indikerer, at disse institutioner i forskelligt omfang tiltaler personer i disse livsfaser.

### Anledning og årsag til at besøge institutioner

For fire af institutionernes vedkommende – Ishal 1 i Gentofte Sportspark, svømmehallen i Kildeskovshallen, Gentofte Hovedbibliotek og Kulturhuset Byens Hus – er respondenterne blevet stillet yderligere spørgsmål om deres brug. Det er netop de fire institutioner, som har den hyppigste brug, når man alene ser på den andel af respondenterne, som har brugt institutionerne inden for det seneste år.

I forhold til ishallen og svømmehallen har respondenterne skulle angive, i hvilken sammenhæng de bruger dem, mens brugere af Hovedbiblioteket og Kulturhuset Byens Hus har skulle angive, hvad de typisk foretager sig.

Som det fremgår af tabellen herunder, bruger hovedparten af respondenterne ishallen og svømmehallen som betalende gæst i den offentlige åbningstid. Den primære forskel mellem de to institutioner er, at flere respondenter bruger svømmehallen i Kildeskovshallen via skole eller uddannelsesinstitution, mens flere omvendt typisk bruger Ishal 1 i den offentlige åbningstid.

**Tabel 6: Brug af ishal og svømmehal (pct.)**

	Ishal 1 i Gentofte Sportspark	Svømmehallen i Kildeskovshallen
Som betalende gæst i den offentlige åbningstid	77	65
Som foreningsbruger	13	13
Via skole eller uddannelsesinstitution	7	13
I anden sammenhæng	18	17

Tabellen viser, i hvilken sammenhæng respondenterne typisk bruger Ishal 1 i Gentofte Sportspark (n=189) og svømmehallen i Kildeskovshallen (n=490). Respondenterne kunne angive flere svar. Kilde: overblikundersøgelsen.

På tværs af køn er der ingen forskelle, når det gælder svømmehallen i Kildeskovshallen, mens man finder en del flere mænd end kvinder, som typisk bruger ishallen via en forening. Omvendt bruger kvinder i højere grad ishallen via skole eller uddannelsesinstitution.

Ser man på livsfaser, er det mere udbredt blandt unge at bruge ishallen og svømmehallen via skole/uddannelse og foreninger, end man ser i de andre livsfaser. Det skal dog bemærkes, at en del livserfarne (17 pct.) typisk bruger svømmehallen i Kildeskovshallen som foreningsbruger, mens det at være betalende gæst i ishallens offentlige åbningstid især sker i familielivsfasen.

Brugere af Gentofte Hovedbibliotek er blevet spurgt til deres formål med at bruge biblioteket (se tabel 7). De fleste brugere (76 pct.) kommer på biblioteket i forbindelse med 'lån eller aflevering af materialer', mens omkring hver fjerde angiver, at de bruger biblioteket til 'foredrag, undervisning, kursus eller koncert', 'finde informationer eller inspiration til læsning' og 'læse, studere eller mødes med andre'. Det er få brugere af Hovedbiblioteket, som ikke bruger biblioteket til mindst én af de fire store aktiviteter.

**Tabel 7: Brugerens årsager til at bruge Gentofte Hovedbibliotek (pct.)**

	<b>Brugere af Gentofte Hovedbibliotek</b>
Lån eller aflevering af materialer	76
Foredrag, undervisning, kursus eller koncert	26
Finde information eller inspiration til læsning	24
Læse, studere eller mødes med andre	22
Aktiviteter med børn, fx legegruppe, teater, musik eller workshops	16
Print og scanning	10
Hjælp til informationssøgning eller IT-vejledning	4
Andet formål	9

Tabellen viser, hvilke årsager respondenterne har for at bruge Gentofte Hovedbibliotek. Det var muligt at give flere svar (n=584).  
Kilde: overblikundersøgelsen.

I gennemsnit bruger respondenterne Hovedbiblioteket til 1,9 aktiviteter, og der er her ikke forskelle mellem mænd og kvinder.

På tværs af livsfaser finder man derimod visse forskelle. De mest markante forskelle består i, at unge og folk i livsfasen under etablering i større omfang bruger biblioteket til at læse, studere eller mødes med andre og i mindre omfang til lån eller aflevering af materialer. De livserfarne benytter især biblioteket til foredrag, undervisning, kursus eller koncert samt til at finde information eller inspiration til læsning, mens det næsten kun er respondenter i familielivsfasen, som bruger biblioteket til aktiviteter med børn.

Også brugere af Kulturhuset Byens Hus er spurgt til deres årsager til at bruge huset (se tabel 8). De to årsager, som flest angiver, er at deltage som publikum eller gæst til en offentlig aktivitet (f.eks. en koncert eller et foredrag) (41 pct.) eller som medlem af en forening eller netværk, som benytter et lokale i Kulturhuset Byens Hus (37 pct.). Ser man bort fra de to store aktiviteter, så kendetegnes Kulturhuset Byens Hus af en flerhed af aktiviteter, som færre end hver tiende benytter, og man finder også en stor del af brugerne, som angiver, at de har brugt Kulturhuset Byens Hus i andre sammenhænge (28 pct.). I gennemsnit deltager brugere af Kulturhuset Byens Hus i 1,4 aktiviteter, og det er med til at illustrere, at brugere af Kulturhuset Byens Hus har færre grunde til at komme end eksempelvis på Hovedbiblioteket.



**Tabel 8: Brugernes aktiviteter i Kulturhuset Byens Hus (pct.)**

	Andel af brugere af Kulturhuset Byens Hus
Publikum/gæst til en offentlig aktivitet (f.eks. en koncert, foredrag)	41
Medlem af en forening eller netværk, der benytter husets lokale	37
Deltager til en aktivitet for unge (f.eks. åbent Atelier)	9
Deltager i Repair Cafe	6
Frivillig (f.eks. i Byens Hus)	5
Bruger af kreaværksted	4
Arrangør/medskaber, der skaber aktiviteter og tilbud til andre	3
Fællesspisninger	3
Bruger af Frivilligcenter Gentofte	2
Deltager i aftenskoleundervisning	1
Bruger af Headspace	1
Andre sammenhænge	28

Tabellen viser, hvilke årsager respondenterne har for at bruge Kulturhuset Byens Hus. Det var muligt at give flere svar (n=584).  
Kilde: overblikundersøgelsen.

Ser man på de fire største aktiviteter i Kulturhuset Byens Hus, så er der visse forskelle på tværs af køn og livsfaser. Flere kvinder end mænd bruger Kulturhuset Byens Hus som deltager i Repair Cafe, mens mænd omvendt er i overtal, når det gælder deltagelse i en aktivitet for unge. I forhold til at være publikum/gæst og medlem af en forening eller netværk, der bruger et lokale i Kulturhuset Byens Hus, er der ingen forskelle mellem mænd og kvinder.

Personer i livsfaserne ung og under etablering bruger i mindre grad end folk i de andre livsfaser Kulturhuset Byens Hus som publikum/gæst og som medlem af en forening eller netværk, mens de omvendt i højere grad bruger Kulturhuset Byens Hus som deltager i Repair Cafe eller som deltager i en aktivitet for unge.

## Anbefaling af idrætsanlæg og kulturinstitutioner

En central del af undersøgelsen sigter på at undersøge brugeres vurdering af de institutioner, de benytter. Fokus er her kun på de respondenter, som har brugt institutionen inden for det seneste år.

Undersøgelsen trækker her på en velafprøvet metodik inden for kundetilfredshedsanalyser, som betegnes 'net promoter score' (NPS). NPS gennemføres ved at stille respondenterne et spørgsmål om, hvor sandsynligt det er, at de vil anbefale den pågældende institution til andre. Respondenterne skal svare på en skala fra 0 til 10, hvor 0 udgør 'helt sikkert ikke', mens 10 udgør 'helt sikkert'.

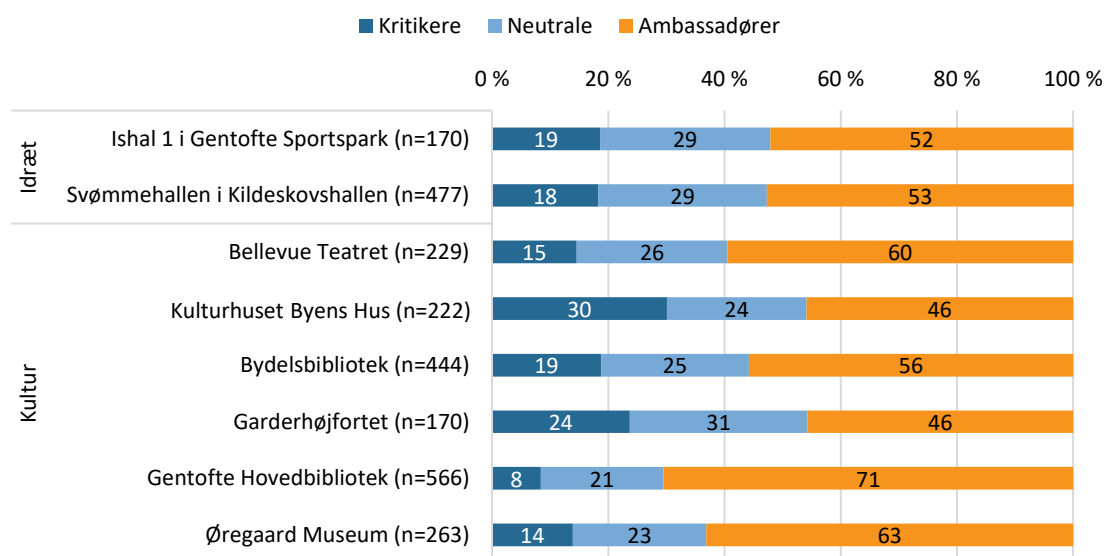
På baggrund af svarene inddeles respondenterne i tre kategorier: Kritikere (på engelsk 'de-tractors') udgøres af respondenter, som svarer 0-6 på skalaen, neutrale (på engelsk

'passives') udgøres af respondenter, som svarer 7-8 på skalaen, mens ambassadører (på engelsk 'promotors') udgøres af dem, der svarer 9-10 på skalaen.

Figur 5 herunder viser andelen af kritikere, neutrale og ambassadører for institutionerne. Gentofte Hovedbibliotek (71 pct.), Øregaard Museum (63 pct.) og Bellevue Teatret (60 pct.) har den højeste andel ambassadører blandt institutionerne. For de resterende institutioner ligger andelen af ambassadører lige omkring 50 pct.

Andelen af neutrale er relativt ens på tværs af alle institutionerne, mens der er visse forskelle, når det kommer til andelen af kritikere, som især er høj hos Kulturhuset Byens Hus (30 pct.) og Garderhøjfortet (24 pct.).

**Figur 4: Kritikere, neutrale og ambassadører i idrætsanlæg og kulturinstitutioner (pct.)**



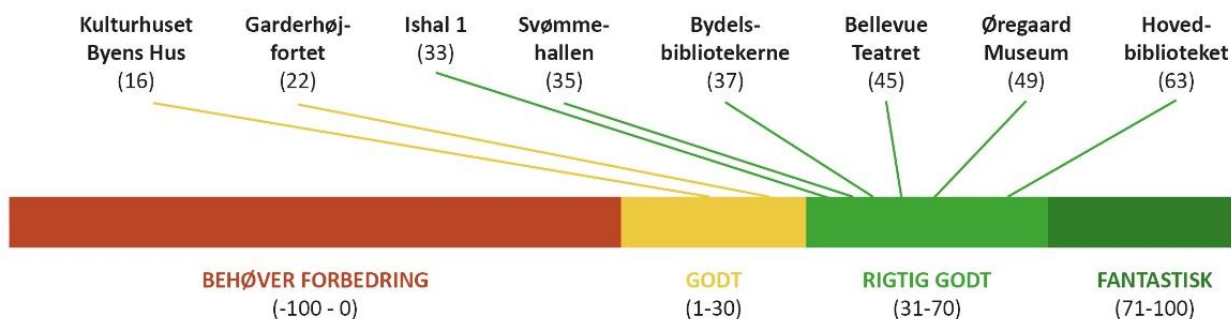
Figuren viser respondenternes vurdering af idrætsanlæg og kulturinstitutioner i Gentofte Kommune. Respondenterne har vurderet institutionerne på en skala fra 0 til 10, hvor 0 er 'Vil helt sikkert ikke anbefale til andre' og 10 er 'Vil helt sikkert anbefale til andre'. Kilde: overblikundersøgelsen.

Man kan også udregne en NPS-score ved at trække andelen af kritikere fra andelen af ambassadører. En NPS-score kan bevæge sig fra -100 (100 pct. kritikere) til +100 (100 pct. ambassadører).

En tommelfingerregel er, at en NPS-score på -100 til 0 er en lav NPS score som behøver forbedring, 0 til 30 er en god score, 30-70 er en rigtig god score, mens 70 og derover er en fantastisk score. Der er dog store forskelle på tværs af områder, og der findes ikke etablerede danske benchmarks for idrætsanlæg og kulturinstitutioner. NPS-scoren kan derfor betragtes som en nulpunktsmåling, som det kan være interessant at se udviklingen i over tid, ligesom det kan være relevant at sammenligne institutionernes score med hinanden. Desuden er det interessant at se på distributionen af ambassadører, neutrale og kritikere, og det anbefales at undersøge gruppen af kritikeres begrundelser for ikke at score højere.

Figuren herunder viser NPS-scoren for institutionerne samlet set. Hovedbiblioteket, Øregaard Museum og Bellevue Teatret scorer højest, men som det fremgår, ligger flere institutioner i kategorien 'rigtig godt'.

**Figur 5: NPS-score for institutioner blandt voksne brugere**



Figuren viser NPS-score for de enkelte institutioner for voksne brugere. NPS-scoren udregnes ved at trække andelen af kritikere fra andelen af ambassadører. Øregaard Museum fremgår ikke på grund af for få svar. Kilde: overblikundersøgelsen.

Der er nogle ret store forskelle mellem mænd og kvinder, som det fremgår af tabellen herunder. Kvinder vurderer generelt institutionerne mere positivt end mænd (dvs. højere NPS-score), og det gælder især i forhold til Ishal 1, Kulturhuset Byens Hus, bydelsbibliotekerne, Hovedbiblioteket og Øregaard.

**Tabel 9: NPS-score for institutioner fordelt på køn og livsfaser (NPS-score)**

	Alle	Køn		Livsfase			
		Mænd	Kvinder	Ung	Single/par	Familie	Livserfarne
Ishal 1 (n=173)	33	19	44	-	33	37	-
Svømmehallen (n=481)	35	31	37	16	28	37	44
Bellevue Teatret (n=232)	45	42	47	-	42	60	43
Kulturhuset Byens Hus (n=226)	16	6	20	-10	22	8	26
Bydelsbibliotek (n=448)	37	25	43	-7	38	42	49
Garderhøjfortet (n=172)	22	21	24	-	19	24	41
Hovedbiblioteket (n=570)	63	47	72	28	59	60	78
Øregaard Museum (n=265)	49	30	58	-	39	49	53

Tabellen viser NPS-scoren for de enkelte institutioner på tværs af køn og livsfaser. NPS-scoren udregnes ved at trække andelen af kritikere fra andelen af ambassadører. Under etablering fremgår ikke af tabellen, da der er for få svar. Kilde: overblikundersøgelsen.



Også på tværs af livsfaser er der forskel. Samlet set er tendensen, at de livserfarne er mest positive efterfulgt af familie og par/single. Det skal her nævnes, at livsfasen under etablering samt i enkelte tilfælde de unge og de livserfarne ikke er medtaget på grund af for få respondenter.

Endelig skal det nævnes, at fokus også har været på forskelle på tværs af respondenter med og uden funktionsnedsættelse. Det er kun i forhold til Ishal 1 og Kulturhuset Byens Hus, at man finder mindre forskelle. Forskellene består i, at man finder lidt flere kritikere blandt respondenter med funktionsnedsættelse end blandt respondenter, som ikke har funktionsnedsættelse.

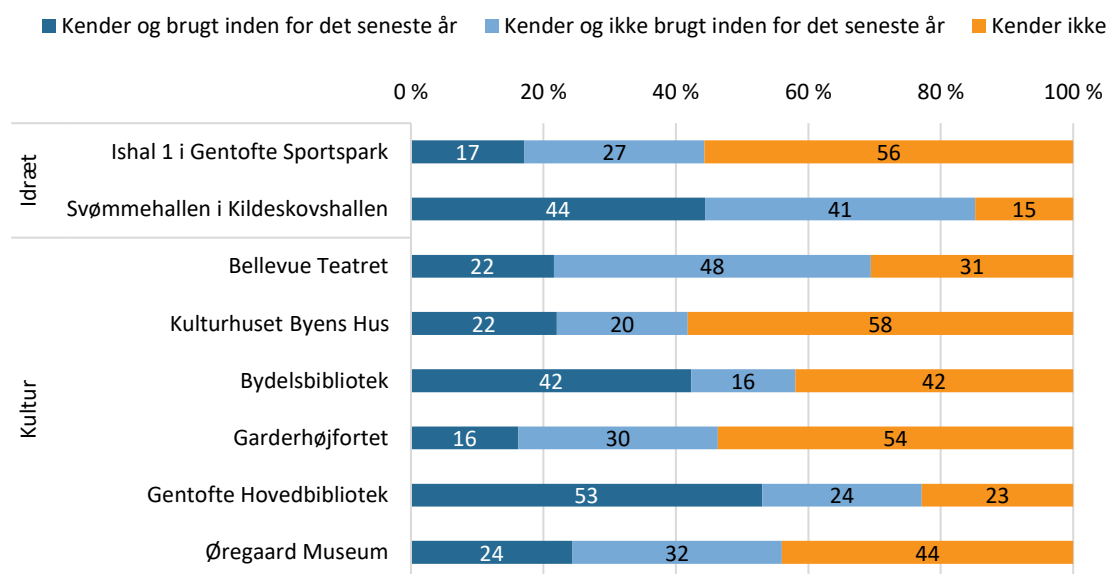
## Respondenternes grunde til ikke at bruge institutioner

Undersøgelsen blandt borgere i kommunen har også haft særligt fokus på at undersøge, hvorfor respondenter ikke bruger institutionerne. Her er fokus på de respondenter, som ikke kender institutionerne, samt dem, der kender dem, men ikke har brugt dem inden for det seneste år.

Kendskab betegner i denne sammenhæng, at respondenter ikke kender institutionen, og derfor heller ikke bruger den. Manglende kendskab til institutionerne fremgår af figur 7 herunder, der både viser andelen af respondenter, som ikke kender institutionerne, og andelen af respondenter, som kender og har brugt/ikke brugt institutionerne.

Bortset fra svømmehallen i Kildeskovshallen, Gentofte Hovedbibliotek og Bellevue Teatret, så er det 40 pct. eller flere af respondenterne, som ikke kender de enkelte institutioner. For de institutioner, som 40 pct. eller flere af respondenterne ikke kender, er der et særligt stort potentiale for flere brugere ved at øge borgernes kendskab, da det er en forudsætning for, at de bruger dem.

**Figur 6: Kendskab til og brug af idrætsanlæg og kulturinstitutioner (pct.)**



Figuren viser andelen af respondenter, som henholdsvis kender og har brugt institutionerne, kender og ikke har brugt institutionerne og ikke kender institutioner i Gentofte Kommune (n=1.103). Kilde: overblikundersøgelsen.

Der er visse forskelle i kendskab på tværs af køn og livsfaser, som stemmer overens med dem, som blev beskrevet i forlængelse af figur 2 (se tidligere beskrivelse).

Der er også andre grunde til ikke at bruge institutionerne. Disse forhold er undersøgt blandt alle de respondenter, som kender institutionerne, men ikke bruger dem (de lyseblå søjler i figur 7). Fremadrettet i dette afsnit bruges betegnelsen 'respondenter' om dem, der kender institutionen, men ikke har brugt den inden for det seneste år. Bydelsbiblioteker er ikke taget med i de følgende analyser, da de dækker over biblioteker på fem forskellige adresser.

I forhold til de øvrige grunde til ikke at bruge institutionerne – foruden manglende kendskab – distanceres der i undersøgelsen mellem årsager og barrierer.

Årsager forstås i denne sammenhæng som en grund til ikke at bruge et idrætsanlæg eller en kulturinstitution, som stedet umiddelbart ikke kan gøre så meget ved. Årsager kan f.eks. være mangel på tid i hverdagen, manglende interesse eller for lang transporttid til institutionen.

Barrierer forstås derimod som forhold, som idrætsanlæg eller kulturinstitution kan agere på i forhold til at gøre sig mere relevant for borgerne. Barrierer kan f.eks. være, at der ikke er et passende tilbud, at opholdsområder ikke er rare at opholde sig i, eller at åbningstiderne ikke passer respondenterne. Klassificeringen af grunde i årsager og barrierer fremgår af figuren herunder.

**Figur 7: Grunde til ikke at bruge institutioner opdelt i årsager og barrierer**

<b>Årsager</b>	<b>Barrierer</b>
Grunde til ikke at bruge et idrætsanlæg eller en kulturinstitution, som stedet umiddelbart ikke kan gøre så meget ved, f.eks.:	Grunde til ikke at bruge et idrætsanlæg eller en kulturinstitution, som stedet <i>kan</i> agere på for at gøre sig mere relevant for borgerne, f.eks.:
<ul style="list-style-type: none"><li>• mangel på tid i hverdagen</li><li>• manglende interesse</li><li>• for lang transporttid til institutionen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• mangel på passende tilbud</li><li>• mangel på gode opholdsområder</li><li>• åbningstider, der ikke passer</li></ul>

Tabel 10 herunder viser de årsager og barrierer, respondenterne har angivet som grund til ikke at bruge institutionerne<sup>5</sup>. Som det fremgår, har det været muligt at vælge mellem tre årsager og en række barrierer, som antalsmæssigt varierer på tværs af institutionerne.

Som det fremgår af tabellen, så fylder årsager generelt mere end barrierer, når respondenterne skal angive, hvorfor de ikke bruger de institutioner, som de kender. Det er især årsager som, at de hellere vil bruge tiden andre ting, og at aktiviteten/stedet ikke interesserer dem, som respondenterne angiver. Afstanden til institutionen er kun en lille årsag til ikke at bruge institutionerne, på nær når det gælder Gentofte Hovedbibliotek, hvor 17 pct. peger herpå. Det er især respondenter, som er bosat i Dyssegård og Vangede, som angiver dette.

Ellers er det værd at bemærke, at manglende interesse spiller en noget større rolle i idrætsanlæggene, end det er tilfældet i kulturinstitutionerne, hvor det at bruge tiden på andre ting er den primære årsag.

Når det kommer til barrierer, som idrætsanlæggene eller kulturinstitutionerne umiddelbart kan agere på i forhold til at gøre sig mere relevante for borgerne, så spiller de generelt en mindre rolle, men det varierer på tværs af institutionerne. En del barrierer er anvendt for alle institutioner, mens andre er tilpasset den enkelte institution.

Barrierer spiller generelt kun en lille rolle i ishallen og svømmehallen, mens visse barrierer spiller en rolle i kulturinstitutionerne. Mangel på viden om, hvad man kan på institutionen, fylder relativt meget på Bellevue Teatret (19 pct.), Kulturhuset Byens Hus (31 pct.) og Øregård Museum (28 pct.), mens 19 pct. af respondenterne angiver, at Kulturhuset Byens Hus ikke passer til deres behov. Endelig angiver 16 pct. af respondenterne mangel på interessante forestillinger som en barriere for at bruge Bellevue Teatret.

---

<sup>5</sup> Hvorvidt et udsagn skal kategoriseret som en årsag eller en barriere kan i visse tilfælde diskuteres, men afsættet for indplaceringen har været de muligheder, som institutionen har for at agere herpå.

**Tabel 10: Årsager til ikke at bruge institutioner (pct.)**

		Idræt		Kultur				
		Ishal 1 (n=300)	Svømmehallen (n=450)	Bellevue Teatret (n=528)	Kulturhuset Byens Hus (n=218)	Garderhøjfortet (n=332)	Hovedbiblioteket (n=266)	Øregård (n=349)
Årsager	Bruger tiden på andre ting	42	52	45	40	51	36	48
	Interesser mig ikke	56	37	12	18	7	19	9
	Ligger for langt væk	3	4	2	3	2	17	2
Barrierer	Ved ikke nok om, hvad man kan	3	2	19	31	12	8	28
	Faciliteten passer ikke til mine behov	3	4	6	19	11	6	4
	Savner passende /interessante tilbud	2	3	16	4	4	4	7
	Mangler nogle at følges med	4	5	6	4	3	2	6
	Funktionsnedsættelse/for dårligt helbred	2	5	2	2	3	3	1
	Åbningstider passer ikke	1	2	0	0	1	2	1
	Føler mig ikke velkommen	0	0	0	0	0	0	0
	For dyrt	2	8	7	-	0	-	3
	Faciliteten er ikke indbydende	-	-	0	-	1	-	1
	Er for fyldt	1	5	0	-	-	-	-
	Opholdsområder er ikke gode nok	0	1	-	0	-	1	-
	Indbyder ikke til ro og fordybelse	-	-	-	0	0	0	0
	I alt	Mindst én årsag	87	78	54	55	57	67
Mindst én barriere		15	28	44	50	31	19	42

Tabellen viser respondenternes angivelse af, hvorfor de ikke bruger de enkelte institutioner. Kun respondenter, der kender institutionen, men ikke har brugt den inden for det seneste år, har svaret. Det har været muligt at angive flere svar. Kilde: overblikundersøgelsen.

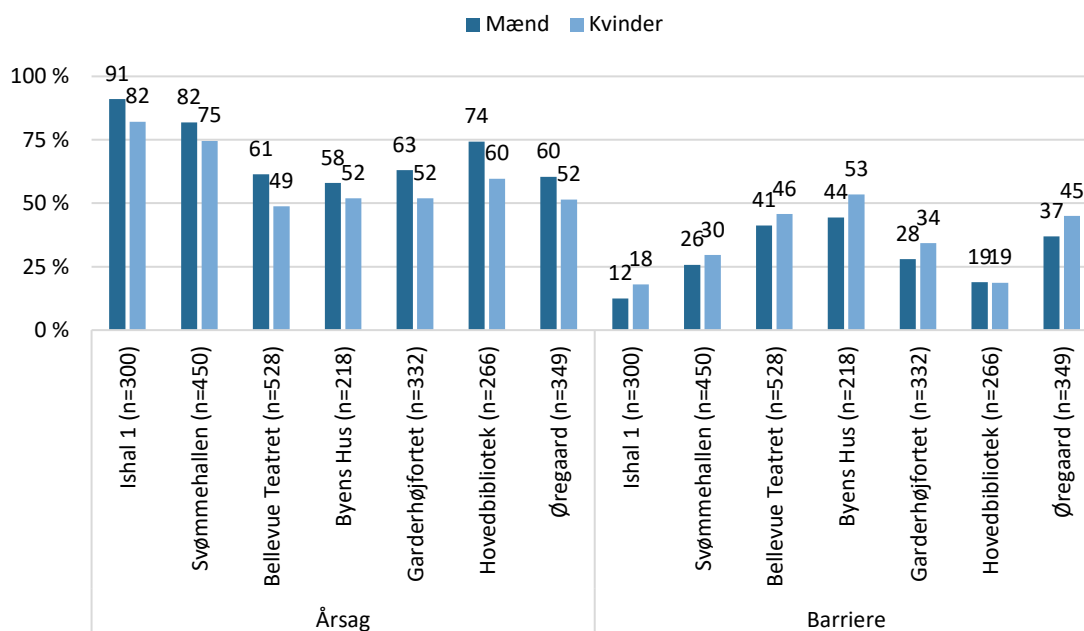
Nederst i tabellen er der en opgørelse over, hvor stor en andel af respondenterne som har valgt mindst én årsag eller mindst én barriere. Opgørelsen giver indblik i, hvor stor en rolle henholdsvis årsager og barrierer spiller blandt respondenterne, som kender institutionerne, men ikke bruger dem. I idrætsanlæggene og på Gentofte Hovedbibliotek peger flere end to ud af tre på mindst én årsag til ikke at bruge institutionen, mens det er omkring hver anden

ikke-bruger på Bellevue Teatret, Kulturhuset Byens Hus, Garderhøjfortet og Øregaard Museum.

Der er nogle forskelle mellem mænd og kvinder samt livsfasernes betoning af årsager og barrierer på tværs af de syv institutioner. Forskelle på tværs af køn fremgår af figur 9 herunder, som viser andelen af henholdsvis mænd og kvinder, som har valgt mindst én årsag og mindst én barriere som grund til ikke at bruge institutionerne.

Den overordnede tendens er, at mænd i lidt højere grad end kvinder angiver grunde til ikke at bruge institutionen, der kan klassificeres som en årsag, mens kvinder i højere grad end mænd angiver grunde, der kan klassificeres som barrierer. For mænd er det især manglende interesse for aktiviteten eller stedet, mens det for kvinder ikke er en særlig barriere, men en kombination af flere.

**Figur 8: Kønsforskelle i mænd og kvinders valg af hhv. årsager og barrierer i forhold til ikke at bruge institutioner (pct.)**



Figuren viser andelen af henholdsvis mænd og kvinder, som har valgt mindst én årsag eller mindst én barriere som grund til ikke at bruge institutionerne. Kilde: overblikundersøgelsen.

Samme analyse er gennemført på tværs af livsfaser. Analysen viser, at de to yngste livsfaser (unge og under etablering) i højere grad vælger mindst én årsag såvel som mindst én barriere. Det er især forhold som manglende interesse for aktiviteten/stedet, mangel på viden om, hvad man kan lave på stedet, at stedet ikke passer til deres behov og mangel på nogle at følges med, som spiller en rolle for de to livsfaser.

Analyser er også gennemført på tværs af respondenter med og uden funktionsnedsættelse. Generelt gælder, at det stort set kun er personer med en funktionsnedsættelse, som angiver denne barriere på tværs af de enkelte institutioner. Det er mest udtalt i svømmehallen i



Kildeskovshallen, hvor hver femte respondent med en funktionsnedsættelse (som ikke har brugt svømmehallen) angiver dette. Den barriere vælger halvt så mange, når det gælder Ishal 1 (10 pct.), Gentofte Hovedbibliotek (13 pct.) og Garderhøjfortet (12 pct.). På de resterende institutioner angiver få respondenter med funktionsnedsættelse dette.

Endelig skal det også nævnes, at respondenterne kunne svare 'andet'. Hele 24 pct. har anvendt andet-kategorien ved Gentofte Hovedbibliotek, mens 16 pct. har brugt den ved Garderhøjfortet. Det indikerer, at der udover de oplyste udsagn også er andre forhold på spil for ikke at komme i de to institutioner. For resten af institutionerne ligger andelen af andet-svar på 8-11 pct. En oversigt over svar i andet-kategorien fremgår af boks 3. Som det fremgår af boksen, er der overordnet set tale om uddybninger af de udsagn, som respondenterne kunne vælge imellem.

### Boks 3: Angivelse af beskrivelser i 'andet'-kategori

- Ishal 1 (8 pct. svarer andet): Helbredet er ikke til skøjteløb, mangler interesse, er blevet for gammel.
- Svømmehallen i Kildeskovshallen (10 pct. svarer andet): Bruger andre svømmehaller/ havet, mangler tid, udfordringer med helbredet.
- Gentofte Hovedbibliotek (24 pct. svarer andet): Bruger et bydelsbibliotek/bibliotek i anden kommune, mangler tid, låner bøger fra venner/bekendte, bruger digitale tjenester.
- Øregaard Museum (11 pct. svaret andet): Mangler tid, har prioriteret at besøge andre museer, er nytilflytter.
- Bellevue Teatret (10 pct. svaret andet): Teater interesserer mig ikke, går til teater andre steder, for dyrt/har ikke råd.
- Garderhøjfortet (10 pct. svaret andet): Har ikke tid, har besøgt det tidligere – giver ikke mening at besøge igen
- Kulturhuset Byens Hus (10 pct. svaret andet): Manglende kendskab om tilbud i Kulturhuset Byens Hus.

### Institutionernes potentiale for flere brugere

Afsnittet om grunde til ikke at bruge institutionerne rundes af med at se på, hvilket potentiale de enkelte institutioner har for at tiltrække flere brugere. Det gøres ved at inddele respondenterne, som ikke bruger dem, i fem grupper, som fremgår af figur 10 og er beskrevet herunder.

Den første gruppe er dem, der ikke kender institutionen. Denne gruppe udgør to tredjedele af respondenterne eller mere i Ishal 1 (67 pct.), Kulturhuset Byens Hus (75 pct.) og Garderhøjfortet (64 pct.), og i alle institutioner bortset fra svømmehallen i Kildeskovshallens er det den primære grund til ikke at bruge institutionerne blandt respondenterne.

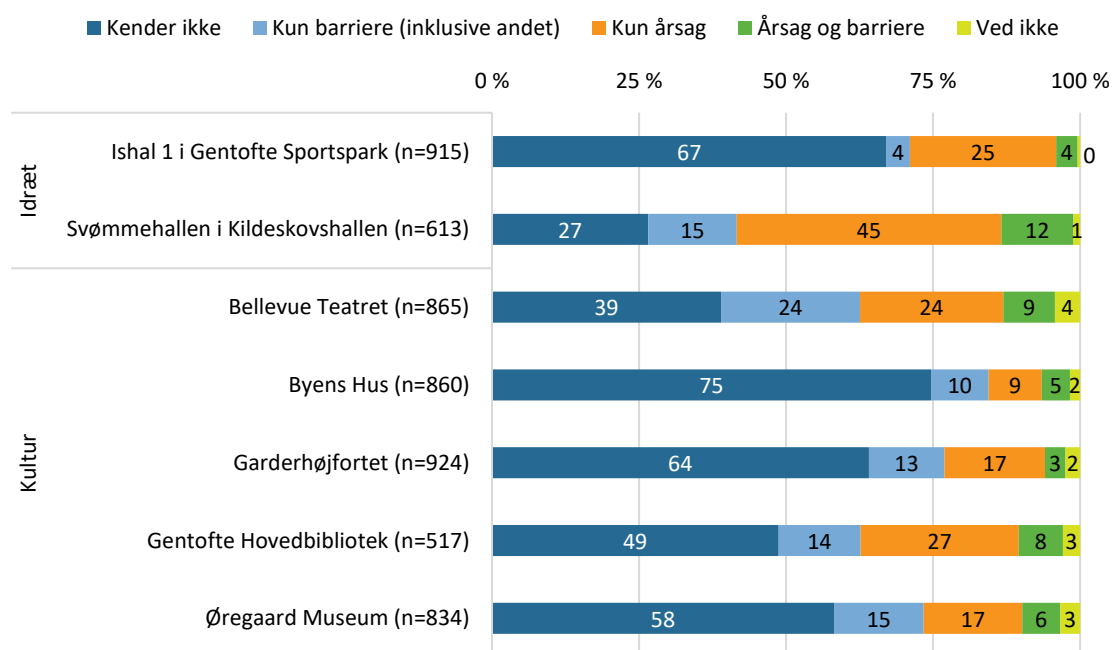
Den anden gruppe er dem, der kender institutionen, men kun angiver barrierer som grund til ikke at bruge den. Denne gruppe udgøres af hver fjerde respondent i Bellevue Teatret, mens den ligger på omkring 15 pct. i Garderhøjfortet, Gentofte Hovedbibliotek, Øregaard Museum og svømmehallen i Kildeskovshallen. Barrierer er mindre væsentlige i Ishal 1 og Kulturhuset Byens Hus.

Den tredje gruppe er dem, der kender institutionen, men kun angiver årsager som grund til ikke at bruge den. Næsten halvdelen af respondenterne i svømmehallen hører til denne gruppe, mens det er omkring hver fjerde i Ishal 1, Bellevue Teatret og Gentofte Hovedbibliotek.

Den fjerde gruppe er dem, der kender institutionen og både angiver barriere og årsag for ikke at bruge den. Den udgør omkring 10 pct. i svømmehallen, Bellevue Teatret og Gentofte Hovedbibliotek.

Den femte gruppe er dem, der kender institutionen, men ikke ved, hvorfor de ikke bruger den. Den gruppe er relativ lille for alle institutioner.

**Figur 9: Grunde til ikke at bruge institutioner (pct.)**



Figuren viser forskellige grunde til ikke at bruge institutionerne blandt de respondenter, som ikke bruger institutionerne. Kilde: overblikundersøgelsen.

Figuren illustrerer, at forklaringer på, hvorfor respondenterne ikke bruger institutionerne, varierer på tværs af institutionerne. Der er samtidig forskelligt potentiale på tværs af institutionerne for at få flere brugere – det er sværere for institutionerne at handle på årsager, end der er at gøre noget ved folks oplevede barrierer og manglende kendskab.

## Børn og unge

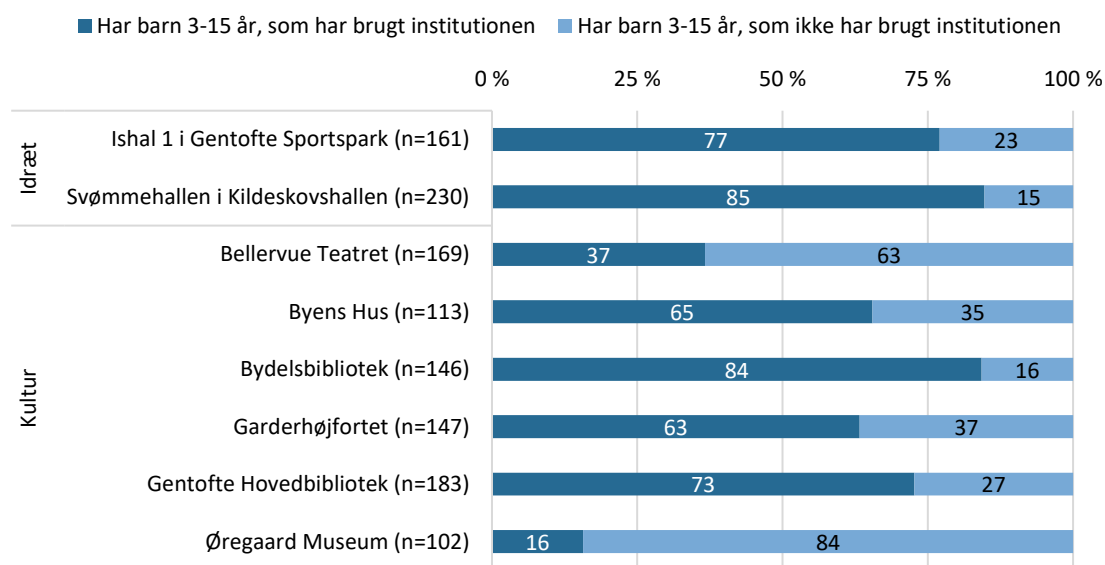
Undersøgelsen har også haft fokus på børn og unge mellem 3-15 år, som er blevet spurgt via deres forældre. Forældrene har svaret på vegne af deres barn, og svarene udtrykker dermed forældrenes opfattelse af barnets oplevelser.

Samlet set har 22 pct. af respondenter i undersøgelsen ét eller flere børn i aldersgruppen 3-15 år. Forældrene har skulle svare på, om mindst ét af deres børn har brugt institutionerne. Forældrene er kun blevet stillet spørgsmål om børns brug af de institutioner, som forældrene selv kender, fordi det giver mere valide svar.

Som det fremgår af figur 11 herunder, så har en stor andel af børnene brugt Ishal 1 (77 pct.), svømmehallen i Kildeskovshallen (85 pct.), et bydelsbibliotek (84 pct.) og Gentofte Hovedbibliotek (73 pct.). Færrest børn har brugt Øregaard Museum.

Det er vigtigt at understrege, at andelen ikke skal ses som et udtryk for, hvor mange børn i Gentofte Kommune som bruger de enkelte institutioner, men nærmere hvor stor en del af børnene, som bruger institutioner, som deres forældre kender til.

**Figur 10: Børns brug af institutionerne (pct.)**

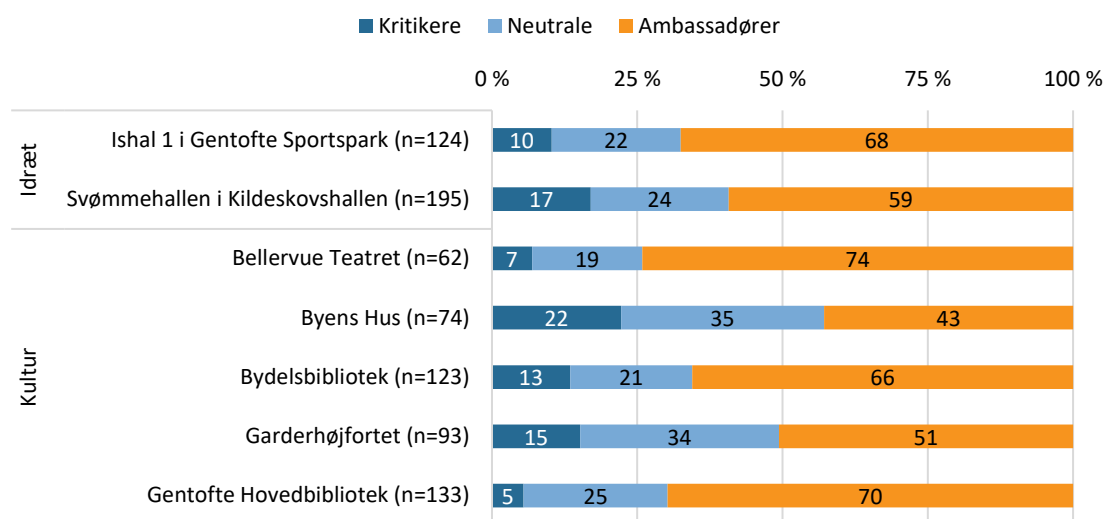


Figuren viser børn i alderen fra 3-15 års brug af institutionerne. Spørgsmålet er stillet til forældre, som har skulle svare, om mindst ét af deres børn har brugt institutionerne. Forældre har kun skulle svare på børnenes brug af institutioner, som forælderen selv kender. Kilde: overblikundersøgelsen.

Forældre med mindst ét barn, som har brugt de respektive institutioner, er blevet stillet et spørgsmål om, hvor sandsynligt det er, at de vil anbefale andre med børn at bruge institutionen. Forældrene har her svaret på en skala fra 0 til 10, hvor 0 udgør 'helt sikkert ikke', mens 10 udgør 'helt sikkert'.

Svarene kan inddeles i tre grupper, som er kritikere, neutrale og ambassadører, som det også blev gjort i forbindelse med voksnes anbefalinger. Den højeste andel ambassadører findes i Bellevue Teatret (74 pct.), Gentofte Hovedbibliotek (70 pct.), Ishal 1 i Gentofte Sportspark (68 pct.) og bydelsbibliotekerne (66 pct.), som alle ligger på to ud af tre eller flere.

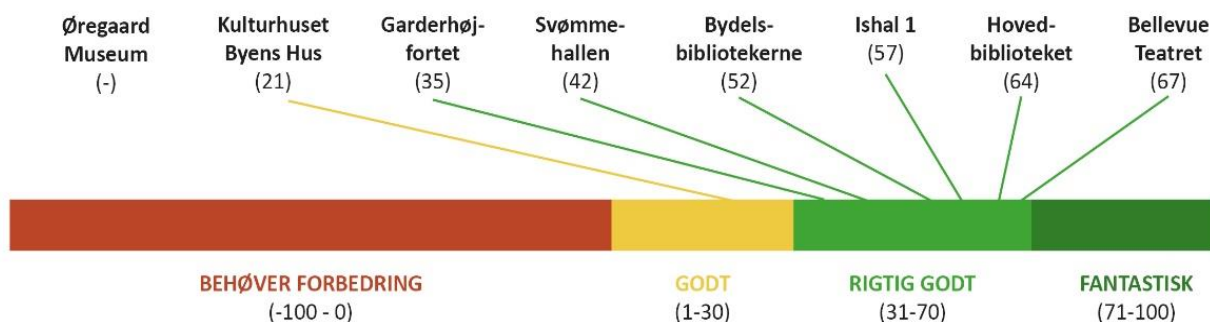
**Figur 11: Kritikere, neutrale og ambassadører i idrætsanlæg og kulturinstitutioner (pct.)**



Figuren viser andelen af forældre, der er hhv. kritikere, neutrale og ambassadører på tværs af institutionerne. Forældre har kun svaret for institutioner, hvor de har mindst ét barn, som har benyttet institutionen. Forældrene har svaret på, om de vil anbefale institutionen til andre med børn på en skala fra 0 til 10, hvor 0 er 'Vil helt sikkert ikke anbefale til andre' og 10 er 'Vil helt sikkert anbefale til andre'. Øregaard Museum fremgår ikke på grund af for få svar. Kilde: overblikundersøgelsen.

Det er også muligt at udregne NPS-scoren, som er andelen af ambassadører fratrukket andelen af kritikere (se figur 13). NPS-scoren er højest for Bellevue Teatret (67) og Gentofte Hovedbibliotek (64), mens den er lavest for Kulturhuset Byens Hus (21). Alle institutioner bort set fra Kulturhuset Byens Hus ligger i kategorien 'rigtig godt'.

**Figur 12: NPS-score for institutioner blandt børn**

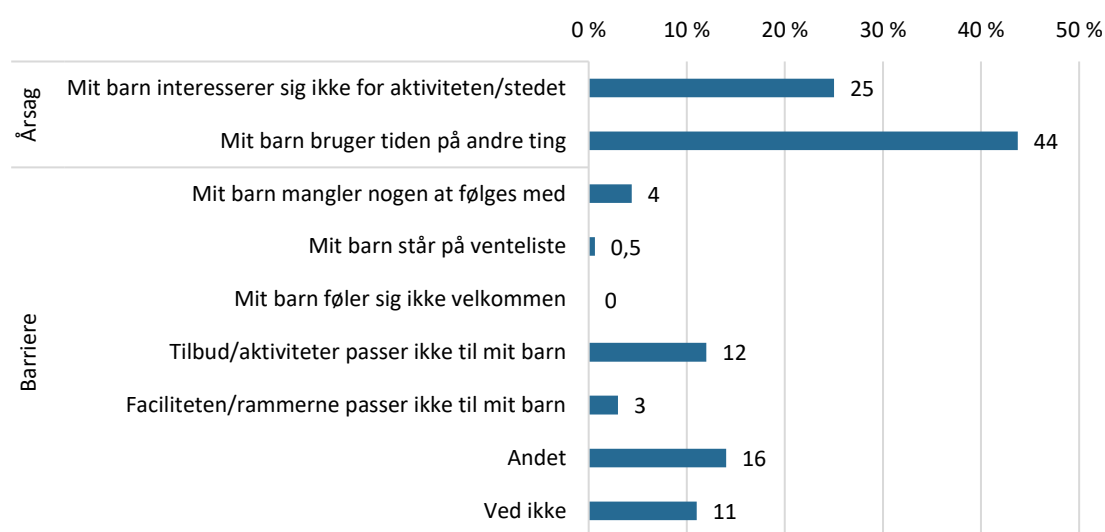


Figuren viser NPS-score for de enkelte institutioner for 3-15-årige (besvaret af forældre). NPS-scoren udregnes ved at trække andelen af kritikere fra andelen af ambassadører. Øregaard Museum fremgår ikke på grund af for få svar. Kilde: overblikundersøgelsen.

Alle forældre, som har mindst ét barn, der ikke har brugt de institutioner, forældrene kender, er blevet spurgt om baggrunden herfor. Her er der også blevet spurgt ind til årsager og barrierer, som det var tilfældet blandt voksne. Forældrene kunne vælge mellem to årsager og fem barrierer samt svare 'andet' og 'ved ikke'.

Figur 14 herunder viser årsager og barrierer for alle institutionerne samlet. Af figuren fremgår det, at det at bruge tiden på andre ting efterfulgt af manglende interesse er de primære grunde for ikke at bruge institutionerne. Begge grunde er klassificeret som årsager. Barriererne fylder samlet set mindre, og det er primært barrieren 'tilbud/aktiviteter passer ikke til mit barn', som er valgt af forældrene. En del forældrene har også svaret 'andet'.

**Figur 13: Børn og unges grunde til ikke at bruge de institutioner, som forældre kender (pct.)**



Figuren viser årsager og barrierer, der gør, at børnene (3-15 år) ikke bruger institutionerne. Forældrene har svaret, hvis de har haft mindst ét barn, som ikke har brugt institutionen. Forældre har kun svaret på institutioner, som de selv kender til. Figurens tal afspejler den gennemsnitlige andel inden for hver årsag og barriere på tværs af alle institutioner (n=406). Kilde: overblikundersøgelsen.

Der er visse forskelle mellem institutionerne, som det fremgår af tabel 11 herunder. Manglende interesse gør sig især gældende i Ishal 1 og i svømmehallen, mens det at bruge tiden på andre ting især anvendes som forklaring i Ishal 1, Bellevue Teatret, Øregaard Museum og Garderhøjfortet.

Ellers skal det nævnes, at 11 pct. af forældrene med et barn, der ikke har brugt svømmehallen, peger på, at barnet mangler nogen at følges med, mens 13 pct. af forældrene med et barn, der ikke har brugt Kulturhuset Byens Hus, peger på, at Kulturhuset Byens Hus ikke passer til deres barn.

**Tabel 11: Børn og unges grunde til ikke at bruge institutioner – opdelt på institutioner (pct.)**

		Idræt		Kultur				
		Ishal 1 (n=37)	Svømmehallen (n=35)	Bellevue Teatret (n=107)	Kulturhuset Byens Hus (n=39)	Garderhøjfortet (n=54)	Gentofte Hovedbibliotek (n=50)	Øregaard Museum (n=86)
Årsag	Mit barn interesserer sig ikke for aktiviteten/stedet	43	34	19	15	17	24	30
	Mit barn bruger tiden på andre ting	51	37	47	41	50	30	47
Barriere	Mit barn mangler nogle at følges med	3	11	4	3	6	2	5
	Mit barn står på venteliste	0	6	-	-	-	-	-
	Mit barn føler sig ikke velkommen	0	0	0	3	0	0	0
	Tilbud/aktiviteter passer ikke til mit barn	0	6	17	23	13	12	8
	Faciliteten/rammerne passer ikke til mit barn	3	0	2	13	2	4	2
	Andet	5	17	16	0	11	38	7
	Ved ikke	0	3	15	18	7	6	14

Tabellen viser årsager og barrierer blandt børn i alderen fra 3-15 år, som gør, at de ikke bruger institutioner opdelt på institutioner. Forældrene har svaret, hvis de har haft mindst ét barn, som ikke har brugt institutionen. Forældre har kun svaret på institutioner, som de selv kender til (n=320). Kilde: overblikundersøgelsen.

## Del 3: Resultater opdelt på institutioner

Del 3 består af syv kapitler - ét kapitel til hver institution – som samler udvalgte resultater om den enkelte institution fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i institutionen.

Kapitlerne er skrevet efter samme overordnede skabelon for at gøre det nemmere for læseren at sammenligne institutionerne på tværs.

Hvert kapitel indledes med en kort introduktion til institutionen, hvor fokus er på at beskrive institutionens virke og kendetegn. Fokus er også på antallet af gæster i løbet af et år.

Herefter følger et kort resume om institutionen, hvor der går på tværs af resultater fra overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse. Formålet med dette er at give læseren et kort overblik over de væsentligste resultater om institutionen. Fokus i resumeet er på respondenternes kendskab til institutionen, tilfredshed med institutionen samt grunde til ikke at bruge institutionen.

Derefter følger centrale resultater i tabel- og figurform fra den stedsspecifikke undersøgelse. Udvalgte resultater er kommenteret, men ellers henvises til resumeet, hvor de væsentligste pointer er uddybet.

Hvert kapitel afsluttes med at præsentere en række forbedringspotentialer, som kan være relevante at arbejde videre med. Forbedringspotentialerne for den enkelte institution er udarbejdet på baggrund af den samlede undersøgelse og trækker dermed både på resultater fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i institutionen.

Kapitlerne er som følger:

- Kapitel 1: Ishal 1 i Gentofte Sportspark
- Kapitel 2: Svømmehallen i Kildeskovshallen
- Kapitel 3: Bellevue Teatret
- Kapitel 4: Kulturhuset Byens Hus
- Kapitel 5: Garderhøjfortet
- Kapitel 6: Gentofte Bibliotekerne (Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbiblioteker)
- Kapitel 7: Øregaard Museum

# KAPITEL 1: ISHAL 1 I GENTOFTE SPORTSPARK





## Kapitel 1: Ishal 1 i Gentofte Sportspark

Herunder følger et kapitel, som zoomer ind på Ishal 1 i Gentofte Sportspark, hvor udvalgte resultater fra overblikundersøgelsen vedrørende Ishal 1 samt resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1 er samlet. Kapitlet indledes med en kort introduktion til Ishal 1, hvorefter resultater vedrørende Ishal 1 præsenteres.

### Kort om Ishal 1 i Gentofte Sportspark

Gentofte Sportspark er kommunens største idrætsområde på 200.000 m<sup>2</sup>, hvor der er otte fodboldbaner, atletikanlæg, to store sportshaller, et udendørs og indendørs skatehal, en rulleskøjtehal, en curlinghal, et petanqueanlæg og en cricketbane. Her ligger også to skøjtehaller, hvoraf den ene, 'Ishal 1', anvendes til ishockey, kunstskejteløb og offentligt skøjteløb.

I Ishal 1 er der omklædningsrum og depoter til henholdsvis kunstskejteløbere og ishockeyspillere på begge sider. På første sal er der mødelokaler, og i forhallen er der billetsalg/skøjteudlejning, en kiosk og toiletter. Det årlige besøgstal i Ishallerne (Ishal 1 samt Ishal 2 og Curling hal) er på ca. 100.000 gæster, hvoraf klubberne udgør ca. 60.000. Offentligt skøjteløb tilbydes til alle i perioden fra den 1. oktober til den 31. marts.

#### Historie og udvikling

Gentofte Stadion blev opført i 1942 med opvisningsbanen placeret i en gammel grusgrav. Den gang udgjorde stadion m.v. kun ca. 50.000 m<sup>2</sup>, men det er blevet betragteligt udvidet siden.

I 1954 blev der tilføjet en tribune med plads til 5.000 tilskuere. Yderligere sportsfaciliteter blev tilføjet i 1965. I 1974 besluttede kommunalbestyrelsen at bygge ishallen med kapacitet til 1.100 personer.

I 1982 blev der tilføjet tilbygninger til ishallen for at imødekomme behovet for omklædningsfaciliteter og klublokaler. I 2002 blev de to klubrum moderniseret med panoramavinduer og en vindeltrappe ned til ishallen. Fra 2012 blev Gentofte Sportspark det officielle navn, hvilket markerede en gradvis udvikling af sportsfaciliteterne.

#### Åbningstider

Varierer på tværs af årets perioder. I højsæsonen fra 1/9-31/3 er Sportsparkens åbningstider mandag-torsdag kl. 7-23 og fredag-søndag kl. 7-22. I perioden fra 1/10-31/3 er der offentligt skøjteløb i følgende tidsrum: Mandag, onsdag og fredag kl. 9.00-15.20, tirsdag kl. 9.30-15.20, torsdag kl. 9.30-22.00, lørdag kl. 15.00-18.30 og søndag kl. 12.00-20.00.

#### Billetpriser

Børnebillet (under 15 år) og pensionist: 28 kr., voksenbillet (16+ år): 45 kr.  
Se ishallens hjemmeside for priser på 10-turskort.

## Hovedresultater vedrørende Ishal 1

Herunder følger en præsentation af de væsentligste resultater fra undersøgelsen vedrørende Ishal 1. Der trækkes både på tal fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1.

Resumeet er delt i tre dele. Først er fokus på respondenterne i overblikundersøgelsen og i den stedspecifikke undersøgelses kendskab til og tilfredshed med Ishal 1, via den stedspecifikke undersøgelse på brugeres vurdering af ishalledens egnethed til aktiviteter, hvorefter fokus er på grunde til ikke at bruge ishalleden samt bruge den mere.

### **Kendskab til og tilfredshed med Ishal 1**

Overblikundersøgelsen, som er gennemført blandt tilfældigt udvalgte voksne borgere i Gentofte Kommune, viser, at lige under hver anden voksne respondent (44 pct.) kender til Ishal 1, og at knap hver femte respondent (17 pct.) har besøgt ishalleden inden for det seneste år. Langt hovedparten af de respondenter, der har besøgt den inden for det seneste år, har besøgt den én-tre gange, og det er således få respondenter, som har besøgt den oftere. Det er her vigtigt at gøre opmærksom på, at undersøgelser af denne type (selvom den spørger tilfældigt udvalgte borgere) typisk har deltagelse af respondenter, som er mere interesseret i området, og der er derfor risiko for, at kendskab og brug overvurderes.

Blandt brugerne af Ishal 1 i overblikundersøgelsen gælder, at otte ud af ti (77 pct.) har besøgt Ishal 1 som betalende gæst i den offentlige åbningstid, mens 13 pct. har besøgt i regi af en forening. Knap hver femte bruger angiver, at de har besøgt den i en anden sammenhæng. I den stedspecifikke undersøgelse finder man en større andel brugere, som bruger ishalleden via en forening.

Overblikundersøgelsen har også undersøgt børns brug. Blandt de forældre, som kender ishalleden og har børn i alderen fra 3-15 år, har hovedparten mindst ét barn (77 pct.), som har besøgt ishalleden.

Overblikundersøgelsen har også haft fokus på brugernes tilfredshed med Ishal 1 i Gentofte Sportspark. Alle respondenter, som har brugt ishalleden inden for det seneste år, er blevet bedt om at vurdere, i hvilket omfang de vil anbefale den til andre. Ishal 1 opnår her en NPS-score på 33, da 19 pct. af brugerne er kritikere, mens 52 pct. er ambassadører. Der er altså en del flere tilfredse end ikke-tilfredse brugere. Ser man på forældrenes vurdering af ishalledens relevans for børn, er NPS-scoren noget højere (57).

I den stedspecifikke undersøgelse er der blevet undersøgt, hvilke forhold der er henholdsvis størst og mindst tilfredshed med i Ishal 1 blandt brugere. I alt har brugere i den stedspecifikke undersøgelse skullet forholde sig til 17 udsagn.

Blandt brugerne i den stedspecifikke undersøgelse er der størst enighed i udsagnene om (andel der er 'enige' eller 'meget enige'), at personalet er venligt (81 pct.), at ishalleden er tryk at være i (80 pct.), at ishalleden har gode åbningstider (67 pct.), og at ishalleden har en rimelig billetpris (65 pct.).

De forhold, som brugerne i den stedspecifikke undersøgelse er mindst enige i, er, at ishalleden er godt vedligeholdt (25 pct.), at ishalleden har gode opholdsområder (23 pct.), at ishalleden

har gode opbevaringsmuligheder (17 pct.), og at ishallen er inspirerende/indbydende (16 pct.).

Når man ser på tværs af de 17 udsagn, som brugere i den stedsspecifikke undersøgelse har vurderet, får man et billede af, at tilfredsheden med visse dele af ishallen er begrænset – det illustrerer den lave andel af 'enige' og 'meget enige' på de fire udsagn, som der mindst tilfredshed med. Dykker man ned i tallene, viser det sig, at kvinder generelt er mere tilfredse end mænd, og at foreningsbrugere er mere kritiske end brugere i andre regi.

I den stedsspecifikke undersøgelse har brugere også med egne ord kunnet beskrive, hvad de er mest tilfredse med ved Ishal 1, og hvad de synes, det er vigtigst at forbedre. De centrale træk i svarene er opsummeret herunder.

Generelt er der mange positive kommentarer til isen og en del kommentarer til god lyd og godt lys/lysshow. Åbningstiderne fremhæves ligeledes positivt, og der er gode muligheder for at træne bl.a. ishockey.

En stor del af de åbne svar fra brugere i den stedsspecifikke undersøgelse vedrører forbedringsforslag. Der er udtalte ønsker om at forbedre stort set alt omkring faciliteten – der gives udtryk for, at Ishal 1 er nedslidt, og mange brugere i den stedspecifikke undersøgelse opsummerer deres forslag i et ønske om en helt ny hal. Mere specifikt nævnes forbedringer af toiletfaciliteter for både mænd og kvinder, omklædningsrummene, tilskuerforhold og opbevaring af udstyr samt flere stativer og flere klubrum til både kunstsport og ishockey etc.

### **Ishallens egnethed til aktiviteter**

Den stedsspecifikke undersøgelse har også haft fokus på brugernes aktiviteter. De fire største aktiviteter, som brugerne i den stedsspecifikke undersøgelse typisk dyrker, når de besøger ishallen, er ishockey (65 pct.), offentligt skøjteløb (38 pct.), samvær med venner og familie (32 pct.) og ledsager andre/er tilskuer (32 pct.). Brugere har her kunne angive flere aktiviteter, og det har en del gjort.

Der er visse forskelle på tværs af køn og livsfase. Ishockey dyrkes især af mænd, som er i livsfasen single/par, mens det især er personer i livsfasen familie, som deltager i offentligt skøjteløb. Desuden er det især kvinder i livsfasen ung, som dyrker kunstsport. På tværs af besøgssammenhænge er ishockey især en foreningsaktivitet, mens offentligt skøjteløb især dyrkes af betalende gæster i den offentlige åbningstid.

I den stedsspecifikke undersøgelse er der også blevet spurgt til børns aktiviteter via deres forældre. Otte ud af ti børn bruger ishallen via en forening, mens knap hvert andet barn er betalende gæst i den offentlige åbningstid. Det er især ishockey og offentligt skøjteløb, som børnene dyrker.

Brugere i den stedspecifikke undersøgelse er også blevet spurgt til ishalls egnethed til de forskellige aktiviteter. Brugere kunne angive en vurdering, selvom de normalt ikke bruger ishallen til aktiviteterne. Flest vurderer, at ishallen 'i høj grad' eller 'i meget høj

grad' egner sig til offentligt skøjteløb (56 pct.), kunstskejteløb (50 pct.) og ishockey (42 pct.). At ledsage andre/være tilskuer er den aktivitet, som færrest vurderer, at ishallen 'i høj grad' eller 'i meget høj grad' egner sig til.

Kvinder er generelt mere positive end mænd, når det kommer til at vurdere ishallsens egnethed. Derudover er brugere via foreninger mere kritiske end betalende gæster i den offentlige åbningstid og gæster, som bruger ishallen i andre sammenhænge.

### **Grunde til ikke at bruge Ishal 1**

Ser man på respondenterne fra overblikundersøgelsen, som ikke bruger ishallen, så angiver godt to ud af tre (67 pct.), at de ikke bruger ishallen, fordi de ikke kender til den. Hvor mange af disse, som ville bruge den, hvis de kendte til den, har undersøgelsen ikke kunne afdække.

Lige under hver tredje respondent (29 pct.) fra overblikundersøgelsen, som ikke bruger ishallen, peger på mindst én årsag for ikke at bruge ishallen. Lidt flere end halvdelen af ikke-brugerne interesserer sig ikke for skøjteløb, mens lidt færre ikke har tid (42 pct.). Umiddelbart er det svært for ishallen at gøre så meget for denne gruppe. Når det kommer til barrierer, som ishallen i højere grad kan agere på, så fylder de relativt lidt (4 pct.). Den barriere, som flest vælger, er, at de mangler nogle at følges med. Det er dog kun 4 pct., af ikke-brugerne, som angiver dette. Hvis ishallen skal have flere brugere blandt borgere i kommunen, er det især kendskabet, der skal arbejdes med.

I den stedsspecifikke undersøgelse har fokus været på, hvad der skal til for at bruge ishallen mere. Ser man på årsager og barrierer blandt brugere i forhold til at bruge ishallen mere, så angiver 16 pct., at de ikke ønsker at bruge den mere. Blandt dem, som gerne vil bruge den mere, er der størst tilslutning til, at der skal være bedre ankomstforhold (17 pct.), at der skal være et mere passende tilbud/hold (14 pct.), og at der skal være mere plads til at skøjte (13 pct.). Der synes at være et potentiale for mere brug blandt brugere i den stedsspecifikke undersøgelse, men der vil være behov for forskellige tiltag. En del brugere i den stedsspecifikke undersøgelse har i åbne svar givet udtryk for utilfredshed med ishallsens vedligeholdelse, arkitektur, opholdsområder og opbevaringsmuligheder og angivet, at forbedring af disse forhold vil kunne få dem til at bruge ishallen mere.

Der er i overblikundersøgelsen også spurgt ind til årsager og barrierer blandt forældre, som har mindst ét barn, som ikke bruger ishallen. De to mest valgte grunde er, at deres barn bruger tiden på andre ting (51 pct.), og at deres barn ikke interesserer sig for skøjteløb (43 pct.). De resterende udsagn er der meget lille tilslutning til (3 pct. eller lavere).

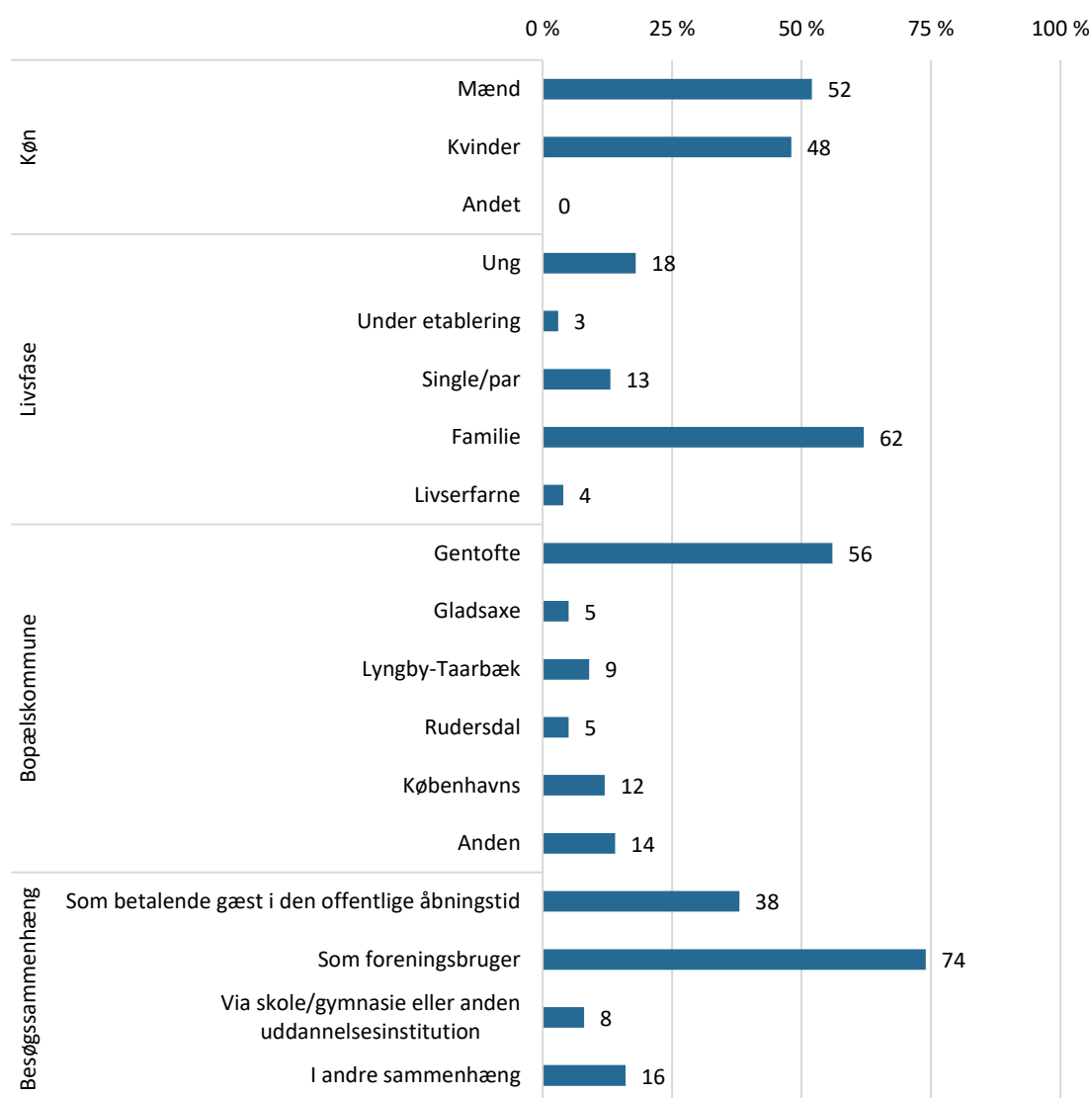
### **Resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1**

Herunder følger resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1 i Gentofte Sports-park.

### Hvem har deltaget i den stedsspecifikke undersøgelse for Ishal 1?

Den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1 i Gentofte Sportspark blev gennemført blandt 252 brugere af ishallen. Figur 1.1 herunder viser fordeling af køn, livsfaser og bopælskommuner for respondentgruppen i den stedsspecifikke undersøgelse for Ishal 1, samt i hvilken sammenhæng de har besøgt hallen. Der er en ligelig fordeling mellem køn, og det er især livsfaserne ung, single/par og familie, som har deltaget. Tre ud af fire respondenter bruger Ishal 1 via en forening, og lige godt halvdelen af respondenter er fra Gentofte Kommune (56 pct.)

**Figur 1.1: Fordeling af køn, livsfase og bopælskommune og besøgssammenhæng i den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1 (pct.)**



Figuren viser fordeling af køn, livsfaser, bopælskommune og besøgssammenhæng blandt respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1 i Gentofte Sportspark (n=252).

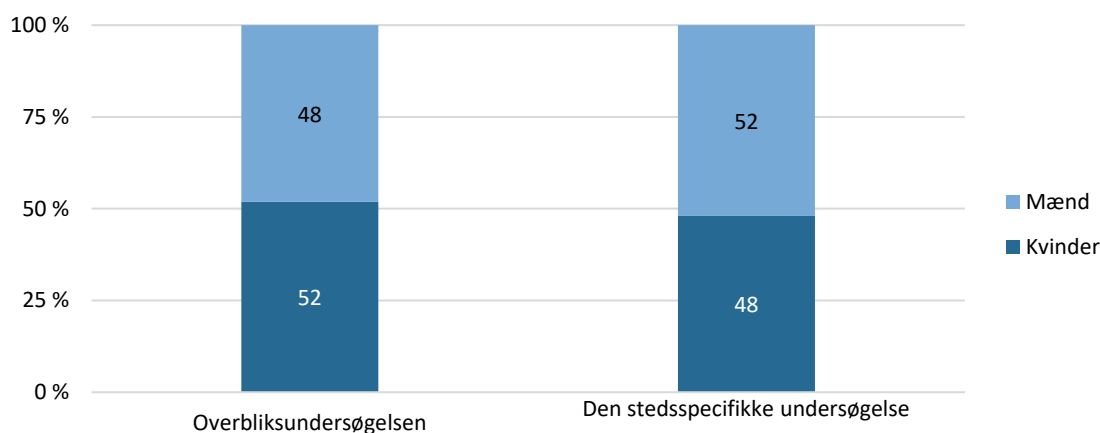
### Sammenligning af respondenterne i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse

Den stedsspecifikke undersøgelse har især deltagelse af brugere, hvilket er vigtigt at være opmærksom på i tolkningen af resultaterne herunder. Figur 1.2, 1.3, 1.4 og 1.5 herunder sammenligner respondenterne i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse for Ishal 1.

I den stedsspecifikke undersøgelse udgør mænd 52 pct. af respondenterne, mens kvinder udgør 48 pct., hvilket er meget tæt på fordelingen i overblikundersøgelsen. Det er især livsfaserne ung, single/par og familie, som har deltaget, og det er også meget lig tilfældet i overblikundersøgelsen.

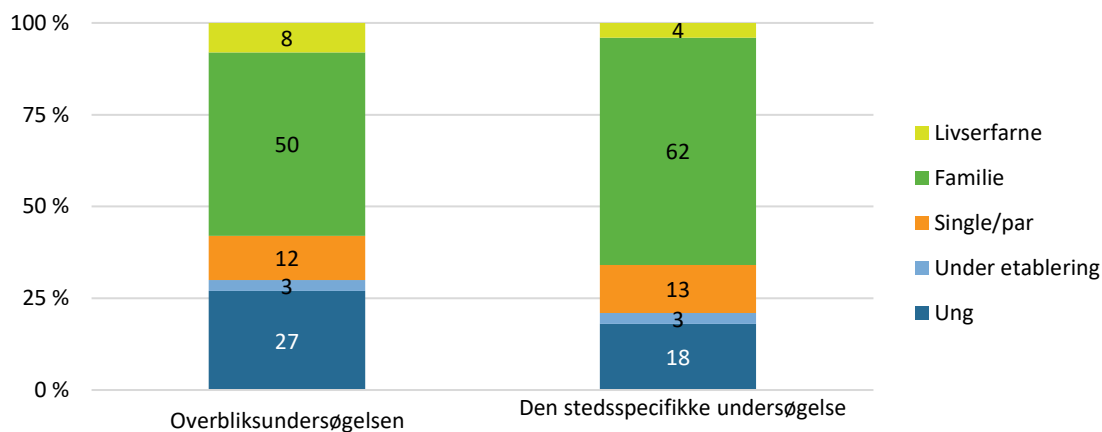
Tre ud af fire af respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelse bruger ishallen via en forening, hvilket er markant flere end i overblikundersøgelsen (13 pct.). Man ser også, at respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelser har en langt højere besøgsfrekvens end respondenterne i overblikundersøgelsen. Det hænger blandt andet sammen med, at foreningsbrugere generelt benytter Ishal 1 oftere end betalende gæster i den offentlige åbningstid.

**Figur 1.2: Andel af kvinder og mænd i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1 (pct.)**



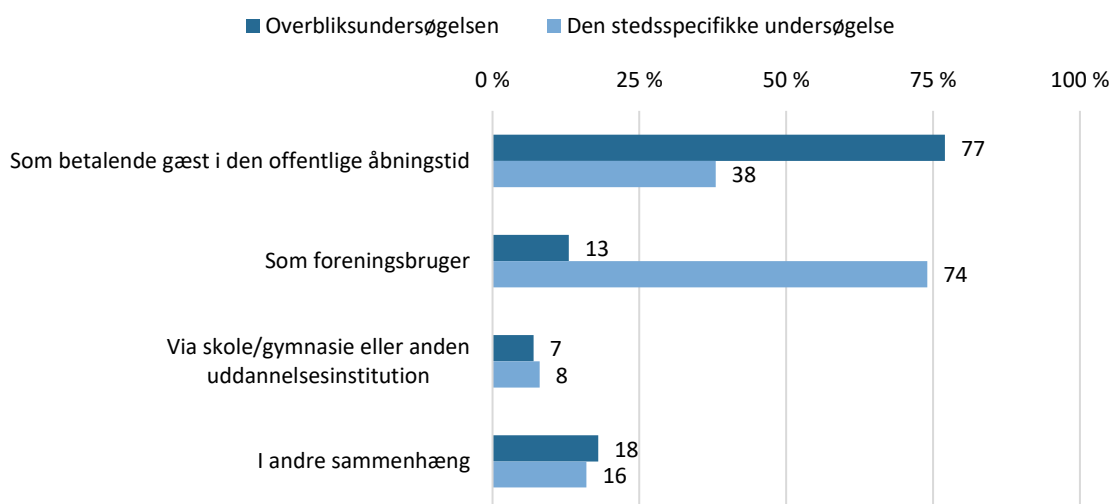
Figuren viser andelen af mænd og kvinder i overblikundersøgelsen og i den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1 (overblikundersøgelse, n=189, stedsspecifik undersøgelse, n=252).

**Figur 1.3: Fordeling af livsfaser i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1 (pct.)**



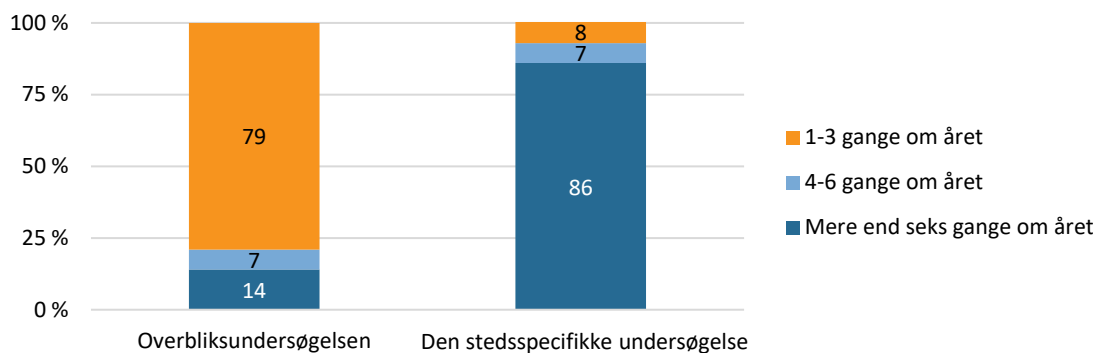
Figuren viser fordelingen af livsfaser i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1. Livsfase er beregnet ud fra familiesituation og alder (overblikundersøgelse, n=189, stedsspecifikke undersøgelse, n=252).

**Figur 1.4: Fordeling af besøgssammenhænge i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1 (pct.)**



Figuren viser svar på spørgsmålet 'I hvilke(n) sammenhænge bruger du Ishal 1 i Gentofte Sportspark?' i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1. Respondenterne kunne give flere svar (overblikundersøgelse, n=189, stedsspecifikke undersøgelse, n=252).

**Figur 1.5: Fordeling af besøghyppighed i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1 (pct.)**

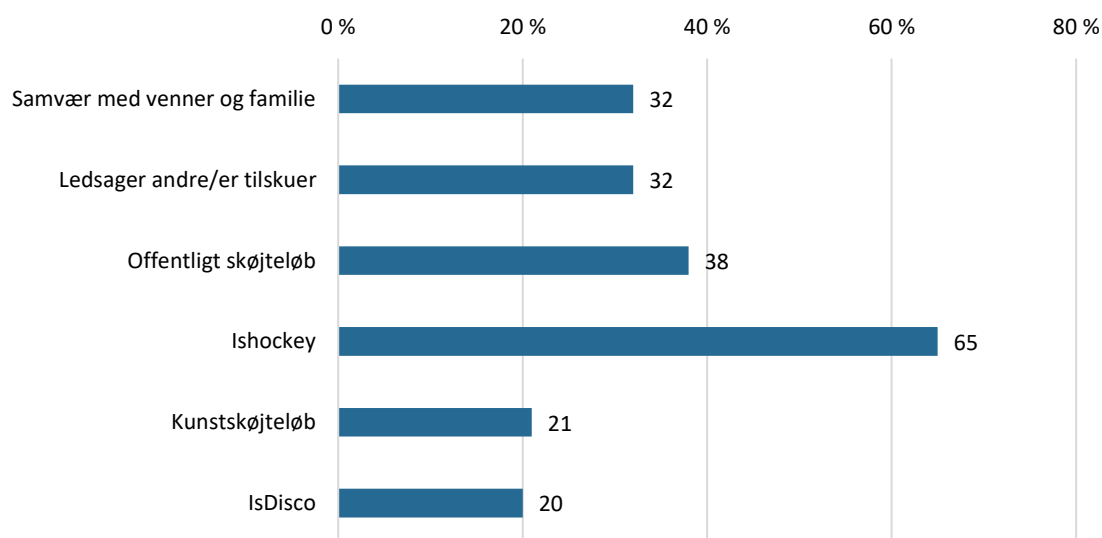


Figuren viser svar på spørgsmålet 'Hvor ofte besøger du Ishal 1 i Gentofte Sportspark?' Respondenterne har skulle angive deres besøghyppighed inden for det seneste år. Fordelt på overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Ishal 1 (overblikundersøgelse, n=189, stedsspecifikke undersøgelse, n=252).

### Aktiviteter i Ishal 1

Figur 1.6 viser, at respondenterne mest benytter Ishal 1 til ishockey. Her er det vigtigt at huske på, at der er en stor andel foreningsbrugere i undersøgelsen, og som det fremgår af tabel 1.1, er det den aktivitet, som foreningsbrugere især dyrker.

**Figur 1.6: Respondenternes typiske aktiviteter i Ishal 1 (pct.)**



Figuren viser svar på spørgsmålet 'Hvad laver du typisk, når du er i Ishal 1 i Gentofte Sportspark?'. Respondenterne kunne give flere svar (n=252).



**Tabel 1.1: Respondenternes aktiviteter i Ishal 1 – opdelt på køn og livsfaser (pct.)**

	Alle	Køn		Livsfase		
		Mænd (n=130)	Kvinder (n=121)	Ung (n=45)	Single/par (n=33)	Familie (n=157)
Samvær med venner og familie	31	35	26	24	24	34
Ledsager andre/er tilskuer	31	36	26	7	24	38
Offentligt skøjteløb	37	38	37	27	21	45
Ishockey	63	82	44	56	76	62
Kunstskøjteløb	20	8	34	36	18	17
IsDisco	20	24	16	11	15	24

Tabellen viser svar på spørgsmålet 'Hvad laver du typisk, når du er i Ishal 1 i Gentofte Sportspark?'. Respondenterne kunne give flere svar. Tabellen er opdelt på køn og livsfase. Livsfaserne 'under etablering' og 'livserfarne' er ikke medtaget på grund af for få respondenter.

**Tabel 1.2: Respondenternes aktiviteter i Ishal 1 – opdelt på besøgsammenhæng (pct.)**

	Alle	Besøgsammenhæng		
		Som betalende gæst i den offentlige åbningstid (n=96)	Som foreningsbruger (n=187)	I andre sammenhænge (n=39)
Samvær med venner og familie	31	58	27	54
Ledsager andre/er tilskuer	31	37	33	49
Offentligt skøjteløb	37	76	33	51
Ishockey	63	49	74	62
Kunstskøjteløb	20	23	22	26
IsDisco	20	29	24	28

Figuren viser svar på spørgsmålet 'Hvad laver du typisk, når du er i Ishal 1 i Gentofte Sportspark?'. Respondenterne kunne give flere svar. Tabellen er opdelt på køn og livsfase. 'Via skole/gymnasium eller anden uddannelsesinstitution' er ikke medtaget på grund af for få respondenter.

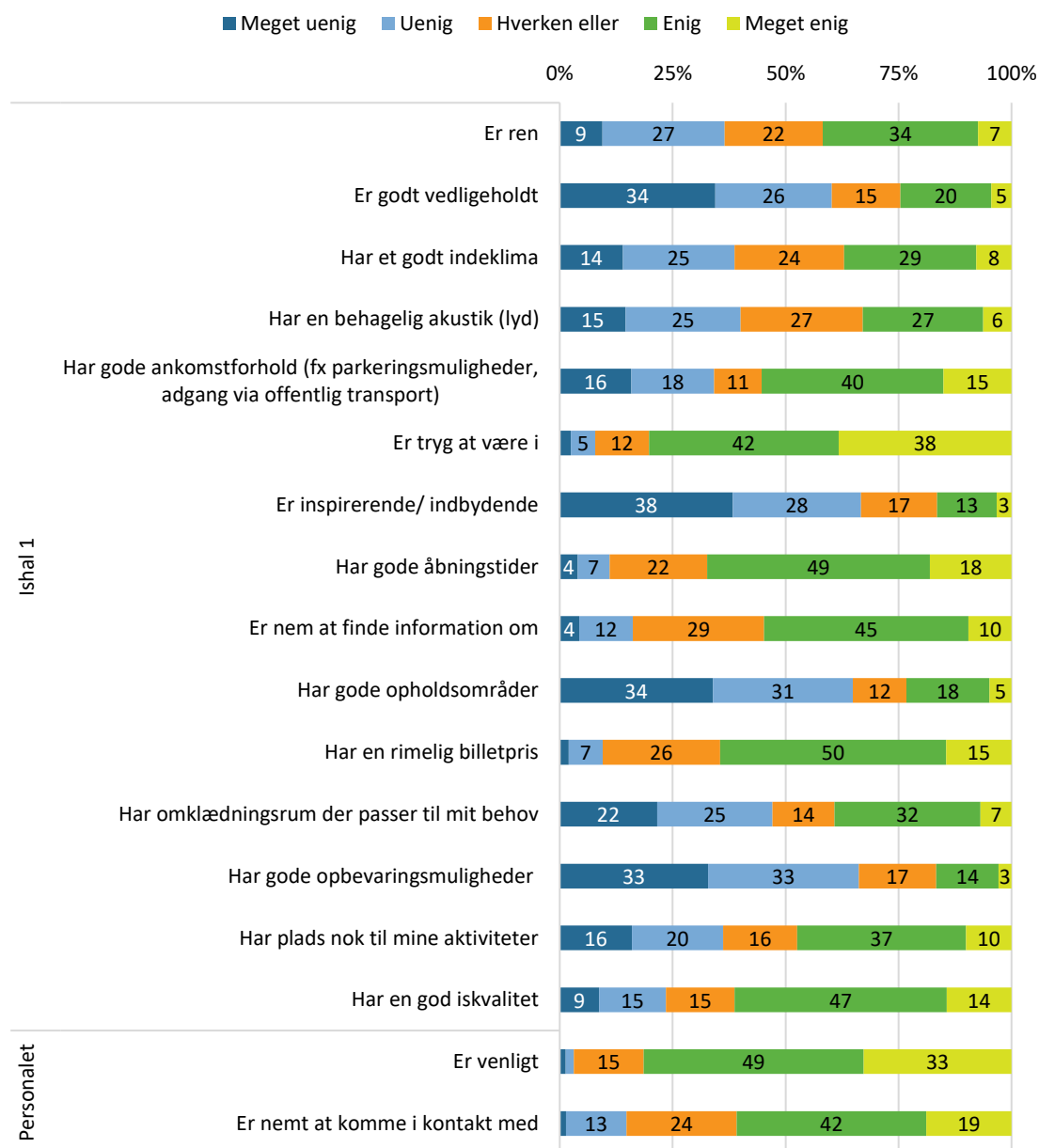
## Vurdering af Ishal 1

Figur 1.7 viser respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelses vurdering af udvalgte forhold i Ishal 1 på en skala fra 'meget uenig' til 'meget enig'.

Man finder en relativ stor andel af 'uenige' og 'meget uenige' på en del af forholdene i Ishal 1. Det gælder især på udsagn om, at ishallen er inspirerende/indbydende, er godt

vedligeholdt, har gode opholdsområder og har gode opbevaringsmuligheder. Størst tilfredshed findes ved udsagn om, at ishallen er tryk at være i, har gode åbningstider, har en rimelig billetpris og har et venligt personale.

**Figur 1.7: Respondenternes vurdering af forhold i Ishal 1 (pct.)**



Figuren viser, hvordan respondenterne vurderer forhold i Ishal 1. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra (n=246).

Vurderingen af forholdene varierer i nogen grad på tværs af køn og livsfase som det fremgår af tabel 1.3 herunder, der inkluderer respondenter, der har svaret 'enig' eller 'meget enig'.

**Tabel 1.3: Vurderingen af forhold i Ishal 1 – opdelt på køn og livsfaser (pct.)**

		Alle	Køn		Livsfase		
			Mænd (n=127)	Kvinder (n=116)	Ung (n=45)	Single/par (n=28)	Familie (n=155)
Ishal 1	Er ren	42	35	48	51	21	42
	Er godt vedligeholdt	25	17	36	51	7	20
	Har et godt indeklima	37	31	43	56	7	37
	Har en behagelig akustik (lyd)	33	28	38	40	25	31
	Har gode ankomstforhold (fx parkeringsmuligheder, adgang via offentlig transport)	55	48	63	62	50	54
	Er tryk at være i	80	81	79	84	72	81
	Er inspirerende/indbydende	16	11	21	30	10	14
	Har gode åbningstider	67	67	68	60	59	71
	Er nem at finde information om	55	51	58	55	39	58
	Har gode opholdsområder	23	18	28	38	20	19
	Har en rimelig billetpris	65	65	64	40	71	69
	Har omklædningsrum der passer til mit behov	39	34	45	61	46	32
	Har gode opbevaringsmuligheder	17	14	19	35	21	11
	Har plads nok til mine aktiviteter	47	39	57	60	36	47
	Har en god iskvalitet	61	56	67	67	43	64
Personalet	Er venligt	81	83	80	76	71	85
	Er nemt at komme i kontakt med	61	66	55	57	50	63

Tabellen viser respondenternes vurdering af forhold i Ishal 1 opdelt på køn og livsfaser. Kun andelen, der har svaret 'enig' og 'meget enig', er medtaget. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra. Livsfaserne 'under etablering' og 'livsfaserne' er ikke medtaget på grund af for få respondenter.

På tværs af besøgssammenhænge viser tabel 1.4 herunder, at især foreningsbrugere er mindre tilfredse end gæster, som besøger Ishal 1 i den offentlige åbningstid eller i andre

sammenhænge. Det betyder dog ikke, at de betalende gæster i den offentlige åbningstid er enige i alle udsagn. De er også uenige i en række forhold blot på et lavere niveau.

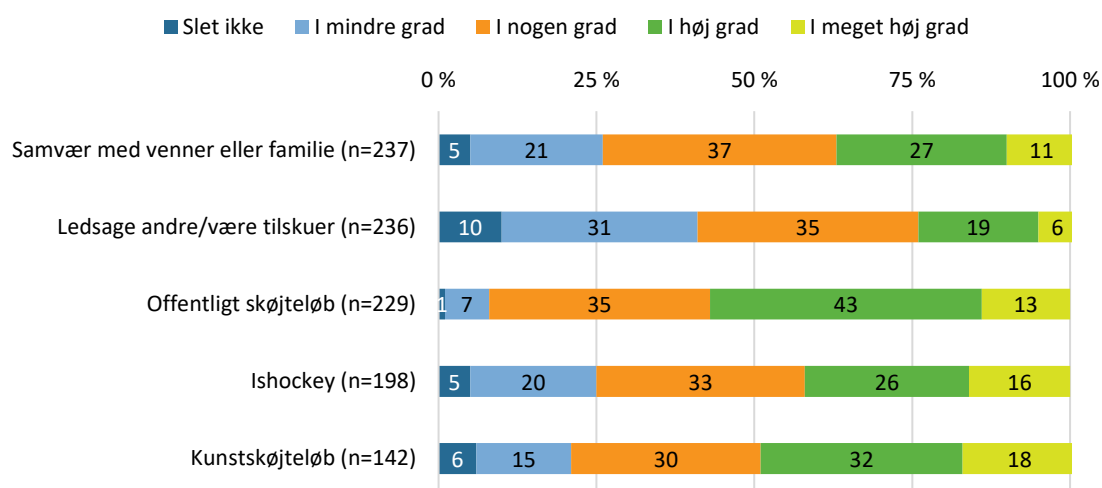
**Tabel 1.4: Vurderingen af forhold i Ishal 1 – opdelt på besøgssammenhæng (pct.)**

		Alle	Besøgssammenhæng		
			Som betalende gæst i den offentlige åbningstid (n=96)	Som foreningsbruger (n=187)	I andre sammenhænge (n=39)
Ishal 1	Er ren	42	50	35	49
	Er godt vedligeholdt	25	35	17	22
	Har et godt indeklima	37	53	27	42
	Har en behagelig akustik (lyd)	33	35	26	31
	Har gode ankomstforhold (fx parkeringsmuligheder, adgang via offentlig transport)	55	65	51	46
	Er tryk at være i	80	81	81	71
	Er inspirerende/indbydende	16	28	9	11
	Har gode åbningstider	67	77	69	63
	Er nemt at finde information om	55	68	50	48
	Har gode opholdsområder	23	33	17	23
	Har en rimelig billetpris	65	71	67	65
	Har omklædningsrum der passer til mit behov	39	41	39	32
	Har gode opbevaringsmuligheder	17	14	16	6
	Har plads nok til mine aktiviteter	47	57	41	39
	Har en god iskvalitet	61	75	54	61
Personalet	Er venligt	81	87	80	80
	Er nemt at komme i kontakt med	61	69	60	48

Tabellen viser respondenternes vurdering af forhold i Ishal 1 opdelt på besøgssammenhænge. Kun andelen, der har svaret 'enig' og 'meget enig' er medtaget. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra. 'Via skole/gymnasium eller anden uddannelsesinstitution' er ikke medtaget på grund af for få respondenter.

Respondenterne har også svaret på, hvor egnet de vurderer, at Ishal 1 er til forskellige aktiviteter. Det fremgår af figur 1.8 herunder. Figuren viser, at Ishal 1 egner sig mest til offentligt skøjteløb, mens færre vurderer, at det i 'høj grad' eller 'i meget høj grad' er egnet til samvær med venner eller familie og til at være tilskuer. Tabel 1.5 og 1.6 viser forskelle på tværs af køn, livsfase og besøgssammenhæng for respondenter, der har svaret 'i høj grad' eller 'i meget høj grad'.

**Figur 1.8: Respondenternes vurdering af Ishal 1's egnethed til aktiviteter (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'I hvilken grad egner Ishal 1 sig til...'. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra.

**Tabel 1.5: Vurderingen af Ishal 1's egnethed til aktiviteter – opdelt på køn og livsfaser (pct.)**

	Alle	Køn		Livsfase		
		Mænd (n=127)	Kvinder (n=116)	Ung (n=45)	Single/par (n=28)	Familie (n=155)
Samvær med venner eller familie	38	27	49	74	17	33
Ledsage andre/være tilskuer	25	15	34	44	10	21
Offentligt skøjteløb	56	48	64	59	68	55
Ishockey	42	36	51	65	41	36
Kunstskøjteløb	50	39	59	54	56	51

Tabellen viser svar på spørgsmålet 'I hvilken grad egner Ishal 1 sig til...'. opdelt på køn og livsfaser. Kun andelen, der har svaret 'i høj grad' og 'i meget høj grad', er medtaget. Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra. Livsfaserne 'under etablering' og 'livsfarne' er ikke medtaget på grund af for få respondenter.

**Tabel 1.6: Vurderingen af Ishal 1's egnethed til aktiviteter – opdelt på besøgssammenhæng (pct.)**

	Alle	Besøgssammenhæng		
		Som betalende gæst i den offentlige åbningstid (n=96)	Som foreningsbruger (n=187)	I andre sammenhænge (n=39)
Samvær med venner eller familie	38	51	30	38
Ledsage andre/være tilskuer	25	32	20	22
Offentligt skøjteløb	56	65	51	57
Ishockey	42	49	38	38
Kunstskøjteløb	50	59	47	35

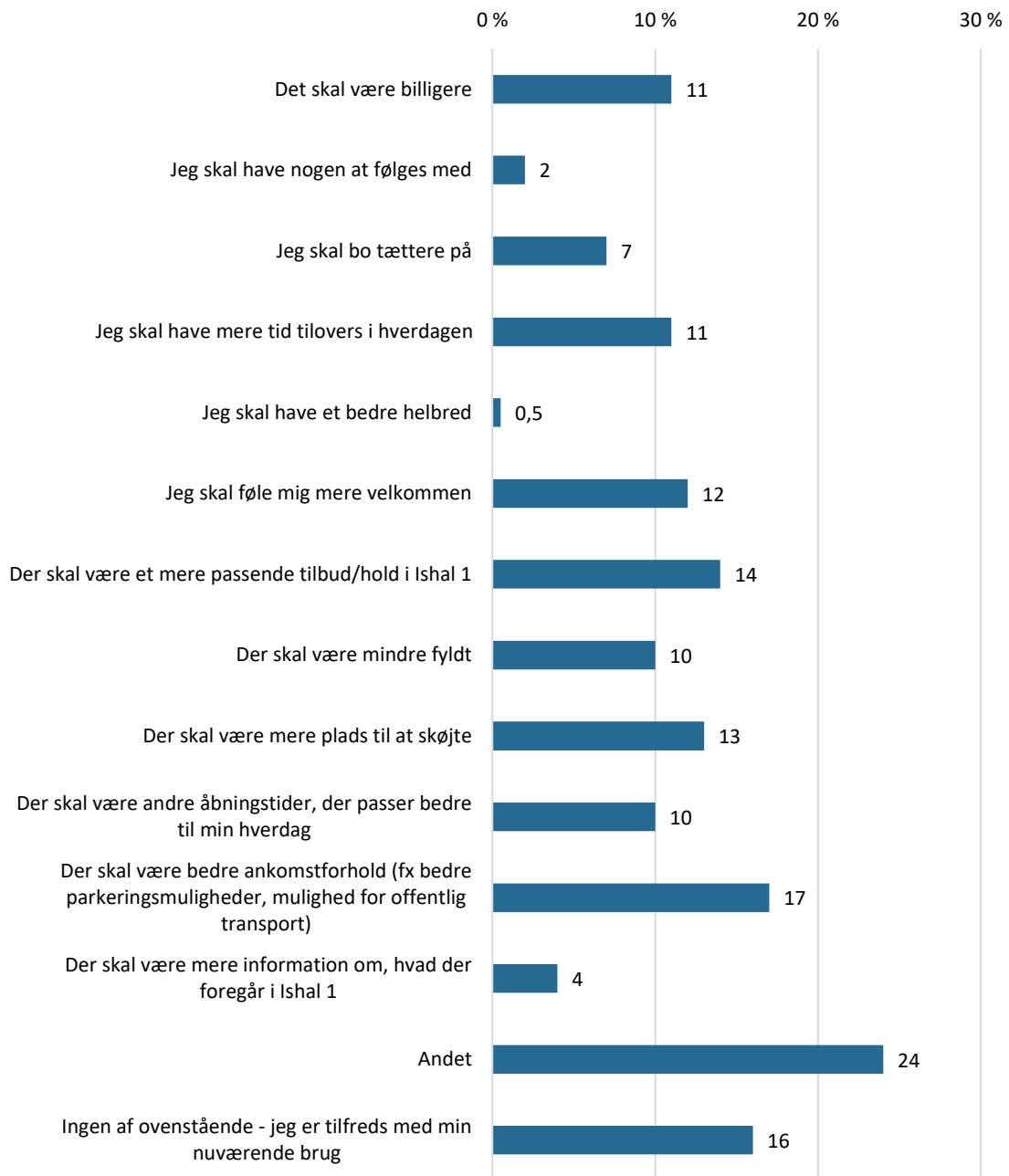
Tabellen viser svar på spørgsmålet 'I hvilken grad egner Ishal 1 sig til....' opdelt på besøgssammenhæng. Kun andelen, der har svaret 'i høj grad' og 'i meget høj grad', er medtaget. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra. 'Via skole/gymnasium eller anden uddannelsesinstitution' er ikke medtaget på grund af for få respondenter.

### Årsager og barrierer i forhold til at besøge Ishal 1 mere

Respondenterne er også blevet spurgt til, hvad der kan gøre, at de bruger Ishal 1 mere. Respondenternes svar herpå fremgår af figur 1.9 herunder.

En ret stor del svarer 'andet' (24 pct.), som dækker over forskellige aspekter, som relaterer sig til ishallens vedligeholdelsesmæssige stand, arkitektoniske udtryk, opholdsområder, cafe og opbevaringsmuligheder. Det er netop disse områder, som brugerne i udtrykker mindst tilfredshed med i ishallen (se evt. figur 1.7). Tabel 1.7 og 1.8 viser svarene opdelt på køn, livsfase og besøgssammenhæng.

**Figur 1.9: Respondenternes vurdering af, hvad der skal til for, at de vil bruge Ishal 1 mere, end de gør nu (pct.)**



Figuren viser svar på spørgsmålet 'Hvad skal der til for, at du ville bruge Ishal 1 i Gentofte Sportspark mere?' Respondenterne kunne vælge flere svar (n=246).

**Tabel 1.7: Betydningen af forhold for at besøge Ishal 1 mere – opdelt på køn og livsfaser (pct.)**

	Alle	Køn		Livsfase		
		Mænd (n=130)	Kvinder (n=121)	Ung (n=45)	Single/par (n=28)	Familie (n=155)
Det skal være billigere	11	9	14	22	3	9
Jeg skal have nogle at følges med	2	1	3	2	14	1
Jeg skal bo tættere på Ishal 1	7	6	8	7	6	6
Jeg skal have mere tid tilovers i hverdagen	11	9	13	22	6	10
Jeg skal have et bedre helbred	0,5	0	1	0	0	0,5
Jeg skal føle mig mere velkommen i Ishal 1	12	15	9	7	12	13
Der skal være et mere passende tilbud/hold i Ishal 1	14	15	12	18	18	12
Der skal være mindre fyldt i Ishal 1	10	7	14	16	0	11
Der skal være mere plads til at skøjte	13	11	15	24	0	13
Der skal være andre åbningstider, der passer bedre til min hverdag	10	7	14	18	9	9
Der skal være bedre ankomstforhold (fx bedre parkeringsmuligheder, mulighed for offentlig transport)	17	23	11	16	15	18
Der skal være mere information om, hvad der foregår i Ishal 1	4	3	4	2	6	3
Andet	24	32	16	20	36	23
Ingen af ovenstående – jeg er tilfreds med min nuværende brug	16	12	21	18	6	20

Tabellen viser svar på spørgsmålet 'Hvad skal der til for, at du ville bruge Ishal 1 i Gentofte Sportspark mere?' opdelt på køn og livsfaser. Respondenterne kunne vælge flere svar.



**Tabel 1.8: Betydningen af forhold for at besøge Ishal 1 mere – opdelt på besøgssammenhænge (pct.)**

	Alle	Besøgssammenhæng		
		Som betalende gæst i den offentlige åbningstid (n=96)	Som foreningsbruger (n=187)	I andre sammenhænge (n=39)
Det skal være billigere	11	18	4	15
Jeg skal have nogle at følges med	2	4	1	0
Jeg skal bo tættere på Ishal 1	7	7	5	8
Jeg skal have mere tid tilovers i hverdagen	11	19	9	15
Jeg skal have et bedre helbred	0,5	1	1	0
Jeg skal føle mig mere velkommen i Ishal 1	12	15	14	18
Der skal være et mere passende tilbud/hold i Ishal 1	14	13	16	23
Der skal være mindre fyldt i Ishal 1	10	16	9	10
Der skal være mere plads til at skøjte	13	20	11	23
Der skal være andre åbningstider, der passer bedre til min hverdag	10	17	8	13
Der skal være bedre ankomstforhold (fx bedre parkeringsmuligheder, mulighed for offentlig transport)	17	18	20	18
Der skal være mere information om, hvad der foregår i Ishal 1	4	5	4	5
Andet	24	21	29	23
Ingen af ovenstående – jeg er tilfreds med min nuværende brug	16	14	19	13

Tabellen viser svar på spørgsmålet 'Hvad skal der til for, at du ville bruge Ishal 1 i Gentofte Sportspark mere?' opdelt på besøgssammenhænge. Respondenterne kunne vælge flere svar.

### Besøg med børn

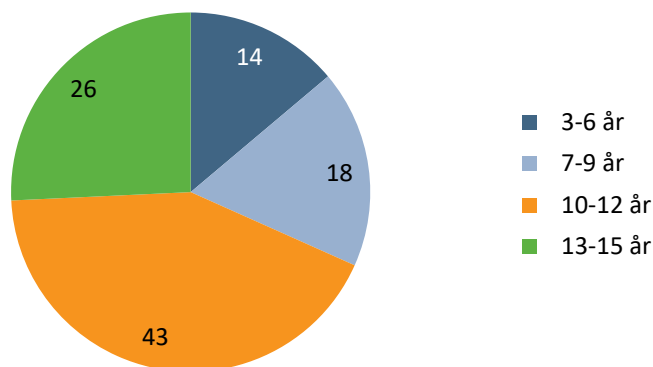
Den stedsspecifikke undersøgelse har også haft fokus på børnebrugere. Fokus har her været på 3-15-årige, som er blevet spurgt via deres forældre. Forældrene har svaret på vegne af deres barn, og dermed udtrykker svarene forældrenes opfattelse af barnets oplevelser.

Samlet set har 60 pct. af respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelse haft et eller flere børn i aldersgruppen fra 3-15 år, og hele 95 pct. af disse forældre har mindst et barn,

som har besøgt ishallen. Så når forældre bruger Ishal 1, så gælder det også mindst ét af deres børn.

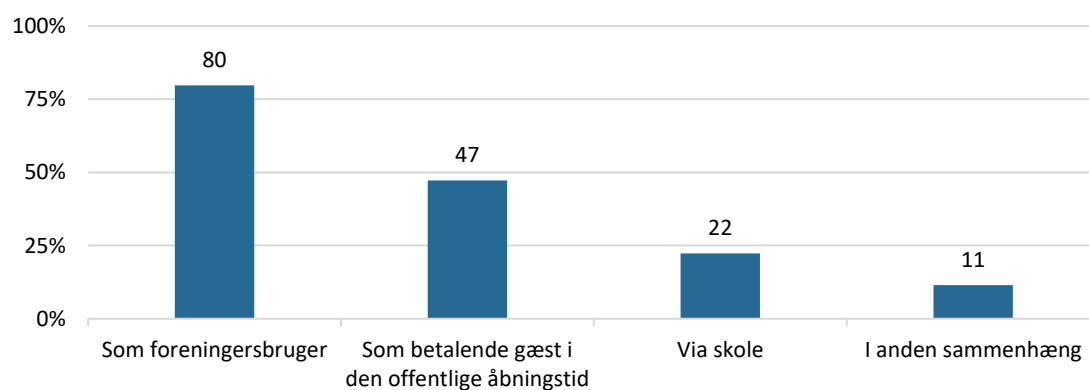
Som det fremgår af figur 1.10 herunder, så er den største aldersgruppe mellem 10-12 år. Som figur 1.11 viser, har 80 pct. af børnebrugerne besøgt Ishal 1 som foreningsbrugere.

**Figur 1.10: Aldersfordeling af børn, der har besøgt Ishal 1 (pct.)**



Figuren viser aldersfordelingen af børnebrugerne (n=148).

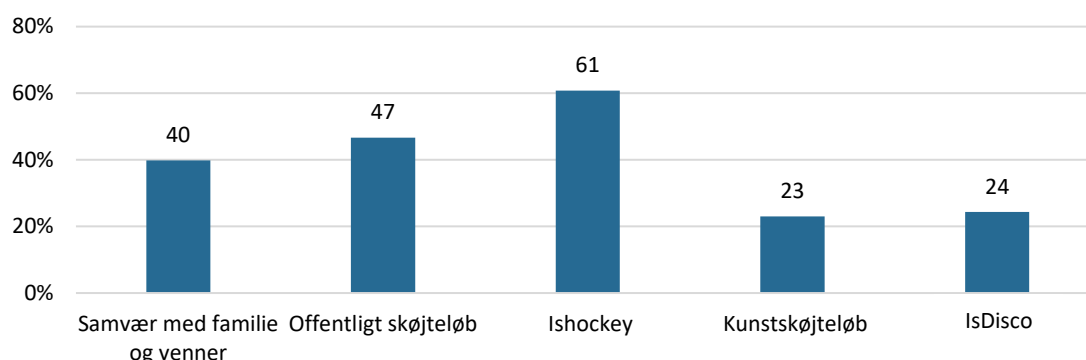
**Figur 1.11: Børn og unges besøgssammenhæng (pct.)**



Figuren viser svar på spørgsmålet 'I hvilken sammenhæng har dit barn (3-15 år) brugt Ishal 1 i Gentofte Sportspark?' (n=148)

Figur 1.12 nedenfor viser børn og unges aktiviteter i Ishal 1. Som det fremgår, besøger flest ishallen for at dyrke ishockey.

**Figur 1.12: Børn og unges aktiviteter i Ishal 1 (pct.)**



Figuren viser svar på spørgsmålet 'Hvad er dit barns formål med at komme i Ishal 1?' (n=148).

### Forbedringspotentialer

Afslutningsvis præsenteres en række forbedringspotentialer, som kan være relevante at arbejde videre med for Ishal 1. Forbedringspotentialerne er udarbejdet på baggrund af den samlede undersøgelse og trækker både på resultater fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i institutionen.

I alt er identificeret fire forbedringspotentialer for Ishal 1:

- Med et kendskab på 44 pct. blandt borgere i kommunen, er der et potentiale for flere brugere ved at øge kendskabet. Det gælder på tværs af de forskellige livsfaser, men kendskabet er især lavt blandt livsfasen under etablering og livserfarne.
- Blandt borgere, som kender ishallen, men ikke bruger den, er det primært årsager i form af manglende tid og interesse, som gør, at de ikke bruger ishallen. Skal flere af disse borgere tiltrækkes, kan der være behov for at tænke i aktiviteter, som er lettilgængelige og som kombinerer skøjteløb/ishockey med andre aktiviteter (da en del som nævnt ikke umiddelbart har interesse i skøjteløb/ishockey).
- Relativt få livserfarne kender og bruger ishallen, men med tanke på den stigende andel af befolkningen som denne gruppe udgør i kommunen, kunne det være interessant at arbejde med, at gøre livserfarne til en mere central brugergruppe. Der skal tænkes i tilpasset aktiviteter, da nogle i denne aldersgruppe netop peger på manglende mobilitet som en grund til ikke at komme i ishallen. Det har man gjort inden for andre idrætsgrene de senere år (f.eks. gå- og fitnessfodbold), som kan tjene som inspiration.
- Blandt eksisterende brugere kan tilfredsheden øges ved at forbedre ishallens vedligeholdelsesmæssige stand, arkitektur, opbevaringsmuligheder samt opholdsrum. En del af brugerne peger på, at forbedring af disse forhold også har betydning for, om, de vil bruge ishallen mere.

# KAPITEL 2: SVØMMEHALLEN I KILDESKOVSHALLEN



## Kapitel 2: Svømmehallen i Kildeskovshallen

Herunder følger et kapitel, som ser på svømmehallen i Kildeskovshallen, hvor udvalgte resultater fra overblikundersøgelsen om svømmehallen samt resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen præsenteres. Kapitlet indledes med en kort introduktion til svømmehallen i Kildeskovshallen, hvorefter resultater om svømmehallen præsenteres.

### Kort om svømmehallen i Kildeskovshallen

Kildeskovshallen er Gentofte Kommunes største idrætsanlæg og tilbyder et væld af muligheder inden for vandidrætter, boldspil, kampsport og gymnastik.

Svømmehallen består af fem bassiner fordelt på et 50 m bassin, et 25 m bassin, et børnebassin, et varmtvandsbassin og et springbassin. Desuden er der saunaer og to koldtandsbassiner.

Svømmehallen i Kildeskovshallen har åbent 359 dage om året fra tidlig morgen til sen aften. Der kommer årligt ca. 400.000 gæster i svømmehallen og 600.000 gæster i den øvrige del af komplekset.

#### Prisbelønnet arkitektur

Kildeskovshallen er oprindeligt opført i 1970. Arkitekterne bag den oprindelige hal er Karen og Ebbe Clemmensen, der sammen med landskabsarkitekten Agnete Muusfeldt formåede at skabe en struktureret og æstetisk tiltalende bygning, der smukt integreres med det omkringliggende landskab.

Bygningen er klassificeret som fredet byggeri pr. 17/11 1999. Det betyder i praksis, at Kulturarvsstyrelsen og Det Særlige Bygningssyn skal godkende alle ændringer i det nuværende byggeris udformning – interiør som eksteriør.

Gennem årene er Kildeskovshallen blevet udvidet og forbedret. I 2001-2002 opførtes det nye svømmeanlæg med et 50 m bassin og et babybassin i samarbejde med Kulturarvsstyrelsen og Ebbe Clemmensen.

#### Åbningstider

Mandag og onsdag: 06.30-22, tirsdag og torsdag: 06.30-20, fredag: 06.30-18, weekend: 08-15.30

#### Billetterpriser

Børnebillet (2-15 år), pensionist og studerende: 30 kr., voksenbillet (16+ år): 60 kr.

Se svømmehallen i Kildeskovshallens hjemmeside for priser på 10-turskort, månedskort mv.

## Hovedresultater vedrørende svømmehallen i Kildeskovshallen

Herunder følger en præsentation af de væsentligste resultater fra undersøgelsen vedrørende svømmehallen i Kildeskovshallen. Der trækkes både på tal fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen.

Resumeet er delt i fire dele. Først er fokus på respondenterne i overblikundersøgelsen og i den stedsspecifikke undersøgelses kendskab til og tilfredshed med svømmehallen i

Kildeskovshallen, dernæst er fokus via den stedspecifikke undersøgelse på brugeres vurdering af svømmehallens egnethed til aktiviteter, hvorefter fokus er på grunde til ikke at bruge svømmehallen samt bruge den mere.

### **Kendskab til og tilfredshed med svømmehallen**

Overblikundersøgelsen, som er gennemført blandt tilfældigt udvalgte voksne borgere i Gentofte Kommune, viser, at hovedparten af respondenterne (85 pct.) kender til svømmehallen i Kildeskovshallen, og at knap hver anden respondent (44 pct.) har været i svømmehallen inden for det seneste år. De fleste respondenter, som har besøgt svømmehallen inden for det seneste år, har besøgt den én-tre gange (57 pct. af brugerne), men der findes også en del respondenter, som bruger den mere end seks gange om året (32 pct. af brugerne). Det er her vigtigt at gøre opmærksom på, at undersøgelser af denne type (selvom den spørger tilfældigt udvalgte borgere) typisk har deltagelse af respondenter, som er mere interesseret i området, og at der derfor er risiko for, at kendskab og brug overvurderes.

De fleste brugere af svømmehallen i overblikundersøgelsen benytter den som betalende gæst i den offentlige åbningstid (65 pct.), mens 13 pct. har besøgt den i regi af en forening eller via skole eller uddannelsesinstitution. Lige under hver femte (17 pct.) har besøgt svømmehallen i en anden sammenhæng.

Overblikundersøgelsen har også undersøgt børns brug. Blandt de forældre, som kender svømmehallen og har børn i alderen fra 3-15 år, har hovedparten har mindst ét barn (85 pct.), som har besøgt svømmehallen.

Overblikundersøgelsen har også haft fokus på brugernes tilfredshed med svømmehallen i Kildeskovshallen. Alle respondenter, som har brugt svømmehallen inden for det seneste år, er blevet bedt om at vurdere, i hvilket omfang de vil anbefale den til andre. Svømmehallen opnår her en NPS-score på 35, da 18 pct. af brugerne er kritikere, mens 53 pct. er ambassadører. Der er altså en del flere tilfredse end ikke-tilfredse brugere. Ser man på forældrenes vurdering af svømmehallens relevans for børn, er NPS-scoren lidt højere (42).

I den stedspecifikke undersøgelse er det blevet undersøgt, hvilke forhold der er henholdsvis størst og mindst tilfredshed med i svømmehallen. I alt har brugerne i den stedspecifikke undersøgelse skullet forholde sig til 17 udsagn om svømmehallen.

Blandt brugerne i den stedspecifikke undersøgelse er der størst enighed i udsagnene om (andel der er 'enige' eller 'meget enige'), at svømmehallen er tryk at være i (93 pct.), at personalet er venligt (85 pct.), at svømmehallen har bassiner med en passende temperatur (78 pct.), at personalet er nemt at komme i kontakt med (78 pct.), at svømmehallen har gode åbningstider (76 pct.), og at svømmehallen har gode ankomstforhold (75 pct.).

De forhold, som brugerne i den stedspecifikke undersøgelse er mindst enighed i, er, at svømmehallen er ren (53 pct.), at svømmehallen har en behagelig akustik (lyd) (53 pct.), at svømmehallen har en god cafe (43 pct.), og at svømmehallen er godt vedligeholdt (42 pct.).

Når man ser på tværs af de 17 udsagn, som brugere i den stedspecifikke undersøgelse har vurderet, får man et billede af en ret stor tilfredshed med svømmehallen, hvilket illustreres af de relativt høje andele af 'enige' og 'meget enige' på de fire udsagn, som der er mindst tilfredshed med.

Man finder visse forskelle mellem mænd og kvinder. Færre kvinder end mænd er enige i, at svømmehallen er ren, er godt vedligeholdt, har et godt indeklima, har en god akustik, er inspirerende/indbydende og har omklædningsrum, som passer deres behov.

I den stedsspecifikke undersøgelse har brugere også med egne ord kunnet beskrive, hvad de er mest tilfredse med ved svømmehallen, og hvad de synes, det er vigtigst at forbedre. De centrale træk i svarene er opsummeret herunder.

Mange beskrivelser fra brugerne i den stedspecifikke undersøgelse går på svømmehallens skønne beliggenhed og bygningens arkitektur, som gør svømmehallen unik. Der udtrykkes generelt stor tilfredshed med selve svømmefaciliteterne. Specielt fremhæves 50 m bassinet.

Udbuddet af undervisning og holdtræning inklusive babysvømning og aqua-jogging fremhæves også i de åbne svar af brugerne i den stedspecifikke undersøgelse, ligesom det venlige personale og cafeen omtales positivt af nogle brugere.

Der synes dog også at være en række forbedringsmuligheder ifølge brugerne i den stedspecifikke undersøgelse. Det gælder omklædningsfaciliteterne og bedre rengøring. Helt specifikt nævnes bruserne med vekslende vandtemperaturer og lugtgener fra toiletter af mange.

En del brugere i den stedspecifikke undersøgelse giver i de åbne svar også udtryk for, at de ønsker bedre, større og nyere saunafaciliteter, at børnebassinet ikke (altid) er lukket, at der er bedre parkeringsmuligheder og at der bygges en ny svømmehal ved Sportsparken i stedet for ved Kildeskovshallen.

### **Svømmehallens egnethed til aktiviteter**

Den stedsspecifikke undersøgelse har også haft fokus på brugernes aktiviteter. De tre største aktiviteter, som brugerne i den stedspecifikke undersøgelse typisk dyrker, når de besøger svømmehallen, er motionssvømning (57 pct.), andre vandaktiviteter (fx vandgymnastik, kajakpolo, udspring, genoptræning) (33 pct.) og sauna og afslapning (24 pct.). Brugere har her kunne angive flere aktiviteter og har også kunne vælge samvær med venner og familie (21 pct.), ledsage andre/være tilskuer (14 pct.), badning og leg (20 pct.), at lære at svømme (18 pct.) og konkurrencesvømning (4 pct.).

Der er visse forskelle på tværs af køn og livsfaser. De tre største aktiviteter for mænd er motionssvømning, sauna og afslapning og samvær med venner og familie, mens det for kvinder er motionssvømning, andre vandaktiviteter og badning og leg. Også på tværs af livsfaser er der forskelle. Den største aktivitet for folk i livsfasen single/par er motions-svømning efterfulgt af sauna og afslapning, mens badning og leg efterfulgt af

motionssvømning fylder mest blandt familier. For de livserfarne er motionssvømning og andre vandaktiviteter omtrent lige store.

I den stedspecifikke undersøgelse er der også blevet spurgt til børns aktiviteter via deres forældre. Seks ud af ti børn bruger svømmehallen via en forening og som betalende gæst i den offentlige åbningstid, og børnenes aktiviteter er særligt at lære at svømme samt badning og leg.

Brugerne i den stedsspecifikke undersøgelse er også blevet spurgt til svømmehallens egnethed til de forskellige aktiviteter. Brugerne har kunne angive en vurdering, selvom de normalt ikke bruger svømmehallen til de specifikke aktiviteter. Generelt får man et billede af, at mange brugere vurderer, at svømmehallen er egnet til ret forskellige aktiviteter. En stor del af brugerne i den stedsspecifikke undersøgelse vurderer således, at svømmehallen i høj grad eller i meget høj grad egner sig til badning og leg (57 pct.), at lære at svømme (79 pct.), motionssvømning (69 pct.), konkurrencesvømning (64 pct.) og andre vandaktiviteter (61 pct.). Sauna og afslapning er den aktivitet, som færrest vurderer, at svømmehallen i høj grad eller i meget høj grad egner sig til.

Det er primært på tværs af livsfaser, at man finder forskelle blandt brugerne i den stedsspecifikke undersøgelses vurdering af svømmehallens egnethed. Der synes at være sammenhæng mellem, hvad livsfaserne især dyrker af aktiviteter og deres vurdering af svømmehallens egnethed til aktiviteterne. Man ser således, at brugerne i familielivsfasen især vurderer, at svømmehallen er egnet til samvær med venner og familie samt at ledsage andre/være tilskuer, mens brugerne i livsfasen single/par især vurderer, at svømmehallen egner sig til konkurrencesvømning. Endelig vurderer de livserfarne især, at svømmehallen egner sig til andre vandaktiviteter.

### **Grunde til ikke at bruge svømmehallen i Kildeskovshallen**

Ser man på de respondenter fra overblikundersøgelsen, som ikke-bruger svømmehallen, så angiver godt en fjerdedel (27 pct.), at de ikke bruger svømmehallen, fordi de ikke kender til den. Hvor mange af disse, som ville bruge den, hvis de kendte til den, har undersøgelsen ikke kunne afdække.

Lidt flere end hver anden respondent (57 pct.) fra overblikundersøgelsen, som ikke bruger svømmehallen, peger på mindst én årsag til ikke at bruge svømmehallen. Lidt flere end halvdelen af ikke-brugerne (52 pct.) nævner som årsag, at de ikke har tid, mens 37 pct. angiver, at svømning ikke interesserer dem. Umiddelbart er det svært for svømmehallen at gøre så meget ved denne gruppe. Når det kommer til barrierer, som svømmehallen i højere grad kan agere på, så fylder de relativt lidt (15 pct.), og det udsagn, som flest vælger, er, at det er for dyrt. Det er dog kun 8 pct. af ikke-brugerne, som angiver dette.

I forhold til at få flere brugere kan der være lidt at hente ved forsøge at øge kendskabet til svømmehallen samt ved at interessere sig for de 15 pct., som har angivet en barriere for at bruge svømmehallen. Nogle peger her på prisen, men der kan også være andre forhold, som det vil kræve mere dybdegående undersøgelser at afdække.



I den stedsspecifikke undersøgelse har fokus været på, hvad der skal til for at bruge svømmehallen mere. Ser man på årsager og barrierer blandt brugere i forhold til at bruge svømmehallen mere, så angiver 27 pct. af brugerne i den stedsspecifikke undersøgelse, at de ikke ønsker at bruge den mere. Blandt dem, som gerne vil bruge den mere, er der størst tilslutning til, at der skal være mere plads til at svømme (28 pct.), der skal være mindre fyldt i svømmehallen (24 pct.), og at det skal være billigere (21 pct.). Der synes at være et potentiale for mere brug blandt visse brugere i den stedsspecifikke undersøgelse. Især tiltag, der kan skabe mere plads i bassiner og svømmehallen, vil være central, mens prisen for nogle grupper også er central.

Der er i overblikundersøgelsen også spurgt ind til årsager og barrierer blandt forældre, som har mindst ét barn, som ikke bruger svømmehallen. De tre mest valgte grunde er, at deres barn bruger tiden på andre ting (37 pct.), at deres barn ikke interesserer sig for svømning (34 pct.) og at de mangler nogle at følges med (11 pct.). Kun få (6 pct.) angiver, at tilbud/aktiviteter ikke passer til deres barn og at deres barn står på venteliste.

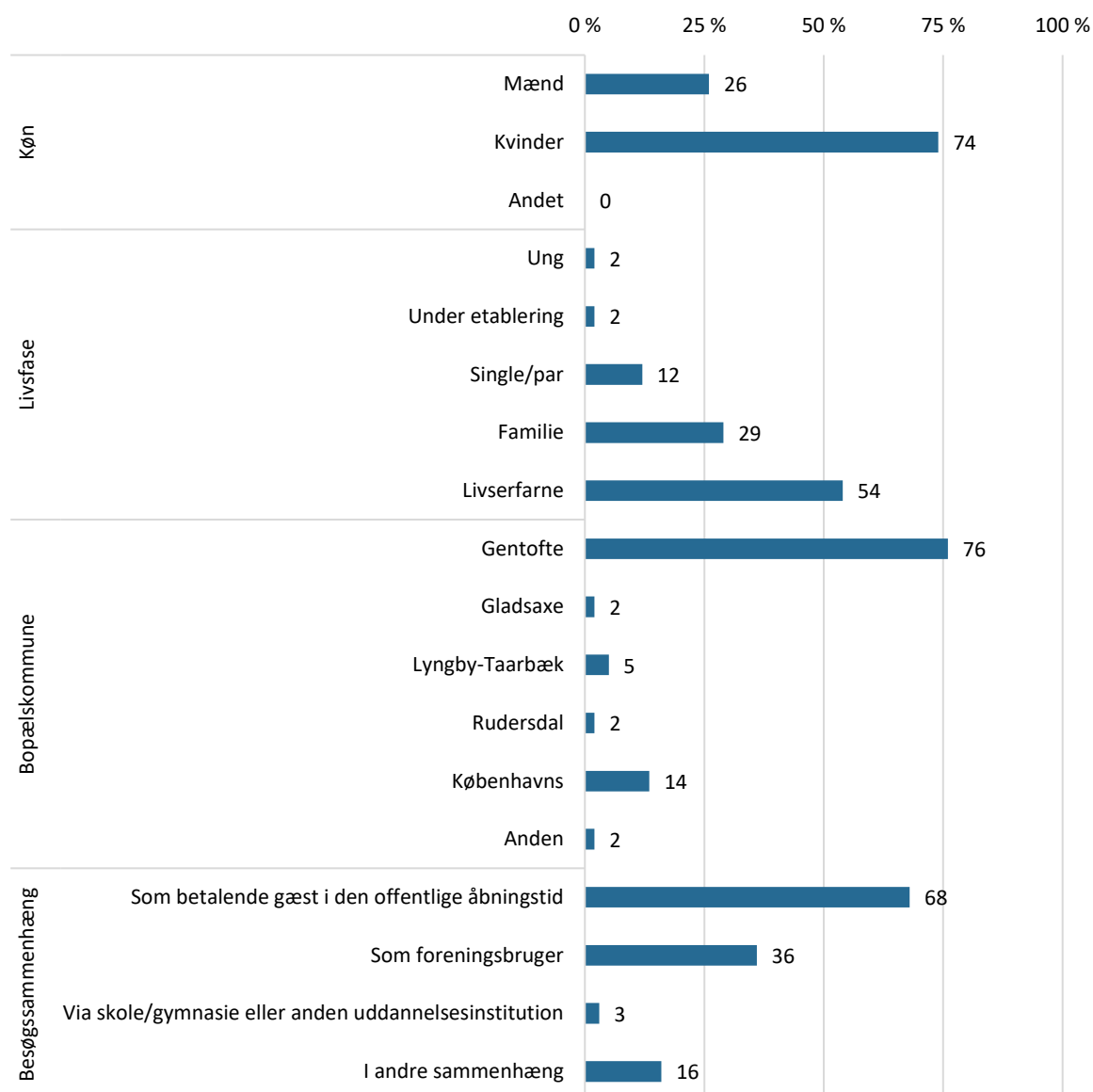
**Resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen i Kildeskovshallen**  
Herunder følger resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen i Kildeskovshallen.

#### **Hvem har deltaget i den stedsspecifikke undersøgelse for svømmehallen?**

Den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen i Kildeskovshallen blev gennemført blandt 561 brugere af svømmehallen. Figur 2.1 herunder viser fordelingen af respondenter på tværs af køn, livsfaser, bopælskommune og besøgssammenhænge i undersøgelsen. Tre ud af fire respondenter (74 pct.) er kvinder, og godt halvdelen er i livsfasen livserfarne (54 pct.), mens lige under hver tredje hører til livsfasen familie (29 pct.). Tre ud af fire har bopæl i Gentofte Kommune, og hovedparten (68 pct) er betalende gæst i den offentlige åbningstid. Man finder blandt respondenter også en relativt stor del, som har brugt svømmehallen via en forening (36 pct.), og de fleste respondenter besøger svømmehallen mere end seks gange om året (94 pct.).

Selvom det er muligt at dele resultater op på køn, livsfaser og besøgssammenhænge, er det vigtigt at have ovenstående for øje, når man ser på de samlede svar fra de 561 respondenter. Når der kigges ned i de enkelte grupper, skal man være opmærksom på, at den stedsspecifikke undersøgelse giver indblik i holdninger og vurderinger fra respondenter, som bruger svømmehallen forholdsvis meget.

**Figur 2.1: Fordeling af køn, livsfase, bopælskommune og besøgsammenhæng i den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen i Kildeskovshallen (pct.)**



Figuren viser fordeling af køn, livsfaser, bopælskommune og besøgsammenhæng blandt respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen i Kildeskovshallen (n=561).

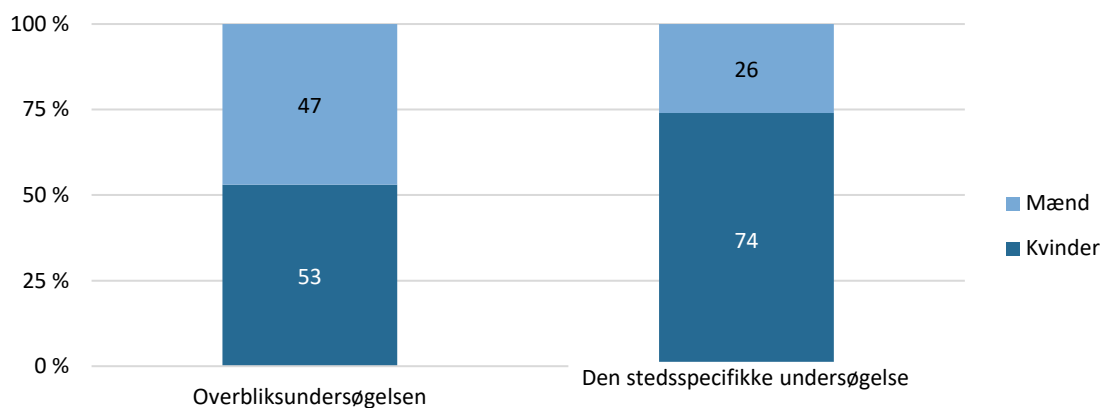
### Sammenligning af respondenterne i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse

Den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen har især deltagelse af brugere, hvilket er vigtigt at være opmærksom på i tolkningen af resultaterne herunder. Figur 2.2, 2.3, 2.4 og 2.5 herunder sammenligner respondenterne i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse for svømmehallen.

Man finder i den stedsspecifikke undersøgelse en overrepræsentation af kvinder og livserfarne i forhold til i overblikundersøgelsen. I sammenligning med overblikundersøgelsen har en relativ stor del af respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelse brugt

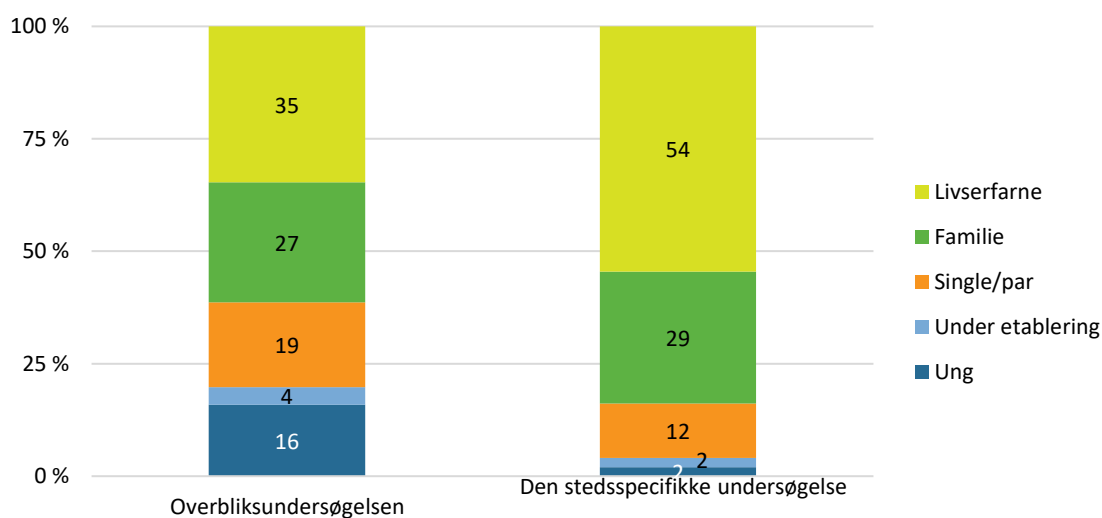
svømmehallen via en forening, og her er også en overrepræsentation af brugere, som bruger svømmehallen mere end seks gange om året.

**Figur 2.2: Andel af kvinder og mænd i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen i Kildeskovshallen (pct.)**



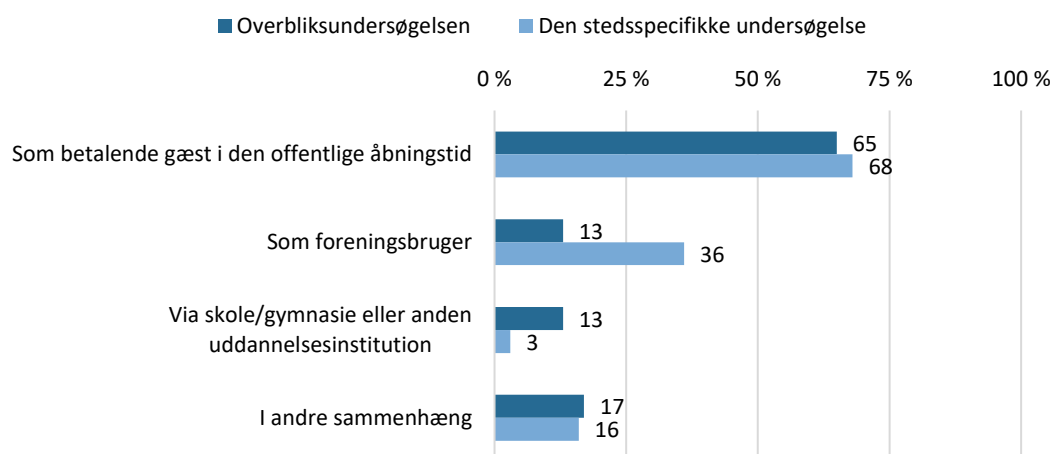
Figuren viser andelen af mænd og kvinder i overblikundersøgelsen og i den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen i Kildeskovshallen (overblikundersøgelse, n=490, stedsspecifik undersøgelse, n=569).

**Figur 2.3: Fordeling af livsfaser i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen i Kildeskovshallen (pct.)**



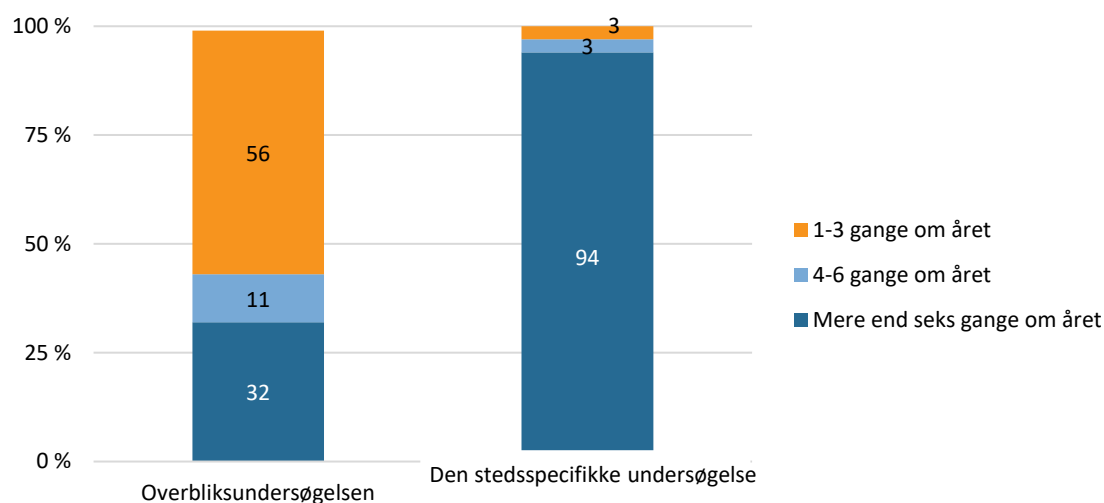
Figuren viser fordelingen af livsfaser i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen i Kildeskovshallen. Livsfaser er beregnet ud fra familiesituation og alder (overblikundersøgelse, n=490, stedsspecifikke undersøgelse, n=569).

**Figur 2.4: Fordeling af besøgssammenhænge i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen i Kildeskovshallen (pct.)**



Figuren viser svar på spørgsmålet 'I hvilke(n) sammenhæng(e) bruger du svømmehallen i Kildeskovshallen?' i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen. Respondenterne kunne give flere svar (overblikundersøgelse, n=490, stedsspecifikke undersøgelse, n=555).

**Figur 2.5: Fordeling af besøghyppighed i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen i Kildeskovshallen (pct.)**

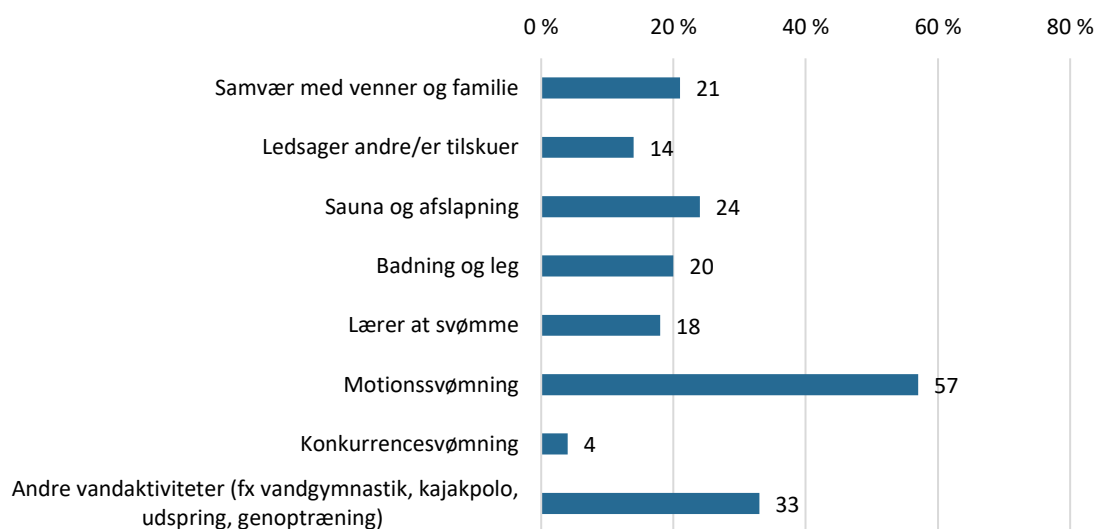


Figuren viser svar på spørgsmålet 'Hvor ofte besøger du svømmehallen i Kildeskovshallen?'. Respondenterne har skullet angive deres besøghyppighed inden for det seneste år. Fordelt på overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i svømmehallen (overblikundersøgelsen, n= 489, stedsspecifikke undersøgelse, n=559).

## Aktiviteter i Svømmehallen i Kildeskovshallen

Figur 2.6 viser respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelses typiske aktiviteter i svømmehallen i Kildeskovshallen. Den mest typiske aktivitet er motionssvømning efterfulgt af andre vandaktiviteter og sauna og afslapning. Tabel 2.1 og 2.2 viser forskelle på tværs af køn, livsfase og besøgssammenhænge.

**Figur 2.6: Respondenternes typiske aktiviteter i svømmehallen i Kildeskovshallen (pct.)**



Figuren viser, hvad respondenterne typisk laver, når de bruger svømmehallen. Respondenterne kunne give flere svar (n=555).

**Tabel 2.1: Respondenternes aktiviteter i svømmehallen i Kildeskovshallen – opdelt på køn og livsfaser (pct.)**

	Alle	Køn		Livsfase		
		Mænd (n=144)	Kvinder (n=415)	Single/par (n=68)	Familie (n=165)	Livserfarne (n=305)
Samvær med venner og familie	21	22	20	13	41	11
Ledsager andre/er tilskuer	14	11	15	4	33	7
Sauna og afslapning	24	37	19	32	21	22
Badning og leg	20	14	22	4	53	6
Lærer at svømme	18	15	18	12	32	10
Motionssvømning	57	71	52	88	50	54
Konkurrencesvømning	4	7	3	10	6	0
Andre vandaktiviteter <sup>6</sup>	33	15	39	10	7	53

Tabellen viser respondenternes aktiviteter opdelt på køn og livsfase. Respondenterne kunne give flere svar. Livsfaserne 'ung' og 'under etablering' er ikke medtaget på grund af for få respondenter.

<sup>6</sup> Den fulde betegnelse var 'Andre vandaktiviteter (fx vandgymnastik, kajakpolo, udspring, genoptræning)'. Fremadrettet bruges forkortelsen 'Andre vandaktiviteter'.

**Tabel 2.2: Respondenternes aktiviteter i svømmehallen i Kildeskovshallen – opdelt på besøgs-sammenhæng (pct.)**

	Alle	Besøgssammenhæng		
		Som betalende gæst i den offentlige åbningstid (n=383)	Som foreningsbruger (n=203)	I andre sammenhænge (n=91)
Samvær med venner og familie	21	27	20	18
Ledsager andre/er tilskuer	14	14	19	24
Sauna og afslapning	24	29	21	19
Badning og leg	20	26	26	15
Lærer at svømme	18	16	26	22
Motionssvømning	57	68	54	39
Konkurrencesvømning	4	3	7	4
Andre vandaktiviteter	33	26	38	54

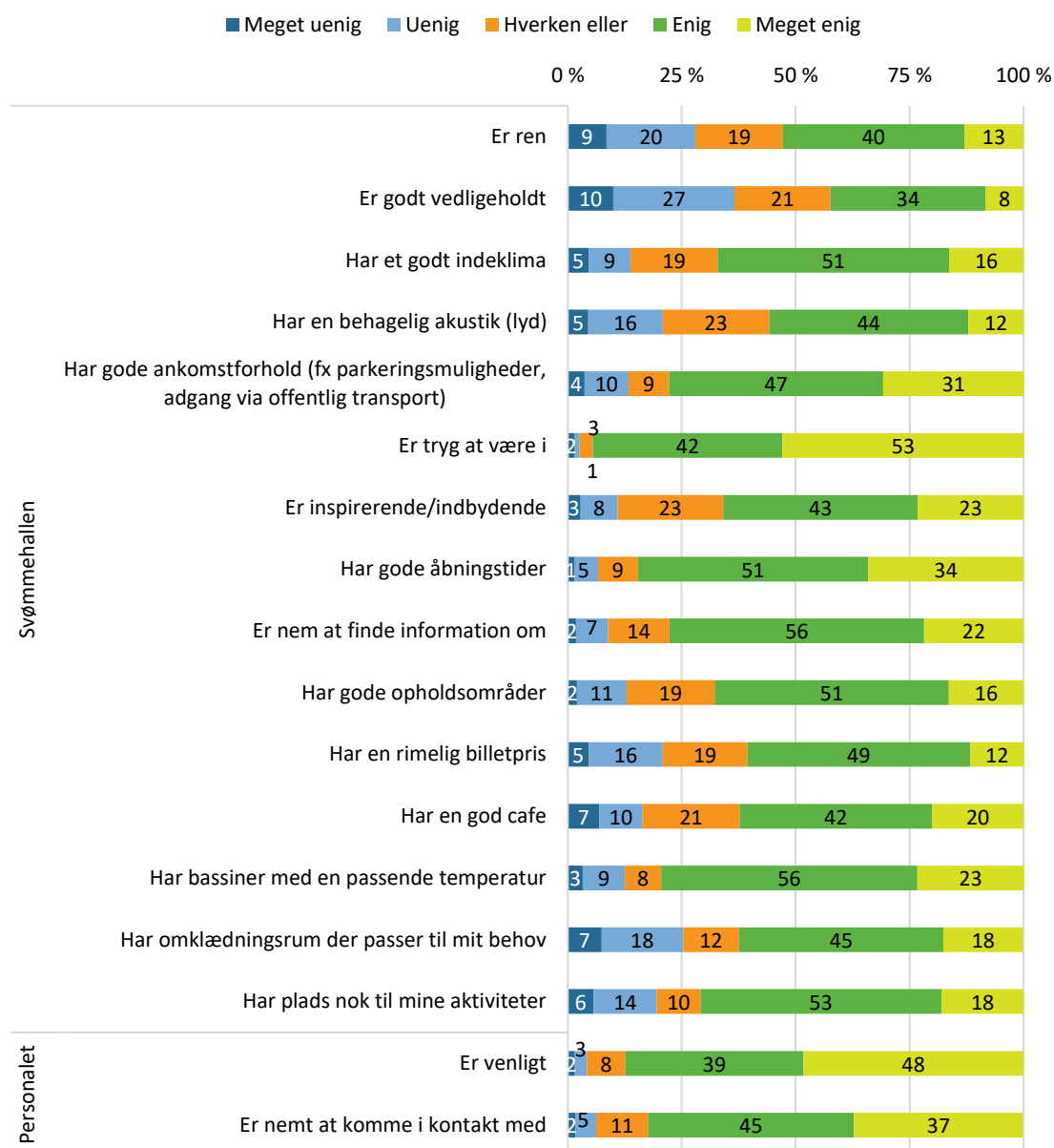
Tabellen viser respondenternes aktiviteter opdelt på besøgsammenhæng. Respondenterne kunne give flere svar. 'Via skole/gymnasium eller anden uddannelsesinstitution' er ikke medtaget på grund af for få respondenter.

### Vurdering af svømmehallen i Kildeskovshallen

Figur 2.7 herunder viser, hvordan respondenterne vurderer en række forhold omkring svømmehallen og personalet på en skala fra 'meget uenig' til 'meget enig'. Tabel 2.3 og 2.4 viser efterfølgende, hvordan respondenterne, der har svaret 'enig' og 'meget enig', fordeler sig i forhold til køn, livsfase og besøgsammenhæng.

Man finder en relativ stor andel af 'enige' og 'meget enige' på en lang række af forhold i svømmehallen.

**Figur 2.7: Respondenternes vurdering af forhold i svømmehallen i Kildeskovshallen (pct.)**



Figuren viser, hvordan respondenterne vurderer forhold i svømmehallen i Kildeskovshallen. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra (n=555).

**Tabel 2.3: Vurderingen af forhold i svømmehallen i Kildeskovshallen – opdelt på køn og livsfaser (pct.)**

		Alle	Køn		Livsfase		
			Mænd (n=142)	Kvinder (n=410)	Single/par (n=68)	Familie (n=165)	Livserfarne (n=305)
Svømmehallen	Er ren	53	60	50	60	45	56
	Er godt vedligeholdt	42	52	39	43	38	45
	Har et godt indeklima	65	76	64	62	64	71
	Har en behagelig akustik (lyd)	53	66	52	65	57	54
	Har gode ankomstforhold (fx parkeringsmuligheder, adgang via offentlig transport)	75	80	77	73	84	76
	Er tryk at være i	93	96	94	96	93	96
	Er inspirerende/indbydende	64	71	64	72	61	69
	Har gode åbningstider	76	83	85	82	73	93
	Er nem at finde information om	71	83	76	80	65	85
	Har gode opholdsområder	62	70	67	66	61	72
	Har en rimelig billetpris	57	59	62	48	48	72
	Har en god cafe	43	54	65	54	55	68
	Har bassiner med en passende temperatur	78	82	79	82	72	84
	Har omklædningsrum der passer til mit behov	62	79	57	66	59	64
	Har plads nok til mine aktiviteter	69	68	72	59	67	79
Personalet	Er venligt	85	90	87	88	79	93
	Er nemt at komme i kontakt med	78	86	81	84	84	83

Tabellen viser respondenternes vurdering af forhold i svømmehallen opdelt på køn og livsfaser. Kun andelen, der har svaret 'enig' og 'meget enig', er medtaget. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra. Livsfaserne 'ung' og 'under etablering' er ikke medtaget på grund af for få respondenter.



**Tabel 2.4: Vurderingen af forhold i svømmehallen i Kildeskovshallen – opdelt på besøgssammenhæng (pct.)**

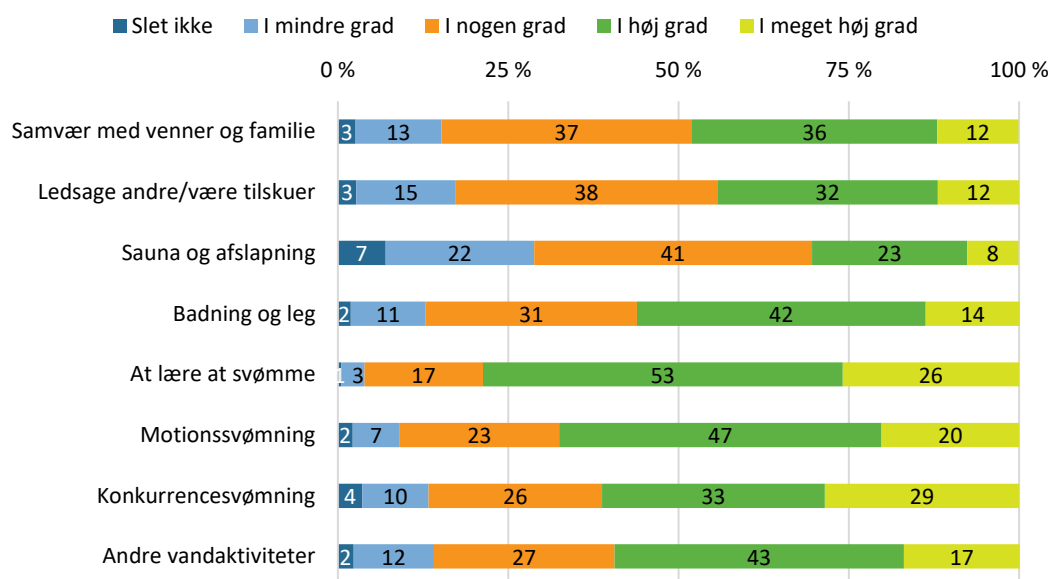
		Alle	Besøgssammenhæng		
			Som betalende gæst i den offentlige åbningstid (n=383)	Som for- eningsbruger (n=203)	I andre sam- menhænge (n=91)
Svømme- hallen	Er ren	53	54	56	55
	Er godt vedligeholdt	42	46	39	43
	Har et godt indeklima	65	70	66	66
	Har en behagelig akustik (lyd)	53	57	59	55
	Har gode ankomstfor- hold (fx parkeringsmulig- heder, adgang via of- fentlig transport)	75	79	77	83
	Er tryk at være i	93	94	98	92
	Er inspirerende/ indby- dende	64	68	66	66
	Har gode åbningstider	76	85	86	86
	Er nem at finde informa- tion om	71	79	77	74
	Har gode opholdsområ- der	62	71	66	63
	Har en rimelig billetpris	57	59	62	63
	Har en god cafe	43	62	63	56
	Har bassiner med en passende temperatur	78	82	78	77
	Har omklædningsrum der passer til mit behov	62	65	57	65
Persona- let	Har plads nok til mine aktiviteter	69	69	74	77
	Er venligt	85	88	86	89
	Er nemt at komme i kon- takt med	78	84	84	83

Tabellen viser respondenternes vurdering af forhold i svømmehallen opdelt på besøgssammenhænge. Kun andelen, der har svaret 'enig' og 'meget enig', er medtaget. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra. 'Via skole/gymnasium eller anden uddannelsesin- stitution' er ikke medtaget på grund af for få respondenter.

Respondenterne har også svaret på, hvor egnet, de vurderer, at svømmehallen er til for- skellige aktiviteter.

Figur 2.8 viser, at mange respondenter i 'høj grad' eller 'i meget høj grad' vurderer, at svømmehallen egner sig til de oplistede aktiviteter. Flest finder den egnet til at lære at svømme, mens færrest finder den egnet til sauna og afslapning.

**Figur 2.8: Respondenternes vurdering af svømmehallen i Kildeskovshallens egnethed til aktiviteter (pct.)**



Figuren viser respondenternes vurdering af svømmehallens egnethed til udvalgte aktiviteter. Ved ikke og ikke relevant er sorteret fra.

Tabel 2.5 og 2.6 viser, hvordan respondenter, der har svaret 'i høj grad' og 'i meget høj grad' angående svømmehallens egnethed til forskellige aktiviteter, fordeles i forhold til køn, livsfase og besøgssammenhæng.

**Tabel 2.5: Vurderingen af svømmehallen i Kildeskovshallens egnethed til aktiviteter – opdelt på køn og livsfaser (pct.)**

	Alle	Køn		Livsfase		
		Mænd (n=142)	Kvinder (n=410)	Single/par (n=68)	Familie (n=165)	Livsfaserne (n=305)
Samvær med venner og familie	49	56	47	36	60	43
Ledsage andre/ være tilskuer	46	48	45	34	58	35
Sauna og afslapning	33	44	28	33	27	35
Badning og leg	57	63	56	59	61	53
At lære at svømme	79	79	79	83	76	81
Motionssvømning	69	71	68	66	72	69
Konkurrencesvømning	64	69	61	74	64	57
Andre vandaktiviteter	61	61	61	38	51	67

Tabellen viser respondenternes vurdering af svømmehallens egnethed til udvalgte aktiviteter opdelt på køn og livsfaser. Kun andelen, der har svaret 'i høj grad' og 'i meget høj grad', er medtaget. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra. Livsfaserne 'ung' og 'under etablering' er ikke medtaget på grund af for få respondenter.

**Tabel 2.6: Vurderingen af svømmehallen i Kildeskovshallens egnethed til aktiviteter – opdelt på besøgssammenhæng (pct.)**

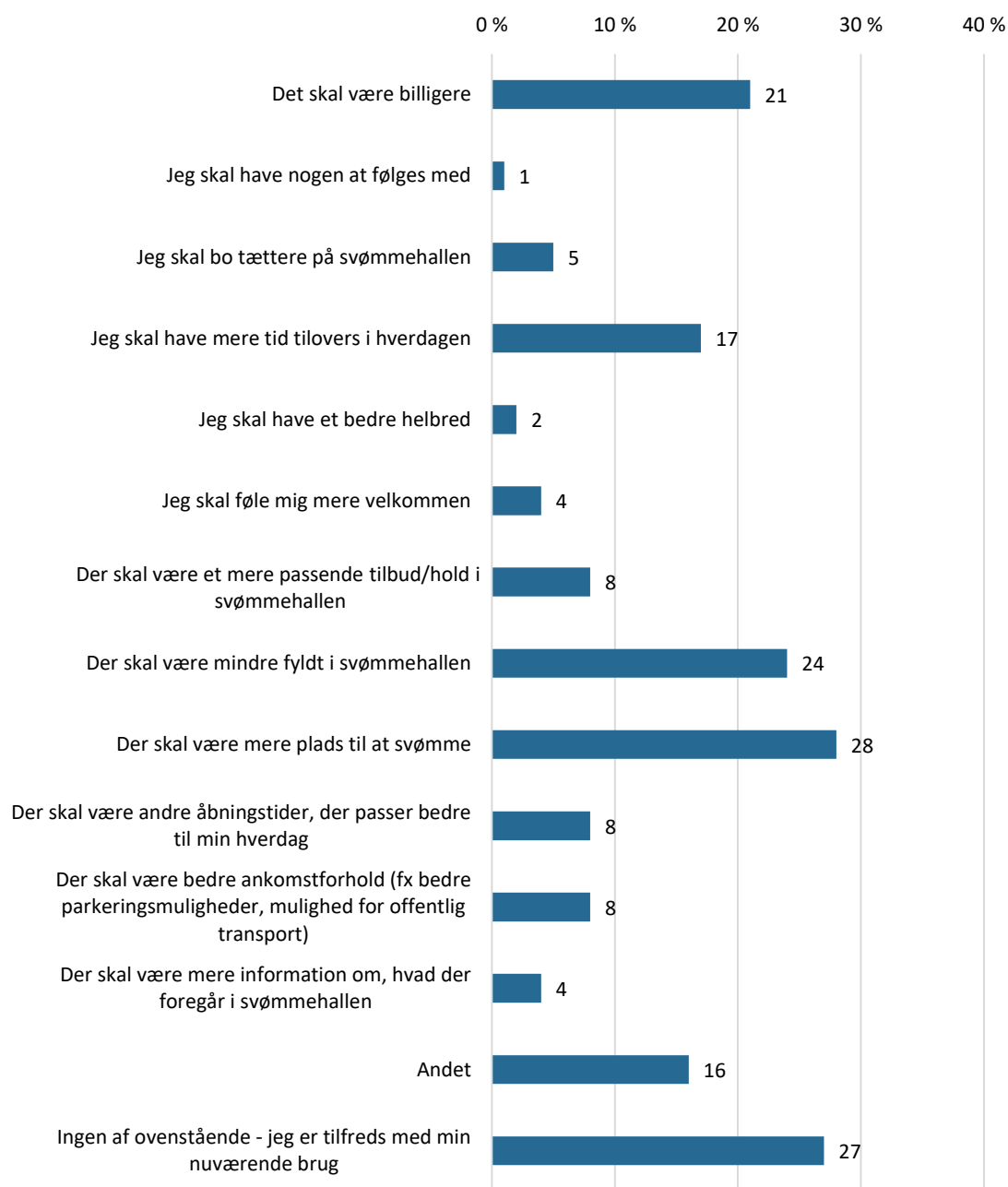
	Alle	Besøgssammenhæng		
		Som betalende gæst i den offentlige åbningstid (n=203)	Som foreningsbruger (n=383)	I andre sammenhænge (n=91)
Samvær med venner og familie	49	53	45	54
Ledsage andre/ være tilskuer	46	51	41	45
Sauna og afslapning	33	37	25	27
Badning og leg	57	60	57	53
At lære at svømme	79	77	84	86
Motionssvømning	69	69	73	68
Konkurrencesvømning	64	63	62	75
Andre vandaktiviteter	61	62	54	67

Tabellen viser respondenternes vurdering af svømmehallens egnethed til udvalgte aktiviteter opdelt på besøgssammenhæng. Kun andelen, der har svaret 'i høj grad' og 'i meget høj grad', er medtaget. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra. 'Via skole/gymnasium eller anden uddannelsesinstitution' er ikke medtaget på grund af for få respondenter.

### Årsager og barrierer i forhold til at besøge svømmehallen i Kildeskovshallen mere

Respondenterne er også blevet spurgt til, hvad der kan gøre, at de vil bruge svømmehallen mere. Respondenternes svar herpå fremgår af figur 2.9. Figuren viser, at 27 pct. ikke ønsker at bruge svømmehallen mere og er tilfredse med deres nuværende brug. Ellers peger flest på, at der skal være mindre fyldt og mere plads i svømmehallen.

**Figur 2.9: Respondenternes vurdering af, hvad der skal til for, at de vil bruge svømmehallen i Kildeskovshallen mere, end de gør nu (pct.)**



Figuren viser, hvad der ifølge respondenterne skal til, før de vil besøge svømmehallen i Kildeskovshallen oftere (n=561).

En ret stor del svarer 'andet' (16 pct.), som dækker over en række forskellige aspekter, som er blevet berørt i forbindelse med brugerne vurdering af svømmehallen (se figur 2.7). Flere peger på bedre omklædningsforhold – herunder bedre mulighed for familieomklædning og varmere vand i bruserne. Flere respondenter peger også på bedre rengøring, mens en del også pointerer, at de synes, at der er for mange mennesker i svømmehallen/for lidt plads til deres aktivitet. Der efterspørges også klare regler for, hvordan brugerne skal agere i svømmehallen – herunder at det håndhæves.

Tabel 2.7 og 2.8 viser svarene opdelt på køn, livsfase og besøgssammenhæng.

**Tabel 2.7: Betydningen af forhold for at besøge svømmehallen i Kildeskovshallen mere – opdelt på køn og livsfaser (pct.)**

	Alle	Køn		Livsfaser		
		Mænd (n=144)	Kvinder (n=415)	Single/par (n=68)	Familie (n=165)	Livserfarne (n=305)
Det skal være billigere	21	21	21	24	26	16
Jeg skal have nogle at følges med	1	2	1	2	1	1
Jeg skal bo tættere på svømmehallen	5	4	5	4	8	3
Jeg skal have mere tid tilovers i hverdagen	17	12	18	21	23	11
Jeg skal have et bedre helbred	2	0	3	2	1	3
Jeg skal føle mig mere velkommen	4	3	5	4	7	3
Der skal være et mere passende tilbud/hold i svømmehallen	8	6	8	7	12	6
Der skal være mindre fyldt i svømmehallen	24	25	23	40	24	19
Der skal være mere plads til at svømme	28	29	28	53	22	24
Der skal være andre åbningstider, der passer bedre til min hverdag	8	12	6	15	15	2
Der skal være bedre ankomstforhold (fx bedre parkeringsmuligheder, mulighed for offentlig transport)	8	6	8	9	4	10
Der skal være mere information om, hvad der foregår i svømmehallen	4	2	4	4	2	4
Andet	16	13	17	18	30	8
Ingen af ovenstående – jeg er tilfreds med min nuværende brug	27	29	27	19	11	40

Tabellen viser respondenternes angivelse af, hvad der kunne få dem til at benytte svømmehallen mere, opdelt på køn og livsfaser.

**Tabel 2.8: Betydningen af forhold for at besøge svømmehallen i Kildeskovshallen mere – opdelt på besøgssammenhæng (pct.)**

	Alle	Besøgssammenhæng		
		Som betalende gæst i den offentlige åbningstid (n=203)	Som foreningsbruger (n=383)	I andre sammenhænge (n=91)
Det skal være billigere	21	23	18	19
Jeg skal have nogle at følges med	1	1	1	3
Jeg skal bo tættere på svømmehallen	5	4	5	8
Jeg skal have mere tid tilovers i hverdagen	17	17	16	20
Jeg skal have et bedre helbred	2	3	2	4
Jeg skal føle mig mere velkommen	4	4	5	6
Der skal være et mere passende tilbud/hold i svømmehallen	8	7	10	11
Der skal være mindre fyldt i svømmehallen	24	27	17	18
Der skal være mere plads til at svømme	28	33	20	20
Der skal være andre åbningstider, der passer bedre til min hverdag	8	9	5	3
Der skal være bedre ankomstforhold (fx bedre parkeringsmuligheder, mulighed for offentlig transport)	8	8	8	9
Der skal være mere information om, hvad der foregår i svømmehallen	4	3	3	7
Andet	16	15	18	17
Ingen af ovenstående – jeg er tilfreds med min nuværende brug	27	25	33	30

Tabellen viser respondenternes angivelse af, hvad der kunne få dem til at benytte svømmehallen mere, opdelt på besøgssammenhæng.

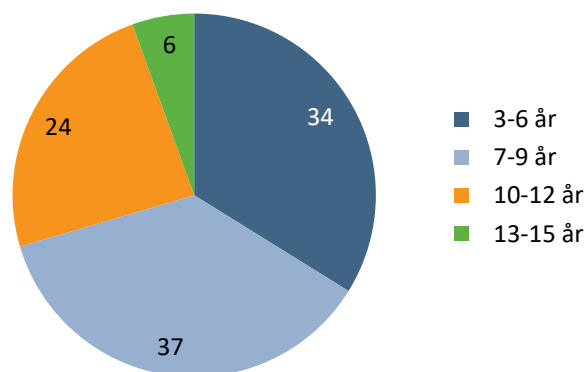
### Besøg med børn

Den stedsspecifikke undersøgelse har også haft fokus på børnebrugere. Fokus har her været på 3-15-årige, som er blevet spurgt via deres forældre. Forældrene har svaret på vegne af deres barn, og dermed udtrykker svarene forældrenes opfattelse af barnets oplevelser.

Samlet set har 28 pct. af respondenter i undersøgelsen haft et eller flere børn i aldersgruppen fra 3-15 år, og hele 94 pct. af disse forældre har mindst ét barn, som har besøgt svømmehallen. Når forældre bruger svømmehallen, gælder det altså også oftest mindst ét af deres børn.

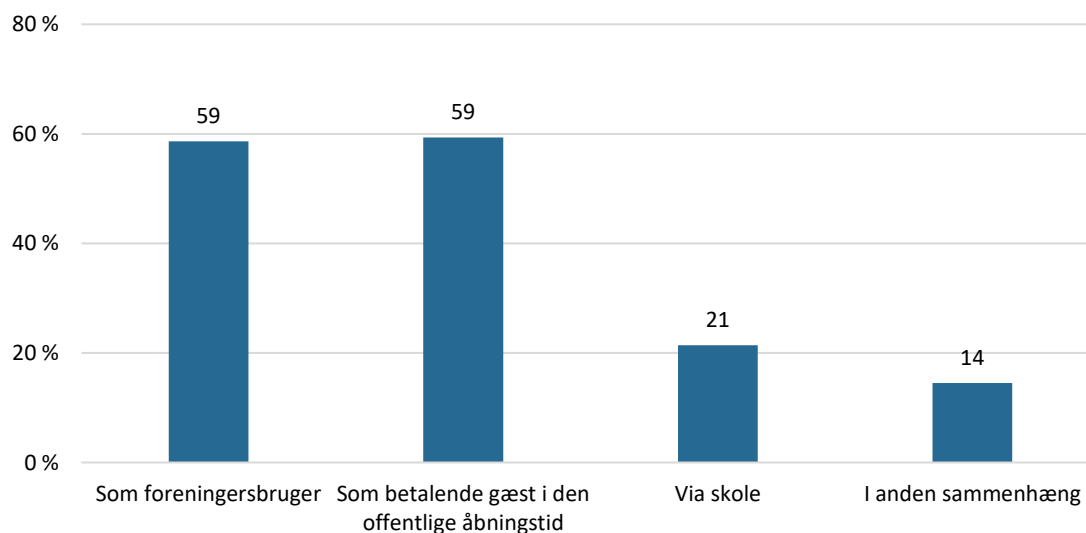
Som det fremgår af figur 2.10 herunder, så er de to største aldersgrupper børn mellem 3-6 år og 7-9 år. Som figur 2.11 viser, har 59 pct. af børnebrugerne besøgt svømmehallen som foreningsbrugere, og for 77 pct. har besøgets formål været at lære at svømme. Figur 2.12 viser børns aktiviteter i svømmehallen.

**Figur 2.10: Aldersfordeling af børn, der har besøgt svømmehallen i Kildeskovshallen (pct.)**



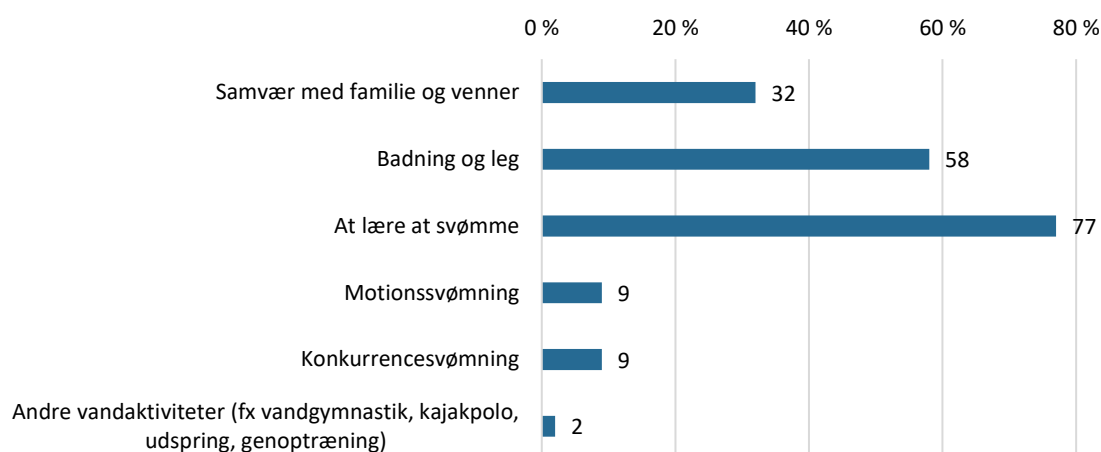
Figuren viser svar på spørgsmålet 'Hvor gammel er det barn, du lige har svaret ud fra?' (n=148).

**Figur 2.11: Børn og unges besøgssammenhæng (pct.)**



Figuren viser svar på spørgsmålet 'I hvilken sammenhæng har dit barn (3-15 år) brugt svømmehallen i Kildeskovshallen?' (n=148).

Figur 2.12: Børn og unges aktiviteter i svømmehallen i Kildeskovshallen (pct.)



Figuren viser svar på spørgsmålet 'Hvad er dit barns formål med at komme i svømmehallen i Kildeskovshallen?' (n=148).

### Forbedringspotentialer

Afslutningsvis præsenteres en række forbedringspotentialer, som kan være relevante at arbejde videre med for svømmehallen i Kildeskovshallen. Forbedringspotentialerne er udarbejdet på baggrund af den samlede undersøgelse og trækker både på resultater fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i institutionen.

I alt er identificeret fire forbedringspotentialer for svømmehallen i Kildeskovshallen:

- Der er et stort kendskab til svømmehallen blandt borgere i kommunen (85 pct. kender svømmehallen), så der er et begrænset potentiale i flere brugere ved at øge kendskabet. Blandt livsfaserne er kendskabet lavest blandt livsfasen under etablering, som det kan være relevant at tænke i tiltag overfor.
- Blandt borgere, som kender svømmehallen, men ikke bruger den, er det primært årsager i form af manglende tid og interesse, som gør, at de ikke bruger den. Nogle ikke-brugere peger på prisen for at bruge svømmehallen, mens nogle forældre peger på, at deres børn mangler nogle at følges med. Der er nogle variationer på tværs af livsfaser, som kan være relevante at se nærmere på.
- Ser man på eksisterende brugere, så er det især mere plads i svømmehallen, som der efterspørges. Det vil for visse brugere kunne øge tilfredsheden, når de bruger svømmehallen, mens det for andre vil gøre, at de vil besøge den mere.
- Visse brugere peger også på prisen som grund til ikke at bruge den mere. Man kan på den baggrund overveje, om der i perioder med lav belægning kan tænkes i nedsatte priser på hold og entre (evt. for udvalgte målgrupper). Det skal nævnes, at man allerede arbejder med reducerede priser til f.eks. studerende og pensionister, ligesom det er muligt at få rabat på indgangen ved at købe 10-turskort eller månedskort.



# KAPITEL 3: BELLEVUE TEATRET



## Kapitel 3: Bellevue Teatret

Herunder følger et kapitel, som går i dybden med Bellevue Teatret, hvor udvalgte resultater fra overblikundersøgelsen vedrørende teatret samt resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Bellevue Teatret er samlet. Kapitlet indledes med en kort introduktion til Bellevue Teatret.

### Kort om Bellevue Teatret

Bellevue Teatret er en selvejende institution, som holder til i en ikonisk og fredet bygning tegnet af Arne Jacobsen. Bygningen er privat ejet. Den indeholder en enkelt teatersal med 742 pladser og består derudover af foyer og mindre opholdsarealer samt en lille café/bar.

Bellevue Teatret har en egnsteateraftale med Gentofte Kommune (aktuelt for perioden 2021-2024), hvorved teatret både har en lokal og regional forpligtelse. Teatrets primære opgave er at producere minimum tre scenekunstforestillinger årligt, hvoraf to er nyproduktioner. Repertoiret er kendetegnet af humor, satire, musik og dans. Hertil byder teatret på guidede rundvisninger med udgangspunkt i teatrets arkitektur, og det er også muligt at booke teatret til private arrangementer, f.eks. kundemøder, konferencer, shows og foredrag.

Bellevue Teatret havde 65.640 besøgende i 2023.

#### Åbningstider

Bellevue Teater har forskellige spilletidspunkter med teater, stand-up, sommerballet, koncerter mm. fordelt på alle ugens dage.

#### Billetterpriser

Teaterbilletter til voksne koster typisk 350-475 kr.

Alle under 25 år kan få reduceret pris til de fleste forestillinger og arrangementer.

## Hovedresultater vedrørende Bellevue Teatret

Herunder følger en præsentation af de væsentligste resultater fra undersøgelsen vedrørende Bellevue Teatret. Der trækkes både på tal fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i Bellevue Teatret.

Resumeeet er delt i to dele. Først er fokus på respondenterne i overblikundersøgelsen og i den stedsspecifikke undersøgelses kendskab til og tilfredshed med Bellevue Teatret, dernæst er fokus via overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse på respondenternes grunde til ikke at bruge Bellevue Teatret samt brugernes grunde til ikke at bruge det mere.

### Kendskab til og tilfredshed med Bellevue Teatret

Overblikundersøgelsen, som er gennemført blandt tilfældigt udvalgte voksne borgere i Gentofte Kommune, viser, at langt over halvdelen af de voksne respondenter (69 pct.) kender til Bellevue Teatret, og at over hver femte respondent (22 pct.) har besøgt teatret inden

for det seneste år. Andelen, som har besøgt teatret inden for det seneste år, er dermed noget lavere end kendskabet. Langt hovedparten af respondenterne, der har besøgt Bellevue Teatret inden for det seneste år, har besøgt det én-tre gange, og det er få brugere, som har besøgt det oftere.

Overblikundersøgelsen har også undersøgt børns brug af teatret. Blandt de forældre, som kender Bellevue Teatret og har børn i alderen fra 3-15, har 37 pct. af børnene besøgt Bellevue Teatret.

Overblikundersøgelsen har også haft fokus på borgernes tilfredshed med Bellevue Teatret. Alle respondenter, som har brugt Bellevue Teatret inden for det seneste år, er blevet bedt om at vurdere, i hvilket omfang de vil anbefale det til andre. Bellevue Teatret opnår her en NPS-score på 45, idet 15 pct. af brugerne er kritikere, mens 60 pct. er ambassadører. Der er altså en del flere tilfredse end ikke-tilfredse brugere. Ser man på forældrenes vurdering af Bellevue Teatrets relevans for børn, er NPS-scoren noget højere (67).

Ser man på brugerne i den stedspecifikke undersøgelse, får man et billede af, hvilke forhold der er størst og mindst tilfredshed med. I alt har brugere skullet forholde sig til 16 udsagn.

Der ses i den stedspecifikke undersøgelse en udbredt positivitet omkring alle forholdene på teatret. De udsagn, der scorer lavest i tilfredshed, er 'har gode opholdsområder' og 'har en god café', som ca. 60 pct er enige eller meget enige i. I forhold til cafeen kan det skyldes, at de ikke synes, at Bellevue Teatret har en egentlig café. I forhold til livsfaser har respondenter i livsfasen single/par en mere positiv vurdering af Bellevue Teatret end familier og de livserfarne.

Brugerne i den stedspecifikke undersøgelse har også med egne ord kunnet beskrive, hvad de er mest tilfredse med. Her viser svarene, at mange brugere holder meget af at komme i teatret, og en del fremhæver beliggenheden, teatersalen og den gode atmosfære. Derudover er der stor ros til forestillingerne og programlægning. Brugerne i den stedspecifikke undersøgelse nævner ligeledes i de åbne kommentarer, at de gerne kommer igen og det virker til, at der blandt brugerne er stor loyalitet.

Blandt de brugere i den stedspecifikke undersøgelse, som har peget på forbedringsforslag i de åbne besvarelser, så nævnes parkeringsforholdene negativt af rigtig mange. Andre forslag til forbedringer er generelt vedligehold herunder bedre toiletforhold, bedre café og bedre bespisning. Flere nævner også et ønske om bedre sæder, men her skal det pointeres, at bygningen er fredet, og at det begrænser mulighederne for at skifte disse.

### **Grunde til ikke at bruge Bellevue Teatret**

Ser man på de respondenter fra overblikundersøgelsen, som ikke besøgte Bellevue Teatret, så angiver fire ud ti (39 pct.), at de ikke bruger Bellevue Teatret, fordi de ikke kender til det. Hvor mange af disse, som ville bruge teatret, hvis de kendte til det, har undersøgelsen ikke kunne afdække.

Hver tredje respondent (33 pct.) fra overblikundersøgelsen, som ikke bruger teatret, peger på mindst én årsag for ikke at bruge Bellevue Teatret. Næsten halvdelen af dem (45 pct.) angiver, at de bruger tiden på noget andet, mens godt hver tiende (12 pct.) svarer, at teatret ikke interesserer dem. Umiddelbart er det svært for teatret at gøre så meget ved denne gruppe. Når det kommer til barrierer, som teatret i højere grad kan agere på, så angiver knap hver femte respondent, som ikke bruger teatret manglende viden om, hvilke forestillinger der opføres, eller hvad man kan på Bellevue Teatret (19 pct.) som barrierer. Endelig angiver 16 pct. af respondenterne mangel på interessante forestillinger som en barriere for ikke at bruge Bellevue Teatret.

I den stedsspecifikke undersøgelse har fokus været på, hvad der skal til for at bruge Bellevue Teatret mere. Ser man på årsager og barrierer blandt brugere i forhold til at bruge Bellevue Teatret mere, så er fokus blandt brugerne i den stedsspecifikke undersøgelse på billigere billetpriser (33 pct.) og mere spændende forestillinger (31 pct.). Ellers er det værd at bemærke, at der er visse forskelle på tværs af livsfaser. Blandt brugere i livsfasen familie har seks ud af ti (62 pct.) svaret, at det skal være billigere, mens kun 28 pct. af de livserfarne har svaret det samme. Blandt brugere i livsfasen single/par angiver over 40 pct., at der skal være flere spændende forestillinger, mens under 30 pct. af de livserfarne mener det samme.

Der er i overblikundersøgelsen også spurgt ind til årsager og barrierer blandt forældre, som har mindst ét barn, som ikke bruger teatret. De tre mest valgte grunde er, at deres børn bruger tiden på andre ting (47 pct.) og ikke interesserer sig for teater (19 pct.), og at tilbud/aktiviteter ikke passer til deres barn (17 pct.).

## Resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Bellevue Teatret

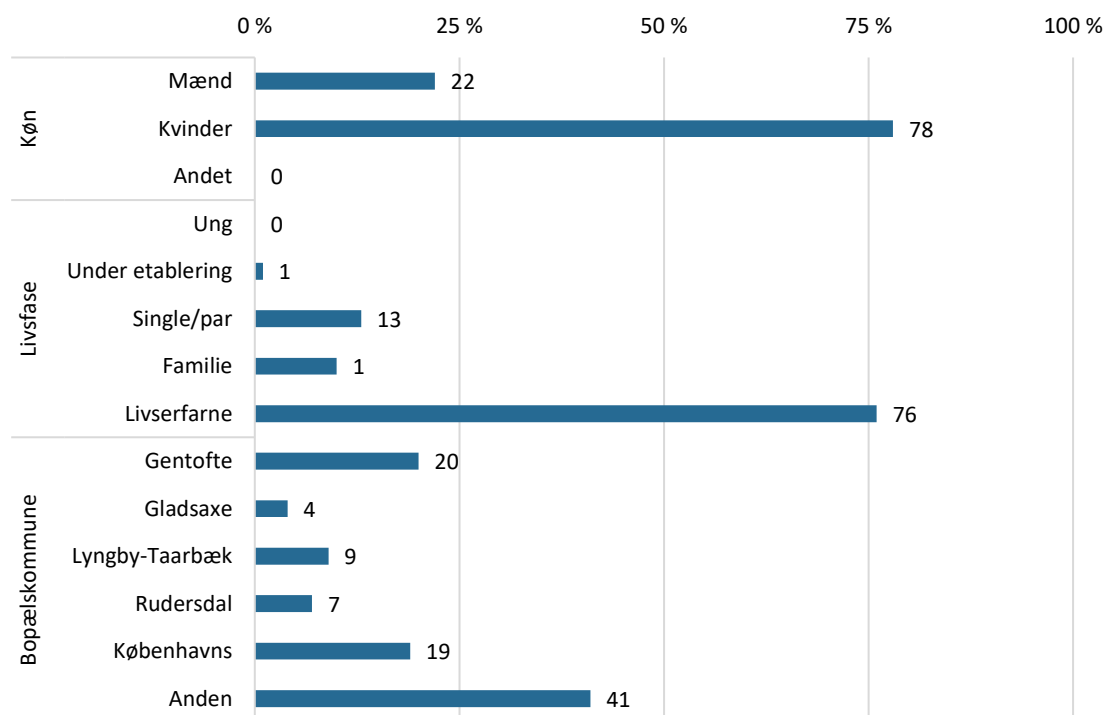
Herunder følger resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Bellevue Teatret

### Hvem har deltaget i den stedsspecifikke undersøgelse?

Den stedsspecifikke undersøgelse i Bellevue Teatret blev gennemført blandt 694 brugere af Bellevue Teatret. Figur 3.1 herunder viser fordeling på tværs af køn, livsfaser og bopælskommuner for respondentgruppen for Bellevue Teatret. En markant andel af respondenterne er livserfarne kvinder bosat i en anden kommune end Gentofte. En femtedel af respondenterne bor i Gentofte Kommune.

Det betyder, at der blandt besvarelserne er en markant overrepræsentation af livserfarne kvinder, og at det særligt er denne gruppes perspektiver, man får indblik i i den stedsspecifikke undersøgelse.

**Figur 3.1: Fordeling af køn, livsfase og bopælskommune i den stedsspecifikke undersøgelse i Bellevue Teatret (pct.)**



Figuren viser fordeling af køn, livsfaser og bopælskommune i stedsspecifik undersøgelse i Bellevue Teatret (n=699).

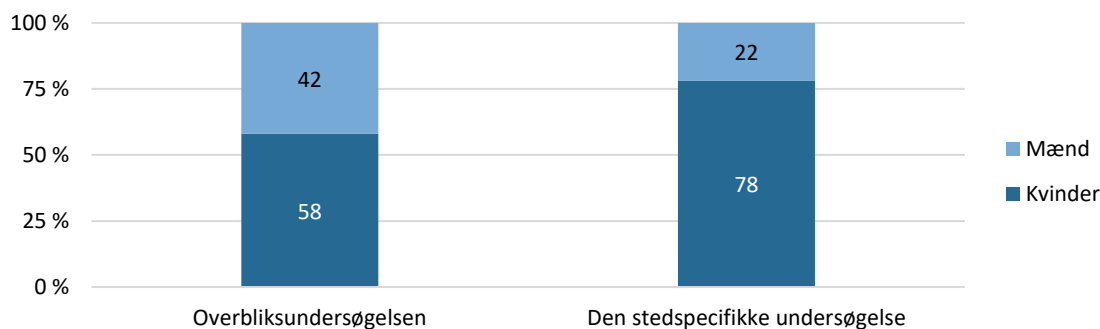
### Sammenligning af respondenterne i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse

Figur 3.2, 3.3 og 3.4 herunder sammenligner respondenterne i overblikundersøgelsen, som har brugt Bellevue Teatret, og respondenter fra den stedsspecifikke undersøgelse for Bellevue Teatret.

De centrale forskelle mellem respondenterne ses i kønsfordelingen og i fordelingen af livsfaser. I overblikundersøgelsen ses en næsten lige fordeling mellem mænd og kvinder, hvor der i den stedsspecifikke undersøgelse er en markant overvægt af kvinder. Derudover udgør andelen af livserfarne respondenter tre ud af fire (76 pct.) i den stedsspecifikke undersøgelse, hvor andelen udgør knap halvdelen (48 pct.) i overblikundersøgelsen.

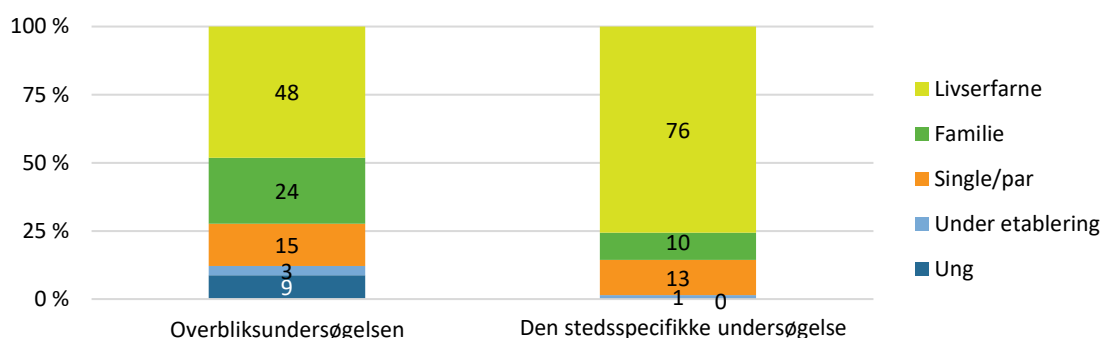
Det betyder, at man særligt får indsigt i den kvindelige livserfarne gruppes perspektiver i det følgende.

**Figur 3.2: Andel af kvinder og mænd i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Bellevue Teatret (pct.)**



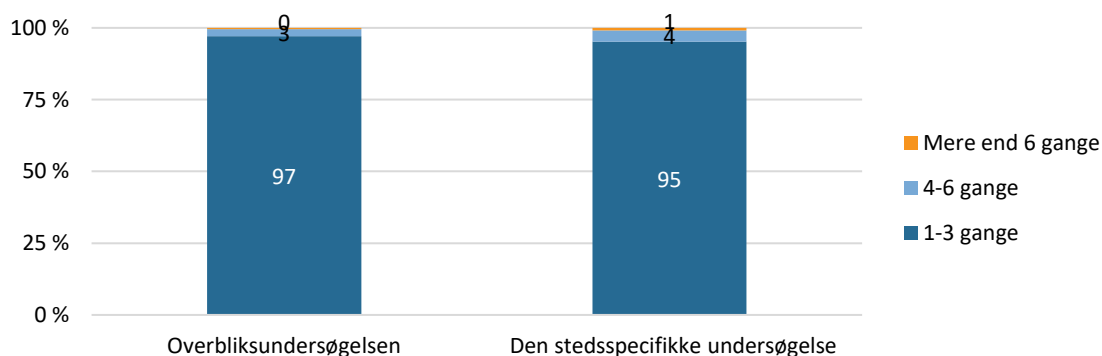
Figuren viser andelen af mænd og kvinder i overblikundersøgelsen og i den stedsspecifikke undersøgelse i Bellevue Teatret (overblikundersøgelse, n=232) (stedsspecifikke undersøgelse, n=699).

**Figur 3.3: Fordeling af livsfaser i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Bellevue Teatret (pct.)**



Figuren viser fordelingen af livsfaser i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Bellevue Teatret (overblikundersøgelse, n=232) (stedsspecifikke undersøgelse, n=699).

**Figur 3.4: Fordeling af besøghyppighed i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Bellevue Teatret (pct.)**



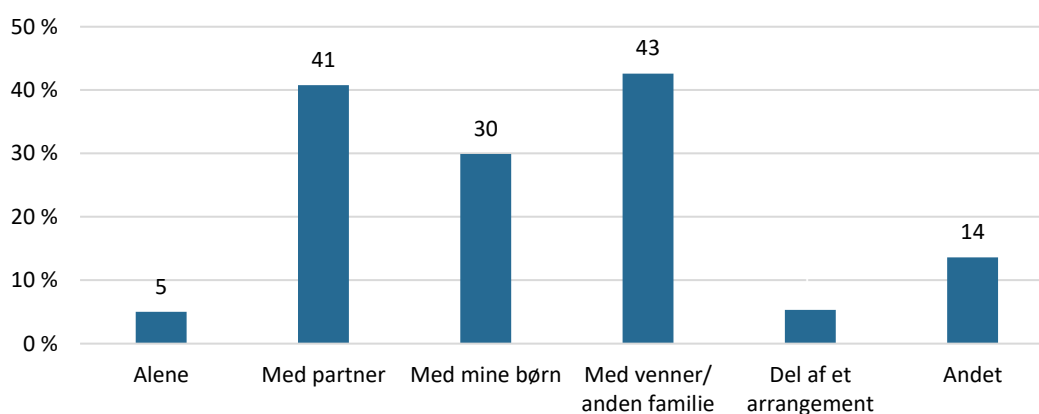
Figuren viser besøghyppigheden inden for det seneste år i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Bellevue Teatret (overblikundersøgelse, n=232) (stedsspecifikke undersøgelse, n=699).

## Kendskab til og brug af Bellevue Teatret

Figur 3.5, 3.6, 3.7 og 3.8 herunder viser, hvem respondenterne har besøgt teatret sammen med, deres kendskab til og erfaring med aktiviteter på Bellevue Teatret ud over traditionelle teaterforestillinger, samt hvordan gæster foretrækker at få information om Bellevue Teatret.

Figur 3.5 viser, at flertallet af respondenterne sidst har besøgt Bellevue Teatret med venner/anden familie og med partnere. 30 pct. besøgte sidst teatret med deres børn.

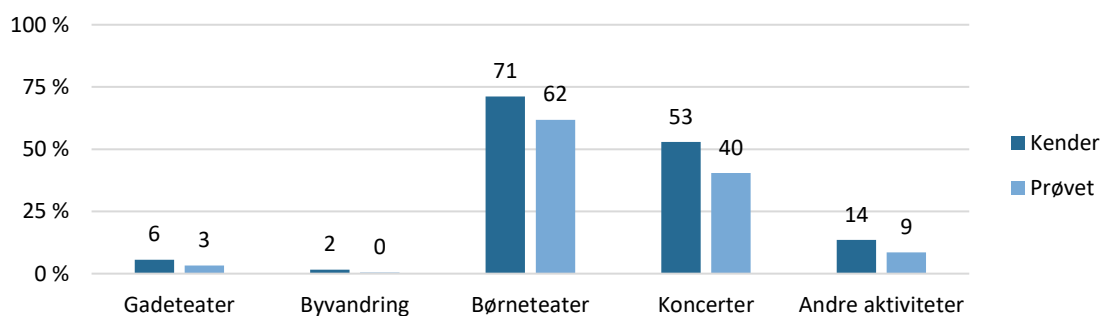
**Figur 3.5: Hvem har respondenterne besøgt Bellevue Teatret med? (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvem var du sammen med i dag eller sidste gang du besøgte Bellevue Teatret?' (n=694).

Figur 3.6 herunder viser kendskab til og brug af aktiviteter på Bellevue Teatret ud over de traditionelle forestillinger. Ifølge respondenterne er børneteater og koncerter de mest kendte og anvendte aktiviteter på Bellevue Teatret. Det skal bemærkes, at der ikke er spurgt til de traditionelle teaterforestillinger.

**Figur 3.6: Angivelse af kendskab til og brug af andre aktiviteter end forestillinger i Bellevue Teatret (pct.)**

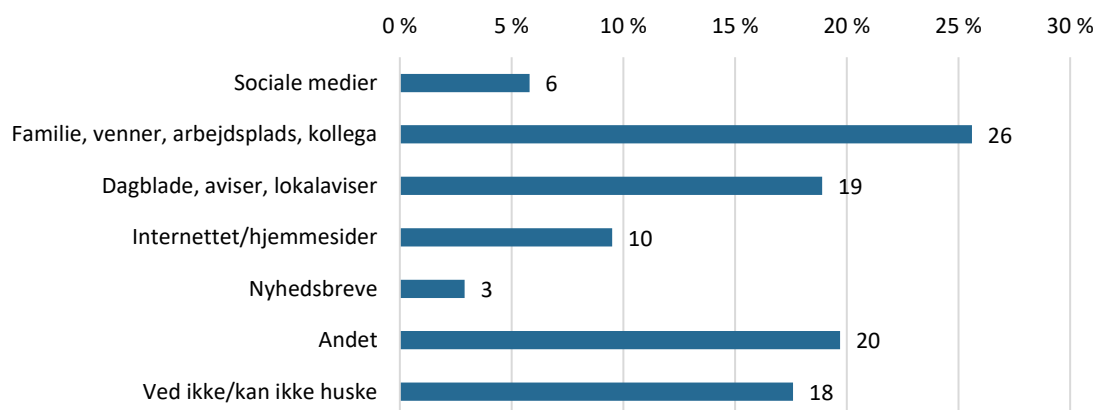


Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvilke aktiviteter (ud over traditionelle teaterforestillinger) kender du og har du prøvet?' (n=694).

Figur 3.7 nedenfor viser, hvordan brugerne først fik kendskab til Bellevue Teatret fordelt på forskellige informationskilder. Over en fjerdedel fik kendskab til Bellevue Teatret

gennem anbefalinger fra familie, venner, arbejdsplads eller kolleger, mens cirka en femtedel fik kendskab gennem dagblade, aviser og lokalaviser.

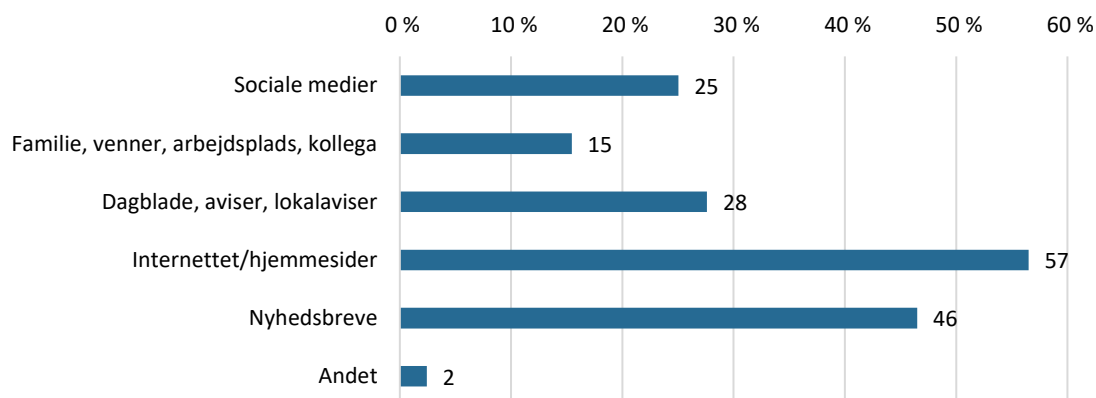
**Figur 3.7: Fordeling af kilder til første respondentkendskab til Bellevue Teatret (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvor fik du første gang fik kendskab til Bellevue Teatret?' (n=694).

Figur 3.8 herunder viser, hvor brugerne helst finder information/inspiration om Bellevue Teatret. 57 pct. foretrækker at få information via internettet/hjemmesider. Næsten halvdelen (46 pct.) finder helst information via nyhedsbreve. Tallet er ret markant og sikkert også udtryk for, at respondenter blandt andet er hvervet via Bellevue Teatrets nyhedsbrev.

**Figur 3.8: Angivelse af kilder til information/inspiration til besøg i Bellevue Teatret (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvor finder du helst information/inspiration om Bellevue Teatret?' (n=694).

### Vurdering af Bellevue Teatret

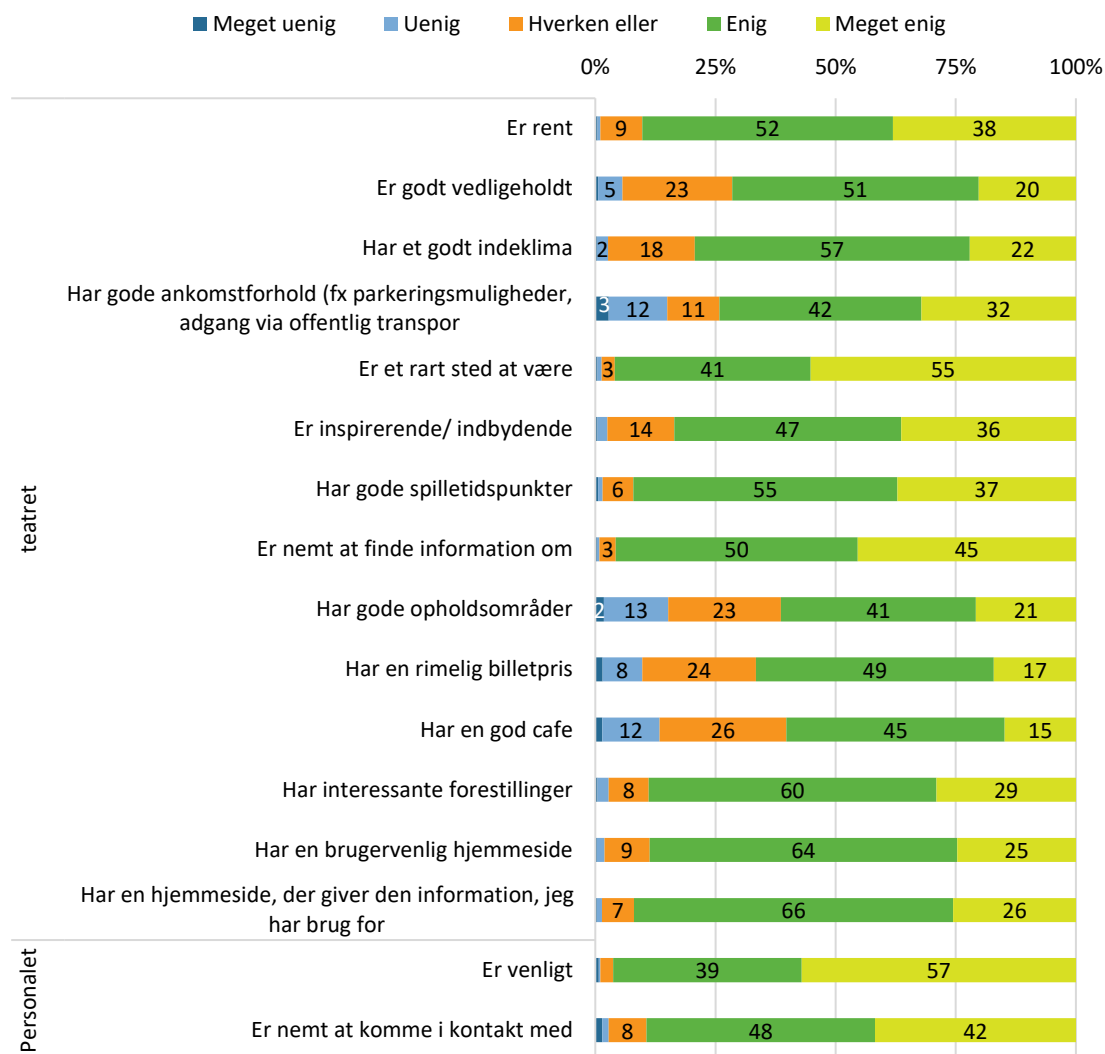
Figur 3.9 viser, hvordan respondenterne vurderer en række forhold omkring teatret og personalet på Bellevue Teatret på en skala fra meget uenig til meget enig. Tabel 3.1 viser svarerne fordelt på køn og livsfaser for respondenter, der har svaret 'enig' eller 'meget enig'.

Svarmulighederne 'ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra, og dermed vises kun svar fra de respondenter, der har taget stilling til de følgende forhold. Der ses en udbredt positivitet omkring alle forholdene på teatret på nær udsagnene om gode opholdsområder og en god café, som kun ca. 60 pct er enig eller meget enig i. I forhold til cafeen kan det skyldes, at de



ikke synes, at Bellevue Teatret har en egentlig café. Respondenter i livsfasen single/par har en mere positiv vurdering af Bellevue Teatret end familier og de livserfarne.

**Figur 3.9: Respondenternes vurdering af forhold på Bellevue Teatret (pct.)**



Figuren viser, hvordan respondenterne vurderer forhold på Bellevue Teatret. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra (n=694).

**Tabel 3.1: Vurderingen af forhold på Bellevue Teatret – opdelt på køn og livsfaser (pct.)**

		Alle	Køn		Livsfaser		
			Mænd (n=150)	Kvinder (n=543)	Single/par (n=90)	Familie (n=68)	Livserfarne (n=527)
Teatret	Er rent	90	91	90	94	94	89
	Er godt vedligeholdt	72	71	72	80	77	70
	Har et godt indeklima	79	81	79	88	73	79
	Har gode ankomstforhold	74	72	75	78	77	73
	Er et rart sted at være	96	97	96	98	97	96
	Er inspirerende / indbydende	84	83	84	92	83	83
	Har gode spille-tidspunkter	92	90	93	95	90	92
	Er nemt at finde information om	96	93	96	95	97	96
	Har gode opholdsområder	61	64	61	69	64	60
	Har en rimelig billetpris	67	70	66	72	59	67
	Har en god cafe	60	60	60	68	58	60
	Har interessante forestillinger	89	84	90	87	89	90
	Har en brugervenlig hjemmeside	89	89	89	92	88	88
	Har en hjemmeside, der giver den information, jeg har brug for	92	91	92	93	96	91
Personalet	Er venligt	96	95	97	98	100	96
	Er nemt at komme i kontakt med	89	88	90	94	93	88

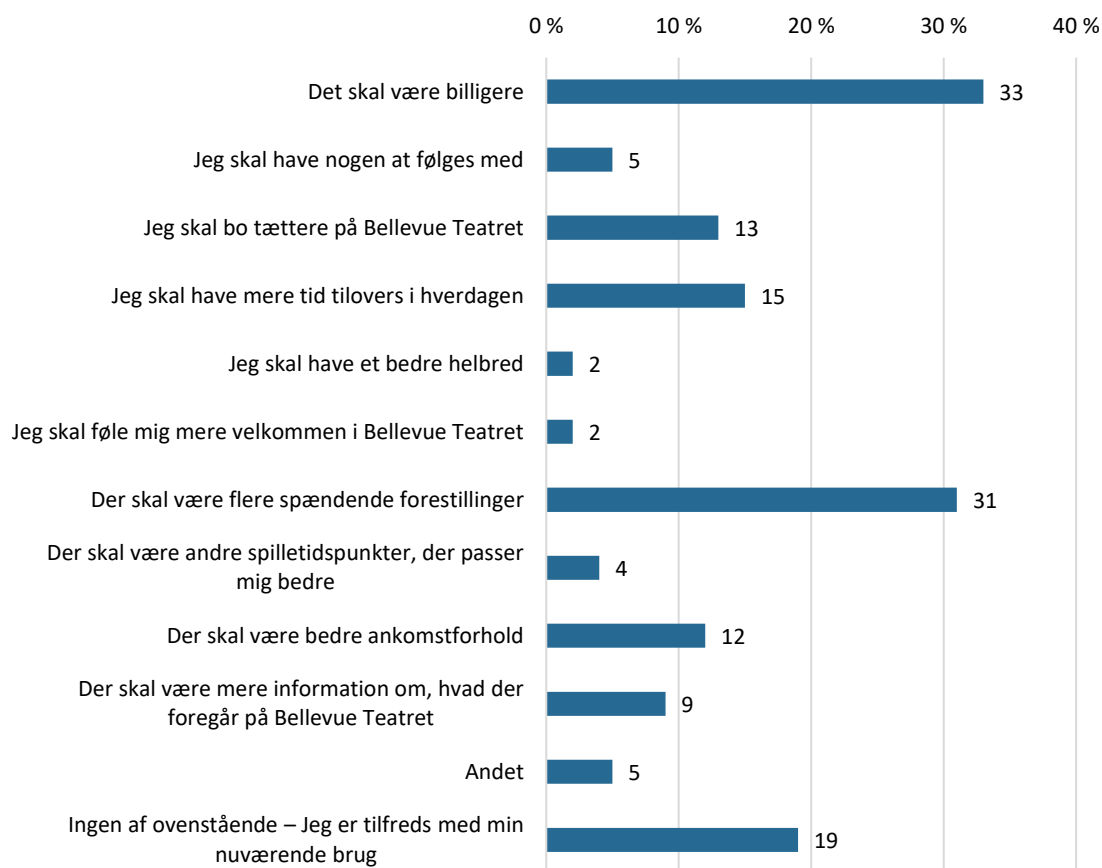
Tabellen viser, hvordan respondenterne vurderer forholdene på Bellevue Teatret opdelt på køn og livsfaser. Kun andelen, der har svaret 'enig' og 'meget enig', er medtaget. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra. Livsfaserne 'ung' og 'under etablering' er ikke medtaget på grund af for få respondenter (n=694).

### Årsager og barrierer i forhold til at besøge Bellevue Teatret

Figur 3.10 viser, hvad respondenterne angiver, der skal til for, at de vil besøge Bellevue Teatret oftere, mens tabel 3.2 viser svarene fordelt på køn samt livsfaserne single/par, familie og livserfarne.

På tværs af alle respondenter er det særligt billigere og mere spændende forestillinger, som kan få respondenterne til at komme mere. Ellers er det værd at bemærke, at der er visse forskelle på tværs af livsfaser (se tabel 3.2). Seks ud af ti familier har svaret, at det skal være billigere, mens kun 28 pct. af de livserfarne har svaret det samme. Over 40 pct. af respondenterne i livsfaserne single/par og familie synes, at der skal der være flere spændende forestillinger, mens under 30 pct. livserfarne mener det samme.

**Figur 3.10: Respondenternes vurdering af, hvad der skal til for, at de vil bruge Bellevue Teatret mere, end de gør nu (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvad skal der til for, at du vil besøge Bellevue Teatret oftere?' (n=694).

**Tabel 3.2: Betydningen af forhold for at besøge Bellevue Teatret mere – opdelt på køn og livsfaser (pct.)**

	Alle	Køn		Livsfase		
		Mænd (n=150)	Kvinder (n=543)	Single/par (n=90)	Familie (n=68)	Livserfarne (n=527)
Det skal være billigere	33	22	36	38	62	28
Jeg skal have nogle at følges med	5	6	5	6	1	6
Jeg skal bo tættere på Bellevue Teatret	13	9	14	19	15	11
Jeg skal have mere tid tilovers i hverdagen	15	13	15	22	19	13
Jeg skal have et bedre helbred	2	2	2	2	0	2
Jeg skal føle mig mere velkommen i Bellevue Teatret	2	2	1	2	0	2
Der skal være flere spændende forestillinger	31	41	29	43	41	27
Der skal være andre spilletidspunkter, der passer mig bedre	4	2	4	3	6	3
Der skal være bedre ankomstforhold	12	12	12	11	9	12
Der skal være mere information om, hvad der foregår på Bellevue Teatret	9	7	10	13	12	9
Andet	5	6	4	6	1	5
Ingen af ovenstående – Jeg er tilfreds med min nuværende brug	19	19	18	11	10	21

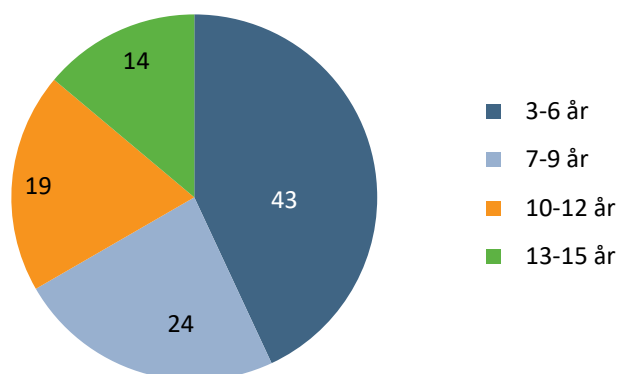
Tabellen viser respondenternes angivelse af, hvad der kunne få dem til at benytte Bellevue Teatret mere, opdelt på køn og livsfaser (n=694).

### Besøg med børn

Undersøgelsen har også haft fokus på børns brug. Fokus har her været på 3-15-årige, som er blevet spurgt via deres forældre. Forældrene har svaret på vegne af deres barn, og dermed udtrykker svarene forældrenes opfattelse af barnets oplevelser.

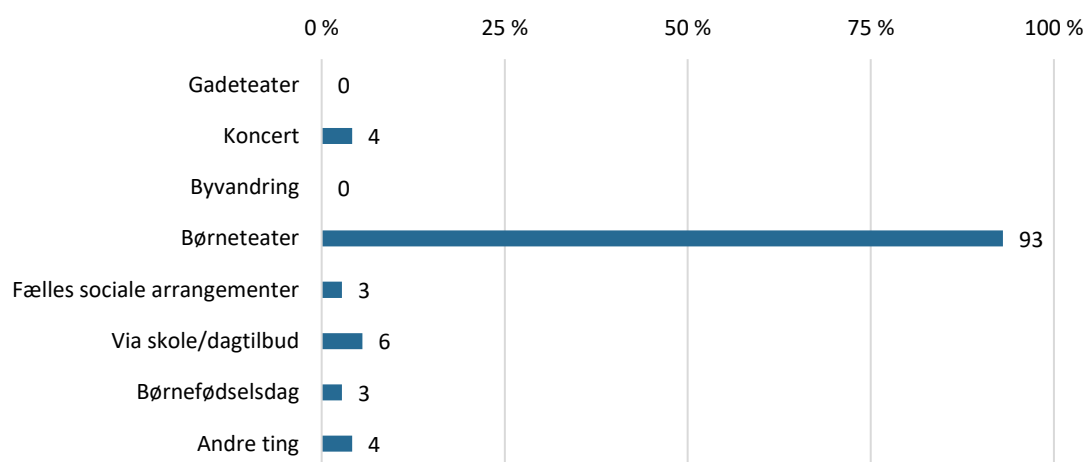
Samlet set har 10 pct. af respondenterne i undersøgelsen haft et eller flere børn i aldersgruppen fra 3-15 år. Forældrene skulle svare på, om mindst ét af deres børn har besøgt Bellevue Teatret, hvilket 10 pct. har svaret, at de har. Som det fremgår af figur 3.11 herunder, så er den største aldersgruppe mellem 3-6 år. Som figur 3.12 viser, har 93 pct. af børnebrugerne besøgt teatret for at se børneteater.

**Figur 3.11: Aldersfordeling af børn, der har besøgt Bellevue Teatret (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvor gammel er det barn, du lige har svaret ud fra? (barnet, der har besøgt Bellevue Teatret)(n=72).

**Figur 3.12: Børn og unges besøgssammenhæng (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'I hvilken sammenhæng har dit barn (3-15 år) besøgt Bellevue Teatret?' (n=72).

## Forbedringspotentialer

Afslutningsvis præsenteres en række forbedringspotentialer, som kan være relevante at arbejde videre med for Bellevue Teatret. Forbedringspotentialerne er udarbejdet på baggrund af den samlede undersøgelse og trækker både på resultater fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i institutionen.

- I et vist omfang mere kendskab både til teatret og til program. En række ikke-brugere anfører som årsag til, at de ikke kommer på Bellevue Teatret, at de ikke kender til teatret eller til dets program.
- Vurdere om 'mere spændende forestillinger' vil kunne tiltrække nye yngre publikummer. Som barriere kan vi se, at primært de yngre brugere efterspørger mere spændende forestillinger. Det kræver naturligvis også mere kommunikation til

opbygning af kendskab at få nye gæster. Brugere i den stedspecifikke undersøgelse ønsker ligeledes flere spændende forestillinger, hvilket vil kræve en afdækning for at finde ud af, hvad det betyder for programlægningen.

- Ønsker til bedre parkeringsforhold – der synes at være i underkanten hvad angår kapacitet.
- I mindre omfang nævnes generelt vedligehold herunder bedre toiletforhold, bedre café og bedre bispisning. Hvis cafe og bispisning skal forbedres, vil det ligeledes kræve en rundspørge blandt gæsterne for at vurdere det reelle behov.
- Hvis der laves ændringer i program, i cafeen, omkring parkeringsforhold etc. bør det kommunikeres, så det bliver mere attraktivt for gæsterne at komme i teatret.

# KAPITEL 4: KULTURHUSET BYENS HUS



## Kapitel 4: Kulturhuset Byens Hus

Herunder følger et kapitel, som går i dybden med Kulturhuset Byens Hus, hvor udvalgte resultater fra overblikundersøgelsen vedrørende institutionen samt resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Kulturhuset Byens Hus er samlet. Kapitlet indledes med en kort introduktion til Kulturhuset Byens Hus, hvorefter resultater vedrørende Kulturhuset Byens Hus præsenteres.

### Kort om Kulturhuset Byens Hus

Kulturhuset Byens Hus er Gentofte Kommunes kultur- og medborgerhus, som kommunen og foreningen Byens Hus (frivillige borgere) driver i fællesskab. Alle aktiviteter i Kulturhuset Byens Hus er skabt i fællesskab og ofte på initiativ fra medskabere. Den daglige leder af Kulturhuset Byens Hus er ansat af kommunen, som også står for drift og vedligehold af huset, men det er borgerne, der skaber indhold og sammen med ledelsen sætter retning og rammer for huset. Huset har lokaler og faciliteter til forskellige aktiviteter, bl.a. mødelokaler, sportshal, teatersal, billedkunstlokale og e-sports-faciliteter. Både enkeltpersoner og foreninger kan blive medlem af foreningen Byens Hus, og booke lokaler. Kulturhuset Byens Hus er også hjemsted for Ung i Byens Hus – et tilbud til Gentoftes unge fra 15 til 25 år, hvor der er fokus på kreativitet og aktiv deltagelse.

Kulturhuset Byens Hus havde 138.961 besøgende i 2023.

#### Åbningstider

Kulturhuset Byens Hus har åbent alle dage kl. 8-22.

#### Billetter

Nogle aktiviteter og arrangementer kræver billetkøb eller medlemsbetaling. Ofte er det gratis at deltage.

## Hovedresultater vedrørende Kulturhuset Byens Hus

Herunder følger en præsentation af de væsentligste resultater fra undersøgelsen vedrørende Kulturhuset Byens Hus. Der trækkes både på tal fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i Kulturhuset Byens Hus.

Resumeet er delt i to dele. Først er fokus på respondenterne i overblikundersøgelsen og i den stedspecifikke undersøgelses kendskab til og tilfredshed med Kulturhuset Byens Hus, dernæst er fokus via overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse på respondenternes grunde til ikke at bruge Kulturhuset Byens Hus samt brugernes grunde til ikke at bruge det mere.

### Kendskab til og tilfredshed med Kulturhuset Byens Hus

Overblikundersøgelsen, som er gennemført blandt tilfældigt udvalgte voksne borgere i Gentofte Kommune, viser, at under halvdelen af de voksne respondenter (42 pct.) kender til Kulturhuset Byens Hus, og at over hver femte respondent (22 pct.) har besøgt institutionen inden for det seneste år. Langt hovedparten af de respondenter, der har besøgt



Kulturhuset Byens Hus inden for det seneste år, har besøgt det én-tre gange, og det er få respondenter, som har besøgt institutionen oftere.

Overblikundersøgelsen har også undersøgt børns brug. Blandt de forældre, som kender Kulturhuset Byens Hus og har børn i alderen fra 3-15 år, har 65 pct. mindst ét barn, der har besøgt kulturhuset.

Overblikundersøgelsen har også haft fokus på brugernes tilfredshed med Kulturhuset Byens Hus. Alle respondenter, som har brugt Kulturhuset Byens Hus inden for det seneste år, er blevet bedt om at vurdere, i hvilket omfang de vil anbefale det til andre. Kulturhuset Byens Hus opnår her en NPS-score på 16, idet 30 pct. af brugerne er kritikere, mens 46 pct. er ambassadører. Der er lidt flere tilfredse end ikke-tilfredse brugere. Det betyder, at Kulturhuset Byens Hus med en NPS-score på 16 placerer sig nederst med laveste NPS-score sammenlignet med de andre institutioner i undersøgelsen. Ser man på forældrenes vurdering af Kulturhuset Byens Hus' relevans for børn, er NPS-scoren lidt højere (21).

I de åbne besvarelser i den stedspecifikke undersøgelse fremhæves tilfredshed med Kulturhuset Byens Hus' mangfoldighed og gode atmosfære af mange brugere. Medarbejdernes venlighed og hjælpsomhed er med til at skabe den positive atmosfære, mens et bredt spektrum af kulturelle aktiviteter og mange forskellige lokaler/faciliteter sikrer, at alle aldersgrupper og interesser kan udfoldes. Brugere i den stedspecifikke undersøgelse skriver ligeledes, at der skabes mange relevante og berigende aktiviteter. Tilgængeligheden og den centrale beliggenhed fremhæves, som det der gør det nemt for borgerne at komme til Kulturhuset Byens Hus.

I den stedsspecifikke undersøgelse er det blevet undersøgt, hvilke forhold der er størst og mindst tilfredshed med. I alt har brugerne skullet forholde sig til 20 udsagn.

Blandt brugerne i den stedspecifikke undersøgelse er der generelt høj tilfredshed med forholdene i Kulturhuset Byens Hus. De lavest scorende elementer er klart ankomstforhold, som også fremgår senere i analysen, at der er problemer med parkeringsforhold, når man ankommer i bil, og kommunikationen på hjemmesiden, som synes at kunne forbedres både på brugervenligheden og relevant information. Der er lidt forskel på vurderingerne blandt mænd og kvinder. Mændene er mere positive omkring miljøet, at der er rent, og at der er et godt indeklima, hvor kvinderne er mest positive omkring, at der skabes faglige netværk.

Brugerne i den stedspecifikke undersøgelse har også med egne ord kunnet beskrive, hvad de mener, er vigtigst at forbedre, og her kommer parkering tydeligt i spil. Mange nævner, at det ikke er nemt at parkere, hvis man kommer i bil. Det gælder også handicapparkering. Her er det vigtigt at nævne, at parkering er et forhold, som umiddelbart er svært at forbedre for Kulturhuset Byens Hus grundet kulturhusets placering og den omkringliggende infrastruktur.

Derudover har nogle brugere i den stedspecifikke undersøgelse bemærkninger til afviklingen af lokalebookninger, som i højere grad bør overholdes. Der er ønsker til flere åbne

arrangementer og flere spisearrangementer, og der er ligeledes ønsker om mere og/eller bedre information.

### **Grunde til ikke at bruge Kulturhuset Byens Hus**

Ser man på de respondenter fra overblikundersøgelsen, som ikke besøger Kulturhuset Byens Hus, så angiver tre ud af fire (75 pct.), at de ikke bruger Kulturhuset Byens Hus, fordi de ikke kender til det. Hvor mange af disse, som ville bruge Kulturhuset Byens hus, hvis de kendte til det, har undersøgelsen ikke kunne afdække. Det er den institution med det laveste kendskab.

Hver femte respondent (19 pct.) i overblikundersøgelsen, som ikke bruger Kulturhuset Byens Hus, peger på mindst én årsag til ikke at bruge Kulturhuset Byens Hus. Fire ud af ti (41 pct.) angiver, at de bruger tiden på noget andet, mens knap hver femte (18 pct.) svarer, at Kulturhuset Byens Hus ikke interesserer dem. Umiddelbart er det svært for Kulturhuset Byens Hus at gøre så meget ved denne gruppe.

Når det kommer til barrierer, som Kulturhuset Byens Hus i højere grad kan agere på, så angiver 10 pct. af respondenterne i overblikundersøgelsen, som ikke bruger kulturhuset at have mindst én barriere. Manglende viden om, hvad man kan i Kulturhuset Byens Hus, fylder relativt meget (31 pct.), ligesom en del angiver, at det ikke passer på deres behov (19 pct.).

Ser man på årsager og barrierer blandt brugere i den stedspecifikke undersøgelse i forhold til at bruge Kulturhuset Byens Hus mere, så er bedre tid (28 pct.), ønsket om mere information (23 pct.) og flere spændende aktiviteter (19 pct.) det, der vil gøre, at de vil bruge Kulturhuset Byens Hus mere, end de allerede gør.

Der er i overblikundersøgelsen også spurgt ind til årsager og barrierer blandt forældre, som har mindst ét barn, som ikke bruger Kulturhuset Byens Hus. De tre mest valgte grunde er, at deres barn bruger tiden på andre ting (41 pct.), at tilbud/aktiviteter ikke passer til deres barn (23 pct.), og at deres barn ikke interesserer sig for at komme i Kulturhuset Byens Hus (15 pct.).

### **Resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Kulturhuset Byens Hus**

Herunder følger resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Kulturhuset Byens Hus.

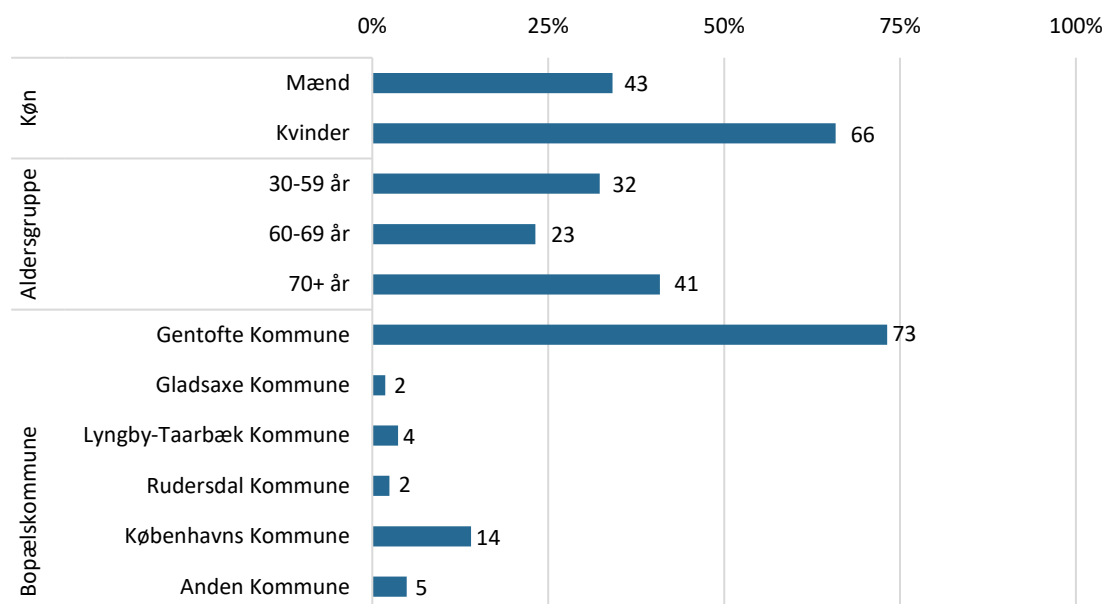
#### **Hvem har deltaget i den stedsspecifikke undersøgelse?**

Den stedsspecifikke undersøgelse i Kulturhuset Byens Hus blev gennemført blandt 153 brugere af kulturhuset. To ud af tre af deltagerne i denne undersøgelse er kvinder (66 pct.). En tredjedel er mellem 30-59 år (32 pct.), og hovedparten er 60 år eller ældre. De fleste (73 pct.) er bosiddende i Gentofte Kommune.

Figur 4.1 herunder viser fordelingen på køn, alder og bopælskommuner for respondentgruppen i den stedsspecifikke undersøgelse for Kulturhuset Byens Hus. Her ser vi på alder

i stedet for livsfaser, da vi kun ville kunne rapportere på livserfarne, som eneste livsfase-segment med mere end 30 respondenter i stikprøven.

**Figur 4.1: Fordeling af køn, alder og bopælskommune i stedsspecifikke undersøgelse i Kulturhuset Byens Hus (pct.)**

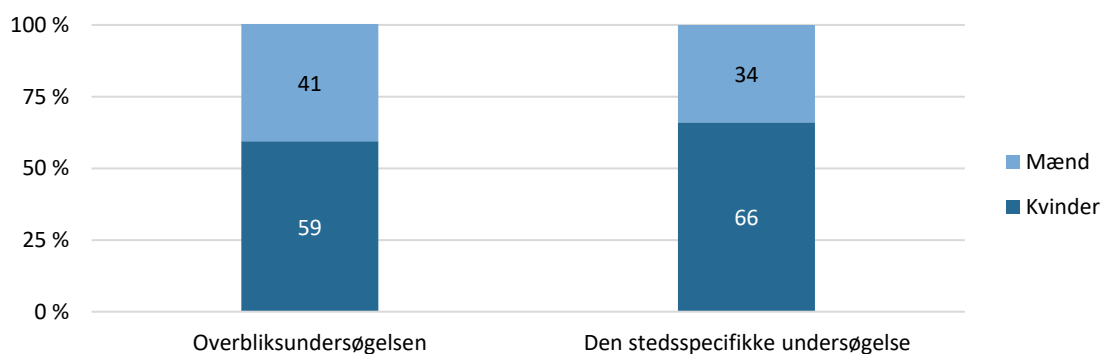


Figuren viser fordeling af køn, aldersgrupper og bopælskommuner blandt respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelse i Kulturhuset Byens Hus (n=164).

### Sammenligning af respondenter i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse

Figur 4.2 og 4.3 herunder sammenligner respondenterne i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke. I figur 4.2 ses, at der også er en overvægt af kvinder i overblikundersøgelsen, men det er mest udtalt i den stedsspecifikke undersøgelse.

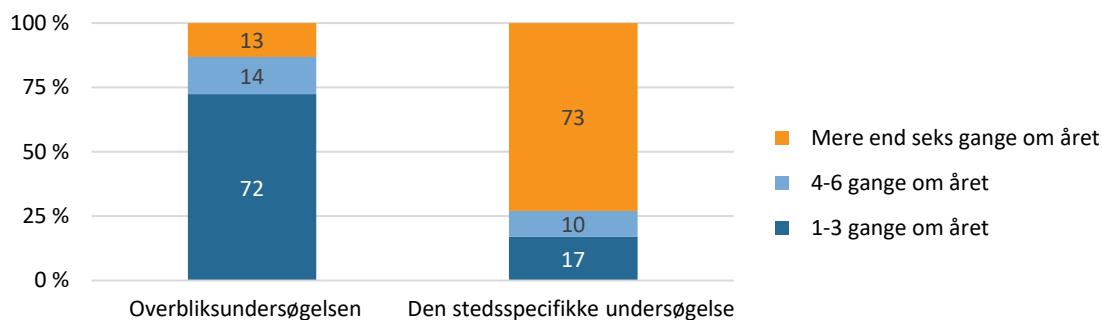
**Figur 4.2: Andel af kvinder og mænd i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Kulturhuset Byens Hus (pct.)**



Figuren viser andelen af mænd og kvinder i overblikundersøgelsen og i den stedsspecifikke undersøgelse i Kulturhuset Byens Hus (overblikundersøgelse, n= 243) (stedsspecifik undersøgelse, n=164).

I figur 4.3 ses, at respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelse bruger Kulturhuset Byens Hus mere hyppigt, end når vi tager frekvensen fra overblikundersøgelsen. Det betyder, at en stor gruppe (73 pct.) af de respondenter, som i den stedsspecifikke undersøgelse vurderer tilfredsheden med Kulturhuset Byens Hus, kender kulturhuset rigtig godt.

**Figur 4.3: Fordeling af besøghyppighed i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Kulturhuset Byens Hus (pct.)**



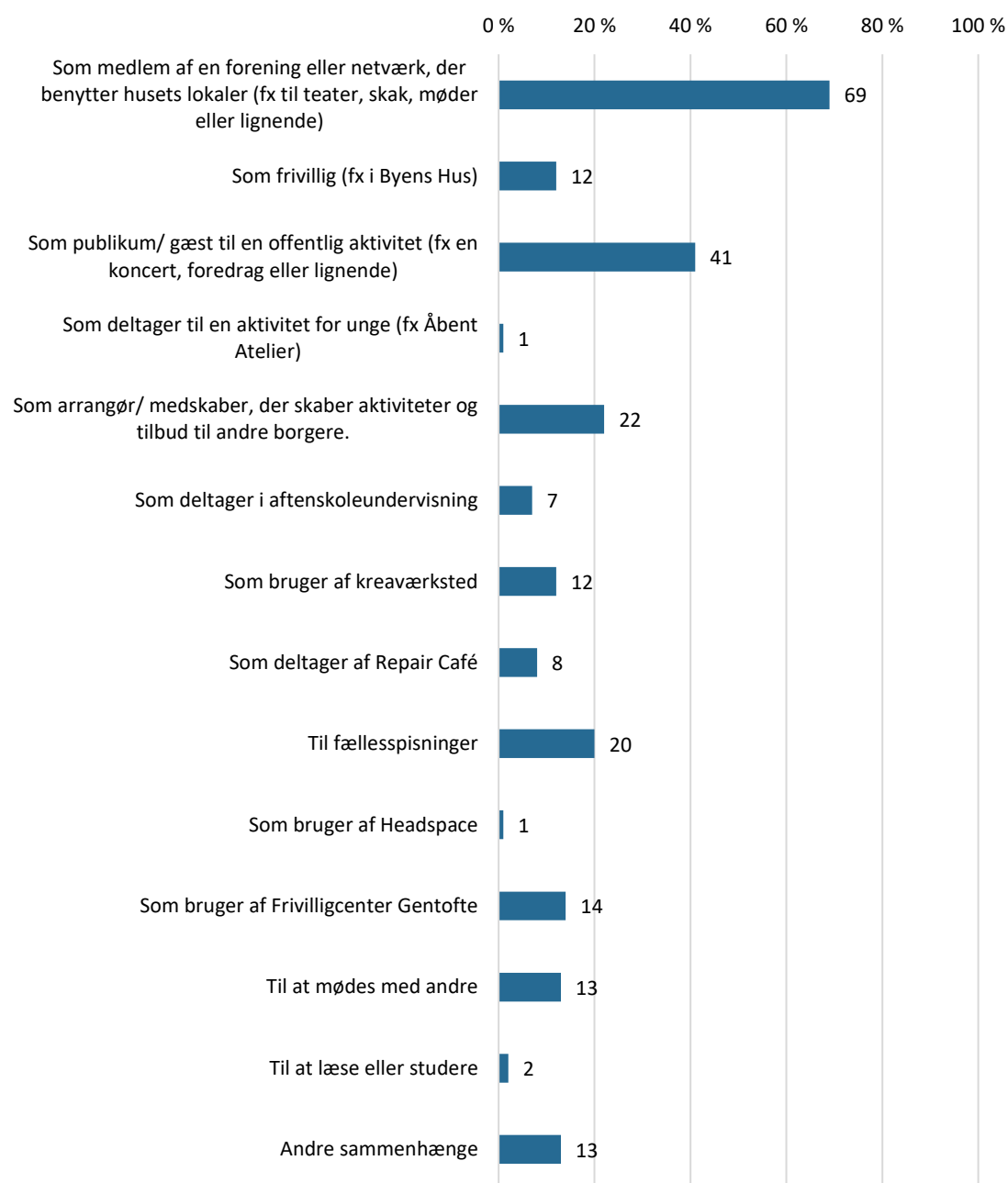
Figuren viser besøghyppigheden inden for det seneste år i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Kulturhuset Byens Hus (overblikundersøgelse, n=243) (stedsspecifik undersøgelse, n= 164).

### Kendskab til og brug af Kulturhuset Byens Hus

Figur 4.4, 4.5, 4.6 og 4.7 herunder viser besøgsrelationer, kendskab til og erfaring med aktiviteter i Kulturhuset Byens Hus.

I figur 4.4 ses, at næsten 70 pct. kommer som medlem af en forening eller et netværk. Derudover deltager 41 pct. som publikum til en offentlig aktivitet.

**Figur 4.4: Fordeling af besøgssammenhænge i Kulturhuset Byens Hus (pct.)**



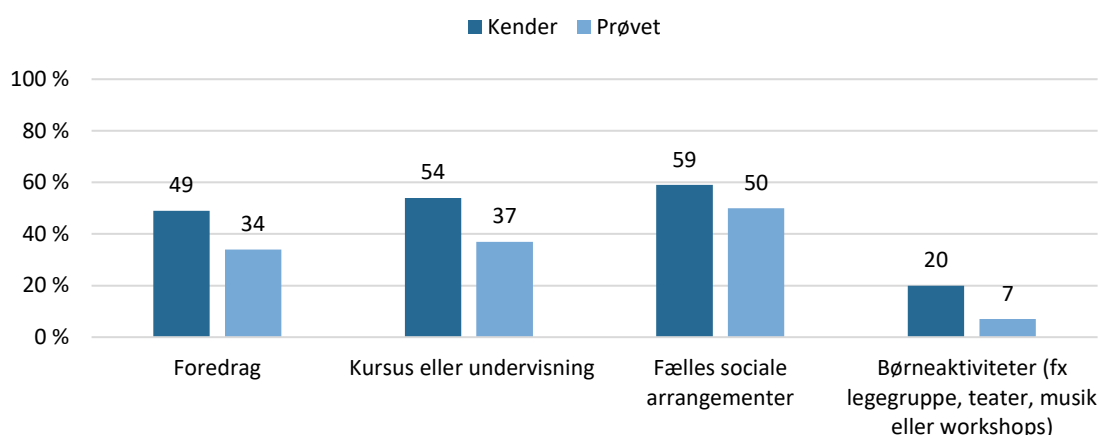
Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'I hvilke(n) sammenhæng(e) bruger du Kulturhuset Byens Hus?' (n=153).

Sammenholder vi det med de tidligere beskrevet sammenhænge i brug af Kulturhuset Byens Hus fra overblikundersøgelsen, så vi det samme billede. Det var de samme fire største aktiviteter. Der knyttede vi en mere detaljeret beskrivelse. Der så vi, at der blandt fire største aktiviteter i Kulturhuset Byens Hus var visse forskelle på tværs af køn og livsfaser. Flere kvinder end mænd bruger Kulturhuset Byens Hus som deltagere i Repair Cafe, mens mænd omvendt er i overtal, når det gælder deltagelse i en aktivitet for unge. I forhold til at være publikum/gæst og medlem af en forening eller netværk, der bruger et lokale i Kulturhuset Byens Hus, er der ingen forskelle mellem mænd og kvinder.

Personer i livsfaserne ung og under etablering bruger i mindre grad end folk i de andre livsfaser Kulturhuset Byens Hus som publikum/gæst og som medlem af en forening eller netværk, mens de omvendt i højere grad bruger Kulturhuset Byens Hus som deltager i Repair Cafe eller som deltager i en aktivitet for unge.

Nedstående figur viser kendskab til og brug af aktiviteter i Kulturhuset Byens Hus. Der er højest kendskab (59 pct.) til sociale arrangementer, og det er også det, flest har prøvet (50 pct.).

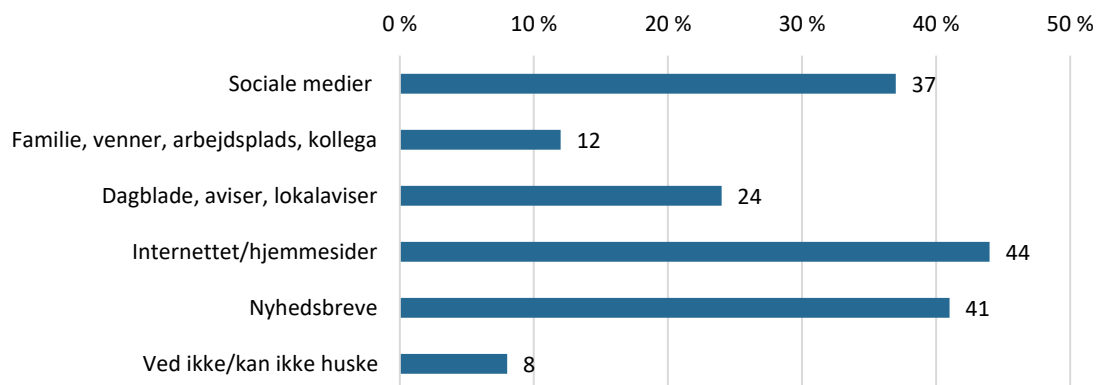
**Figur 4.5: Angivelse af kendskab til aktiviteter i Kulturhuset Byens Hus (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvilke aktiviteter kender du og har du prøvet i Byens Hus?' (n=153).

Nedstående figur viser, hvordan brugerne først fik kendskab til Kulturhuset Byens Hus, fordelt på forskellige informationskilder. Internettet/hjemmesider (44 pct.) og sociale medier (37 pct.) er to af de væsentligste kilder til første kendskab til Kulturhuset Byens Hus. Men også nyhedsbreve (41 pct.) er meget vigtige, selv om første kendskab til Kulturhuset Byens Hus gennem nyhedsbreve formentlig både kan være Kulturhuset Byens Hus eget nyhedsbrev og andres nyhedsbreve.

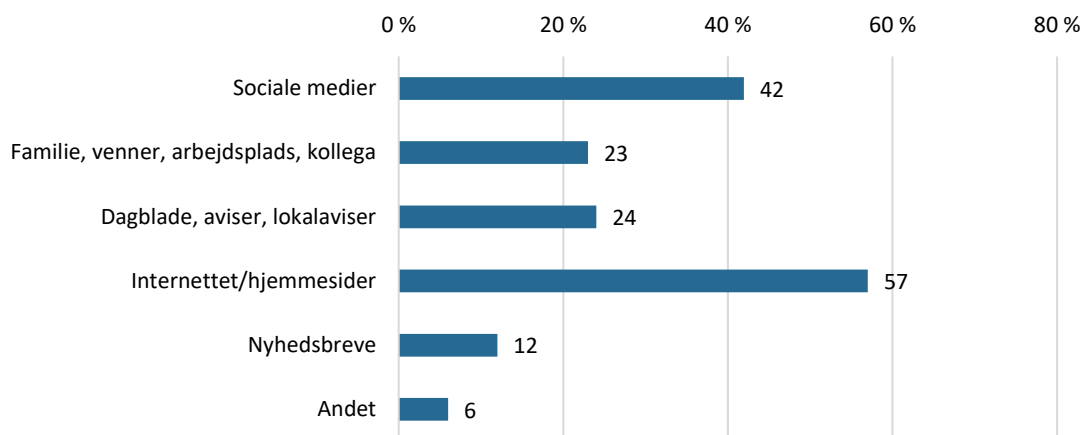
**Figur 4.6: Fordeling af kilder til første respondentkendskab til Kulturhuset Byens Hus (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvor fik du første gang fik kendskab til Byens Hus?' (n=153).

Figuren herunder viser, hvor brugerne helst finder information/inspiration om Kulturhuset Byens Hus. Knap 60 pct. foretrækker at få information via internettet/hjemmesider efterfulgt af godt 40 pct., der foretrækker information via de sociale medier. 12 pct. foretrækker at få information via nyhedsbreve, og det er interessant, at nyhedsbrevene ikke scorer højere, hvilket muligvis kan skyldes, at nyhedsbrevene ikke udkommer så ofte og er så aktuelle som nyheder på internettet og de sociale medier.

**Figur 4.7: Fordeling af kilder til information/inspiration til besøg i Kulturhuset Byens Hus (pct.)**



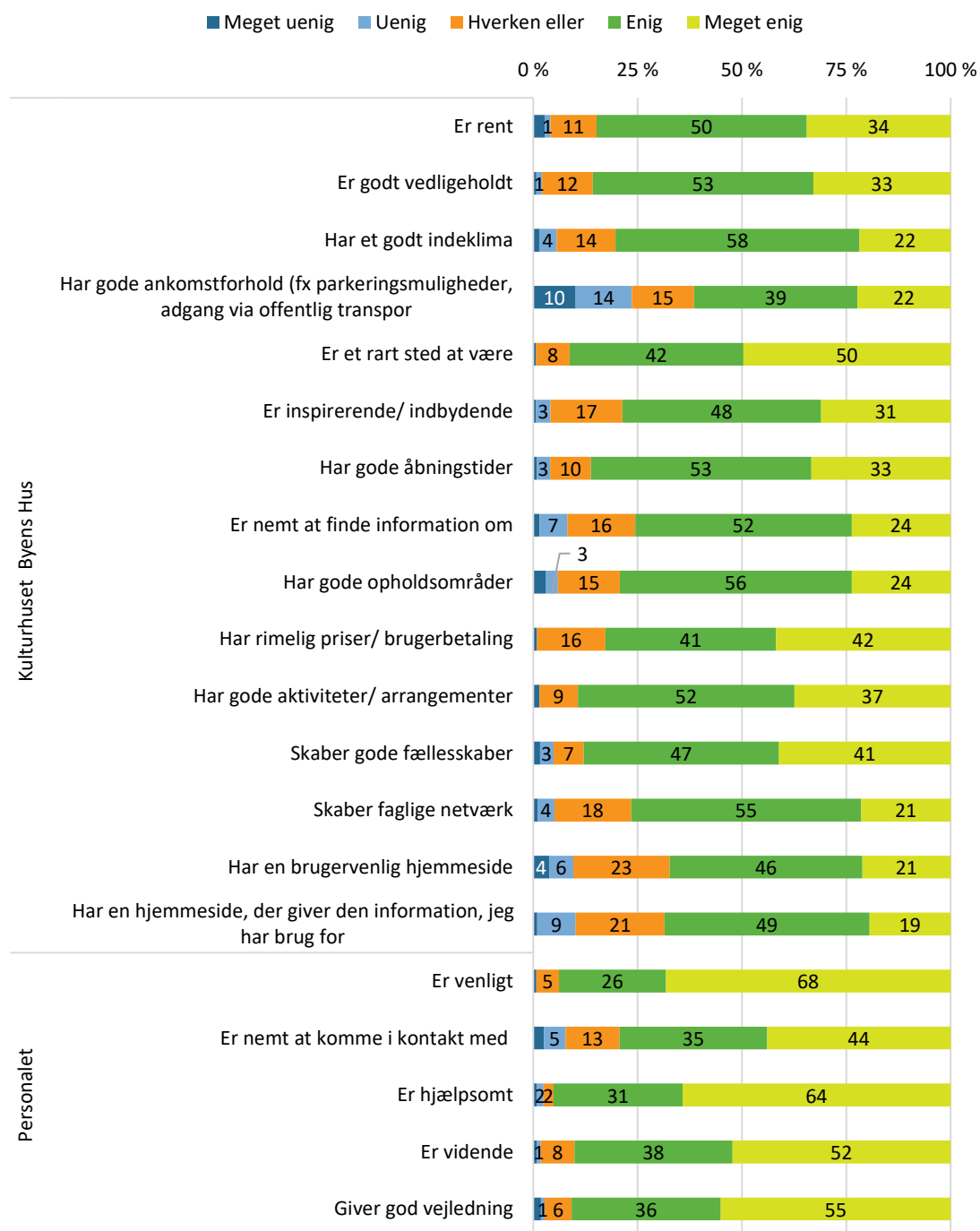
Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvor finder du helst information/inspiration om Byens Hus?' (n=153).

### Vurdering af Kulturhuset Byens Hus

Figur 4.8 og tabel 4.1 viser, hvordan respondenterne vurderer en række forhold omkring Kulturhuset Byens Hus og personalet i Kulturhuset Byens Hus på en skala fra 'meget uenig' til 'meget enig'. Tabel 4.1 viser svarerne fordelt på køn og aldersgrupper for de respondenter, der har svaret 'enig' og 'meget enig'.

Svarmulighederne 'ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra, og dermed vises kun svar fra de respondenter, der har taget stilling til de følgende forhold. Generelt er der høj tilfredshed med forholdene i Kulturhuset Byens Hus. Det lavest scorende element er klart ankomstforhold, og som det også fremgår senere i analysen, er der problemer med parkeringsforhold, når man ankommer i bil. Desuden scorer kommunikationen på hjemmesiden lavt, hvilket indikerer, at der kunne forbedres både på brugervenligheden og relevant information. Der er lidt forskel på vurderingerne blandt mænd og kvinder. Mændene er mere positive omkring miljøet, at der er rent, og at der er et godt indeklima, hvor kvinderne er mest positive omkring, at der skabes faglige netværk.

Figur 4.8: Respondenternes vurdering af forhold i Kulturhuset Byens Hus (pct.)



Figuren viser, hvordan respondenterne vurderer forhold i Kulturhuset Byens Hus. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra (n=153).



**Tabel 4.1: Vurderingen af forhold i Kulturhuset Byens Hus – opdelt på køn og aldersgrupper (pct.)**

Kulturhuset Byens Hus	Alle	Køn		Aldersgrupper	
		Mænd (n=53)	Kvinder (n=100)	30-59 år (n=47)	60 år + (n=100)
Er rent	85	88	83	76	88
Er godt vedligeholdt	86	84	86	80	88
Har et godt indeklima	80	90	77	78	80
Har gode ankomstforhold	61	57	64	69	58
Er et rart sted at være	91	87	94	86	93
Er inspirerende/ indbydende	79	78	79	70	82
Har gode åbningstider	86	87	86	76	90
Er nemt at finde information om	76	70	77	70	80
Har gode opholdsområder	79	70	83	76	82
Har rimelig priser/ brugerbetaling	83	79	86	74	85
Har gode aktiviteter/ arrangementer	89	87	90	78	95
Skaber gode fællesskaber	88	86	88	89	88
Skaber faglige netværk	77	69	81	77	76
Har en brugervenlig hjemmeside	67	64	67	69	69
Har en hjemmeside, der giver den information, jeg har brug for	69	72	64	60	76
<b>Personalet</b>					
Er venligt	94	94	94	92	94
Er nemt at komme i kontakt med	79	82	78	70	83
Er hjælpsomt	95	96	95	94	95
Er vidende	90	87	92	94	88
Giver god vejledning	91	93	89	87	92

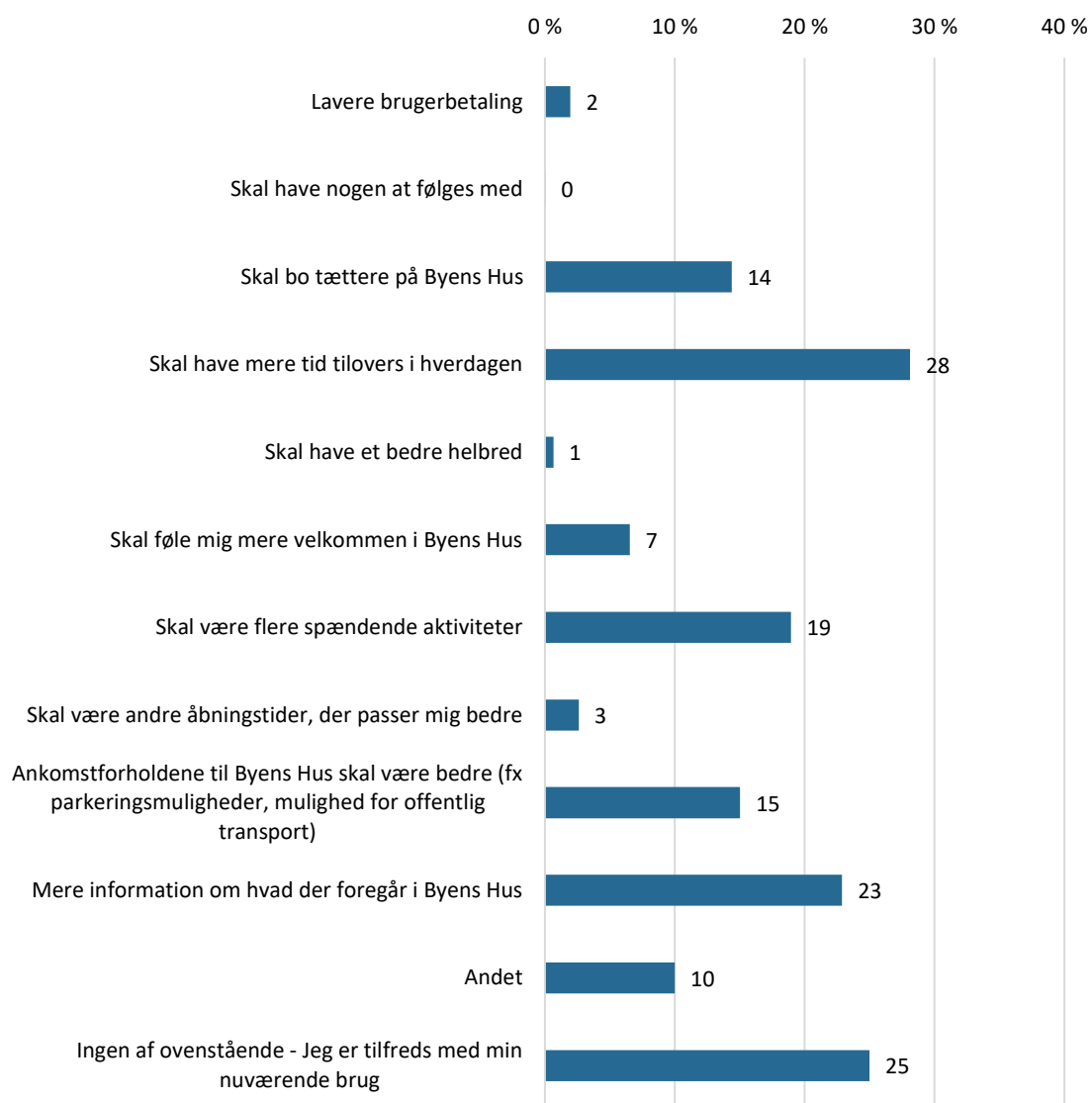
Tabellen viser, hvordan respondenterne vurderer forholdene i kulturhuset Byens Hus opdelt på køn og aldersgrupper. Kun andelen, der har svaret 'enig' og 'meget enig', er medtaget. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra. De yngre aldersgrupper er ikke medtaget grundet for få respondenter (n=153).

### Årsager og barrierer i forhold til at besøge Kulturhuset Byens Hus mere

Figur 4.9 viser, hvad der skal til for, at respondenterne vil besøge Kulturhuset Byens Hus oftere. Tabel 4.2 viser svarerne fordelt på køn samt aldersgrupperne 30-59 år og 60+ år.

Udover ønsket om mere tid i hverdagen (28 pct.) så ønsker brugerne mere information (23 pct.) og flere spændende aktiviteter (19 pct.), hvis de skal bruge Kulturhuset Byens Hus mere, end de allerede gør. Blandt dem, der har svaret 'andet', nævnes et ønske om flere og større mødelokaler.

**Figur 4.9: Respondenternes vurdering af, hvad der skal til for, at de vil bruge Kulturhuset Byens Hus mere, end de gør nu (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvad skal der til for, at du vil besøge Byens Hus oftere?' (n=153).

**Tabel 4.2: Betydningen af forhold for at besøge Kulturhuset Byens Hus mere – opdelt på køn og aldersgrupper (pct.)**

	Alle	Køn		Aldersgrupper	
		Mænd (n=53)	Kvinder (n=100)	30-59 år (n=47)	60+ år (n=100)
Lavere brugerbetaling	2	0	3	2	2
Skal have nogen at følges med	5	4	6	6	4
Skal bo tættere på Byens Hus	14	9	17	26	8
Skal have mere tid tilovers i hverdagen	28	21	32	40	22
Skal have et bedre helbred	1	0	1	2	0
Skal føle mig mere velkommen i Byens Hus	7	0	6	4	8
Skal være flere spændende aktiviteter	19	17	20	23	18
Skal være andre åbningstider, der passer mig bedre	3	2	3	4	2
Ankomstforholdene til Byens Hus skal være bedre (fx parkeringsmuligheder, mulighed for offentlig transport)	15	19	13	6	20
Mere information om hvad der foregår i Byens Hus	23	21	24	26	20
Andet	10	11	9	13	7
Ingen af ovenstående – Jeg er tilfreds med min nuværende brug	25	30	22	11	33

Tabellen viser respondenternes angivelse af, hvad der kunne få dem til at benytte Byens Hus mere, opdelt på køn og aldersgrupper. De yngre aldersgrupper er ikke medtaget grundet for få respondenter (n=153).

### Besøg med børn

Grundet et begrænset datagrundlag om børns brug og kendskab til Kulturhuset Byens Hus er det ikke muligt at udlede information om denne målgruppe. Det skyldes, at hovedparten af respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelse tilhører de ældre aldersgrupper, og derfor ikke længere har hjemmeboende børn.

### Forbedringspotentialer

Afslutningsvis præsenteres en række forbedringspotentialer, som kan være relevante at arbejde videre med for Kulturhuset Byens Hus. Forbedringspotentialerne er udarbejdet på baggrund af den samlede undersøgelse og trækker både på resultater fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i institutionen.

- Som relativt ny institution er der fortsat behov for at arbejde med at opbygge kendskab til Kulturhuset Byens Hus samt opbygge kendskab til aktiviteter i huset.
- Overvej at udvikle flere tilbud til børn, hvis man ønsker andelen af 'Tilbud/aktiviteter passer ikke til mit barn' (23 pct.) bragt ned.
- Manglende parkeringsmuligheder er en udfordring for mange ældre/dårligt gående brugere. Da det ikke umiddelbart kan lade sig gøre at etablere flere parkeringspladser, må man arbejde med andre muligheder, hvis specielt den ældre målgruppe/dårligt gående skal hjælpes. Man kunne f.eks. overveje fællestransport, opsamlinger eller lignende.
- Bredere brugersegmenter. Her kan Kulturhuset Byens Hus se på, om der er segmenter, som ikke kommer så ofte i kulturhuset. Mangler der tilbud til de unge? Til børn/børnefamilier?

# KAPITEL 5: GARDERHØJFORTET



## Kapitel 5: Garderhøjfortet

Herunder følger et kapitel, som går i dybden med Garderhøjfortet, hvor udvalgte resultater fra overblikundersøgelsen vedrørende institutionen samt resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Garderhøjfortet er samlet. Kapitlet indledes med en kort introduktion af Garderhøjfortet, hvorefter resultater vedrørende Garderhøjfortet præsenteres.

### Kort om Garderhøjfortet

Garderhøjfortet er det største fort i Københavns landbefæstning og rummer et oplevelsesorienteret formidlingscenter med fokus på fortets historie og tiden omkring 1. verdenskrig. Det består af en artillerikaserne, en (uudnyttet) infanterikaserne og tre escape rooms.

Fortet er åbent for offentligheden og giver med sin interaktive udstilling mulighed for at opleve fortets historie med alle sanser. Hertil er udviklet matematiske escape rooms. Garderhøjfortet rummer aktiviteter til alle aldre, og der arrangeres dagligt rundvisninger og skoleforløb, primært til de matematiske escape rooms samt virksomhedsbesøg og diverse særarrangementer.

Formidlingscentret havde 18.054 besøgende i 2023.

#### Åbningstider

Hverdage: Efter aftale, weekend: 10.30-16

#### Billetter

Børn (3-12 år): 40 kr., voksne 80 kr. Rabat til pensionister og større grupper.

## Hovedresultater vedrørende Garderhøjfortet

Herunder følger en præsentation af de væsentligste resultater fra undersøgelsen vedrørende Garderhøjfortet. Der trækkes både på tal fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i Garderhøjfortet.

Resuméet er delt i to dele. Først er fokus på respondenterne i overblikundersøgelsen og i den stedsspecifikke undersøgelses kendskab til og tilfredshed med Garderhøjfortet, dernæst er fokus via overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse på respondenternes grunde til ikke at bruge Garderhøjfortet samt brugernes grunde til ikke at bruge det mere.

### Kendskab til og tilfredshed med Garderhøjfortet

Overblikundersøgelsen, som er gennemført blandt tilfældigt udvalgte voksne borgere i Gentofte Kommune, viser, at under halvdelen af de voksne respondenter (46 pct.) kender til Garderhøjfortet, og at 16 pct. respondenterne har besøgt institutionen inden for det seneste år. Andelen, som har besøgt Garderhøjfortet inden for det seneste år, er dermed markant lavere end andelen, der kender institutionen. Hovedparten af de respondenter, der

har besøgt Garderhøjfortet inden for det seneste år, har besøgt det én-tre gange, og det få respondenter, som har besøgt det oftere.

Undersøgelsen har også undersøgt børns brug. Blandt de forældre, som kender Garderhøjfortet og har børn i alderen fra 3-15 år, har 63 pct. mindst ét barn, der har besøgt Garderhøjfortet.

Overblikundersøgelsen har også haft fokus på brugernes tilfredshed med Garderhøjfortet. Alle respondenter, som har brugt Garderhøjfortet inden for det seneste år, er blevet bedt om at vurdere, i hvilket omfang de vil anbefale det til andre. Garderhøjfortet opnår en NPS-score på 22, idet 24 pct. af brugerne er kritikere, mens 46 pct. er ambassadører. Der er altså ca. dobbelt så mange tilfredse end ikke-tilfredse brugere. Ser man på forældrenes vurdering af Garderhøjfortets relevans for børn, er NPS-scoren lidt højere (35).

I den stedsspecifikke undersøgelse er det blevet undersøgt, hvilke forhold der er størst og mindst tilfredshed med. I alt har respondenterne skullet forholde sig til 18 udsagn.

Blandt brugerne i den stedsspecifikke undersøgelse er der overordnet set tilfredshed med de forskellige forhold på nær udsagnet om, at fortet 'har et godt indeklima', som færrest brugere er enige eller meget enige i. Det dårlige indeklima må dog anses som et vilkår ved at have en historisk funderet institution, der består af over hundrede år gamle bygninger.

I den stedsspecifikke undersøgelse har brugerne også med egne ord kunnet beskrive, hvad de er mest tilfredse med ved Garderhøjfortet. Her skinner det igennem, at det historiske indblik og de enkelte udstillinger/udstillingsrum, der er på fortet, er meget populære. Der er således ret høj tilfredshed med udbyttet af et besøg på Garderhøjfortet, når brugerne selv skriver om deres besøg.

Forslag til forbedringer kredser mest om bedre skiltning, bedre ankomstforhold med henblik på parkering og mere og bedre kommunikation.

### **Grunde til ikke at bruge Garderhøjfortet**

Ser man på de respondenter fra overblikundersøgelsen, som ikke besøger Garderhøjfortet, så angiver ca. halvdelen (54 pct), at de ikke har besøgt Garderhøjfortet, fordi de ikke kender til det. Hvor mange af disse, som ville besøge fortet, hvis de kendte til det, har undersøgelsen ikke kunne afdække. Derudover har 30 pct. af respondenterne svaret, at de kender fortet, men ikke har brugt det.

Hver tredje respondent (31 pct.) i overblikundersøgelsen, som ikke har brugt Garderhøjfortet, peger på mindst én årsag til ikke at besøge Garderhøjfortet. Omkring halvdelen (54 pct.) angiver, at de bruger tiden på noget andet, og hver tiende (11 pct.) svarer, at det ikke passer til deres behov. Når det kommer til barrierer, som Garderhøjfortet i højere grad kan agere på, så angiver hver tiende respondent (12 pct.), som ikke har brugt Garderhøjfortet, manglende viden om, hvad man kan på institutionen.

I den stedsspecifikke undersøgelse har fokus været på, hvad der skal til for, at brugerne vil bruge Garderhøjfortet mere. Ser man på årsager og barrierer blandt brugere i forhold til at bruge Garderhøjfortet mere, så er fokus på at skabe flere spændende udstillinger (13 pct.) og sørge for mere information om, hvad der foregår på Garderhøjfortet (13 pct.). Nu har Garderhøjfortet ikke skiftende udstillinger, så der må Garderhøjfortet i højere grad arbejde på at udbrede kendskabet til de aktiviteter, som allerede findes.

## Resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Garderhøjfortet

Herunder følger resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Garderhøjfortet.

### Hvem har deltaget i den stedsspecifikke undersøgelse?

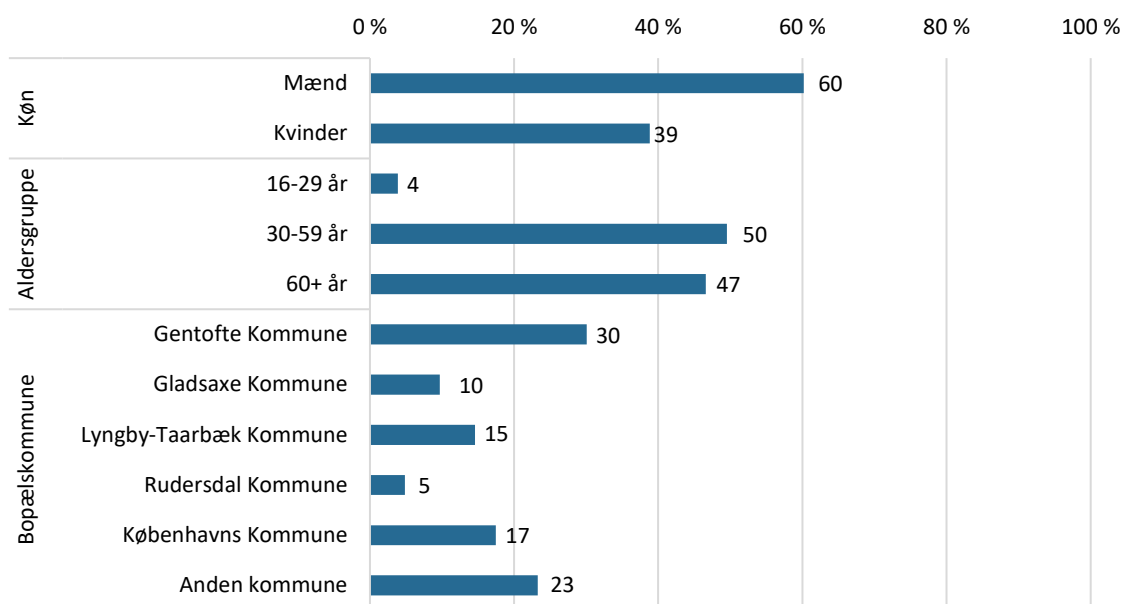
Den stedsspecifikke undersøgelse i Garderhøjfortet blev gennemført blandt 85 brugere. 60 pct. af deltagerne i den stedsspecifikke undersøgelse er mænd. Halvdelen er mellem 30-59 år (50 pct.), og den anden halvdel (47 pct.) er 60 år eller ældre. En stor andel af respondenterne er bosat i en anden kommune end Gentofte (70 pct.), hvoraf knap en femtedel (17 pct.) kommer fra Københavns Kommune. 30 pct. af respondenterne bor i Gentofte Kommune.

Det betyder, at der blandt besvarelsene er en lille overrepræsentation af voksne mænd, og at man særligt får indsigt i denne gruppes perspektiver i den stedsspecifikke undersøgelse.

Figur 5.1 herunder viser fordeling af køn, alder og bopælskommuner for respondentgruppen i den stedsspecifikke undersøgelse for Garderhøjfortet. Her ser vi på alder i stedet for livsfaser, da vi kun ville kunne rapportere på livserfarne, som eneste livsfase-segment med mere end 30 respondenter i stikprøven.



**Figur 5.1: Fordeling af køn, alder og bopælskommune i den stedsspecifikke undersøgelse i Garderhøjfortet (pct.)**

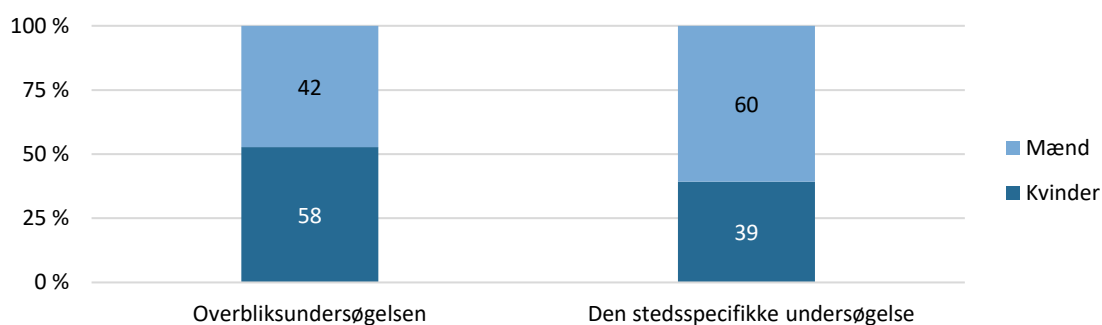


Figuren viser fordeling af køn, aldersgrupper og bopælskommune i den stedsspecifikke undersøgelse i Garderhøjfortet (n=103).

### Sammenligning af respondenterne i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse

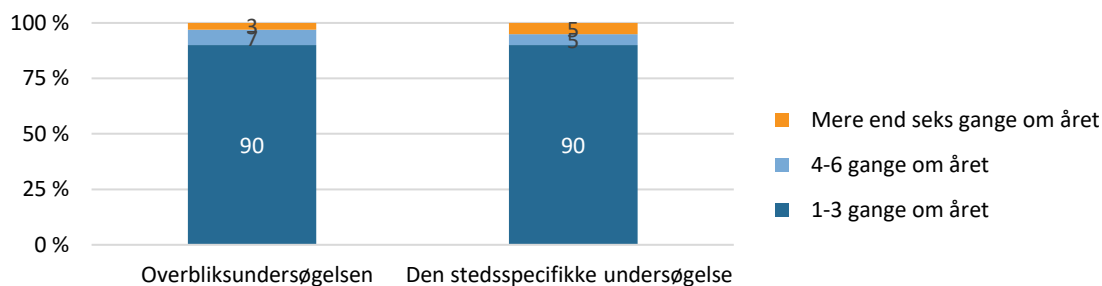
Figur 5.2 og 5.3 herunder sammenligner respondenterne i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse. Der er som nævnt flere mænd i den stedsspecifikke undersøgelse. Der er ikke nogen forskel i besøgshyppigheden.

**Figur 5.2: Andel af kvinder og mænd i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Garderhøjfortet (pct.)**



Figuren viser andelen af mænd og kvinder i overblikundersøgelsen og i den stedsspecifikke undersøgelse i Garderhøjfortet (overblikundersøgelse, n=172) (stedsspecifik undersøgelse, n=103).

**Figur 5.3: Fordeling af besøghyppighed i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Garderhøjfortet (pct.)**

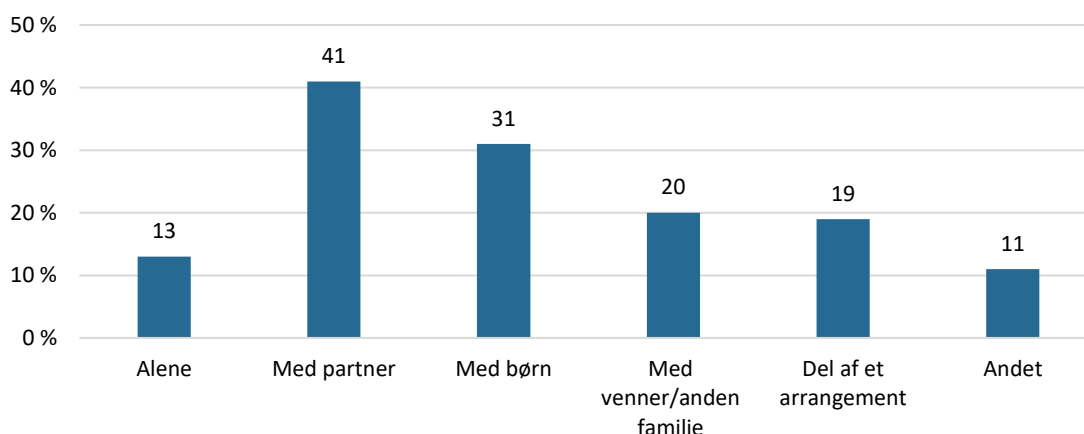


Figuren viser besøghyppigheden inden for det seneste år i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Garderhøjfortet (overblikundersøgelse, n=172) (stedsspecifik undersøgelse, n=103).

### Kendskab til og brug af Garderhøjfortet

Figur 5.4, 5.5, 5.6 og 5.7 herunder viser besøgsrelationer, kendskab til og erfaring med aktiviteter på Garderhøjfortet, samt hvordan respondenterne foretrækker at få information om Garderhøjfortet. Flest besøger Garderhøjfortet med partner eller med børn.

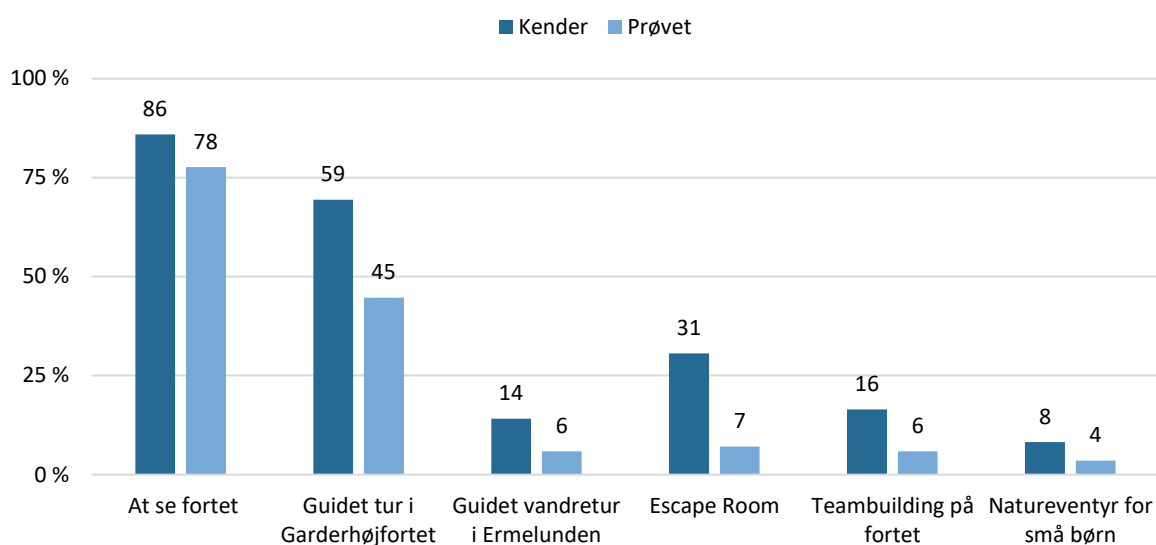
**Figur 5.4: Fordeling af besøgsrelation i Garderhøjfortet (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvem var du sammen med i dag eller sidste gang, du besøgte Garderhøjfortet (n=85).

Nedenstående figur viser kendskab til og brug af aktiviteter på Garderhøjfortet. Ifølge respondenterne er besøg på fortet og en guidet tur på fortet de mest kendte og anvendte aktiviteter på Garderhøjfortet. Escape rooms er kendt af 31 pct., men kun brugt af 7 pct.

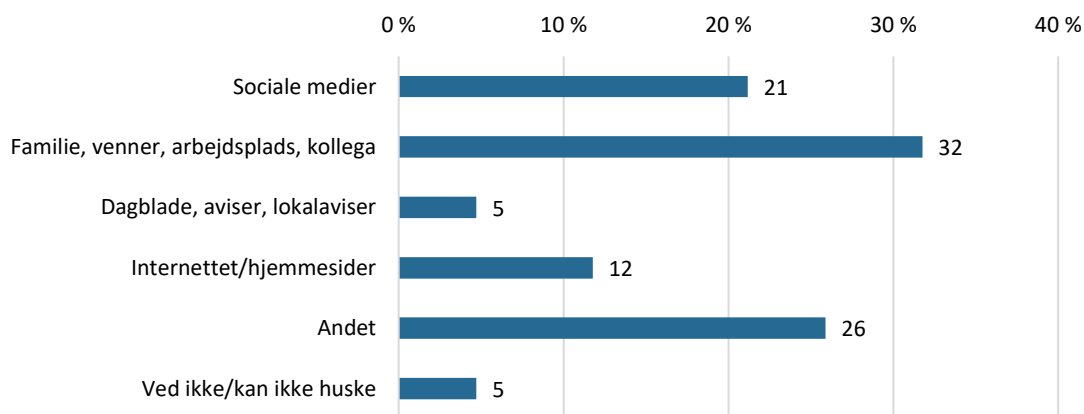
**Figur 5.5: Angivelse af kendskab til aktiviteter i Garderhøjfortet (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvilke aktiviteter kender du og har du prøvet i Garderhøjfortet (n=85)'.

Nedstående figur viser, hvordan brugerne først fik kendskab til Garderhøjfortet, fordelt på forskellige informationskilder. Over 30 pct. fik kendskab til Garderhøjfortet gennem anbefalinger fra familie, venner, arbejdsplads eller kolleger, mens cirka en fjerdedel fik kendskab gennem andre informationskilder, heraf ved at bo i nærheden eller se skiltet, når de er kørt forbi.

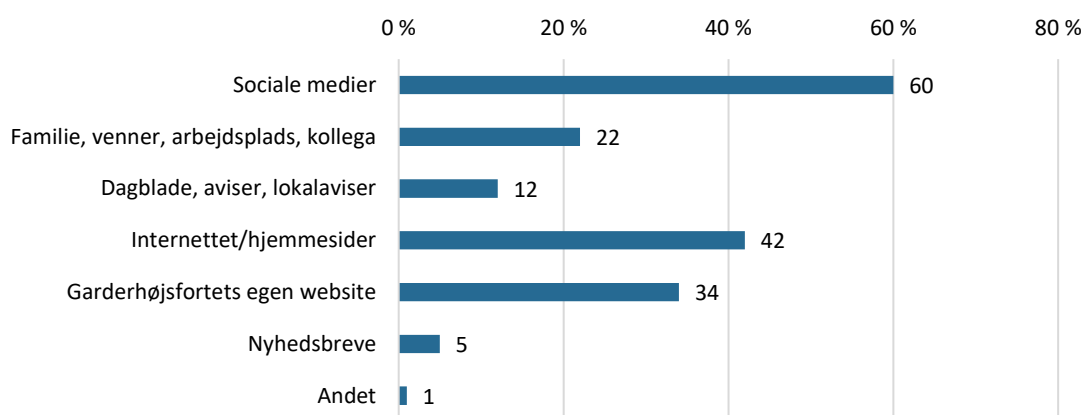
**Figur 5.6: Fordeling af kilder til første respondentkendskab til Garderhøjfortet (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvor fik du første gang fik kendskab til Garderhøjfortet?' (n=85).

Figuren herunder viser, hvor brugerne helst finder information/inspiration om Garderhøjfortet. 60 pct. foretrækker at få information via de sociale medier, og godt 40 pct. via internettet.

**Figur 5.7: Fordeling af kilder til information/inspiration til besøg i Garderhøjfortet (pct.)**



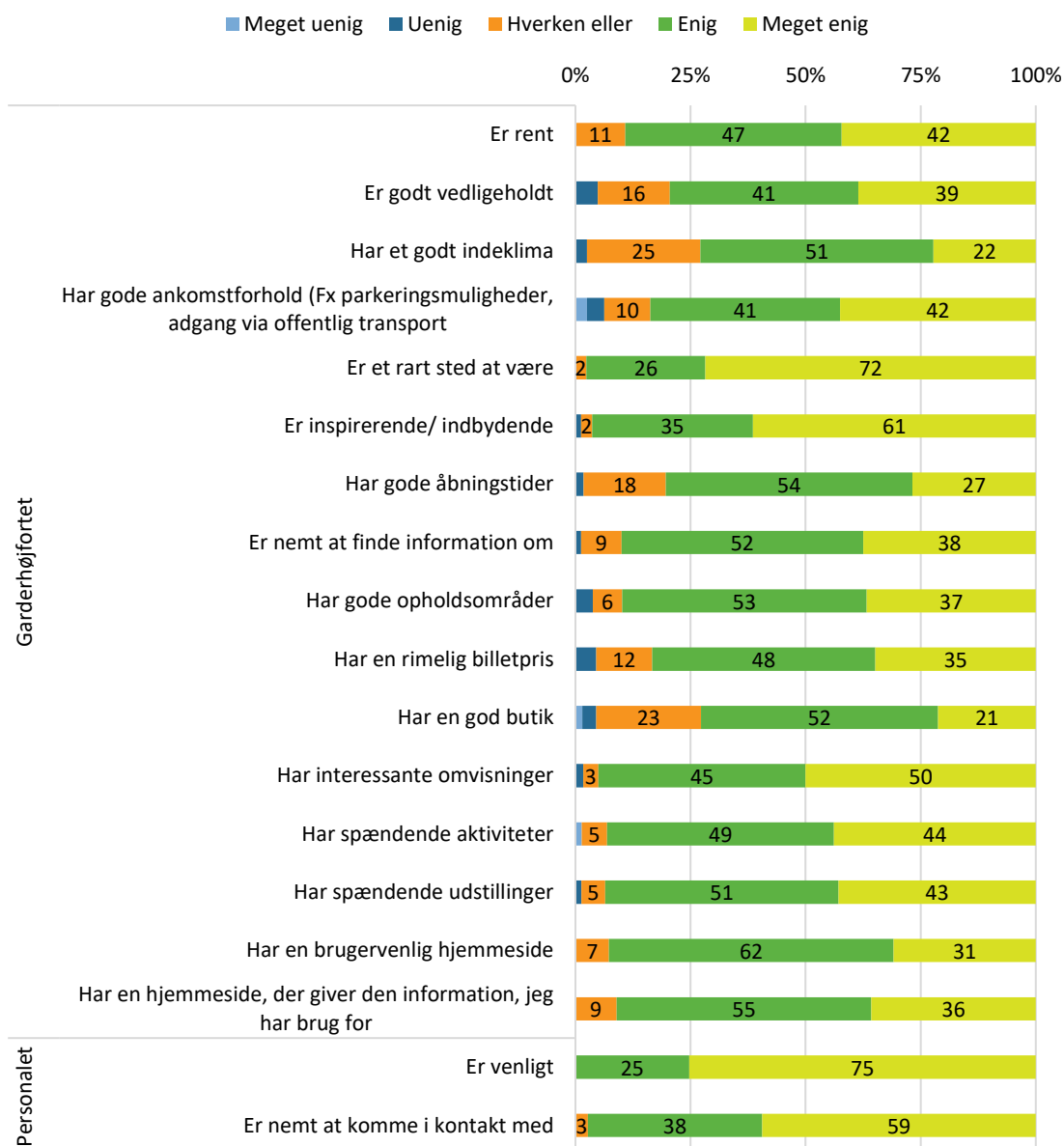
Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvor finder du helst information/inspiration om Garderhøjfortet?' (n=85).

### Vurdering af Garderhøjfortet

Figur 5.8 og tabel 5.1 viser, hvordan respondenterne vurderer en række forhold omkring fortet og personalet på Garderhøjfortet på en skala fra 'meget uenig' til 'meget enig'. Tabel 1 viser svarerne fordelt på køn og aldersgrupper for respondenter, der har svaret 'enig' eller 'meget enig'.

Svarmulighederne 'ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra, og dermed vises kun svar fra de respondenter, der har taget stilling til de følgende forhold. I vurderingen af Garderhøjfortet er der flere steder, hvor respondenterne (mellem 23-45 pct.) har svaret 'ved ikke' eller 'ikke relevant'. Dette gælder udsagnene 'har gode åbningstider', 'har en rimelig billetpris', 'har en god butik', 'har interessante omvisninger', 'har en brugervenlig hjemmeside' og 'har en hjemmeside, der giver den information, jeg har brug for'. Det betyder, at områderne bør have ekstra fokus.

**Figur 5.8: Respondenternes vurdering af forhold på Garderhøjfortet (pct.)**



Figuren viser, hvordan respondenterne vurderer forholdene på Garderhøjfortet. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra (n=85).

**Tabel 5.1: Vurderingen af forholdene på Garderhøjfortet – opdelt på køn og aldersgrupper (pct.)**

		Alle	Køn		Aldersgrupper	
			Mænd (n=55)	Kvinder (n=30)	30-59 år (n=47)	60+ år (n=36)
Garderhøjfortet	Er rent	89	89	90	91	86
	Er godt vedligeholdt	80	83	73	89	67
	Har et godt indeklima	73	69	80	82	59
	Har gode ankomstforhold	84	80	90	88	77
	Er et rart sted at være	98	96	100	98	97
	Er inspirerende/indbydende	96	94	100	98	94
	Har gode åbningstider	80	77	85	79	80
	Er nemt at finde information om	90	84	100	93	85
	Har gode opholdsområder	90	92	87	95	82
	Har en rimelig billetpris	83	86	79	77	90
	Har en god butik	73	68	79	75	68
	Har interessante omvisninger	95	95	96	95	95
	Har spændende aktiviteter	93	91	96	95	89
	Har spændende udstillinger	94	92	97	93	94
	Har en brugervenlig hjemmeside	93	94	92	100	83
Har en hjemmeside, der giver den information, jeg har brug for	91	94	88	97	83	
Personalet	Er venligt	100	100	100	100	100
	Er nemt at komme i kontakt med	97	98	96	100	93

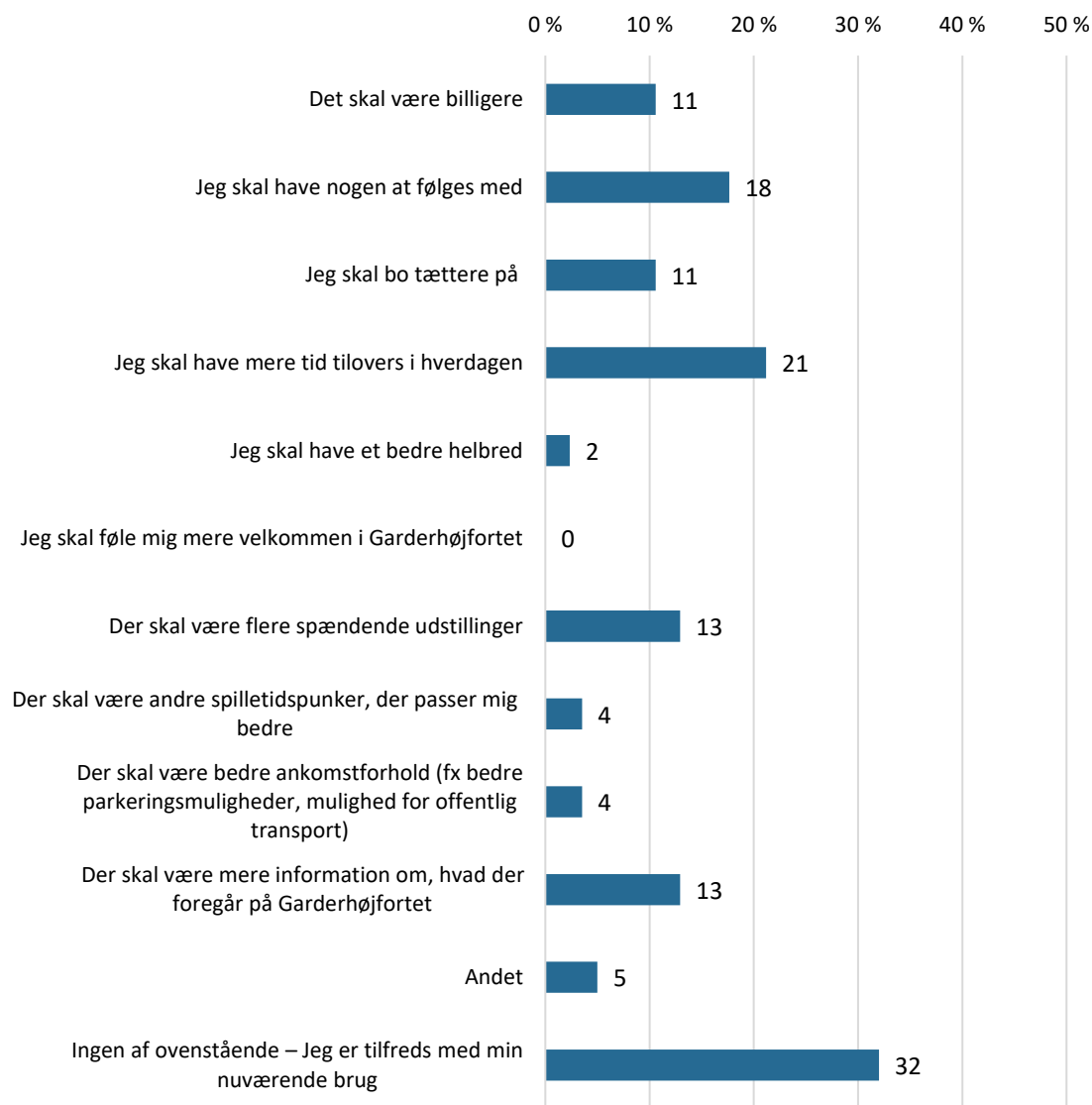
Tabellen viser, hvordan respondenterne vurderer forholdene på Garderhøjfortet, opdelt på køn og aldersgrupper. Kun andelen, der har svaret 'enig' og 'meget enig' er medtaget. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra. De yngre aldersgrupper er ikke medtaget grundet for få respondenter (n=85).

### Årsager og barrierer i forhold til at besøge Garderhøjfortet mere

Figur 5.9 viser, hvad der skal til for, at respondenterne vil besøge Garderhøjfortet oftere. Tabel 5.2 viser svarerne fordelt på køn og aldersgrupper. Generelt er der relativt få svar her. Blandt de forhold, som respondenterne nævner kunne få dem til at benytte Garderhøjfortet oftere, og som Garderhøjfortet kan have indflydelse på, er de hyppigst nævnte at skabe flere spændende udstillinger og sørge for mere information. Garderhøjfortet vil ikke umiddelbart skabe nye udstillinger til gengæld vil det give mening at arbejde med

udbredelsen af kendskabet til eksisterende udstilling og aktiviteter. Prisen synes ikke at være nogen høj barriere.

**Figur 5.9: Respondenternes vurdering af, hvad der skal til for, at de vil bruge Garderhøjfortet mere, end de gør nu (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvad skal der til for, at du vil besøge Garderhøjfortet oftere?' (n=85).

**Tabel 5.2: Betydningen af forhold for at besøge Garderhøjfortet mere – opdelt på køn og aldersgrupper (pct.)**

	Alle	Køn		Aldersgrupper	
		Mænd (n=55)	Kvinder (n=30)	30-59 år (n=47)	60+ år (n=36)
Det skal være billigere	11	5	20	11	11
Jeg skal have nogle at følges med	18	22	10	21	14
Jeg skal bo tættere på	11	9	13	11	8
Jeg skal have mere tid tilovers i hverdagen	21	25	13	28	14
Jeg skal have et bedre helbred	2	4	0	0	6
Jeg skal føle mig mere velkommen på Garderhøjfortet	0	0	0	0	0
Der skal være flere spændende udstillinger	13	15	10	11	17
Der skal være andre åbningstider, der passer mig bedre	4	2	7	4	3
Der skal være bedre ankomstforhold (fx bedre parkeringsmuligheder, mulighed for offentlig transport)	4	4	3	2	6
Der skal være mere information om, hvad der foregår på Garderhøjfortet	13	13	13	11	17
Andet	5	5	3	4	6
Ingen af ovenstående – Jeg er tilfreds med min nuværende brug	32	31	33	28	36

Tabellen viser respondenternes angivelse af, hvad der kunne få dem til at benytte Garderhøjfortet mere, opdelt på køn og aldersgrupper. De yngre aldersgrupper er ikke medtaget grundet for få respondenter (n=85).

### Besøg med børn

Grundet et begrænset datagrundlag om børns brug og kendskab til Garderhøjfortet er det ikke muligt at udlede information om denne målgruppe. Det skyldes, at hovedparten af respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelse tilhører de ældre aldersgrupper og derfor ikke længere har hjemmeboende børn.

### Forbedringspotentialer

Afslutningsvis præsenteres en række forbedringspotentialer, som kan være relevante at arbejde videre med for Garderhøjfortet. Forbedringspotentialerne er udarbejdet på baggrund af den samlede undersøgelse og trækker både på resultater fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i institutionen.

- Udbygge kendskabet til Garderhøjfortet, og hvad man kan lave på institutionen herunder escape rooms. Ønsket om 'flere spændende udstillinger' ligger ikke lige for, da Garderhøjfortet har en fast udstilling. Derimod kan man arbejde med bredere kendskab til, hvad man tilbyder af aktiviteter/omvisninger bør prioriteres, så



kendskab blandt nuværende gæster og i særdeleshed til nye gæster kan komme i spil.

- Ønske om bedre skiltning på Garderhøjfortet nævnes af nogle af gæsterne, så det anbefales at gå skiltningen igennem med henblik på at øge brugervenligheden.

# KAPITEL 6: GENTOFTE BIBLIOTEKERNE



## Kapitel 6: Gentofte Bibliotekerne (Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbiblioteker)

Herunder følger et kapitel, som zoomer ind på Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbibliotekerne, hvor udvalgte resultater fra overblikundersøgelsen vedrørende bibliotekerne samt resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbibliotekerne er samlet. Kapitlet indledes med en kort introduktion af Gentofte Bibliotekerne, hvorefter resultater vedrørende bibliotekerne præsenteres.

### Kort om Gentofte Bibliotekerne

Gentofte Bibliotekerne består af Gentofte Hovedbibliotek med Gentofte Lokalarkiv og udstillingsstedet Tranen, samt fem bydelsbiblioteker i Ordrup, Gentoftegade, Dyssegård, Jægersborg og Vangede.

**Gentofte Hovedbibliotek:** Gentofte Hovedbibliotek er Gentofte Kommunes største kulturinstitution. I biblioteksfunktionen er der udlån af bøger, film og andre materialer. Huset rummer en velbesøgt læsesal samt en café og tager dagligt imod hundredvis af borgere i alle aldre. Som kulturhus rummer huset desuden Tranen, der præsenterer fire-fem samtidskunstudstillinger årligt, samt Gentofte Lokalarkiv, der indsamler og formidler lokalhistorie. Hovedbiblioteket har et bredt kulturprogram, der rummer tilbud til skoler og dagtilbud, ungdomsuddannelser, læseklubber, rådgivning og arrangementer som foredrag, koncerter osv. Huset er tegnet af Henning Larsen. Hovedbiblioteket er også centralbibliotek for bibliotekerne i Region Hovedstaden. Åbningstider: tirsdag-fredag 8-20 (9-20 med betjening), weekend 10-16 (med betjening), mandag lukket.

**Jægersborg Bibliotek:** Mødested i bydelen og et aktivt hus med tilbud for alle aldersgrupper. Indretningen er fleksibel og kan rumme flere arrangementstyper på det relativt lille areal. Biblioteket samarbejder med Garderhøjfortet om at skabe kulturoplevelser i bydelen.

**Ordrup Bibliotek:** Ligger i et bygningskompleks med Ordruphallen og har en børnekulturel profil med fokus på bevægelse. Biblioteket har et stort fokus på kulturformidling i temaer – f.eks. forfatterskaber, perioder og lignende.

**Dyssegård Bibliotek:** Kombineret folke- og skolebibliotek, og skaber sammen med skole og fritidsordning (GFO) god sammenhæng i hverdagen for børnefamilier. Børneteater arrangeres flere gange årligt i samarbejde med Dyssegårdskirken. Huset har også fokus på litteraturformidling og samarbejder nært med borgergrupper.

**Gentoftegade Bibliotek:** Biblioteket er en aktiv del af det lokale liv og samarbejder med gadeforeningen. Biblioteket har et bredt arrangementsprogram og er også opholdssted, bl.a. for bydelens unge.

**Vangede Bibliotek:** Her er samarbejde og samskabelse nøgleord, ikke mindst samarbejdet med Café Caféen i stueetagen, som drives af foreningen Vangedes Venner. Biblioteket er hjemsted for Dan Turèll-samlingen og har en lokalt forankret arrangementsprofil, der understøtter bydelens velkonsoliderede sammenhold.

Lokalbibliotekerne har varierende åbningstider med betjning. Alle har selvbetjening fra kl. 06-00 alle ugens dage.

Gentofte Bibliotekerne har samlet haft 684.859 besøgende i 2023.

## Hovedresultater vedrørende Gentofte Bibliotekerne

Herunder følger en præsentation af de væsentligste resultater fra undersøgelsen vedrørende Gentofte Bibliotekerne. Der trækkes både på tal fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbibliotekerne.

Resumeet er delt i to dele. Først er fokus på respondenterne i overblikundersøgelsen og i den stedsspecifikke undersøgelses kendskab til og tilfredshed med bibliotekerne, dernæst er fokus via overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse på respondenternes grunde til ikke at bruge bibliotekerne samt brugeres grunde til ikke at bruge dem mere.

### Kendskab til og tilfredshed med Gentofte Bibliotekerne

Overblikundersøgelsen, som er gennemført blandt tilfældigt udvalgte voksne borgere i Gentofte Kommune, viser, at hovedparten af de voksne respondenter (77 pct.) kender til Gentofte Hovedbibliotek, og at omkring halvdelen af respondenterne (53 pct.) har besøgt hovedbiblioteket inden for det seneste år. For bydelsbibliotekerne er både kendskab (58 pct.) og brug (42 pct.) inden for det seneste år blandt respondenterne en del lavere sammenlignet med Gentofte Hovedbibliotek. Hovedparten af brugerne besøger Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbibliotekerne én-seks gange om året, og omkring en tiendedel af brugerne besøger bibliotekerne mere end seks gange om året.

Undersøgelsen har også undersøgt børns brug af bibliotekerne. Blandt de forældre, som kender Gentofte Bibliotekerne og har børn i alderen fra 3-15 år, har 73 pct. mindst ét barn, der har besøgt Gentofte Hovedbibliotek, og 84 pct. har besøgt et af bydelsbibliotekerne.

Overblikundersøgelsen har også haft fokus på borgernes tilfredshed med Gentofte Bibliotekerne. Alle respondenter, som har brugt bibliotekerne inden for det seneste år, er blevet bedt om at vurdere, i hvilket omfang de vil anbefale dem til andre. Hovedbiblioteket opnår en NPS-score på 63, da 8 pct. af brugerne er kritikere, mens 71 pct. er ambassadører. Der er altså langt flere tilfredse brugere og kun få ikke-tilfredse brugere. Bydelsbibliotekerne opnår en NPS-score på 37, da 19 pct. af brugerne er kritikere, mens 56 pct. er ambassadører. Selv om bydelsbibliotekerne ligger lavere end hovedbiblioteket, så er der stadig flere tilfredse end ikke-tilfredse brugere.

I den stedsspecifikke undersøgelse er det blevet undersøgt, hvilke forhold der er størst og mindst tilfredshed med. I alt har respondenterne skullet forholde sig til 16 udsagn.

Gentofte Hovedbibliotek ligger generelt meget højt på vurderinger af en lang række forhold. Hvis Hovedbiblioteket skal løfte sit niveau, skal brugerne i den stedsspecifikke undersøgelse mere løftes fra 'enig' til 'meget enig' end fra uenighed.

I den stedsspecifikke undersøgelse af bydelsbibliotekerne var der relativt få brugere i fire ud fem af bibliotekerne (25 til 44 respondenter). Det betyder, at analysen er mere indikativ. Generelt bliver personalet vurderet positivt på alle biblioteker, men der synes også at være visse forskelle mellem bydelsbibliotekerne. Gentoftegade og Jægersborg Bibliotek ligger på flere forhold lavere i tilfredshed end de andre biblioteker. Her kan fremhæves udsagn som

'godt vedligeholdt', hvor Jægersborg Bibliotek ligger lavest med 71 pct., som har svaret 'enig' eller 'meget enig'. Begge ligger lavest på udsagn som 'inspirerende', 'nemt at finde information om', 'har gode legeområder og 'har gode aktiviteter'.

I den stedsspecifikke undersøgelse har brugere også med egne ord kunnet beskrive, hvad de er mest tilfredse med ved bibliotekerne samt eventuelle forbedringsforslag.

Ser man på de åbne svar blandt brugerne i den stedsspecifikke undersøgelse af hovedbiblioteket fremhæves, at der er en fin indretning, venligt og hjælpsomt personale, at der er mange kulturelle aktiviteter, et stort bogudvalg, fantastisk arkitektur, dejlig atmosfære og en god café. Generelt har brugerne i den stedsspecifikke undersøgelse meget lidt at klage over på Hovedbiblioteket. De fleste har ikke nogen forbedringsforslag i spørgsmålet om hvad biblioteket kunne gøre bedre, og hvis de har noteret noget, så er det småting. Som det mest konkrete, der nævnes af flere, er toiletforholdene. Der synes at være, eller at have været, lidt mangel på rengøring, dårlig lugt og for meget tryk på vandhanerne på toiletterne på hovedbiblioteket.

Gengangere noteret af brugerne i den stedsspecifikke undersøgelse på tværs af bydelsbibliotekerne er ønsker til bedre børneområder og opholdsarealer. For høje temperaturer nævnes også flere steder. Larm, støj og dårlig akustik nævnes flere steder, men ikke i et omfang som vi vurderer til at være kritisk.

I forhold til Ordrup Bibliotek nævner nogle brugere i den stedsspecifikke undersøgelse, at det af og til er utrygt at være på biblioteket uden for åbningstiden. Det er ikke mange, der nævner det, men er der en udfordring, er det i hvert fald et forhold, der skal ses på.

### **Grunde til ikke at bruge bibliotekerne mere**

Ser man på de respondenter fra overblikundersøgelsen, som ikke bruger hovedbiblioteket, så angiver godt hver tredje respondent (36 pct.), at de bruger tiden på noget andet, mens knap hver femte svarer, at biblioteket ikke interesserer dem (19 pct.), og at det ligger for langt væk (17 pct.).

Blandt brugere fra den stedsspecifikke undersøgelse nævner over halvdelen (56 pct.), at de er godt tilfredse med deres brug af Gentofte Hovedbibliotek, som det er nu. Når det gælder brugernes grunde til ikke at bruge hovedbiblioteket mere, så nævner 14 pct. manglende tid (14 pct.), mens 12 pct. nævner hovedbibliotekets beliggenhed.

Familiesegmentet i den stedsspecifikke undersøgelse har i højere grad barrierer sammenlignet med de andre livsfaser. For familierne på Hovedbiblioteket kan det gøre en forskel at få bedre åbningstider (13 pct.) og flere spændende aktiviteter (19 pct.). På bydelsbibliotekerne er det primært bedre tid i hverdagen og flere spændende aktiviteter, som vil kunne øge brugernes besøgshyppighed.

Der er i overblikundersøgelsen også spurgt ind til årsager og barrierer blandt forældre, som har mindst ét barn, som ikke bruger biblioteket. De tre mest valgte grunde er, at deres

barn bruger tiden på andre ting' (30 pct.), at deres barn ikke interesserer sig ikke for at komme på biblioteket (24 pct.), og at tilbud/ aktiviteter ikke passer til deres barn (12 pct.).

## Resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Gentofte Bibliotekerne

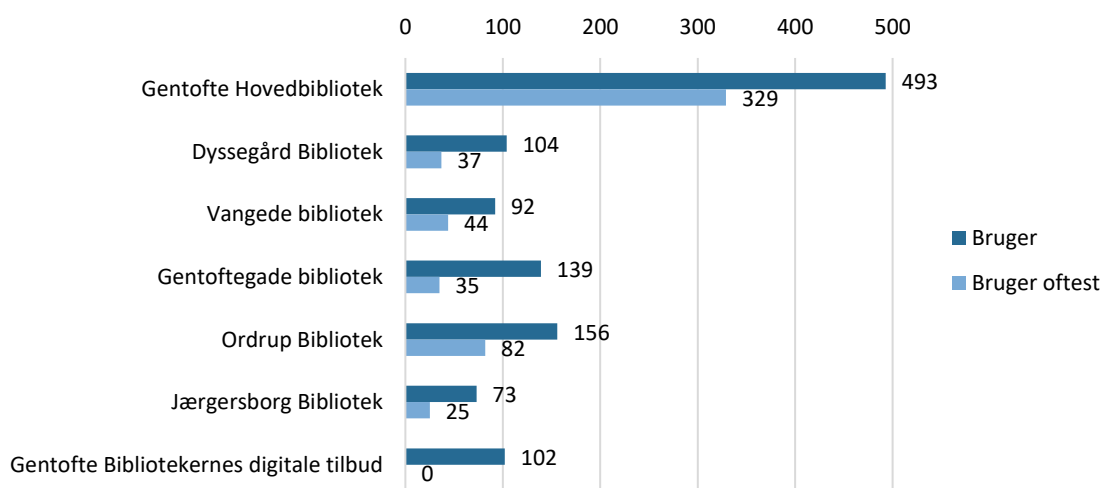
Herunder følger resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse i Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbibliotekerne. Resultaterne fokuserer detaljeret på Gentofte Hovedbibliotek og mere overordnet på bydelsbibliotekerne. Det skyldes, at der er langt flere respondenter i den stedsspecifikke undersøgelse på Hovedbiblioteket, hvilket gør det muligt at analysere på undergrupper. Bydelsbibliotekerne med færre respondenter analyseres på totalniveau og sammenlignes med hinanden, hvilket ligeledes giver et godt indblik i tilfredsheden med bydelsbibliotekerne.

### Hvem har deltaget i den stedsspecifikke undersøgelse?

Den stedsspecifikke undersøgelse på Gentofte Bibliotekerne blev gennemført blandt 552 brugere af bibliotekerne. 329 af respondenterne besøger oftest Gentofte Hovedbibliotek. Derfor handler denne rapport primært Gentofte Hovedbibliotek. Der blev gennemført 223 interviews på bydelsbibliotekerne. Aldersspændet blandt respondenterne er fra 16 til 95 år, og blandt besvarelsene er der en markant overrepræsentation af kvinder.

Nedenstående figur 6.1 viser brugen af de forskellige bydelsbiblioteker blandt de 552 respondenter. Respondenternes videre vurdering af tilfredshed med bibliotekerne handlede udelukkende om det bibliotek, de benytter oftest. Det har resulteret i relativt få detaljerede svar med fokus på bydelsbibliotekerne. Resultaterne for bydelsbibliotekerne fremgår af tabel 6.2 og tabel 6.4.

**Figur 6.1: Respondenternes fordeling i forhold til brugen af Gentofte Bibliotekerne (antal)**

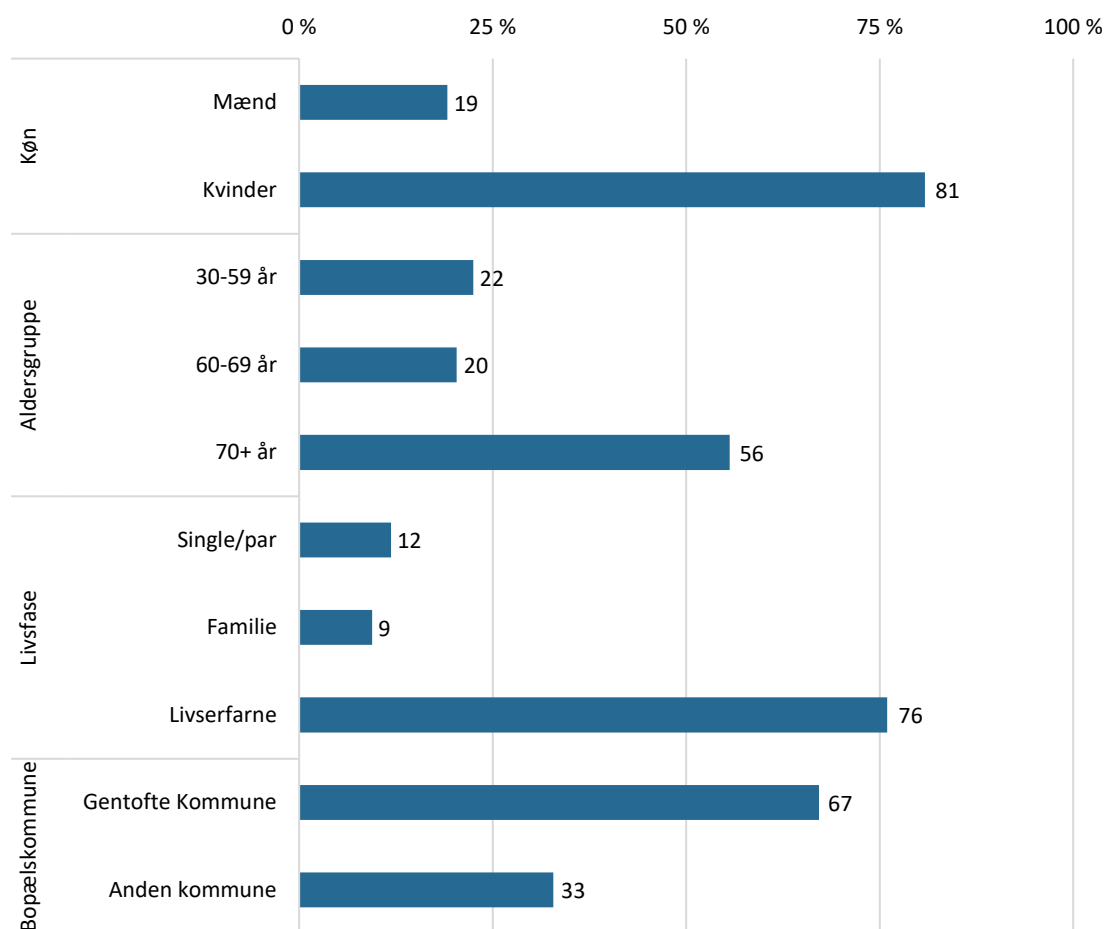


Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvilke biblioteker bruger du, og hvilke bruger du oftest?' (n=552).

Figur 6.2 herunder viser fordelingen af køn, aldersgrupper og bopælskommune for respondentgruppen i den stedsspecifikke undersøgelse af Gentofte Hovedbibliotek. Der er langt

flere kvinder (81 pct.) end mænd, som har deltaget i den stedsspecifikke undersøgelse, og respondenterne er primært ældre (56 pct. over 70 år). En tredjedel af respondenterne bor uden for Gentofte Kommune.

**Figur 6.2: Fordeling af køn, alder, livsfase og bopælskommune i den stedsspecifikke undersøgelse af Gentofte Hovedbibliotek (pct.)**

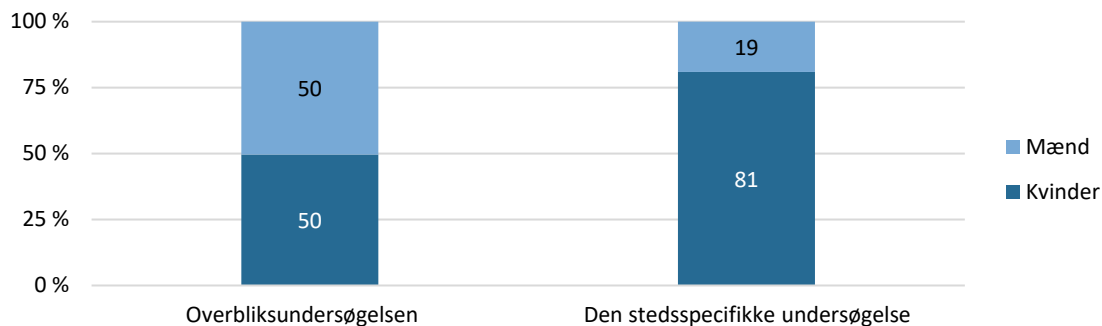


Figuren viser fordeling af køn, aldersgrupper, livsfaser og bopælskommuner blandt respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelse af Gentofte Hovedbibliotek (n=329).

### Sammenligning af respondenterne i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse

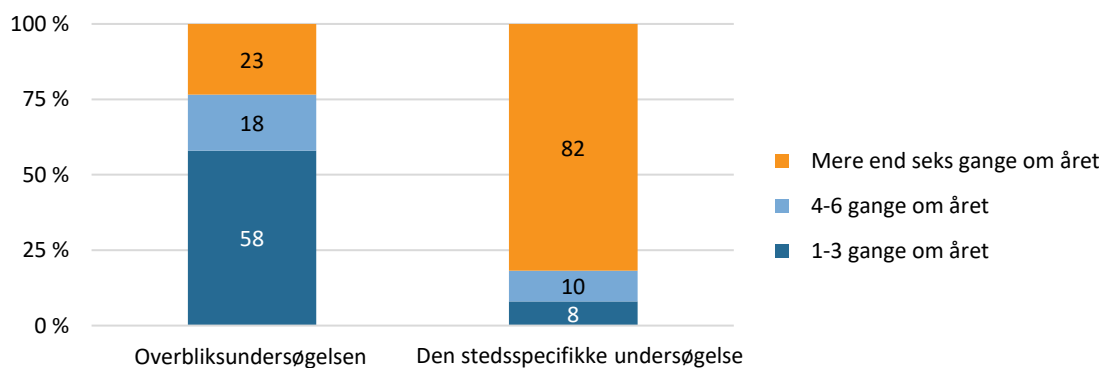
Figur 6.3, 6.4 og 6.5 herunder sammenligner respondenterne i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse for Gentofte Hovedbibliotek. I overblikundersøgelsen er kønsfordelingen på dem, der bruger Gentofte Hovedbibliotek, 50/50, mens der i den stedsspecifikke undersøgelse er langt flere (ældre) kvinder. Respondenterne inkluderer dem, der har svaret, at de blandt bibliotekerne i Gentofte oftest benytter Hovedbiblioteket, hvilket er vist i figur 6.1. Der er markant flere i den stedsspecifikke undersøgelse, der benytter Hovedbiblioteket mere end seks gange om året (81 pct.) end i overblikundersøgelsen (23 pct.).

**Figur 6.3: Andel af kvinder og mænd i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse af Gentofte Hovedbibliotek (pct.)**



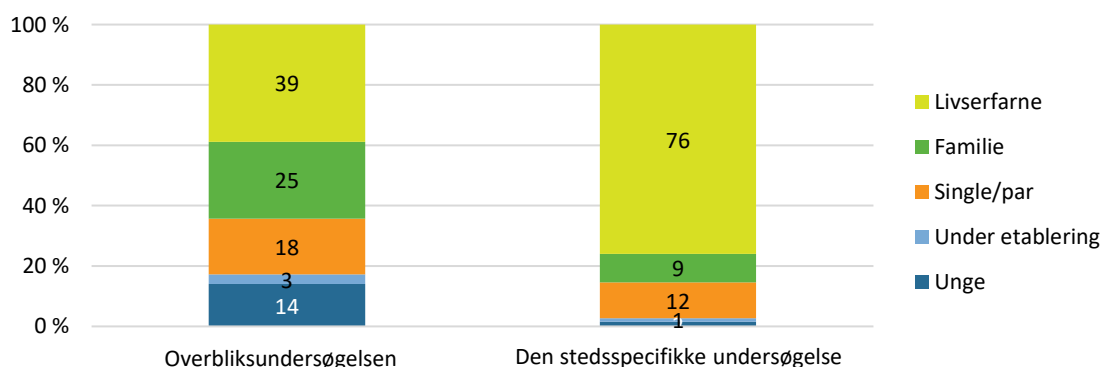
Figuren viser andelen af mænd og kvinder i overblikundersøgelsen og i den stedsspecifikke undersøgelse i Gentofte Hovedbibliotek (overblikundersøgelse, n= 584) (stedsspecifik undersøgelse, n=329).

**Figur 6.4: Fordeling af besøghyppighed i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse af Gentofte Hovedbibliotek (pct.)**



Figuren viser besøghyppigheden inden for det seneste år i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Gentofte Hovedbibliotek (overblikundersøgelse, n=584) (stedsspecifik undersøgelse, n= 329).

**Figur 6.5: Fordeling af livsfaser i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse af Gentofte Hovedbibliotek (pct.)**



Figuren viser en beregnet fordeling af livsfaser i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse i Gentofte Hovedbibliotek (overblikundersøgelse, n=584) (stedsspecifik undersøgelse, n= 329).

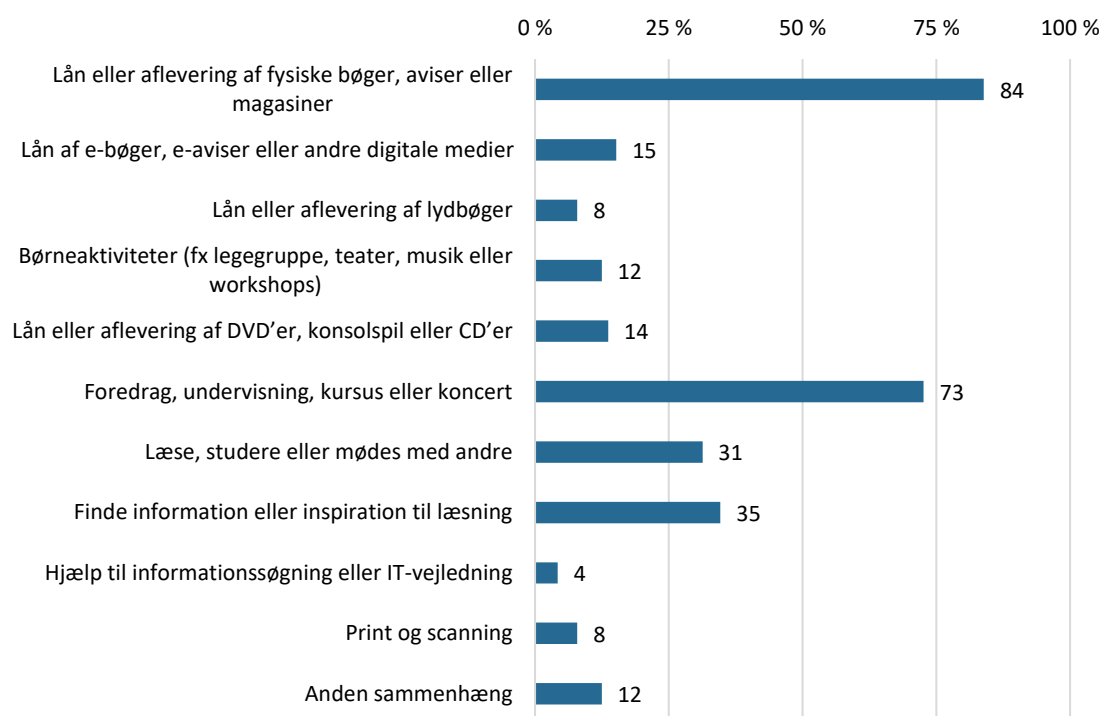


## Kendskab til og brug af Gentofte Hovedbibliotek

Figur 6.6 og 6.7 herunder viser, i hvilken sammenhæng respondenterne har besøgt Gentofte Hovedbibliotek og deres foretrukne informationskilder fra biblioteket.

Hovedparten af dem, der har deltaget i den stedsspecifikke undersøgelse, bruger Hovedbiblioteket til lån og aflevering (84 pct.), og rigtig mange (73 pct.) kommer på Hovedbiblioteket i forbindelse med foredrag, undervisning, kursus eller koncert. Omkring en tredjedel nævner at læse, studere eller mødes med andre (31 pct.) og at finde information eller inspiration (35 pct.).

**Figur 6.6: Fordeling af besøgssammenhæng for Gentofte Hovedbibliotek (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'I hvilke(n) sammenhæng(e) bruger du Gentofte Hovedbibliotek?' (n=329).

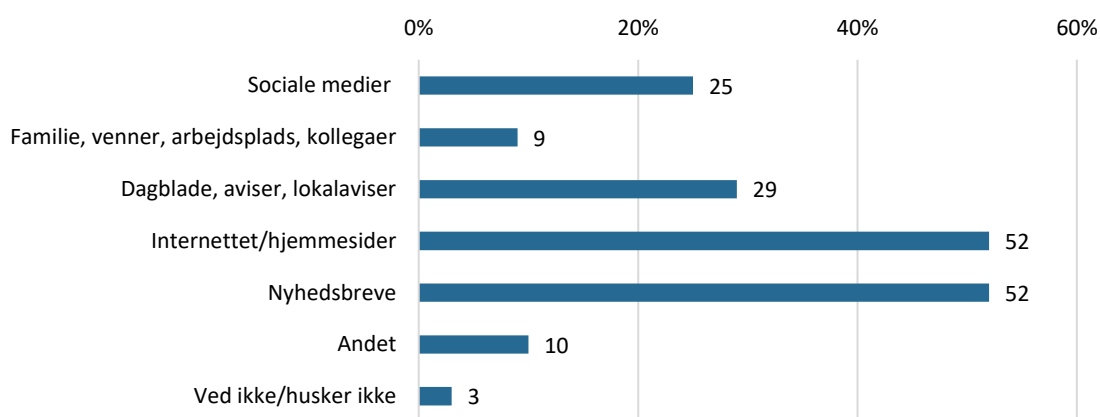
Tidligere fra overblikundersøgelsen har vi beskrevet sammenhænge, hvormed man bruger Gentofte Hovedbibliotek og der var forbrugsmønstret det samme som her. De fleste brugere af Gentofte Hovedbibliotek (76 pct.) kommer på biblioteket i forbindelse med 'lån eller aflevering af materialer', mens omkring hver fjerde angiver, at de bruger biblioteket til 'foredrag, undervisning, kursus eller koncert', 'finde informationer eller inspiration til læsning' og 'læse, studere eller mødes med andre'. Det er få brugere af Hovedbiblioteket, som ikke bruger biblioteket til mindst én af de fire store aktiviteter.

På tværs af livsfaser finder man derimod visse forskelle. De mest markante forskelle består i, at unge og folk i livsfasen under etablering i større omfang bruger biblioteket til at læse, studere eller mødes med andre og i mindre omfang til lån eller aflevering af materialer. De livserfarne benytter især biblioteket til foredrag, undervisning, kursus eller koncert samt til

at finde information eller inspiration til læsning, mens det næsten kun er respondenter i familielivsfasen, som bruger biblioteket til aktiviteter med børn.

Figuren herunder viser, hvor brugerne helst finder information/inspiration om Gentofte Hovedbibliotek. Halvdelen foretrækker at få information via internettet/hjemmesider (52 pct.) og nyhedsbreve (52 pct.). En fjerdedel peger på de sociale medier (25 pct.). Tallet ligger højere for de yngre aldersgrupper, men totaltallet er også her domineret af respondenter på 70+ år, der i lavere grad svarer sociale medier (19 pct.), og det trækker ned.

**Figur 6.7: Fordeling af kilder til information/inspiration til besøg på Gentofte Hovedbibliotek (pct.)**



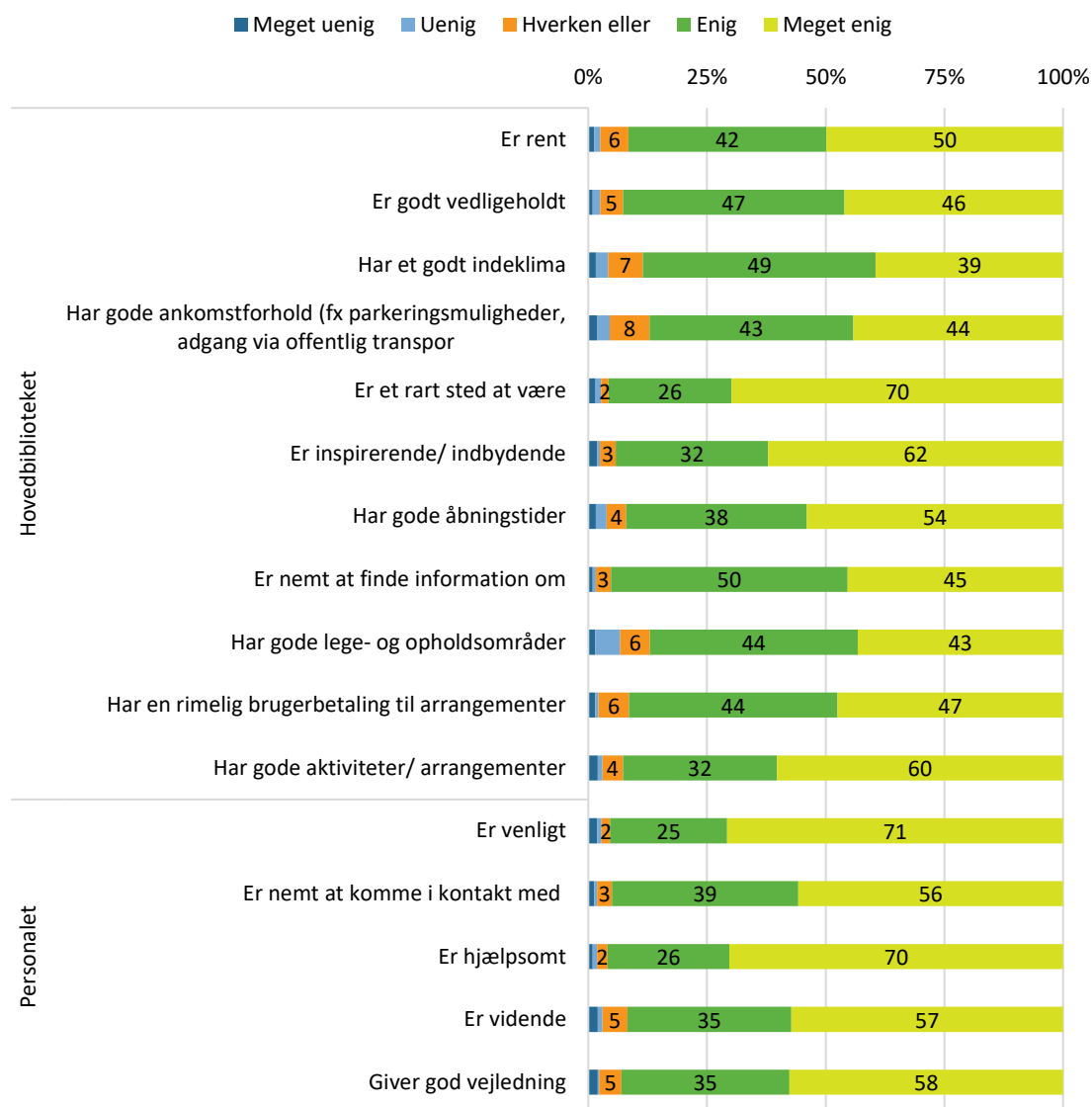
Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvor finder du helst information/inspiration om Gentofte Hovedbibliotek?' (n=329).

### Vurdering af Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbibliotekerne

Figur 6.8 viser, hvordan respondenterne vurderer en række forhold omkring Gentofte Hovedbibliotek og personalet på Gentofte Hovedbibliotek på en skala fra 'meget uenig' til 'meget enig'. Tabel 6.1 viser svarerne fordelt på køn og livsfasen blandt respondenter, der svarer 'enig' eller 'meget enig'. I tabel 6.2 ses vurderingen af bydelsbibliotekerne.

Svarmulighederne 'ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra, og dermed vises kun svar fra de respondenter, der har taget stilling til de følgende forhold. Nedenstående figur viser, at Gentofte Hovedbibliotek generelt ligger meget højt på vurderinger af en lang række forhold. Hvis Hovedbiblioteket skal løfte sit niveau, skal respondenterne mere løftes fra 'enig' til 'meget enig' end fra uenighed.

Figur 6.8: Respondenternes vurdering af forhold på Gentofte Hovedbibliotek (pct.)



Figuren viser, hvordan respondenterne vurderer forhold på Gentofte Hovedbibliotek. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra (n=329).

Der er få kønsforskelle i vurderingerne. De steder, hvor der er forskel, er kvinder typisk mere positive end mænd. Der er lidt større variation inden for livsfaser. Generelt er familie-segmentet lidt mindre enige i udsagnene end gennemsnittet.

**Tabel 6.1: Vurderingen af forhold på Gentofte Hovedbibliotek – opdelt på køn og livsfaser (pct.)**

		Alle	Køn		Livsfaser			
			Mænd (n=63)	Kvinder (n=266)	Single/ par (n=39)	Familie (n=31)	Livser- farne (n=250)	
Gentofte Hovedbibliotek	Er rent	92	92	91	82	94	93	
	Er godt vedligeholdet	93	90	93	92	83	95	
	Har et godt indeklima	88	84	90	76	87	91	
	Har gode ankomstforhold	87	85	88	86	74	89	
	Er et rart sted at være	96	89	97	97	90	97	
	Er inspirerende/indbydende	94	94	94	95	81	97	
	Har gode åbningstider	92	87	93	84	80	97	
	Er nemt at finde information om	95	93	96	92	93	97	
	Har gode lege- og opholdsområder	87	82	88	91	77	89	
	Har en rimelig brugerbetaling til arrangementer	91	85	93	88	83	93	
	Har gode aktiviteter/arrangementer	93	89	94	92	76	96	
	Personalet	Er venligt	95	95	95	87	90	98
		Er nemt at komme i kontakt med	95	94	95	92	84	97
Er hjælpsomt		96	97	96	89	87	98	
Er vidende		92	93	91	79	87	94	
Giver god vejledning		93	93	93	84	87	95	

Tabellen viser, hvordan respondenterne vurderer forholdene på Gentofte Hovedbibliotek opdelt på køn og livsfaser. Kun andelen, der har svaret 'enig' og 'meget enig', er medtaget. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra. Livsfaserne 'ung' og 'under etablering' er ikke medtaget på grund af for få respondenter (n=329).

I den nedenstående tabel ses vurderingen af bydelsbibliotekerne. Der er relativt få respondenter i fire ud af fem af bibliotekerne (25 til 44 respondenter). Det betyder, at analysen er mere indikativ. Dog tegner der sig nogle mønstre, som kan pege på nogle faktiske forskelle. Det væsentlige her er, at respondenterne alle har disse biblioteker, som det bibliotek de benytter oftest og dermed kender relativt godt.

Der er variationer mellem bibliotekerne, som kan kvalificere Gentofte Kommunes vurdering af tilfredsheden med forholdene på de enkelte bydelsbiblioteker. Bortset fra ankomstforhold, så vurderes Dyssegård Bibliotek mest positivt. Generelt bliver personalet vurderet positivt på alle biblioteker.

Gentoftegade Bibliotek og Jægersborg Bibliotek ligger på mange forhold lavere i tilfredshed end de andre biblioteker. Her kan fremhæves udsagnet 'er godt vedligeholdt', hvor Jægersborg ligger lavest (71 pct.). Begge biblioteker ligger lavest på udsagn som 'inspirende', 'nemt at finde information om', 'har gode legeområder' og 'har gode aktiviteter'.

**Tabel 6.2: Vurdering af forhold på bydelsbibliotekerne og Gentofte Hovedbibliotek (pct.)**

	Gentofte Hovedbibliotek (n=329)	Bydelsbiblioteker						
		Alle bydelsbiblioteker (n=223)	Dyssegård Bibliotek (n=44)	Vangede Bibliotek (n=37)	Gentoftegade Bibliotek (n=35)	Ordrup Bibliotek (n=82)	Jægersborg Bibliotek (n=25)	
Biblioteket	Er rent	92	92	95	92	89	94	84
	Er godt vedligeholdt	93	84	93	78	89	83	71
	Har et godt indeklima	88	83	95	76	77	80	95
	Har gode ankomstforhold	87	83	67	76	77	91	100
	Er et rart sted at være	96	92	100	95	88	91	79
	Er inspirerende/indbydende	94	79	91	83	71	76	71
	Har gode åbningstider	92	90	95	89	83	88	96
	Er nemt at finde information om	95	85	97	79	79	88	71
	Har gode lege- og opholdsområder	87	70	84	63	50	73	67
	Har en rimelig brugerbetaling til arrangementer	91	90	97	89	78	94	85
	Har gode aktiviteter/ arrangementer	93	85	97	85	74	85	83
Personalet	Er venligt	95	95	100	97	97	94	84
	Er nemt at komme i kontakt med	95	88	90	94	94	85	79
	Er hjælpsomt	96	97	100	100	97	96	87
	Er vidende	92	92	100	96	96	87	85
	Giver god vejledning	93	91	97	93	93	86	90

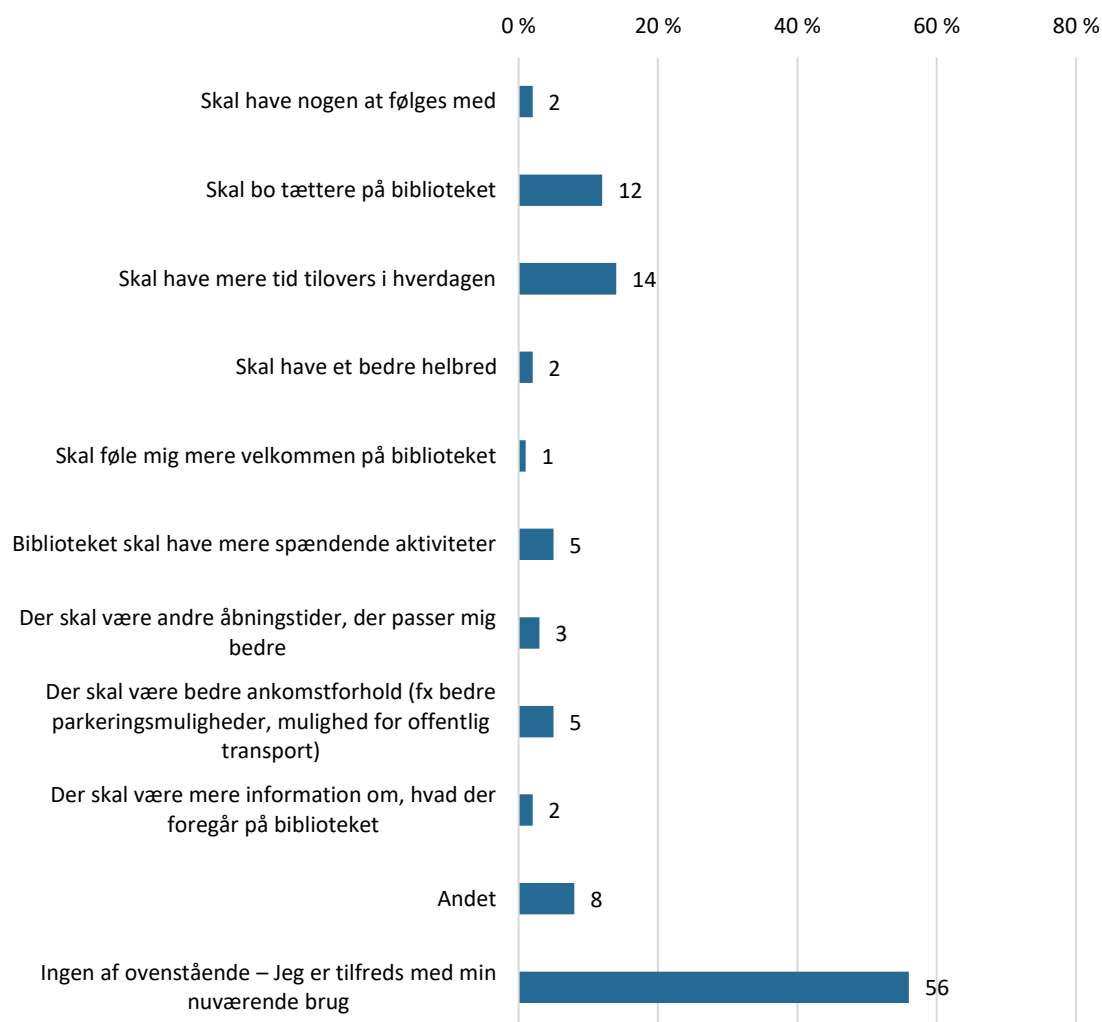
Tabellen viser, hvordan respondenterne vurderer forholdene på Gentofte Hovedbibliotek samt bydelsbibliotekerne Dyssegård Bibliotek, Vangede Bibliotek, Gentoftegade Bibliotek, Ordrup Bibliotek og Jægersborg Bibliotek. Kun andelen, der har svaret 'enig' og 'meget enig', er medtaget. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra.

### Årsager og barrierer i forhold til at besøge Gentofte Hovedbibliotek mere

Figur 6.9 viser, hvad der skal til for, at respondenterne vil besøge Gentofte Hovedbibliotek oftere. Tabel 6.3 viser svarerne fordelt på køn og livsfaser. Over halvdelen (56 pct.) nævner, at de er godt tilfredse med deres nuværende brug af Gentofte Hovedbibliotek. Konkrete forhold som bedre åbningstider (3 pct.) og flere spændende aktiviteter (5 pct.) er nævnt af

relativt få. Folks tid i hverdagen (14 pct.) og selve Hovedbibliotekets beliggenhed (12 pct.) kan Hovedbiblioteket ikke umiddelbart ændre.

**Figur 6.9: Respondenternes vurdering af, hvad der skal til for, at de vil bruge Gentofte Hovedbibliotek mere, end de gør nu (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvad skal der til for, at du vil besøge Gentofte Hovedbibliotek oftere?' (n=329).

I nedenstående tabel ses, at familiesegmentet har barrierer på et højere niveau end gennemsnittet. I forhold til netop familierne kan det gøre en forskel at få bedre åbningstider (13 pct.) og flere spændende aktiviteter (19 pct.).

**Tabel 6.3: Betydning af forhold for at besøge Gentofte Hovedbibliotek oftere – opdelt på køn og livsfaser (pct.)**

	Alle	Køn		Livsfaser		
		Mænd (n=63)	Kvinder (n=266)	Single/ par (n=39)	Familie (n=31)	Livserfarne (n=250)
Skal have nogle at følges med	2	2	2	3	0	2
Skal bo tættere på biblioteket	12	11	13	15	13	12
Skal have mere tid tilovers i hverdagen	14	13	15	23	35	10
Skal have et bedre helbred	2	0	3	0	3	4
Skal føle mig mere velkommen på biblioteket	1	2	1	5	0	0
Biblioteket skal have mere spændende aktiviteter	5	11	4	8	19	2
Der skal være andre åbningstider, der passer mig bedre	3	6	2	3	13	1
Der skal være bedre ankomstforhold	5	6	4	5	6	4
Der skal være mere information om, hvad der foregår på biblioteket	2	3	2	3	3	2
Andet	8	10	7	8	10	7
Ingen af ovenstående – Jeg er tilfreds med min nuværende brug	56	52	57	46	29	63

Tabellen viser respondenternes angivelse af, hvad der kunne få dem til at benytte Gentofte Hovedbibliotek mere, opdelt på køn og livsfaser (n=329).

I nedenstående tabel vises betydning for at besøge de enkelte bydelsbiblioteker mere. Med de relative få interviews og cirka halvdelen af respondenterne, som er tilfredse med deres nuværende brug, så skal tallene tolkes med forsigtighed. Umiddelbart med usikkerheden på data in mente, så er der ikke nogen nævneværdige forskelle på bibliotekernes forhold.

**Tabel 6.4: Betydning af forhold for at besøge bydelsbibliotekerne oftere (pct.)**

	Gentofte Hovedbibliotek (n=329)	Bydelsbiblioteker					
		Alle bydelsbiblioteker (n=223)	Dyssegård Bibliotek (n=44)	Vangede Bibliotek (n=37)	Gentoftegade Bibliotek (n=35)	Ordrup Bibliotek (n=82)	Jægersborg Bibliotek (n= 25)
Skal have nogle at følges med	2	2	2	0	0	2	4
Skal bo tættere på biblioteket	12	3	5	0	3	5	0
Skal have mere tid tilovers i hverdagen	14	12	16	11	20	6	12
Skal have et bedre helbred	2	1	2	3	0	0	4
Skal føle mig mere velkommen på biblioteket	1	4	2	3	3	4	16
Biblioteket skal have mere spændende aktiviteter	5	13	11	8	17	16	12
Der skal være andre åbningstider, der passer mig bedre	3	2	2	0	6	2	0
Der skal være bedre ankomstforhold	5	1	5	3	0	0	0
Der skal være mere information om, hvad der foregår på biblioteket	2	4	7	5	3	4	4
Andet	8	13	14	16	6	15	8
Ingen af ovenstående – Jeg er tilfreds med min nuværende brug	56	55	50	59	57	56	48

Tabellen viser respondenternes angivelse af, hvad der kunne få dem til at benytte Gentofte hovedbibliotek samt bydelsbibliotekerne Dyssegård Bibliotek, Vangede Bibliotek, Gentoftegade Bibliotek, Ordrup Bibliotek og Jægersborg Bibliotek mere.

### Besøg med børn

Grundet et begrænset datagrundlag om børns brug og kendskab til Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbibliotekerne er det ikke muligt at udlede information om denne målgruppe. Det skyldes, at hovedparten af respondenterne i den stedspecifikke undersøgelse tilhører de ældre aldersgrupper og derfor ikke længere har hjemmeboende børn.



## Forbedringspotentialer

Afslutningsvis præsenteres en række forbedringspotentialer, som kan være relevante at arbejde videre med for Gentofte Bibliotekerne (Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbibliotekerne). Forbedringspotentialerne er udarbejdet på baggrund af den samlede undersøgelse og trækker både på resultater fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i institutionen.

- På Gentofte Hovedbibliotek er der høj tilfredshed, så der skal tænkes i udvikling af nye aktiviteter og tilbud for at forbedre biblioteket
- Det kan udforskes, hvad der ligger i 'flere spændende aktiviteter' både på Gentofte Hovedbibliotek og bydelsbibliotekerne
- Det kan vurderes, om der er tilstrækkeligt vedligehold på alle bydelsbiblioteker

# KAPITEL 7: ØREGAARD MUSEUM



## Kapitel 7: Øregaard Museum

Herunder følger et kapitel, som går i dybden med Øregaard Museum, hvor udvalgte resultater fra overblikundersøgelsen vedrørende museet samt resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse på Øregaard Museum er samlet. Kapitlet indledes med en kort introduktion af Øregaard Museum, hvorefter resultater vedrørende Øregaard Museum præsenteres.

### Kort om Øregaard Museum

Øregaard Museum er en selvejende institution med driftsaftale med Gentofte Kommune. Museet ligger i Øregårdsparken og består af en hovedbygning med udstillingssale, administration og magasin samt et sidehus, der rummer café og formidlingslokale. Bygning og grund er ejet af Gentofte Kommune.

Museet varetager såvel et kunsthistorisk som et kulturhistorisk genstandsfelt, men museets primære ansvarsområde er kunst, kunstnere og kunsthåndværk fra 1750 til vor tid, der især knytter sig til Gentofte og egnen umiddelbart nord for Hovedstaden. Museets samling omfatter omkring 2.800 værker og består af danske malerier og grafik fra 1750-1950 samt møbler, sølv og porcelæn fra tiden omkring 1800. Museet varetager desuden driften af aktiviteterne på Spejls scenen, som ligger i Øregårdsparken. Her byder museet på teater, musik og kunst med gratis adgang for alle.

Museets formidling omfatter en bred vifte af aktiviteter, herunder tre årlige særudstillinger og op-hængninger af samlingen, bogudgivelser, omvisninger, og sæsonbetonede arrangementer for hele familien.

Øregaard Museum havde 22.110 besøgende i 2023.

#### Åbningstider

Mandag og tirsdag: Lukket. Onsdag-fredag: kl. 13-16 og lørdag-søndag: kl. 12-16

#### Billetterpriser

Børn, unge og studerende (mod fremvisning af studiekort): gratis, voksne: 90 kr. Grupperabat til større grupper

## Hovedresultater vedrørende Øregaard Museum

Herunder følger en præsentation af de væsentligste resultater fra undersøgelsen vedrørende Øregaard Museum. Der trækkes både på tal fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse på Øregaard Museum.

Resumeet er delt i to dele. Først er fokus på respondenterne fra overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelses kendskab til og tilfredshed med Øregaard Museum, dernæst er fokus via overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse på respondenternes grunde til ikke at besøge Øregaard Museum samt brugernes grunde til ikke at besøge det mere..

## **Kendskab til og tilfredshed med Øregaard Museum**

Overblikundersøgelsen, som er gennemført blandt tilfældigt udvalgte voksne borgere i Gentofte Kommune, viser, at lidt over halvdelen af de voksne respondenter (56 pct.) kender til Øregaard Museum, og at knap en fjerdedel af respondenterne (24 pct.) har besøgt museet inden for det seneste år. Det betyder, at halvdelen af dem, der kender museet, rent faktisk også har besøgt det indenfor det seneste år. Hovedparten af de respondenter, der har besøgt Øregaard Museum inden for det seneste år, har besøgt museet én-tre gange, og det er få brugere, som har besøgt det oftere.

Overblikundersøgelsen har også undersøgt børns brug. Blandt de forældre, som kender Øregaard Museum og har børn i alderen fra 3-15 år, har 16 pct. mindst ét barn, som har besøgt Øregaard Museum.

Overblikundersøgelsen har også haft fokus på borgernes tilfredshed med Øregaard Museum. Alle respondenter, som har brugt Øregaard Museum inden for det seneste år, er blevet bedt om at vurdere, i hvilket omfang de vil anbefale museet til andre. Her opnår Øregaard Museum en NPS-score på 49, idet 14 pct. af brugerne er kritikere, mens 63 pct. er ambassadører. Der er altså markant flere tilfredse end ikke-tilfredse brugere.

I den stedsspecifikke undersøgelse er det blevet undersøgt, hvilke forhold der er størst og mindst tilfredshed med. I alt har brugerne skullet forholde sig til 18 udsagn.

Brugerne i den stedsspecifikke undersøgelse forholder sig positivt til de fleste forhold på museet på nær udsagnene 'har gode ankomstforhold', 'har gode åbningstider' og 'har rimelige billetpriser', hvor færrest brugere er enige eller meget enige.

I den stedsspecifikke undersøgelse har brugere også med egne ord kunnet beskrive, hvad de er mest tilfredse med. Her har mange brugere skrevet, at den smukke beliggenhed, de fine udstillinger, det venlige personale og den gode café gør et besøg på Øregaard Museum unikt.

Der er ikke mange forslag til forbedringer blandt de åbne svar fra brugerne i den stedsspecifikke undersøgelse. De fleste kommentarer går på, at de gerne vil have mere af det gode, der allerede er. Konkret peges der på bedre og tidligere åbningstider, mere kommunikation, så man ikke går glip af nogle arrangementer, og mere moderne kommunikation.

## **Grunde til ikke at besøge Øregaard Museum**

Ser man på de respondenter fra overblikundersøgelsen, som ikke besøgte museet, så angiver 58 pct., at de ikke har besøgt museet, fordi de ikke kender til det. Hvor mange af disse, som ville besøge museet, hvis de kendte til det, har undersøgelsen ikke kunne afdekke. Derudover har 32 pct. af respondenterne svaret, at de kender museet, men ikke har brugt det.

Over halvdelen af respondenterne (55 pct.) i overblikundersøgelsen, som ikke bruger museet, peger på mindst én årsag til, at de ikke har besøgt Øregaard Museum. Omkring

halvdelen af dem (48 pct.) angiver, at de bruger tiden på noget andet. Når det kommer til barrierer, som Øregaard Museum i højere grad kan agere på, så angiver knap en tredjedel af respondenterne (28 pct.), som ikke bruger Øregaard Museum, manglende viden om, hvad man kan på institutionen.

Ser man på årsager og barrierer blandt brugere i den stedsspecifikke undersøgelse i forhold til at bruge Øregaard Museum mere, så er fokus på at skabe 'flere spændende udstillinger' (23 pct.).

## Resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse på Øregaard Museum

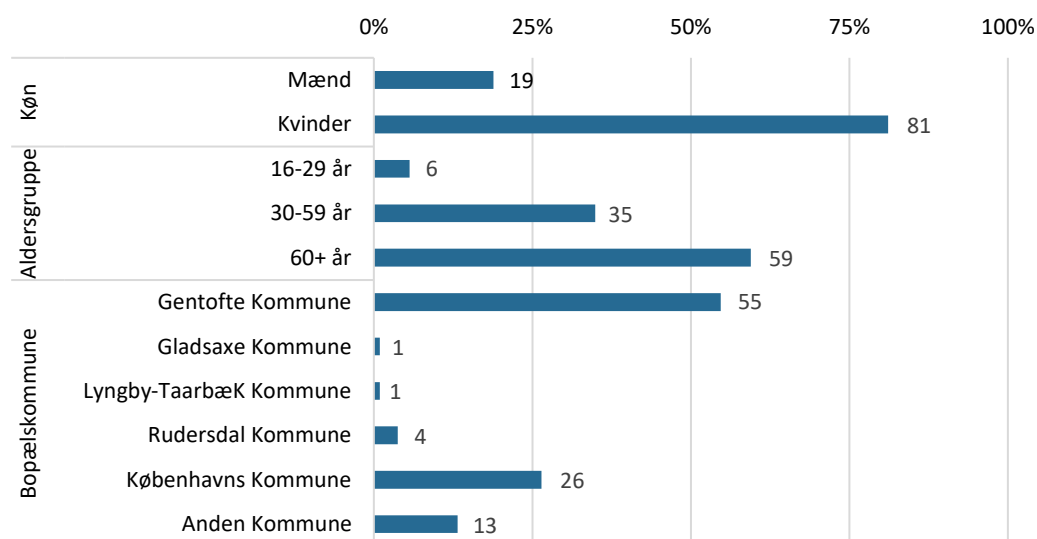
Herunder følger resultater fra den stedsspecifikke undersøgelse på Øregaard Museum.

### Hvem har deltaget i den stedsspecifikke undersøgelse?

Den stedsspecifikke undersøgelse på Øregaard Museum blev gennemført blandt 93 brugere af museet. Omkring halvdelen af respondenterne er bosat i Gentofte Kommune (55 pct.), mens en fjerdedel af respondenterne er fra Københavns Kommune (26 pct.).

Figur 7.1 herunder viser fordeling af køn, alder og bopælskommuner for respondentgruppen i den stedsspecifikke undersøgelse på Øregaard Museum. Her ser vi på alder i stedet for livsfaser, da vi kun ville kunne rapportere på livserfarne, som eneste livsfase-segment med mere end 30 respondenter i stikprøven.

**Figur 7.1: Fordeling af køn, alder og bopælskommune i den stedsspecifikke undersøgelse på Øregaard Museum (pct.)**

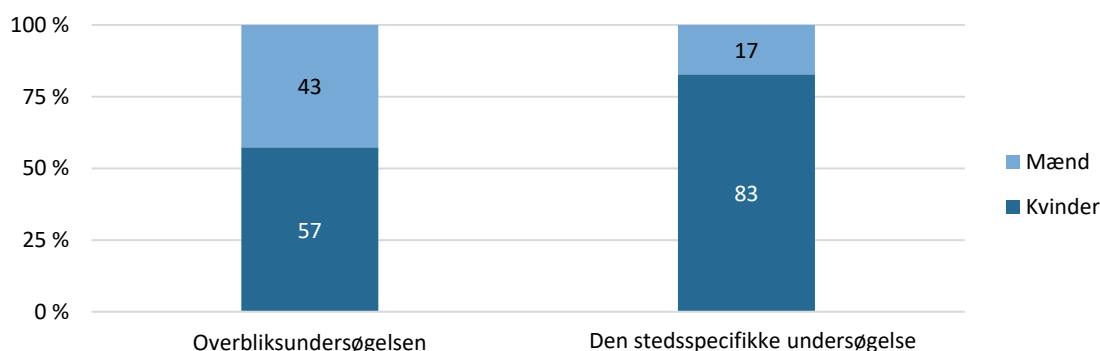


Figuren viser fordelingen af køn, aldersgrupper og bopælskommuner blandt respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelse på Øregaard Museum (n=106).

## Sammenligning af respondenterne i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse

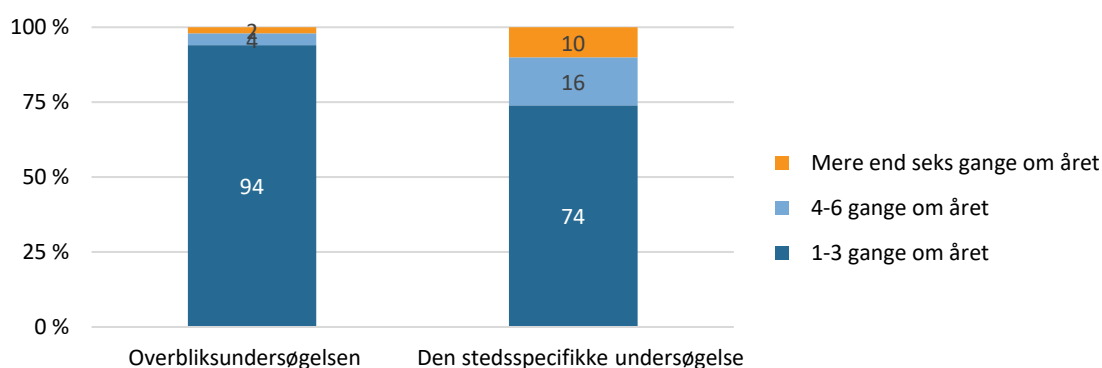
Figur 7.2 og 7.3 herunder sammenligner respondenterne i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse for Øregaard Museum. De centrale forskelle mellem respondenterne ses i kønsfordelingen og i brugsfrekvensen. I overblikundersøgelsen ses en overvægt af kvinder, hvilket er noget vi ofte ser i brug af kulturinstitutioner, og i den stedsspecifikke undersøgelse er der en endnu mere markant overvægt af kvinder. Blandt respondenterne i overblikundersøgelsen benytter 94 pct. Øregaard Museum én-tre gange om året, mens det i den stedsspecifikke undersøgelse er 74 pct. – og dermed 26 pct., der benytter museet oftere. Det betyder at, man i denne del af undersøgelsen får mere indsigt i kvinder over 60 år, som bruger museet ofte (mere end tre gange om året).

**Figur 7.2: Andel af kvinder og mænd i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse på Øregaard Museum (pct.)**



Figuren viser andelen af mænd og kvinder i overblikundersøgelsen og i den stedsspecifikke undersøgelse på Øregaard Museum (overblikundersøgelse, n=265) (stedsspecifik undersøgelse, n=106).

**Figur 7.3: Fordeling af besøghyppighed i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse på Øregaard Museum (pct.)**



Figuren viser besøghyppigheden inden for det seneste år i overblikundersøgelsen og den stedsspecifikke undersøgelse på Øregaard Museum (overblikundersøgelse, n=265) (stedsspecifik undersøgelse, n= 106).

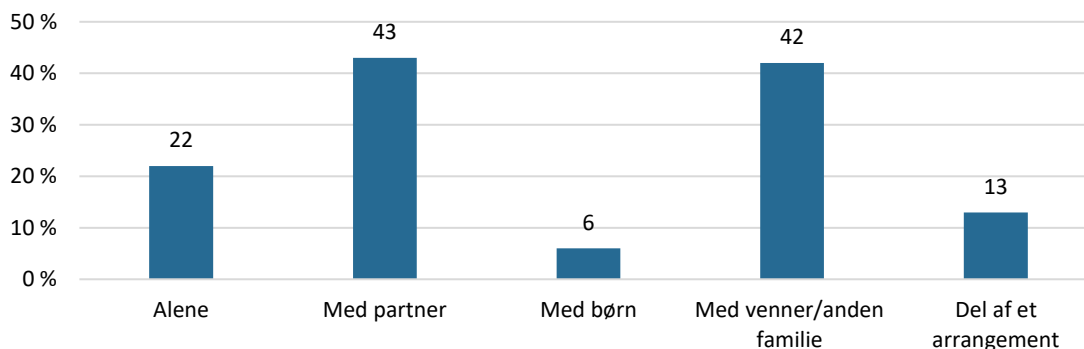
## Kendskab til og brug af Øregaard Museum

Figur 7.4, 7.5, 7.6 og 7.7 viser, hvem respondenterne besøger museet sammen med, deres kendskab til og erfaring med aktiviteter på Øregaard Museum ud over almindelige besøg

på museet, hvor de første hørte om museet, samt hvordan de foretrækker at få information om Øregaard Museum.

Flertallet af respondenterne har sidst besøgt Øregaard Museum med venner/anden familie og med partner. Godt 20 pct. besøger museet alene.

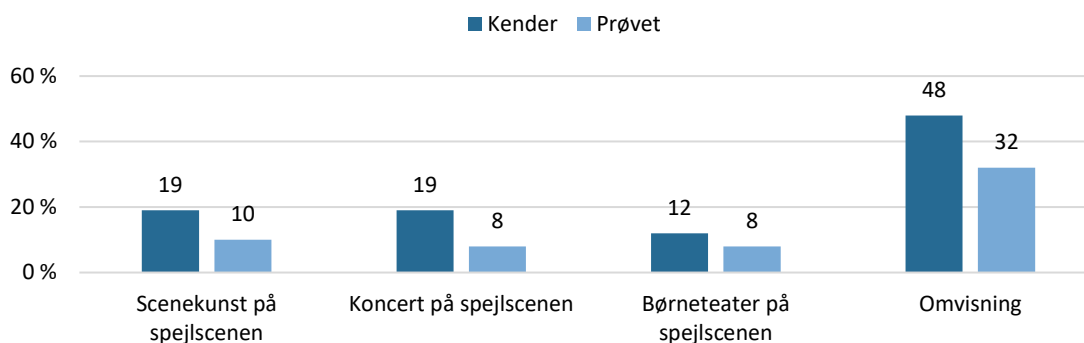
**Figur 7.4: Fordeling af besøgsrelation på Øregaard Museum (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvem var du sammen med i dag eller sidste gang du besøgte Øregaard Museum?' (n=93).

Figur 7.5 viser kendskabet til og brugen af aktiviteter på Øregaard Museum ud over blot at besøge museet. Ifølge respondenterne er omvisningerne den mest kendte og anvendte aktivitet på Øregaard Museum.

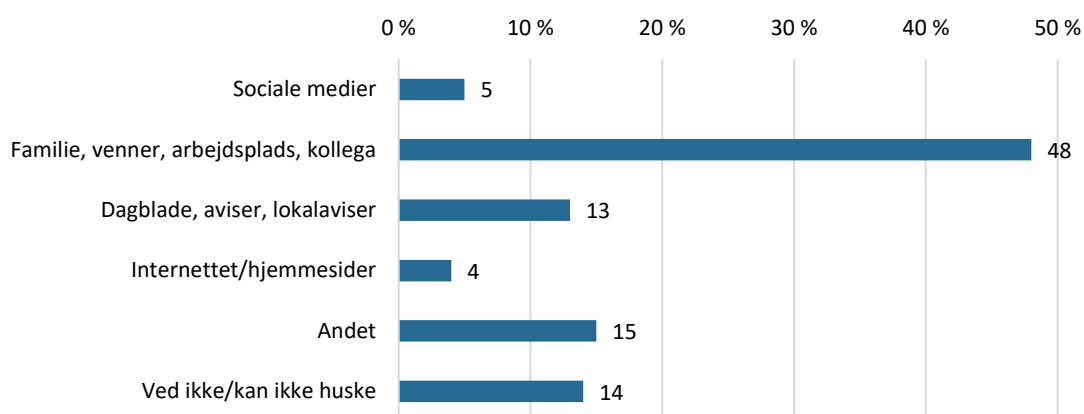
**Figur 7.5: Angivelse af kendskab til aktiviteter på Øregaard Museum (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvilke aktiviteter kender du og har du prøvet på Øregaard Museum?' (n=93).

Nedstående figur 7.6 viser, hvordan brugerne først fik kendskab til Øregaard Museum, fordelt på forskellige informationskilder. Omkring halvdelen fik kendskab til Øregaard Museum gennem anbefalinger fra familie, venner, arbejdsplads eller kolleger, mens cirka en ud af ti fik kendskab gennem dagblade, aviser og lokalaviser. Sammenlignet med de øvrige kulturinstitutioner ligger Øregaard Museum meget lavt, i forhold til at blive opdaget på internettet og sociale medier. Det er interessant, eftersom det er de kilder, hvor respondenterne helst modtager information/inspiration om Øregaard Museum efter første kendskab (se figur 7.7).

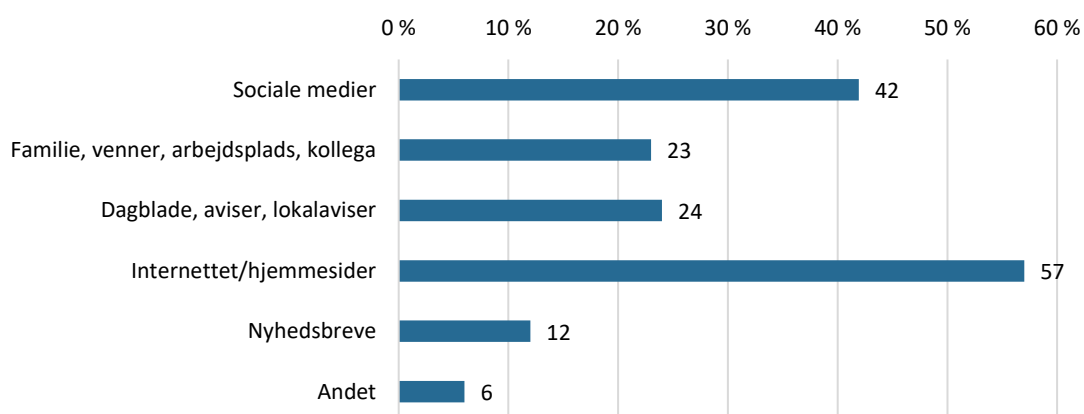
**Figur 7.6: Fordeling af kilder til første respondentkendskab til Øregaard Museum (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvor fik du første gang kendskab til Øregaard Museum?' (n=93).

Figuren herunder viser, hvordan respondenterne helst finder information/inspiration om Øregaard Museum. Knap 60 pct. foretrækker at få information via internettet/hjemmesider, og 42 pct. foretrækker information/inspiration fra sociale medier.

**Figur 7.7: Fordeling af kilder til information/inspiration til besøg på Øregaard Museum (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvor finder du helst information/inspiration om Øregaard Museum?' (n=93).

### Vurdering af Øregaard Museum

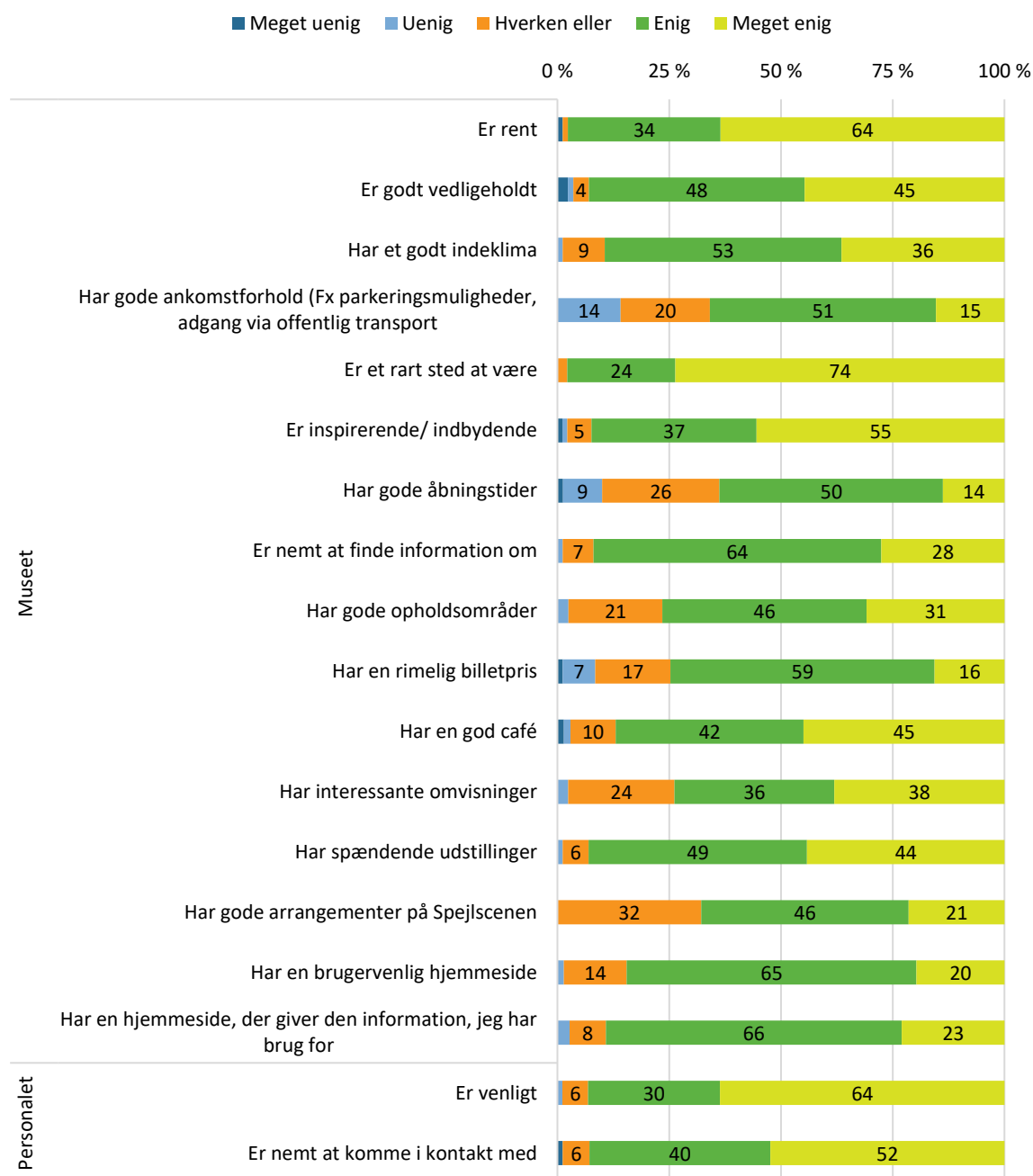
Figur 7.8 viser, hvordan respondenterne vurderer en række forhold omkring Øregaard Museum og museets personale på en skala fra 'meget uenig' til 'meget enig'. Vurderingen af forholdene varierer i nogen grad på tværs af køn og livsfase som det fremgår af tabel 1.3 herunder, der inkluderer respondenter, der har svaret 'enig' eller 'meget enig'.

Tabel 7.1 viser svarerne fordelt på aldersgrupper blandt dem, der har svaret 'enig' eller 'meget enig'. Man finder en relativt stor andel, der er positive over for de fleste forhold på museet på nær udsagnene 'har gode ankomstforhold', 'har gode åbningstider' og 'har rimelige billetpriser', hvor der er færre, som er enige eller meget enige.



Svarmulighederne 'ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra, og dermed vises kun svar fra de respondenter, der har taget stilling til de følgende forhold. I vurderingen af Øregaard Museum er der flere steder, hvor respondenterne har svaret 'ved ikke' eller 'ikke relevant'. Dette gælder udsagnene 'har en god café', 'har interessante omvisninger' og 'har gode arrangementer på Spejls scenen'. Det betyder, at områderne bør have ekstra fokus.

**Figur 7.8: Respondenternes vurdering af forhold på Øregaard Museum (pct.)**



Figuren viser, hvordan respondenterne vurderer forholdene på Øregaard Museum. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra (n=93).

**Tabel 7.1: Vurderingen af forhold på Øregaard Museum – fordelt på køn og aldersgrupper (pct.)**

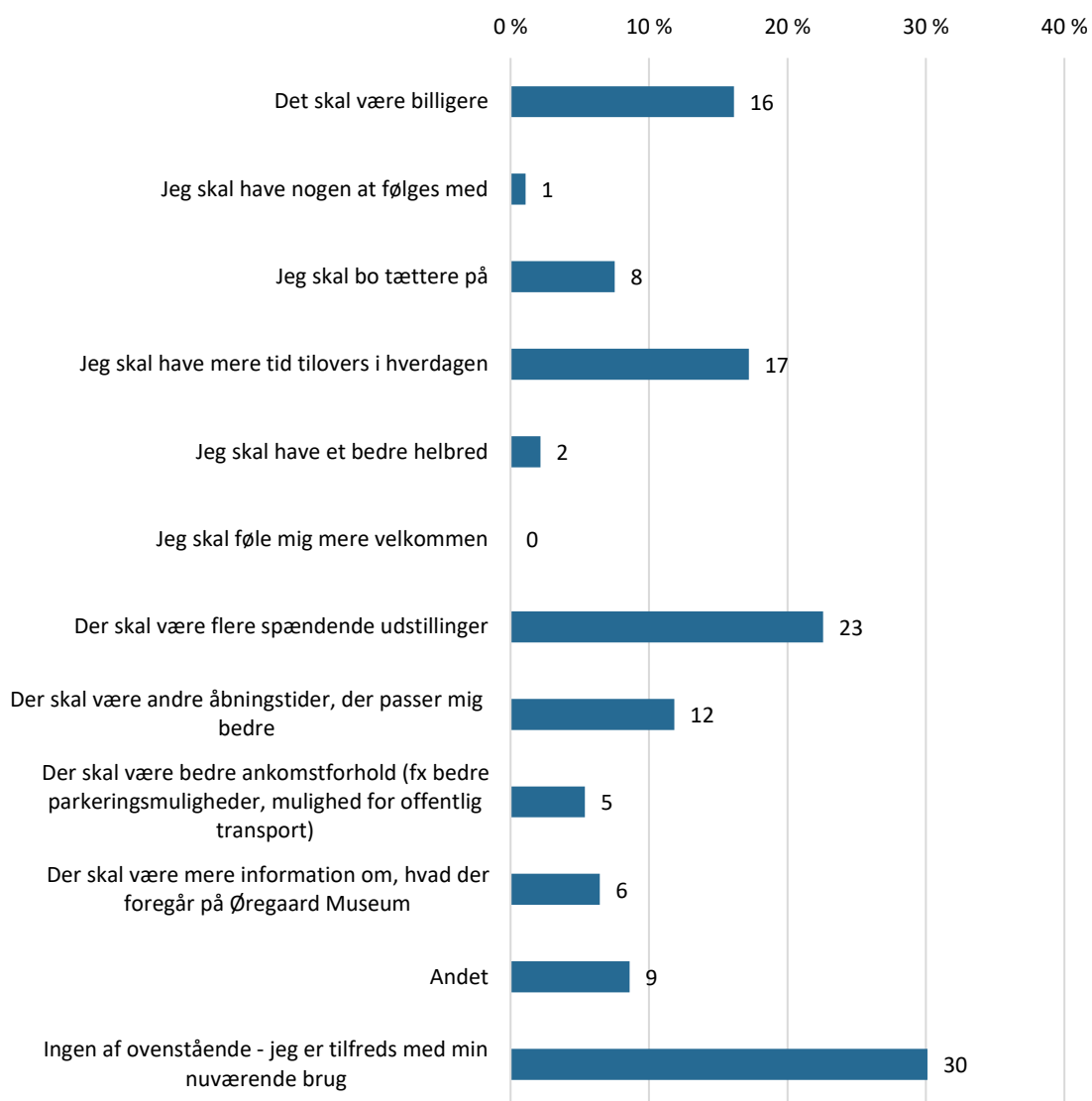
		Alle	Køn	Aldersgrupper	
			Kvinder (n=77)	30-59 år (n=32)	60+ år (n=55)
Museet	Er rent	98	99	100	96
	Er godt vedligeholdt	93	96	97	90
	Har et godt indeklima	89	89	90	88
	Har gode ankomstforhold (Fx parkeringsmuligheder, adgang via offentlig transport)	66	65	69	64
	Er et rart sted at være	98	99	97	98
	Er inspirerende/indbydende	92	94	90	93
	Har gode åbningstider	64	60	54	
	Er nemt at finde information om	92	91	90	94
	Har gode opholdsområder	77	77	81	76
	Har en rimelig billetpris	75	74	64	80
	Har en god café	87	86	91	86
	Har interessante omvisninger	74	75	88	64
	Har spændende udstillinger	93	93	89	96
	Har gode arrangementer på Spejls scenen	68	73	91	54
	Har en brugervenlig hjemmeside	85	85	84	85
Har en hjemmeside, der giver den information, jeg har brug for	89	92	85	93	
Personalet	Er venligt	93	93	90	94
	Er nemt at komme i kontakt med	93	93	96	92

Tabellen viser, hvordan respondenterne vurderer forholdene på Øregaard Museum fordelt på køn og aldersgrupper. Kun andelen, der har svaret 'enig' og 'meget enig', er medtaget. 'Ved ikke' og 'ikke relevant' er sorteret fra. Mænd og de yngre aldersgrupper er ikke medtaget grundet for få respondenter (n=93).

### Årsager og barrierer i forhold til at besøge Øregaard Museum mere

Figur 7.9 viser, hvad der skal til for, at brugerne vil besøge Øregaard Museum oftere. Tabel 7.2 viser svarerne fordelt på køn og aldersgrupper. På tværs af respondenter svarer 23 pct., at der skal være flere spændende udstillinger. Over en femtedel (22 pct.) af respondenterne i aldersgruppen 30-59 år svarer, at prisen er en årsag til, at de ikke besøger museet oftere.

**Figur 7.9: Respondenternes vurdering af, hvad der skal til for, at de vil bruge Øregaard Museum mere, end de gør nu (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Hvad skal der til for at du vil besøge Øregaard Museum oftere?' (n=93).

**Tabel 7.2: Betydning af forhold for at besøge Øregaard Museum mere (pct.)**

	Alle	Køn	Aldersgrupper	
		Kvinder (n=77)	30-59 år (n=32)	60+ år (n=55)
Det skal være billigere	16	18	22	15
Jeg skal have nogle at følges med	1	1	0	2
Jeg skal bo tættere på Øregaard Museum	8	8	3	9
Jeg skal have mere tid tilovers i hverdagen	17	18	34	5
Jeg skal have et bedre helbred	2	3	0	4
Jeg skal føle mig mere velkommen på Øregaard Museum	0	0	0	0
Der skal være flere spændende udstillinger	23	21	28	20
Der skal være andre åbningstider, der passer mig bedre	12	14	22	4
Der skal være bedre ankomstforhold	5	4	3	5
Der skal være mere information om, hvad der foregår på Øregaard Museum	6	8	9	5
Andet	9	8	16	5
Ingen af ovenstående – Jeg er tilfreds med min nuværende brug	30	29	13	42

Tabellen viser, hvad der ifølge respondenterne skal til, før de vil besøge Øregaard Museum oftere, fordelt på aldersgrupperne 30-59 år og 60+ år. Mænd og de yngre aldersgrupper er ikke medtaget grundet for få respondenter (n=93).

### Besøg med børn

Grundet et begrænset datagrundlag om børns brug og kendskab til Øregaard Museum er det ikke muligt at udlede information om denne målgruppe. Det skyldes at hovedparten af respondenterne i den stedsspecifikke undersøgelse tilhører de ældre aldersgrupper og derfor ikke længere har hjemmeboende børn.

### Forbedringspotentialer

Afslutningsvis præsenteres en række forbedringspotentialer, som kan være relevante at arbejde videre med for Øregaard Museum. Forbedringspotentialerne er udarbejdet på baggrund af den samlede undersøgelse og trækker både på resultater fra overblikundersøgelsen samt den stedsspecifikke undersøgelse i institutionen.

- Det ser ud til, at Øregaard Museum kan profitere på et øget kendskab til museet og dets aktiviteter. Der er mange, som ikke ved, at Øregaard Museum eksisterer. Derudover er der en del, som kender Øregaard Museum, men som ikke bruger det og nævner, at det skyldes, at de ikke ved, hvad der foregår på museet
- Længere åbningstider herunder tidligere åbningstider

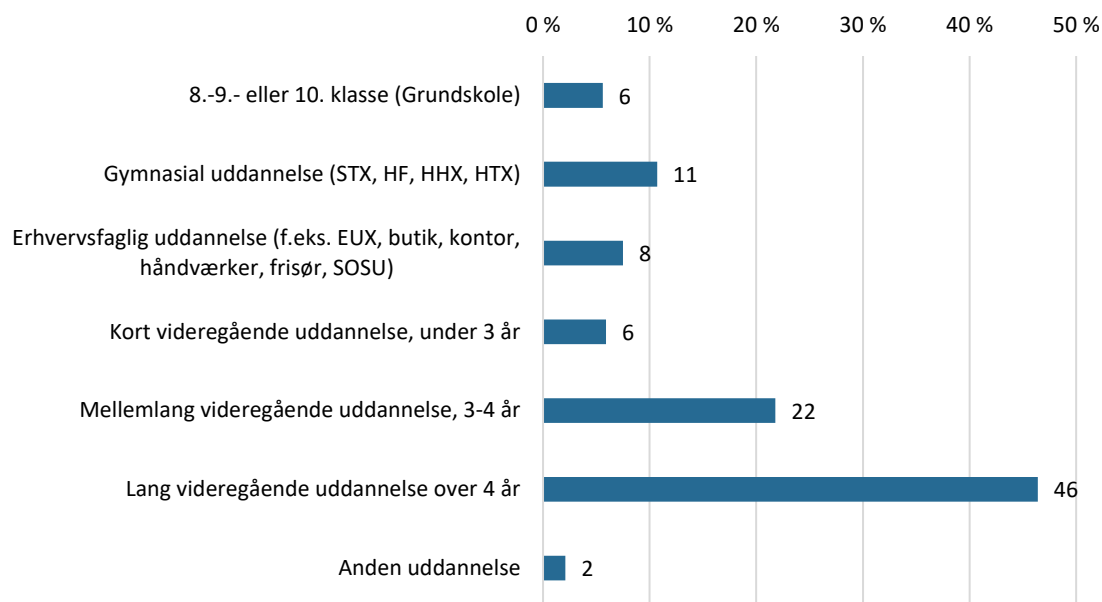
- Se på om museet kan komme ud til et bredere publikum. Respondentsammensætningen i denne undersøgelse viser, at Øregaard Museum har mange kvinder i den ældste aldersgruppe. Overvej hvordan der bliver rekrutteret yngre gæster evt. gennem special events – f.eks. inddragelse af parken mm.

## Litteraturliste

Rask, Petersen, Hansen og Eske (2022). *Danskernes motions- og sportsvaner 2020*, Aarhus: Idrættens Analyseinstitut.

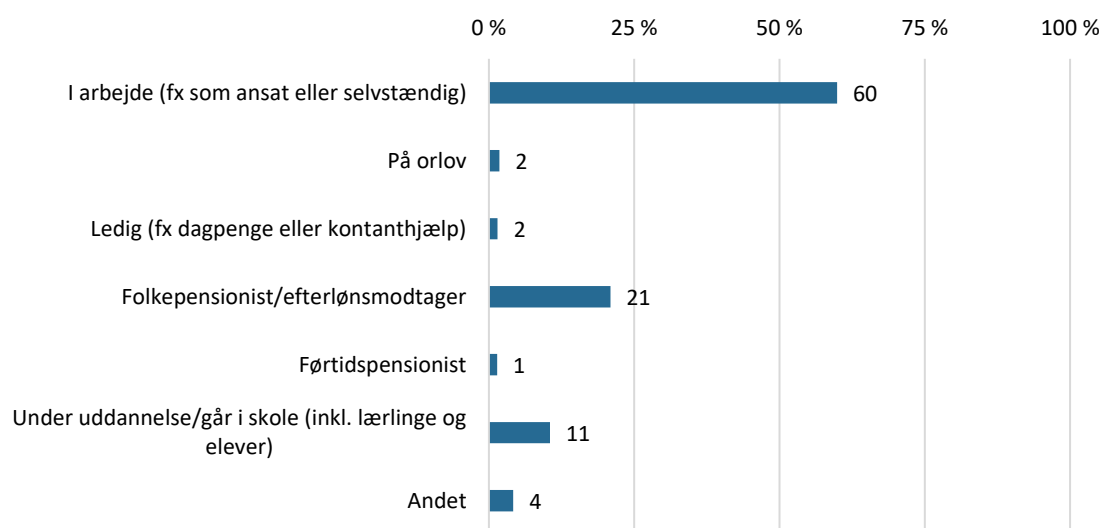
# Bilag 1: Baggrund for respondenter i overblikundersøgelsen

Figur 1: Respondenternes højeste gennemførte uddannelse (pct.)



Figuren viser respondenternes højeste gennemførte uddannelse (n=1.103).

Figur 2: Respondenternes beskæftigelse (pct.)



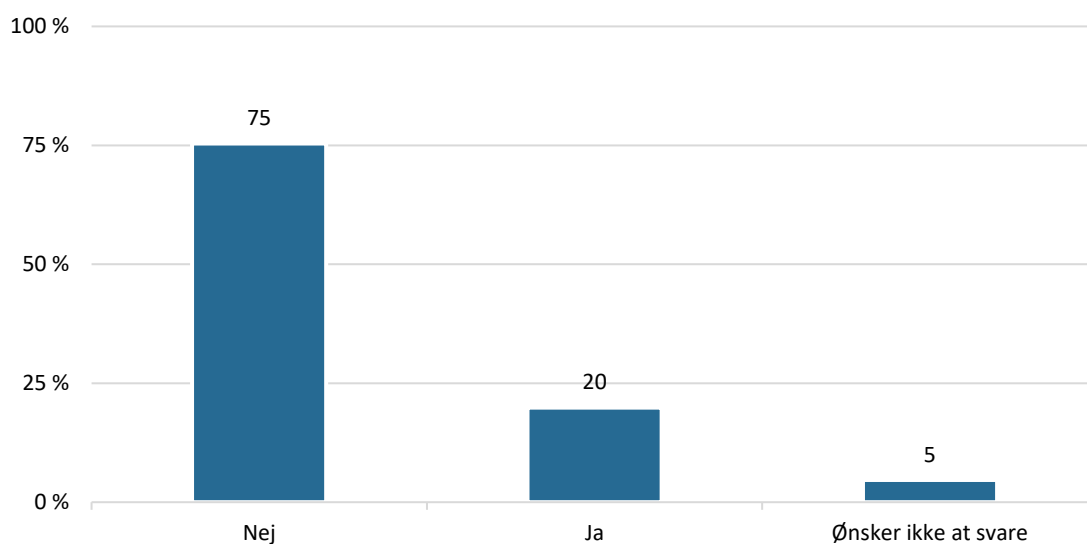
Figuren viser respondenternes beskæftigelse (n=1.103).

**Tabel 1: Kulturforbrug inden for de seneste tre måneder blandt danskerne – opdelt på højeste gennemførte uddannelse (pct.)**

	Grundskole eller uoplyst	Erhvervsfagligt grundforløb	Almen gymnasial uddannelse	Kort videregående eller mellemlang uddannelse	Bachelor eller lang videregående uddannelse
Har været i biografen	20	22	29	29	31
Har været til rytmisk og/eller klassisk koncert	19	21	30	29	36
Har opsøgt billedkunst	40	34	56	50	61
Har været (fysisk) på biblioteket	32	33	44	50	57
Har brugt bibliotekets digitale tjenester	25	21	36	41	51
Har besøgt et museum o. lign	21	19	35	33	47
Har overværet scenekunst i teatret, operaen på teaterfestival eller i det offentlige rum	17	22	26	31	39

Figuren viser forbrug af udvalgte kulturaktiviteter inden for de seneste tre måneder efter tid, kulturaktivitet og uddannelse. Kilde Danmarks Statistik 2022.

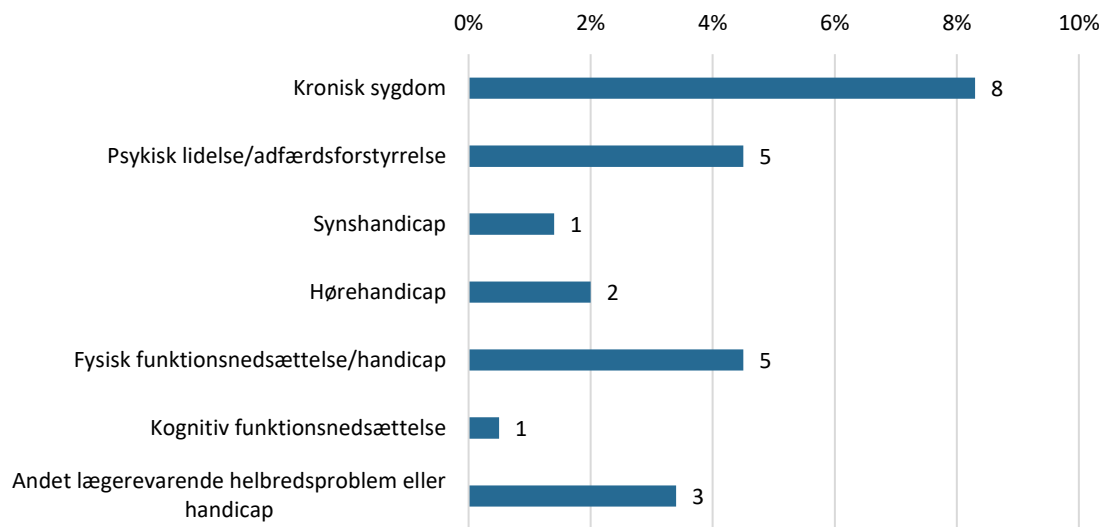
**Figur 3: Andel respondenter med funktionsnedsættelse (pct.)**



Figuren viser respondenternes svar på spørgsmålet 'Har du længerevarende funktionsnedsættelse eller handicap?' (n=1.103).



**Figur 4: Type af funktionsnedsættelse blandt alle respondenter (pct.)**



Figuren viser typen af længerevarende funktionsnedsættelse eller handicap blandt alle respondenter (n=1.103).

## Bilag 2: Brug og kendskab til institutioner

**Tabel 1: Andele af respondenter som hhv. kender og bruger institutionerne – opdelt på køn (pct.)**

	Kendskab		Brug	
	Mænd	Kvinder	Mænd	Kvinder
Ishal 1 i Gentofte Sportspark	46	43	18	17
Svømmehallen i Kildeskovshallen	84	86	43	46
Bellevue Teatret	66	73	20	23
Kulturhuset Byens Hus	36	46	19	25
Bydelsbibliotekerne	54	62	37	47
Garderhøjfortet	49	44	19	14
Gentofte Hovedbibliotek	73	81	47	58
Øregaard Museum	47	64	18	30
Ingen af ovenstående	6	3	-	-

Tabellen viser respondenternes kendskab til og brug af institutionerne inden for det seneste år (n= 1.103).

**Tabel 2: Fordeling mellem respondenter som hhv. kender og bruger institutionerne – opdelt på køn pct.)**

	Kendskab		Brug	
	Mænd	Kvinder	Mænd	Kvinder
Ishal 1 i Gentofte Sportspark (n=189)	48	52	48	52
Svømmehallen i Kildeskovshallen (n=489)	46	54	45	55
Bellevue Teatret (n=238)	44	56	42	58
Kulturhuset Byens Hus (n=243)	40	60	40	60
Bydelsbibliotek (n=467)	43	58	40	60
Garderhøjfortet (n=179)	49	51	53	47
Gentofte Hovedbibliotek (n=584)	44	56	41	59
Øregaard Museum (n=269)	39	61	34	66
Ingen af ovenstående	65	35	-	-

Tabellen viser fordelingen af respondenterne i forhold til kendskab til og brug af institutionerne inden for det seneste år (n= 1.103).

**Tabel 3: Andele af respondenter, som kender institutionerne – opdelt på livsfaser (pct.)**

	Ung	Under etable- ring	Single/par	Familie	Livser- farne
Ishal 1 i Gentofte Sportspark	56	21	50	63	26
Svømmehallen i Kildeskovshallen	77	61	87	95	85
Bellevue Teatret	56	44	81	72	73
Kulturhuset Byens Hus	43	18	38	46	44
Bydelsbibliotek	47	40	62	63	61
Garderhøjfortet	34	19	47	55	49
Gentofte Hovedbibliotek	65	60	84	77	82
Øregaard Museum	37	30	63	47	72
Ingen af ovenstående	9	12	2	2	4

Tabellen viser respondenternes kendskab til institutionerne opdelt på livsfaser (n= 1.103).

**Tabel 4: Fordeling mellem respondenter, som kender institutionerne – opdelt på livsfaser (pct.)**

	Ung	Under etable- ring	Single/par	Familie	Livser- farne
Ishal 1 i Gentofte Sportspark (n=189)	22	2	21	34	20
Svømmehallen i Kildeskovshallen (n=489)	16	4	19	27	35
Bellevue Teatret (n=238)	14	3	22	25	36
Kulturhuset Byens Hus (n=243)	18	2	17	26	36
Bydelsbibliotek (n=467)	14	4	20	26	36
Garderhøjfortet (n=179)	13	2	19	29	37
Gentofte Hovedbibliotek (n=584)	15	4	20	24	37
Øregaard Museum (n=269)	11	3	21	20	44
Ishal 1 i Gentofte Sportspark (n=189)	33	13	10	12	33

Tabellen viser fordelingen af respondenternes kendskab til institutionerne opdelt på livsfaser (n= 1.103).

**Tabel 5: Andele af respondenter, som bruger institutionerne – opdelt på livsfaser (pct.)**

	Ung	Under etable- ring	Single/par	Familie	Livser- farne
Ishal 1 i Gentofte Sportspark	26	9	11	36	4
Svømmehallen i Kildeskovshallen	35	33	34	76	35
Bellevue Teatret	11	14	18	22	30
Kulturhuset Byens Hus	22	7	16	24	26
Bydelsbibliotek	31	28	40	52	45
Garderhøjfortet	13	9	11	25	15
Gentofte Hovedbibliotek	42	33	52	56	59
Øregaard Museum	9	7	26	15	41

Tabellen viser respondenternes brug af institutionerne inden for det seneste år opdelt på livsfaser (n= 1.103).

**Tabel 6: Fordeling mellem respondenter, som bruger institutionerne – opdelt på livsfaser (pct.)**

	Ung	Under etable- ring	Single/par	Familie	Livser- farne
Ishal 1 i Gentofte Sportspark (n=189)	27	3	12	50	8
Svømmehallen i Kildeskovshallen (n=489)	14	4	14	41	27
Bellevue Teatret (n=238)	9	3	15	24	48
Kulturhuset Byens Hus (n=243)	18	2	14	26	41
Bydelsbibliotek (n=467)	13	3	18	29	37
Garderhøjfortet (n=179)	14	3	12	38	33
Gentofte Hovedbibliotek (n=584)	14	3	18	25	39
Øregaard Museum (n=269)	6	1	20	14	58

Tabellen viser fordelingen af respondenterne i forhold til brug af institutionerne inden for det seneste år opdelt på livsfaser (n= 1.103).

## Bilag 3: Hyppighed

**Tabel 1: Fordeling mellem respondenter, som bruger institutionerne – hyppighed fordelt på institutioner (pct.)**

	1-3 gange om året	4-6 gange om året	Mere end 6 gange om året
Ishal 1 i Gentofte Sportspark (n=189)	79	7	14
Svømmehallen i Kildeskovshallen (n=489)	56	11	32
Bellevue Teatret (n=238)	97	3	0
Kulturhuset Byens Hus (n=243)	48	19	33
Bydelsbibliotek (n=467)	72	14	13
Garderhøjfortet (n=179)	90	7	3
Gentofte Hovedbibliotek (n=584)	58	18	23
Øregaard Museum (n=269)	94	4	2

Tabellen viser respondenternes hyppighed i brug af institutionerne inden for det seneste år (n= 1.103).



Idrættens  
**Analyseinstitut**

KULTURENS ANALYSEINSTITUT