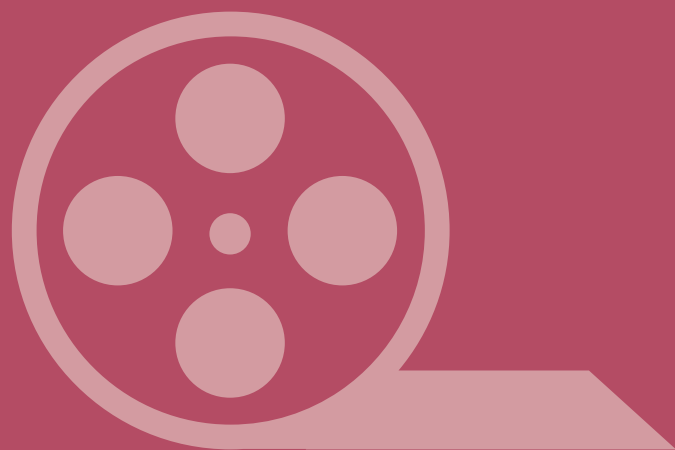


Analyse Kulturium som Testcenter

10. juni 2021

Lad os passe godt
på hinanden - også hos
♥ Kulturium



10. juni 2021

OVERBLIK

Det har været en stor fornøjelse for Kulturium at bidrage til lokalsamfundet, ved at kunne danne ramme om regionens midlertidige testcenter. Der er siden januar foretaget næsten 74.000 test. Kulturiums personale har stået for værtsskab og modtagelse af gæster, Ishøj kommunes rengøringsafdeling har varetaget rengøringen, og regionen har sendt podere og varetaget selve testningen.

I 2020 dannede Kulturium ramme om test i en række kortere tidsmæssigt afgrænsede perioder. I 2021 har Kulturium Biograf og Musikteater siden 4. januar dannet ramme om regionens midlertidige testcenter. De snart seks måneder har været opdelt i mange korte perioder og med skiftende åbningstider. Perioden har desuden været kendetegnet af at forlængelserne generelt set har været med kort planlægningshorisont, med perioder som oftest kun har været på 1-2 uger af gangen og med besked/afklaring fra regionen/styrelsen for patientsikkerhed kort før næste periodes ikrafttræden (f.eks. fredagen før forlængelse fra mandag). Derfor har det ikke været muligt at langtidsplanlægge og det har desuden betydning for kommunikationsmulighederne.

Kulturiums tilgang har været med fokus på at overføre værdier omkring at skabe gode oplevelser og fokus på imødekommenhed, gæstfrihed mv. til selve testoplevelsen. Dels var det vigtigt da Kulturiums navn bliver koblet sammen med den oplevelse borgerne ville have af testoplevelsen og dels var det vigtigt fordi vi tror på at når man mødes af varme og smil har man mere lyst til at komme igen en anden gang.

Der har i været et godt og tæt samarbejde mellem Kulturium, center for Ledelse og Strategi og kommunens rengøringsafdeling, samt naturligvis et vigtigt samarbejde med regionen. Det er vurderingen at det i høj grad er lykkedes at opbygge en positiv testkultur lokalt.

Der er desuden sat en række tiltag og indsatser igang fra en kulturel vinkel der har sat fokus på test, men med alternative virkemidler. Rosa fra den store bagedyst har bl.a. bagt kage til Ishøj og der er sat forskellige kampagner igang, samt markeringer ved særlige milepæle som testgæst nr. 50.000. Ligesom der er produceret en lang række kommunikationsmaterialer fra små minifyers, til roll-ups, og en stor kampagnevæg.

Der er i løbet af de seks måneder modtaget mange uformelle positive og glade tilkendegivelser fra borgerne omkring faciliteterne. Den løbende feedback fra borgerne har været overvældende positiv, men nærværende analyse er den første systematiske indsamling af viden om borgernes oplevelse af Kulturium som testcenter. Formålet med undersøgelsen er at blive klogere på borgernes oplevelse. Anledningen til igangsættelsen har været endnu en forlængelse af Kulturium som testcenter i juni måned koblet med at der har været politisk fokus på rengøringen hos Kulturium. Ishøj Kommune og Ishøj Byråd har borgernes sikkerhed som et vigtigt fokuspunkt, hvorfor denne analyse er væsentlig for at afdække bekymringerne.

Fakta

- 5,5 måned med testcenter
- 73.790 testede
- 74 test i snit i timen i maj
- Flest besøgende mellem 15-18
- 329 survey besvarelser
- 99,1% syntes ”rigtig godt” eller ”godt om” om Kulturiums værtsskab

OM SURVEY'EN

Indsamlingen af data er foregået i perioden fra 27. maj til 2. juni. Der er i alt modtaget 329 besvarelser, som er indsamlet både fysisk i Kulturium (100 stk.) og online via facebook (229).

89,4% fra Ishøj

Hovedparten af besvarelserne er fra Ishøjs borgere svarende til 89,4% af de samlede besvarelser, derudover er 3,1% fra Greve, 1,9% fra Brøndby strand og 1,6% fra Vallensbæk. Vi ved dog også fra samtaler med gæster og de åbne svar at Kulturium har tiltrukket faste gæster fra områder som bl.a. Søborg, Køge og Solrød som har foretrukket at køre til Kulturium.

24,9% er 40-49 år

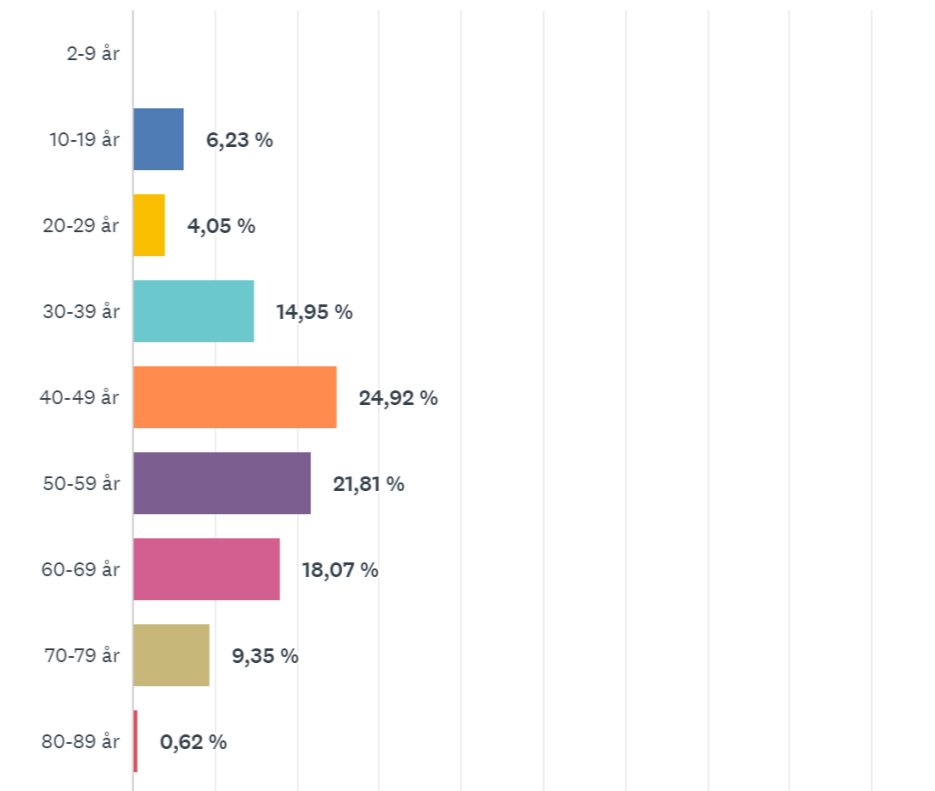
Den største gruppe er de 40-49 årige som udgør 24,9%, mens gruppen fra 50-59 år udgør 21,8%. Gruppen fra 40-59 åri udgør altså tilsammen næsten halvdelen af respondenterne. Den tredjestørste gruppe er borgere fra 60-69 år som udgør 18% af besvarelserne. Alle tallene fremgår af diagram på næste side.

50,2% har 10+ besøg

Tallene viser en klar tendens til at rigtig mange af borgerne er kommet fast hos Kulturium, således har 50,2% (165) af responderne besøgt Kulturium som testcenter 10 eller flere gange, 16,1% (53) har besøgt Kulturium 7-9 gange, 19,8% (65) har besøgt Kulturium 4-6 gange og 14,3% (47) har besøgt Kulturium 1-3 gange. Respondenterne dækker altså samlet set over en bred erfaring med at blive testet hos Kulturium. Ved en forsigtig udregning har de 329 borgere som har besvaret survey'en i alt haft minimum 3.153 testbesøg hos Kulturium svarende til ca. 4,4% af de samlede test som er foretaget siden januar.

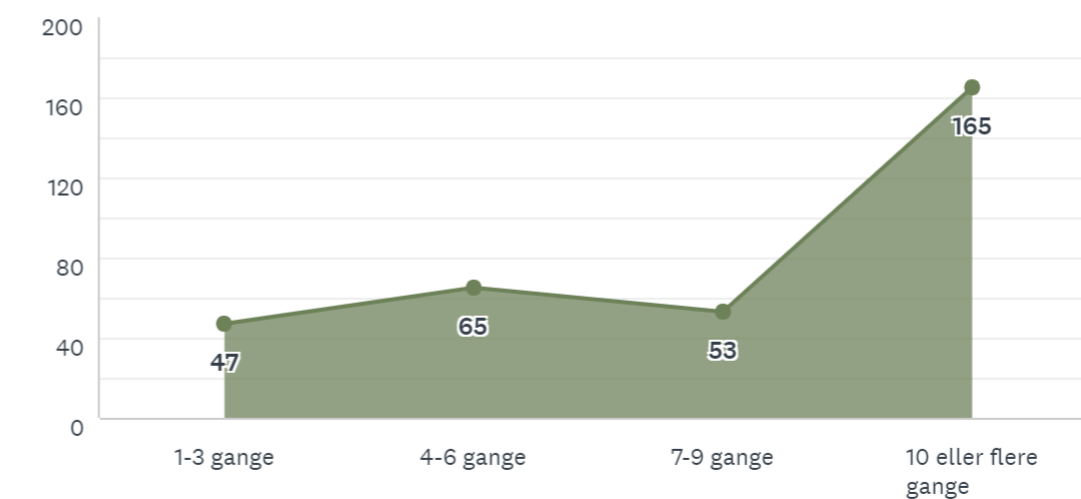
Hvad er din alder?

Besvaret: 321 Sprunget over: 8



Hvor mange gange er du blevet testet hos Kulturium

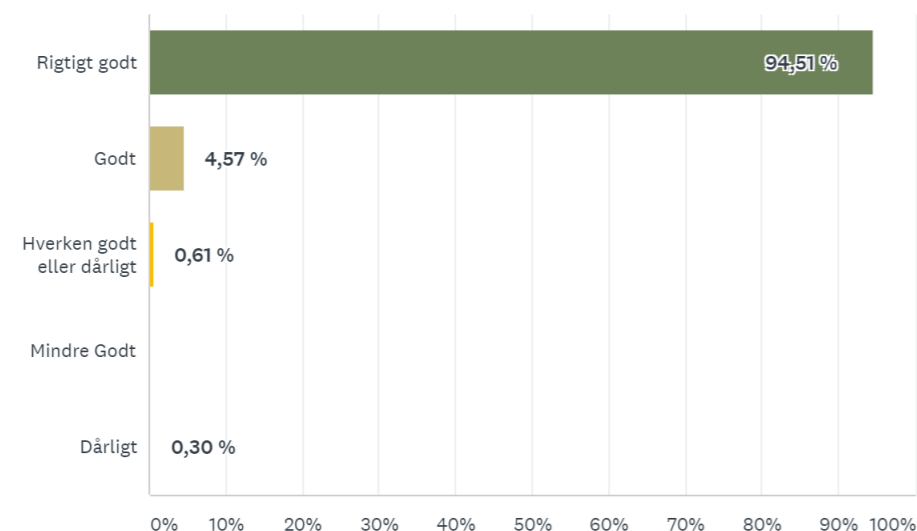
Besvaret: 329 Sprunget over: 0



VÆRTSSKAB

Hos Kulturium har vi haft fokus på det gode værtsskab ved at alle gæster er budt velkommen ved indgangen og har fået tilbud om bl.a. vand, kaffe eller popcorn. Hvordan er din oplevelse af Kulturiums værtsskab?

Besvaret: 328 Sprunget over: 1



Kulturium har haft en ambition om at overføre organisationens erfaring med at skabe gode kulturoplevelser til at give de besøgende gode testoplevelser. Besvarelserne viser at det i høj grad er lykkedes 94,5% svarer rigtig godt til deres oplevelse af Kulturiums værtsskab, mens 4,6% svarer godt. 0,3% svarende til en enkelt borger svarer dårligt. Der er altså 327 positive besvarelser, mens den enkelte der syntes dårligt om det har uddybbet med en kommentar om at respondenter mener at *det er upassende, at lave et teststed om til hygge café - hverken popcorn eller kaffe hører hjemme hér. I kan tilbyde det ved udgangen, men ikke imens borgerne venter på test.* Dermed handler det om selve grundpræmissen for opbygning af test hos Kulturium i et cafémiljø, mere end om personalets værtsskab direkte.

Derudover er der en af de som har svaret hverken godt eller dårligt som har haft en ubehagelig oplevelse hvor hun har siddet i biografen i nærheden af et andet selskab som hostede meget. Generelt set har der været sikret minimum 7,5 m² pr. gæst når biografene har været taget i brug til venteområde frem til 6. maj hvor Kulturium genåbnede. Valget om at trække gæsterne ind fra kø ude på gangen og i biografens udspring af at Kulturium oplevede et par negative oplevelser hvor Men in Black - typer der var imod test, særligt af børn filmede testgæster og personale og livestreamede. Kulturium ønskede dermed at skabe større trykthed for gæsterne

Generelt har spørgsmålet i høj grad engageret respondenterne, således at 184, svarende til mere end halvdelen har suppleret med en kommentar. Der er fantastisk mange flotte kommentarer og det er gennemgående at gæsterne har følt sig velkomne og flere skriver at det har været medvirkende til at de er blevet testet oftere.

” Det var vigtigt for mig , at i midt af pandemi følte mig som et menneske når jeg blev testet. jeg skulle ikke” bare” stå i køen og vente på min tur til at ”blive slagtet”. Jeg kunne sat mig ned, nyd en kop kaffe eller vand. Læs nyheder eller lave noget andet mens jeg ventede. Fantastisk sted og uden tvivl, grunden til at jeg gad at blive testet flere gange om ugen.

” Jeg synes de byder gæsterne en rigtig god velkomst og de tager sig godt af gæsterne

” Fedt for børn og voksne at ikke oplever ventetiden som en kedelig kø på linie. Der er meget at kigge på mens venter fremfor i en kæmpe kedelig sportshal. Godt set at lade eget personale byde velkommen. Vil glæde mig til de skal lukke mig ind til koncert når ting blir normale igen :)

” Altid smilende positive venlige og effektive og gode til st svare på spørgsmål.

” Venlige og hjælpsomme. God atmosfære og jeg føler mig tryk

” Imødekommende og venligt personale Gode forhold til overholdelse af gældende retningslinjer

” Fantastisk godt personale

” Vil helst kun testes hos jer - alt er i orden og jeg er mere tryk ved at komme hos jer.

” Især børnene har været meget for at blive testet her, fordi det har været hyggeligt og rart frem for frustrerende at stå i kø for evigt.

” Bliver mødt med et velkommen og et smil. I gør en kæmpe forskel på lysten til at blive testet. Og hvis der er ventetid er det dejligt at kunne sidde ned og blive budt kaffe, vand og popcorn. Stor ros herfra.

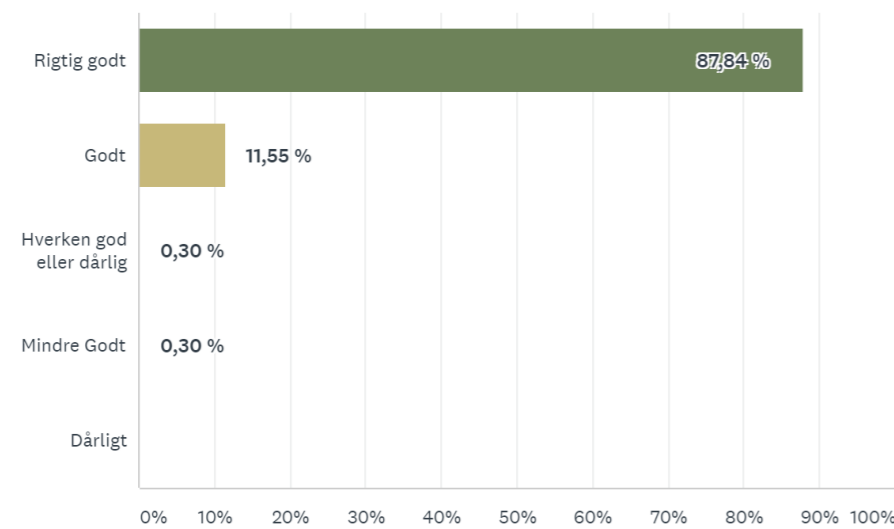
” Suverænt bedste sted at blive PCR-testet, fantastisk personale. Uddeling af vand, kaffe og popcorn fantastisk ide , man føler sig meget velkommen.

” Føler mig så velkommen og der er hjerterum og varme fra man træder ind i lokalet. Mit favoritsted og har fået flere til at blive testet der. Flere som ellers ikke ville lade sig teste pga kedelige oplevelse

TRYGHED & SIKKERHED

Hos Kulturium har vi haft fokus på at det skal være en tryk og sikker oplevelse at blive testet hos os, herunder beder vi alle gæster om at spritte af ved ankomst og har fast rengøringspersonale på til bl.a. at afspritte borde og stole. Hvordan er din oplevelse af tryk og sikkerhed, herunder rengøring under dit testbesøg?

Besvaret: 329 Sprunget over: 0



Kulturium har haft fokus på at skabe en tryk og sikker oplevelse;

- Medarbejderes rolle er udover varm velkomst også at holde øje med overholdelse af retningslinjer, herunder bliver alle gæster bedt om at spritte hænder af og det sikres at de bærer mundbind korrekt og holder afstand
- God plads og mulighed for at holde god afstand i venteområderne.
- Faste pladser i caféen, som i retningslinjer for kulturområdet anses for mere sikkert end rum vor gæster er i bevægelse.
- Aftale med Ishøj Kommunes rengøringsafdeling om de bemander med 1-2 rengøringsmedarbejdere i hele åbningstiden. Der afsprittes borde og stole imellem gæster og toiletter tages løbende. Rengøringen er en højere standard end byrådets vedtagne rengøringsstandarder og mere hyppig rengøring end f.eks i lægers venterum eller på hospitaler.
- Løbende fokus på sikkerhed og tryk, herunder i forlængelse af møder i kultur- og fritidsudvalget hvor medlemmer har haft observationer omkring rengøringen.
- Kulturium har indført påkrævet coronapas til alle medarbejdere for at passe godt på gæster og kollegaer.

Generelt viser survey'en at borgerne har en rigtig god oplevelse af tryk, sikkerhed og rengøring, 87,4% svarer rigtig godt, 11,6% svarer godt, mens 0,3% svarer henholdsvis hverken god eller dårlig og mindre godt.

Der er 94 uddybbende kommentarer hvoraf de i langt overvejende grad er meget positive. Der er 4 kommentarer med konkrete og lidt mindre positive observationer bl.a. at der også bør sprittes af under stolen hvor man kan tage fat når stolen rykkes ind, omkring en konkret medarbejder og ift. pladsen i biografen. Herudover er det udelukkende meget positive kommentarer.

” Alle borde og stole er rengjort, sekundet efter nogen har rejst sig.

” Rengøringen er tip top

” Hver gang jeg skal til at side ned er der altid en der spritter af og det er fantastisk

” Med pil op. Kan vist ikke gøres bedre

” Aldrig for mange mennesker inde, og der bliver gjort rent umiddelbart efter folk har rejst sig

” Hvis folk har stået for tæt har personalet venligt bedt om at rykke og passe på hinanden

” Dejligt at der er så stort fokus på løbende rengøring og god plads og afstand mellem gæster

” Er hurtige til at tørre borde af og informerer om håndsprit når du ankommer

” En god oplevelse <3

” At blive mindet om at spritte af, giver en følelse af tryk, fordi så er der nok også styr på rengøring.

” For mig virker det lidt hysterisk at der sprittes så meget af.

” Jeg synes at personalet er dygtige til at dirigere folk omkring, så man holder god afstand til hinanden, selvom der ved indgangen kan forekomme kø.

” De siger altid venligt at man skal spritte sine hænder og det er rart med fokus på det end at man bare kan gå igennem og at ingen siger noget. Super fint.

” Fuldstændig fantastisk oplevelse hver gang. Stor fokus på tryk og sikkerhed og rengøring. Det fungerer virkelig godt. Super service

NPS SCOREN - ANBEFALINGSVILLIGHEDEN

NPS er et udtryk for hvor villig brugerne er til at anbefale en organisation på en skala fra 0-10 (0=slet ikke og helt sikkert=10). NPS måles som procentandelen af promoters (9-10) fratrukket procentandelen af detractors (0-6). NPS score kan altså såvel blive negativ som positiv og bevæge sig på en skala fra -100 til 100. NPS kan også beskrives som en værdi for hvor mange gæster/kunder som er aktivt positive overfor en organisation.



En tommelfingerregel er i følge relationwise.dk at -100-0 er dårligt, 0-50 er godt, og over 50 er fremragende. Relationwise beskriver ydermere Apple som en topscorer fordi de har en NPS på 72, med ordene et resultat der "er meget flot og svært at slå".

Net Promotion Score = 95

Kulturium som testcenter opnåede en NPS på 95, hvilket altså viser en høj grad af loyalitet og villighed til at anbefale Kulturium til andre. Til sammenligning havde Tivoli i 2019 ligesom Apple en NPS på 72. Tivoli er i branchen kendt for høj standard og fokus på service.

Der var 85 uddybbende kommentarer til spørgsmålet om anbefalingsvilligheden, en enkelt skriver at de snarere ville anbefale Svanereden og en anden skriver at svartiden er for lang. Kulturium og Svanereden har haft et eminent samarbejde undervejs og laver gensidige henvisninger, ligesom personale fra Kulturium enkelte gange har bistået Svanereden når de engagerede frivillige ikke selv kunne være til stede. Svartiden er naturligvis en del af den samlede oplevelse, men dog uden for Ishøj Kommune og Kulturiums direkte indflydelse.

Der er en del i kommentarsporet som har fokus på det fleksible i at der ikke er tidsbestilling. Hvilket også løbende har været noget som Ishøj byråd, administrationen og Kulturium har haft fokus på ift. at gøre det enkelt og let at blive testet for alle kommunens borgere.

Derudover er det en fornøjelse i kommentarene at se at gæsterne ikke bare svarer, at de gerne vil anbefale, men at rigtig mange allerede har anbefalet Kulturium til kollegaer, venner, familie mv.



Elsker det er uden tidsbestilling og med den eminente service og hyggelige stemning er der ikke nogen som helst grund til at blive testet andre steder.



Har anbefalet alle at bruge KULTURIUM



Man ville jo sige 10, men hvis for mange får nys om landets bedste testcenter bliver det jo svært at komme til :o)



Har allerede fået andre venner i andre kommuner til at benytte centret og de har samme positive oplevelse.



Det har jeg gjort - mange, mange gange.



I får min største anbefaling og top karakter



Anbefaler dagligt



Det er det bedste teststed så selvfølgelig anbefales I ;-)



Jeg kommer kun i kulturium, der bliver taget hånd om alle fra start til slut



Danmarks bedste testcenter <3

KOMMUNIKATION & KAMPAGNER

Forudsætningen for at det er lykkedes med at få over 70.000 borgere testet hos Kulturium har været en god og løbende kommunikation, hvilket Kulturium og center for ledelse og strategi sammen har stået for. Centeret har stået for annoncer i lokalavisen, flyers, kommunens hjemmeside og facebookside, samt indslag på TV-Ishøj. Kulturium har udarbejdet roll-ups, plakater, hands-out, kampagnevæg, pressemeddelelser og diverse kampagneindsatser, samt løbende delt information på facebookgruppen Vores Ishøj. En udfordring har dog været de sene udmeldinger fra regionen/styrelsen for patient-sikkerhed om forlængelser. Det vurderes at effekten af kommunikationsindsatsen kunne have været endnu større havde en langsigtet planlægning været mulig.

Der har været fokus på både små og store kampagner og markeringer, som med et glimt i øjet og en positiv fortælling løbende har skabt opmærksomhed om vigtigheden af testning, herunder bl.a.;

- **Løbende: Fejringer & markeringer:** Skabt små positive historiefortællinger når milepæle ift. testning var nået. Formålet har været at inspirere flere til at blive testet uden en løftet pegefinger, men med fokus på Ishøjs fællesskab eksempler på markeringer var gæst nr. 5.000 på en uge, gæst nr. 20.000, 50.000, 70.000 mfl. Flere af markeringerne er blevet dækket af sydkysten og alle har fået megen positiv opmærksomhed på facebook.
- **#DetMåViGodt - Ungekampagne:** I et samarbejde mellem Kulturium, Ungdomsskolen, Ungerådet og center for ledelse og strategi blev der i uge 5 og 6 sat særlig fokus på unge og test. Tre præmier med biografevents og koncert med IceKiid blev sat på højkant hvis det lykkedes at få mange unge testet i løbet af en uge - visuelt markeret med kampagnevæg og bolde der skulle kastes i cylinder. Det gav anledning til god dialog og blev blandt andet dækket i landsdækkende radio, sydkysten og Lorry.
- **Uge 7 indsats:** Bred indsats i hele kommunen med fokus på at få brudt smittekæder.
- **#Godt gået Ishøj:** Kampagne som markerede at Ishøjs borgere er blandt de i landet som har været bedst til at lade sig teste. Markeret bl.a. med kampagnevæg og besøg af Rosa fra den store bagedyst der bagte kager til alle testgæster. Kampagnens formål var at skabe stolthed blandt Ishøjs borgere i en tid hvor Ishøj fra nationalt hold jævnligt blev negativt omralt, samt at anspre endnu flere til at lade teste. Forskning om bl.a. nudging viser at det anspre flere til at foretage en handling, hvis mange andre gør det.
- **#Hold fast Ishøj:** Kampagne som opfordrede Ishøjs borgere til at holde fast i de gode testvaner. Her blev to ekstra byhavekoncerter sat på højkant, hvis Kulturium og de mobile pop-up testcentre Svanereden og Glashuset til sammen kunne nå 3000 test på en uge. Kampagnen blev flot dækket i lokalavisen og med rigtig god respons og stort reach på de sociale medier.
- **Involverende FB-konkurrence:** Opslag på FB med opfordring til test og gættekonkurrence om antal gæster den kommende uge. Formålet var at inspirere til test og skabe synlighed om testtiderne via kommentarer for borgere. Det skabte involvering fra borgerne og et højt reach på de sociale medier.
- **Testsøndage:** De sidste to søndage i juni vil der være en særlig kampagne for at opfordre Ishøjs borgere til minimum en ugentlig test i takt med at restriktionerne ophæves. Der vil være et stykke morgenbrød til de morgenfriske Kampagnen har også et kommunikativt fokus da testtiden søndag er ændret fra eftermiddag til formiddag.



Lad os passe godt
på hinanden - også hos
♥ Kulturium

