



Kyrkogårdsförvaltningen Den guidade visningen och Visitors Center

Besökarnas upplevelse av världsarvet Skogskyrkogården





Innehåll

1	Sammanfattande slutsatser	4
2	Bakgrund.....	6
3	Syfte och Metod.....	6
3.1	Syfte.....	6
3.2	Urval och genomförande.....	7
3.3	Enkäterna och bearbetning av svaren	7
4	Besökarna.....	8
4.1	Kvinnorna är i majoritet, åldersmässigt är spridningen stor	8
5	Den guidade visningen.....	11
5.1	En bredpublik som gör bra reklam.....	11
5.2	Markant ökad kunskap bland besökare som gått guddad visning	13
5.3	En sammanfattande bild	16
5.4	Höga betyg till prisvärd visning.....	16
5.5	En sammanfattande bild	18
6	Visitors Center	20
6.1	Besökare med olika ärenden	20
6.2	Ett Visitors Center ska vara informativt och lättillgängligt	21
6.3	Bra service som fler borde utnyttja	21
6.4	En sammanfattande bild	24
7	Besökarnas reflektioner	25
7.1	Välvärdat helhetsintryck	25
7.2	De stora ytorna överraskar besökarna.....	26
7.3	8 av 10 kan ge en sammanfattande bild av Skogskyrkogården.....	26

1 Sammanfattande slutsatser

Besökarna:

- Majoriteten av besökarna som ingår i undersökningen är kvinnor (63 procent). Kvinnorna är överrepresenterade både bland dem som gått den guidade visningen och bland dem som varit inne på Visitors Center.
- Åldersspridningen är stor i gruppen och besökarna är mellan 19 och 89 år. Medelåldern är 53 år.
- 3 av 4 besökare bor i Stockholms län, majoriteten av dem i Stockholms stad.
- Drygt 6 av 10 är vid intervjutillfället på Skogskyrkogården för att gå den guidade visningen. Bland övrig är de vanligaste skälen till att vara på platsen arkitekturen eller Skogskyrkogården som "utflyktsmål" (cykla, promenera eller fika). 15 procent är där för att besöka en grav eller delta i en ceremoni.
- Ungefär hälften av besökarna är vid intervjutillfället på Skogskyrkogården för första gången.

Den guidade visningen:

- Av besökarna som är på Skogskyrkogården för att delta i den guidade visningen är 6 av 10 där för första gången.
- Att läsa om guidningen i en tidning är det vanligaste sättet att skaffa sig information om den. 58 procent har läst om den antingen i en artikel, i kalendarie eller i en färgannons. Hela 35 procent har fått information om guidningen via en bekant. Ett fåtal har fått tips på turistbyrån i Kungsträdgården eller läst om det i en guidebok.
- Besökarnas kunskap om Skogskyrkogården har ökat markant efter den guidade visningen. Störst är kunskapsökningen på de områden där deltagarna hade relativt låga förkunskaper; "Hur Skogskyrkogården kom till" och "Skogskyrkogården som helhet".
- I utvärderingen av visningen får alla åtta efterfrågade kvalitetsaspekterna toppbetyg. Högst värderas guidens engagemang och sakkunskap. Så gott som alla deltagare kan rekommendera en god vän att gå den guidade visningen.
- Enligt deltagarna har visningen något för alla med ett visst intresse eller nyfikenhet på kultur, historia och arkitektur. Besökarnas samlade bild är att den är intressant, skickligt genomförd och dessutom trevlig att gå.
- Hela 98 procent av deltagarna tycker att guidningen är prisvärd.

Visitors Center:

- Visitors Center besöks av personer som är på Skogskyrkogården av olika anledningar, vanligen som avrundning på en guidad visning, på utflykt (cykla/promenera/fika) eller för att ta en fika efter ett gravbesök.
- Bland besökarna som varit inne på Visitors Center skiljer sig medelåldern mellan män och kvinnor (47 år respektive 56 år). Vilket kan förklaras av att en relativt stor andel av centrets besökare befinner sig på Skogskyrkogården för att besöka en grav eller delta i en ceremoni. Då kvinnor lever längre än män faller sig det naturligt att det finns många äldre kvinnor i gruppen.
- Oavsett anledning till besöket kan så gott som alla som varit inne på centret rekommendera en god vän att gå dit.
- Besökarna beskriver Visitors Center som trivsamt, lugnt, speciellt, intressant och berikande.
- Enligt många av besökarna är Visitors Center bra som det är idag. Ord som återkommer då besökarna beskriver ett bra Visitors Center vid ett världsarv är ”informativt” och ”lättillgängligt”.
- När det gäller servicen som Visitors Center erbjuder är majoriteten, liksom i förra årets undersökning, ganska eller mycket nöjda. Det är dock en stor andel av besökarna som inte tycker sig kunna betygsätta de olika serviceaspekterna. Det gäller framför allt bokutbudet, söktjänsten hittagra-ven.stockholm.se, den allmänna informationen om begravnings och skötselselfrågor och turistinformationen.
- Högst betyg får Visitors Centers personal för god service och behjälplighet samt trevligt bemötande.
- Tendensen är att besökare som gått den guidade visningen ger lägre betyg till serviceaspekterna än övriga. Kanske för att de har höga förväntningar efter den mycket uppskattade visningen.
- Den service som störst andel av besökarna utnyttjar är caféet. 8 av 10 har hittat dit.

Besökarnas övriga reflektioner:

- 7 av 10 besökare tycker att Skogskyrkogården ger ett mycket välvärdat intryck. Knappt 1 av 10 tycker att det finns något område som kan förbättras.
- Bättre skyltning, att man borde göra något åt sopptunnorna (som förstör den vackra arkitekturen) och på sina håll förbättra husvården är några av de förslag till åtgärder som kommer fram i undersökningen.
- 8 av 10 besökare tycker att de kan ge en sammanfattande bild av Skogskyrkogården till någon annan efter sitt besök där.

- Hos 3 av 10 har besöket på Skogskyrkogården väckt nya frågor. Drygt 1 av 10 har omvärderat sina tankar och önskemål kring sin egen begravning. Det är i båda fallen främst yngre (25-34 år) som har börjat fundera.

2 Bakgrund

Sedan 1994 är Skogskyrkogården ett av Unescos utvalda världsarv. Ett världsarv är ett kultur- eller naturminne som är så värdefullt att det är garanterat skydd och vård för kommande generationer. Denna prestigefyllda utmärkelse samt Skogskyrkogårdens speciella arkitektur och natur gör platsen till ett attraktivt besöksmål för turister från såväl Sverige som övriga världen.

Utmärkelsen innebär ett ansvar som sträcker sig längre än till vård och skötsel av kyrkogården. Här ingår också att tillgängliggöra Skogskyrkogården för allmänheten, att skapa förståelse för platsen och att tydiggöra vad ett världsarv är och innebär.

Som ett led i arbetet med detta upprättades ett Visitors Center i de gamla personal- och servicebyggnaderna – Tallumpaviljongen. Informationscenter färdigställdes 1998 och inrymmer förutom informationsservice en utställning samt bokförsäljning och café. Under sommarhalvåret finns det även möjlighet att delta i allmänna guidade visningar av Skogskyrkogården.

Kyrkogårdsförvaltningen avser nu att följa upp ovan nämnda insatser och utvärdera dem. Avsikten är också att skapa en helhetsbild av hur besökarna upplever världsarvet Skogskyrkogården och eventuellt få uppslag och idéer för framtida kvalitetsförbättringar.

3 Syfte och Metod

3.1 Syfte

Det finns flera olika syften med enkätundersökning. Det mest övergripande är att få en bild av hur Skogskyrkogårdens besökare upplever världsarvet Skogskyrkogården och att samla in synpunkter, idéer och förslag till framtida kvalitetsförbättringar.

Syftet är också att utvärdera den guidade visningen när det gäller innehåll, framställning och inte minst ur ett kunskapsperspektiv. Har den guidade visningen ökat besökarna kunskap om världsarvet Skogskyrkogården, begravningsplatsens tillkomst och om begravningsväsendet i stort?

Undersökningen syftar också till att utvärdera Visitors Center och följa upp mätningen som gjordes år 2007. Här ligger fokus i första hand på den service som informationscentret erbjuder.

3.2 *Urval och genomförande*

Målet i undersökningen var att samla in svar från 100 besökare som gått den guidade visningen och från 100 besökare som varit inne på Visitors Center. Totalt ingår 170 personer i undersökningen varav 111 personer gått den guidade visningen och 101 personer varit inne på Visitors Center. I vissa fall har en och samma besökare svarat på frågor både om den guidade visningen och om Visitors Center. Samtliga besökare har också besvarat övergripande frågor om Skogskyrkogården.

Enkäterna distribuerades till Skogskyrkogårdens besökare under perioden juli – augusti. Frågorna som handlar om den guidade visningen delades endast ut på söndagar efter avslutad guidning/avslutat besök på Visitors Center medan övriga delades ut både vardagar och helger i samband med att besökarna gick ut från Visitors Center. Majoriteten av besökarna intervjuades på helger då antalet besökare på Skogskyrkogården var störst. Enkäterna delades ut och samlades in av USKs personal som också ”cirkulerade” bland besökarna medan de fyllde i enkäterna för att besvara eventuella frågor.

Tidpunkter då enkäterna delades ut:

Söndagar:	v.29, v.31, v.32, v.33 och v.34
Lördagar:	v.31, v.33 och v.34
Vardagar:	v.32, v.33 och v.34

3.3 *Enkäterna och bearbetning av svaren*

En enkät med olika frågeblock konstruerades. De inledande frågorna handlade om besökarens ärende och intryck av Skogskyrkogården som helhet. Därefter följde detaljerade frågor kring den guidade visningen; till exempel hur besökarna fått information om visningen, deras kunskap om Skogskyrkogården innan respektive efter visningen samt deras bedömning av den guidade visningen avseende en rad kvalitetsaspekter. Nästa frågeblock fokuserade på Visitors Center och den service som erbjuds där. Även här fick besökarna bedöma en rad olika kvalitetsaspekter. Enkäten avslutades med ytterligare frågor kring Skogskyrkogården som helhet och vilka eventuella frågor och funderingar besöket väckt hos besökarna. Enkäten översattes även till engelska.

De olika kvalitetsaspekterna undersöktes genom att besökarna fick gradera sin uppfattning om respektive aspekt på en femgradig skala,

där 1 på skalan är *mycket nöjd* och 5 är *mycket missnöjd*. Det fanns även möjlighet för besökarna att besvara frågan genom ett *vet ej*-alternativ.

I rapporten redovisas svaren i vissa fall uppdelat enligt nedan:

Svarsalternativ 1-2 = ger betyget ”hög”

Svarsalternativ 3 ger betyget ”medel”

Svarsalternativ 4-5 = ger betyget ”låg”

I rapporten behandlas endast svaren från dem som tagit ställning i frågan. Det vill säga internt bortfall samt de som svarat *vet ej* ingår inte.

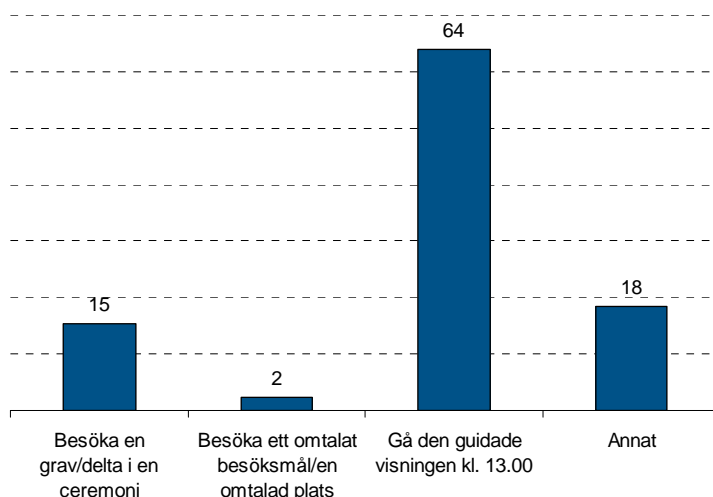
I vissa medelvärdesberäkningar har resultatet transformerats och skalan går från -2 till +2 där -2 motsvarar det lägsta betyget och +2 det högsta på skalan. Vid dessa medelvärdesberäkningar räknas de som inte tagit ställning i frågan som 0 (de som svarat *vet ej* eller *varken eller*). Många av frågorna i enkäten är kvalitativa och besökarna har med egna ord besvarat frågorna. Där resultaten av de kvalitativa frågorna presenteras redovisas ibland citat för att belysa besökarnas åsikter. Citaten redovisas i kursivstil inom citationstecken.

4 Besökarna

4.1 Kvinnorna är i majoritet, åldersmässigt är spridningen stor

Den vanligaste anledningen till att besökarna befinner sig på Skogskyrkogården i årets undersökning är inte oväntad att de ska gå den guidade visningen (majoriteten av intervjuerna genomfördes på helger i anslutning till guidningen). Drygt 6 av 10 besökare är på Skogskyrkogården för att delta i den. 15 procent är där för att besöka en grav eller delta i en ceremoni. Bland resterande 20 procent är det intresset för Skogskyrkogårdens speciella arkitektur eller platsen som utflyktsmål (cykla/promenera/fika) det som lockat dit dem.

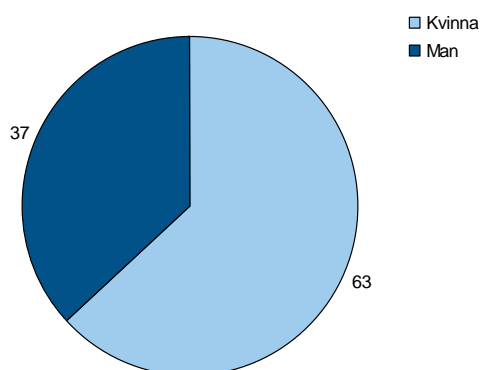
Varför besöker du Skogskyrkogården idag? (%)



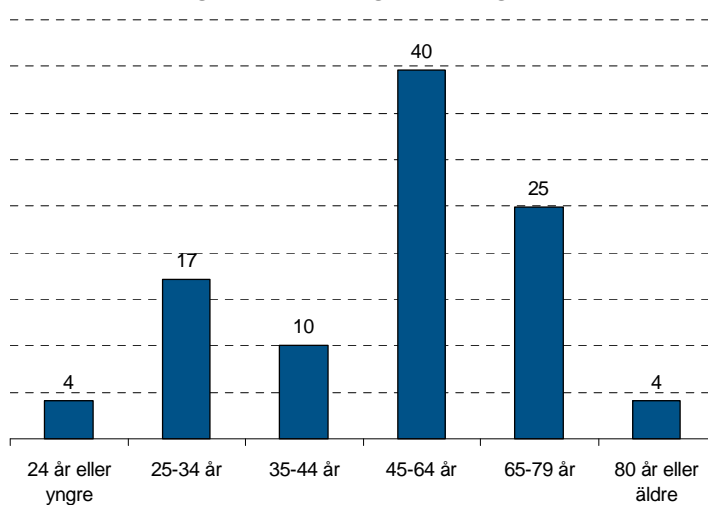
Besökarnas bakgrund skiljer sig till viss del åt beroende på vad orsaken till besöket är. Totalt sett är 6 av 10 besökare kvinnor. Kvinnorna är i majoritet i alla besöksgrupper utom bland dem som är där av *annan anledning*, oftast på utflykt (cykla/promenera/fika) eller för att titta på arkitektur. I denna grupp är det ungefär lika många män som kvinnor.

När det gäller besökarnas ålder är spridningen stor och sträcker sig från 19 till 89 år. Medelåldern är naturligt nog högre bland dem som är på Skogskyrkogården i ärendet att besöka en grav/delta i en ceremoni än bland övriga. Totalt sett är medelåldern för kvinnor 54 år och för män 51 år. Störst andel av besökarna finns i åldersgruppen 45-64 år. Det är särskilt tydligt bland dem som ska gå den guide visningen medan besökare som är där för att titta på arkitekturen eller på ”utflykt” (cykla/promenera/fika) fördelar sig jämnare över åldersgrupperna.

Kön, fördelningen för samtliga som ingår i undersökningen (%)



Ålder, fördelningen för samtliga som ingår i undersökningen (%)

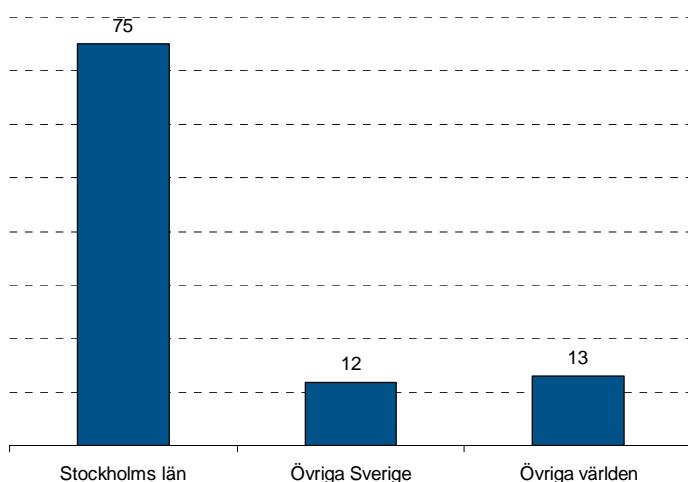


Att majoriteten av Skogskyrkogårdens besökare kommer från Stockholm eller angränsande kommuner är inte förvånande med tanke på kyrkogårdens geografiska läge. 3 av 4 besökare bor inom Stockholms län (majoriteten av dem i Stockholms

stad). 12 procent av besökarna bor i andra delar av Sverige och övriga 13 procent fördelar sig på inte mindre än 14 olika länder. Utländska besökare är i första hand på platsen för att titta på Skogskyrkogårdens speciella arkitektur.

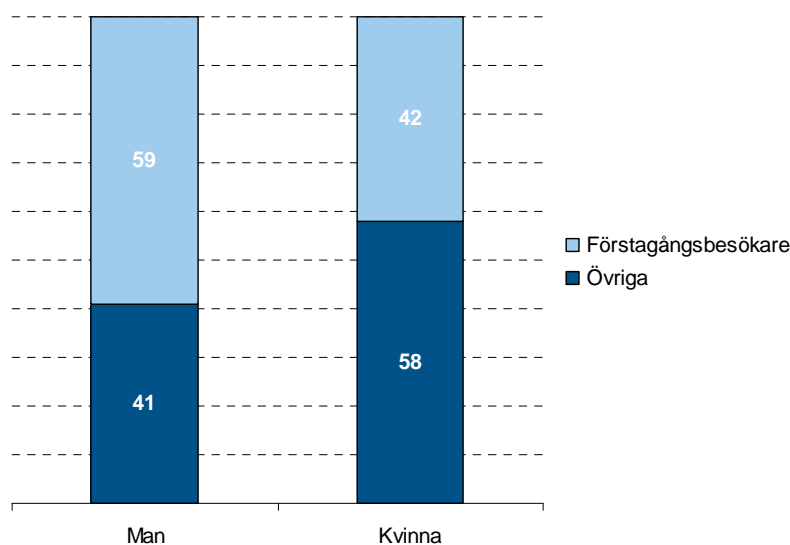
Ungefär hälften av besökarna som ingår i studien är vid intervjutillfället på Skogskyrkogården för första gången. Förstagångsbesökarna återfinns framför allt bland dem som är där för att gå den guidade visningen och bland dem som är där på utflykt eller för att titta på arkitekturen.

Geografisk hemvist, fördelningen för samtliga som ingår i undersökningen (%)



Intressant att notera är att andelen förstagångsbesökare är större bland män än bland kvinnor och att i första hand är i de yngre åldersgrupperna som förstagångsbesökarna återfinns.

Förstagångsbesökare, fördelningen samtliga män och kvinnor i undersökningen (%)



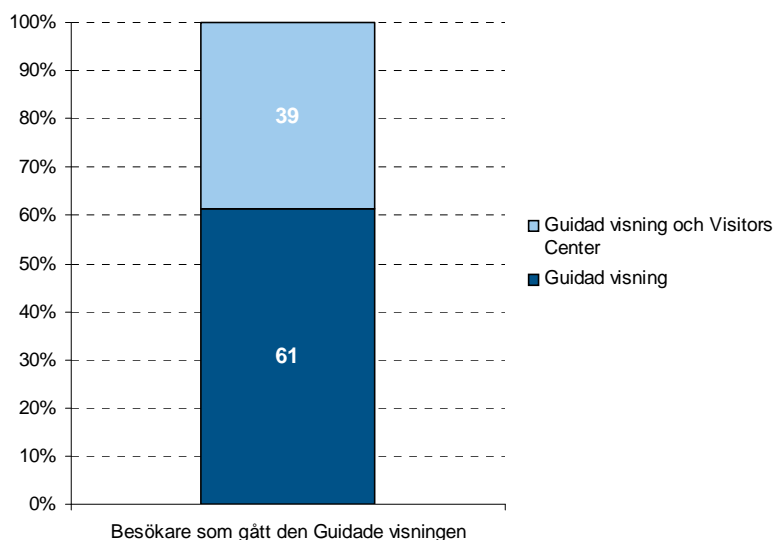
5 Den guidade visningen

5.1 En bred publik som gör bra reklam

Den guidade visningen på Skogskyrkogården har lyckats fånga en mycket bred publik när det gäller deltagarnas ålder som sträcker sig från 18 till 81 år. 65 procent av dem som besvarat frågorna om den guidade visningen är kvinnor vilket antagligen speglar fördelningen i gruppen.

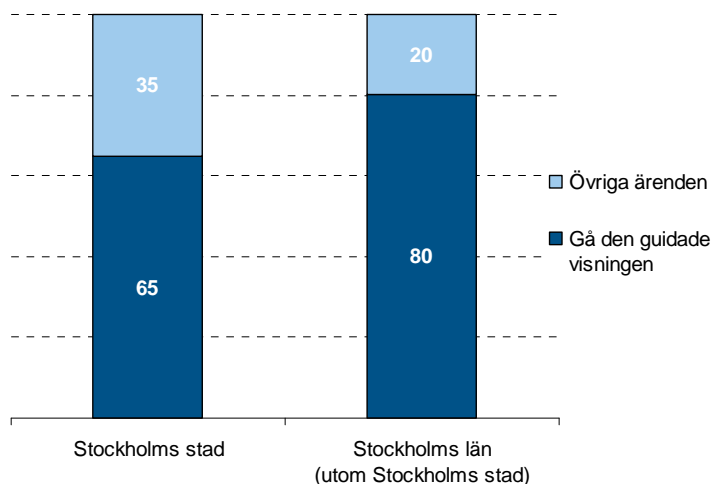
För ungefär 6 av 10 besökare är den guidade visningen det första mötet med Skogskyrkogården. Närmare 4 av 10 som gått den guidade visningen har kombinerat detta med ett besök på Visitors Center (i direkt anslutning till visningen).

Guidad visning i kombination med besök på Visitors Center (%)



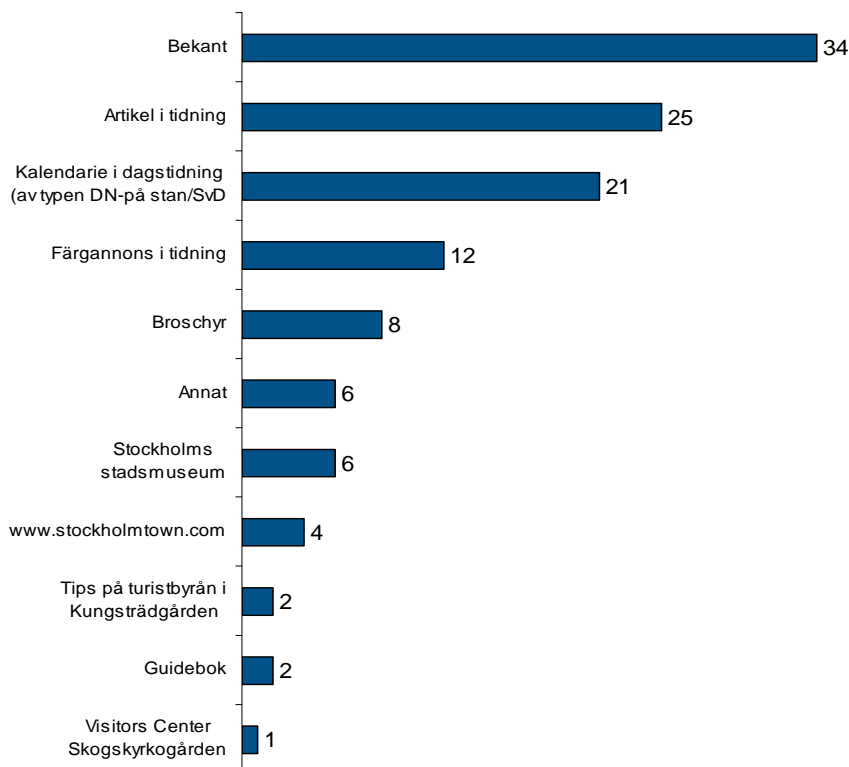
Majoriteten av deltagarna i den guidade visningen bor i Stockholms län. Men det är inte enbart den omedelbara närheten till kyrkogården som har betydelse. 80 procent av besökarna som bor i Stockholms län, men inte i Stockholms stad, är på Skogskyrkogården för att gå den guidade visningen jämfört med 65 procent av dem som bor i Stockholms stad.

Guidad visning, boende i Stockholms stad och Stockholms län (utom Stockholmsstad)



Det vanligaste sättet att få information om den guidade visningen är att läsa om den i en tidning. Totalt har 58 procent av deltagarna fått information den vägen. Majoriteten av dem som hittar information i en tidning gör det genom en artikel. Det är också relativt vanligt att skaffa sig information ur kalendarier (av typen DN-på stan eller SvD) eller färgannonser. En stor andel av de tillfrågade, 35 procent, uppger att de fått information av en bekant. Detta i sig är ett mycket positivt resultat och ett bra betyg på visningen. Nöjda besökare ger bra reklam. Endast 2 procent har fått tips från turistbyrån i Kungsträdgården. I kategorin *annat* nämns bland annat hemsidan och Google.

Hur fick du information om den guidade visningen på Skogskyrkogården? (%)



5.2 Markant ökad kunskap bland besökare som gått guidad visning

För att på ett enkelt sätt mäta om besökarnas kunskap om Skogskyrkogården ökat som en följd av den guidade visningen ombads deltagarna gradera sin kunskap om fyra för guidningen centrala teman¹. De fick uppskatta sin kunskap innan respektive efter visningen på en fördefinierad skala.

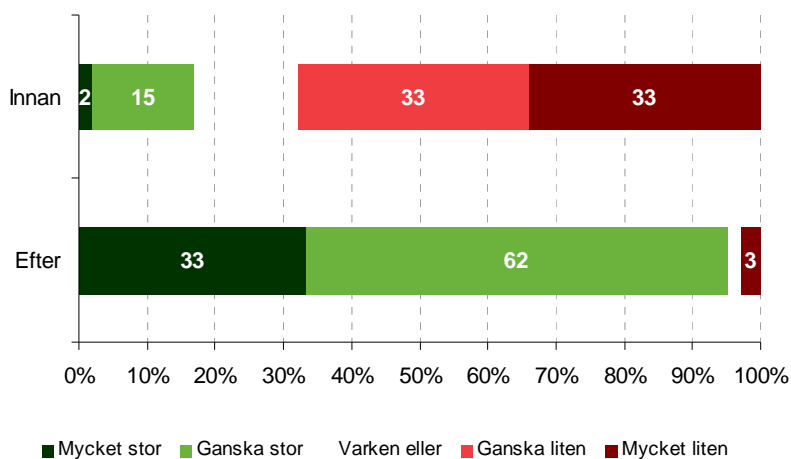
Resultaten visar att kunskapsnivån har ökat markant inom samtliga teman, mellan 80-90 procent av besökarna tycker själva att de har mycket eller ganska stor kunskap om tre av fyra teman efter att de gått den guidade visningen. Också kunskapen om det fjärde temat, ”Begravningsverksamhet i allmänhet”, har ökat avsevärt bland besökarna, även om andelen som anser sig ha mycket eller ganska stor kunskap (63 procent) är lägre än i övriga teman. Kunskapsnivån har ökat bland både män och kvinnor och i alla åldersgrupper.

¹ Skogskyrkogården som helhet”, ”Vad ett världsarv är”, ”Hur skogskyrkogården kom till” och ”Begravningsverksamhet i allmänhet”.

De gröna staplarna till vänster i diagrammen visar hur stor andel som anser sig ha mycket stor (mörkgrön) respektive ganska stor (ljusgrön) kunskap om Skogskyrkogården som helhet innan respektive efter visningen. De röda staplarna till höger anger hur stor andel som anser sig ha ganska liten (ljusröd) respektive mycket liten (mörkröd) kunskap om ovan nämnda tema. ”Glappet” mellan staplarna visar andelen som inte kan ta ställning i frågan och svarar *varken eller*.

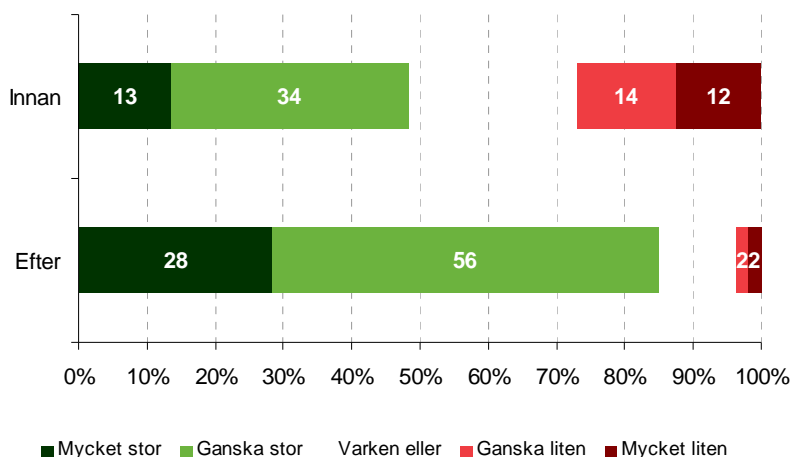
Diagrammet nedan visar att 17 procent av deltagarna har mycket eller ganska stor kunskap om Skogskyrkogården som helhet innan den guidade visningen. Efter visningen har andelen stigit till 95 procent, det vill säga ökat med 78 procentenheter. Andelen som inte kan ta ställning i frågan har också minskat.

Hur stor är din kunskap om Skogskyrkogården som helhet? (%)



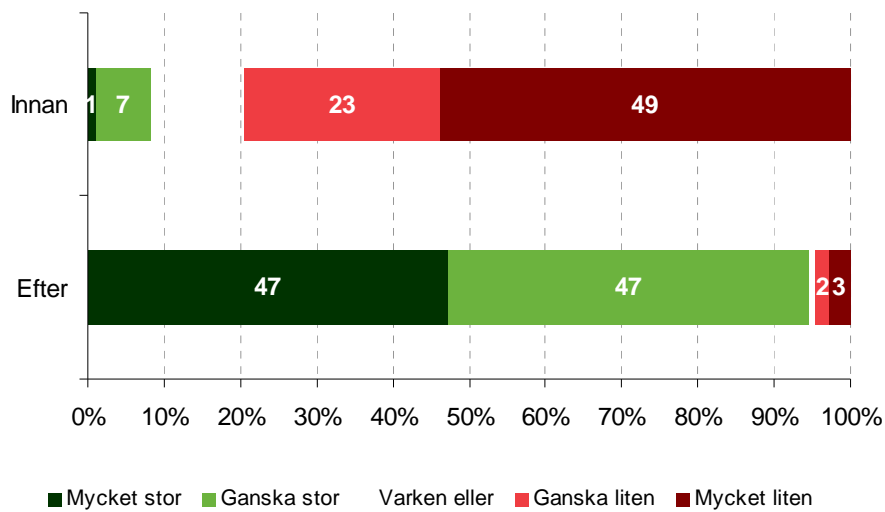
Det temat som besökarna har mest förkunskaper om innan den guidade visningen är ”Vad ett världsarv är” och nästan hälften av dem anser att de har mycket eller ganska stora kunskaper om temat innan visningen. Skillnaden innan/efter visningen blir därför inte lika drastisk som i frågan ovan. Men visar ändå en markant ökning av andelen med mycket eller ganska stor kunskap. Andelen som inte kan ta ställning i frågan har också minskat.

Hur stor är din kunskap om vad ett världsarv är? (%)



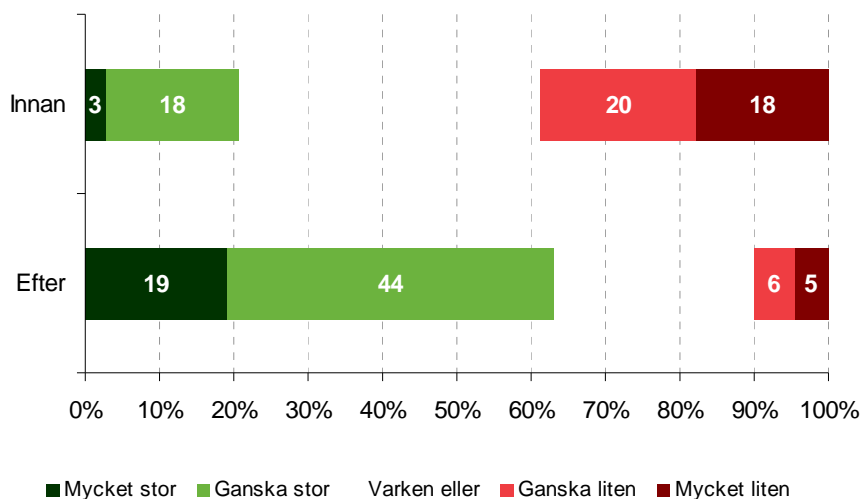
Lägst förkunskaper har deltagarna om hur Skogskyrkogården kom till, knappt 1 av 10 deltagare anser sig ha mycket eller ganska stora kunskaper om detta. Efter visningen har antalet stigit till drygt 9 av 10. Vilket innebär en ökning med hela 86 procentenheter. Det är även i denna fråga mycket få som inte kan ta ställning i frågan efter visningen.

Hur stor är din kunskap om hur Skogskyrkogården kom till? (%)



Innan visningen har drygt 2 av 10 deltagare mycket eller ganska stor kunskap om begravningsverksamhet i allmänhet. Siffran stiger till drygt 6 av 10 efter visningen vilket innebär en ökning med 43 procentenheter. Andelen som inte kan ta ställning i frågan är relativt stor även efter visningen vilket indikerar att deltagarna fortfarande är osäkra på sin kunskap i frågan.

Hur stor är din kunskap om begravningsverksamhet i allmänhet? (%)

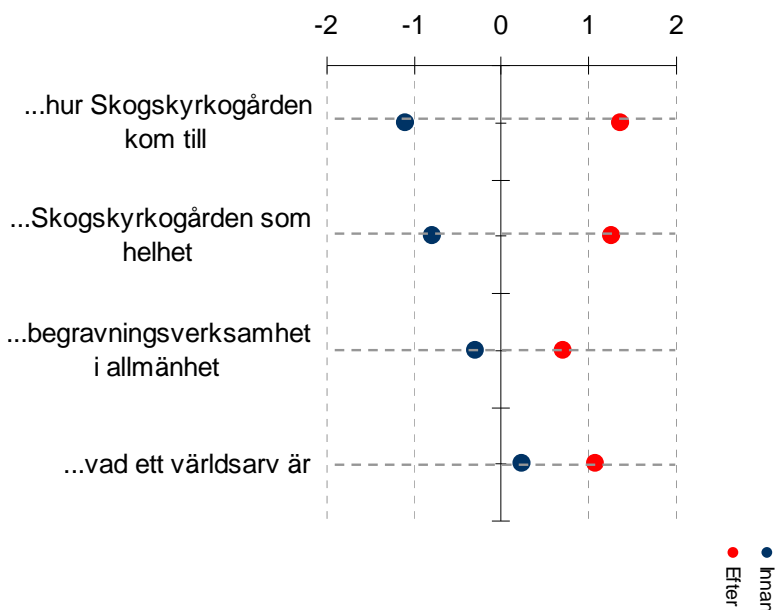


5.3 En sammanfattande bild

De blå prickarna till vänster i diagrammet anger besökarnas medelvärden avseende kunskap innan visningen och de röda prickarna till höger anger kunskapen efter visningen. Ett stort ”glapp” mellan blåa och röda punkter visar at kunskapen ökat mycket.

Lägst förkunskap hade besökarna som tidigare nämnts om ”Hur Skogskyrkogården kom till”, det är också detta tema som de anser sig ha störst kunskap om vid visningens slut. Även temat ”Skogskyrkogården som helhet” visar samma mönster med en relativt låg kunskapsnivå innan visningen och en drastiskt ökad nivå efter visningen. Det tycks vara lättare att sätta höga betyg på områden som tidigare var relativt okända än på områden där man har en viss förkunskap. Detta skulle kunna förklaras med att ju mer kunskap man har inom ett område, desto större är insikten om att det finns ännu mer att lära.

Medelvärden – kunskap innan respektive efter guidad visning



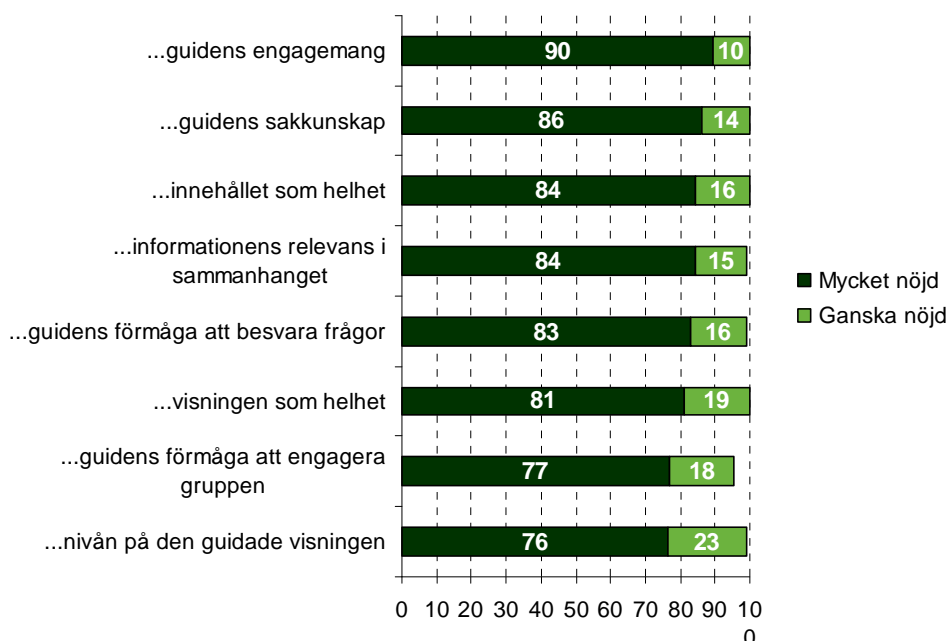
5.4 Höga betyg till prisvärd visning

För ungefär 6 av 10 besökare är den guidade visningen det första mötet med Skogskyrkogården. Ett mycket positivt sådant för i princip alla som ingår i utvärderingen. Det framkommer tydligt i besökarnas betygsättning av åtta olika aspek-

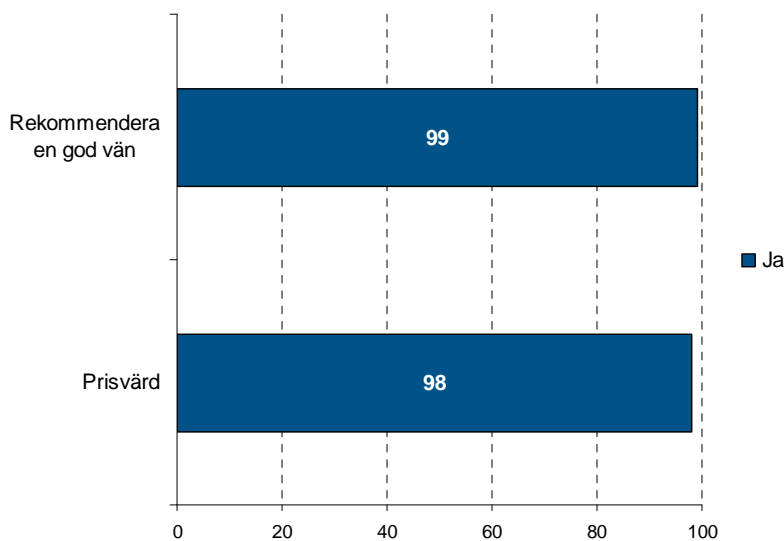
ter av visningen. Resultaten ligger i linje med 2007 års resultat där 91 procent av besökarna som deltagit i guidningen var mycket nöjda (då ställdes endast en övergripande fråga om visningen).

Mest imponerade är besökarna av guidens engagemang och skakkunskap. På frågan om man skulle rekommendera en god vän att gå den guideade visningen svarar hela 99 procent ja. Nästan lika många anser att visningen är prisvärd.

Är du nöjd eller missnöjd med den guideade visningen när det gäller...(%)



Tycker du att den guideade visningen är prisvärd?
Skulle du rekommendera en god vän att gå den guideade visningen på världsarvet Skogskyrkogården? (%)



I motiveringen till varför besökarna skulle rekommendera en god vän att gå visningen är ord som intressant, allmänbildande, bra och givande ofta återkommande. Några besökare svarar lite utförligare och menar att visningen är bra för den ger en djupare förståelse för platsen. *"För att levandegöra en fantastisk plats som kräver förklaring". "Många detaljer man inte får grepp om annars"*.

Då besökarna ombeds ange vilken målgrupp han/hon tycker att guidningen riktar sig till är det vanligaste svaret *"alla"*, ibland med tillägget *"alla vuxna"* eller *"alla intresserade"*. Besökarnas samlade bild är att den passar alla som är nyfikna på eller som har ett intresse för arkitektur, kultur eller historia, snarare än en speciell åldersgrupp eller typ av människor. Turister nämns också som en lämplig målgrupp.

I enkäten fanns det utrymme för att skriva en spontan kommentar till den guide visningen. Att så många av besökarna tagit sig tid och gjort det är i sig ett bra resultat och ett tecken på att de engagerats av visningen. I svaren framkommer att guidningen inte bara är intressant och skickligt framförd utan också väldigt trevlig att delta i. *"Trevligt, välkomnande, bra". "Härligt med en arkitekt som guide". "Jag är glad att jag gick den"*.

Många av besökarna tar också tillfället i akt att än en gång ge en eloge till guidererna. *"Kanonbra guide. Skulle gärna gå på fler av hennes visningar". "Personlig touch på guiden". "Mycket kvalificerad guide"*.

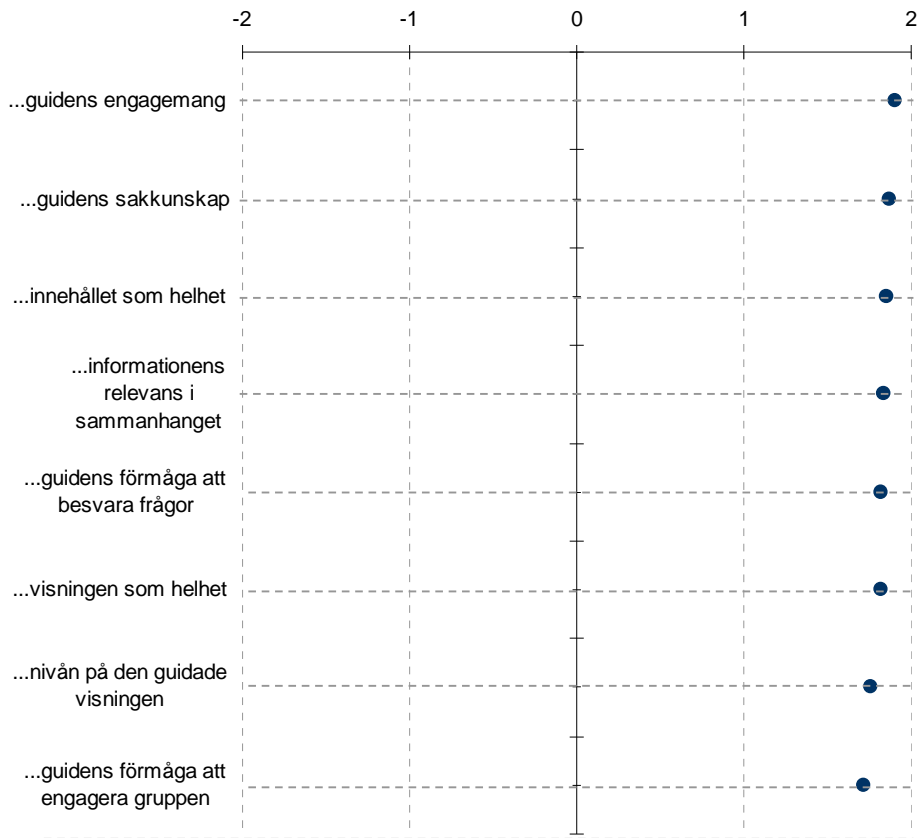
Bland de spontana kommentarerna framkommer också några konkreta önskemål:

- Mer information om begravningsceremonier.
- Tid för att se Minneslunden och mer av krematorierna.
- Mer detalj och landskapsanknuten kunskap.
- Möjlighet till att få se alla kapell.
- För mycket fackuttryck utan förklaring och svåra ord som inte är var mans kunskap t ex disparat byggnad.
- Bättre information om vart visningen startar.

5.5 En sammanfattande bild

I diagrammet syns att alla efterfrågade aspekter får höga betyg och ligger nästan så långt till höger som det går, det vill säga nära högsta möjliga betyg som är 2. Högst upp ligger guidens engagemang och sakkunskap och lägst ner *"guidens förmåga att engagera gruppen"*. Skillnaderna är dock mycket små och att döma av engagemanget i de öppna svaren (se ovan) har guidererna lyckats mycket bra även med detta.

Medelvärden – betyg på den guidade visningen

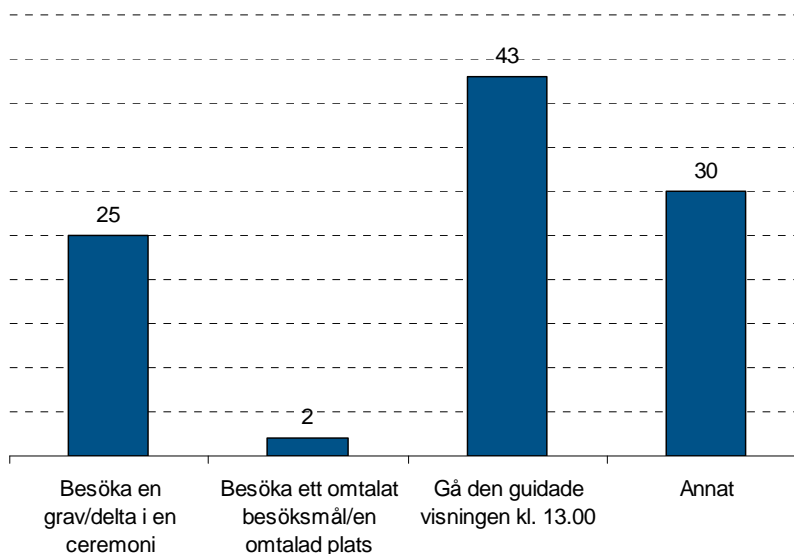


6 Visitors Center

6.1 Besökare med olika ärenden

Det är få av besökarna som uppger att de befinner sig på Skogskyrkogården enbart för att besöka Visitors Center. Några är där för att fika men majoriteten har någon annat syfte med vistelsen och passar på att gå in på centret i anslutning till detta. Drygt 4 av 10 Visitors Center besökare är på Skogskyrkogården för att gå den guidade visningen. 3 av 10 uppger att de är där av någon annan anledning, vanligen på "utflykt" (fika/promenera/cykla) eller för att titta på den speciella arkitekturen som finns på Skogskyrkogården. En fjärdedel är där för att besöka en grav eller delta i en ceremoni.

Varför besöker du Skogskyrkogården idag?



Ungefär 4 av 10 besökare som besvarat frågorna om Visitors Center är vid intervjutillfället på Skogskyrkogården för första gången. När det gäller besökarnas ålder är kvinnornas medelålder högre än männens (jämför 56 år med 47 år). Kvinnornas högre medelålder kan förklaras av att en relativt stor andel av besökarna är på centret i anslutning till att de besökt en grav eller deltagit i en ceremoni. Då kvinnor lever längre än män finns det många äldre kvinnor i denna grupp. Totalt sett är 6 av 10 besökare på centret kvinnor.

Oavsett av vilken anledning besökarna befinner sig på Skogskyrkogården svarar så gott som alla som varit inne på Visitors Center (98 procent) att de kan rekommendera ett besök dit till en god vän. På frågan varför beskrivs centret i termer som trivsamt, lugnt, speciellt, intressant och berikande. Fiket upplevs som fräscht

och mysigt, ett bra ställe att pausa på. Besökare som är på Skogskyrkogården med anledning av en begravning tycker att det är skönt att komma dit efteråt och besökare som gått den guidade visningen ser det som en bra avrundning på den guidade turen. Den enda synpunkten som framkommer som skulle kunna tolkas som negativ är att musiken som spelas vid utställningen är sorgsen.

6.2 Ett Visitors Center ska vara informativt och lättillgängligt

Besökarna ombads beskriva hur ett riktigt bra Visitors Center på ett världsarv ska vara. Ett vanligt förekommande svar är *"bra som det är"*. Andra ord som återkommer är informativt och lättillgängligt. Besökarna tycker att det är viktigt att det finns tillgång till pedagogisk information, gärna på fler språk och som man kan ta med sig hem och läsa. *"Informativt. Broschyrer med mycket info, ta hem och läs"*. Personlig service och assistans nämns också, här framhålls den kunniga personalen som finns på centret idag som något positivt – *"Tydligt att cafépersonalen kan ge information"*. Flera av besökarna påpekar att det är viktigt att det finns tillgång till fik och bra toaletter. I de öppna svaren märktes också åsikten att det är viktigt att centret inte tar för stor plats eller är för uppseendeväckande. *"Bra som det är, lagom, ej för överdådigt"*. *"Ej ta över landskapet"*. *"Seriöst ej för kommersiellt viktigt att presentera vad det är"*.

Det är få som tar upp några konkreta förbättringsåtgärder men några förslag framkommer:

- Skyltningen kan göras lite tydligare.
- Man skulle kunna lyfta fram arkitekturen ännu mer.
- Någon saknar skyltar vid entréer, information om tider och en lista på vart andra världsarv finns.
- Man borde marknadsföra mer.

6.3 Bra service som fler borde utnyttja

Av svaren ovan att döma är besökarna mycket nöjda med det Visitors Center som finns idag. Då de ombeds betygsätta olika aspekter av centret och den servicen som erbjuds där är det dock många som har svårt att svara. Detta gäller i synnerhet frågorna om bokutbudet, söktjänsten hittagraven.stockholm.se, den allmänna informationen om begravnings och skötsel frågor och turistinformationen, där mer än hälften av besökarna svarar *vet ej*. Att så många inte tagit ställning i frågorna tyder på att det är relativt få av de tillfrågade som utnyttjat de efterfrågade faciliteterna. Antingen för att man inte känner till att de finns eller för att man inte har något behov av dem.

Liksom i förra årets undersökning är caféet den facilitet som utnyttjas mest av Skogskyrkogårdens besökare. Ungefär 8 av 10 har varit där och fikat. 6 av 10 be-

sökare har hittat till utställningen om världsarvet och betygsatt det (en lika stor andel som år 2007).

Majoriteten av dem som kan bedöma de nio efterfrågade aspekterna har svarat att de är *mycket nöjda* eller *ganska nöjda*. Högst betyg får, liksom i undersökningen 2007, personalen för en god service och behjälplighet samt ett trevligt bemötande.

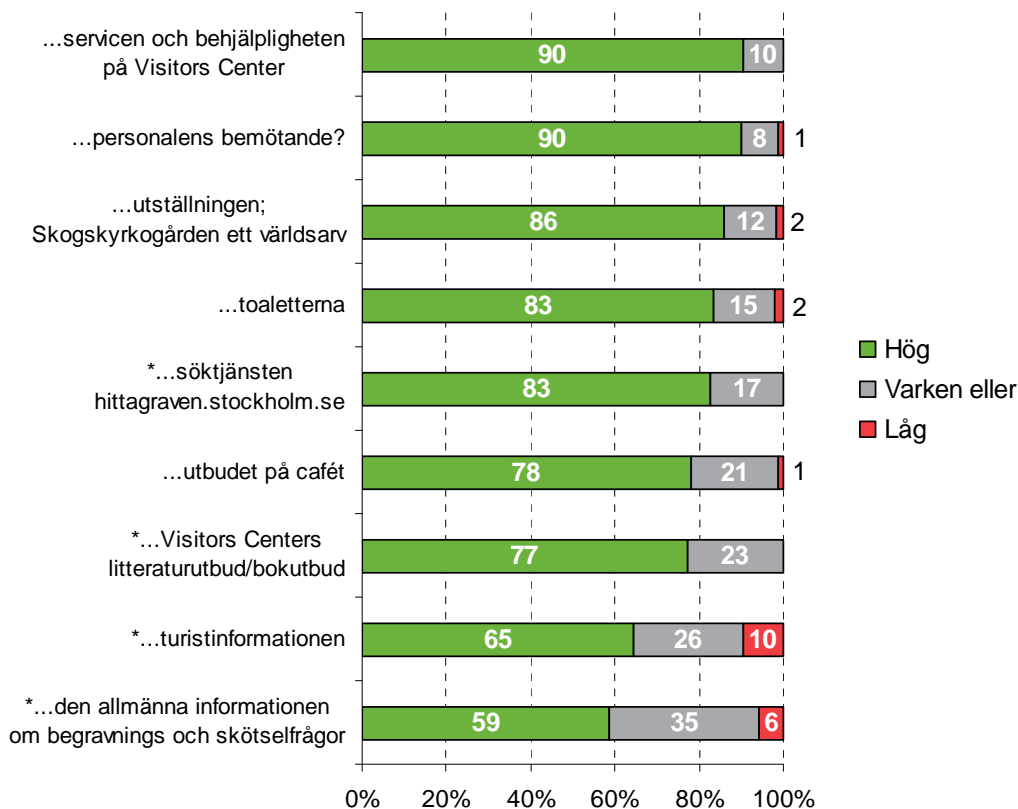
Betygsättningen skiljer sig inte markant mellan åren men det är något färre som har gett högsta betyg 2008 jämfört med 2007. Detta gäller framför allt "Servicen och behjälpligheten på Visitors Center", "Personalens bemötande" och "Toalettterna". En grupp som tenderar att sätta lägre betyg än övriga är besökare som deltagit i den guidade visningen. I undersökningen 2008 utgör denna grupp en stor andel av den undersökta populationen vilket påverkar sänker betygen (4 av 10 har deltagit i visningen). Att "visningsgruppen" sätter lägre betyg än övriga kan ha att göra med höga förväntningar efter en mycket uppskattade visningen.

Frågan om caféet har formulerats om mellan åren. I undersökningen 2008 fick besökarna betygsätta *utbudet* på caféet och året innan caféet som helhet vilket kan förklara varför det är färre som svarat att de är *ganska* eller *mycket nöjda* i årets undersökning. Det är en svår uppgift att tillfredsställa alla besökares smak. Tjänsten hittagraven.stockholm.se är något mer uppskattad av årets besökare än förra årets.

I tabellen på nästa sida redovisas hur stor andel som är *ganska* eller *mycket nöjda* med de efterfrågade aspekterna år 2007 och 2008. I kolumnen längst till höger i tabellen redovisas även hur 2008-års svar fördelar sig då "visningsgruppens" svar har exkluderats.

Hur nöjd/missnöjd är du med följande i Visitors Center...

* Ett litet antal svarande har tagit ställning i frågan



*Ett litet antal svarande har tagit ställning i frågan.

Jämförelse mellan 2007 och 2008.

Serviceaspekter	År	Hög	Varken eller	Låg	**Hög utan "visningsgruppen"
Servicen och hjälpligheten på Visitors Center	2008	90 %	10 %	0 %	100 %
	2007	97 %	3 %	0 %	-
Personalens bemötande	2008	90 %	8 %	1 %	100 %
	2007	99 %	1 %	0 %	-
Utställningen "Skogskyrkogården ett världsarv" (Utställningen om världsarvet)	2008	86 %	12 %	2 %	90 %
	2007	84 %	16 %	0 %	-
Toaletterna (Toaletter och faciliteter)	2008	83 %	15 %	2 %	94 %
	2007	90 %	2 %	8 %	-
* Söktjänsten hittagraven.stockholm.se	2008	83 %	17 %	0 %	100 %
	2007	74 %	11 %	16 %	-
Utbudet på caféet (Caféet)	2008	78 %	21 %	1 %	86 %
	2007	94 %	3 %	4 %	-
* Visitors Centers litteraturutbud/bokutbud	2008	77 %	23 %	0 %	94 %
	2007	74 %	26 %	0 %	-

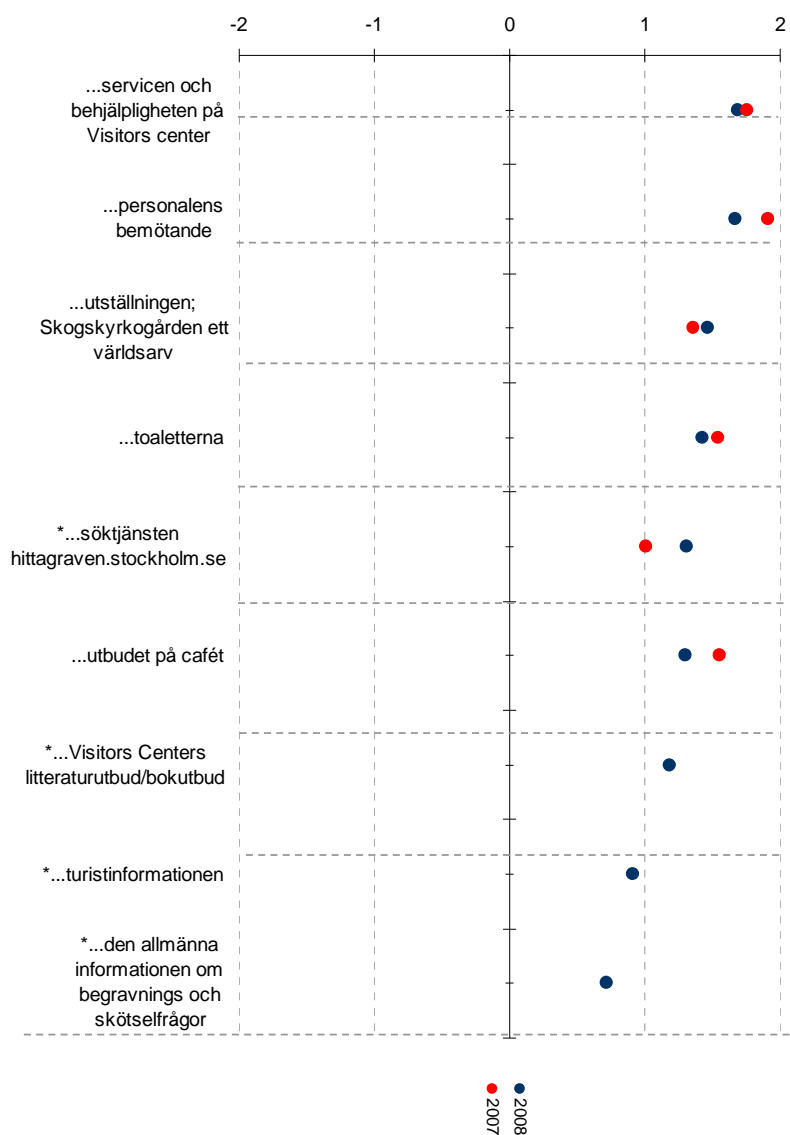
*Ett litet antal svarande har tagit ställning i frågan.

** Besökare som har gått den guidade visningen sätter lägre betyg än övriga besökare. I kolumnen redovisas svaren då "visningsgruppens" svar tagits bort.

6.4 En sammanfattande bild

Liksom i undersökningen 2007 ger de besökare som kunnat betygsätta Visitors Centers service (nio olika områden) höga betyg. Båda åren går de högsta betygen till personalen för god service och behjälplighet samt trevligt bemötande. Betygsättningen skiljer sig på vissa punkter mellan åren bland annat får "Personalens bemötande" högre medelbetyg 2007. Skillnaderna försvinner dock om de besökare som gått den guidade visningen exkluderas. Visningsgruppen sätter generellt lägre betyg än övriga. I årets undersökning ingår 4 av 10 i denna grupp vilket sänker medelbetyget.

Medelvärden jämförelse mellan år 2007 och år 2008



* Ett litet antal svarande har tagit ställning i frågan

7 Besökarnas reflektioner

7.1 Välvårdat helhetsintryck

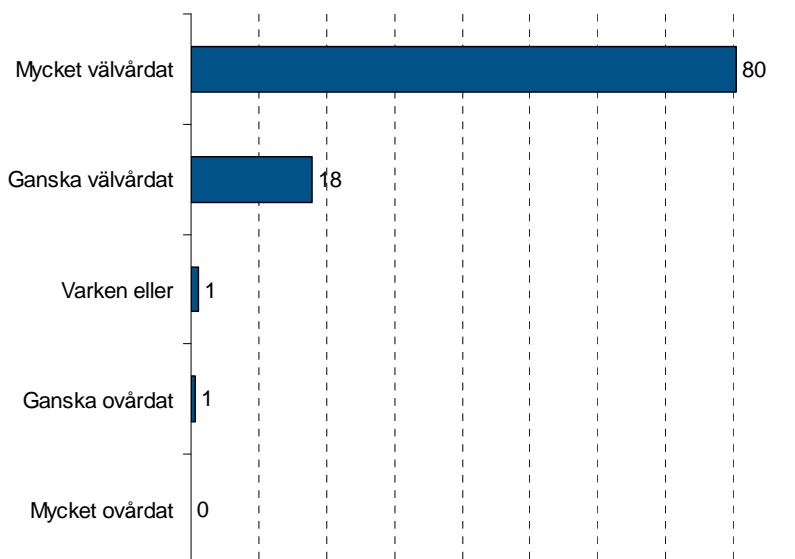
7 av 10 besökare tycker att Skogskyrkogården ger ett mycket välvårdat intryck och knappt 2 av 10 tycker att helhetsintrycket är ganska välvårdat. Personer som inte är på Skogskyrkogården för första gången tenderar att ha mer åsikter om vad som skulle kunna förbättras än personer som är där för första gången. På en direkt fråga om besökarna tycker att det finns något som kan förbättras när det gäller skötseln på Skogskyrkogården är det knappt 1 av 10 som svarar ja.

Synpunkter som nämns några gånger är bättre skyltning liksom att man borde göra något åt sopptunnorna ”*Soptunnorna de förstör den vackra arkitekturen... i gjutjärn till exempel*”. Förbättrad husvård återkommer också några gånger ”*Lite mer färg på byggnaderna kanske*”, ”*Några spikar i fasaden här och där*”. Några besökare efterlyser fler öppna toaletter på helger samt under den guidade visningen.

Exempel på andra konkreta förbättringsområden som nämns är:

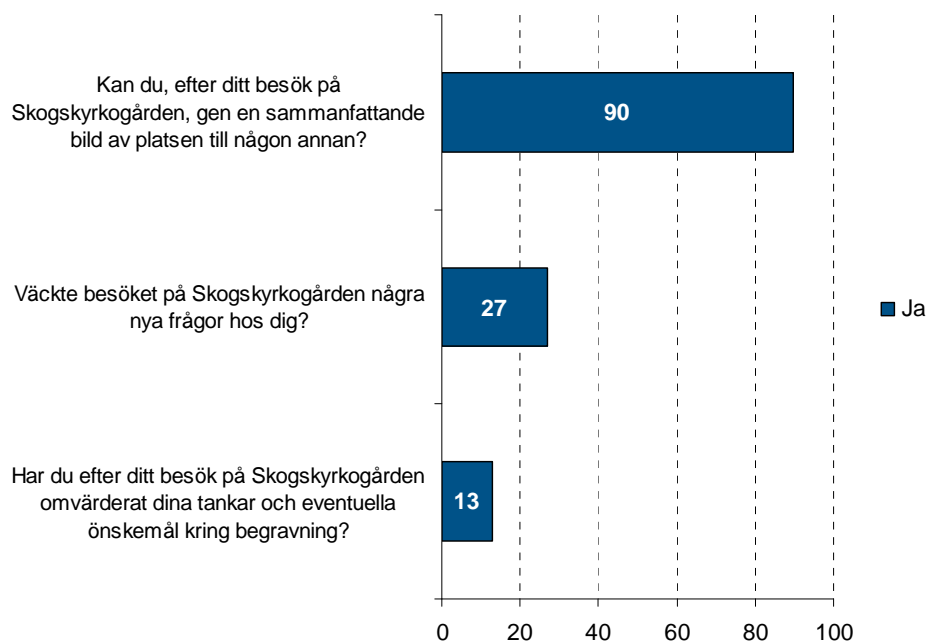
- Att anslagen till var kända personer är begravda ska göras tydligare.
- Att informationskartan saknar muslimsk del.
- Att det slarvas med renhållningen runt vissa gravar.
- Att det förekommer att gravstenar är sneda.

Vilket är ditt helhetsintryck då det gäller skötseln av Skogskyrkogården (skötsel av byggnader, grönytor, lokaler, konstnärlig utsmyckningar)



7.2 De stora ytorna överraskar besökarna

På frågan om vad som var det mest oväntade/överraskande med besöket på Skogskyrkogården är det många som svarar att de blev förvånade över de stora ytorna. *"Storleken, öppna och slutna rum"*, *"De öppna ytorna som används för att skapa atmosfär"*. *"Att det var så stort och vackert"*. Många överraskas även av hur genomtänkt Skogskyrkogården är. *"Trodde inte arkitekterna skulle ha så stor betydelse"*, *"Utformningen av hela kyrkogården"*, *"Alla tankar bakom Skogskyrkogården"*. Besökarna är också imponerade av byggnaderna och arkitekturen. Greta Garbos grav nämns flera gånger, dock inte alltid i positiva ordalag. *"Greta Garbos grav, gillade den inte, den passade inte in"*. Flera besökare nämner att de innan besöket på Visitors Center inte kände till att det fanns ett sådant på Skogskyrkogården.



7.3 8 av 10 kan ge en sammanfattande bild av Skogskyrkogården

8 av 10 besökare tycker att de kan ge en sammanfattande bild av Skogskyrkogården till någon annan efter sitt besök där. Svaren skiljer sig inte nämnvärt beroende på kön, ålder eller om man gått den guidade visningen. Hos 3 av 10 har besöket på Skogskyrkogården väckt nya frågor. Bland de yngre är andelen något högre. Kanske beror det på att platsen väcker funderingar som inte vanligt vis ligger så högt i yngre personers medvetande. Frågorna handlar både om saker direkt relaterade till visningen men också om begravningsverksamhet i allmänhet, livet och döden. *"Mer allmänt om samtida kyrkogårdar runt om i världen"*. *"De anhöriga, både*

levande och döda. Livet i största allmänhet”. ”Guidens beskrivning av det cirkulära skeendet”. ”Hur min begravning skall vara?”

Det är drygt 1 av 10 som uppger att han/hon har omvärderat sina tankar och önskemål kring sin egen begravning efter besöket på Skogskyrkogården. Även i denna fråga är de yngre (25-34 år) något överrepresenterade.