

# Vad tycker besökarna?

Enkät om biblioteket i Haninge kulturhus våren 2007

Rapport

Karin Fagerberg    Lena Wester



Haninge  
kommun

---

Kultur- och fritidsförvaltningen

## Sammanfattning

Kultur- och fritidsnämndens resultatmål för biblioteksverksamheten finns angivna i förvaltningens verksamhetsplan för 2007. Två av dessa mål är

- att minst 75 % av besökarna ska vara nöjda med bibliotekets mediautbud
- att minst 90 % av besökarna ska vara nöjda med sitt besök.

Dessutom har kultur- och fritidsnämnden antagit servicegarantier för bibliotekets verksamhet gällande utbud, bemötande och tillgänglighet.

Enligt verksamhetsplanen ska regelbundet enkätundersökningar genomföras på biblioteken för att följa upp målen och utvärdera servicegarantierna.

Enkäten, som gäller biblioteket i Haninge kulturhus, delades ut till besökarna under två veckor i februari 2007. Utdelningen skedde under veckans alla dagar inklusive lördag och söndag.

Ansvariga för enkäten har varit Karin Fagerberg och Lena Wester vid Haninge bibliotek.

- Biblioteksbesökarna är generellt positiva till mediabeståndet. Skönlitteratur och barnlitteratur får högst betyg, följt av dagstidningar och tidskrifter. Lägst betyg får cd-skivor och videofilmer.
- I bibliotekets verksamhetsmål anges att 90 % av besökarna ska vara nöjda med sitt besök. Detta mål uppnås med god marginal. Över 90 % av biblioteksbesökarna tycker att de får god service och trevligt bemötande.
- Biblioteket öppettider är 92 % av besökarna nöjda med.
- Utlånings- och återlämningsautomaterna har använts av 75 % av besökarna.
- Bibliotekets datorer används av 27 % av besökarna. Det vanligaste användningsområdet är att söka i bibliotekets katalog, informationssökning samt e-posthantering.
- Bibliotekets hemsida används av 41 % av besökarna, som uppger att de använder hemsidan ibland eller ofta. Det vanligaste användningsområdet är att söka i bibliotekskatalogen, beställa eller låna om samt att söka efter öppettider.

# Innehållsförteckning

	<b>Sida</b>
Inledning	1
Utförande	1
Om besökarnas kommentarer i enkäten	1
Bakgrundsfakta om de biblioteksbesökare som svarat på enkäten	2
Bibliotekets utbud tabeller	3
Bemötande tabeller	8
Öppettider tabeller	9
Utlånings- och återlämningsautomater. Datorer tabeller	10
Bibliotekets hemsida och elektroniska tjänster tabeller	13
Dagens besök på biblioteket	14

## **Bilagor**

Enkätformulär  
Följebrev  
Servicegarantier

## Inledning

Kultur- och fritidsnämndens resultatmål för biblioteksverksamheten finns angivna i förvaltningens verksamhetsplan för 2007. Två av dessa mål är

- att minst tre av fyra besökare ska anse att bibliotekens mediautbud motsvarar deras förväntningar. (75 %)
- att minst nio av tio besökare ska vara tillfredsställda med sitt besök på biblioteket. (90 %)

Dessutom har kultur- och fritidsnämnden antagit servicegarantier för bibliotekets verksamhet gällande utbud, bemötande och tillgänglighet.

För att följa upp ovanstående mål samt för att utvärdera servicegarantierna, ska regelbundet enkätundersökningar genomföras på biblioteken. Besökarna ska betygsätta öppethållande, bemötande, lokalerna, utbudet av böcker och andra media samt den totala upplevelsen av sitt besök.

Föreliggande enkätundersökning gäller huvudbiblioteket som är beläget i Haninge kulturhus. En liknande enkät genomfördes 2004.

## Utförande

Enkäten delades ut under två veckor i februari 2007.

Svarsfrekvensen var 86 %, totalt delades 600 enkäter ut och 518 besvarade enkäter lämnades in. Utdelningen skedde under alla veckans dagar och jämnt under öppethållandets alla timmar, dock inte kontinuerligt hela dagarna. Bibliotekspersonal skötte utdelningen. Enkäter fanns även till utdelning vid diskarna under de tider när aktiv utdelning ej skedde, framförallt under lördagar och söndagar.

De allra flesta besökare var positiva till att fylla i enkäten. De ifyllda enkäterna lämnades i en låda med ”brevinkast” som stod i passagen mellan foajé och bibliotek. Enkäten innehöll frågor med kryssalternativ. Dessutom fanns det plats att skriva kommentarer till de flesta frågor.

Avslutningsvis fanns möjlighet att kommentera besöket i kulturhuset.

Ansvariga för utformning av enkäten, genomförande, bearbetning och rapportskrivning har varit Lena Wester, enhetschef för vuxenheten och Karin Fagerberg, bibliotekarie med ansvar för informations- och referensarbete och kvalitetsfrågor. Stein Carlsson, utredningssekreterare på KoF har tagit fram diagrammen och siffermaterialet. Kulturhusets fastighetsenhet har registrerat resultatet.

## Om besökarnas kommentarer i enkäten

När det gäller enkätundersökningar kan man generellt säga att den som är negativ är mer benägen att skriva ner sina synpunkter än den som är positiv. Även om en hel del kommentarer lämnats, utgör dock kommentarerna en mycket liten del jämfört med det totala antalet enkätsvar.

Man bör också ha i åtanke att resultaten visar enkätsvararnas åsikter, vilket inte är liktydigt med besökarnas – inte alla besökare är villiga att svara på enkäter, av olika skäl.

## Bakgrundsfakta om de biblioteksbesökare som svarat på enkäten

Eventuella siffror inom parentes avser jämförelse med kommunens befolkningsstatistik, Haninge i siffror, SCBs Sveriges befolkning eller Kommundatabasen. Samtliga siffror avser 31/12 2007.

### Kön

Män 38 % (50 %)

Kvinnor 62 % (50 %)

Gruppen Kvinnor besöker alltså biblioteket i mycket större utsträckning än gruppen Män.

### Ålder

16-24 år 14 % (18-24 år, 9 %)

25-44 år 37 % (29 %)

45-64 år 29 % (26 %)

65 år eller äldre 20 % (12 %)

### Födelseland

Sverige 79 %

Annat land 21 % (25,3 %)

### Sysselsättning

Arbetar 44 % (76,5 %, avser år 2006)

Arbetslös 4 %

Föräldraledig 2 %

Studerar 23 %

Ålderspensionär 20 %

Förtids-/sjukpensionär eller långtidssjukskriven 7 %

### Bostadsort

Gudö/Vendelsö/Vendelsömalm/Norrby 14,9 %

Brandbergen/Ramsdalen/Svartbäcken 16,6 %

Vega/Handen 37,6 %

Jordbro 11,6 %

Västerhaninge 5,9 %

Tungelsta 1,9 %

Dalarö/Skärgården 2,3 %

Annan del av kommunen 0,8 %

Annan kommun 8,4 %

# Bibliotekets utbud

## 1. Vad anser du om bibliotekets utbud av böcker, tidningar och andra medier?

Resultatmål 2007: 75 % av besökarna ska vara nöjda med utbudet.

I de flesta fall visar resultaten på en förbättring i jämförelse med 2004 års enkät, i vissa fall en klar förbättring, som när det gäller utbudet av cd och video. Ett undantag utgör böcker och tidskrifter på andra språk, där enkätsvaren visar på en smärre försämring i resultatet.

### Om besökarnas kommentarer

Frågan om utbudet är den fråga som fått flest kommentarer totalt och det finns både positiva och negativa kommentarer. Flera säger sig vara mycket nöjda. Flera kommenterar bara att de utnyttjar en viss del av bibliotekets utbud av litteratur, t ex skönlitteratur eller kurslitteratur. Synpunkterna är spridda och rör både övergripande och mycket speciella frågor, t ex angående bestämda tidningar/tidskrifter. Någon uttrycker speciellt att man är nöjd med söksystemet och kartan i den publika katalogen.

### Dagstidningar

90 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjd är gruppen Kvinnor, 90 %.

Mest missnöjd är gruppen Född utomlands, 6 %.

Något bättre resultat än -04. Målet har uppnåtts.

### Om besökarnas kommentarer

Några saknar vissa landsortstidningar, särskilt de som biblioteket slutat prenumerera på. Någon undrar varför en viss landsortstidning kommer sent. Någon tycker urvalet är vänstervridet och någon tycker vi har för många utländska dagstidningar.

### Tidskrifter

87 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjd är gruppen Kvinnor, 92 %.

Mest missnöjd är gruppen Född utomlands, 5 %.

Något bättre resultat än -04. Målet har uppnåtts.

### Om besökarnas kommentarer

Några saknar tidskrifter inom speciell fackområden, t ex om graviditet, digitalfoto. Någon önskar veckotidningar av typ Allers och någon önskar fler kvinnotidskrifter.

Någon vill att biblioteket ska sälja gamla årgångar av tidskrifter oftare.

### Skönlitteratur

87 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjd är gruppen Kvinnor, 93 %.

Mest missnöjd är gruppen Män, 77 %.

Målet har uppnåtts.

### **Om besökarnas kommentarer**

De flesta som kommenterar skönlitteraturen ger positiva omdömen. Biblioteket har det man vill låna. Någon önskar mer deckare. Någon tycker att utbudet av SF-litteratur har blivit sämre.

### **Facklitteratur**

77 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjd är gruppen kvinnor, 83 %.

Mest missnöjda är grupperna Född utomlands och 16-24 år, bägge 9 %.

Fler är missnöjda med utbudet av facklitteratur än med utbudet av skönlitteratur.

Målet har uppnåtts.

### **Om besökarnas kommentarer**

Någon berömmar viss fackavdelning, t ex religion, och någon efterlyser mer facklitteratur på engelska respektive litteratur om småbarn.

### **Kurslitteratur**

64 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjd är gruppen Arbetar eller studerar ej samt gruppen 65 år eller äldre, bägge 74 %.

Mest missnöjda är grupperna 16-24 år, 18 %, Studerande, 16 % samt Män, 14 %.

### **Studerandes åsikter om kurslitteratur med utgångspunkt från studienivå**

Gymnasium: 68 % är nöjda.

Komvux: 87 % är nöjda.

Högskola: 44 % är nöjda, medan 22 % är missnöjda.

Resultatet för högskolestuderande är inte överraskande. Biblioteket är i första hand ett folkbibliotek och inte ett skol- eller högskolebibliotek, vilket gör det omöjligt att svara upp till de högskolestuderandes behov av kurslitteratur.

### **Om besökarnas kommentarer**

Några önskar mer kurslitteratur, man får vänta för länge på reserverade böcker. Några kommenterar att de funnit vad de behövt.

### **Barnlitteratur**

88 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjd är gruppen Kvinnor, 94 % och gruppen Arbetar, 88 %.

Mest missnöjd är gruppen Män, 7 %.

Målet har uppnåtts.

### **Om besökarnas kommentarer**

Någon tycker att biblioteket har ett jättebra utbud.

### **Böcker/tidningar på andra språk än svenska**

60 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjda är grupperna Studerar och 65 år eller äldre, 68 %.

Mest missnöjda är grupperna Arbetar eller studerar ej, 12 % och Född utomlands, 10 %.

Något sämre resultat än -04.

### **Om besökarnas kommentarer**

Större utbud av utländsk litteratur och dagstidningar önskas av några. Någon önskar mer barn- och vuxenböcker, tidningar och tidskrifter på turkiska.

### **Cd-skivor**

57 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjda är grupperna 25-44 år, 61 % och Studerar, 60 %.

Mest missnöjd är gruppen 16-24 år, 19 %.

Klar förbättring av resultatet i jämförelse med -04, då 45 % av de som svarat var nöjda.

### **Videofilmer**

54 % av de som svarat är nöjda.

13 % Av de som svarat är missnöjda.

Mest nöjda är grupperna 25-44 år, 64 % och Född utomlands, 57 %.

Mest missnöjda är grupperna Studerande, 20 % och 16-24 år, 17 %.

Klar förbättring av resultatet i jämförelse med -04, då 47 % av de som svarat var nöjda och 22 % var missnöjda.

### **Om besökarnas kommentarer**

Någon vill att lån av filmer ska vara gratis.

### **Talböcker och Daisyböcker (för synskadade, dyslektiker m fl)**

68 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjda är grupperna Studerande, 80 %, Född utomlands, 78 % samt Arbetar eller studerar ej, 77 %.

Mest missnöjda är grupperna 45-64 år, 15 %, Arbetar, 13 % samt Arbetar eller studerar ej, 12 %.

En förbättring jämfört med -04, då 63 % av de som svarat var nöjda.

Gruppen Kvinnor är mer nöjd än Män, 74 % respektive 57 %.

### **Kassett- och cd-böcker**

63 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjd är gruppen Född utomlands, 78 % (avviker markant från övriga grupper).

Mest missnöjd är gruppen Studerande, 17 %.

En förbättring i jämförelse med -04, då 57 % av de som svarat var nöjda.

### **Om besökarnas kommentarer**

Flera önskar större utbud av cd-böcker.

### **Språkkurser**

67 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjda är grupperna Arbetar eller studerar ej, 77 % och Född utomlands, 74 %.

Mest missnöjda är grupperna 45-64 år, 18 %, Kvinnor, 17 % samt Arbetar, 16 %.

## **Ungdomsböcker**

78 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjda är grupperna Kvinnor, 86 %, Studerande, 83 % och 16-24 år, 78 %.

Mest missnöjda är grupperna 65 år eller äldre, 20 %, Män och Arbetar eller studerar ej, bägge 12 %.

Målet har uppnåtts.

## **Databaser**

78 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjd är gruppen 16-24 år, 82 % och gruppen Kvinnor, 81 %.

Mest missnöjd är grupperna 65 år eller äldre, 14 % och Arbetar eller studerar ej, 12 %.

Målet har uppnåtts.

## **E-böcker, e-ljudböcker**

65 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjd är grupperna Född utomlands, 75 % och 16-24 år, 74 %.

Mest missnöjd är gruppen 16-24 år och Studerar, bägge 10 %.

Gruppen 16-24 år tillhör alltså samtidigt den mest nöjda och den mest missnöjda gruppen.

## **Om besökarnas kommentarer**

Enstaka kommentar om att man inte utnyttjar detta.

## **Musik via databasen Naxos**

65 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjda är grupperna Arbetar eller studerar ej, 80 % och Född utomlands, 78 %.

Mest missnöjda är grupperna Män och Studerar, bägge 10 %.

## **Internetdatorer**

73 % av de som svarat är nöjda.

Mycket jämt resultat över grupperna, 70-79 % nöjda.

Mest missnöjd är grupperna Född utomlands, 10 %, Studerar samt 25-44 år, bägge 8 %.

## **Om besökarnas kommentarer**

Kommentarer om att datorerna krånglar är relativt många. Det finns också positiva kommentarer – man tycker det är bra att datorerna finns och att man har tillgång till Internet, men då ska det fungera. Fler datorer önskas.

## **Studiedatorer**

68 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjd är grupperna Arbetar eller studerar ej, 82 % och Född utomlands, 77 %.

Mest missnöjd är grupperna Studerande, 13%, 25-44 år samt 65 år eller äldre, bägge 11 %.

## **Om besökarnas kommentarer**

Datorerna krånglar enligt de som kommenterat detta.

### **Släktforskningsdatorer**

72 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjd är gruppen Kvinnor, 82 %.

Mest missnöjd är gruppen Studerande, 11 %.

Gruppen Män är mindre nöjd än Kvinnor, 63 % respektive 82 %.

### **Det trådlösa nätverket**

69 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjda är grupperna 45-64 år, 81 % och Kvinnor, 78 %.

Mest missnöjd är gruppen Född utomlands, 12 %.

### **Om besökarnas kommentarer**

Det trådlösa nätverket uppskattas ("är guld värt") och klagas på.

## Bemötande

### **2. Vi strävar efter att ge en god service och bemöta besökare på ett trevligt sätt. Tycker du att vi lyckas med detta?**

Resultatmål 2007: 90 % av besökarna ska vara tillfredställda med sitt besök på biblioteket.

93 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjd är gruppen 65 år eller äldre, 98 %.

Mest missnöjd är gruppen 16-24 år, 7 %.

Målet har uppnåtts. Glädjande är att ingen har svarat ”inte alls” på frågan.

#### **Om besökarnas kommentarer**

Vid frågan om servicen och bemötandet finns det också många kommentarer.

De allra flesta kommentarer om servicen är positiva, rent av översvallande, både när det gäller kunnskap och bemötande – personalen får mycket beröm. Den är dessutom intresserad, hjälpsam, vänlig och trevlig. Dock förekommer det kommentarer om att ”vissa” i personalen inte är så trevliga eller serviceinriktade eller att dålig service förekommer ”ibland”, att det fungerar bra ”oftast” och att det ”går långsamt” och att det finns ”sura tanter”.

Någon vill att personalen ska gå runt och fråga om man vill ha hjälp. Ibland är det stökigt med barngrupper. Ett par önskar fler biljetter till barnprogram och någon önskar gratis toalettbesök.

# Öppettider

## 3. Anser du att bibliotekets öppettider är (från ”mycket bra” till ”har ingen åsikt”)

92 % av de som svarat är nöjda.

Mest nöjd är gruppen 65 år eller äldre, 97 %.

Mest missnöjd är gruppen Född utomlands, 5 %.

Även här har resultatmålet uppnåtts.

### När besökte de som besvarade enkäten biblioteket?

Utdelningen av enkäterna skedde relativt jämnt fördelat mellan förmiddag, eftermiddag och kväll – med en viss övervikt för eftermiddag.

Grupperna Arbetar eller studerar ej och 65 år eller äldre besöker hellre biblioteket på förmiddagen än på kvällen.

Grupperna Arbetar och 16-24 år besöker hellre biblioteket på kvällstid än på förmiddagen.

På eftermiddagarna besöker alla grupper biblioteket i lika hög grad, gruppen 65 år eller äldre dock i något högre grad än de andra grupperna.

### Om besökarnas kommentarer

De som har kommenterat öppettiderna vill ha mera öppet, gärna från kl 8 och till kl 21 samt mera öppet på helgerna, framför allt på lördagar.

## 4. Besöker du biblioteket på söndagar?

44 % av de som svarat besöker biblioteket på söndagar.

Grupperna Män respektive Kvinnor skiljer sig åt: 53 % av gruppen Män gör söndagsbesök, men bara 40 % av gruppen Kvinnor.

56 % av gruppen Studerande, 55 % av gruppen Född utomlands samt 52 % av gruppen 25-44 år besöker biblioteket på söndagar. Lägst andel söndagsbesökare har grupperna Arbetar eller studerar ej, 37 % och 65 år eller äldre, 35 %.

### Om besökarnas kommentarer

Förvånansvärt många har inte vetat om att det är öppet på söndagar.

Många kommenterar att det är bra med söndagsöppet – några vill att det ska vara öppet längre.

## Utlånings- och återlämningsautomater. Datorer

En strävan är att öka användandet av automaterna. Ett av nämndens resultatmål 2007 var att minst hälften av lånen ska göras genom självservice.

### 5. Har du använt utlåningsautomaterna?

70 % av de som svarat har använt utlåningsautomaterna.

45 % använder dem ofta.

Mest frekventa användare är grupperna Studerande och 25-44 år.

Minst frekventa användare är grupperna 45-64 år samt 65 år eller äldre.

Flest ickeanvändare har grupperna Arbetar eller studerar ej, 45-64 år samt 65 år eller äldre.

Gruppen Kvinnor använder utlåningsautomaterna mer än gruppen Män.

#### Om besökarnas kommentarer

Icke-användarna anger olika skäl till att de inte använder automaterna.

Flera vet ej om att de finns eller vet ej hur man gör, är ovana. En del vill ha manuell service och personligkontakt. Automaterna tar inte alla typer av medier. En kommentar om att det fungerar utmärkt.

### 6. Har du använt återlämningsautomaten?

78 % av de som svarat har använt återlämningsautomaten.

50 % använder den ofta.

Mest frekventa användare är grupperna Kvinnor, Studerande, 16-24 år samt 25-44 år.

Minst frekventa användare är grupperna Män, 45-64 år samt Arbetar eller studerar ej.

Flest ickeanvändare har grupperna Män, 45-64 år samt Arbetar eller studerar ej.

Gruppen Kvinnor använder återlämningsautomaten mer än gruppen Män.

Återlämningsautomaten används i högre utsträckning än utlåningsautomaterna.

#### Om besökarnas kommentarer

Kommentarerna liknar dem för utlåningsautomaterna – man vet inte att den finns, den tar inte allt material och man har inte haft något behov av den.

### 7. Använder du bibliotekets datorer?

27 % av de som svarat har använt datorerna ibland eller ofta.

Grupperna Född utomlands och Studerande använder datorerna mest, 48 % respektive 32 %.

Inom gruppen Studerande används datorerna mest av studerande på Högskola, ca 40 %.

Störst andel ickeanvändare har grupperna 65 år eller äldre, 67 %, 45-64 år, 62 %, Arbetar samt

Född i Sverige, bägge 60 %.

#### Om ja, för vad?

De vanligaste användningsområdena är:

Att söka i bibliotekets katalog, 22 %.

Informationssökning, 20 %.

E-posthantering, 15 %.

### **Skillnader i användandet mellan grupperna Kvinnor respektive Män.**

De användningsområden där det skiljer sig mest åt mellan könen är släktforskning respektive studier och läsning av nättidningar. Gruppen Män har mer frekventa släktforskare och gruppen Kvinnor har mer frekventa användare när det gäller studier och läsning av nättidningar.

### **Skillnader i användandet mellan grupperna Född utomlands respektive Född i Sverige.**

De användningsområden där det skiljer sig mest åt mellan dessa grupper är E-post och chatt respektive släktforskning. Gruppen Född utomlands har mer frekventa e-postanvändare och chattare medan gruppen Född i Sverige har mer frekventa släktforskare. Gruppen Född utomlands använder generellt datorerna mycket utom till släktforskning.

### **E-post**

Grupperna Född utomlands respektive 16-24 år är de flitigaste e-postanvändarna, 30 %. De som använder e-post procentuellt minst är gruppen 65 år eller äldre.

### **Söker i bibliotekets katalog**

Grupperna Född utomlands respektive Arbetar eller studerar ej är de som använder datorerna mest för detta ändamål, knappt 30 %.

Något förvånande är att gruppen Studerande använder datorerna i mindre utsträckning för detta ändamål än gruppen Arbetar eller studerar ej.

För övrigt skiljer sig inte grupperna åt i någon större utsträckning.

### **Privata affärer**

Generellt kan sägas att bibliotekets besökare i ganska liten utsträckning använder datorerna för privata affärer. Mest frekvent är användandet i grupperna Född utomlands respektive 16-24 år, i båda fallen 10 %.

### **Chatt**

Att chatta vid bibliotekets datorer är inte särskilt vanligt. Den grupp som har den största procentuella användningen är gruppen 16-24 år, 7 %. Därefter kommer gruppen Född utomlands, 5 %.

### **Informationssökning**

Gruppen Född utomlands har de flitigaste användarna av bibliotekets datorer för informationssökning, tätt följd av grupperna Studerar respektive 16-24 år. I alla tre grupperna är det ca 30 % som använder datorerna för detta ändamål.

### **Studier**

När det gäller detta användningsområde för datorerna är frekvensen mycket varierande mellan grupperna. Grupperna 16-24 år respektive Studerande är inte helt oväntat de som mest använder datorerna för studier, drygt respektive knappt 30 %. Inom gruppen Studerande är det de som studerar på gymnasiet som använder datorerna mest för studier, ca 40 %.

Att gruppen 65 år eller äldre inte använder datorerna för studier i någon nämnvärd utsträckning är inte förvånande. Gruppen Född utomlands har mer frekventa ”studieanvändare” än gruppen Född i Sverige.

### **Släktforskning**

Av datoranvändarna är det en minoritet som använder datorerna för släktforskning, mindre än 5 %. Några grupper har dock en höjd frekvens, grupperna Arbetar eller studerar ej, 45-64 år samt Män, samtliga dock under 10 %. Gruppen Män har högre användningsfrekvens än gruppen Kvinnor när det gäller släktforskning.

### **Läser nättidningar**

Den grupp som har högst användningsfrekvens här är gruppen Född utomlands, 12 %, därefter kommer grupperna Studerar, 16-24 år samt 25-44 år som alla ligger på 9 %. Gruppen Kvinnor läser oftare nättidningar än gruppen Män.

### **Om besökarnas kommentarer**

Här är kommentarerna inte så många, men blandade och både positiva och negativa. Man behärskar inte tekniken, man uppskattar tillgången, man tycker datorerna står för tätt, det är bra när hemdatoren krånglar.

# Bibliotekets hemsida och elektroniska tjänster

## 8. Går du in på bibliotekets hemsida och/eller söker böcker och andra medier i bibliotekets katalog?

Bibliotekets e-resurser utnyttjas dåligt, med undantag för att söka efter öppettider och aktiviteter i bibliotekskatalogen (letat, beställt eller lånat om).

Det dåliga utnyttjandet av bibliotekens resurser är en allmän tendens och senare under hösten 2007 samt under våren 2008 deltog Haninge bibliotek i en regional kampanj för att öka användandet av bibliotekens e-resurser.

41 % av de som svarat har använt hemsida/katalog ibland eller ofta.

Gruppen Kvinnor använder hemsida/katalog mer frekvent än gruppen Män, 45 % respektive 32 %.

Frekventa användare är för övrigt gruppen Studerande, 58 % samt gruppen 16-24 år, 52 %.

Flest ickeanvändare har grupperna 65 eller äldre, 58 %, Arbetar eller studerar ej, 50 % samt 45-64 år, 46 %.

Man går oftare in på bibliotekets hemsida från annan plats än via bibliotekets datorer.

## 9. Vad har du gjort?

Största användningsområdet är att leta böcker eller andra medier i bibliotekets katalog, följt av att beställa böcker eller låna om i bibliotekskatalogen samt att söka efter öppettider på bibliotekets hemsida.

### **Skillnader i användandet mellan grupperna Kvinnor respektive Män.**

De användningsområden där det skiljer sig mest åt mellan könen är Lyssnat på musik respektive Läst litteraturlistor. Gruppen Män har mer frekventa musiklyssnare och nedladdare av e-böcker och e-ljudbokslyssnare medan gruppen Kvinnor har mer frekventa läsare av litteraturlistor och användare av funktionen Beställa och låna om böcker eller andra medier.

### **Skillnader i användandet mellan grupperna Född utomlands respektive Född i Sverige.**

De användningsområden där det skiljer sig mest åt mellan dessa grupper är Söka öppettider respektive Ladda ner e-böcker eller lyssna på e-ljudböcker. Gruppen Född utomlands har mer frekventa nedladdare av e-böcker, lyssnare på e-ljudböcker och musik, användare av databaser samt läsare av litteraturlistor medan gruppen Född i Sverige har mer frekventa användare av hemsidan för att söka öppettider, av bibliotekskatalogen för att söka eller beställa och låna om samt läsare av länklistor.

### **Sökt information om öppettider**

Grupperna Studerar och 16-24 år är de som söker mest, 43 % respektive 50 %.

Minst söker grupperna 65 år eller äldre, 15 %, Arbetar eller studerar ej, 20 % och 45-64 år, 22 %.

### **Letat efter böcker eller andra medier i bibliotekskatalogen**

Samma tendens som ovan, men siffrorna är ca 10 % högre för denna sysselsättning.

För grupperna Studerar och 16-24 år ligger de på 60 %.

### **Beställt eller lånat om böcker eller andra medier**

Mest gör gruppen Studerar, ca 38 %.

Minst gör grupperna 65 år eller äldre, 17 %, Arbetar eller studerar ej, 18 % samt Män, 22 %.

Här utmärker sig de yngre inte lika mycket när det gäller användandet.

### **Laddat ner e-böcker eller lyssnat på e-ljudböcker**

Mest gör grupperna 25-44 år samt Arbetar, 3 %.

Minst gör grupperna Arbetar eller studerar ej, 16-24 år samt 65 år eller äldre, 0 %.

En försvinnande liten del använder hemsidan till detta, sammantaget ett fåtal procent.

### **Lyssnat på musik via databasen Naxos**

Ännu färre än de som laddat ner e-böcker har använt databasen Naxos. Grupperna Arbetar och 45-64 år är de som lyssnar mest. (Utbudet är ganska smalt).

### **Använt databaser på bibliotekets hemsida**

Av samtliga har 4 % sökt i databaser. v

Grupperna 16-24 år respektive Född utomlands söker mest, 8 % respektive 5 %, d.v.s. över genomsnittet.

### **Använt bibliotekets länklister**

Av samtliga är det 4 % som använt länklistorna, gruppen Studerande i högst utsträckning, 9 %.

Ingen åldersgrupp utmärker sig här.

### **Sökt i andra bibliotekskataloger**

Av samtliga har 8 % gjort det, mest i gruppen Studerande, 9 %, vilket är förvånande lite.

### **Läst litteraturlistor, t ex nyhetslistor**

Av samtliga är det 4 % som gjort det.

Mest i gruppen 45-64 år, 10 %, därefter i gruppen Studerande, 8 %.

### **Om besökarnas kommentarer på fråga 8 och 9**

Mycket få kommentarer. Man har inte använt resurserna.

Några har sökt, lånat om och reserverat böcker. Någon har läst tidningar.

# Dagens besök på biblioteket

## Om besökarnas kommentarer

Många har kommenterat besöket och de allra flesta är mycket positiva, många närmast översvallande positiva.

Man berömmar lokalen (vacker, rymlig, luftig, ljus, härlig) miljön (lugn, trevlig, avkopplande, mysig), personalen (kunnig, trevlig, hjälpsam, intresserad), utbudet (man hittar det man söker, bättre än vissa andra bibliotek).

Det man klagat på är ljud, t ex telefonsignaler, andra besökares prat och barnskrik, toaletterna (avgiften, låsen och att de är skitiga) och datorkrångel.

Även enstaka negativa kommentarer till vissa saker, t ex låg temperatur i caféet.

Några önskar fler barnteaterbiljetter och pysselaktiviteter för barn.

Det förekommer även enstaka synpunkter på tillgängligheten – för mycket pallar står i vägen för rullstol och entrén är svår för rullstolsburna.

En del udda synpunkter, t ex att personalen inte ska vara så envis med att få besökarna att låna i automaterna, att biblioteket ska sälja böcker varje månad.

LLLLLL

Datum

fm em kväll

## Vad tycker du om biblioteket i Haninge kulturhus?

### Bibliotekets utbud

---

1.

Vad anser

*Svara med ett kryss på varje rad!*

	Mycket bra	Ganska bra	Någorlunda	Ganska dåligt	Mycket dåligt	Har ingen åsikt
<b>Media</b>						
Dagstidningar	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Tidskrifter	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Skönlitteratur (romaner, noveller, poesi, drama)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Facklitteratur	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Kurslitteratur	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Barnlitteratur	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Böcker/tidningar på andra språk än svenska	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Cd-skivor	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Videofilmer	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Talböcker och Daisyböcker (för synskadade, dyslektiker m fl)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Kassett- och cd-böcker	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Språkkurser	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Ungdomsböcker	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
<b>Elektroniska resurser och datorer</b>						
Databaser	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
E-böcker, e-ljudböcker	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Musik via databasen Naxos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Internetdatorer	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Studiedatorer	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Släktforskningsdatorer	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Det trådlösa nätverket (Laptop->Internet)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>

Ev kommentar

.....  
.....  
.....

### Bemötande

---

2. Vi strävar efter att ge god service och bemöta våra besökare på ett trevligt sätt.  
Tycker du att vi lyckas med detta?

- 1  Ja, mycket bra  
2  Ja, ganska bra

- 3  Någorlunda  
4  Inte så bra  
5  Inte alls  
6  Har ingen åsikt

Ev kommentar

## Öppettider

Nu är biblioteket/kulturhuset öppet	
måndagar – torsdagar	10.00 – 20.00 (foajén med tidningar och café öppen från 9.00)
fredagar	9.00 – 18.00
lördagar	11.00 – 15.00
söndagar	12.00 – 16.00 (070114 – 070429)

### 3. Anser du att bibliotekets öppettider är

Mycket bra	Ganska bra	Någorlunda	Ganska dåligt	Mycket dåligt	Har ingen åsikt
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>

Ev. kommentar.....

4. Besöker du biblioteket på söndagar?

Ja  Nej

Ev kommentar.....

Utlånings- och återlämningsautomater. Datorer

### 5. Har du använt utlåningsautomaterna?

- 1  Ja, ofta  
2  Ja, ibland  
3  Ja, någon enstaka gång  
4  Nej

Om nej, varför inte.....

### 6. Har du använt återlämningsautomaten?

- 1  Ja, ofta
- 2  Ja, ibland
- 3  Ja, någon enstaka gång
- 4  Nej

Om nej, varför inte.....

### 7. Använder du bibliotekets datorer?

- 1  Ja, ofta
- 2  Ja, ibland
- 3  Ja, någon enstaka gång
- 4  Nej

Om ja, för vad? (du kan kryssa i flera alternativ)

- 1  E-post
- 2  Söker i bibliotekets katalog
- 3  Privata affärer
- 4  Chat
- 5  Informationssökning
- 6  Studier
- 7  Släktforskning
- 8  Läser tidningar
- 9  Annat.....

Ev. kommentar.....

### Bibliotekets hemsida och elektroniska tjänster

### 8. Går du in på bibliotekets hemsida och/eller söker böcker och andra medier i bibliotekets katalog?

- 1  Ja, ofta
- 2  Ja, ibland
- 3  Ja, någon enstaka gång
- 4  Nej

Om ja: var har du gjort det?

- 1  På biblioteket      2  På annan plats      3  Både och

### 9. Vad har du gjort?

- 1  Sökt information om öppettider
- 2  Letat efter böcker eller andra media i bibliotekskatalogen
- 3  Beställt eller lånat om böcker eller andra media

- 4  Laddat ned e-böcker eller lyssnat på e-ljudböcker
- 5  Lyssnat på musik via musikdatabasen Naxos
- 6  Använt databaser på bibliotekets hemsida
- 7  Använt bibliotekets länklister
- 8  Sökt i andra bibliotekskataloger
- 9  Läst litteraturlistor, t ex nyhetslister
- 10  Annat.....

Ev. kommentar.....

## **Dagens besök på biblioteket**

Skriv gärna ner några synpunkter på dagens besök och/eller vad du anser om biblioteket rent allmänt

.....

.....

.....

## **Slutligen några uppgifter om dig som besvarar enkäten**

### **10. Ditt kön?**

- 1  Kvinna
- 2  Man

### **11. Din ålder?**

- 1  16 – 24 år
- 2  25 – 44 år
- 3  45 – 64 år
- 4  65 år eller äldre

### **12. I vilket land är du född?**

- 1  Sverige
- 2  Annat land .....

### **13. Din sysselsättning?**

- 1  Arbetar
- 2  Arbetslös
- 3  Föräldraledig
- 4  Studerar

- 5  Ålderspensionär
- 6  Förtidspensionerad, sjukpensionerad, långtidssjukskriven

7  Annat .....

*Om du studerar, var studerar du?*

- 1  Gymnasieskola
- 2  Högskola/universitet
- 3  Komvux, folkhögskola
- 4  Annat

#### **14. Din bostadsadress?**

- 1  Gudö/Vendelsö/Vendelsömalm/Norrby
- 2  Brandbergen/Ramsdalen/Svartbäcken
- 3  Vega/Handen
- 4  Jordbro
- 5  Västerhaninge
- 6  Tungelsta
- 7  Dalarö/Skärgården
- 8  Annan del av kommunen.....
- 9  Annan kommun.....

**Tack för din medverkan!**