

# **Vad tycker besökarna?**

## **Enkät om biblioteket i Jordbro**

Rapport 2005-10-10

## Sammanfattning

Kultur och fritidsnämndens resultatmål för biblioteksverksamheten finns angivna i förvaltningens verksamhetsplan. 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 biblioteksbesök

Kultur- och fritidsnämnden har dessutom antagit servicegarantier för bibliotekets verksamhet gällande utbud, bemötande och tillgänglighet.

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

Kommunen har enligt bibliotekslagen skyldighet att ägna särskild uppmärksamhet åt bl. a. invandrare och andra minoriteter samt åt barn och ungdomar bl. a. genom att främja deras språkliga utveckling och stimulera till läsning. Områdesbiblioteket i Jordbro ska i och med detta ha en profil som bibliotek för i första hand barn och ungdomar 0-16 år samt äldre. Biblioteket ska vara öppet för alla, och allmänheten erbjuds tillgång till det profilerade utbud man håller.

Enkäten delades ut till besökare på Jordbro bibliotek i åldern 16 år och uppåt från mitten av december till början av februari. 258 besökare besvarade enkäten.

Av enkäten framgår det att 92.5 % av besökarna är mycket eller ganska nöjda med personalens bemötande och service, de flesta är mycket nöjda. I många kommentarer påpekas också personalens hjälpsamhet och trevliga bemötande. Målet som är 90% uppnåddes med god marginal.

Ett antal kommentarer var dock negativa till en del elevers stökiga uppträdande i biblioteket.

Av alla som tagit ställning till frågorna ang. bibliotekets utbud tycker över 90% att utbudet av skönlitteratur för vuxna, tidningar och tidskrifter och barn- och ungdomslitteratur är mycket eller ganska bra. Besökarna var inte lika nöjda med utbudet av cd-skivor, cd-rom och videofilmer och böcker på utländska språk.

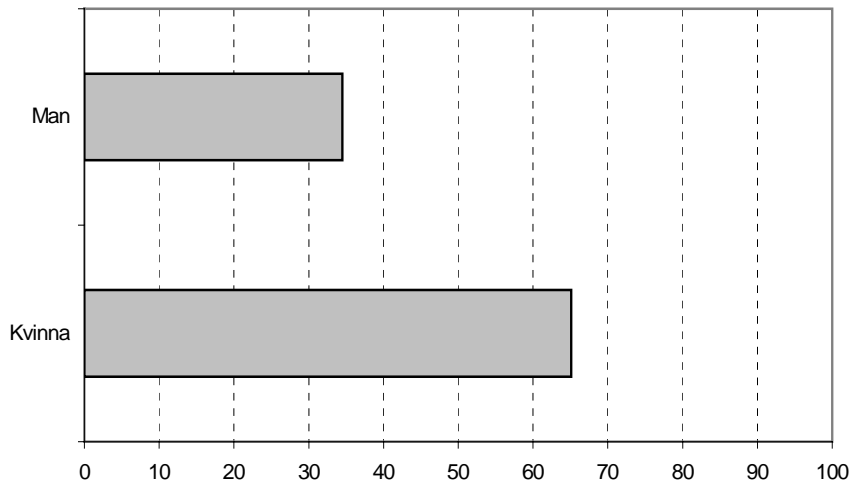
Öppethållandets omfattning och öppettidernas förläggning är viktiga faktorer för bibliotekets tillgänglighet. Frågorna i enkäten gäller förläggningen av det framtida öppethållandet. Det är relativt jämnt mellan de olika alternativen. Många av dem som inte besvarat frågan, 20.5 %, menar att de inte kunnat välja mellan två dåliga alternativ utan önskar istället utökat öppethållande.

## Om besökarna

Enkäten delades ut till besökare vid biblioteket i Jordbro från december 2004 till början av februari 2005.

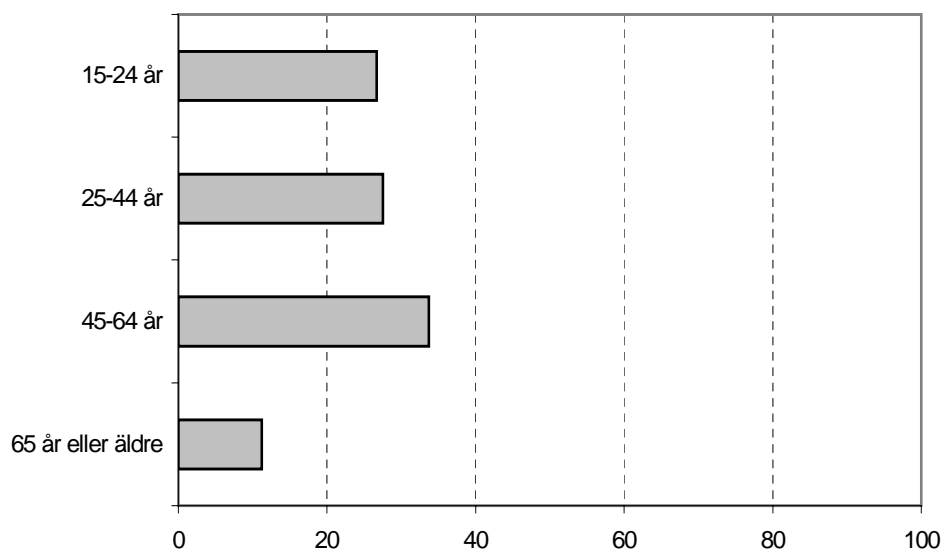
258 besökare deltog i undersökningen i åldern 16 år och uppåt.

### Kön (%)



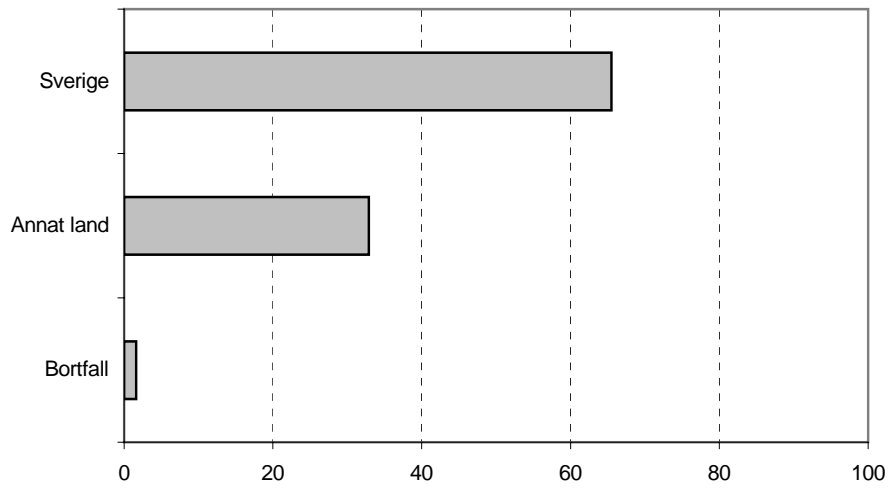
Majoriteten, 65%, av dem som besvarat enkäten är kvinnor.

### Åldersfördelning (%)



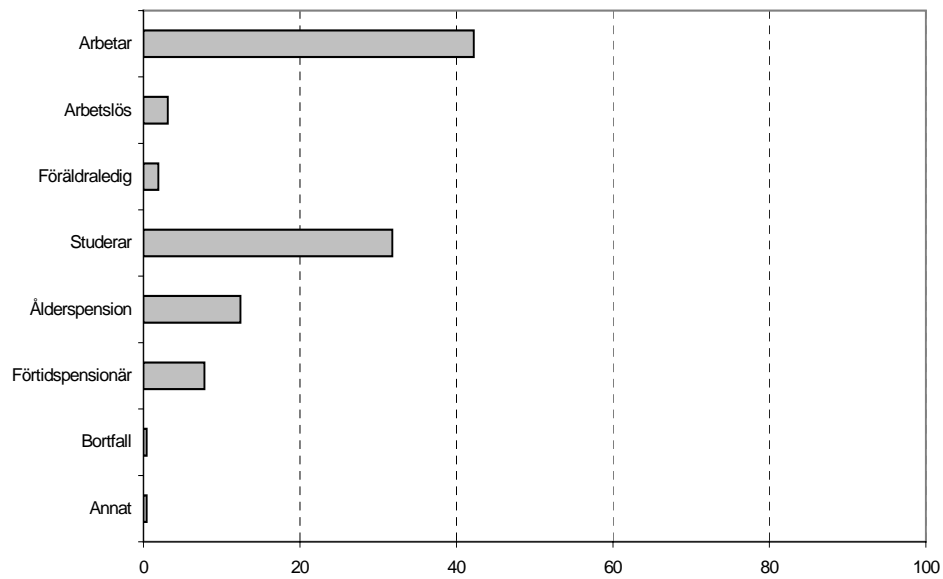
Fler än hälften (54%) av personerna i undersökningen är under 44 år.

### Födelseland (%)



Majoriteten (65,5 %) av personerna som besvarat enkäten är födda i Sverige

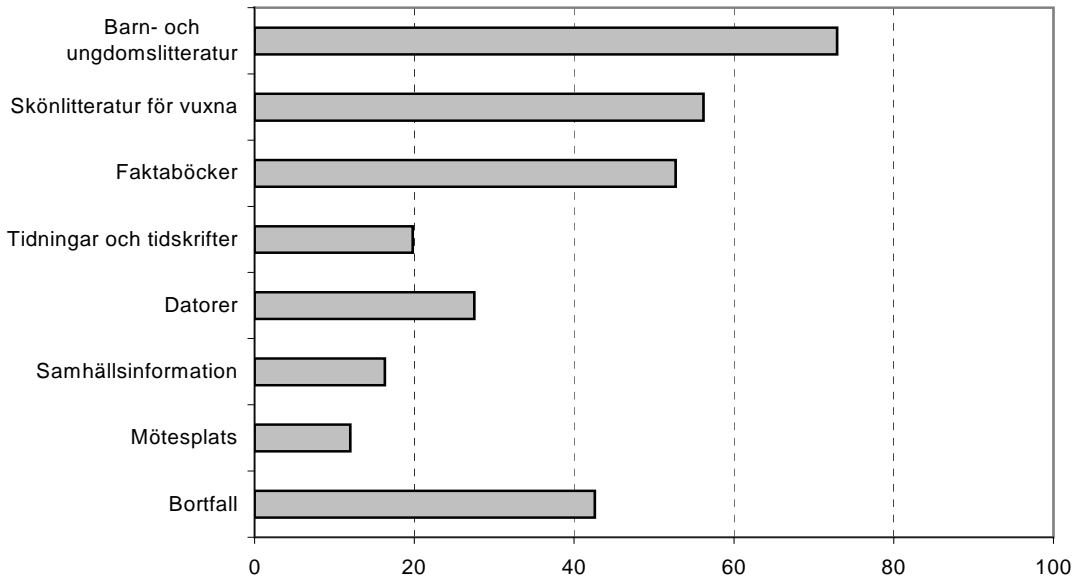
### Sysselsättning (%)



De som besvarat enkäten är framförallt personer som arbetar eller studerar.

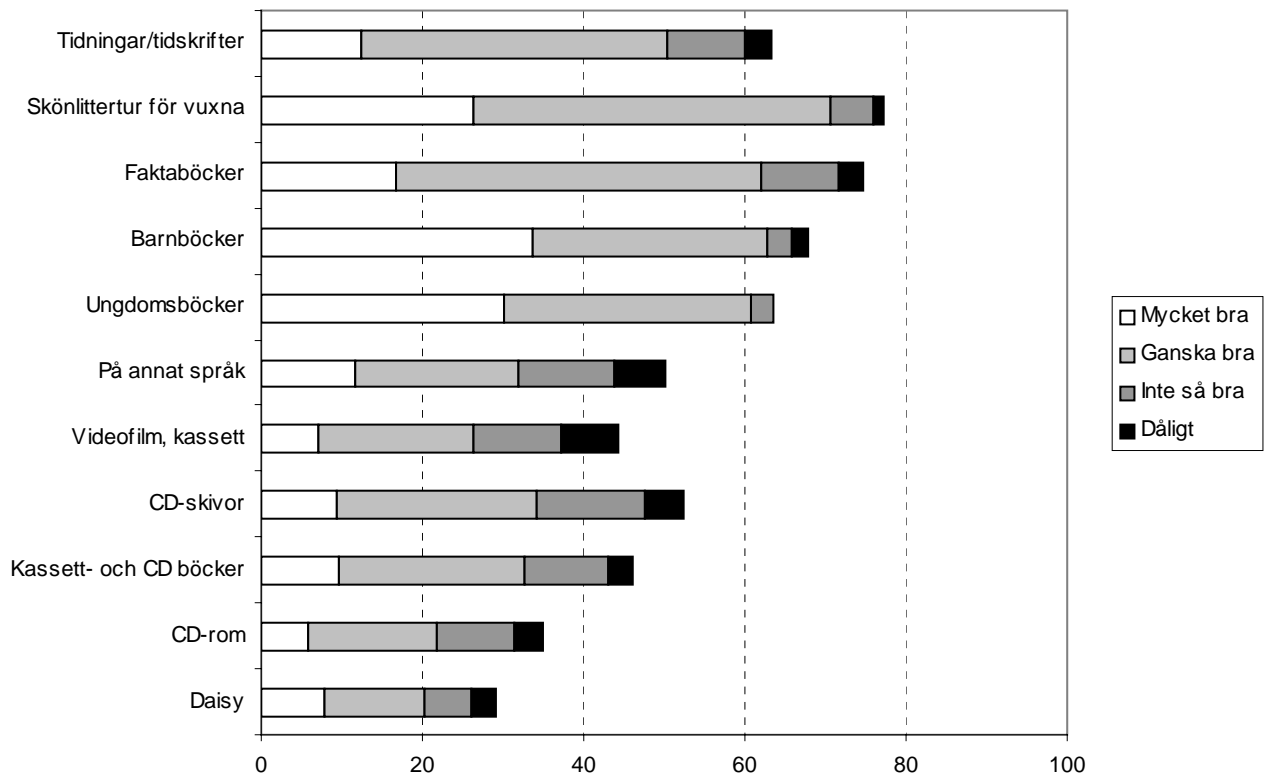
## Besökarnas synpunkter på biblioteket

Fråga :Vad tycker du är de viktigaste uppgifterna för biblioteket i Jordbro?



Eftersom besökarna kunde kryssa för tre alternativ på den här frågan blir totalsumman högre än 100 %. Bortfallet på frågan är högt då många inte har angivit något alternativ utan skrivit att de tycker fler än tre eller alla alternativ är viktiga. De har inte kunnat prioritera bland alternativen. Barn- och ungdomslitteratur prioriteras högst, även skönlitteratur för vuxna och faktaböcker är viktigt.

## Bedömning av bibliotekets utbud

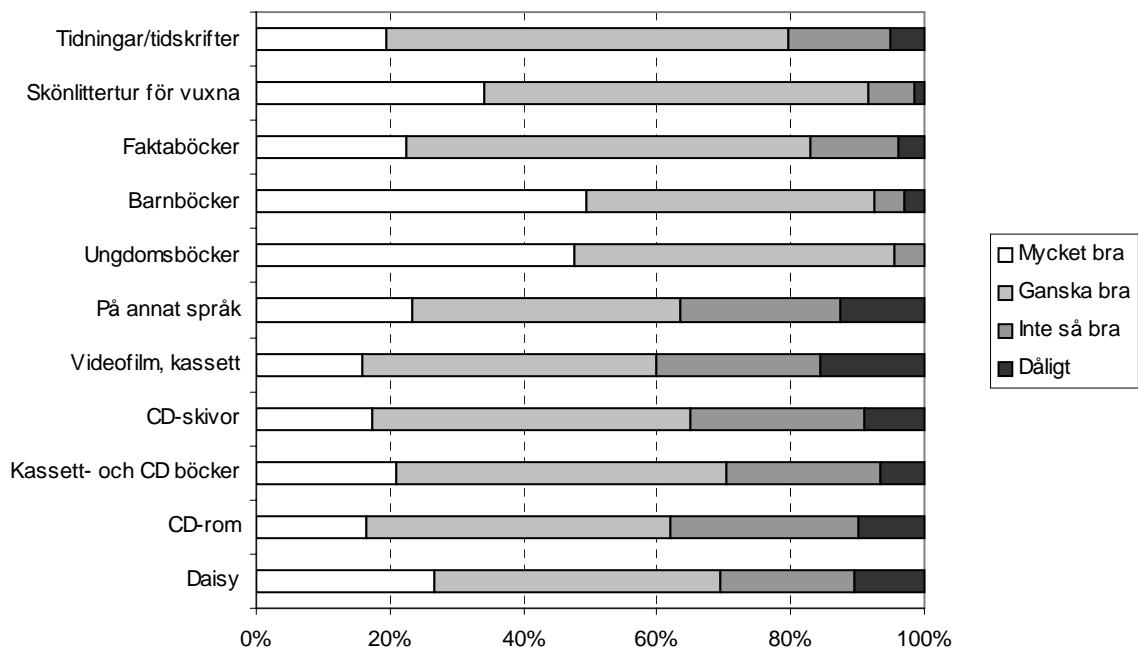


Av alla som tagit ställning till frågan tycker över 90% att utbudet av skönlitteratur för vuxna och utbudet av barn- och ungdomslitteratur är mycket eller ganska bra.

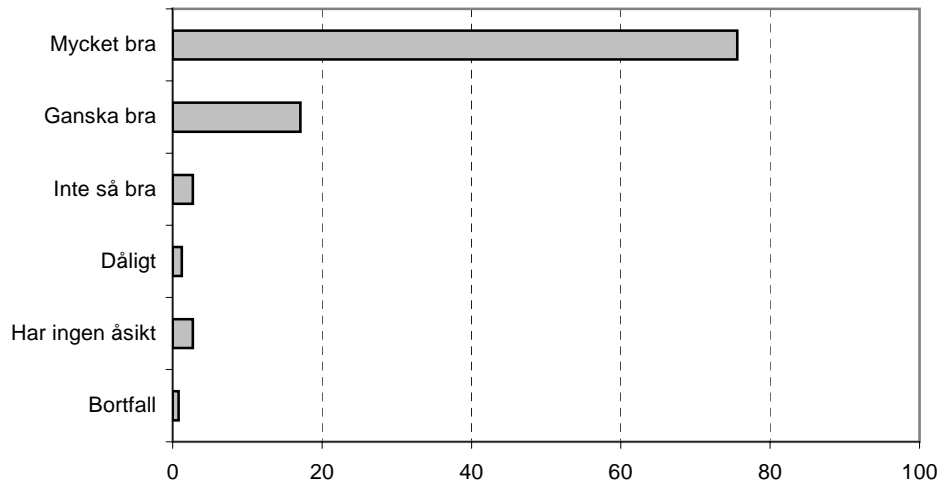
Vad det gäller tidningar och tidskrifter är ca 85%(?) mycket eller ganska nöjda med utbudet.

Sex av tio (60%)? anser att utbudet av böcker och tidningar på andra språk är mycket eller ganska bra i Jordbro.

## Procent av alla som tagit ställning till respektive fråga angående utbudet

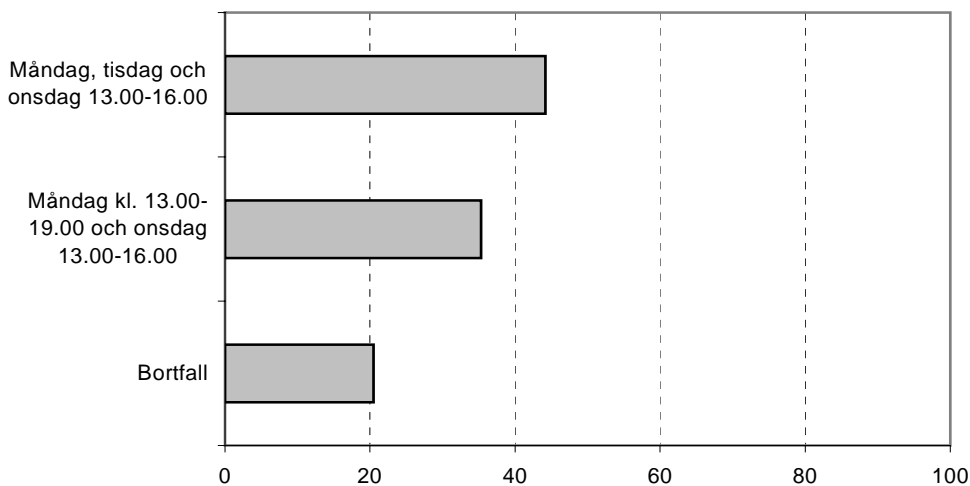


**Vi strävar efter att ge god service och bemöta våra besökare på ett trevligt sätt. Tycker du att vi lyckas med detta? (%)**



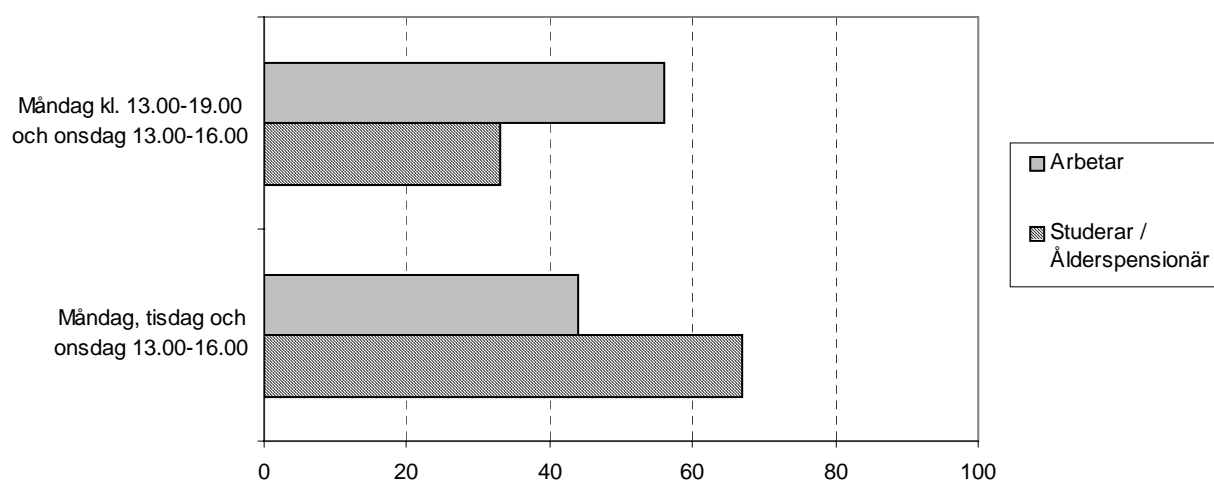
En klar majoritet (92,5%) tycker att bemötandet på Jordbro bibliotek är mycket eller ganska bra. De flesta har svarat mycket bra.

**När tycker du att biblioteket ska vara öppet? (%)**



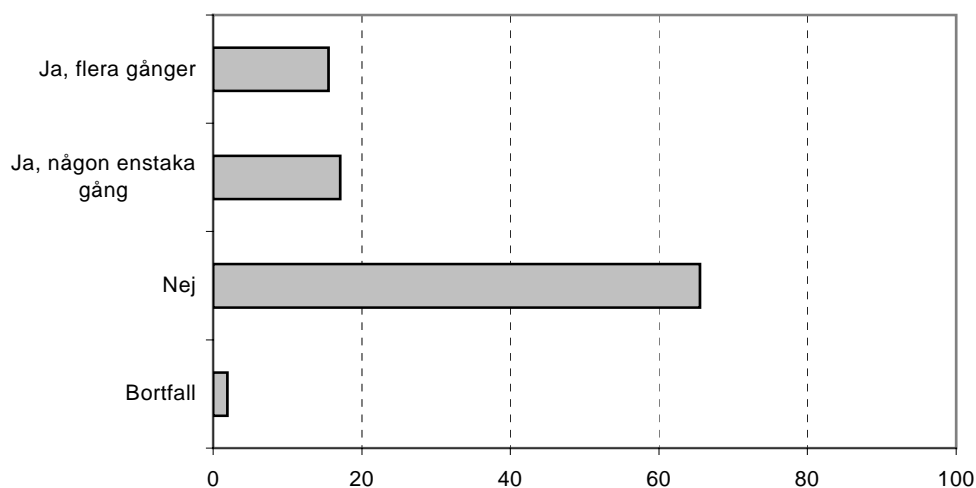
Det är relativt jämnt mellan de olika alternativen på öppettider. Många av dem som inte besvarat frågan(20,5%) menar att de inte kunnat välja mellan två dåliga alternativ. Deras önskan är istället utökat öppethållande.

### Prioritering av öppettid i förhållande till sysselsättning (%)



När man tittar speciellt på dem som arbetar och jämför med en lika stor grupp (studenter och ålderspensionärer) är det inte lika jämnt mellan de alternativa öppettiderna. Det är tydligt att en stor del av dem som arbetar tycker det är viktigt med en sen öppettid.

### Har du gått in på bibliotekets hemsida under de senaste 12 månaderna?



En tredjedel (32,5%) av de som besvarat enkäten har också besökt bibliotekets hemsida någon gång.