



Institutet för kvalitetsindikatorer AB (Indikator)

Rapport Biblioteksenkäten 2016



**Göteborgs
Stad**

2016-12-13

Innehållsförteckning

Inledning	3
Om Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator)	3
Projektorganisation Indikator	3
Om mätningen	3
Datainsamling	4
Målgrupp	4
Metod	4
Mätperiod	4
Frågeformulär	4
Svarsfrekvens	5
Bortfall	5
Internt bortfall	5
Om respondenterna	6
Resultatredovisning	6
Frekvenstabell	6
Huvudresultat	7
NKI och bakgrund	8
Prioriteringsmatris	9
Övrig information om undersökningen	9
Jämförbarhet	9
Resultat: Övergripande nöjdhet	10
Index per kvalitetsområde 2016	10
Index per kvalitetsområde – jämförelse över tid	11

BILAGOR

Bilaga A, Frågeformulär

Bilaga B, Detaljerade svarsfrekvenser



Inledning

Om Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator)

Indikator är specialiserat på att genomföra enkätundersökningar, främst inom offentlig verksamhet. Med hjälp av vetenskapligt beprövade metoder ger vi uppdragsgivarna konkreta resultat att arbeta med för att förbättra verksamheten. Indikator erbjuder ett flertal olika varianter av undersökningar och specialanpassar alltid datafångsten utifrån uppdragsgivarens behov. Vi hjälper också verksamheter att fördjupa sig i resultaten och skapa förutsättningar för ett effektivt förbättringsarbete.

Projektorganisation Indikator

Aarika Soukka har ansvarat för genomförandet samt fungerat som projektledare och kontaktperson på Indikator.

Om mätningen

Göteborgs stad har under flera års tid genomfört en kommungemensam biblioteksundersökning vart annat år. Syftet med undersökningen är dels att få kunskap om besökarnas upplevelse av respektive bibliotek, dels att få underlag till förbättringsarbete. Datainsamling genomfördes med utdelade pappersenkäter med möjlighet att besvara enkäten via webben mellan den 10:e oktober till den 30:e oktober. 23 bibliotek medverkade i undersökningen.

Totalt delades 7725 enkäter ut och 4400 besvarades vilket motsvarar en svarsfrekvens på 57,5%.



Datainsamling

Målgrupp

Biblioteksbesökare 15 år eller äldre.

Metod

2014 medverkade 24 biblioteksenheter i undersökningen och i årets undersökning deltog samma biblioteksenheter som vid föregående mätning med undantag för en biblioteksenhet (Kyrkbyns bibliotek) som avstod på grund av ombyggnation.

Indikator tillhandahöll undersökningsmaterial som bestod av frågeformulär och följebrev samt svarskuvert utifrån det beställningsunderlag som respektive biblioteksenhet inkommit med. Respektive biblioteksenhet erhöll även instruktioner för utdelning och insamling. Stadsbiblioteket ansvarade för distribution av undersökningsmaterialet till respektive biblioteksenhet.

Enkäterna delades ut till biblioteksbesökare och besökarna hade möjlighet att lämna in svar till bibliotekspersonalen eller själva skicka in svar i förfrankerade svarskuvert alternativt besvara enkäten via webben med ett unikt lösenord. Webbenkäten kunde besvaras på svenska. Biblioteken skickade sedan löpande in besvarade enkäter som lämnats in, till Indikator.

Inkomna enkäter registrerades och enkätsvaren avlästes optiskt till databasen. Verifiering, granskning och rimlighetskontroll skedde i enlighet med Indicators kvalitetssystem. Biblioteken har haft tillgång till en webbsida med kontinuerliga uppdateringar av svarsfrekvensen under hela datainsamlingen.

Mätperiod

Enkäterna har delats ut under perioden den 10:e oktober till den 30:e oktober. Registrering av inkomna svar stängdes den 21:a november.

Frågeformulär

Samma frågeformulär¹ som har använts som vid tidigare mätning 2014. Ytterligare ett svarsalternativ, "Annat" har tillkommit till könsfrågan i årets mätning.

Grunden består av sju kvalitetsområden där frågorna besvaras på en skala 1-10 och där 1 innebär att man inte alls är nöjd och 10 innebär att man är nöjd i högst grad.

Vidare ingår tre frågor som ligger till grund för NKI (Nöjd-Kund-Index).

Totalt omfattade frågeformuläret 42 frågor samt nio bakgrundsfrågor.

Frågeformuläret kunde utöver på svenska, även besvaras på följande språk i pappersformat: engelska, finska, arabiska, persiska och somaliska.

Frågeformuläret på svenska för 2016 finns att tillgå i Bilaga A.

¹ Bilaga A, Frågeformulär



Svarsfrekvens

Totalt delades 7725 enkäter ut och 4400 besvarades vilket motsvarar en svarsfrekvens på 57%. Svarsfrekvenserna per bibliotek varierar mellan 35,9% och 84,8%. Totalt inkom 62 webbsvar, vilket motsvarar 1,4% av samtliga svar och 207 enkäter besvarades på annat språk än svenska, vilket motsvarar 4,7% av alla inkomna svar.

Nedan redovisas antal utdelade och besvarade enkäter per biblioteksenhet. Se bilaga för mer detaljerad redovisning av antal besvarade enkäter på respektive språk².

Bibliotek med lågt antal besvarade enkäter bör tolka sina resultat med viss försiktighet.

Tabell 1: Svarsfrekvenser

Enhet	Utdelat antal totalt	Antal besvarade totalt	Svarsfrekvens	Varav webbsvar	På svenska	På annat språk än svenska
Angereds bibliotek	457	348	76,1%	0	291	57
Hammarkullens bibliotek	80	44	55,0%	1	42	2
Hjällbo bibliotek	224	190	84,8%	0	174	16
Gamlestadens bibliotek	106	65	61,3%	0	64	1
Kortedala bibliotek	241	117	48,5%	3	111	6
Bergsjöns bibliotek	39	14	35,9%	0	12	2
Örgryte/Härlanda Bibliotek	457	325	71,1%	5	319	6
Guldhedens bibliotek	195	130	66,7%	3	130	0
Linnéstadens bibliotek	287	111	38,7%	2	111	0
Majornas bibliotek	505	322	63,8%	9	316	6
Högsbo bibliotek	266	197	74,1%	1	196	1
Frölunda bibliotek	520	287	55,2%	4	282	5
Askims bibliotek	225	165	73,3%	0	165	0
Södra Skärgårdens bibliotek	72	42	58,3%	0	42	0
Torslanda bibliotek	112	63	56,3%	7	63	0
Trulsegårdsskolans bibliotek	73	36	49,3%	3	36	0
Biskopsgårdens bibliotek	210	103	49,0%	0	78	25
Lundby bibliotek	812	480	59,1%	6	459	21
Tuve bibliotek	113	62	54,9%	0	62	0
Backa bibliotek	179	106	59,2%	1	99	7
Kärra bibliotek	194	122	62,9%	0	119	3
Älvstrandens bibliotek	259	193	74,5%	0	190	3
Stadsbiblioteket	2099	918	43,7%	17	872	46
TOTALT	7725	4440	57,5%	62	4233	207

Bortfall

Orsak till bortfall är okänt och redovisas inte.

Internt bortfall

För hälften av frågorna som ingår i ett kvalitetsområde har mer än 20% uppgett att de inte har någon åsikt eller valt att inte besvara frågan. Kvalitetsområdena för *delaktighet/påverkan* samt *Utbud* har överlag ett högt internt bortfall. Det kan bero på att frågorna inte upplevs som relevanta för alla i målgruppen. Resultat för kvalitetsområden eller frågor med högt internt bortfall bör tolkas med viss försiktighet. Mer detaljerad information om det interna bortfallet finns att tillgå i rapporterna med könsuppdelad frekvenstabell.

² Bilaga B, Detaljerade svarsfrekvenser



Om respondenterna

Sammansättningen av respondenter bland biblioteksbesökarna liknar i hög grad undersökningen från 2014. De är fler kvinnor och fler personer som uppger att en eller båda föräldrarna är födda i Sverige och att de huvudsakligen använder svenska språket i hemmet som har besvarat enkäten. Sett till ålder är det relativt jämn fördelning mellan de olika åldersgrupperna med undantag för de allra yngsta i åldern 15 till 20 år där bara 8% har besvarat enkäten. Det är bra spridning av respondenterna sett till boenden i olika stadsdelar. Då det inte finns tillgång till fullständig statistik över alla biblioteksbesökare i Göteborgs stad är det oklart om de som har besvarat enkäten är representativa för målgruppen.

Resultatredovisning

Resultatet framställs i följande rapporter, *Frekvenstabell*, *Huvudresultat*, *NKI och bakgrund*, och *Prioriteringsmatris*. Samtliga rapporter är framtagna på två organisatoriska nivåer, dels för Göteborgs stad som helhet och dels för respektive bibliotek. Med undantag för Frekvenstabellen visas inte resultat för frågor eller index som har färre än sju svar.

Frekvenstabell

I frekvenstabellerna redovisas samtliga frågor och svarsalternativ för den aktuella undersökningen, både totalt samt uppdelat per kön. Svarsskalan för skalfrågorna som ingår i kvalitetsområden går från 1 till 10. Andel och antal redovisas sammanslaget för 1-4, 5-7 samt 8-10. Medelvärdet för frågorna som ingår i kvalitetsindex baseras på alla som har besvarat frågan och som har en åsikt. Antal och andel som inte har någon åsikt eller har hoppat över frågan redovisas separat i tabellen.

Bild 1. Frekvenstabell

Hur nöjd är du med...

	Total		Kön		
	Andel	Antal	Kvinna	Man	Annat
Bemötande					
F1 hur välkommen du känner dig när du besöker biblioteket?					
Medelvärde	8.8	4343	8.8	8.8	8.6
1-4	3%	128	3%	3%	5%
5-7	15%	630	15%	14%	13%
8-10	83%	3585	82%	83%	82%
Ej svar/Ingen åsikt	1%	63	1%	2%	3%
F2 hur väl personalen förstår/lyssnar när du ställer frågor?					
Medelvärde	9.0	4181	9.1	8.9	8.7
1-4	2%	75	2%	2%	0%
5-7	11%	453	11%	11%	23%
8-10	87%	3653	88%	87%	77%
Ej svar/Ingen åsikt	5%	206	4%	6%	10%
F3 hur personalen bemöter dig som besökare?					
Medelvärde	8.9	4246	8.9	8.9	8.9
1-4	3%	113	3%	3%	0%
5-7	12%	506	12%	11%	22%
8-10	85%	3627	85%	86%	78%
Ej svar/Ingen åsikt	3%	111	2%	3%	8%



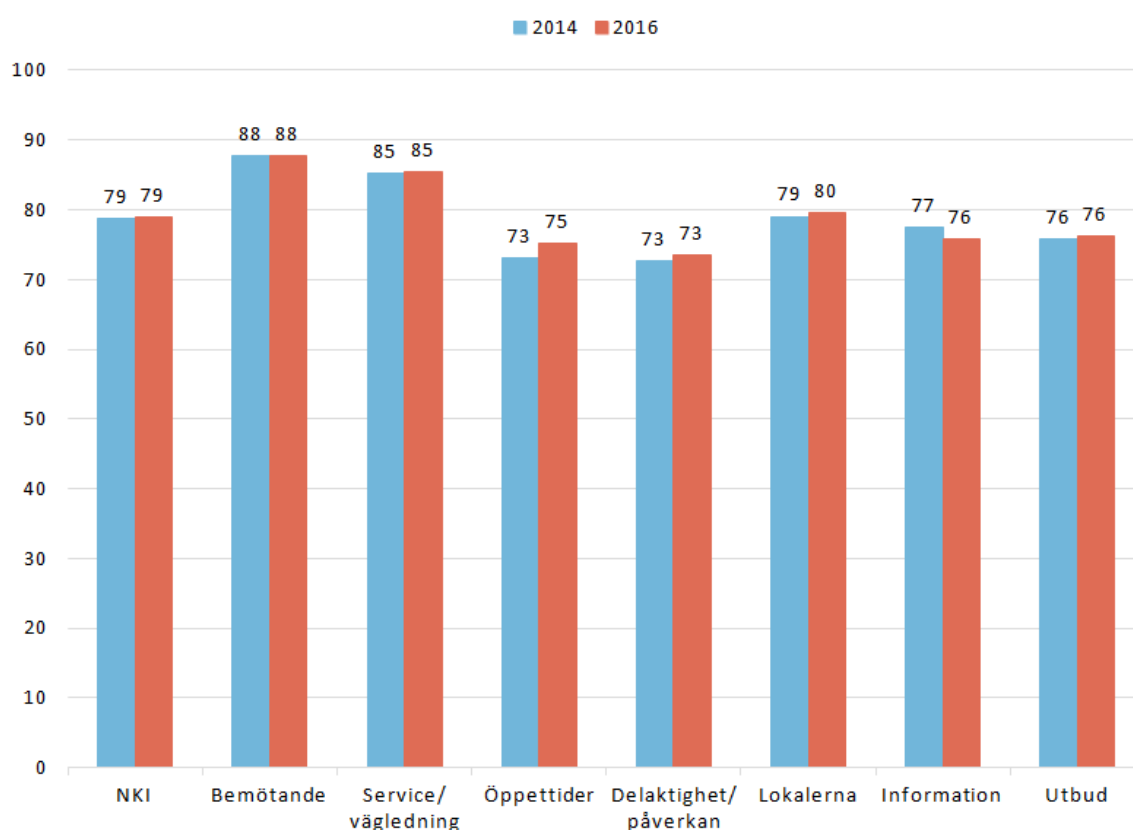
Huvudresultat

Rapporten omfattar tre delar, svarsfrekvenser, resultat för NKI och Index samt resultat per fråga. Resultat som redovisas i rapporten baseras på andelen giltiga svar på frågan. Det innebär att personer som uppgett att de inte har någon åsikt eller har hoppat över frågan är exkluderade.

I rapporten redovisas resultat sammanslaget för respektive kvalitetsområde (Index) och NKI i jämförelse med resultat från 2014 och i rapporterna på biblioteksnivå även i jämförelse med resultat för hela staden. Index per kvalitetsområde redovisas på en skala från 0 till 100.

Det kan förekomma mindre avvikelser vad avser resultat som redovisas för 2014 mot tidigare publicerade data på grund av att de kan föreligga skillnader i beräkningsmodeller.

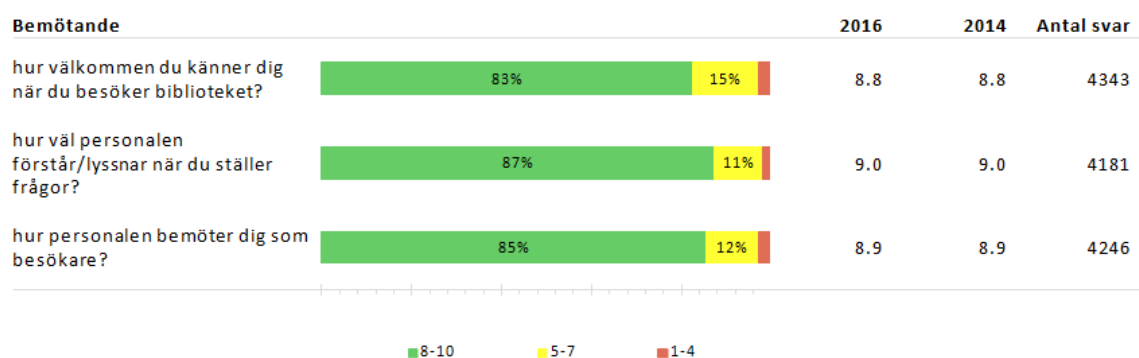
Bild 2. Index – jämförelse över tid



För resultat per fråga redovisas svarsfördelningen för respektive skalfråga i procentandelar. Svarsskalan går från 1 till 10 och svaren har grupperats 1-4 (röd), 5-7 (gul) samt 8-10 (grön). För att göra graferna läsbara redovisas inte andelen för svarsalternativ där andelen är 5 procent eller lägre. Till höger om staplarna redovisas även medelvärde per fråga för 2016 och 2014 per kvalitetsfaktor samt antal som har besvarat frågan i årets undersökning.



Bild 3. Resultat per fråga



NKI och bakgrund

För att underlätta analyser av resultat utifrån olika målgrupper redovisas även NKI och kvalitetsfrågorna nedbrutet på bakgrundsfrågorna. Resultat som redovisas i rapporten baseras på andelen giltiga svar på frågan. Det innebär att personer som uppgett att de inte har någon åsikt eller har hoppat över frågan är exkluderade. Index per kvalitetsområde redovisas på en skala från 0 till 100.

Bild 4. Bakgrund och NKI

	Totalt	Språk i hemmet		Födelseland		
		Svenska	Annat språk	I SE med en eller båda föräldrarna födda i SE	I SE med båda föräldrarna födda utanför SE	Utanför Sverige
NKI	79	79	80	79	77	80
Bemötande	88	88	89	88	87	89
Service/ vägledning	85	86	85	86	82	85
Öppettider	75	76	75	76	69	75
Delaktighet/ påverkan	73	73	75	73	72	75
Lokalerna	80	79	81	79	79	81
Information	76	75	78	75	76	77
Utbud	76	76	78	76	75	77



Prioriteringsmatris

Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enskilda frågor och det övergripande nöjdhetsindexet (NKI). NKI motsvarar besökarens totala nöjdhetsindex och placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för besökarnas nöjdhetsindex med biblioteket. Frågans medelvärde relateras till frågan om helhetsnöjdhetsindex med hjälp av Pearsons produktmomentkorrelation. Värdet i prioriteringsmatrisen är baserat endast på de respondenter som besvarat både den aktuella frågan och NKI-frågorna. För biblioteksenheter som har färre än 50 besvarade enkäter genereras inga rapporter med prioriteringsmatriser då underlaget är för litet.



Övrig information om undersökningen

Jämförbarhet

Årets undersökning skiljer sig i mycket liten utsträckning mot den undersökning som genomfördes 2014 sett till urval, metod och mätinstrument vilket innebär att det inte finns några uppenbara förhinder till jämförelser sett över tid.

Resultat: Övergripande nöjdhet

Index per kvalitetsområde 2016

NKI (Nöjd-kund Index) är relativt hög men varierar mellan 69-87 bland biblioteken. Sett till hela staden är biblioteksbesökarna mest nöjda med bemötande och den service/vägledning som biblioteken erbjuder och minst nöjda är de med bibliotekens öppettider och möjligheten till delaktighet/påverkan. Biblioteksbesökare på Västra Hisingen (Trulsegårdsskolans, Torslandas och Biskopsgårdens bibliotek) är överlag mest nöjda med alla aspekter av vad biblioteken erbjuder. Nedan redovisas den övergripande nöjdheten samt index per kvalitetsområde och biblioteksenhet för årets undersökning.

Tabell 2: Index per biblioteksenhet och kvalitetsområde 2016

Enhet	NKI	Bemötande	Service/ vägledning	Öppettider	Delaktighet/ påverkan	Lokalerna	Information	Utbud
Hela staden (Göteborgs stad)	79	88	85	75	73	80	76	76
Angereds bibliotek	79	89	85	77	74	79	78	76
Askims bibliotek	82	92	91	67	75	82	78	78
Backa bibliotek	74	84	82	70	68	75	72	70
Bergsjöns bibliotek	76	88	83	60	69	79	65	64
Biskopsgårdens bibliotek	85	95	92	80	87	88	85	86
Frölunda bibliotek	78	84	83	75	67	80	74	75
Gamlestadens bibliotek	73	84	80	56	67	73	66	59
Guldhedens bibliotek	83	91	90	70	76	84	79	78
Hammarkullens bibliotek	73	90	84	56	64	68	74	71
Hjällbo bibliotek	82	94	90	72	79	83	83	81
Högsbo bibliotek	87	94	93	80	82	85	84	84
Kortedala bibliotek	77	89	84	73	69	76	75	70
Kärra bibliotek	86	92	92	69	78	89	80	82
Linnéstadens bibliotek	69	84	84	73	63	73	67	65
Lundby bibliotek	76	86	82	73	70	79	74	74
Majornas bibliotek	80	89	89	76	76	78	78	77
Stadsbiblioteket	78	84	81	82	69	76	72	77
Södra Skärgårdens bibliotek	79	96	94	54	79	83	72	63
Torslanda bibliotek	86	92	91	82	81	91	82	80
Trulsegårdsskolans bibliotek	87	95	94	73	88	89	85	86
Tuve bibliotek	80	88	88	63	79	81	76	79
Älvstrandens bibliotek	76	85	83	67	76	80	72	72



Index per kvalitetsområde – jämförelse över tid

På övergripande nivå är resultatet för 2016 i princip oförändrat vid jämförelse med 2014.

Sett över tid har andelen nöjda ökat mest vad gäller kvalitetsområdet för öppettider.

Nedan redovisas den övergripande nöjdheten samt index per kvalitetsområde för hela staden för perioden 2004 – 2016.

Tabell 3: Index per kvalitetsområde 2004 - 2016

Kvalitetsområde	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016
NKI	77	77	78	78	79	79	79
Bemötande	88	88	88	88	89	88	88
Service/vägledning	82	83	83	85	86	85	85
Öppettider	–	–	–	69	69	73	75
Tillgänglighet	69	72	74	–	–	–	–
Delaktighet/påverkan	67	68	71	70	72	72	73
Lokalerna	71	70	73	79	79	79	80
Information	69	70	73	75	77	76	76
Utbud	–	–	–	71	75	75	76
Verksamhetens innehåll	67	68	71	–	–	–	–





Är du nöjd med biblioteket?

Sätt ett kryss i den ruta under siffrorna som du tycker stämmer bäst med din uppfattning.
Om du råkar kryssa i fel ruta, stryk över och kryssa i rätt ruta. ☒ ■

Bemötande

Hur nöjd är du med ...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
- hur välkommen du känner dig när du besöker biblioteket?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur väl personalen förstår/lyssnar när du ställer frågor?....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur personalen bemöter dig som besökare?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Service/vägledning

Hur nöjd är du med ...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
- hur snabbt du får hjälp?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- den hjälp du fick?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- personalens förmåga att visa hur man söker information (t.ex. i bibliotekskatalogen, i databaser och på Internet)?...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- personalens tips om film, musik, litteratur?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Öppettiderna

Hur nöjd är du med ...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
- antalet öppettimmar på vardagar?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tiden då biblioteket öppnar på vardagar?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tiden då biblioteket stänger på vardagar?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- öppettiderna på veckosluten?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- öppettiderna på sommaren?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Delaktighet/påverkan

Hur nöjd är du med ...	Inte alls nöjd								I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
- möjligheterna att påverka bibliotekets inköp?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- möjligheterna att påverka vilka aktiviteter som biblioteket erbjuder?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- möjligheterna att lämna synpunkter på biblioteket och dess verksamhet?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur personalen bryr sig om dina synpunkter?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lokalerna

Hur nöjd är du med ...	Inte alls nöjd								I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
- hur lätt det är att hitta i lokalerna?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- våra läsplatser?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ljudnivån?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- belysningen?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- den tekniska utrustningen (t.ex. datorer, utlåningsautomater etc)?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tryggheten?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur anpassade lokalerna är för användare med funktionshinder?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur trivsamma lokalerna är?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Information

Hur nöjd är du med ...	Inte alls nöjd								I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
- informationen om öppettider?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- informationen om aktiviteter på biblioteket?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- informationen om nya inköp?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- informationen om det digitala biblioteket?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- informationen om hur du kan använda bibliotekets digitala tjänster (t.ex. reservationer, omlån, databaser)?....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Utbud

Hur nöjd är du med tillgången till ...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
- litteratur?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tidningar?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- musik?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- film?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- spel?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- arrangemang?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- databaser?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Biblioteket i sin helhet

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Hur nöjd är du med biblioteket i sin helhet?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Inte alls										I högsta grad
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Hur väl uppfyller biblioteket dina förväntningar?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Långt ifrån										Mycket nära
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Tänk dig ett perfekt bibliotek. Hur nära ett sådant ideal tycker du att detta bibliotek kommer?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Synpunkter

Vet du vem du kan vända dig till om du vill framföra synpunkter på biblioteket?..... Ja Nej

Har du någon gång framfört dina synpunkter och åsikter om biblioteket?..... Ja Nej

Tänk dig att det bibliotek där du är nu stänger en period för t.ex. ombyggnad, vilket eller vilka bibliotek går du i så fall till istället? *Du kan ange flera alternativ!*

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Angereds bibliotek | <input type="checkbox"/> Linnéstadens bibliotek | <input type="checkbox"/> Biskopsgårdens bibliotek |
| <input type="checkbox"/> Hammarkullens bibliotek | <input type="checkbox"/> Majornas bibliotek | <input type="checkbox"/> Lundby bibliotek |
| <input type="checkbox"/> Hjällbo bibliotek | <input type="checkbox"/> Högsbo bibliotek | <input type="checkbox"/> Kyrkbyns bibliotek |
| <input type="checkbox"/> Gamlestadens bibliotek | <input type="checkbox"/> Frölunda bibliotek | <input type="checkbox"/> Backa bibliotek |
| <input type="checkbox"/> Kortedala bibliotek | <input type="checkbox"/> Askims bibliotek | <input type="checkbox"/> Kärra bibliotek |
| <input type="checkbox"/> Bergsjöns bibliotek | <input type="checkbox"/> Södra Skärgårdens bibliotek | <input type="checkbox"/> Älvstrandens bibliotek |
| <input type="checkbox"/> Örgryte/Härlanda bibliotek | <input type="checkbox"/> Torslanda bibliotek | <input type="checkbox"/> Stadsbiblioteket |
| <input type="checkbox"/> Guldhedens bibliotek | <input type="checkbox"/> Trulsegårdens bibliotek | <input type="checkbox"/> Går inte till något annat bibliotek |

Bakgrundsfakta

Är du: ?

- Kvinna Man Annat

Hur gammal är du?

- 15 - 20 år 21 - 40 år 41 - 64 år 65 år eller äldre

Vilket språk talar du huvudsakligen hemma?

- Svenska Annat språk

Var är du född?

- I Sverige med en eller båda föräldrarna födda i Sverige
 I Sverige med båda föräldrarna födda utanför Sverige
 Utanför Sverige

Hur ofta besöker du det här biblioteket?

- Flera gånger per vecka Någon gång per år
 Någon gång per vecka Det här är första gången
 Någon gång i månaden

Hur ofta besöker du annat/andra bibliotek?

- Flera gånger per vecka Någon gång per år
 Någon gång per vecka Besöker inga andra bibliotek
 Någon gång i månaden

Varför besöker du biblioteket? *Du kan ange flera alternativ!*

- För att låna och/eller återlämna böcker m.m. För att använda dator
 För att läsa tidningar/tidskrifter För att besöka arrangemang/utställning
 För studier Annat
 För att söka information

Vilka av bibliotekets tjänster på Internet använder du? *Du kan ange flera alternativ!*

- Bibliotekets katalog (Gotlib) Chatt
 Omlån Bibliotekens sociala media
 Reservationer Jag använder inte bibliotekets onlinetjänster
 Databaser (t.ex. Global Grant, Artikelsök, Landguiden)

Var bor du?

- Angered Örgryte-Härlanda Västra Hisingen
 Centrum Askim-Frölunda-Högsbo Östra Göteborg
 Lundby Majorna-Linné Annan kommun
 Västra Göteborg Norra Hisingen

Tack för din medverkan!

Har du förlorat ditt svarskuvert?
Skicka enkäten portofritt till:
Indikator, Svarspost 204 65 081,
400 99 GÖTEBORG

Bilaga B, Detaljerade svarsfrekvenser

Enhet	Antal								
	Utdelat antal	besvarade totalt	Varav webbsvar	Besvarade på svenska	Besvarade på arabiska	Besvarade på engelska	Besvarade på finska	Besvarade på persiska	Besvarade på somaliska
Angereds bibliotek	457	348	0	291	22	15	2	4	14
Hammarkullens bibliotek	80	44	1	42	2				
Hjällbo bibliotek	224	190	0	174	9	3			4
Gamlestadens bibliotek	106	65	0	64					1
Kortedala bibliotek	241	117	3	111	1	1		2	2
Bergsjöns bibliotek	39	14	0	12		1			1
Örgryte/Härlanda Bibliotek	457	325	5	319	1	5			
Guldhedens bibliotek	195	130	3	130					
Linnéstadens bibliotek	287	111	2	111					
Majornas bibliotek	505	322	9	316		6			
Högsbo bibliotek	266	197	1	196		1			
Frölunda bibliotek	520	287	4	282	2	2			1
Askims bibliotek	225	165	0	165					
Södra Skärgårdens bibliotek	72	42	0	42					
Torslanda bibliotek	112	63	7	63					
Trulsegårdsskolans bibliotek	73	36	3	36					
Biskopsgårdens bibliotek	210	103	0	78	7	6	2	5	5
Lundby bibliotek	812	480	6	459	5	8	1	2	5
Tuve bibliotek	113	62	0	62					
Backa bibliotek	179	106	1	99	2	1		4	
Kärra bibliotek	194	122	0	119		1	1	1	
Älvstrandens bibliotek	259	193	0	190		1		1	1
Stadsbiblioteket	2099	918	17	872	12	25	1	7	1
TOTALT	7725	4440	62	4233	63	76	7	26	35