



Rapport Biblioteksenkäten 2018



**Göteborgs
Stad**

2019-01-22

Innehåll

Inledning.....	3
Om Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator)	3
Projektorganisation Indikator	3
Om mätningen.....	3
Datainsamling.....	4
Målgrupp	4
Metod	4
Frågeformulär.....	5
Svarsfrekvenser för den utdelade enkäten	5
Svarsingångar för webbenkät med öppen länk	6
Totalt antal besvarade enkäter	7
Om respondenterna	8
Resultatredovisning.....	9
NKI och bakgrund	11
Prioriteringsmatris.....	12
Övrig information om undersökningen.....	13
Jämförbarhet	13
Resultat: Övergripande nöjdhet.....	14
Index per kvalitetsområde – jämförelse över tid	15
Index per svarsform	16
Index per kvalitetsområde – förändringar sedan 2016 per biblioteksenhet.....	16

Bilaga 1 Frågeformulär 2018



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 Institutet för kvalitetsindikatorer i Göteborg AB (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, och dels att få underlag till förbättringsarbete. Datainsamling genomfördes dels med utdelade pappersenkäter med möjlighet att besvara enkäten via webben och dels genom inbjudan via nyhetsbrev med öppen länk till webbenkät. Datainsamlingen pågick mellan den 8:e oktober till och med den 9:e november 2018. 23 bibliotek medverkade i undersökningen.

Totalt delades 7133 enkäter ut varav 3935 svar inkom samt 24 651 nyhetsbrev med länk till webbenkät skickades ut varav 1131 enkäter besvarades. Totalt deltog 5 066 biblioteksanvändare i undersökningen.

Datainsamling

Målgrupp

Biblioteksanvändare 15 år eller äldre.

Metod

2016 medverkade 23 biblioteksenheter i undersökningen och i årets undersökning deltog samma antal biblioteksenheter som vid föregående mätning med den skillnaden att 2016 deltog inte Kyrkbyns på grund av ombyggnation och i årets undersökning deltog inte Gamlestadens bibliotek på grund av flytt av biblioteksverksamheten.

Datainsamlingen har tidigare genomförts med utdelade pappersenkäter med möjlighet att besvara enkäten via webben med unik inloggning. I årets undersökning har Göteborgs stad valt att dels genomföra biblioteksundersökningen enligt samma metod som tidigare år men parallellt har datainsamling med e-postutskick via Nyhetsbrev med öppen länk till webbenkäten genomförts. Syftet med den utökade undersökningen är främst att nå en större andel av målgruppen och därmed också öka antalet som besvarar enkäten.

För den utdelade enkäten tillhandahöll Indikator undersökningsmaterial som bestod av frågeformulär och foljebrev 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 förfrankade svarskuvert alternativt besvara enkäten via webben med ett unikt lösenord. Biblioteken skickade sedan löpande in de inlämnade besvarade enkäter till Indikator. Inkomna enkäter registrerades och enkätsvaren avlästes optiskt till databasen. Verifiering, granskning och rimlighetskontroll skedde i enlighet med Indikators kvalitetssystem. Biblioteken har haft tillgång till en webbsida med kontinuerliga uppdateringar av svarsfrekvensen under hela datainsamlingen.

Stadsbiblioteket administrerade utskick av öppen länk till webbenkät via nyhetsbrev som gick ut till alla i målgruppen som fanns registrerade som låntagare vid något av de medverkande biblioteken. Nyhetsbrevet skickades ut vid tre tillfällen under vecka 41. Indikator ansvarade för uppsättning av webbenkäten och löpande uppföljning av svarsingångar.

Mätperiod

Enkäterna har delats ut under perioden den 8:e oktober till den 2:a november. Registrering av inkomna svar stängdes den 9:e november.

Frågeformulär

Samma frågeformulär¹ användes som vid den föregående mätningen.

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 webben på följande språk: engelska, finska, arabiska, persiska och somaliska. Vid förra mätningen kunde enkäten endast besvaras på andra språk i pappersform. Frågeformuläret på svenska för 2018 finns att tillgå i Bilaga A.

För de som besvarade webbenkäten via öppen länk tillkom en inledande fråga där deltagarna fick ange vilket bibliotek som de vanligen besöker och deltagarna uppmanades sedan att besvara enkäten utifrån sina erfarenheter från det biblioteket som de angett.

Svarsfrekvenser för den utdelade enkäten

När datainsamlingen avslutats fick respektive biblioteksenhet rapportera in antalet utdelade enkäter till Indikator. Totalt delades 7 133 enkäter ut och 3 935 besvarades vilket motsvarar en svarsfrekvens på 55%, vilket är på samma nivå som 2016. Svarsfrekvenserna per bibliotek varierar mellan 42% och 88%. Totalt inkom 25 webbsvar, vilket motsvarar 0,6% av samtliga svar. Åtta enkäter besvarades på annat språk än svenska. Nedan redovisas antal utdelade och besvarade enkäter per biblioteksenhet.

Tabell 1: Svarsfrekvenser för utdelad enkät

Enhet	Antal utdelade	Antal besvarade	Svarsfrekvens	Varav Webbsvar
Angereds bibliotek	450	373	83%	
Askims bibliotek	144	75	52%	1
Backa bibliotek	198	99	50%	2
Bergsjöns bibliotek	50	22	44%	
Biskopsgårdens bibliotek	226	108	48%	2
Frölunda bibliotek	512	297	58%	7
Guldhedens bibliotek	123	101	82%	1
Hammarkullens bibliotek	61	31	51%	
Hjällbo bibliotek	100	88	88%	
Högsbo bibliotek	239	156	65%	1
Kortedala bibliotek	147	62	42%	1
Kyrkbyns bibliotek	230	130	57%	6
Kärre bibliotek	200	113	57%	2
Linnéstadens bibliotek	288	142	49%	8
Lundby bibliotek	800	426	53%	14
Majornas bibliotek	400	236	59%	5

¹ Bilaga 1, Frågeformulär



Stadsbiblioteket	1710	748	44%	25
Södra Skärgårdens bibliotek	49	25	51%	
Torslanda bibliotek	170	89	52%	5
Trulsegårdens Bibliotek	110	66	60%	4
Tuve bibliotek	98	71	72%	
Älvstrandens bibliotek	228	131	57%	4
Örgryte/Härlanda Bibliotek	600	346	58%	11
Totalt	7133	3935	55%	99

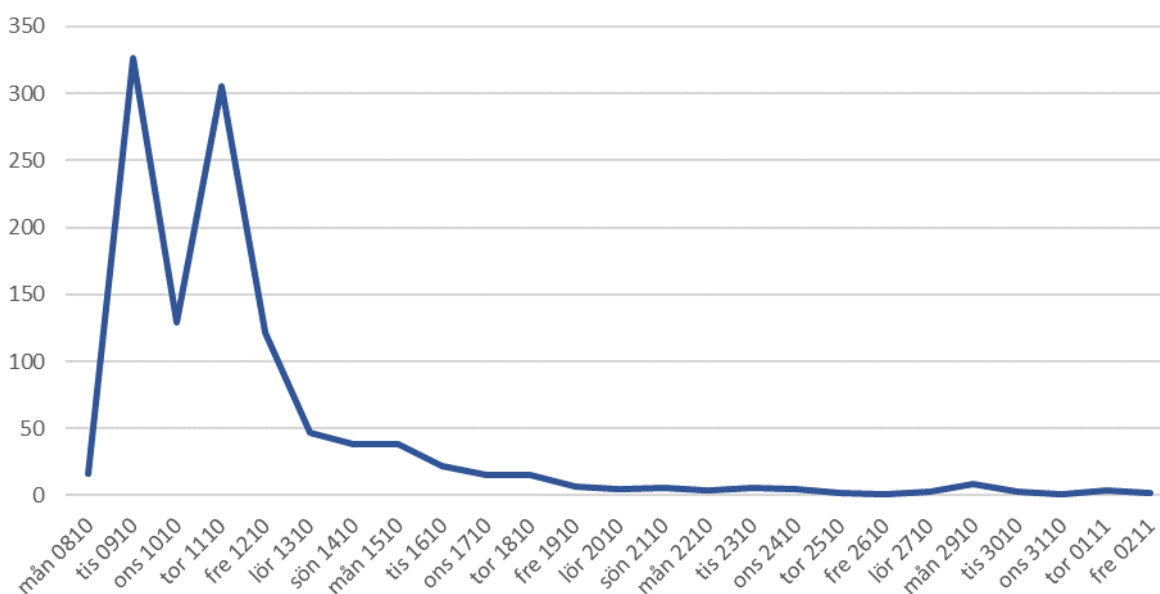
Svarsingångar för webbenkät med öppen länk

Utskick av öppen länk till webbenkät genomfördes vid tre tillfällen under vecka 41.
Totalt skickades nyhetsbrevet ut till 24 651 låntagare varav 1131 besvarade enkäten.

Dag	Antal utskickade nyhetsbrev
Mån 0810	451
Tis 0910	11 600
Tor 1110	12 600

En majoritet av svaren inkom under vecka 41, dvs. under samma vecka som utskicken gjordes. Bara 30 personer valde att besvara enkäten på annat språk än svenska.

Tabell 2: Svarsinflöde för webbenkät med öppen länk



Totalt antal besvarade enkäter

Totalt besvarades 5066 enkäter varav 1230 besvarade enkäten via webben.

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

Överlag har fler valt att besvara enkäten i pappersformat vid samtliga biblioteksenheter.

Fyra av tio låntagare vid Linnestadens och Kortedalas bibliotek valde att besvara enkäten via webben.

Tabell 3: Totalt antal besvarade enkäter fördelad på svarsform

Enhet	Totalt	Postal	Webb	Andel webb
Angereds bibliotek	399	373	26	7%
Askims bibliotek	116	74	42	36%
Backa bibliotek	108	97	11	10%
Bergsjöns bibliotek	29	22	7	24%
Biskopsgårdens bibliotek	122	106	16	13%
Frölunda bibliotek	408	290	118	29%
Guldhedens bibliotek	148	100	48	32%
Hammarkullens bibliotek	36	31	5	14%
Hjällbo bibliotek	99	88	11	11%
Högsbo bibliotek	189	155	34	18%
Kortedala bibliotek	102	61	41	40%
Kyrkbyns bibliotek	150	124	26	17%
Kärra bibliotek	126	111	15	12%
Linnestadens bibliotek	224	134	90	40%
Lundby bibliotek	498	412	86	17%
Majornas bibliotek	326	231	95	29%
Stadsbiblioteket	1027	723	304	30%
Södra Skärgårdens bibliotek	25	25	0	0%
Torslanda bibliotek	114	84	30	26%
Trulsegårdens Bibliotek	74	62	12	16%
Tuve bibliotek	89	71	18	20%
Älvstrandens bibliotek	159	127	32	20%
Örgryte/Härlanda Bibliotek	498	335	163	33%
TOTALT	5066	3836	1230	24%

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 könsuppdeldad frekvenstabell.

Om respondenterna

Sammansättningen av respondenter bland biblioteksanvändarna liknar i hög grad undersökningen från 2016. De är fortsatt fler kvinnor (64%) och fler personer som uppger att en eller båda föräldrarna är födda i Sverige (72%) som har deltagit i undersökningen. De allra flesta (86%), uppger att de huvudsakligen använder svenska språket i hemmet, vilket är något fler än vad det var 2016, då 77% uppgav det. Äldre har i högre utsträckning besvarat enkäten än vad yngre har. Det är något fler som är 65 år eller äldre som har besvarat årets enkät vid jämförelse mot 2016. Det är bra spridning av respondenterna sett till boenden i olika stadsdelar.

Kvinnor har besvarat enkäten via webben i högre utsträckning än vad männen har. Biblioteksanvändare i åldern 41-64 år har valt att besvara enkäten via webben i högre utsträckning än vad övriga åldersgrupper har gjort. Att notera är att bland de yngsta biblioteksanvändarna i åldern 15-20 år är det bara 3% som har valt webbenkäten.

Tabell 4: Kön och ålder fördelad på svarsform

	Total		Kön			Ålder			
	Andel	Antal	Kvinna	Man	Annat	15 - 20 år	21 - 40 år	41 - 64 år	65 år eller äldre
Svarsform									
Postal	76%	3836	74%	78%	85%	98%	78%	69%	75%
Webb	24%	1230	26%	22%	15%	3%	22%	31%	25%
Bas		5066	3235	1741	54	320	1244	1543	1910

Personer som är födda i Sverige, eller med en eller båda föräldrarna födda i Sverige samt personersom har svenska som språk i hemmet har valt webbversionen i större utsträckning än personer med annan bakgrund och annat språk i hemmet. Biblioteksanvändarna erbjöds möjligheten att besvara enkäten på annat språk än svenska via webben men det var bara 38 personer som utnyttjade den möjligheten.

Tabell 5: Födelseland och språk i hemmet fördelad på svarsform

	Total		Födelseland			Språk i hemmet	
	Andel	Antal	I SE med en eller båda föräldrarna födda i SE	I SE med båda föräldrarna födda utanför SE	Utanför Sverige	Svenska	Annat språk
Svarsform							
Postal	76%	3836	73%	85%	83%	73%	85%
Webb	24%	1230	27%	15%	17%	27%	15%
Bas		5066	3616	308	1092	4180	687

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

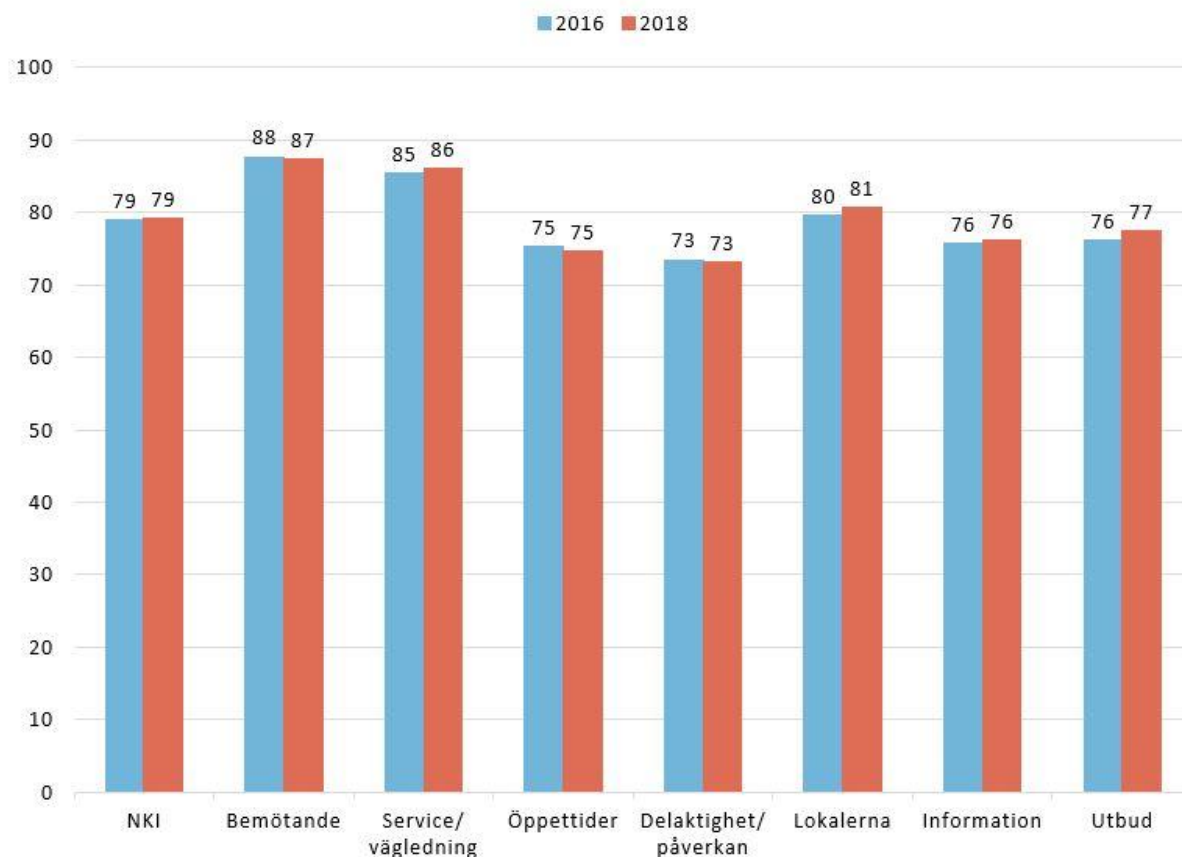
Hur nöjd är du med...

	Total		Kön		
	Andel	Antal	Kvinna	Man	Annat
Bemötande					
F1 hur välkommen du känner dig när du besöker biblioteket?					
Medelvärde	8.7	4972	8.7	8.6	8.1
1-4	3%	174	3%	4%	7%
5-7	15%	760	15%	15%	24%
8-10	80%	4038	80%	79%	67%
Ej svar/Ingen åsikt	2%	94	2%	2%	2%
F2 hur väl personalen förstår/lyssnar när du ställer frågor?					
Medelvärde	9.0	4751	9.1	8.9	8.4
1-4	2%	105	2%	2%	7%
5-7	9%	477	9%	10%	15%
8-10	82%	4169	83%	81%	76%
Ej svar/Ingen åsikt	6%	315	6%	7%	2%
F3 hur personalen bemöter dig som besökare?					
Medelvärde	8.9	4864	8.9	8.8	8.4
1-4	3%	157	3%	3%	6%
5-7	11%	573	11%	11%	19%
8-10	82%	4134	82%	81%	76%
Ej svar/Ingen åsikt	4%	202	3%	5%	0%

Huvudresultat

Rapporten omfattar två delar, 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 2016 och i rapporterna på biblioteksnivå även i jämförelse med resultat för hela staden. Index per kvalitetsområde redovisas på en skala från 0 till 100.

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 2018 per kvalitetsfaktor samt antal som har besvarat frågan i årets undersökning.

Bild 3. Resultat per fråga



NKI och bakgrund

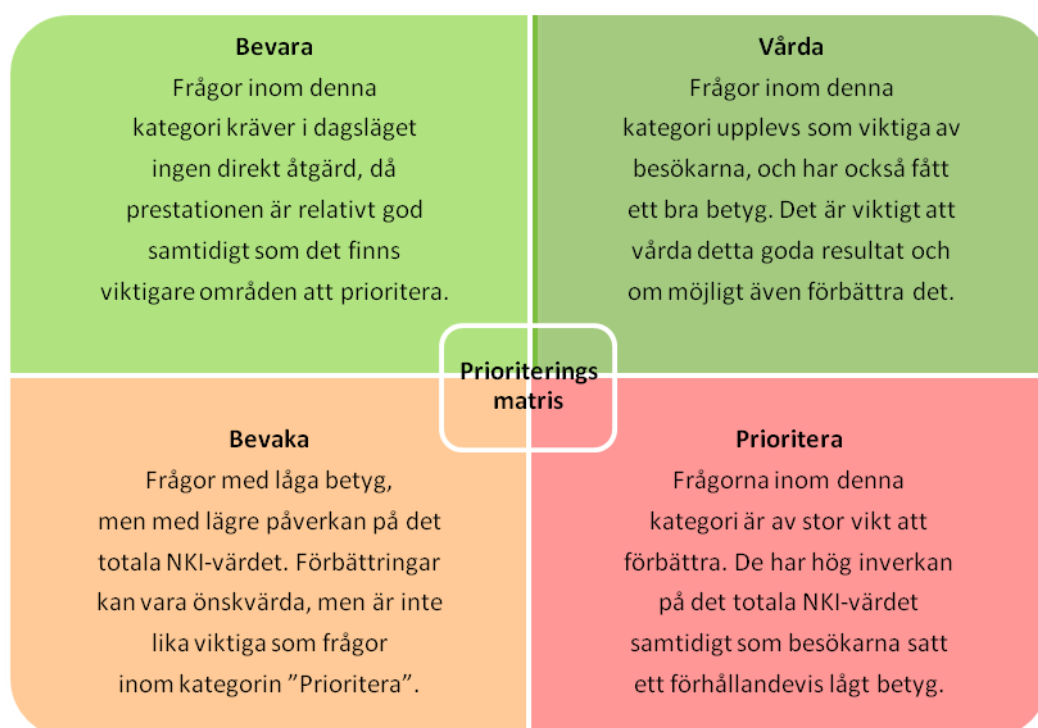
För att underlätta analyser av resultat utifrån olika målgrupper redovisas även NKI och kvalitetsfrågorna nedbrutet på bakgrundsfrågorna. Resultat som redovisas i rapporten baseras på andelen giltiga svar på frågan. Det innebär att personer som uppgett att de inte har någon åsikt eller har hoppat över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

Bild 4. Index per kvalitetsområde och bakgrund

	Totalt	Kön		
		Kvinna	Man	Annat
NKI	79	80	78	70
Bemötande	87	88	87	81
Service/ vägledning	86	87	85	77
Öppettider	75	76	73	62
Delaktighet/ påverkan	73	75	71	65
Lokalerna	81	82	79	71
Information	76	77	75	67
Utbud	77	79	75	75

Prioriteringsmatris

Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enskilda frågor och det övergripande nöjdhetsindexet (NKI). NKI motsvarar besökarens totala nöjdhet och placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för besökarnas nöjdhet med biblioteket. Frågans medelvärde relateras till frågan om helhetsnöjdhet med hjälp av Pearsons produkt-momentkorrelation. 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

Frågeformuläret har i princip varit oförändrat sedan 2016 men till skillnad från föregående undersökning gavs deltagarna i årets undersökning möjligheten att besvara enkäten på annat språk på webben. Tidigare delades pappersenkäter ut med olika språkversioner.

I årets undersökning tillkom en ny metod för datainsamling i form av utskick av öppen länk till webbenkät via nyhetsbrev till biblioteksanvändare som genomfördes parallellt med den utdelade pappersenkäten som använts vid tidigare undersökningar. Ett sådant metodbyte kan leda till s.k. mode effekter som uppstår när respondenter tenderar att svara annorlunda på en fråga enbart pga. den metod vilken frågan ställs igenom.

Graden av självadministrering är större för de respondenter som på egen hand fyller i enkäten på webben och mätsituationen är mer privat. Detta kan medföra att respondenterna svarar mer ärligt samt att de har mer tid att tänka igenom sina svar. Vid självadministrerade enkäter tolkar och förstår respondenterna enkätfrågorna på egen hand. Det är också oklart när respondenterna senast besökte det bibliotek som de ombeds bedöma sin upplevelse av.

De biblioteksbesökare som har besvarat den utdelade enkäten har haft möjlighet att besvara den hemma och själv skicka in den men de allra flesta har valt att besvara den på plats för att sedan lämna in enkäten till bibliotekspersonalen, vilket innebär att de befunnit sig i en mindre privat situation och de kan ha haft mindre tid till att tänka igenom sina svar. Samtidigt som dessa respondenter har sitt senaste besök i färskt minne vilket kan påverka deras bedömningar av upplevelsen av biblioteksbesöket. Besökare som besvarar den utdelade enkäten har också möjlighet att fråga bibliotekspersonalen om hur olika frågor skall tolkas i enkäten.

Resultat: Övergripande nöjdhet

Index per kvalitetsområde 2018

NKI (Nöjd-kund Index) är fortsatt hög på totalnivå men resultatet varierar mellan biblioteken. Sett till hela staden är biblioteksbesökarna mest nöjda med bemötande och den service/väglledning som biblioteken erbjuder och minst nöjda är de med bibliotekens öppettider och möjligheten till delaktighet/påverkan. Nedan redovisas den övergripande nöjdheten samt index per kvalitetsområde och biblioteksenhet för årets undersökning. Röd markering indikerar lägsta indexvärdet och grönt indikerar högsta indexvärde inom respektive kvalitetsområde.

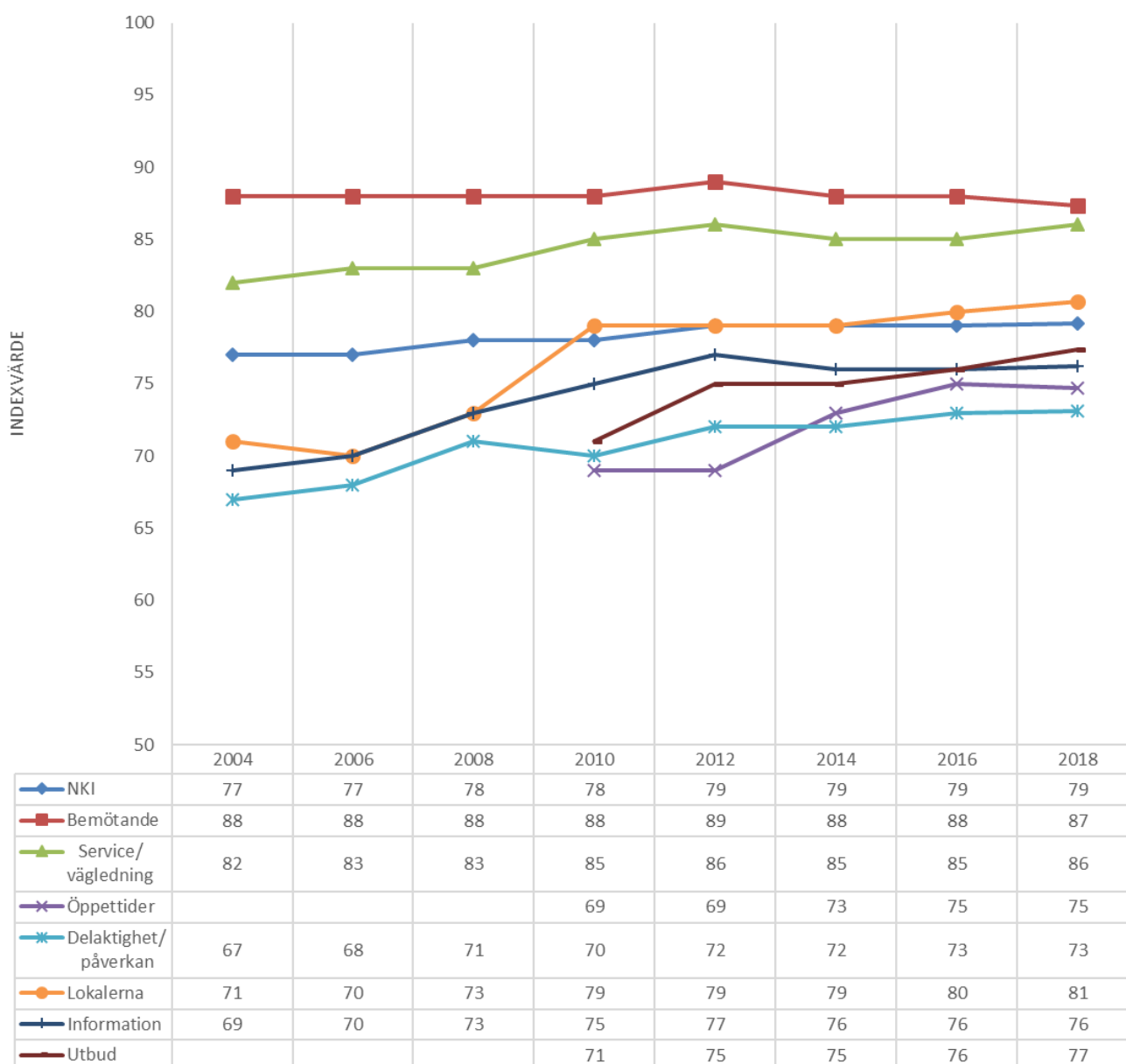
Tabell 6: Index per biblioteksenhet och kvalitetsområde 2018

Enhet	NKI	Bemötande	Service/ väglledning	Öppettider	Delaktighet/ påverkan	Lokalerna	Information	Utbud
Hela staden (Göteborgs stad)	79	87	86	75	73	81	76	77
Angereds bibliotek	76	87	83	70	72	77	75	74
Askims bibliotek	83	93	92	74	85	87	80	78
Backa bibliotek	78	88	86	76	67	80	75	76
Bergsjöns bibliotek	70	89	84	51	55	74	60	66
Biskopsgårdens bibliotek	83	91	89	78	83	84	85	82
Frölunda bibliotek	77	81	82	76	66	80	72	76
Guldhedens bibliotek	87	94	92	74	85	89	85	83
Hammarkullens bibliotek	79	91	88	64	77	87	73	77
Hjällbo bibliotek	76	90	86	61	74	79	70	72
Högsbo bibliotek	86	95	95	81	83	86	84	83
Kortedala bibliotek	74	89	87	39	66	80	70	70
Kyrkbyns bibliotek	86	94	93	62	77	90	81	78
Kärre bibliotek	84	92	91	67	78	85	81	81
Linnéstadens bibliotek	79	87	89	77	77	78	76	78
Lundby bibliotek	76	87	84	72	71	79	75	75
Majornas bibliotek	82	90	90	77	78	81	79	80
Stadsbiblioteket	77	84	81	83	67	76	74	79
Södra Skärgårdens bibliotek	77	93	93	58	75	85	81	73
Torslanda bibliotek	82	88	86	78	74	88	76	77
Trulsegårdens bibliotek	83	94	96	61	88	88	84	83
Tuve bibliotek	79	89	89	64	77	81	78	77
Älvstrandens bibliotek	76	88	87	62	75	78	70	70
Örgryte Härlanda Bibliotek	81	84	86	83	73	84	78	79

Index per kvalitetsområde – jämförelse över tid

På övergripande nivå är resultatet för 2018 i princip oförändrat vid jämförelse med 2016. NKI värdet har ökat något sedan 2004 men därefter legat på samma nivå vid de fyra senaste mättillfällena. Sett över tid har nöjdheten succesivt ökat inom samtliga kvalitetsområden med undantag för bemötande som har legat på ungefär samma höga indexvärde sedan första mättillfället 2004. Nedan redovisas den övergripande nöjdheten samt index per kvalitetsområde för hela staden för perioden 2004 – 2016.

Tabell 7: Index per kvalitetsområde 2004-2016



Index per svarsform

Biblioteksanvändare som har besvarat webbenkäten har överlag gett ett något lägre betyg inom samtliga kvalitetsområden.

Tabell 8: Index per svarsform 2018

Kvalitetsområde	Totalt	Postalt	Webb
NKI	79	80	77
Bemötande	87	88	85
Service/ vägledning	86	86	85
Öppettider	75	75	74
Delaktighet/ påverkan	73	74	69
Lokalerna	81	81	80
Information	76	77	73
Utbud	77	78	76

Index per kvalitetsområde – förändringar sedan 2016 per biblioteksenhet.

Det är stora variationer av förändringar av indexvärdet sedan föregående undersökning både sett till respektive kvalitetsområde och biblioteksenhet. Differensen är beräknad utifrån decimaltal och inte utifrån avrundade heltal av indexvärdet.

Tabell 9 Förändringar av Index per kvalitetsområde sedan 2016.

Index 2018	NKI	Bemötande	Service/ vägledning	Öppettider	Delaktighet/ påverkan	Lokalerna	Information	Utbud
Hela staden (Göteborgs stad)	0	0	1	-1	0	1	0	1
Angereds bibliotek	-3	-2	-2	-7	-2	-2	-2	-2
Askims bibliotek	1	1	0	7	10	5	2	0
Backa bibliotek	4	4	5	6	-1	5	4	5
Bergsjöns bibliotek	-5	0	0	-9	-13	-6	-4	2
Biskopsgårdens bibliotek	-2	-4	-3	-2	-4	-4	-1	-4
Frölunda bibliotek	-1	-3	-2	1	0	0	-2	2
Guldhedens bibliotek	3	3	3	4	9	6	6	6
Hammarkullens bibliotek	7	1	4	7	13	19	-1	7
Hjällbo bibliotek	-6	-3	-4	-11	-6	-4	-13	-9
Högsbo bibliotek	0	0	2	1	0	1	0	-1
Kortedala bibliotek	-3	0	3	-33	-3	4	-5	1
Kärra bibliotek	-2	0	-1	-2	0	-4	0	-2
Linnéstadens bibliotek	10	3	5	4	14	6	10	13
Lundby bibliotek	1	1	2	-1	1	0	1	1
Majornas bibliotek	1	0	1	1	2	3	1	3
Stadsbiblioteket	-1	0	1	1	-2	0	2	1
Södra Skärgårdens bibliotek	-2	-4	-2	5	-3	2	9	10
Torslanda bibliotek	-5	-4	-5	-4	-7	-3	-6	-3
Trulsegårdens bibliotek	-4	-1	2	-12	0	-1	-1	-2
Tuve bibliotek	0	1	1	1	-2	0	1	-2
Älvstrandens bibliotek	0	2	4	-5	0	-2	-3	-2
Örgryte Härlanda Bibliotek	2	-2	1	2	-1	3	1	5



**Göteborgs
Stad**

institutet
för kvalitetsindikatorer

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?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- hur väl personalen förstår/lyssnar när du ställer frågor?....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- hur personalen bemöter dig som besökare?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- den hjälp du fick?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- personalens förmåga att visa hur man söker information (t.ex. i bibliotekskatalogen, i databaser och på Internet)?...	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- personalens tips om film, musik, litteratur?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- tiden då biblioteket öppnar på vardagar?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- tiden då biblioteket stänger på vardagar?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- öppettiderna på veckosluten?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- öppettiderna på sommaren?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- möjligheterna att påverka vilka aktiviteter som biblioteket erbjuder?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- möjligheterna att lämna synpunkter på biblioteket och dess verksamhet?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- hur personalen bryr sig om dina synpunkter?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- våra läsplatser?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- ljudnivån?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- belysningen?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- den tekniska utrustningen (t.ex. datorer, utlåningsautomater etc)?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- tryggheten?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- hur anpassade lokalerna är för användare med funktionshinder?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- hur trivsamma lokalerna är?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- informationen om aktiviteter på biblioteket?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- informationen om nya inköp?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- informationen om det digitala biblioteket?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- informationen om hur du kan använda bibliotekets digitala tjänster (t.ex. reservationer, omlån, databaser)?....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
- tidningar?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
- musik?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
- film?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
- spel?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
- arrangemang?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
- databaser?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

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?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

	Inte alls										I högsta grad
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Hur väl uppfyller biblioteket dina förväntningar?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

	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?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

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!*

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ Tuves bibliotek | ☐ Guldhedens bibliotek | ☐ Trulsegårdens bibliotek |
| ☐ Angereds bibliotek | ☐ Linnéstadens bibliotek | ☐ Biskopsgårdens bibliotek |
| ☐ Hammarkullens bibliotek | ☐ Majornas bibliotek | ☐ Lundby bibliotek |
| ☐ Hjällbo bibliotek | ☐ Högsbo bibliotek | ☐ Kyrkbyns bibliotek |
| ☐ Gamlestadens bibliotek | ☐ Frölunda bibliotek | ☐ Backa bibliotek |
| ☐ Kortedala bibliotek | ☐ Askims bibliotek | ☐ Kärra bibliotek |
| ☐ Bergsjöns bibliotek | ☐ Södra Skärgårdens bibliotek | ☐ Älvstrandens bibliotek |
| ☐ Örgryte/Härlanda bibliotek | ☐ Torslanda bibliotek | ☐ Stadsbiblioteket |
| ☐ 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