

Servicemätning – Bibliotek

Rapport



Dokumenttyp Rapport	Ämnesområde Systematiskt kvalitetsarbete	Diarienummer KS/2016:1560	Datum 2017-04-18
Förvaltning Kommunstyrelseförvaltningen, förvaltningsområde samhällsutveckling	Dokumentansvarig i förvaltningen Samhällsstrateg		



Innehåll

Uppdraget.....	3
Metod och tillvägagångssätt.....	3
Resultat.....	4
Slutsatser och analys.....	5
Spridning av resultatet	6



Uppdraget

Som ett led i kvalitetsarbetet och i överensstämmelse med Uppdragsdokument för 2016-2018 och detaljbudget för 2016, genomför förvaltningsområde samhällsutveckling servicemätningar för sina verksamhetsområden.

Syfte

Syftet är att utvärdera om kunderna är nöjda med biblioteken och dess verksamhet, att finna styrkor och svagheter samt identifiera förbättringsområden.

Organisation

Uppdragsgivare är förvaltningsområdeschef samhällsutveckling Lena Tegenfeldt.

Uppdragsansvarig är samhällsstrateg Eva Kläppe Hellström och utskottssekreterare Elisabeth Martinsson.

Metod och tillvägagångssätt

Typ av mätning	Enkät bestående av ett antal slutna och ett par öppna frågor samt bakgrundsfrågor. Enkäten har bland annat innehållit värderingsskalor samt ja- och nej-frågor.
Målgrupp	Besökare på Orusts bibliotek
Metod	Enkät i pappersform har delats ut på biblioteken, med valmöjlighet att istället svara digitalt. Information om enkäten och länk till den har funnits på bibliotekets hemsida.
Urval	Inget urval. Samtliga intresserade har haft möjlighet att delta. 118 inlämnade enkäter
Könsfördelning	Kvinnor: 81 procent Män: 18 procent
Genomförandetid	November–december 2016.



Motsvarande enkät genomfördes under 2012. I nedanstående tabell presenteras några jämförelsetal med 2012 års enkätundersökning. Svaranden har ibland valt att inte svara på alla frågor, vilket innebär att totalsumman emellanåt avviker från 100 procent.

		2016	2012
Antal besvarade enkäter		118	384
Kön	Kvinnor	81 %	72 %
	Män	18 %	28 %
Ålder	15 år eller yngre	0 %	18 %
	16-30 år	1 %	3 %
	31-50 år	26 %	19 %
	51-65 år	35 %	31 %
	66 år eller äldre	38 %	30 %
Bostadsort	Orust	90 %	95 %
	Annan kommun	10 %	5 %
Bibliotek som besöks oftast	Henån	58 %	51 %
	Svanesund	21 %	11 %
	Ellös	21 %	18 %
	Varekil	1 %	16 %
	Gullholmens utlåningsstation	0 %	4 %
Besöksfrekvens	Minst 1 gång/vecka	55 %	58 %
	Cirka 1 gång/månad	38 %	34 %
	Någon gång om året	2 %	7 %
	Några gånger om året	6 %	1 %

Resultat

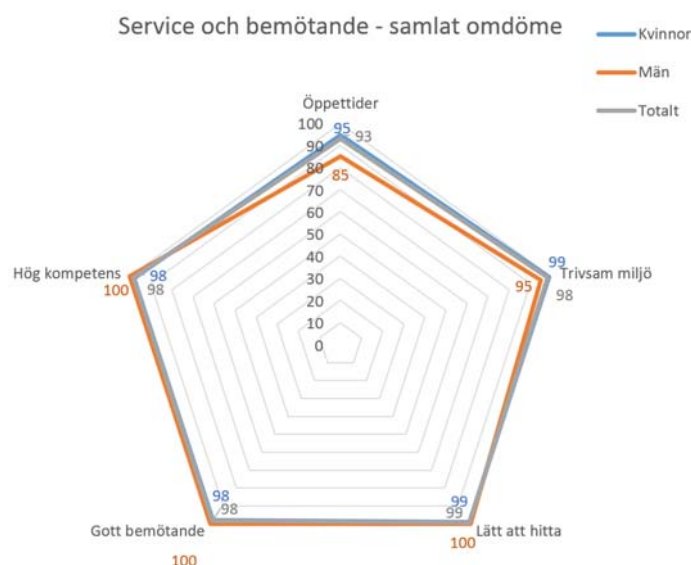
Enkäten har innefattat frågor om service, bemötande, utbud och information.

Samlat omdöme

97 procent är nöjda med biblioteken som helhet. Kvinnor är mer nöjda, 99 procent svarar att de är nöjda jämfört med 86 procent av männen.

Service och bemötande

Kvinnor är mer nöjda vad gällande öppettider. I övrigt finns inga större könsskillnader i uppfattning om service och bemötande.





Utbud och information

En majoritet av de svarande är nöjda med medieutbud och programverksamhet. Av kvinnorna är 93 procent nöjda med medieutbudet och 89 procent nöjda med programverksamheten. Bland männen är motsvarande grad av nöjdhet 90 respektive 75 procent.

Drygt hälften av det totala antalet svarande brukar använda bibliotekets webb. Andel som känner till att man kan lämna inköpsförslag och reservera medier på biblioteket respektive på webben är lika hög, 86 procent. Kvinnor har i högre utsträckning kännedom om möjlighet att lämna förslag och göra reservationer på biblioteket, medan män i sin tur har större kännedom avseende möjligheten på webben.

	Kvinnor	Män	Totalt
Biblioteket	87 %	80 %	86 %
Webben	85 %	91 %	86 %

Svarsfrekvensen varierade markant mellan de två frågorna. På frågan om bibliotek svarade 99 procent av kvinnorna respektive 95 procent av männen. På frågan om webben svarade 54 procent av kvinnorna och 52 procent av männen.

Ungefär lika många kvinnor som män tycker det är lätt att söka information på webben. En något större andel män anser att webbens information om utbud och tjänster är bra, 90 procent jämfört med 83 procent av kvinnorna.

Öppna frågor – förbättringsförslag och kommentarer

De svarande har också haft möjlighet att ge förslag på förbättringar och att lämna fria kommentarer. 47 procent har valt att utnyttja möjligheten att kommentera förbättringar och 35 procent att lämna övriga kommentarer. Av de synpunkter på förbättringsområden som har inkommit handlar majoriteten om öppettider och några rör programverksamheten. Merparten av kommentarerna utgörs av glada tillrop över bibliotekens verksamhet och dess personal.

Slutsatser och analys

Slutsatser

Biblioteksverksamheten är mycket uppskattad av dess kunder – både dess utbud, service och bemötande. 97 procent nöjda kunder är ett mycket bra resultat. Jämfört med 2012 har biblioteket förbättrat sig på samtliga områden.

Kvinnor är betydligt mer nöjda avseende öppettider och programverksamhetens utbud. Sammantaget har Orusts bibliotek öppet 90 timmar i veckan. Det kan jämföras med större kommuner som till exempel Trollhättan och Uddevalla som har öppet 115-120 timmar och Vänersborg 94 timmar. I kommande förbättringsarbete kan verksamheten behöva fokusera på att öka andel nöjda män avseende programverksamheten.

Förbättringspotential finns avseende andel besökare med kännedom om möjlighet att lämna inköpsförslag och reservera medier på bibliotek respektive på webb. Likaså kan man arbeta med att öka webbens information om utbud och tjänster.

Ett par av frågorna har en betydligt lägre svarsfrekvens, jämfört med övriga. Särskilt låg är den avseende vad man brukar göra på bibliotekets webb-sida och vad man tycker om bibliotekets sida på Facebook. Antal enkätsvar är betydligt lägre jämfört med 2012. Orsaken till det kan, enligt personalen själv, vara att personalen var mer aktiv med att marknadsföra enkäten 2012.



Verksamhetens handlingsplan

Programverksamheten ska utvecklas i samråd med andra kommunala verksamheter, föreningar, studieförbund och enskilda besökare. För att möta olika önskemål och försöka nå fler målgrupper kommer verksamheten att arbeta mer med breddning.

Biblioteken ska i samverkan med ansvariga inom IT, information och utbildning samordna arbetet när det gäller IT-frågor och biblioteksplan, med syfte att möta och följa en accelererande teknikutveckling inom både biblioteks- och utbildningsområdet. Berörda verksamheter inom kommunstyrelsens ansvarsområde ska tillsammans med folkbiblioteket bevaka den tekniska utvecklingen och föreslå förändringar där e-tjänster förbättrar möjligheten att erbjuda en god service. Verksamheten kommer att arbeta mer med att utveckla möjligheterna att använda webb-funktioner och att informera mer i olika medier. Biblioteken ska i samverkan med IT-ansvariga bevaka forskning och utveckling som pågår inom området e-tjänster. Detta ska även göras inom ramen för samarbetet Bibliotek i Väst.

Spridning av resultatet

Rapportering sker internt genom intranätet, kommunchefens ledningsgrupp, Utskottet för samhällsutveckling och Samverkansgruppen för samhällsutveckling. Extern publicering på www.orust.se