



Till:
KoF-nämnden

Tyresö bibliotek - brukarenkät 2007

I enlighet med biblioteksplanen och de allmänna riktlinjer kommunen angivit i sina mål- och styrdokument skall regelbundna brukarenkäter genomföras.

Biblioteket har under tiden maj till oktober genomfört en enkät som funnits tillgänglig på bibliotekets webbsida. Den har dessutom funnits i pappersform på våra tre bibliotek samt på samtliga katalogdatorer.

Som tack för lämnade enkätsvar, har kunderna erbjudits en gratis pocketbok.

618 personer har svarat på enkäten, främst via webben, men även på biblioteken.

Enkäten har omfattat kunder från 14 år och uppåt. 8 procent har uppgett 14-17 år.

Resultatet redovisas här i sitt eget gränssnitt med svarsprocent och resultat. Frågor där det funnits möjlighet att lämna andra alternativ, kommentarer eller synpunkter, kommer att sparas i sitt originalskick hos bibliotekschefen för intresserade.

Service och bemötande får mycket goda resultat. 99 procent av de som svarat tycker exempelvis att bemötandet är mycket bra, bra eller acceptabelt.

Många av bibliotekets tjänster tycks utnyttjas i olika omfattning. Man kan framskynta att användandet av olika typer av tjänster är generationsrelaterad.

Självetjäningen säger sig 80 procent vara nöjda med.

76 procent av de som svarat utnyttjar bibliotekets e-service. De flesta tycker webbsidan är bra eller mycket bra.

En överraskande hög andel av de som svarat är kvinnor, 78 procent.

Fördelning geografiskt ser ut som vi förväntat och sett i andra mätningar och de som kommer från andra kommuner bor oftast i grannkommunerna.

Hemspråk som inte finns redovisat synligt i enkäten är mycket få.

De flesta, 69 procent, uträttar biblioteksärenden i samband med andra ärenden i närområdet vilket styrker oss i övertygelsen att bibliotek i centrumlägen är mycket viktigt.

De kompletterande kommentarerna är till 70 procent positiva omdömen om personal och service. Övriga är förslag till kompletterande service eller klagomål. De områden som då främst berörs är: bokinkast, café, ljudnivå, media, toaletter, öppettider, m.m.

En del kommentarer rör service som tillhandahålls, men som man av olika skäl inte har kunskap om. Dessutom finns synpunkter på verksamhet som inte ligger inom bibliotekets verksamhetsområde. Dessa har förmedlats till den det berör.

Resultatet av enkäten kommer att läggas ut på bibliotekets webbsida.

Lars Andersson, Bibliotekschef
08 5782 9411, 070 488 94 11

Låntagarenkät Tyresö Bibliotek 2007



TYRESÖ KOMMUN

På biblioteken i Tyresö arbetar vi ständigt för att bli ännu bättre.

Därför är det viktigt att vi får veta vad du tycker.

Hjälp oss genom att fylla i den här enkäten som består av 23 frågor.

Enkäten avser både biblioteksservicen i våra tre bibliotek samt service via bibliotekets webbsida

Låntagarenkät Tyresö Bibliotek 2007

Respondenter: 618 total

Status:

Stängd

Startad: 18-04-2007

Slutdatum:

2007-10-02

Visa: Visa alla sidor och alla svar

[Manage Filters](#)

0 filters

[Share Results](#)

Disabled

1. Jag är

		Svar fråga	Svarande procent
Kvinna		475	78%
Man		135	22%
		Totalt antal svar	610
		(Hoppade över denna fråga)	8

2. Min ålder

		Svar fråga	Svarande procent
14-17		49	8%
18-25		55	9%
26-40		172	28%
41-65		270	44%
65+		63	10%
		Totalt antal svar	609





(Hoppade över denna fråga)

9

3. Sysselsättning

		Svar fråga	Svarande procent
Studera		143	23%
Förvärvsarbetande		359	59%
Ikke förvärvsarbetande		124	20%
		Totalt antal svar	611
		(Hoppade över denna fråga)	7

4. Jag bor i


		Svar fråga	Svarande procent
Centrala Tyresö (Bollmora, Lindalen, Krusboda, Fårdala)		234	38%
Trollbäcken		176	29%
Östra Tyresö (Öringe, Strand, övriga östra Tyresö)		154	25%
Annan kommun (ange vilken) view		47	8%
		Totalt antal svar	611
		(Hoppade över denna fråga)	7

5. Min utbildningsnivå

		Svar fråga	Svarande procent
Folkskola		10	2%
Grundskola		79	13%
Gymnasieskola		215	36%
Högskola/Universitet		300	50%
		Totalt antal svar	603
		(Hoppade över denna fråga)	15

6. Vilket av Tyresös tre bibliotek besöker du oftast?





Svar
fråga Svarande
procent

Huvudbiblioteket i Tyresö Centrum		411	68%
Filialen i Trollbäcken		138	23%
Filialen i Strand		58	10%
		Totalt antal svar	606
		(Hoppade över denna fråga)	12




7. När jag besöker biblioteket gör jag det...

		Svar fråga	Svarande procent
ensam		360	59%
tillsammans med barn		178	29%
med kompisar		33	5%
med anhöriga		37	6%
		Totalt antal svar	607
		(Hoppade över denna fråga)	11

8. Hur ofta går du till biblioteket?







		Svar fråga	Svarande procent
Varje dag		22	4%
Någon gång i veckan		186	31%
Någon gång i månaden		338	56%
Någon gång per år		60	10%
Det är första gången		1	0%
		Totalt antal svar	606
		(Hoppade över denna fråga)	12

9. Mina besök på biblioteket brukar ske...







		Svar fråga	Svarande procent
i samband med andra besök eller ärenden i området/centrum		305	50%
på väg till eller från skola/arbete		86	14%
lunchrasten		23	4%
endast för att besöka biblioteket		191	32%

Totalt antal svar 604
(Hoppade över denna fråga) 14

10. Mitt modersmål

		Svar fråga	Svarande procent
Svenska		547	92%
Engelska		5	1%
Finska		14	2%
Ryska		2	0%
Spanska		9	2%
Annat nämligen... view		20	3%
		Totalt antal svar	596
		(Hoppade över denna fråga)	22

11. Hur gör du när du söker i biblioteket?

		Svar fråga	Svarande procent
Går direkt till hyllan		211	35%
Söker först i katalogen hemifrån med dator		136	22%
Söker i katalogen på bibliotekets dator		98	16%
Frågar personalen		91	15%
Tittar på skyltarna		54	9%
Frågar någon annan		0	0%
Jag är här i andra ärenden		16	3%
		Totalt antal svar	605
		(Hoppade över denna fråga)	13

12. Vad gör du vid ditt besök på biblioteket?

	Varje dag	Någon gång i veckan	Någon gång i månaden	Någon gång per år	Aldrig	Svar fråga
Lånar böcker	1% (7)	20% (116)	59% (352)	18% (107)	2% (10)	592
Lånar CD-böcker	1% (5)	7% (37)	19% (100)	27% (140)	46% (244)	526
Hyr video och DVD	0% (1)	2% (10)	16% (82)	37% (195)	45% (236)	524
Läser tidningar och tidskrifter	1% (8)	12% (64)	29% (159)	28% (155)	29% (159)	545
Lånar språkkurser	0% (2)	0% (2)	1% (6)	14% (69)	84% (420)	499

Använder e-service (självservice via webbsidan, e-böcker, mediejukeboxen m.m.)	1% (5)	12% (63)	25% (126)	14% (70)	49% (250)	514
Studerar	1% (5)	4% (20)	8% (38)	17% (86)	71% (357)	506
Kopierar	0% (1)	1% (7)	6% (28)	22% (111)	71% (360)	507
Använder internetdator	1% (5)	7% (37)	14% (69)	11% (58)	67% (339)	508
Använder katalogdator för att söka	1% (3)	8% (40)	26% (135)	25% (131)	40% (205)	514
Surfar trådlöst med egen dator	2% (9)	2% (11)	5% (24)	4% (21)	87% (436)	501
Besöker utställning eller program (t.ex. konstupställning)	0% (0)	3% (16)	22% (117)	45% (242)	30% (161)	536
Besöker politikerträffar	0% (1)	0% (1)	1% (6)	9% (47)	89% (451)	506
Söker kommunal information	1% (4)	1% (4)	7% (36)	28% (145)	63% (324)	513
						Totalt antal svar 7291

13. Hur viktigt är det att biblioteket erbjuder?

	Mycket viktigt	Mindre viktigt	Inte viktigt alls	Svar fråga
Lån av böcker	99% (563)	1% (5)	0% (2)	570
Lån av CD-böcker	78% (433)	19% (107)	3% (18)	558
Uthyrning av video och DVD	41% (221)	49% (267)	10% (52)	540
Tidningar och tidskrifter	83% (459)	15% (81)	3% (15)	555
Språkkurser	49% (261)	42% (228)	9% (48)	537
Plats för studier	70% (376)	22% (118)	8% (42)	536
Kopieringsmöjligheter	64% (349)	28% (153)	8% (43)	545
Internetdatorer	73% (391)	20% (107)	8% (41)	539
Katalogdatorer	78% (418)	17% (93)	4% (22)	533
Trådlös internetsurfning	35% (185)	51% (270)	15% (78)	533
Utställningar och program	50% (274)	41% (224)	8% (45)	543
Politikerträffar	26% (136)	52% (276)	23% (121)	533
Kommunal information	60% (325)	32% (176)	8% (45)	546
				Totalt antal svar 7068

14. Hur bra tycker du att biblioteket är på att erbjuda dessa tjänster?





	Mycket bra	Bra	Mindre bra	Dåligt	Vet ej	Svar fråga
Böcker	75% (422)	23% (131)	1% (7)	0% (1)	1% (4)	565
CD-böcker	37% (205)	30% (167)	5% (27)	0% (1)	28% (158)	558
Video och DVD	27% (147)	34% (184)	10% (54)	0% (1)	29% (155)	541
Tidningar och tidskrifter	52% (286)	28% (155)	4% (20)	1% (4)	16% (90)	555
Språkkurser	7% (38)	15% (80)	4% (22)	0% (0)	74% (397)	537
Studiemöjligheter	17% (93)	27% (147)	8% (42)	1% (8)	46% (246)	536
Kopieringsmöjligheter	23% (122)	35% (189)	3% (18)	0% (2)	39% (211)	542

Internetdatorer	25% (135)	27% (146)	5% (29)	0% (1)	43% (231)	542
Katalogdatorer	32% (169)	34% (183)	3% (15)	0% (0)	31% (168)	535
Trådlös internetsurfning	13% (71)	15% (79)	1% (7)	1% (3)	70% (375)	535
Politikerträffar	6% (31)	15% (82)	3% (16)	2% (9)	74% (397)	535
Kommunal information	13% (68)	30% (164)	5% (28)	0% (1)	52% (281)	542
Totalt antal svar						6523

15. Varifrån får du dina lästips?

		Svar fråga	Svarande procent
Tidningar och tidskrifter		478	85%
Radio		155	28%
TV		218	39%
Familj och vänner		395	70%
Bokhandel och bokhandelskataloger		285	51%
Webbplatser med recensioner		157	28%
Skytningen i biblioteket		221	39%
Bibliotekspersonalen		141	25%
Totalt antal svar			562
(Hoppade över denna fråga)			56

16. Jag tycker att bibliotekets webbsida är

		Svar fråga	Svarande procent
Utmärkt		111	20%
Bra		295	53%
Varken bra eller dålig		71	13%
Dålig		8	1%
Urusel		0	0%
Vet inte		74	13%
Totalt antal svar			558
(Hoppade över denna fråga)			60

17. Använder du dig av bibliotekets e-service? (via bibliotekets webbsida)

**Svar
fråga** **Svarande
procent**

Ja		424	76%
Nej		134	24%
		Totalt antal svar	557
		(Hoppade över denna fråga)	61

18. Vilka av bibliotekets e-servicetjänster använder du dig av?

		Svar fråga	Svarande procent
Söker efter böcker		360	86%
Reserverar böcker		315	75%
Kollar mitt lånekonto		342	82%
Lånar om böcker		369	88%
Tar bort reservationer		147	35%
Kollar min plats i lånekö, ser om min bok kommit in		171	41%
Kollar mina adressuppgifter		60	14%
Kollar eventuella skulder		143	34%
Lämnar inköpsförslag		70	17%
Lånar e-böcker/e- ljudböcker		61	15%
Utnyttjar nyhetsservice		27	6%
Bokar internetdator		14	3%
Använder elektronisk karta		16	4%
Annat view		7	2%
		Totalt antal svar	418
		(Hoppade över denna fråga)	200

19. Hur upplever du biblioteket?

	Stämmer mycket bra	Stämmer bra	Stämmer mindre bra	Stämmer inte alls	Svar fråga
Välkomnande	52% (291)	41% (228)	6% (35)	0% (1)	555
Lätt att orientera sig	34% (186)	53% (291)	12% (66)	1% (3)	546
Professionellt	44% (236)	47% (255)	8% (45)	1% (3)	539
Serviceinriktat	45% (247)	44% (239)	10% (56)	1% (6)	548
Inspirerande	33% (177)	47% (257)	19% (101)	1% (8)	543
Tryggt	52% (284)	44% (240)	4% (22)	0% (1)	547
					Totalt antal svar
					3278

20. Hur upplever du att du blir bemött av personalen?

		Svar fråga	Svarande procent
Mycket bra		310	56%
Bra		192	35%
Acceptabelt		43	8%
Mindre bra		4	1%
Dåligt		1	0%
		Totalt antal svar	549
		(Hoppade över denna fråga)	69

21. Övriga synpunkter på personalen

View responses to this question [view](#)

Totalt antal svar	136
(Hoppade över denna fråga)	482

22. Hur bra stämmer följande påståenden in

	Stämmer mycket bra	Stämmer bra	Stämmer mindre bra	Stämmer inte alls	Vet ej	Svar fråga
Öppettiderna är bra.	17% (90)	43% (229)	28% (151)	9% (47)	3% (14)	531
Jag hittar det jag söker.	24% (126)	62% (328)	12% (63)	0% (2)	1% (6)	525
Jag får hjälp när jag behöver.	53% (278)	42% (221)	4% (22)	0% (1)	1% (6)	528
Jag blir trevligt bemött av personalen.	53% (277)	40% (210)	6% (31)	1% (5)	1% (3)	526
Självbettjäningsautomaterna har gjort det enklare att låna.	49% (259)	31% (165)	8% (44)	4% (22)	7% (39)	529
Att använda Internetdatorerna fungerar bra.	19% (97)	18% (93)	3% (18)	1% (5)	59% (311)	524
Jag hittar vad jag söker med hjälp av sökdatorerna.	25% (132)	35% (183)	4% (23)	1% (7)	34% (177)	522
Trådlös surfning fungerar bra.	7% (36)	8% (41)	2% (8)	0% (2)	83% (426)	513
Lokalerna är trevliga.	27% (140)	56% (295)	14% (73)	2% (13)	1% (6)	527
Lokalerna är bra handikappanpassade.	9% (49)	14% (71)	3% (18)	0% (1)	73% (379)	518
Väntetiden för utlånade böcker och andra media är ok.	17% (91)	51% (272)	10% (52)	1% (6)	20% (108)	529
Jag är nöjd med tidnings- och tidskriftsservicen.	26% (135)	39% (203)	5% (26)	1% (4)	30% (158)	526
Lånetiden på böcker och andra media är bra.	32% (165)	56% (290)	7% (37)	0% (2)	5% (28)	522

Det är bra att kunna bli meddelad via e-post och sms.	68% (355)	22% (114)	0% (2)	0% (0)	9% (49)	520
Programverksamheten för barn är bra.	18% (92)	20% (104)	4% (19)	0% (0)	59% (304)	519
Totalt antal svar						7859

23. Är det något du anser att biblioteket ska bli bättre på? Saknar du något på ditt bibliotek? Säg vad du tycker här.

View responses to this question [view](#)

Totalt antal svar **204**
(Hoppade över denna fråga) 414