

Tyresö kommun
Utvecklingsförvaltningen
Lars Andersson
Biblioteks- och kulturchef
08-5782 9411
lars.andersson@tyreso.se

TJÄNSTESKRIVELSE

2013-01-25

1 (2)

Kultur- och Fritidsnämnden

Brukarenkät biblioteket 2012

Förslag till beslut

Godkänna och lägga till handlingarna

Utvecklingsförvaltningen

Britt-Marie Lundberg-Björk
Förvaltningschef

Sammanfattning

Under kvartal 4 hösten 2012 genomförde Tyresö bibliotek en brukarenkät på uppdrag av Kultur- och fritidsnämnden. Den besvarades av 470 kunder, de flesta via bibliotekets webbsida. Ca.100 fyllde i enkäten på papper i bibliotekets lokaler. Som tack för hjälpen med att fylla i enkäten erbjöds att låna en DVD utan hyrkostnad.

Beskrivning av ärendet

En kundenkät till bibliotekets kunder, om hur de upplever service och bemötande, görs vartannat år på uppdrag av Kultur- och fritidsnämnden. Denna enkät utfördes under sista kvartalet 2012. Frågorna som ställdes var i stort sett desamma som föregående brukarenkät som utfördes 2010 med den skillnaden att Kulturenhetens verksamhet lyftes ur och en särskild enkät om den verksamheten gjordes samtidigt. Tretton frågor om bibliotekets verksamhet och service ställdes och möjlighet att lämna fritextsvar fanns på två av frågorna. Dels om vilken kommun man bodde i om man inte var bosatt i Tyresö och dels som en sista fråga där man kunde lämna synpunkter om max 100 tecken. Resultatet av enkäten redovisas i sin helhet i bilaga 1. Fritextsvaren redovisas i form av ordmoln i bilaga 2 & 3

Några reflexioner om enkätsvaren: Andelen kvinnor som svarat på enkäten har ökat från 60% till drygt 70% sedan förra enkäten. Andelen svarande är denna gång flest från Östra Tyresö. Självbetjäningen i bibliotekslokalerna upplevs som mycket positiv, 97% tycker att det fungerar bra eller mycket bra. 71 % tycker bibliotekets webbplats är bra eller utmärkt. Däremot tycks många ännu ej ha kunskap om vår app för smartphones. 77% känner ej till den men de som använder den tycker att den är utmärkt eller bra. Öppettider, lokaler, mediaurval, lånetider och avgifter tycker en klar majoritet är bra. Mest glädjande är resultatet av hur brukarna tycker sig bli bemötta. 96 % tycker de blir bra eller mycket bra bemötta, 4% acceptabelt bemötta och endast en brukare som svarat, tycker sig ha blivit dåligt bemött.

Fritextsvaren var man bor om man inte är Tyresöbo är som väntat besökare från grannkommunerna Nacka, Haninge och Stockholm.

Bland de synpunkter som kom in under övriga synpunkter, tydliggörs av ordmolnet. Många olika synpunkter om olika saker finns representerade. Många är mycket nöjda och berömmar biblioteket, men det finns några som är mindre nöjda med exempelvis tillgänglighet, vilket syns i några exempel.