

# Kultur & Turism

Kungsbacka kommun

## Brukarmätning (NKI) 2005

**Bibliotek och Bokbuss**

Kungsbacka i december 2005

**Uppdragsgivare:**

Eva Bäcklund  
0300-83 41 81  
eva.backlund@kungsbacka.se

**Projektledare:**

Madeleine Wilhelmsson  
0300-83 47 63  
madeleine.wilhelmsson@kungsbacka.se



Kungsbacka

## Innehållsförteckning

Bakgrund och syfte.....	3
Urval.....	3
Metod .....	3
Sammanfattning .....	4
Bakgrundsfaktorer.....	6
Resultat.....	10
Faktoranalys .....	28

Appendix I  
Frågeformulär bibliotek

Appendix II  
Frågeformulär Bokbuss

## Bakgrund och syfte

Kommunfullmäktige i Kungsbacka kommun har beslutat att kommunens verksamheter skall följas upp och utvärderas. Denna brukarundersökning är ett led i att nå Kungsbacka kommuns övergripande mål för Kultur & Turism.

Undersökningen syftar till att mäta brukarnas syn på kommunens bibliotek och Bokbuss, ur olika kvalitetsaspekter. Resultatet ska användas för att praktiskt utveckla verksamheten. Med utgångspunkt från de styrkor och svagheter som identifieras är ambitionen att genomföra förbättringsåtgärder, i de fall så är möjligt.

## Urval

Resultaten i rapporten baseras på svar från 353 respondenter. Enkäten genomfördes under vecka 45-46 2005, bland besökare på biblioteket Fyren, Fjärås bibliotek, Frillesås bibliotek, Kullaviks bibliotek, Onsala bibliotek, Åsa bibliotek, samt Bokbussen. Inkomna svar fördelar sig enligt tabell nedan;

Inkomna svar	Antal	%
Biblioteket Fyren	141	40
Fjärås bibliotek	37	10
Frillesås bibliotek	17	5
Kullaviks bibliotek	7	2
Onsala bibliotek	38	11
Åsa bibliotek	36	10
Bokbussen	77	22
Totalt	353	100

## Metod

Personalen på respektive bibliotek samt Bokbussen har erbjudit besökare att besvara enkäten. Datasamlingsmetod som har använts för att mäta den kundupplevda kvaliteten är en kombination av lösenordsskyddad webbenkät och pappersenkät. I första hand har besökare erbjudits besvara webbenkät, på plats alternativt i hemmet. I det senare fallet har länk och lösenord tillhandahållits. I de fall respondenter har önskat besvara pappersenkät har sådan tillhandahållits. Besökaren har då erbjudits sitta ner på biblioteket och besvara enkäten alternativt besvara den i hemmet. Portofritt svarskuvert har då tillhandahållits.

Frågeställningarna har bland annat arbetats fram utifrån Kvalitetspolicyn och Kvalitetsdeklarationerna. Vidare har ett antal verksamhetsspecifika frågor tagits fram. Respondenterna har fått ange i vilken utsträckning de instämmer till ett antal påståenden. Skalorna som använts är femgradiga, dels 5=instämmer helt och 1=instämmer inte alls, och dels 5=mycket nöjd och 1=mycket missnöjd. Vidare har möjlighet funnits att lämna synpunkter och kommentarer. Dessa presenteras i tabellform.

## Sammanfattning

Två tredjedelar av respondenterna är kvinnor och en tredjedel är män. Vad gäller ålder är fyra av tio 21-44 år, tre av tio 45-64 år och var fjärde 65 år eller äldre. Svenska är förstaspråk för 98 % av respondenterna. Besöksfrekvensen bland respondenterna är hög, och 40 % anger att de besöker något bibliotek minst en gång i veckan. Två av tio anger besök någon gång per månad eller mer sällan än varje månad, medan 38 % anger två till tre gånger per månad. Anledning till besök på biblioteket/bokbussen är i första hand att låna och lämna böcker, 93 %, följt av läsa tidningar/tidskrifter 33 %, aktivitet för barn 17 % och mötesplats 15 %. För vidare information hänvisas till Diagram 5. Respondenterna får i störst utsträckning reda på vilka aktiviteter som erbjuds genom affischer 44 %, dagspress 35 % och informationsblad 33 %.

Trygghet är det påstående som visar högst betyg, 4,9. Av hundra besökare känner sig 97 trygga eller mycket trygga när de besöker biblioteket/bokbussen. Endast någon enstaka är av motsatt uppfattning.

Vad gäller service uppgår medelvärdet till 4,7. Personalens förmåga att hjälpa till att söka böcker samt den allmänna servicenivån får snittbetyg på 4,8. Nio av tio anser att servicenivån är hög.

Även bemötandefrågorna får höga betyg och medelvärdet för dessa frågor uppgår till 4,6. Av hundra besökare anser 95 att de blir väl bemötta av personalen medan någon enstaka besökare anser att de inte blir väl bemötta. Bemötande generellt når ett medelvärde på 4,8. Nästan åtta av tio anser att de fått ett bra bemötande vid klagomål, medan en av tio är av motsatt uppfattning. Medelvärdet för bemötande vid klagomål uppgår till 4,3.

Medelvärdet för frågor som rör inflytande uppgår till 4,0. Möjlighet lämna synpunkter på biblioteket och verksamheten visar ett medelvärde på 4,4 och fyra av tio anser att de har möjlighet att lämna synpunkter på biblioteket/bokbussen och verksamheten. Drygt sex av tio uppger att de aldrig framfört synpunkter, och två av tio upplever att deras synpunkter tas tillvara. Vad gäller möjlighet att påverka inköp uppger sju av tio att de aldrig framfört önskemål, två av tio att de har möjlighet att påverka. Medelvärdet uppgår till 3,6.

Informationsfrågorna får ett medelvärde på 3,9. Medelvärde för enskilda informationsfrågor varierar mellan 3,3 och 4,7. I topp finner vi information om bokbussen – när den kommer, hur länge den stannar, samt var hållplatsen är belägen, 4,7. I botten återfinns information om inköp på 3,3.

Vad gäller tillgänglighet uppgår medelvärdet för dessa frågor till 3,9, men nio av tio har svarat vet ej eller har avstått att besvara frågan om de får svar snabbt när de ställer frågor via e-post. Av de som provat är majoriteten nöjd. Brukarna upplever i hög utsträckning att det är lätt att nå bibliotek/bokbuss per telefon under öppettiderna, men även här är det en stor andel (55 %) som svarat vet ej eller inte besvarat frågan alls. Bland de som provat är nöjdheten hög. Öppettiderna ger upphov till ett visst missnöje, framför allt på helger och under sommaren, då fler respondenter är missnöjda än nöjda. Hemsidan används i genomsnitt av två av tio respondenter, och då främst till att söka böcker i databaser, 76%, följt av omlån 61% och att ställa sig i kö för att låna böcker, 43%.

Frågorna om lokaler visar ett medelvärde på 3,8. Bibliotekslokalerna och miljön på Bokbussen upplevs trivsamma av 80 % av respondenterna och medelvärdet för denna fråga uppgår till 4,4. Drygt åtta av tio besökare uppger att de kan orientera sig och finner vad de söker. En av tio är missnöjd med ljudnivån i biblioteket. Läsplatsernas utformning och antal når upp till medelvärden på 3,8 respektive 3,6. Vad gäller antalet läsplatser är 12 % missnöjda. Om icke-användare rensas bort motsvaras missnöjet av nästan 20 %. Datorplatsernas utformning och antal lämnar en del att önska och visar medelvärden på 3,4 respektive 3,0. Det är framför allt antalet platser som visar missnöje, 18 % närmare bestämt. Om icke-användare rensas bort uppgår missnöjet till 40 %. Missnöjet med datorplatsernas utformning uppgår till 11 %, att jämföra med knappt 25 % då icke-användare rensats bort.

Medelvärdet för utbud uppgår till 3,8 och visar en spridning mellan 3,0 och 4,5. I topp finner vi barnböcker, åtföljt av romaner och ungdomsböcker. I botten hittar vi dataprogram, film och ljudböcker. Flest besökare har haft uppfattning om utbudet av romaner (81 %) att jämföra med 22 % om utbudet av dataprogram. I snitt är det 45 % som antingen svarat vet ej eller avstått från att besvara frågorna om utbud. Bland respondenterna är det 14% som uppger att de saknar något ämne/och eller område i utbudet. Se Tabell I för fullständig information.

Besökarna anser i hög utsträckning att förväntningarna uppfylls då de besöker biblioteket/bokbussen. Nio av tio har svarat i mycket hög utsträckning eller i hög utsträckning. Endast enstaka är av motsatt uppfattning.

Respondenternas sammanfattande omdöme framgår av diagram 24. Nittiofem av hundra besökare är mycket nöjda eller nöjda med biblioteket/bokbussen.

Kvalitetsdeklarationerna, som är framtagna för att garantera en viss nivå av service och för att medborgarna ska veta vad de kan förvänta sig, har nått ut i låg utsträckning. En av tio känner till att det finns kvalitetsdeklarationer, men inte vilka tjänster som är kvalitetsdeklarerade. En av hundra känner till vilka tjänster som är kvalitetsdeklarerade. Majoriteten, 84 % känner inte till att det finns kvalitetsdeklarationer över huvud taget.

Besökarna har i slutet av enkäten givits möjlighet att lämna ytterligare kommentarer och synpunkter. För fullständig information hänvisas till Tabell II.

Inga ålders- köns- eller missnöjesrelaterade samband har identifierats. Subanalyser avseende bland annat ålder, kön, missnöje etcetera har inte resulterat i några gemensamma nämnare.

## Bakgrundsfaktorer

Diagram 1.

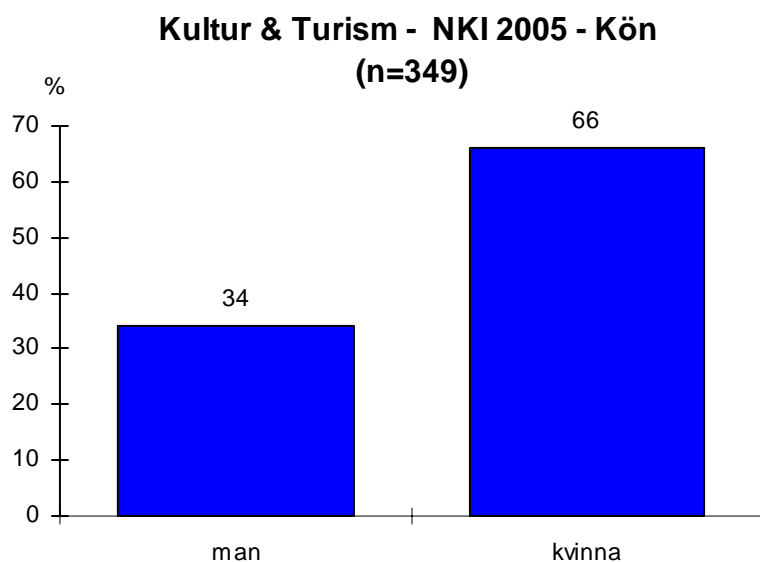


Diagram 2.

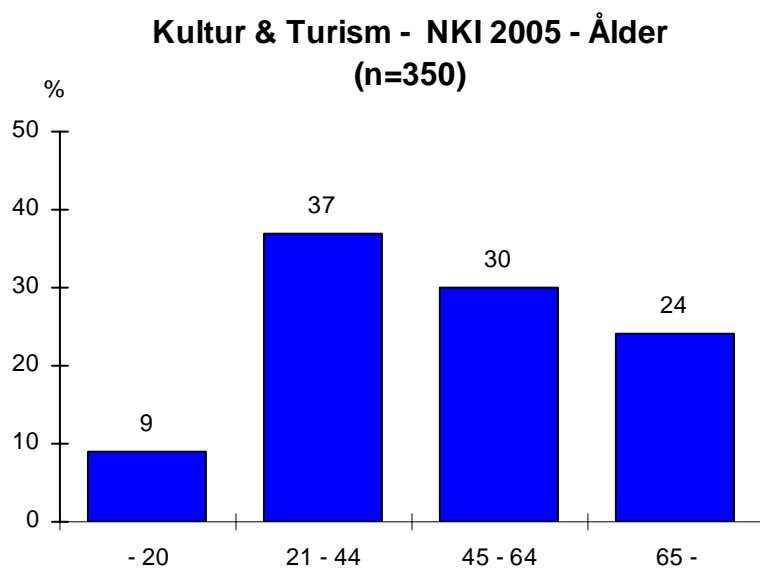


Diagram 3.

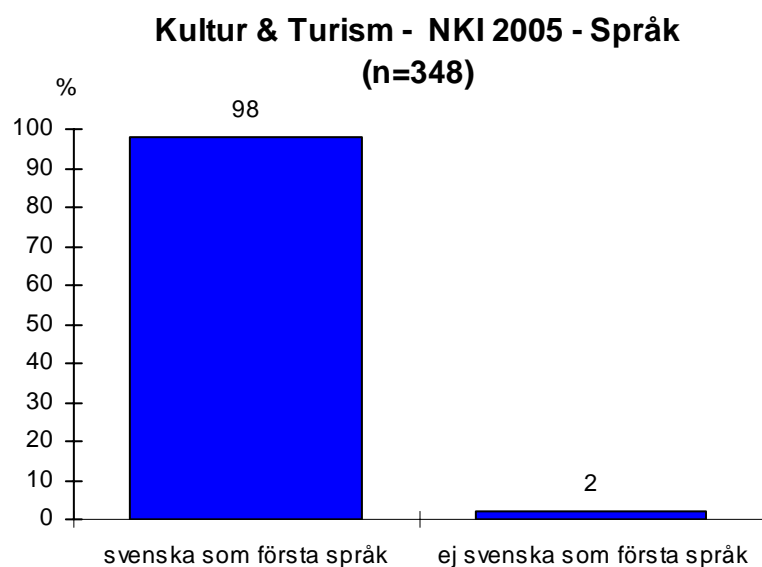


Diagram 21.

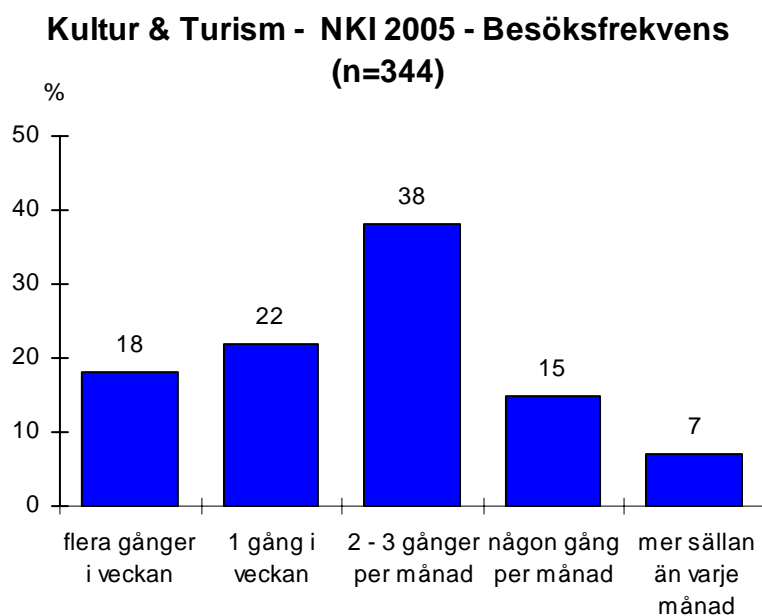
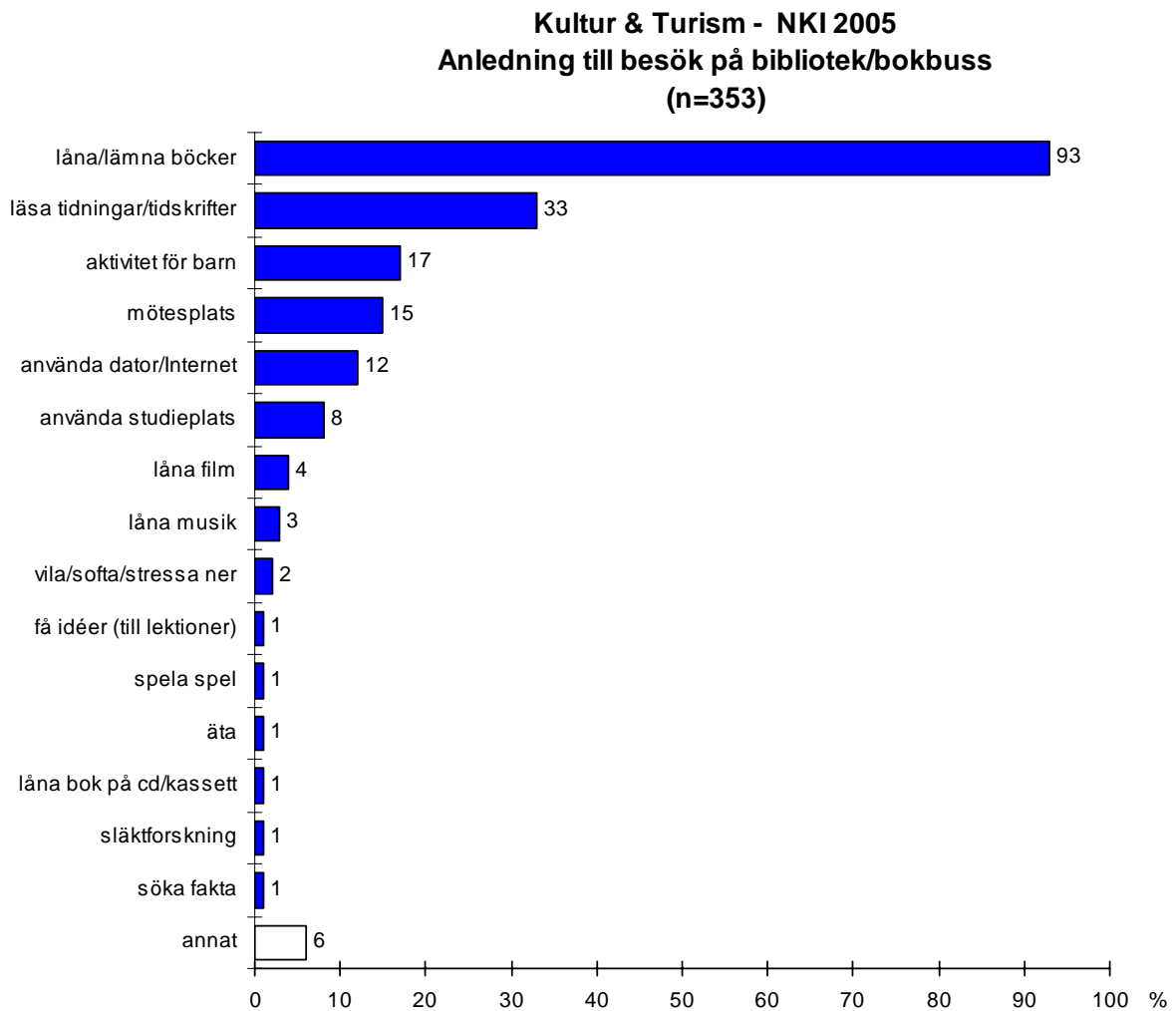


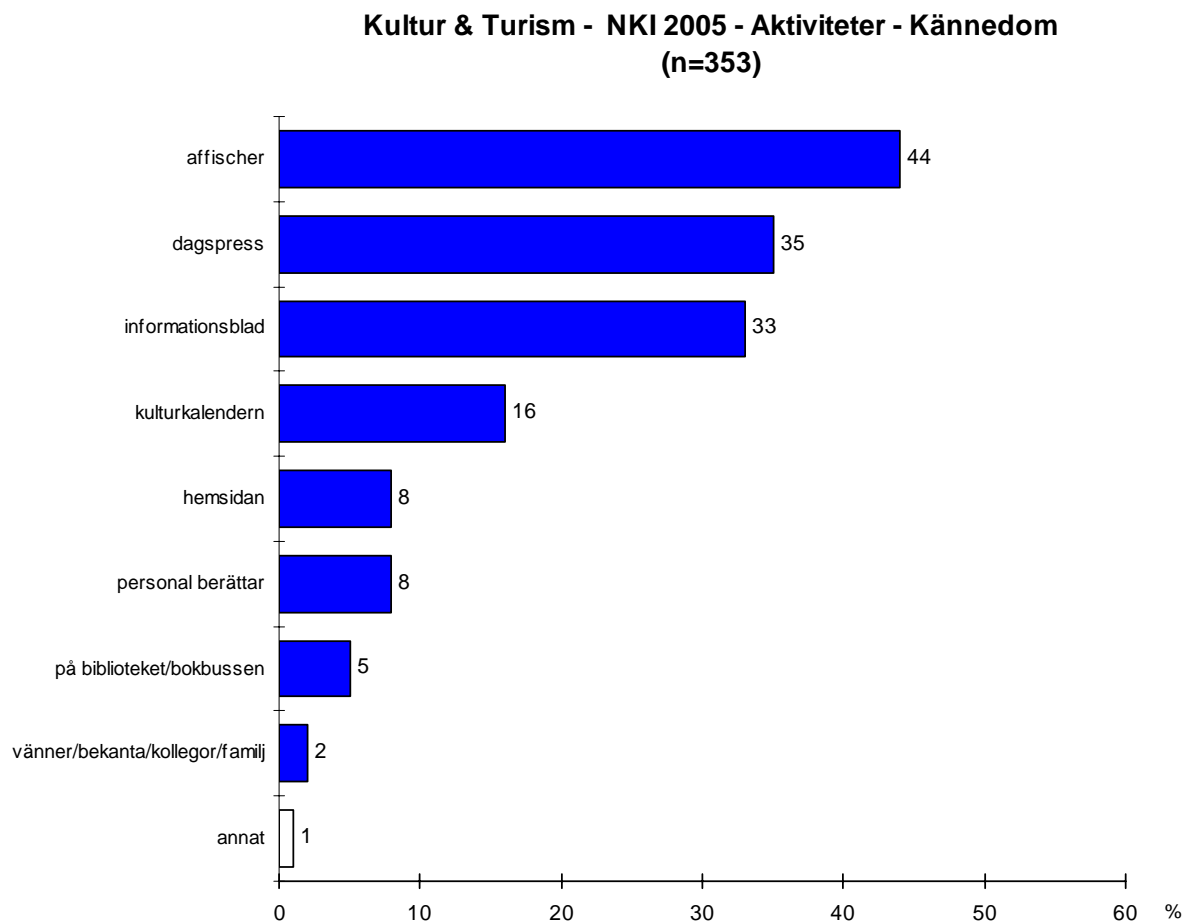
Diagram 5.



annat specificerat:

- aktiviteter
- bekanta mig med nya, intresseväckande böcker
- beställning och reservationer av vissa titlar
- datorspel
- de är duktiga på att skaffa fram musiknoter
- det är så trivsamt, med bra personal som vet vad jag vill läsa
- föreläsningar
- i mitt yrke som lärare
- klagomål
- kopiering
- leka med min fyraårige son
- låna tidningar
- låna tidskrifter
- läsa och leka i grottan, och lära mina barn om biblioteket
- möte med likasinnade inom teknik
- se utställningar
- sitta och läsa i lugn och ro
- tidsfördriv
- trevligt utflyktsmål för daglig promenad
- vuxenaktivitet
- vänta på bussen när jag fryser, ha ha. Jag bor i Åsa så jag är inte på Fyren så ofta

Diagram 6.



annat specificerat:

- annons, lokaltidning
- olika anslag i kommunen
- skylten vid hållplatsen
- wife

## Resultat

Diagram 7.

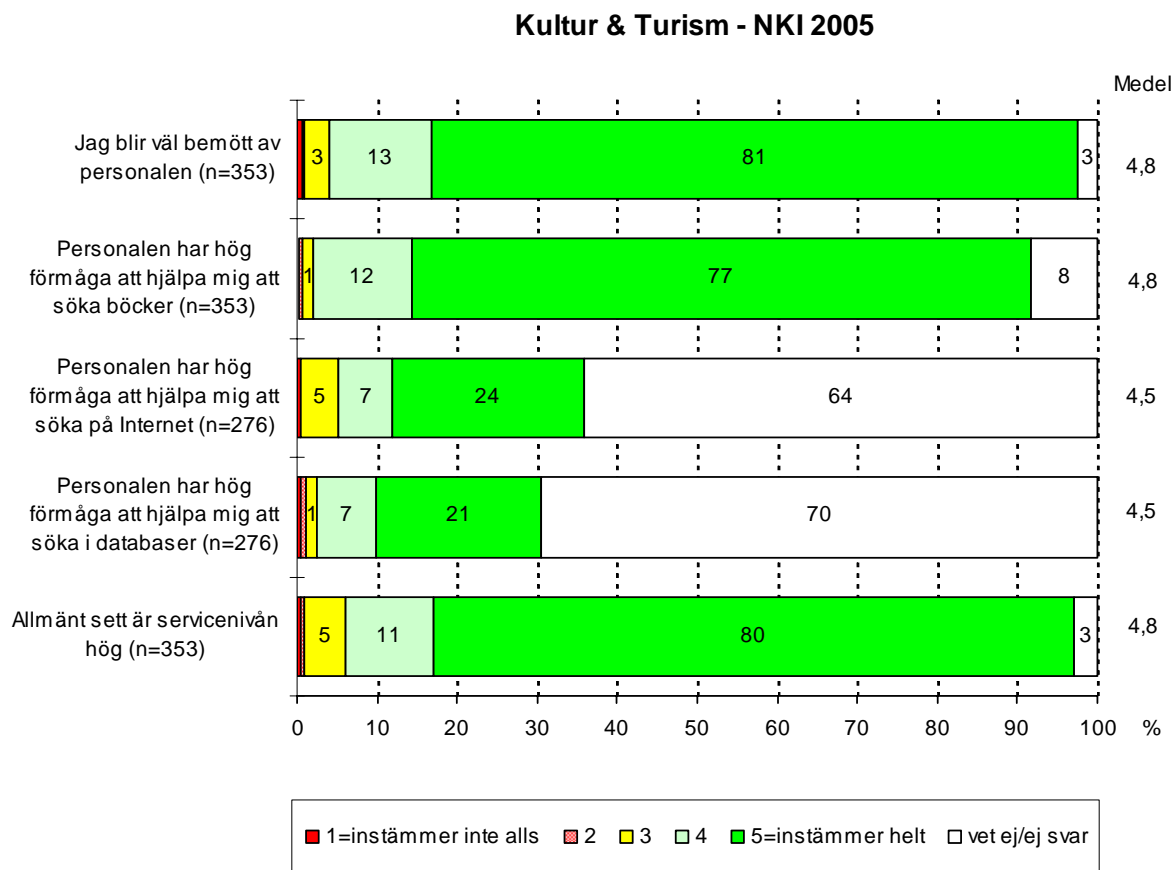


Diagram 8.

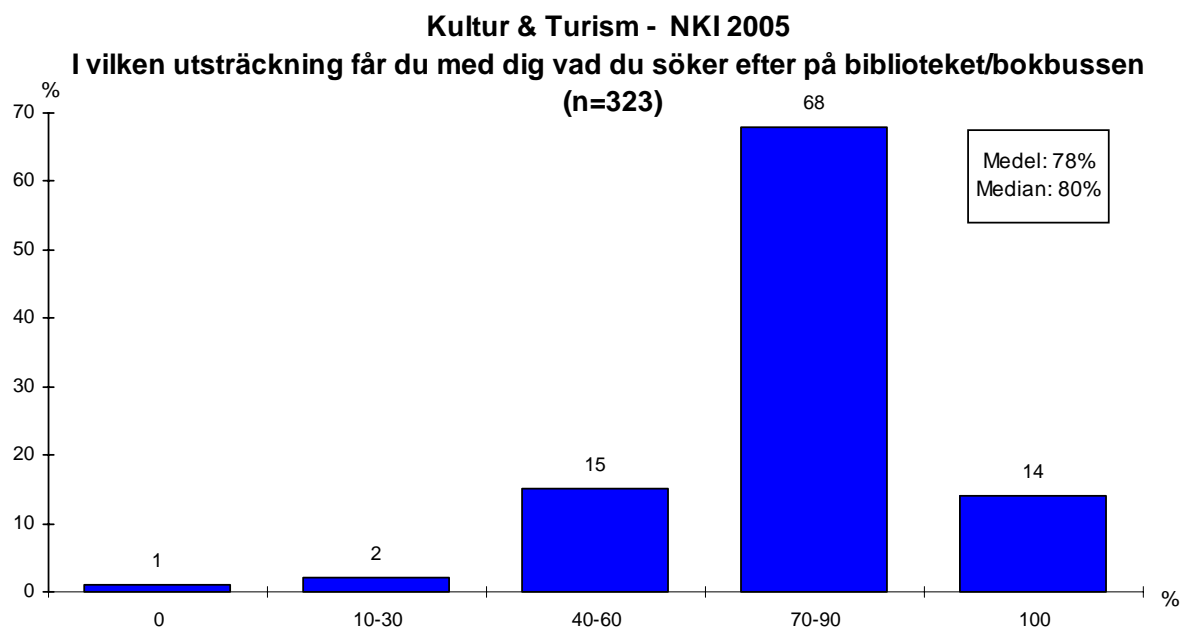


Diagram 9.

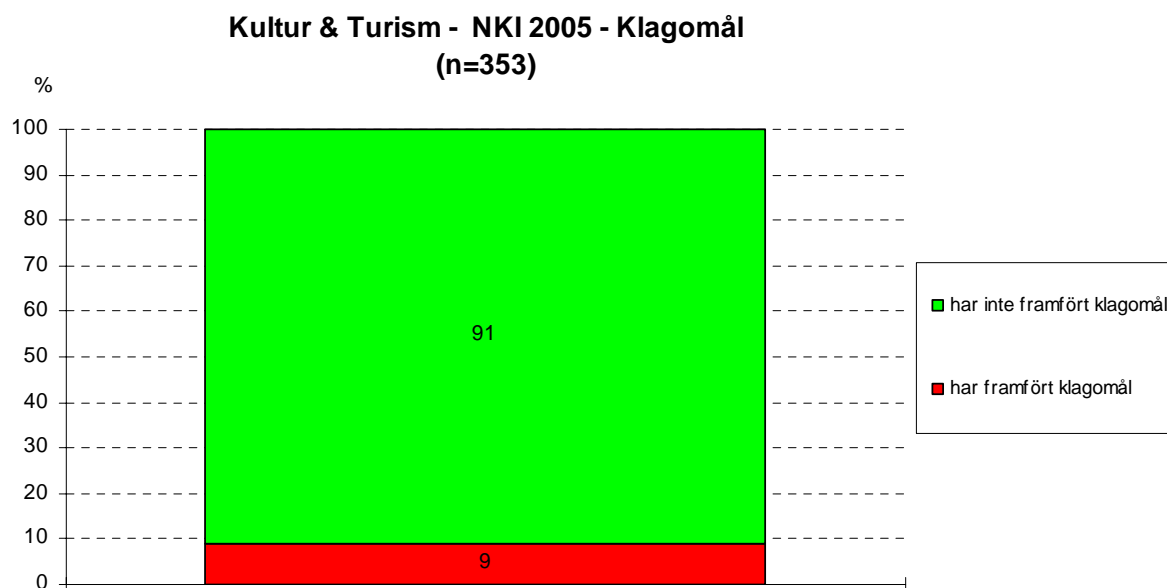


Diagram 10.

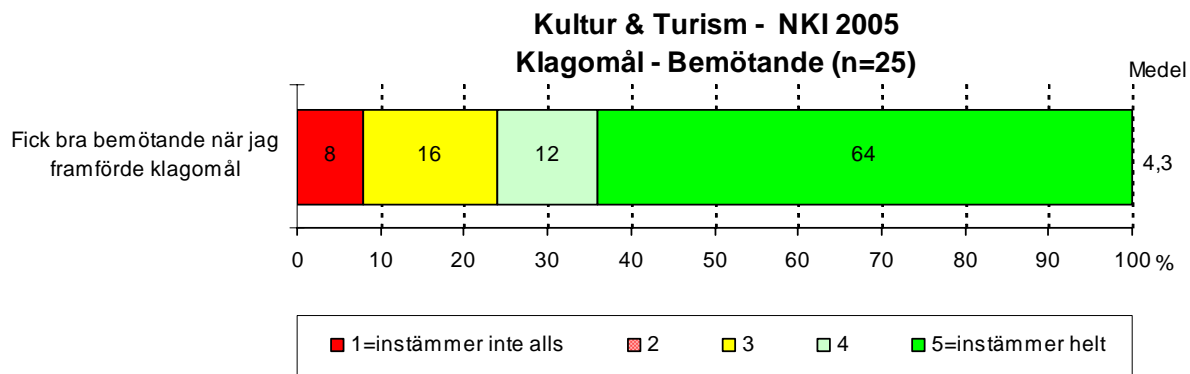


Diagram 11.

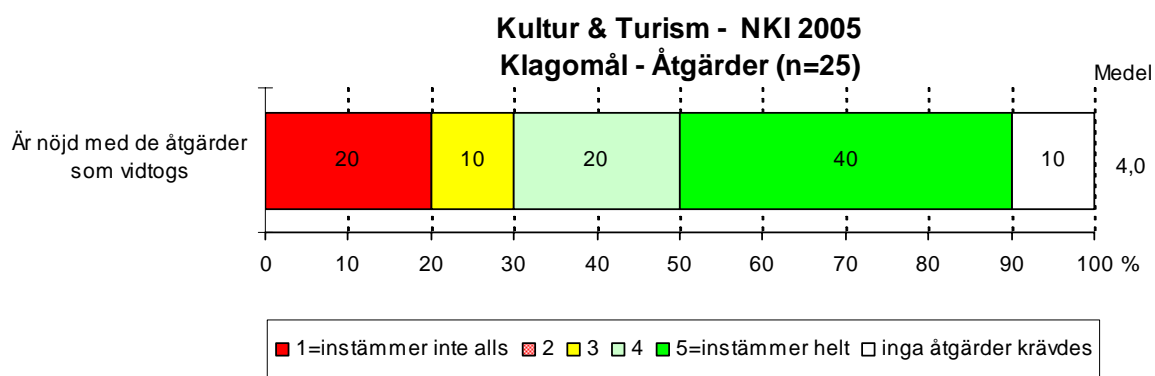


Diagram 12.

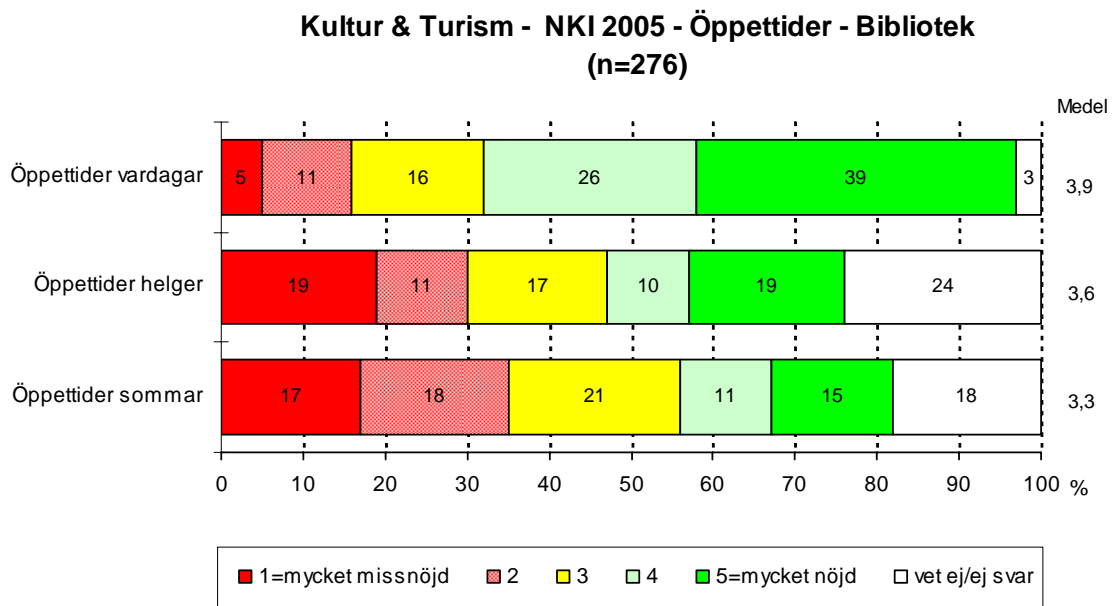


Diagram 13.

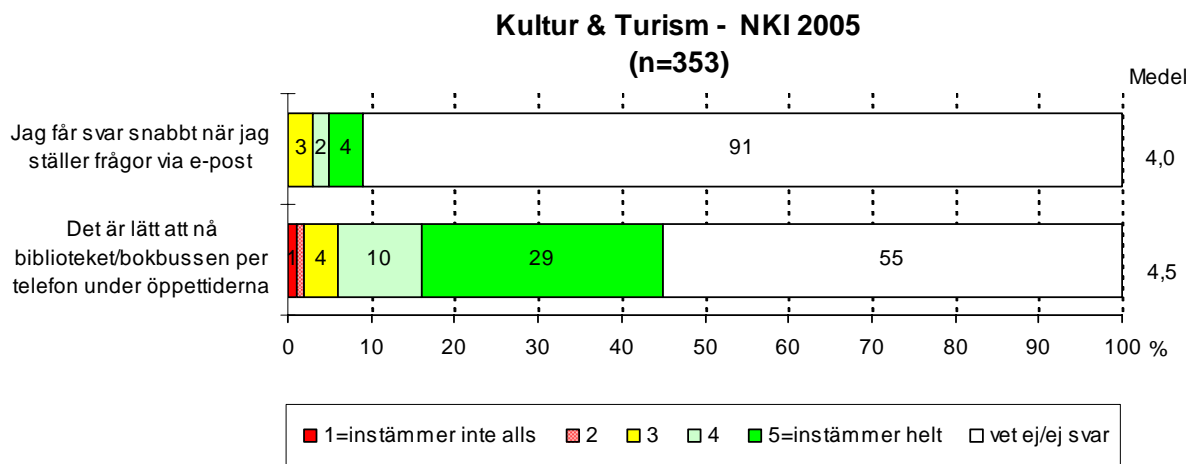


Diagram 14.

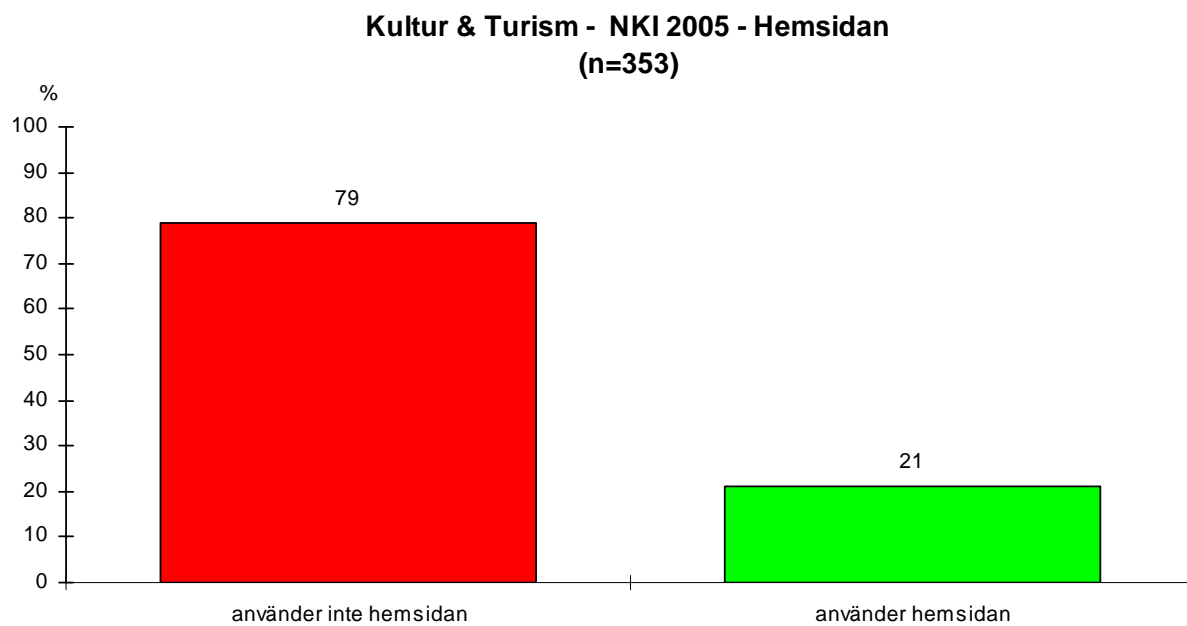
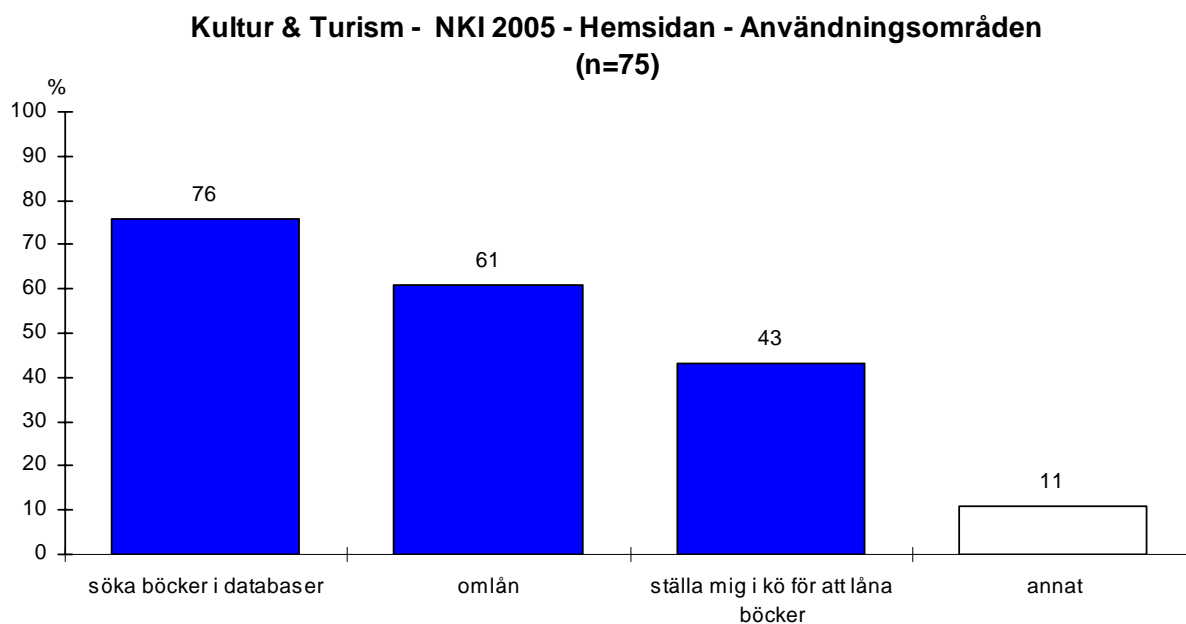


Diagram 15.



annat, specificerat:

*Biblioteket Fyren*

- "författarlexikon"
- CD-skivor
- information
- vilka böcker jag har hemma som ska tillbaka i tid

*Onsala bibliotek*

- information tider, tel mm

*Åsa bibliotek*

- kolla mina återlämningsdatum

*Bokbussen*

- lånat e-böcker
- söka information generellt.

Diagram 16.

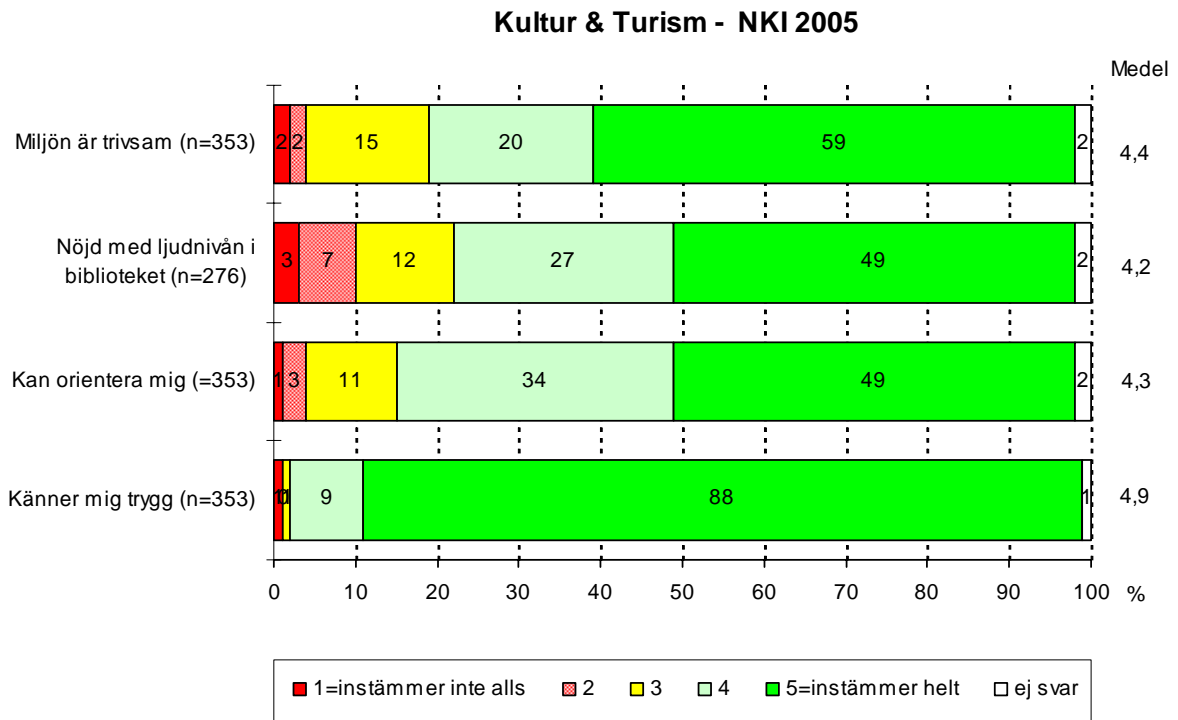


Diagram 17.

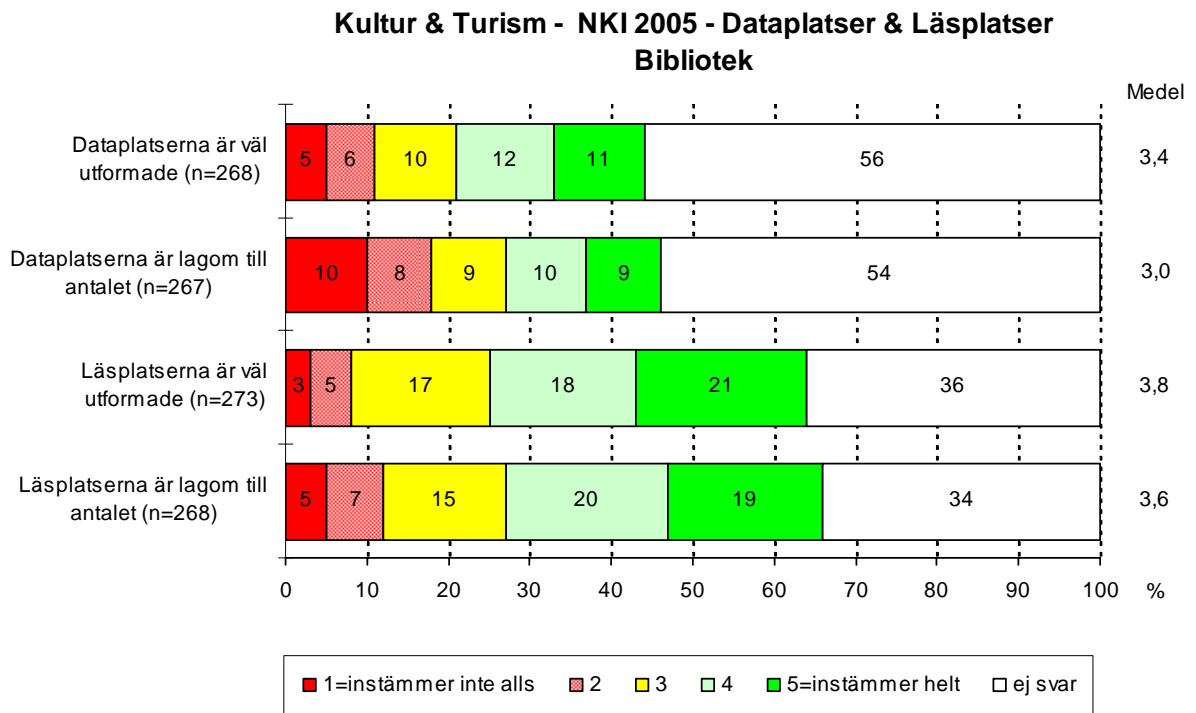


Diagram 18.

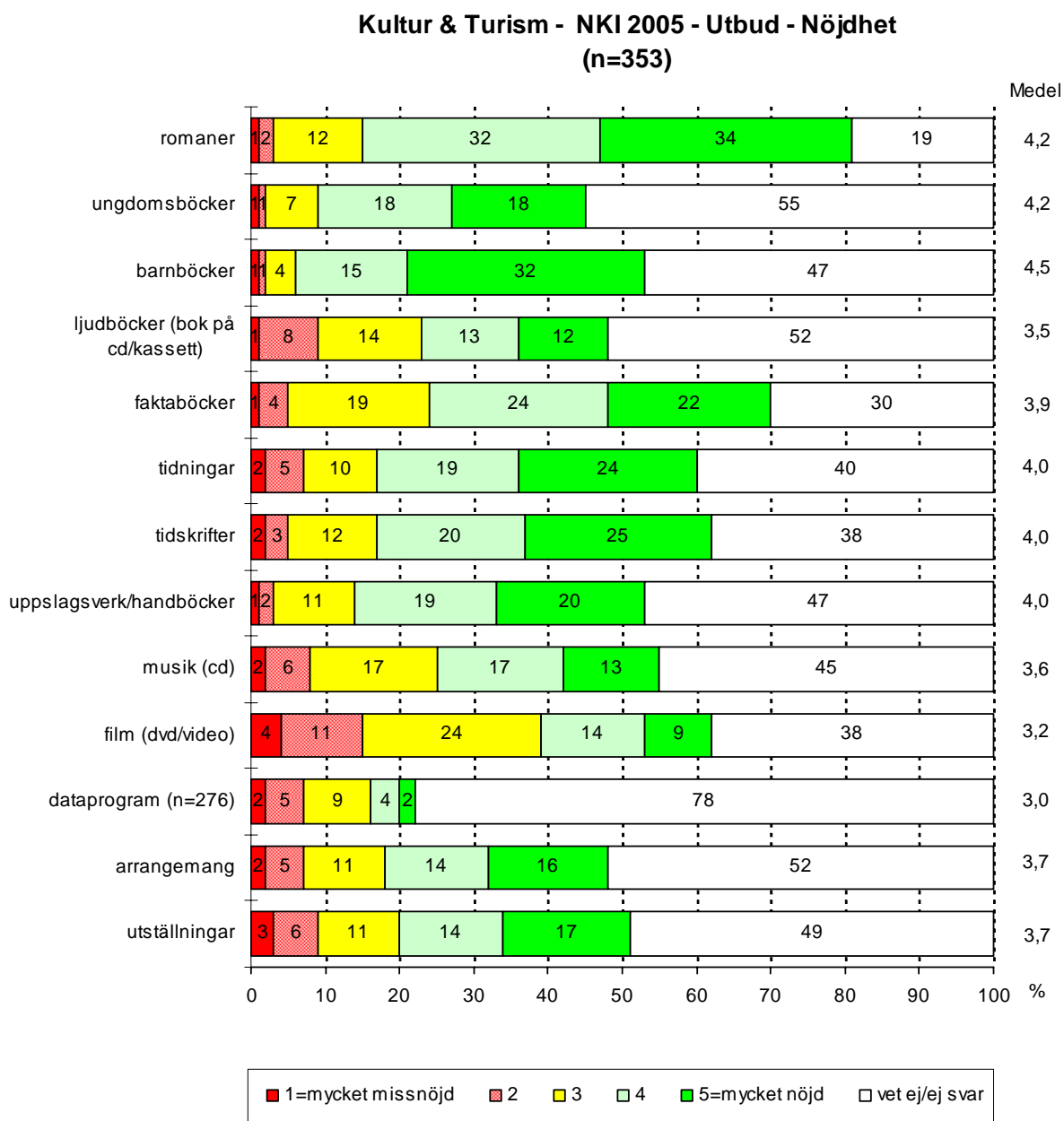
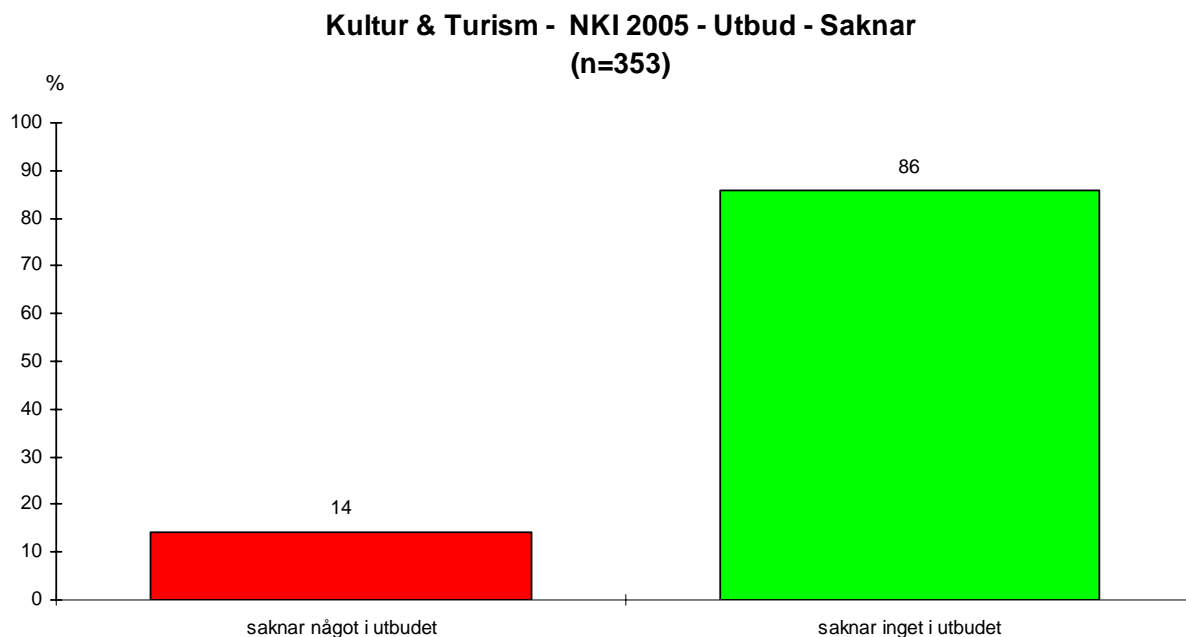


Diagram 19.



Tabell I. Vilket ämne och/eller område saknar du i utbudet?

*Biblioteket Fyren, (n=15)*

- books in English, up to date technical books
- fackböcker från Chalmers bibliotek
- facklitteratur för musikstuderande
- fotoböcker
- kristna barnböcker samt engelska barnböcker
- lite fler barn-vhs eller dvd
- mer lunchmusik
- mera film och musiktidskrifter
- nya böcker
- nyare böcker om akvarell olja
- religionen kan utökas
- tidningen Proletären
- träslöjdsalster (skolslöjdsalster)
- utländska, engelska tidningar och barnböcker
- vintersport, bebyggelse om tikaisk litteratur ???

*Fjärås bibliotek, (n=5)*

- böcker om Andra Världskriget
- mer lättlästa böcker för åldern 9-12 år! Lästips på böcker man kan få från specialpedagogiskt centrum i Göteborg
- mer om medicin tex ögon
- mer ungdomstidningar som FRIDA
- politisk historia

forts.

forts.

*Frillesås bibliotek, (n=1)*

- modern flygteknik, och dataprogram vore ju flott om det fanns (se tidigare fråga)

*Kullaviks bibliotek, (n=1)*

- fler utställningar från elever

*Onsala bibliotek, (n=3)*

- fiskodling/Vattenbruk/Akvakultur
- fler filmer och skivor, tevespel
- fotoböcker

*Åsa bibliotek, (n=6)*

- böcker inom matematik, pedagogik mm, det behöver uppdateras.
- fler och nyare filmer och cd.
- föreläsningar, musik mm.
- jazzinspelningar (cd)
- meteorologi
- militaria, t ex "Hitlers svenska krigare".

*Bokbussen, (n=12)*

- det okända, folklivsforskning, viss fakta
  - engelsk ungdomslitteratur
  - fler barnfilmer.
  - fotbollstidningar, ungdomstidningar.
  - föräldrahylla - barns utveckling mm.
  - MC-tidningar
  - memoarer.
  - mer dataspel för barn. Filmerna (VHS) behöver bytas ut, har varit med länge och vi har sett alla.
  - nyare och varierade filmer på dvd.
  - nyutkomna "topplisteromaner"
  - SF, Fantasy är det tunt med.
  - utbudet av deckare - är mycket missnöjd
-

Diagram 20.

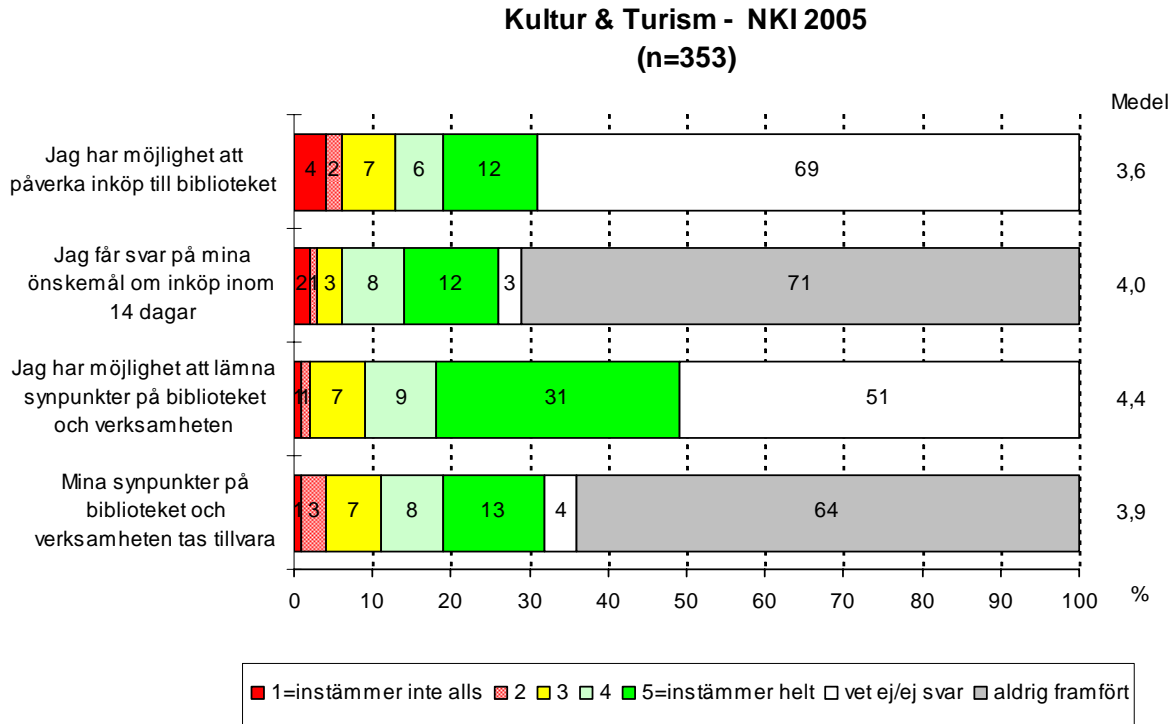


Diagram 21.

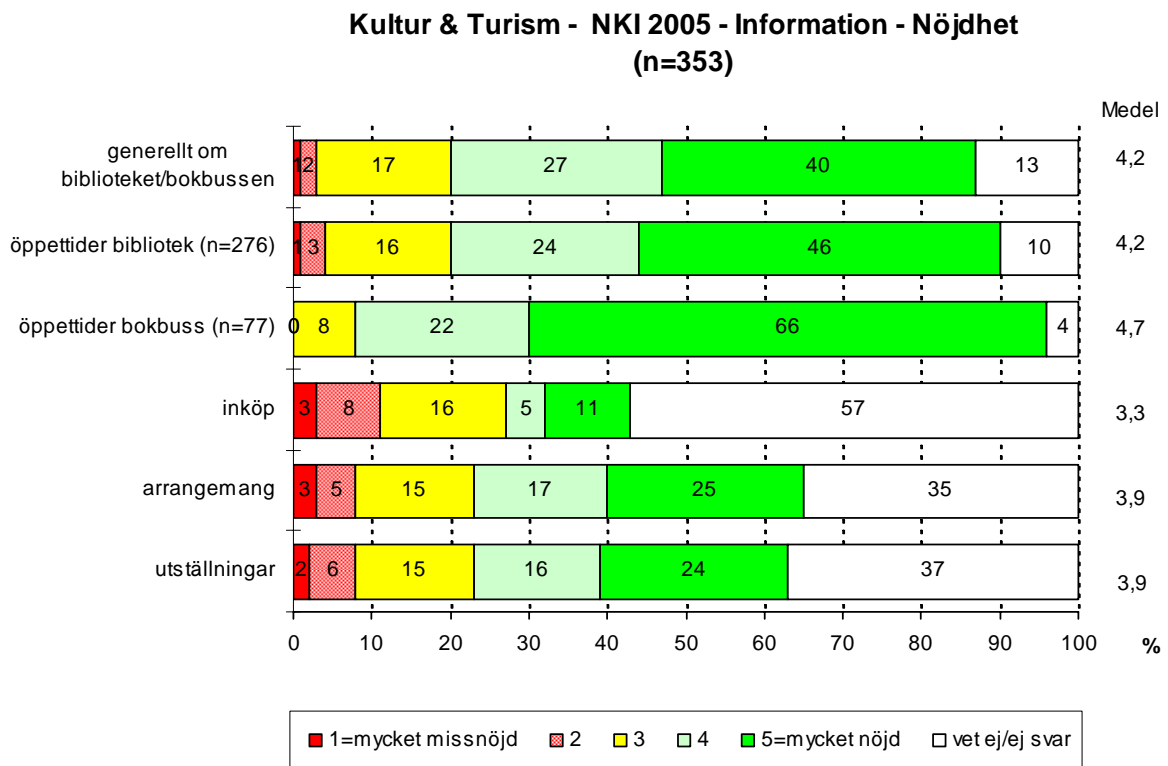


Diagram 22.

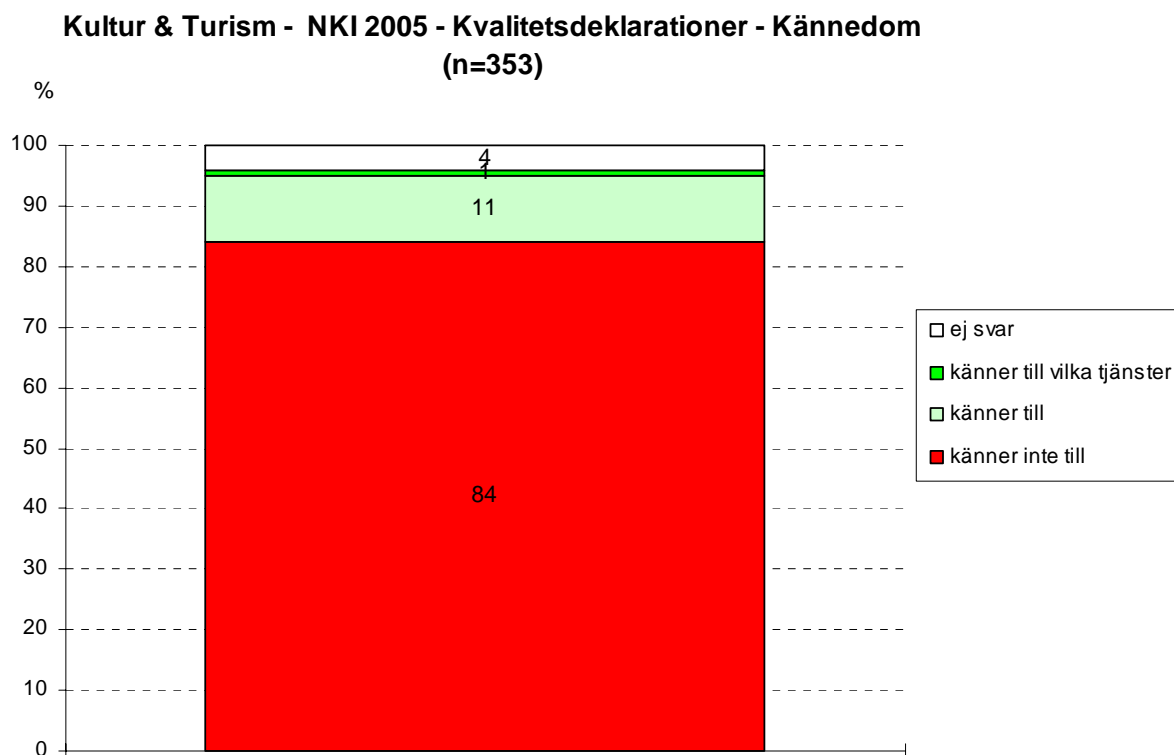


Diagram 23.

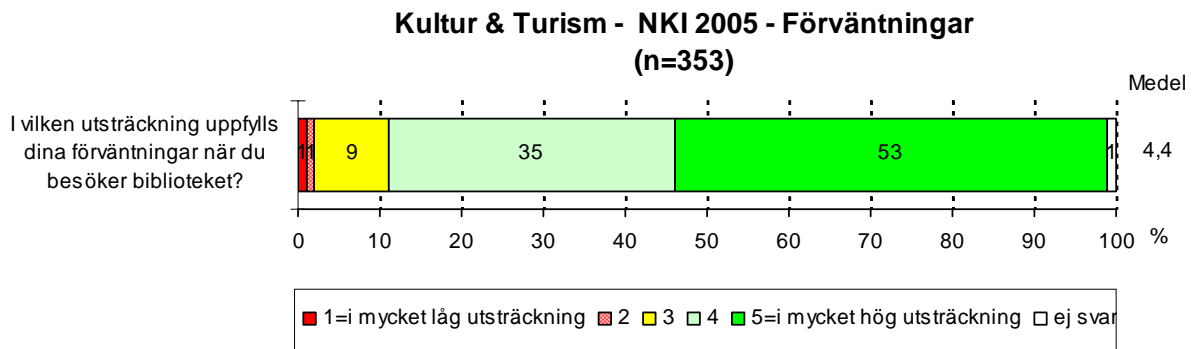
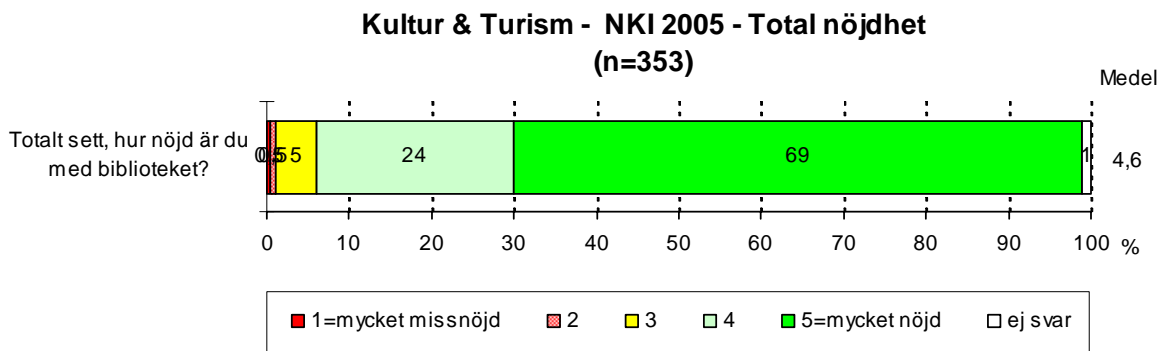


Diagram 24.



Tabell II. Övriga kommentarer och synpunkter.

*Biblioteket Fyren, (n=42).*

- Allt är utmärkt! Personalen toppen!
- Biblioteket öppnar kl. 12.00, klockan 11.00=bra. Stängningen kunde ske kl. 19.00? Fråga 18 "Jag kan orientera mig..." Önskemål: Vid nedre delen av trappan till övervåningen är en brun infotavla placerad. Tavlan visar avdelningarna en trappa upp (uppställning) Önskemål att även sökbokstäverna skulle vara införda FÖRE informationen om avdelningarna och hyllnamn. T ex Fv...Lz osv. Vid sökning med datorn får man info om t ex Fv...Lz...osv. Om dessa bokstäver vore med på tavlan, så vet man att hyllan och boken man söker är på övervåningen. Datorn och infotavlan måste "tala samma språk". Tack.
- Caféets gäster sitter ofta och äter inne vid läsplatserna - matos och ofta kvarlämnade bricker.
- Dagstidningarnas placering kunde vara bättre, men det krävs ju utrymme då. Ett önskemål bara.
- Det måst bli ett slut på att biblioteket utnyttjas som restaurang. Varje gång jag är där står det bricker kvar på borden. Massor av söl. Är det ett bibliotek eller är biblioteket en restaurang? SKÄRPNING!! Slappheten i samhället visar sig nu överallt!!!!
- Det vore bra med längre öppettider, speciellt på helgerna! Fler utländska dagstidningar och fler tidskrifter (Svenska Fotografers Förbund - SFF - har en bra tidskrift som heter f, som skulle passa bra in.) Köp den! Gärna en utländsk konsttidskrift också.
- Det är ett mycket trevligt bibliotek med en jättefin och bra personal. Ibland störs man av barn som tror att det är en lekplats! Fler tidningsläsarplatser önskas.
- Ett härligt och trivsamt bibliotek inte minst beroende på den mycket trevliga personalen som alltid ställer upp till 100 %.
- Fyren är en oas - TOPPEN! Mycket trevliga lokaler, mycket trevlig personal och inte minst mycket trevligt kafé i anslutning till biblioteket. Det enda är ljudnivån - vissa fattar inte att man inte kan sitta och prata i mobilen i fem minuter eller mer.
- Fyren är ett fint bibliotek.
- Fyren är ett härligt ställe!
- Har barn som är tvåspråkiga, svenska och engelska. Vi saknar barnlitteratur på engelska. Gärna klassisk engelsk litteratur , ex Nalle Puh.
- Har egentligen inte nyttjat biblioteket hittills, men det känns trevligt.
- Jag bryr mig inte om det
- Jag får mycket för mina skattepengar.
- Jag pluggar mycket på Fyren, det vore bra med några värdeskåp att låsa in studielitteraturen i medan man lunchar!
- Jag är stolt över vårt vackra och trevliga bibliotek i Kungsbacka!
- Kan inte svar på utbudsfrågorna pga att jag inte gått igenom det ännu, är nyinflyttad. I övrigt, bästa biblioteket hittills, av cirka 10 städer. Tack!
- Köp fler datorer med Internet och fixa de ni har så att de funkar ordentligt. Trivs mycket bra!
- Lämnade kommentarer under informationsavsnittet. De skall nog in här istället.
- Längre öppettider helger och sommar vore jättebra! Fler utländska dagstidningar också!
- Läsplatserna i fiket är värdelösa. Man får knappt plats för matgäster. Dålig ordning på tidningar, saknas ofta.
- Mitt enda missnöje är att man inte får låna om en bok som efter min låneperiods slut reserverats av en annan låntagare. Tack
- Personalen är välutbildad och servicekunnig samt lyhörd till alla lånarens "krumsprång" i böckernas värld (skriver själv) med hjälp av biblioteksakta. Önskar läslampor (spotlights på vägg är ok) för oss med "dåliga läsglasögon" (kan man låna läsglas?) Tack för att ni finns.
- Rent allmänt är jag mycket nöjd med biblioteket.
- Skulle vara bra att skärma av barndelen mer för att barnen skall få en mer egen plats och för att vi studerande inte skall störas av barnskrik etc.
- Stoppa mat och fika i biblioteket, det är alldeles för mycket oväsen.
- Tack för bra bibliotek. Framför allt barnavdelningen.
- The library very seldom have books of interest to me but they are often able to order them, fjärrlån. "Utställningarna" are often very good.

forts.

forts.

- Tidigare fanns en hylla för återlämnad spänning. Synd att den är borta. Måste nu leta igenom flera hyllor. Får ofta tips om återlämnad bok, sällan vem som är författaren och då är boken borta bland alla andra. Ställ ut återlämnad spänning på annan hylla igen.
- Tycker att det är alldeles för dyrt att vara sen med böcker. Inkast för böcker saknas.
- Tycker biblioteket öppnar för sent på vardagar. Önskemål: trådlöst nätverk så man kan koppla upp sig med medhavd dator.
- Utbudet av samtliga taxeringskalendrar är begränsat. Öka!!
- UTBUDET AV SKÖNLITTERATUR PÅ ENGELSKA KAN FÖRBÄTTRAS. GENERELLT ÄR PERSONALEN MYCKET TREVLIKA, KUNNIGA OCH TILLMÖTESGÅENDE MEN TYVÄRR SÖKER JAG OFTA LITTERATUR SOM INTE FINNS TILLGÄNGLIG DÄRFÖR LITE LÄGRE BETYGG ÄN HÖGSTA ÖVERALLT.
- Varför inte öppna klockan 10 även på lördagar?
- Vi MÅSTE få ett tidningsrum!
- Ämnet sociologi/filosofi är inte bra, saknar Faceutt mfl berömdheter. Ämnet ekonomi känns inte uppdaterat (böckerna omoderna eller inkomna 3-4 år efter utgivning) Saknar även viktiga verk inom Biografier, ex Churchill.
- Är inte intresserad av utställningar eller arrangemang
- Önskar att biblioteket öppnade tidigare på sommaren.
- Önskar större utbud på Bok på cd.
- Öppna gärna kl. 09.00 istället för 10.00.
- Öppnar för sent på dagen. Klockan 09.30 eller senast 10.00 vore bra.

*Fjärås bibliotek, (n=14).*

- Biblioteket är bra, faleralera
- Det bör finnas möjligheter att beställa artiklar ur äldre tidningar och tidskrifter som utgivits i Sverige - kanske även övriga från vårt kulturområde. Kataloger från nyutgivning av böcker i vårt kulturområde. Tidskriftsförteckningar med angivande av artiklar från vårt kulturområde/sk. en. ty. fr.
- Det är inte ofta jag får reda på vilka aktiviteter som erbjuds på biblioteket.
- Generellt sett (förlåt upprepningen) så är Kungsbacka kommun dåliga på att slå vakt om sin historia och därmed även kultur. Ni har en kultur som nästan motsvarar Uppsalaslättens. Till skillnad från dem gömmer ni er historia. den blir något som bara förståsigpåare sysselsätter sig med. Historia är ju ett folks rötter och dess identitet och det har ni bevisligen gott om. Gör något mer av det. Ni har ju ett Stonehenge i miniatyr vid Fjärås Bräcka - lyft fram det!!!
- Hoppas biblioteken på småorterna får vara kvar - ni behövs.
- Jag är rörelsehindrad och får alltid hjälp med framtagning av böcker och förslag på böcker om jag inte själv har några önskemål. N.N är mycket kunnig och vänlig och hjälpsam.
- Kan ni inte skaffa fler skivor, lite mer nyare skivor. Mest Kent - skivor och andra nya skivor. Mest hårdrock. Skulle uppskattas nämligen. Ha det göttans! xD
- Sluta med nedläggningsplanerna. Lyssna på opinionen.
- Tycker att biblioteken i dagens IT-samhälle är mycket viktiga. Att kunna få läsa allt man vill, när man vill, utan att vara låst vid en dator.
- Var rädd om våra folkbibliotek!
- Vill ha öppet fler vardagar och oftare på sommaren. Biblioteket är för gammalt, behöver renoveras. För få läsplatser och dataplatsar.
- Vore bra om vi fick önska böcker och författare inför nyinköp.
- Världens bästa bibliotekarie, alltid så hjälpsam.
- Önskar tre dagar öppet - lätt att missa pga t ex sjukdom, bortrest, förhinder (extra viktigt - böter). Helg aldrig öppet.

forts.

forts.

*Frillesås bibliotek, (n=4).*

- Egentligen borde det inte kosta något att beställa hit böcker från andra bibliotek om de inte finns här (utrymmet är ju minst sagt begränsat) och om boken finns på hyllan i något annat mer lyckligt lottat bibliotek, tex Fyren. Eller hur? Naturligtvis inte om boken är utlånad, då får man köa som alla andra kommuninnevånare.
- Jag är SÅ glad att vi fick ha kvar vårt bibliotek! Visst kunde lokalen varit bättre och utbudet är naturligtvis begränsat på ett så litet bibliotek. Men utifrån förutsättningarna tycker jag att vi har ett superbibliotek! Tack!
- Jag önskar ett större utbud av böcker.
- Stäng inte biblioteket i Frillesås.

*Kullaviks bibliotek, (n=3).*

- ...vilka aktiviteter som erbjuds på biblioteket, vad menas med aktiviteter?
- Jag är så glad för att vi har fått ett sådant fint bibliotek i Kullavik. Önskar att ännu fler utnyttjar det.
- Viktigt att det läggs mycket pengar på bokinköp.

*Onsala bibliotek, (n=7).*

- Anser det skall finnas betydligt mer böcker om historia, företrädesvis svensk. Om inte annat ligger det ju i tiden.
- Helt nöjd med både biblioteket och personalen.
- Mer manga-böcker det finns ett ganska stort urval och det blir dyrt att köpa. Fler dvd-filmer och dataspel
- Personalen är helt underbar.
- Positiv och alltid glad personal som även i stressade situationer har tid med tips och råd,
- Snåla öppettider, stängt på sommaren och avsidet beläget, få besökare - det verkar som om Onsalaborna har dålig kännedom om sitt bibliotek!
- Som fritidsboende uppskattar jag Onsala bibliotek mycket för dess service.

*Åsa bibliotek, (n=12).*

- Barnavdelningen kunde piggas upp lite med mysig läshörna, möjlighet att lyssna på ljudböcker etc. Filmer och ljudband är mycket slitna och kvalitén är dålig. Vore trevligt om teaterföreställningar och arrangemang någon gång när vi som jobbar har möjlighet att gå. Det märks att det varit neddragningar i biblioteksverksamheten de senaste åren när man tittar på utbudet. Är mycket nöjd med personalen och att vi har ett såpass bra bibliotek som vi ändå har i Åsa. Bra med kvällsöppet!
- Dataplatser: Sittplatser med avlastningsytor hade varit tacksamt. Ofta är platserna ockuperade av skolor!
- Fungerar bra. Möjligtvis öka utbytet med böcker med andra bibliotek (Kungsbacka). Jag är NÖJD!
- Mycket trevlig personal!
- Personalen hjälper till att hitta vad man söker. Finns inte just det man söker så får man tips om liknande. Det är en gåva att ha tillgång till kompetent och trevlig personal samt ha ett bibliotek att botanisera i både som barn och vuxen. Dagens ros till er från mig och min familj!!
- Skulle vilja ha sagostunder på tider som passar dagisbarn - eftermiddagar eller lördagar. Fånga barnen som läsare!
- Stort beröm till den alltid vänliga och hjälpsamma personalen, som t ex ringer och talar om när en bok har kommit eller vad man nu bett om för hjälp. Det är trivsamt att gå på biblioteket i Åsa!
- Svårt att få tag i "nya" böcker. Mer rotation mellan biblioteken kanske...?
- Viktigt att hålla biblioteket öppet på sommaren. Gärna öppet alla vardagar.
- Åsa bibliotek är en mycket viktig och berikande oas för samhället, för alla generationer. Filialen är förträfflig. Vi behöver den året om!
- Önskar bättre utbud för barn. Både aktiviteter samt fler barnfilmer, barn-cd och barnböcker att låna. Även fler pysselsaker såsom pussel, spel och dyl. vore önskvärt.
- Önskar längre tid för 7-dagarslån.

forts.

forts.

*Bokbussen, (n=38).*

- Besöker aldrig något bibliotek längre, nu när bokbussen kommer.
- Bokbuss är fantastiskt bra, en bra service för kommunens invånare.
- Bokbussen med personal är toppen! Rosor i massor från tre personer.
- Bokbussen med sin personal som alltid är hjälpsamma är efterlängttade när de kommer var 14:e dag.
- Bokbussen mer överskådligt, övergripande än Fyren. Bättre personlig service. Blivit väl bemött vid min påverkan/önskan om "vår hållplats". Önskar att Bokbussen kunde komma en gång i veckan och stanna längre.
- Bokbussen är bäst! Att inte behöva åka långt utan får en fantastisk möjlighet till att läsa (är en stor bokmal) utanför dörren. Är även glad för möjligheten att få låna hemma då jag är muskelsjuk och kan inte släpa bokkassar långa sträckor. Personalen är alltid glad, positiv och trevlig. Ser alltid fram emot bokbussdagen.
- Bokbussen är en av oss mycket uppskattad service.
- Bokbussen är mycket bra.
- Det som inte finns kan ju alltid beställas! Mycket bra och pålitlig personal. Det är trevligt att gå till bokbussen! Mer pengar till Bokbussen!
- Det är på bokbussen som jag får mitt bokbehov fyllt :)
- En "önskelista" på nya böcker, tidningar, filmer, dvd på bokbussen där man kan skriva upp löpande eller om personalen gör det. Kanske redan finns? Informera om det i så fall. Genom att bokbussen kommer till en vid en given tidpunkt blir det en planerad aktivitet för hela familjen och har ökat läsandet i familjen. Eftersom Kungsbacka är en "spridd" kommun är det ett bra alternativ till centrala Fyren.
- En verkligt stor röd ros till bokbussens bibliotekarie N.N som gör en beundransvärd insats för att vi skall få låna de böcker vi önska. Hon är verkligen lyhörd för våra och våra barns önskemål.
- Fler barnfilmer. Dålig kvalitet på de som finns.
- Fantastisk verksamhet som betyder mycket för oss hela familjen. Det är så lagom att gå var 14:e dag och på en bestämd tid. Då blir det av på ett annat sätt än ett stationärt bibliotek. Personalen är mycket vänlig och serviceminded. Utbudet är imponerande för den lilla ytan. Det enda vi beklagar är att hållplatsen Torva i Onsala drogs in. Detta gör att vi nu måste ta bilen till bussen.
- Har inte mycket att klaga på eftersom jag bara lånat två gånger i år. Tidigare har bokbussens tid krockat med min gymnastik, men nu är den ändrad, så nu börjar jag låna igen.
- Jag har ingen möjlighet att låna böcker någon annanstans och värdesätter vår bokbuss och dess personal i allra högsta grad. Bokbussen är en ljusglimt i tillvaron!
- Jag tycker det är synd att bokbussen endast kan stanna en halvtimme.
- Jag vill framföra min tacksamhet för vår kära Bokbusspersonal som kör Långenäs och Öjersbo för att han är så hjärtlig och vänlig mot både vuxna och barn. Tack!
- Jag är mycket nöjd med bokbussen och dess mycket trevliga och hjälpsamma personal. Önskar större utbud av vuxenromaner och föräldrahylla- om att vara föräldrar, barns utveckling mm.
- Jag önskar att det ska vara möjligt att på hemsidan reservera böcker på bokbussen (som finns inne, men inte är med på bussen).
- Lite fler filmer behöver köpas in.
- Mycket trevlig personal
- Ni är toppen!!!
- Personalen på bokbussen torsdagskväll, Onsala, är underbar. Speciellt N.N är jätteduktig och en trevlig människa.
- Personalen är suverän och har alltid tid att hjälpa till om man behöver något speciellt, eller förslag till nästa gång. Det är alltid trevligt att gå till bokbussen både för mig och mina barn. Tack!
- Skulle vilja ha fler talböcker att välja mellan, annars är allt bra. Tack.
- Toppen personal
- Toppenpersonal, alltid glada, tillmötesgående och har ett enormt bra minne för vad man brukar läsa. Ger ofta förslag om böcker mm. Det är kul att besöka bussen, man känner sig speciell när de är så gulliga och som en god vän.
- Trevligt bemötande av personalen på Bokbussen. De är glada och hjälpsamma, så vi är mycket nöjda. Hälsar Mormor 70+ och barnbarn!

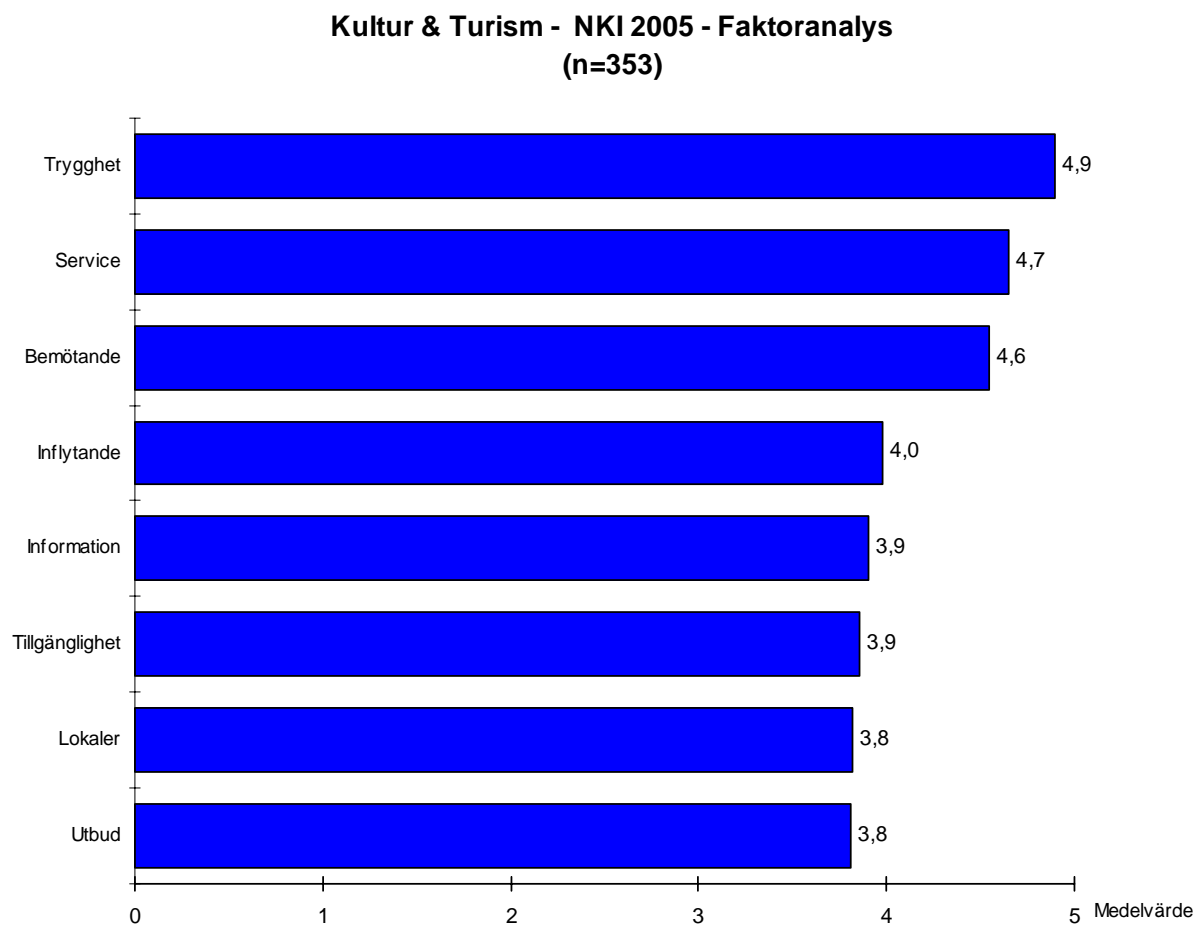
forts.

forts.

- Trevligt med en ny chaufför!
  - Två jättehärliga "Bokbuskvinnor" på torsdagar.
  - Ungdomsböcker och barnböcker står väldigt blandat, det är svårt att hitta det man vill ha.
  - Vi har lånat regelbundet på bokbussen i 10 års tid. Barnen har genom detta fått läsintresse och lånar gärna på bokbussen. Många aktuella böcker finns med på bussen. Vi är väldigt glada att ni finns.
  - Vid hälften av tillfällena får jag det jag söker vid nästa tillfälle, dvs personalen tar med från Fyren. Har ändå angivit 90 %. Önskar fler titlar på cd.
  - Vilken service att ha en buss som är fullproppad med böcker, filmer och musik. Och....den kommer nästan ända hem till oss!!!
  - Vill ha kvinnlig personal på bokbussen.
  - Väldigt trevlig kvinnlig personal på bokbussen.
  - Även om bokbussens utbud är begränsat, är en viss bok sällan mer än en vecka bort! Nästa gång bussen kommer är oftast min önskade bok med från huvudbiblioteket. TOPPEN!!!
-

## Faktoranalys

Diagram 25.



# Appendix I



Kungsbacka

## Vad tycker du om Biblioteket?

Kungsbacka kommun har ambitionen att ge sina invånare så bra service som möjligt. För att kunna göra det är det viktigt för oss att få veta vad du tycker om den service som ges. Syftet med den här undersökningen är att fånga upp synpunkter och åsikter från besökare på kommunens bibliotek och bokbuss. Undersökningen pågår under vecka 45-46. Resultatet av undersökningen kommer ligga till grund för vårt långsiktiga planeringsarbete, och kommer finnas tillgängligt på kommunens bibliotek, bokbussen samt på hemsidan, [www.kungsbacka.se](http://www.kungsbacka.se), från och med vecka 2, 2006.

Dina svar kommer behandlas fullständigt anonymt. Det kommer inte gå att utläsa just dina svar, utan de kommer endast synas bland andra svar i tabeller och diagram.

Har du frågor om undersökningen är du välkommen att kontakta Eva Bäcklund, Kultur & Turism 0300-83 41 81, alternativt Madeleine Wilhelmsson, Projektledare 0300-83 47 63.

**Tack för att du tar dig tid att besvara enkäten!**

**Nedan följer ett antal frågor och påståenden. Vi är intresserade av din uppfattning och ber dig kryssa i de svarsalternativ som bäst stämmer överens med din uppfattning.**

2. Jag blir väl bemött av personalen på biblioteket

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt

3. Personalen har hög förmåga att hjälpa mig att söka böcker

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Vet ej

4. Personalen har hög förmåga att hjälpa mig att söka på Internet

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Vet ej

5. Personalen har hög förmåga att hjälpa mig att söka i databaser

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Vet ej

6. Allmänt sett är servicenivån hög i biblioteket

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt

7. När du söker något specifikt på biblioteket, i hur hög utsträckning får du med dig vad du sökte efter?

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

8. Har du vid något tillfälle framfört klagomål till personalen?

ja

nej ⇒ Gå vidare till fråga 11

9. Jag fick ett bra bemötande av personalen när jag framförde klagomål

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt

10. Jag är nöjd med de åtgärder som vidtogs när jag framförde klagomål

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Inga åtgärder krävdes

## 11. Öppettider

a. Är du nöjd med öppettider på vardagar?

Mycket missnöjd  1  2  3  4  5 Mycket nöjd  Vet ej

b. Är du nöjd med öppettider på helger?

Mycket missnöjd  1  2  3  4  5 Mycket nöjd  Vet ej

c. Är du nöjd med öppettider på sommaren?

Mycket missnöjd  1  2  3  4  5 Mycket nöjd  Vet ej

12. Det är lätt att nå biblioteket per telefon under öppettiderna

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Vet ej

13. Jag får svar snabbt från biblioteket när jag ställer frågor via e-post

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Vet ej

14. Använder du bibliotekets hemsida ([www.kungsbacka.se/bibliotek](http://www.kungsbacka.se/bibliotek))?

ja

nej ⇒ Gå vidare till fråga 16

15. I vilka sammanhang använder du bibliotekets hemsida?

*Observera att flera svar kan markeras.*

söka böcker i databaser

ställa mig i kö för att låna böcker

omlån

annat, nämligen \_\_\_\_\_

16. Bibliotekslokalerna är trivsamma

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt

17. Jag är nöjd med ljudnivån i biblioteket

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt

18. Jag kan orientera mig i biblioteket, finner vad jag söker

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt

19. Läsplatser

a. Läsplatserna är väl utformade

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Använder ej läsplats

b. Läsplatserna är lagom till antalet

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Använder ej läsplats

20. Dataplatser

a. Dataplatserna är väl utformade

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Använder ej dataplats

b. Dataplatserna är lagom till antalet

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Använder ej dataplats

21. Jag känner mig trygg när jag vistas i biblioteket

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt

22. Utbud

Är du nöjd med	1= Mycket missnöjd	2	3	4	5= Mycket nöjd	Vet ej
a. utbudet av romaner						
b. utbudet av ungdomsböcker						
c. utbudet av barnböcker						
d. utbudet av ljudböcker (bok på cd/kassett)						
e. utbudet av faktaböcker						
f. utbudet av tidningar						
g. utbudet av tidskrifter						
h. utbudet av uppslagsverk/handböcker						
i. utbudet av musik (cd)						
j. utbudet av film (dvd/video)						
k. utbudet av dataprogram						
l. utbudet av arrangemang						
m. utbudet av utställningar						

23. Saknar du något ämne och/eller område i utbudet?

- Ja, nämligen \_\_\_\_\_
- Nej

24. Jag har möjlighet att påverka inköp till biblioteket

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Vet ej

25. Jag får svar beträffande mina önskemål om inköp inom 14 dagar

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Har aldrig framfört önskemål

26. Jag har möjlighet att lämna synpunkter på biblioteket och verksamheten

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Vet ej

27. Mina synpunkter på biblioteket och verksamheten tas tillvara

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Har aldrig framfört synpunkter

28. Information

Är du nöjd med:	1= Mycket missnöjd	2	3	4	5= Mycket nöjd	Vet ej
a. information generellt om biblioteket						
b information om öppettider						
c. information om inköp						
d. information om arrangemang						
e. information om utställningar						

f. Här kan du, om du vill, lämna förslag på hur vi kan bli bättre på information på biblioteket

---



---

29. Känner du till att biblioteket har kvalitetsdeklarationer? (För tjänster som är kvalitetsdeklarerade utlovar vi en viss nivå av service, och du som medborgare vet då vad du kan förvänta dig)

- ja, jag känner till att biblioteket har kvalitetsdeklarationer
- ja, jag känner till att biblioteket har kvalitetsdeklarationer och vet också vilka tjänster som är kvalitetsdeklarerade
- nej, jag känner inte till att biblioteket har kvalitetsdeklarationer

30. I vilken utsträckning uppfylls dina förväntningar när du besöker biblioteket?

I mycket låg utsträckning  1  2  3  4  5 I mycket hög utsträckning

31. Totalt sett, hur nöjd är du med biblioteket?

Mycket missnöjd  1  2  3  4  5 Mycket nöjd

## Bakgrundsfrågor

32. Är du man eller kvinna?

- man
- kvinna

33. Hur gammal är du?

- 20
- 21 - 44
- 45 - 64
- 65 -

34. Språk

- svenska som första språk
- ej svenska som första språk

35. Hur ofta besöker du i genomsnitt något bibliotek?

- flera gånger i veckan
- 1 gång i veckan
- 2-3 gånger per månad
- någon gång per månad
- mer sällan än varje månad

36. Vilka är anledningarna till att du besöker biblioteket?

*Observera att flera svar kan markeras.*

- låna/lämna böcker
- använda dator/Internet
- läsa tidningar/tidskrifter
- använda studieplats
- mötesplats
- aktivitet för barn
- annat, nämligen \_\_\_\_\_

37. Hur får du reda på vilka aktiviteter som erbjuds på biblioteket?

- affischer
- dagspress
- hemsidan
- informationsblad
- Kulturkalendern
- annat, nämligen \_\_\_\_\_

38. Övriga kommentarer och synpunkter kan lämnas här.

---

---

---

## Appendix II



Kungsbacka

## Vad tycker du om Bokbussen?

Kungsbacka kommun har ambitionen att ge sina invånare så bra service som möjligt. För att kunna göra det är det viktigt för oss att få veta vad du tycker om den service som ges. Syftet med den här undersökningen är att fånga upp synpunkter och åsikter från besökare på kommunens bibliotek och bokbuss. Undersökningen pågår under vecka 45-46. Resultatet av undersökningen kommer ligga till grund för vårt långsiktiga planeringsarbete, och kommer finnas tillgängligt på kommunens bibliotek, bokbussen samt på hemsidan, [www.kungsbacka.se](http://www.kungsbacka.se), från och med vecka 2, 2006.

Dina svar kommer behandlas fullständigt anonymt. Det kommer inte gå att utläsa just dina svar, utan de kommer endast synas bland andra svar i tabeller och diagram.

Har du frågor om undersökningen är du välkommen att kontakta Eva Bäcklund, Kultur & Turism 0300-83 41 81, alternativt Madeleine Wilhelmsson, Projektledare 0300-83 47 63.

**Tack för att du tar dig tid att besvara enkäten!**

**Nedan följer ett antal frågor och påståenden. Vi är intresserade av din uppfattning och ber dig kryssa i de svarsalternativ som bäst stämmer överens med din uppfattning.**

2. Jag blir väl bemött av personalen på bokbussen

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt

3. Personalen har hög förmåga att hjälpa mig att söka böcker

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Vet ej

4. Allmänt sett är servicenivån hög i bokbussen

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt

5. När du söker något specifikt i bokbussen, i hur hög utsträckning får du med dig vad du sökte efter?

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

6. Har du vid något tillfälle framfört klagomål till personalen?

ja

nej ⇒ Gå vidare till fråga 9

7. Jag fick ett bra bemötande av personalen när jag framförde klagomål

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt

8. Jag är nöjd med de åtgärder som vidtogs när jag framförde klagomål

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Inga åtgärder krävdes

## 9. Öppettider

a. Är du nöjd med hur ofta bokbussen kommer?

Mycket missnöjd  1  2  3  4  5 Mycket nöjd  Vet ej

b. Är du nöjd med hur länge bokbussen stannar?

Mycket missnöjd  1  2  3  4  5 Mycket nöjd  Vet ej

c. Är du nöjd med var hållplatsen är belägen?

Mycket missnöjd  1  2  3  4  5 Mycket nöjd  Vet ej

10. Det är lätt att nå bokbussen per telefon under öppettiderna

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Vet ej

11. Jag får svar snabbt från bokbussen när jag ställer frågor via e-post

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Vet ej

12. Använder du bibliotekets hemsida ([www.kungsbacka.se/bibliotek](http://www.kungsbacka.se/bibliotek))?

ja

nej ⇒ Gå vidare till fråga 14

13. I vilka sammanhang använder du bibliotekets hemsida?

*Observera att flera svar kan markeras.*

söka böcker i databaser

ställa mig i kö för att låna böcker

omlån

annat, nämligen \_\_\_\_\_

14. Bokbussens miljö är trivsamt

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt

15. Jag kan orientera mig i bokbussen, finner vad jag söker

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt

16. Jag känner mig trygg när jag vistas i bokbussen

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt

## 17. Utbud

Är du nöjd med	1= Mycket missnöjd	2	3	4	5= Mycket nöjd	Vet ej
a. utbudet av romaner						
b. utbudet av ungdomsböcker						
c. utbudet av barnböcker						
d. utbudet av ljudböcker (bok på cd/ ljudkassett)						
e. utbudet av faktaböcker						
f. utbudet av tidningar						
g. utbudet av tidskrifter						
h. utbudet av uppslagsverk/handböcker						
i. utbudet av musik (cd)						
j. utbudet av film (dvd/video)						
k. utbudet av arrangemang						
l. utbudet av utställningar						

18. Saknar du något ämne och/eller område i utbudet?

- Ja, nämligen \_\_\_\_\_
- Nej

19. Jag har möjlighet att påverka inköp till bokbussen

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Vet ej

20. Jag får svar beträffande mina önskemål om inköp inom 14 dagar

Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Har aldrig framfört önskemål

21. Jag har möjlighet att lämna synpunkter på bokbussen och verksamheten  
 Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Vet ej

22. Mina synpunkter på bokbussen och verksamheten tas tillvara  
 Instämmer inte alls  1  2  3  4  5 Instämmer helt  Har aldrig framfört synpunkter

23. Information

Är du nöjd med:	1= Mycket missnöjd	2	3	4	5= Mycket nöjd	Vet ej
a. information generellt om bokbussen						
b information om öppettider (hur ofta bokbussen kommer, hur länge stannar)						
c. information om inköp						
d. information om arrangemang						
e. information om utställningar						

f. Här kan du, om du vill, lämna förslag på hur vi kan bli bättre på information på bokbussen

---



---

24. Känner du till att biblioteket har kvalitetsdeklarationer? *(För tjänster som är kvalitetsdeklarerade utlovar vi en viss nivå av service, och du som medborgare vet då vad du kan förvänta dig)*

- ja, jag känner till att biblioteket har kvalitetsdeklarationer
- ja, jag känner till att biblioteket har kvalitetsdeklarationer och vet också vilka tjänster som är kvalitetsdeklarerade
- nej, jag känner inte till att biblioteket har kvalitetsdeklarationer

25. I vilken utsträckning uppfylls dina förväntningar när du besöker bokbussen?

I mycket låg  1  2  3  4  5 I mycket hög  
 utsträckning utsträckning

26. Totalt sett, hur nöjd är du med bokbussen?

Mycket missnöjd  1  2  3  4  5 Mycket nöjd

## Bakgrundsfrågor

27. Är du man eller kvinna?

- man
- kvinna

28. Hur gammal är du?

- 20
- 21 - 44
- 45 - 64
- 65 -

29. Språk

- svenska som första språk
- ej svenska som första språk

30. Hur ofta besöker du i genomsnitt något bibliotek?

- flera gånger i veckan
- 1 gång i veckan
- 2-3 gånger per månad
- någon gång per månad
- mer sällan än varje månad

31. Vilka är anledningarna till att du besöker bokbussen?

*Observera att flera svar kan markeras.*

- låna/lämna böcker
- använda dator/Internet
- läsa tidningar/tidskrifter
- använda studieplats
- mötesplats
- aktivitet för barn
- annat, nämligen \_\_\_\_\_

32. Hur får du reda på vilka aktiviteter som erbjuds på bokbussen?

- affischer
- dagspress
- hemsidan
- informationsblad
- Kulturkalendern
- annat, nämligen \_\_\_\_\_

33. Övriga kommentarer och synpunkter kan lämnas här

---

---

---