

Synpunkter på 2013 års kundundersökning

Från Orminge bibliotek och Nacka Forum bibliotek

De som intervjuade var inte alltid så aktiva och hade svårt att närma sig besökare. Det var många äldre som intervjuade, borde vara yngre också som intervjuar.

**Hur bra eller dåligt tycker du att det är på det här biblioteket när det gäller...**

**Hur väl stämmer påståendet med hur du tycker att det är på det här biblioteket? ...**

Väldigt svårt att läsa ut något av svaren enbart på dessa frågor

Frågorna under dessa rubriker behöver följas upp och utvecklas

Använder du dig av denna tjänst/utbud?

Efterfrågar du denna tjänst/utbud

Vad efterfrågar du ?

vad har du för förväntningar på tjänsten/medieutbudet ?

Hur vill du ha det?

**Hur bra eller dåligt tycker du att det är på det här biblioteket när det gäller...**

Väldigt svårt att läsa ut något av svaren enbart på dessa frågor

Andel som svarar **vet ej**, Kan det bero på att man inte efterfrågar det som det frågas om-?

Frågorna under dessa rubriker behöver också följas upp och utvecklas

Använder du dig av denna tjänst/utbud?

Efterfrågar du denna tjänst/utbud?

Vad efterfrågar du ?

vad har du för förväntningar på tjänsten/medieutbudet ?

Hur vill du ha det?

### **Media**

Frågan om man lånar böcker och musik/dvd bör dela på sig och bli två frågeställningar

Inför nästa kundundersökning bör man också dela på frågan om man kan påverka verksamhet och inköp. Man bör också definiera och förklara frågan bättre. Som det nu är vet de tillfrågade kanske inte alltid vad som menas.

Frågorna har formulerats på likartat sätt under flera år och svaren är ganska lika år från år!

Man borde se över hela frågeformuläret och utveckla frågorna med följdfrågor. Och även djupintervjuer.

Det är svårt följa upp kundundersökningen utifrån svaren på frågorna.

De öppna svaren ger mycket mer när de tillfrågade kan ge personliga kommentarer

Helena Torsslow

20140219