

Nacka den 27 februari 2014

### Analys av brukarundersökningen 2013

Vi har tagit emot brukarundersökningen och menar att den i nuvarande form har flera brister. För att resultaten ska äga giltighet för vår verksamhet krävs en grundligare utredning.

Den största bristen ligger i att enkäten inte redovisar vilken erfarenhet kunden (respondenten) har av bibliotekets tjänster och utbud. Vi anser det vara av största vikt att känna till hur ofta kunden besökt biblioteket för att kunna bedöma resultatet. Som det ser ut nu återfinns för besöksfrekvensen endast en sammanslagen statistik och det saknas information om dess fördelning. Den stora andelen svar "vet ej" på ex. Dieselverkstaden skulle kunna förklaras av att de tillfrågade sällan besökt biblioteket. Så länge vi inte vet om detta är fallet så kan vi inte riktigt bedöma utfallets innebörd. Det skulle även vara intressant att följa upp denna undersökning med en mer djuplodande analys för att därigenom ges en klarare insikt i kundernas uppfattning om vår verksamhet.

En annan problematik finns i generaliserbarheten hos undersökningen. Urvalsgruppen storlek gör det väl svårt att dra några allmänna slutsatser? I vilket fall borde det finnas en reflektion från er sida huruvida dessa resultat kan förväntas spegla helheten. Sedan är det något förunderligt att de större biblioteken är undersökta med en lika stor urvalsgrupp som de små, vilket innebär en procentuell lägre svarsfrekvens i förhållande till besöksantal, lån mm.

Undersökningen skulle ge oss bättre insikt i vår verksamhet om frågorna på något sätt mätte kundernas faktiska insikt. Exempelvis förutsätter frågan "Är personalen kunnig" att man på något sätt har kommit i kontakt med personalen. Ett "vet ej" svar kan också bli missvisande (som en passivitet hos personalgruppen) när omfattande resurser lagts ner på att skapa ett bibliotek som kunderna i stor utsträckning ska kunna nyttja på egen hand. När det handlar om utbudet så kan man ifrågasätta giltigheten att slå samman musik och film (två skilda medier), samt att inte ställa frågor om exempelvis datorspel och serier. Om man följde upp undersökningen med en mer kvalitativ studie skulle man också kunna komma åt kundernas förväntningar. Detta är en viktig faktor för hur kunderna värderar frågorna. I nuvarande undersökning saknas helt kunskap om detta.

De öppna svaren visar att många besökare på bl.a. Dieselverkstaden är missnöjda med lokalytan och den höga ljudnivån. Flera önskar mer sittplatser, tysta studierum, samt avskilda barnavdelningar. De finns också krav på ett större medieutbud. Om detta är vi givetvis medvetna men har begränsade möjligheter att påverka det. Dieselverkstadens bibliotek lämnade in en detaljerad analys av lokalsituationen för två år sedan men har ännu inte fått svar från KU enheten, ännu mindre någon åtgärdsplan.

Enkätsvaren visar ändå att cirka 95 % är nöjda med biblioteksverksamheten och de skillnader som finns mellan enheterna kan tolkas som marginella. De kan också ha andra förklaringar som undersökningen inte kommer åt.

Resultatet av 2013 års enkätsvar har tyvärr inte gett oss tillräckligt underlag för att bedöma om verksamhetens målsättningar uppnåtts. Vi är införstådda i att denna analys inte var den ni förväntade er men den bör läsas som ett uttryck för våra tankar om undersökningens begränsningar.

Vi föreslår ett gemensamt möte där värdet och utformningen av brukarundersökningen diskuteras.

Personalen på Dieselverkstadens, Saltsjöbadens och Älta bibliotek.