



UDDEVALLA KOMMUN
KOMMUNLEDNINGSKONTORET

HANDLÄGGARE
Eva Davidsson

TELEFON 0522-69 61 10

RAPPORT

2007-11-15

1 (6)

DNR:

Utvärdering av servicedeklaration Biblioteksverksamheten 2007

1. Bakgrund och syfte

Uddevalla kommun arbetar sedan några år tillbaka med att servicedeklarera de kommunala tjänsterna. Syftet är att tydliggöra de kommunala tjänsterna för medborgarna. Utgångspunkten är att medborgarna har rätt att få veta vad de kan förvänta sig av de tjänster och den service som kommunen har ansvar för.

Servicedeklarationerna har tagits fram i ett trepartssamarbete mellan de som brukar tjänsten, tjänstemän och respektive nämnds politiker. Deklarationerna utgör en strategisk del av kommunens kvalitetsarbete och är knutna till kommunens styr- och ledningssystem.

2. Fakta om utvärderingen.

Den här första utvärderingen av servicedeklaration för biblioteksverksamheten skall betraktas som en nulägesanalys och en utgångspunkt för vidare arbete.

<i>Utvärderingsunderlag:</i>	Servicedeklaration för Biblioteksverksamheten i Uddevalla. Fastställd av Kultur och fritidsnämnden 2006-10-18 Underlag till bibliotekens bokgåvor är hämtad från verksamhetens statistik.
<i>Målgrupp:</i>	Personer som besöker bibliotek och bokbuss, samt använder bibliotekskatalogen.
<i>Metod:</i>	Enkät i pappersform och webb-enkät med bakgrunds- och värderingsfrågor. Värderingsfrågorna är formulerade i påståenden. Utlottning av trisslott som morot.
<i>Urval:</i>	Enkät besvarad av besökare på Stadsbiblioteket, Dalabergs bibliotek, Ljungskile bibliotek, Norgårdens bibliotek samt bokbussen. Webb-enkät besvarad via kommunens hemsida och bibliotekskatalogen.
<i>Svarsfrekvens:</i>	Enkät 84 % (Utdelade 320 st svar 268st) Webb-enkät 46 svar.
<i>Genomförandetidpunkt:</i>	September 2007



2007-11-15

3. Analysresultat

3.1 Disposition

Resultatredovisningen svarar mot servicedeklarationens olika rubriker och strecksatser. För att tolka analysresultatet på bästa sätt bör läsaren vara uppdaterad på servicedeklarationens innehåll. Korta kommentarer ges sist i rapporten under slutsatser och rekommendationer.

3.2 Enkätfrågor om biblioteksverksamheten i Uddevalla

I utredningen har två olika enkätförfaranden tillämpats. På biblioteken och bokbussen har en enkät delats ut till besökande. Enkäten bestod av både bakgrundsfrågor och värderingsfrågor. Värderingsfrågorna är formulerade som påstående motsvarande servicedeklarationens olika punkter och de svarande har på en femgradig skala kunnat instämma i olika hög grad.

I servicedeklarationen finns en punkt som berör bibliotekens E-tjänster. Utvärdering av E-tjänsterna har gjorts genom en webb-enkät som besvarats av besökare på bibliotekskatalogen samt kommunens hemsida. Även webb-enkäten består av bakgrundsfrågor och värderingsfrågor.

Resultatet av de båda enkäternas värderingsfrågor presenteras nedan i ett polärtdiagram. Diagrammets yttersta linje utgör målet = 100% instämmer helt eller till stor del. Den inre linjen visar i % de svarandes nulägesbedömning av i hur hög grad målet uppfylls.



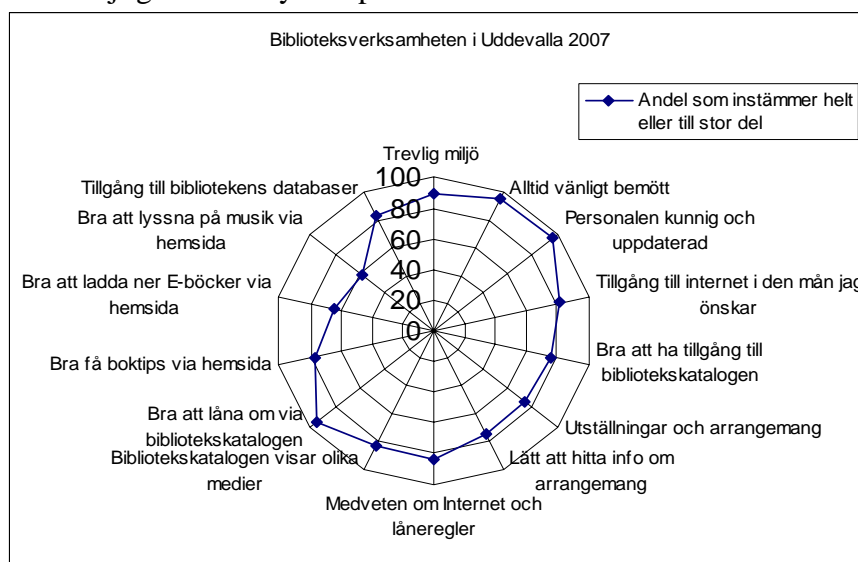
2007-11-15

3.3 Värderingsfrågor om biblioteksverksamheten

I diagrammet nedan framgår att bibliotekspersonalens bemötande och kompetens får ett högt betyg av respondenterna.

När det gäller frågor som berör i vilken grad man uppskattar tillgången till internet, bibliotekskatalogen samt utställningar och arrangemang ligger måluppfyllnaden mellan 75-80 %. I dessa frågor har cirka 15 % av respondenterna valt svarsalternativet ”varken eller” vilket kan antyda att de inte är brukare av tjänsterna.

I diagrammet framgår också i vilken grad respondenterna uppskattar bibliotekets E-tjänster. Lägst är utfallet när det gäller nerladdning av E-böcker samt möjligheten att lyssna på musik via hemsidan.



I enkäten ställdes även frågan hur ofta respondenterna använder E-tjänsterna. Svaren redovisas nedan under rubriken ”använder tjänst” och kan jämföras med i vilken grad man uppskattar tillgången till tjänsten. Procenttalet under rubriken ”använder tjänst” avser andel som använder tjänsten en eller flera gånger per månad.

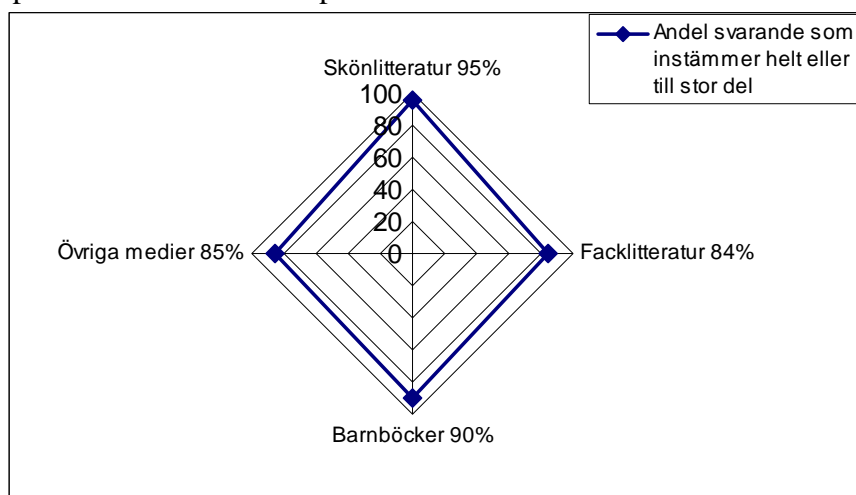
Typ av tjänst	Uppskattar tjänst	Använder tjänst
Bibliotekskatalogen visar på ett bra sätt olika medier	83 %	91 %
Fungerar bra att låna om och reservera medier via bibliotekskatalogen	94 %	87 %
Bra att få boktips via bibliotekets hemsida	77 %	70 %
Bra att kunna ladda ner E-böcker från bibliotekets sida	64 %	13 %
Bra att kunna lyssna på musik på bibliotekets hemsida	58 %	6 %
Bra att få tillgång till bibliotekets databaser	83 %	55 %



2007-11-15

I tabellen framgår att respondenterna i mycket låg utsträckning utnyttjar möjligheten att ladda ner E-böcker eller lyssna på musik via hemsidan.

En enkätfråga berörde bibliotekens utbud och påståendet löd; Biblioteket har ett brett och aktuellt utbud av skönlitteratur, facklitteratur, barnböcker och övriga medier. Diagrammet nedan visar i vilken grad respondenterna instämde i påståendet.



Diagrammet visar att respondenterna i hög grad instämmer i påståendet.

I anslutning till frågan fanns även möjlighet att lämna synpunkter kring utbudet. I dessa öppna svar överväger inte några specifika synpunkter eller önskemål utan det finns spridning av olika önskemål. Exempel är; mer faktaböcker, mer utländska dokumentärfilmer, fler talböcker på utländska språk, mer högskolelitteratur, fler dagstidningar, gärna mer kristna böcker, och mer resehandböcker.

3.4 Övriga frågor

En av enkätfrågorna rör bibliotekens öppettider. 88 % av respondenterna har svarat att de är nöjda med bibliotekens nuvarande öppettider medan 12 % gärna ser en utökning av öppethållandet.

I biblioteksverksamhetens servicedeklaration utlovas att alla nyfödda barn i Uddevalla kommun får en bokgåva i samarbete med BVC. Under 2006 lämnade biblioteken ut 320 böcker till föräldrar.

Service deklARATIONEN utlovar även en bokgåva till alla barn inom sexårsverksamheten. Under läsåret 2006/2007 delades ut ca 550 böcker ut via biblioteken och bokbussen.

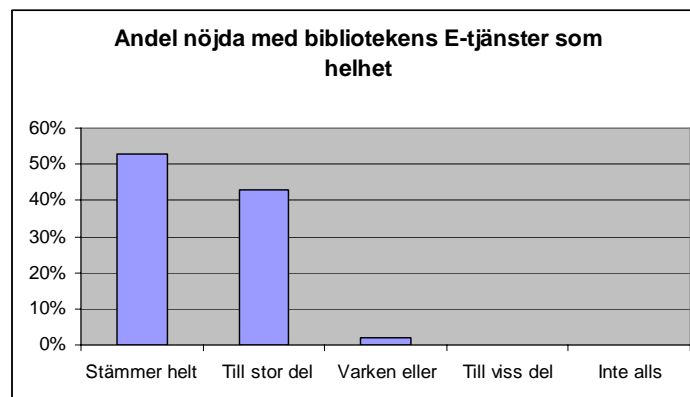


2007-11-15

Respondenterna har ombetts göra en helhetsbedömning av biblioteken och av bibliotekens E-tjänster. Utfallet visas i de två stapeldiagrammen nedan.



96% har givit helhetsbetyget instämmer helt eller instämmer till stor del.



96 % har även här givit helhetsbetyget stämmer helt eller till stor del.

3.4 Öppen fråga

Respondenterna har också givits möjligheten att lämna fria kommentarer och förslag till förbättringar. 31% har utnyttjat den möjligheten.

Typ	Antal
Kritik, missnöje	2
Synpunkter	71
Beröm	24

De inkomna synpunkterna är viktiga inspel i det kontinuerliga förbättrings-



2007-11-15

arbetet. Anmärkningsvärt är att många berömmar personalen för sitt engagemang och sin kunnighet. Man uttrycker även tacksamhet över att ha tillgång till biblioteken och bokbussen.

Många synpunkter har lämnats såsom; förslag om utökade öppettider, fikaplats, önskemål om böcker och tidskrifter på andra språk samt mer litteratur inom områden som hobby, körkort, och konst. Intressanta förslag som syftar till utveckling av E-tjänsterna har lämnats via webb-enkäten.

4 Slutsatser och rekommendationer

4.1 Att arbeta vidare med

Bibliotekspersonalen får mycket beröm av respondenterna, vilket framkommer i olika positiva kommentarer.

Sammantaget ger brukarna ett gott betyg åt Biblioteksverksamheten i Uddevalla. Servicedeklarationens punkter rörande miljö, bemötande, kompetens, bokgåva, utbud, tjänster och öppettider kan anses vara uppfyllda.

Ett uppslag till kvalitetsförbättring är att utvärdera om mer marknadsföring av bibliotekskatalogen behövs.

Respondenterna i denna undersökning gav de olika E-tjänsterna något varierat betyg. Kan det bero på att tjänsterna inte är tillräckligt kända? En undersökning rekommenderas där nöjdhet med bibliotekskatalogens tjänster mäts i relation till det faktiska brukandet av respektive tjänst.

Kanske bör man även fundera över öppettiderna. Vore det kanske idé att prova söndagsöppet?

Skulle det tillföra extra trivsel om biblioteket hade någon form av café eller fikaplats?

4.2 Spridning av utvärderingsresultat

Rapportering sker internt till berörd verksamhet, kultur och fritidsnämnden, kommunstyrelsen och centrala samverkansgruppen. Extern publicering på www.uddevalla.se samt på annonssidorna i Bohuslänningen.

Eva Davidsson
Kommunledningskontoret