

ENKÄTUNDERSÖKNINGAR I TEORI OCH PRAKTIK

– med inriktning på folkbibliotek

**Christina Jansdotter
Anneli Svensson**

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i Biblioteks- och Informationsvetenskap vid Lunds universitet.
Handledare: Birgitta Olander

BIVILs skriftserie 2002:18
ISSN 1401-2375

□Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap 2002

Abstract

The purpose of this thesis is to study to what extent the methodological theories are being reflected in the construction of user surveys at public libraries in Sweden. The study has been conducted as a qualitative literature study in two parts. The first part is an examination of literature concerning survey methodology; the second part is a study of three user surveys conducted at Swedish public libraries after 1995. Our main results indicate that the theories about methodology are followed in part, though it cannot be determined whether this is due to any actual methodological studies, common sense, or just copying other surveys. In our study we have found some areas of user survey construction that need further attention and that would benefit from more extensive methodology studies on the part of survey designers. The most important of these areas are: tying the purpose of the survey to the goals of the library, making a statistically correct selection of respondents, designing more nuanced response alternatives, and finally the need for discussion about the surveys and the results on a meta-level. Our conclusion is, that increased application of methodological theories about survey construction would lead to more representative, reliable and useful results from user surveys at public libraries.

Keywords: customers, evaluation, libraries, methodology, public libraries, quantitative research, questionnaires, user surveys, user studies

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.1. Inledning	4
1.2. Bakgrund	5
1.3. Syfte och frågeställning	6
2. Metod	7
2.1. Metodlitteratur	7
2.2. Enkätundersökningar	8
3. Resultat: Litteraturgenomgång	9
3.1. Syfte och problemställning	15
3.2. Typer av enkätundersökningar	15
3.3. Urval och svarsfrekvens	16
3.4. Frågeformulering.....	18
3.4.1. Språket	20
3.4.2. Tids- och rumsaspekten	21
3.4.3. Bakgrundsvariabler.....	21
3.4.4. Ledande frågor	22
3.4.5. Svartalernativ	22
3.4.6. Öppna frågor	25
3.5. Layout och följbrev.....	26
4. Resultat: Enkätundersökningar	28
4.1. Tomelilla bibliotek	28
4.1.1. Syfte och problemställning	28
4.1.2. Urval och svarsfrekvens	29
4.1.3. Frågeformulering.....	30
4.1.4. Layout och följbrev.....	32
4.2. Göteborgs stadsbibliotek	33
4.2.1. Syfte och problemställning	34
4.2.2. Urval och svarsfrekvens	34
4.2.3. Frågeformulering.....	34
4.2.4. Layout och följbrev.....	36
4.3. Borlänge bibliotek	37
4.3.1. Syfte och problemställning	37
4.3.2. Urval och svarsfrekvens	37
4.3.3. Frågeformulering.....	38
4.3.4. Layout och följbrev.....	41
4.4. Sammanfattande tabell	42
5. Diskussion	43
5.1. Användarundersökningarnas syfte och problemställning	43
5.2. Urval och svarsfrekvens	44
5.3. Frågeformulering	45
5.4. Layout och följbrev	53
6. Slutsatser	55
Litteraturförteckning	58
Förteckning över bilagor	61

1. Inledning

1.1. Inledning

Kommunikationen mellan biblioteksanvändare och bibliotekspersonal pågår ständigt. Denna kommunikation sker via många olika kanaler och kan vara direkt eller indirekt, medveten eller omedveten. Att känna till användarnas åsikter och önskemål har blivit viktigare i takt med att bibliotek alltmer utgår från användarnas behov snarare än att erbjuda det som biblioteket anser vara ”rätt” tjänster och ”rätt” resurser. Att tillfredsställa alla användargrupper är svårt, framför allt när man som folkbibliotek oftast har *alla* kommuninvånare som målgrupp. Med en så heterogen målgrupp är det också svårt att få en heltäckande och rättvis bild av vilka användarnas behov är. De som bäst vet svaret på det är användarna själva. Vill biblioteket ta del av användarnas åsikter krävs att biblioteket ställer de rätta frågorna, direkt till användarna. Ställs inga frågor är risken stor för att man drar förhastade slutsatser eller inte uppfattar de signaler som ges.

Det finns inga universella lösningar på hur information från användare till bibliotek enkelt kan inhämtas och struktureras, men för att få en övergripande bild av vad en stor del av användarna anser och önskar, använder sig många bibliotek av enkätundersökningar. Under vår utbildning har vi stött på olika förhållningssätt till enkätundersökningar bland bibliotekarier. En del anser att ”det är inte lönt att fråga – alla är ändå bara så nöjda med allting”, andra är entusiastiska och ser enkätundersökningar som både ett användbart och nödvändigt redskap för bibliotekets utveckling.

Nils Ole Pors (1990, ur: Hjörland, 1992) skriver att det har gjorts många användarundersökningar som försökt fånga användarnas värdering, ett tydligt drag är att användarna i stort sett förklarar sig nöjda med allting. Dett a anser man beror på att förväntningsnivån är låg vilket i sin tur beror på att kunskapen om bibliotekets samlingar och tjänster är låg. Detta ger att t ex folkbiblioteksanvändarna nästan alltid är nöjda oavsett kvaliteten på deras bibliotek.

Vi funderade på om dessa olika åsikter beror på hur eller om man tillämpar den metodik som finns för enkätundersökningar. Vår utgångspunkt är att väl utförda och underbyggda enkätundersökningar kan vara mycket informativa och att de bör vara en återkommande del i bibliotekens kvalitetsarbete. Samtidigt vill vi poängtera att resultat från enkäter inte kan behandlas som det enda styrdokumentet. Det krävs många olika instrument och olika synvinklar för att styra bibliotekens utveckling.

I denna uppsats ser vi huvudsakligen på enkätundersökningar ur bibliotekens synvinkel men vi anser också att enkäter är ett redskap, som hjälper användarna dels att bli kvalitetsmedvetna, och dels att strukturera sina åsikter och önskemål. Samtidigt ökar också användarnas kunskap om bibliotekets tjänster och resurser. Kanske kan enkäter bidra till att användarna blir aktivare i att uttrycka sina åsikter och önskemål kring biblioteket även i andra sammanhang.

Vår avsikt med denna uppsats är att fördjupa oss i enkätundersökningar ur metodisk synpunkt. Vi ser på hur det administrativa arbetet kan läggas upp, framförallt på olika sätt att utforma frågor och formulär. Därefter har vi tittat på hur tillämpningen ser ut på ett antal folkbibliotek och om de samstämmer med de teorier vi funnit.

1.2. Bakgrund

Karaktären av användarundersökningar har förändrats, från att tidigare uteslutande fokusera på vad användaren gör och vem han/hon är till att även söka svar på frågan om hur väl biblioteket uppfyller användarens behov och önskemål. Samtidigt har användningen av den information som resultatet visar förändrats, från att vara en faktaredovisning uteslutande av internt intresse till att vara ett (av flera) styrande instrument för bibliotekets utveckling, som alla inblandade aktörer har intresse av. Denna utveckling har sitt ursprung i att bibliotek och annan offentlig verksamhet alltmer applicerat företagsekonomiska teorier på bibliotekets verksamhet (Thomson-Roos, 2000). Medvetenheten om vikten av utveckling och kvalitet har därigenom ökat och kundens behov har hamnat i centrum.

De övergripande skälen för utveckling och kvalitetsmedvetenhet är lika för i stort sett all verksamhet, privat som offentlig, service- som produktinriktad. Begränsade resurser, konkurrens, konjunktursvängningar, snabb och inte minst kostnadskrävande teknisk utveckling ställer allt högre krav på en effektiv, anpassningsbar och framåtblickande verksamhet.

När det gäller folkbibliotek och andra kommunala verksamheter som finansieras via skatter finns även ett allt mer uttalat krav från användarna att servicen ska anpassas efter de behov som finns (Lundkvist & Fahlström, 1998). Ökade krav på biblioteket beror även på att de kommunala budgetarna minskat relativt mycket under kort tid. Många bibliotek har fått klara av minskad eller oförändrad budget samtidigt som både omkostnader och besökarantal ökat. Minskade resurser har dock inte enbart inneburit negativa konsekvenser, resultatet har också blivit ökad effektivitet och ett ökat intresse för utvärderings- och kvalitetsarbete. I "Utvärdering och folkbibliotek" skriver Angela Zetterlund (1997) "Evaluations are used in various ways, such as key information in decision [sic] making, new knowledge for professionals and arguments in public or institutional debates. The evaluation results seem to have an impact on national and local policy and enhance libraries' ability to influence as well as adapt to their environment."

Ett uttalat krav på utvärdering kan man läsa i kulturpropositionen 1996/97:3. Där tar man upp vikten av att "kommunerna med skäligena tidsmellanrum utvärderar folk- och skolbibliotekens verksamhet och därvid följer upp om målen för verksamheten uppnåtts".

Det börjar bli vanligare att bibliotek styrs utifrån mål som kan mätas kvantitativt. Mål som rör användare ur olika synpunkter följs ofta upp via enkätundersökningar. Resultaten ger då både den egna organisationen och huvudmän information om åt vilken riktning man rör sig i förhållande till målen. Man kan t ex få svar på om olika riktade insatser gett det resultat man hop-

pats på. I detta fall blir enkätresultaten mest intressanta då de görs kontinuerligt så att de kan spegla en förändring över tiden (Van House et al, 1990).

Förutom att medverka till bibliotekets utveckling och höja kvaliteten fyller enkätundersökningar även andra funktioner. För bibliotekspersonalen kan enkätundersökningar innebära en positiv feedback på det dagliga arbetet (Van House et al, 1990). Görs personalen delaktig i själva arbetet med att utforma och utvärdera användarundersökningar bidrar detta till att skapa en ökad medvetenhet kring kvalitet och service i hela organisationen. Ur användarnas synpunkt innebär undersökningarna en starkare ställning, en möjlighet att på ett enkelt och anonymt sätt ge sina synpunkter och ev förslag till förändringar. De är också ett sätt för biblioteket att visa att man är intresserad av sina användares åsikter och att man tar dem på allvar (Cantzler, 1991).

När enkätundersökningar alltmer blir en del av bibliotekens utvecklings- och kvalitetsarbete ställs också högre krav på att undersökningarna har hög reliabilitet och validitet (se s 16). En medvetenhet krävs om att utfallet av enkäter kan påverkas av ett stort antal faktorer. För att enkätundersökningar verkligen ska spegla målgruppens åsikter i en specifik fråga krävs att stor vikt läggs vid både enkätutformning och urvalsmetod. Det är lika nödvändigt att den data man samlar in är statistiskt användbar som att man noggrant överväger vilken typ av frågor man ska ställa och hur dessa ska formuleras.

Zetterlund (1997) nämner att det finns en koppling mellan utvärderingsmetodik och forskningsmetodik och att hon sett att man i litteraturen anser att "det som ger utvärderingsinformationen dess legitimitet är just dess anspråk på vetenskaplighet". Man trycker på vikten av att utvärderingen har som mål att ta fram "vederhäftig kunskap, vilket företrädesvis sker genom att tillämpa vedertagna teorier och metoder, detta även när utvärderingar sker på lokal nivå av människor som inte ägnar sig åt utvärdering professionellt".

1.3. Syfte och frågeställning

Syftet med denna uppsats är att utvärdera huruvida det finns behov av att mer teoretiskt grunda utformningen av enkäter som verktyg för användarundersökningar på bibliotek, och därigenom förbättra kommunikationen mellan användare och bibliotek. Vi har valt att inrikta oss på folkbibliotek. För att undersöka detta område utformade vi en problemställning som lyder: "Är enkätundersökningar på folkbibliotek utformade för att på bästa sätt stödja kommunikationen mellan användare och bibliotek?". Problemformuleringen förtydligas med hjälp av delfrågorna:

- Hur återspeglas befintliga teorier om enkätmetodik i utformandet av användarundersökningar på folkbibliotek?
- Vilka likheter/skillnader finns mellan olika användarundersökningar när det gäller tillämpningen av dessa teorier?

2. Metod

Metoden för detta arbete är en kvalitativ litteraturanlys. Datainsamlingen skedde huvudsakligen inom två områden:

- metodiklitteratur kring utformandet av enkätundersökningar
- rapporter om användarundersökningar utförda på folkbibliotek

Den kunskap vi fick genom våra studier av metodiklitteratur tillämpade vi sedan i analyser av tidigare gjorda användarundersökningar på folkbibliotek.

Definition av begreppet ”enkät”

I Nationalencyclopedin från 2000 står ”enkät” beskrivet som ”form av intervjuundersökning som baseras på att de intervjuade skriftligen besvarar frågor i ett formulär”. Jan Trost (1994) nämner att enkät i det svenska språkbruket har kommit att betyda ”frågor som besvaras med den svarandes egen hand”, oftast distribuerade via post. Men det finns också andra typer av enkäter, t ex ”enkät under ledning” där man tar med sig enkäten till den tilltänkta respondenten så att man kan förtydliga och svara på frågor om det behövs (Patel & Tebelius, 1987). En enkät kan också administreras via telefon på så sätt att frågeställaren ringer upp respondenten och ställer frågor från ett standardiserat formulär och skriver ner respondentens svar.

2.1. Metodiklitteratur

Inledningsvis har vi orienterat oss inom området enkäter som verktyg för kundundersökningar för att få fram teorier om enkätutformning och kriterier för vår utvärdering. Detta material sammanfattas under avsnittet Resultat: Litteraturgenomgång. Vår undersökning omfattar inte den statistiska bearbetningen eller vilka konkreta åtgärder resultaten har lett till.

Forskning kring enkätkonstruktion är ett område som framförallt hör hemma inom sociologi. Beröringspunkter finns också med psykologi och kognitionsforskning. Dessa båda områden har vi dock inte haft möjlighet att fördjupa oss i.

Vår huvudsakliga källa till information är metodikböcker som specifikt diskuterar enkätundersökningar. Dessa är oftast inte anpassade till något enskilt forskningsområde, även om vi ser att många visar på exempel som hör hemma inom samhällsvetenskaplig forskning och medicin.

Vi har inte, så långt vår litteraturstudie nått, funnit litteratur där endast enkätmetoden diskuteras ur bibliotekets synpunkt. De metodikböcker för bibliotek som vi refererar till är dels allmänna metodikböcker, där man tar upp t ex olika typer av mått och mätningar som är brukliga vid bibliotek (både ur biblioteksforskningssynpunkt och i det löpande biblioteksarbetet). Dels är det litteratur som behandlar biblioteksutvärdering i ett stort perspektiv, i båda fallen får enkäter ett ganska litet utrymme.

2.2. Enkätundersökningar

Som steg två i vårt arbete har vi samlat in ett antal enkätundersökningar från större folkbibliotek i Sverige. Dessa har vi studerat, jämfört och utvärderat med utgångspunkt i de kriterier vi fann i vår metodiklitteraturstudie. Urvalet av enkätundersökningar för analys skedde genom att vi kontaktade de större folkbiblioteken i Sverige via email och senare gjorde påminnelser via telefon. Några undersökningar fann vi också via databassökningar. Vi valde att begränsa oss till undersökningar från 1995 eller senare.

Vid våra eftersökningar av olika enkätundersökningar insåg vi att det bara är de allra största undersökningarna som kan återfinnas i Libris. Mycket material har aldrig publicerats utan finns bara som internt material på respektive bibliotek. Det var inte helt lätt att få tag på tillräckligt material för att kunna göra ett bra urval, många tillfrågade hade gjort undersökningar men ansåg att dessa höll för låg kvalitet för att skicka till oss. En del av de undersökningar vi fick var inte fullständiga, några innehöll endast själva rapporten, andra endast enkätformuläret. För att kunna svara på våra frågor behövde vi båda delarna. Vårt urval blev därför ganska litet.

Av enkätundersökningarna valdes de fem som vi ansåg visade den största variation beträffande undersökningstyp och utförande. Detta för att få så mycket underlag som möjligt till analys och jämförelse. En av dessa undersökningar är ett examensarbete; vi valde att ta med denna trots att vi insåg att denna typ av arbete kräver en genomtänkt metodik och studier av tidigare forskning och därför kanske inte är representativ för användarundersökningar på folkbibliotek i allmänhet. Denna undersökning var dock initierad utifrån och vi fann den intressant eftersom den speglar både användares och icke-användares åsikter. Ännu en aspekt som var viktig vid vårt val av undersökningar var hur omfattande dokumentationen var. Ju mer dokumentation desto mer material att analysera och desto lättare att förstå varför undersökningen ser ut som den gör. Antalet fem valdes som ett troligt antal att hinna analysera under den givna tidsperioden. Denna bedömning visade sig dock vara alltför optimistisk, och vi fick senare begränsa oss till tre undersökningar.

Resultatdelen av denna uppsats kommer att redovisas i två delar enligt mönstret ovan: dels en genomgång av metodiklitteraturen, dels en beskrivning av de utvalda användarundersökningarna.

3. Resultat: Litteraturgenomgång

Detta avsnitt speglar de teorier kring enkätundersökningar som vi funnit i vår litteraturstudie. Vilken typ av litteratur vi refererar till beskrivs under metodavsnittet (se sid 7). Vi har haft en ganska vid syn på begreppet enkätundersökning och ser på hela processen från planering till datainsamling.

Litteraturgenomgången är strukturerad så att vi börjar med en översikt över området kvalitets- och utvärderingsarbete, samt en genomgång av vilka styrkor respektive svagheter enkätundersökningar som metod har. Från det går vi mer specifikt in på enkätkonstruktion. Här tar vi upp det förberedande arbetet med syfte och problemställning, vi går genom de olika typer av enkätundersökningar som vi har kunnat urskilja, samt hur man betraktar urval och svarsfrekvens. Därefter kommer det avsnitt som vi fokuserat mest på: frågeformulering. Detta avsnitt är i sin tur uppdelat under sju rubriker; *språket, tids- och rumsaspekten, bakgrundsvariabler, ledande frågor, svarsalternativ, öppna frågor, och pilotstudie*. Efter detta behandlar vi layout och följbrev.

Kvalitets- och utvärderingsarbete

Inom kvalitets- och utvärderingsarbete är kunden/besökaren oftast utgångspunkten, och enkäter är en metod som ofta tillämpas för att få fram deras synpunkter och åsikter. Vi har funnit att det finns ett enormt utbud av litteratur inom kvalitets- och utvärderingsarbete, dock ligger fokus för vår uppsats inte där så detta avsnitt ska ses som en mycket översiktlig genomgång av detta område. Med detta material hoppas vi få kunskap om vilka frågor som mest frekvent rekommenderas när man ska utvärdera sitt bibliotek. Vi tar först upp olika definitioner av begreppet kvalitet och nämner kort utvecklingen av kvalitets- och utvärderingsarbetet samt ser på olika motiv för utvärdering. Därefter tar vi upp olika standarder och handböcker som används inom biblioteksvärlden för att mäta och utvärdera kvalitet.

Kvalitet

Många har försökt att definiera begreppet kvalitet; det är dock tydligt att ingen av dessa definitioner har blivit universellt vedertagen. Kvalitet är inget entydigt begrepp, vad som avses med kvalitet är beroende av vad man betraktar, när betraktelsen sker och vem betraktaren är.

Enligt svensk standard (SS-EN 9000:2000) innebär kvalitet ”Grad till vilken inneboende egenskaper uppfyller krav”. Under begreppet ”kvalitetsarbete” i Nationalencyklopedin kan man läsa att begreppet inom industrin under senare år förändrats från att betyda ”uppfyllande av specifikationer” till att definieras som en varus eller tjänsts förmåga att tillfredsställa kundernas behov och förväntningar.

Ser man närmre på kvalitet inom tjänstesektorn så har man här oftast en något vidare beskrivning av vad man menar med begreppet. Grönroos (1988) menar t ex att kvalitet inte bara handlar om vad man får utan också om hur man får det. Han delar upp totalkvalitet i tre delar: teknisk kvalitet (vad kunden får som slutresultat), funktionell kvalitet (hur kunden upplever processen som leder fram till den tekniska kvaliteten) samt organisationsprofil (vilken image företaget har). Zeithaml et al (1990), som baserar sina teorier på empiriska undersökningar av kundgrupper, anser inte att organisationen i förväg ska definiera vad som är god kvalitet utan skriver att ”nyckeln till att säkra god servicekvalitet är att möta eller överträffa det kunderna förväntar sig av tjänsten”. Tjänstekvalitet kan då definieras som skillnaden mellan vad kunderna förväntar sig och vad de anser att de får.

Kvalitets- och utvärderingsarbete

För att få kontroll över produkt- och tjänstekvalitet har olika system utvecklats. Man har tagit fram en mängd specifikationer och standarder som företag/institutioner arbetar utifrån. Ett exempel på ett viktigt och välkänt kvalitetssäkringssystem är ISO 9000. En vidare utveckling av detta är kvalitetsstyrningssystemet TQM - Total Quality Management (Friberg & Åslund, 1998). I TQM försöker man ta ett helhetsperspektiv på kvalitetsarbetet genom att dels involvera all personal och dels flytta utgångspunkten för arbetet från produkten/tjänsten till kunden. Det övergripande målet är inte en fastställd punkt utan *ständig förbättring*.

Initiativ till att utvärdera en verksamhet kan enligt Vedum (1994, ur: Zetterlund,1997) tas med flera olika typer av bakomliggande motiv. Vedum delar in dessa motiv i fyra huvudkategorier: kontrollmotivet, främjandemotivet, upplysningsmotivet samt dolda eller oklara motiv.

Kontrollmotivet: Anledningen till utvärdering är här att kontrollera om verksamheten utför det den är tänkt att göra. Det kan t ex handla om att utvärdera måluppfyllelse, att se om man uppnår förväntade resultat. Primärt är denna typ av utvärdering till för att uppdragsgivare ska kunna bedöma hur verksamheten drivs.

Främjandemotivet: Det grundläggande motivet är här att utveckla och förbättra verksamheten. Denna typ av utvärdering görs företrädesvis utifrån personalens eget intresse, och den ger information som kan leda till att verksamheten blir effektivare och mer användaranpassad.

Upplysningsmotivet: Här har man en önskan att få ökad kunskap om en viss verksamhet för att i sin tur få ett förbättrat underlag för debatter/diskussioner och beslutstagande.

Dolda eller oklara motiv: Även om många undersökningar utger sig för att ha ett visst syfte kan det finnas underliggande motiv. Detta kan t ex vara att utvärdera för att vinna tid eller för att visa upp en effektiv och rationell fasad.

Kvalitetstänkandet har lett till att en mängd olika system och handböcker för att mäta och säkra kvaliteten utarbetats för att specifikt passa en viss typ av företag eller viss institution. Så har även skett inom biblioteksvärlden, en av de första handböckerna för bibliotek är *Measuring academic library performance – A practical approach* av Van House et al (1990).

Det är framförallt inom de akademiska biblioteken som dessa metoder vunnit gehör men även vissa folkbibliotek arbetar efter någon typ av kvalitetsstyrningssystem.

Enkätfrågor i utvärderings-/kvalitetshandböcker

Vi har sett närmare på fyra olika ”handböcker” för bibliotekens utvärderings-/kvalitetsarbete för att få en uppfattning om vilka områden man väljer att ta upp när man direkt vänder sig till användarna. Vi har endast tagit upp de frågor där man vill ha en typ av bedömning från användarnas sida, d v s inte frågor kring vad man gör i biblioteket. Det bör påpekas att enkätundersökningar oftast är en mycket liten del av de mätmetoder som används i handböckerna. De mest frekventa metoderna baserar sig på egna mätningar.

I *Measuring Quality* (Poll & Boekhurst, 1996) sammanställd av en arbetsgrupp vid IFLA Section of University Libraries and other General Research Libraries, föreslår man enkätfrågor om öppettider, biblioteket som helhet, individuella tjänster som t ex samlingarnas kvalitet, användarutbildning, fjärrlån samt hur personalen uppfattas. Man anger också möjligheten att lägga till en öppen fråga för att få fram vad respondenterna mer specifikt är missnöjda med.

Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för kvalitetsarbete och statistik publicerade år 2001 *Handbok i utvärderingsarbete*. Handboken är utformad för att kunna användas i de flesta typer av bibliotek och riktar sig framförallt till bibliotek som inte tidigare arbetat med kvalitetsarbete. I denna handbok tar man upp enkätfrågor kring hur nöjd man är vad gäller servicegrad, öppettider samt besöket som helhet. Efter eget behov kan bibliotek lägga till ytterligare frågor kring specifika tjänster och även komplettera graderingen av nöjdhet med en gradering av hur viktig tjänsten är.

I Danmark har en rad folkbibliotek tillsammans med Biblioteksstyrelsen utvecklat ett kvalitetsutvecklingsverktyg i KIB-projektet (2000). I detta arbete ligger ett större fokus på enkätundersökning jämfört med ovanstående arbeten. Utvärderande frågor i enkäten rör öppettider, samlingarna (uppdelat på barnavdelning, skönlitteratur, fackböcker, tidningar, tidskrifter, ljudböcker, CD/kassetter, noter, videofilmer och CD-rom-spel. Man frågar även om åsikter om söksystem, elektroniskt material, hemsidan, bibliotekets resurser i stort, arrangemang samt om man saknar något. Efter detta går man in på åsikter om bibliotekets service (möjligheten att få informationservice, fackkunskaper, personalens service i allmänhet, väntetid på reserverat/betallt material) och om man anser att det är viktigt att det finns filialer. Man vill även att respondenten ska ge en indikation om hur man prioriterar olika aspekter – längre öppettider, fler PC-arbetsplatser, arrangemang, dataundervisning, större urval CD-rom, musik och videor, större urval nytgivna böcker, snabbare inköp av nya böcker, videor, musik etc, vägledning i biblioteksanvändning, bättre skyltning, bättre information samt minskade väntetider vid informationsdiskarna.

ISO 11620:1998 (International Organization for standardization, 1998) är en standard för utvärdering av alla typer av bibliotek. Huvudsyftet med denna standard är att stödja användandet av prestationsindikatorer i bibliotek och sprida kunskap kring hur prestationsmätningar kan utföras. För att utvärdera användartillfredsställelse föreslås frågor om: öppettider, läsplatser, dokumentets tillgänglighet, fjärrlån, informationstjänst, användarutbildning, personalens attityd och servicen som helhet.

Med utgångspunkt från ovanstående ser vi att de aspekter som tas upp mest frekvent som utvärderande enkätfrågor är vad användarna anser om öppettiderna, personalen, och hur man uppfattar biblioteket/servicen som helhet.

Enkät som metod – fördelar och nackdelar

Enkäter är väldigt populära bland forskare, och det är troligen den vanligaste metoden när det gäller samhällsvetenskaplig forskning. Enkätundersökningar har, liksom alla forskningsmetoder, sina speciella styrkor och svagheter. Som en kort beskrivning av enkätmetodens fördelar och nackdelar har vi sammanställt följande från Crawford (1996), Ejlertsson (1996) och Moore (2000).

Fördelar:

Som metod betraktat är enkäten flexibel; den kan användas till allt från en snabb översikt över kundernas tillfredsställelse till en detaljerad undersökning av små användargrupperns behov, eller användandet av en specifik tjänst bland många. Enkäten som metod kan ge fullständig anonymitet. Enkäter är populära hos respondenterna bl a för att man kan i lugn och ro begrunda frågorna, läsa genom dem i förväg och se om man vill svara på dem. Postenkäter har även den fördelen att man kan fylla i dem när det passar.

En enkät kan ge information om många tusen personers åsikter och därför ge stor bredd i ens data. Enkätundersökningen kan göras på ett större urval än intervjuundersökningen relaterat till både tid och kostnad, och kan täcka ett stort geografiskt område utan extrakostnader som reskostnader för intervjuaren. En enkät är mycket strukturerad, och eftersom man använder statistik och siffror så ses den som "vetenskaplig". I och med att den är opersonligt administrerad kan man eliminera intervjuareffekten d v s att den svarande vill tillfredsställa intervjuaren snarare än att svara efter den egna åsikten. Enkäten kan ge lättolkade och snabbt analyserade svar om frågor och svarsalternativ är korrekta, dock kan man poängtera att enkäten framförallt är bra då man samlar in data om icke-kontroversiella och okomplicerade ämnen.

Nackdelar:

En enkät besvarar bara det begränsade antal frågor som ställts och ger ingen insikt i tankarna bakom svaren. Om det finns oklarheter har man som forskare inga möjligheter att förklara eller gå på djupet med följdfrågor; öppna frågor ger endast delvis möjlighet till fördjupning.

Respondenterna tenderar att fylla i dem snabbt och man får mer deras omedelbara reaktion än genomtänkta svar. Enkäter är också svåra att använda för att bedöma t ex informationsbehov hos användarna av ett bibliotek, eftersom information betyder så olika saker för olika människor. Ett annat problem med enkäter är svarsfrekvensen. De ger ofta större bortfall än vid intervjuer, och personer som har svårt att läsa eller uttrycka sig i skrift eller har andra problem med att fylla i formulär hamnar i bortfallsgruppen. Enkätkonstruktören kan också manipulera resultatet genom att fokusera på vissa saker och undvika andra.

Resten av detta kapitel (3.1 – 3.5) behandlar olika aspekter av konkret enkätkonstruktion.

3.1. Syfte och problemställning

Syfte och problemställning är det som ligger till grund för enkätfrågornas utformning. Det är syftet som styr vilken målgrupp man ska vända sig till, hur stort urval man ska göra, hur omfattande enkäten blir och vilken nivå man väljer att lägga frågorna på. Ejlertsson (1996) betonar vikten av att syfte och problemformulering ska klargöra vilket problemområde man arbetar med, varför undersökningen ska göras och vad man ska ta reda på. Värt att fundera över är även vem som ska ta del av resultaten (Trost, 1997). För att få största möjliga utdelning av sin enkätundersökning är det viktigt att syfte och problemställning formuleras på ett sätt som är tydligt och klart även för andra berörda som övrig personal, huvudmän och inte minst de som ska svara på enkäten (Trost, 1986).

För bibliotekens del är det naturligt att koppla syftesformuleringen till den målsättning biblioteket har för sin verksamhet. Att verksamheten ska mätas i förhållande till dess målsättning nämns av flera författare (Poll & Boekhorst, 1996; Pors, 1994; Höglund, 1992). Detta kräver i sin tur att mål och målsättningar är utförligt formulerade och att de helst också är mätbara (Pors, 1994).

När man arbetar med att formulera syfte och problemställningar är det inte ovanligt att det visar sig att problemområdet från början är för stort. Detta kan leda till att det inte räcker med *en* enkätundersökning, om inte formuläret ska bli allt för omfattande, utan undersökningen får delas upp i flera mindre delar (Cantzler, 1991).

1980 skrev Busha & Harter i *Research Methods in Librarianship* att många av de undersökningar som gjorts av bibliotekarier är statusundersökningar, syftet är att visa bibliotekets tillstånd snarare än att försöka hitta relationer mellan variabler eller för att testa hypoteser. Enligt Powell (1988) går biblioteksundersökningar mot att allt mer sätta användaren i centrum och år 1990 skrev Van House et al att "Ett biblioteks yttersta mål kan definieras som tillfredsställelse av dess användares informationsbehov, vilket bäst uppskattas ur användarens synvinkel". Det vanligaste syftet har alltså ändrats från att få fram mått på bibliotekets prestationer till att man vill få mått på användarnas tillfredsställelse.

3.2. Typer av enkätundersökningar

Det finns många typer av enkätundersökningar och detta reflekteras i enkätens utformning. Enkäter kan användas till allt från en enkel översikt över användarnas tillfredsställelse till en detaljerad undersökning av små användargrupperns behov, och beroende på enkätundersökningarnas syfte kan man dela in dem i olika kategorier. Följande är en sammanställning av de huvudsakliga typer vi har funnit i litteraturen.

Statusundersökning: Visar bibliotekets tillstånd inom olika områden som t ex vilken litteratur som lånas och av vilka användargrupper, vilka faciliteter som används, etc. Under denna rubrik faller också Anderssons (1994) *frekvensstudie*, en studie av hur ofta en viss företeelse sker, t ex hur ofta människor utnyttjar olika kulturella institutioner.

Attitydundersökning: Visar den allmänna inställningen genom allmänt ställda frågor. Det går inte att dra långt gående och detaljerade slutsatser med hjälp av denna typ av undersökning. Attitydundersökningen är mest intressant då man arbetar på en konkurrensutsatt marknad, för att se hur man ligger till jämfört med konkurrenterna. Den ger intressantast resultat vid tids-serier med flera jämförbara undersökningar, vilket kräver att samma metod används vid varje undersökning (Bylund &Lille, 1991).

Åtgärdsundersökning: Kartlägger brister i tjänster; resultaten ska ligga till grund för konkreta åtgärder för att förbättra verksamheten. Detta kräver konkreta frågor till rätt målgrupp. Man kan vända sig direkt till besökaren via svarskort men statistiken blir inte helt tillförlitlig. Vissa förhållanden kan dock bli så uppenbara att mer underlag inte behövs innan ett förändrings-arbete startas (Bylund &Lille, 1991).

Uppföljningsundersökning: Om man har formulerat mätbara mål kan dessa följas upp och ge styrdata. Detta ställer stora krav på att man mäter rätt saker på rätt sätt. Om inga mål finns så kan en undersökning användas som underlag för att sätta upp mål med realistiska målnivåer (Bylund &Lille, 1991).Utvärderingar kan vara både av ordinarie verksamhet och nya åtgärder (Andersson, 1994).

Behovsundersökning: Ska visa framtida behov vilket är svårt eftersom situationen kan förändras på ett oförutsägbart sätt. Man tvingas svara på något man inte vet något om och det är lätt att man önskar för mycket. För att undvika detta är det bra om man ställer olika förslag mot varandra (Bylund &Lille, 1991). Denna typ av undersökning används t ex för att identifiera skilda eller motsatta behov hos olika användarkategorier (Crawford, 1996).

3.3. Urval och svarsfrekvens

Eftersom de flesta populationer är för stora för att undersökas helt är urvalet grundläggande för undersökningens användbarhet (Ornstein, 1998). Trost (1994) säger att "Frågan om hur stort urvalet ska vara är relevant och samtidigt omöjlig att besvara på ett helt tillfredsställande sätt". Man ska göra överväganden baserade dels på vad man har råd med, och dels vilken precisionsgrad som behövs för att uppfylla syftet.

Enkäter till besökare som på eget initiativ vänt sig till ett visst besöksställe ger enligt Ejlertsson (1996) inte ett slumpvist urval. De som besöker platsen ofta blir överrepresenterade, vilket gör att resultaten blir svåra att tolka. Generellt kan man säga att denna urvalsmetod vid attitydundersökningar överskattar antalet nöjda personer. De som är mest nöjda är oftast de mest frekventa besökarna och därmed de flesta i urvalet. Ett bättre sätt är att använda befolkningen inom ett visst område att ta sitt urval ur eller ett kundregister om man specifikt vill undersöka sina befintliga kunder.

Ett urval måste ha en viss minimistorlek för att kunna ge statistiskt säkerställda resultat, Crawford (1996) anser att 30 är det minsta antalet i en undersökning.

Tumregler vid stickprovsstorlek (Cantzler, 1996, cit. efter Harvig, 19??):

Antal enheter i populationen	Antal enheter i stickprovet	%
-200	20-50	10-25
201-600	30-90	15
601-2000	60-200	10
2001-4000	100-200	5
4001-	120-	2-3

För att kunna generalisera resultatet till att gälla hela populationen måste urvalet vara slumpmässigt draget. Detta kan göras enligt tre olika tillvägagångssätt; systematiskt urval, obundet slumpmässigt urval eller stratifierat urval (Stukát, 1993).

Ett *systematiskt urval* kan man använda sig av då man har respondenterna samlade på en lista som är slumpmässigt ordnad. Från denna lista kan man då välja ut t ex var sjätte person till att delta i undersökningen.

Vid ett *obundet slumpmässigt urval* utgår man också från en lista (hur den är upplagd spelar ingen roll). Här använder man sig av en slumpstalstabell för att få fram de personer som ska ingå i undersökningen.

Att göra ett *stratifierat urval* innebär att man försäkras om att vissa delgrupper blir representerade i urvalet. Man delar in sin population i delgrupper och drar sedan ur dessa ett slumpmässigt stickprov, antingen ett systematiskt urval eller ett obundet slumpmässigt urval.

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen, dvs antal besvarade enkäter dividerat med antal utdelade enkäter, ska vara så hög som möjligt. För att kunna räkna ut den är det alltså viktigt att notera antalet utdelade enkäter. Om det resultat man får skall kunna generaliseras till att gälla hela populationen (målgruppen) bör man sikta på att få tillbaka 60% eller mer, svarsfrekvenser mellan 50-60% ska hanteras med försiktighet. Vid under 50% i svarsfrekvens bör man inte försöka sig på några kvantitativa analyser överhuvudtaget då resultaten har för stor statistisk osäkerhet (Moore, 2000). Lundkvist & Fahlström (1998) sätter nivån något högre, de ser helst svarsfrekvenser på mellan 70-80% för att man ska kunna dra korrekta slutsatser, vid svarsfrekvenser under 60% anser de att man bör vara försiktig med att generalisera.

Om man inte har fått en mycket hög svarsfrekvens så bör man göra en bortfallsanalys (Trost, 1994). En bortfallsanalys innebär att man resonerar kring om och i vilken utsträckning personerna i bortfallet har något gemensamt som skiljer dem från övriga grupper (Stukát, 1993). Bortfallet delas in i två kategorier: *externt bortfall* som innebär de tillfrågade personer som inte kan eller vill delta i undersökningen, och *internt bortfall* som uppstår när respondenten

inte svarat på enstaka frågor. Ett bortfall kan bero på frågornas innehåll och skulle om dessa personer svarat gett ett annorlunda utfall på svarsfrekvenserna (Ejlertsson, 1996).

3.4. Frågeformulering

Två grundläggande begrepp man måste ha i tankarna vid utformningen av en enkät är *reliabilitet* och *validitet*. Det är graden av dessa två egenskaper, i kombination med urvalsförfarandet, som bestämmer resultatens användbarhet och tillförlitlighet. Vid utformandet av en enkät ska målet vara att få så hög reliabilitet och validitet som möjligt.

Med *reliabilitet* eller tillförlitlighet menar man att en mätning är stabil och inte utsatt för påverkan av slumpen. En mätning vid en viss tidpunkt ska, förutsatt att förhållandet är statiskt, ge samma resultat vid en förnyad mätning (Trost, 1994). Reliabiliteten för en fråga kan man förbättra genom att t ex använda ett klart och enkelt språk utan dubbla negationer och ovanliga facktermer. Då ökar man sannolikheten att alla respondenter uppfattar frågan på samma sätt (Trost, 1994). Man bör dock tänka på att "Om en enkät ska betraktas som reliabel eller inte vet vi egentligen inte förrän vi ser hur den har blivit besvarad" (Patel & Davidson, 1994). Busha och Harter (1980) för in ännu en aspekt nämligen respondenternas motivations- och kunskapsnivå. Har respondenterna för lite kunskap eller är ovilliga att delta får man inte några tillförlitliga svar.

Med *validitet* menar man att frågan ska mäta det den är avsedd att mäta (Trost, 1994). Om man t ex är intresserad av hur många gånger per månad respondenterna besöker biblioteket, ska svarsalternativen vara formulerade i antal och inte i termer som "ofta" och "sällan". Problemet med validitet handlar inte bara om konstruktionen av mätinstrumentet, i detta fall enkäten, utan också den erhållna informationens validitet (Patel & Tebelius, 1987). För att kolla detta kan man t ex jämföra svar på frågor om fakta med officiella register, jämföra intervju svaren med direkta observationer, eller ställa flera olika frågor om samma sak (sk kontrollfrågor) i enkäten för att sedan jämföra svaren. Man måste också se till att frågeställningen överensstämmer med det man vill ha svar på. Ett exempel är: Om man är intresserad av en populations ekonomiska situation är det inte så informativt att fråga om respondenternas årsinkomst. Olika människor har olika behov. Högre validitet ges om man istället frågar om hur man *uppfattar* sin ekonomiska situation.

Van House et al (1994) delar in mått i objektiva och subjektiva, ett objektivt mått på sökframgång är t ex antalet sökta och funna titlar medan ett subjektivt mått är att be användaren uppskatta hur framgångsrik man varit med sin sökning. De betonar att båda typerna av mått bör finnas med för att man ska få en heltäckande bild. Andersson (1994) anser att alla frågemetoder egentligen handlar om subjektiv information men att "faktiska förhållanden" kan betraktas som objektiva fakta om inte personen medvetet ljugar eller minns fel.

Goda kunskaper om undersökningsproblemet är en förutsättning för att göra ett bra frågeformulär. Har man inte det kan det vara nödvändigt att först genomföra en kvalitativ undersökning för att få en bättre förståelse för det område man ska undersöka (Cantler, 1991).

För att göra ett enkätformulär är det inte alltid nödvändigt att utforma helt nya frågor. Moore (2000) skriver att formulär från andra undersökningar kan användas vilket, förutom att det underlättar, gör att man får material att jämföra sitt resultat med. Denna åsikt delas inte av Van House et al (1994) vilka anser att det är väldigt svårt att utföra undersökningar på likartat sätt och under likartade förutsättningar på olika bibliotek. Resultaten bör då inte heller jämföras. De anser att man istället bör sträva efter att jämföra det egna materialet över tiden.

Vikta och värdera

En teknik som är mycket användbar när man ska utvärdera sin verksamhet är att låta respondenten både vikta och betygsätta den tjänst/resurs som undersöks (Lundkvist & Fahlström, 1998). I viss litteratur benämns detta vikta och *värdera* eller: att vikta och *ange tillfredsställelse*. Detta ger att man dels får ett mått på hur viktigt respektive område är, dels att man får ett mått på vilket betyg tjänsten/resursen får. Med dessa fakta är det lättare att göra prioriteringar i sitt utvecklingsarbete. Det är betydligt viktigare att åtgärda ett område som fått lågt betyg och som respondenterna anser är viktigt än ett område med lågt betyg men som respondenterna inte anser vara så viktigt.

Vi förtydligar detta med ett exempel från Biblioteksbarometer 2000 (Lindberg-Sand, 2000)

	Mycket viktigt	Oviktigt	Mycket nöjd	Mycket missnöjd	Ingen erfarenhet
Tillgång till referenslitteratur					

Enkätfrågor som metod att få information om populationers åsikter i olika frågor har använts sedan 40-talet (Ornstein, 1998). Allmänna begrepp som att inte fråga om två saker i samma fråga, att svarsalternativen ska täcka alla möjligheter osv var man väl förtrogen med redan då. Detta är också "sanningar" som upprepas i så gott som varje metodikbok. Författarna har ofta listor på vad man ska och inte ska göra när det gäller frågekonstruktion, ofta med betoning på vad man inte ska göra. Vi har valt ut de råd som vi ansett som mest värdefulla och som vi i sin tur utgår från i vår beskrivning och analys av användarundersökningarna. Punkterna utgår från Ejlerstsson (1996), vars råd vi upplevde som mycket täckande, och utvidgas med de synpunkter från andra författare som ej täckts in. I de fall andra författare har en mer uttömmande förklaring eller har motstridiga synpunkter så tar vi upp det under respektive punkt.

3.4.1. Språket

Under denna rubrik har vi samlat de synpunkter som berör frågornas komplexitet, innehåll och form. Det är dessa aspekter som respondenten först blir medveten om och att noggrant ha tänkt igenom detta gör att man slipper få svarande som struntar i att lämna in enkäten p g a att de uppfattar den som svår, otydlig eller dåligt utformad.

- Språket bör anpassas efter målgruppen, huvudregeln är att språket ska vara så enkelt som möjligt utan att bli utslätat eller naivt, t ex bör man överväga om man kan använda vissa fackuttryck eller ej.
- Frågor och svarsalternativ ska inte kunna tolkas på mer än ett sätt. Om det finns en viss osäkerhet kan man ge en vidare förklaring.
- Varje fråga får innehålla endast *en* fråga, man bör t ex inte fråga om personalen är kunnig och vänlig i samma fråga.

- Ha ej omotiverat långa frågor. Andrews (1984) fann att medellånga frågor gav svar med högre validitet än korta och långa, troligen på grund av att korta frågor ger för lite information och långa frågor blir svåra och förvirrande.
- Negationer bör undvikas, framförallt dubbla sådana. Negationer kräver en extraordinär tankeinsats för att kunna besvaras.
- Använd inte samma ordalydelse mer än en gång (Busha & Harter, 1980) för att undvika att respondenten svarar enligt ett visst mönster istället för att tänka efter vilken åsikt han/hon har.
- Moore (2000) anser att frågor med negativt innehåll då och då kan göra att respondenten inte svarar efter ett invariant mönster. Exempel på frågor med negativt innehåll kan till exempel vara: "Behöver du stå i kö för att återlämna böcker?"

3.4.2. Tids- och rumsaspekten

För att undvika att respondenterna blir tveksamma till hur man ska tolka tids- och rumsbegreppen bör dessa klargöras och sättas gränser för. Man bör till exempel undvika frågor som inleds med: "Brukar du....." "Hur gör du i allmänhet....." samt definiera om frågan till exempel gäller bibliotek i allmänhet eller ett specifikt bibliotek.

Minnesfaktorn har stor betydelse när det gäller förhållanden som ligger långt bak i tiden. Händelser glöms bort och händelser förskjuts i tiden. Ju längre tidsperiod bakåt desto osäkrare svar. Teleskopeffekten är ett ofta påträffat fenomen där händelser som ligger långt bak i tiden förskjuts närmare medan närliggande händelser skjuts längre bort (Ornstein, 1998). Trost (1994) säger att "med retrospektiva frågor får man inte reda på hur det var, man får reda på hur den som svarar nu ser på hur det var".

Om man trots det vill använda tillbakablickande frågor är det en fördel om de är slutna. Sudman (1980, ur: Ornstein, 1988) fann att om man frågade vilka tidskrifter som lästs föregående dag angavs fler tidskrifter om man hade en checklista med alternativ än om frågan var öppen. En checklista hjälper respondenten att minnas och även att kunna avgöra vilka svar som är relevanta.

Att be respondenterna svara på hur de skulle handla i en tänkt situation ger oftast inte tillförlitliga svar. Svaren grundar sig mer på hur man skulle vilja handla än hur man faktiskt gör. Dock kan man använda påhittade situationer om det är en situation som personen med största säkerhet befunnit sig i tidigare och kan relatera till.

3.4.3. Bakgrundsvariabler

När man samlar in uppgifter via en enkät är det av intresse att veta vilka det är som svarar på ett visst sätt. Olika bakgrundsvariabler gör det möjligt att se om man kan urskilja mönster hos de som svarat. I "Uppföljning, utvärdering, kvalitet inom kultur- & fritidssektorn" (Lundkvist & Fahlström, 1998) nämns olika typer av bakgrundsvariabler som kan användas; socioekonomiska variabler (till exempel utbildning, yrke) respektive kulturgeografiska (till exempel bostadsområde, till-

gänglighet, avstånd). Här finns inget rätt eller fel, men det är viktigt att tänka igenom dels vilka variabler som tydligt behövs för undersökningens syfte, och dels hålla öppet för vissa andra som kan komma till användning. Samtidigt är det nödvändigt att vara restriktiv; alltför många alternativa variabelvärden liksom för många variabler som man vill kombinera kräver ett stort urval för att få tillräckligt stort underlag för statistisk analys.

För vissa bakgrundsvariabler kan man ha öppna svar, t ex för bostadsort och ålder där man kan fråga om födelseår och postnummer, och därigenom ha kvar möjligheten att själv välja hur man vill strukturera upp data i efterhand (Lundkvist & Fahlström, 1998).

3.4.4. Ledande frågor

Med ledande frågor menas frågor där ordvalet är sådant att respondenten kan styras mot ett visst svar. T ex frågor där man har med endast ett av svarsalternativen i själva frågan: ”Hur bra tycker du att utbudet av skönlitteratur är?” och där svarsalternativen anges mellan ”mycket bra” och ”mycket dåligt” (Ejlertsson, 1996). Denna typ av frågor ska undvikas och man bör hålla en så neutral ton som möjligt. Värdeladdade ord bör bara användas om dess motpol också finns med, det finns annars en uppenbar risk att de svarande tenderar att instämma i det som antyds i själva frågan. Ett bättre sätt att uttrycka frågan skulle då bli ”Vad anser du om utbudet av skönlitteratur?”. Van House (1990) diskuterar inte frågeformulering, men har i sina frågor med värdeladdade ord som t ex ”Hur *nöjd* är du med.....?” Svarsalternativen är då konstruerade med en femgradigskala där ytterligheterna är ”inte alls nöjd” och ”mycket nöjd”.

En annan typ av ledande frågor är sådana där ett visst beteende eller förhållande framhålls som norm, t ex ”Vad arbetar du med?”. En frågeformulering som denna förutsätter att respondenten just *arbetar*, inte studerar, är barnledig, pensionär eller arbetssökande (Andersson, 1994). Denna fråga är inte tillämplig på alla respondenter och kan antingen leda vissa respondenter till att inte svara sanningsenligt för att vilja passa in i mönstret, eller ge ett internt bortfall.

Frågor om förändringar som får positiva konsekvenser för respondenten, t ex ”Anser du att biblioteket även bör ha öppet på söndagar?”, får i regel hög andel positiva svar utan att det har någon förankring i verkligheten. För att undvika detta måste antingen även eventuella negativa konsekvenser tas fram, eller så måste den aktuella förändringen ställas mot andra förändringar t ex att respondenten uppmanas att prioritera mellan olika alternativa öppettider.

Man bör även tänka på ordningsföljden mellan frågorna, ibland kan en tidigare fråga inverka på tolkningen av den nästföljande (Trost, 1986; Ornstein, 1998).

3.4.5. Svarsalternativ

Om man i en attitydundersökning vill mäta t ex graden av tillfredsställelse med bibliotekets service på ett statistiskt analyserbart sätt, använder man ofta olika typer av skalor. Inom enkät-

metodikerna innebär begreppet skala en rad frågor som alla antas ge uttryck för någon aspekt av ett visst ämne men från olika synvinklar (Andersson, 1985). När man konstruerar skalorna gör man ofta en förstudie och analyserar svaren. De svar som har ett statistiskt signifikant samband antas då mäta samma sak. Detta förfarande kallas "item-analys".

Reliabiliteten ökar med antalet frågor, eller sk. "items" i skalan. Det är vanligt att man försöker variera frågorna så att en del är formulerade i positiva termer och andra i negativa. Detta för att respondenten ska tvingas att verkligen tänka efter och inte hela tiden rutinmässigt markera t ex "instämmer helt" (Andersson, 1985). Fem är ett vanligt antal steg i en skala. Andersson (1985) nämner både fördelarna och nackdelarna med jämnt och udda antal steg men föredrar inte något av det.

En attitydskala som ofta används i användarundersökningar är en s.k. *Likertskala*. En Likertskala består av en samling påståenden som respondenten ska ta ställning till huruvida han/hon håller med eller ej och till vilken grad (Andersson, 1985). Grafiskt är skalan presenterad på så sätt att ett antal påståenden är listade under varandra med svarsalternativen bredvid. Svarsalternativen sträcker sig från "instämmer helt" till "instämmer inte alls" eller jämförbara uttryck. Vanligen brukar man använda ett 20-tal påståenden. Svaren på varje fråga poängsätts och den samlade poängen anger styrkan i attityden. Skalor är mer tids- och utrymmeskrävande än fristående frågor. Det betyder att man i enkäten kan få svårt att täcka alla de områdena man vill.

Enligt Nationalencyklopedin är *Osgoodskalan*, jämte Likertskalan, den mest använda attitydskalan i enkäter. Den bygger på att respondenten får bedöma ett visst nyckelbegrepp i en rad verbala skalor som består av motsatta adjektivpar (Andersson, 1985). Ett exempel är:

Tonåringar

Varma-----Kalla

Svaga-----Starka

Mjuka-----Hårda

etc.

Ibland väljer man att ställa två alternativ mot varandra på ett sätt som påminner om en Osgood-skala, med ett antal mellanliggande skalsteg (Andersson, 1985). Det är viktigt att man har klart för sig vad ändpunkterna och mitten egentligen står för! Jämför t ex de olika betydelseerna i nedanstående påståenden:

- Läraren ger alltför mycket hemuppgifter \leftrightarrow Lärarna ger lagom mycket hemuppgifter

- Läraren ger alltför mycket hemuppgifter \leftrightarrow Lärarna ger alltför lite hemuppgifter

- Läraren ger alltför mycket hemuppgifter \leftrightarrow Lärarna ger inte alltför mycket hemuppgifter

Metodiklitteraturen innehåller dessutom en mängd allmänna tips som är viktiga för formuleringen av svarsalternativen. Även här utgår vi från Ejlertsson (1996) och kompletterar med andra författare.

- ja/nej svar bör endast användas vid frågor av faktakarakter. Oftast ska man då även ha med ett "vet ej"-alternativ men det kan diskuteras; det finns en risk för att respondenten väljer "vet ej" för att slippa ta ställning. Här får man använda sunt förnuft, finns det en rimlig chans att respondenten verkligen inte vet så ska alternativet finnas med, annars inte.
- Svarsalternativen ska vara ömsesidigt uteslutande alternativt uttömmande, dvs att alla tänkbara svarsalternativ finns med. Det skapar onödig irritation om respondenten vet vad han ska svara men inte hittar detta svarsalternativ. För att försäkra sig om att detta inte sker kan man ha med ett ospecificerat alternativ t ex: "Annat...". Ibland känner man inte till alla möjliga svarsalternativ, ibland är man bara intresserad av vissa. De övriga kan då slås ihop i "Övrigt". Ofta kan det vara intressant att veta vad som ingår i denna grupp och man kan då be om ett förtydligande.
- Svarsalternativen bör komma i samma ordning i enkätens alla frågor. Patel & Davidson (1994) är av en annan åsikt. "När vi konstruerar frågor med fasta svarsalternativ är det viktigt att variera de fasta svarsalternativen så att personen som ska svara på frågorna behåller sin motivation och inte heller fastnar i ett visst svarsmönster."
- Svarsalternativen ska vara symmetriska, d v s lika många positiva som negativa alternativ. Dessutom ska värdet eller styrkan i de positiva svarsalternativen överensstämma med värdet av de negativa.
- Man förespråkar oftast ett udda antal svarsalternativ med ett neutralt mittalternativ. Det finns dock motstridiga åsikter som att respondenten väljer det neutrala för att slippa ta ställning, men i vissa frågor har man helt enkelt ingen åsikt och då bör man inte heller tvingas åt det positiva eller negativa hållet.
- Matrisfrågor, d v s frågor uppställda efter varandra där svarsalternativen anges endast en gång, har fördelar och nackdelar. En fördel är att det sparar plats, nackdelen är att en del människor har svårt att förstå instruktionerna till en sådan fråga och man riskerar ett stort internt bortfall. Ska man använda sig av denna teknik bör antalet frågor inte vara för stort, då är det bättre att dela matrisen i två delar.
- Fullständig rangordning av svarsalternativ är svår att göra; därför väljer man ofta att bara fråga efter ordningen på de tre viktigaste. Då får man dock inte veta något om de andra alternativen. Nackdelen med rangordning är att man tvingar fram något, och även om två personer valt samma tre så kan det för en person vara mycket viktigt och för en annan totalt oviktigt. I de flesta fall är det bättre att göra separata frågor från början, där man bedömer var och en sak på en skala (Andersson, 1985).

- Undvik verbala skalor på svarsalternativen – ”ofta” eller ”sällan” betyder olika för olika personer (Bylund & Lille, 1991).
- Boxar att kryssa i är bättre än siffror att ringa in då siffror lätt uppfattas som en gradering (Trost, 1994).
- Klargör om ett eller flera svarsalternativ är möjligt att ange (Trost, 1986).

3.4.6. Öppna frågor

En öppen fråga är en fråga där det inte finns några förutbestämda svarsalternativ utan respondenten kan fritt formulera sitt svar. I analysen kan dessa svar antingen behandlas kvalitativt eller kvantitativt. För att behandla dem kvantitativt skapar man i efterhand kategorier, under vilka man sorterar in svaren.

Öppna frågor kan användas då det finns alltför många möjliga svar för att täcka in alla möjliga svarsalternativ, när vidden på svaren i förhand är svåra att uppskatta, eller i förstudier för att få fram svarsalternativ till en sluten fråga (Ornstein, 1998). Denna typ av frågor behandlas något olika av de olika författarna. Trost (1994) rekommenderar särskilt en öppen fråga: ”Har du något att tillägga?” som ska komma i slutet av enkäten. Det är oftast svaren på de öppna frågorna som ger de intressantaste och mest användbara svaren anser Cantzler (1991).

Svaren på de öppna frågorna kan dock vara svåra att hantera. Man kan se problem som t ex mångtydiga svar, att vissa respondenter trycker på irrelevanta saker, olika komplexa svar samt svårighet att klassificera svaren (Ornstein, 1998). Trost (1994) uttrycker det så att öppna frågor är svåra att behandla, handstil kan vara svårsläst, folk orkar eller vill inte uttrycka sig eller vill inte skriva för de tycker inte att de är bra på att stava. Ett större internt bortfall är också vanligare för öppna frågor (Schuman & Presser, 1981).

Pilotstudier

De flesta författarna av den metodlitteratur vi har gått genom framhåller vikten av att göra en pilotstudie innan man sätter igång med den egentliga undersökningen. Cantzler (1991) säger att ”Man bör lägga ner mycket tid på att konstruera frågor, förpröva formulär, genomföra provintervjuer, göra kvalitativa undersökningar före kvantitativa mm.”

En pilotstudie gör att man blir uppmärksam på felaktigheter i utformningen av undersökningen redan på ett tidigt stadium. Detta gör att man sparar en hel del tid och pengar, eller kan till och med innebära att man hittar fel som oupptäckta skulle ha gjort studien oanvändbar. En pilotstudie visar enligt Ejlertsson (1996) om de svarande tolkar frågor och svar på samma sätt som konstruktören. Man kan även få reda på om något svarsalternativ saknas alternativt om någon fråga eller något svar är felkonstruerat. En indikation på att något är fel är t ex om nästan alla svarar enligt samma alternativ, dvs att det inte blir någon spridning i variabelvärdena.

Moore (2000) nämner två olika stadier i arbetet med att testa sin enkät:

Förtest: Ge utkastet till enkäten till ett par personer som kan ge en ärlig åsikt om den. Det bör vara den som beställt undersökningen samt en eller ett par andra forskare/arbetskamrater.

Pilotundersökning: Testa enkäten på en liten grupp under förhållanden som är så lika som möjligt de för den riktiga undersökningen.

Antalet respondenter som skall ingå i pilotstudien råder det delade meningar om. Crawford (1996) säger att en pilotundersökning i idealfallet ska utföras på 10% av urvalet. Detta kan dock vara svårt att genomföra i praktiken, då 10% av urvalet ofta i sig är en stor grupp. Cantler (1991) anser att pilotstudien ska omfatta mellan 5 och 10 personer.

3.5. Layout och följebrev

En viktig faktor att tänka på vid utformandet av enkäten är dess omfattning. Enligt Crawford (1996) är ett A4-papper idealiskt för en snabb enkät, men för utförligare studier kan man behöva flera papper. Moore (2000) säger att ju längre enkäten är, desto färre kommer att fylla i den, och att över fyra sidor troligen är för långt. Viktigare än omfattningen på enkäten är tiden det tar att fylla i den, och här skiljer sig författarnas åsikter åt. Ejlertsson (1996) säger att en tumregel är att formuläret får ta högst en halvtimme att fylla i, medan Moore (2000) rekommenderar högst tio minuter.

Hur enkätfrågorna presenteras har betydelse för om respondenten tar enkäten seriöst och därmed besvarar varje fråga så noggrant och eftertänksamt som möjligt (Ejlertsson, 1996). Läsbarheten ökar om man sätter linjer mellan de olika frågorna. Ett annat sätt att öka läsbarheten är att dela in enkäten i olika avsnitt med gemensamt tema, t ex genom inramning och med nyckelord längst upp. Frågor och svarsalternativ ska skrivas på ett enhetligt sätt. Ett rekommenderat sätt att ställa upp frågor på är att ha frågor till vänster och svarsalternativ till höger då det är något mindre utrymmeskrävande jämfört med att ha svarsalternativen under frågan.

Man ska i enkätformuläret använda tillräckligt stort typsnitt, minst 10 punkter men helst 12, och om enkäten vänder sig i huvudsak till äldre människor bör man använda ännu större typsnitt (Moore, 2000). Crawford (1996) tipsar om att det är bra att lämna en hel del vitt papper på formuläret så att respondenten inte känner sig överväldigad av en massa text.

Följebrevet är det dokument med bakgrundsinformation som följer med enkäten. Ibland finns inget egentligt följebrev utan endast en inledande text. Då funktionen är densamma har vi valt att betrakta även denna inledning som ett följebrev.

Ett bra följebrev kan, enligt Moore (2000) förbättra svarsfrekvensen med 10-15 procentenheter. Det ska vara inbjudande och innehålla mycket information utan att vara alltför långt (Trost, 1994).

Enligt Ejlertsson (1996) bör ett följebrev innehålla:

- syfte med undersökningen
- varför just denna person valts ut

- information om att deltagandet är frivilligt men samtidigt vädja om, på ett korrekt sätt, att den tilltänkta respondenten deltar
- information om att svaren behandlas konfidentiellt
- vem som är ansvarig för undersökningen
- vem man kan vända sig till om man har frågor (namn, telefonnummer och tid den personen kan nås)
- tack för hjälpen, underskrift

Moore (2000) lägger till att man också bör tala om hur lång tid det tar att fylla i enkäten, och Trost (1994) nämner att man ska tala om vad enkäten innehåller samt vad resultatet ska användas till. Ett ökat intresse för att svara kan man få om man skriver att man ska göra en speciell sammanställning och presentation av resultaten som de som är intresserade kan få ett exemplar av (Andersson, 1994).

Om man kan garantera anonymitet eller konfidentialitet bör man tala om detta, men självklart inte lova något som man inte kan/tänker hålla (Andersson, 1994). De tilltänkta respondenterna svarar hellre om man utlovar anonymitet (Moore, 2000).

4. Resultat: Enkätundersökningar

Under denna rubrik beskriver vi tre enkätundersökningar utförda på folkbibliotek. De tre folkbiblioteken är: Tomelilla bibliotek (1996), Göteborgs stadsbibliotek (1999) samt Borås bibliotek (1995-1996).

Vi ger först en kort introduktion av respektive undersökning. Därefter behandlar vi dem efter samma system som litteraturgenomgången är uppbyggd på: syfte och problemställning, urval och svarsfrekvens, frågeformulering, samt layout och följebrev.

Under rubriken frågeformulering delar vi upp enkätfrågorna i fyra typer av frågor dels för att få överblick dels för att underlätta den senare analysen av dem. Frågetyperna är: bakgrundsfrågor (frågor som beskriver respondenten), aktivitetsfrågor (frågor som rör vilka resurser respondenten använder sig av samt hur ofta besöken sker), utvärderande frågor (bedömningsfrågor – t ex vad respondenten anser om utbud, personal, öppettider mm) samt övriga frågor. Det är inte alltid självklart under vilken rubrik respektive fråga ska placeras men vi försöker att vara konsekventa.

Vi redovisar varje undersökning för sig. En förenklad sammanställning av delar av enkätundersökningarna ger vi i en tabell i slutet av detta kapitel.

4.1. Tomelilla bibliotek

Denna undersökning gjordes som ett examensarbete vid BIVIL (Biblioteks- och Informationsvetenskap i Lund) år 1996. Undersökningen initierades av nämnden för Kultur, Fritid & Turism i Tomelilla kommun och skulle spegla både användare och icke-användare av kommunens folkbibliotek.

Undersökningen gjordes i form av besökarenkäter (bilaga 1) och medborgarenkäter (bilaga 2). Besökarenkäterna fylldes i på biblioteket medan tre av medborgarenkätens frågor sändes hem och skulle fyllas i som förberedelse till en strukturerad telefonintervju. Metoden är både kvantitativ och kvalitativ då frågorna innehåller både fasta svarsalternativ och frekventa möjligheter till egna kommentarer.

Då denna undersökning var upplagd som ett examensarbete följde att syfte, frågeställning och metodologiska aspekter var grundligt bearbetade och dokumenterade. Detta underlättade för oss att följa författarens tankegångar vilket i sin tur gav en väldigt bra utgångspunkt för vår studie.

4.1.1. Syfte och problemställning

Det huvudsakliga syftet med denna undersökning var att undersöka kommuninvånarnas åsikter och önskemål angående kommunbiblioteket och dess verksamhet. Man ville vidare veta huru-

vida det är möjligt att öka användandet av kommunens bibliotek och på så sätt utveckla bibliotekets potential som en viktig resurs för kommunen.

Med undersökningen ville man dels utveckla politikernas och allmänhetens kunskap om biblioteksverksamheten och dess möjligheter i kommunen, och dels ville man klargöra för politiker och tjänstemän vilka krav och önskemål invånarna uttalade.

Med studien avsåg man att få svar på ett antal frågeställningar:

- Vilket biblioteksintresse finns bland invånarna i Tomelilla kommun? Är biblioteket viktigt för dem?
- Går åsikterna hos Tomelilla kommuninvånare i linje med kulturpropositionen?
- Vad kännetecknar användaren respektive icke-användaren? Kan biblioteksbesökandet kopplas till utbildningsnivå, yrke eller sysselsättningsförhållande? Går det att locka ickeanvändaren till biblioteket?
- Vad anser besökarna om bibliotekets service?
- Vad vill kommunens invånare att biblioteket ska erbjuda och hur ska detta tillgängliggöras?
- Är kommunens invånare nöjda med den information som biblioteket sprider om sin verksamhet och hur ska sådan information ges? (Malmquist, 1996)

4.1.2. Urval och svarsfrekvens

Målgrupp för besökarenkäten var samtliga besökare (födda senast 1980) på huvudbiblioteket under tre dagar i oktober 1996. Inget urval gjordes utan samtliga besökare under dessa dagar fick enkäten utom vid ett fåtal tillfällen då många besökare kom samtidigt.

Målgrupp för medborgarenkäten utgjordes av samtliga invånare i kommunen mellan 16 och 74 år (8.734 personer). Ur denna population drogs 185 personer. Detta antal sattes utifrån vad som ansågs möjligt att klara av under den utsatta tiden. Urvalet gjordes med ett stratifierat urval utifrån geografisk spridning samt ålders- och könsfördelning. Som bas användes SCB's befolkningsregister över församlingar.

Svarsfrekvens

Under de tre dagar besökarundersökningen pågick tillfrågades 188 personer om de ville fylla i enkäten. 170 personer lämnade in formulären helt ifyllda, vilket motsvarar 90,4%. På grund av tillfälliga toppar i antalet besökare fick inte samtliga besökare möjlighet att besvara enkäten, det missade antalet uppskattas till 8-15/dag, dessa räknades ej in i undersökningen.

Det interna bortfallet varierar väldigt mycket mellan frågorna. De frågor med störst internt bortfall är frågorna 5, 12, 13, 17, 22. Fråga 5, som handlar om hur länge besöket varar, har 13,5% bortfall; fråga 12, om besökaren själv fann det han/hon sökte, har 16,5% bortfall; fråga 13, om besökaren fick hjälp av personalen, har 17% bortfall; fråga 17, som handlar om ut-

bud/hjälp/bemötande och lokaler, har 12-29% bortfall; samt sist fråga 22, om hur information ska ges, har 33% bortfall.

Av medborgarundersökningens 185 uppringda personer var det 22 stycken som av olika anledningar ej svarade. Detta ger ett bortfall på 11,9 %. Samtliga som intervjuades svarade på samtliga frågor. Vid fråga 16 var det några enstaka som valde att inte rangordna de olika alternativen.

4.1.3. Frågeformulering

Bakgrundsfrågor

Besökarenkäten innehåller sex frågor av karaktären bakgrundsfrågor (bilaga 1, fråga 1-3, 8-10): kön, födelseår, vilken församling man är skriven i, yrke och sysselsättning, högsta utbildning samt om man har barn under 16 år.

Frågan om födelseår och yrke är öppen, övriga frågor har i de fall det är möjligt samtliga svarsalternativ medtagna, i annat fall finns alternativet ”annan/annat.....” med.

I medborgarenkäten finns samma bakgrundsfrågor som i besökarenkäten (bilaga 2, frågorna 1-3, 13-15).

Aktivitetsfrågor

Sju frågor i besökarenkäten (bilaga 1, fråga 5-7, 11-14) är aktivitetsfrågor: under vilken tid besöket äger rum, om besöket sker i samband med andra ärenden/på väg till eller från arbete/skola eller endast för att besöka biblioteket, hur ofta man besöker biblioteket samt vad man gjort under sitt besök idag.

Till den sista frågan finns 14 olika alternativ att kryssa i samt två rader med egna tillägg. Information ges också om att det är möjligt att kryssa i flera alternativ.

Som utvidgning av besöks/aktivitetsfrågorna uppmanas de som sökt svar på en fråga eller som har lånat att besvara ytterligare tre frågor: ”Fann Du själv det du sökte?”, ”Fick du hjälp av personalen?” samt ”Vad får du med dig hem?”. De två första frågorna är ”ja/nej-frågor”, den sista har sju föreslagna alternativ (ex skönlitteratur, videofilmer osv), samt ”Annat.....” och ”Inget”.

Medborgarenkäten har som första aktivitetsfråga huruvida man besökt biblioteket eller dess filialer efter juni 1995. (Om ja: ”Vilket bibliotek?”) Andra aktivitetsfrågan gäller hur ofta man besöker något av kommunens bibliotek. (Bilaga 2, frågorna 6, 11.)

Utvärderande frågor

Fem av besökarenkätens frågor (bilaga 1, fråga 15-20) är utvärderande: huruvida man lätt hittar i hyllorna med hjälp av bokstavssystemet, om man tycker att datorkatalogen är lätt att använda, om man är nöjd med öppettiderna samt om man är nöjd med den information man fått från biblioteket angående öppethållande, service, arrangemang mm. Samtliga dessa frågor har ”Ja”, ”Nej” och ”Vet ej” som svarsalternativ; i frågan om öppettider uppmanas den som svarat ”Nej” eller ”Vet ej” att skriva hur man vill att öppettiderna ska vara.

En av de utvärderande frågorna är en matrisfråga:

”När Du besöker biblioteket hur upplever Du.....”

Mycket bra Bra Mindre bra

utbudet av skönlitteratur?

utbudet av facklitteratur?

utbudet av dagstidningar?

utbudet av tidskrifter?

den hjälp personalen ger?

personalens bemötande?

bibliotekets lokaler?

I samtliga frågor finns utrymme för egna kommentarer.

I medborgarenkäten finns åtta utvärderande frågor (bilaga 2, frågorna 12, 16A-C, 17, 20-23, 26) varav två har följdfrågor. Den första besvaras av den som inte besöker biblioteket och han/hon får ange varför, här finns 10 svarsalternativ samt möjlighet att själv ange orsak.

I fråga 16 A skall respondenten ange, ur en lista med utbud och tjänster (20 alternativ samt egna förslag), vad biblioteket skall erbjuda. Flera svar får väljas. Respondenten ska därefter rangordna de sju alternativ som han/hon anser vara viktigast. Fråga 16 B är upplagd på samma sätt, här handlar det om vilka arrangemang respondenten vill att biblioteket skall erbjuda (12 alternativ samt egna förslag). Respondenten ska här även rangordna de fem viktigaste alternativen. Fråga 16 C tar upp service och bekvämligheter (15 alternativ samt egna förslag), även här ska respondenten rangordna de fem viktigaste alternativen. Dessa frågor har tidigare sänts hem till respondenten per brev för att underlätta svaren vid telefonintervjun.

De tre nästkommande frågorna tar upp huruvida man är nöjd med den information man tidigare fått från biblioteket angående öppethållande, service, arrangemang mm; om man är nöjd med placeringen av filialer, om nej – var man i så fall skulle vilja ha en filial eller utlåningsstation; om man är nöjd med öppettider, om nej – hur ska de vara, samt om det är viktigt att det finns ett bibliotek i kommunen. Svarsalternativen är ”ja”, ”nej” och ”vet ej” och det finns även utrymme för egna kommentarer.

Övriga frågor

Besökarenkäten innehåller fyra frågor som vi klassificerar som övriga frågor (bilaga 1, fråga 4, 21-23). Den första frågan gäller om respondenten har lånekort. Två av frågorna tar upp ämnet information från biblioteket till allmänheten: "Tror du att du kommer att besöka biblioteket oftare om Du får mer information om vad det har att erbjuda?" samt "Hur ska sådan information ges?" Svartalternativen är: "tidningsannonser", "på flygblad som delas ut t ex utomhus vid strategiska platser eller i skolor", "på affischer", "med post" samt "annat.....". Sedan följer en fråga som ovanligt nog utvärderar själva enkäten: "Hur tyckte Du att det var att fylla i det här formuläret?" Här är svartalternativen: "mycket lätt", "lätt", "varken svårt eller lätt", "svårt" och "mycket svårt".

Som sista punkt ges möjlighet "att skriva egna synpunkter på biblioteket och dess verksamhet, t ex vad Du saknar, om Du vill att något ska förbättras eller om Du kommer på något som är positivt."

Medborgarenkäten innehåller tolv övriga frågor (Bilaga 2, frågorna 4, 5, 7-9, 12, 18-19, 24-25, 27). Här finns samma frågor som i besökarenkäten när det gäller information, samt frågor kring lån och lånekort. Det finns också frågor som tar upp eventuella intressen eller hobbies och om man kan tänka sig att vända sig till biblioteket för att hitta mer information om sitt intresse/sin hobby. Som avslutning får man lämna fler synpunkter på biblioteket.

Pilotstudie

Besökarenkäten testades på fyra besökare i varierande ålder. Enkäten fylldes då i tillfredsställande, utan internt bortfall. Det som missats var att utlova anonymitet i följebrevet vilket tillfördes efter pilotstudien. I övrigt gjordes inga ändringar.

Frågorna 16 A-C i medborgarenkätens formulär gavs till fyra personer för att de skulle förbereda svaret på den, därefter gjordes hela intervjun. Alla frågor utom den som förberetts fungerade. Denna fråga formulerades om och en ny test gjordes, denna gång på en person. Även denna gång krävdes det en omformulering. Den nya formuleringen testades därefter på fyra personer (två pensionärer och två yngre) och efter gott resultat utfördes intervjun på tre av dessa personer. Denna gång fungerade hela intervjun.

4.1.4. Layout och följebrev

Besökarenkäten består av ett följebrev och fyra frågesidor. Totalt består enkäten av 24 frågor. Frågorna är skrivna i fettext, storlek 12. Besvarandet av enkäten tog ca fem minuter, självklart beroende på hur utförligt respondenten valt att utnyttja möjligheterna till kommentarer. Svartalternativen står oftast listade direkt under frågan till vänster.

De två första sidorna består av dels bakgrundsfrågor, dels aktivitetsfrågor. Dessa frågetyper är ej avgränsade från varandra och är blandade. Tredje sidan innehåller ett avgränsat avsnitt (tre frågor) att besvaras av den som sökt svar på en fråga eller som har lånat. Efter detta följer nio utvärderande frågor. Sist ber man om ytterligare synpunkter.

Meborgarenkätens utskick inför telefonintervjun består av ett följebrev och tre frågesidor med vardera en fråga. Totalt alltså tre frågor som ska användas som förberedelse inför en mer omfattande telefonintervju. Frågorna är skrivna i fettext, storlek 12. Vi uppskattar att besvarandet tar ca 10 minuter.

Följebrev

Följebrevet till besökarenkäten innehåller information om vilken typ av frågor som enkäten innehåller. Texten ”Hjälp oss att bli bättre!” klargör syftet med undersökningen. Av texten ”Vi hoppas att Du vill fylla i denna enkät.....” framgår att deltagandet är frivilligt men att man också värdar till ett deltagande. Det framgår även av följebrevet att svaren behandlas anonymt, vart man kan vända sig om man har några frågor samt vem som är ansvarig för undersökningen.

Det framgår inte varför just den person som får enkäten är uttagen eller hur lång tid det tar att fylla i den.

Besökarenkäten avslutas med ett tack för medverkan.

När det gäller meborgarenkäten ges syftet med undersökningen av texten ”Nu får du chans att tycka till”. I följebrevet finns instruktioner för att underlätta telefonintervjun och det framgår att undersökningen riktar sig till både besökare och ickebesökare. Att svaren kommer att behandlas konfidentiellt liksom hur omfattande enkäten är nämns också.

Det anges att personen är en av 185 utvalda personer men inte hur urvalet gjorts, inte heller är frivilligheten att delta uttalad och man trycker på vikten av att alla svarar. Det framgår inte att det är den kommunala Kultur, Fritid & Turism nämnden som står bakom undersökningen, dock finns undersökningsledarens namn och telefonnummer utsatt.

4.2. Göteborgs stadsbibliotek

Denna enkätundersökning utfördes hösten 1999. Den är gjord av bibliotekets egen personal och riktar sig enbart till biblioteksbesökarna. Undersökningen var tänkt som en uppföljning av en tidigare undersökning som gjordes på biblioteket våren 1996, och bör ses i detta sammanhang för att läsaren ska få en mera fullständig bild. Därför ska vi här först kort beskriva denna tidigare undersökning, för att sedan under nedanstående rubriker ta upp skillnaderna mellan de båda undersökningarna. Värt att notera är också att undersökningen från 1996 mynnade ut i en rad åtgärdsförslag som åtminstone delvis implementerades.

Den tidigare undersökningen

Det uttalade syftet för användarundersökningen från 1996 var att göra det möjligt för biblioteket att "bättre kunna anpassa sin service efter besökarnas behov" (Eide-Jensen, 1996). Problemställningen lyder: "Vad tycker egentligen göteborgarna om Stadsbiblioteket? Är de nöjda med bibliotekspersonalen och den service de får? Är utbudet av böcker och andra media bra? Hur fungerar öppettiderna?" (Eide-Jensen, 1996).

Enkäten utarbetades av bibliotekschefen på uppdrag av biblioteksförvaltningen, och benämns i rapporten "kundattitydundersökning" vilket är det samma som den ovan beskrivna "attitydundersökning" under rubriken "Litteraturgenomgång, 3.2. Typer av enkäter".

4.2.1. Syfte och problemställning

Syftet med denna användarundersökning var att se om bibliotekets besökare upplevde några förbättringar när det gäller bibliotekets mediabestand och tjänster jämfört med den tidigare undersökningen. Någon problemställning redovisas inte i rapporten.

4.2.2. Urval och svarsfrekvens

Populationen för undersökningen var alla biblioteksbesökare över 16 år. Under en veckas tid delades enkäter ut under 28 av bibliotekets 58 öppettimmar. Enkäterna delades ut till var femte besökare över 16 år.

Under den tidigare undersökningen delades enkätformuläret ut till samtliga besökare som passerade entrén under olika tidpunkter, samt fanns även tillgänglig i informationsdiskarna under drygt en månad. Inget nämns i rapporten om någon åldersgräns.

Svarsfrekvens

Den totala svarsfrekvensen är 67%. Detta är en avsevärd förbättring gentemot den tidigare undersökningens svarsfrekvens, vilken endast var 36%. Det interna bortfallet anges endast i vissa av frågorna.

4.2.3. Frågeformulering

Bakgrundsfrågor

De första fem frågorna (bilaga 3, frågorna [1]-[5]) i formuläret är bakgrundsfrågor där man ska ange födelseår, kön, huruvida man har svenska som förstaspråk eller ej, postnummer där

man bor, samt utbildning. Frågorna om födelseår och postnummer är öppna, medan kön och förstaspråk har två ömsesidigt uteslutande svarsalternativ. Frågan om utbildning är en checklista med tre alternativ: folkskola/grundskola; gymnasium eller motsvarande; universitet, högskola.

Bland bakgrundsfrågorna har frågan om förstaspråk tillkommit; i övrigt är dessa frågor de samma som i den tidigare enkäten.

Aktivitetsfrågor

Två av frågorna (bilaga 3, frågorna [6], [7], [12]) är av den typ vi har valt att beteckna "aktivitetsfrågor". Den första av dessa lyder: "Varför besöker Du Stadsbiblioteket idag?" och är en sluten fråga med 14 svarsalternativ varav ett är "övrigt", dock utan möjlighet att specificera. Ovanför svarsalternativen finns instruktionen "Du kan ange flera alternativ". Den andra frågan handlar om hur ofta man besöker Stadsbiblioteket, och har fyra möjliga svarsalternativ som lyder: "Det är första gången", "Någon gång per år", "Någon gång i månaden" och "Varje vecka". Som sista uppgift ges att respondenten ska ringa in den tidsperiod, uppdelad i tvåtimmarsintervaller, som han/hon tillbringade på biblioteket, samt vilken dag.

Vid jämförelse med 1996 års undersökning ser man att frågan om anledningen/anledningarna till biblioteksbesöket reviderats; några svarsalternativ har slagits ihop i den senare undersökningen, några alternativ som inte har något med bibliotekets egentliga funktion att göra har tagits bort, samt svarsalternativet "Övrigt" har lagts till. Frågan om respondentens besöksfrekvens hade i den äldre undersökningen fem svarsalternativ, med "Någon gång i veckan" och "Flera gånger i veckan Hur många?" istället för "Varje vecka". Den sista frågan, den om respondentens aktuella besök, hade i den äldre versionen en extra del "Jag tillbringade ungefär timme/timmar på biblioteket".

Utvärderande frågor

I denna undersökning finns två utvärderande frågor (bilaga 3, frågorna [8], [9]). Enkätformulärets andra sida består av en enda lång lista med 24 påståenden, som alla börjar med frasen "Det är viktigt att". Från denna lista instrueras respondenten att välja ut de åtta påståenden som han/hon tycker är viktigast för att Stadsbiblioteket ska vara ett bra bibliotek. Exempel på påståenden är: "Det är viktigt att bli trevligt bemött av bibliotekspersonalen", "Det är viktigt att den bok jag söker finns inne" och "Det är viktigt att det finns bra kulturarrangemang/intressanta utställningar".

Den tredje sidan består av en Likertskala med 24 påståenden baserade på den förra frågan. Dessa påståenden blir då t ex " "Jag blir trevligt bemött av bibliotekspersonalen" och "Den bok jag söker finns inne". Dessa ska respondenten ta ställning till genom att ringa in en siffra mellan ett och fem, där ett står för "instämmer inte alls" och fem står för "instämmer helt". Påståendena är uppställda i en enda lång tabell och är alla positiva till sitt innehåll. Två

påståenden med negationer finns, det ena är ”Jag behöver inte stå i kö när jag lånar böcker mm” och det andra är ”Jag behöver inte stå i kö när jag återlämnar böcker mm”.

När det gäller den första utvärderande frågan är det huvudsakligen ordalydelsen och i viss mån ordningsföljden på svarsalternativen som har ändrats jämfört med 1996 års undersökning. Vissa alternativ har slagits ihop och andra har delats upp i två. De enda större saker som skiljer de två undersökningarna åt med avseende på denna fråga är de tre alternativen ”Det är viktigt att det finns en fungerande barnavdelning”, ”Det är viktigt att det finns ett bra urval av uppslagsböcker och lexikon” och ”Det är viktigt att det känns lätt att fråga bibliotekarien i informationsdisken på avdelningen” som fanns med i den äldre undersökningen, men som i den nyare har ersatts med ”Det är viktigt att jag får en reserverad bok snabbt” och ”Det är viktigt att det finns bra kopierings- och utskriftsmöjligheter”. Eftersom den andra frågan bygger på den första avspeglas samma skillnader här. I den första rapporten nämns också speciellt vilka som var med i referensgruppen som utarbetade dessa båda frågor; dessa var ett antal bibliotekarier i olika chefspositioner.

Övriga frågor

Två av frågorna (bilaga 3, frågorna [10], [11]) hamnar i kategorin övriga frågor. Båda är öppna: ”Är det något Du saknar på biblioteket?” och ”Skriv gärna ner ytterligare synpunkter!”. I den tidigare undersökningen fanns bara den andra frågan.

Pilotstudie

Av rapporten framgår ej om någon pilotstudie utförts.

4.2.4. Layout och följebrev

Själva enkätformuläret består av fyra A4-sidor, med sammanlagt 12 frågor. Frågorna är inte numrerade men koderna för databearbetningen är utskrivna. Texten är i 12 punkters storlek. Frågorna är konsekvent skrivna till vänster med svarsmarkeringen till höger. De slutna frågorna besvaras genom att respondenten kryssar i rutor.

Enkätformulärets första sida innehåller sju frågor, några öppna och några slutna. Den andra sidan består av en enda lång lista med 24 påståenden, från vilken respondenten uppmanas att välja ut de åtta viktigaste. Den tredje sidan består av en Likertskala med 24 påståenden som respondenten ska ta ställning till. Sidan fyra har två öppna frågor samt en fråga där respondenten ska ringa in tidsperiod och dag som han/hon besökte biblioteket.

Layouten har förändrats något jämfört med den tidigare undersökningen på så sätt att de båda utvärderande frågorna nu upptar en sida var; tidigare var den första frågan mer kompakt uppställd och den andra frågan sträckte sig över lite mer än en sida.

Följebrev

Enkätens följbrev består av ca en halv A4-sidas text. Rubriken är ”Vill Du vara med och utveckla vår verksamhet?”. Själva texten tar upp syftet med enkäten såsom nämnt ovan och man skriver även att ”Vi hoppas att Du vill ta dig tid att svara på denna enkät.”. Respondenten ombeds att skicka in enkäten i ett frankerat kuvert före månadens utgång om han/hon inte hinner besvara den under sitt biblioteksbesök. I slutet av brevet, liksom i slutet av enkäten, tackas för respondentens medverkan. Bibliotekets logotyp är tryckt på pappret, och brevet är undertecknat med bibliotekschefens namn och titeln bibliotekschef.

Följbrevet är helt och hållet omskrivet för den senare undersökningen. Skillnader värda att notera är att man i följbrevet till den äldre enkäten framhåller att formulären är helt anonyma, att man hänvisas specifikt till personalen på barn- och ungdomsavdelningen om man har några frågor, att man där också kan hämta svarskuvert, och att man berättar var resultatet av undersökningen kommer att presenteras.

4.3. Borlänge bibliotek

Denna användarundersökning gjordes vintern 1995 till våren 1996. Arbetet utfördes som ett ALU-projekt som sysselsatte två personer med biblioteksvana under fem månader. Själva enkätformuläret delades ut till ca 500 personer under tiden 12 februari till 9 mars 1996. Av dessa tillfrågades ca 200 personer på huvudbiblioteket och ca 300 på olika ställen ute på stan. Undersökningen är ganska väldokumenterad.

4.3.1. Syfte och problemställning

I rapportens inledning står syftet beskrivet som ”att ge en nulägesbeskrivning av hur både biblioteksbesökare och andra uppfattar bibliotekets service”, ”veta vilka våra biblioteksbesökare är och vad de vill ha ut av verksamheten” och även att ”veta varför vissa inte alls tar del av utbudet och hur vi ska nå ut till dessa grupper” (Bergström et al, 1996). Någon klart uttalad problemställning finns inte.

4.3.2. Urval och svarsfrekvens

Målgrupp för undersökningen är biblioteksbesökare från 15 år. Av ca 500 enkätformulär delades 200 ut på biblioteket och 300 på olika ställen i centrum. Ambitionen var från början att dela ut enkäter till var sjätte person som passerade. Detta visade sig dock svårt eftersom besökarna ibland kom i så stort antal att man inte hann fånga in var sjätte, och ibland kom det för få för att man skulle kunna vänta ut var sjätte. Författarna påstår att de ”försökte dock att fånga in så olika kategorier som möjligt” (Bergström et al, 1996).

Svarsfrekvens

Det nämns inget om svarsfrekvens i rapporten. Författarna anger dock att "Majoriteten av de tillfrågade ställde sig positiva till att svara på våra frågor" (Bergström et al, 1996). Man medger också att de som inte besökte biblioteket var svårast att få att svara; en del avböjde med förklaringen att de inte visste något om bibliotekets verksamhet. Vi utgår från att man hade bestämt sig för att man behövde ca 500 ifyllda formulär för att få ett statistiskt hållbart resultat, och att man inte räknade dem som avböjde att svara på enkäten som bortfall.

Det interna bortfallet på frågorna varierade mellan 0,44% och 7,47% på användardelen, och 0% och 43,90% på icke-användardelen. Den högsta procentangivelsen från användardelen är från fråga 12: "Vad vill du prioritera i nedskärningstider?", och från icke-användardelen är det från fråga 6: "Vad ska vi göra för att du ska bli intresserad av bibliotekets utbud?".

4.3.3. Frågeformulering

Bakgrundsfrågor

Bakgrundsfrågorna (bilaga 4, frågorna 13-16) kommer sist i formuläret. Fyra av frågorna är bakgrundsfrågor: kön, samt ålder i tioårsintervaller förutom den första gruppen som har intervallet 15-19, sysselsättning med svarsalternativen "Studerande", "Yrkesverksam", "Arbetslös", "Pensionär" och "Annat". Bostadsort och kommunal efterfrågas också.

Aktivitetsfrågor

Enkäten innehåller fyra aktivitetsfrågor (bilaga 4, frågorna 1, 2, 5, 6). Den första handlar om hur ofta man besöker huvudbiblioteket, och har fyra svarsalternativ: "En eller flera gånger per vecka", "Någon gång per månad", "Någon gång per år" och "Aldrig". Fråga 2 handlar om huruvida respondenten brukar besöka någon av bibliotekets filialer, och i så fall vilken. Checklistan tar upp alla filialerna och har som sista svarsalternativ: "Nej, brukar inte besöka någon filial". Efter dessa två frågor kommer en instruktion i fetstil och avsevärt större typsnitt som talar om att om respondenten inte brukar besöka något av biblioteken ska han/hon fortsätta på sidan 5.

Fråga 5 handlar om vilka "ämnesområden" respondenten är intresserad av, med instruktionen att flera alternativ kan väljas. Listan med alternativ omfattar 15 olika områden, bland andra "Deckare, science fiction och fantasy", "Konst, teater, film" och "Hem, fritid, sport". Ett sextonde alternativ är "Annat".

Fråga 6 handlar om användning av den datoriserade katalogen för sökning av bibliotekets material. Frågan har svarsalternativen "Ja, alltid", "Oftast", "Ibland" och "Nej, aldrig därför att".

Utvärderingsfrågor

Denna undersökning innehåller fyra utvärderande frågor (bilaga 4, frågorna 9-12). Den första lyder ”Vad tycker du om personalen? (Flera alternativ kan väljas)”. Svartalternativen är:

Trevlig
Kunnig
Serviceinriktad
Stressad
Ointresserad
Okunnig
Otrevlig
Vet ej
Annat

Fråga 10 är en helt öppen fråga som lyder ”Hur upplever du huvudbibliotekets inomhusmiljö?”. Fråga 11 handlar om respondentens tillfredsställelse med huvudbibliotekets öppettider, med svartalternativen ”Ja”, ”Nej” och en fråga om förtydligande ”Om nej, orsak”. Fråga 12 lyder ”Vad vill du prioritera i nedskärningstider? (Endast tre alternativ)”. Det finns 12 svartalternativ som tar upp både media, lokaler och tjänster, samt ett trettonde alternativ ”Annat”.

Övriga frågor

De frågor vi har valt att beteckna ”övriga frågor” är frågorna 3, 4, 7 och 17 (bilaga 4). Fråga 3 lyder ”Har du lånekort inom Borlänge kommuns bibliotek?”, och svartalternativen är ”ja”, ”nej” och ”vet ej”. Fråga 4 lyder ”Vad känner du till av huvudbibliotekets utbud?” med en checklista med 26 svartalternativ. Dessa svartalternativ omfattar allt från medietyper och tjänster till arrangemang och cafeteria. Fråga 7 är huruvida respondenten hittar böcker eller information i det ämne han/hon söker. Svartalternativen är ”Ja, alltid”, ”Oftast”, ”Ibland” och ”Nej, aldrig”. Fråga 8 handlar om vad respondenten gör om han/hon inte hittar det sökta. Här finns sex svartalternativ inkluderande ”Vet ej” och ”Annat”.

Fråga 17 är en öppen fråga, eller snarare en inbjudan att komma med förslag på förändringar. Användardelen av enkäten avslutas med ”TACK FÖR DIN MEDVERKAN!”.

Icke-användardelen

Enkätformulärets första två frågor är gemensamma för alla respondenter. Efter dessa två dirigeras icke-användarna vidare till sidan 5.

Icke-användardelen börjar med frågan ”Vilken är orsaken till att du inte besöker biblioteket?” Frågan har sju svarsalternativ inkluderande ”Annan orsak”. Fråga 4 är exakt samma som användardelens fråga 4, dvs ”Vad känner du till av bibliotekets utbud?”. Fråga 5 lyder ”Om du skulle besöka biblioteket, vilka ämnesområden skulle intressera dig? (Flera alternativ kan väljas)”. Svartalternativen är de samma som i användardelens fråga 4 ovan. Fråga 6 handlar om vad biblioteket ska göra för att icke-användaren ska bli intresserad av dess utbud. Svartalternativen innefattar marknadsföring, ändrat utbud, ändrade öppettider samt det öppna alternativet ”Annat”. Icke-användardelen har samma fyra bakgrundsfrågor, sista öppna fråga samt avslutande tack som användardelen.

Pilotstudie

Frågeformuläret testades först i ett förtest på personalen, och sedan i en pilotstudie på ca 20 personer. Efter pilotstudien justerade man ordvalet på ett par ställen, men författarna medgav i rapporten att man kanske även borde ha gjort en pilotstudie med det reviderade formuläret. Detta gällde särskilt ordvalet i användardelens fråga 12, där resultatet antydde att en del respondenter hade missförstått begreppet ”prioritera”.

4.3.4. Layout och följbrev

Hela enkätformuläret omfattar sju sidor, men är uppbyggt på så sätt att man besvarar tre och en halv alternativt fyra sidor, beroende på om man är användare eller icke-användare av biblioteket. De två första frågorna är gemensamma, sedan, beroende på vilken kategori man tillhör, fortsätter man att besvara ytterligare 15 frågor eller hoppar fram och fortsätter på sidan 5, och besvarar där ytterligare nio frågor. Efter de första två frågorna kommer en instruktion i avsevärt större, fetstilt text som lyder: "Om du inte brukar besöka något av Borlänges bibliotek, fortsätt på sidan 5". Både formulärets sidor och frågorna är numrerade men formuläret innehåller inga databearbetningskoder. Alla slutna frågor besvaras genom att respondenten kryssar i rutor, vilka står omedelbart till vänster om svarsalternativen. Textstorleken är 12 punkter.

Följbrev

Det fanns, så vitt vi förstod, varken följbrev eller inledning till enkätformuläret. Titeln är tryckt högst upp på formulärets första sida, och sedan kommer fråga 1 direkt.

4.4. Sammanfattande tabell

	Tomelilla		Göteborg	Borlänge
	besökarenkät	medborgarenkät		
Syfte	<ul style="list-style-type: none"> - undersöka kommuninvånarnas åsikter och önskemål - veta om det är möjligt att öka användandet - utveckla politikernas och allmänhetens kunskap om biblioteksverksamheten - klargöra för politiker och tjänstemän vilka krav och önskemål invånarna uttalat 		<ul style="list-style-type: none"> - se om bibliotekets besökare upplever några förbättringar när det gäller bibliotekets mediabestand och tjänster jämfört med en tidigare undersökning 	<ul style="list-style-type: none"> - ge en nulägesbeskrivning av hur både biblioteksbesökare och andra uppfattar bibliotekets service - vilka är biblioteksbesökarna, vad vill de ha ut av verksamheten - veta varför vissa inte tar del av utbudet, hur nå ut till dessa grupper
Målgrupp	<ul style="list-style-type: none"> - biblioteksbesökare över 15 år - samt kommuninvånare mellan 16 - 74år 		biblioteksbesökare över 16 år	<ul style="list-style-type: none"> - biblioteksbesökare över 15 år - samt "folk på stan"
Urval på biblioteket	samtliga besökare, födda senast 1980		var femte besökare över 16 år	var sjätte besökare - 200st
Urval övrigt	kommuninvånare, 185 stycken, valdes ut genom kvoturval utifrån geografisk spridning samt ålders- och könsfördelning			"folk på stan" -?- 300st
Pilotstudie	ja		nämns ej	ja
Omfattning	4 sidor, 24 frågor	27 frågor via telefon	4 sidor, 12 frågor	7 sidor, 11 resp. 15 frågor beroende på om man är användare / icke användare
Svarsfrekvens	90,4% (internt bortfall 0-33%)	88,1%	67 % (internt bortfall 0-40%)	nämns ej
Bakgrundsfrågor	kön, födelseår, församling, yrke, sysselsättning, utbildning, om barn < 16 år	som besökar-enkäten	kön, födelseår, huruvida man har svenska som förstaspråk eller ej, postnummer samt utbildning	kön, ålder, sysselsättning, bostadsort och kommunal del
Aktivitetsfrågor	<ul style="list-style-type: none"> - tid för besöket - om besök i samband med andra ärenden, på väg till eller från arbete/skola eller endast för att besöka biblioteket - hur ofta besök - vad man gjort <i>utvidgas med frågor till vissa beroende på hur man svarat:</i> - fann Du själv det du sökte? - fick du hjälp av personalen? - vad får du med dig hem? 	<ul style="list-style-type: none"> - om besök skett på huvudbibliotek eller filialer efter juni 1995 - hur ofta besök 	<ul style="list-style-type: none"> - varför besök - hur ofta besök - dag och tid för besöket 	<ul style="list-style-type: none"> - hur ofta man besöker huvudbiblioteket resp. filialer - lånekort - intresseområden - användning av dator katalog
Utvärderande frågor	<ul style="list-style-type: none"> - hur man hittar i hyllorna - dator katalogen - öppettiderna - information från biblioteket - utbudet (skön- resp facklitteratur, dagstidningar, tidskrifter) - hjälp från personalen - personalens bemötande - bibliotekets lokaler 	<ul style="list-style-type: none"> - varför ej besök - frågor kring utbud, arrangemang, service - information om biblioteket - placering av filialer - öppettider - är det är viktigt med ett bibliotek i kommunen 	<ul style="list-style-type: none"> - 24 stycken påståenden ur vilka man skall välja de åtta viktigaste - 24 påstående vilka man skall värdera hur mycket man instämmer i 	<ul style="list-style-type: none"> - vad man anser om personalen - inomhusmiljö - prioritering om nedskärning - öppettider
Övriga frågor	<ul style="list-style-type: none"> - om lånekort - om man tror man kommer att besöka biblioteket oftare om man får mer information - hur denna information skall ges - hur det var att fylla i enkäten, samt egna synpunkter 	<ul style="list-style-type: none"> - som besökar-enkäten samt frågor kring lån, lånekort, intresse/hobby 	<ul style="list-style-type: none"> - om man saknar något - ytterligare synpunkter 	<ul style="list-style-type: none"> - om lånekort - vad man känner till av huvudbiblioteketsutbud - huruvida man hittar böcker / information - vad man gör om man inte finner det man söker. - förslag till förändringar <i>specifikt för icke-användare:</i> - orsak till att man ej använder biblioteket - kunskap om utbud - intresseområden - hur få mer intresserad av bibliotekets utbud. Egna förslag

5. Diskussion

Som framgått av vår litteraturgenomgång i kapitel tre finns det en hel del litteratur om enkätmetodik. Vi har studerat litteratur på olika vetenskaplig nivå och med olika utgångspunkt och funnit att flera aspekter ständigt kommer igen och verkar vara universella. Litteraturen skiljer sig däremot när det gäller teoretiskt djup. Ur den litteratur vi funnit har vi kunnat urskilja två huvudtyper: enkäthandböcker samt forskningsmetodikböcker. Enkäthandböcker som exemplifieras av Crawford (1996) och Cantzler (1991) visar stegvis hur man går till väga vid enkätundersökningar, från att bestämma syftet för undersökningen till hur resultaten behandlas statistiskt. Forskningsmetodikböcker som t ex Busha & Harter (1980) och Moore (2000) ger en god teoretisk bakgrund till olika forskningsmetoder men går inte så detaljerat in på enkätundersökningar. En kombination av dessa litteraturtyper har gett oss en god grund för denna undersökning. Vi anser dock inte att det är nödvändigt att vända sig till forskningsmetodiklitteraturen för att få en bra utgångspunkt för att utföra en enkätundersökning vid ett folkbibliotek. Vill man vända sig till den svenska litteraturen rekommenderar vi Ejlertsson (1996) och Trost (1994; nyutg. 2001).

Att dra nytta av tidigare gjorda enkätundersökningar är mycket lärorikt för den som vill göra en egen undersökning. Tyvärr kan vi konstatera att endast ett fåtal undersökningar publicerats och återfinns i Libris. De flesta undersökningar vi sett har också en ofullständig dokumentation när det gäller metod och analys. En förklaring kan vara att de flesta rapporter är gjorda för att presenteras endast för uppdragsgivare som kanske inte är intresserade av dessa delar. Vi skulle vilja se en mer utförlig dokumentation av två anledningar. Den ena är att enkätkonstruktören för egen del uppmuntras att reflektera över sitt arbetssätt: vad har fungerat bra, vad har inte gett något, hur gör vi nästa gång osv. Den andra anledningen är att andra ska kunna ta del av och lära sig av de erfarenheter som gjorts. Vi tror att med bättre dokumentation ökar behållningen av och på sikt även kvaliteten på enkätundersökningar.

5.1. Användarundersökningarnas syfte och problemställning

Av de användarundersökningar vi kommit i kontakt med under detta arbete har vi dragit slutsatsen att den dominerande anledningen till att man gör en enkätundersökning är att man vill få underlag för att utveckla och förbättra kvaliteten på biblioteket. Man vill få kunskap om användarnas synpunkter på verksamheten för att sedan kunna göra förbättringar, man vill veta hur resurser används, vad som fungerar bra, vad som fungerar mindre bra och vad användarna önskar i framtiden.

Hur utförligt syftet är dokumenterat varierar i de tre undersökningar vi har analyserat, både när det gäller omfattning och djup. Generellt går det att utläsa vad syftet är med undersökningarna men inte hur man kommer att betrakta resultaten. Inte i något fall utgår man från bibliotekets målsättning för att kunna avgöra vad som är bra eller dåliga resultat. Detta kan bero på att biblioteken inte har uttalade mål eller att man har mål som inte är formulerade på ett sätt som går att mäta kvantitativt.

Den undersökning som är gjord som ett examensarbete har av naturliga skäl en mer djupgående syftesformulering. Samtidigt har denna undersöknings syfte en omfattning som vi upplever som något för vid, framförallt när man vill koppla användarnas åsikter till kulturpropositionen. Denna aspekt kräver andra typer av frågor som inte nämns och som, om de tagits upp, skulle ha gjort undersökningen alltför omfattande. Göteborgsundersökningens syfte är enligt rapporten att se om man gjort några framsteg sedan en tidigare undersökning. Det är inte tydligt om resultatet av denna undersökning kommer att ligga till grund för ytterligare förbättringar eller endast är en kontroll av om vidtagna åtgärder lett till förbättringar.

Vi anser att det är mycket fördelaktigt om enkätundersökningar kopplas till bibliotekens mål. Dels för att kunna avgöra vilka frågor som biblioteket behöver få svar på men också för att underlätta, och kanske även göra en mer objektiv, tolkning av resultaten.

5.2. Urval och svarsfrekvens

Vilken målgrupp undersökningen riktas till är oftast inte svårt att bestämma; det blir tydligt när man ser på syftet med undersökningen. Svårigheten ligger i att göra ett bra urval från denna. Samtliga undersökningar har vänt sig till biblioteksbesökare i allmänhet. I Tomelilla undersöktes dessutom kommuninvånarna i stort och i Borås även allmänhet på vissa utvalda platser. Det är omöjligt att få ett representativt urval när man vänder sig till biblioteksbesökare då det är de mest nöjda personerna som använder biblioteket mest och därmed dominerar dessa personers åsikter undersökningen (Ejlertsson, 1996).

Vi återvänder igen till att det är bibliotekets målsättning som får styra. Har man som målsättning att verksamheten ska riktas mot alla kommuninvånare får man göra ett urval baserat på samtliga kommuninvånare. Detta urval blir, som vi ser det, det mest tillförlitliga. Är målsättningen att verksamheten ska anpassas till de som besöker biblioteket kan man göra urvalet utifrån låntagarregistret, förutsatt att detta är tillåtet. Ett problem som kvarstår med detta urvalsförfarande är att flera av bibliotekets tjänster i större utsträckning används utan att man har lånekort eller ens behöver vistas i bibliotekets lokaler. Dessa personer hamnar då utanför statistiken.

I Tomelillaundersökningen som riktade sig till samtliga kommuninvånare gjordes ett slumpvist urval baserat på geografisk spridning, ålders- samt könsfördelning. Detta sätt att göra urval på, ett s k stratifierat urval, är bra då man vill vara helt säker på att utvalda variabler procentuellt sett inte skiljer sig mellan populationen och den undersökta andelen. Det som inte fungerar i denna undersökning är att jämföra hur svaren varierar mellan olika församlingar, eftersom flera församlingar endast representerades av två individer. Detta är ett för litet underlag för att dra några slutsatser.

Generellt anser vi att de urvalsmetoder som använts vid de undersökningar som gjorts på bibliotekens användare ger undersökningarna låg reliabilitet. D v s det är stor risk att resultaten inte speglar de åsikter som målgruppen i stort har.

Svarsfrekvens

Det är viktigt inte bara att man har ett representativt urval, utan också att en tillräckligt stor andel av dessa tilltänkta respondenter svarar (Moore, 2000). I en av undersökningarna noterades inte antalet som avböjde att svara utan man lämnade ut formulär tills man nått ett visst antal ifyllda enkäter. Speciellt när det gäller de formulär som delades ut på olika platser utanför biblioteket var det enligt rapporten många som avböjde att svara. När det inte finns siffror på svarsfrekvens kan man inte avgöra om resultaten går att generalisera till att gälla hela populationen. Enligt Moore (2000) är svarsfrekvenser över 60% acceptabla för att man ska kunna göra kvantitativa analyser. I ovannämnda undersökning framgår det att en hel del avböjde att svara. Förutom urvalsmetoden är detta ytterligare en faktor, som gör att resultaten på denna undersökning inte med så stor säkerhet kan anses vara representativa för hela målgruppen.

I de övriga två undersökningarna har man svarsfrekvenser på 90,4 och 88,1% respektive 67%. I den senare undersökningen skulle det vara lämpligt att föra en diskussion om det är risk för att en specifik kategori av besökare avböjde att svara och om de slutsatser man drar av resultaten har vissa förbehåll. (Trost, 1994).

I endast en av undersökningarna diskuterar man svarsfrekvens när det gäller de specifika frågorna. Det är mycket viktigt att diskutera frågor med låg svarsfrekvens. Dels för att utvärdera tillförlitligheten i resultaten och dels för att kunna dra lärdom inför framtida undersökningar. Låg svarsfrekvens på specifika frågor beror oftast på hur de är formulerade, vi diskuterar några av dessa aspekter under rubriken frågeformulering nedan.

5.3. Frågeformulering

Med tanke på målgruppen för dessa undersökningar (över 15 år) anser vi att språket som används i de studerade enkätundersökningarna är på en bra nivå. Värt att notera är dock att Göteborgsundersökningen har en fråga där respondenten ska ange huruvida svenska är hans/hennes första språk. På denna fråga svarade 16% ”nej”. Bibliotekspersonalen bör vara medveten om den stora andelen invandrare bland sina besökare, och kanske borde man ha förenklat språket något mer. Det hade också kunnat vara till hjälp om det hade stått klart uttryckt i foljebrevet att man kan vända sig till personalen om det är något man inte förstår.

Tidsaspekten har överlag hanterats bra i de enkäter vi undersökt. För att undersöka t ex frekvens av eller anledning till biblioteksbesök, har frågorna generellt formulerats med en bestämd tidsangivelse. Exempel är Göteborgsundersökningens ”Varför besöker Du stadsbiblioteket idag?” och Tomelillaundersökningens ”Har Du besökt Tomelilla Bibliotek eller dess filialer efter juni 1995?”. Ett undantag är Borlängeundersökningens fråga 2: ”Brukar du besöka någon av Borlänge biblioteks filialer och i så fall vilken?”. Patel & Davidson (1994) avråder bestämt från användandet av oklara frekvensord i frågeformuleringen, och exemplifierar dessa med bland andra ”ofta” och ”brukar”. Detta eftersom det är ganska svårt för respondenten att avgöra hur ofta man måste besöka biblioteket för att det ska räknas som

”brukar”. Bättre vore här om enkätkonstruktören själv angav tidsramen, t ex som i Tomelillaundersökningens exempel ovan.

I Tomelillas medborgarenkät, som utfördes som en strukturerad telefonintervju, ser vi att intervjuaren ibland varierat frågeföljden. Detta kan ha haft inverkan på respondenternas villighet att svara. Malmquist (1997) säger i sin undersökning om medborgarenkäten: ”Jag ställde frågorna i varierande ordning efter min intuition. Till exempel hände det att jag väntade med att ta reda på den intervjuades utbildning till sist”. Detta berodde på att med de bakgrundsfrågor som fanns med i enkäten fanns det risk för att respondenterna skulle kunna identifieras. Detta anser vi vara tveksamt när man skall behandla materialet statistiskt eftersom inte alla respondenter behandlats på samma sätt. Detta problem skulle kanske ha kunnat upptäckas före själva undersökningen om pilotstudien varit mer omfattande. Man kunde då ha begränsat antalet bakgrundsfrågor eller möjligen placerat dem sist i formuläret.

Bakgrundsfrågor

Bakgrundsvariabler ger en beskrivning av hur användargrupperna ser ut, t ex åldersfördelning, utbildningsnivå osv (Lundkvist & Fahlström, 1998). Antalet bakgrundsvariabler som efterfrågas varierar en del mellan de olika undersökningarna, men man kan se en del variabler som återkommer i alla undersökningarna eller åtminstone i två av tre. Kön och ålder/födelseår efterfrågas i alla tre undersökningarna. Bostadsområde (postnummer eller församling), utbildning och sysselsättning (t ex studerande, yrkesverksam, föräldraledig etc) efterfrågas i två av undersökningarna. Frågor kring lån och lånekort samt huruvida respondenten har barn under 16 år ställs endast i Tomelillaundersökningen, medan Göteborgsundersökningen var den enda som tog upp vilket förstaspråk respondenten hade och Borlängeundersökningen var den enda som efterfrågade yrke.

Formuleringen på frågan om ålder är något olika; i ett fall använder man ålderskategorier, i två fall födelseår. Det är en stor fördel med födelseår då man kan dela upp resultatet senare i de kategorier som man har behov av (Lundkvist & Fahlström, 1998). Det samma gäller bostadsort där endast en undersökning använder postnummer, de andra församling respektive bostadsort/kommundel. Liksom när det gäller ålder är det att föredra en öppen fråga om postnummer som kan kategoriseras efter behov.

När det gäller sysselsättning anser vi att det är en viktig fråga för folkbibliotek; hur stor andel av biblioteksanvändarna som är arbetssökande, studerande, pensionärer osv påverkar bibliotekets resursfördelning.

Vi anser att användningen av församlingar som bakgrundsvariabel i Tomelillaundersökningen är problematisk. Att använda församlingstillhörighet i *urvalet* är bra, eftersom det garanterar att man får med även invånare från de perifera delarna av kommunen. Problemen uppkommer när man försöker få ut trender utifrån respondenternas församlingstillhörighet. Med för många variabler och variabelvärden får man ofta alltför få respondenter i varje kategori för att kunna dra några slutsatser (Lundkvist & Fahlström, 1998). Samma sak kan sägas gälla för variabeln

”yrke” där alltför många olika svar är möjliga. Respondenternas yrke tas heller ej upp i resultatgenomgången, vilket kan indikera att frågan inte varit så användbar.

En annan bakgrundsvariabel som känns problematisk, åtminstone i sin nuvarande form, är huruvida respondenten har barn under 16 år. Biblioteks beteendet som är beroende på om man har barn under 16 år eller ej varierar starkt med barnets ålder. Vill man veta mer om denna aspekt bör man isåfall göra fler ålderskategorier.

Placeringen av bakgrundsfrågorna varierar mellan de olika enkätformulären. Antingen inleder de formuläret, avslutar det, eller förekommer utspridda på olika ställen. Dessa olika val kan kopplas till olika åsikter bland författarna av den metodiklitteratur vi har studerat. Cantzler (1991) anser att det är lämpligt att börja enkäten med dessa frågor eftersom de är enkla att besvara. Andra, t ex Crawford (1996) anser att frågor om t ex ålder och utbildning kan vara känsliga och därför bör placeras sist i formuläret för att inte inverka negativt på respondentens vilja att svara. Vi har inte i våra studier funnit några belegg för att den ena eller den andra placeringen skulle vara att föredra; vi anser dock att man bör hålla alla bakgrundsfrågorna samlade på ett ställe i enkätformuläret för att få en logisk uppläggning. Denna åsikt stöds av Busha & Harter (1980) som anser att frågor med samma innehåll så långt möjligt bör placeras tillsammans.

En positiv aspekt är att vi inte funnit några frågor, i de undersökningar vi studerat, där man förutsätter, eller framhåller som norm, ett visst förhållande, t ex frågan: ”Vad arbetar du med?” som förutsätter att respondenten just *arbetar*, inte studerar, är barnledig, pensionär eller arbetslös.

Aktivitetsfrågor

Frågor kring vad man gjort vid sitt besök och hur ofta man använder biblioteket är mycket intressanta; de visar vilka resurser som används och i vilken omfattning. De kan också kopplas till de olika bakgrundsfaktorerna för att visa vem som gör vad. Aktivitetsfrågorna behandlar huvudsakligen besöksfrekvens, besökets syfte och tidpunkt, samt vilka medietyper, ämnesråden och tjänster man utnyttjar. Svartalternativen känns i stort uttömmande och instruktionerna till frågorna klara.

Något som ibland kan diskuteras är utformningen av svartalternativen. Ett exempel är Borlängeundersökningens fråga 5, om vilka ämnesområden respondenten är intresserad av. Där förekommer ämnesområdena i en del kombinationer som vi har svårt att se motiven till. ”Deckare, science fiction och fantasy” räknas som ett ämnesområde, trots att deckare som genre inte har mer gemensamt med fantasy/science fiction än det har med övriga genrer av skönlitteratur. En sak som dessa tre genrer dock har gemensamt, är att de ofta står som egna avdelningar i bibliotekshyllorna. Andra ämnesuppdelningar i listan speglar det system som böcker på folkbibliotek klassificeras efter, även när uppdelningen inte är så logisk. Vi ser att enkätkonstruktören delvis har betraktat kunskapsorganisationen ur ett biblioteksperspektiv. Detta kan innebära att biblioteksanvändarna ser på ämnesområdena ur ett annat perspektiv och att svartalternativens sammanslagning kan försvåra kommunikationen. Här anser vi att man

bör ha en mer utförlig lista med enstaka ämnen. I denna fråga finns utrymme för att respondenten ska kunna ange egna alternativ, men detta utrymme känns för litet. Vi skulle gärna se att det hade funnits flera tomma rader om respondenten har många förslag.

Utvärderande frågor

I den metodiklitteratur vi har tagit del av ges det största utrymmet åt de utvärderande frågorna; de tycks vara de mest komplexa frågorna och de som det finns mest att diskutera kring. De tre undersökningar vi har studerat har alla som mål att få underlag för att utveckla och höja kvaliteten på biblioteket. Av det följer att de utvärderande frågorna har en nyckelroll i hur användbar enkäten blir. Källorna till diskussion är därför ganska många och vi har här valt ut de aspekter vi anser intressantast.

Två av enkätkonstruktörerna har undvikit ledande frågor i sina enkäter. I Tomelillaundersökningen används dock ofta värderande ord i frågeformuleringen. Detta förekommer både i medborgarenkäten och besökarenkäten; i medborgarenkäten i tre av sex utvärderande frågor (varav två är följdfrågor), och i besökarenkäten i fyra av fem. Exempel är ”Är Du *nöjd* med placeringen av filialer [...]?” och ”Tycker Du att datorkatalogen är *lätt* att använda?” [vår kursivering]. Denna frågeställning kan enligt Ejlertsson (1996) påverka respondenten att hålla med om det som antyds i frågan. Frågorna kunde ha formulerats på ett mera neutralt sätt, t ex ”Vad anser Du om placeringen av filialer...?” och ”Hur tycker Du det är att använda datorkatalogen?”.

Om vi jämför med de utvärderande frågor som är vanligast i utvärderings-/kvalitetshandböcker dvs frågor kring personal, öppettider och biblioteket/service i helhet så tas alla frågor utom den om helheten upp i samtliga undersökningar. När det gäller öppettider ombeds respondenten i två av undersökningarna att ange orsak om man inte är nöjd. I en av undersökningarna ska man endast ange i hur hög grad man instämmer i att öppettiderna passar utan att specificera anledningen. Här anser vi att en utvidgning av frågan ger betydligt mer användbara svar.

Frågor som tar upp vad respondenten anser om biblioteket som helhet finns inte med i två av undersökningarna; i en av dem ställer man som sista punkt i en lång lista frågan om hur mycket man instämmer i att man känner sig nöjd när man lämnar Stadsbiblioteket. Denna typ av övergripande frågor anser vi dock inte är så informativ i sig. Visserligen ger den en samlad bild av respondentens syn på biblioteket, men den ger inget underlag för utvecklingsarbete då man inte får veta vilka områden eller vilka aspekter respondenterna anser behöver förbättras.

Ejlertsson (1996) nämner vikten av att frågor och svarsalternativ inte ska kunna tolkas på mer än ett sätt. Ett exempel på en fråga som kan vara något problematisk att tolka är Tomelillaundersökningens fråga 13 i besökarenkäten. Frågan lyder ”Fick Du hjälp av personalen?” och har svarsalternativen ”ja” och ”nej”. Vi tror att avsikten med frågan är att ta reda på om personalen kan besvara besökarnas frågor, men frågan kan också tolkas som om man överhuvudtaget vänt sig till personalen. Mindre än hälften (48%) av respondenterna uppgav sig ha fått hjälp av personalen, medan nästan en tredjedel (31%) svarade nej och det interna

bortfallet var 21%. Många av dessa respondenter kan ha svarat nej p g a att de t ex inte bad om hjälp, eller att det efterfrågade inte fanns inne. Det jämförelsevis stora bortfallet kan bero på att de respondenter, som befann sig i någon av dessa kategorier, inte visste hur de skulle svara. Om syftet med frågan är, som vi tror, att fråga om personalens bemötande och/eller kunnighet borde detta ha uttrycks tydligare. Om syftet med frågan istället är att ta reda på biblioteksanvändarnas beteende när det gäller att söka information, borde den ha formulerats: ”Bad Du personalen om hjälp med att finna det Du sökte?”. Frågan hade då hamnat i kategorin aktivitetsfrågor.

Ett annat exempel på frågor som kan misstolkas är Borlängeundersökningens fråga 12: ”Vad vill du prioritera i nedskärningstider?”. I rapporten nämns risken att feltolka ordet ”prioritera” och tro att det betyder ”välja bort” (Bergström et al, 1996). Denna fråga var även problematisk p g a det impopulära ämnet nedskärningar; en del respondenter kryssade i fler alternativ även om instruktionen klart sade ”endast tre alternativ” och andra kommenterade att allt är viktigt och att nedskärningar är ”idiotiskt”. Dessutom ställs tjänster, medier och lokaler mot varandra på samma gång; det är troligen mycket svårt att få ut användbara resultat av detta. Vi anser att frågan behöver arbetas om på flera sätt. Dels skulle den kunna uttryckas på ett mer neutralt sätt för att undvika det värdeladdade ordet ”nedskärningar”, dels anser vi att om man ska använda en lista med svarsalternativ, bör respondenterna få möjlighet att separat välja mellan olika tjänster, olika medier och olika lokaler, inte som nu ställa dessa samtliga mot varandra. Ett ännu bättre alternativ, anser vi, är att istället be respondenten att bedöma vikten av varje enskild företeelse på t ex en skala från 1-5.

I samtliga tre enkäter förekommer utvärderande frågor med svarsalternativ som på något sätt kan styra respondenternas tankar i positiv riktning. Tomelillaundersökningens fråga 17 i besökarenkäten som är en matrisfråga om hur respondenten upplever utbud, personal och lokaler har svarsalternativ som känns något problematiska. Svarsalternativen är ”mycket bra”, ”bra” och ”mindre bra”, dvs två positiva och ett mindre positivt. Detta är en ojämn fördelning och om man vill ha ett udda antal svarsalternativ ska mittalternativet vara neutralt. Dessutom bör alternativet ”vet ej” finnas med, eftersom det inte är rimligt att alla respondenter har använt och kan bedöma alla delar av bibliotekets utbud. Ett större internt bortfall på denna fråga, jämfört med andra frågor i undersökningen, antyder att en del respondenter inte ansett sig kunna svara på frågan. Det är inte ovanligt att en villrådig respondent väljer mittalternativet (Ejlertsson, 1996) vilket i det här fallet har ett positivt innehåll. En positiv aspekt är att enkätkonstruktören säger sig ha omformulerat frågan relaterat till hur länsbiblioteket (1990) ställde sin fråga om hur servicen upplevs (”Är du nöjd med den service som Du fått?” med svarsalternativen ”ja” och ”nej”). Man har dels utökat svarsalternativen, dels delat upp servicen i olika beståndsdelar, vilket ger en bättre och mer användbar information.

I Borlängeundersökningens fråga 9 i användardelen, ”Vad tycker du om personalen?” ser vi ett problem med att blanda ihop olika aspekter på personalen och att svarsalternativen endast anges i ytterligheter ex ”Trevlig”, ”Kunnig”, ”Stressad” osv. Vi anser att denna fråga hade fungerat bättre utformad som en skala med 4 ”items”: ”Trevlig – Otrevlig”, ”Kunnig – Okunnig”, ”Serviceinriktad – Ointresserad” och ”Stressad – Lugn”. Då vore det lättare att få fram nyanserna. Respondenten kanske kan tycka att personalen är lite närmre ”kunnig” än ”okun-

nig”, men ändå inte vilja ge dem särskilt högt betyg. En del av dessa personer kanske markerar ”vet ej” med frågans nuvarande utformning, eftersom de inte vill ansluta sig till något av de båda extrema värdena.

En annan matrisfråga som inte följer metodiklitteraturens råd är Göteborgsundersökningens fråga [9]. Alla påståendena i listan är positiva till sitt innehåll även om två har negationer i sig, t ex ”Jag behöver inte stå i kö”, och många har samma eller liknande ordalydelse. Detta kan enligt Busha & Harter (1980) leda till att respondenten hamnar i ett visst svarsmönster. I detta fall är det större sannolikhet att detta svarsmönster blir positivt eftersom respondenter tenderar att hålla med om vad som antyds i frågan. En möjlighet skulle kunna vara att man uttrycker vissa frågor negativt, t ex ”Jag har svårt att hitta i biblioteket” och ”Det finns få läsplatser”. Detta gör inget åt det faktum att respondenten tenderar att hålla med om vad som påstås, men genom att bryta upp svarsmönstret kan man ändå få honom/henne att tänka efter vid varje fråga.

I denna fråga saknas även ett alternativ för dem som inte känner till något om det som påstås; ett alternativ med ”Vet ej” eller ”Känner ej till” hade varit lämpligt. Enligt Ejlertsson (1996) är det viktigt att detta alternativ finns med för att de respondenter som inte känner till ämnet inte ska bli förvirrade eller irriterade över att inte finna lämpligt svarsalternativ. Finns inte ”Vet ej” med kan detta antingen leda till ett ökat internt bortfall eller att man får svar som inte är tillförlitliga. I denna fråga tar man upp väldigt många viktiga aspekter av biblioteket. Det finns gott om utrymme på slutet av enkäten både för att ange vad man saknar och för att ge ytterligare synpunkter. Vi anser dock att det vore bra om utrymme för egna kommentarer också fanns direkt i anslutning till de olika aspekterna för att respondenternas tankar och idéer inte ska gå förlorade.

En fråga som ansluter väldigt nära till ovanstående är fråga 8 i Göteborgsundersökningen där respondenten får välja åtta alternativ, som han/hon anser viktigast för att biblioteket ska vara ”ett bra bibliotek för Dig”, ur en lista med 23 påståenden. Samma alternativ återkommer sedan i fråga 9 (se ovan) där man får ange hur mycket man håller med om det som sägs. På detta sätt får man veta användarens åsikt i frågan och också hur viktig frågan är (Lundkvist & Fahlström, 1998). Detta är väldigt fördelaktigt när biblioteket ska börja prioritera bland de åtgärder som enkäten kan ge upphov till. Vi skulle dock hellre se att man började med att respondenten får ange, på en skala, hur viktig varje tjänst/resurs är i stället för att välja ut de åtta viktigaste. Det är ett ganska digtigt arbete att väga 23 alternativ mot varandra och det kan kännas som en överväldigande uppgift.

Övriga frågor

Bland de övriga frågorna finner vi några som känns speciellt informativa, t ex frågor som rör vad respondenten känner till av bibliotekets utbud, huruvida respondenten hittar böcker/information kring det ämne han/hon söker och vad man gör om man inte hittar det som söks.

Samtliga undersökningar avslutas med öppna frågor där respondenten på olika sätt uppmanas att lämna ytterligare synpunkter på biblioteket, huruvida det är något som saknas eller som behöver förbättras/förändras. Denna typ av fråga kan enligt Trost (1994) ge mycket värdefull information även om man ofta får ett högt internt bortfall på öppna frågor. I en av undersökningarna ges extra mycket utrymme för egna kommentarer; efter nästan varje fråga uppmanas respondenterna att utvidga sina tankar. Vi anser att detta är en mycket bra metod då man vill fånga så många tankar som möjligt. Resultatet kan bli väldigt omfattande men samtidigt är det inte nödvändigt att kategorisera eller använda materialet statistiskt. Istället kan man använda detta material för att få tips på åtgärder eller aspekter som man har missat att ta upp i undersökningen.

Göteborgsundersökningens fråga om det är något man saknar på biblioteket kanske kan tyckas onödig, eftersom det redan finns en öppen fråga som lyder "Skriv gärna ner ytterligare synpunkter". Vi tror dock att enkätkonstruktören vill inrikta respondentens tankar på just vad som saknas, eftersom de anser att det är extra viktigt att få svar på den frågan bland allt annat respondenten kan tänkas säga.

Intressanta är också Tomelillaundersökningens frågor 26 och 28 i medborgarenkäten, och 23 i besökarenkäten. Dessa är ditsatta för att utifrån respondenternas svar försöka bedöma undersökningens reliabilitet. De båda frågorna i medborgarenkäten mäter respondentens engagemang i undersökningens frågeställningar, med antagandet att ju mer engagerad respondenten är, desto mer tänker han/hon efter vid svaren. Fråga 23, i besökarenkäten: "Hur tyckte Du att det var att fylla i det här formuläret?" är formulerad för att mäta enkätens reliabilitet med hjälp av hur väl respondenten förstod frågorna. Denna typ av frågor har vi inte mött i någon annan enkät, och vi anser att det är positivt att man försöker utvärdera sin egen undersökning.

Pilotstudier

I två av rapporterna kan vi utläsa att man har genomfört pilotstudier, d v s testat enkätformuläret på ett antal respondenter. Om eller hur en pilotstudie gjorts framgår inte i en av undersökningarna. I litteraturen trycker man väldigt mycket på vikten av att genomföra pilotstudier (t ex Cantzler, 1991; Ejlertsson, 1996). En pilotstudie kan visa på problem med enkätutformningen, t ex frågor som kan misstolkas, felaktiga svarsalternativ, brister i följebrev etc. Att upptäcka detta före den egentliga undersökningen gör att man avsevärt kan förbättra sin studie, och därigenom öka tillförlitligheten och användbarheten.

En av pilotstudierna var grundlig på så sätt att då man efter indikation på att en fråga behövde omformuleras fortsatte att testa och omformulera formuläret tills man var säker på att frågorna uppfattades på rätt sätt. Vi anser att om en fråga missuppfattas så bör man även testa den ändrade formuleringen så att den säkert fungerar. Det är väldigt tråkigt att inse att en fråga missuppfattats efter att den stora studien genomförts. Alla möjligheter att rätta till frågor bör därför tas. Något som man dock kan invända mot är att pilotstudien i ett av fallen endast omfattade fyra personer. Detta antal är i minsta laget för att få tillräcklig variation bland de

svarande, Cantzler (1991) föreslår mellan 5-10 personer. Den andra av pilotstudierna vände sig till fler personer men man testade då inte de omformulerade frågorna.

5.4. Layout och följbrev

Det beror mycket på hur motiverade man bedömer att respondenterna är när man avgör hur många frågor man kan ställa. Engagerade respondenter accepterar betydligt fler frågor än icke engagerade (Busha & Harter, 1980). Här är det svårt för oss att vara objektiva, men det är troligen inte så att respondenter på folkbibliotek generellt känner sig väldigt engagerade i biblioteksfrågor, så en begränsning i antalet frågor är viktig för att få tillförlitliga svar och en hög svarsfrekvens. Vi anser att Tomelillaundersökningen, med 24 frågor, känns något för omfattande. Här skulle man ha kunnat utesluta vissa frågor och därmed också fått ett luftigare intryck.

I undersökningarna är man oftast konsekvent när man ställer upp frågor och svarsalternativ. Enligt Ejlertsson (1996) är det lämpligast att ha frågor till vänster och svarsalternativ till höger. Detta följer man endast i Göteborgsundersökningen; i de båda andra står svarsalternativen oftast under frågan, till vänster. Vi tror inte att detta har någon direkt påverkan på resultaten, men det är mer funktionellt eftersom detta sätt att ställa upp frågor på (frågor till vänster och svarsalternativ till höger) kräver något mindre utrymme (Ejlertsson, 1996). När det gäller layouten anser vi att det är viktigare att uppställningen är läsarvänlig, konsekvent och luftig. Ser man på dessa aspekter anser vi att undersökningarna uppfyller dem ganska väl. Ingen av undersökningarna är felfri men samtidigt har de inga allvarliga fel. En av undersökningarna har med koder för den statistiska bearbetningen, vilket kan verka något förvirrande för läsaren; i en av undersökningarna känns frågorna något för hoptryckta och ibland växlar man mellan olika sätt att ställa upp svarsalternativen.

Följbrev finns med i två av undersökningarna. Något som saknas i dessa är hur respondenterna blivit utvalda. Ejlertsson (1991) anger att detta bör framgå av följbrevet. En orsak kan vara att respondenten ska vara säker på att han/hon valts ut slumpmässigt i motsats till personligt. Detta för att respondenten inte ska behöva vara rädd för att hans/hennes integritet är i farozonen. Det samma gäller för utlovandet av konfidentialitet/anonymitet, vilket saknas i ett av breven. I två av undersökningarna saknas information om vem respondenten ska vända sig till vid eventuella frågor. Vi tror att om detta direkt framgår av följbrevet, kan det innebära att respondenten väljer att få ett förtydligande istället för att strunta i att besvara enkäten/frågan, med mindre bortfall som resultat.

I Boråsundersökningen saknas följbrev helt. Vi kan inte utläsa om respondenterna fick någon muntlig information, men den information man har möjlighet att ge vid utdelningstillfället är troligtvis inte så täckande som ett följbrev är. Vi anser att respondentens motivation kan öka om man får relevant information kring undersökningen och därmed ökar också tillförlitligheten i svaren. Bortsett från att man får högre svarsfrekvens (Moore, 2000) anser vi det fördelaktigt för bibliotekets "goodwill" att i ett följbrev visa sitt engagemang för undersökningen och för de resultat man får.

Under vårt arbete har det blivit tydligare för oss hur viktigt det är att man försöker få respondenterna att förstå hur avgörande det är för undersökningens användbarhet att så många som möjligt svarar. Vi anser därför att denna aspekt också bör poängteras i följbrevet.

6. Slutsatser

Eftersom vi bedömt att de flesta enkätundersökningar som utförs på bibliotek ska ligga till grund för att utveckla och förbättra kvaliteten på biblioteket, anser vi att det är en stor brist att undersökningarna ofta inte tycks vara kopplade till målen för verksamheten. Målformuleringen visar vilka områden som är relevanta att ställa frågor om och ger också en vägledning om hur resultaten ska tolkas. Denna brist på koppling till målsättning kan naturligtvis bero på att biblioteket inte har några nerskrivna mål, eller på att man kopierat andras undersökningar utan att anpassa dem till det egna biblioteket. Vid undersökningar utan koppling till verksamhetsmål riskerar man att missa viktiga infallsvinklar eller områden, eller att lägga tyngdpunkten på fel saker. Om man har detaljerade målsättningar får man också hjälp med att tolka vilka resultat som ska anses som bra respektive dåliga. Detta ger i sin tur en vägledning om hur man ska prioritera bland olika åtgärder.

När det gäller urvalsmetoderna drar vi slutsatsen att de metoder som oftast används på folkbibliotek inte ger representativa resultat. Detta är ett allvarligt problem om man okritiskt gör generaliseringar utifrån de resultat man får. En lösning är att använda register, antingen över kommuninvånare eller lånekortsinnehavare, ur vilka man kan göra ett slumpvist urval. Detta beroende på vilken grupp man är intresserad av, samt vilket syftet med undersökningen är. Problematiken kvarstår om man endast är intresserad av att undersöka biblioteksbesökare, då man vill få med besökare både med och utan lånekort. Då kan vi inte ge något förslag på ett bättre förfaringssätt än att dela ut formulär till slumpvist utvalda personer, t ex var femte besökare, men då riskerar man en överrepresentation av nöjda besökare (Ejlertsson, 1996).

Vår viktigaste slutsats när det gäller frågeformuleringen, framför allt när det gäller utvärderande frågor, är att man i större utsträckning bör använda skalor som svarsalternativ istället för ”ja/nej” eller rangordning. Detta ger respondenten möjlighet att ange nyanser i sin bedömning. Vi har också sett att man i många fall glömmer bort svarsalternativen ”vet ej/känner ej till” vilket kan leda till ett högt internt bortfall eller felaktiga svar. Vi skulle också gärna se att respondenterna i större utsträckning uppmanas att ge kommentarer inom varje område. Vi tror att man då får mer djupgående synpunkter som annars riskerar att falla bort om man endast har en allmän, öppen fråga i slutet av formuläret.

För att biblioteket ska kunna prioritera bland de tjänster/resurser som fått lågt betyg av respondenterna är det en fördel om dessa också ombeds att göra en bedömning av hur viktig respektive tjänst/resurs är. Detta är en aspekt som oftast saknas i de undersökningar som görs, men som skulle vara till stor hjälp. Om man vill göra förändringar är det viktigt inte bara att veta hur bra en viss företeelse fungerar, utan också hur viktigt det är för användarna att den överhuvudtaget finns. När man som bibliotekspersonal måste prioritera mellan ett antal tjänster/resurser som fått dåligt betyg i en användarundersökning är det mest angeläget att åtgärda de som användarna anser viktigast.

Vi tror att det är vanligt att enkätkonstruktören gör en mindre pilotstudie eller åtminstone ett förtest av sitt enkätformulär. Vi anser dock att det finns ett behov av att göra pilotstudier något

grundligare för att få maximal nytta av dem. Detta innebär att man både måste ha tillräckligt många respondenter och att man testat omformulerade frågor tills de fungerar.

Vi har sett att man oftast inte diskuterar svarsfrekvens, varken för hela undersökningen eller för det interna bortfallet. Det är viktigt att göra detta då låg svarsfrekvens på hela undersökningen sänker reliabiliteten och högt internt bortfall indikerar felaktiga frågor. Detta är iakttagelser som är viktiga för att avgöra undersökningens användbarhet och som dessutom kan ge viktig information för framtida undersökningar.

Vad blir då svaret på de frågeställningar vi ställde upp i inledningen på detta arbete? Vi börjar med första delfrågan: ”Återspeglas befintliga teorier om enkätmetodik i utformandet av användarundersökningar på folkbibliotek och om så är fallet, i vilken utsträckning?”. Ingen av de tre undersökningar vi studerat följer metodiklitteraturen fullt ut. En hel del ”regler” följs men det är svårt att säga om det är ”common sense”, om man har tittat på tidigare undersökningar eller om man stödjer sig på metodiklitteratur. Vi anser dock att undersökningarna inte följer befintliga teorier i den utsträckning, som är nödvändig för att få fram resultat som är tillförlitliga och användbara i utvärderingsarbete.

Den andra delfrågan, ”Vilka likheter/skillnader finns mellan olika användarundersökningar när det gäller tillämpningen av dessa teorier?”, anser vi vara besvarad genom den del av diskussionen där vi direkt refererar till de olika undersökningarna (se ovan).

Huvudsyftet med vår undersökning är att utvärdera huruvida det finns behov av att mer teoretiskt grunda utformningen av enkäter som verktyg för användarundersökningar på bibliotek, och därigenom förbättra kommunikationen mellan användare och bibliotek. Vår slutsats blir här att kommunikationen mellan användare och bibliotek avsevärt skulle förbättras om biblioteken i större utsträckning följer de teorier kring enkätundersökningar som finns i metodlitteraturen.

Det finns flera skäl till att vi anser att metodlitteraturen har mycket att tillföra. Framförallt handlar det om att öka medvetenheten kring några avgörande faktorer. Medvetenhet kring *representativa resultat* gör att biblioteken bättre kan hantera urvalsförfarandet och att man kan diskutera huruvida resultaten kan generaliseras till att gälla hela populationen eller om man har några förbehåll. *Tillförlitliga resultat* är nästa viktiga faktor. En ökad förståelse för hur respondenter uppfattar olika frågeformuleringar och svarsalternativ ger biblioteket verktyg för att utforma frågor med hög reliabilitet. Detta innebär att frågorna blir klara och tydliga för respondenten och att man inte formulerar frågor eller svarsalternativ som påverkar respondenten. Mer *användbara resultat* är en följd av ökad medvetenhet om vikten av en väl fokuserad och genomtänkt undersökning. Detta innebär t ex ett väl avgränsat syfte och att man noggrant tänkt igenom hur resultaten ska användas praktiskt. Användbarheten ökar också genom kunskap om hur man formulerar relevanta frågor och svarsalternativ t ex genom en koppling till verksamhetsmål.

Avslutningsvis anser vi också att det är viktigt att föra upp diskussionen av sin undersökning på en metanivå. Metodiklitteraturen ger underlag till analys av resultat men också av den egna metoden. Att diskutera sin metod och dess styrka och svagheter ger underlag för hur resultaten

kan betraktas och ger också en bra utgångspunkt för framtida undersökningar. En utförlig dokumentation och diskussion gör att den kunskap och den erfarenhet man fått via sin undersökning blir tillgänglig för andra som står inför att göra enkätundersökningar.

Litteraturförteckning

Andersson, Bengt-Erik. 1994. *Som man frågar får man svar : en introduktion i intervju- och enkätteknik*. 2:a uppl. Rabén Prisma. Stockholm.

Andrews, Frank. 1984. Construct validity and error components. I: *Public Opinion Quarterly*. Vol. 48. pp. 409-42

Arkin, Elizabeth. 1998. *Limitations of user surveys*. I dialog med brugeren. Et referat af en NVBF-konference om brugerundersøgelser. Funnen den 15:e oktober 2001 <http://www.dlh.dk/dpb/df/arkin.html>

Bergström et al. 1996. *Vad tycks, egentligen?; Borlänge biblioteks enkätundersökning våren 1996*. Borlänge bibliotek. Borlänge.

Busha, Charles H. & Harter, Stephen P. 1980. *Research methods in librarianship : techniques and interpretation*. Academic P. London.

Bylund, Elisabeth & Lille, Jan. 1991. *Enkäter- ett hjälpmedel: att göra egna undersökningar*. Svenska kommunförbundet. Stockholm.

Cantzler, Ingemari. 1991. *Vad tycker kunden? : en bok om kundattitydundersökningar*. 1:a uppl. Liber Ekonomi/Almqvist & Wiksell. Malmö.

Crawford, John. 1996. *Evaluation of library and information sciences*. Aslib. London.

Ejde-Jensen, Inger. 1996. *Rapport från brukarundersökning vid Göteborgs stadsbibliotek 1996*. Göteborgs stadsbibliotek. Göteborg.

Ejlertsson, Göran. 1996. *Enkäten i praktiken : en handbok i enkätmetodik*. Studentlitteratur. Lund.

Edgren, Johan et al. 2001. *Handbok i utvärderingsarbete*. Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för kvalitetsarbete och statistik. Funnen den 12:e december 2001. <http://www.biblioteksforeningen.org/intro/pdf/Handboken.pdf>

Friberg, Tomas & Åslund, Henrik. 1998. *Fitness for purpose : En jämförelse mellan två synsätt på kvalitetsarbete inom biblioteksområdet*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Institutionen Bibliotekshögskolan, 1998:64. Högskolan i Borås, Institutionen Bibliotekshögskolan. Borås.

Grönroos, Christian & Monthelie, Caroline. 1988. *Service management i den offentliga sektorn*. Liber. Malmö. 1:a uppl.

Harvig, Lars-Erik. 19??. *Hur man gör en marknadsundersökning*. Harvig konsult.

Hjörland, Birger. 1992. Informationsvidenskabelige grundbegreber: biblioteks- og informationsvidenskab. Danmarks biblioteksskole. København.

Höglund, Anna-Lena. 1992. *Mäta för att veta : om metoder att mäta biblioteksverksamhet*. Statens kulturråd. Stockholm.

International Organization for Standardization. 1998. *Information and documentation : library performance indicators*. ISO11620:1998(E). 1. ed. ISO. Genève.

KIB-projektet. 2000. <http://www.kib.dk/haandbog.htm>.

Ledningssystem för kvalitet. *SS-EN ISO 9000 : principer och terminologi*. 2000. Standardiseringen i Sverige (SIS). Stockholm.

Lindberg-Sand, Åsa (red.). 2000. *Biblioteksbarometer 2000*. Utvärderingsenheten, Lunds Universitet. Rapport nr 2001:210. Lund. Funnen den 20 september 2001.
<http://www.evaluat.lu.se/publ/Bibl.barometer/Biblioteksbarometer.pdf>

Lundkvist, Anders & Fahlström, Christer. 1998. *Uppföljning, utvärdering, kvalitet inom kultur- & fritidssektorn*. Svenska Kommunförbundet. Stockholm.

Malmquist, Lena. 1997. *Tomelilla Bibliotek; en undersökning av icke-användare, användare och besökare av folkbiblioteket i Tomelilla kommun*. Examensarbete för magisterexamen i Biblioteks- och Informationsvetenskap vid Lunds Universitet ht 1996. BIVILs skriftserie 1997:4. Lunds Universitet. Lund.

Moore, Nick. 2000. *How to do research : the complete guide to designing and managing research projects*. 3:e uppl. Library Association Publishing. London.

Ornstein, Michael. 1998. Survey Research. I: *Current Sociology* 46:4. Sage. London

Patel, Runa & Davidson, Bo. 1994. *Forskningsmetodikens grunder : att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. 2:a uppl. Studentlitteratur. Lund.

Patel, Runa & Tebelius, Ulla (red). 1987. *Grundbok i forskningsmetodik: kvalitativt och kvantitativt*. Studentlitteratur. Lund.

Poll, Roswitha & Boekhorst, Peter. 1996. *Measuring quality : international guidelines for performance measurement in academic libraries*. IFLA Publications: 76. Saur. München.

Pors, Niels Ole. 1990. *Døde bøger og tomme hylder : Om evaluering og styring av bibliotekets materialbestand*. Danmarks biblioteksforenings forlag. Valby.

Pors, Niels Ole. 1994. *Tilgængelighed og græsning : om bibliotekernes brugere, materialer og servicekvalitet*. Danmarks Biblioteksforenings Forl. Ballerup.

Powell, R.R. 1995. Reference effectiveness: a review of research. I: *Library and Information Science*. Vol. 55: Suppl. 18.

Regeringens proposition 1996/97:3. Kulturpolitik. Stockholm.

Schuman, Howard & Presser, Stanley. 1981. *Questions and answers in attitude surveys : experiments on question form, wording, and context*. Academic P. New York.

Stukát, Staffan. 1993. *Statistikens grunder*. Studentlitteratur. Lund.

Sudman, Seymour. 1980. Reducing response errors in surveys. I: *The Statistician* 29:237-73

Thomson-Roos, Eva. 2000. *Den evigt nöjda bibliotekskunden*. Funnen den 15:e november 2001. www.hhs.se/library/nyans/2000-8-bilaga3.pdf

Torsson, Margareta. 1999. *Brukarundersökning – Göteborgs stadsbibliotek – November 1999*

Trost, Jan. 1986. *Låt oss göra en enkät*. Natur och kultur. Stockholm.

Trost, Jan. 1994. *Enkätboken*. Studentlitteratur. Lund.

Trost, Jan. 1997. *Metodik för framtagande av enkäter*. Kommunlitteratur. Ängelholm.

Van House, Nancy A. et al. 1990. *Measuring academic library performance : a practical approach*. American Library Association. Chicago.

Vedung, Evert. (1994). *Utvärdering i offentliga sektorn – problem och lösningar*. Ds 1994:117. Rapport utgiven av Stat- kommunberedningen. Civildepartementet. Stockholm.

Zetterlund, Angela. 1997. *Utvärdering och folkbibliotek : en studie av utvärderingens teori och praktik med exempel från folkbibliotekens förändrings- och utvecklingsprojekt*. Skrifter från Valfrid, 14, Borås : Valfrid ; Göteborg : Avd. för biblioteks- och informationsvetenskap, Göteborgs universitet.

Zeithaml, Valarie A. et al. 1990. *Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations*. Free Press. New York.

Förteckning över bilagor

Bilaga 1. Enkätundersökning Tomelilla bibliotek – besökarenkät, 1996

Bilaga 2. Enkätundersökning Tomelilla bibliotek – medborgarenkät, 1996

Bilaga 3. Enkätundersökning Göteborgs bibliotek, 1999

Bilaga 4. Enkätundersökning Borlänge bibliotek, 1996

Till våra besökare!

Hjälp oss att bli bättre!

**Vi hoppas att Du vill fylla i denna enkät
med frågor kring hur biblioteket används
och
hur vår service upplevs.**

**Har Du några frågor kring hur enkäten skall
besvaras, be personalen om hjälp.**

**Självklart är Ditt svar anonymt.
Tack för Din medverkan!**

**Nämnden för Kultur, Fritid & Turism
Tomelilla Kommun**

Löpnummer: _____
Datum: _____
Tid: _____

BESÖKARENKÄT

1. man kvinna

2. Födelseår? _____

3. Är Du skriven i Tomelilla Kommun?

Ja

Vilken församling bor du i?

Andrarums församling

Benestads

Bollerups

Brösarps

Eljaröds

Fågeltoftas

Kverrestads

Onslundas

Ramsåsas

Smedstorps

Spjutstorps

Tomelillas

Tosterups

Tranås

Trydes

Ullstorps

Östra Ingelstads

Övraby

Nej, jag besöker biblioteket för _____

4. Har Du lånekort på Tomelilla Bibliotek eller någon av dess filialer?

Ja

Tomelilla

Brösarp

Onslunda

Skåne-Tranås

Smedstorp

Nej

5. Idag är Du på biblioteket mellan klockan _____ och _____.

6. Biblioteksbesöket sker

i samband med andra besök och ärenden

på väg till eller från arbetet/skolan

endast för att besöka biblioteket

7. Hur ofta besöker Du något av Tomelilla Kommuns bibliotek?

dagligen

varje vecka

varje månad

någon gång per år

8. Vad har Du för yrke? _____ och sysselsättning?

- studerande
- heltidsarbetande
- deltidsarbetande
- arbetssökande
- hemarbetande
- pensionär
- annan _____

9. Vilken är Din högsta utbildning?

- folkskola
- grundskola/grundvux
- realexamen
- flickskola
- gymnasium/yrkesskola/komvux/ folkhögskola
- högskola/universitet
- annat _____

10. Har Du barn under 16?

- Ja
- Nej

11. Vad har Du gjort under Ditt besök idag?

(Kryssa för ett eller flera alternativ som stämmer in på Dig!)

- Lämnat tillbaka böcker eller andra medier
- Lånat böcker eller andra medier
- Sökt svar på en fråga
- Läst tidningar eller tidskrifter
- Sett på en utställning
- Släktforskat
- Besökt Skånesamlingen
- Träffat bekanta
- Suttit och studerat
- Läst protokoll från kommunala nämnder
- Sökt svar på konsumentfrågor
- Sökt i datorkatalogen efter böcker eller andra medier
- Frågat bibliotekarien om hjälp
- Kopierat
- _____
- _____

Besvaras av Dig som sökt svar på en fråga eller som har lånat:

12. Fann Du själv det Du sökte?

- Ja Nej

13. Fick Du hjälp av personalen?

- Ja Nej

14. Vad får Du med Dig hem? (Du får naturligtvis kryssa för flera alternativ.)

- Skönlitteratur (romaner, noveller m.m.)
 Facklitteratur
 Barnlitteratur
 Tidningar/tidskrifter
 Videofilmer
 Kopior
 Muntligt svar
 Annat: _____
 Inget

15. Finner Du lätt vad du söker i bibliotekets hyllor med hjälp av det system av bokstäver som böckerna är uppställda efter?

- Ja Nej Vet ej

Kommentar: _____

16. Tycker Du att datorkatalogen är lätt att använda?

- Ja Nej Vet ej

Kommentar: _____

17. När Du besöker biblioteket hur upplever Du.....

	Mycket bra	Bra	Mindre bra
utbudet av skönlitteratur?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
utbudet av facklitteratur?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
utbudet av dagstidningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
utbudet av tidskrifter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
den hjälp personalen ger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
personalens bemötande?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bibliotekets lokaler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar: _____

18. Är Du nöjd med öppettiderna?

- Ja (Gå till fråga 20!) Nej Vet ej

Kommentar: _____

19. Om Du svarat Nej eller Vet ej på föregående fråga: Hur vill Du att öppettiderna ska vara? _____

20. Är Du nöjd med den information Du tidigare fått från biblioteket avseende öppethållande, service, arrangemang m.m.?

- Ja Nej Vet ej

Kommentar: _____

21. Tror Du att Du kommer att besöka biblioteket oftare om Du får mer information om vad det har att erbjuda?

- Ja Nej Vet ej

Kommentar: _____

22. Hur ska sådan information ges? (Du kan välja flera alternativ.)

- tidningsannonser
 på flygblad som delas ut t.ex. utomhus vid strategiska platser eller i skolor
 på affischer
 med post
 annat: _____

23. Hur tyckte Du att det var att fylla i det här formuläret?

- mycket lätt
 lätt
 varken svårt eller lätt
 svårt
 mycket svårt

Kommentar: _____

24. Här kan Du skriva egna synpunkter på biblioteket och dess verksamhet, t. ex. vad Du saknar, om Du vill att något ska förbättras eller om Du kommer på något som är positivt:

Nu får Du chans att tycka till!

Här får Du som en av 185 personer i Tomelilla Kommun chans att tycka till om kommunens bibliotek (även filialerna)! Jag är lika intresserad av att prata med dem som inte brukar gå till biblioteket som med biblioteksbesökarna. Jag behöver allas synpunkter.

Jag skickar med tre frågor, som jag önskar att Du svarar på så snabbt som möjligt. Det är bra om Du sen lägger pappren, så att Du lätt hittar dem. Jag kommer att ringa upp Dig för att få veta vad Du har svarat på de här frågorna och dessutom kommer jag att ställa några fler frågor om biblioteket. Naturligtvis behandlas Dina svar helt konfidentiellt! Inga uppgifter om enskilda personer lämnas ut!

Jag sänder med information om bibliotekets öppettider. Fundera på vad Du tycker om dem och tänk gärna efter om Du har något Du vill framföra till bibliotekets eller kommunens ledning om biblioteket.

Hela telefonsamtalet kommer att ta tio till femton minuter. Har Du inte tid just när jag ringer kan vi bestämma en annan tidpunkt. Det är väldigt viktigt att Du vill vara med! För att undersökningen ska kunna påverka bibliotekets verksamhet måste i stort sett alla utvalda svara.

Jag ska försöka klara av de 185 samtalen till allra senast den 5 november. Kasta inte brevet - jag ringer även om det kan dröja!

Med vänliga hälsningar

Lena Malmquist
tel: 0411/555 488

Löpnummer: _____
 Intervjudatum: _____
 Intervjutid: _____

TELEFONINTERVJU

(Jag fyller i fråga 1-3 i förväg.)

1. man kvinna

2. Födelseår: _____

Bor i:

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Andrarums församling | <input type="checkbox"/> Benestads | <input type="checkbox"/> Bollerups |
| <input type="checkbox"/> Brösarps | <input type="checkbox"/> Eljaröds | <input type="checkbox"/> Fågeltoftas |
| <input type="checkbox"/> Kverrestads | <input type="checkbox"/> Onslundas | <input type="checkbox"/> Ramsåsas |
| <input type="checkbox"/> Smedstorps | <input type="checkbox"/> Spjutstorps | <input type="checkbox"/> Tomelillas |
| <input type="checkbox"/> Tosterups | <input type="checkbox"/> Tranås | <input type="checkbox"/> Trydes |
| <input type="checkbox"/> Ullstorps | <input type="checkbox"/> Östra Ingelstads | <input type="checkbox"/> Övrabys |

4. Har Du lånekort på Tomelilla Bibliotek eller någon av dess filialer? (multivariabelsvar)

Ja

- Tomelilla
 Brösarp
 Onslunda
 Skåne-Tranås
 Smedstorp

Nej (Gå till fråga 6!)

5. Vid svar Ja på fråga 4: När lånade Du i så fall sist?

före juni 1995 efter juni 1995 (Gå till fråga 9!)

6. Har Du besökt Tomelilla Bibliotek eller dess filialer efter juni 1995?

Ja Nej

Om Ja - vilket bibliotek? _____ (Gå till fråga 9!)

7. Har någon närstående lånekort, som Du lånat på efter juni 1995?

Ja (Gå till fråga 9!) Nej

8. Har någon annan lånat böcker på något av kommunens bibliotek åt Dig efter juni 1995?

Ja Nej

Om Ja - Var i så fall? _____

9. Har Du använt Dig av något annat bibliotek än kommunens efter juni 1995?

Ja Nej

Om Ja - Vilket? Varför? _____

(multivariabelsvar)

(Jag fyller i nedanstående fråga efter mina kriterier.)

10. användare av Tomelilla Bibliotek med filialer icke-användare *(Gå till fråga 12!)*

11. Om användare - **Hur ofta besöker Du något av Tomelilla kommuns bibliotek?**

- dagligen
- varje vecka
- varje månad
- någon gång per år
- mera sällan

(Gå till fråga 13!)

12. Om icke-användare - **Vilken är orsaken till att Du inte använder biblioteken i kommunen?** *(multivariabelsvar)*

- har inte tid
- bibliotekets öppettider
- har inte intresse
- för långt avstånd till biblioteket
- svårt att hitta på biblioteket
- känner inte till vad biblioteket erbjuder
- köper hellre egna böcker m.m.
- biblioteket har fel typ av böcker
- lånar av andra
- svårt att be personalen om hjälp
- annat _____

13. **Vad har Du för yrke?** _____ **och sysselsättning?**

- studerande
- heltidsarbetande
- deltidsarbetande
- arbetssökande
- hemarbetande
- pensionär
- annan _____

14. **Vilken är Din högsta utbildning?**

- folkskola
- grundskola/grundvux
- realexamen
- flickskola
- gymnasium/yrkesskola/komvux/folkhögskola
- eftergymnasial utbildning/högskola/universitet
- annan _____

15. **Har du barn under 16?**

- Ja
- Nej

16. Säg ja (=x) till varje del Du vill att något av Tomelilla kommuns bibliotek ska erbjuda! Allt som Du tycker är viktigt ska Du säga ja till:

A. Vad tycker Du att biblioteket ska erbjuda? (*multivariabelsvar*)

- dagstidningar
- tidskrifter
- facklitteratur
- referenslitteratur (uppslagsböcker, lexikon)
- skönlitteratur (romaner, noveller m.m.) på svenska
- skönlitteratur på andra språk, vilka omfattar skolspråk och invandrarspråk
- talböcker (böcker inlästa på band för t. ex. synskadade)
- kassettböcker (romaner inlästa på band för alla låntagare)
- snabb tillgång till nyutkomna böcker (t. ex. veckolån)
- noter
- CD-ROM skivor (för datorer)
- CD-skivor (musik, poesi, sagor, fågelsång...)
- språkkurser på kassett
- släktforskningsmaterial
- lokalsamling (med material och böcker om och från orten)
- videofilmer
- möjlighet till fjärlån (lån från andra bibliotek)
- konsumentinformation (broschyrer, testresultat)
- samhällsinformation (protokoll från kommunfullmäktige, EU-material m.m.)
- turistinformation
- annat: _____

Nu ska också Du välja ut och rangordna de sju delar, som Du tycker är viktigast!

Sätt 1, 2, 3, 4, 5, 6 och 7 på linjen framför de sju viktigaste delarna!

Sätt 1 framför den viktigaste, 2 framför den näst viktigaste o.s.v.

B. Vilka arrangemang tycker Du att biblioteket ska erbjuda? (*multivariabelsvar*)

- sagostunder
- informationsträffar för nya låntagare och nyinflyttade
- bokcirklar
- studiecirklar (t.ex. Att skriva böcker, Släktforskning)
- förevisning av hur datorkatalogen kan användas
- författarbesök
- politikerträffar
- konsumentinformation/-rådgivning (t.ex. om test av olika maskiner)
- utställningar med upplysningar till nytta
- utställningar till lust och för upplevelse
- kulturkvällar (med musik, författare, poeter, föreläsningar...)
- ungdomskvällar (som ovan fast riktat till bestämd åldersgrupp)
- annat: _____

Nu ska Du välja ut och rangordna de fem delar som Du tycker är viktigast!

Sätt 1, 2, 3, 4 och 5 på linjen framför de fem viktigaste delarna!

C. Vilken service och vilka bekvämligheter tycker Du att biblioteket ska erbjuda?
(*multivariabelsvar*)

- personal som kan hjälpa tillrätta (med katalogsökning, faktaupplysningar m.m.)
- Boken kommer (för dem som av ålder, handikapp eller sjukdom inte kan komma till biblioteket)
- plats för avlyssning av CD-skivor
- släktforskningsplats med därtill hörande utrustning
- studieplatser/-rum
- kopieringsmaskin
- fax
- dator med ordbehandlingsprogram och skrivare
- dator med CD-ROM
- dator för informationssökning (Internet och databaser)
- café eller möjligheter att ta en fika medan du läser tidningar
- skötrum
- anslagstavla där du kan sätta upp önskemål och kritik till biblioteket
- blanketter där du kan lämna inköpsförslag
- bokförsäljning
- annat: _____

Nu ska du välja ut och rangordna de fem delar, som Du tycker är viktigast! Sätt 1, 2, 3, 4 och 5 på linjen framför de fem viktigaste delarna!

17. Är Du nöjd med den information Du tidigare fått från biblioteket avseende öppethållande, service, arrangemang m.m.?

- Ja Nej Vet ej

Kommentar: _____

18. Tror Du att Du kommer att besöka biblioteket oftare om Du får mer information om vad det har att erbjuda?

- Ja Nej Vet ej

Kommentar: _____

19. Hur ska sådan information ges? (*multivariabelsvar*)

- dagspressannonser
- på flygblad som delas ut t.ex. utomhus vid strategiska platser eller i skolor
- på affischer
- med post
- annat: _____

20. Är Du nöjd med placeringen av filialer i Brösarp, Onslunda och Smedstorp samt utlåningsstationen i Skåne-Tranås?
 Ja (Gå till fråga 22!) Nej Vet ej
Kommentar: _____

21. Om Du svarat Nej eller Vet ej på föregående fråga: Var skulle Du vilja ha en filial eller utlåningsstation? _____

22. Är Du nöjd med öppettiderna? (Jag upplyser om dem vid behov.)
 Ja (Gå till fråga 24!) Nej Vet ej
Kommentar: _____

23. Om Du svarat Nej eller Vet ej på föregående fråga: Hur vill Du att öppettiderna ska vara?

24. Har Du något intresse eller någon hobby?
 Ja: _____
 Nej
25. Kan Du tänka Dig att vända Dig till biblioteket för att hitta mer information om Ditt intresse/Din hobby? (t.ex. söka viss artikel i en tidning, söka adressförteckningar till en förening eller låna en CD-skiva)
 Ja
 Nej, därför _____
 Vet ej
26. Är det viktigt för Dig att det finns bibliotek i Tomelilla kommun?
 Ja Nej Vet ej
27. Du får gärna lämna fler synpunkter på Tomelilla kommuns bibliotek!
28. Hur upplevdes den intervjuade? (Jag fyller i efter intervjun.)
 engagerad
 oengagerad
 varken engagerad eller oengagerad

Vill Du vara med och utveckla vår verksamhet?

Vi försöker ständigt arbeta med att förbättra för våra låntagare/kunder både när det gäller mediabestånd och tjänster.

För att se om vi gjort några framsteg i detta arbete efter förra enkäten våren 1996 vill vi nu ha Dina synpunkter på Stadsbibliotekets innehåll och service.

Vi hoppas att Du vill ta dig tid att svara på denna enkät.

Om Du inte hinner svara här på biblioteket ser vi gärna att Du skickar svaret i frankerat kuvert före november månads utgång.

Tack för Din medverkan!

**Anita Sandler
Bibliotekschef**

STADSBIKLIOTEKET - ENKÄT

Bilaga 3 sida 2 (5)

Du som svarar

N2 Vilket år är Du född? 19.

N3 Kön man/pojke
 kvinna/flicka

N4 Har Du svenska som första språk ja
 nej

N5 Postnummer där Du bor

Vilken utbildning har Du?

Folkskola, grundskola
2 Gymnasium eller motsvarande 2
3 Universitet, högskola 3

Varför besöker Du stadsbiblioteket idag?

(Du kan ange flera alternativ)

N7 För att låna eller återlämna böcker mm
N8 För att hitta en bok som rör mina fritidsintressen
N9 För att låna en bra bok
N10 För studier på grundskolenivå
N11 För studier på gymnasienivå
N12 För studier på universitet/högskolenivå
N13 För mitt arbetes skull
N14 För mina barns eller annan anhörigs skull
N15 För att söka information via cd-rom eller Internet
N16 För att läsa eller skicka e-post
N17 För att besöka tidningsrummet
N18 För att besöka kulturarrangemang/utställningar
N19 För att läsa tidskrifter
N20 Övrigt

Hur ofta besöker Du Stadsbiblioteket?

Det är första gången 1
2 Någon gång per år 2
3 Någon gång i månaden 3
4 Varje vecka 4

Av nedanstående påståenden skall Du välja ut *åtta* som du tycker är viktigast för att Stadsbiblioteket ska vara ett bra bibliotek för Dig.

OBS! Markera högst *åtta* alternativ!

- | | | |
|-----|---|--------------------------|
| N22 | Det är viktigt att bli trevligt bemött av bibliotekspersonalen | <input type="checkbox"/> |
| N23 | Det är viktigt att jag får hjälp av bibliotekspersonalen när jag behöver | <input type="checkbox"/> |
| N24 | Det är viktigt att jag får den information jag behöver | <input type="checkbox"/> |
| N25 | Det är viktigt att det finns intressant nyutkommen litteratur | <input type="checkbox"/> |
| N26 | Det är viktigt att det finns ett stort varierat bokbestånd | <input type="checkbox"/> |
| N27 | Det är viktigt att den bok jag söker finns inne | <input type="checkbox"/> |
| N28 | Det är viktigt att jag får en reserverad bok snabbt | <input type="checkbox"/> |
| N29 | Det är viktigt att det finns ett brett urval av cd-skivor | <input type="checkbox"/> |
| N30 | Det är viktigt att jag hittar lätt i biblioteket | <input type="checkbox"/> |
| N31 | Det är viktigt att jag inte behöver stå i kö när jag lånar böcker mm | <input type="checkbox"/> |
| N32 | Det är viktigt att jag inte behöver stå i kö när jag återlämnar böcker mm | <input type="checkbox"/> |
| N33 | Det är viktigt att personalen är kunnig | <input type="checkbox"/> |
| N34 | Det är viktigt att det finns ett brett urval av kassetböcker | <input type="checkbox"/> |
| N35 | Det är viktigt att det finns gott om PC med Internet för informationssökning | <input type="checkbox"/> |
| N36 | Det är viktigt att det finns gott om PC med Internet för att läsa och skicka e-post | <input type="checkbox"/> |
| N37 | Det är viktigt att det finns bra kulturarrangemang/intressanta utställningar | <input type="checkbox"/> |
| N38 | Det är viktigt att det finns ett brett urval av cd-rom-skivor att låna | <input type="checkbox"/> |
| N39 | Det är viktigt att det finns ett brett urval av faktavideo att låna | <input type="checkbox"/> |
| N40 | Det är viktigt att det finns ett brett urval av spelfilmer att hyra | <input type="checkbox"/> |
| N41 | Det är viktigt att Stadsbibliotekets öppettider passar mig | <input type="checkbox"/> |
| N42 | Det är viktigt att det finns ett brett utbud av tidningar/tidskrifter | <input type="checkbox"/> |
| N43 | Det är viktigt att det finns gott om läsplatser | <input type="checkbox"/> |
| N44 | Det är viktigt att det finns bra kopierings- och utskriftsmöjligheter | <input type="checkbox"/> |
| N45 | Det är viktigt att jag känner mig nöjd när jag lämnar Stadsbiblioteket | <input type="checkbox"/> |

Vi vill att Du tar ställning i vilken grad Du instämmer i följande påståenden. Om Du instämmer helt markerar Du siffran 5 och om Du inte alls instämmer siffran 1.

Du svarar		Instämmer inte					Instämmer				
		alls = 1					helt = 5				
N46	Jag blir trevligt bemött av bibliotekspersonalen	1	2	3	4	5					
N47	Jag får hjälp av bibliotekspersonalen när jag behöver	1	2	3	4	5					
N48	Jag får den information jag behöver	1	2	3	4	5					
N49	Det finns intressant nyutkommen litteratur	1	2	3	4	5					
N50	Det finns ett stort varierat bokbestånd	1	2	3	4	5					
N51	Den bok jag söker finns inne	1	2	3	4	5					
N52	Jag får en reserverad bok snabbt	1	2	3	4	5					
N53	Det finns ett brett urval av cd-skivor	1	2	3	4	5					
N54	Jag hittar lätt i biblioteket	1	2	3	4	5					
N55	Jag behöver inte stå i kö när jag lånar böcker mm	1	2	3	4	5					
N56	Jag behöver inte stå i kö när jag återlämnar böcker mm	1	2	3	4	5					
N57	Personalen är kunnig	1	2	3	4	5					
N58	Det finns ett brett urval av kassettböcker	1	2	3	4	5					
N59	Det finns gott om PC med Internet för informationssökning	1	2	3	4	5					
N60	Det finns gott om PC med Internet för att läsa och skicka e-post	1	2	3	4	5					
N61	Det finns bra kulturarrangemang/intressanta utställningar	1	2	3	4	5					
N62	Det finns ett brett urval av cd-rom-skivor att låna	1	2	3	4	5					
N63	Det finns ett brett urval faktavideo att låna	1	2	3	4	5					
N64	Det finns ett brett urval av spelfilmer att hyra	1	2	3	4	5					
N65	Stadsbibliotekets öppettider passar mig	1	2	3	4	5					
N66	Det finns ett brett utbud av tidningar/tidskrifter	1	2	3	4	5					
N67	Det finns gott om läsplatser	1	2	3	4	5					
N68	Det finns bra kopierings- och utskriftsmöjligheter	1	2	3	4	5					
N69	Jag känner mig nöjd när jag lämnar Stadsbiblioteket	1	2	3	4	5					

Borlänge bibliotek undrar...

Biblioteksenkät vintern -96

1. Hur ofta besöker du huvudbiblioteket i Borlänge?

- En eller flera gånger per vecka
- Någon gång per månad
- Någon gång per år
- Aldrig

2. Brukar du besöka någon av Borlänge biblioteks filialer och i så fall vilken?

- Domnarvet
- Forssa
- Idkerberget
- Kvarnsveden
- St Tuna/ Fornby
- Torsång
- Nej, brukar inte besöka någon filial

**Om du inte brukar besöka något av Borlänges bibliotek,
fortsätt på sidan 5**

3. Har du lånekort inom Borlänge kommuns bibliotek?

- Ja
- Nej
- Vet ej

4. Vad känner du till av huvudbibliotekets utbud?

- Skönlitteratur
- Barn och ungdomsböcker
- Facklitteratur
- Dagstidningar
- Tidskrifter
- Språkkurser
- Kassettböcker
- Talböcker för handikappade
- Lätt-lästa böcker
- Boken kommer
- CD-skivor
- Noter
- Musiklyssning
- Dalasamlingen
- Videofilmer
- CD-rom
- IT-verkstan
- Möjlighet låna in från andra bibliotek
- Möjlighet reservera böcker, CD, tidskrifter mm
- Kopiering
- Studierum
- Släktforskning
- Sagostunder
- Föredrag/ författarbesök
- Konstutställningar
- Cafeterian

5. Vilka ämnesområden är du intresserad av ? (Flera alternativ kan väljas)

- Deckare, science fiction och fantasy
- Romaner i stort
- Poesi, drama
- Memoarer, levnadsskildringar
- Medicin, psykologi
- Religion, nyandlighet
- Övernaturligt, ockultism
- Historia
- Konst, teater, film
- Språk och länder
- Teknik och hobby
- Djur och natur
- Hem, fritid, sport
- Böcker på andra språk
- Barn och ungdomsböcker
- Annat.....

6. Använder du den datoriserade katalogen för att söka böcker, CD-skivor etc?

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Nej, aldrig därför att

7. Hittar du böcker eller information om det ämne du är intresserad av?

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Nej, aldrig

8. Om du inte hittar det du söker, vad gör du?

- Frågar personalen
- Kommer tillbaka vid senare tillfälle
- Går med oförrättat ärende
- Går till bokhandeln eller annat ställe
- Vet ej
- Annat.....

9. Vad tycker du om personalen? (Flera alternativ kan väljas)

- Trevlig
- Kunnig
- Serviceinriktad
- Stressad
- Ointresserad
- Okunnig
- Otrevlig
- Vet ej
- Annat.....

10. Hur upplever du huvudbibliotekets inomhusmiljö?

.....
.....

11. Är du nöjd med huvudbibliotekets öppettider ?

- Ja
- Nej
Om nej, orsak

12. Vad vill du prioritera i nedskärningstider? (Endast tre alternativ)

- Filialerna
- Boken kommer
- Barnverksamheten
- Informationsteknologi (IT)
- Huvudbiblioteket
- CD-skivor, kassettböcker, video, språkkurser
- Skönlitteratur
- Facklitteratur
- Tidningar, tidskrifter
- Personlig service
- Nuvarande öppettider
- Föreläsningar och författarbesök

- Annat.....

13. Man
 Kvinna

14. Ålder
- 15-19
 - 20-29
 - 30-39
 - 40-49
 - 50-59
 - 60-69
 - 70 -

15. Studerande
 Yrkesverksam
 Arbetslös
 Pensionär
 Annat.....

16. Bostadsort.....
Kommundel.....

17. Har du några förslag på förändringar så skriv gärna ned dem nedan.

.....
.....

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

3. Vilken är orsaken till att du inte besöker biblioteket?

- Har inte tid
- Har inte intresse
- För långt avstånd till biblioteket
- Känner inte till vad biblioteket har att erbjuda
- Köper hellre egna böcker
- Lånar av bekanta
- Annan orsak

.....

4. Vad känner du till av bibliotekets utbud?

- Skönlitteratur
- Facklitteratur
- Barn och ungdomsböcker
- Dagstidningar
- Tidskrifter
- Språkkurser
- Kassettböcker
- Talböcker för handikappade
- Lätt-lästa böcker
- Boken kommer
- CD-skivor
- Noter
- Musiklyssning
- Dalasamlingen
- Videofilmer
- CD-rom
- IT-verkstan
- Möjlighet låna in från andra bibliotek
- Möjlighet reservera böcker, CD, tidskrifter mm
- Kopiering
- Studierum
- Släktforskning
- Sagostunder
- Föredrag/ författarbesök
- Konstutställningar
- Cafeterian

5. Om du skulle besöka biblioteket, vilka ämnesområden skulle intressera dig ?
(Flera alternativ kan väljas)

- Deckare, science fiction och fantasy
- Romaner i stort
- Poesi, drama
- Memoarer, levnadsskildringar
- Medicin, psykologi
- Religion, nyandlighet
- Övernaturligt, ockultism
- Historia
- Konst, teater, film
- Språk och länder
- Teknik och hobby
- Djur och natur
- Hem, fritid, sport
- Böcker på andra språk
- Barn och ungdomsböcker
- Annat.....

6. Vad ska vi göra för att du ska bli intresserad av bibliotekets utbud?

- Dela ut tryckt informationsmaterial
- Anordna rundvandringar i biblioteket
- Ändrat utbud, t ex.....
- Ändrade öppettider t ex.....
- Annat.....

7. Man
 Kvinna

8. Ålder
 15-19
 20-29
 30-39
 40-49
 50-59
 60-69
 70 -

9. Studerande
 Yrkesverksam
 Arbetslös
 Pensionär
 Annat.....
10. Bostadsort.....
Kommundel.....

11. Har du några förslag på förändringar så skriv gärna ned dem nedan.

.....
.....

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

