

Helle-bibliotekens kundundersökning 2025

Kulturnämnden 29.04.2025 § 23
237/12.03.02/2025

En kundundersökning för Helle-bibliotekens användare och icke-användare genomfördes enligt Helle-bibliotekens verksamhetsplan 17.2 – 9.3.2025. Utifrån en upphandling valdes Innolink till att genomföra enkäten.

Upphandlingen genomfördes som en så kallad omvänd upphandling: priset fastställdes till 10 000 euro och företagen presenterade en plan för vad de kunde erbjuda för det beloppet.

Enkäten fanns tillgänglig för bibliotekens kunder både i pappersform på biblioteken och digitalt via deras nätsidor. Innolink kontaktade även invånare i olika Helle-kommuner som inte använder biblioteket.

Kundundersökningen fick över 900 svar från de tolv Helle-kommunerna. Av respondenterna var 6 % från Hangö. Majoriteten av de som svarade var kvinnor (75 %).

I enkäten frågade man efter orsaker till biblioteksanvändning eller -icke-användning, nöjdhet och helhetsbedömning av biblioteket, användning av nätbiblioteket och andra tjänster, användning av meröppna bibliotek och e-material, föredragna informationskanaler samt önskemål inför framtiden. Man bad också om öppen respons gällande tjänster och samlingar.

Slutsatserna från undersökningen var:

Biblioteken används mycket aktivt; Bland icke-användare framträder tillgänglighetsutmaningar, bibliotekets funktion ersätts ibland av bl.a. kommersiella e-bokstjänster eller så saknas tid att besöka biblioteket.

- majoriteten besöker biblioteket; 73 % besöker biblioteket minst en gång i månaden. Den vanligaste orsaken är den traditionella tjänsten – att låna och återlämna böcker
- endast 5 % besöker inte alls och använder inte bibliotekets tjänster. De flesta av dessa har använt tjänsterna tidigare, och de som inte längre använder biblioteket är främst äldre invånare. Böcker köps eller lyssnas på via kommersiella ljudbokstjänster. Livssituationen, tidsbrist, fysiska begränsningar och avstånd påverkar också.
- När det gäller informationskanaler uppskattar de olika åldersgrupperna både bibliotekens nätsidor och information som fås direkt på plats i biblioteken.
- alla åldersgrupper anser att bibliotekens nätsidor och den information som finns att få på biblioteket är viktiga
- sociala medier som informationskanal är vanligast bland yngre och medelålders personer, medan dagstidningar och tidskrifter är vanligare bland äldre. Tv och radio är generellt mindre populära, och nyhetsbrev får måttligt stöd – främst bland medelålders personer.

Allmän nöjdhet och toppbetyg för personalen

Kunderna är överlag mycket nöjda med Helle-bibliotekens tjänster. Särskilt högt

uppskattas personalrelaterade faktorer, såsom servicevilja, sakkunskap och språkkunskaper. Hangö stadsbibliotek fick det högsta genomsnittliga betyget, men alla bibliotek med över 30 svar fick minst 4 av 5 i helhetsbedömningen.

Styrkor och utvecklingsområden

- Styrkor: personalens kompetens, bibliotekens läge och språkkunskaper.
- Utvecklingsområden: samlingarnas omfattning och tillgängliga utrymmen för kunderna, särskilt i Lovisa huvudbibliotek.

Kännedom och mest använda tjänster

Kännedomen om Helle-biblioteksnätverket är överlag god, men svagare i Sjundeå, Raseborg och Borgå. De mest använda tjänsterna är:

- Utlåning av material
- Helle-nätbiblioteket och bibliotekens egna hemsidor
- Användning av material på plats
- Publikevenemang och tillställningar

Meröppna bibliotek

- Nästan hälften av respondenterna besöker biblioteken under meröppettider, särskilt de yngre.
- Användningen av meröppna bibliotek bedöms mycket positivt.
- Användarnas åsikter är delade när det gäller om personal alltid bör vara på plats eller inte. Meröppet ses som ett bra komplement, men inte som en entydigt bättre lösning än traditionell service.

Bibliotekens betydelse och önskemål om tjänster

Bibliotekens roll ses fortfarande som viktig. Kundernas önskemål kan delas in i tre huvudgrupper:

1. Förespråkare för traditionella tjänster: betonar utlåning av fysiska böcker, läsning och litteraturevenemang.
2. Digitalt inriktade användare: önskar fler e-böcker, ljudböcker och annat digitalt innehåll.
3. De som önskar mångsidiga tjänster: föreslår bland annat utlåning av föremål, simhallsbiljetter, välmåendeevenemang och caféverksamhet.

E-biblioteket

- Kännedom: över hälften känner till det gemensamma e-biblioteket, bäst i Borgå och Lovisa.
- Användning: nya användare har ännu inte hittat till tjänsten i större utsträckning.
- Bedömning: användarna anser oftast att E-biblioteket är lika bra som de tidigare tjänsterna, men över en tredjedel upplever det som sämre. Svenskspråkiga är något mer kritiska.
- Utvecklingsbehov: det tekniska fungerar relativt bra, men det finns behov av att förbättra innehållets mångfald, omfattning och språkutbud.

Det genomsnittliga helhetsbetyget för alla bibliotek på en skala från 1 till 5 var 4,4. Hangö bibliotek fick det högsta betyget: 4,7.

Respondenterna uttryckte följande önskemål för framtiden:

- långa och flexibla öppettider samt utveckling av meröppna bibliotek
- mångsidiga och aktuella evenemang samt författarbesök
- ett brett och aktuellt urval av material

I bilagan finns resultaten för hela Helle-biblioteksnätverket samt separat för Hangö.

Förslag	Kulturnämnden antecknar undersökningen för kännedom.
Beslut	Kulturnämnden antecknade undersökningen för kännedom.
Tilläggsuppgifter	Bibliotekschef Milla Kuronen, 040 135 9382