

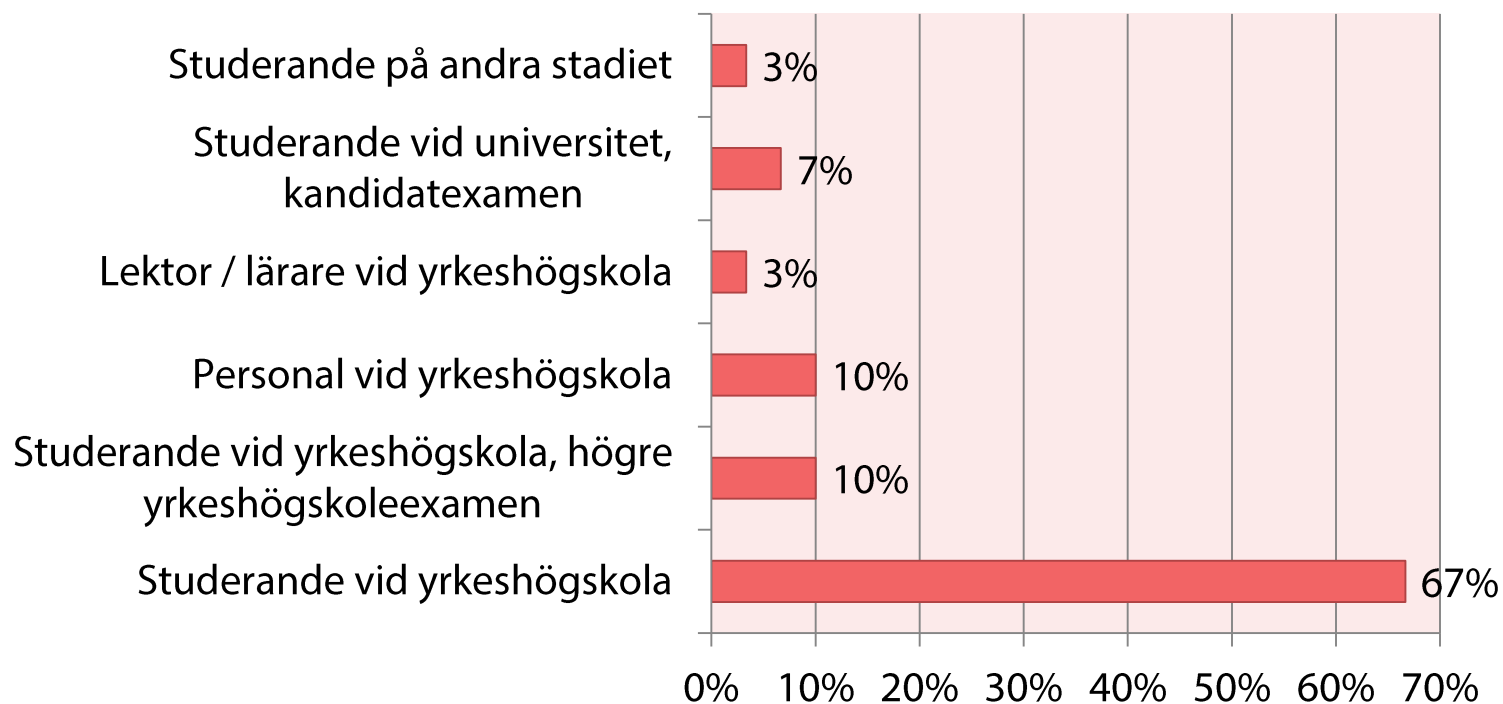
Användarenkät



Allegro

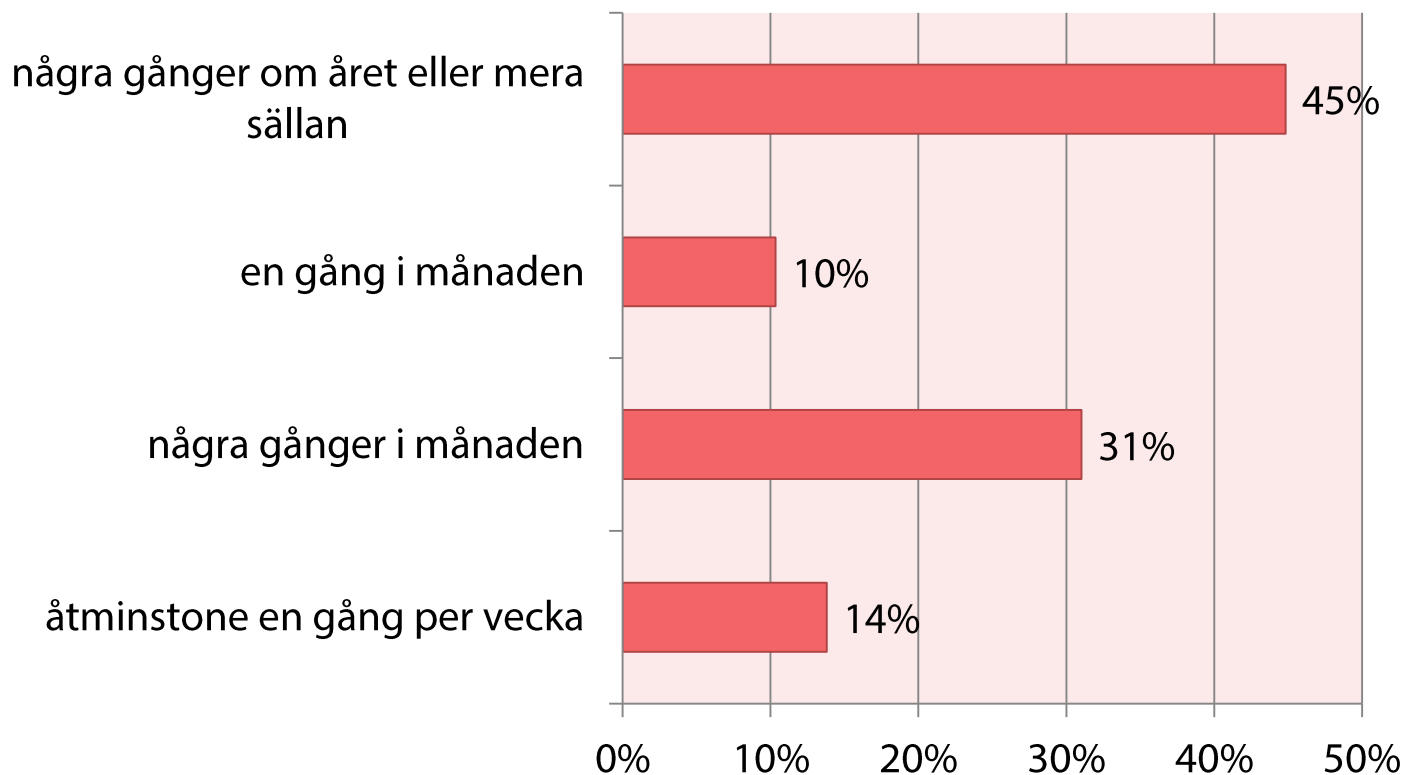
De svarandes bakgrundsuppgifter

1.1 Vilken kundgrupp hör du främst till?



30 svarande

2.1 Jag besöker biblioteket som jag utvärderar



30 svarande

De viktigaste tjänsterna, topp 5

Service	Relevans (medium)
3.17 Kursböcker / tentböcker	4,83
3.24 Bibliotekspersonalens tjänstvillighet	4,82
3.25 Bibliotekspersonalens kompetens	4,77
3.16 Tryckta böcker	4,71
3.12 Finna-söktjänster	4,65

OBS! Endast knappt 30 svarande

Skala 1-5: 1=inte alls viktig, 2=inte speciellt viktig, 3=varken viktig eller oviktig, 4=ganska viktig, 5=mycket viktig, eos=kan inte säga

Gapanalys

Med hjälp av gapanalysen jämfördes gapen mellan värdena för tjänstens betydelse och värdena för hur väl man lyckats samt undersöktes vad biblioteket lyckats väl med och vilka helheter som fick mest negativa värden av svarandena.

Gapet räknas på följande sätt: Medelvärde för hur man lyckats – Medelvärde för tjänstens relevans.

Gapvärdet blir negativt om svaranden ger ett högre värde för relevansen än för hur man lyckats. En skillnad på över -0,5 börjar vara statistiskt betydande.

Negativa gap

Tjänst	Relevans	Hur man lyckats	Gap
3.4 Öppettider	4,44	3,31	-1,13
3.17 Kursböcker / tentböcker	4,83	4,12	-0,71
3.16 Tryckta böcker	4,71	4,21	-0,50
3.12 Finna-söktjänster	4,65	4,16	-0,49
3.15 Tryckta tidningar	4,21	3,77	-0,37

OBS! Bara knappt 30 svarande

Positiva gap

Tjänst	Relevans	Hur man lyckats	Gap
3.2 Grupparbetsutrymmen i biblioteket	3,33	3,56	0,23
3.3 Självbetjäningbibliotek	3,79	4,00	0,21
3.7 Utlåning, återlämning, reservationer, förnya lån	4,60	4,72	0,12
3.8 Fjärrlån	4,30	4,38	0,08
3.25 Bibliotekspersonalens kompetens	4,77	4,77	0,00

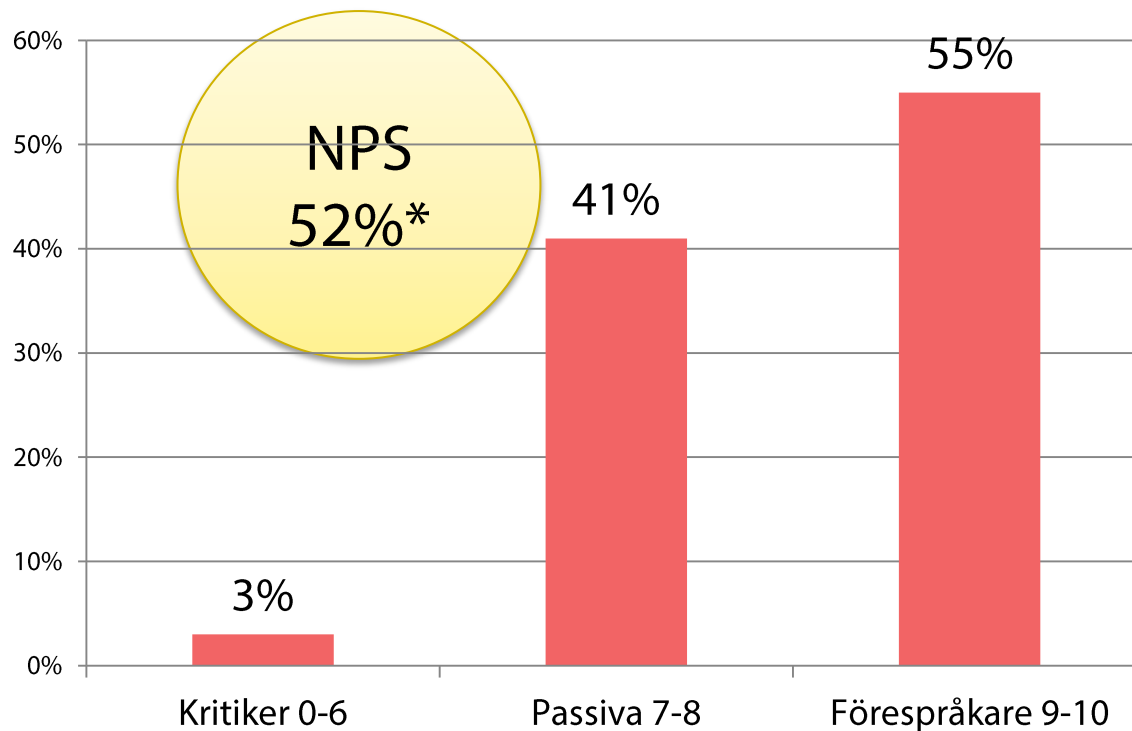
OBS! Bara knappt 30 svarande

Bibliotekets tjänster som helhet

	Relevans	Hur man lyckats	Gap
Bibliotekets tjänster som helhet fungerar bra	4,5	4,36	-0,14

OBS! Endast 30 svarande

Kundlojalitetsindex (Net Promoter Score, NPS)



* NPS för hela enkäten 62,7%

OBS! Endast 29 svarande

Uppskatta på skalan 0 - 10, om du skulle rekommendera biblioteket och dess tjänster åt andra studerande / kolleger. 0 = jag rekommenderar inte, 10 = jag rekommenderar absolut. Jag rekommenderar biblioteket och dess tjänster åt andra studerande / kolleger.