|  |  |
| --- | --- |
| **Baggrund for undersøgelse** | Del af politik for Borgerservice og Biblioteker i Aarhus Kommune årligt at spørge et bredt udsnit af brugerne med henblik på at videreudvikle tilbuddet. |
| **Sprog** | DK |
| **Max. antal spørgsmål** | Ca. 50 |
| **Forventet tidsforbrug pr. spørgsmål** | Ca. 20 sekunder |
| **Max. tidsforbrug** | **Ca. 15 minutter!!** |
| **Hvor indsamles data?** | Hovedbiblioteket, Højbjerg Bibliotek, Risskov Bibliotek, Viby Bibliotek og Åby Bibliotek. Alle Aarhus Kommune. |
| **Hvornår indsamles data?** | Uge 42 og 43, 2012. |
| **Hvordan indsamles data?** | Tablet udleveres til borger med ordlyden:  ”Vil du hjælpe os med at blive bedre? Det tager ca. 10 minutter.” |
| **Hvem indsamler data?** |  |

| **Nr.** | **Type** | **Spørgsmål** | **Svarmuligheder** | **Næste** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Til intervieweren,**  Tryk på **Start** og vælg hvilket bibliotek du befinder dig på.  Spørg derefter borgeren, om han/hun vil hjælpe Århus Kommune med at blive bedre. Oplys til borgeren, at undersøgelsen tager ca. xx minutter. |  | 2 |
|  |  | Vælg bibliotek: | Højbjerg  Risskov  Viby  Åby  Hovedbiblioteket | 4  4  4  4  3 |
|  |  | **Kære borger,**  Tak fordi du vil hjælpe os med at blive bedre. Du starter undersøgelsen ved at trykke på **Næste.**  Når du er færdig med dine besvarelser, bedes du returnere den lille håndholdte computer til bibliotekets medarbejder. |  | 15 |
|  |  | **Kære borger,**  Tak fordi du vil hjælpe os med at blive bedre. Du starter undersøgelsen ved at trykke på **Næste.**  Når du er færdig med dine besvarelser, bedes du returnere den lille håndholdte computer til bibliotekets medarbejder. |  | 5 |
|  |  | Har du modtaget en borgerserviceydelse på biblioteket du i dag besøger? | Ja  Nej | 7  6 |
|  |  | Har du inden for de sidste 2 måneder modtaget en borgerserviceydelse på biblioteket du i dag besøger? | Ja  Nej  Ved ikke | 7  15  15 |
|  |  | Man kan få et nyt pas og kørekort på biblioteket du i dag besøger? | Enig  Uenig  Ved ikke | 8  8  8 |
|  |  | Man kan få hjælp til borgerservices selvbetjeningsløsninger, fx ansøge om boligstøtte, melde flytning, foretage lægeskift eller ansøge om plads i daginstitution på biblioteket du i dag besøger? | Enig  Uenig  Ved ikke | 9  9  9 |
|  |  | Man kan aflevere blanketter til Aarhus Kommune på biblioteket du i dag besøger? | Enig  Uenig  Ved ikke | 10  10  10 |
|  |  | Hvor tilfreds er du med den faglige service, du har fået af personalet? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Ved ikke | 11  11  11  11  11  11 |
|  |  | Hvor tilfreds er du med den tid, du ventede, inden du blev ekspederet af en medarbejder? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Ved ikke | 12  12  12  12  12  12 |
|  |  | Hvor tilfreds er du generelt med borgerservice på biblioteket du i dag besøger? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Ved ikke | 13  13  13  13  13  13 |
|  |  | Hvor tilfreds er du med åbningstiderne for borgerservicebetjening på biblioteket du i dag besøger? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Ved ikke | 14  14  14  14  14  14 |
|  |  | Bruger du også biblioteket dvs. foruden borgerservicetilbuddet? | Ja, bruger også biblioteket  Nej, bruger kun borgerservicetilbuddet | 15  35 |
|  |  | **Introduktion til de næste spørgsmål**  Nu vi vil gerne spørge dig om brugen og oplevelsen af det bibliotek du i dag besøger.  Tryk **Næste.** |  | 16 |
|  |  | Hvor ofte bruger du biblioteket du i dag besøger? | Alle åbningsdage  Flere gange om ugen  1-2 gange om måneden  Med 2-3 måneders mellemrum  Sjældnere | 17  17  17  17  17 |
|  |  | Hvor tilfreds er du generelt med biblioteket du i dag besøger? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Ved ikke | 18  18  18  18  18  18 |
|  |  | Hvordan bruger du typisk biblioteket du i dag besøger? (gerne flere svar) | Afhenter reserveret materiale  Låner: bøger, musik, film og spil m.m.  Læser: aviser, bøger mm.  Arbejder: f.eks. studie- eller arbejdsopgaver, jobsøgning mm.  Deltager i kurser eller arrangementer  Anvender internet: informationssøgning, mail, spil, mm.  Opholdssted: Ser på udstillinger, mødes med andre m.m. | 19  19  19  19  19  19  19 |
|  |  | **Introduktion til de kommende spørgsmål,**  Nu vil vi gerne spørge dig om bibliotekernes udvalg af fysiske materialer. Hermed mener vi materialer som bøger, Cd’er og Dvd’er (musik, lydbøger, film, spil).  Tryk på **Næste.** |  | 20 |
|  |  | Hvor tilfreds er du generelt med udvalget af SKØNLITTERATUR på biblioteket du i dag besøger? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Anvender ikke materialet  Kender ikke til materialet | 21  21  21  21  21  21  21 |
|  |  | Hvor tilfreds er du generelt med udvalget af FAGLITTERATUR på biblioteket du i dag besøger? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Anvender ikke materialet  Kender ikke til materialet | 22  22  22  22  22  22  22 |
|  |  | Hvor tilfreds er du generelt med udvalget af MUSIK på biblioteket du i dag besøger? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Anvender ikke materialet  Kender ikke til materialet | 23  23  23  23  23  23  23 |
|  |  | Hvor tilfreds er du generelt med udvalget af FILM på biblioteket du i dag besøger? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Anvender ikke materialet  Kender ikke til materialet | 24  24  24  24  24  24  24 |
|  |  | Hvor tilfreds er du generelt med udvalget af SPIL på biblioteket du i dag besøger? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Anvender ikke materialet  Kender ikke til materialet | 25  25  25  25  25  25  25 |
|  |  | Hvor tilfreds er du generelt med udvalget af AVISER OG TIDSSKRIFTER på biblioteket du i dag besøger? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Anvender ikke materialet  Kender ikke til materialet | 26  26  26  26  26  26  26 |
|  |  | Hvor tilfreds er du generelt med udvalget af BØRNEBØGER på biblioteket du i dag besøger? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Anvender ikke materialet  Kender ikke til materialet | 27  27  27  27  27  27  27 |
|  |  | Hvor tilfreds er du generelt med udvalget af BØGER PÅ FREMMEDSPROG på biblioteket du i dag besøger? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Anvender ikke materialet  Kender ikke til materialet | 28  28  28  28  28  28  28 |
|  |  | Hvor tilfreds er du generelt med udvalget af LYDBØGER på biblioteket du i dag besøger? | Meget tilfreds  Tilfreds  Hverken tilfreds eller utilfreds  Utilfreds  Meget utilfreds  Anvender ikke materialet  Kender ikke til materialet | 29  29  29  29  29  29  29 |
|  |  | **Introduktion til de kommende spørgsmål,**  Nu vil vi gerne spørge dig om din oplevelse af personalet på biblioteket samt åbningstiderne.  Tryk på **Næste.** |  | 30 |
|  |  | Når du kommer på biblioteket du i dag besøger, hvad bruger du så personalet til? (gerne flere svar) | Hjælp til borgerserviceydelse  Hjælp til at finde bøger/film/musik mv. på hylderne eller i magasinet  Hjælp til at finde information på nettet  Få ideer og inspiration  Hjælp til at bestille eller forny materiale  Hjælp til printer og kopimaskine  Andet  Intet | 31  31  31  31  31  31  31  32 |
|  |  | Jeg får den hjælp af personalet, jeg har behov for: | Meget enig  Enig  Hverken enig eller uenig  Uenig  Meget uenig  Ved ikke | 32  32  32  32  32  32 |
|  |  | Personalet er synligt i biblioteket: | Meget enig  Enig  Hverken enig eller uenig  Uenig  Meget uenig  Ved ikke | 33  33  33  33  33  33 |
|  |  | Biblioteket har åbent, når jeg har behov for det: | Meget enig  Enig  Hverken enig eller uenig  Uenig  Meget uenig  Ved ikke | 34  34  34  34  34  34 |
|  |  | Biblioteket er et godt sted at opholde sig: | Meget enig  Enig  Hverken enig eller uenig  Uenig  Meget uenig  Ved ikke | 35  35  35  35  35  35 |
|  |  | **Introduktion til de kommende spørgsmål,**  Nu vil vi gerne spørge dig lidt om din brug af biblioteket samt dit kendskab til forskellige muligheder på biblioteket.  Tryk på **Næste.** |  | 36 |
|  |  | På hvilket bibliotek befinder du dig nu? | Risskov Bibliotek  Hovedbiblioteket  Højbjerg Bibliotek  Viby Bibliotek  Åby Bibliotek | 37  45  41  41  41 |
|  |  | Ved du, at du på Risskov Bibliotek kan benytte biblioteket uden for den tid, hvor der er personale på biblioteket? | Ja, og bruger  Ja, men bruger ikke  Nej, vidste ikke | 38  41  41 |
|  |  | Tilbuddet om åbent bibliotek har fået mig til at bruge Risskov Bibliotek mere: | Meget enig  Enig  Hverken enig eller uenig  Uenig  Meget uenig  Ved ikke | 39  39  39  39  39  39 |
|  |  | Rent teknisk er det nemt selv at foretage lån og aflevering af materialer på Risskov Bibliotek: | Meget enig  Enig  Hverken enig eller uenig  Uenig  Meget uenig  Ved ikke | 40  40  40  40  40  40 |
|  |  | Hvilket udsagn passer bedst til dig: | Jeg kommer mest på Risskov Bibliotek i den bemandede åbningstid  Jeg kommer lige meget på Risskov Bibliotek i den bemandede og ubemandede åbningstid  Jeg kommer mest i den ubemandede åbningstid | 41  41  41  41 |
|  |  | Ved du, at du på 12 biblioteker i Aarhus Kommune kan benytte biblioteket uden for den tid, hvor der er personale på biblioteket? | Ja, og jeg bruger  Ja, men jeg bruger ikke  Nej, men jeg vil gerne vide mere  Nej, og kommer ikke til at bruge | 42  42  42  42 |
|  |  | Ved du, at du på biblioteket du i dag besøger kan få nyt pas og kørekort? | Ja, og jeg bruger  Ja, men jeg bruger ikke  Nej, men jeg vil gerne vide mere  Nej, og kommer ikke til at bruge | 43  43  43  43 |
|  |  | Ved du, at du på biblioteket du i dag besøger kan få hjælp til borgerservices selvbetjeningsløsninger, fx til ansøgning om boligstøtte, melde flytning, foretage lægeskift eller ansøge om plads i daginstitution? | Ja, og jeg bruger  Ja, men jeg bruger ikke  Nej, men jeg vil gerne vide mere  Nej, og kommer ikke til at bruge | 44  44  44  44 |
|  |  | Ved du, at du på biblioteket du i dag besøger kan aflevere blanketter til Aarhus Kommune? | Ja, og jeg bruger  Ja, men jeg bruger ikke  Nej, men jeg vil gerne vide mere  Nej, og kommer ikke til at bruge | 45  45  45  45 |
|  |  | **Introduktion til de kommende spørgsmål,**  Nu vil vi gerne spørge dig om dit kendskab til og brug af forskellige services på biblioteket.  Tryk på **Næste.** |  | 46 |
|  |  | Kender du bibliotekernes hjemmeside – aakb.dk? (vis billede) | Ja  Nej | 47  48 |
|  |  | Hvor ofte bruger du bibliotekernes hjemmeside? | Dagligt  Flere gange om ugen  Flere gange om måneden  Med 2-3 måneders mellemrum  Sjældnere  Aldrig | 48  48  48  48  48  48 |
|  |  | Har du kendskab til det kommende hovedbibliotek på havnen også kendt som ”Multimediehuset”? | Ja  Nej | 49  50 |
|  |  | Forventer du at komme til at bruge ”Multimediehuset”/det nye hovedbibliotek på Havnen? | Ja  Nej  Ved ikke | 50  50  50 |
|  |  | Vidste du, at der på mange biblioteker er frivillige, som hjælper til f.eks. i lektiecafeer, IT- cafeer og i lokalarkiverne? | Ja  Nej  Ved ikke | 51  51  51 |
|  |  | Overvejer du selv at blive frivillig på et bibliotek? | Ja  Nej  Ved ikke | 52  52  52 |
|  |  | Hvor ønsker du at få viden om bibliotekets services og arrangementer? (gerne flere svar) | Facebook/sociale medier  Mobiltelefon  På bibliotekets hjemmeside  I dagspressen  Biblioteksrummet via plakater og infoskærme  Andet | 53  53  53  53  53  53 |
|  |  | **Introduktion til næste spørgsmål**  I det næste spørgsmål spørger vi ind til bibliotekernes udvalg af digitale materialer som hentes via internettet. Det er fx download af e-bøger, lydbøger, spil, musik, film eller artikler (Bibzoom.dk, netlydbogen.dk, e-reolen, filmstriben.dk, spilogmedier.dk) |  | 54 |
|  |  | Hvilket af følgende udsagn passer bedst på dig i forhold til bibliotekernes digitale materialer? | Kender det og bruger det  Kender det men bruger det ikke  Kender det ikke men kunne godt tænke mig at vide noget mere  Kender det ikke og tror ikke det er noget for mig | 55  55  55  55 |
|  |  | **Nu er du næsten færdig**  I de sidste spørgsmål vil vi bede dig fortælle lidt om dig selv.  Tryk på **Næste.** |  | 56 |
|  |  | Oplys venligst dit køn: | Kvinde  Mand | 57  57 |
|  |  | Oplys venligst din alder: | Under 15 år  15-24 år  25-34 år  35-44 år  45-54 år  55-64 år  65-74 år  Over 74 år  Ønsker ikke at oplyse | 58  58  58  58  58  58  58  58  58 |
|  |  | Hvad er din højst gennemførte uddannelse? | Grundskole  Gymnasium, HF, studenterkursus  Erhvervsgymnasium  Erhvervsfaglig uddannelse  Kort eller mellemlang videregående uddannelse  Lang videregående uddannelse  Andet  Ved ikke/ønsker ikke at oplyse | 59  59  59  59  59  59  59  59 |
|  |  | Hvad er din tilknytning til arbejdsmarkedet? | Offentlig ansat  Privatansat  Selvstændig  Arbejdssøgende  Studerende  Pensionist  Ved ikke | 60  60  60  60  60  60  60 |
|  |  | Oplys venligst husstandens postnummer: | 4 cifre | 61 |
|  |  | **Tak for hjælpen.**  Du bedes returnere den lille håndholdte computer til bibliotekets medarbejder. |  | END |