

Webbenkät om kundnöjdhet

Våren 2015

Dokumentattribut	Information
Titel och undertitel	[Titel]
Dokumentägare	Dokumentägare
Dokumenttyp	Dokumenttyp
Version	[Version]
Senaste ändringsdatum	[Ändringsdatum]
Diarienummer	Diarienummer

Innehåll

Rapport avseende webenkät om kundnöjdhet på Legimus.se	4
Bakgrund och frågeställning	4
Inledning.....	4
Metod	4
Begränsning	4
Frågorna	5
Resultat flervalsfrågorna.....	6
<i>Reflektioner</i>	6
<i>Ytterligare resultat</i>	6
Slutsats flervalsfrågorna	8
Hur gå vidare?	9
Resultat fritextsvaren.....	9
<i>Övriga förslag</i>	10
Slutsats fritextsvaren	11
Avslutande ord	11

Rapport avseende webenkät om kundnöjdhet på Legimus.se

”Tillgång till talböcker har förändrat mitt liv. Har aldrig kunnat läsa så många böcker tidigare som jag kan nu. Kan absolut inte leva utan MTM ;) kärlek till er alla som bidrar till en bättre liv för alla. MVH/en som har ADHD”

Bakgrund och frågeställning

MTM ville mäta kundnöjdheten bland dem som lånar talböcker via Legimus.se. FOU-enheten på myndigheten gavs detta uppdrag. För ändamålet valdes en webenkät i form av en pop-upenkät. Tio frågor ställdes. Nio av dem var flervalsfrågor, den tionde gav möjlighet till fritextsvar.

Inledning

Den här rapporten redogör för slutresultaten från webenkäten. När rapporten skrivs har tusen personer svarat. I denna rapport analyseras dels svaren från flervalsfrågorna. Dels redogörs för resultaten från fritextsvaren.

Metod

Låntagaren måste vara inloggad på webbplatsen för att få fram enkäten. Respondenten kunde välja att svara senare, vid annat tillfälle eller inte alls. Svaren var inte tvingande. Det betyder i praktiken att en respondent inte behövde besvara samtliga frågor i enkäten. Detta gjordes i tillgänglighetssyfte. Webenkäten tillverkades i programmet Netigate. Enkäten gjordes tillgänglig även för personer med synnedsättning. Den publicerades i slutet av april 2015 och låg ute på nätet en dryg månad. Ungefär tusen personer svarade på flervalsfrågorna. 60 procent av dem skrev också ett fritextsvar.

Begränsning

Användarstatistik från NDS från tiden mellan första mars och 26 april 2015 visar att 46 procent av samtliga användare lånar via appen Legimus och 54 procent via webben Legimus.se. Men om man delar upp siffrorna på barn (under 18 år) och vuxna är det 78 procent av dem som lånar via appen som är barn. Av detta kan man dra slutsatsen att gruppen barn troligtvis är underrepresenterad i webbenkäten. Resultatet från webenkäten visar också att barnen som svarar är endast 12 procent.

Frågorna

Följande frågor ställdes i enkäten. Procentandelen svar anges här också.

1. Hur skulle du beskriva dig själv?

Jag läser många talböcker (78 procent)
Jag läser talböcker ibland (18 procent)
Jag läser nästan aldrig talböcker (4 procent)

2. Hur ofta har vi den bok du söker?

Alltid (15 procent)
oftast (79 procent)
Mer sällan (6 procent)

3. Är det lätt att hitta i boken?

Ja (57 procent)
Nej (10 procent)
Oftast (33 procent)

4. Följer du med markeringen av texten i talboken?

Ja (23 procent)
Nej (45 procent)
Inte aktuellt (32 procent)

5. Vad tycker du om inläsarna?

De är bra (26 procent)
De är dåliga (8 procent)
Okej/De är oftast bra (66 procent)

6. Hur gammal är du?

Under 18 år (13 procent)
Mellan 18 och 65 år (59 procent)
Över 65 år (28 procent)

7. Vilket kön har du?

Man/kille (43 procent)
Kvinna/tjej (56 procent)
Annat (1 procent)

8. Har du synnedsättning?

- Ja (49 procent)
- Nej (51 procent)

9. Vilket språk läser du dina böcker på?

- Svenska (95 procent)
- Engelska (4 procent)
- Annat (1 procent)

10. Skriv kort vad du tycker om våra talböcker!

Resultat flervalsfrågorna

Vid en första läsning av resultaten visar sig att genomsnittsläsaren är:

- Kvinna (57 procent)
- Utan synnedsättning (51 procent)
- Mellan 18 och 65 år (60 procent)
- Storläsare (78 procent)

Hon svarar att:

- vi oftast har den bok hon söker (79 procent)
- det är lätt att hitta i boken (57 procent)
- hon inte följer med i markeringen av texten (77 procent)
- inläsarna oftast är bra/okej (66 procent)

Reflektioner

Två resultat är värda att uppmärksamma. 57 procent av respondenterna tycker att det är lätt att hitta i boken. Det är ungefär hälften.

66 procent anger att inläsarna oftast är bra/okej. 26 procent tycker de är bra och 8 procent att de är dåliga. När man dessutom läser fritextsvaren återkommer synpunkter på inläsarnas kvalitet med hög frekvens.

Ytterligare resultat

Det går att korstabulera resultaten i enkäten. På så sätt kan man få fram ytterligare resultat. Det går till exempel att se vad kvinnor respektive män tycker, vad personer med synnedsättning tycker och vad som är specifikt för olika

åldersgrupper. Här följer några av dessa analyser som anses relevanta att rapportera.

Skillnader i ålder

Det går att utläsa relativt stora skillnader i svaren beroende på ålder.

De mellan 18 och 65 år tycker oftare att inläsarna är dåliga (96 procent).
De har oftare synnedsättning (61 procent)

De som är äldre än 65 och de som är yngre än 18 år tycker inte att inläsarna är dåliga (0 procent).

Läsare under 18 år

- De yngre läsarna (under 18 år) har mer sällan synnedsättning och följer oftast med i markeringen av texten.
De är något oftare kvinnor.
- Tycker det oftast är lätt att hitta i boken
- Tycker sällan att läsarna är dåliga.
- De har också vissa synpunkter på text:
 - Vill ha markeringar ord för ord
 - Vill ha text
 - Saknar talmarkering om det inte finns

Läsare över 65 år

- De äldre läsarna (över 65 år) har oftare synnedsättning (78 procent) och följer heller inte med i textens markeringar(51 procent). De är oftare kvinnor (55 procent).
- Färre tycker att inläsarna är bra (22procent)
- Men de tycker det är lätt att hitta i boken (72 procent)

Skillnader i kön

Det finns några skillnader i kön.

- Fler kvinnor (56 procent) än män (43 procent) har svarat på enkäten.
- Männen har oftare ingen synnedsättning (47 procent) än kvinnorna (53 procent).

Funktionsskillnader

Svaren från personer med synnedsättning skiljer sig från svaren från personer utan synnedsättning.

Personer med synnedsättning

- Utgör endast 8 procent av dem som är under 18 år.
- Personer med synnedsättning följer inte så ofta markeringar av texten (19 procent).
- Flest är mellan 18 och 65 år (59 procent).
- Personer med synnedsättning är oftare storläsare (87 procent).
- De tycker oftare att det är lätt att hitta i boken (64 procent) jämfört med dem utan synnedsättning (50 procent).
- (25 procent) tycker att inläsarna är bra.

Personer utan synnedsättning

- Personer utan synnedsättning har lite svårare att hitta i böckerna (50 procent) än dem med synnedsättning (64 procent).
- (27 procent) följer med i textens markeringar.
- 27 procent tycker att inläsarna är bra.

Böcker på engelska

- Ingen av dem som läser böcker på engelska tycker att inläsarna är dåliga. (0 procent). Andelen svenska böcker ligger här på 8 procent.
- De är oftare kvinnor utan synnedsättning som läser engelska böcker (55 procent).

Böcker på andra språk

Få anger att de läser på andra språk (1 procent), men de är oftare nöjda med kvaliteten på böckerna.

- 73 procent anger att inläsarna är bra.
- De är oftare män (73 procent) än kvinnor

Slutsats flervalsfrågorna

Vi har sett hur genomsnittsläsaren ser ut. Vad viktigt är att påpeka att "hon" kan i dagsläget lika väl ha synnedsättning som inte. Men när det gäller skillnaden i ålder blir skillnaderna mer uppenbara. Så har läsare under 18 år mer sällan synnedsättning än dem som är äldre än 65 år. Skillnaderna mellan könen är marginal men mellan de som har synnedsättning eller inte så finns skillnader i hur man hittar i boken. Vi vet sedan tidigare att personer utan synnedsättning uppfattar Daisynavigeringen som svår. Det är knappt någon skillnad på om inläsarna är bra om man har synnedsättning eller inte!

Hur gå vidare?

Tanken är att denna form av webenkät ska återupprepas var sjätte månad. Frågorna som ställts hittills ger möjlighet till fördjupning nästa gång webenkäten görs. Så kan till exempel frågan om textmarkeringar bli mer tydlig; ska orden eller styckena markeras, tycker du?

Resultat fritextsvaren

Av de tusen personer som svarat på enkäten har 60 procent valt att också ge ett fritextsvar på frågan: Vad tycker du om våra talböcker? Övervägande del av svaren är mycket positiva. De flesta av respondenterna uttrycker stor tacksamhet över möjligheten att få ta del av böcker på detta vis.

"Det är det bästa som har hänt mig"

Den negativa kritik som framkommer bör tas som konstruktiv kritik att förbättra vår verksamhet på. Här nedan ett litet längre svar som innehåller både ris och ros:

*"De är mycket bättre inläsning än jag trodde. Omfånget av böcker är underbart stort så jag hittar dels gamla gobitar som är svåra eller omöjliga att få tag i samt nya av lite okända författare, tack för det. Tidigare har jag lånat ljudböcker på bibliotek men det finns inte ens alla av kända författare, så jag har kunnat lyssna på hela serien av dem.
Lite kritik: De äldre inspelningarna är gjorda med mikrofoner som troligen är obalanserade och är känsliga för beröring. Det hörs som ett starkt brum när Mikrofonen berörs. Lite irriterande för mig som jobbat med ljud och lyssnar med hörlurar brett frekvensomfång. Jag löser det med att filtrera bort lägre frekvenserna, så är det inte lika påtagligt. Det finns ingen viktig talinformation i de registren. Ett tips använd headset(micken sitter där det blir ett neutralt talljud utan bashöjning och jämn ljudnivå)
Ett stort tack till er!"*

När det gäller att förstå fritextsvarens bäring bör man ha i åtanke att det ganska ofta för varje gång någon ger negativ kritik så ger en annan positiv kritik. Detta gör det svårt att veta hur pass indikativt "problemet" är. Se exemplen nedan:

Person 1:

"Nya böcker tar alldeles för lång tid att bli inlästa."

Person 2:

"jag tycker att dom är jätte bra, roligt att ni får in böckerna nästan samtidigt som dom släpps i bokhandeln"

Sammanfattningsvis tycker de som är kritiska att:

- Tycker inte om talsyntes
- vissa inläsare (några är namngivna) är mycket dåliga
 - entoniga
 - hostar
 - uttalar ord fel
 - verkar slarviga/oprofessionella
- klagar på dåligt ljud på inläsningarna
 - särskilt äldre inspelningar
- klagar på inläsarnas uttal både på svenska och på andra språk
- Samma inläsare borde läsa in böcker i en och samma serie
- Hela serier av böcker borde tas in
- Läs inte upp sidnumren!
- Har synpunkter på enkätens utformning
 - Ytlig
 - Ofullständig
- Hemsidan har dåligt gränssnitt

Men återigen måste man komma ihåg att det nästan lika ofta är någon som uppskattar sidnummer och tycker hemsidan är lätt att använda.

Övriga förslag

- Man borde kunna lämna förslag på böcker själv och inte behöva gå genom biblioteket
- Vill ha läroböcker för gymnasienivå
- Att man ser om boken har syntetiskt tal eller ej innan man laddat ner och öppnat den.
- Jag tycker att det är onödigt att säga "denna talbok är ... för personer med funktionshinder.." det finns ett annat uttrycksform och det har jag hörde.
- Att ni är tydligare i sökningslistan när man söker på en bok som innehåller flera delar att ni kommer eller kommer inte läsa in fortsättningsdelarna. Hänt flera gånger att jag börjar lyssna på en bok och fortsättningen finns inte.
- Skulle vilja kunna få ett mail när en bok jag är intresserad av är klar. Om jag sätter denna på en bevakningslista när den är under produktion.
- Några titlar finns i flera upplagor - med inläst och syntetiskt tal. De hade varit bättre att samla till en sida där det då visar de olika alternativ o.s.v. som finns.

Slutsats fritextsvaren

Enkätens grundfråga är "Hur nöjda är våra kunder med våra talböcker?" Svaret på den frågan måste vara att i det stora hela är kunderna nöjda. Dock har användarna skiftande synpunkter på kvaliteten på böckerna. Av fritextsvaren att döma uppfattas äldre inlästa böcker som sämre än nyare inläsningar. Få läser böcker på andra språk än svenska men böckerna på andra språk får ett bättre omdöme generellt. Fritextsvaren ger också vid handen att man föredrar mänsklig inläsning framför talsyntes. Ambitionen var också initialt att ta reda på hur läsarna uppfattar textmarkeringarna. Nu ställdes inte frågan så, om de tycker de är bra eller inte, utan om de använde dem eller inte. 77 procent av respondenterna använder inte markeringarna, och endast en av dem har i fritextsvaret angett följande kommentar: "Önskar markeringar ord för ord. Men här är det också viktigt att komma ihåg att andelen barn som svarade på enkäten var låg. De använder textmarkeringar i högre grad!

Hur gå vidare?

Fler av fritextsvaren anger att det finns funktioner som användarna inte verkar känna till. Det är en uppgift att informera dem om det genom adekvata kanaler efter att enkäten är slutförd.

- att söka på inläsare
- spalt för nya böcker
- Man borde kunna söka på ålderskategori så man lättare hittar böcker för barn/unga läsare
- det borde finnas en snoozefunktion
- det vore bra att på ett enkelt sätt kunna sortera på språk
- Vet dock inte vilket system ni har i katalogen. Den verkar inte vara uppdelad i vare sig bokstavs eller författar ordning?
- Jag vill kunna ändra bakgrundsfärg till vit i bokhyllan på Appen, men svart text.

Avslutande ord

MTM ville mäta kundnöjdheten bland dem som lånar talböcker via Legimus.se. En webenkät lades ut på webbplatsen och minst tusen personer svarade. De allra flesta av dem som svarar är tacksamma och glada för att kunna ta del av böcker på detta vis. Kundnöjdheten är alltså god. Sedan kan förbättringar göras. Det gäller framförallt kvaliteten på inläsningarna. Att vissa föredrar några inläsare framför andra, kommer inte in här, utan det gäller professionaliteten hos inläsarna. Att låta människor med läsnedsättning få en kvalitetsprodukt är något MTM strävar mot. Kanske kan den här rapporten vara ett led i det arbetet.

