

Nacka kommun

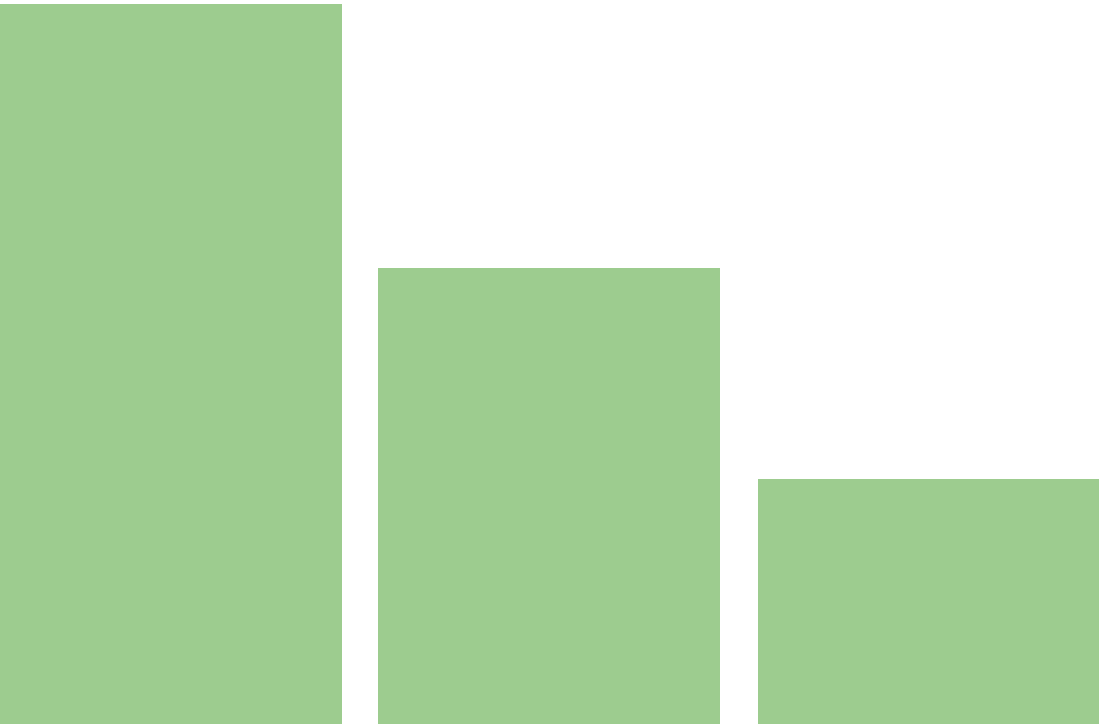
Bibliotek, Fisksätra

2023

Innehållsförteckning

- Bakgrund & Genomförande
- Bakgrundsfrågor
- Resultat

Bakgrund & Genomförande



Bakgrund

Bakgrund och syfte

Enkätfabriken har för Nacka kommuns räkning genomfört en kundundersökning på biblioteken i kommunen. Frågeunderlaget är baserat på tidigare genomförda undersökningar men har justerats något av Enkätfabriken och beställaren i samarbete.

Genomförande

Undersökningen genomfördes under oktober - november 2023. Intervjuer har gjorts på plats med besökare på de sex biblioteken.

Intervjuerna har genomförts av Enkätfabrikens personal under alla veckodagar och varierande tider för att säkerställa att deltagarna är så representativa som möjligt för bibliotekets besökare. Totalt deltog 1220 personer i undersökningen.



Genomförande

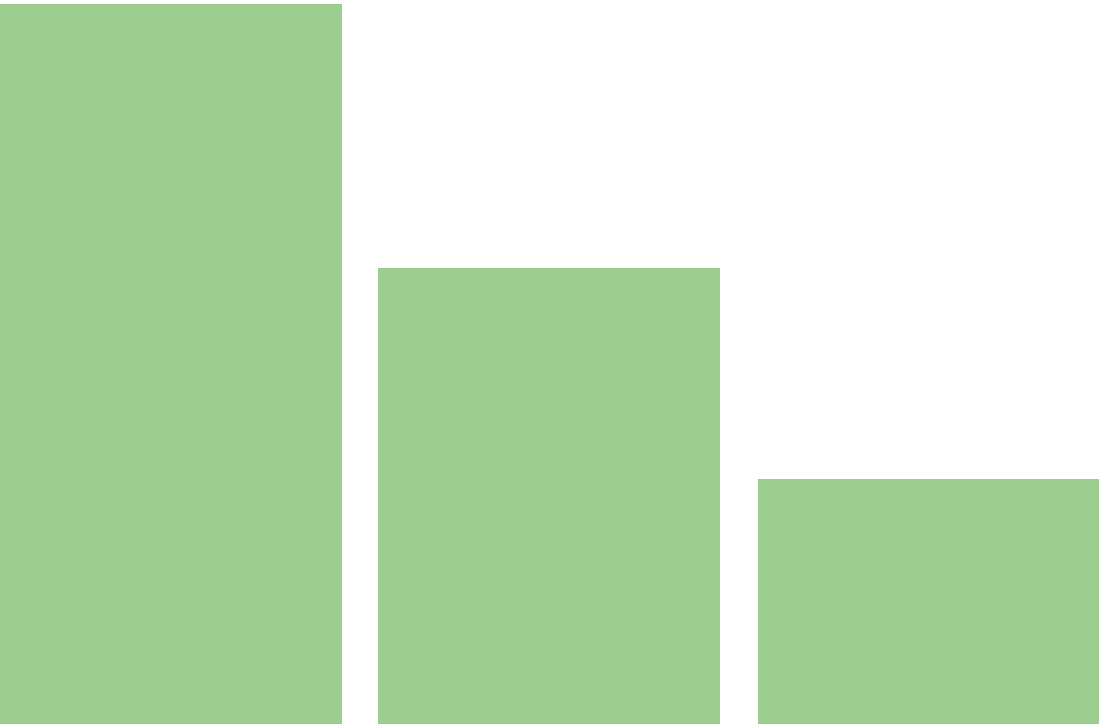
- På-plats-intervjuer
- Oktober-november 2023
- Antal svar Fisksätra: 165

Svarsfördelning

Avdelning	Antal svar	Svarsfördelning
Dieselvekstadens bibliotek	223	18%
Fisksätra bibliotek	165	14%
Nacka Forum bibliotek	222	18%
Orminge bibliotek	199	16%
Saltsjöbadens bibliotek	209	17%
Älta bibliotek	202	17%
Total	1220	100%

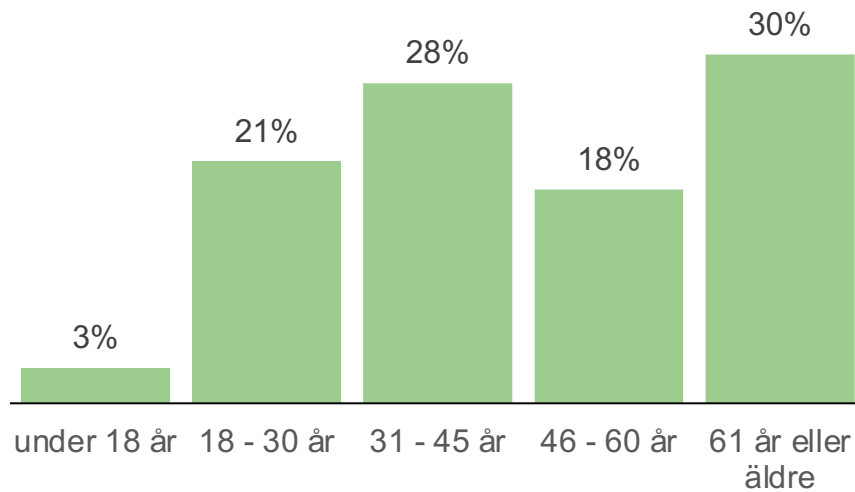
Fördelningen av svar mellan biblioteken var ojämn.

Bakgrundsfrågor



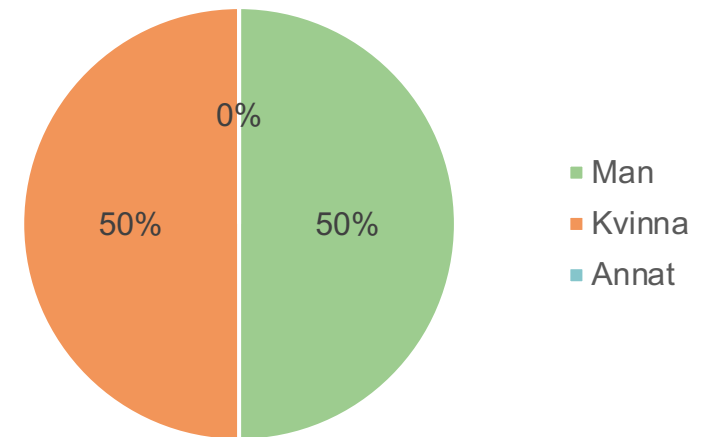
Bakgrundsfrågor

Ålder



Antal svar: 163

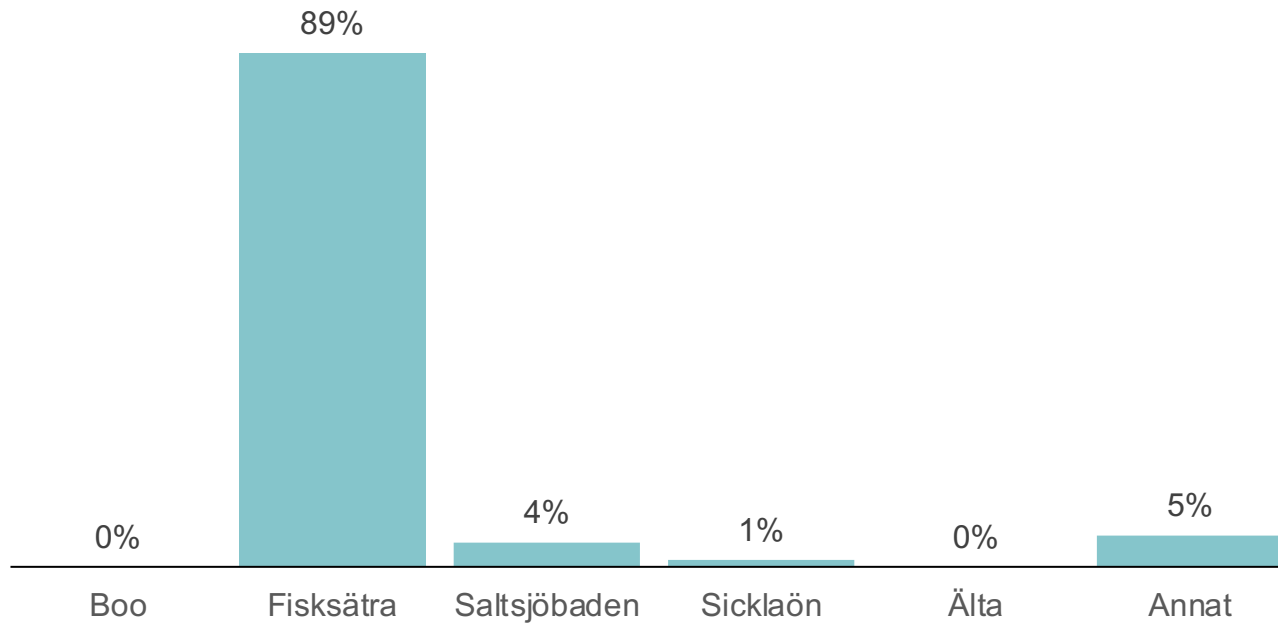
Kön



Antal svar: 164

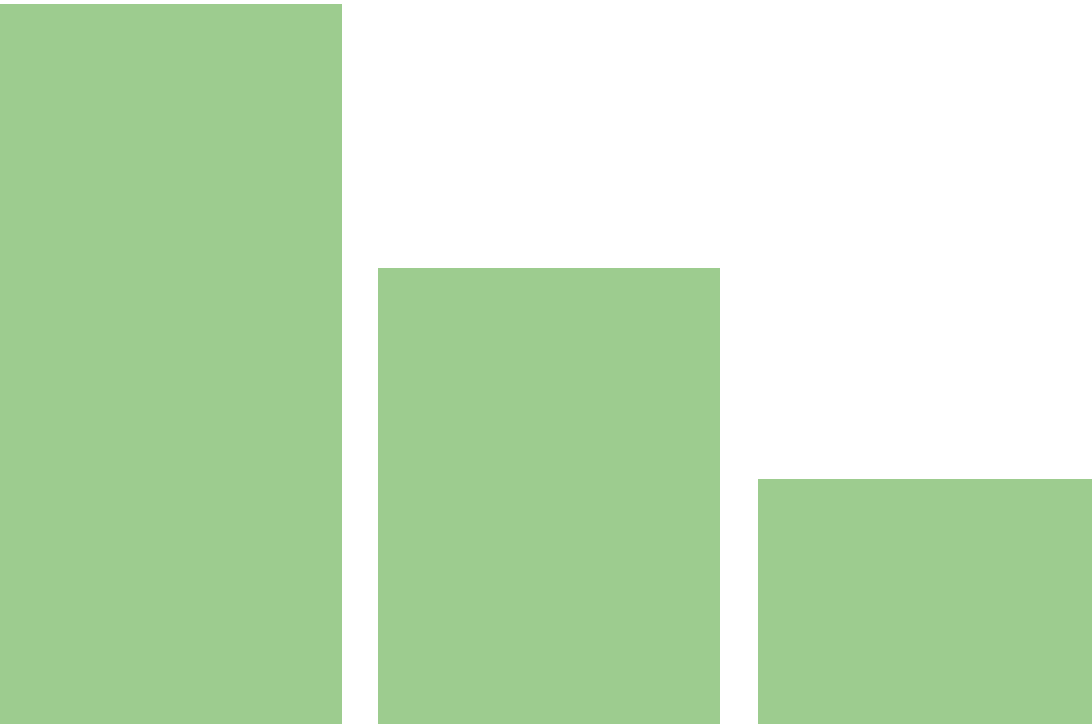
Bakgrundsfrågor

Var bor du?



Antal svar: 165

Resultat



Resultat

Överblick av resultatet

- NKI 2023 på Fisksätra bibliotek är 3,80 vilket är något högre än förra årets mätning. NKI är högst i åldersgruppen 31-45 år och lägst i åldrarna 18-30.
- Drygt 9 av 10 är nöjda med biblioteket och skulle rekommendera andra att besöka biblioteket.
- Störst andel av de svarande (54%) uppger att de brukar besöka Fisksätra bibliotek någon/några gånger per vecka.
- Klart vanligast att göra på biblioteket är att låna böcker, musik eller film (64%) och näst vanligast är att använda dator.
- Ungefär 3 av 10 brukar besöka biblioteket med barn.
- På frågan om det finns något som besökarna tycker är särskilt bra med Fisksätra bibliotek är ett återkommande svar att personalen är hjälpsam och trevlig, följt av en trivsamt miljö och lokal.

Styrkor

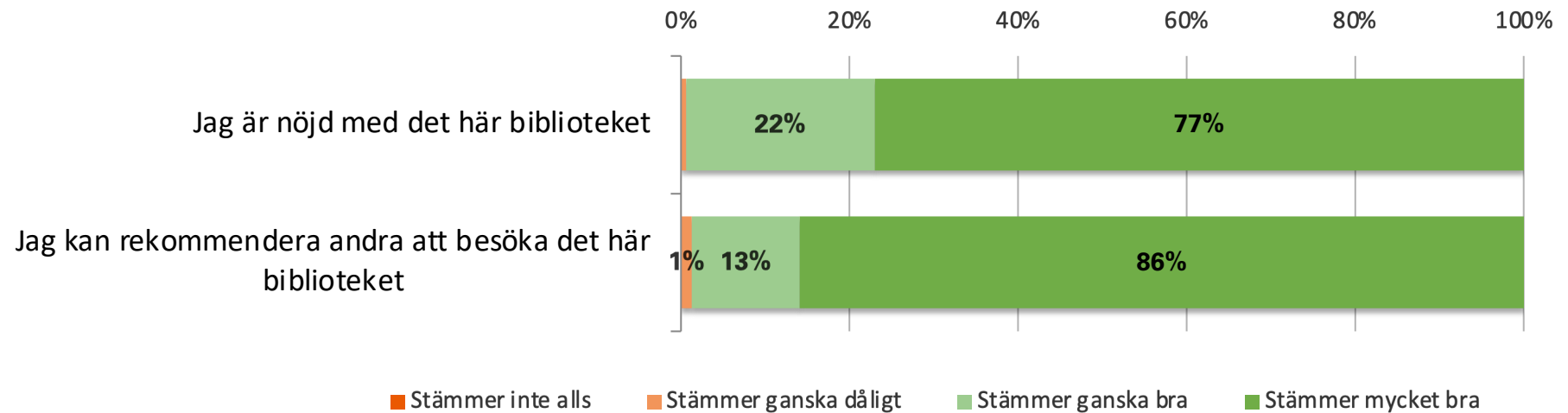
- Drygt 9 av 10 är instämmande gällande utbudet av böcker, dagstidningar, tidskrifter och magasin. En stor andel är även nöjda med tillgången till internet/datorer.
- Nästan samtliga svarar instämmande i att personalen är hjälpsam och kunnig, följt av att biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt.

Utvecklingsområden

- Minst andel svarade instämmande gällande utbudet av musik (71%) följt av utbudet av filmer (76 %).
- 15% vet inte hur de ska gå tillväga om de vill påverka inköp eller verksamhet.
- 12% håller inte med om att man kan läsa och studera utan att bli störd.

Nöjd-Kund-Index

NKI
3,80

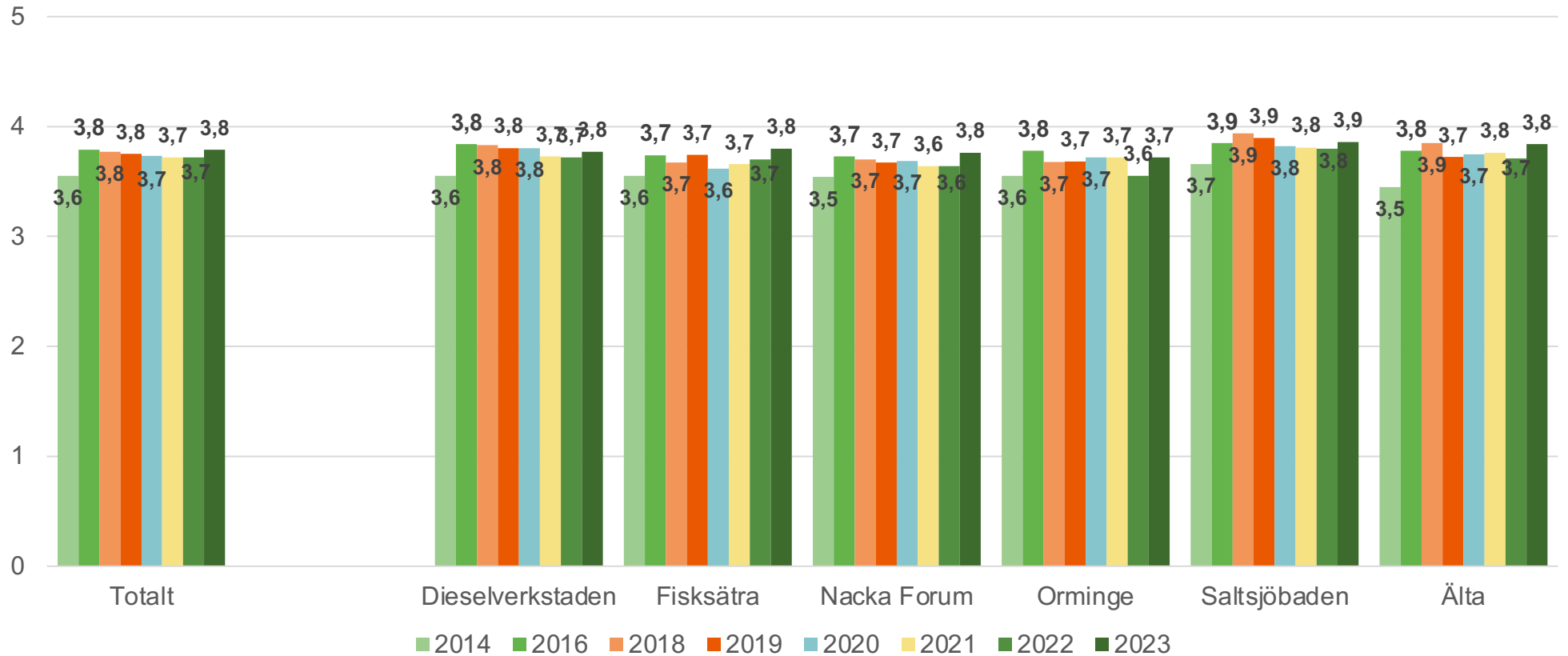


	Medel	Antal svar:	Andel 'Vet ej':
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,76	165	0%
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,85	156	3%

I undersökningen har ett generellt nöjdhetsmått, NKI, beräknats. Måttet bygger på två stycken frågor, den första kring nöjdheten med biblioteket generellt och den andra om de svarande kan rekommendera andra att besöka biblioteket.

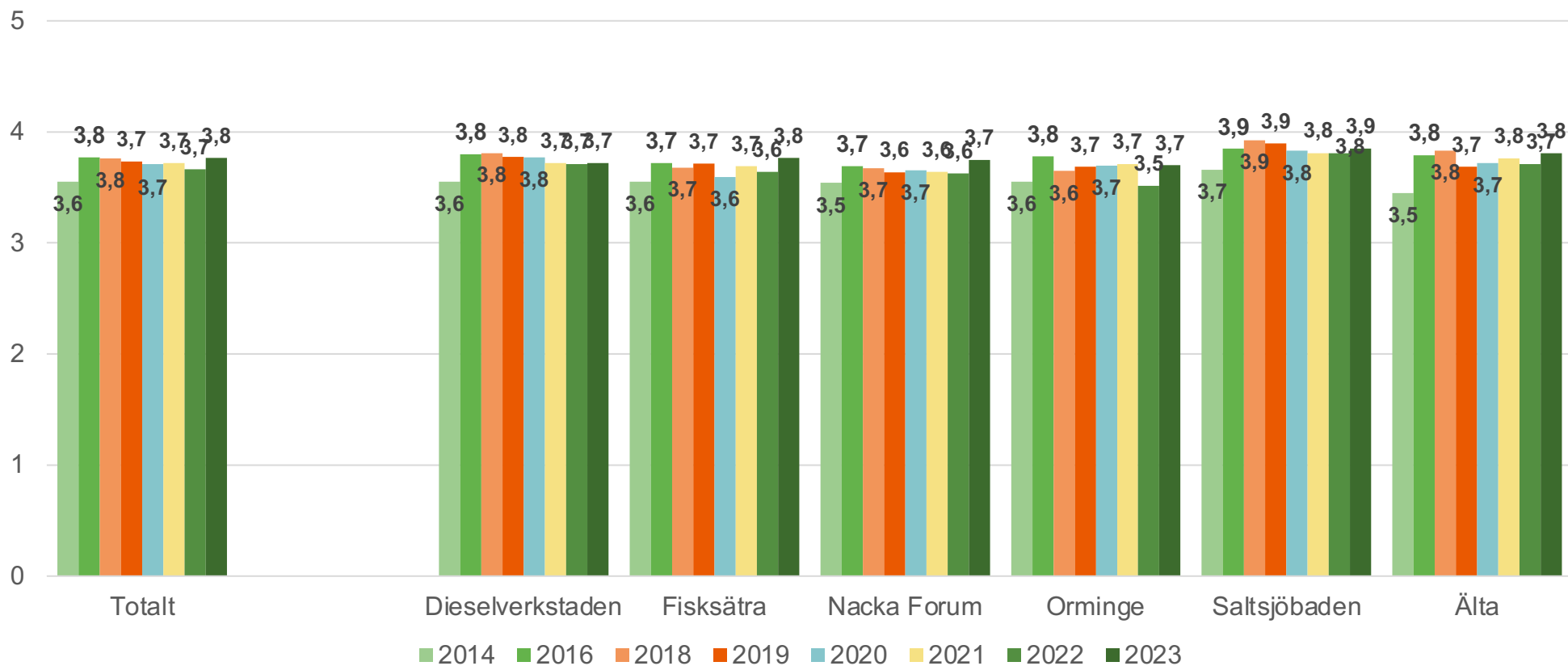
Nöjd-Kund-Index

NKI



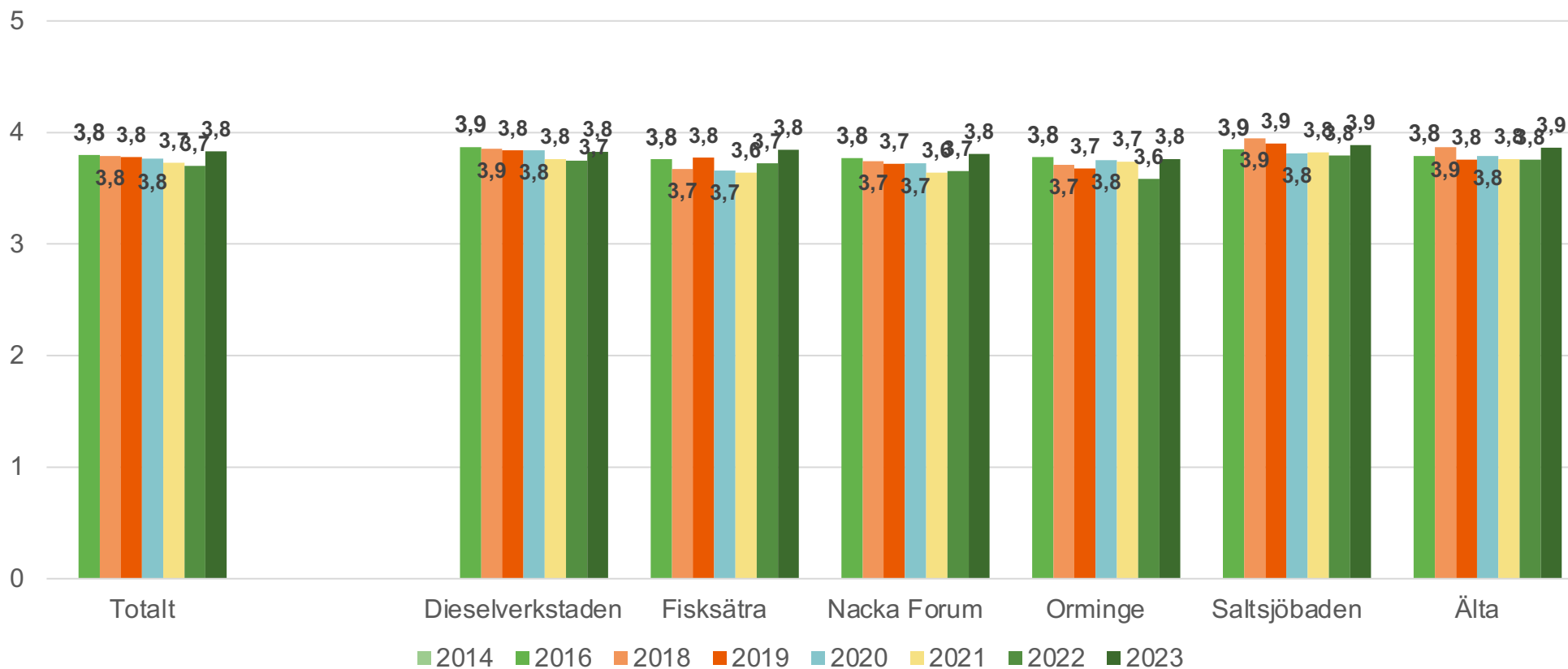
Nöjd-Kund-Index

Jag är nöjd med det här biblioteket



Nöjd-Kund-Index

Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket

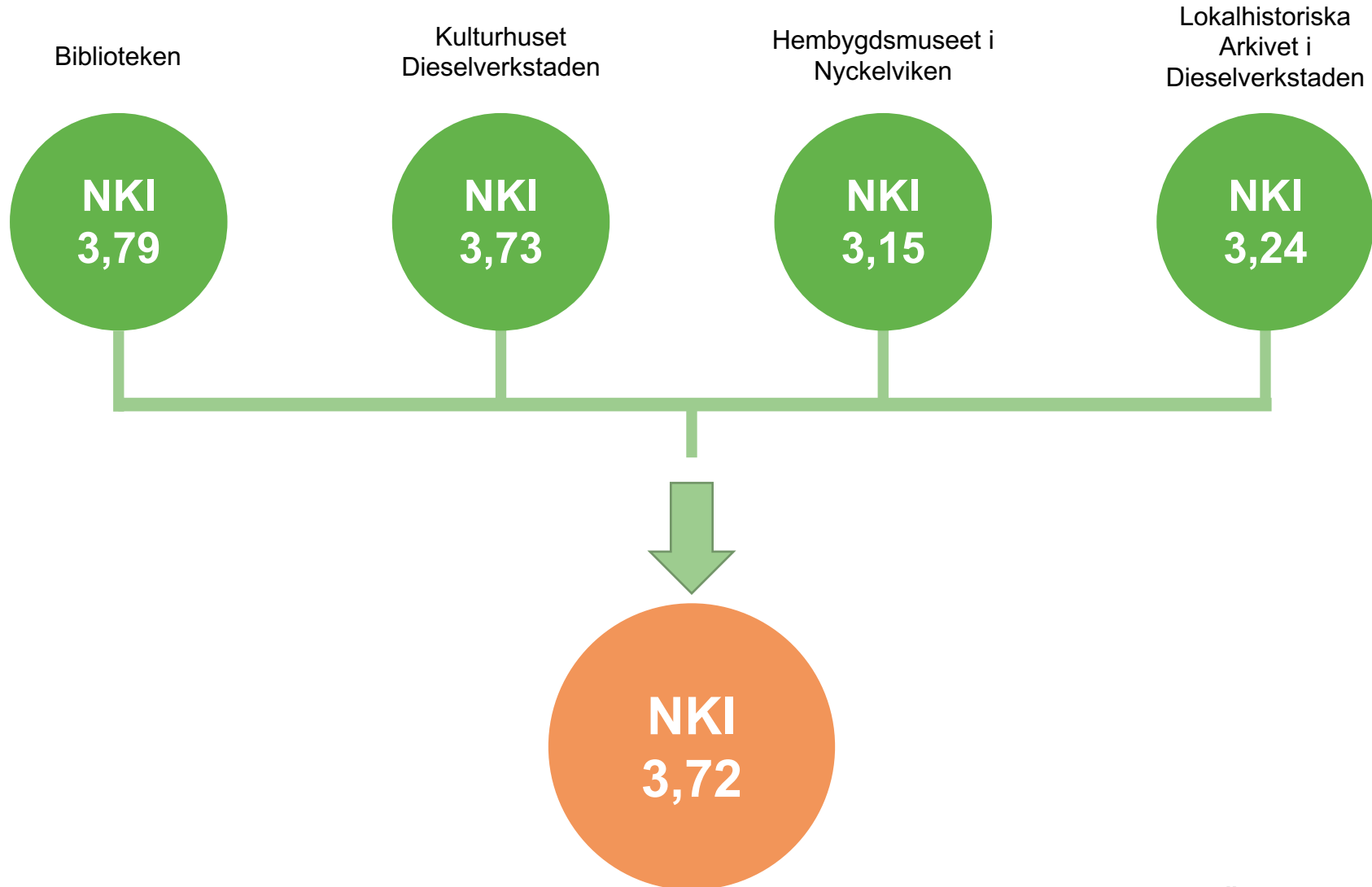


Nöjd-Kund-Index

	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
NKI	3,80	3,80	3,75	3,83	3,80	3,79
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,76	3,80	3,74	3,82	3,73	3,73
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,85	3,80	3,84	3,84	3,87	3,85
<i>Minsta antal svar:</i>	156	5	31	44	30	46

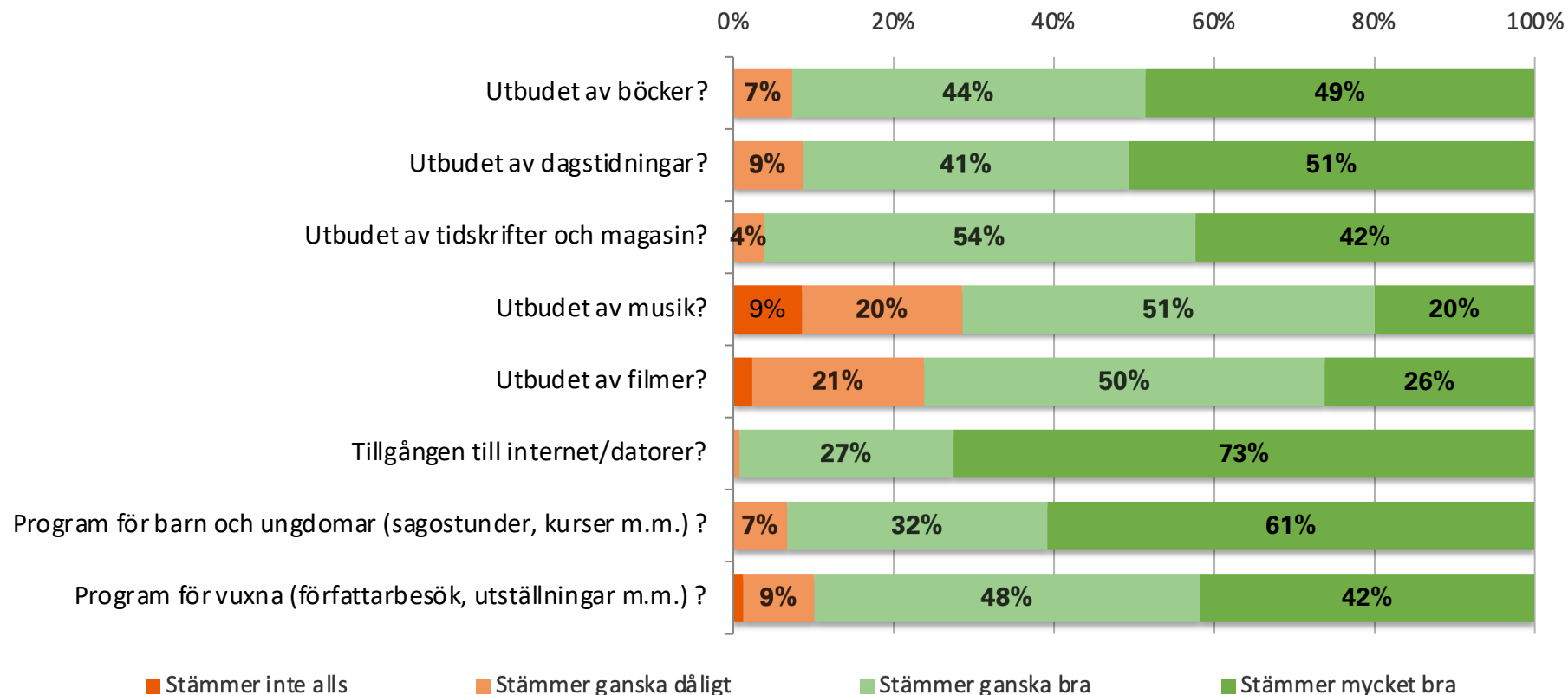
	Totalt	Man	Kvinna
NKI	3,80	3,77	3,82
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,76	3,74	3,78
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,85	3,81	3,88
<i>Minsta antal svar:</i>	156	77	78

Nöjd-Kund-Index



Nöjdhet verksamheten

Hur väl stämmer följande påståenden med hur du tycker att det är på det här biblioteket?



Nöjdhet verksamheten

	Medel	Antal svar:	Andel 'Vet ej':
Utbudet av böcker?	3,41	136	18%
Utbudet av dagstidningar?	3,42	81	50%
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,38	78	52%
Utbudet av musik?	2,83	35	79%
Utbudet av filmer?	3,00	42	74%
Tillgången till internet/datorer?	3,72	131	20%
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.) ?	3,54	74	55%
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.) ?	3,30	79	52%

Observera att många respondenter har svarat "Vet ej" och inte tagit ställning till frågan.

Nöjdhet verksamheten

	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
Utbudet av böcker?	3,41		3,48	3,47	3,46	3,33
Utbudet av dagstidningar?	3,42		3,36	3,48	3,56	3,41
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,38		3,55	3,35	3,47	3,35
Utbudet av musik?	2,83		3,00	3,00	2,86	2,57
Utbudet av filmer?	3,00		3,12	3,17	3,00	2,80
Tillgången till internet/datorer?	3,72	3,60	3,71	3,67	3,88	3,66
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.) ?	3,54		3,76	3,52	3,64	3,42
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.) ?	3,30		3,53	3,27	3,31	3,24
<i>Minsta antal svar:</i>	35	1	8	10	7	7

Nöjdhet verksamheten

	Totalt	Man	Kvinna
Utbudet av böcker?	3,41	3,37	3,43
Utbudet av dagstidningar?	3,42	3,38	3,46
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,38	3,49	3,25
Utbudet av musik?	2,83	2,73	2,90
Utbudet av filmer?	3,00	2,79	3,17
Tillgången till internet/datorer?	3,72	3,69	3,75
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.)?	3,54	3,50	3,58
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.) ?	3,30	3,28	3,33
<i>Minsta antal svar:</i>	35	15	20

Nöjdhet verksamheten

	Totalt	Diesel- verkstaden	Fisksätra	Nacka Forum	Orminge	Saltsjö- baden	Älta
Utbudet av böcker?	3,48	3,40	3,41	3,46	3,41	3,66	3,51
Utbudet av dagstidningar?	3,50	3,43	3,42	3,45	3,33	3,73	3,57
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,44	3,45	3,38	3,31	3,40	3,58	3,46
Utbudet av musik?	3,15	3,39	2,83	3,10	2,82	3,18	3,37
Utbudet av filmer?	3,25	3,28	3,00	3,31	2,95	3,45	3,39
Tillgången till internet/datorer?	3,56	3,37	3,72	3,62	3,39	3,61	3,61
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.) ?	3,52	3,54	3,54	3,50	3,46	3,62	3,44
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.) ?	3,29	3,35	3,30	3,17	3,27	3,45	3,06
<i>Minsta antal svar:</i>	157	46	35	29	11	17	19

Nöjdhet verksamheten

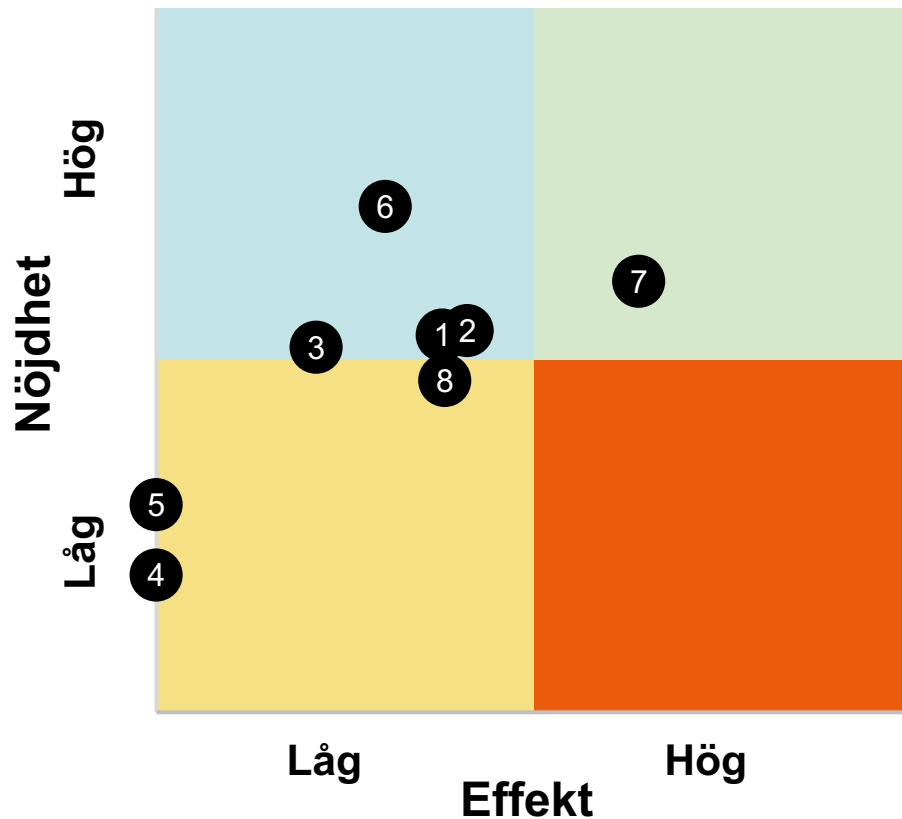
	Svar	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
Utbudet av böcker?	Stämmer ganska + mycket bra	93%		100%	95%	88%	90%
<i>Antal svar</i>		136	3	27	38	24	42
Utbudet av dagstidningar?	Stämmer ganska + mycket bra	91%		91%	100%	89%	93%
<i>Antal svar</i>		81	2	11	21	18	29
Utbudet av tidskrifter och magasin?	Stämmer ganska + mycket bra	96%		100%	95%	100%	96%
<i>Antal svar</i>		78	1	11	20	19	26

	Svar	Totalt	Man	Kvinna
Utbudet av böcker?	Stämmer ganska + mycket bra	93%	90%	95%
<i>Antal svar</i>		136	59	76
Utbudet av dagstidningar?	Stämmer ganska + mycket bra	91%	91%	91%
<i>Antal svar</i>		81	45	35
Utbudet av tidskrifter och magasin?	Stämmer ganska + mycket bra	96%	100%	91%
<i>Antal svar</i>		78	45	32

Nöjdhet verksamheten

	Svar	Totalt	Diesel- verkstaden	Fisksätra	Nacka Forum	Orminge	Saltsjö- baden	Älta
Utbudet av böcker?	Stämmer ganska + mycket bra	96%	97%	93%	97%	94%	99%	97%
<i>Antal svar</i>		1016	180	136	178	169	172	181
Utbudet av dagstidningar?	Stämmer ganska + mycket bra	95%	93%	91%	95%	91%	100%	97%
<i>Antal svar</i>		455	61	81	83	66	95	69
Utbudet av tidskrifter och magasin?	Stämmer ganska + mycket bra	96%	97%	96%	92%	94%	99%	97%
<i>Antal svar</i>		519	86	78	86	77	118	74

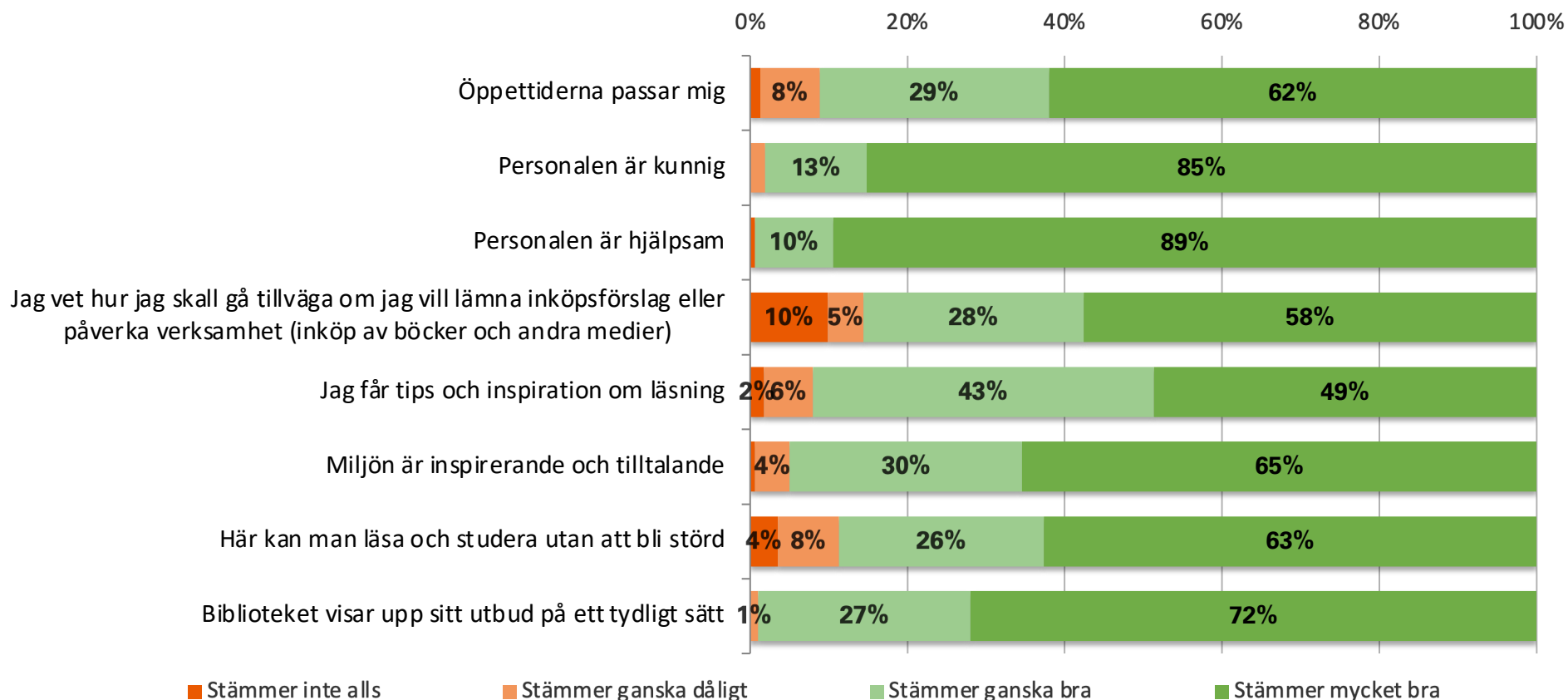
Matris



1. Utbudet av böcker?
2. Utbudet av dagstidningar?
3. Utbudet av tidskrifter och magasin?
4. Utbudet av musik?
5. Utbudet av filmer?
6. Tillgången till internet/datorer?
7. Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.) ?
8. Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.) ?

Personal, öppettider och lokal

Hur väl stämmer följande påståenden med hur du tycker att det är på det här biblioteket?



Personal, öppettider och lokal

	Medel	Antal svar:	Andel 'Vet ej':
Öppettiderna passar mig	3,52	158	4%
Personalen är kunnig	3,83	155	5%
Personalen är hjälpsam	3,88	161	1%
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill lämna inköpsförslag eller påverka verksamheten (inköp av böcker och andra medier)	3,33	132	19%
Jag får tips och inspiration om läsning	3,39	113	31%
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,60	159	2%
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,48	142	13%
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,71	156	4%

*Observera att många respondenter har svarat "Vet ej" och inte tagit ställning till frågan.

Personal, öppettider och lokal

	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
Öppettiderna passar mig	3,52	3,40	3,27	3,34	3,69	3,78
Personalen är kunnig	3,83	4,00	3,81	3,73	3,93	3,86
Personalen är hjälpsam	3,88	3,80	3,91	3,75	4,00	3,92
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill lämna inköpsförslag eller påverka verksamheten (inköp av böcker och andra medier)	3,33		3,30	3,25	3,36	3,41
Jag får tips och inspiration om läsning	3,39		3,35	3,40	3,48	3,38
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,60	2,40	3,68	3,68	3,62	3,61
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,48		3,45	3,60	3,52	3,37
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,71	3,20	3,81	3,66	3,61	3,80
<i>Minsta antal svar:</i>	113	3	26	30	25	29

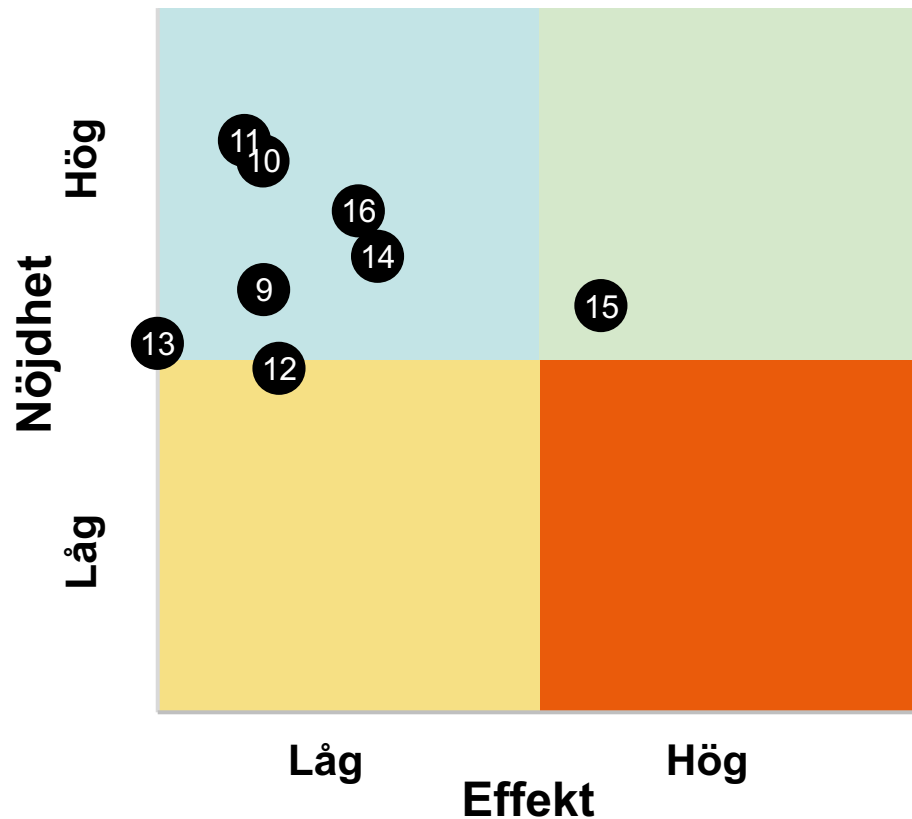
Personal, öppettider och lokal

	Totalt	Man	Kvinna
Öppettiderna passar mig	3,52	3,53	3,51
Personalen är kunnig	3,83	3,82	3,84
Personalen är hjälpsam	3,88	3,86	3,90
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill lämna inköpsförslag eller påverka verksamheten (inköp av böcker och andra medier)	3,33	3,28	3,39
Jag får tips och inspiration om läsning	3,39	3,43	3,36
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,60	3,59	3,59
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,48	3,50	3,45
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,71	3,71	3,70
<i>Minsta antal svar:</i>	113	54	58

Personal, öppettider och lokal

	Totalt	Diesel- verkstaden	Fisksätra	Nacka Forum	Orminge	Saltsjö- baden	Älta
Öppettiderna passar mig	3,60	3,58	3,52	3,68	3,43	3,67	3,68
Personalen är kunnig	3,84	3,79	3,83	3,76	3,86	3,91	3,88
Personalen är hjälpsam	3,90	3,85	3,88	3,87	3,93	3,96	3,91
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill lämna inköpsförslag eller påverka verksamheten (inköp av böcker och andra medier)	3,24	3,30	3,33	3,25	3,32	3,17	3,10
Jag får tips och inspiration om läsning	3,31	3,24	3,39	3,17	3,19	3,50	3,38
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,46	3,61	3,60	3,33	3,17	3,62	3,45
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,41	3,38	3,48	3,37	3,23	3,61	3,42
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,56	3,56	3,71	3,37	3,51	3,65	3,60
<i>Minsta antal svar:</i>	846	138	113	146	124	149	132

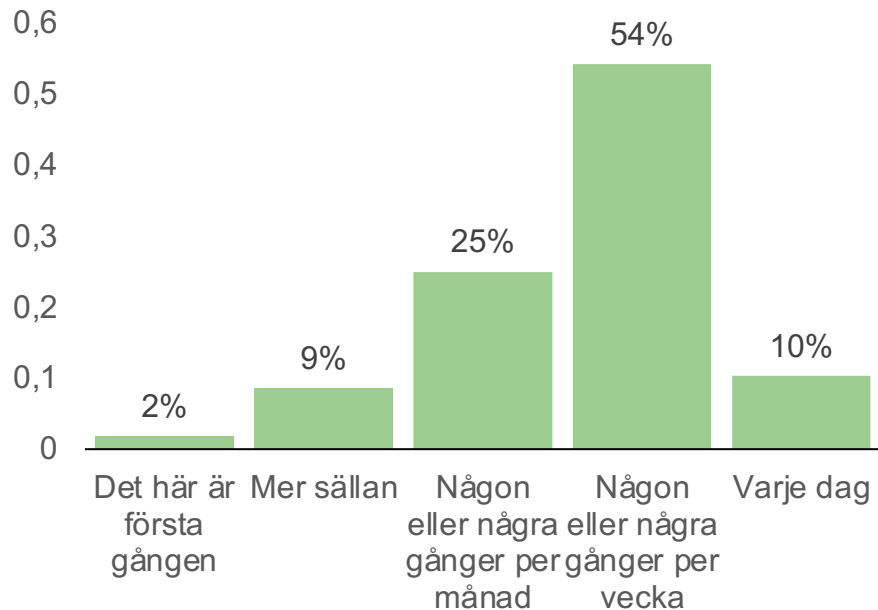
Matris



- 9. Öppettiderna passar mig
- 10. Personalen är kunnig
- 11. Personalen är hjälpsam
- 12. Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet (inköp av böcker och andra medier)
- 13. Jag får tips och inspiration om läsning
- 14. Miljön är inspirerande och tilltalande
- 15. Här kan man läsa och studera utan att bli störd
- 16. Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt

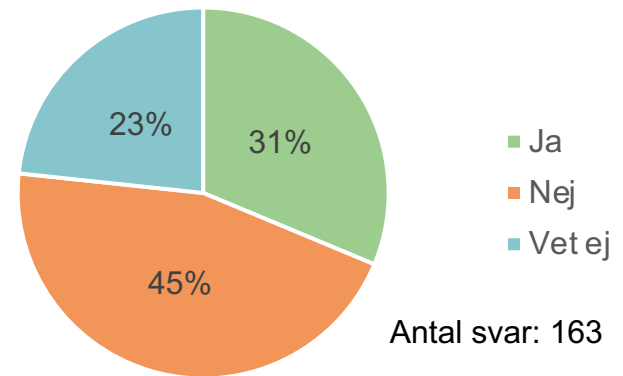
Biblioteksbesöken

Hur ofta brukar du besöka detta bibliotek?



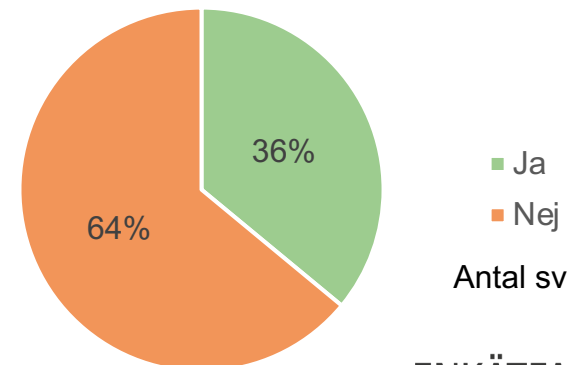
Antal svar: 164

Skulle du vilja påverka verksamheten på det här biblioteket?



Antal svar: 163

Om ja: Har du försökt påverka verksamheten?



Antal svar: 50

Biblioteksbesöken

Hur ofta brukar du besöka detta bibliotek?

	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
Det här är första gången	2%	0%	6%	0%	0%	2%
Mer sällan	9%	20%	12%	9%	7%	6%
Någon eller några gånger per månad	25%	40%	18%	16%	40%	27%
Någon eller några gånger per vecka	54%	40%	59%	61%	53%	49%
Varje dag	10%	0%	6%	14%	0%	16%
<i>Antal svar:</i>	164	5	34	44	30	49

	Totalt	Man	Kvinna
Det här är första gången	2%	2%	1%
Mer sällan	9%	11%	6%
Någon eller några gånger per månad	25%	25%	26%
Någon eller några gånger per vecka	54%	48%	61%
Varje dag	10%	14%	6%
<i>Antal svar:</i>	164	81	82

Biblioteksbesöken

Hur ofta brukar du besöka detta bibliotek?

	Totalt	Diesel- verkstaden	Fisksätra	Nacka Forum	Orminge	Saltsjö- baden	Älta
Det här är första gången	2%	5%	2%	2%	1%	2%	2%
Mer sällan	10%	10%	9%	14%	10%	6%	9%
Någon eller några gånger per månad	36%	46%	25%	27%	32%	35%	47%
Någon eller några gånger per vecka	47%	39%	54%	49%	52%	54%	38%
Varje dag	5%	1%	10%	8%	5%	3%	4%
<i>Antal svar:</i>	1215	222	164	221	198	208	202

Biblioteksbesöken

Skulle du vilja påverka verksamheten på det här biblioteket?

	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
Ja	31%	40%	38%	42%	24%	19%
Nej	45%	40%	41%	42%	45%	54%
Vet ej	23%	20%	21%	16%	31%	27%
<i>Antal svar:</i>	163	5	34	45	29	48

	Totalt	Man	Kvinna
Ja	31%	35%	28%
Nej	45%	43%	48%
Vet ej	23%	22%	25%
<i>Antal svar:</i>	163	82	80

Biblioteksbesöken

Skulle du vilja påverka verksamheten på det här biblioteket?

	Totalt	Diesel- verkstaden	Fisksätra	Nacka Forum	Orminge	Saltsjö- baden	Älta
Ja	22%	23%	33%	23%	21%	23%	18%
Nej	57%	58%	40%	51%	56%	64%	59%
Vet ej	21%	19%	28%	26%	23%	12%	22%
<i>Antal svar:</i>	930	195	40	218	188	137	152

Biblioteksbesöken

Om ja: Har du försökt påverka verksamheten?

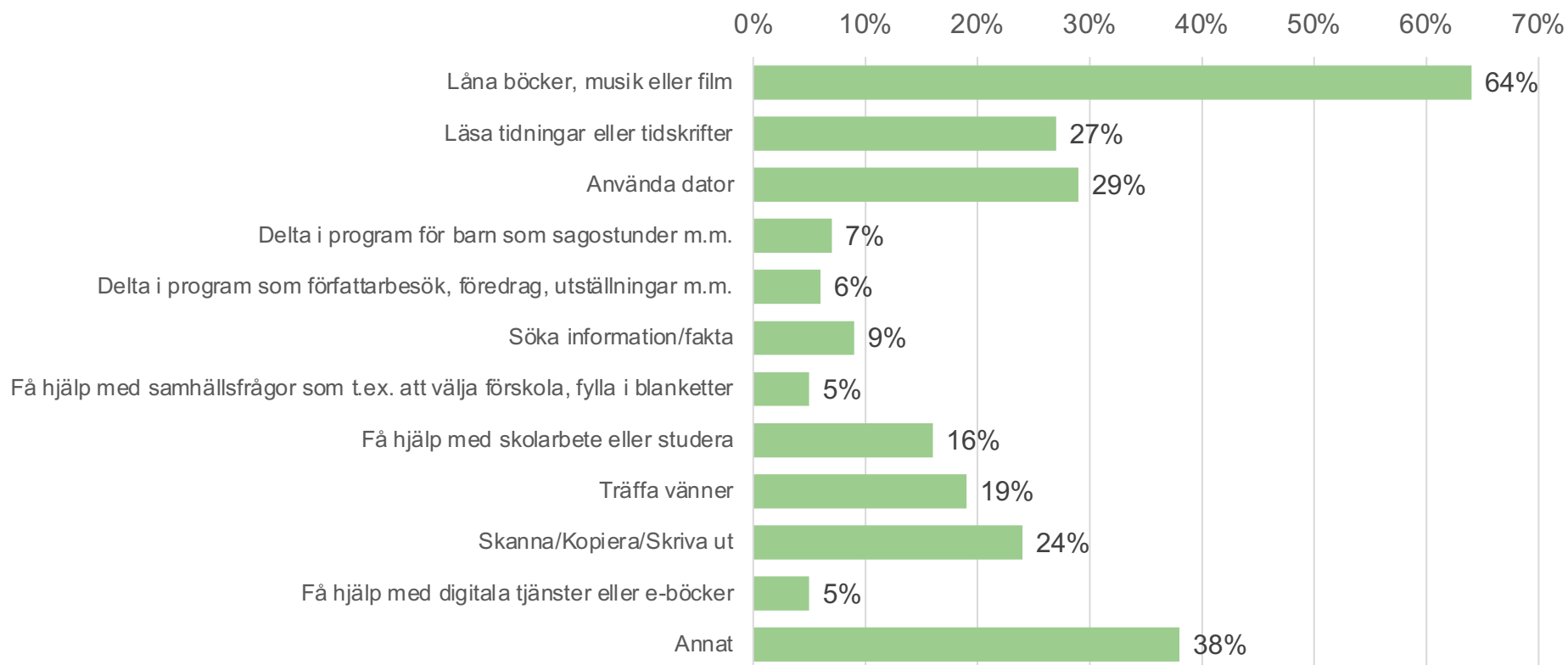
	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
Ja	36%		8%	44%	29%	67%
Nej	64%		92%	56%	71%	33%
<i>Antal svar:</i>	50	2	13	18	7	9

	Totalt	Man	Kvinna
Ja	36%	48%	19%
Nej	64%	52%	81%
<i>Antal svar:</i>	50	29	21

	Totalt	Diesel- verkstaden	Fisksätra	Nacka Forum	Orminge	Saltsjö- baden	Älta
Ja	25%	7%	23%	30%	44%	25%	18%
Nej	75%	93%	77%	70%	56%	75%	82%
<i>Antal svar:</i>	206	44	13	50	39	32	28

Biblioteksbesöken

Vad brukar du göra på det här biblioteket? (Flera svar kan väljas)



Antal svar: 165

Biblioteksbesöken

Vad brukar du göra på det här biblioteket? (Flera svar kan väljas)

	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
Låna böcker, musik eller film	64%	40%	62%	64%	73%	61%
Läsa tidningar eller tidskrifter	27%	0%	6%	11%	47%	45%
Använda dator	29%	20%	15%	36%	40%	27%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	7%	0%	3%	18%	7%	0%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	6%	0%	12%	2%	7%	6%
Söka information/fakta	9%	0%	3%	9%	20%	6%
Få hjälp med samhällsfrågor som t.ex. att välja förskola, fylla i blanketter	5%	0%	3%	11%	7%	0%
Få hjälp med skolarbete eller studera	16%	20%	47%	11%	10%	2%
Träffa vänner	19%	100%	12%	20%	13%	20%
Skanna/Kopiera/ Skriva ut	24%	0%	6%	44%	27%	16%
Få hjälp med digitala tjänster eller e-böcker	5%	20%	6%	4%	7%	2%
Annat	38%	100%	35%	42%	30%	35%
<i>Antal svar:</i>	165	5	34	45	30	49

Biblioteksbesöken

Vad brukar du göra på det här biblioteket? (Flera svar kan väljas)

	Totalt	Man	Kvinna
Låna böcker, musik eller film	64%	50%	78%
Läsa tidningar eller tidskrifter	27%	35%	17%
Använda dator	29%	33%	26%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	7%	6%	7%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	6%	4%	9%
Söka information/fakta	9%	6%	12%
Få hjälp med samhällsfrågor som t.ex. att välja förskola, fylla i blanketter	5%	4%	6%
Få hjälp med skolarbete eller studera	16%	15%	18%
Träffa vänner	19%	24%	15%
Skanna/Kopiera/ Skriva ut	24%	21%	27%
Få hjälp med digitala tjänster eller e-böcker	5%	2%	7%
Annat	38%	37%	38%
<i>Antal svar:</i>	165	82	82

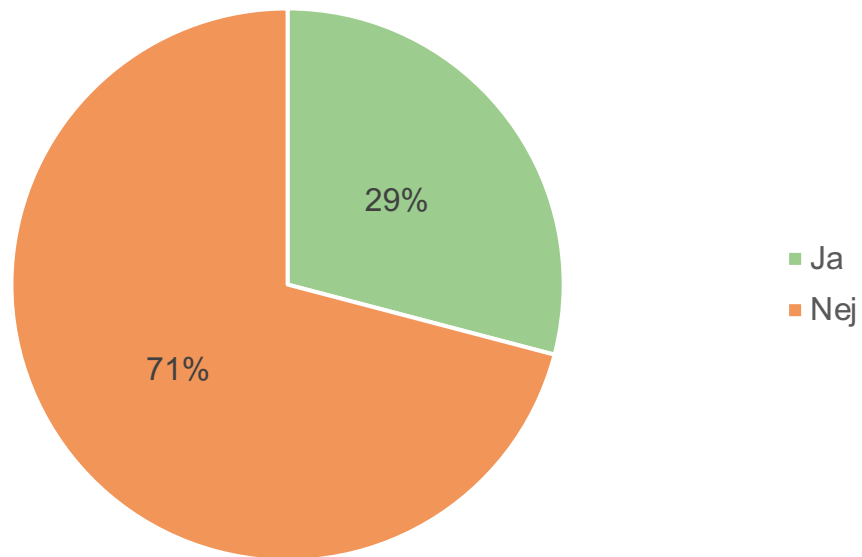
Biblioteksbesöken

Vad brukar du göra på det här biblioteket? (Flera svar kan väljas)

	Totalt	Diesel- verkstaden	Fisksätra	Nacka Forum	Orminge	Saltsjö- baden	Älta
Låna böcker, musik eller film	75%	73%	64%	74%	77%	73%	88%
Läsa tidningar eller tidskrifter	31%	25%	27%	27%	29%	51%	27%
Använda dator	14%	6%	29%	16%	12%	10%	12%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	5%	8%	7%	5%	2%	2%	7%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	6%	6%	6%	5%	7%	8%	6%
Söka information/fakta	5%	6%	9%	5%	3%	6%	5%
Få hjälp med samhällsfrågor som t.ex. att välja förskola, fylla i blanketter	1%	0%	5%	1%	1%	0%	1%
Få hjälp med skolarbete eller studera	10%	18%	16%	17%	8%	1%	3%
Träffa vänner	8%	10%	19%	4%	6%	5%	6%
Skanna/Kopiera/ Skriva ut	15%	9%	24%	13%	17%	12%	18%
Få hjälp med digitala tjänster eller e-böcker	3%	1%	5%	2%	2%	3%	4%
Annat	25%	24%	38%	29%	28%	18%	15%
<i>Antal svar:</i>	1201	221	165	216	196	208	195

Biblioteksbesöken

Brukar du regelbundet besöka biblioteket med barn?



Antal svar: 165

Biblioteksbesöken

Brukar du regelbundet besöka biblioteket med barn?

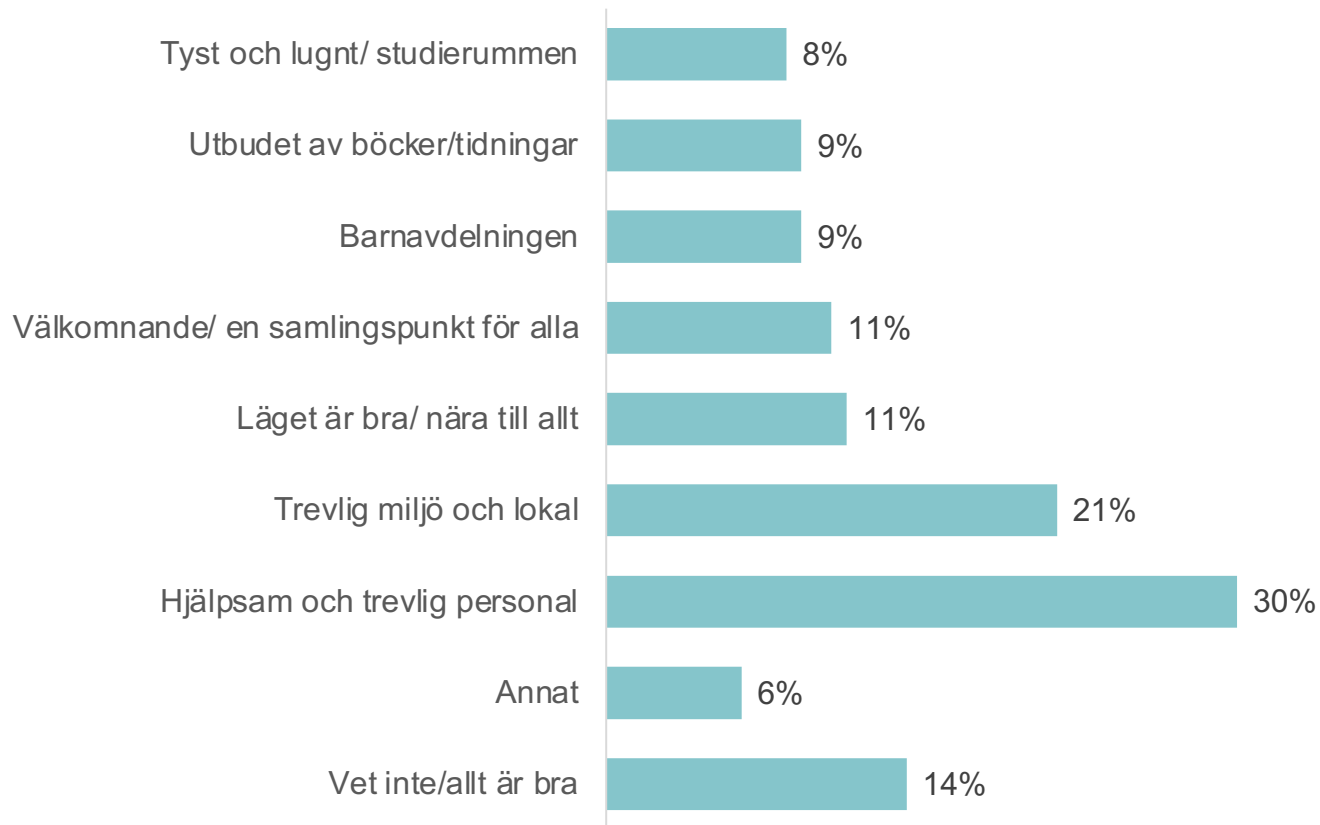
	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
Ja	29%	0%	35%	62%	17%	4%
Nej	71%	100%	65%	38%	83%	96%
<i>Antal svar:</i>	165	5	34	45	30	49

	Totalt	Man	Kvinna
Ja	29%	23%	35%
Nej	71%	77%	65%
<i>Antal svar:</i>	165	82	82

	Totalt	Diesel- verkstaden	Fisksätra	Nacka Forum	Orminge	Saltsjö- baden	Älta
Ja	28%	33%	29%	24%	26%	20%	34%
Nej	72%	67%	71%	76%	74%	80%	66%
<i>Antal svar:</i>	1194	221	165	214	194	206	194

Finns det något som du tycker är särskilt bra med det här biblioteket?

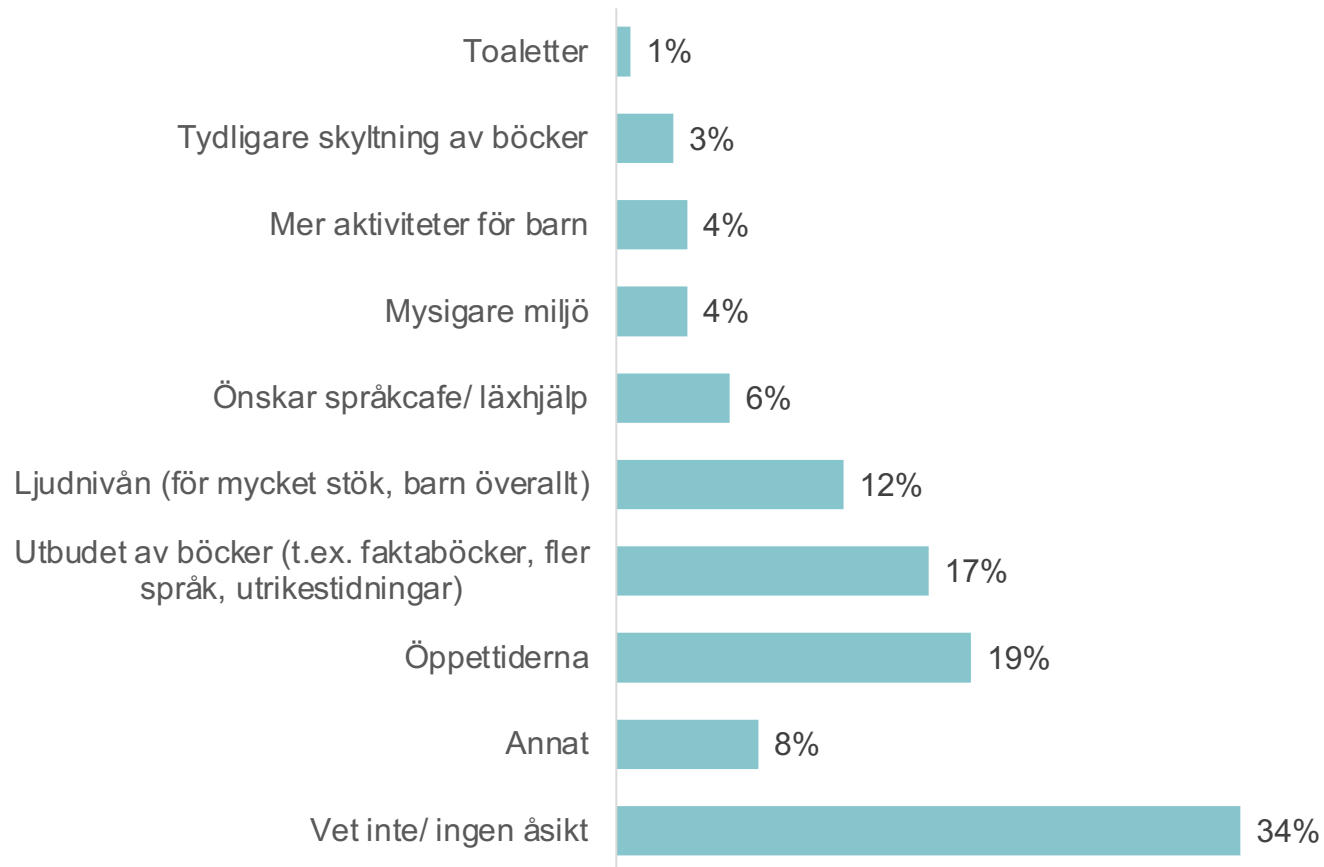
Fritextsvar:



Antal svar: 142

Finns det något som du tycker skulle kunna ändras eller förbättras på det här biblioteket?

Fritextsvar:



Antal svar: 130

Frågor?

Undersökning & analys av Enkätfabriken

www.enkatfabriken.se