

Nacka kommun

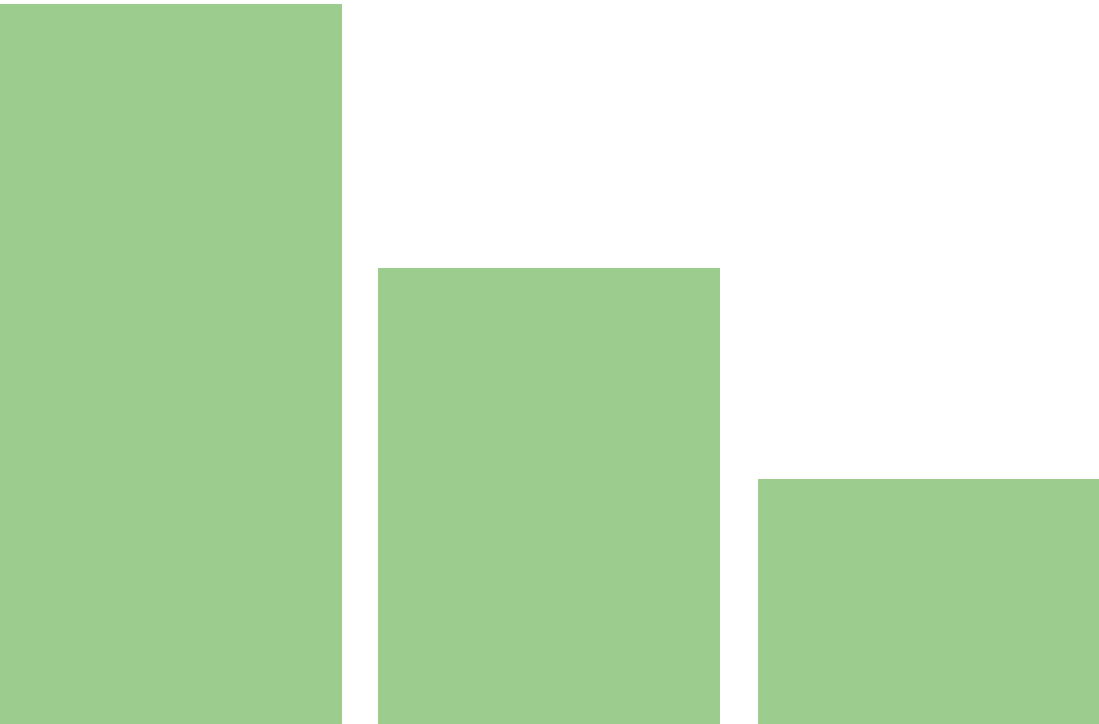
Bibliotek, Nacka Forum

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

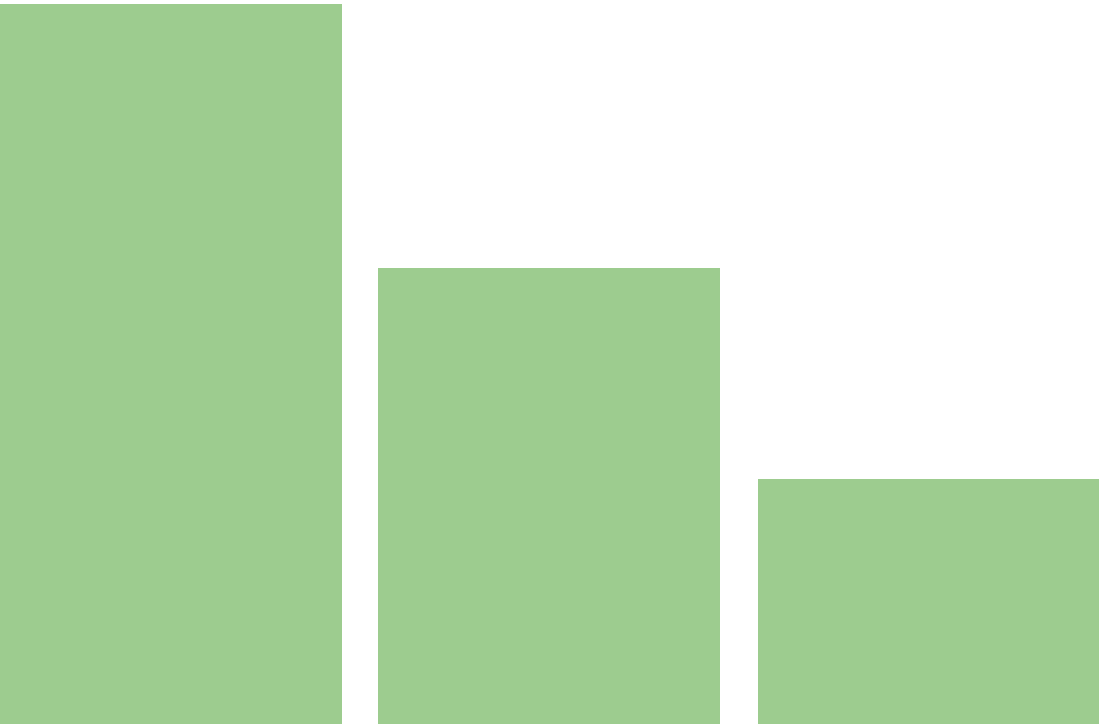
- På-plats-intervjuer
- Oktober-november 2023
- Antal svar Nacka Forum: 222

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%

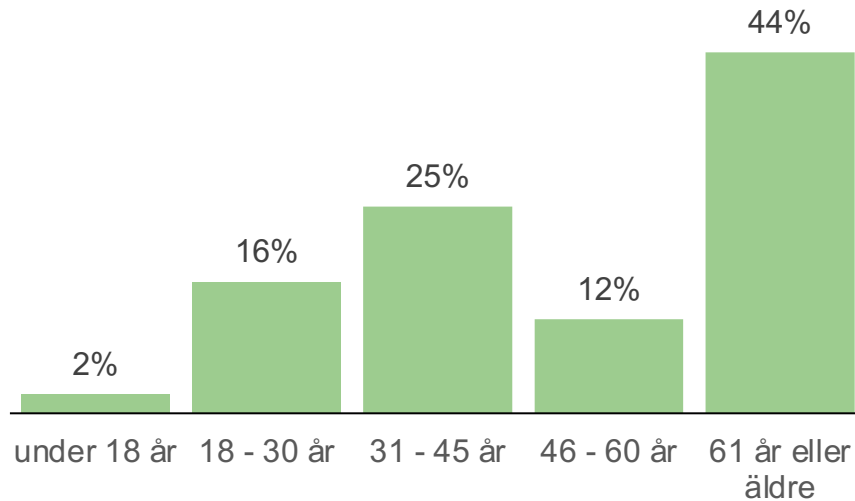
Fördelningen av svar mellan biblioteken var ojämn.

Bakgrundsfrågor



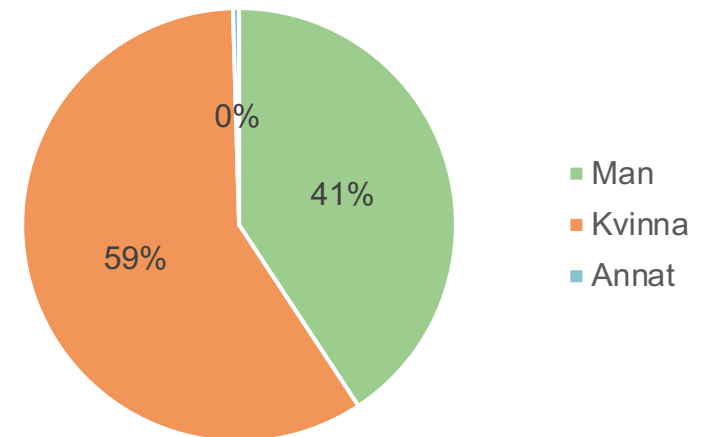
Bakgrundsfrågor

Ålder



Antal svar: 216

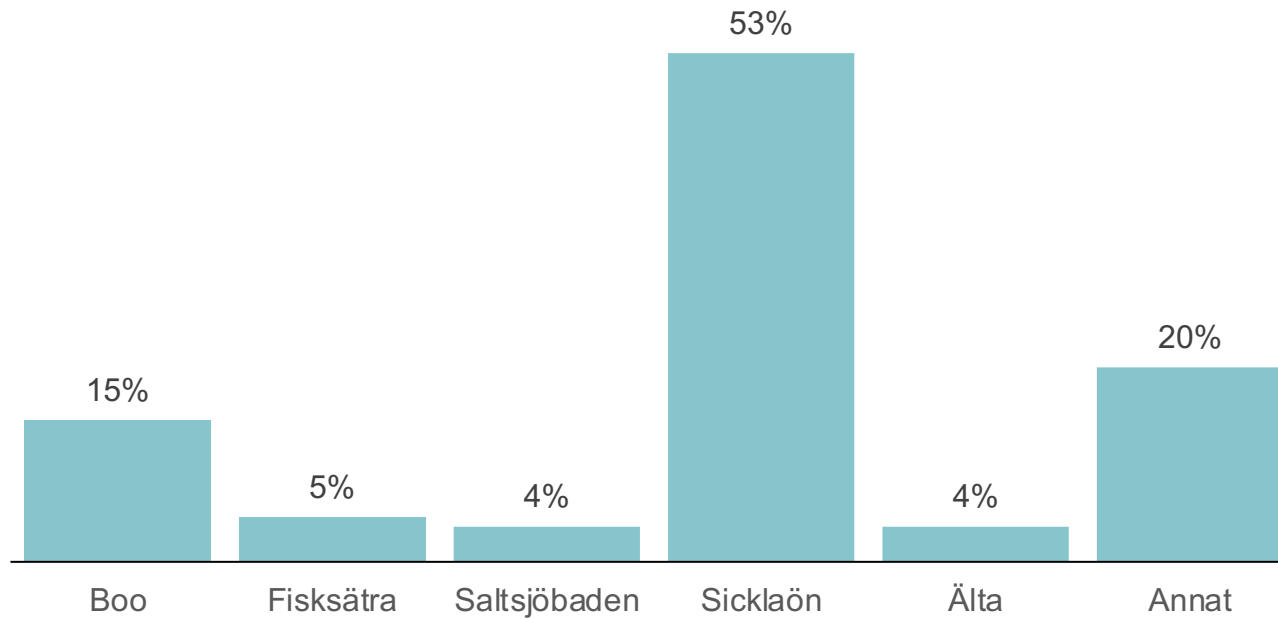
Kön



Antal svar: 221

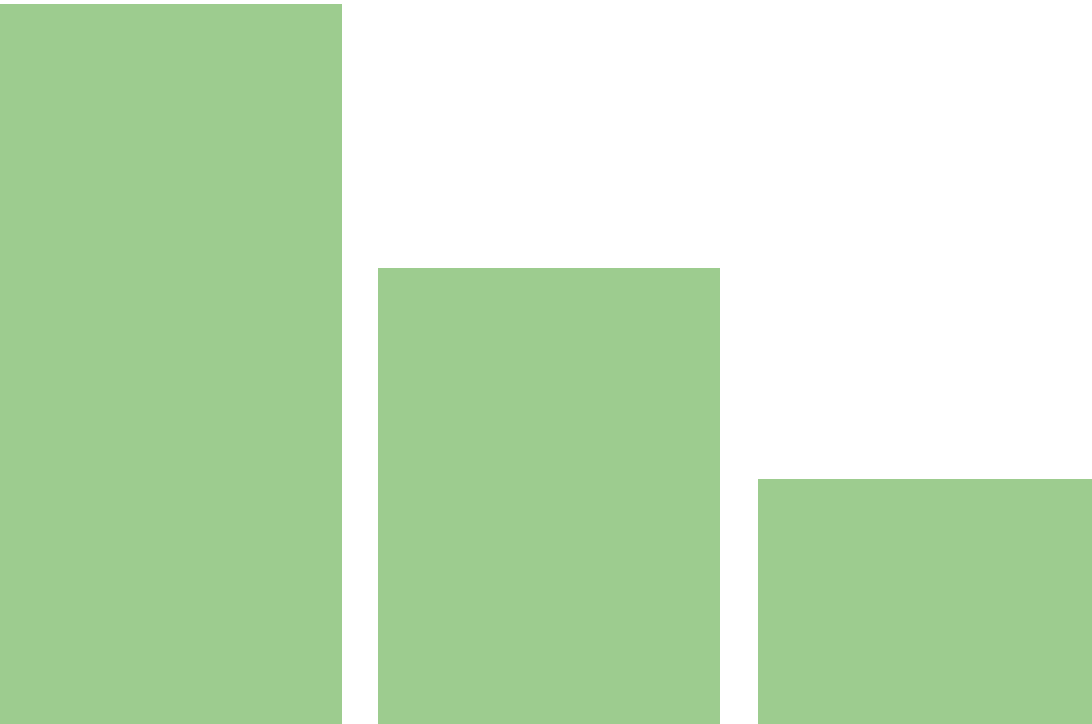
Bakgrundsfrågor

Var bor du?



Antal svar: 217

Resultat



Resultat

Överblick av resultatet

- NKI 2023 på Nacka Forum bibliotek är 3,76 vilket är något högre än förra årets mätning. NKI är högst i åldersgruppen 18-30 år samt 61 år eller äldre.
- Majoriteten av respondenterna är kvinnor (59%), och 44% är över 61 år. Majoriteten har svarat att de bor på Sicklaön.
- Drygt 9 av 10 är nöjda med biblioteket och skulle rekommendera andra att besöka biblioteket.
- Störst andel av de svarande (49%) uppger att de brukar besöka Nacka Forum bibliotek någon/några gånger per vecka.
- Klart vanligast att göra på biblioteket är att låna böcker, musik eller film (74%) och näst vanligast är det att göra annat, där ett återkommande svar är fika, läsa och jobbar.
- 24% svarar att de regelbundet brukar besöka biblioteket med barn.

Styrkor

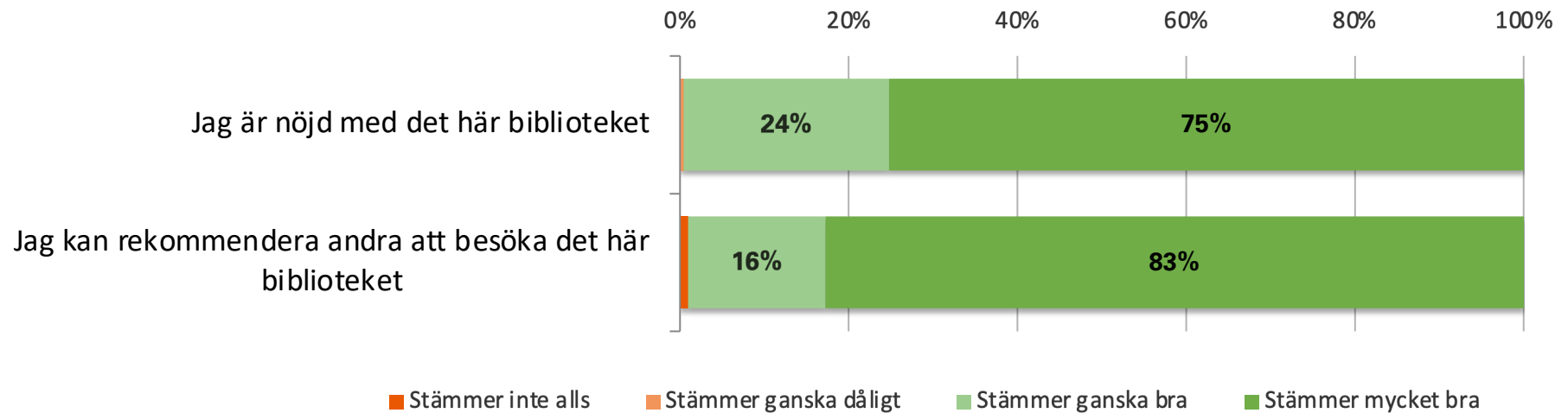
- Drygt 9 av 10 är instämmande gällande utbudet av böcker och dagstidningar.
- En stor del är nöjda med tillgången till internet/datorer och program för barn och ungdomar.
- Samtliga svarar instämmande i att personalen är hjälpsam och kunnig. Även öppettiderna är passande.

Utvecklingsområden

- Minst andel svarade instämmande gällande utbudet av musik (90%) och program för vuxna (80%).
- 2 av 10 vet inte hur de ska gå tillväga om de vill påverka inköp eller verksamhet.
- 15% tycker inte att de får tips och inspiration om läsning.

Nöjd-Kund-Index

NKI
3,76

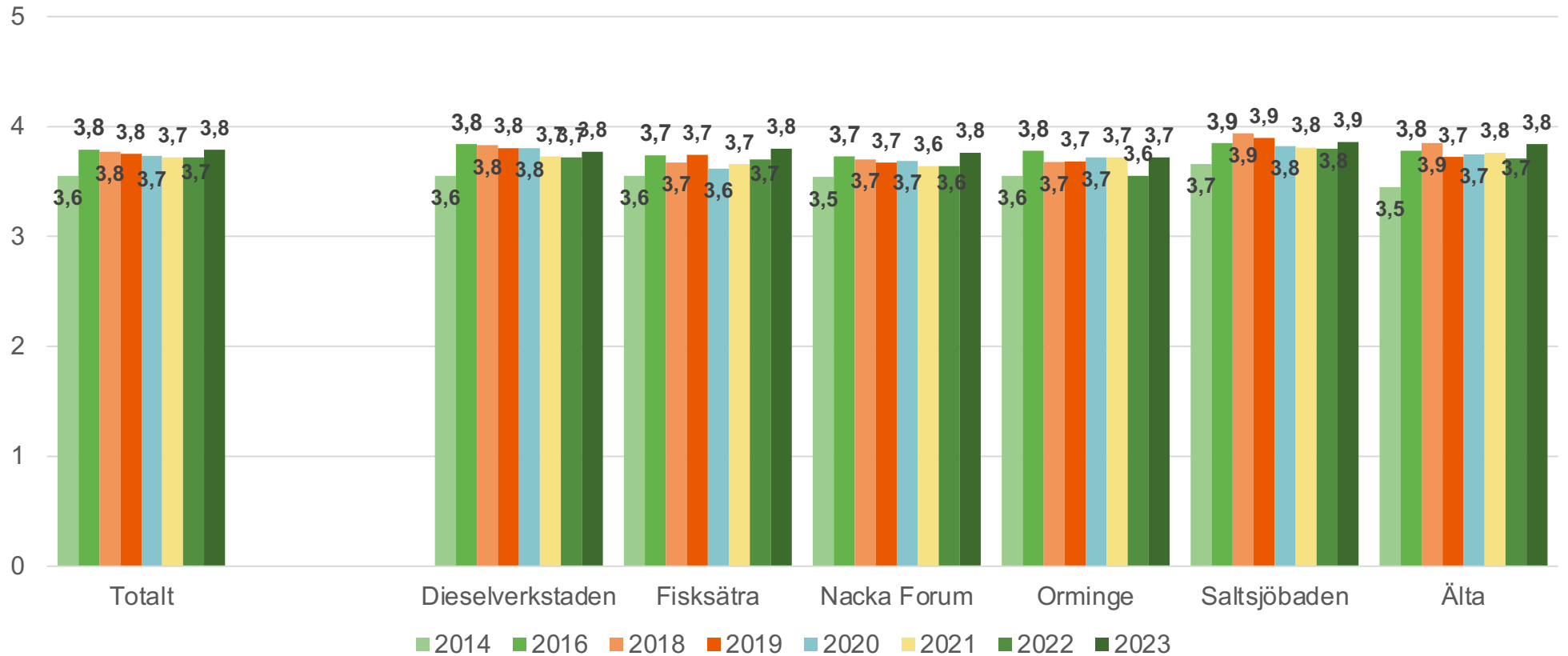


	Medel	Antal svar:	Andel 'Vet ej':
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,75	218	2%
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,81	209	4%

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.

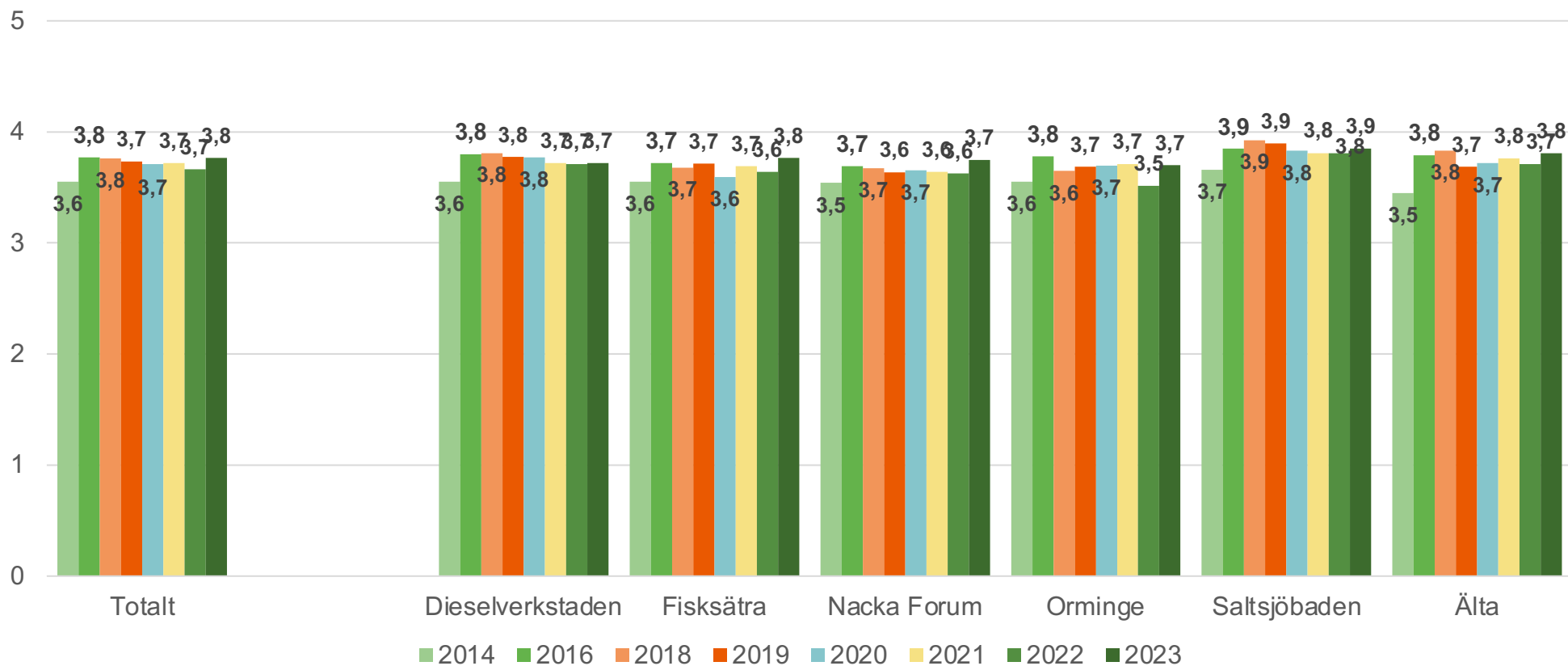
Nöjd-Kund-Index

NKI



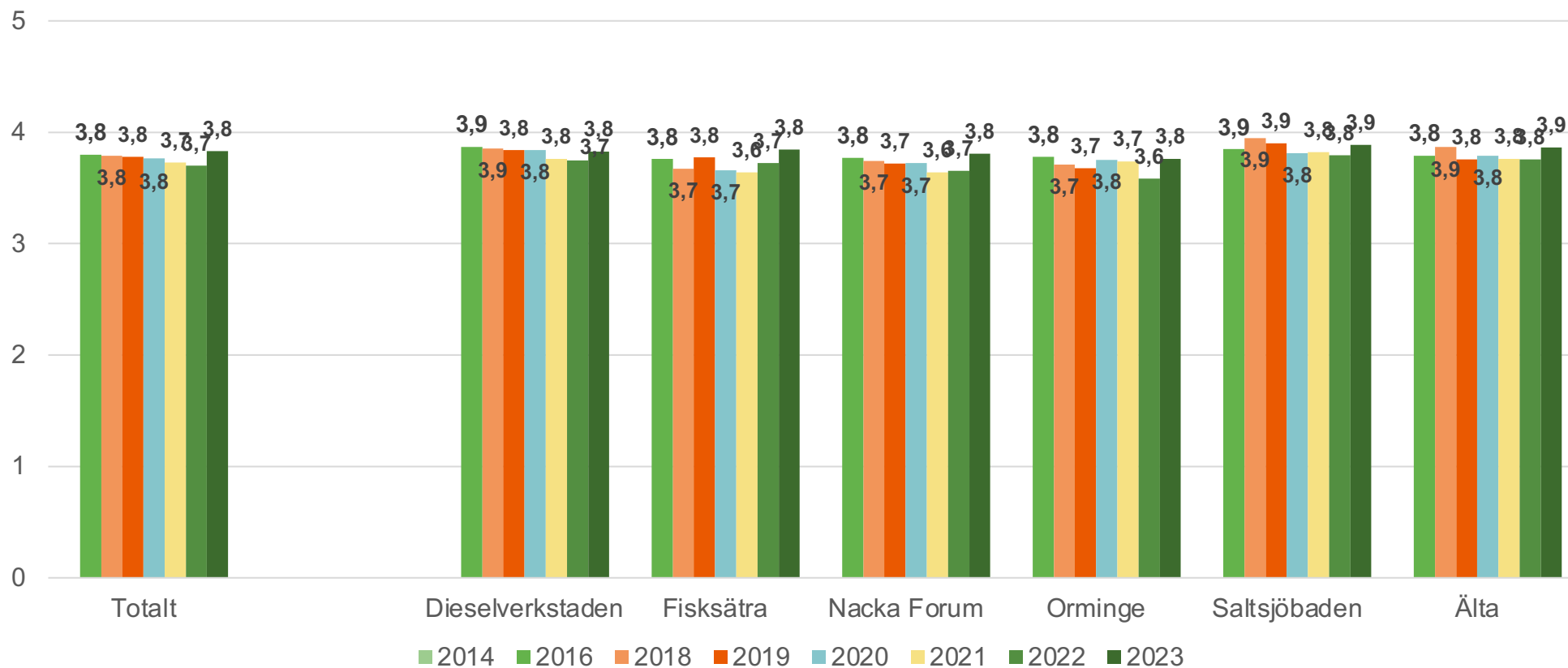
Nöjd-Kund-Index

Jag är nöjd med det här biblioteket



Nöjd-Kund-Index

Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket

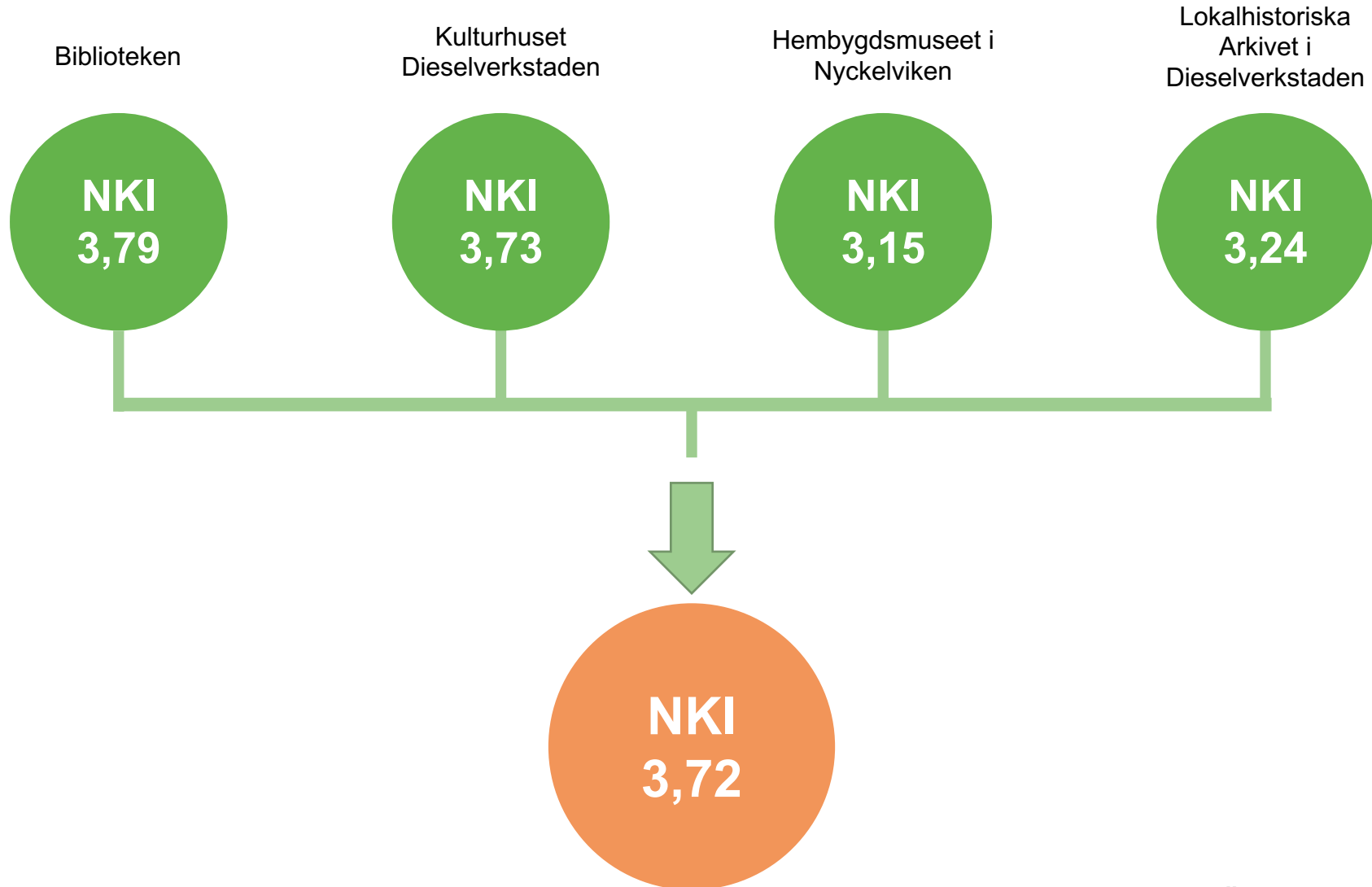


Nöjd-Kund-Index

	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
NKI	3,76	3,60	3,80	3,79	3,60	3,80
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,75	3,40	3,77	3,79	3,70	3,76
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,81		3,82	3,82	3,61	3,85
<i>Minsta antal svar:</i>	209	4	34	51	23	93

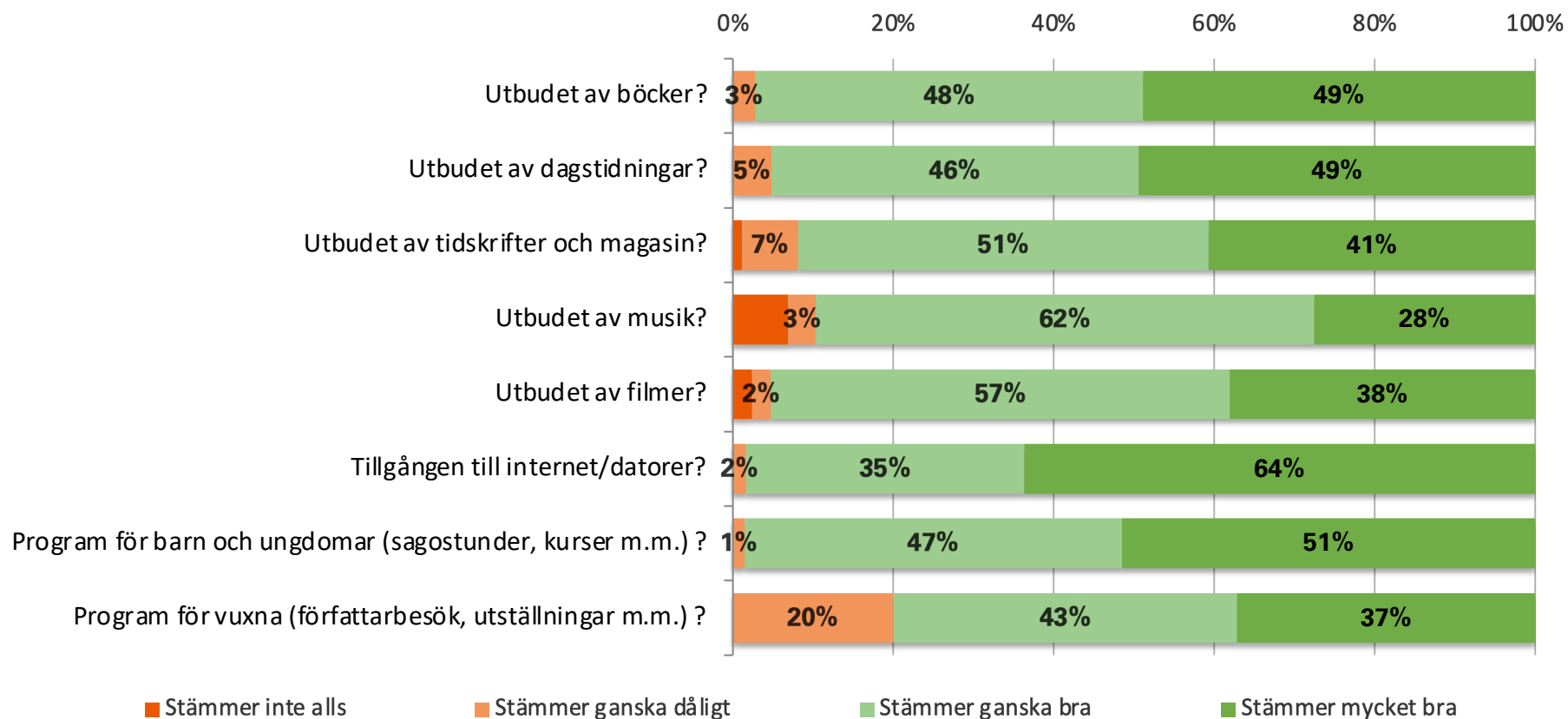
	Totalt	Man	Kvinna
NKI	3,76	3,77	3,76
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,75	3,75	3,75
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,81	3,83	3,79
<i>Minsta antal svar:</i>	209	82	125

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?	3,46	178	19%
Utbudet av dagstidningar?	3,45	83	62%
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,31	86	60%
Utbudet av musik?	3,10	29	87%
Utbudet av filmer?	3,31	42	81%
Tillgången till internet/datorer?	3,62	124	43%
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.) ?	3,50	68	69%
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.) ?	3,17	70	68%

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?	3,46		3,40	3,39	3,56	3,49
Utbudet av dagstidningar?	3,45		3,38	3,36	3,50	3,47
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,31		3,00	3,33	3,40	3,36
Utbudet av musik?	3,10		3,12			2,85
Utbudet av filmer?	3,31		3,30	3,40	3,43	3,18
Tillgången till internet/datorer?	3,62	3,20	3,80	3,66	3,69	3,57
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.) ?	3,50		3,53	3,48	3,44	3,47
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.) ?	3,17		2,91	3,23	3,50	3,11
<i>Minsta antal svar:</i>	29	1	8	4	2	11

Nöjdhet verksamheten

	Totalt	Man	Kvinna
Utbudet av böcker?	3,46	3,42	3,49
Utbudet av dagstidningar?	3,45	3,42	3,48
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,31	3,23	3,41
Utbudet av musik?	3,10	2,85	3,27
Utbudet av filmer?	3,31	3,16	3,45
Tillgången till internet/datorer?	3,62	3,63	3,63
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.)?	3,50	3,50	3,51
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.) ?	3,17	3,15	3,17
<i>Minsta antal svar:</i>	29	13	15

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

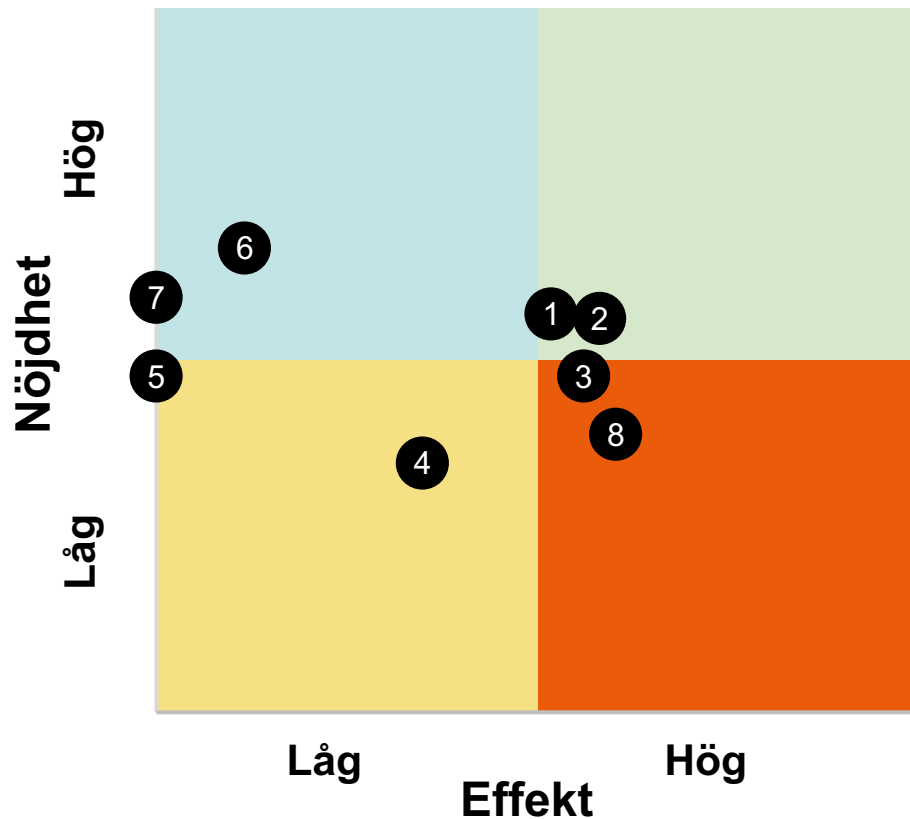
	Svar	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
Utbudet av böcker?	Stämmer ganska + mycket bra	97%		92%	98%	100%	98%
<i>Antal svar</i>		178	3	25	46	18	81
Utbudet av dagstidningar?	Stämmer ganska + mycket bra	95%		100%	100%	100%	92%
<i>Antal svar</i>		83	0	8	11	10	51
Utbudet av tidskrifter och magasin?	Stämmer ganska + mycket bra	92%		90%	89%	100%	91%
<i>Antal svar</i>		86	0	10	9	10	55

	Svar	Totalt	Man	Kvinna
Utbudet av böcker?	Stämmer ganska + mycket bra	97%	95%	98%
<i>Antal svar</i>		178	65	111
Utbudet av dagstidningar?	Stämmer ganska + mycket bra	95%	92%	100%
<i>Antal svar</i>		83	50	31
Utbudet av tidskrifter och magasin?	Stämmer ganska + mycket bra	92%	86%	98%
<i>Antal svar</i>		86	43	41

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

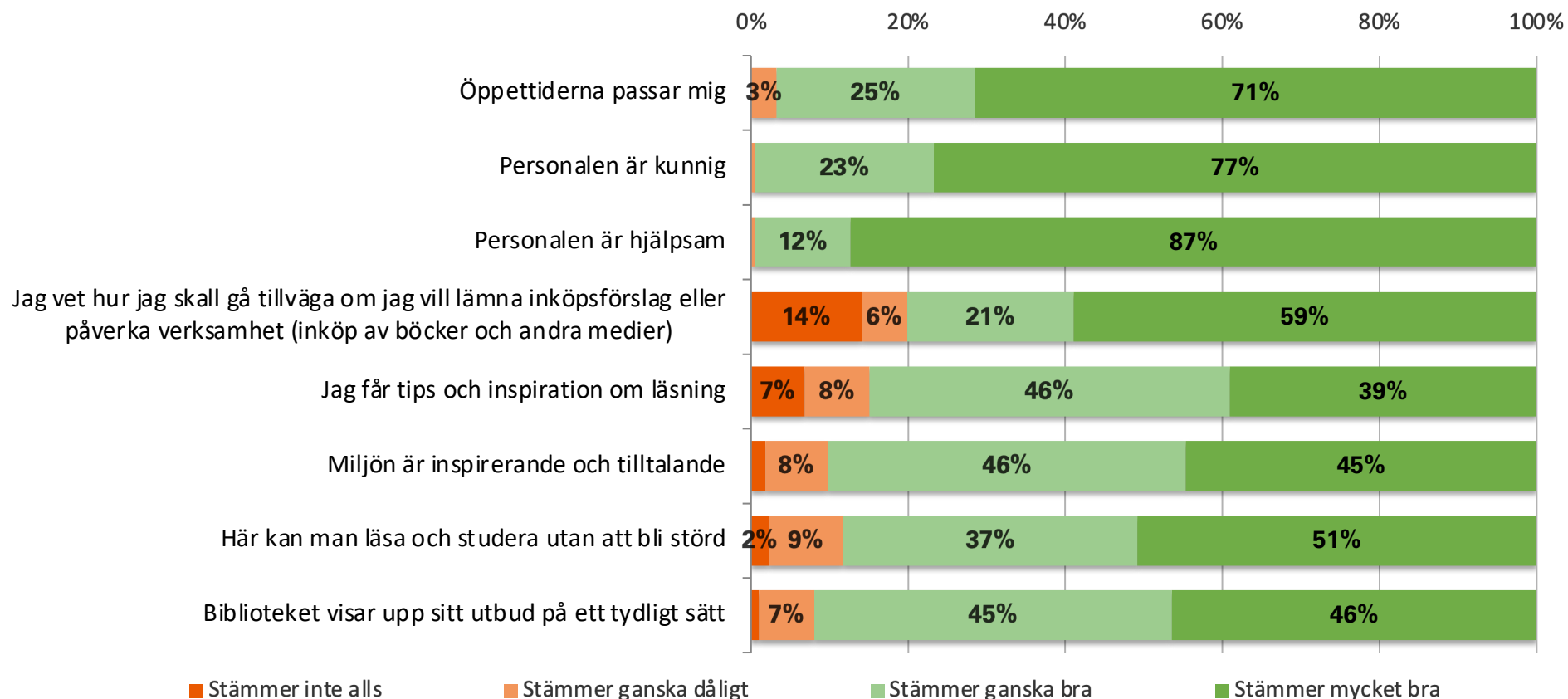
Matris



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	3,68	214	3%
Personalen är kunnig	3,76	189	14%
Personalen är hjälpsam	3,87	213	4%
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill lämna inköpsförslag eller påverka verksamheten (inköp av böcker och andra medier)	3,25	156	29%
Jag får tips och inspiration om läsning	3,17	146	33%
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,33	215	2%
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,37	179	19%
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,37	205	6%

*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	3,68		3,53	3,65	3,82	3,73
Personalen är kunnig	3,76		3,75	3,67	3,87	3,83
Personalen är hjälpsam	3,87		3,91	3,83	3,87	3,89
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill lämna inköpsförslag eller påverka verksamheten (inköp av böcker och andra medier)	3,25		2,93	2,88	3,38	3,56
Jag får tips och inspiration om läsning	3,17		3,14	2,83	3,20	3,41
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,33	3,20	3,38	3,30	3,28	3,35
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,37	3,20	3,28	3,33	3,35	3,47
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,37	3,60	3,24	3,28	3,45	3,44
<i>Minsta antal svar:</i>	146	3	21	33	16	59

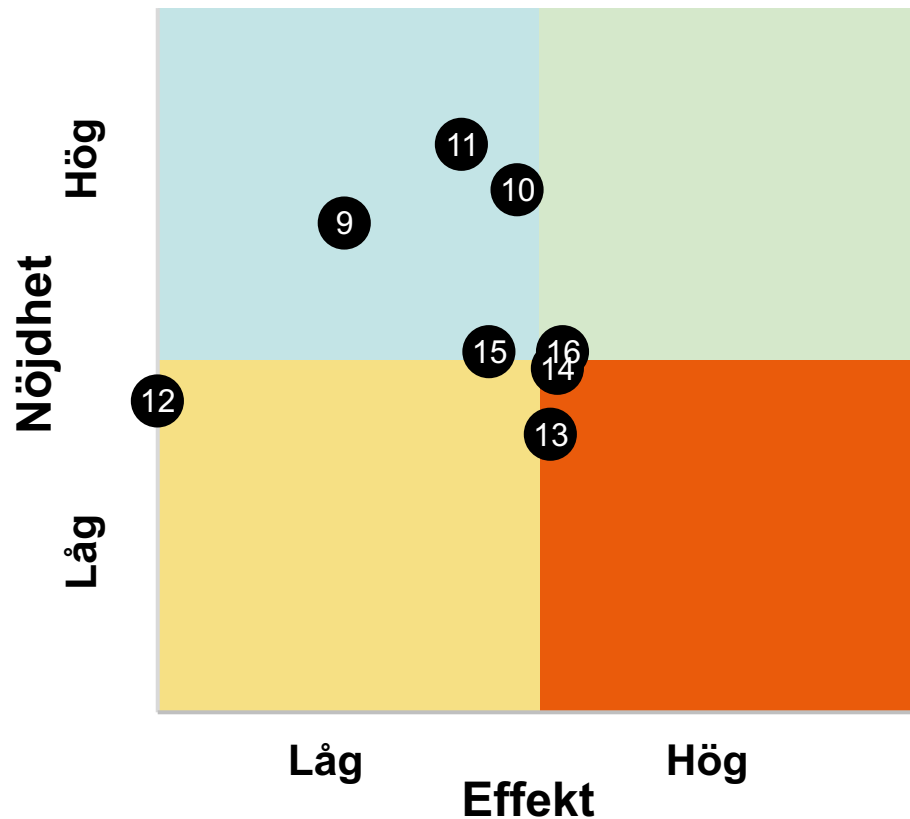
Personal, öppettider och lokal

	Totalt	Man	Kvinna
Öppettiderna passar mig	3,68	3,68	3,70
Personalen är kunnig	3,76	3,78	3,74
Personalen är hjälpsam	3,87	3,84	3,90
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill lämna inköpsförslag eller påverka verksamheten (inköp av böcker och andra medier)	3,25	3,30	3,21
Jag får tips och inspiration om läsning	3,17	3,31	3,08
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,33	3,40	3,28
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,37	3,40	3,34
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,37	3,44	3,32
<i>Minsta antal svar:</i>	146	55	89

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

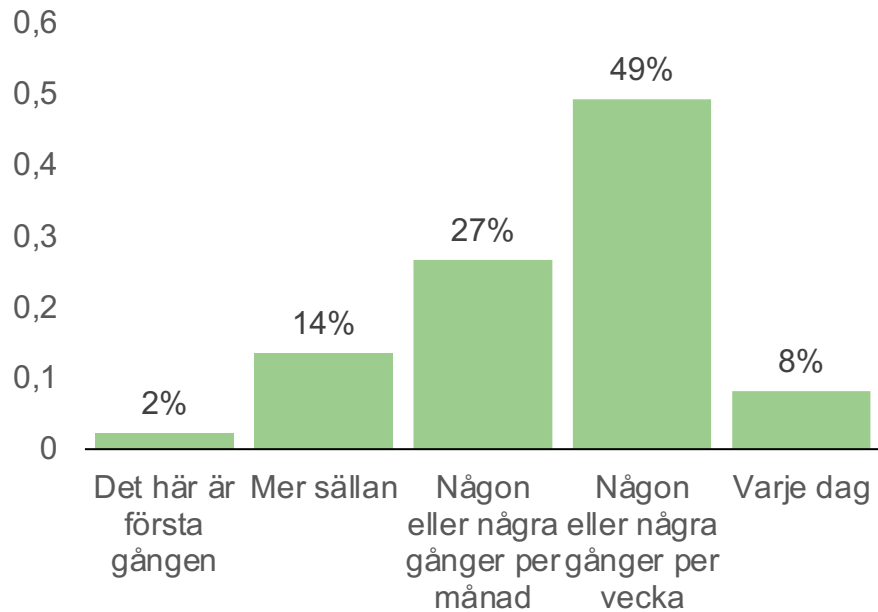
Matris



- 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

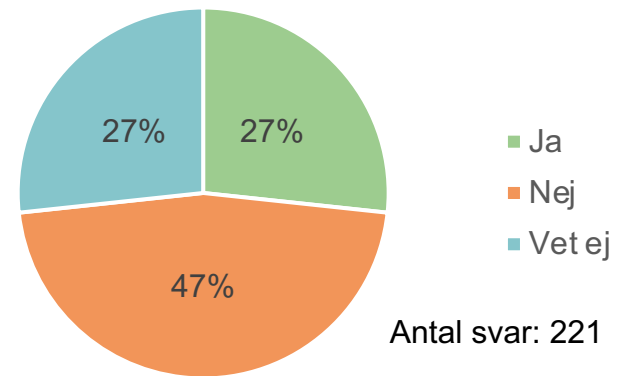
Biblioteksbesöken

Hur ofta brukar du besöka detta bibliotek?



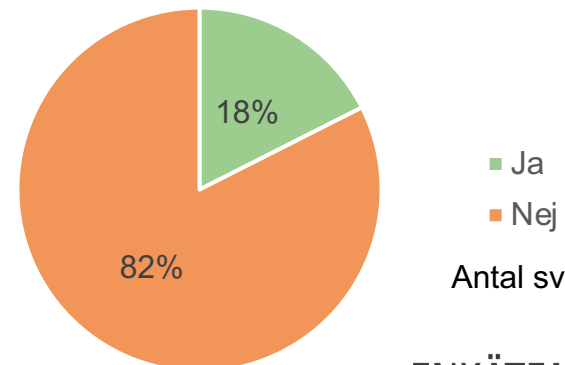
Antal svar: 221

Skulle du vilja påverka verksamheten på det här biblioteket?



Antal svar: 221

Om ja: Har du försökt påverka verksamheten?



Antal svar: 57

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%	0%	5%	4%	1%
Mer sällan	14%	20%	20%	16%	16%	9%
Någon eller några gånger per månad	27%	0%	29%	38%	20%	22%
Någon eller några gånger per vecka	49%	60%	40%	36%	52%	59%
Varje dag	8%	20%	11%	4%	8%	8%
<i>Antal svar:</i>	221	5	35	55	25	96

	Totalt	Man	Kvinna
Det här är första gången	2%	3%	2%
Mer sällan	14%	10%	16%
Någon eller några gånger per månad	27%	21%	31%
Någon eller några gånger per vecka	49%	53%	46%
Varje dag	8%	12%	5%
<i>Antal svar:</i>	221	90	130

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	27%	0%	37%	22%	32%	25%
Nej	47%	60%	46%	47%	44%	48%
Vet ej	27%	40%	17%	31%	24%	27%
<i>Antal svar:</i>	221	5	35	55	25	96

	Totalt	Man	Kvinna
Ja	27%	22%	29%
Nej	47%	52%	44%
Vet ej	27%	26%	27%
<i>Antal svar:</i>	221	89	130

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?

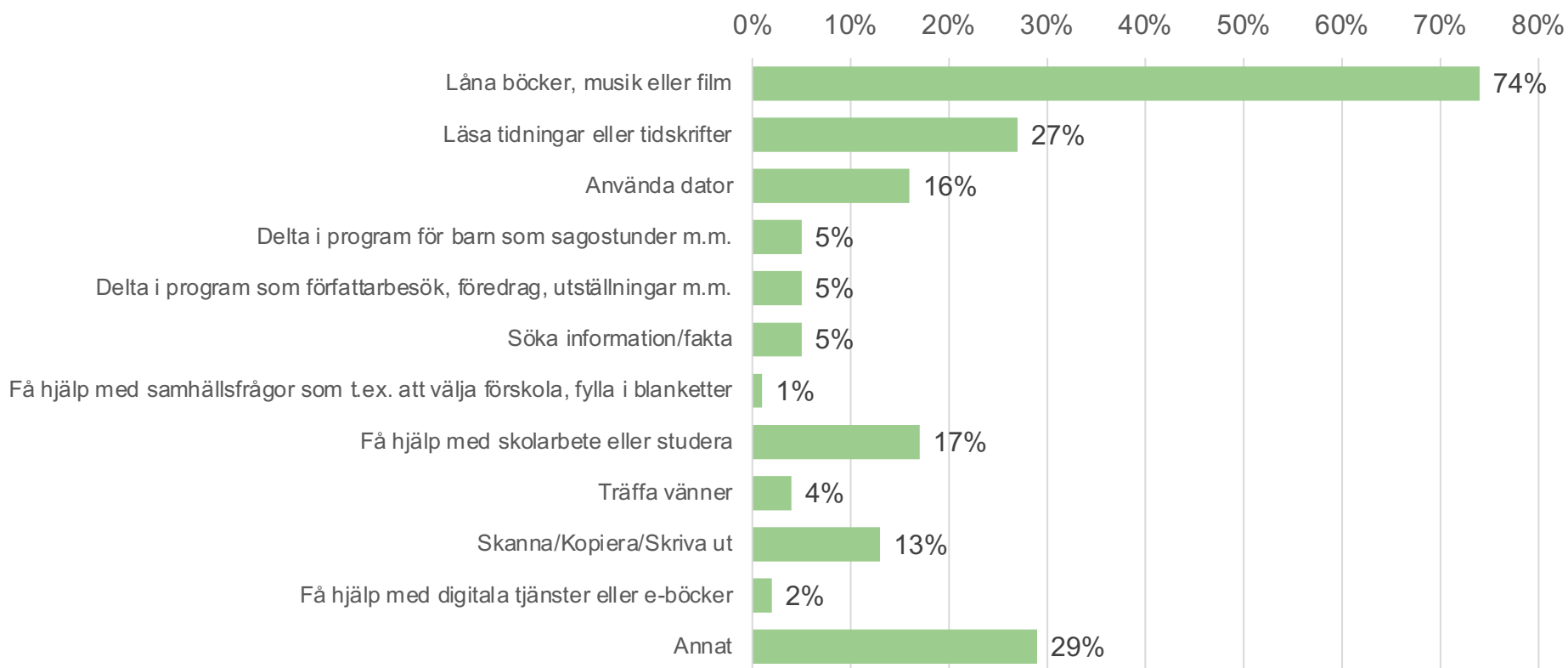
	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
Ja	18%		0%	25%	12%	21%
Nej	82%		100%	75%	88%	79%
<i>Antal svar:</i>	57	0	11	12	8	24

	Totalt	Man	Kvinna
Ja	18%	5%	22%
Nej	82%	95%	78%
<i>Antal svar:</i>	57	19	37

	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: 216

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	74%	20%	64%	83%	60%	79%
Läsa tidningar eller tidskrifter	27%	0%	0%	2%	32%	50%
Använda dator	16%	40%	15%	17%	24%	13%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	5%	0%	3%	11%	8%	1%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	5%	0%	0%	4%	4%	9%
Söka information/fakta	5%	20%	3%	2%	4%	6%
Få hjälp med samhällsfrågor som t.ex. att välja förskola, fylla i blanketter	1%	0%	3%	0%	0%	1%
Få hjälp med skolarbete eller studera	17%	60%	55%	22%	4%	1%
Träffa vänner	4%	20%	6%	2%	4%	3%
Skanna/Kopiera/Skriva ut	12%	0%	15%	15%	8%	12%
Få hjälp med digitala tjänster eller e-böcker	2%	0%	3%	2%	0%	2%
Annat	29%	0%	24%	26%	52%	28%
<i>Antal svar:</i>	216	5	33	54	25	94

Biblioteksbesöken

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

	Totalt	Man	Kvinna
Låna böcker, musik eller film	74%	57%	85%
Läsa tidningar eller tidskrifter	27%	44%	16%
Använda dator	16%	19%	13%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	5%	2%	6%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	5%	2%	7%
Söka information/fakta	5%	7%	2%
Få hjälp med samhällsfrågor som t.ex. att välja förskola, fylla i blanketter	1%	1%	1%
Få hjälp med skolarbete eller studera	17%	15%	18%
Träffa vänner	4%	3%	4%
Skanna/Kopiera/ Skriva ut	12%	16%	9%
Få hjälp med digitala tjänster eller e-böcker	2%	2%	2%
Annat	29%	34%	25%
<i>Antal svar:</i>	216	88	127

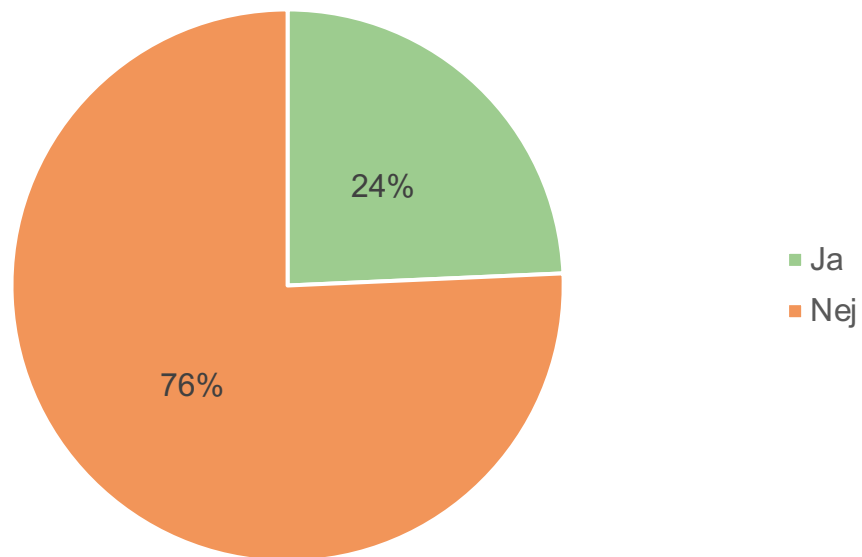
Biblioteksbesöken

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: 214

Biblioteksbesöken

Brukar du regelbundet besöka biblioteket med barn?

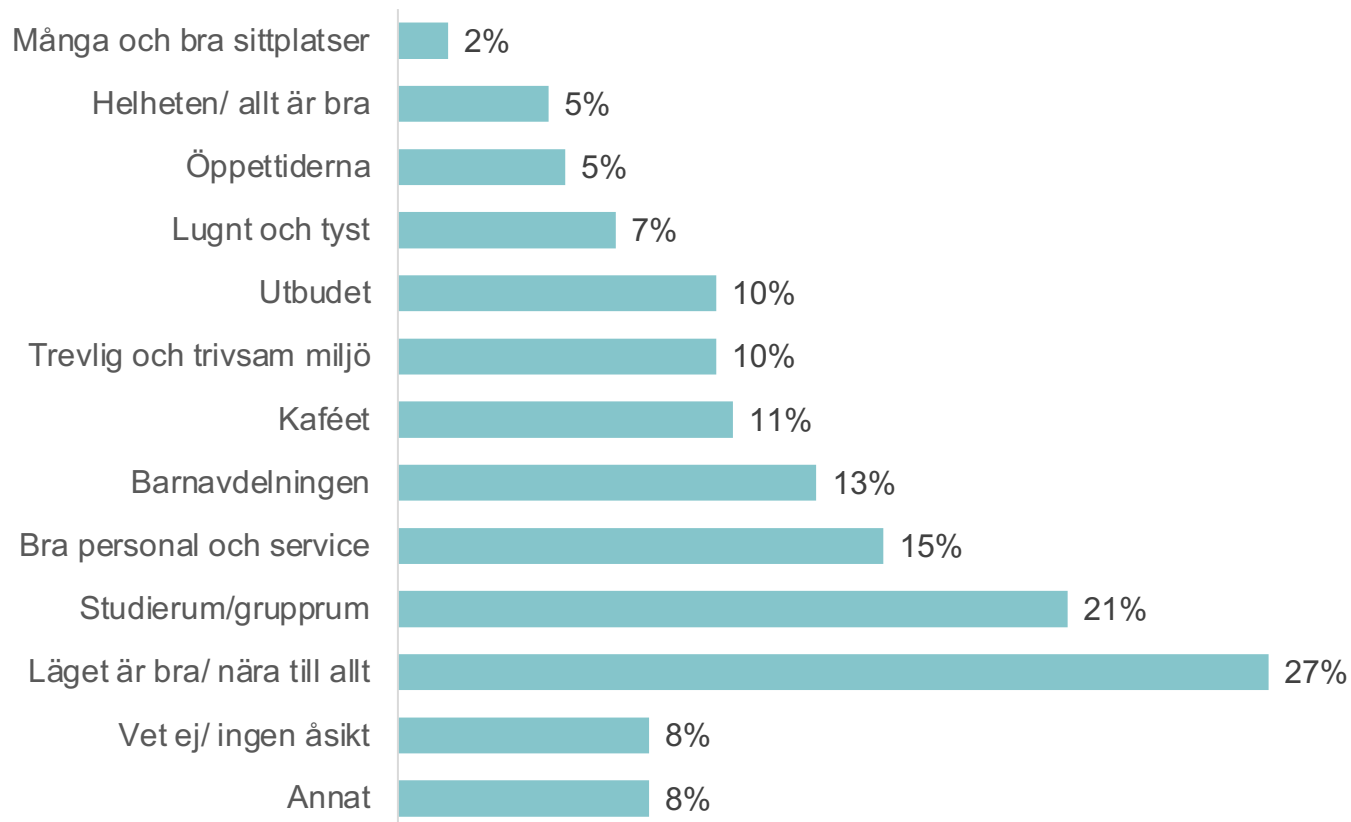
	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
Ja	24%	0%	9%	69%	24%	5%
Nej	76%	100%	91%	31%	76%	95%
<i>Antal svar:</i>	214	5	34	54	25	92

	Totalt	Man	Kvinna
Ja	24%	17%	29%
Nej	76%	83%	71%
<i>Antal svar:</i>	214	87	126

	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?

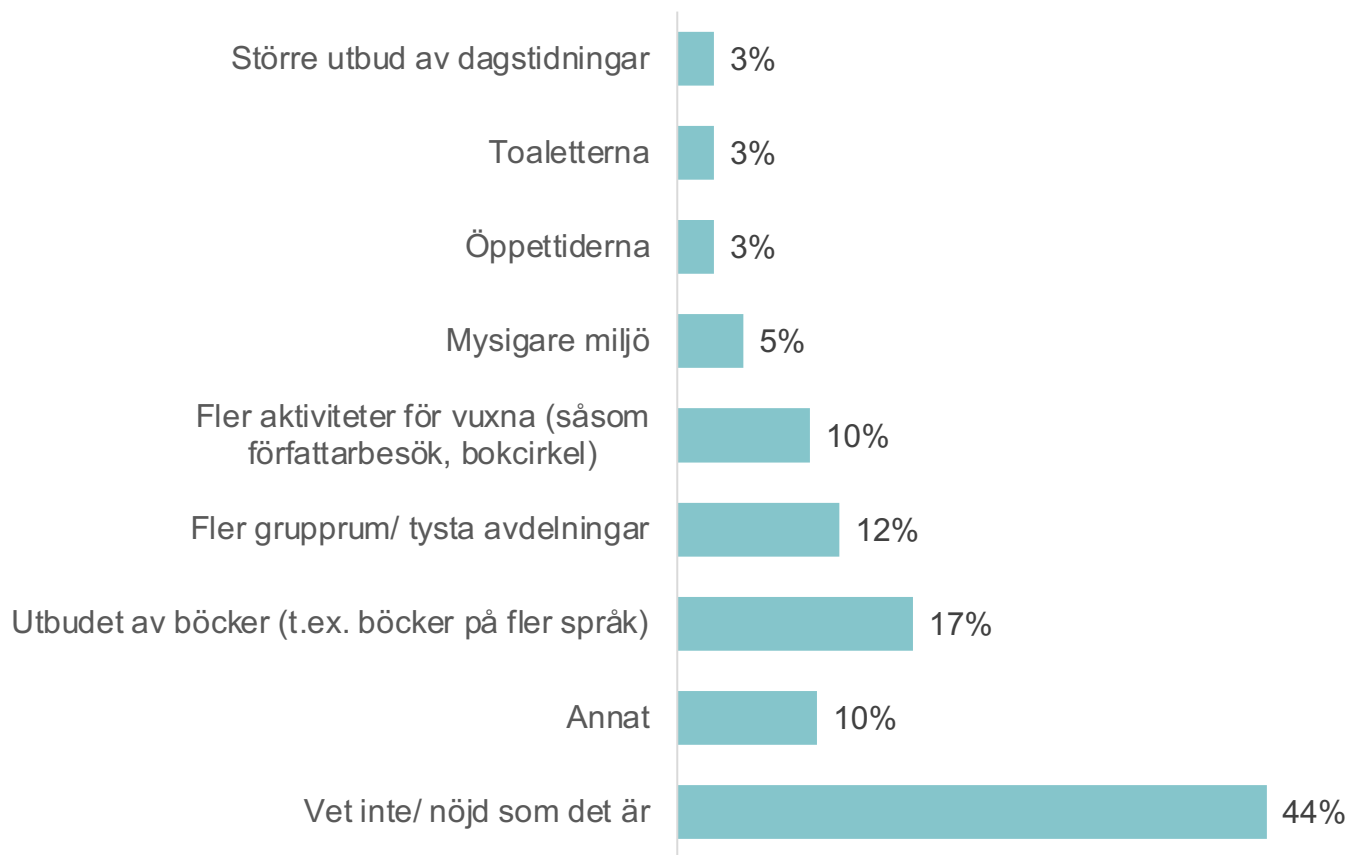
Fritextsvar:



Antal svar: 185

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

Fritextsvar:



Antal svar: 183

Frågor?

Undersökning & analys av Enkätfabriken

www.enkatfabriken.se