

# *Nacka kommun*

## **Bibliotek, huvudrapport**

december 2018

---

*Genomförd av Enkätfabriken*

# *Innehållsförteckning*

1.	Utgångspunkt och genomförande.....	3
2.	Överblick av resultatet.....	5
3.	Bakgrund.....	6
4.	Förklaring åtgärdsmatris.....	7
5.	NKI.....	8
6.	Nöjdhet verksamheten.....	10
7.	Personal, öppettider och lokal.....	14
8.	Påverkan.....	18
9.	Besöksfrekvens.....	22
10.	Biblioteksbesöken.....	24
11.	Webbtjänster.....	27
12.	Utveckling.....	30



# 1. Utgångspunkt och genomförande



Enkätfabrikens anställda har god erfarenhet av utformning, genomförande och analys av olika typer av undersökningar. Samtliga projektledare och konsulter i bolaget har minst en universitetsexamen inom relevanta ämnen.

Vill du komma i kontakt med Enkätfabriken är du varmt välkommen att kontakta oss på 031-313 48 78 / 046-460 28 78 / [kontakt@enkاتفabriken.se](mailto:kontakt@enkاتفabriken.se)

## 1.1. Om oss

Enkätfabrikens övergripande mål är att genomföra undersökningar som leder till samhällsutveckling. För Enkätfabriken är det givet att låta ett samhällsengagerat förhållningssätt genomsyra såväl företaget som det arbete vi utför. Enkätfabriken grundades 2009 och arbetar med mätningar åt kunder i offentlig, privat och ideell sektor.

Vi på Enkätfabriken hjälper våra kunder med underlag och fakta för att kunna fatta rätt beslut. Olika situationer och problem förutsätter att olika vägar väljs för att nå det underlag som krävs. Genom våra modeller och vår kunskap kan vi erbjuda lösningar som leder till ett starkt och väl genomarbetat beslutsunderlag.

### Teamet bakom rapporten



**Daniel Stuesson**  
Projektledare



**Gustav Leander**  
Analytiker



**Josefin Stagge**  
Korrektur/Projektassistent



**Rasmus Hallén**  
Korrektur/Analytiker



# 1262

antal svar

Avdelning	Antal svar	Andel svar
Dieselverkstadens bibliotek	208	16%
Fisksätra bibliotek	226	18%
Nacka Forum bibliotek	202	16%
Orminge bibliotek	226	18%
Saltsjöbadens bibliotek	189	15%
Älta bibliotek	211	17%
<b>Totalt</b>	<b>1262</b>	

## 1.2. Bakgrund & syfte

### Bakgrund och syfte

Enkätfabriken har för Nacka kommuns räkning genomfört en undersökning om biblioteken i kommunen. Undersökningen har genomförts med hjälp av intervjuer på plats på biblioteken. Frågeunderlaget till undersökningen baseras på tidigare genomförda undersökningar men har justerats något av Enkätfabriken och beställaren i samarbete.

### Genomförande

Undersökningen genomfördes under oktober - november 2018. Intervjuer har gjorts med på plats med besökare på de sex biblioteken. Intervjuer 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 1262 personer i undersökningen. Fördelningen av svar mellan biblioteken var jämn. Varje bibliotek stod för mellan 15-18% av svaren.

### Genomförande

- » På-plats-intervjuer
- » Oktober-november 2018
- » Antal svar: 1262



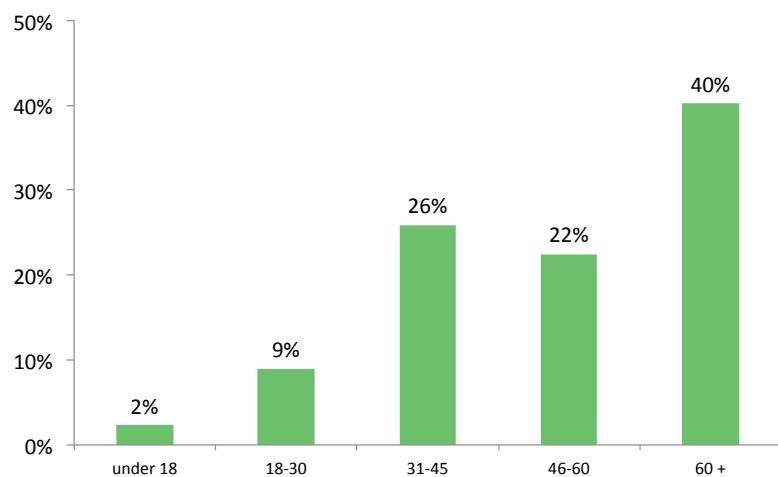
## 2. *Överblick av resultatet*

- » NKI 2018 är 3,77 - samma nivå som 2016
- » Högst NKI på Saltsjöbadens bibliotek
- » Lägst NKI på Fisksätra bibliotek
- » Hög nöjdhet i frågor om verksamheten
- » Hög nöjdhet gällande personal och öppettider
- » Miljön är ett potentiellt förbättringsområde
- » Högst upplevd möjlighet till påverkan på Nacka bibliotek
- » Lägst upplevd möjlighet till påverkan på Fisksätra bibliotek

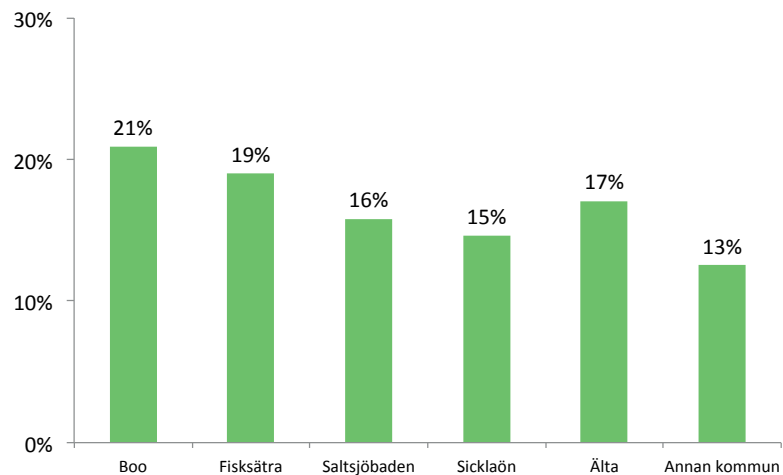


### 3. Bakgrund

Ålder



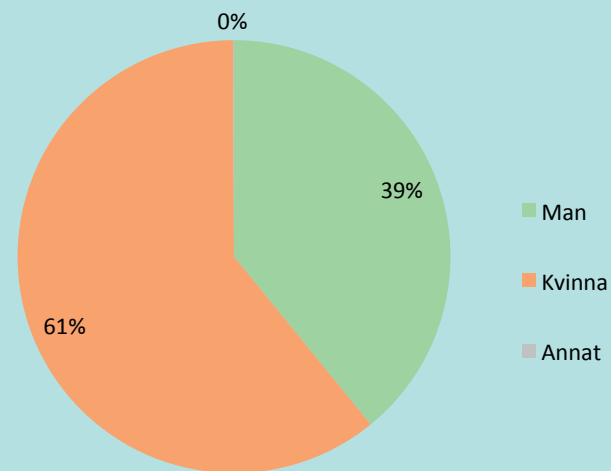
Var bor du?



Totalt sett har en större andel kvinnor (62 %) än män (39 %) deltagit i undersökningen. En större andel av respondenterna (40 %) är 60 år eller äldre, följt av åldersgruppen 31-45 (26 %). Endast 11 % är under 30 år. En relativt jämn fördelning kan ses i frågan om i vilken kommun de svarande bor. Flest har angett att de bor i Boo (21 %).

Kön och ålder uppskattades på de besökare som tackade nej till att delta. Hälften av dessa var män och hälften kvinnor, vilket skiljer sig från hur fördelningen av de som valde att delta såg ut. Gällande ålder stämde fördelningen av de som inte ville delta överens med fördelningen för de som ville delta.

Kön



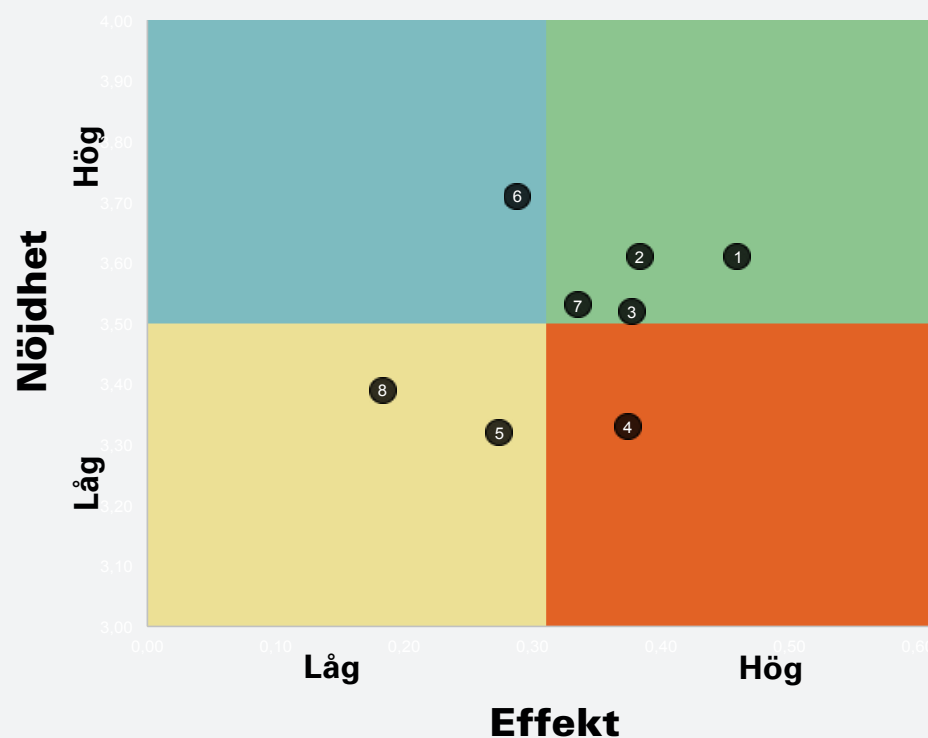
## 4. Förklaring åtgärdsmatris

Enkätfabrikens åtgärdsmatriser syftar till att ge kunskap om både hur besökarna ser på verksamheten och vad som har störst inverkan på deras generella uppfattning om densamma. Genom att mäta sambandet mellan olika frågor i undersökningen och den generella nöjdheten skapas en bild av vad som har störst effekt på besökarnas generella uppfattning om verksamheten och vad som därför är viktigast att prioritera i ett förändringsarbete.

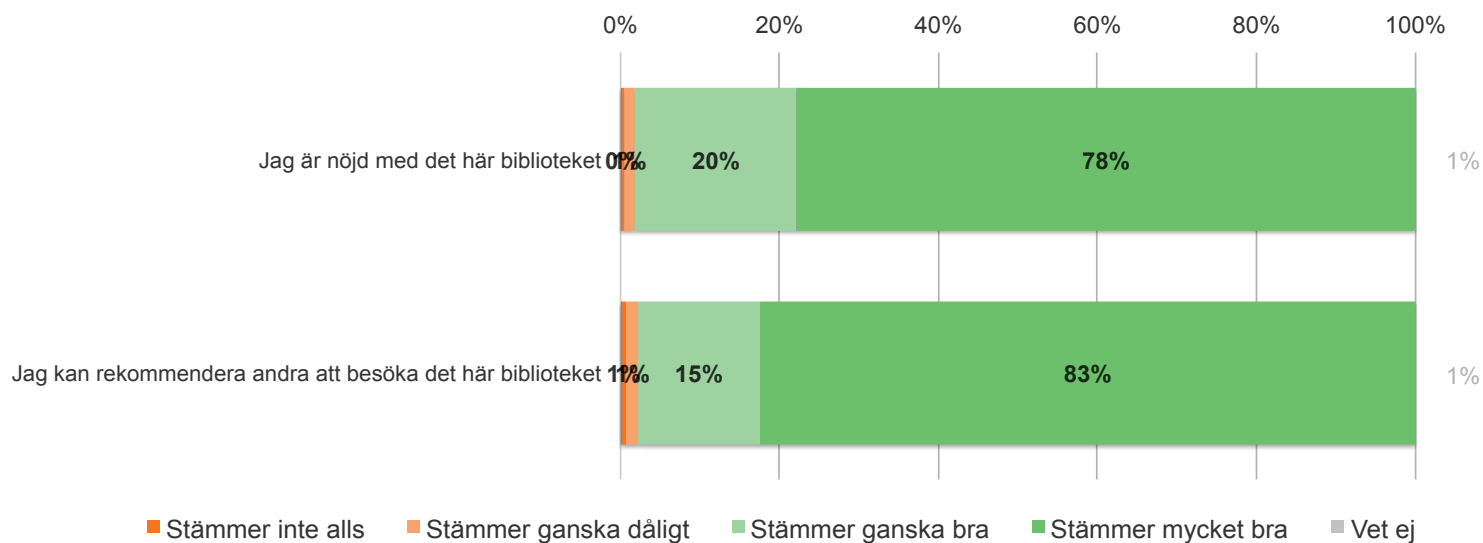
Matrisen är indelad i fyra olika fält. I det blå fältet finns de parametrar med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå, men de är inte högst prioriterade. Det gula fältet inrymmer de parametrar som har låg nöjdhet, men liten påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att förbättra, men de är inte högst prioriterade.

Det gröna fältet är värden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare. Det röda fältet inrymmer parametrar med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.

### EXEMPEL:



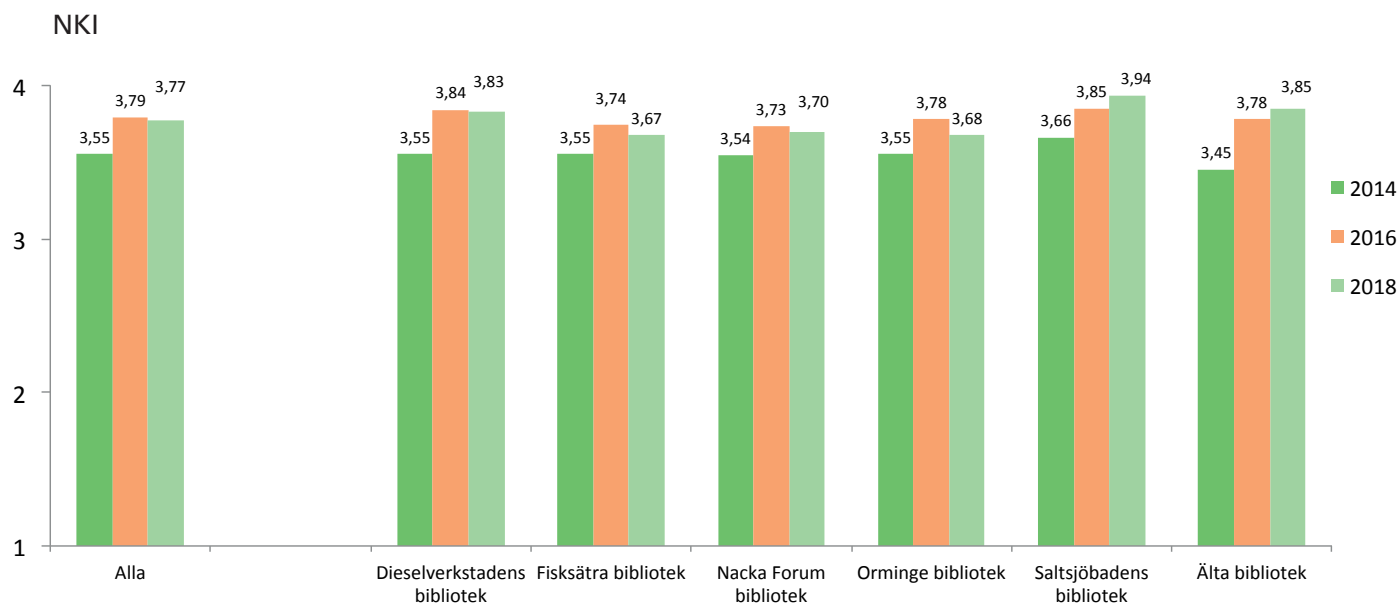
## 5. NKI



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.

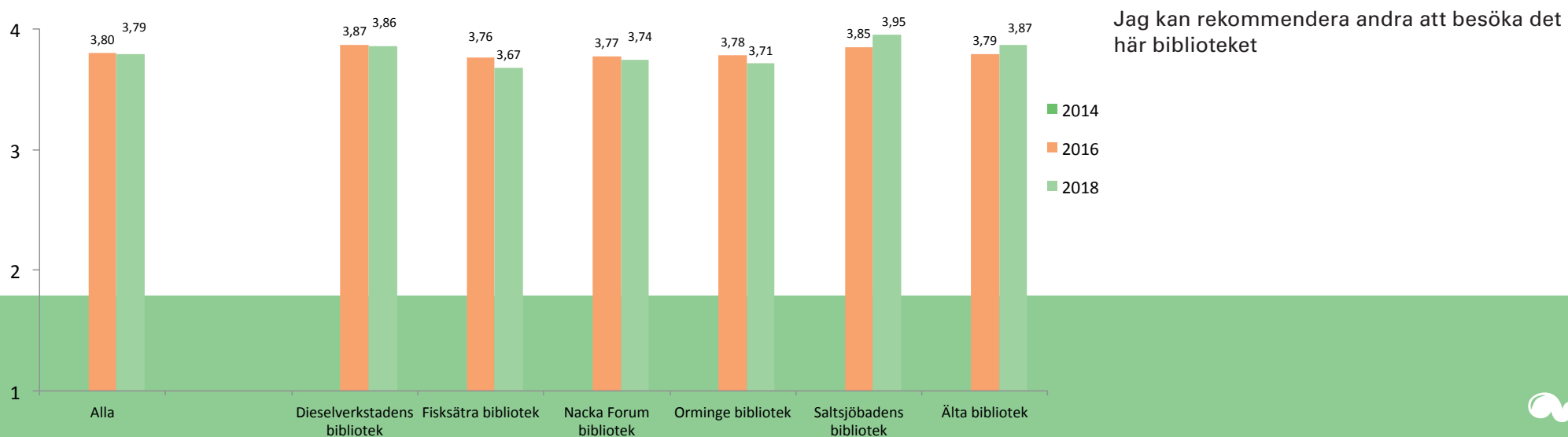
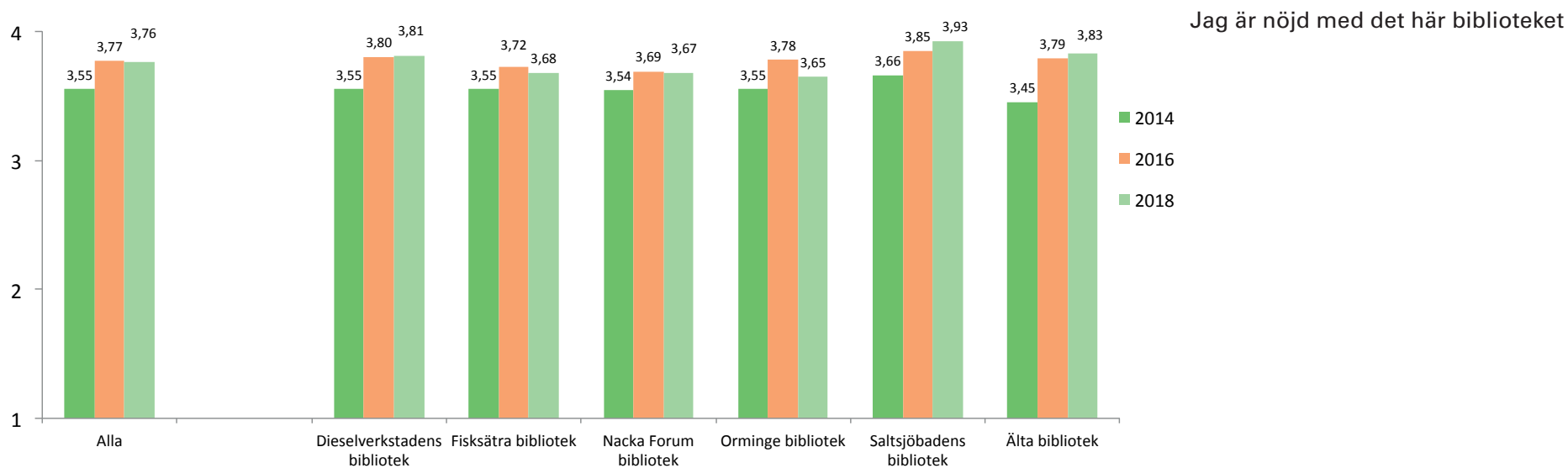
NKI för 2018 är 3,77, vilket är en marginell skillnad mot NKI för 2016 som då var 3,79.

På följande sidor visas NKI nedbrutet på kön, ålder och bibliotek. NKI är något högre bland kvinnor än män och som högst i åldersgruppen 18-30. Högst är NKI på Saltsjöbadens bibliotek och lägst på Fisksätra bibliotek.





## 5.1. NKI



## 5.2. Nedbrytning

Över tid	2018	2016	2014
NKI	3,77	3,79	3,55
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,76	3,77	3,55
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,79	3,80	-

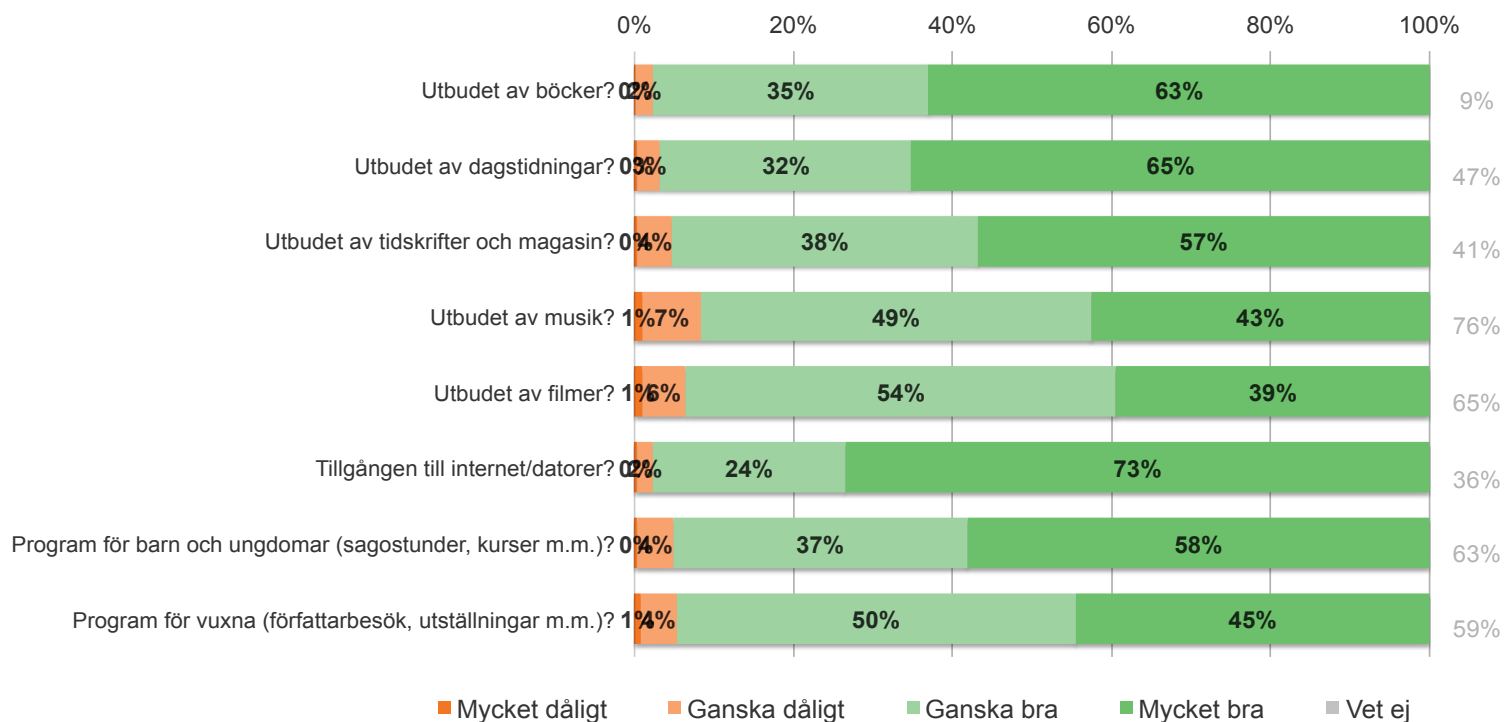
Kön	Man	Kvinna
NKI	3,74	3,80
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,72	3,78
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,76	3,82

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
NKI	3,71	3,81	3,70	3,79	3,81
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,79	3,81	3,69	3,77	3,78
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,66	3,83	3,72	3,81	3,84

Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksätra bibliotek	Nacka Forum bibliotek	Orminge bibliotek	Saltsjöbadens bibliotek	Älta bibliotek
NKI	3,83	3,67	3,70	3,68	3,94	3,85
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,81	3,68	3,67	3,65	3,93	3,83
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,86	3,67	3,74	3,71	3,95	3,87



## 6. Nöjdhet verksamheten

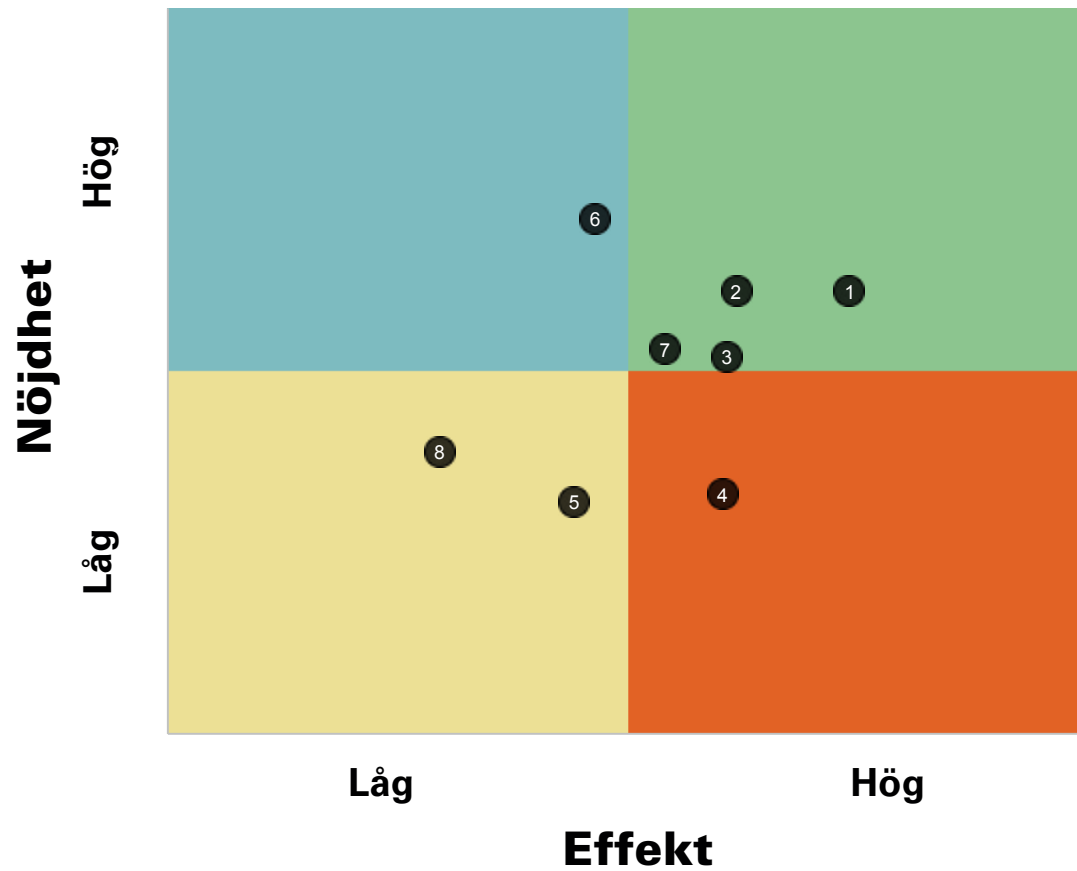


Inledningsvis fick respondenterna svara på ett antal frågor om nöjdheten med biblioteken. Som framgår i diagrammet är en klar majoritet, 96 % nöjda med tillgången till internet/datorer. På denna fråga har störst andel respondenter svarat "Mycket bra" (73 %) jämfört med andra frågor gällande nöjdheten med verksamheten. Totalt 98 % tycker att utbudet av böcker är mycket bra eller ganska bra. Det som flest respondenter (8 %) tycker är dåligt är utbudet av musik.

I åtgärdsmatrisen på följande sida har just frågan om utbudet av musik placerat sig i den röda delen, vilket indikerar att frågan har en hög påverkan på den generella nöjdheten och en lägre nöjdhet. Det är dock viktigt att notera att en stor andel (76 %) svarat vet ej på frågan om utbudet av musik, så en majoritet är alltså inte berörd men bland dem som känner till musikutbudet är det en betydelsefull faktor.

På sida 11 och 12 presenteras resultatet nedbrutet på ålder, kön, respektive bibliotek samt över tid. Nöjdheten i alla frågor är något högre hos kvinnor och i de frågor som finns att jämföra med sedan 2016 har nöjdheten ökat.





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.)?



## 6.1. Nedbrytning

Över tid	2018	2016	2014
Utbudet av böcker?	3,61	3,41	3,36
Utbudet av dagstidningar?	3,61	-	-
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,52	-	-
Utbudet av musik?	3,33	-	-
Utbudet av filmer?	3,32	-	-
Tillgången till internet/datorer?	3,71	3,53	3,28
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.)?	3,53	3,48	3,02
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.)?	3,39	3,29	3,02

Kön	Man	Kvinna
Utbudet av böcker?	3,54	3,64
Utbudet av dagstidningar?	3,50	3,72
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,39	3,61
Utbudet av musik?	3,30	3,36
Utbudet av filmer?	3,32	3,33
Tillgången till internet/datorer?	3,65	3,75
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.)?	3,49	3,55
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.)?	3,24	3,47



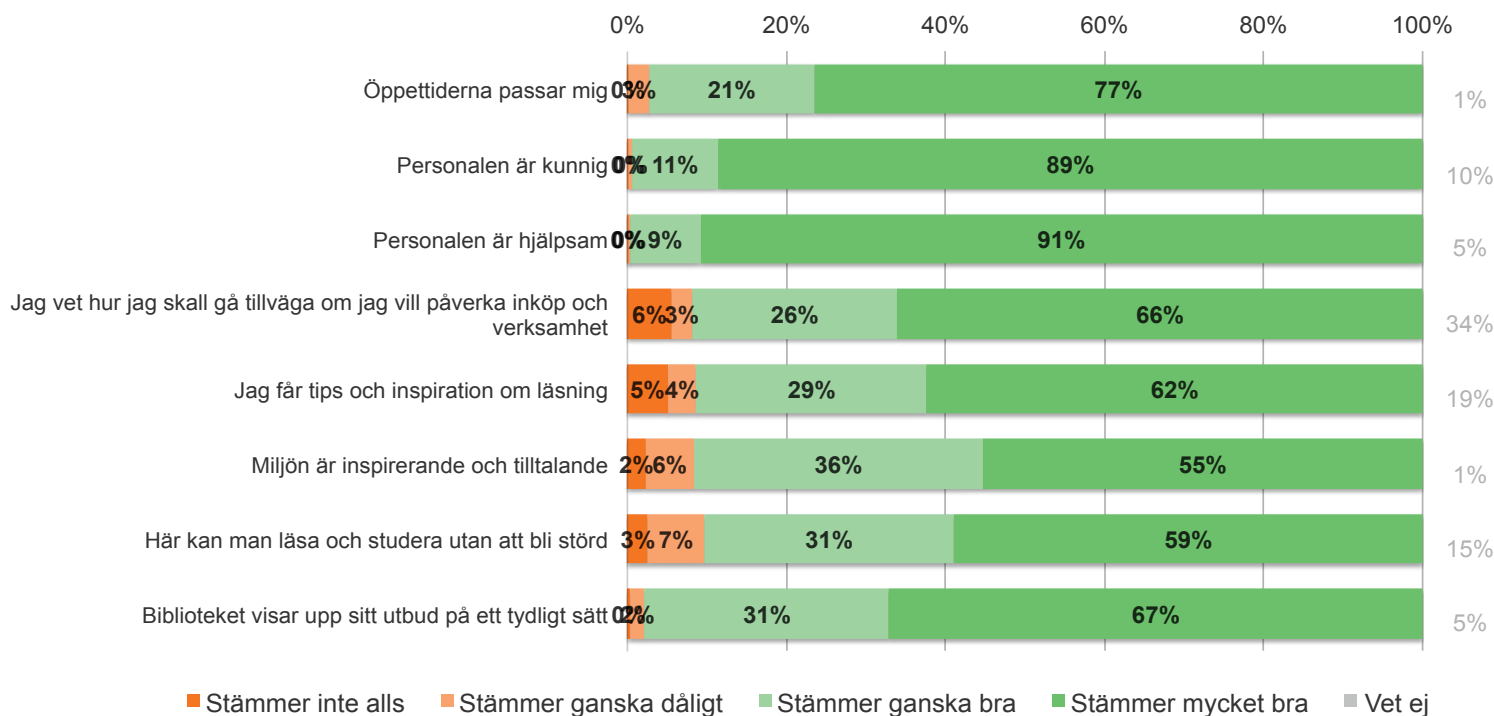
## 6.2. Nedbrytning

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Utbudet av böcker?	3,57	3,56	3,61	3,62	3,61
Utbudet av dagstidningar?	3,54	3,49	3,71	3,59	3,61
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,77	3,37	3,58	3,49	3,51
Utbudet av musik?	2,93	3,28	3,33	3,37	3,40
Utbudet av filmer?	3,33	3,25	3,30	3,33	3,37
Tillgången till internet/datorer?	3,83	3,66	3,74	3,72	3,68
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.)?	3,33	3,64	3,49	3,52	3,58
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.)?	3,30	3,39	3,42	3,35	3,39

Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksätra bibliotek	Nacka Forum bibliotek	Orminge bibliotek	Saltsjöbadens bibliotek	Älta bibliotek
Utbudet av böcker?	3,61	3,60	3,51	3,50	3,77	3,66
Utbudet av dagstidningar?	3,56	3,56	3,48	3,53	3,80	3,70
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,50	3,42	3,29	3,44	3,73	3,62
Utbudet av musik?	3,63	3,09	3,10	3,15	3,46	3,36
Utbudet av filmer?	3,54	3,18	3,18	3,19	3,30	3,42
Tillgången till internet/datorer?	3,67	3,71	3,59	3,70	3,79	3,78
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.)?	3,59	3,41	3,30	3,54	3,70	3,64
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.)?	3,41	3,37	3,18	3,34	3,58	3,33



## 7. Personal, öppettider och lokal



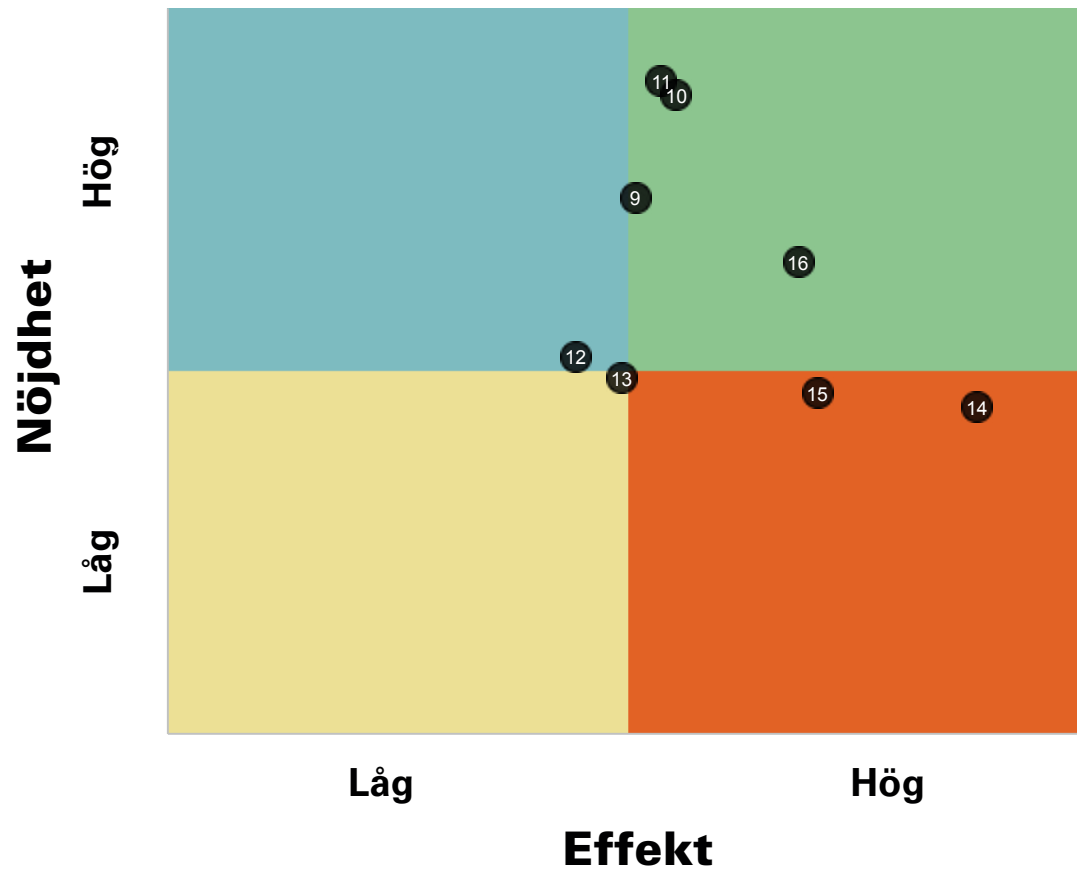
Samtliga svarande tycker att personalen är både kunnig och hjälpsam. 98 % av respondenterna instämmer också i att öppettiderna passar dem och att biblioteken visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt. Något missnöje syns i frågan om man kan läsa och studera utan att bli störd på biblioteket. I denna fråga har 10 % svarat att de inte instämmer.

De som var missnöjda med öppettiderna fick svara på en följdfråga. Generellt efterfrågas längre öppettider. Flera av de svarande nämner söndagsöppet och senare stängning på helger. Stängning klockan 18 på helger nämns flera gånger. Det önskas även att biblioteken öppnar tidigare på morgonen och stänger senare på kvällen på vardagar. Många nämner klockan 8 som önskad öppningstid och klockan 20 som önskad stängningstid.

I åtgärdsmatrisen på sida 14 har frågorna om man kan läsa/studera utan att bli störd samt om miljön är inspirerande och tilltalande placerat sig i den röda delen, vilket indikerar att de har en hög påverkan på den generella nöjdheten och en lägre nöjdhet.

På sida 15 och 16 presenteras resultatet nedbrutet på ålder, kön, respektive bibliotek samt över tid. Nöjdheten i alla frågor har ökat sedan 2016 och 2014. Störst ökning kan ses i frågan om de svarande vet hur de skall gå tillväga om de vill påverka inköp och verksamhet.





- 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
- 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





## 7.1. Nedbrytning

Över tid	2018	2016	2014
Öppettiderna passar mig	3,74	3,66	3,49
Personalen är kunnig	3,88	3,84	3,64
Personalen är hjälpsam	3,90	3,90	3,74
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet	3,52	2,49	3,18
Jag får tips och inspiration om läsning	3,49	3,09	3,11
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,45	3,34	3,24
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,47	3,12	3,10
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,65	3,49	3,32

Kön	Man	Kvinna
Öppettiderna passar mig	3,69	3,76
Personalen är kunnig	3,86	3,89
Personalen är hjälpsam	3,89	3,91
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet	3,47	3,56
Jag får tips och inspiration om läsning	3,42	3,52
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,37	3,50
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,41	3,51
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,61	3,67



## 7.2. Nedbrytning

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Öppettiderna passar mig	3,45	3,63	3,73	3,70	3,80
Personalen är kunnig	3,88	3,87	3,92	3,88	3,86
Personalen är hjälpsam	3,89	3,91	3,91	3,89	3,91
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet	3,29	3,34	3,32	3,50	3,70
Jag får tips och inspiration om läsning	3,65	3,31	3,48	3,56	3,48
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,52	3,45	3,40	3,48	3,46
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,61	3,59	3,48	3,49	3,40
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,69	3,62	3,61	3,69	3,65

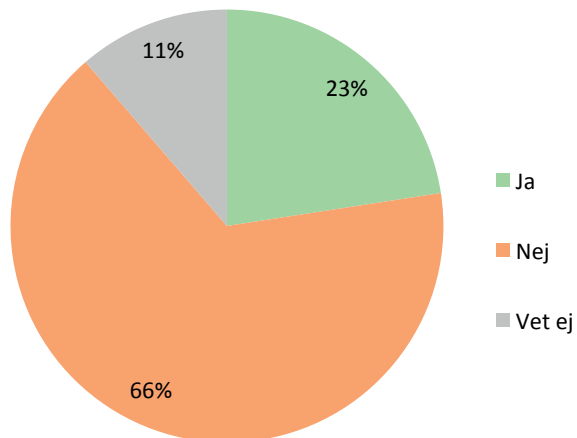
Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksätra bibliotek	Nacka Forum bibliotek	Orminge bibliotek	Saltsjöbadens bibliotek	Älta bibliotek
Öppettiderna passar mig	3,71	3,72	3,70	3,72	3,76	3,80
Personalen är kunnig	3,87	3,86	3,80	3,85	3,95	3,93
Personalen är hjälpsam	3,94	3,93	3,82	3,83	3,97	3,93
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet	3,21	3,52	3,37	3,52	3,82	3,70
Jag får tips och inspiration om läsning	3,47	3,53	3,08	3,48	3,59	3,68
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,69	3,26	3,31	3,20	3,84	3,45
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,42	3,25	3,39	3,45	3,74	3,60
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,69	3,58	3,43	3,61	3,75	3,80



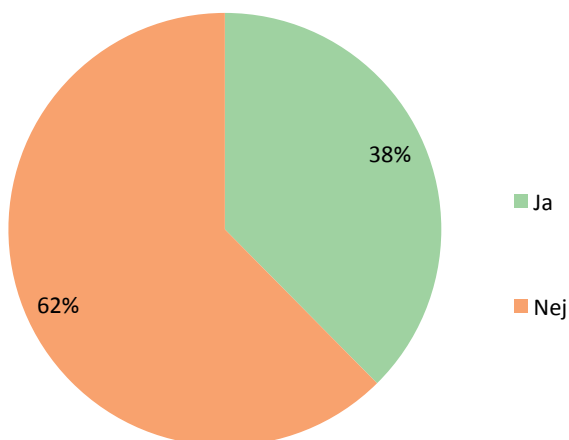
## 8. Påverkan

Skulle du vilja påverka verksamheten på det här biblioteket?

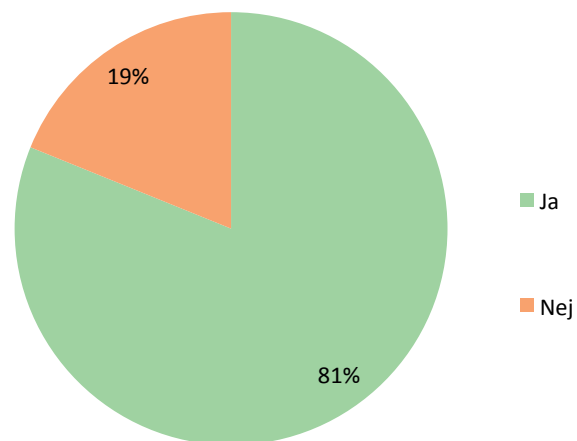
(Ex. program, barnaktiviteter, tillgång till datorer, inköp av böcker osv.)



Har du försökt påverka verksamheten?



Upplever du att du hade möjlighet att påverka?



En majoritet av de svarande, 66 %, skulle inte vilja påverka verksamheten på biblioteket. Av de 23 % som svarar att de vill påverka verksamheten har 38 % försökt att påverka den. Av dessa upplever 81 % att de hade möjlighet att påverka verksamheten.

På följande sidor finns en nedbrytning av svaren. Det är främst åldersgruppen 18-30 år som har svarat att de vill påverka. Det är dock i åldersgruppen 60+ som störst andel faktiskt har försökt att påverka verksamheten. En större andel män än kvinnor upplevde att de hade möjlighet att påverka. Flest upplever att de hade möjlighet att påverka på Nacka bibliotek och minst andel på Fisksätra bibliotek.



## 8.1. Nedbrytning

Skulle du vilja påverka verksamheten på det här biblioteket?

(Ex. program, barnaktiviteter, tillgång till datorer, inköp av böcker osv.)

Kön	Man	Kvinna
Ja	24%	22%
Nej	65%	67%
Vet ej	11%	11%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Ja	24%	36%	23%	21%	21%
Nej	62%	52%	67%	66%	69%
Vet ej	14%	13%	11%	14%	10%

Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksätra bibliotek	Nacka Forum bibliotek	Orminge bibliotek	Saltsjöbadens bibliotek	Älta bibliotek
Ja	28%	29%	31%	18%	14%	14%
Nej	61%	61%	53%	67%	74%	81%
Vet ej	12%	10%	16%	15%	11%	4%



## 8.2. Nedbrytning

Har du försökt påverka verksamheten?

Kön	Man	Kvinna
Ja	38%	37%
Nej	62%	63%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Ja	29%	13%	27%	38%	56%
Nej	71%	88%	73%	63%	44%

Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksätra bibliotek	Nacka Forum bibliotek	Orminge bibliotek	Saltsjöbadens bibliotek	Älta bibliotek
Ja	42%	40%	31%	37%	41%	37%
Nej	58%	60%	69%	63%	59%	63%



## 8.3. Nedbrytning

Upplever du att du hade möjlighet att påverka?

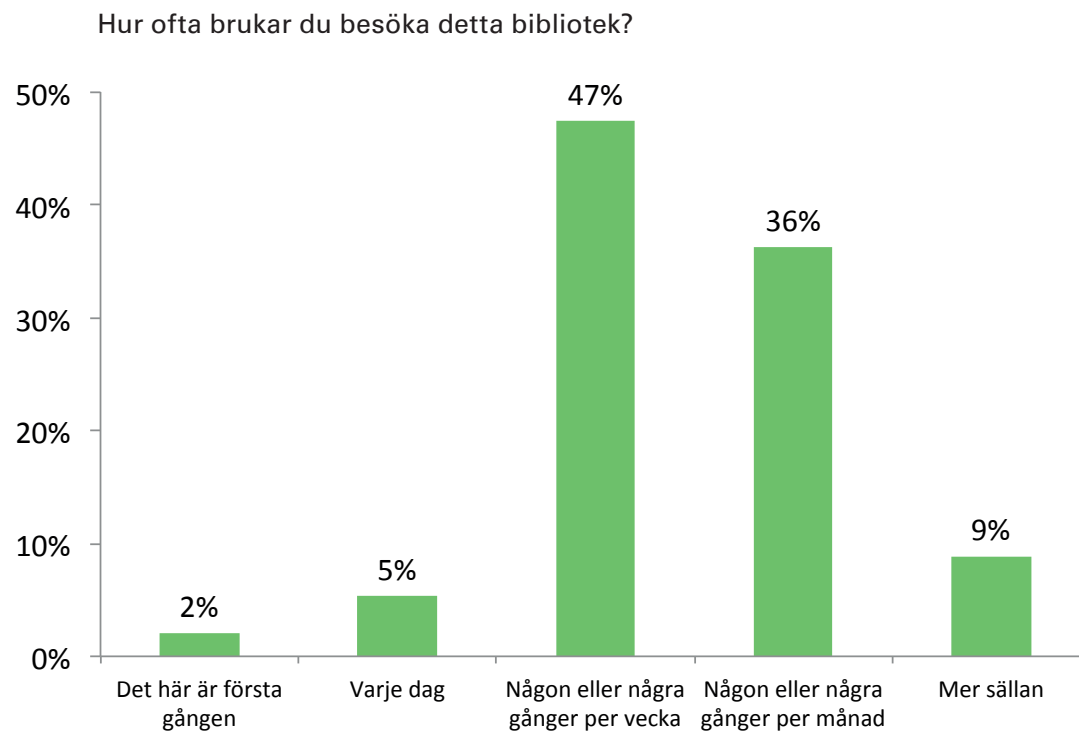
Kön	Man	Kvinna
Ja	89%	76%
Nej	11%	24%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Ja	för få svar	100%	80%	76%	81%
Nej	för få svar	0%	20%	24%	19%

Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksätra bibliotek	Nacka Forum bibliotek	Orminge bibliotek	Saltsjöbadens bibliotek	Älta bibliotek
Ja	83%	81%	68%	87%	82%	91%
Nej	17%	19%	32%	13%	18%	9%



## 9. Besöksfrekvens



Störst andel av de svarande brukar besöka biblioteket någon eller några gånger per vecka (47 %), följt av någon eller några gånger per månad (36 %).

På följande sida finns en nedbrytning av svaren. Det är främst den äldsta och den yngsta ålderskategorin som besöker biblioteket någon eller några gånger per vecka. Jämför man de olika biblioteken besöker störst andel Saltsjöbadens bibliotek någon eller några gånger per vecka.



## 9.1. Nedbrytning

Kön	Man	Kvinna
Det här är första gången	2%	2%
Varje dag	8%	4%
Någon eller några gånger per vecka	50%	46%
Någon eller några gånger per månad	32%	39%
Mer sällan	8%	9%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Det här är första gången	0%	6%	4%	1%	1%
Varje dag	10%	4%	2%	2%	9%
Någon eller några gånger per vecka	55%	46%	34%	39%	61%
Någon eller några gånger per månad	28%	32%	50%	46%	24%
Mer sällan	7%	13%	10%	12%	6%

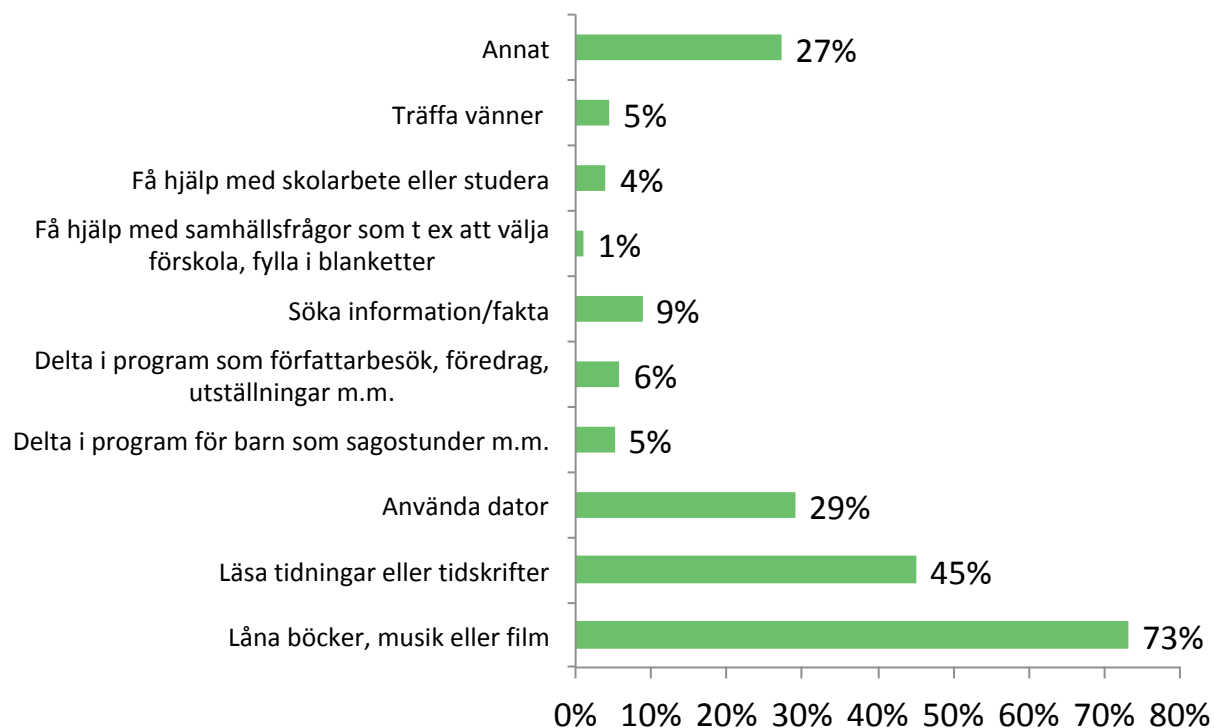
Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksätra bibliotek	Nacka Forum bibliotek	Orminge bibliotek	Saltsjöbadens bibliotek	Älta bibliotek
Det här är första gången	1%	1%	3%	3%	1%	2%
Varje dag	3%	9%	1%	7%	6%	5%
Någon eller några gånger per vecka	36%	52%	43%	38%	70%	47%
Någon eller några gånger per månad	48%	30%	38%	40%	21%	39%
Mer sällan	11%	7%	14%	12%	2%	7%





## 10. Biblioteksbesöken

Vad brukar du göra på det här biblioteket?



Störst andel av de svarande brukar låna böcker, musik eller film på biblioteket (73 %). Det är också vanligt att läsa tidningar eller tidskrifter (45 %) eller att använda dator (29%). De som svarade "annat" på frågan ombads att utveckla sina svar. Här nämner flera att de brukar studera, läsa böcker, fika, arbeta eller besöka det med barnen.

Det är främst bland de svarande på Fisksätra bibliotek som svarsalternativet "använda datorn" är vanligt. Detta är även vanligast bland unga under 18 år. Fler kvinnor än män har svarat att de lånar böcker, musik eller film.



## 10.1. Nedbrytning

Kön	Man	Kvinna
Låna böcker, musik eller film	58%	83%
Läsa tidningar eller tidskrifter	55%	39%
Använda dator	34%	26%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	3%	6%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	4%	7%
Söka information/fakta	9%	9%
Få hjälp med samhällsfrågor som t ex att välja förskola, fylla i blanketter	1%	1%
Få hjälp med skolarbete eller studera	3%	4%
Träffa vänner	3%	5%
Annat	29%	26%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Låna böcker, musik eller film	59%	51%	78%	80%	73%
Läsa tidningar eller tidskrifter	21%	15%	30%	49%	61%
Använda dator	62%	29%	31%	43%	19%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	3%	4%	11%	4%	2%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	3%	3%	4%	4%	9%
Söka information/fakta	21%	14%	8%	9%	8%
Få hjälp med samhällsfrågor som t ex att välja förskola, fylla i blanketter	7%	1%	2%	1%	0%
Få hjälp med skolarbete eller studera	38%	18%	5%	1%	0%
Träffa vänner	14%	3%	3%	3%	6%
Annat	24%	55%	27%	22%	25%



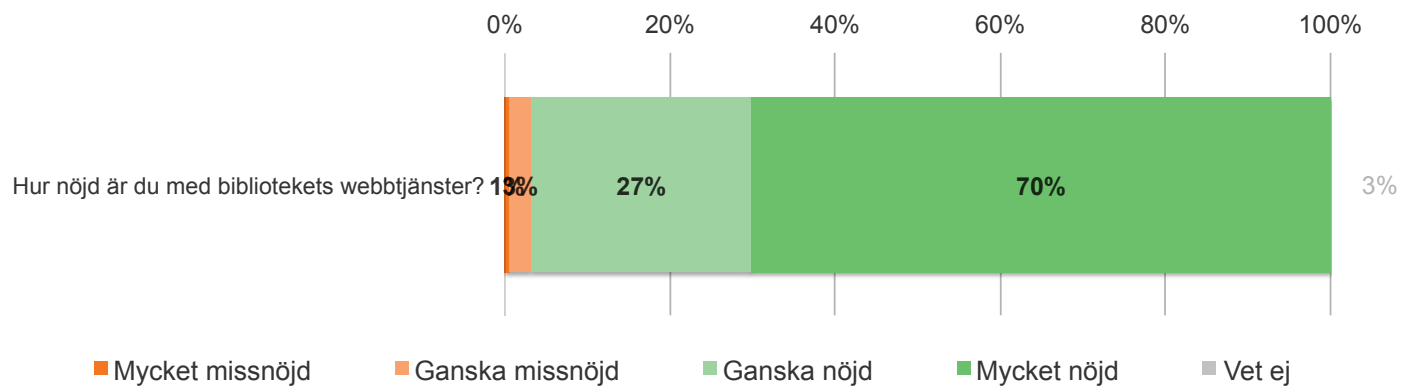
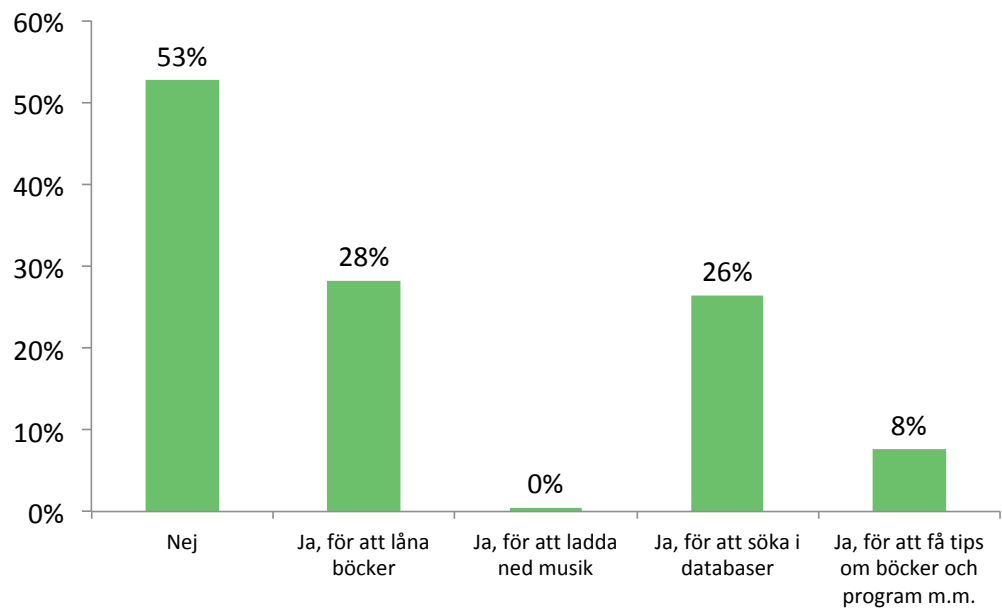
## 10.2. Nedbrytning

Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksätra bibliotek	Nacka Forum bibliotek	Orminge bibliotek	Saltsjöbadens bibliotek	Älta bibliotek
Låna böcker, musik eller film	80%	65%	57%	73%	76%	88%
Läsa tidningar eller tidskrifter	47%	44%	27%	41%	62%	51%
Använda dator	31%	61%	9%	17%	24%	29%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	9%	1%	1%	4%	5%	9%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	11%	4%	1%	4%	11%	6%
Söka information/fakta	14%	22%	1%	3%	7%	6%
Få hjälp med samhällsfrågor som t ex att välja förskola, fylla i blanketter	0%	6%	0%	0%	1%	0%
Få hjälp med skolarbete eller studera	1%	4%	12%	4%	1%	2%
Träffa vänner	6%	4%	2%	4%	7%	3%
Annat	30%	24%	54%	26%	16%	14%



# 11. *Webbtjänster*

Brukar du använda bibliotekets webbtjänster? Och i sådana fall vilka?



En majoritet av de svarande (53 %) brukar inte använda bibliotekets webbtjänster. 28 % använder dem för att låna böcker och 26 % för att söka i databaser. 97 % av de som använder bibliotekets webbtjänster är nöjda med dem.

De är främst de under 18 år som använder webbtjänsterna. Det finns inga större skillnader mellan kön.



## 11.1. Nedbrytning

Brukar du använda bibliotekets webbtjänster? Och i sådana fall vilka?

Kön	Man	Kvinna
Nej	54%	52%
Ja, för att låna böcker	22%	32%
Ja, för att ladda ned musik	1%	0%
Ja, för att söka i databaser	29%	25%
Ja, för att få tips om böcker och program m.m.	7%	8%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Nej	21%	47%	46%	37%	69%
Ja, för att låna böcker	38%	27%	33%	37%	20%
Ja, för att ladda ned musik	7%	0%	1%	0%	0%
Ja, för att söka i databaser	45%	27%	32%	38%	16%
Ja, för att få tips om böcker och program m.m.	10%	11%	8%	10%	5%

Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksätra bibliotek	Nacka Forum bibliotek	Orminge bibliotek	Saltsjöbadens bibliotek	Älta bibliotek
Nej	40%	39%	59%	59%	64%	56%
Ja, för att låna böcker	39%	17%	33%	29%	24%	27%
Ja, för att ladda ned musik	0%	1%	1%	0%	0%	0%
Ja, för att söka i databaser	26%	49%	17%	19%	20%	26%
Ja, för att få tips om böcker och program m.m.	17%	5%	5%	5%	3%	10%



## 11.2. Nedbrytning

Hur nöjd är du med bibliotekets webbtjänster?

Kön	Man	Kvinna
Hur nöjd är du med bibliotekets webbtjänster?	3,61	3,70

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Hur nöjd är du med bibliotekets webbtjänster?	3,77	3,67	3,67	3,62	3,69

Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksätra bibliotek	Nacka Forum bibliotek	Orminge bibliotek	Saltsjöbadens bibliotek	Älta bibliotek
Hur nöjd är du med bibliotekets webbtjänster?	3,72	3,64	3,49	3,63	3,74	3,75



# 12. Utveckling

## DET SOM ÄR SÄRSKILT BRA

En mycket stor mängd av de svarande nämner personalen som något de tycker är särskilt bra med biblioteket i fråga. Personalen beskrivs bland annat som mycket kunniga, extremt hjälpsamma och utomordentligt trevliga. Andra ord som används om personalen är bland annat tillmötesgående, positiva och engagerade. En person beskriver personalen som "världens bästa personal".

Läget och tillgängligheten beskrivs också som något särskilt bra och likaså utbudet. Många lovordar också miljön i form av både stämningen och inredningen i biblioteken. Stämningen beskrivs bland annat som trevlig, trivsam, hemtrevlig, lugn och välkomnande. Flera av de svarande tycker att de bekväma sittplatserna och den fina inredningen är bra. En beskriver att det "känns som hemma i vardagsrummet."

Några nämner även någon specifik aktivitet som tillhandahålls av biblioteket. Läxhjälp nämns av ett flertal av dessa. Barnhörnans nämns också av ett flertal som något särskilt bra, samt aktiviteter för barn såsom sagostunder och babygung.

Flertalet respondenter beskriver att det är mycket viktigt för dem att biblioteket finns och att det fortsätter att finnas. Biblioteket beskrivs av en respondent som "litet men levande".

## DET SOM KAN BLI BÄTTRE

Gällande vad som behöver förbättras på biblioteken rör många svar utbudet. Här nämns bland annat fler tidskrifter, fler ljudböcker, ökat utbud för barn samt fler böcker och tidningar på andra språk än svenska (t.ex. engelska, finska, spanska och arabiska).

Vidare önskar flera respondenter mer aktiviteter på biblioteken. Förslag som tas upp är bland annat författarkvällar, läsecirklar, ungdomsgrupper och språkkurser.

Miljön ses som ett förbättringsområde av några respondenter. Det önskas bland annat fler sittplatser (framför allt studieplatser), flera datorer, mer och starkare belysning vid läsplatser, fräschare lokaler och tystare miljö. Ett flertal uttrycker även önskemål om att lokalerna skulle vara större och att det vore trevligt med ett café.



**Undersökningar som leder till utveckling!**