

Nacka kommun

Fisksätra bibliotek

december 2018

Genomförd av Enkätfabriken

Innehållsförteckning

1.	Utgångspunkt och genomförande.....	3
2.	Sammanfattning.....	5
3.	Bakgrund.....	6
4.	Förklaring åtgärdsmatris.....	7
5.	NKI.....	8
6.	Nöjdhet verksamheten.....	11
7.	Personal, öppettider och lokal.....	15
8.	Påverkan.....	19
9.	Besöksfrekvens.....	23
10.	Biblioteksbesöken.....	25
11.	Webbtjänster.....	28



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@enkätfabriken.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 Sturesson
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%
Totalt	1262	

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. *Sammanfattning*

» Könsfördelningen av de som deltagit i undersökningen är relativt jämn (54 % kvinnor och 46 % män). En större andel av respondenterna (33 %) är mellan 31-45 år, följt av åldersgruppen 60+ (29 %). 15 % är under 30 år. Flest har angett att de bor i Fisksätra (92 %).

» Nöjdheten är högst gällande utbudet av böcker (98%), dagstidningar (97 %) och tillgången till internet/datorer (97 %). Störst andel svarande är missnöjda med utbudet av musik (17 %) och filmer (15 %). 94 % av de svarande skulle rekommendera andra att besöka biblioteket och 96 % svarar att de är nöjda med biblioteket.

» Så när som alla respondenter (99 %) instämmer i att personalen är kunnig och samtliga tycker att personalen är hjälpsam. Däremot tycker 14 % inte att man kan läsa och studera på biblioteket utan att bli störd och 11 % tycker inte att miljön är inspirerande och tilltalande. Den sistnämnda frågorna placerar sig i det röda området i Enkätfabrikens åtgärdsmatris vilket indikerar en lägre nöjdhet och en hög påverkan på den totala nöjdheten.

» En majoritet om 61 % menar att de inte skulle vilja påverka verksamheten på biblioteket. Av de 29 % som vill påverka har 40 % även försökt att göra det. Av dem upplever 81 % att de hade möjlighet att påverka.

» Mer än hälften av respondenterna (52%) brukar besöka biblioteket någon eller några gånger per vecka. 30 % besöker biblioteket varje månad.

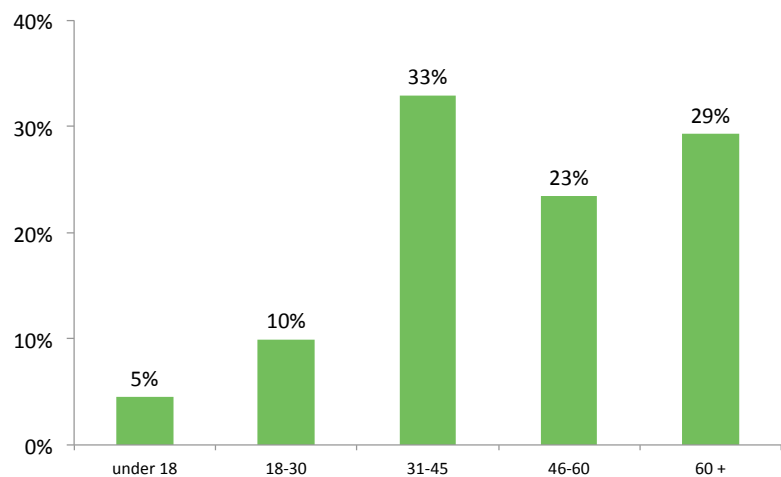
» På frågan om vad respondenterna brukar göra på biblioteket svarar störst andel, 65 %, att de brukar låna böcker, film, eller musik. 61 % använder dator och 44 % brukar läsa tidningar eller tidskrifter.

» Störst andel av besökarna har svarat att de brukar använda bibliotekets webbtjänster för att söka i databaser (49 %). En något mindre andel, 39 %, har svarat att de inte använder webbtjänsterna alls. 17 % brukar använda bibliotekets webbtjänster för att låna böcker. 98 % av de som använder webbtjänsterna är nöjda med dem.

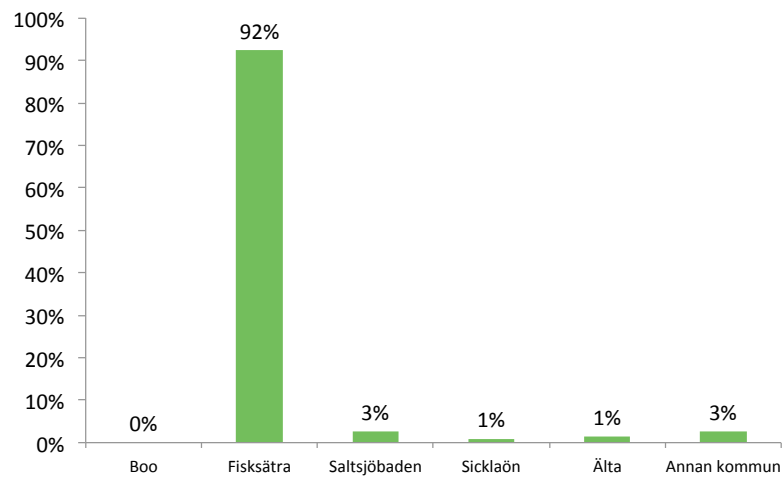


3. Bakgrund

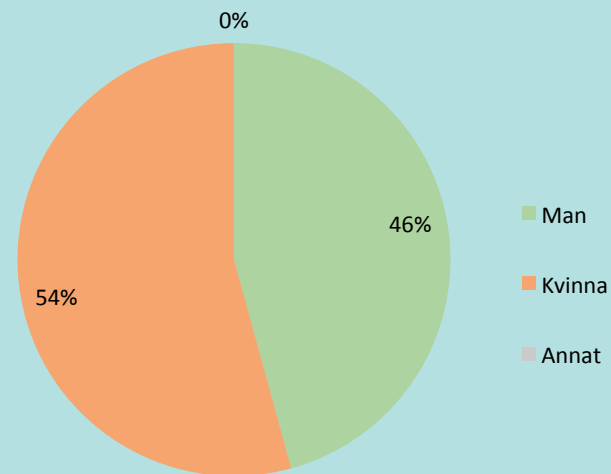
Ålder



Var bor du?



Kön



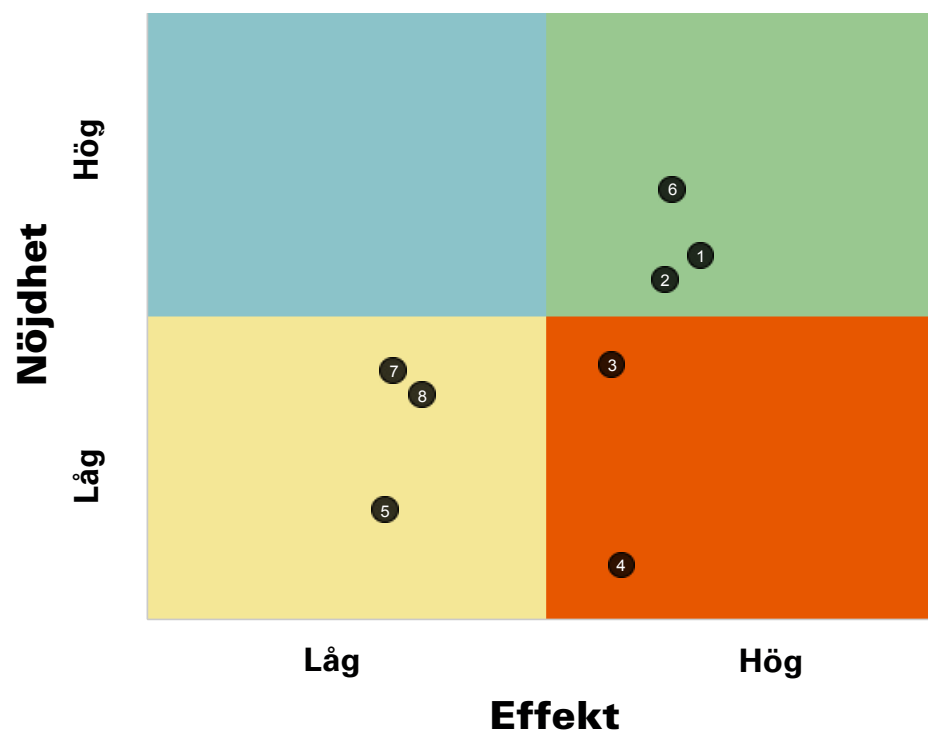
4. Förklaring åtgärdsmatris

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.

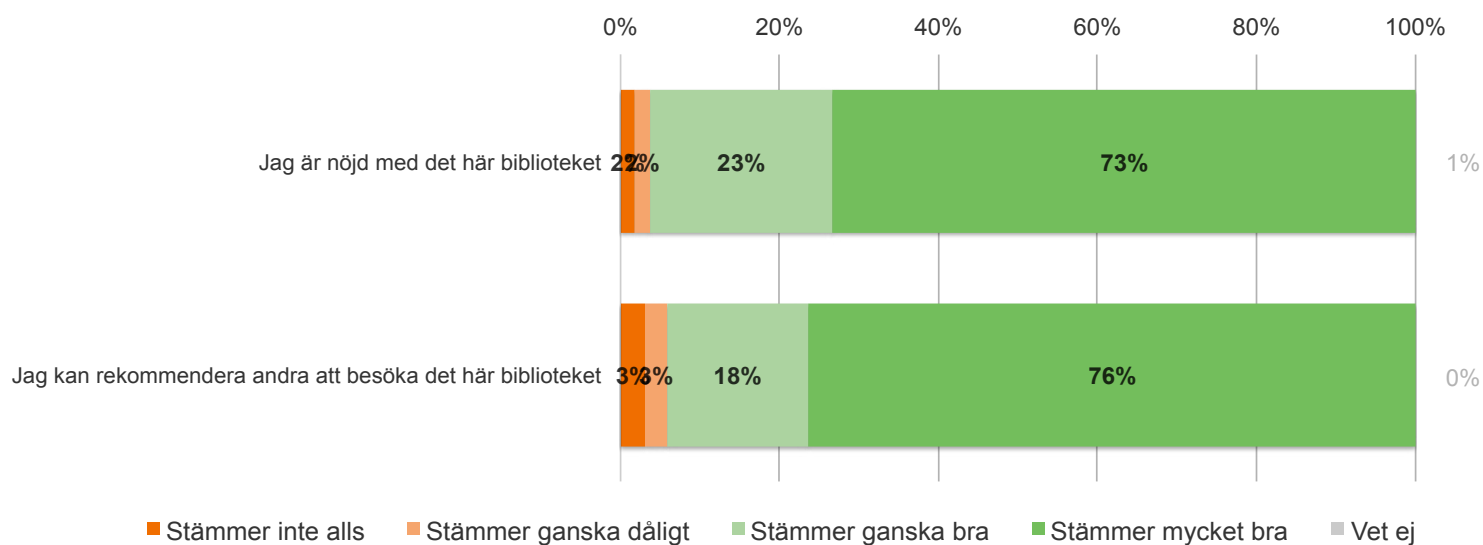
Matrisen är indelad i fyra olika fält. I det blå fältet finns de parametrar med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå, men de är inte högst prioriterade. Det gula fältet inrymmer de parametrar som har låg nöjdhet, men liten påverkan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

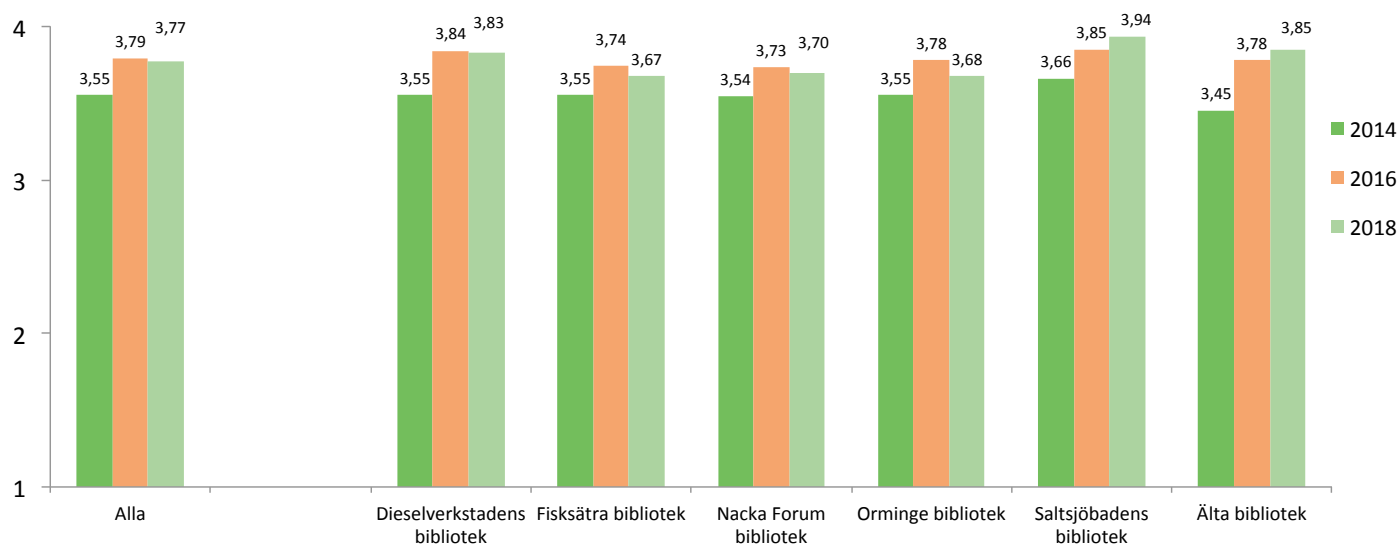


I undersökningen har ett generellt nöjdhetsmått, NKI, beräknats. Måttet bygger på två stycken frågor, den första kring nöjdheten med biblioteket generellt och den andra om de svarande kan rekommendera andra att besöka biblioteket.

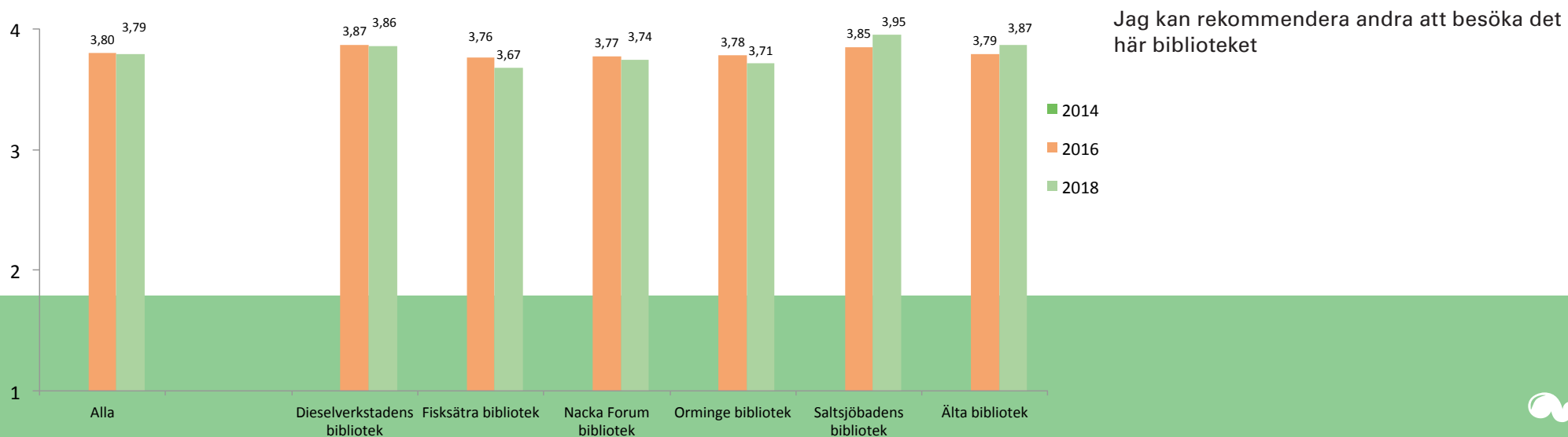
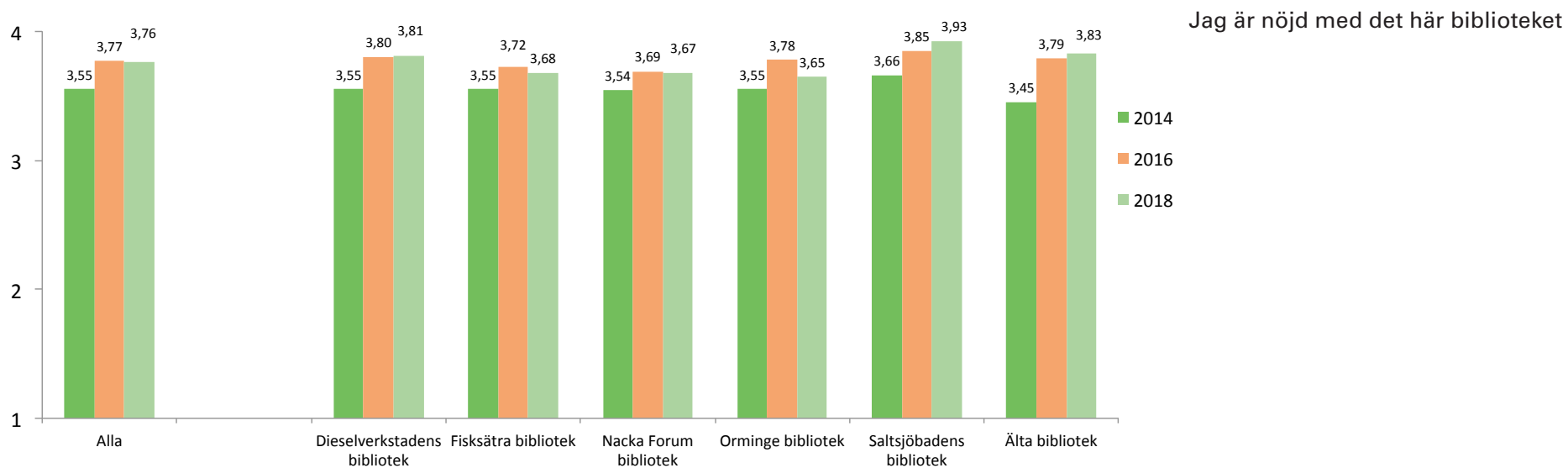
NKI för alla bibliotek totalt 2018 är 3,77 vilket är på samma nivå som 2016 då NKI var 3,79. NKI för Fisksätra bibliotek år 2018 är 3,67.

På följande sida 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.

NKI



5.1. NKI



5.2. Nedbrytning

Över tid	2018	2016	2014
NKI	3,67	3,74	3,55
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,68	3,72	3,55
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,67	3,76	-

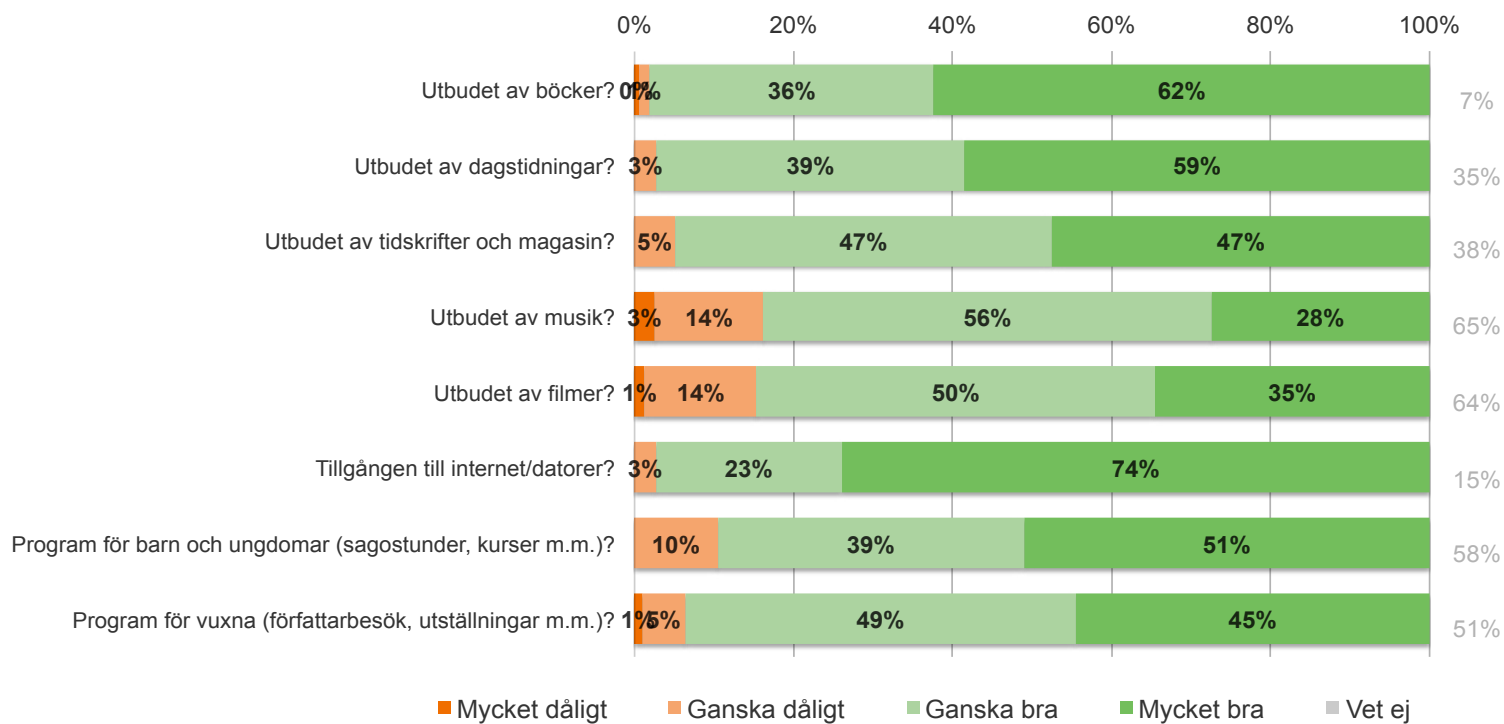
Kön	Man	Kvinna
NKI	3,64	3,71
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,64	3,71
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,65	3,71

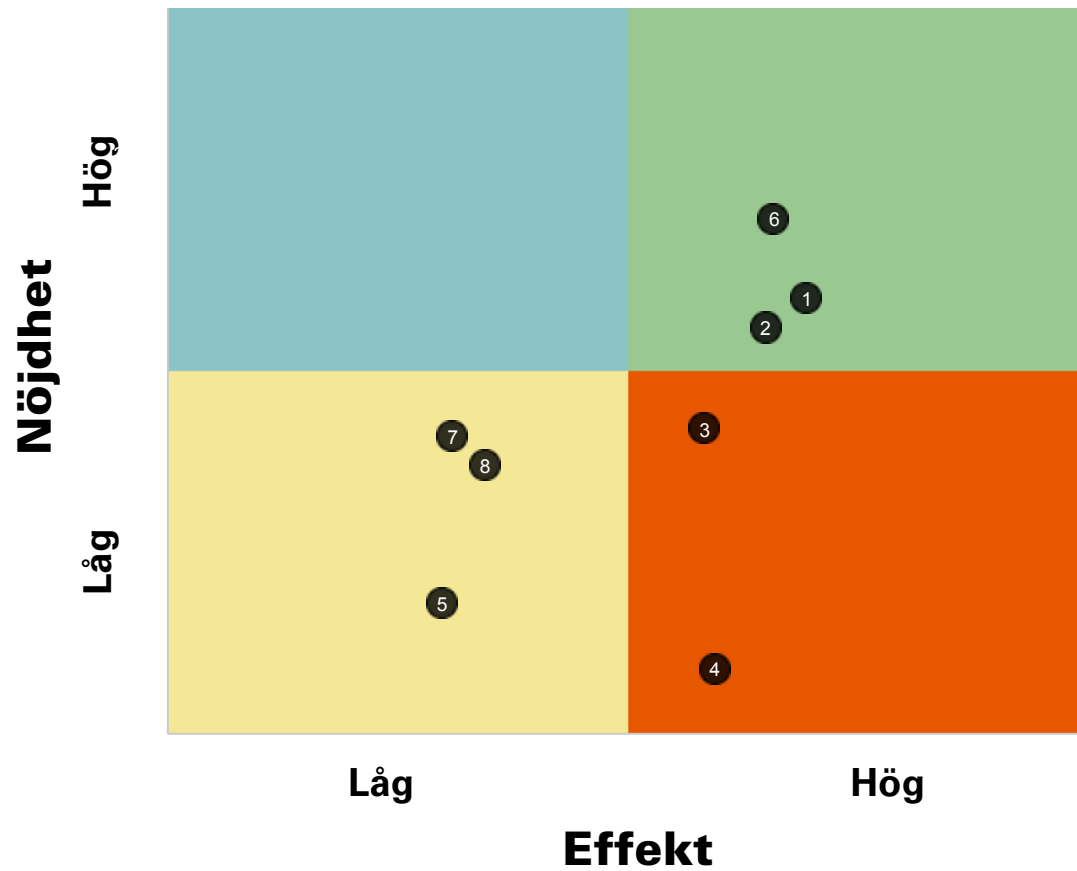
Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
NKI	3,50	3,70	3,63	3,79	3,66
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,78	3,64	3,65	3,75	3,65
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,30	3,77	3,61	3,83	3,68

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





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?	3,60	3,38	3,31
Utbudet av dagstidningar?	3,56	-	-
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,42	-	-
Utbudet av musik?	3,09	-	-
Utbudet av filmer?	3,18	-	-
Tillgången till internet/datorer?	3,71	3,52	3,51
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.)?	3,41	3,52	3,16
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.)?	3,37	3,50	3,13

Kön	Man	Kvinna
Utbudet av böcker?	3,52	3,67
Utbudet av dagstidningar?	3,44	3,66
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,28	3,56
Utbudet av musik?	3,06	3,12
Utbudet av filmer?	3,21	3,18
Tillgången till internet/datorer?	3,64	3,78
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.)?	3,32	3,46
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.)?	3,36	3,37



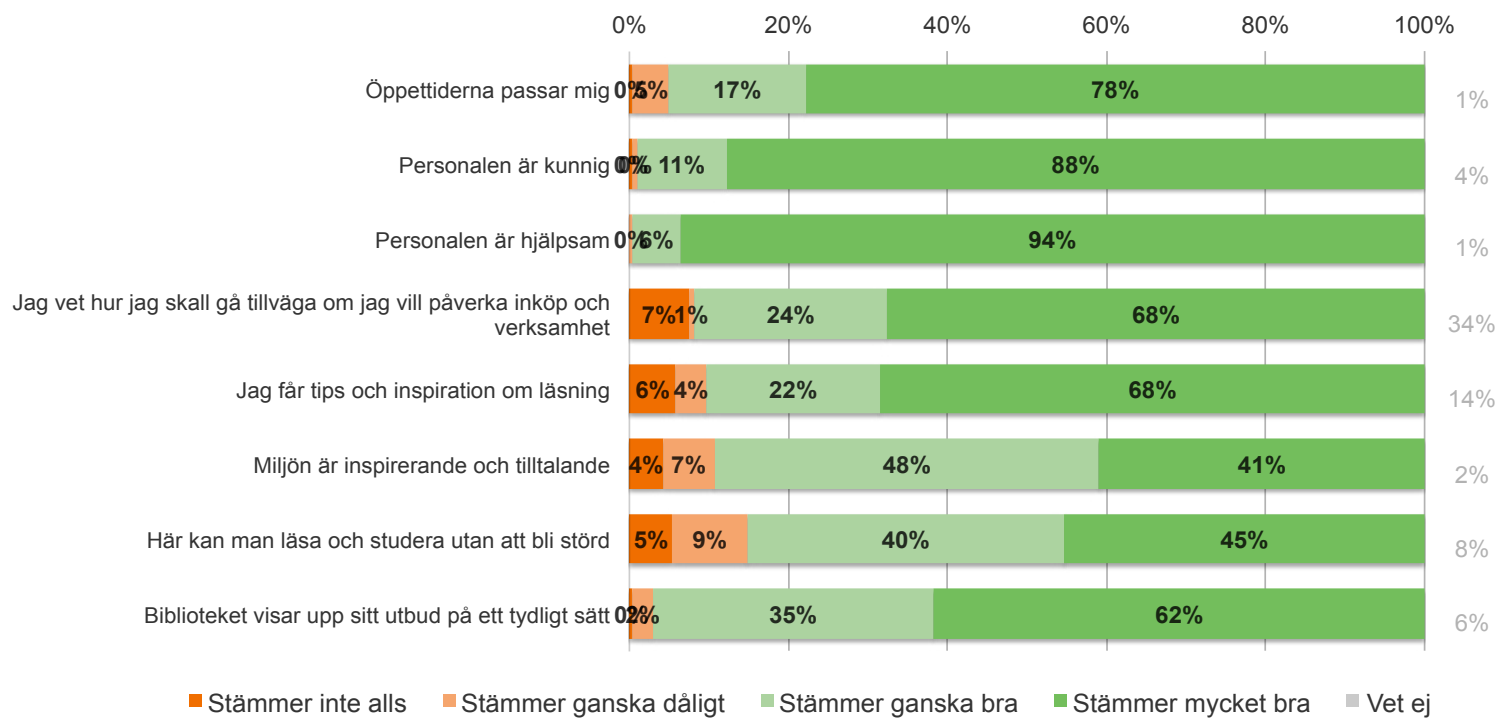
6.2. Nedbrytning

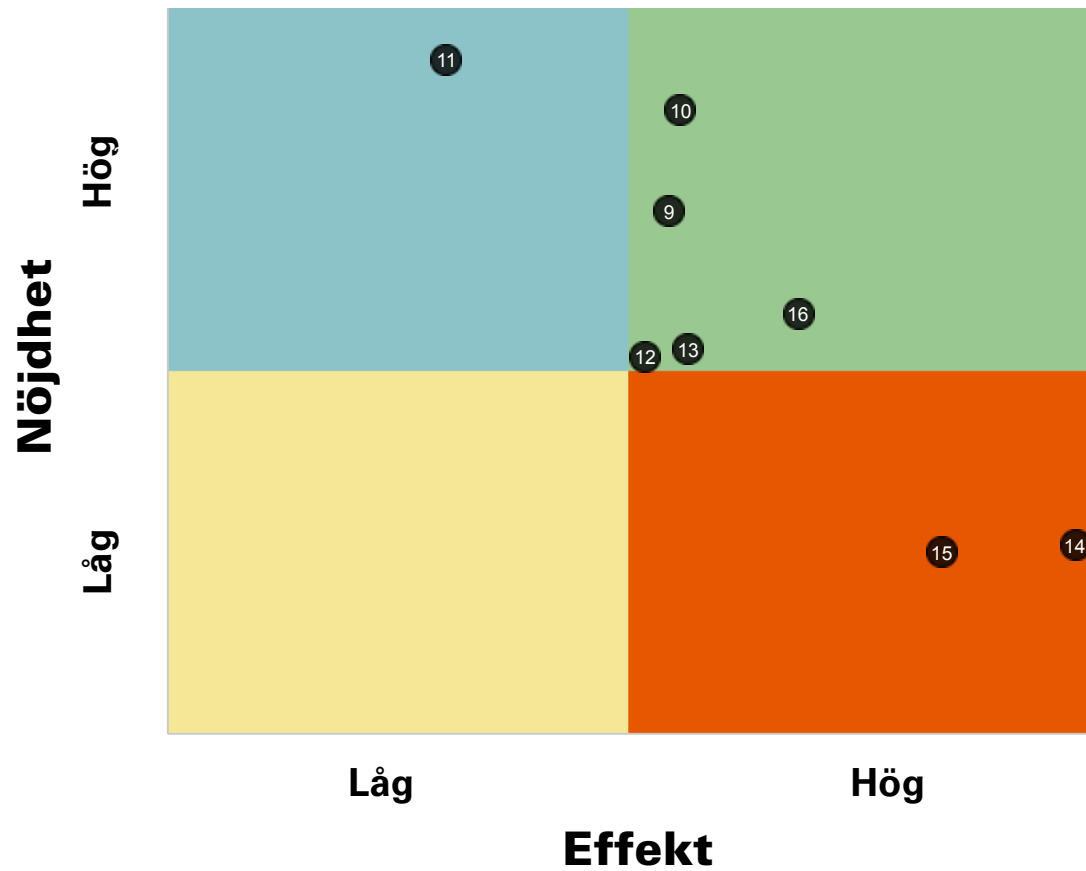
Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Utbudet av böcker?	3,67	3,63	3,65	3,67	3,47
Utbudet av dagstidningar?	3,80	3,77	3,61	3,50	3,45
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,80	3,64	3,46	3,41	3,28
Utbudet av musik?	2,75	3,00	3,12	3,30	2,93
Utbudet av filmer?	3,38	3,22	3,11	3,11	3,30
Tillgången till internet/datorer?	3,80	3,78	3,76	3,75	3,57
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.)?	2,88	3,64	3,52	3,48	3,28
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.)?	för få svar	3,40	3,52	3,32	3,30

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





- 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	3,72	3,56	3,56
Personalen är kunnig	3,86	3,86	3,58
Personalen är hjälpsam	3,93	3,95	3,71
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet	3,52	2,39	2,99
Jag får tips och inspiration om läsning	3,53	3,30	3,12
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,26	3,31	3,26
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,25	2,83	3,05
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,58	3,45	3,31

Kön	Man	Kvinna
Öppettiderna passar mig	3,68	3,76
Personalen är kunnig	3,83	3,90
Personalen är hjälpsam	3,91	3,95
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet	3,48	3,54
Jag får tips och inspiration om läsning	3,49	3,56
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,21	3,31
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,22	3,28
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,55	3,61



7.2. Nedbrytning

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Öppettiderna passar mig	3,20	3,50	3,81	3,81	3,72
Personalen är kunnig	3,80	3,95	3,91	3,94	3,74
Personalen är hjälpsam	3,90	3,91	3,96	3,98	3,87
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet	3,20	3,78	3,15	3,74	3,60
Jag får tips och inspiration om läsning	3,89	3,50	3,52	3,65	3,38
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,20	3,25	3,28	3,35	3,18
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,22	3,75	3,33	3,24	3,00
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,60	3,73	3,57	3,62	3,51

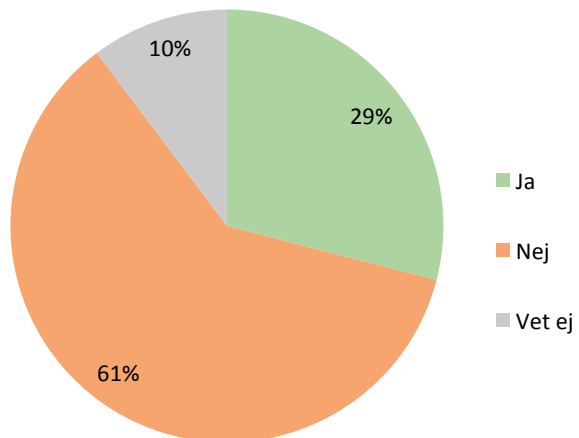
Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksätra bibliotek	Nacka Forum bibliotek	Orminge bibliotek	Saltsjöbadens bibliotek	Älta bibliotek
Öppettiderna passar mig	3,71	3,72	3,70	3,72	3,76	3,80
Personalen är kunnig	3,87	3,86	3,80	3,85	3,95	3,93
Personalen är hjälpsam	3,94	3,93	3,82	3,83	3,97	3,93
Jag vet 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



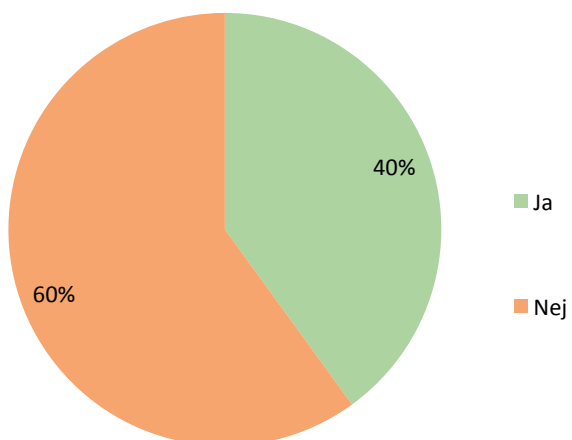
8. Påverkan

Skulle du vilja påverka verksamheten på det här biblioteket?

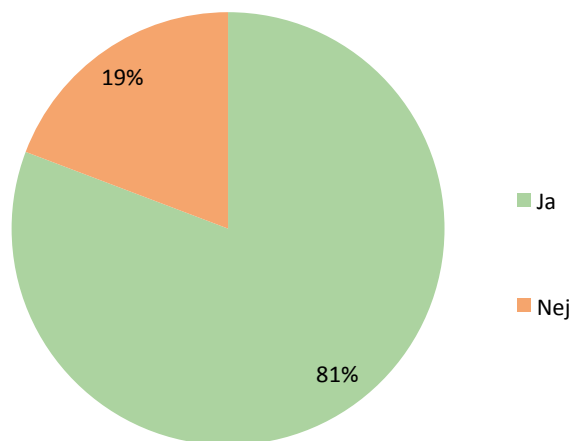
(Ex. program, barnaktiviteter, tillgång till datorer, inköp av böcker osv.)



Har du försökt påverka verksamheten?



Upplever du att du hade möjlighet att påverka?



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	33%	26%
Nej	55%	64%
Vet ej	12%	9%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Ja	40%	41%	22%	31%	30%
Nej	60%	50%	70%	54%	59%
Vet ej	0%	9%	8%	15%	11%

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	39%	41%
Nej	61%	59%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Ja	för få svar	22%	31%	50%	58%
Nej	för få svar	78%	69%	50%	42%

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?

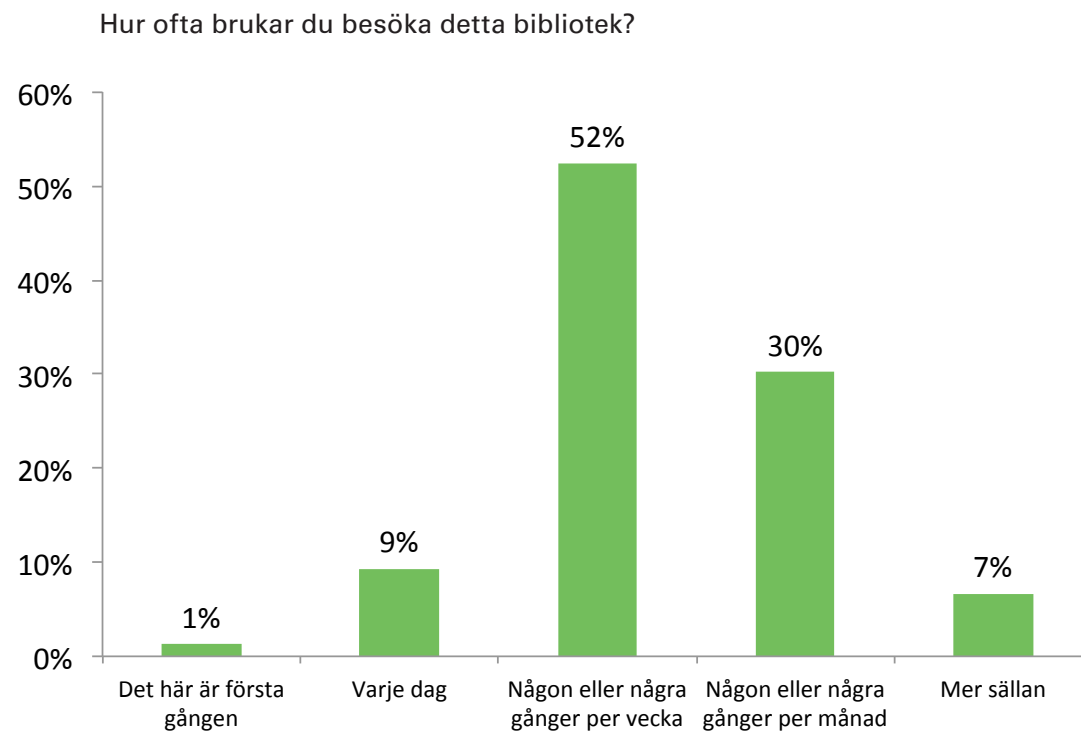
Kön	Man	Kvinna
Ja	92%	69%
Nej	8%	31%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Ja	för få svar	för få svar	80%	88%	73%
Nej	för få svar	för få svar	20%	13%	27%

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



9.1. Nedbrytning

Kön	Man	Kvinna
Det här är första gången	2%	1%
Varje dag	12%	7%
Någon eller några gånger per vecka	59%	48%
Någon eller några gånger per månad	22%	36%
Mer sällan	6%	7%

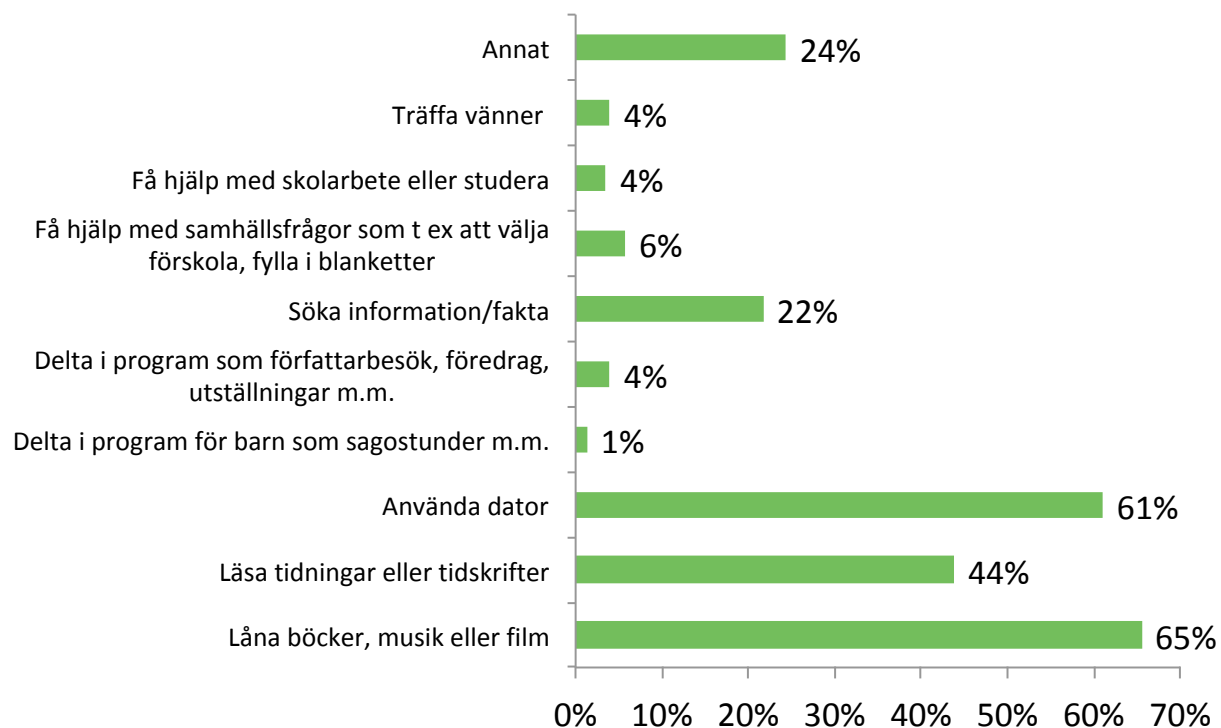
Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Det här är första gången	0%	5%	3%	0%	0%
Varje dag	30%	5%	7%	4%	15%
Någon eller några gånger per vecka	40%	59%	47%	46%	66%
Någon eller några gånger per månad	20%	32%	37%	38%	15%
Mer sällan	10%	0%	7%	12%	3%

Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksåtra 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?



10.1. Nedbrytning

Kön	Man	Kvinna
Låna böcker, musik eller film	42%	85%
Läsa tidningar eller tidskrifter	49%	40%
Använda dator	66%	58%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	1%	2%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	5%	3%
Söka information/fakta	20%	24%
Få hjälp med samhällsfrågor som t ex att välja förskola, fylla i blanketter	5%	7%
Få hjälp med skolarbete eller studera	5%	2%
Träffa vänner	5%	3%
Annat	27%	22%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Låna böcker, musik eller film	70%	64%	63%	75%	62%
Läsa tidningar eller tidskrifter	30%	32%	42%	37%	57%
Använda dator	90%	68%	70%	65%	43%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	10%	0%	1%	2%	0%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	0%	0%	3%	6%	6%
Söka information/fakta	20%	32%	19%	21%	23%
Få hjälp med samhällsfrågor som t ex att välja förskola, fylla i blanketter	20%	5%	8%	6%	2%
Få hjälp med skolarbete eller studera	30%	14%	1%	2%	0%
Träffa vänner	10%	0%	1%	6%	6%
Annat	20%	23%	21%	19%	35%



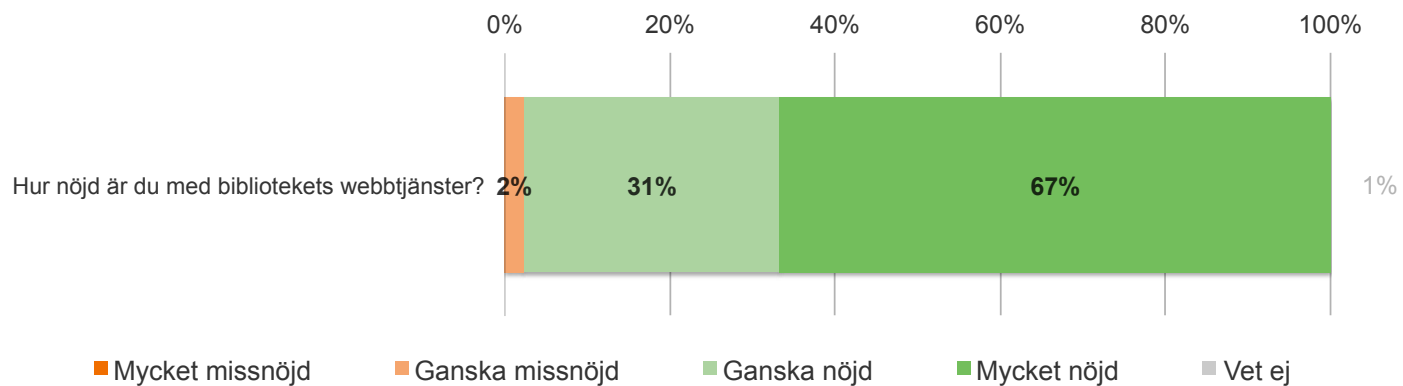
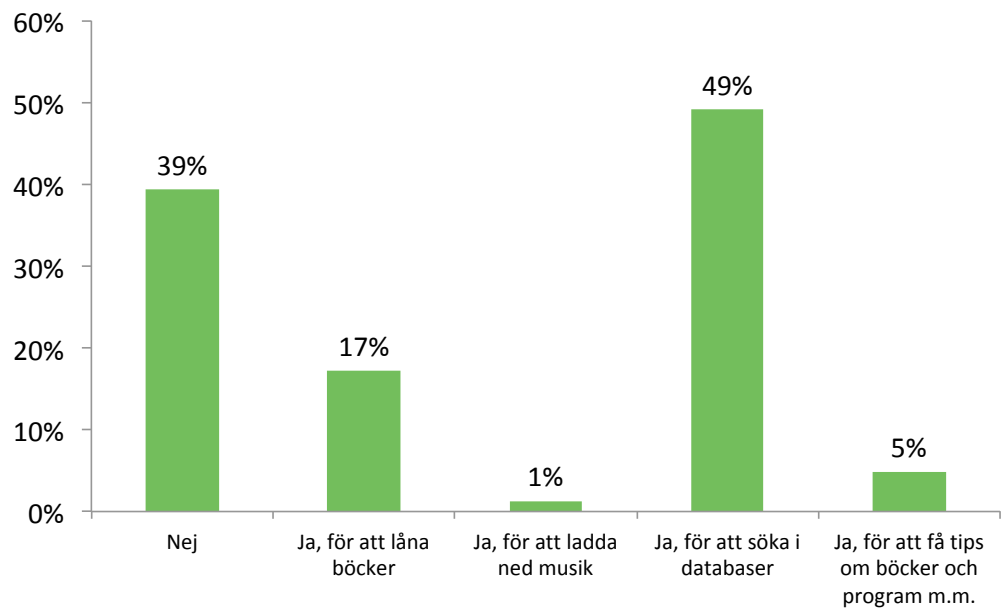
10.2. Nedbrytning

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?



11.1. Nedbrytning

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

Kön	Man	Kvinna
Nej	49%	31%
Ja, för att låna böcker	9%	25%
Ja, för att ladda ned musik	2%	1%
Ja, för att söka i databaser	45%	53%
Ja, för att få tips om böcker och program m.m.	4%	6%

 Alder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Nej	20%	23%	30%	31%	65%
Ja, för att låna böcker	40%	23%	12%	19%	17%
Ja, för att ladda ned musik	20%	0%	1%	0%	0%
Ja, för att söka i databaser	50%	64%	60%	54%	29%
Ja, för att få tips om böcker och program m.m.	10%	0%	4%	8%	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?	3,55	3,70

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Hur nöjd är du med bibliotekets webbtjänster?	3,75	3,65	3,69	3,63	3,50

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



Undersökningar som leder till utveckling!