

Nacka kommun

Nacka Forum 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 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%
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*

» Fler kvinnor än män har deltagit i undersökningen (61 % kvinnor och 39 % män). En större andel av respondenterna (35 %) är äldre än 60 år, följt av åldersgruppen 31-45 år (30 %). 18 % är under 30 år. Flest har angett att de bor i Sicklaön (40 %).

» Nöjdheten är högst gällande utbudet av böcker och tillgången till internet/datorer (97 %). Något fler är missnöjda med utbudet av musik (14 %) och program för barn och ungdomar (13 %). Det är dock en stor andel (90 % respektive 70 %) som har svarat vet ej på dessa frågor. Nästan samtliga svarande, 98 %, skulle rekommendera andra att besöka biblioteket och 99 % svarar att de är nöjda med biblioteket.

» Så när som alla respondenter instämmer i att personalen är kunnig och hjälpsam (99 %) och att öppettiderna passar dem (98 %). Däremot tycker 17 % inte att de får tips och inspiration om läsning och 12 % tycker inte att miljön är inspirerande och tilltalande. Den sistnämnda frågan 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 53 % menar att de inte skulle vilja påverka verksamheten på biblioteket. Av de 31 % som vill påverka har 31 % även försökt att göra det. Av dem upplever 68 % att de hade möjlighet att påverka.

» Nära hälften av respondenterna (43%) brukar besöka biblioteket någon eller några gånger per vecka. 38 % besöker biblioteket varje månad.

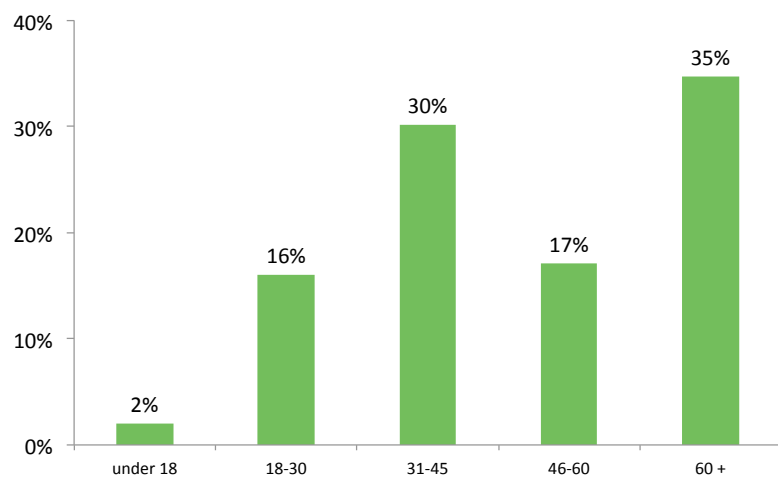
» På frågan om vad respondenterna brukar göra på biblioteket svarar störst andel, 57 %, att de brukar låna böcker, film, eller musik. 54 % har svarat något annat än de alternativ som fanns, t.ex. studera, läsa böcker, fika eller arbeta. 27 % läser tidningar eller tidskrifter och 9 % brukar använda datorn.

» Störst andel av besökarna har svarat att de inte brukar använda bibliotekets webbtjänster (59 %). Ungefär en tredjedel har svarat att de använder webbtjänsterna till att låna böcker. 17 % brukar använda bibliotekets webbtjänster till att söka i databaser. 90 % av de som använder webbtjänsterna är nöjda med dem.

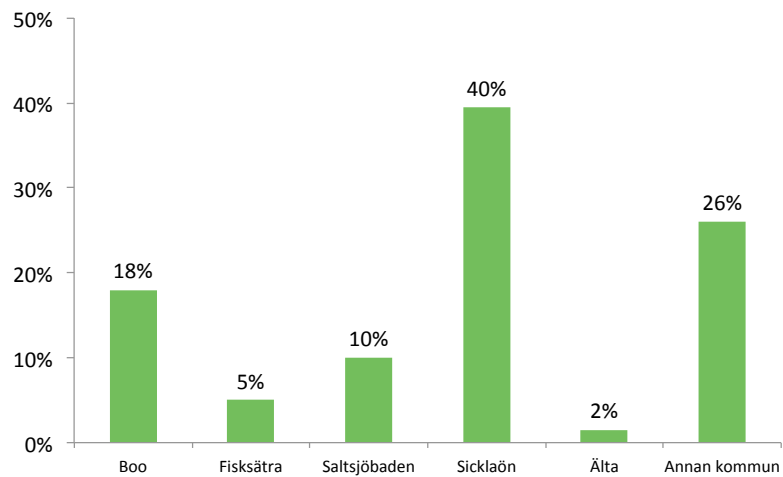


3. Bakgrund

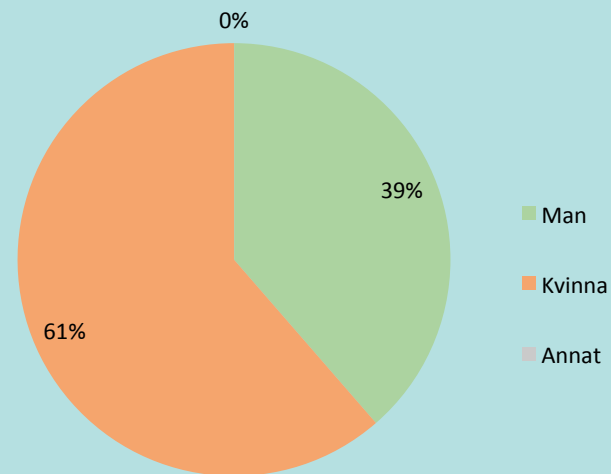
Ålder



Var bor du?



Kön



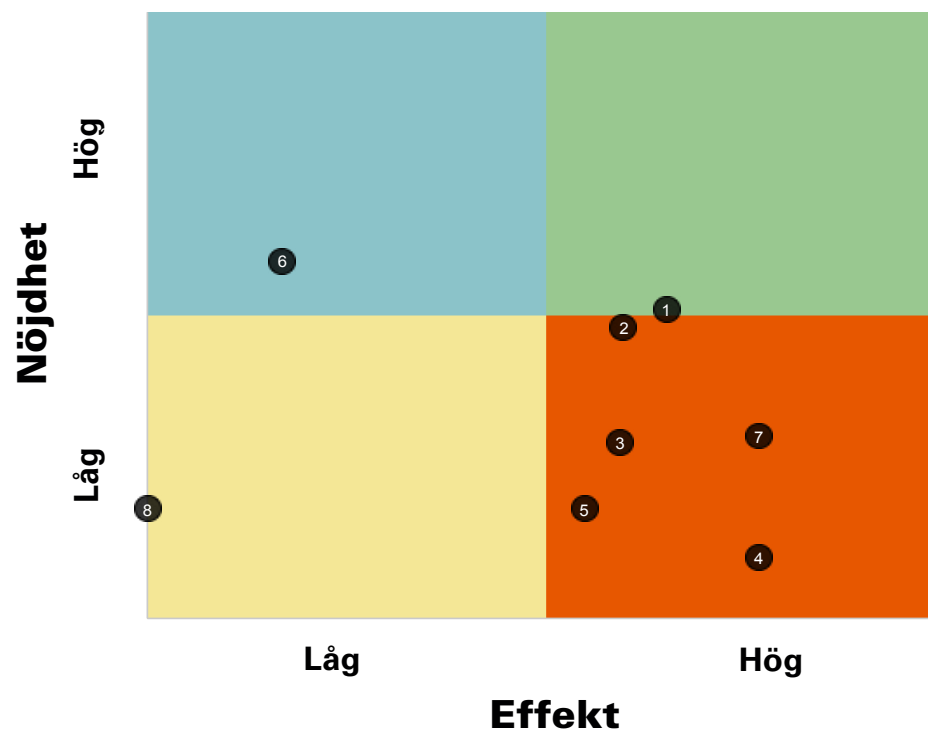
4. Förklaring åtgärdsmatris

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.

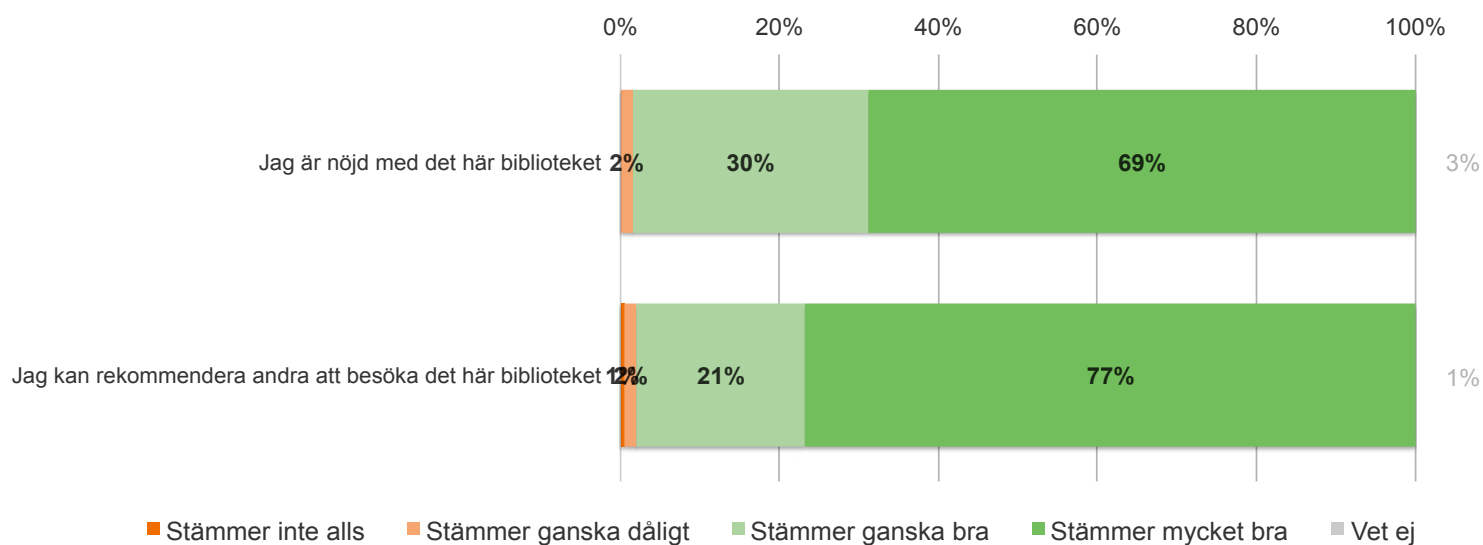
Matrisen är indelad i fyra olika fält. I det blå fältet finns de parametrar med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå, men de är inte högst prioriterade. Det gula fältet inrymmer de parametrar som har låg nöjdhet, men liten påverkan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

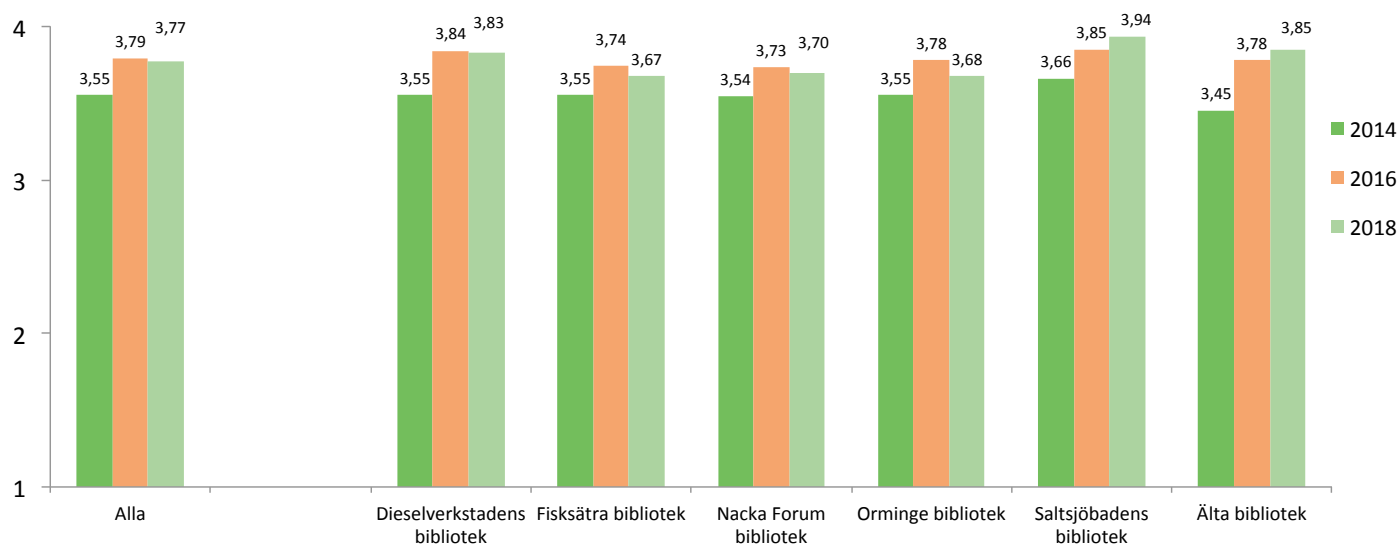


I undersökningen har ett generellt nöjdhetsmått, NKI, beräknats. Måttet bygger på två stycken frågor, den första kring nöjdheten med biblioteket generellt och den andra om de svarande kan rekommendera andra att besöka biblioteket.

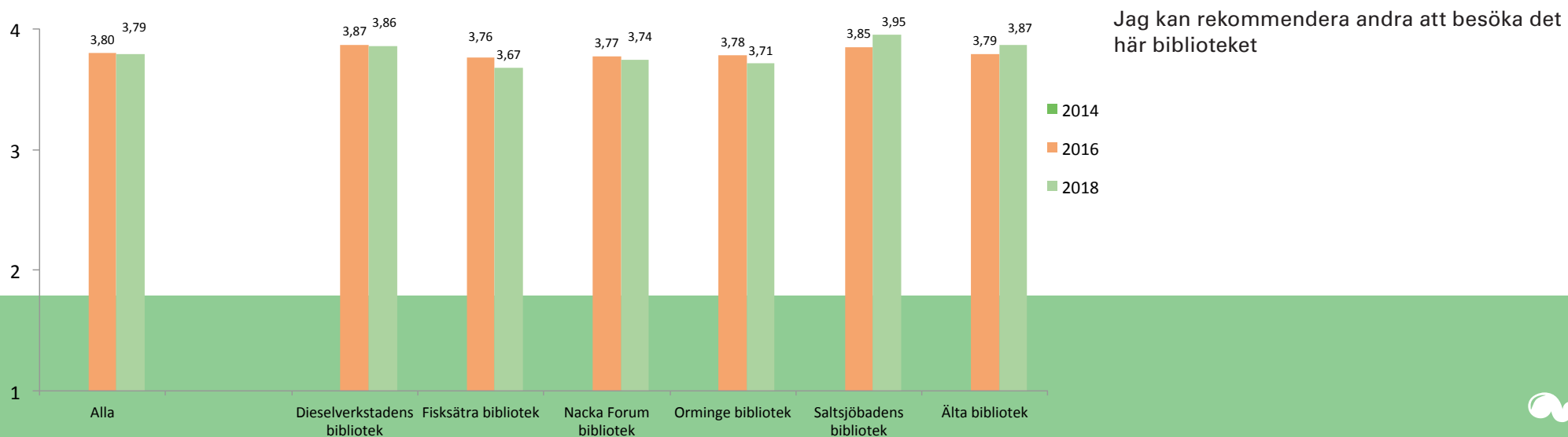
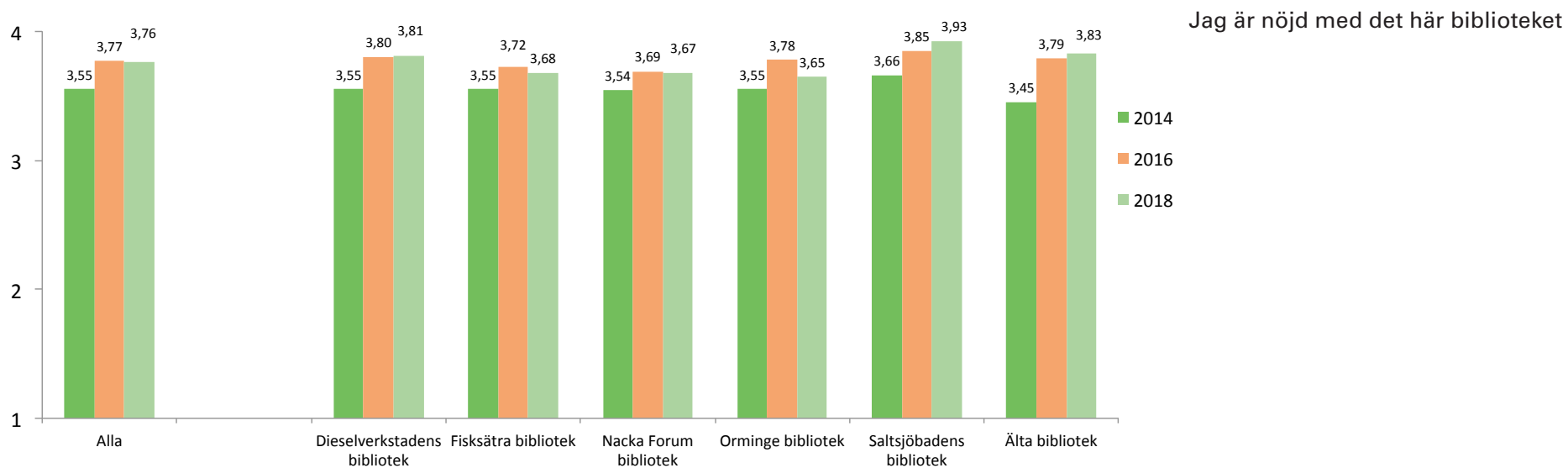
NKI för alla bibliotek totalt 2018 är 3,77 vilket är på samma nivå som 2016 då NKI var 3,79. NKI för Nacka Forum bibliotek år 2018 är 3,70.

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	3,70	3,73	3,54
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,67	3,69	3,54
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,74	3,77	-

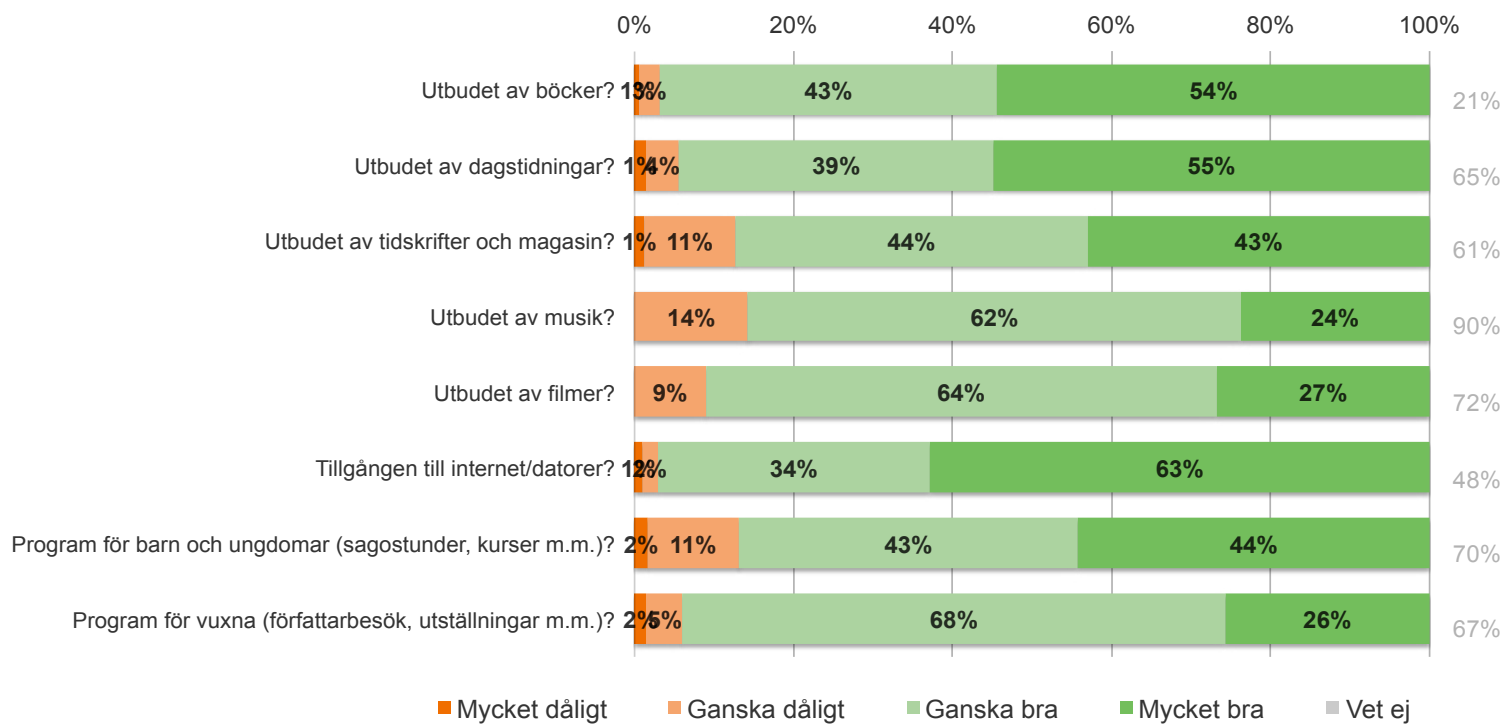
Kön	Man	Kvinna
NKI	3,66	3,73
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,66	3,68
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,68	3,79

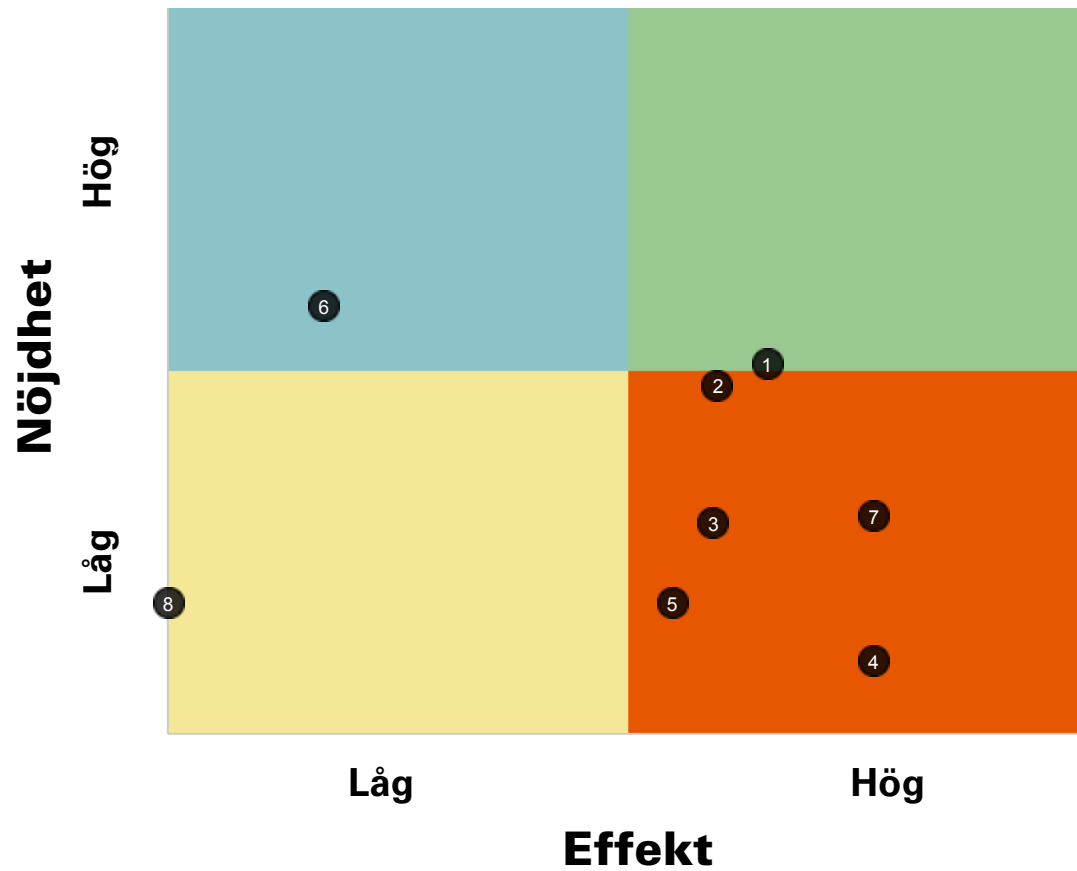
Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
NKI	för få svar	3,82	3,58	3,71	3,78
Jag är nöjd med det här biblioteket	för få svar	3,83	3,57	3,68	3,74
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	för få svar	3,83	3,60	3,74	3,84

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





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?	3,51	3,30	3,33
Utbudet av dagstidningar?	3,48	-	-
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,29	-	-
Utbudet av musik?	3,10	-	-
Utbudet av filmer?	3,18	-	-
Tillgången till internet/datorer?	3,59	3,47	3,34
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.)?	3,30	3,33	2,88
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.)?	3,18	3,26	2,87

Kön	Man	Kvinna
Utbudet av böcker?	3,32	3,61
Utbudet av dagstidningar?	3,38	3,59
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,30	3,28
Utbudet av musik?	3,00	3,18
Utbudet av filmer?	3,05	3,26
Tillgången till internet/datorer?	3,51	3,63
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.)?	3,25	3,31
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.)?	3,08	3,25



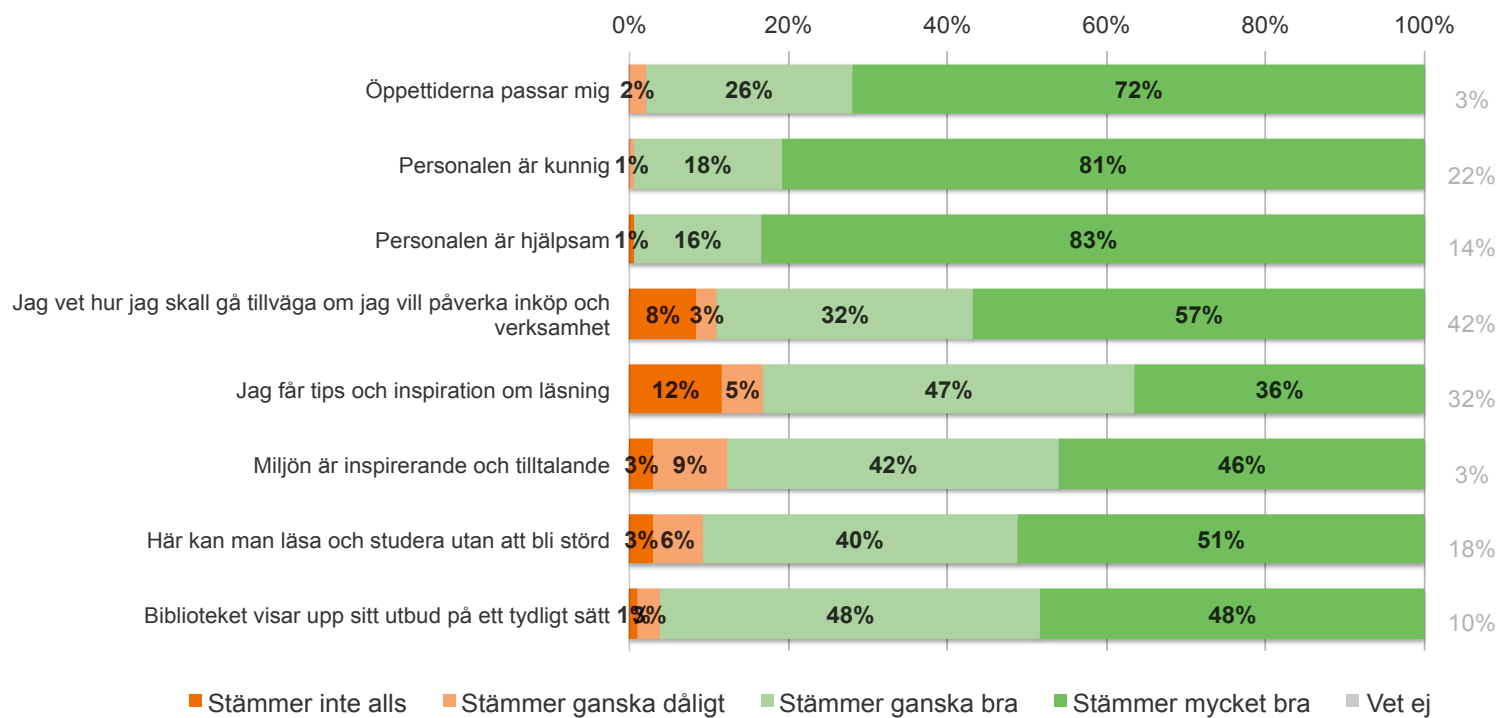
6.2. Nedbrytning

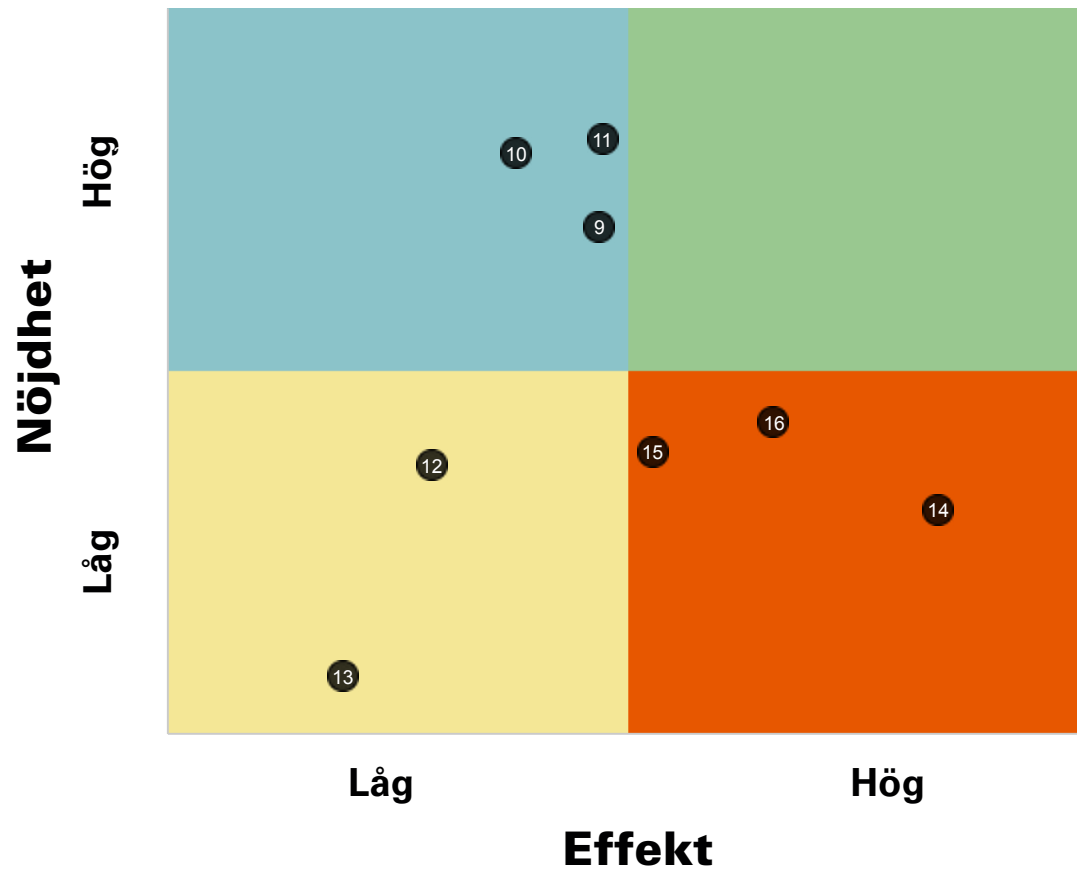
Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Utbudet av böcker?	för få svar	3,46	3,52	3,38	3,60
Utbudet av dagstidningar?	för få svar	3,25	3,79	3,17	3,53
Utbudet av tidskrifter och magasin?	för få svar	2,63	3,47	3,20	3,41
Utbudet av musik?	för få svar	3,17	2,83	3,20	för få svar
Utbudet av filmer?	för få svar	3,20	3,12	3,17	3,30
Tillgången till internet/datorer?	för få svar	3,68	3,61	3,63	3,42
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.)?	för få svar	3,56	3,15	3,50	3,20
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.)?	för få svar	3,54	3,14	3,33	3,00

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	3,70	3,60	3,39
Personalen är kunnig	3,80	3,81	3,55
Personalen är hjälpsam	3,82	3,87	3,61
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet	3,37	2,24	3,06
Jag får tips och inspiration om läsning	3,08	2,91	3,00
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,31	3,29	3,12
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,39	3,07	3,07
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,43	3,36	3,28

Kön	Man	Kvinna
Öppettiderna passar mig	3,70	3,70
Personalen är kunnig	3,79	3,81
Personalen är hjälpsam	3,81	3,83
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet	3,48	3,32
Jag får tips och inspiration om läsning	2,96	3,14
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,22	3,36
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,27	3,47
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,41	3,45



7.2. Nedbrytning

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Öppettiderna passar mig	för få svar	3,61	3,63	3,48	3,94
Personalen är kunnig	för få svar	3,79	3,81	3,85	3,78
Personalen är hjälpsam	för få svar	3,86	3,83	3,79	3,84
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet	för få svar	3,35	2,86	3,15	3,78
Jag får tips och inspiration om läsning	för få svar	3,08	3,00	3,32	3,00
Miljön är inspirerande och tilltalande	för få svar	3,30	3,27	3,42	3,34
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	för få svar	3,52	3,43	3,44	3,28
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	för få svar	3,63	3,32	3,53	3,39

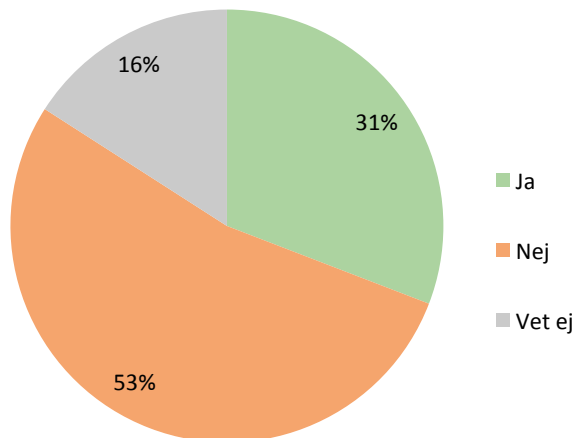
Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksätra bibliotek	Nacka Forum bibliotek	Orminge bibliotek	Saltsjöbadens bibliotek	Älta bibliotek
Öppettiderna passar mig	3,71	3,72	3,70	3,72	3,76	3,80
Personalen är kunnig	3,87	3,86	3,80	3,85	3,95	3,93
Personalen är hjälpsam	3,94	3,93	3,82	3,83	3,97	3,93
Jag vet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



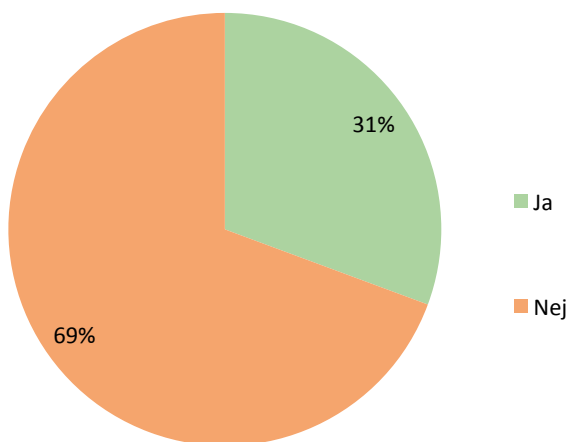
8. Påverkan

Skulle du vilja påverka verksamheten på det här biblioteket?

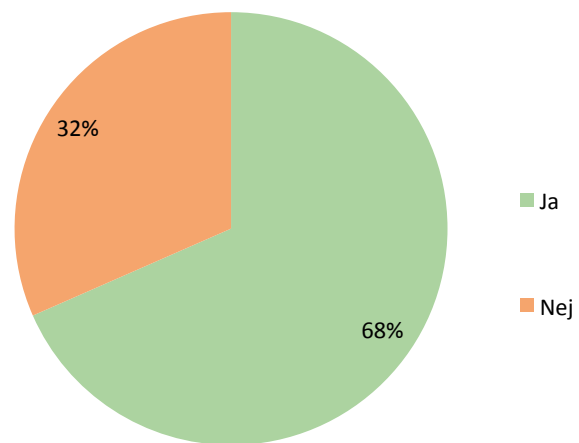
(Ex. program, barnaktiviteter, tillgång till datorer, inköp av böcker osv.)



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	24%	35%
Nej	59%	50%
Vet ej	17%	15%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Ja	för få svar	34%	32%	29%	30%
Nej	för få svar	47%	57%	50%	55%
Vet ej	för få svar	19%	12%	21%	14%

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	37%	28%
Nej	63%	72%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Ja	för få svar	9%	11%	70%	43%
Nej	för få svar	91%	89%	30%	57%

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?

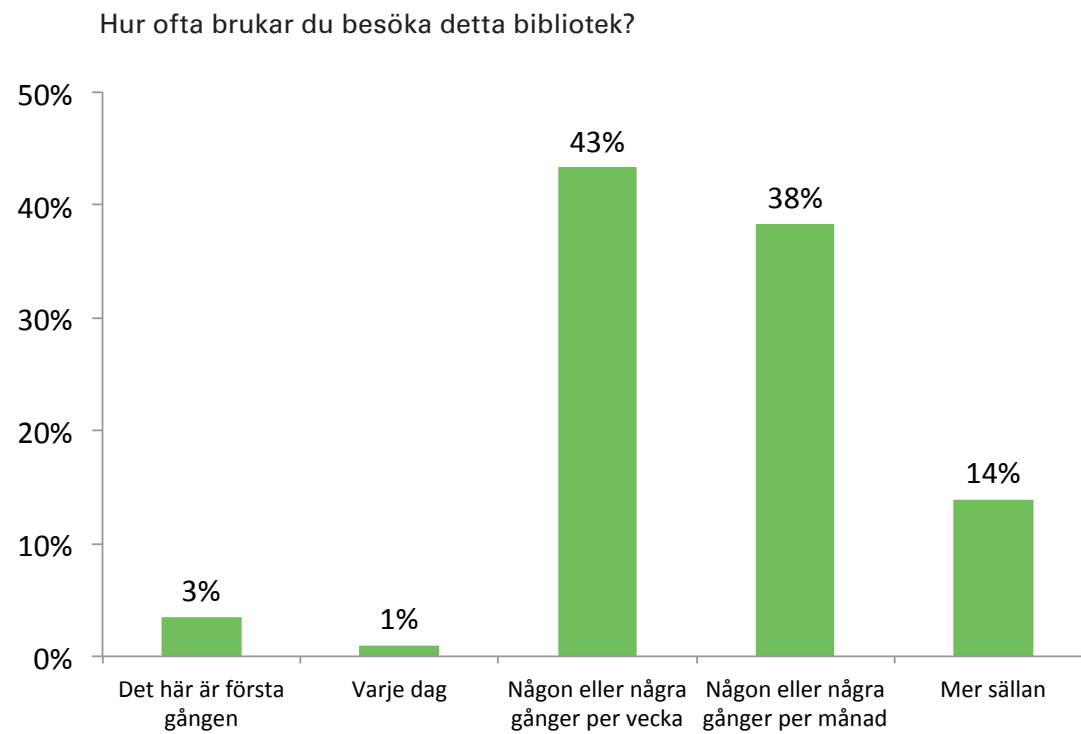
Kön	Man	Kvinna
Ja	71%	67%
Nej	29%	33%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Ja	för få svar	för få svar	för få svar	71%	78%
Nej	för få svar	för få svar	för få svar	29%	22%

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	3%	4%
Varje dag	0%	2%
Någon eller några gånger per vecka	51%	38%
Någon eller några gånger per månad	38%	38%
Mer sällan	8%	18%

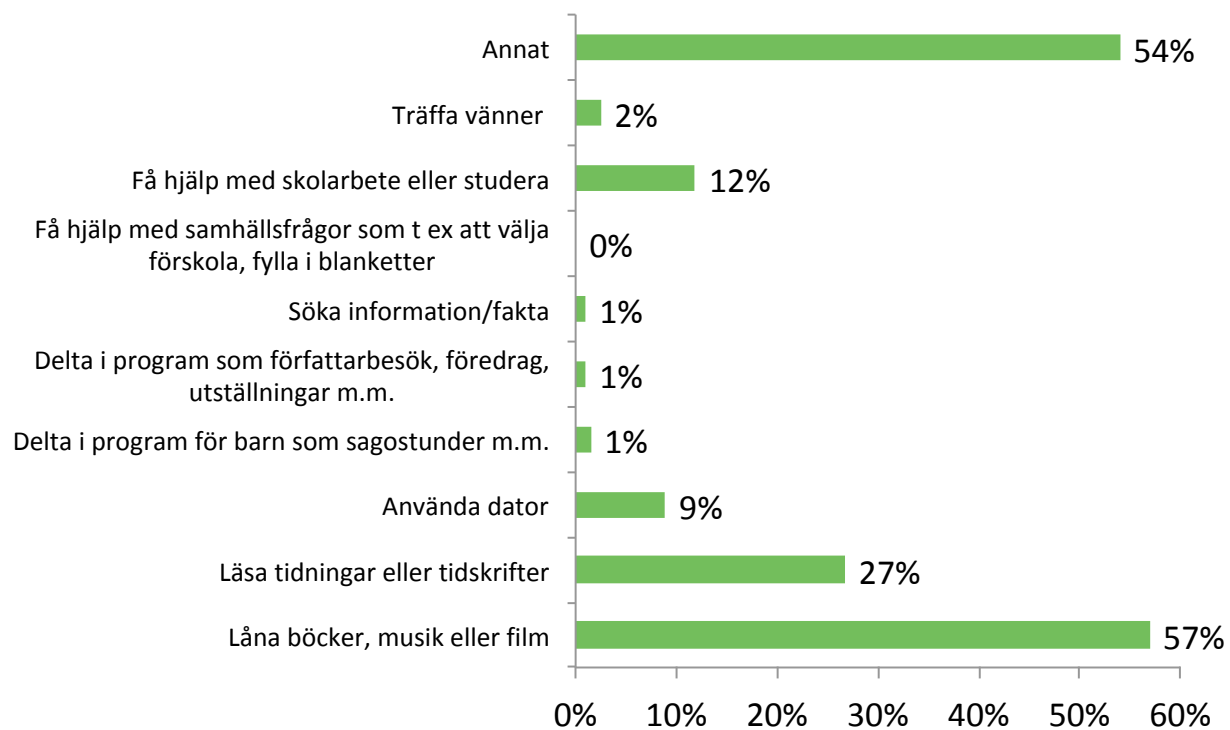
Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Det här är första gången	för få svar	6%	8%	0%	0%
Varje dag	för få svar	3%	2%	0%	0%
Någon eller några gånger per vecka	för få svar	34%	23%	44%	67%
Någon eller några gånger per månad	för få svar	38%	55%	35%	23%
Mer sällan	för få svar	19%	12%	21%	10%

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?



10.1. Nedbrytning

Kön	Man	Kvinna
Låna böcker, musik eller film	47%	63%
Läsa tidningar eller tidskrifter	41%	18%
Använda dator	3%	13%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	0%	2%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	1%	1%
Söka information/fakta	1%	1%
Få hjälp med samhällsfrågor som t ex att välja förskola, fylla i blanketter	0%	0%
Få hjälp med skolarbete eller studera	8%	15%
Träffa vänner	0%	4%
Annat	55%	53%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Låna böcker, musik eller film	för få svar	28%	63%	59%	61%
Läsa tidningar eller tidskrifter	för få svar	3%	8%	24%	57%
Använda dator	för få svar	16%	10%	9%	6%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	för få svar	0%	3%	3%	0%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	för få svar	0%	0%	0%	3%
Söka information/fakta	för få svar	0%	0%	3%	1%
Få hjälp med samhällsfrågor som t ex att välja förskola, fylla i blanketter	för få svar	0%	0%	0%	0%
Få hjälp med skolarbete eller studera	för få svar	34%	13%	6%	0%
Träffa vänner	för få svar	3%	2%	0%	4%
Annat	för få svar	59%	52%	56%	58%



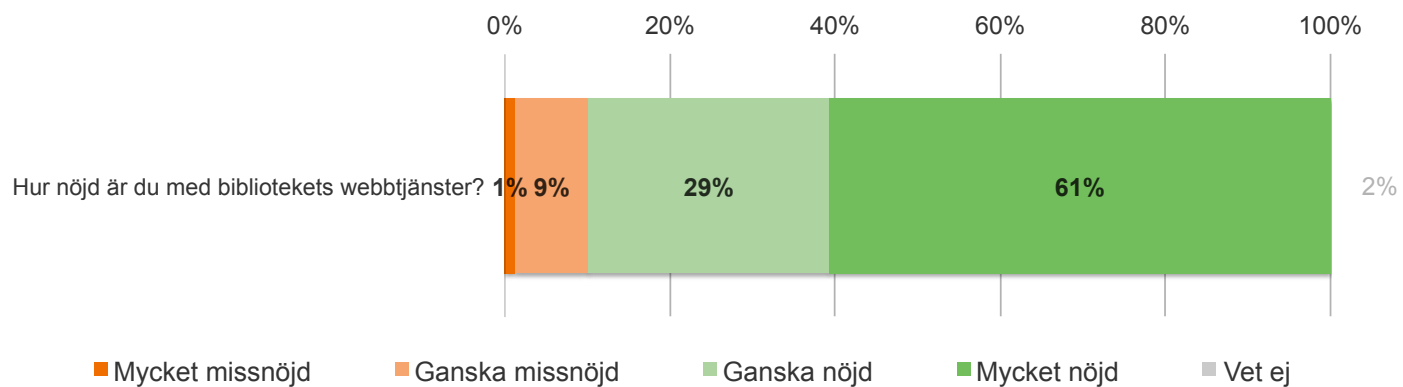
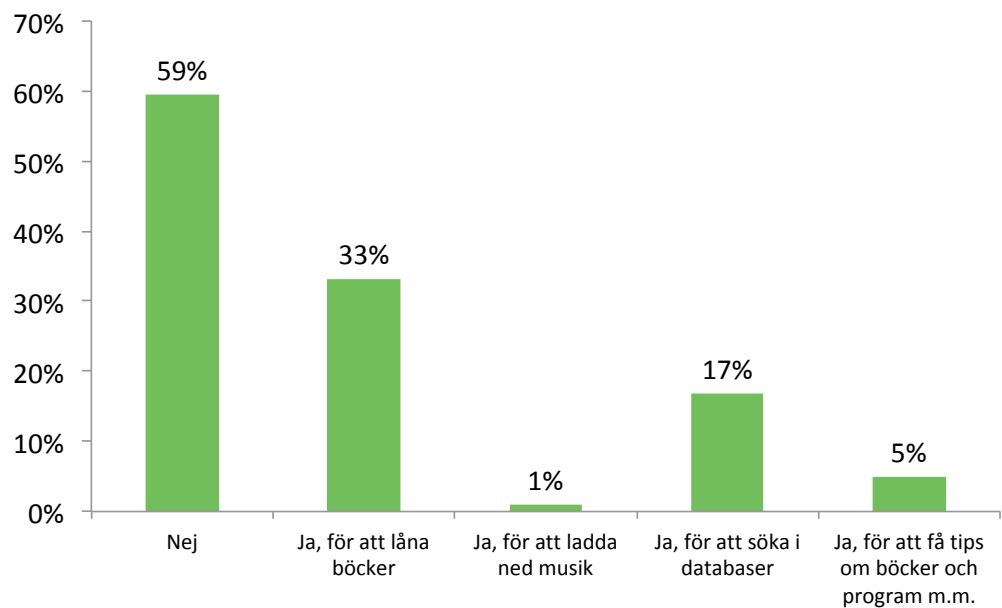
10.2. Nedbrytning

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

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

Kön	Man	Kvinna
Nej	67%	55%
Ja, för att låna böcker	28%	36%
Ja, för att ladda ned musik	1%	1%
Ja, för att söka i databaser	17%	17%
Ja, för att få tips om böcker och program m.m.	3%	6%

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Nej	för få svar	59%	52%	56%	71%
Ja, för att låna böcker	för få svar	28%	40%	32%	28%
Ja, för att ladda ned musik	för få svar	0%	2%	3%	0%
Ja, för att söka i databaser	för få svar	16%	22%	24%	12%
Ja, för att få tips om böcker och program m.m.	för få svar	3%	5%	6%	6%

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?	3,35	3,57

Ålder	under 18	18-30	31-45	46-60	60 +
Hur nöjd är du med bibliotekets webbtjänster?	för få svar	3,46	3,59	3,13	3,70

Bibliotek	Dieselverkstadens bibliotek	Fisksätra bibliotek	Nacka Forum bibliotek	Orminge bibliotek	Saltsjöbadens bibliotek	Älta bibliotek
Hur nöjd är du med bibliotekets webbtjänster?	för få svar	för få svar	3,49	för få svar	för få svar	för få svar



Undersökningar som leder till utveckling!