

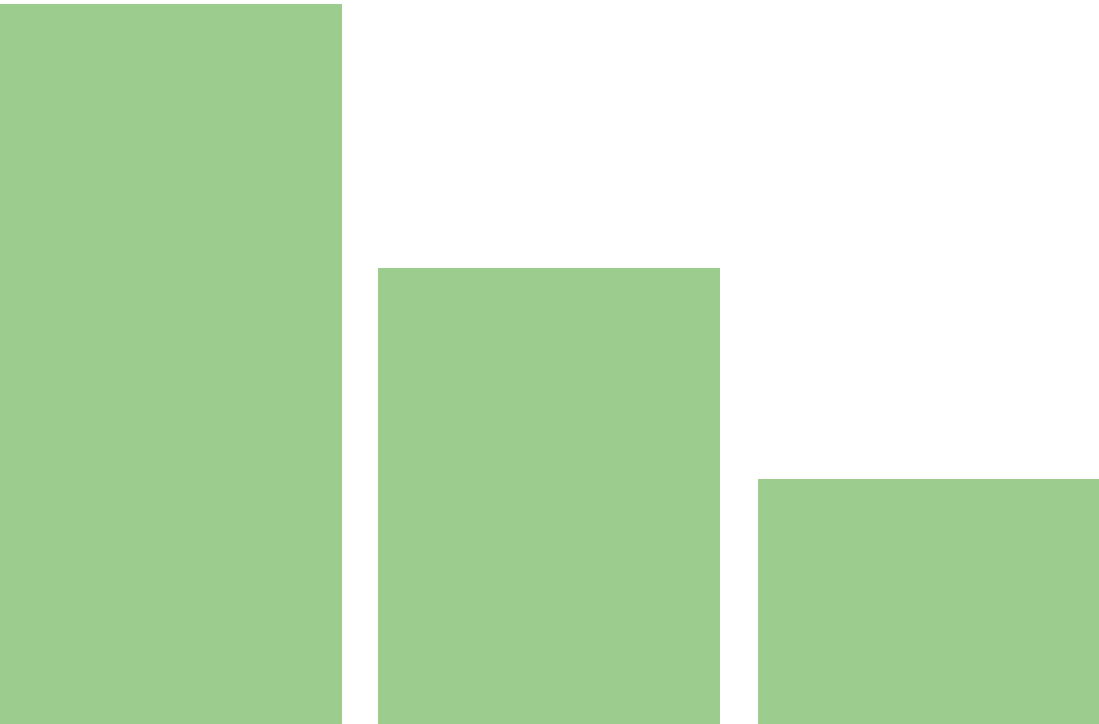
Nacka kommun

Bibliotek
Nacka Forum

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 2022. 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 935 personer i undersökningen.



Genomförande

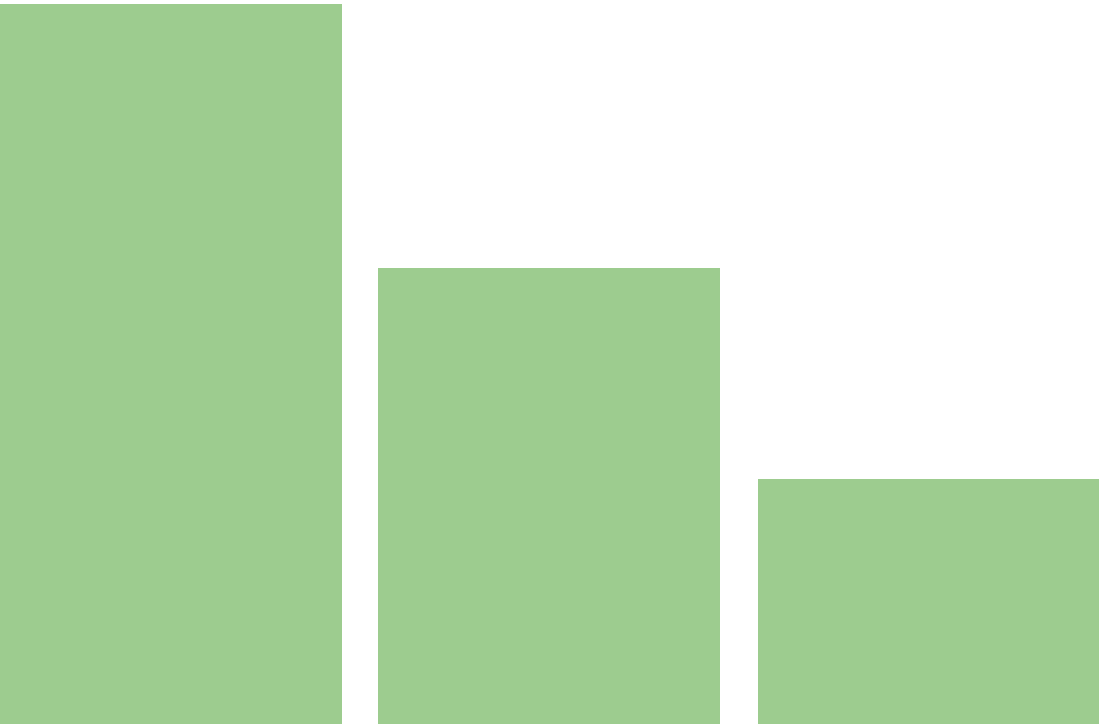
- På-plats-intervjuer
- Oktober-november 2022
- Antal svar Nacka forum: 220

Svarsfördelning

	Utskick	Svarsfördelning
Dieselvekstadens bibliotek	195	21%
Fisksätra bibliotek	41	4%
Nacka Forum bibliotek	220	24%
Orminge bibliotek	189	20%
Saltsjöbadens bibliotek	137	15%
Älta bibliotek	153	16%
Total	935	100%

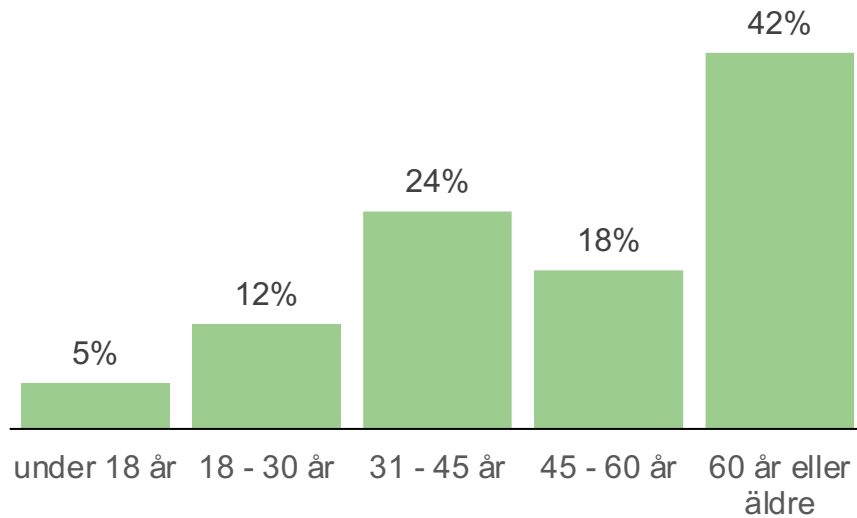
Fördelningen av svar mellan biblioteken var ojämn. En av anledningarna kan vara att det skedde ett renoveringsarbete på Fisksätra bibliotek under insamlingsperioden vilket ledde till färre besökare.

Bakgrundsfrågor



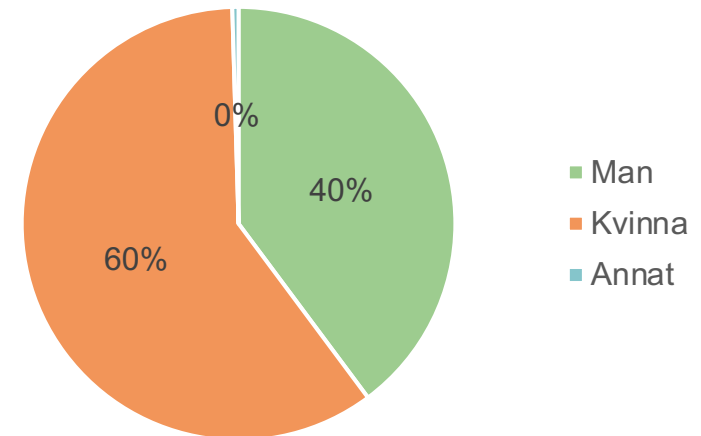
Bakgrundsfrågor

Ålder



Antal svar: 216

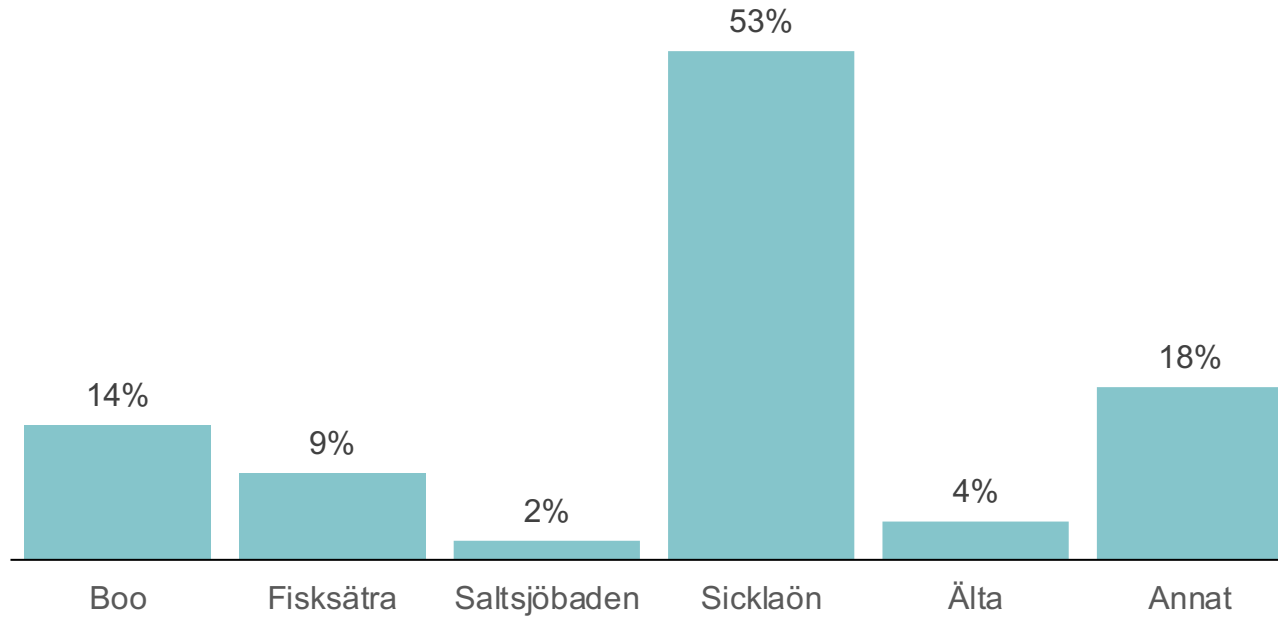
Kön



Antal svar: 216

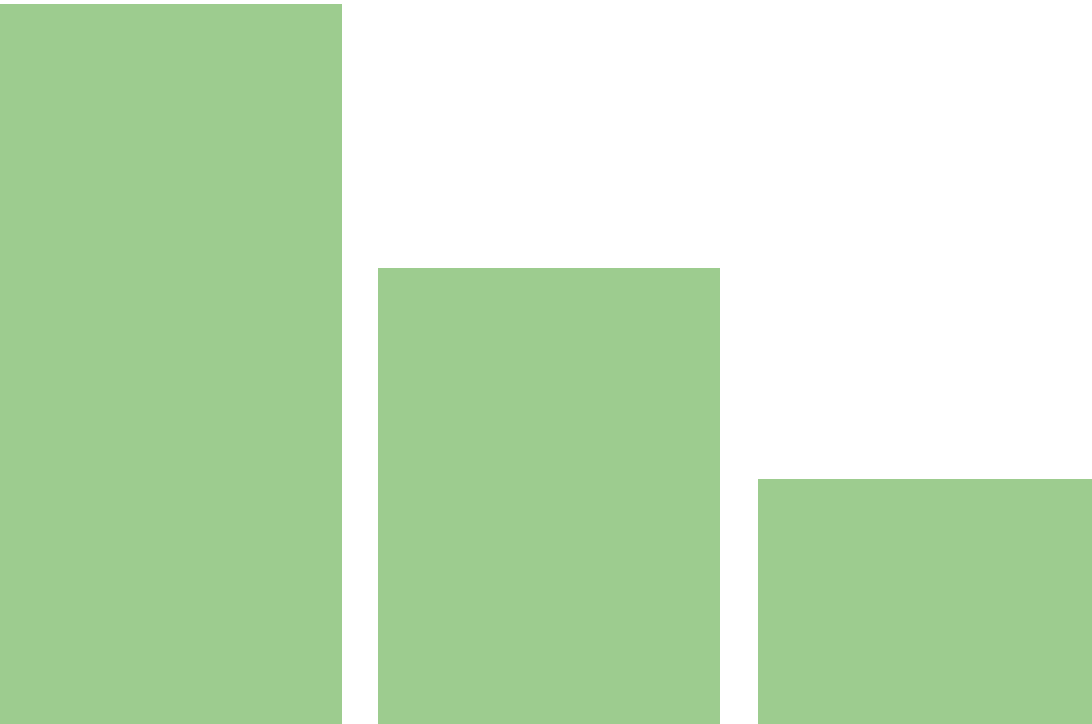
Bakgrundsfrågor

Var bor du?



Antal svar: 216

Resultat



Resultat

Överblick av resultatet

- NKI 2022 på Nacka Forums bibliotek är 3,6 vilket är liknande nivå som tidigare års mätningar. NKI är högst i åldersgruppen 31-45 år och lägst i åldrarna 18-30.
- Majoriteten av respondenterna är kvinnor (60%), och 42% är över 60 år. Drygt hälften har svarat att de bor på Sicklaön.
- Nästan 9 av 10 är nöjda med biblioteket och en något större andel (95%) skulle rekommendera andra att besöka biblioteket.
- Störst andel av de svarande (45%) uppger att de brukar besöka Nacka Forums bibliotek någon/några gånger per månad, tätt följt av någon/några gånger per vecka (38%) vilket är fler gånger än tidigare år. Detta kan bero på att pandemin påverkade besöksfrekvensen tidigare år.
- Klart vanligast att göra på biblioteket är att låna böcker, musik eller film (73%) och näst vanligast är att läsa tidningar eller tidskrifter.

Styrkor

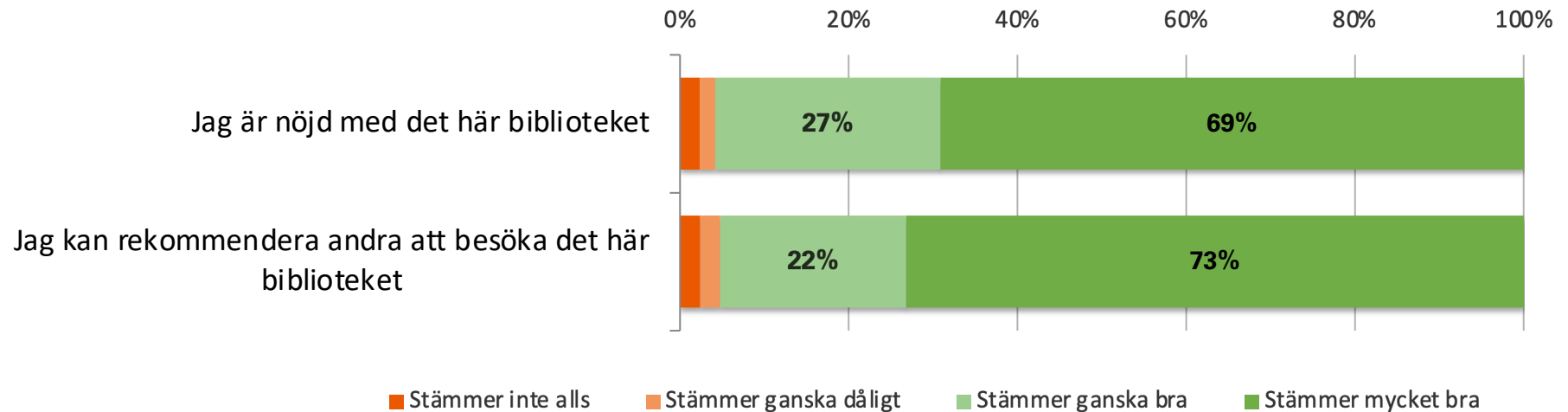
- Drygt 9 av 10 (94%) är instämmande gällande tillgången till internet/datorer följt av utbudet av böcker och dagstidningar.
- Att personalen är hjälpsam och kunnig svarade drygt 9 av 10 instämmande.

Utvecklingsområden

- Minst andel svarade instämmande gällande utbudet av musik (74%).
- 26% vet inte hur de ska gå tillväga om de vill påverka inköp och verksamhet, och en lika stor andel instämmer inte att de får tips och inspiration om läsning.

Nöjd-Kund-Index

NKI
3,65

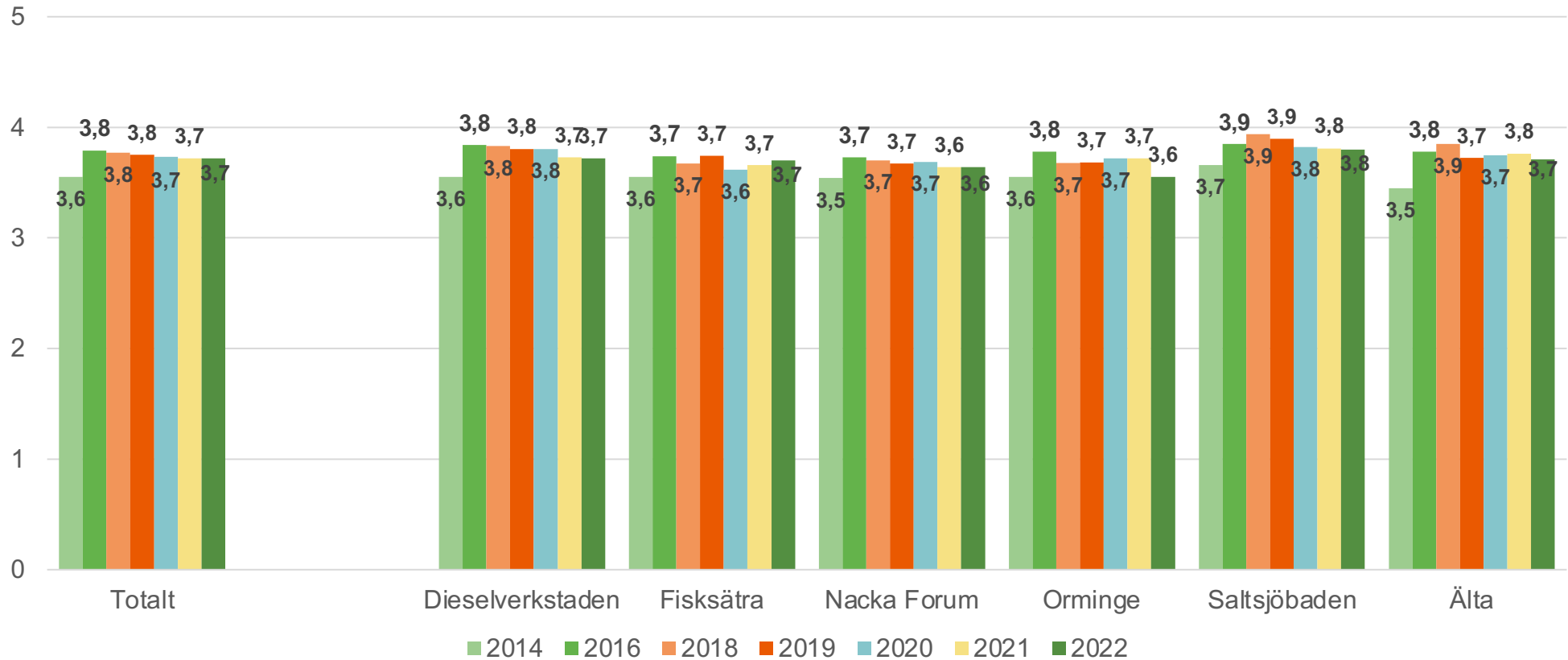


	Medel	Antal svar:	Andel 'Vet ej':
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,63	217	1%
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,66	209	3%

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.

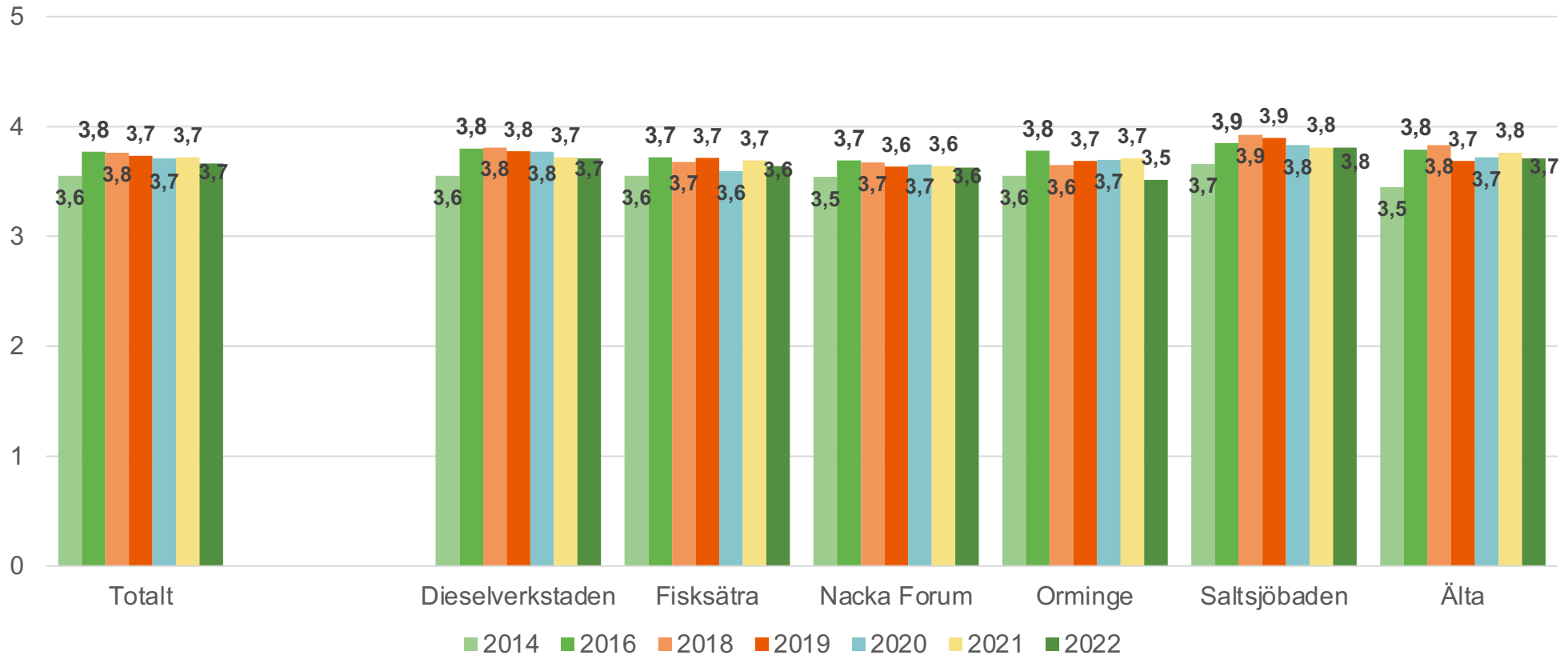
Nöjd-Kund-Index

NKI



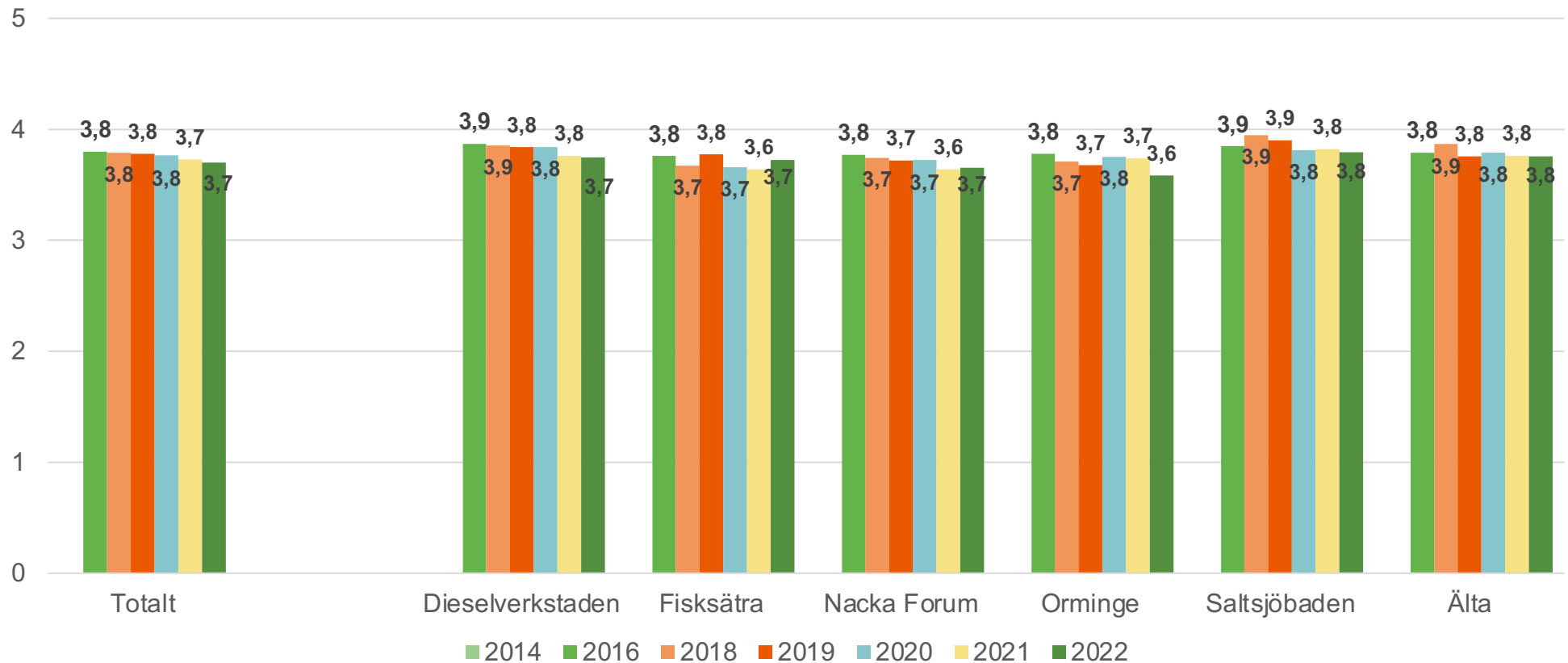
Nöjd-Kund-Index

Jag är nöjd med det här biblioteket



Nöjd-Kund-Index

Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket

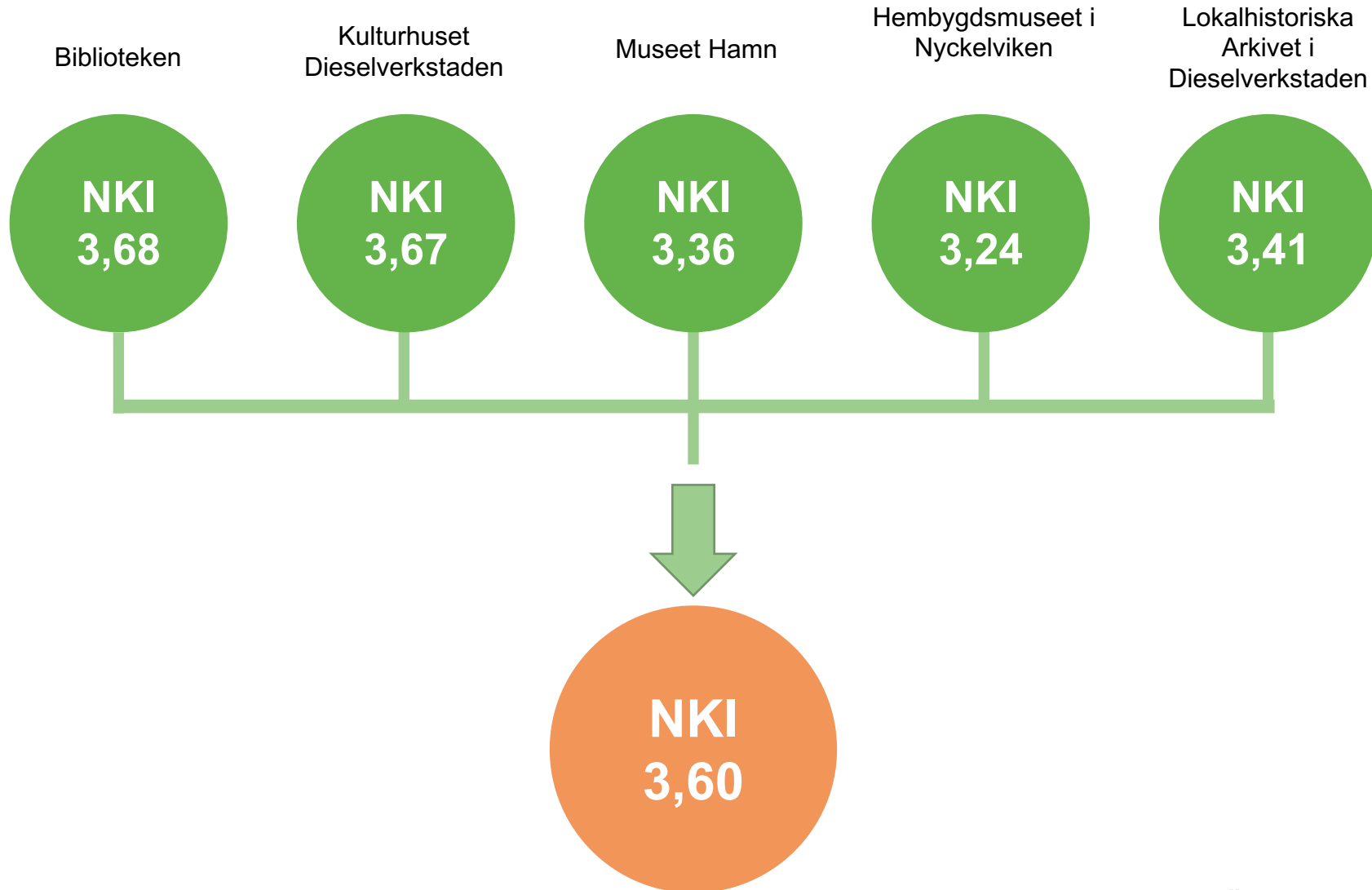


Nöjd-Kund-Index

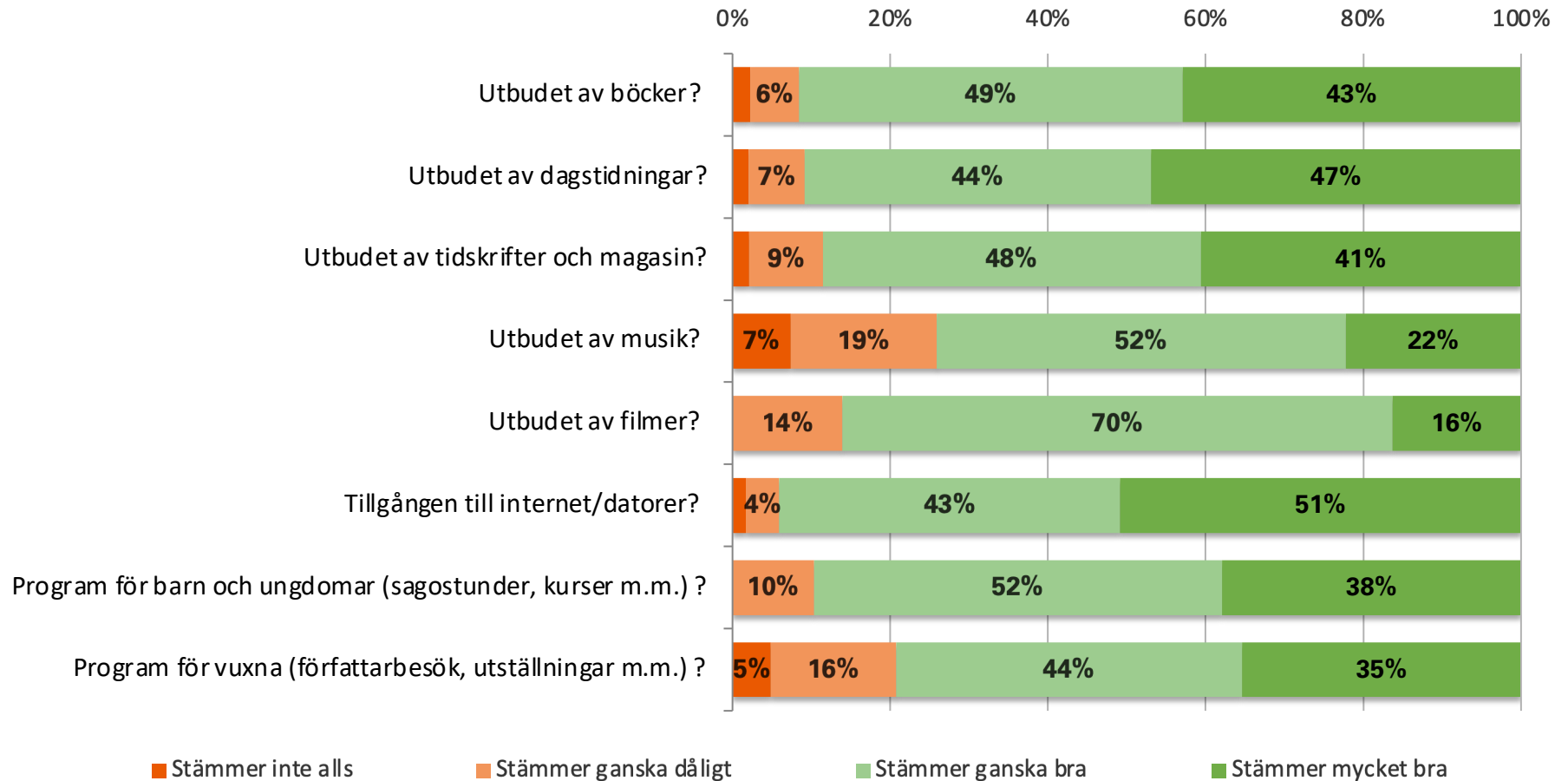
	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
NKI	3,64	3,59	3,54	3,70	3,61	3,68
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,63	3,55	3,56	3,72	3,58	3,65
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,66	3,70	3,52	3,71	3,63	3,70
<i>Minsta antal svar:</i>	209	10	23	50	83	83

	Totalt	Man	Kvinna
NKI	3,64	3,63	3,64
Jag är nöjd med det här biblioteket	3,63	3,62	3,63
Jag kan rekommendera andra att besöka det här biblioteket	3,66	3,65	3,67
<i>Minsta antal svar:</i>	209	81	123

Nöjd-Kund-Index



Nöjdhet verksamheten



Nöjdhet verksamheten

	Medel	Antal svar:	Andel 'Vet ej':
Utbudet av böcker?	3,32	177	19%
Utbudet av dagstidningar?	3,36	98	55%
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,27	96	56%
Utbudet av musik?	2,89	27	88%
Utbudet av filmer?	3,02	43	80%
Tillgången till internet/datorer?	3,43	118	46%
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.) ?	3,28	58	73%
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.) ?	3,10	82	62%

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?	3,32	3,13	3,22	3,48	3,34	3,32
Utbudet av dagstidningar?	3,36	-	3,09	3,54	3,33	3,41
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,27	-	3,50	3,42	3,23	3,20
Utbudet av musik?	2,89	-	-	-	-	3,09
Utbudet av filmer?	3,02	-	3,00	3,29	3,00	3,13
Tillgången till internet/datorer?	3,43	-	3,24	3,44	3,41	3,51
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.) ?	3,28	3,43	3,33	3,30	3,27	3,20
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.) ?	3,10	-	3,00	3,54	3,27	2,98
<i>Minsta antal svar:</i>	27	8	6	7	8	11

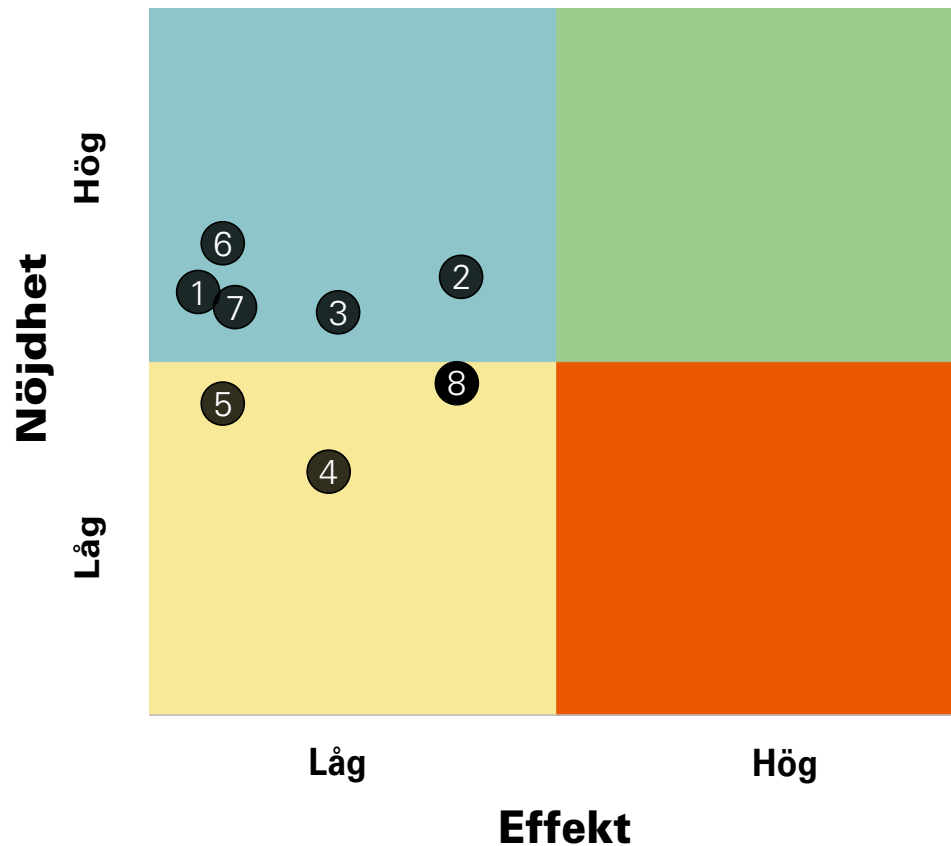
Nöjdhet verksamheten

	Totalt	Man	Kvinna
Utbudet av böcker?	3,32	3,27	3,36
Utbudet av dagstidningar?	3,36	3,46	3,29
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,27	3,32	3,22
Utbudet av musik?	2,89	2,67	3,18
Utbudet av filmer?	3,02	3,05	3,05
Tillgången till internet/datorer?	3,43	3,42	3,44
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.)?	3,28	3,33	3,25
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.) ?	3,10	3,19	3,02
<i>Minsta antal svar:</i>	27	15	11

Nöjdhet verksamheten

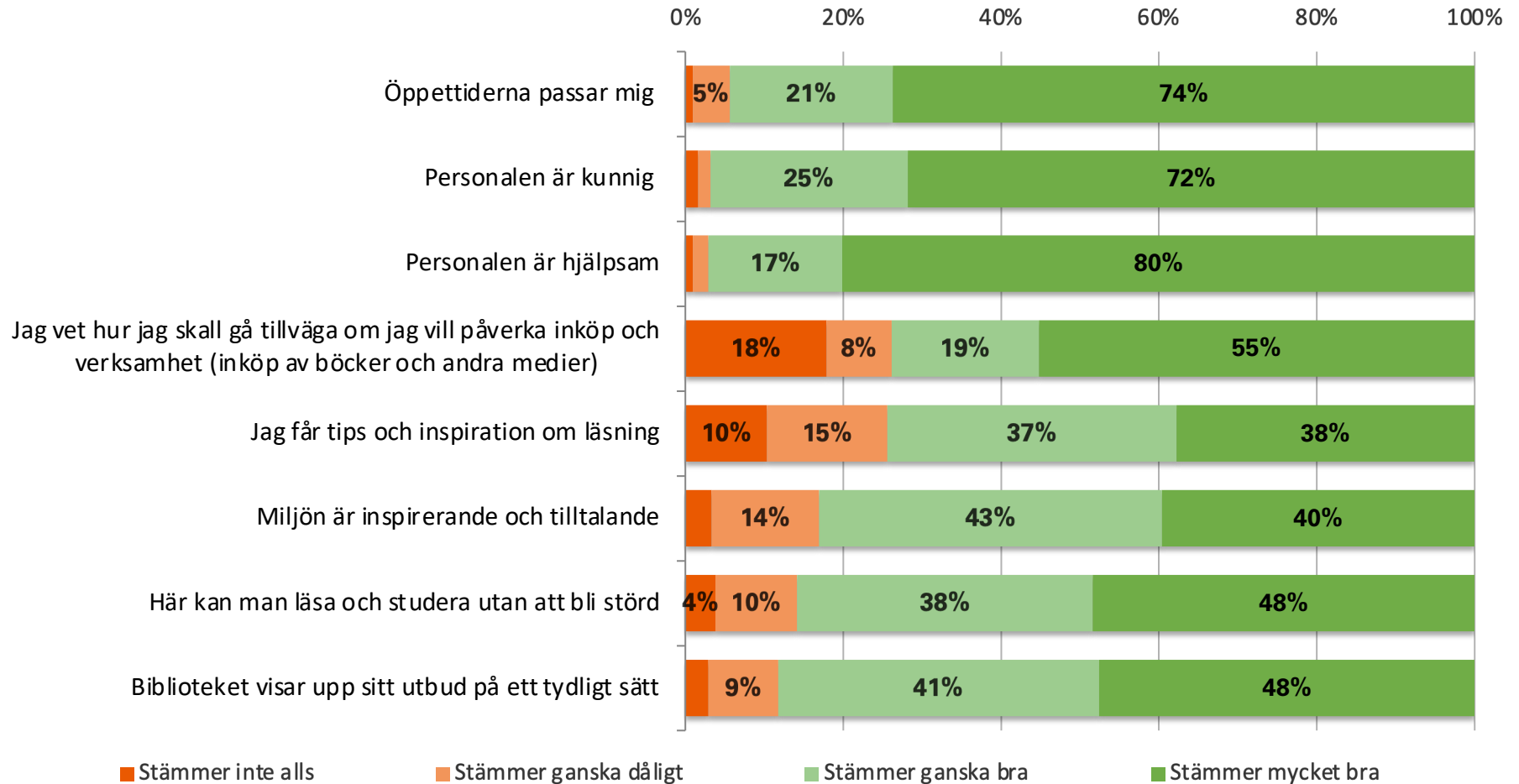
	Totalt	Diesel- verkstaden	Fisksätra	Nacka Forum	Orminge	Saltsjö- baden	Älta
Utbudet av böcker?	3,36	3,48	3,08	3,32	3,29	3,45	3,31
Utbudet av dagstidningar?	3,38	3,45	3,23	3,36	3,19	3,52	3,47
Utbudet av tidskrifter och magasin?	3,30	3,31	3,41	3,27	3,21	3,39	3,30
Utbudet av musik?	2,93	3,17	3,09	2,89	2,59	2,77	3,00
Utbudet av filmer?	3,01	3,22	3,09	3,02	2,96	2,78	2,89
Tillgången till internet/datorer?	3,38	3,34	3,15	3,43	3,21	3,49	3,53
Program för barn och ungdomar (sagostunder, kurser m.m.) ?	3,36	3,44	3,65	3,28	3,25	3,44	3,30
Program för vuxna (författarbesök, utställningar m.m.) ?	3,06	3,08	3,04	3,10	3,03	3,27	2,79
<i>Minsta antal svar:</i>	178	53	11	27	32	30	25

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



Personal, öppettider och lokal

	Medel	Antal svar:	Andel 'Vet ej':
Öppettiderna passar mig	3,67	213	3%
Personalen är kunnig	3,67	188	13%
Personalen är hjälpsam	3,76	206	6%
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet (inköp av böcker och andra medier)	3,11	134	38%*
Jag får tips och inspiration om läsning	3,02	164	23%
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,19	212	3%
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,30	184	16%
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,33	204	7%

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

Personal, öppettider och lokal

Hur ofta brukar du besöka detta bibliotek?

	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
Öppettiderna passar mig	3,67	3,78	3,22	3,62	3,67	3,83
Personalen är kunnig	3,66	3,43	3,29	3,67	3,82	3,73
Personalen är hjälpsam	3,76	3,80	3,57	3,75	3,86	3,79
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet (inköp av böcker och andra medier)	3,11	3,50	3,13	2,81	2,83	3,32
Jag får tips och inspiration om läsning	3,03	2,88	2,83	3,02	3,03	3,08
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,19	3,20	2,91	3,31	3,08	3,25
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,30	3,60	3,13	3,40	3,13	3,36
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,33	3,40	3,05	3,49	3,35	3,31
<i>Minsta antal svar:</i>	134	7	16	26	23	59

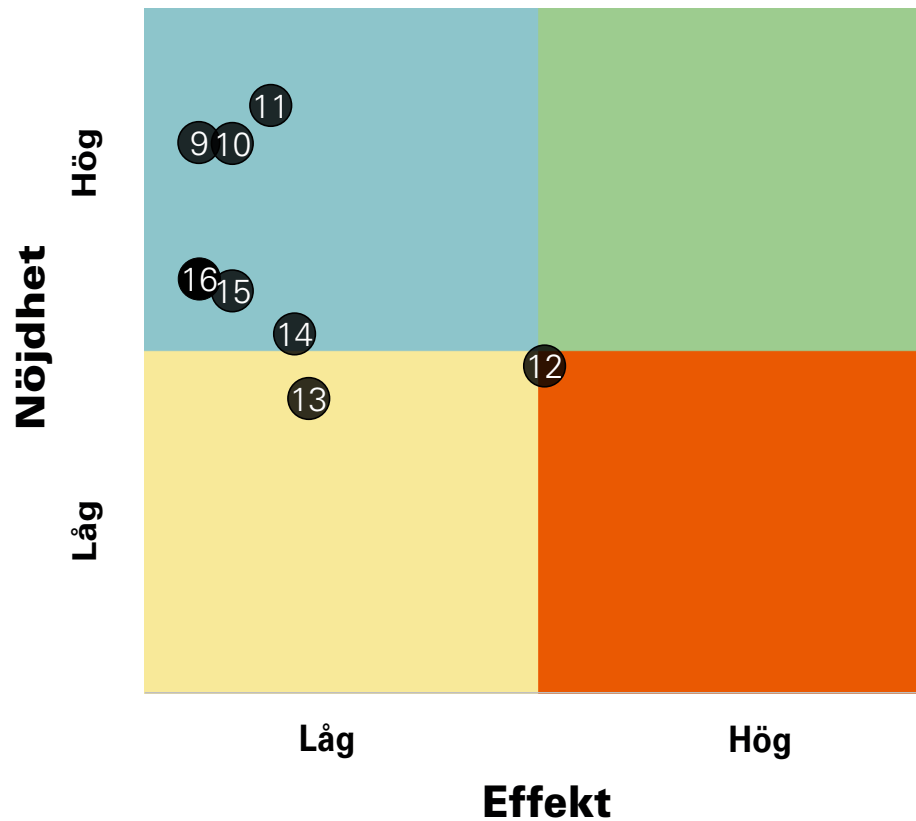
Personal, öppettider och lokal

	Totalt	Man	Kvinna
Öppettiderna passar mig	3,67	3,63	3,71
Personalen är kunnig	3,66	3,68	3,68
Personalen är hjälpsam	3,76	3,72	3,79
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet (inköp av böcker och andra medier)	3,11	3,08	3,13
Jag får tips och inspiration om läsning	3,03	3,02	3,05
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,19	3,20	3,19
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,30	3,21	3,37
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,33	3,30	3,36
<i>Minsta antal svar:</i>	134	51	82

Personal, öppettider och lokal

	Totalt	Diesel- verkstaden	Fisksätra	Nacka Forum	Orminge	Saltsjö- baden	Älta
Öppettiderna passar mig	3,57	3,68	3,18	3,67	3,40	3,63	3,51
Personalen är kunnig	3,73	3,75	3,85	3,67	3,68	3,81	3,74
Personalen är hjälpsam	3,82	3,84	3,95	3,76	3,79	3,88	3,83
Jag vet hur jag skall gå tillväga om jag vill påverka inköp och verksamhet (inköp av böcker och andra medier)	2,85	2,59	3,23	3,11	2,90	2,93	2,62
Jag får tips och inspiration om läsning	3,08	3,03	3,26	3,02	3,04	3,25	3,05
Miljön är inspirerande och tilltalande	3,26	3,43	2,83	3,19	3,03	3,37	3,40
Här kan man läsa och studera utan att bli störd	3,16	3,17	2,50	3,30	3,17	3,23	3,03
Biblioteket visar upp sitt utbud på ett tydligt sätt	3,42	3,50	3,36	3,33	3,32	3,53	3,51
<i>Minsta antal svar:</i>	632	133	26	134	126	97	115

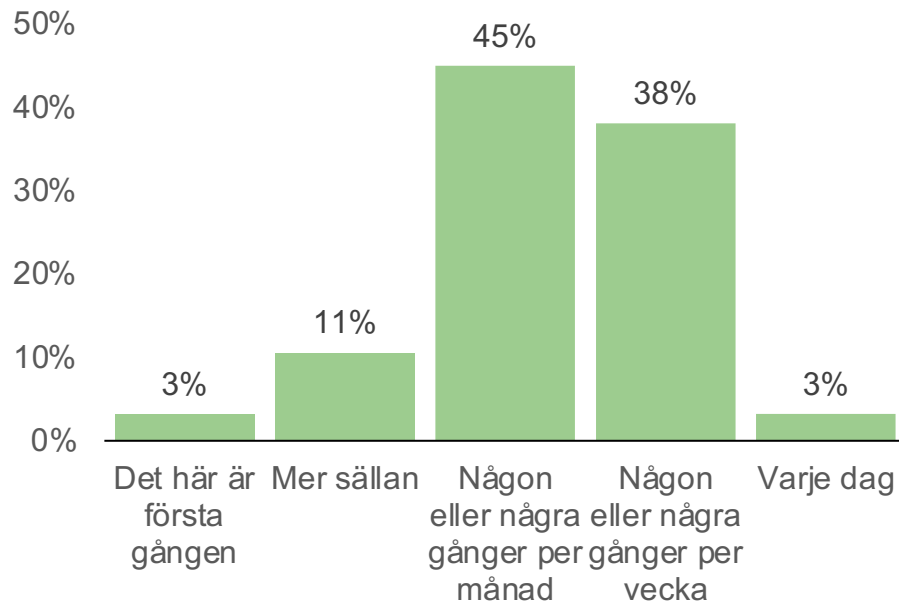
Matris



- 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

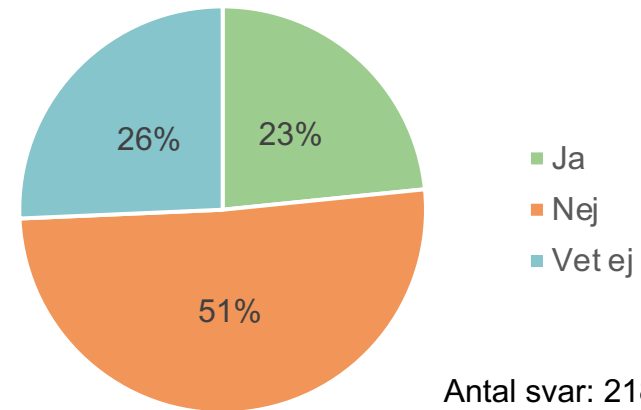
Biblioteksbesöken

Hur ofta brukar du besöka detta bibliotek?



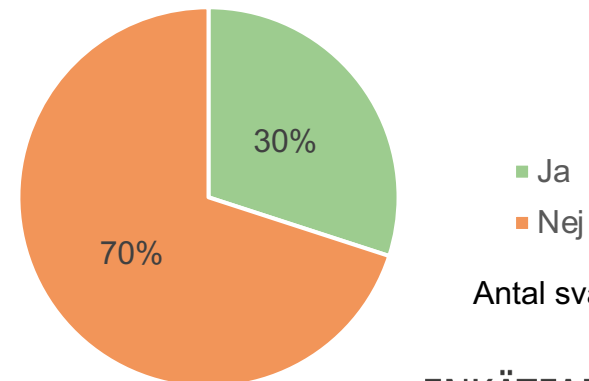
Antal svar: 218

Skulle du vilja påverka verksamheten på det här biblioteket?



Antal svar: 218

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	3%	12%	4%	3%	0%	12%
Mer sällan	11%	24%	14%	11%	3%	24%
Någon eller några gånger per månad	45%	36%	63%	47%	37%	36%
Någon eller några gånger per vecka	38%	28%	20%	32%	56%	28%
Varje dag	3%	0%	0%	8%	4%	0%
<i>Antal svar:</i>	218	11	25	51	38	90

	Totalt	Man	Kvinna
Det här är första gången	3%	2%	3%
Mer sällan	11%	3%	16%
Någon eller några gånger per månad	45%	47%	43%
Någon eller några gånger per vecka	38%	43%	36%
Varje dag	3%	5%	2%
<i>Antal svar:</i>	218	86	128

Biblioteksbesöken

Hur ofta brukar du besöka detta bibliotek?

	Totalt	Diesel- verkstaden	Fisksätra	Nacka Forum	Orminge	Saltsjö- baden	Älta
Det här är första gången	4%	5%	3%	3%	4%	6%	2%
Mer sällan	13%	15%	10%	11%	13%	13%	14%
Någon eller några gånger per månad	41%	46%	20%	45%	37%	33%	44%
Någon eller några gånger per vecka	39%	33%	53%	38%	41%	44%	37%
Varje dag	4%	2%	15%	3%	4%	4%	3%
<i>Antal svar:</i>	925	193	40	218	187	136	151

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	23%	9%	20%	17%	32%	26%
Nej	51%	45%	60%	62%	42%	47%
Vet ej	26%	45%	20%	21%	26%	27%
<i>Antal svar:</i>	218	11	25	52	38	88

	Totalt	Man	Kvinna
Ja	23%	18%	26%
Nej	51%	52%	51%
Vet ej	26%	31%	23%
<i>Antal svar:</i>	218	85	128

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?

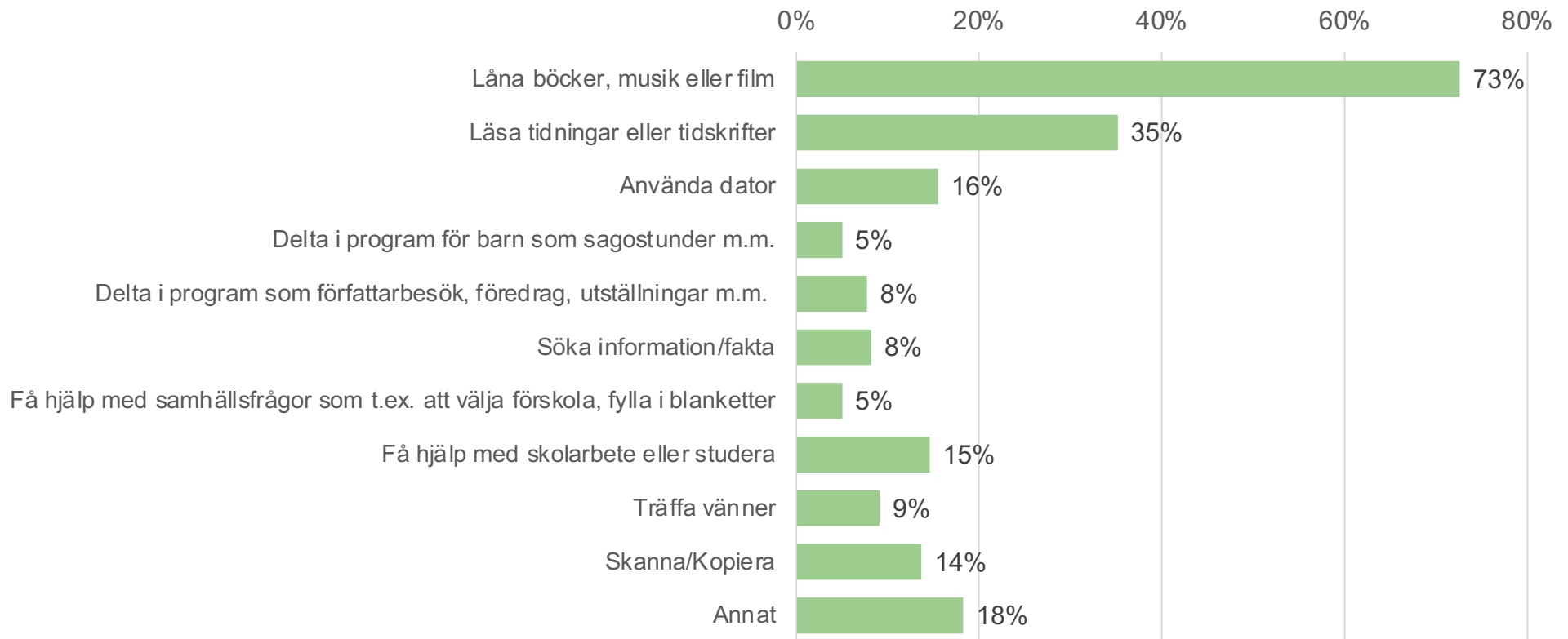
	Totalt	under 18 år	18 - 30 år	31 - 45 år	46 - 60 år	61 år eller äldre
Ja	30%	-	20%	11%	17%	45%
Nej	70%	-	80%	89%	83%	55%
<i>Antal svar:</i>	50	1	5	9	12	22

	Totalt	Man	Kvinna
Ja	30%	33%	31%
Nej	70%	67%	69%
<i>Antal svar:</i>	50	15	32

	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

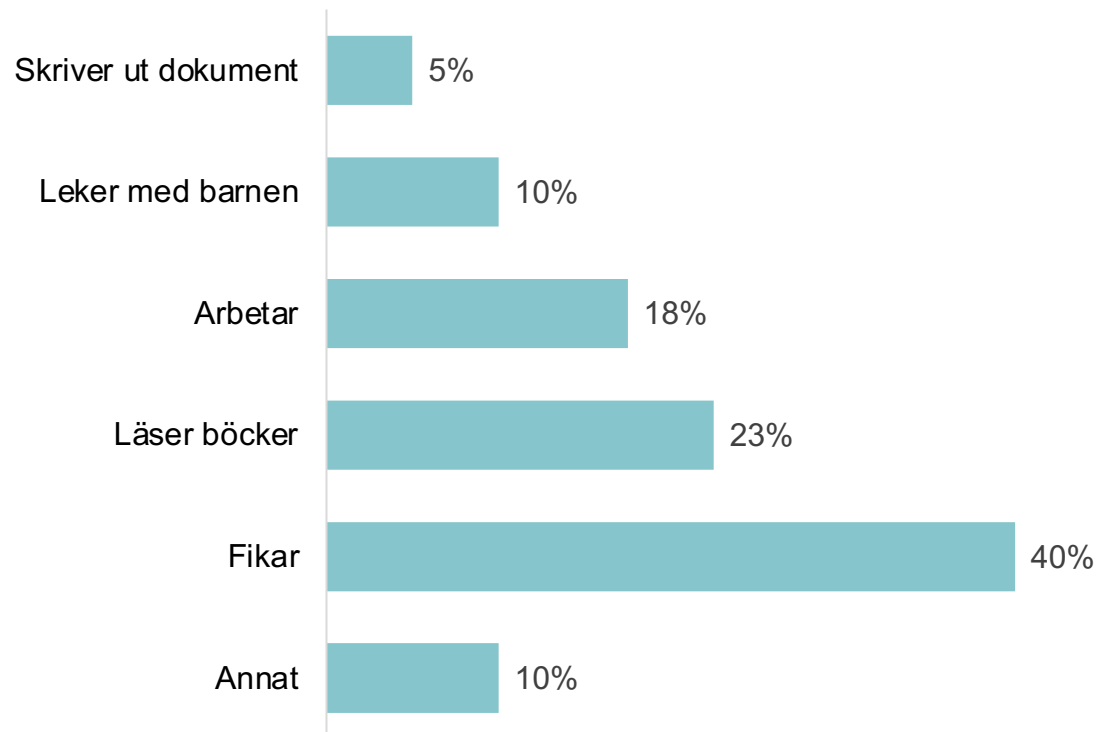
Biblioteksbesöken

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



Vad brukar du göra på det här biblioteket?

De som svarade "annat" på föregående fråga fick möjlighet att ge ett öppet svar. Dessa har kategoriserats:



Antal svar: 40

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	73%	64%	60%	81%	82%	70%
Läsa tidningar eller tidskrifter	35%	9%	8%	17%	21%	63%
Använda dator	16%	27%	28%	17%	16%	9%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	5%	0%	4%	17%	0%	1%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	8%	0%	4%	8%	8%	10%
Söka information/fakta	8%	18%	8%	10%	8%	7%
Få hjälp med samhällsfrågor som t.ex. att välja förskola, fylla i blanketter	5%	0%	12%	12%	0%	2%
Få hjälp med skolarbete eller studera	15%	73%	40%	12%	16%	1%
Träffa vänner	9%	0%	24%	6%	8%	7%
Skanna/Kopiera	14%	18%	20%	19%	8%	10%
Annat	18%	18%	4%	15%	29%	20%
<i>Antal svar:</i>	219	11	25	52	38	90

Biblioteksbesöken

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

	Totalt	Man	Kvinna
Låna böcker, musik eller film	72%	62%	80%
Läsa tidningar eller tidskrifter	35%	48%	26%
Använda dator	15%	12%	18%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	5%	2%	7%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	8%	6%	9%
Söka information/fakta	8%	8%	8%
Få hjälp med samhällsfrågor som t.ex. att välja förskola, fylla i blanketter	5%	3%	6%
Få hjälp med skolarbete eller studera	15%	9%	19%
Träffa vänner	9%	12%	8%
Skanna/Kopiera	13%	14%	13%
Annat	19%	14%	22%
<i>Antal svar:</i>	216	86	129

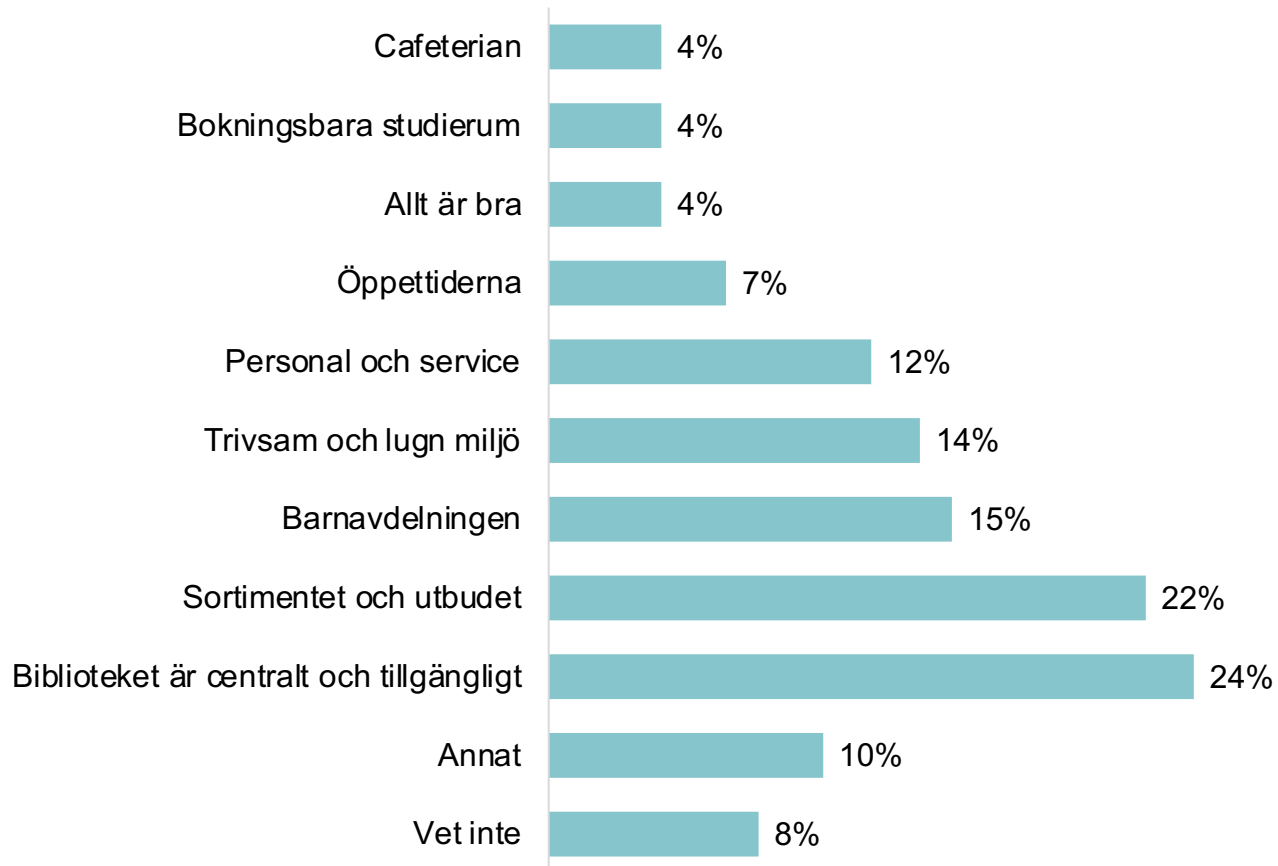
Biblioteksbesöken

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	80%	83%	70%	73%	81%	79%	89%
Läsa tidningar eller tidskrifter	41%	44%	45%	35%	44%	47%	39%
Använda dator	20%	21%	35%	16%	19%	27%	19%
Delta i program för barn som sagostunder m.m.	8%	6%	10%	5%	7%	14%	8%
Delta i program som författarbesök, föredrag, utställningar m.m.	10%	10%	13%	8%	13%	10%	6%
Söka information/fakta	12%	13%	18%	8%	13%	14%	11%
Få hjälp med samhällsfrågor som t.ex. att välja förskola, fylla i blanketter	4%	4%	10%	5%	3%	4%	3%
Få hjälp med skolarbete eller studera	10%	13%	8%	15%	10%	4%	8%
Träffa vänner	9%	10%	13%	9%	6%	12%	4%
Skanna/Kopiera	17%	18%	25%	14%	15%	19%	20%
Annat	18%	19%	13%	18%	19%	10%	21%
<i>Antal svar:</i>	925	194	40	219	186	135	151

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

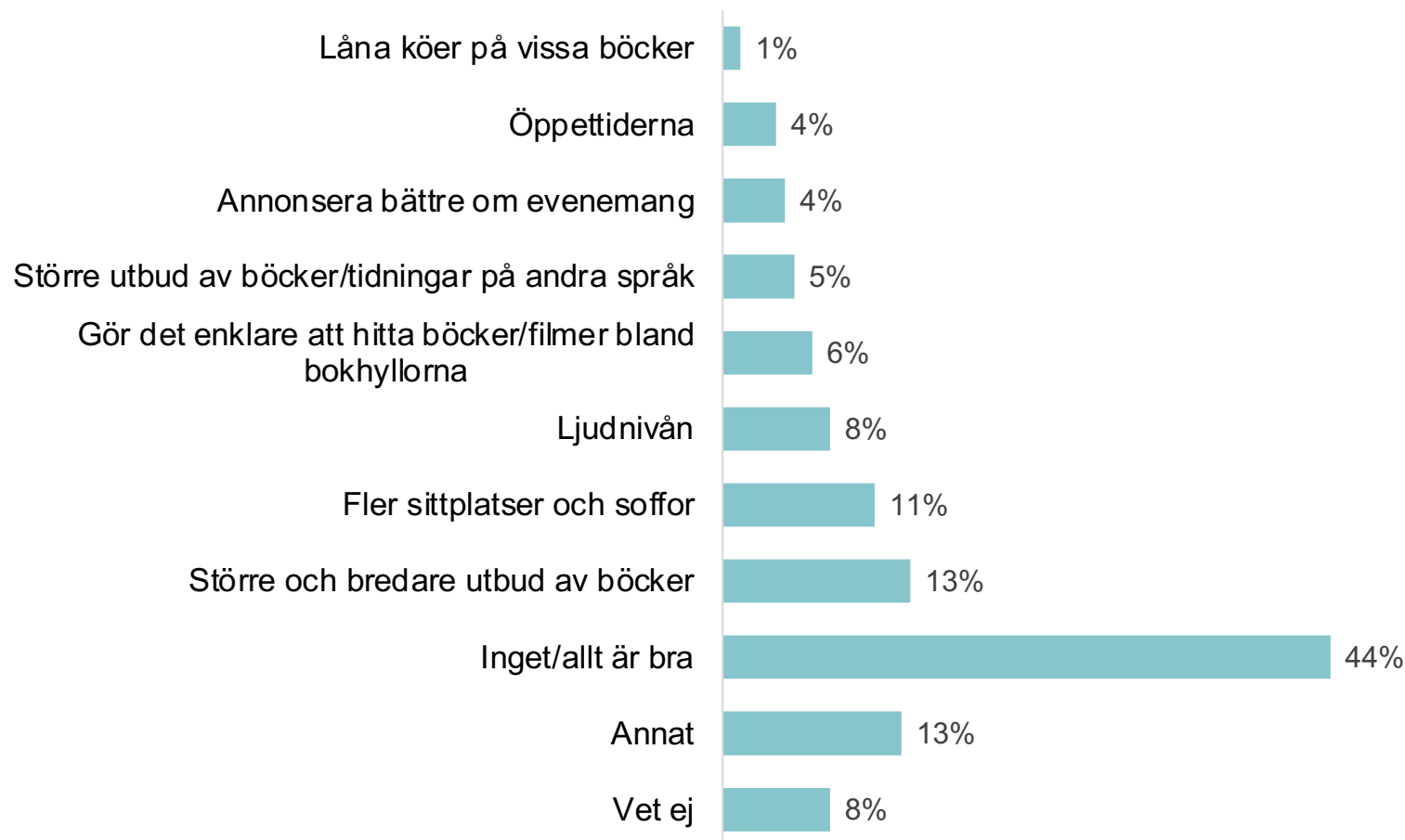
Fritextsvar:



Antal svar: 166

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

Fritextsvar:



Antal svar: 156

Frågor?

Undersökning & analys av Enkätfabriken

www.enkatfabriken.se