

Kultur & Turism

Kungsbacka kommun

NKI 2009

Bibliotek & Bokbuss

Målgrupp
Besökare samtliga bibliotek, bokbuss

Kungsbacka i november 2009

Uppdragsgivare:

Eva Bäcklund
0300-83 41 81
eva.backlund@kungsbacka.se

Projektledare:

Madeleine Wilhelmsson
0300-83 47 63
madeleine.wilhelmsson@kungsbacka.se



Kungsbacka

Innehållsförteckning

Bakgrund och syfte	3
Målgrupp.....	3
Metod	3
Kort sammanfattning.....	5
Sammanfattning – Graderingsfrågor.....	6
Nöjd Kund Index.....	7
Resultat.....	8

Appendix I
Korsjämförelse Filialer

Appendix II
Frågeformulär

Bakgrund och syfte

Kommunfullmäktige i Kungsbacka kommun har beslutat att kommunens verksamheter skall följas upp och utvärderas. Kultur & Turisms brukarundersökning avseende bibliotek och bokbuss är ett led i att nå kommunens övergripande mål för Kultur & Turism i Kungsbacka.

Undersökningen syftar till att mäta brukarnas syn på biblioteken och bokbussen ur olika kvalitetsaspekter. Resultatet skall användas för att praktiskt utveckla verksamheten. Med utgångspunkt från de styrkor och svagheter som identifieras är ambitionen att genomföra förbättringsåtgärder.

Målgrupp

Målgruppen för undersökningen är besökare på bibliotek och bokbuss i Kungsbacka kommun.

Metod

Datainsamling har genomförts med hjälp av besöksenkäter. Enkäterna har delats ut av personalen på biblioteken och bokbussen. Besvarade enkäter har antingen lämnats i särskild låda, alternativt skickats i portofritt svarskuvert till Serviceområde Administration för databearbetning och sammanställning.

Frågeformuläret (frågeställningar och svarsskalor) har utformats genom samarbete mellan Kultur & Turism och Serviceområde Administration. Frågorna har besvarats utifrån en 10-gradig svarsskala.

I enkäten ingår tre standardiserade frågor som används för att beräkna NKI (enligt modell framtagen av SCB och SKL). NKI-värdet kan användas som ett helhetsbetyg på verksamheten. De tre frågorna är följande (för exakt formulering se frågeformuläret i bilaga):

- a. Hur nöjd är man med verksamheten i sin helhet?
- b. Hur väl uppfyller verksamheten ens förväntningar?
- c. Hur nära en ideal verksamhet ligger verksamheten?

NKI-värdet beräknas genom att man summerar medelbetygen för de tre frågorna (a, b och c) och delar summan med tre. Resultatet uttrycks därefter på en skala mellan 0 och 100. Man justerar även i formeln för att svarsskalan börjar på 1 medan indexskalan börjar på 0.

$$\text{NKI} = \left[\frac{(a+b+c)}{3} - 1 \right] / 9 * 100$$

NKI för Kultur & Turism, bibliotek och bokbuss, uppgår till 85, vilket är ett högt betyg, och oförändrat sedan förra årets mätningen.

Datainsamling har pågått under vecka 45 - 47, 2009.

Resultaten i rapporten baseras på svar från 800 respondenter. Inkomna svar fördelar sig enligt matris nedan.

Filial	Antal svar
Biblioteket Fyren	374
Fjärås bibliotek	27
Frillesås bibliotek	21
Kullaviks bibliotek	113
Onsala bibliotek	78
Åsa bibliotek	72
Bokbussen	115
Totalt	800

Kort sammanfattning

Totalt sett är bemötande det område som får högst värden i årets mätning, medelvärde 9,62. Andelen nöjda (betyg 8-10) har ökat med tre procentenheter sedan förra årets mätning. Andelen riktigt nöjda (betyg 10) har ökat med drygt fem procentenheter.

Möjligheten att påverka inköp till biblioteket/bokbussen är ett annat område som visar högre värden i årets mätning jämfört med 2008. Andelen nöjda, efter att ”vet ej” rensats bort, uppgår till 65%. Motsvarande siffra i förra årets mätning uppgick till 55%.

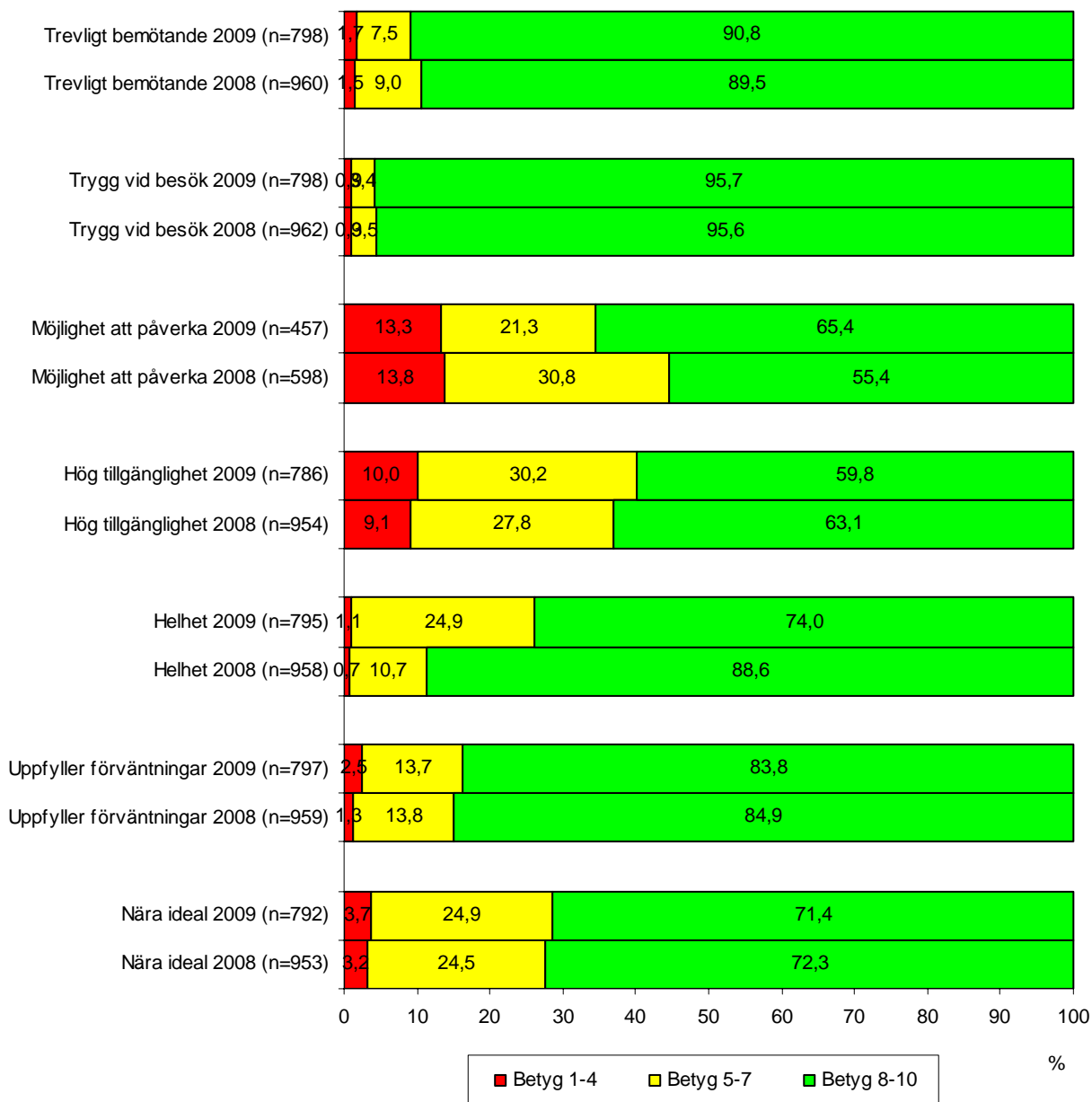
Respondenternas känsla av trygghet vid besök är oförändrat.

De områden som visar en tillbakagång i årets mätning är tillgänglighet, total nöjdhet, uppfyller förväntningar, samt perfekt bibliotek/bokbuss.

Ovanstående är baserat på totalresultatet och det kan således se annorlunda ut i filialernas/bokbussens resultat.

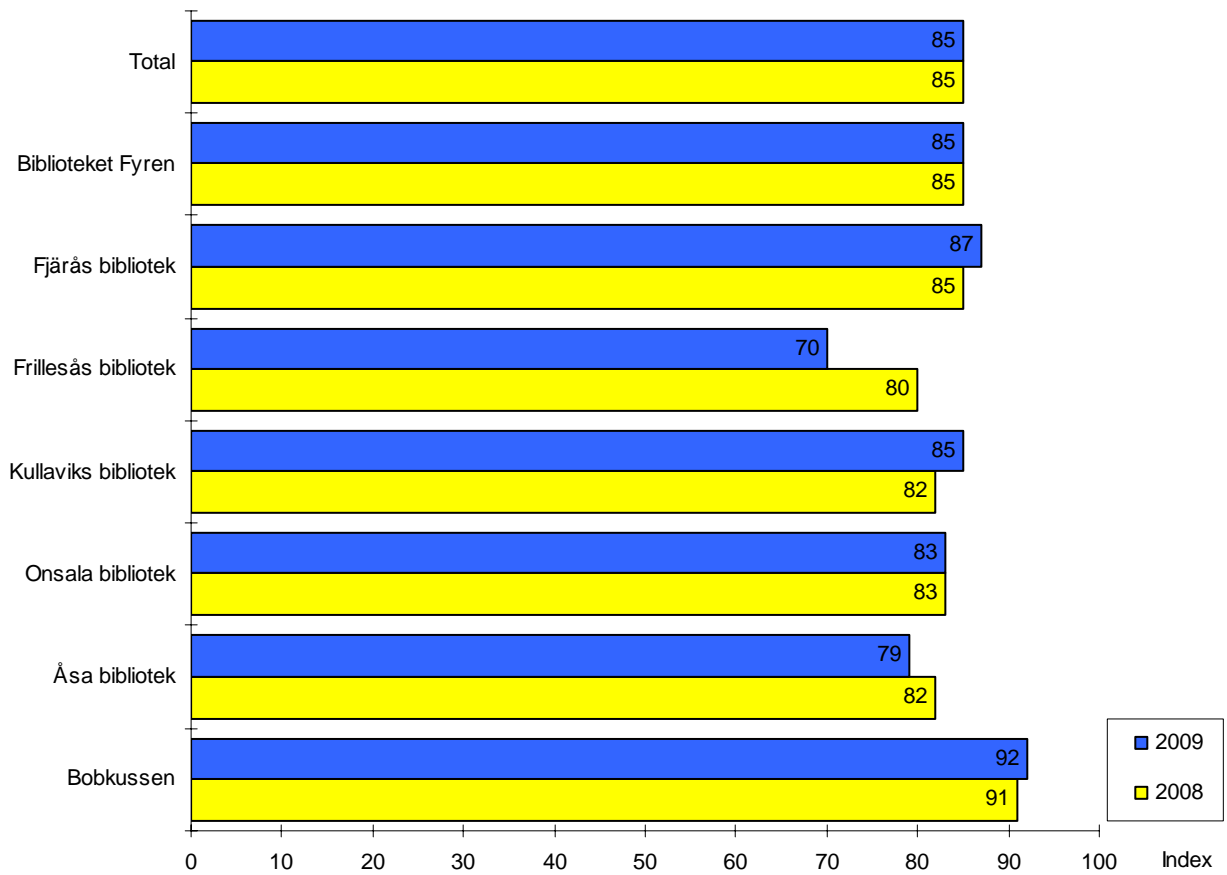
Sammanfattning – Graderingsfrågor

Kultur & Turism - Bibliotek & Bokbuss - NKI 2009 Graderingsfrågor



Nöjd Kund Index

Kultur & Turism - Bibliotek & Bokbuss - NKI 2009 Nöjd Kund Index

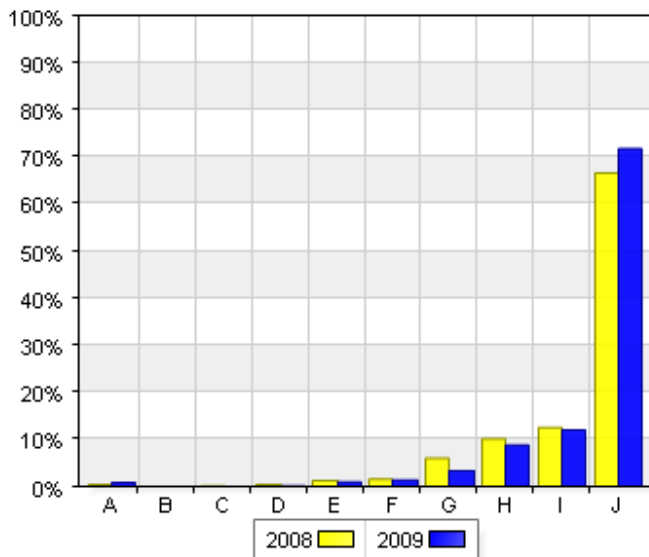


Resultat

2. Får du ett trevligt bemötande på biblioteket/bokbussen?

1=inte alls

10=i högsta grad



Namn	2008		2009		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
A. 1 - Inte alls	4	0,4	7	0,9	11	0,6
B. 2	2	0,2	1	0,1	3	0,2
C. 3	6	0,6	1	0,1	7	0,4
D. 4	4	0,4	5	0,6	9	0,5
E. 5	13	1,3	8	1,0	21	1,2
F. 6	15	1,6	11	1,4	26	1,5
G. 7	58	6,0	27	3,4	85	4,8
H. 8	99	10,2	70	8,8	169	9,6
I. 9	122	12,6	96	12,0	218	12,4
J. 10 - I högsta grad	643	66,6	572	71,7	1215	68,9
Total	966	100	798	100	1764	100

Statistik (numerisk)

	2008	2009
Medelvärde	9,24 (8923/966)	9,36 (7471/798)
Median	10	10

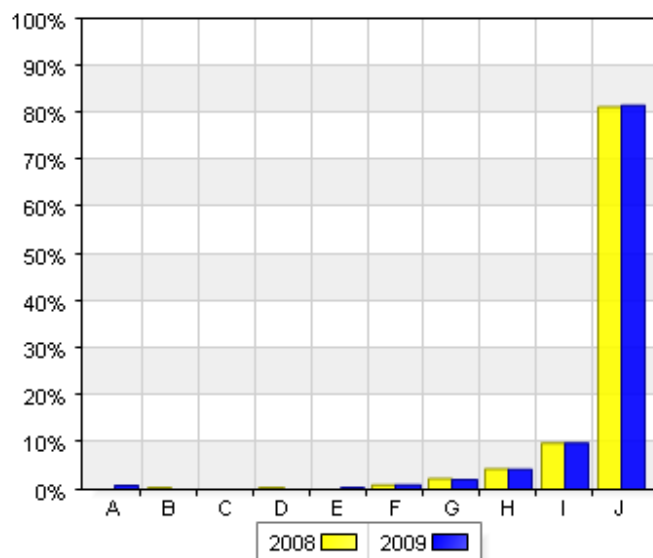
(Statistikvärden A: 1, B: 2, C: 3, D: 4, E: 5, F: 6, G: 7, H: 8, I: 9, J: 10)

Svarsfrekvens

2008	2009
98,9% (966/977)	99,8% (798/800)

3. Känner du dig trygg när du besöker biblioteket/bokbussen?

1=inte alls
10=i högsta grad



Namn	2008		2009		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
A. 1 - Inte alls	1	0,1	7	0,9	8	0,5
B. 2	3	0,3	0	0	3	0,2
C. 3	1	0,1	0	0	1	0,1
D. 4	4	0,4	0	0	4	0,2
E. 5	2	0,2	2	0,3	4	0,2
F. 6	10	1	8	1	18	1
G. 7	22	2,3	17	2,1	39	2,2
H. 8	43	4,4	34	4,3	77	4,4
I. 9	96	9,9	79	9,9	175	9,9
J. 10 - I högsta grad	785	81,2	651	81,6	1436	81,4
Total	967	100	798	100	1765	100

Statistik (numerisk)

	2008	2009
Medelvärde	9,63 (9308/967)	9,62 (7677/798)
Median	10	10

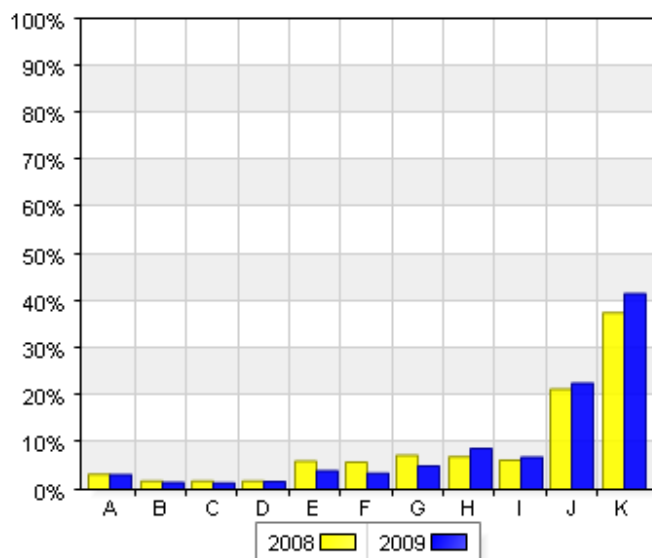
(Statistikvärden A: 1, B: 2, C: 3, D: 4, E: 5, F: 6, G: 7, H: 8, I: 9, J: 10)

Svarsfrekvens

2008	2009
99% (967/977)	99,8% (798/800)

4. Upplever du att du har möjlighet att påverka inköp till biblioteket/bokbussen?

1=inte alls
10=i högsta grad



Namn	2008		2009		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
A. 1 - Inte alls	32	3,3	25	3,2	57	3,3
B. 2	17	1,8	12	1,5	29	1,7
C. 3	17	1,8	11	1,4	28	1,6
D. 4	17	1,8	13	1,7	30	1,7
E. 5	58	6	31	4	89	5,1
F. 6	56	5,8	27	3,5	83	4,8
G. 7	70	7,3	39	5	109	6,2
H. 8	68	7	68	8,7	136	7,8
I. 9	61	6,3	54	6,9	115	6,6
J. 10 - I högsta grad	206	21,3	177	22,6	383	21,9
K. Vet ej	363	37,6	325	41,6	688	39,4
Total	965	100	782	100	1747	100

Statistik (numerisk)

	2008	2009
Medelvärde	7,4 (4454/602)	7,71 (3524/457)
Median	8	9

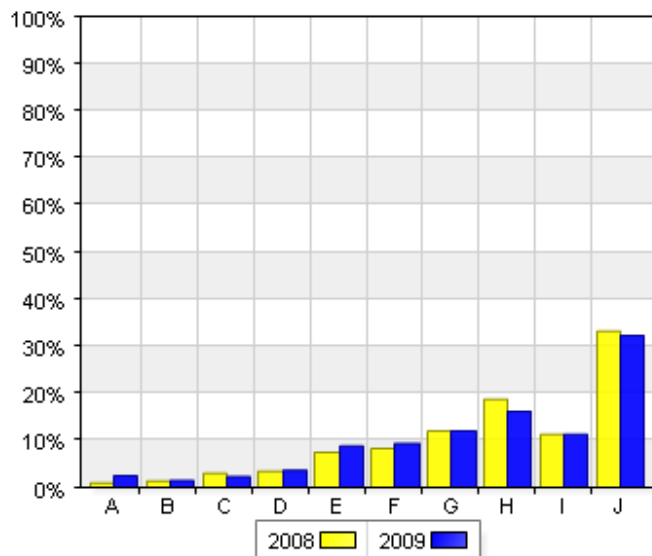
(Statistikvärden A: 1, B: 2, C: 3, D: 4, E: 5, F: 6, G: 7, H: 8, I: 9, J: 10)

Svarsfrekvens

2008	2009
98,8% (965/977)	97,8% (782/800)

5. Tycker du att biblioteket/bokbussen har hög tillgänglighet? (t.ex. öppettider, e-post, telefon, lokaler)

1=inte alls
10=i högsta grad



Namn	2008		2009		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
A. 1 - Inte alls	10	1	20	2,5	30	1,7
B. 2	13	1,4	12	1,5	25	1,4
C. 3	29	3	18	2,3	47	2,7
D. 4	34	3,5	29	3,7	63	3,6
E. 5	72	7,5	69	8,8	141	8,1
F. 6	80	8,3	74	9,4	154	8,8
G. 7	115	12	94	12	209	12
H. 8	180	18,8	127	16,2	307	17,6
I. 9	108	11,3	89	11,3	197	11,3
J. 10 - I högsta grad	318	33,2	254	32,3	572	32,8
Total	959	100	786	100	1745	100

Statistik (numerisk)

	2008	2009
Medelvärde	7,82 (7496/959)	7,66 (6018/786)
Median	8	8

(Statistikvärden A: 1, B: 2, C: 3, D: 4, E: 5, F: 6, G: 7, H: 8, I: 9, J: 10)

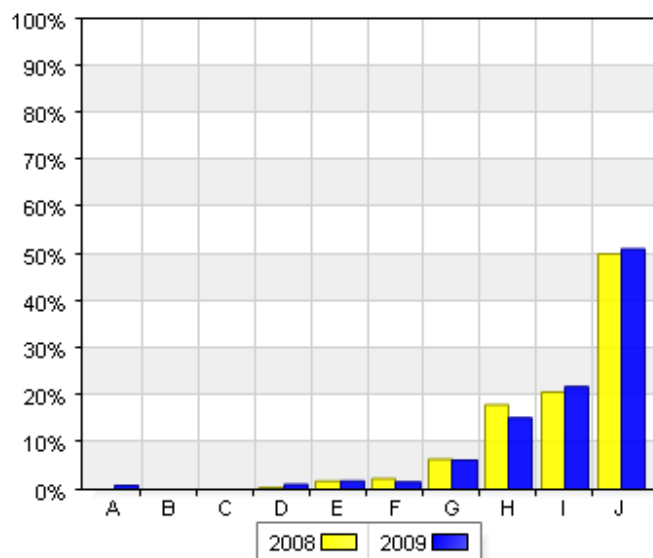
Svarsfrekvens

2008	2009
98,2% (959/977)	98,2% (786/800)

6. Hur nöjd är du med biblioteket/bokbussen i sin helhet?

1=inte alls nöjd

10=i högsta grad nöjd



Namn	2008		2009		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
A. 1 - Inte alls nöjd	0	0	7	0,9	7	0,4
B. 2	1	0,1	1	0,1	2	0,1
C. 3	2	0,2	1	0,1	3	0,2
D. 4	4	0,4	9	1,1	13	0,7
E. 5	17	1,8	14	1,8	31	1,8
F. 6	22	2,3	13	1,6	35	2
G. 7	63	6,5	50	6,3	113	6,4
H. 8	173	18	121	15,2	294	16,7
I. 9	199	20,7	173	21,8	372	21,2
J. 10 - I högsta grad nöjd	482	50,1	406	51,1	888	50,5
Total	963	100	795	100	1758	100

Statistik (numerisk)

	2008	2009
Medelvärde	9,01 (8677/963)	8,97 (7131/795)
Median	10	10

(Statistikvärden A: 1, B: 2, C: 3, D: 4, E: 5, F: 6, G: 7, H: 8, I: 9, J: 10)

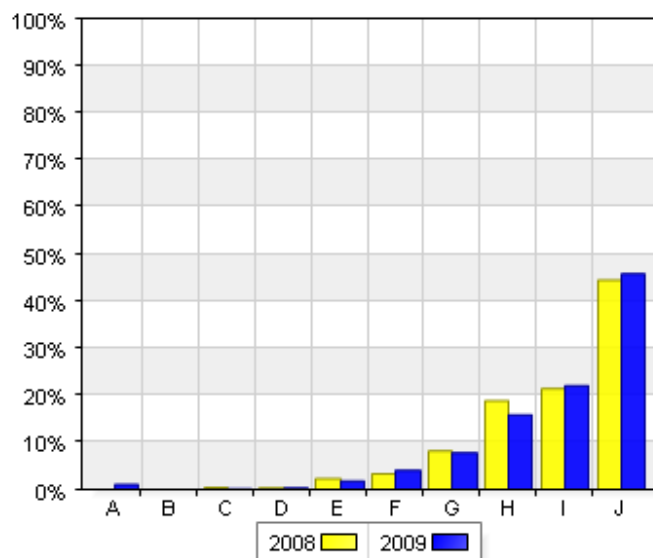
Svarsfrekvens

2008	2009
98,6% (963/977)	99,4% (795/800)

7. Hur väl uppfyller biblioteket/bokbussen dina förväntningar?

1=inte alls

10=i högsta grad



Namn	2008		2009		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
A. 1 - Inte alls	2	0,2	9	1,1	11	0,6
B. 2	0	0	0	0	0	0
C. 3	3	0,3	5	0,6	8	0,5
D. 4	8	0,8	6	0,8	14	0,8
E. 5	22	2,3	14	1,8	36	2
F. 6	33	3,4	33	4,1	66	3,7
G. 7	79	8,2	62	7,8	141	8
H. 8	182	18,9	127	15,9	309	17,5
I. 9	206	21,4	176	22,1	382	21,7
J. 10 - I högsta grad	429	44,5	365	45,8	794	45,1
Total	964	100	797	100	1761	100

Statistik (numerisk)

	2008	2009
Medelvärde	8,82 (8504/964)	8,78 (7000/797)
Median	9	9

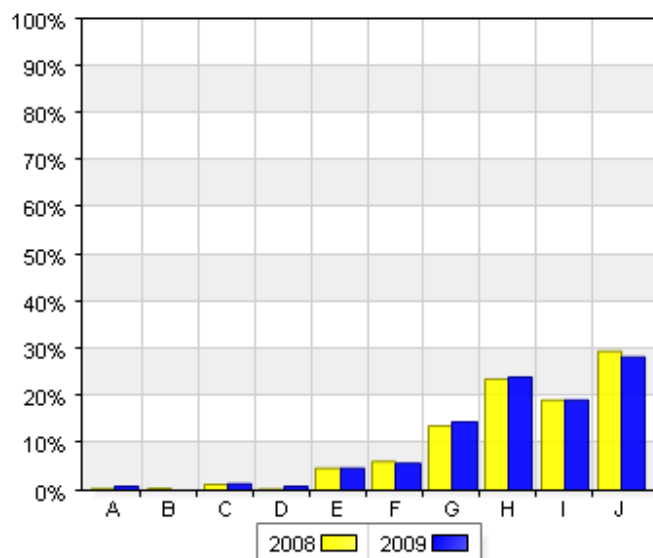
(Statistikvärden A: 1, B: 2, C: 3, D: 4, E: 5, F: 6, G: 7, H: 8, I: 9, J: 10)

Svarsfrekvens

2008	2009
98,7% (964/977)	99,6% (797/800)

8. Tänk dig ett perfekt bibliotek/bokbuss. Hur nära ett sådant ideal tycker du att detta bibliotek/bokbuss kommer?

1=långt ifrån
10=mycket nära



Namn	2008		2009		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
A. 1 - Långt ifrån	8	0,8	7	0,9	15	0,9
B. 2	4	0,4	4	0,5	8	0,5
C. 3	12	1,3	11	1,4	23	1,3
D. 4	7	0,7	7	0,9	14	0,8
E. 5	45	4,7	37	4,7	82	4,7
F. 6	58	6,1	45	5,7	103	5,9
G. 7	131	13,7	115	14,5	246	14,1
H. 8	226	23,6	190	24	416	23,8
I. 9	184	19,2	152	19,2	336	19,2
J. 10 - Mycket nära	283	29,5	224	28,3	507	29
Total	958	100	792	100	1750	100

Statistik (numerisk)

	2008	2009
Medelvärde	8,21 (7864/958)	8,16 (6464/792)
Median	8	8

(Statistikvärden A: 1, B: 2, C: 3, D: 4, E: 5, F: 6, G: 7, H: 8, I: 9, J: 10)

Svarsfrekvens

2008	2009
98,1% (958/977)	99% (792/800)

Appendix I

Appendix II

Vad tycker Du om ...?

Kungsbacka kommun har ambitionen att ge sina invånare så bra service som möjligt. För att kunna göra det är det viktigt för oss att få veta vad du tycker om den service som ges. Syftet med undersökningen är att få veta vad våra kunder tycker om våra bibliotek.

Undersökningen pågår under vecka 45-47. Resultatet kommer att finnas tillgängligt på www.kungsbacka.se/bibliotek i februari 2010.

Frågor kring undersökningen kan ställas till
Per-Anders Selin, Kultur & Turism, 0300-83 41 94, per-anders.selin@kungsbacka.se
Madeleine Wilhelmsson, projektledare, 0300-83 47 63, madeleine.wilhelmsson@kungsbacka.se

Tack för att Du hjälper oss bli bättre!

Respektive
filials
namn/bokbuss

"bokbuss"
i bokbuss-
enkäten.



Kungsbacka

Kultur & Turism

"bokbuss"
i bokbuss-
enkäten.

	Inte alls										I högsta grad		Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0		
1. Får du ett trevligt bemötande på biblioteket?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Känner du dig trygg när du besöker biblioteket?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Upplever du att du har möjlighet att påverka inköp till biblioteket?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tycker du att biblioteket har hög tillgänglighet? (t.ex. öppettider, e-post, telefon, lokaler)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0		
5. Hur nöjd är du med biblioteket i sin helhet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Inte alls										I högsta grad		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0		
6. Hur väl uppfyller biblioteket dina förväntningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Långt ifrån										Mycket nära		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0		
7. Tänk dig ett perfekt bibliotek. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Fyrens bibliotek kommer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Övriga kommentarer kan lämnas här:

Kultur & Turism tackar för Din medverkan!