



# RESULTATER OG ANBEFALINGER

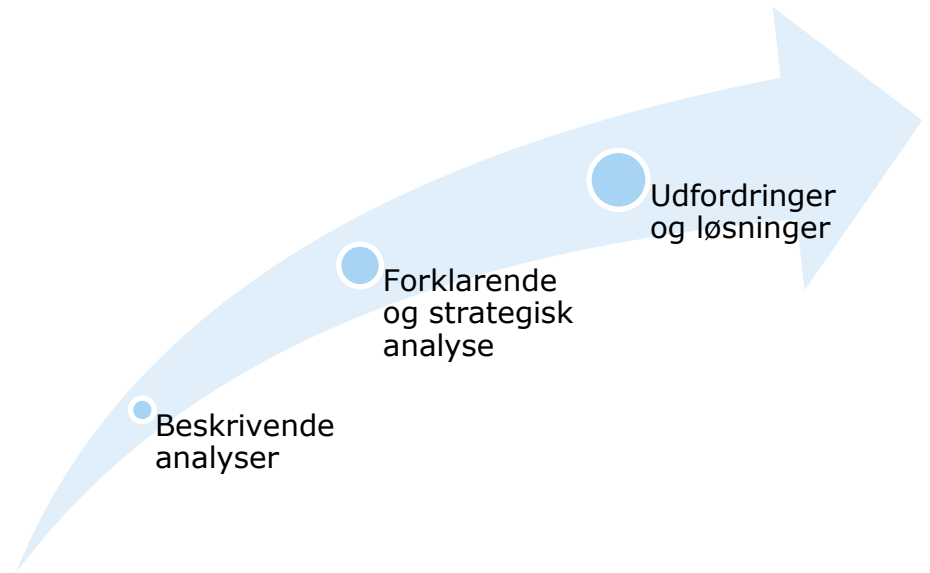
## BIBLIOTEKERNES BRUGERUNDERSØGELSER

### "BEDRE BIBLIOTEKER 2013"

## VARDE BIBLIOTEKERNE

# INDHOLD

- Indledning og sammenfatning
- Brugertyper og adfærd
- Tilfredshed
  - Indsatskort
- Materialer
- Hjemmesider, download og elektroniske materialer
- Konklusion



# BAGGRUND

## Hvad

- Benchmarkundersøgelse af brugertilfredshed på 179 biblioteker og 42 biblioteksvæsener
- Der er 425 besvarelser fra Varde Bibliotekerne

## Hvordan

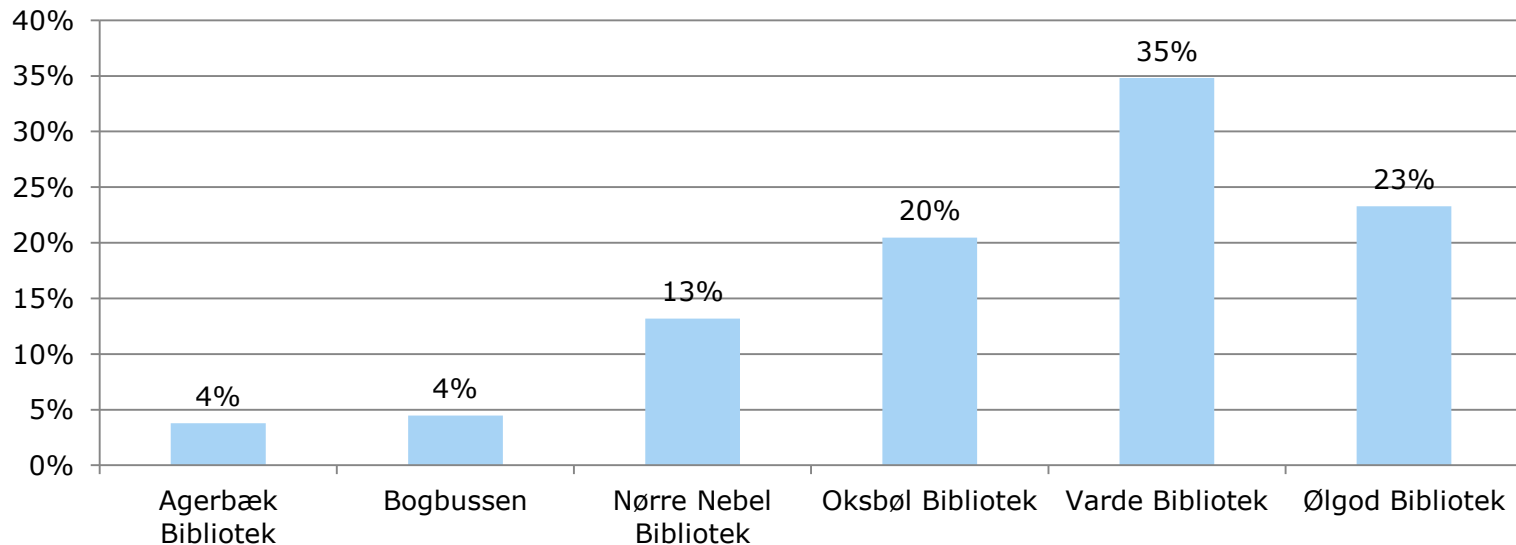
- Spørgeskema til brugerne er indsamlet via links på biblioteket og pop-in på hjemmesider

## Hvorfor

- Målet er at kunne udvikle det enkelte bibliotek og biblioteksvæsen gennem sammenligning, hvor vi fokuserer på de gode erfaringer

# SAMMENFATNING

- Undersøgelsen er baseret på 425 svar blandt Varde Bibliotekernes brugere. Agerbæk og Bogbussen har kun 16 og 19 besvarelser og indgår i det samlede billede men bliver kun undtagelsesvist vist med resultater
- 26 % blev indsamlet ved hjælp af link på de enkelte biblioteker, mens 69 % blev indsamlet gennem pop-in på hjemmesiden. Figuren viser svarfordelingen fordelt på biblioteker

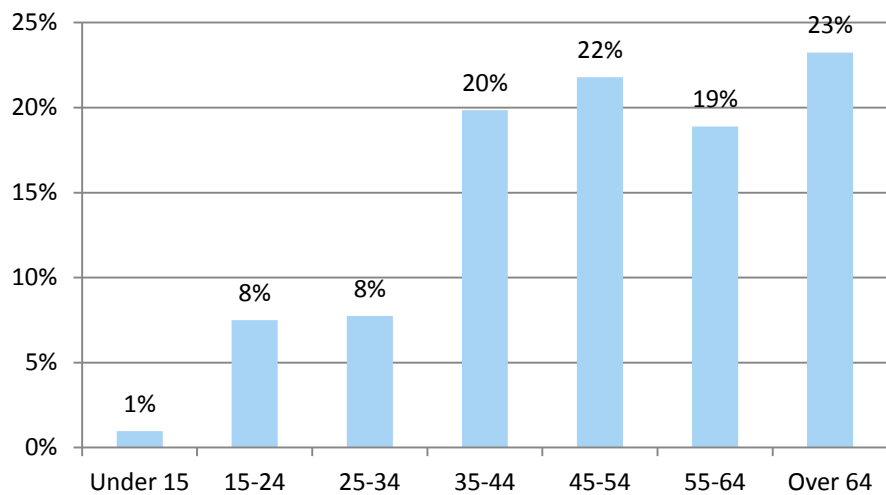
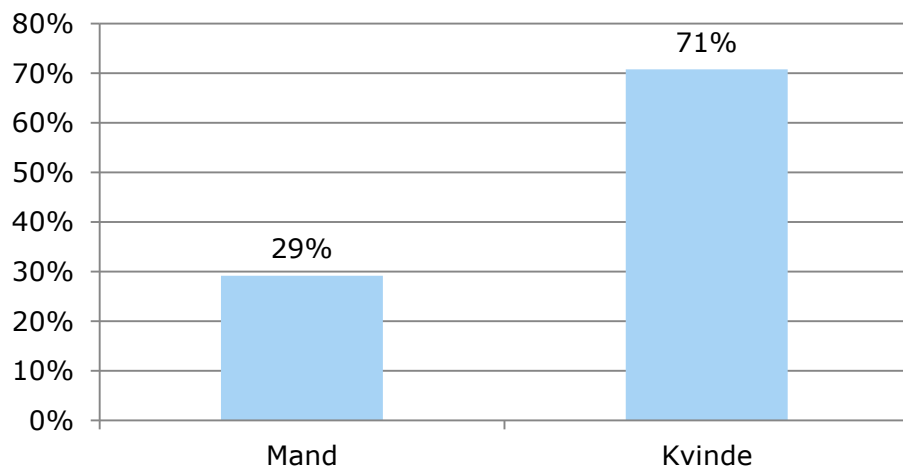




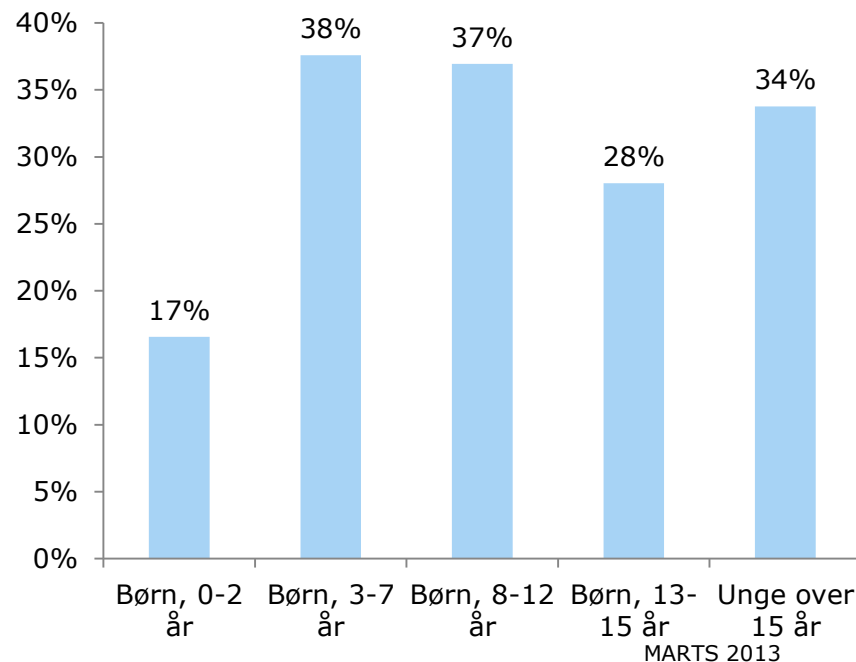
## BRUGERTYPER

- Hvem er brugerne

# DEN TYPISKE BRUGER ER KVINDE MELLEM 45-54 ÅR



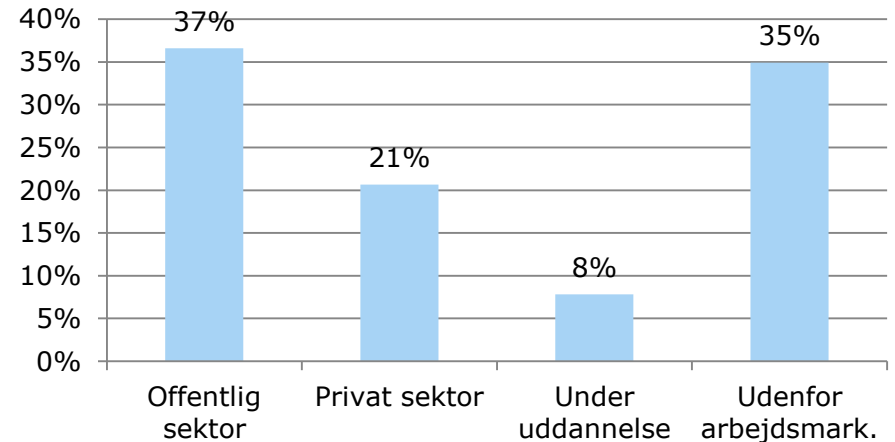
- Andelen af respondenter med hjemmeboende børn er 37%, de fleste er mellem 3 og 12 år
- Der er lidt flere børnefamilier end vi ser på nationalt plan (32%), samtidig er der markant flere kvinder end mænd der har svaret (66% på landsplan)



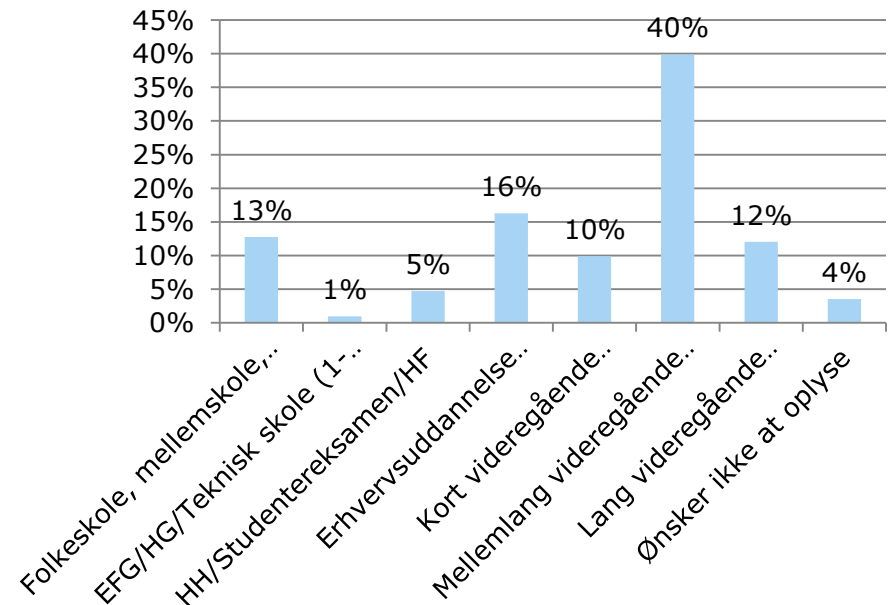
# BESKÆFTIGELSE OG UDDANNELSE

- Hvis vi udelukkende ser på beskæftigede, er ansatte i den offentlige sektor stærkt overrepræsenterede i Varde. I den nationale undersøgelse udgør de 28 %.
- I Varde har man en høj andel brugere udenfor arbejdsmarkedet
- Uddannelsesniveauet er højt
  - 15 % af danskerne har en mellemlang uddannelse
  - 40 % har en mellemlang uddannelse blandt biblioteksbrugere I Varde
  - Samtidig har I dog også bedre fat på brugere med korte og erhvervsuddannelser (26 %) end nationalt (21 %)

Fordeling af beskæftigelse



Fordeling af uddannelse



# HVEM HAR FAT I DE SJÆLDNERE BRUGERE

- 34 % af brugerne ved Varde Bibliotek er mænd, hvilket gør Varde Bibliotek til det med flest mandlige brugere
- Ølgod Bibliotek har flere svar end andre fra børnefamilier
- Nørre Nebel Bibliotek har de yngste brugere, mens Oksbøl Bibliotek har de ældste brugere



## **Yngre end gennemsnitlig bruger:**

Nørre Nebel Bibliotek  
Varde Bibliotek

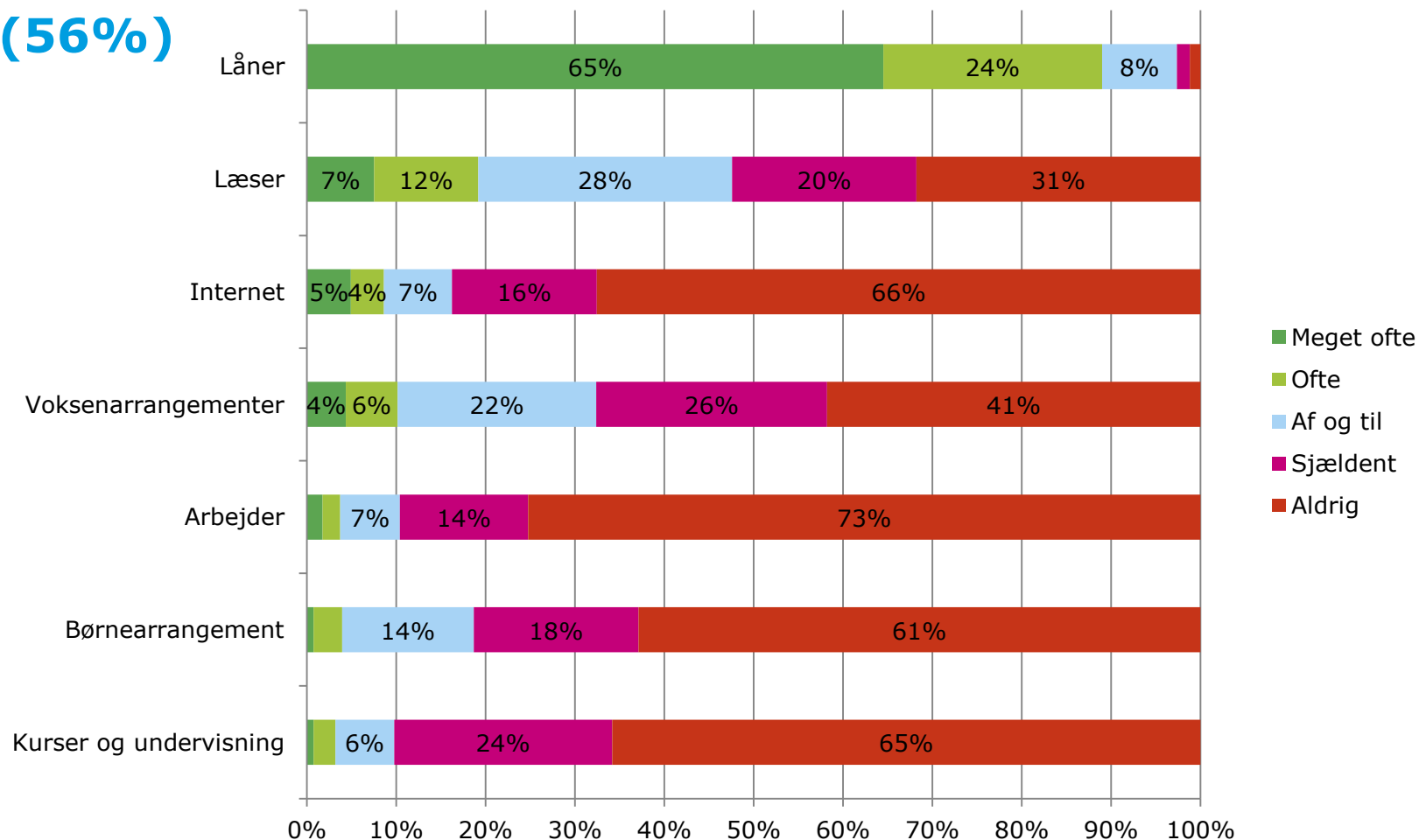


## **Ældre end gennemsnitlig bruger:**

Ølgod Bibliotek  
Oksbøl Bibliotek



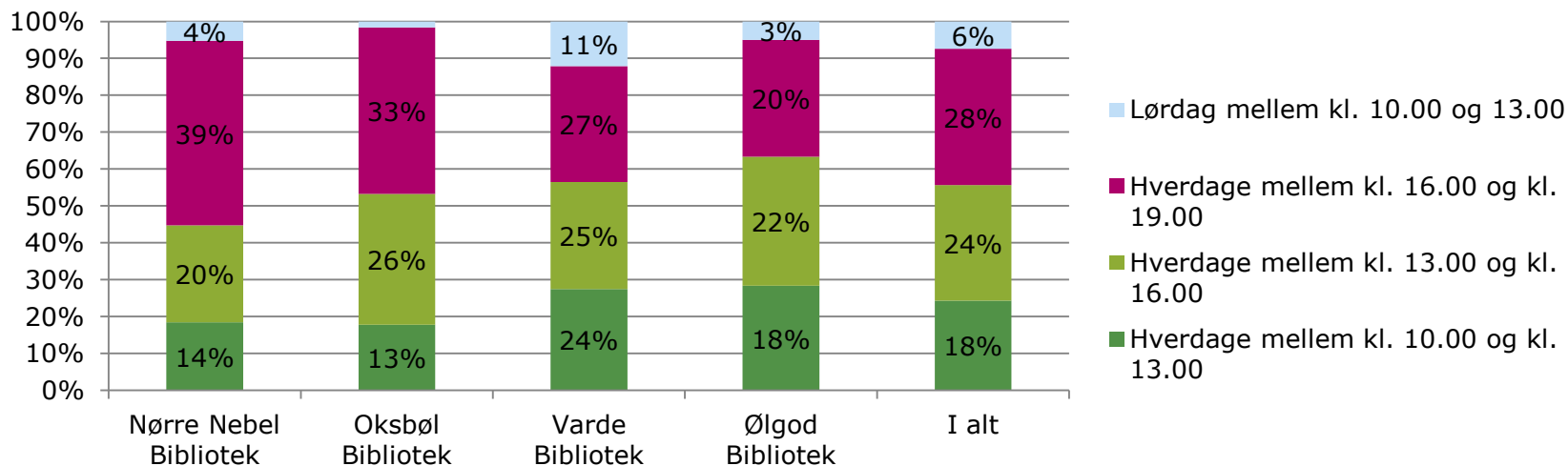
# BRUGERNE LÅNER, NÅR DE KOMMER PÅ BIBLIOTEKET – LANGT FLERE LÅNER MEGET OFTE (65%) I VARDE SAMMENLIGNET MED DE NATIONALE RESULTATER (56%)



# FLEST AF BRUGERNE BESØGER BIBLIOTEKET PÅ HVERDAGE MELLEM KL 16.00 OG KL 19.00, HVILKET ER LIDT SENERE PÅ DAGEN END DET NATIONALE BILLEDE

- Mænd kommer typisk lidt tidligere på dagen end kvinderne
- Markant forskel mellem børnefamilier og andre
  - Børnefamilierne er først på biblioteket efter kl 16.00 i hverdage
  - Børnefamilierne er oftere på biblioteket i weekenden

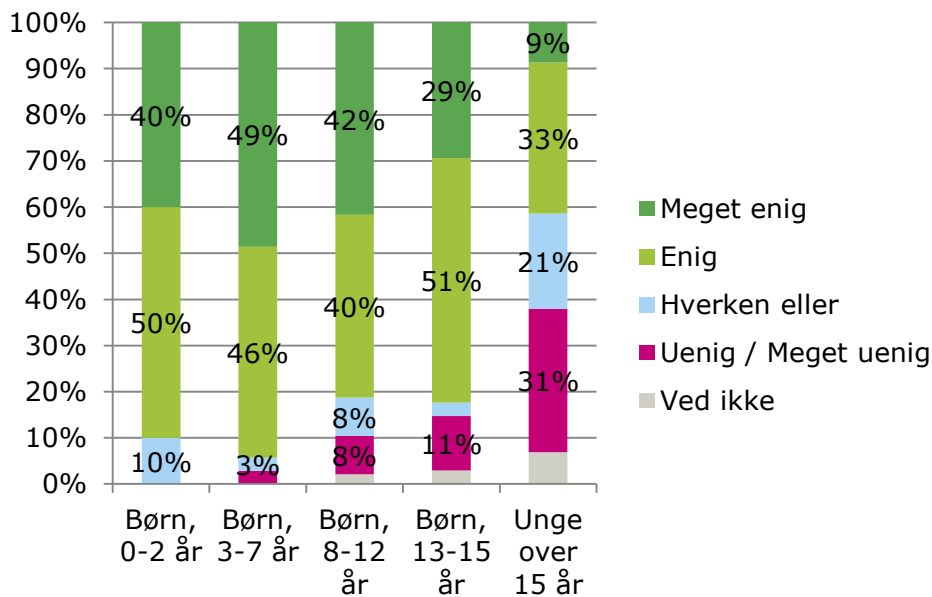
Hvilket tidspunkt besøger du oftest biblioteket (tidspunkter, hvor færre end 5 % fra en enkelt enhed havde valgt muligheden er ikke vist)



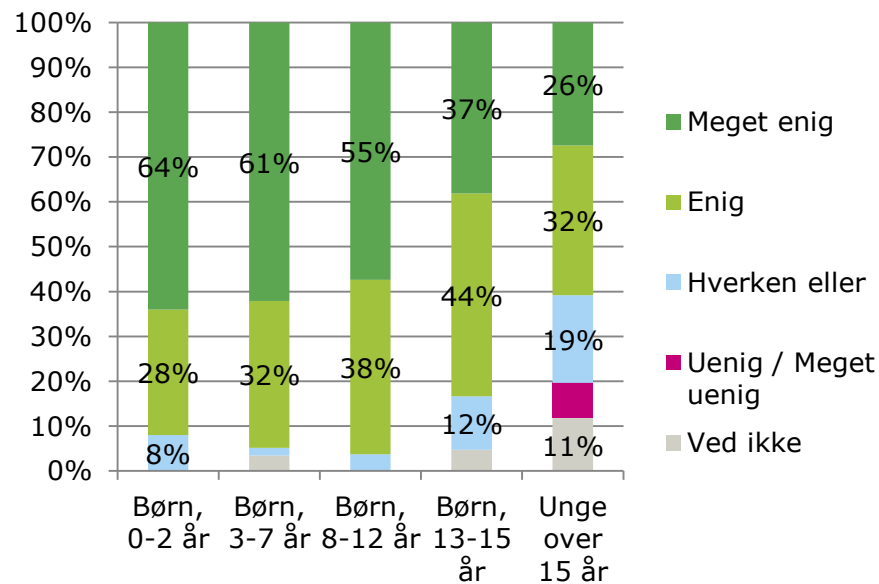
# I VARDE ER I ALLERBEDST TIL BØRN MELLEM 3 OG 7 ÅR

- Brugerne i Varde har oftest børn med på biblioteket mellem 3 og 7 år
  - Det er den samme gruppe, der er oplever, at børnene har mest glæde af biblioteket sammen med de alleryngste børn

Jeg kommer ofte på biblioteket sammen med mine børn



Mine børn har meget glæde af biblioteket





# **SEGMENTERING AF BRUGERNE** **HVAD BETYDER ADFÆRDEN FOR** **DE HOLDNINGER, BRUGERNE HAR**

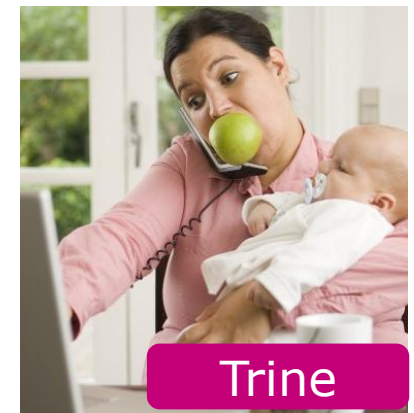
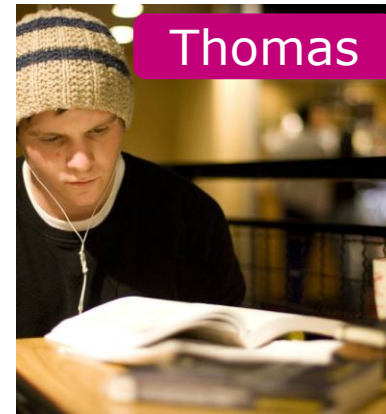
# NATIONAL SEGMENTERING AF BRUGERNE

- Storbrugeren – 16 %
  - I Varde 16 %
- Studenten – 24 %
  - I Varde 20 %
- Den engagerede – 29 %
  - I Varde 30 %
- Låneren – 31 %
  - I Varde 34 %

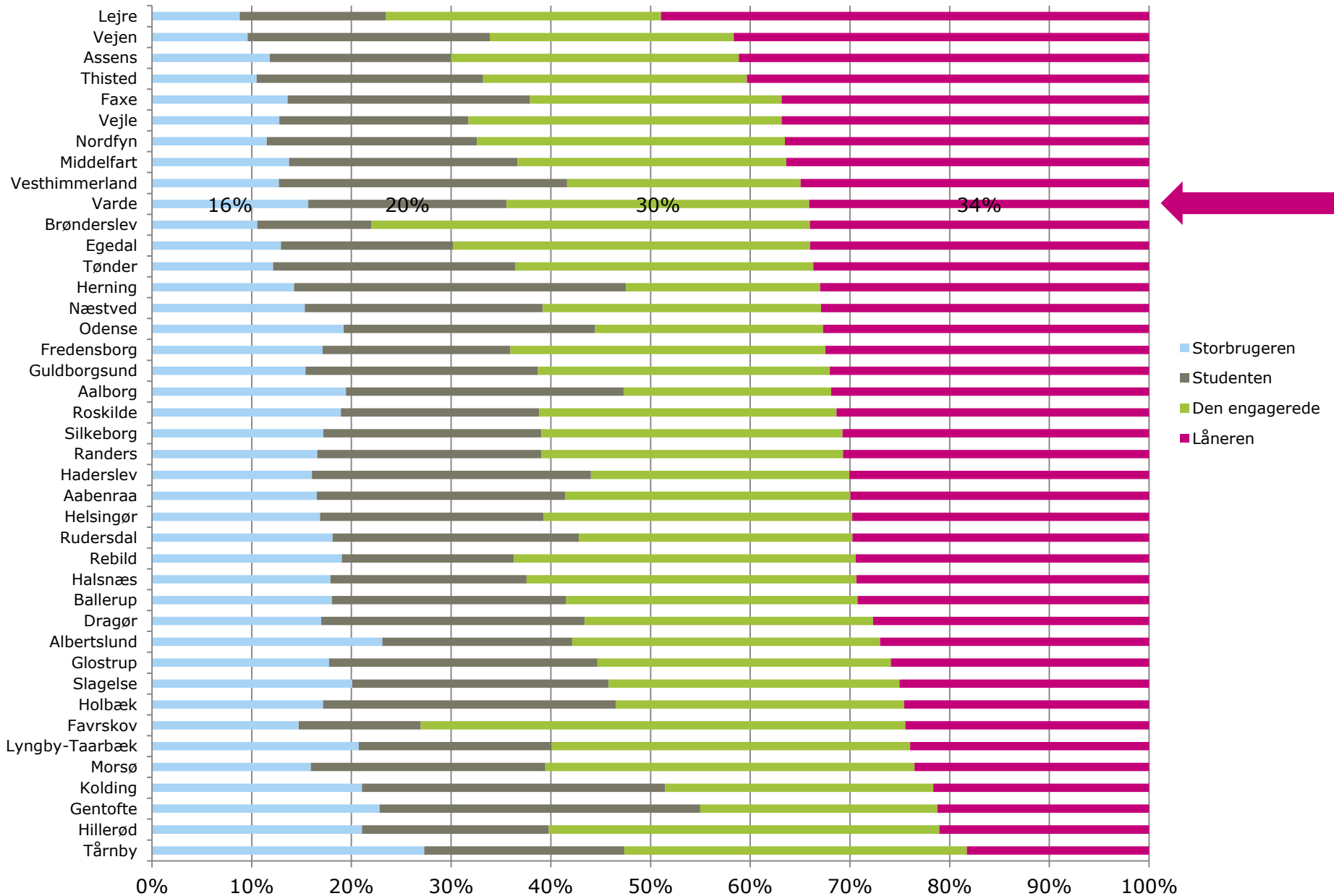


# HVEM ER BRUGERNE

- **Studenten Thomas** er en mand og yngre end de tre andre grupper, han er mere kritisk overfor biblioteket, men bruger meget at læse, arbejde og være på nettet, når han kommer. Han bruger ikke personalet ret meget
- **Storbrugeren Kirsten** er 50 år, hun kommer meget på biblioteket og bruger alle de tilbud, der er. Hun bruger også personalet meget både til praktisk hjælp og inspiration
- **Den engagerede Jette** er 57 år, hun kender alt til bibliotekets tilbud og kommer ofte til arrangementer. Hun har en lang eller mellemlang uddannelse. Mest af alt synes hun bare det er et dejligt sted og fortæller ofte om det til andre. Hun er mere begejstret for biblioteket end de andre grupper
- **Låneren Trine** er mor til hjemmeboende børn og hun har travlt. Derfor bruger hun kun biblioteket til at låne og hun kender ikke til arrangementer. Trine er lidt mere kritisk overfor åbningstider end de øvrige og hun henvender sig sjældet til personalet

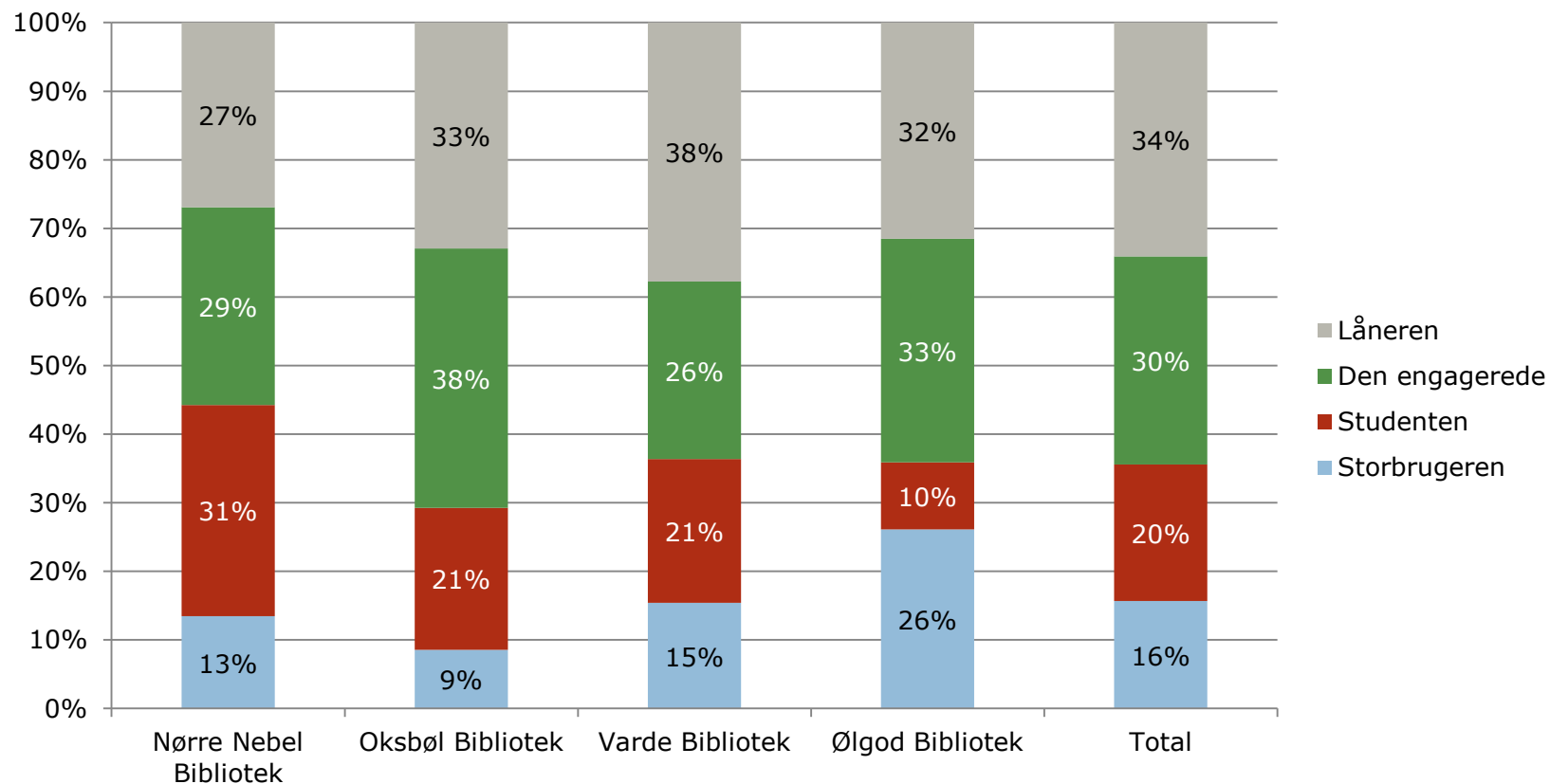


# STORE FORSKELLE I FORDELING AF SEGMENTER



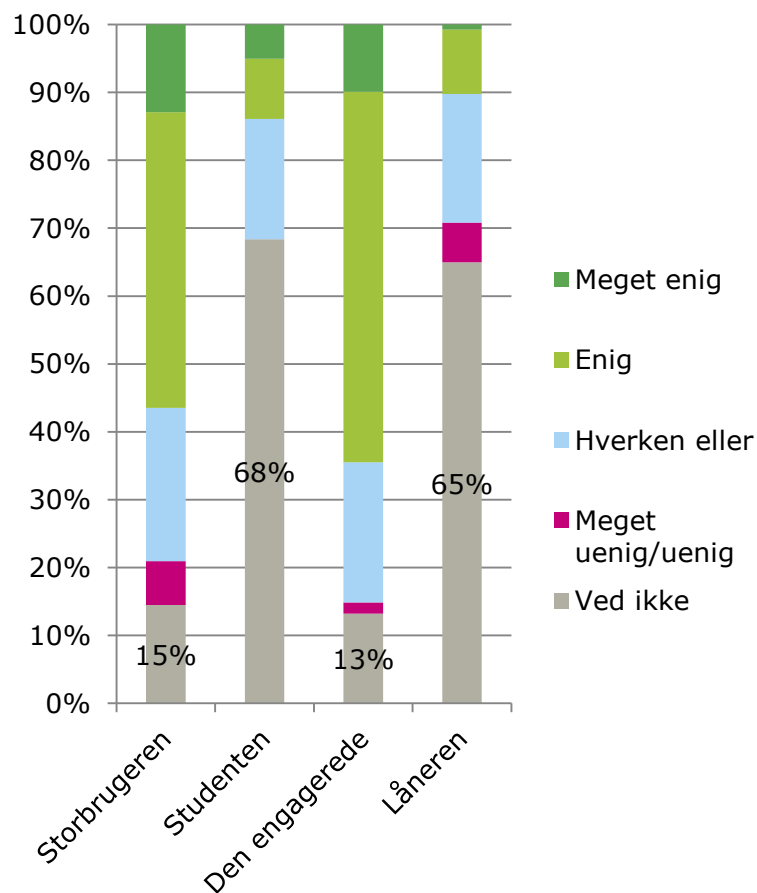
# STEMMER FORSKELLENE OVERENS MED HVAD I FORVENTEDE

Fordeling af segmenter på bibliotekerne





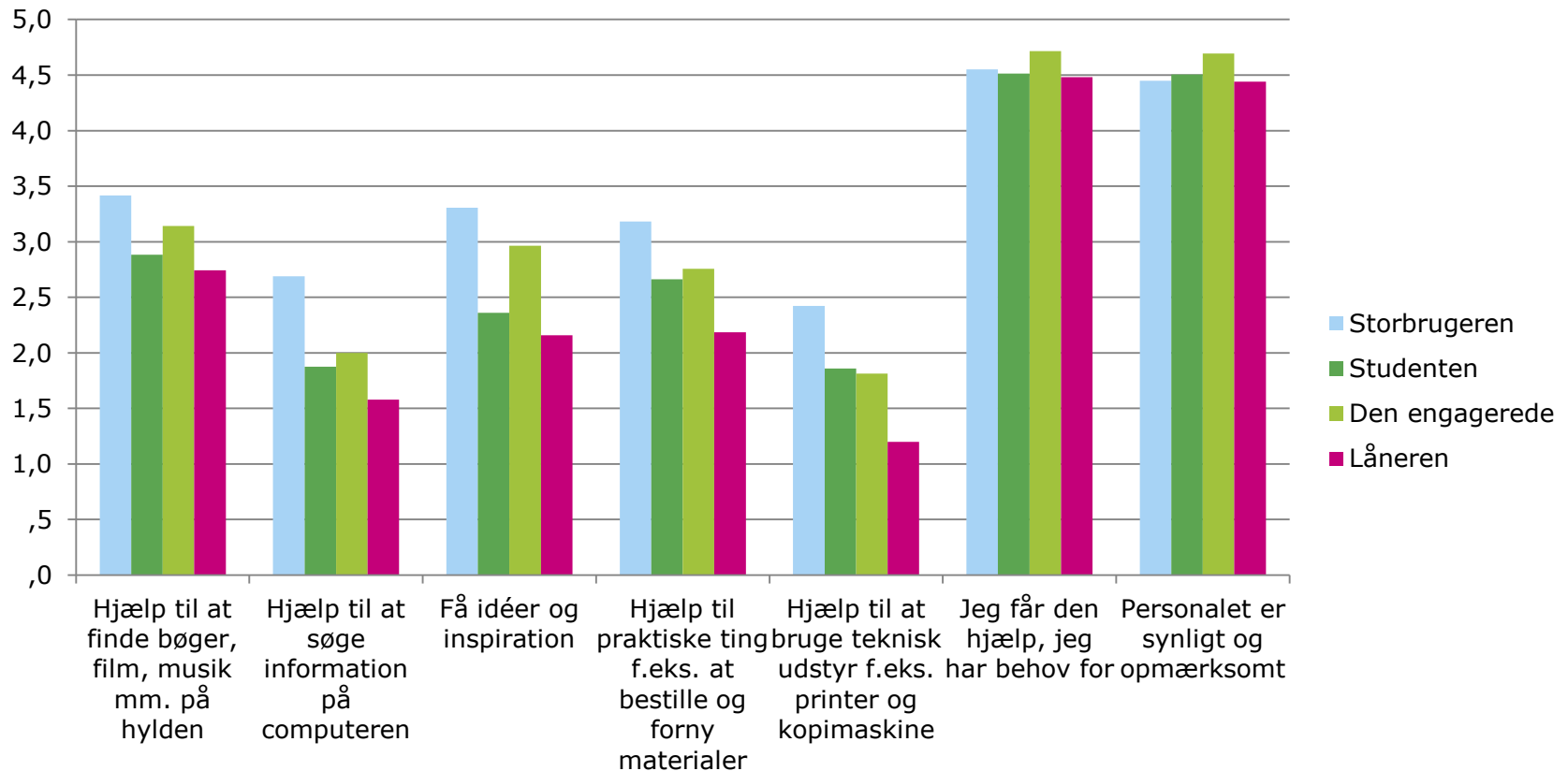
# VIDEN OM/HOLDNINGER TIL ARRANGEMENTER FINDES IKKE HOS LÅNEREN OG STUDENTEN



- Markant forskel i andelen af 'ved ikke' for de fire segmenter – hvilket vi ser alle steder – selv hos de biblioteksvæsener, hvor brugerne kommer allermest til arrangementer
- Hvis vi undersøger den samlede tilfredshed med bibliotekerne i Varde er det forholdsvist lige, dog adskiller studenten sig signifikant fra den engagerede
  - Det tyder på, I er gode til at give alle en god oplevelse, men at I kan gøre det lidt bedre for 'Studenten'

# STORBRUGEREN ER OGSÅ STORBRUGER AF PERSONALET – I MØDER SJÆLDENT LÅNEREN

Gennemsnitlig vurdering fra 1-5 i forhold til hvor ofte man bruger personalet til forskellige opgaver



# BRUGERTYPERNES ADFÆRD KAN HJÆLPE MED AT MÅLRETTE INITIATIVER

## Service

- Låneren oplever mindst at få den hjælp hun har behov for – forskellen er signifikant fra Den engagerede
- De øvrige grupper oplever i samme grad at få den hjælp de har behov for
- Storbrugerne og Den engagerede får bare mere hjælp til det hele
- Låneren oplever i mindre grad at blive inspireret af at komme på bibliotek

## Materialer og faciliteter

- Den engagerede låner mest skønlitteratur, storbrugeren og studenten finder frem til alle typer materialer, men storbrugeren er mest glad for det hele
- Låneren låner mest fag- og skønlitteratur
- Den engagerede og låneren kommer oftere sidst på eftermiddagen sammenlignet med de to øvrige grupper

I møder Låneren mindre og mindre personligt. Det har en betydning for hvor godt hun kender jeres tilbud. I Varde oplever Låneren mindre at få den hjælp, hun har behov for og man kunne overveje at være mere opsøgende overfor denne gruppe



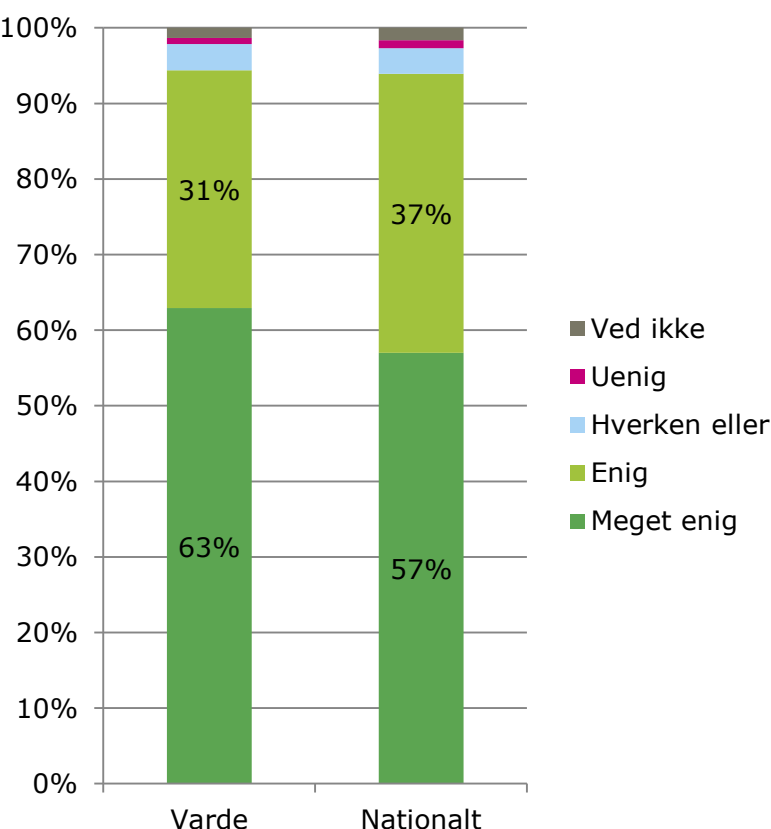
## SERVICE

- Adfærd i kontakt med personale

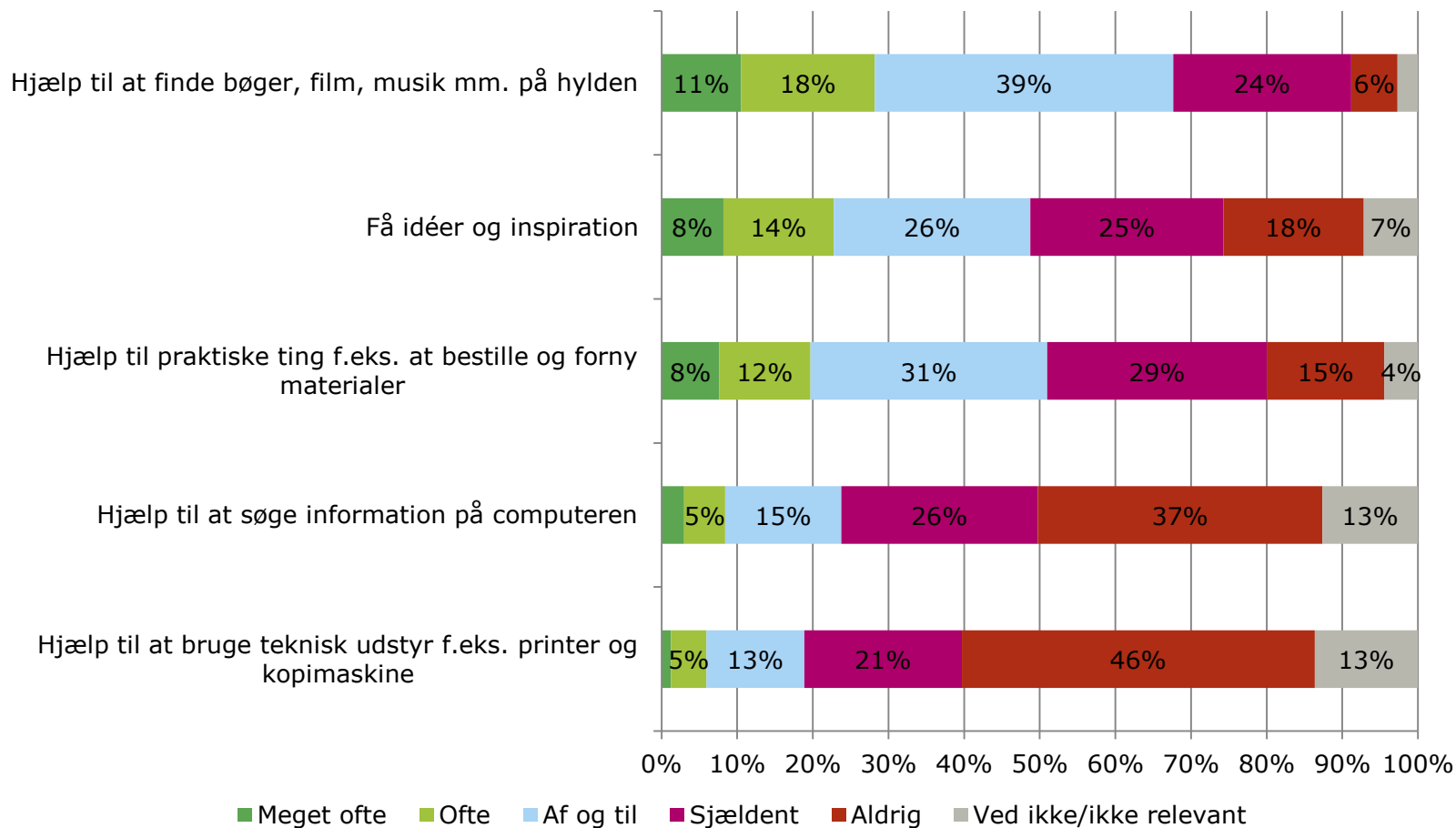
# VARDE BIBLIOTEKERNES BRUGERE ER LIDT MERE BEGEJSTREDE FOR SERVICE END PÅ LANDSPLAN

*Jeg får den hjælp, jeg har behov for*

- 94 % er enige eller meget enige i at de får den hjælp, de har behov for
- Resultatet er samlet set det samme som på landsplan, men I har flere meget begejstrede som figuren viser
  - 99 % i Oksbøl og 96 % i Varde og Ølgod
- 93 % er enige eller meget enige i at personalet er synligt og opmærksomt
  - 100 % i Oksbøl og 96% i Ølgod



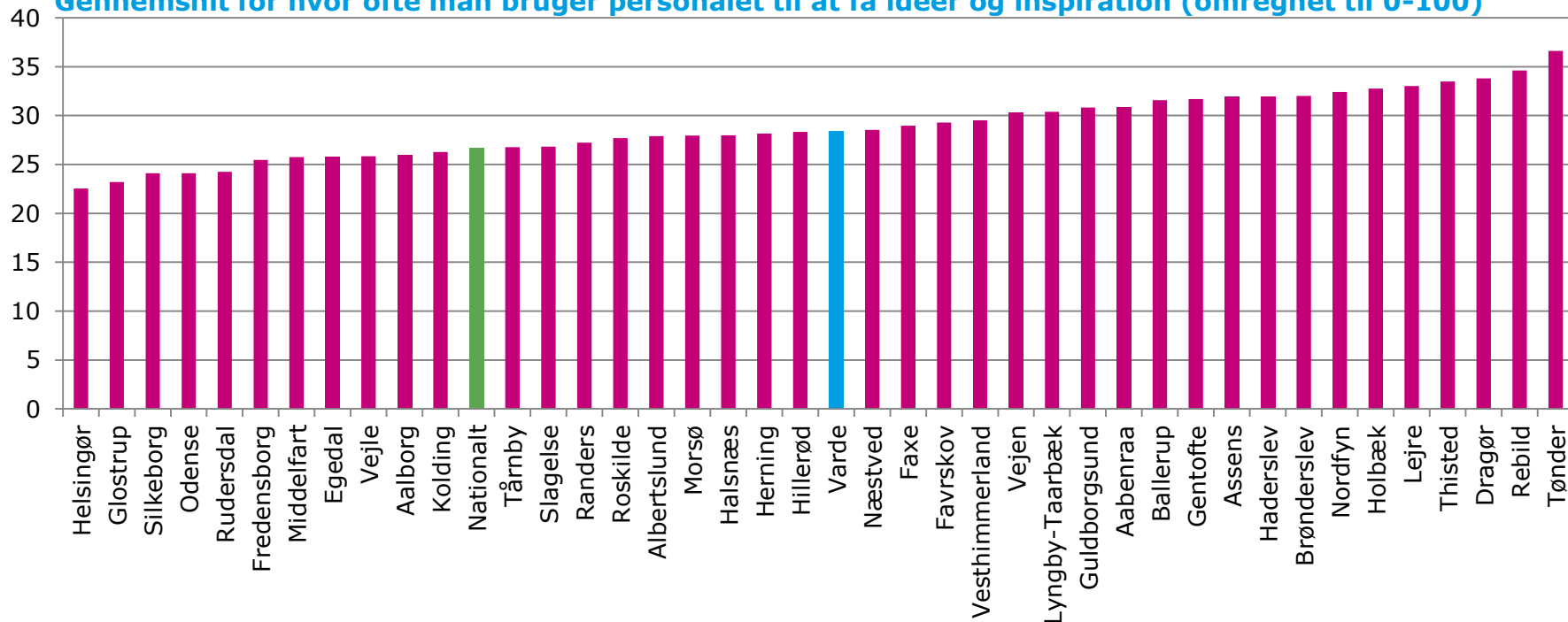
# BRUGERNE I VARDE FÅR MEST PRAKTISK HJÆLP



# PERSONALET BRUGES OFTERE AF BRUGERE I MINDRE BIBLIOTEKSVÆSENER

- De største biblioteksvæsen har markant flere brugere, der aldrig bruger personalet til praktisk hjælp eller inspiration sammenlignet med de mindre biblioteksvæsen
- Tønder og Rebilds brugere går oftere til personalet for ideer og inspiration end andre biblioteksvæsen

Gennemsnit for hvor ofte man bruger personalet til at få ideer og inspiration (omregnet til 0-100)



# OPSUMMERING ADFÆRD OG SERVICE

- Der er små forskelle i vurderingen af service på tværs af bibliotekerne
  - Alle bliver vurderet højt med Oksbøl i spidsen.
- I Varde er I lidt bedre end landsgennemsnittet til at inspirere brugerene i kontakten med personalet





## TILFREDSHED

- Tilfredshed og ambassadørvillighed
- Indsatskort

# HØJ TILFREDSHED OG MANGE AMBASSADØRER

- Stærk sammenhæng mellem spørgsmålene om tilfredshed og ambassadørvillighed
- Begge spørgsmål er med, fordi de typisk fanger noget forskelligt
- For alle biblioteksvæsener gælder det, at ambassadørvilligheden er højere end tilfredsheden

## Måler ikke det samme

Spørgsmålet om 'hvor tilfreds er du med biblioteket' og 'vil du anbefale det til andre' måler to sider af tilfredsheden

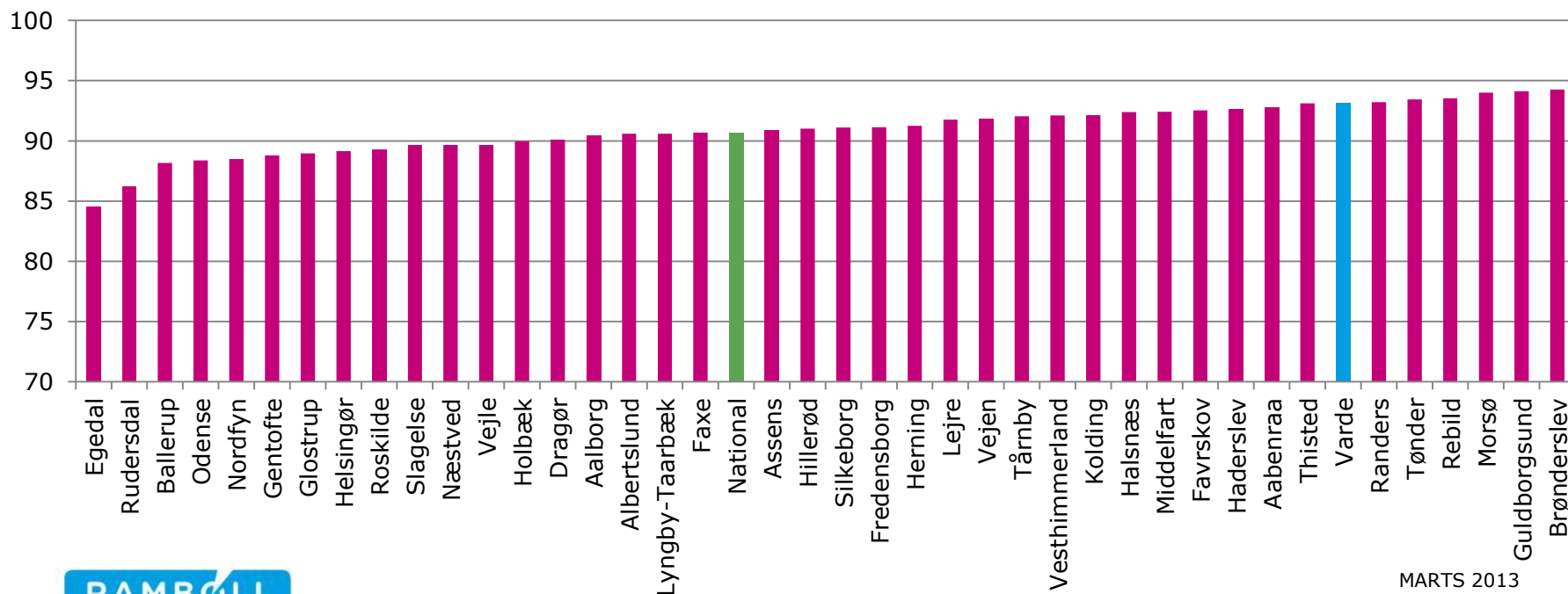
**Tilfredshed giver et øjebliksbillede**

**Ambassadørvilligheden peger fremad.**

# TILFREDSHEDEN ER IMPONERENDE HØJ OG VARDE LIGGER FLOT I FELTET

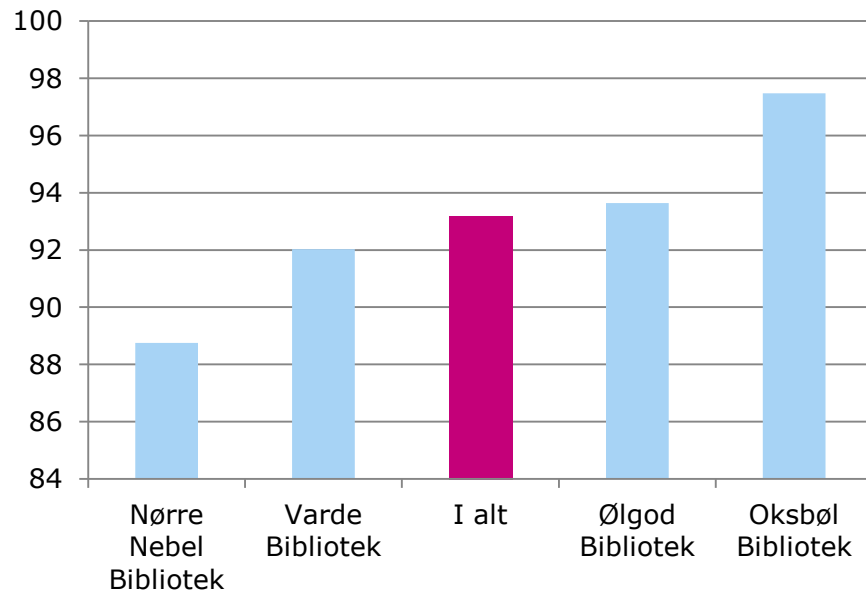
- De mindste biblioteksvæsener har generelt mere tilfredse brugere
- Der er ikke signifikant forskel mellem alle biblioteksvæsener fordi forskellene flere steder er små

Tilfredshed alt-i-alt omregnet til en skala mellem 0-100



# I VARDE ER DER STOR FORSKEL PÅ NØRRE NEBEL OG OKSBØL, SOM ER VÆRD AT OVERVEJE

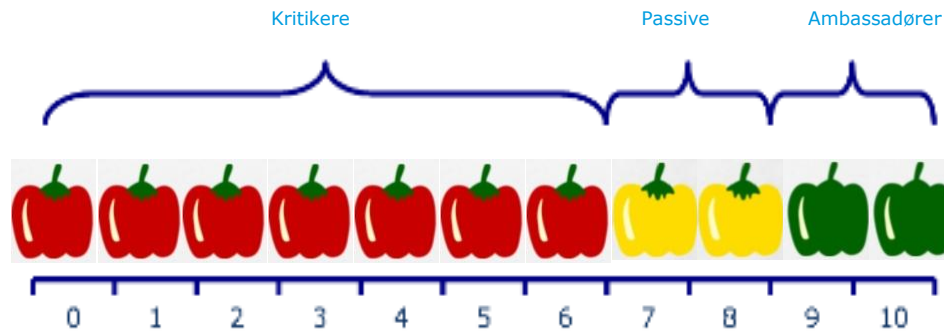
Tilfredshed alt-i-alt omregnet til en skala mellem 0-100



- Høj tilfredshed på alle biblioteker, men forskel mellem top og bund er lidt for høj til, at der udelukkende er tilfældigheder på spil
- Vi ser som regel, at hovedbiblioteket får den laveste vurdering indenfor et biblioteksvæsen, da demografien er mere varieret og kravene anderledes

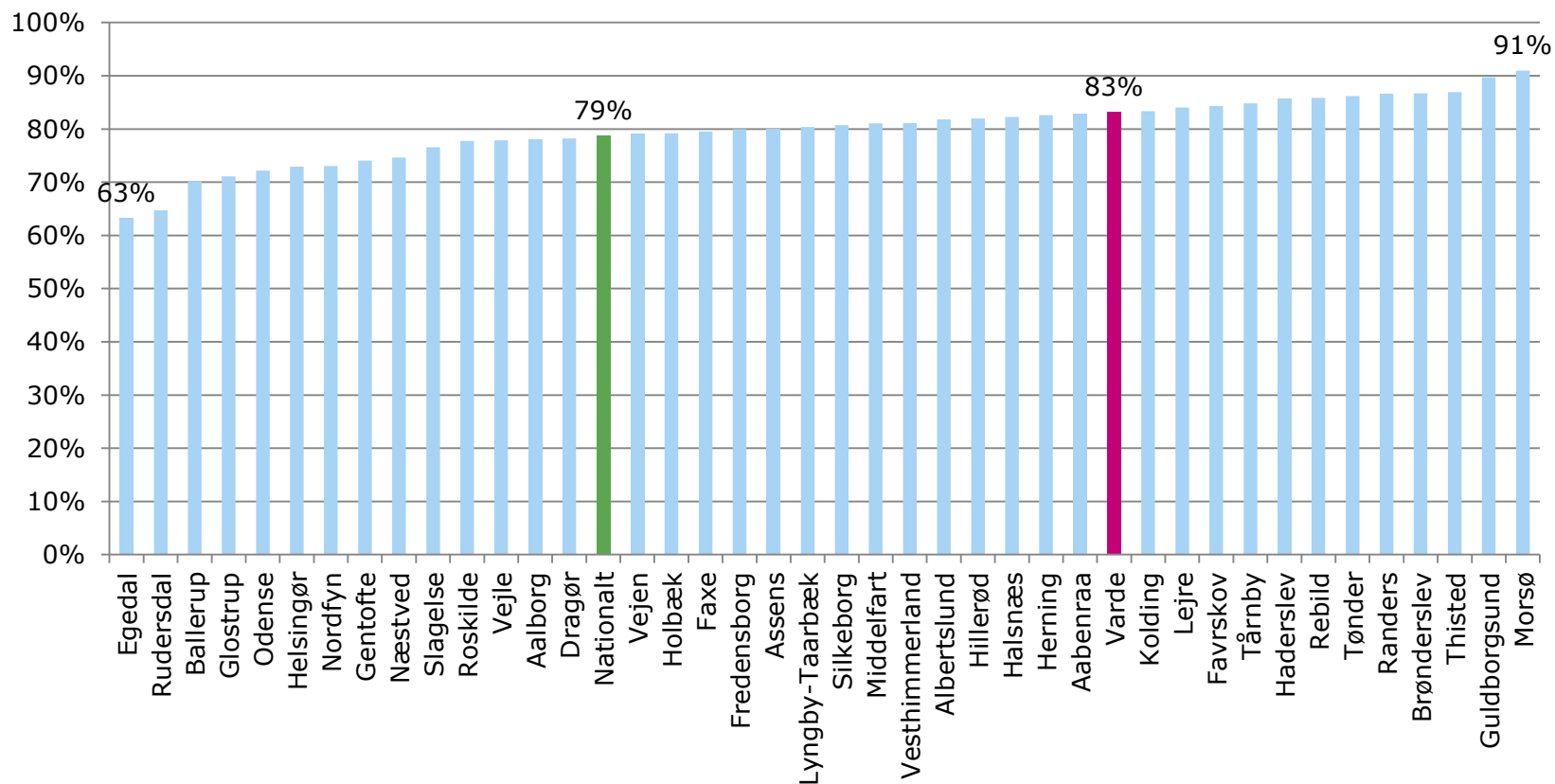
# NET PROMOTER SCORE

- Kun de, der har svaret 9 eller 10 er ambassadører

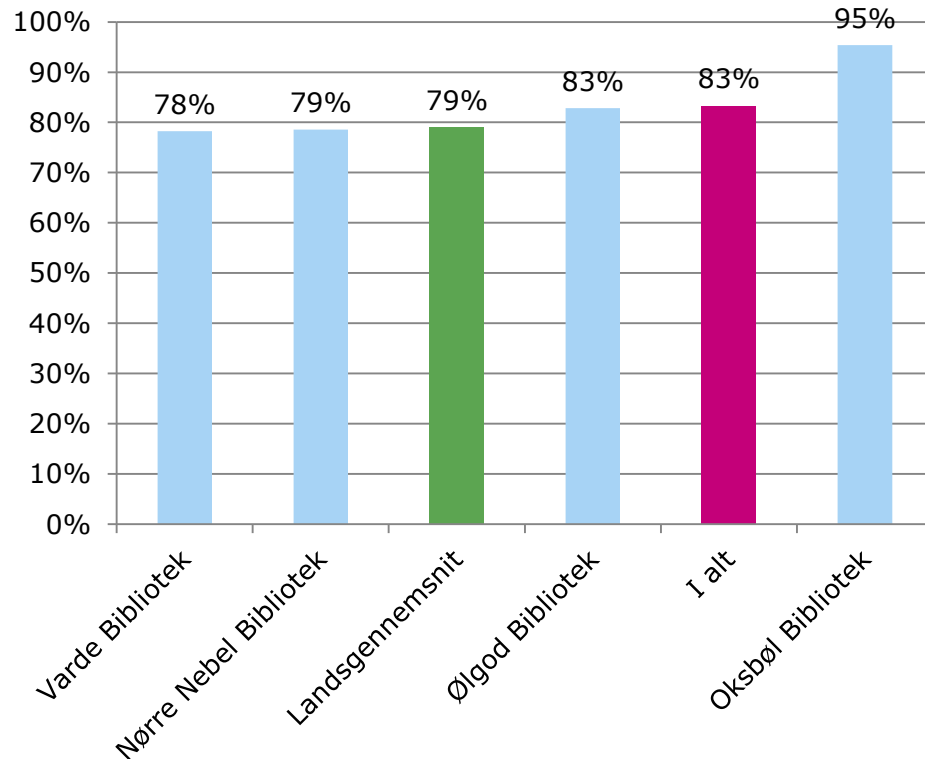


- Man udregner net promoter score (NPS) ved at trække kritikerne fra ambassadørerne. Hvis et bibliotek har 89 % ambassadører og 1,1 % kritikere bliver NPS 88 %

# ALLE BIBLIOTEKSVÆSENER LIGGER USÆDVANLIGT HØJT PÅ NPS OG VARDE LIGGER OVER LANDSGENNEMSNITTET



# ALLE BIBLIOTEKER HAR HØJT NPS



- Landsgennemsnittet er 79% og flere biblioteker ligger højt i forhold til det
- Oksbøl ligger meget højt på tilfredshed og mønsteret i tilfredshed gentages i forhold til NPS
- Her er bibliotekerne mere ens, hvilket kan tyde på at forskellene i tilfredshed kan være noget forbigående

# KARAKTERISTIKA VED BIBLIOTEKSVÆSENER I TOPPEN PÅ BÅDE NPS OG TILFREDSHED

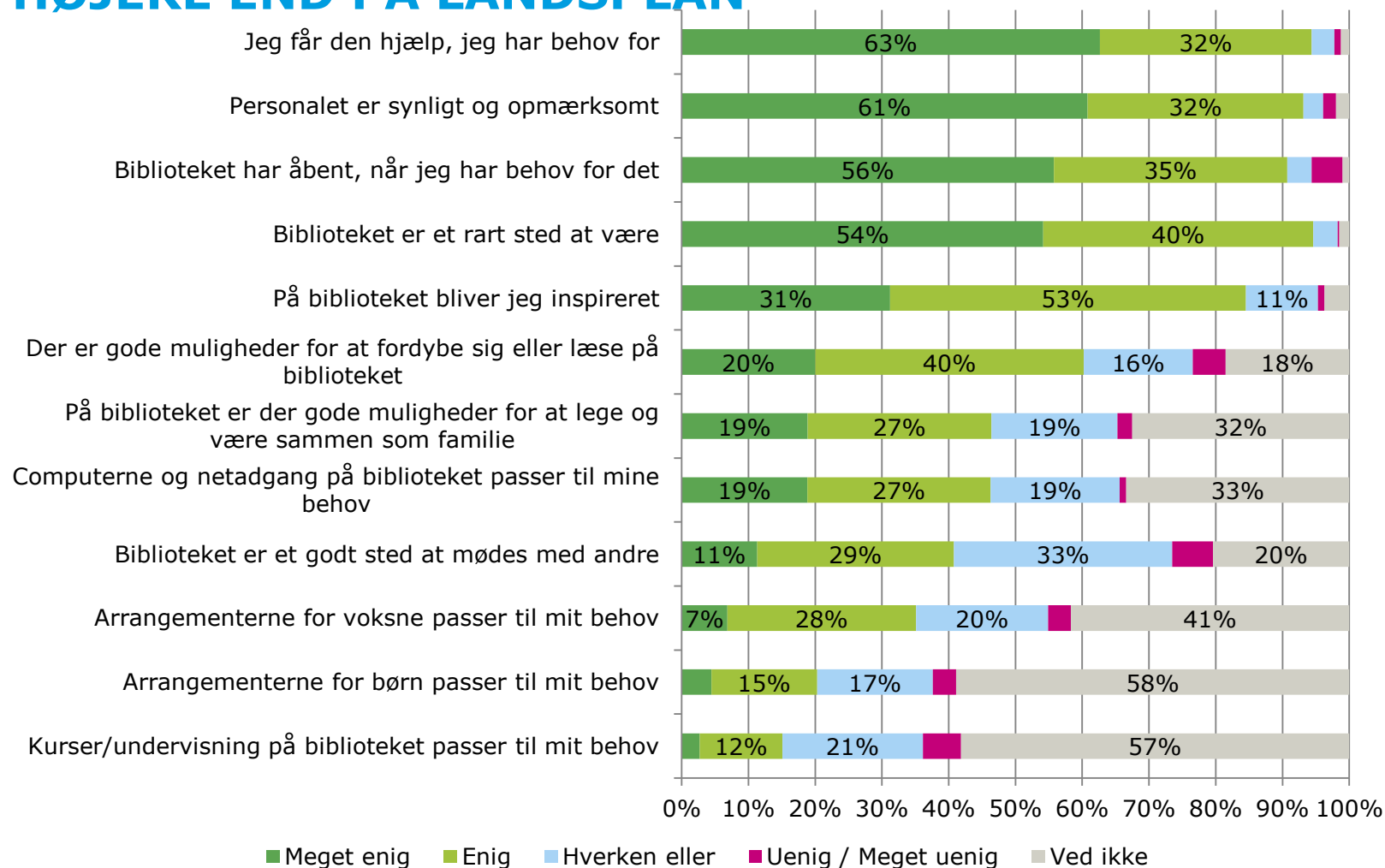


Det alle biblioteksvæesener med et stort opland og med undtagelse af Randers, så er det mindre kommuner

- Brugerne anvender personalet mere end gennemsnittet
- Fælles for dem er at de også er i top i vurderingen af om brugeren får den hjælp han/hun har behov for og om personalet er synligt og opmærksomt
- Fælles er også, at de er generelt er over gennemsnittet på vurderingen af arrangementer



# POSITIVE BRUGERE – TILFREDSHEDEN MED ÅBNINGSTIDER, ATMOSFÆREN OG INSPIRATION ER HØJERE END PÅ LANDSPLAN



# VIDEN OM JERES TILBUD KUNNE BLIVE ENDNU BEDRE

- Den manglende viden er et landsdækkende problemområde og i Varde ligner jeres fordeling meget den nationale
  - Mange har ikke end holdning til arrangementer

**Gør det *endnu* lettere at orientere sig i bibliotekets tilbud – også for dem, der kun kommer kort og sjældnere**

# LÆSEVEJLEDNING -INDSATSKORT

**Aksen** er skalaen fra 1-5 omregnet til at gå fra 0-100. Det er den gennemsnitlige tilfredshed på det enkelte spørgsmål..

**Linierne** viser den gennemsnitlige betydning og den gennemsnitlige tilfredshed

Tilfredshed på de enkelte spørgsmål

## Prioriteres ikke umiddelbart

Her er noget I er gode til, men som ikke betyder så meget for tilfredsheden (endnu)

## Fasthold

Områder, der betyder meget for tilfredsheden og allerede vurderes højt

## Sekundært fokus

Forhold, der har mindre betydning for den samlede tilfredshed(endnu). Men hvor brugernes vurdering er under gennemsnittet

## Primært fokus

Forhold, der har stor betydning for tilfredsheden, men hvor brugernes vurdering er under gennemsnittet

Betydning for samlet tilfredshed

**Betydningen** er beregnet via regressionskoefficienter og kan oversættes til 'graden af sammenhæng' mellem 0-1 med den samlede tilfredshed. Jo højere koefficienten er desto stærkere er sammenhængen og dermed betydningen for den samlede tilfredshed

# GRUPPERING AF SPØRGSMÅL

## Hvor enig er du i følgende udsagn?

- Jeg får den hjælp, jeg har behov for
- Personalet er synligt og opmærksomt

Service

## Hvor enig er du i følgende udsagn?

- Arrangementerne for voksne passer til mit behov
- Arrangementerne for børn passer til mit behov
- Kurser/undervisning på biblioteket passer til mit behov

Arrangementer

## Hvor enig er du i følgende udsagn?

- Biblioteket har åbent, når jeg har behov for det

Åbningstid

## Hvor enig er du i følgende udsagn?

- Der er gode muligheder for at fordybe sig eller læse på biblioteket

Fordybelse

## Hvor enig er du i følgende udsagn?

- På biblioteket er der gode muligheder for at lege og være sammen som familie'

Samvær

## Hvor enig er du i følgende udsagn?

- Computerne og netadgang på biblioteket passer til mine behov'

Computere og netadgang

## Hvor enig er du i følgende udsagn?

- Biblioteket er et rart sted at være

Rart sted

## Hvor enig er du i følgende udsagn?

- På biblioteket bliver jeg inspireret

Inspiration

Samlet tilfredshed med biblioteket  
 $R^2 = 0,34$

Angiver i hvilken grad modellen forklarer den samlede tilfredshed. Modellen forklarer 34 %, hvilket er godt og viser, at ændringer i de enkelte områder vil påvirke tilfredsheden

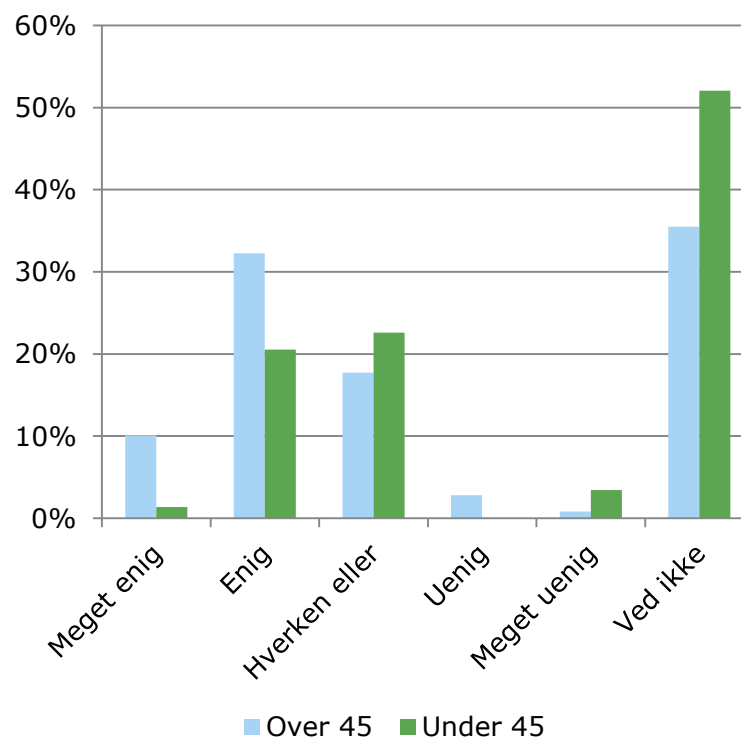
# HOLDNING OG SERVICE



# I VARDE KAN MAN FORBEDRE ARRANGEMENTER OG FÅ LIDT HØJERE TILFREDSHED

- 35% er enige eller meget enige i at voksenarrangementer passer til deres behov mod 33% på landsplan
- I Ølgod er samme andel dog 49%
- Aldersgruppen over 45 er mere positive overfor arrangementer end brugere under 45 år
- Der er en høj andel af ved ikke svar omkring arrangementer

Arrangementerne for voksne passer til mit behov



# INDSATSER PÅ SERVICE OG HOLDNING

- Vigtigt at fastholde det gode serviceniveau – her er i rigtig gode og det betyder meget for brugerne
- Man kan påvirke tilfredsheden ved at forbedre kendskabet til arrangementer – særligt for den yngre gruppe af brugere
  - Arrangementer betyder relativt meget uden at være kritisk, svarfordelingen med de mange 'ved ikke' svar tyder på, at meget handler om viden og hvad I tilbyder
- Det er værd at bemærke, at biblioteket som et rart sted, et sted for inspiration og med åbningstider, der passer brugeren er noget I er gode til i Varde, samtidig er det ikke noget, der lige nu betyder meget for brugeren – det er noget de forventer af jer. Typisk ser vi elementer i denne kvadrant, som kan komme til at betyde meget, hvis de forringes



## ONLINE TILBUD

- Hjemmeside
- Downloads

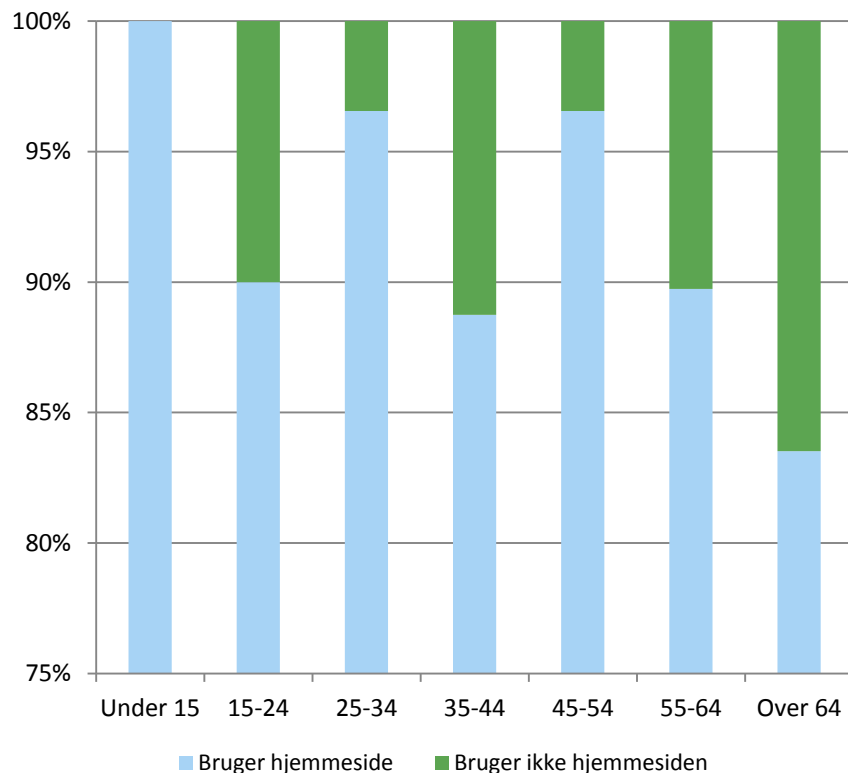


# 90% BRUGER HJEMMESIDEN

## Andel der bruger hjemmesiden:

- Blandt små kommuner er gennemsnittet 83 %
- På Varde og Oksbøl Biblioteker bruger 93-94% af brugerne hjemmesiden, mens Nørre Nebel og Ølgod Biblioteker anvender 89% og 83% af brugerne hjemmesiden
- Der er flere kvinder (91%) end mænd (89%) der bruger hjemmesiden
- 97% af de 46-54 årige bruger hjemmesiden
- 84% af de 64+ årige bruger hjemmesiden

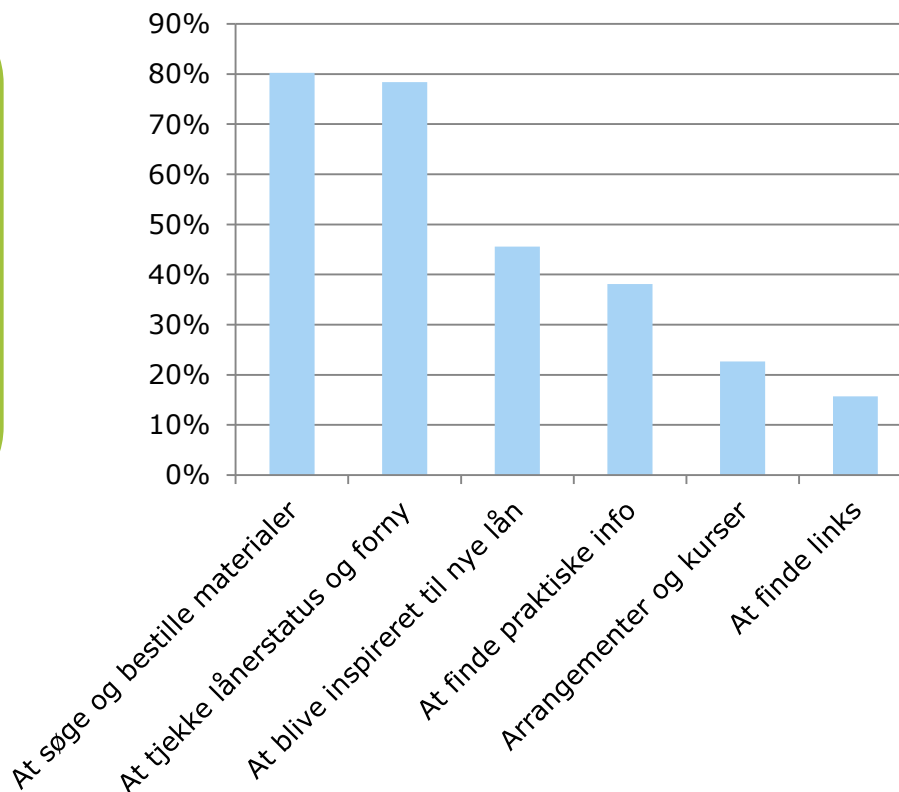
## Andel der bruger hjemmesiden (Opdelt på alder)



# HJEMMESIDEN I VARDE BRUGES MEGET VARIERET

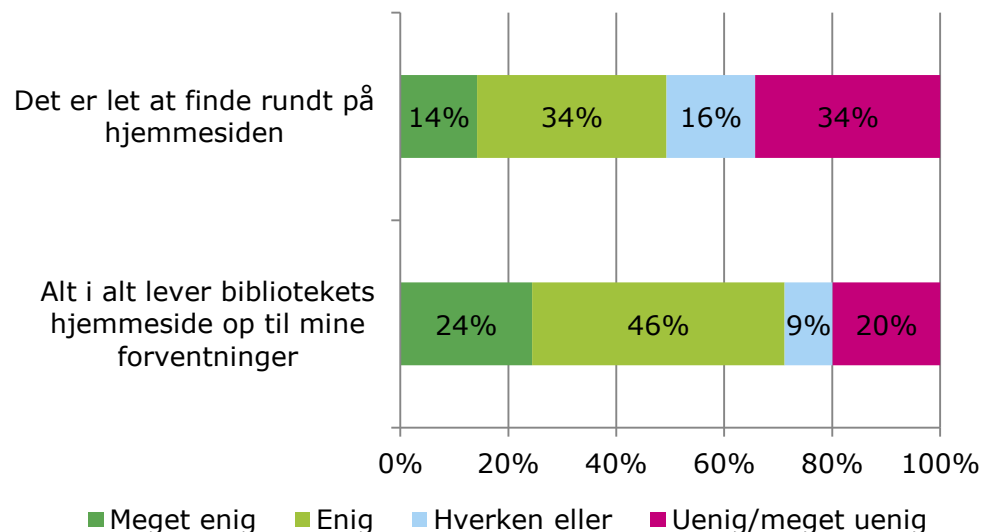
- Hjemmesiden bliver brugt meget af alle brugere
- Figuren viser, at brugen fordeler sig over alle områder
- Vardes hjemmeside bruges endnu mere end landsgennemsnittet til at søge og bestille samt tjekke lånerstatus

Hvad bruger du hjemmesiden til?



# SELVOM, SÅ MANGE BRUGER HJEMMESIDEN ER TILFREDSHEDEN LAVERE END VI SER PÅ LANDSPLAN

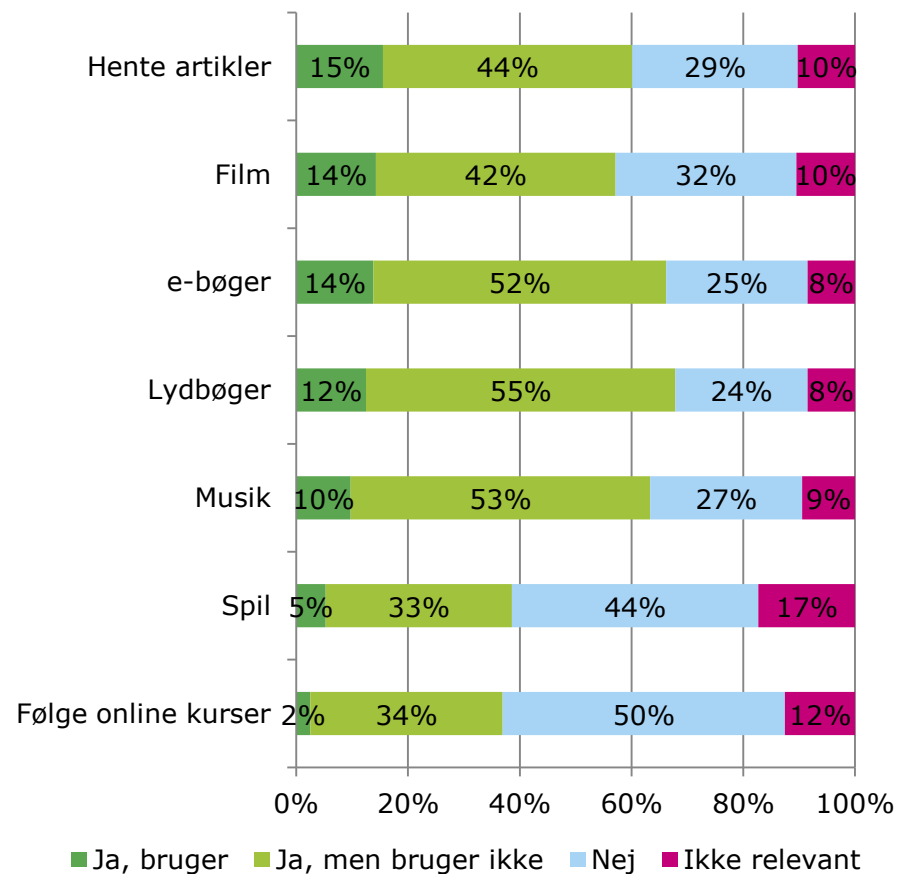
- 68% af de 25-44 årige er enige eller meget enige i at bibliotekets hjemmeside lever op til forventningerne.
- 34% af alle brugere har svært ved at finde rundt på hjemmesiden
- Der er markant flere i Varde, der er uenige i, at hjemmesiden er nem at finde rundt i og at det lever op til forventningerne end på landsplan



# FÅ BRUGER MULIGHED FOR DOWNLOADS

- I forhold til kendskab og brug ligner Varde i høj grad landsgennemsnittet
- Dermed har i også den samme udfordring i at konvertere kendskab til brug og få endnu flere til at kende de tilbud I har

## Hvilke muligheder for downloads kender og anvender brugerne?



# OPSUMMERING; HJEMMESIDE OG DOWNLOADS

- Hjemmesiden bliver brugt rigtig meget, men tilfredsheden er markant lavere end det gennemsnitlige billede på landsplan
  - Brugen af hjemmesiden er meget varieret, så I har et godt fundament at bygge forbedringer ind på
  - I forhold til downloads, så ligner Varde meget landsgennemsnittet, hvilket er flot set i lyset af at i er en mindre kommune, hvor vi ellers oftere ser, at de digitale muligheder udnyttes mindre
  - I har dog stadig i lighed med resten af deltagerne i undersøgelsen plads til forbedringer i forhold til at konvertere kendskab til brug øge kendskabet

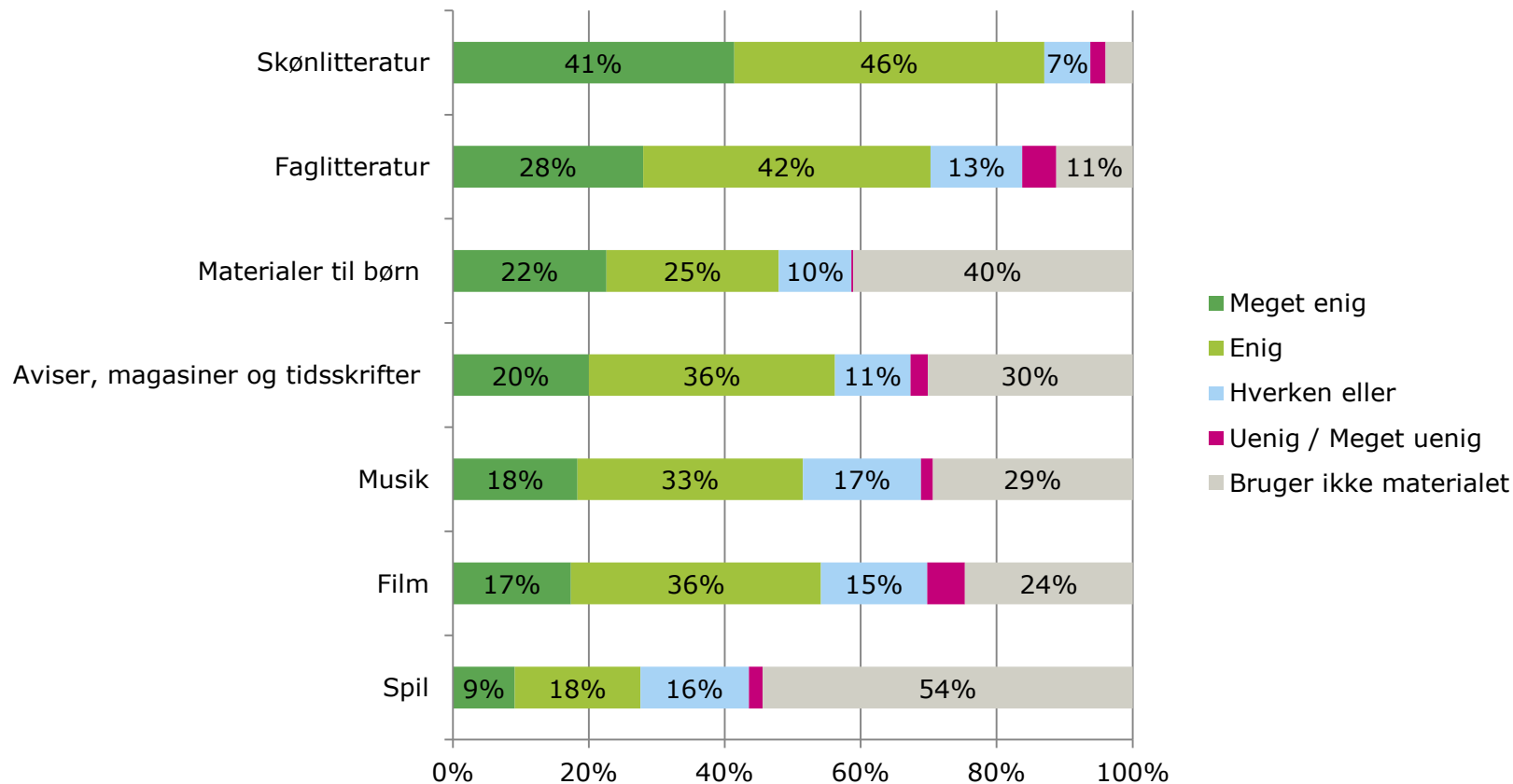


## MATERIALER

- Brug af materialer

# PÅ ALLE MATERIALETYPER ER VARDE LIDT OVER DET NATIONALE NIVEAU FOR TILFREDSHED

## Materialet passer til mit behov



# BRUGERNE I NØRRE NEBEL BRUGER ALLE MATERIALER MERE END GENNENSNI TTET

## Andel, der har brugt materialet opdelt på biblioteker

Oftest brugt bibliotek	Skønlitteratur	Faglitteratur	Musik	Film	Spil	Aviser m.m	Materialer til børn
Nørre Nebel Bibliotek	96%	91%	76%	81%	46%	72%	56%
Oksbøl Bibliotek	95%	93%	67%	74%	39%	75%	57%
Varde Bibliotek	96%	89%	76%	76%	44%	71%	57%
Ølgod Bibliotek	98%	86%	66%	72%	52%	68%	66%
I alt	96%	89%	71%	75%	45%	71%	59%



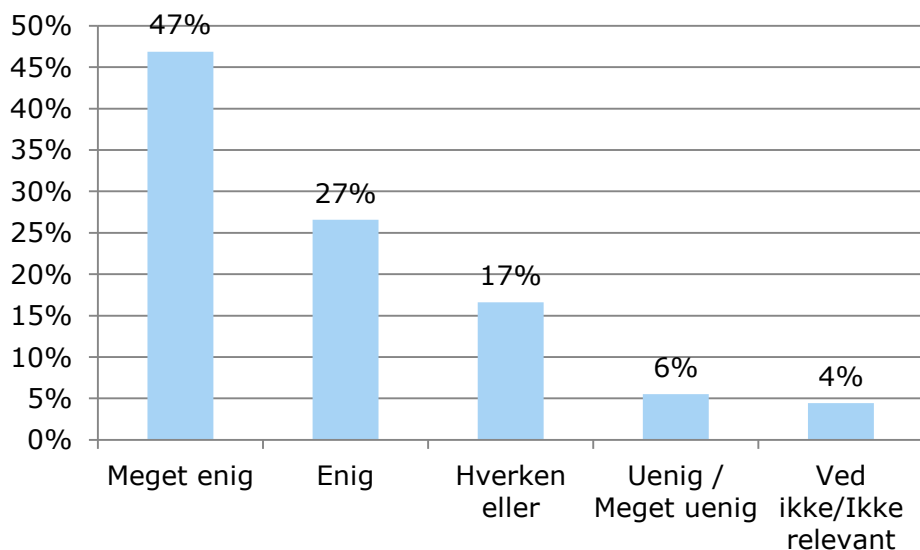


# ÅBNE BIBLIOTEKER BRUG OG BARRIERER

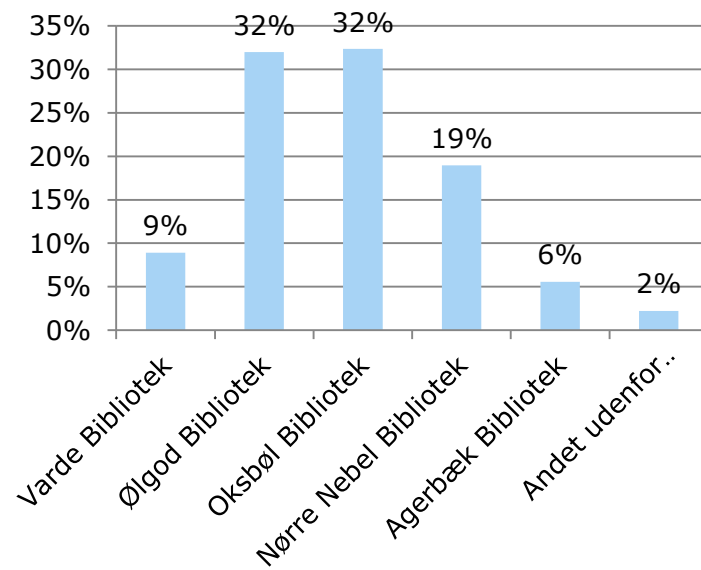
# VARDE ÆNDRER BRUGERNES VANER MED ÅBNE BIBLIOTEKER

- 74 % oplever at bruge biblioteket mere – det er markant flere end brugere af åbne biblioteker på landsplan (63 %)
- 68 % af brugerne i undersøgelsen har besøgt et åbent bibliotek

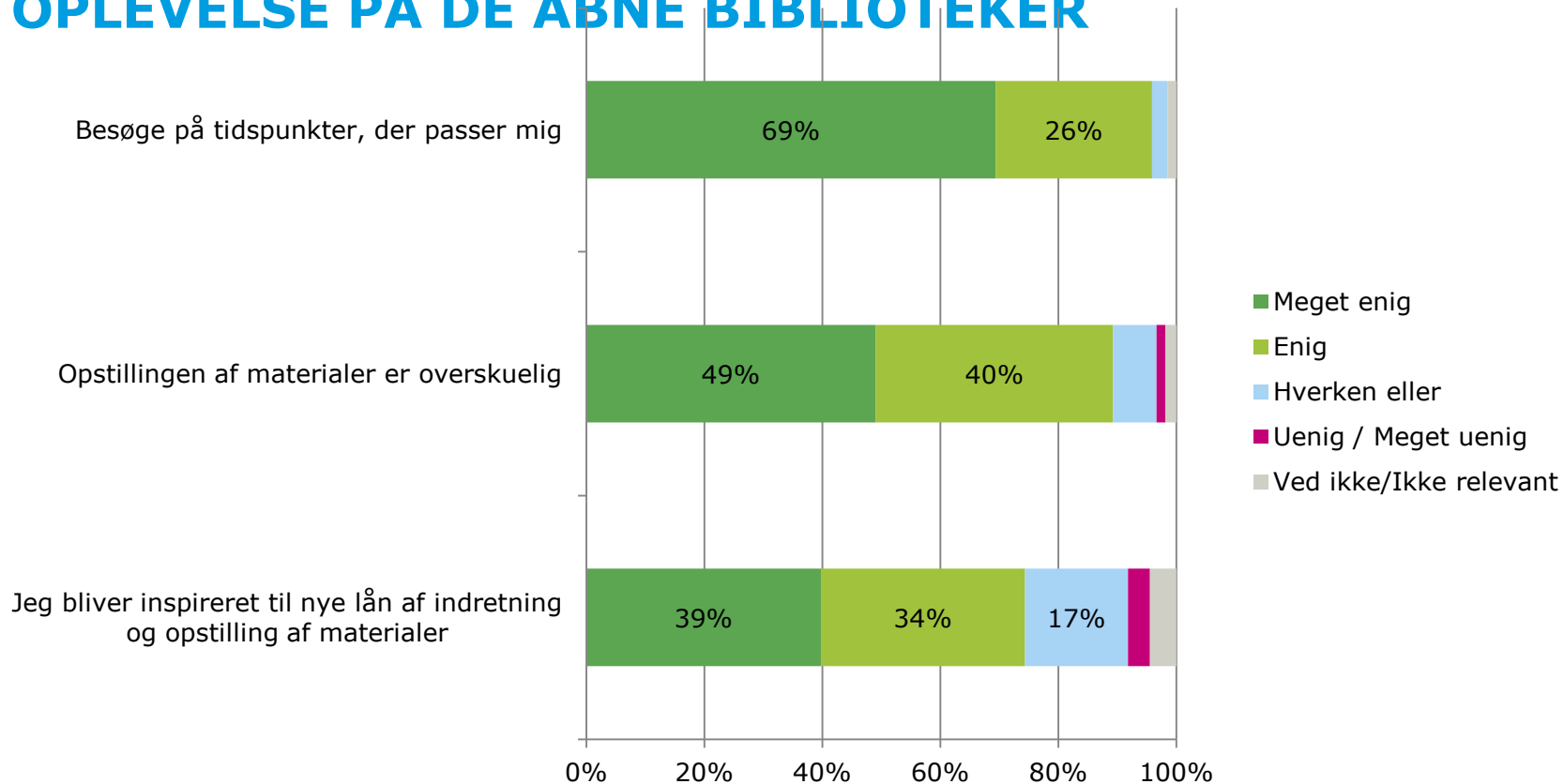
Åbent bibliotek har fået mig til at bruge biblioteket mere



Fordeling af brugere på åbne biblioteker

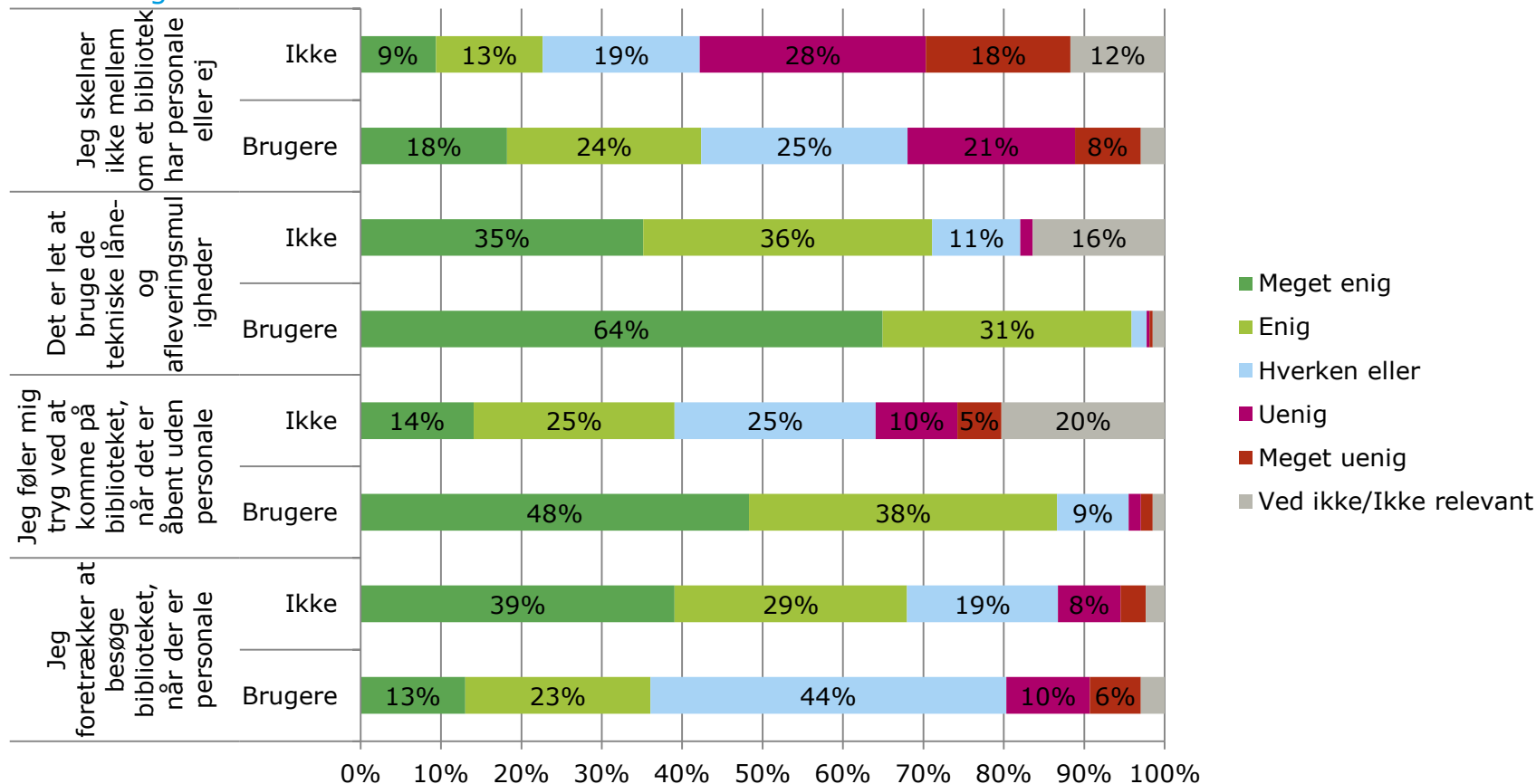


# GOD OPLEVELSE FOR BRUGERNE OG I ER RIGTIGT DYGTIGE TIL AT STILLE MATERIALER OVERSKUELIGT OP OG INSPIRERE TIL NYE LÅN – MARKANT BEDRE END LANDSGENNEMSNITTET TIL AT GIVE EN GOD OPLEVELSE PÅ DE ÅBNE BIBLIOTEKER



# BARRIERER FOR BRUG AF ÅBNE BIBLIOTEKER – DET HANDLER OM AT PRØVE DET – OGSÅ I VARDE

Barrierer for brug af åbne biblioteker blandt brugere og ikke-brugere





# KONKLUSION OG ANBEFALINGER

# KONKLUSION

- Resultaterne i Varde er flotte og sunde. I giver en god service, brugerne er tilfredse og I er særdeles dygtige til de åbne biblioteker
- I kan blive endnu bedre til at nå de grupper af brugere, der sjældnere møder jer direkte – det kan blive endnu mere vigtigt nu hvor I er så gode til de åbne biblioteker. Sådan som det er nu, lærer man mere og mere om hvad biblioteket kan, når man kommer der meget og interagerer meget med personalet.
- Jeres hjemmeside er meget besøgt og bruges meget varieret, men brugerne er mindre tilfredse end vi ellers ser.



# METODE

- Antal besvarelser
  - De generelle grafer f.eks. demografi tager alle besvarelser med (også for enheder, der ikke har opnået over 35 svar). Det er sket for at give det mest retvisende billeder for det samlede biblioteksvæsen. Disse data ligger i Vardes SurveyXact analyseadgang (her kan I se svarene opdelt på Agerbæk og Bogbussen)
- Håndtering af manglende svar samt 'ved ikke'
  - Manglende svar er behandlet som manglende. De er ikke redigeret. Kun personer, der har svaret hvilket bibliotek og deres tilfredshed er taget med.
  - Dog er der i indsatskortene for holdning og service omkodet, så alle 'ved ikke' og 'ikke svaret' (papir) har fået pågældende variabels gennemsnitsværdi
  - For indsatskortet gælder det, at der er gjort den antagelse, at havde personerne haft en holdning, ville den have lignet de øvrige brugeres

**Udarbejdet af:**

Louise Broe Sørensen, Manager  
MBA, MSc and MA  
Rambøll Management Consulting  
[mlbs@r-m.com](mailto:mlbs@r-m.com), M; 5161 7992