



RESULTATER OG ANBEFALINGER

BEDRE BIBLIOTEKER 2013

NATIONALE RESULTATER

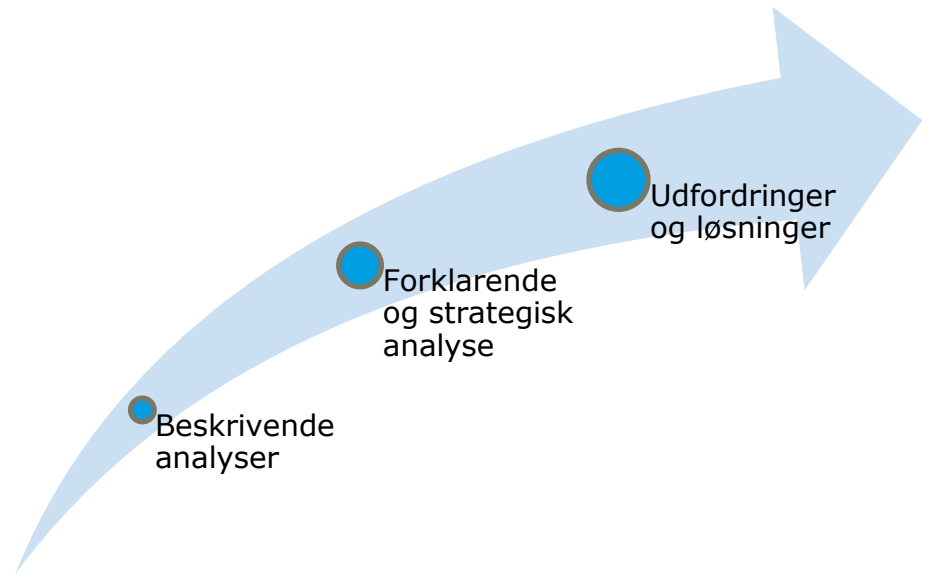
RAMBOLL

surveyXact® 

MARTS 2013
NATIONAL BENCHMARKUNDERSØGELSE

INDHOLD

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



BAGGRUND

Hvad

- Benchmarkundersøgelse af brugertilfredshed på 179 biblioteker og 42 biblioteksvæsener

Hvordan

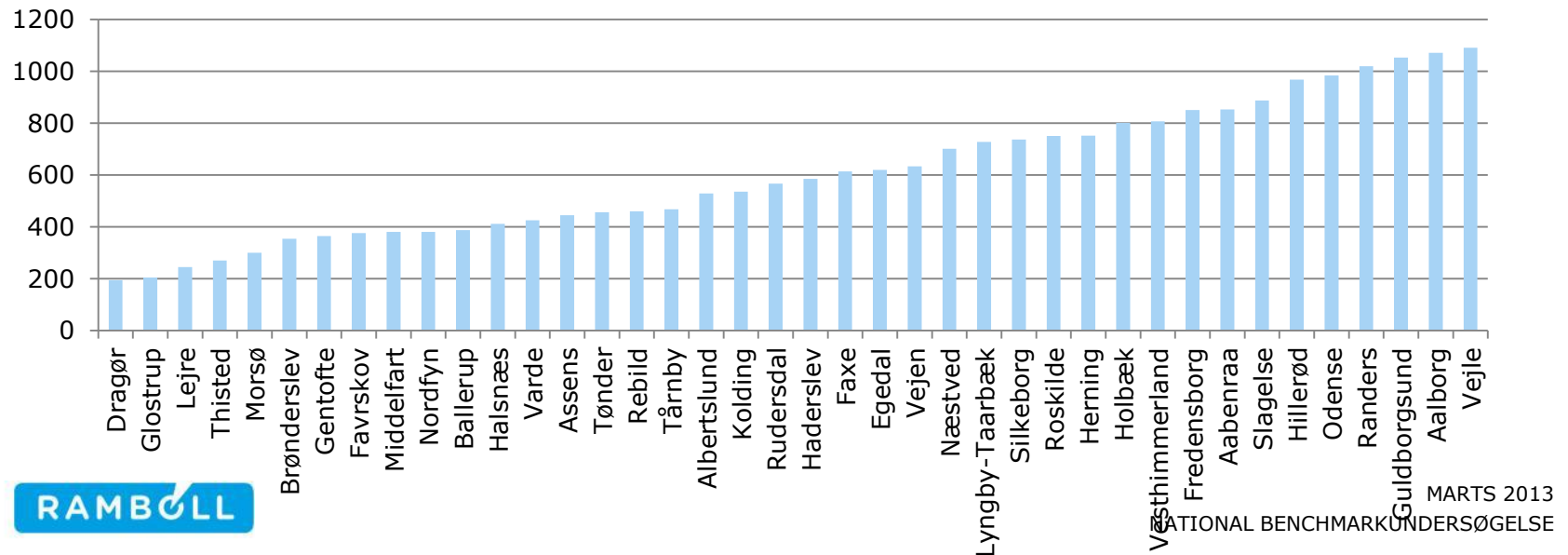
- Spørgeskema til brugerne indsamlet via links på biblioteket og pop-in på hjemmesider samt papirskemaer
- Fordelt på uge 6 2013 har alle biblioteksvæsener brugt personale til at rekruttere svarpersoner på biblioteket som supplement til den elektroniske indsamling
- Biblioteksvæsenerne har haft en fælles indsamlingsmanual

Hvorfor

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

SAMMENFATNING

- Undersøgelsen omfatter 27.182 brugere på 179 biblioteker i 42 kommuner
- Da denne rapport fokuserer på sammenligninger mellem kommuner er de samlede nationale resultater **vægtet** på basis af indbyggertal, så hvert biblioteksvæsenes besvarelser tæller forholdsmæssigt repræsentativt
- Figuren viser antal svar i undersøgelsen fra hvert enkelt biblioteksvæsen. Helsingør har 2938 svar og er ikke vist i figuren – indsamlingen foregik dels via e-mail og det medfører det høje antal svar



SAMMENFATNING - DEMOGRAFI

- Den typiske bruger er kvinde (66 %), hun er over 45 år og uden hjemmeboende børn
- Der er 32 % af brugerne, der har børn og der er generelt 'tre biblioteksaldre', når vi ser på fordelingen. Der er en ekstra mængde brugere i den sene skolealder/ungdomsuddannelserne, når man får børn og når pensionsalderen nærmer sig
- Enkelte biblioteksvæsener skiller sig ud med en yngre brugergruppe eller det modsatte
- Brugere kommer stadig mest på biblioteket for at låne. Men gennem en segmentering har vi skabt fire personer; Storbrugeren, Den engagerede, Studenten og Låneren, der hver repræsenterer en meget forskellig adfærd og også forskellige holdninger. Vi ser en meget stor gruppe, der kun kommer på biblioteket for at låne og både 'studenten' og 'låneren' har meget lidt kontakt til personalet. Det kan give det enkelte bibliotek nogle blinde vinkler
- I 2013 har vi suppleret demografiets afsnittet med beskæftigelse og uddannelse. Her ser vi at fordelingen på begge adskiller sig fra danskerne generelt. Der er en overvægt af personer med mellemlang og lang uddannelse, der er brugere på bibliotekerne og der er også en tendens til at flere offentligt ansatte kommer på biblioteket sammenlignet med fordelingen i befolkningen som sådan.

SAMMENFATNING - TILFREDSHED

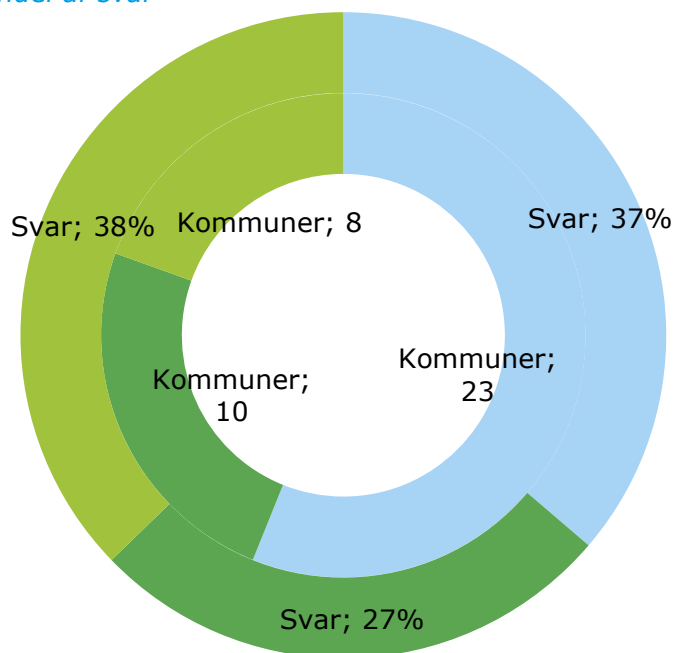
- Der er meget høj tilfredshed med service på bibliotekerne. Alle er meget begejstrede for den hjælp, de får – også de segmenter, der ikke efterspørger megen hjælp, når de kommer på biblioteket. Tilfredsheden er på niveau med 2011.
- Når man søger hjælp hos personalet er det primært praktisk hjælp – for 'låneren' og 'studenten' ser vi at inspirationen på biblioteket spiller en stor rolle, men når man ikke kan inspirere gennem den personlige kontakt, må man finde nye veje.
- Den generelle tilfredshed og anbefalingsvilje er meget høj og gennemsnittet er på niveau med 2011, hvilket er bemærkelsesværdigt idet en meget større variation af biblioteksvæsener deltager. Der er meget store forskelle mellem biblioteksvæsenerne, men samtidig er niveauet selv for dem, der befinder sig i den lavere ende meget højt
- Holdninger til faciliteter og biblioteket som værdi oplever i år et fald på flere områder
- Service og biblioteket som et rart sted at komme er de mest afgørende elementer i at fastholde den høje tilfredshed. I år kan man kigge nærmere på biblioteket som fordybelsessted og på arrangementer, der stadig er ukendte for en del brugere.

SAMMENFATNING – ONLINE TILBUD, MATERIALER OG ÅBNE BIBLIOTEKER

- Flere og flere bruger hjemmesiderne, men der er meget store udsving mellem kommunerne i brug og i hvordan hjemmesiden bruges. Det er et oplagt sted at lære fra hinanden og hjælpe de grupper af borgere, der ikke bruger personalet direkte til inspiration via hjemmesiden.
- Der er sket et løft i kendskabet til digitale muligheder, men samtidig er dette løft ikke nødvendigvis omsat til øget brug. Her er der stadig mulighed for at skabe forbedringer.
- De åbne biblioteker er for mange deres bibliotek nr. 2 – det gælder særligt i de største kommuner. Vi ser en generel markant opfattelse af, at åbent bibliotek betyder, at man kommer mere på biblioteket.
- Barriererne for at bruge biblioteket mere for dem, der har besøgt et åbent bibliotek er tryghed og om man oplever, at tiderne passer een
- Mellem ikke-brugerne og brugerne ser vi en stor forskel i opfattelsen af åbne biblioteker og der vil være en kommunikationsproces, der skal til for at overvinde barriererne. Men barriererne er markant mindsket så snart man har prøvet et åbent bibliotek

OPDELING AF DELTAGENDE KOMMUNE

Fordeling af deltagende kommuner set som antal kommuner og andel af svar



- Vi opdeler kommunerne på størrelse i tre hovedgrupper.
- Mindre kommuner har under 51.000 borgere
- Mellemstore kommuner har mellem 51.001-79.000 borgere
- Store kommuner har mere end 79.000 borgere

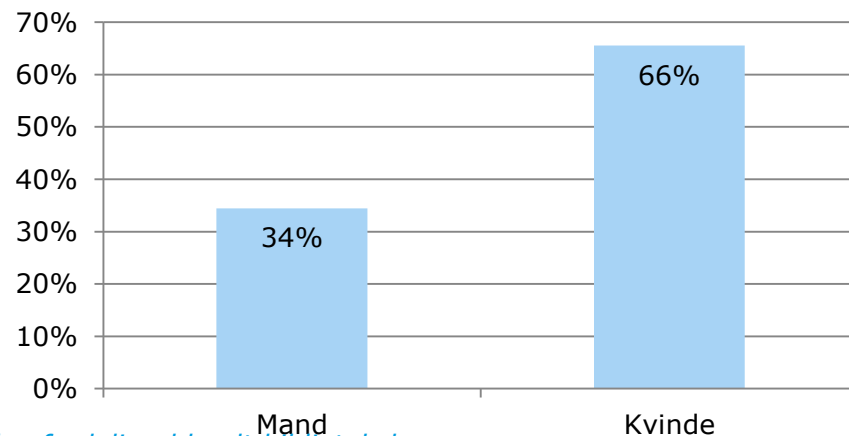


BRUGERTYPER

- Hvem er brugerne
- Hvor kan man finde inspiration fra hinanden

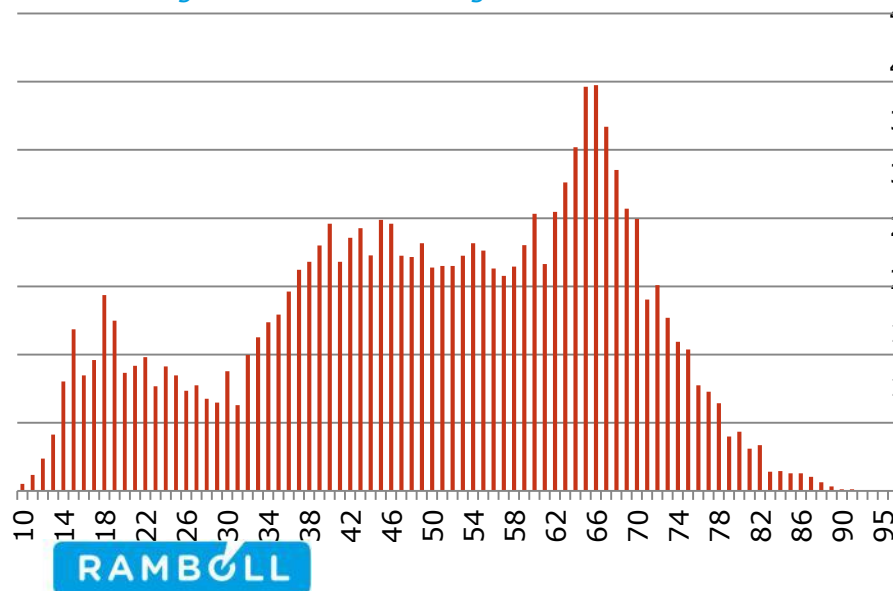
FLERTALLET ER KVINDER OVER 45 ÅR UDEN HJEMMEBOENDE BØRN

Kønsfordeling

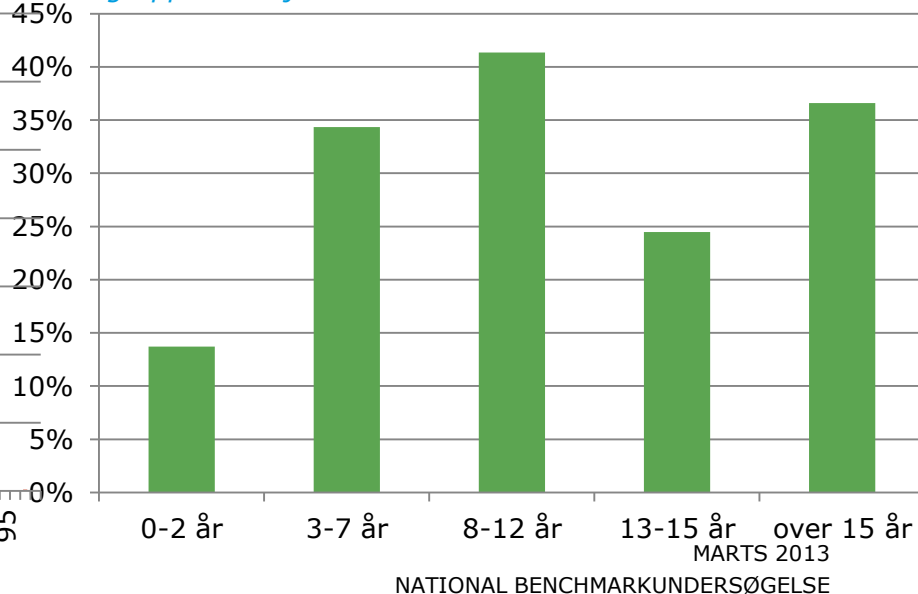


- 32 % af brugerne har hjemmeboende børn og flest af disse brugere har børn i skolealderen.
- Lidt færre brugere er børnefamilier sammenlignet med 2011 (35 %)

Aldersfordeling blandt biblioteksbrugerne



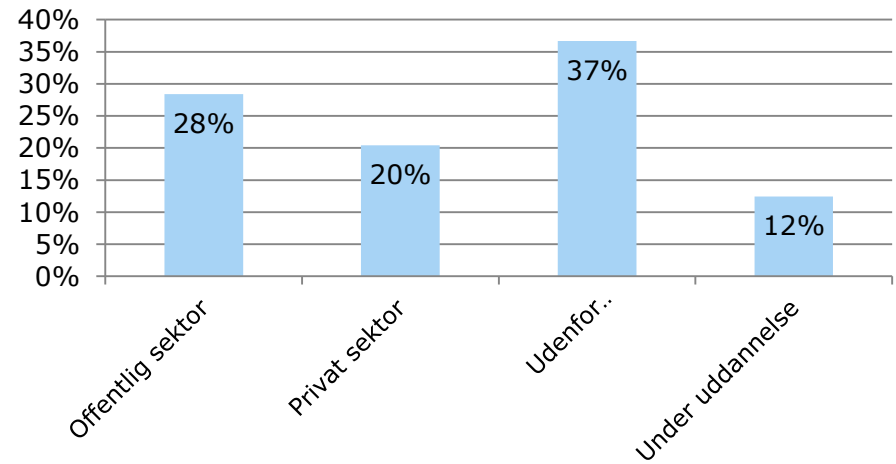
Aldersgrupper for hjemmeboende børn blandt børnefamilierne



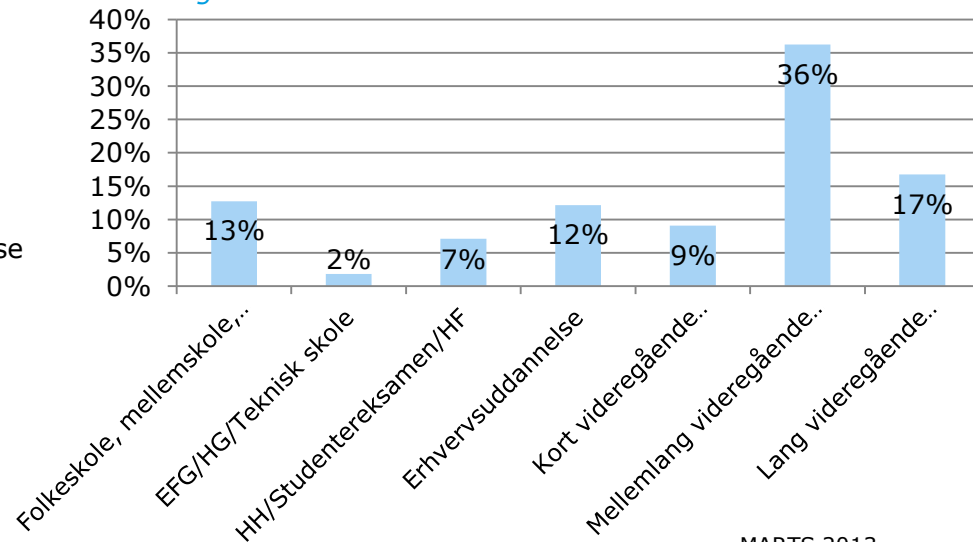
BESKÆFTIGELSE OG UDDANNELSE

- 48 % af biblioteksbrugerne er i beskæftigelse, 12 % er under uddannelse
 - Andelen udenfor arbejdsmarkedet er stor (37%), fordi der er en meget stor andel brugere over 60 år
 - Hvis vi udelukkende ser på gruppen i beskæftigelse (48%), er ansatte i den offentlige sektor overrepræsenterede i forhold til beskæftigelsestallene på Danmarks Statistik
- Uddannelsesniveaut er højt
 - 15 % af danskerne har en mellemlang uddannelse
 - 36 % har en mellemlang uddannelse blandt biblioteksbrugere

Fordeling af beskæftigelse

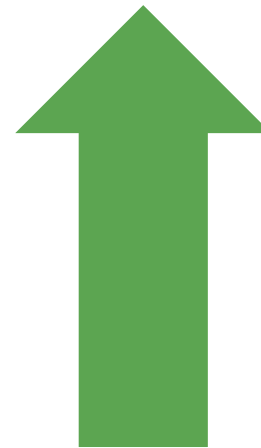


Fordeling af uddannelse



HVEM HAR FAT I DE SJÆLDNERE BRUGERE

- I lighed med 2011 er Tårnby og Albertslund de to biblioteksvæsener med flest mandlige brugere med henholdsvis 42 og 41 %
- Favrskov og Egedal har flere svar end andre fra børnefamilier, hvilket kan tyde på at de er bedre til at tiltrække denne målgruppe
- Brugere er i gennemsnit 50 år. Dragør har de ældste brugere blandt de deltagende kommuner, mens Aalborg har de yngste



Mere end 3 år yngre end gennemsnit

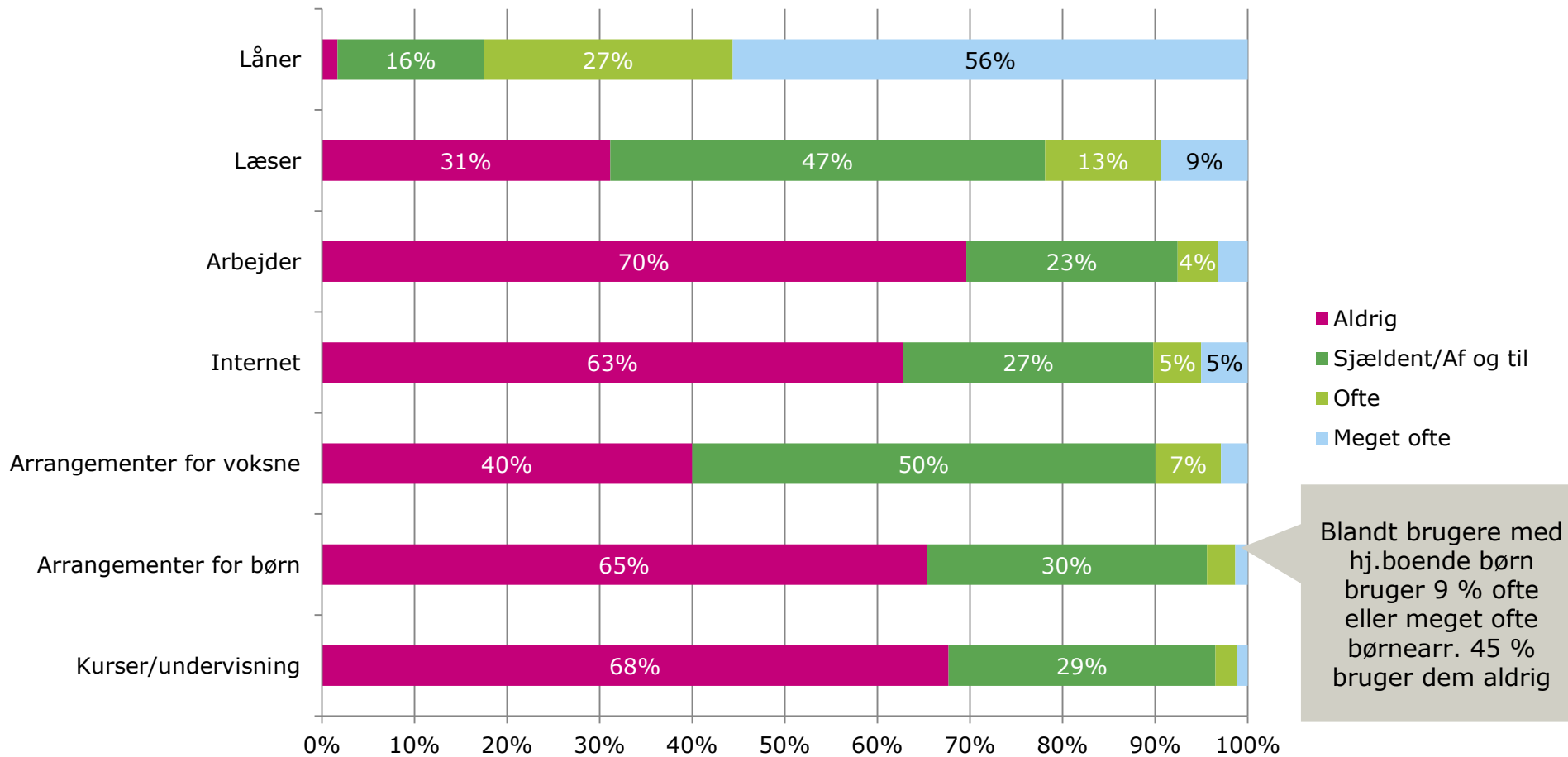
- **Aalborg**
- Herning
- Vesthimmerland



Mere end 3 år ældre end gennemsnit

- Thisted
- Halsnæs
- Helsingør
- Fredensborg
- Lejre
- Hillerød
- Lyngby-Taarbæk
- **Dragør**

FLERE AF BRUGERNE END I 2011 LÅNER MEGET OFTE – DE ØVRIGE AKTIVITETER ER STABILE ELLER FALDENDE



DE MINDSTE KOMMUNERS BIBLIOTEKSVÆSENER BRUGES MERE ALSIDIGT

- Jo større besøgstal desto flere bruger nettet og desto flere kommer og arbejder på biblioteket
- I de mellemstore kommuner er der færre, der kommer for at låne sammenlignet med store og mindre kommuner
- Jo mindre kommune desto mere bruges arrangementerne for børn og voksne
- Midtergruppen af biblioteksvæsener har signifikant flere, der kommer for at læse i lighed med 2011

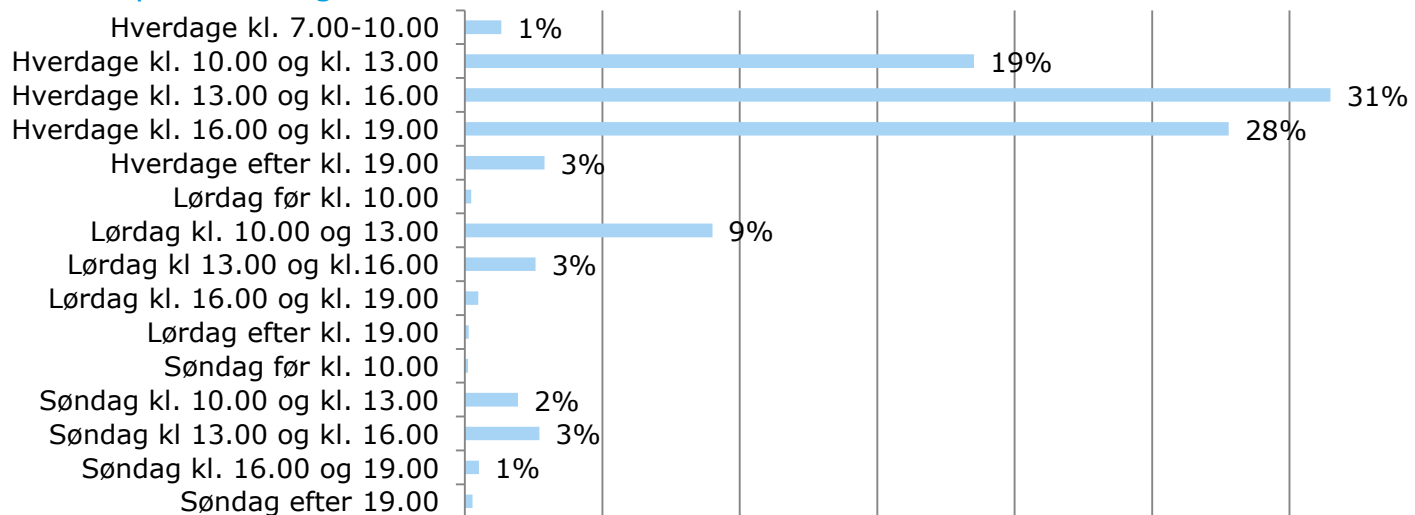


- Biblioteksvæsenerne i de største kommune har typisk en større by og dermed større konkurrence med andre kulturtilbud. Det kan forklare forskellene i brug

FLEST AF BRUGERNE BESØGER BIBLIOTEKET PÅ HVERDAGE MELLEM KL 13.00 OG KL 16.00

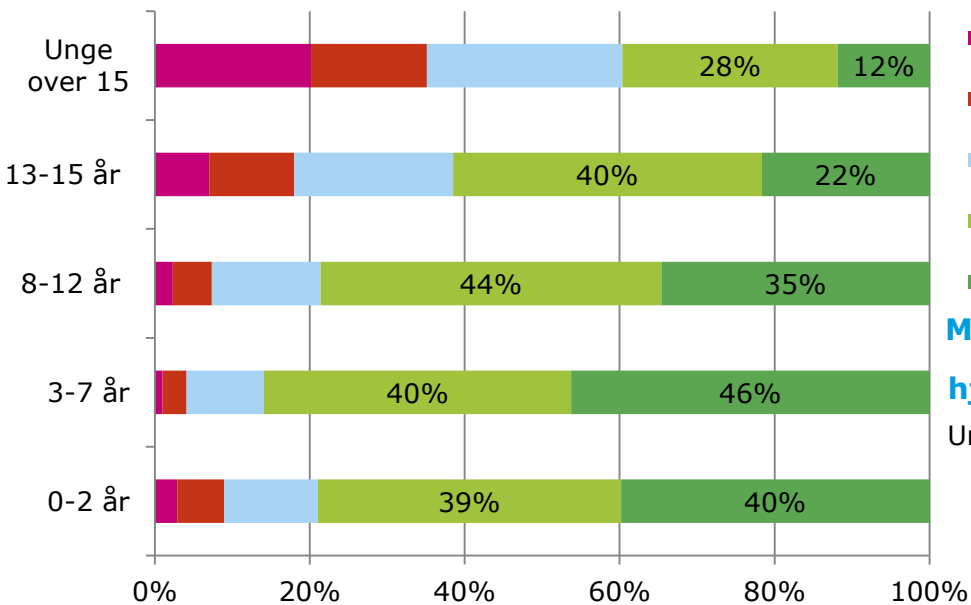
- Mænd kommer typisk lidt tidligere på dagen end kvinderne
- Markant forskel mellem børnefamilier og andre
 - Børnefamilierne er først på biblioteket efter kl 16.00 på hverdage
 - Børnefamilierne er oftere på biblioteket i weekenden

Hvilket tidspunkt besøger du oftest biblioteket

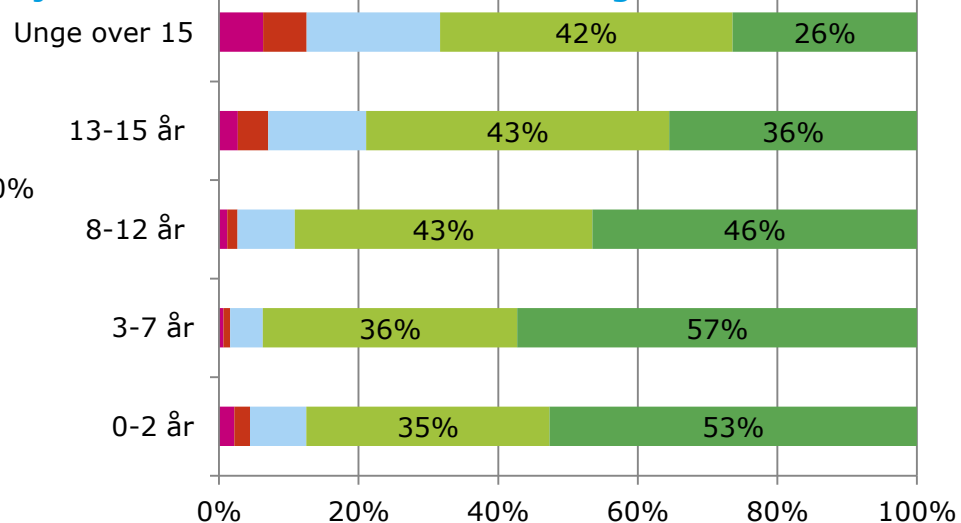


FORÆLDRE MED YNGRE BØRN ER OFTERE PÅ BIBLIOTEKET SOM FAMILIE OG HAR OGSÅ MERE GLÆDE AF DET

Jeg kommer ofte på biblioteket med mine børn set i forhold til hjemmeboende børns aldersfordeling



Mine børn har meget glæde af biblioteket set i forhold til hjemmeboende børns aldersfordeling





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

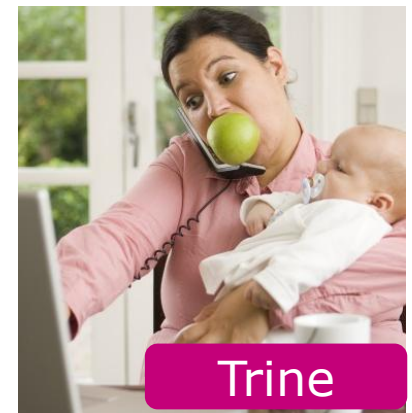
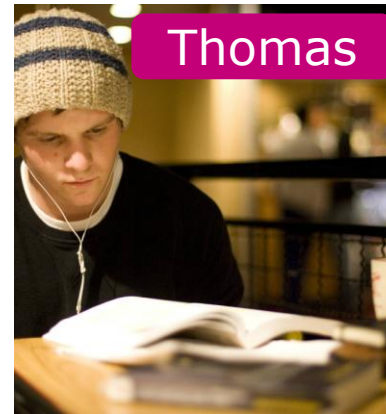
SEGMENTERING AF BRUGERNE

- Storbrugeren – 16 %
- Studenten – 24 %
- Den engagerede – 29 %
- Låneren – 31 %



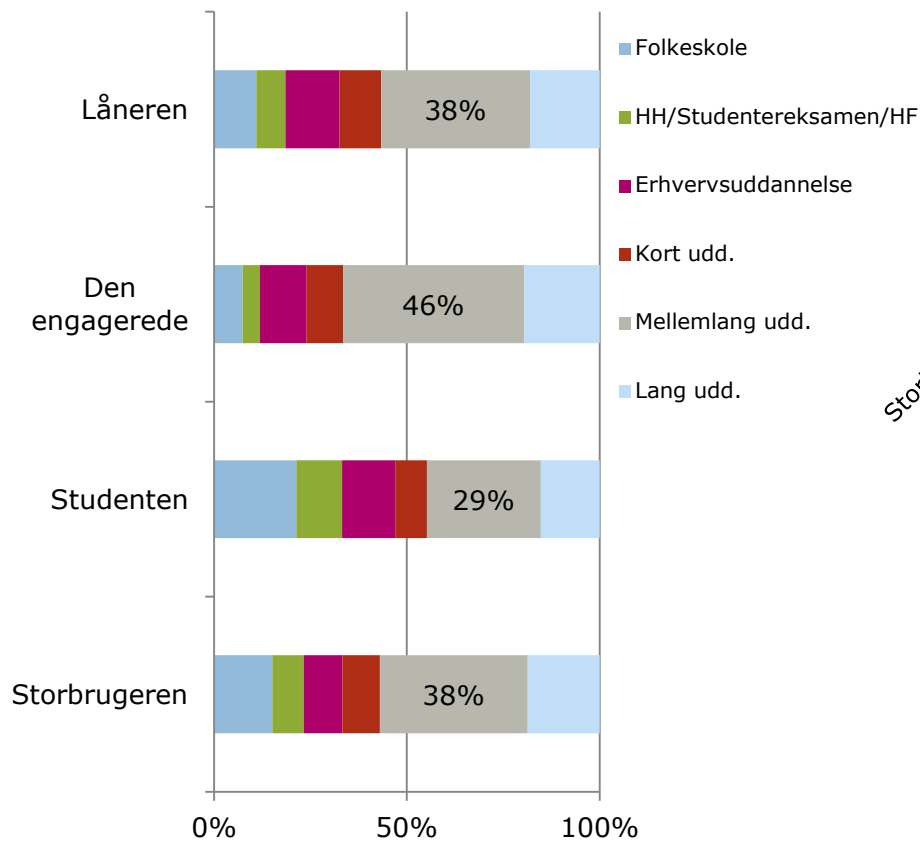
HVEM ER BRUGERNE

- **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

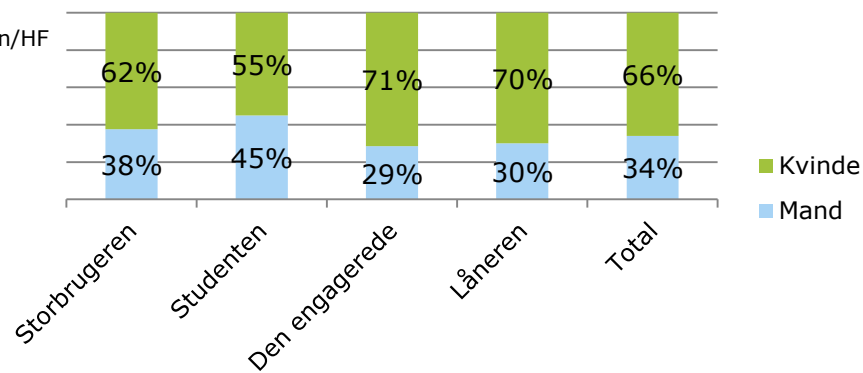


FORSKELLE I UDDANNELSE, ALDER OG KØN

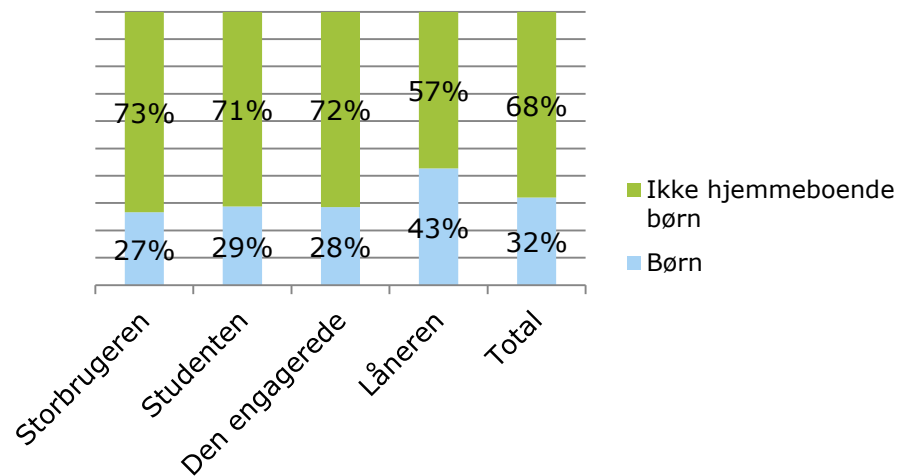
Senest afsluttede uddannelse



Kønsfordeling for segmenterne

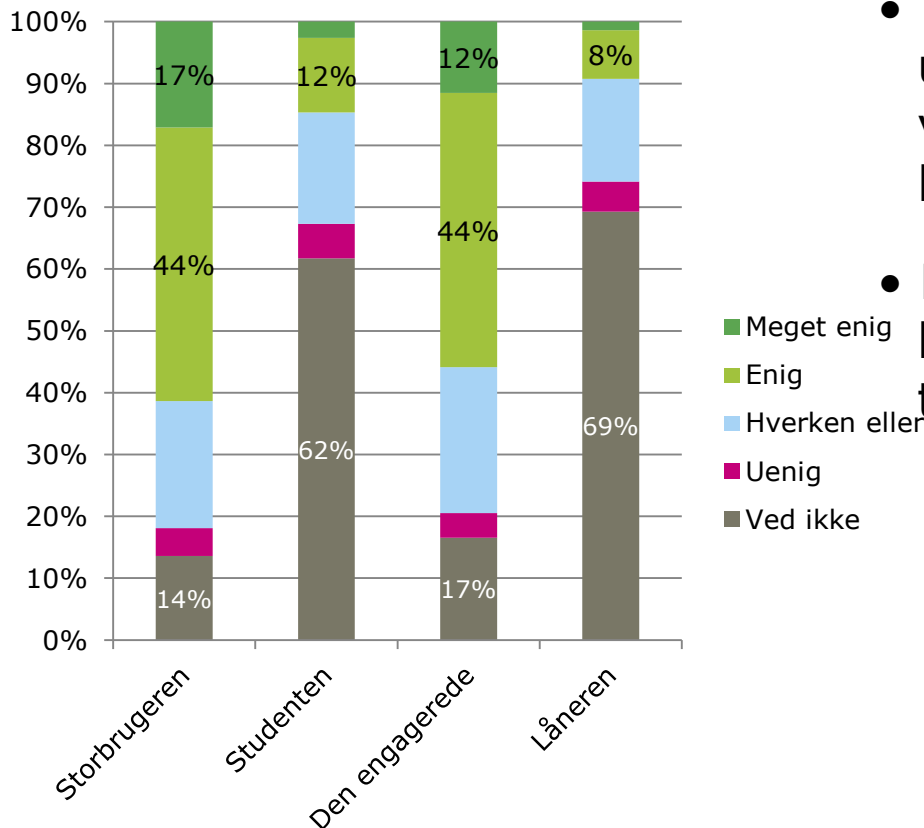


Fordeling af børn opdelt på segmenter



SEGMENTERNE HAR FORSKELLIG VIDEN OM TILBUD

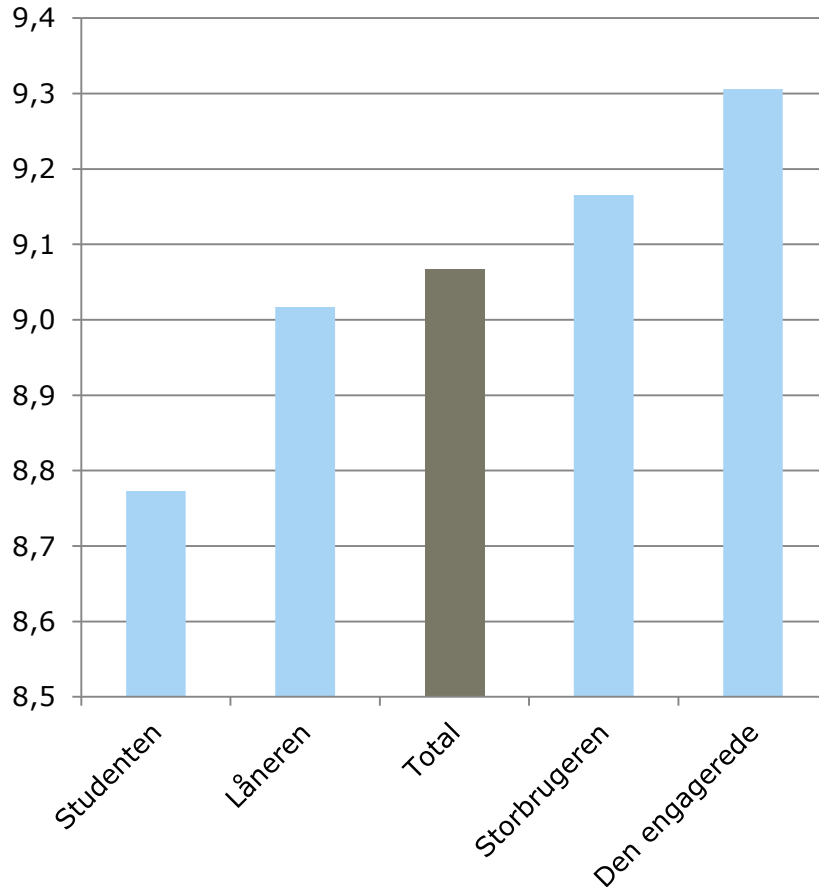
Arrangementer for voksne passer til mine behov



- Trine og Thomas er ikke utilfredse med voksenarrangementer, men de kender dem sandsynligvis ikke
- De fire segmenter kommer på bibliotekerne på forskellige tidspunkter
 - Trine/låneren kommer sidst på eftermiddagen og om lørdagen
 - Kirsten og Jette kommer lidt tidligere på hverdage – og oftere om formiddagen end de to andre segmenter

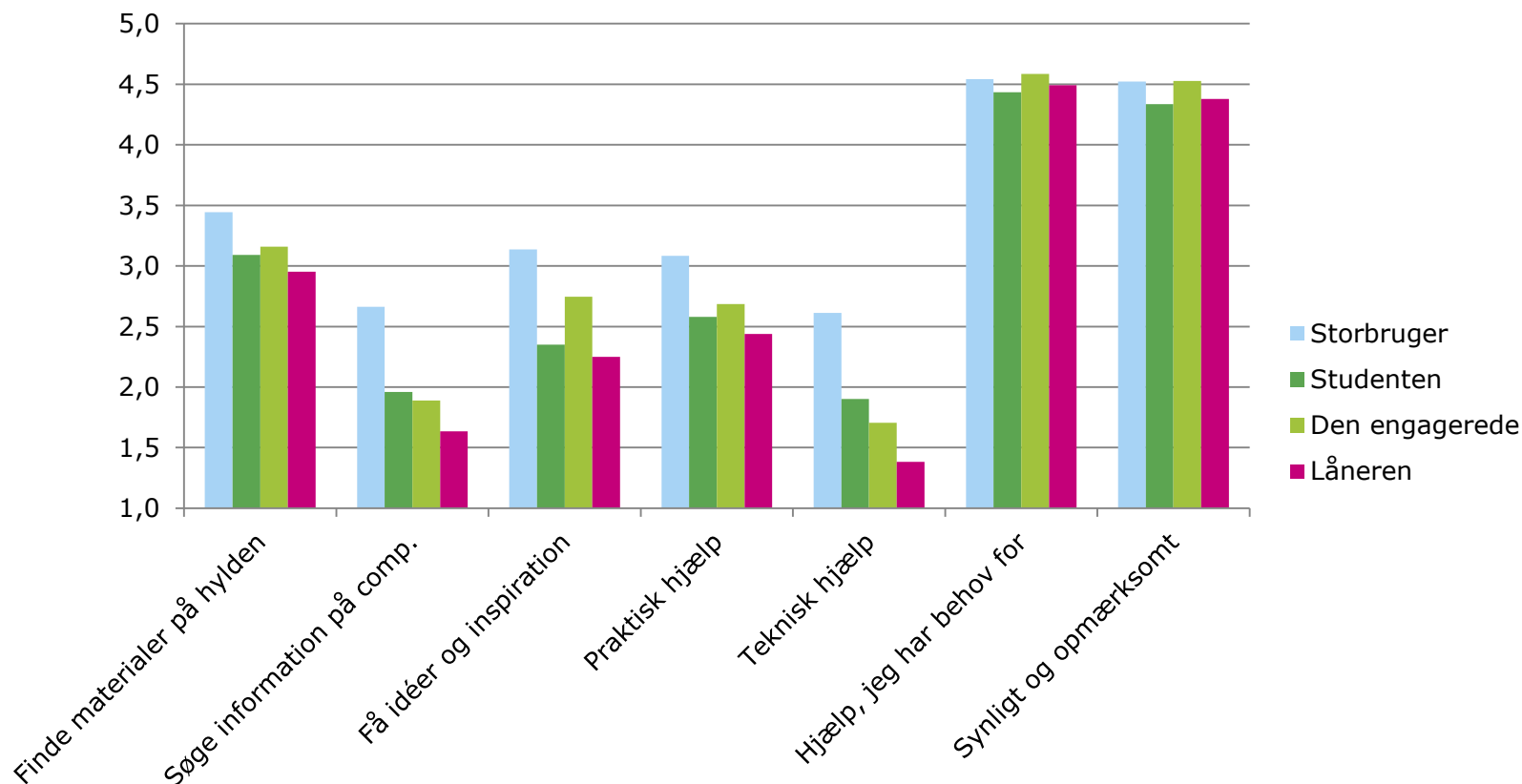
MEGET FORSKELLIGE HOLDNINGER

Tilfredshed alt i alt (0-10)

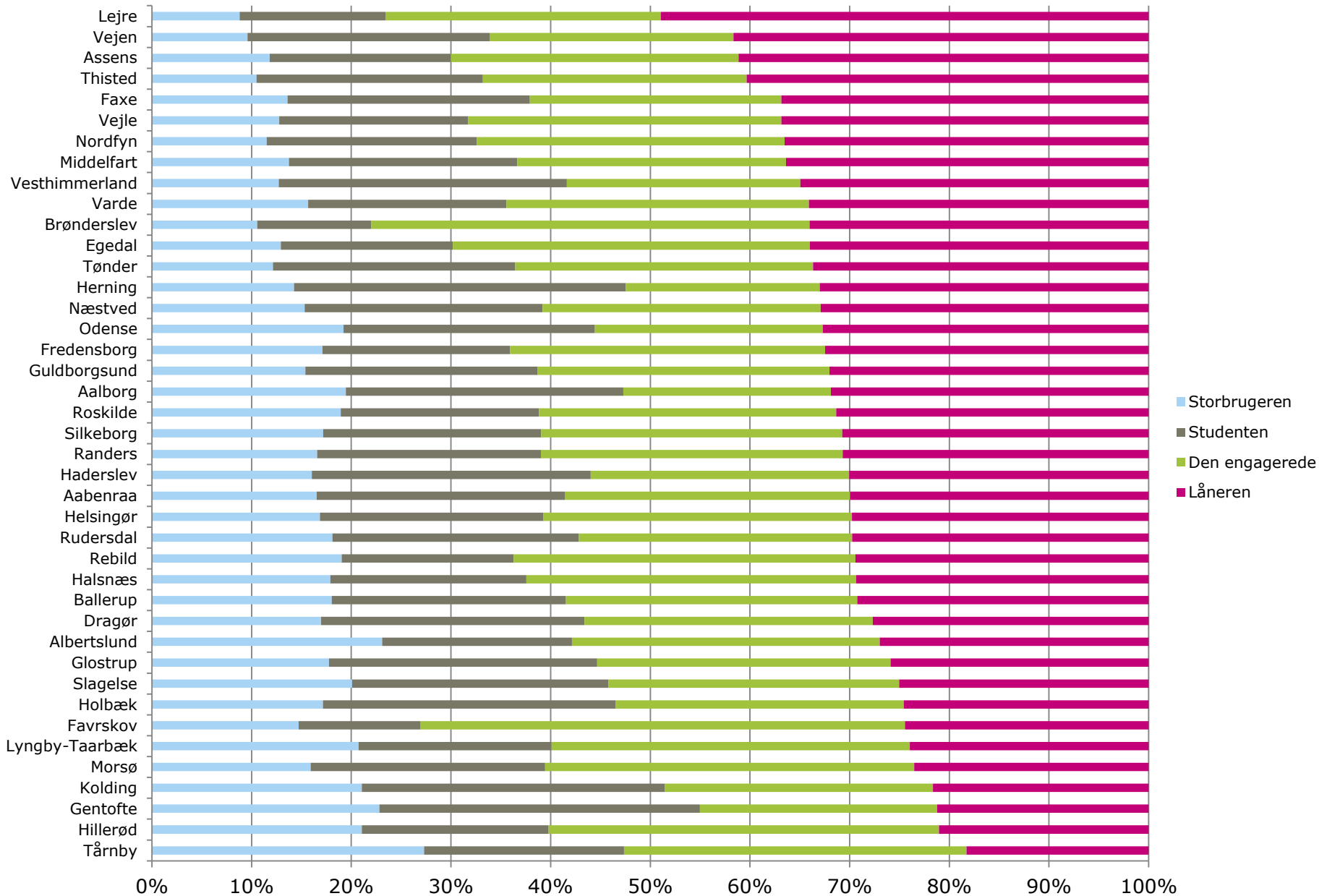


- Trine og Thomas er signifikant mere utilfredse med åbningstider
- Thomas oplever til gengæld at computerne og netadgang passer godt til ham (og han bruger det mere end andre)

STORBRUGEREN OG DEN ENGAGEREDE ER OGSÅ STORBRUGERE AF PERSONALET – MEN ALLE FÅR DEN HJÆLP DE HAR BEHOV FOR



STORE FORSKELLE I FORDELING AF SEGMENTER



BRUGERTYPERNES ADFÆRD KAN HJÆLPE MED AT MÅLRETTE INITIATIVER

Service

- Alle grupper mener, de får den hjælp, de har brug for
- Storbrugerne og Den engagerede får blot mere hjælp til det hele og er samtidigt mere tilfredse med biblioteket som helhed

Materialer

- Låneren bruger mest skøn- og faglittertur
- Storbrugerne og Den engagerede er signifikant mere positive for alle øvrige materialer

Trine og Thomas kender bibliotekets øvrige tilbud dårligere

Husk også at bruge tid på dem, der ikke efterspørger hjælp fra personalet



SERVICE

- Adfærd i kontakt med personale

ALLE ER (STADIG) VILDE MED DERES BIBLIOTEKAR

94 % er enige eller meget enige i at de får den hjælp, de har behov for

91 % er enige eller meget enige i at personalet er synligt og opmærksomt

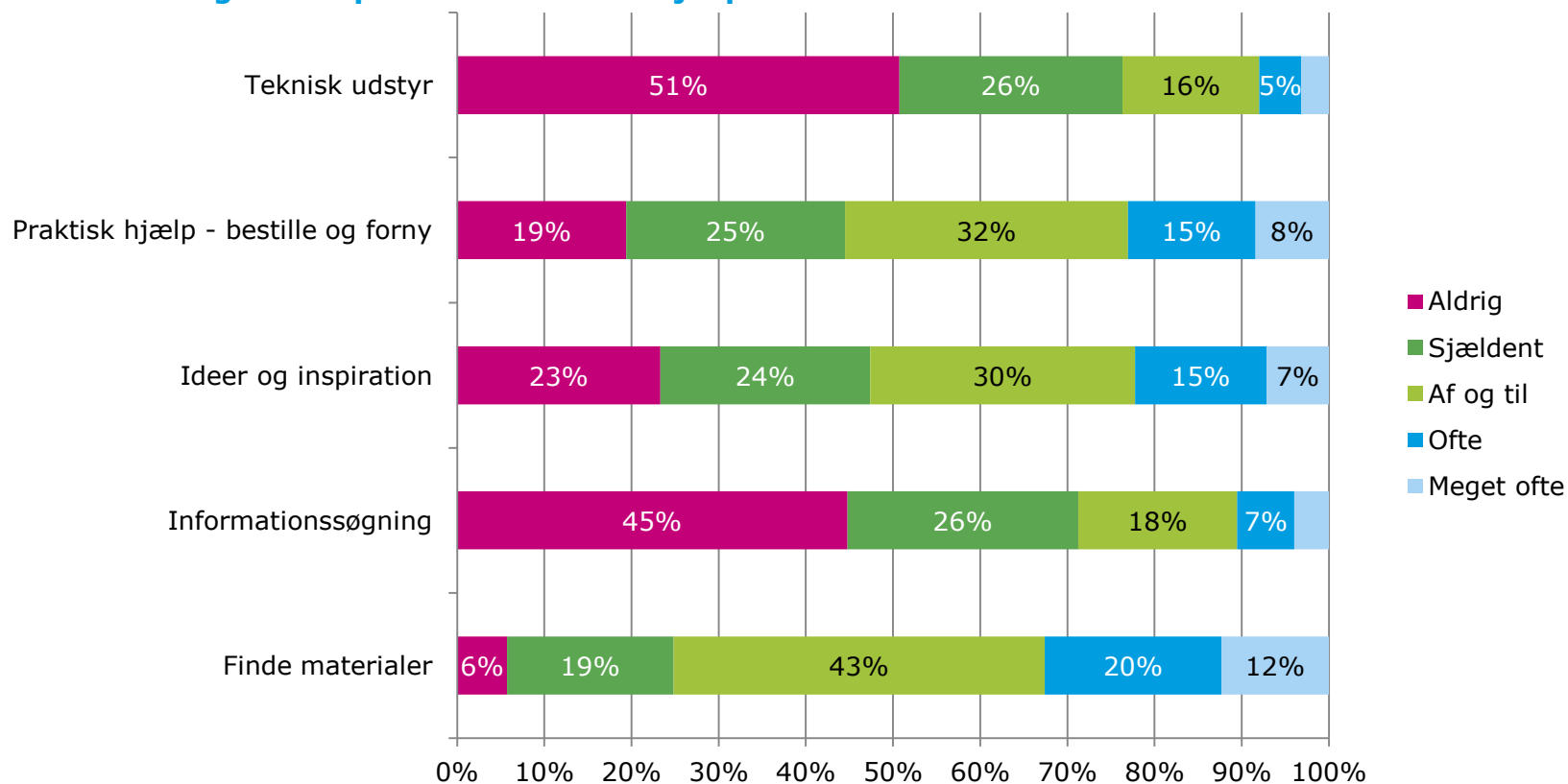
Fuldstændigt stabilt i forhold til 2011

Tydelig sammenhæng mellem tilfredsheden med service og størrelsen på biblioteksvæsenets kommune, hvor de mindste kommuner har mest tilfredse brugere



PERSONALET BRUGES MEST TIL AT FINDE MATERIALER PÅ HYLDERNE, TIL INSPIRATION OG TIL PRAKTISK HJÆLP

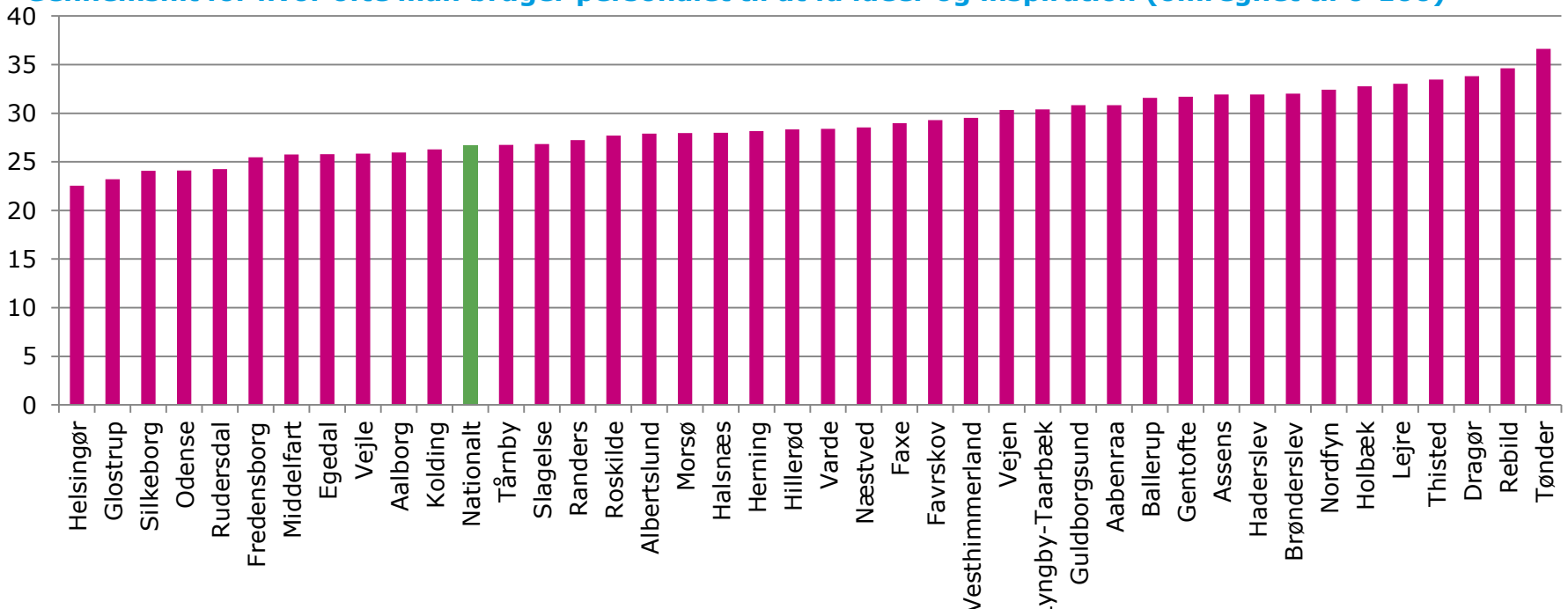
Hvor ofte bruger man personalet til at få hjælp



PERSONALET BRUGES OFTERE AF BRUGERE I MINDRE BIBLIOTEKSVÆSENER

- Brugere svarer, at de sjældnere bruger personalet til inspiration end i 2011
- De største biblioteksvæsenere har markant flere brugere, der aldrig bruger personalet til praktisk hjælp eller inspiration sammenlignet med de mindre biblioteksvæsenere
- Tønder og Rebilds brugere går oftere til personalet for ideer og inspiration end andre biblioteksvæsenere

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



OPSUMMERING SERVICE

- Det er slående så stor lighed, der er med 2011 resultaterne på trods af ændringer i sammensætningen af deltagende kommuner
- Tilfredsheden med service er utrolig høj. Vi vil også se senere i analysen, at det betyder meget for tilfredsheden
- I de mindre kommuner bruger man personalet mere og til flere forskellige opgaver. Det er igen den anden rolle som et bibliotek spiller i en mindre kommune, der også slår igennem i forhold til 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

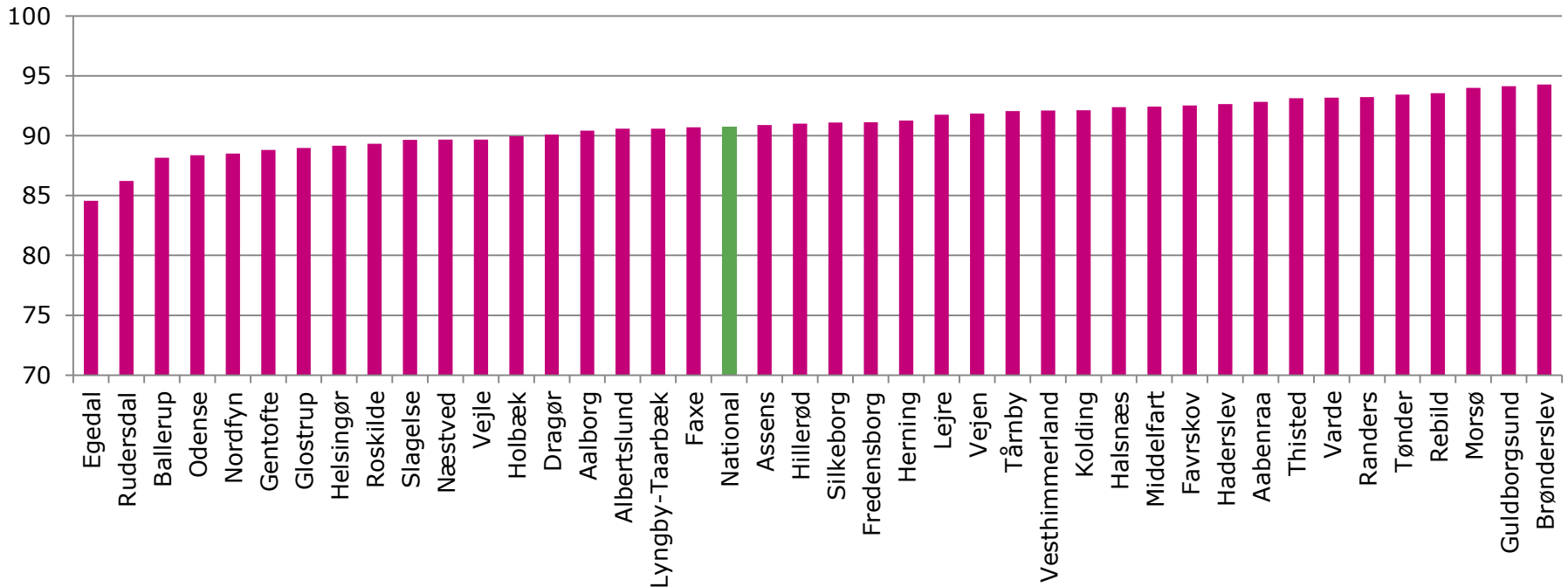
Tilfredshed giver et øjebliksbillede

Ambassadørvilligheden peger fremad

TILFREDSHEDEN ER IMPONERENDE HØJ

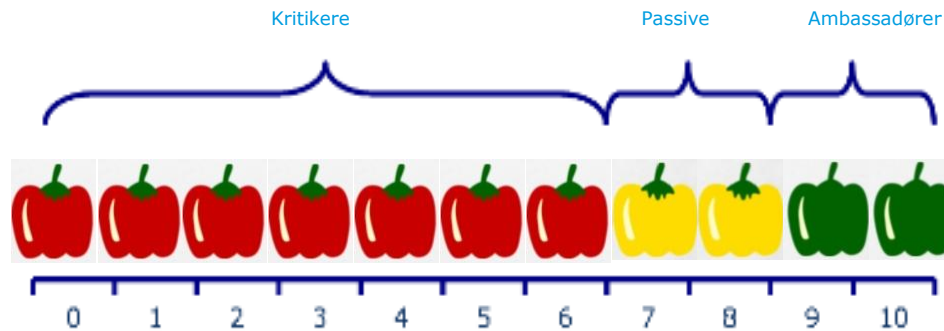
- De mindste biblioteksvæsener har generelt mere tilfredse brugere
- Der er ikke signifikant forskel mellem alle biblioteksvæsener fordi forskellene flere steder er små
- Vi har kontrolleret for om alderssammensætningen fjerner forskellene. Forskellene reduceres, men systematikken i top og bund er stabil

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



NET PROMOTER SCORE

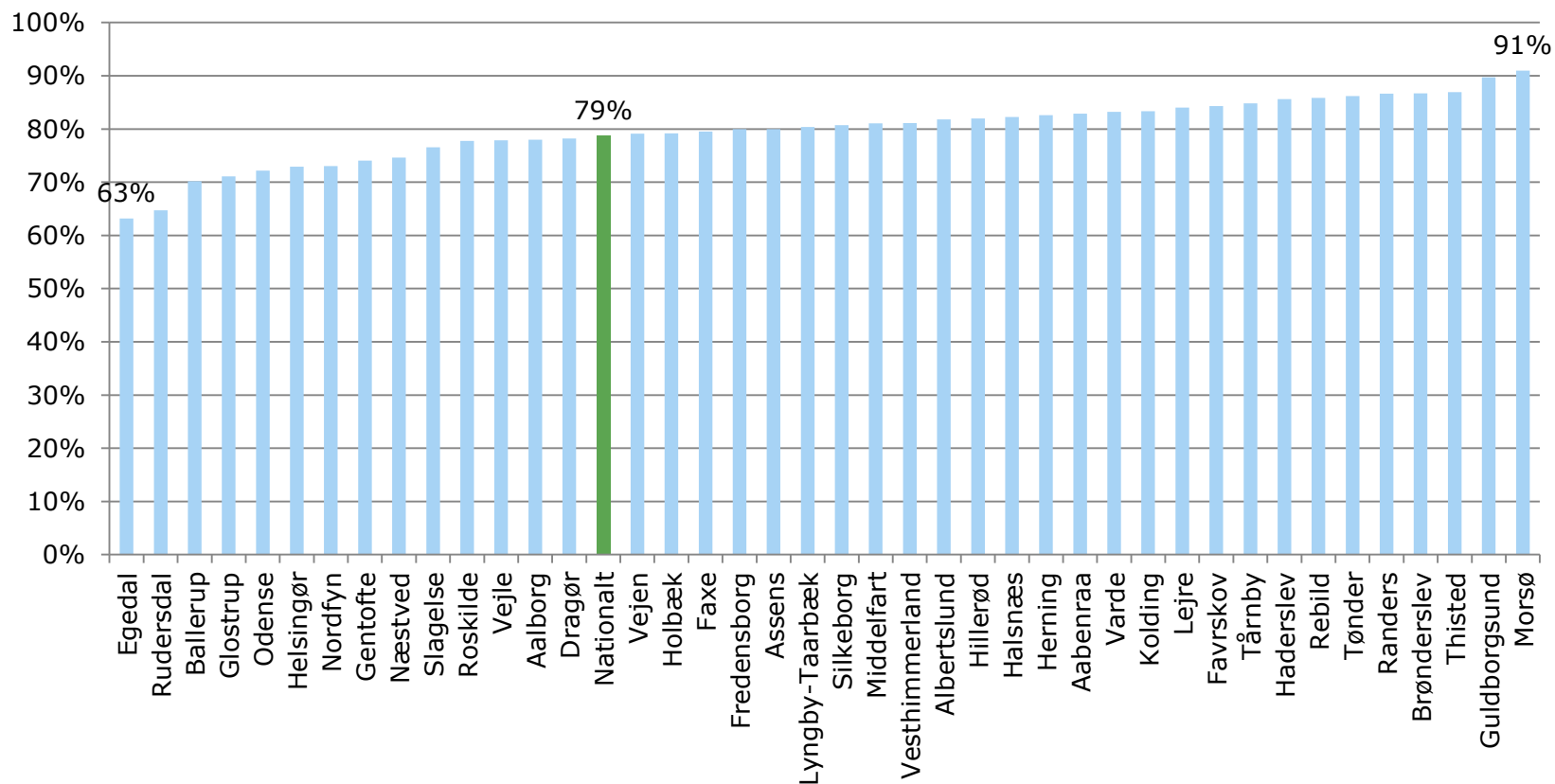
- Kun de, der har svaret 9 eller 10 er ambassadører



- Man udregner net promoter score (NPS) ved at trække kritikerne fra ambassadørerne
- Samlet set er de deltagende bibliotekers **NPS 79**, hvilket det også var i 2011.
- Det er meget højt, vi ser flere virksomheder med negativ NPS og det højeste for f.eks. uddannelsesinstitutioner 43.

ALLE BIBLIOTEKSVÆSENER LIGGER USÆDVANLIGT HØJT PÅ NPS

Net Promoter Score (andel ambassadører – kritikere)



KARAKTERISTIKA VED BIBLIOTEKSVÆSENER I TOPPEN PÅ BÅDE NPS OG TILFREDSHED

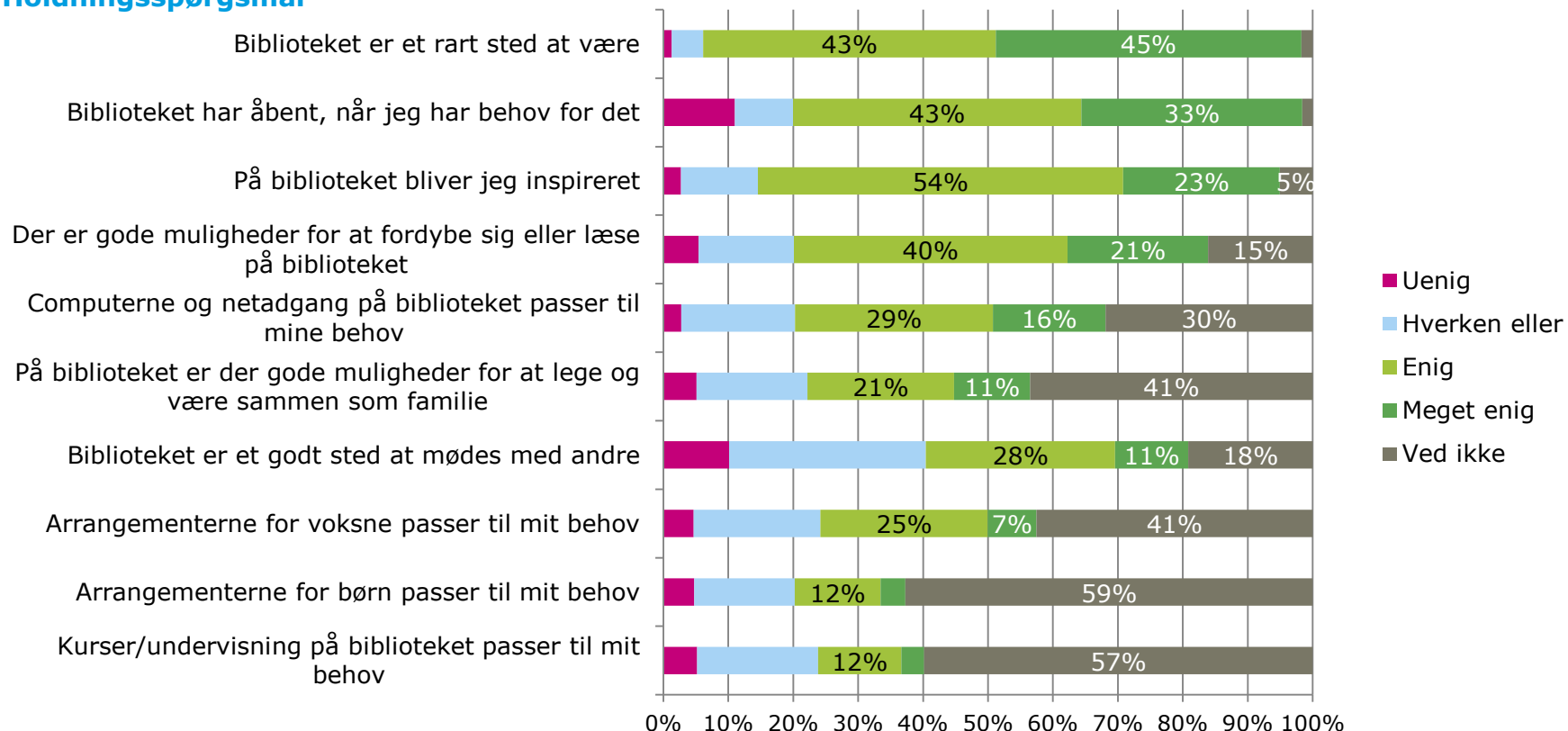


De er alle biblioteksvæsener med et stort opland og med undtagelse af Randers, så er det mindre kommuner

- 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

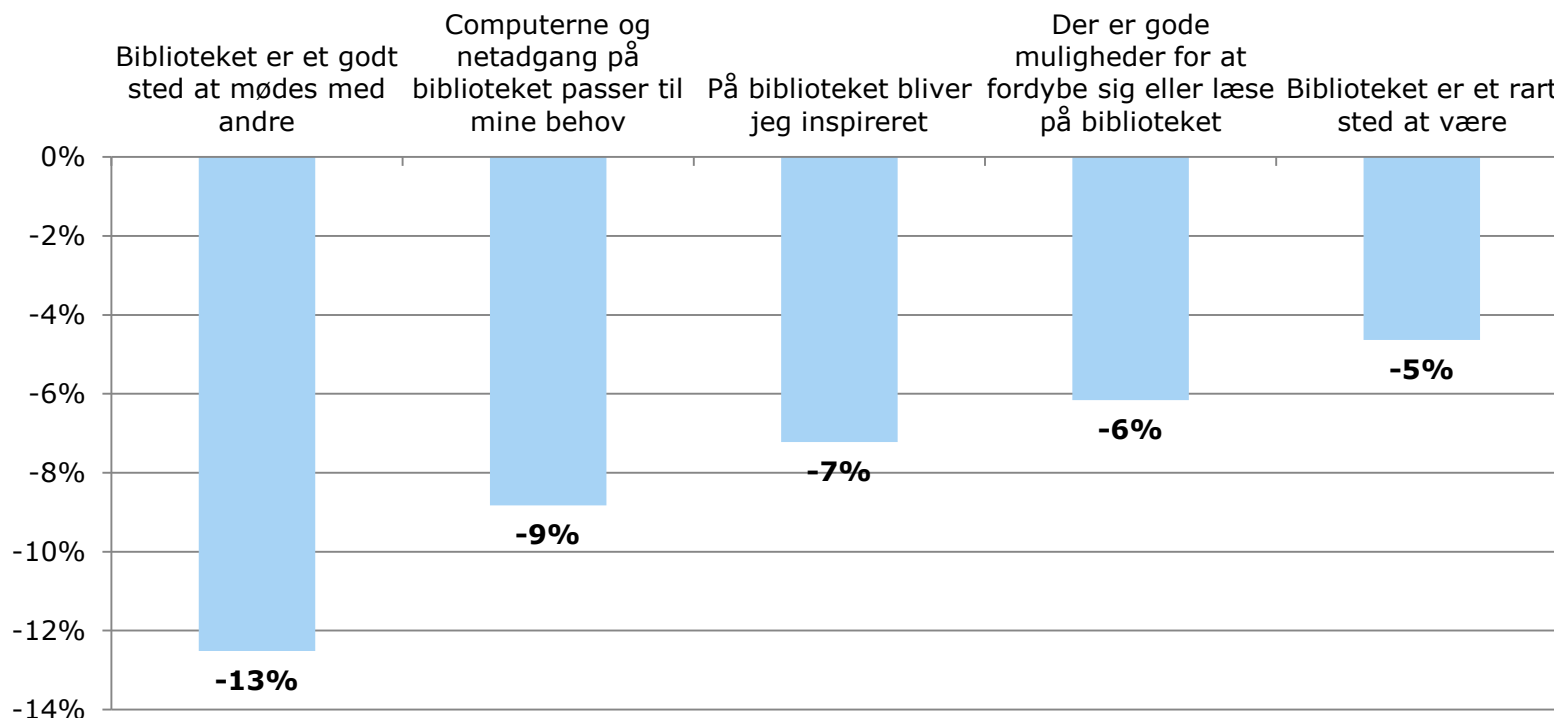
STADIG MEGET TILFREDSE BRUGERE SAMMENLIGNET MED 2011 – VIDEN OM TILBUD ER STEGET EN SMULE

Holdningsspørgsmål



SELVOM NIVEAUET STADIG ER HØJT ER DER SKET ET FALD I ANDELEN AF TILFREDSE PÅ ALLE OMRÅDER

Fald i andelen af meget enige og enige fra '11 til '13, hvor forskellen er mere end 5 pct. point



VIDEN OM TILBUD KAN STADIG FORBEDRES

- Holdningen til arrangementer for voksne samt kurser har ualmindeligt høj 'Ved ikke' andel på mellem 41-57%
- Men bemærk at kendskabet blandt 'Kirsten' og 'Jette' er meget højt, så det er bestemte grupper, der ikke kender tilbuddene og spørgsmålet er om I laver noget til dem

Tydeliggør bredden af bibliotekets tilbud og gør det let for de mange brugere, der kun opholder sig kort tid på biblioteket

LÆSEVEJLEDNING -INDSATSKORT

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

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

Tilfredshed på de enkelte spørgsmål

Prioriteres ikke umiddelbart

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

Sekundært fokus

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

Fasthold

Områder, der betyder meget for tilfredsheden og allerede vurderes højt

Primært fokus

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

Betydning for samlet tilfredshed

Linierne viser den gennemsnitlige betydning og den gennemsnitlige 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?

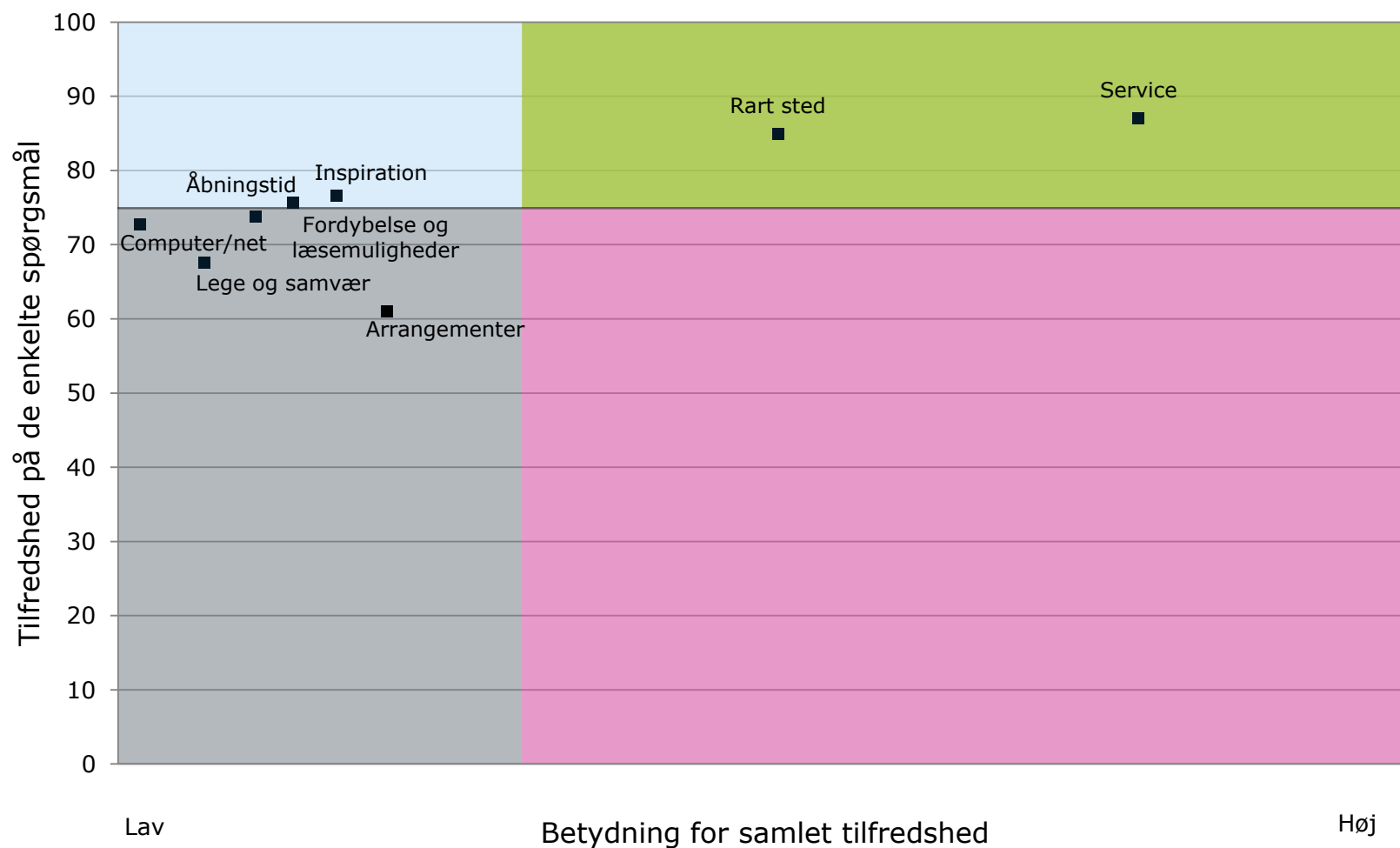
- På biblioteket bliver jeg inspireret

Inspiration

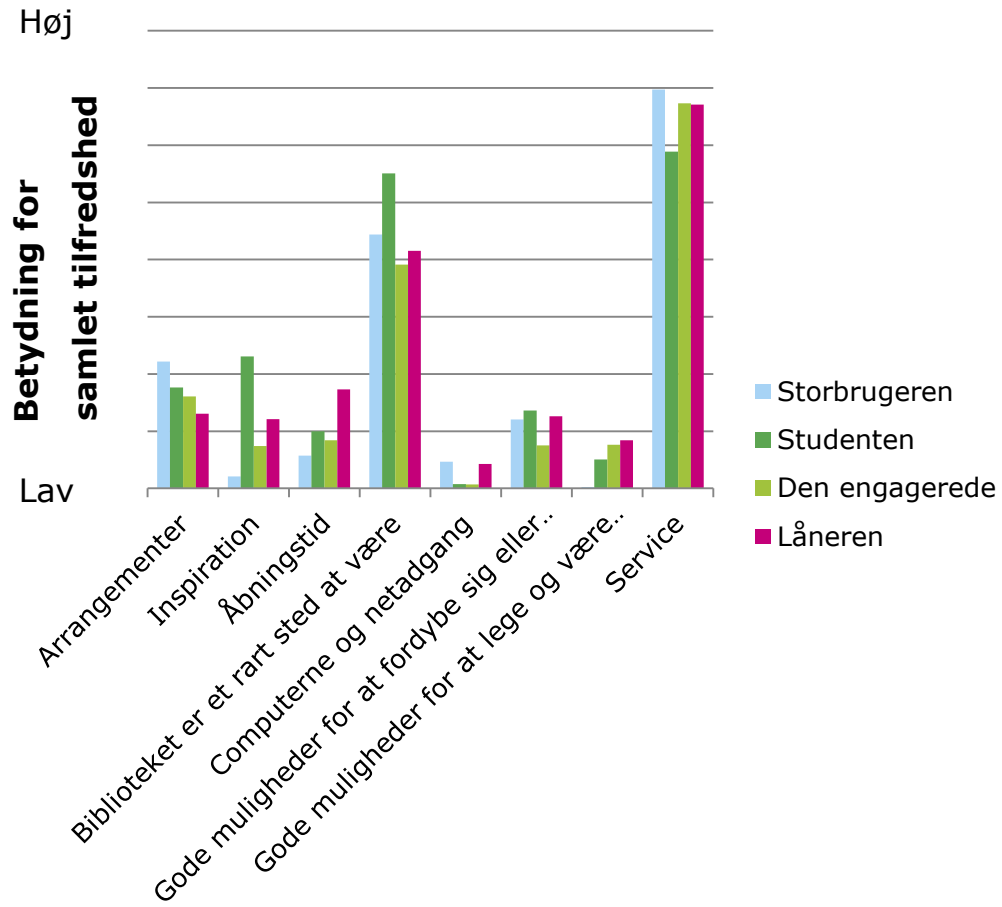
Samlet tilfredshed med biblioteket
 $R^2 = 30\%$

Angiver i hvilken grad modellen forklarer den samlede tilfredshed. Modellen forklarer 30 %, hvilket er tilfredsstillende særligt når variationen i tilfredshed er lille

HOLDNING OG SERVICE



FORSKELLE I BETYDNING FOR SEGMENTER



- Figuren sammenligner regressionskoefficienterne for fire modeller – en for hvert segment
- Vi ser fællestræk i kraft af den store betydning af service og oplevelse af biblioteket som et rart sted
- Inspiration har mest effekt i forhold til låneren og studenten

HVAD ER ÆNDRET

- Service og oplevelsen af biblioteket som et rart sted er stadig de to helt primære forklaringer på tilfredshed
- Fra 2011 til 2013 har betydningen af åbningstid flyttet sig, så det ikke længere er noget, der er relativt større utilfredshed med
 - Det kan skyldes stigningen i åbne biblioteker

FASTHOLDE ELLER PRIORITERE ANDRE OMRÅDER

- Vi har analyseret modeller, hvor vi har opdelt på alder og segmenter
 - Service er ubetinget det område, der har størst betydning for alle uanset alder og brugertyper
 - For de ældste målgrupper er mulighederne for fordybelse vigtige og det har stor betydning for tilfredsheden
 - Biblioteket som inspirationssted betyder relativt mere for de helt unge og yngre målgrupper (under45) end for de ældre
- Vær forsigtige med forandrings initiativer, der går ud over oplevelsen af at få den hjælp man har behov for og opmærksomt personale
- Der kan være konflikter mellem hvad jeres yngste og ældste målgrupper ønsker i forhold til leg og fordybelse



INDSATSER PÅ SERVICE OG HOLDNING

- Afgørende at fastholde det gode serviceniveau og at biblioteket opleves som et rart sted
 - Fastholdelsen er det afgørende
 - Men for de grupper, der har meget lidt kontakt til personalet kan det være vigtigt at vise hvor meget biblioteket kan på en anden måde
- To områder kan øge tilfredsheden; arrangementer og områder til fordybelse
 - De, der bruger arrangementer bliver også mere positive generelt
 - Områder til fordybelse får betydning, fordi der er en stor ældre gruppe af brugere, der har dette som meget vigtigt for tilfredsheden



ONLINE TILBUD

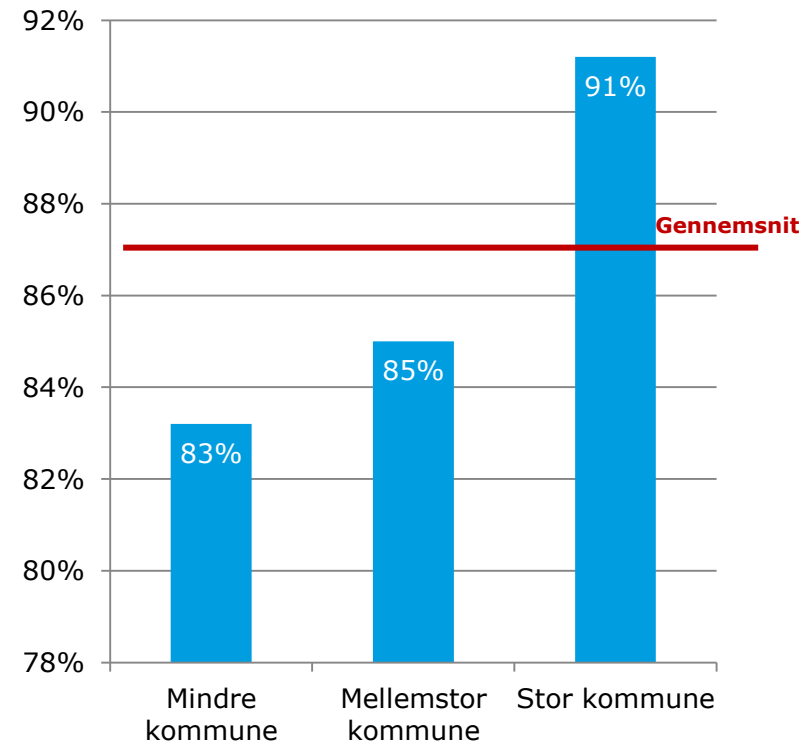
- Hjemmeside
- Downloads

FLERE BRUGER HJEMMESIDERNE END FOR TO ÅR SIDEN (87% MOD 83 %)

Andel der bruger hjemmesiden
(Opdelt på besøgstal i kommunen)

Brugen af hjemmesiderne er steget mest hos de mindste biblioteker (fra 79 til 83%)

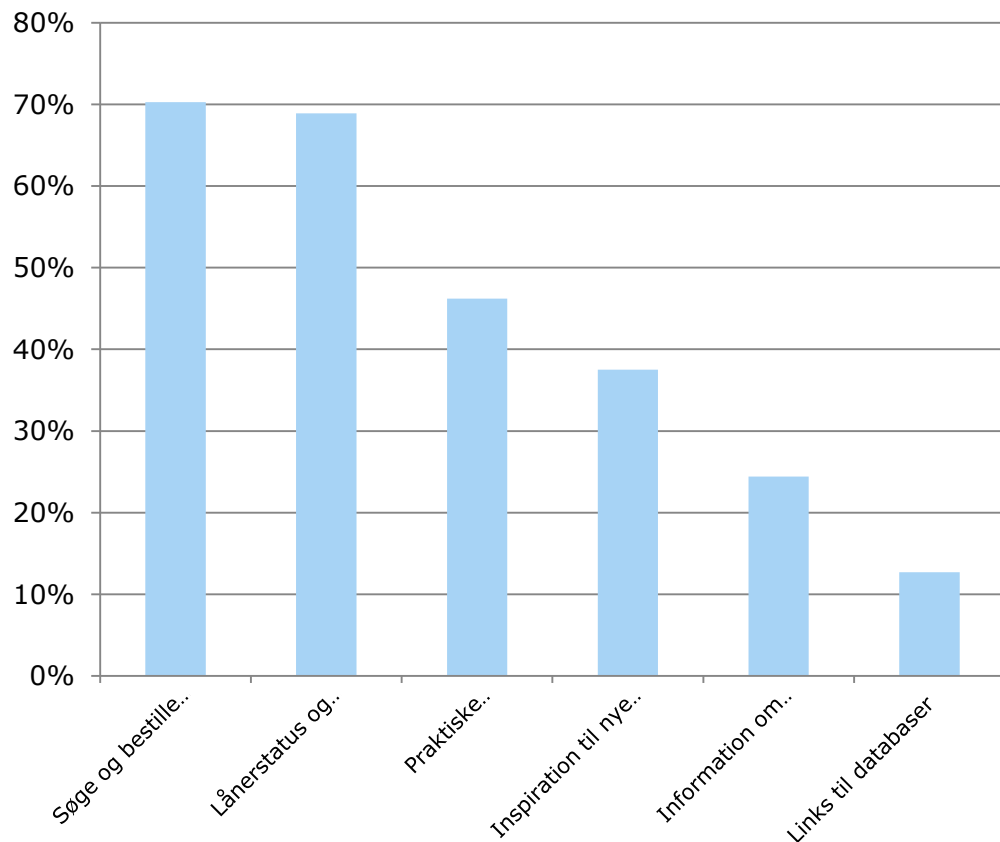
- Børnefamilierne bruger hjemmesiden mere (92 % mod 85 %)
- Kvinder bruger hjemmesiden mere end mænd (88 % mod 84 %)
- Spændet går fra 71-94 % brugere – særligt Vejen og Thisted har mange ikke-brugere. I modsætning til Aalborg, Silkeborg, Egedal og Roskilde



HJEMMESIDEN BRUGES ISÆR TIL AT SØGE/ BESTILLE MATERIALER OG TJEKKE STATUS

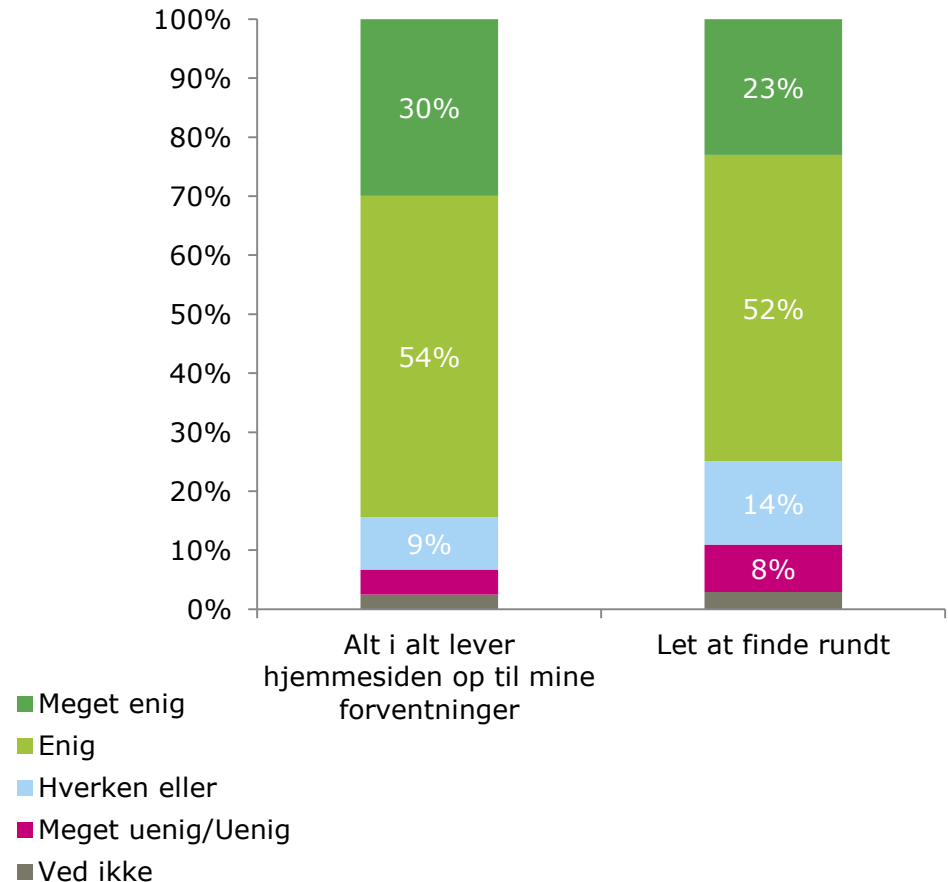
- Tallene skjuler de meget store forskelle mellem kommuner
 - I forhold til om hjemmesiden inspirerer til nye lån er der et spænd fra 24 % til 52 % mellem biblioteksvæsenene
 - Hjemmesiderne i Silkeborg, Roskilde, Egedal, Aalborg, Varde og Randers har langt flere, der bruger hjemmesiden til inspiration

Hvad bruger du hjemmesiden til?



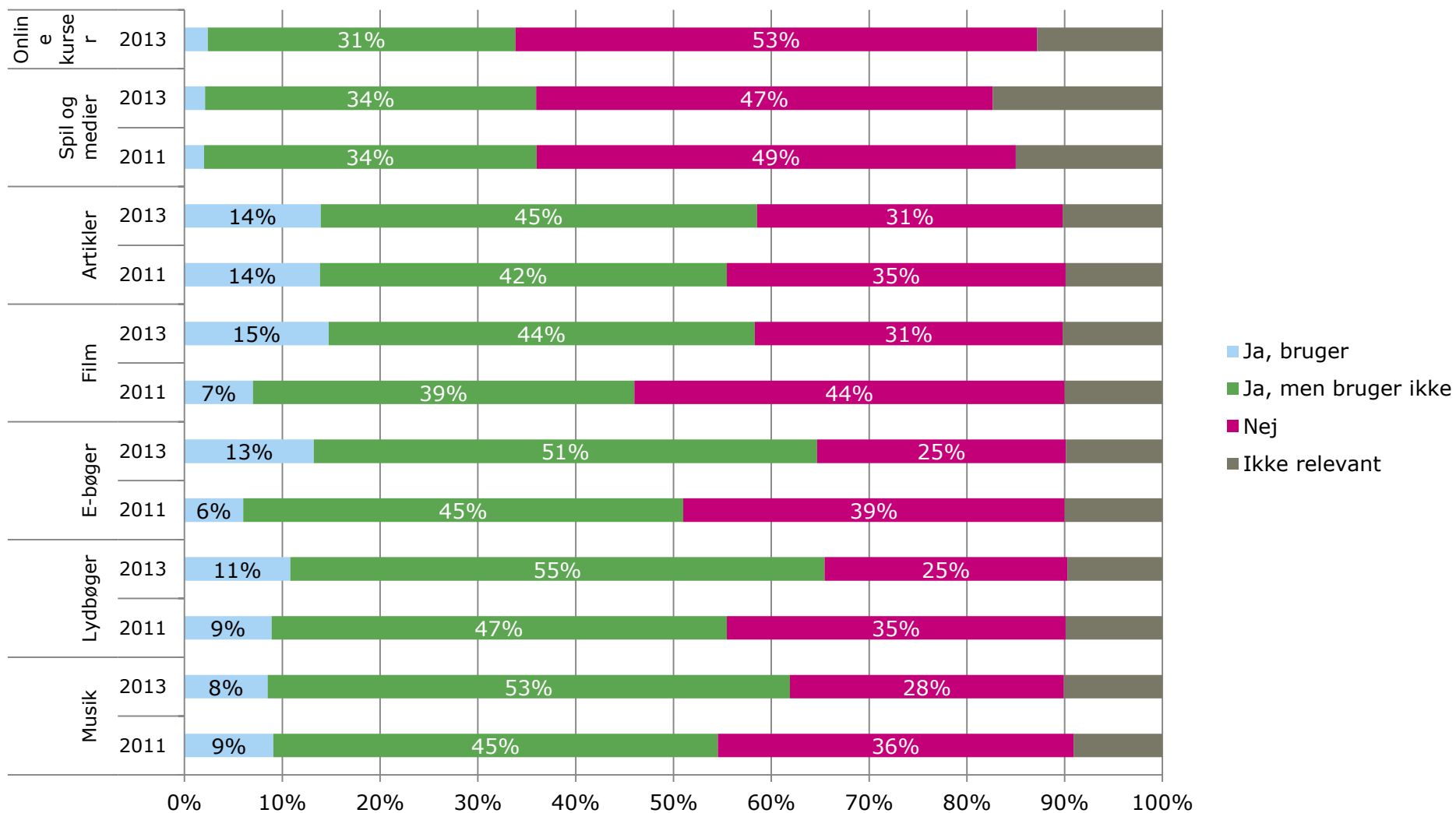
HJEMMESIDEN LEVER I LIDT MINDRE GRAD OP TIL FORVENTNINGERNE SAMMENLIGNET MED 2011

- Andelen af 'hverken eller' og uenige er steget. Det kan indikere, at forventningerne bliver højere og højere
- Mænd er mindre tilfredse med hjemmesiderne
- Børnefamilierne, der samtidig er dem med det største brug, er mest tilfredse



KENDSKAB ER ØGET TIL FILM, E-BØGER, MUSIK OG LYDBØGER, MEN BRUGEN ER IKKE ALTID VOKSET TILSVARENDE

Hvilke muligheder for downloads kender og anvender brugerne?



OPSUMMERING; HJEMMESIDE OG DOWNLOADS

- Flere bruger hjemmesiderne, men det er samtidigt tydeligt at hvert biblioteksvæsenes hjemmeside bliver brugt meget forskelligt fra hinanden
 - Der er gode muligheder for at lære fra dem, der skaber et meget varieret brug og hvor brugerne finder inspiration
- I forhold til digitale ressourcer er kendskabet steget for Lydbøger, Musik, E-bøger og Film
 - Det er dog kun i forhold til e-bøger og film, hvor øget brug følger kendskabet
 - Der er med andre ord stadig en konverteringsudfordring og lokalt er der stadig mange biblioteker, der kan arbejde målrettet med kendskab til de digitale muligheder

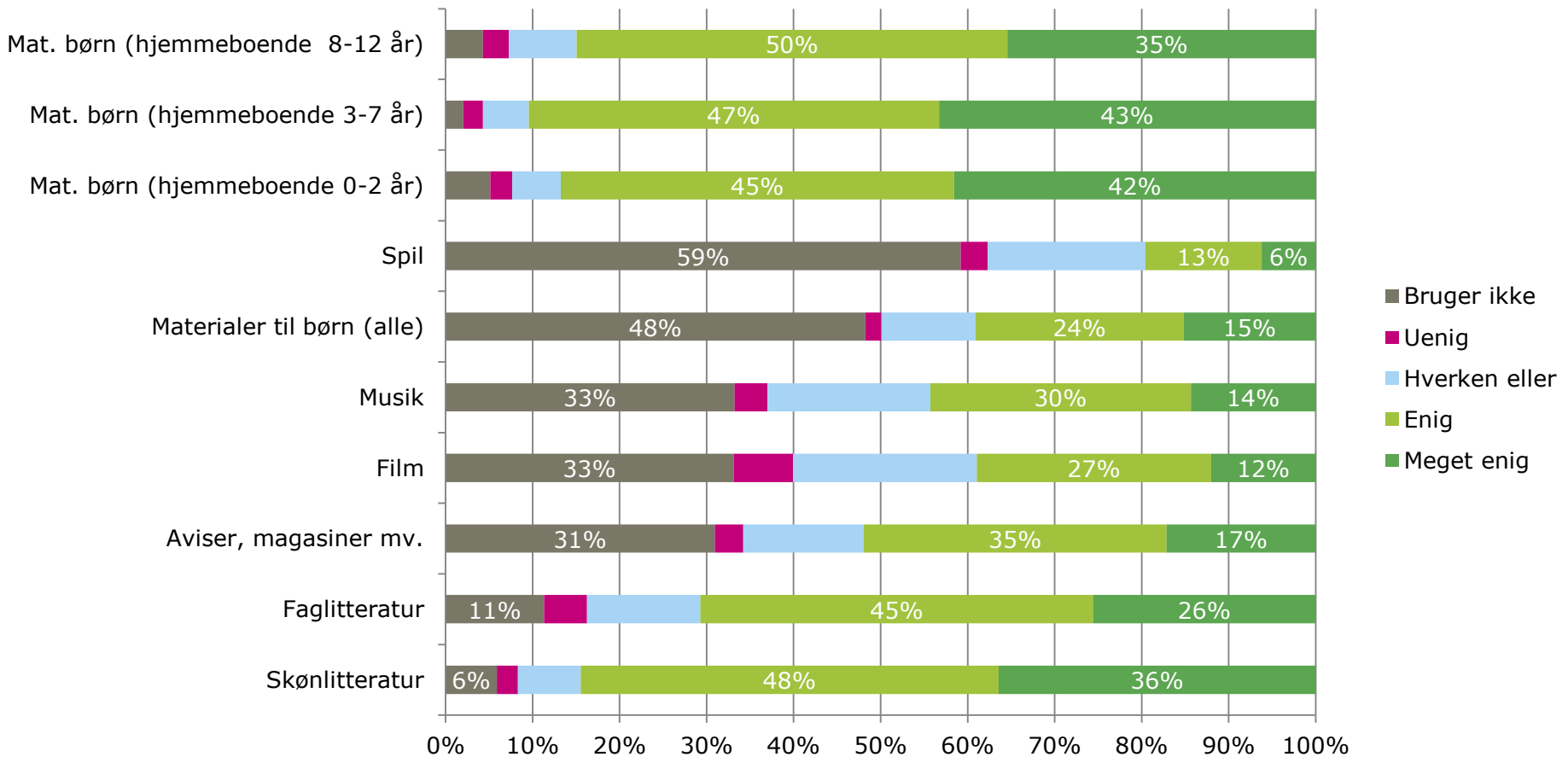


MATERIALER

- Brug af materialer
- Indsatskort

MATERIALERNE PASSER TIL BRUGERNE, MEN MANGE BRUGER KUN SKØNLITTERATUR

Materialet passer til mit behov



LÆSEVEJLEDNING -INDSATSKORT

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

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

Tilfredshed på de enkelte spørgsmål

Prioriteres ikke umiddelbart

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

Sekundært fokus

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

Fasthold

Områder, der betyder meget for tilfredsheden og allerede vurderes højt

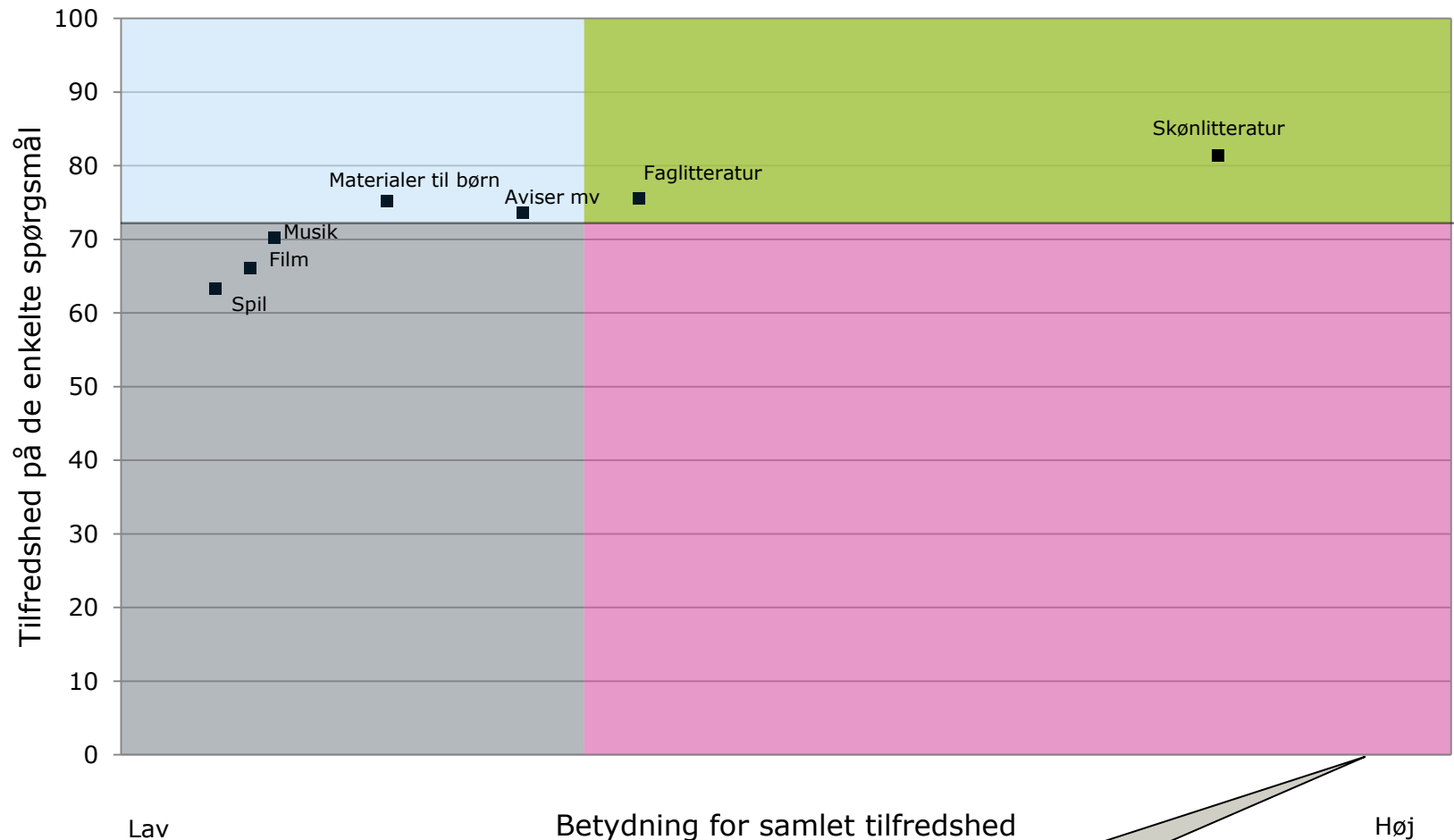
Primært fokus

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

Betydning for samlet tilfredshed

Linierne viser den gennemsnitlige betydning og den gennemsnitlige tilfredshed

MATERIALER



Modellen er svagere end 'holdningsmodellen'.

Den kan bruges som inspiration, men i forhold til tilfredsheden er der langt mere betydelige resultater i den foregående model

INDSATSER PÅ MATERIALER

- De klassiske materialer fylder mest i forhold til tilfredshed
- Aviser mv. har bevæget sig fra i 2011 at være af stor betydning og stor tilfredshed til stadig at nyde stor tilfredshed, men betydningen er faldet
- Der er ingen materialer, hvor tilfredsheden generelt trækkes kritisk ned
- Dog kan man overveje at se på film og musik, der har nogen betydning og hvor en forbedring af tilfredsheden ville kunne øge den generelle tilfredshed
- I lighed med i 2011 vil et øget brug af de digitale platforme kunne ændre billedet



ÅBNE BIBLIOTEKER BRUG OG BARRIERER

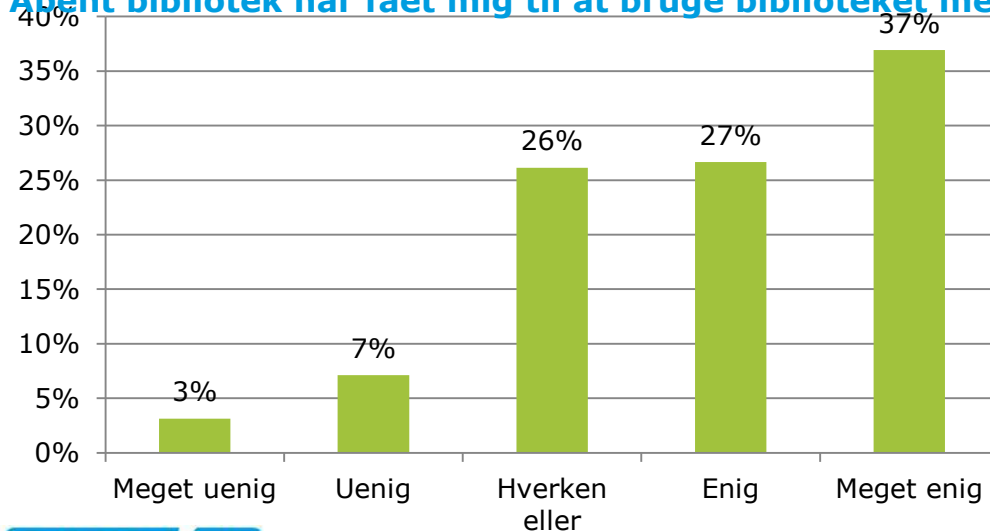
SÆRLIGT I STORE OG MELLEMSTORE KOMMUNER VEKSLER MAN MELLEM FLERE BIBLIOTEKER, NÅR MAN BRUGER ÅBENT BIBLIOTEK

- I mindre kommuner er det mere almindeligt, at det bibliotek, man har som det man oftest besøger er det samme som det åbne
- I større kommuner har mange hovedbiblioteket som det sted, de oftest bruger, men et andet åbent bibliotek som det åbne bibliotek, man oftest har besøgt
- Dermed supplerer de åbne biblioteker det brugsmønster brugeren har, når vi ser nationalt på det
- **40 %** af brugerne i undersøgelsen har besøgt et åbent bibliotek

BRUGERNE OPLEVER AT KOMME MERE PÅ BIBLIOTEKET

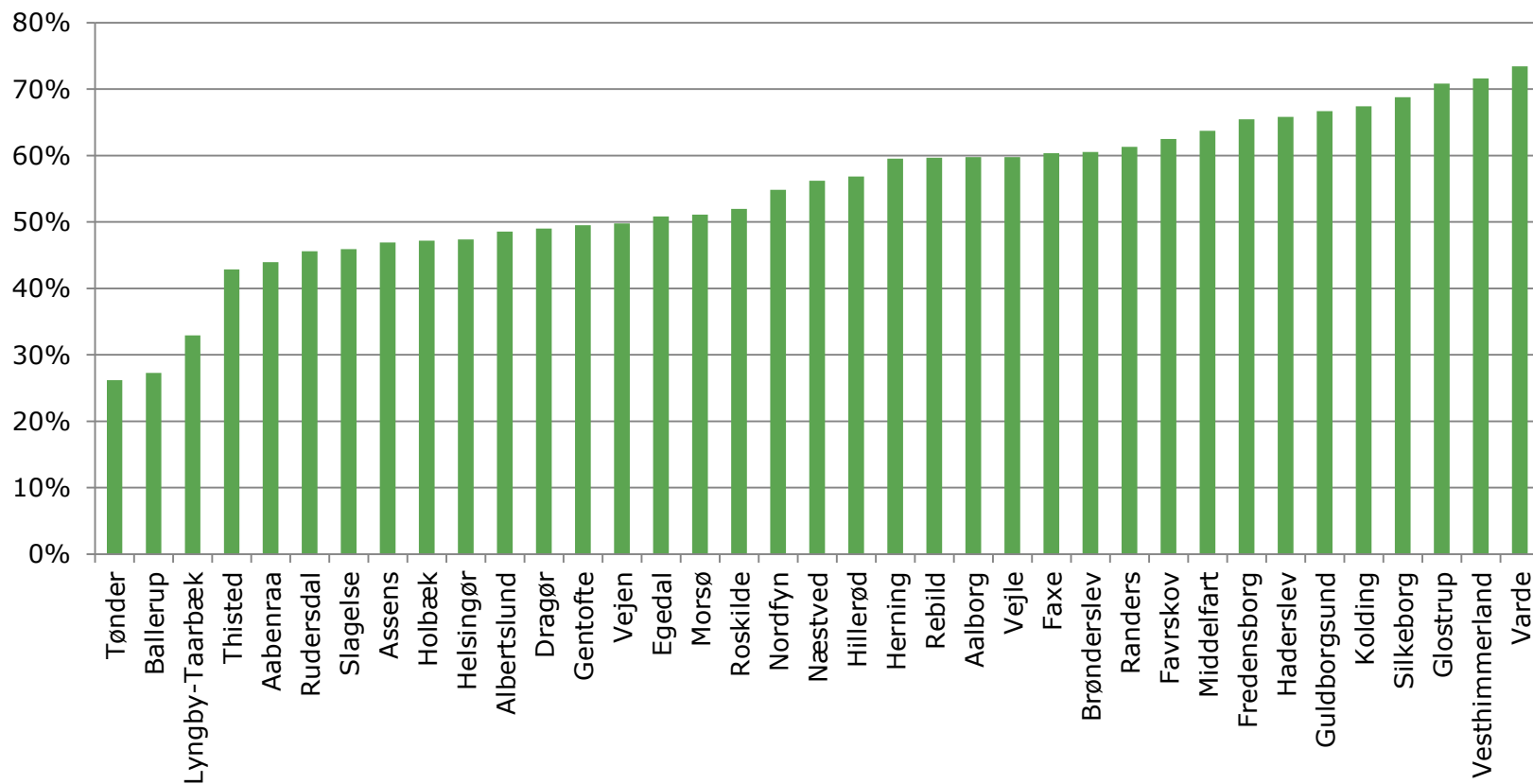
- Der er store nationale variationer på brugernes oplevelse
- I nogle kommuner er det markant færre, der oplever, at et åbent bibliotek ændrer deres brugsmønster
 - Mellem 73 % og 26 % er enige i at de bruger biblioteket mere
 - I de store forskelle ligger et stort potentiale for læring og tilpasning

Åbent bibliotek har fået mig til at bruge biblioteket mere



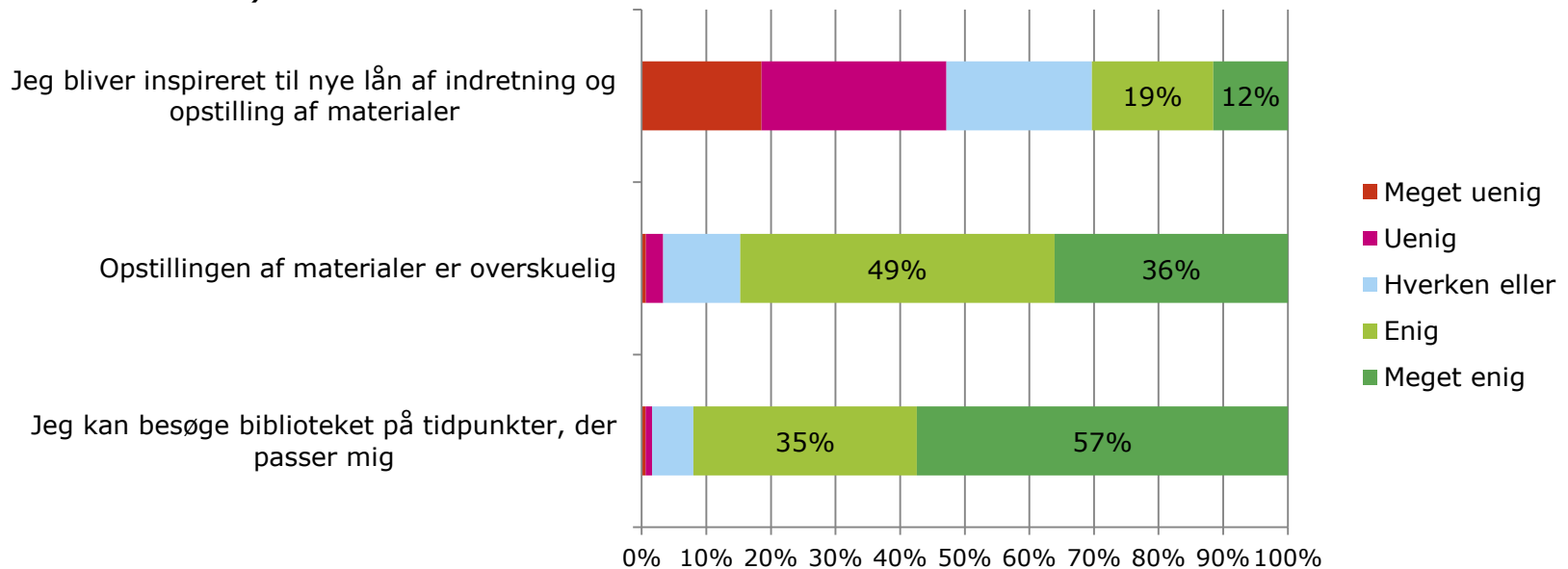
MANGE AF DE BIBLIOTEKSVÆSENER, HVOR ADFÆRDEN IKKE ER ÆNDRET HAR KUN 1 ELLER MEGET NYE ÅBNE BIBLIOTEKER – ELLER DERES BRUGERE HAR PRØVET ÅBNE BIBLIOTEKER I NABOKOMMUNER

Åbent bibliotek har fået mig til at bruge biblioteket mere (andel enige og meget enige)



BRUGERE AF ÅBNE BIBLIOTEKER OPLEVER DET POSITIVT

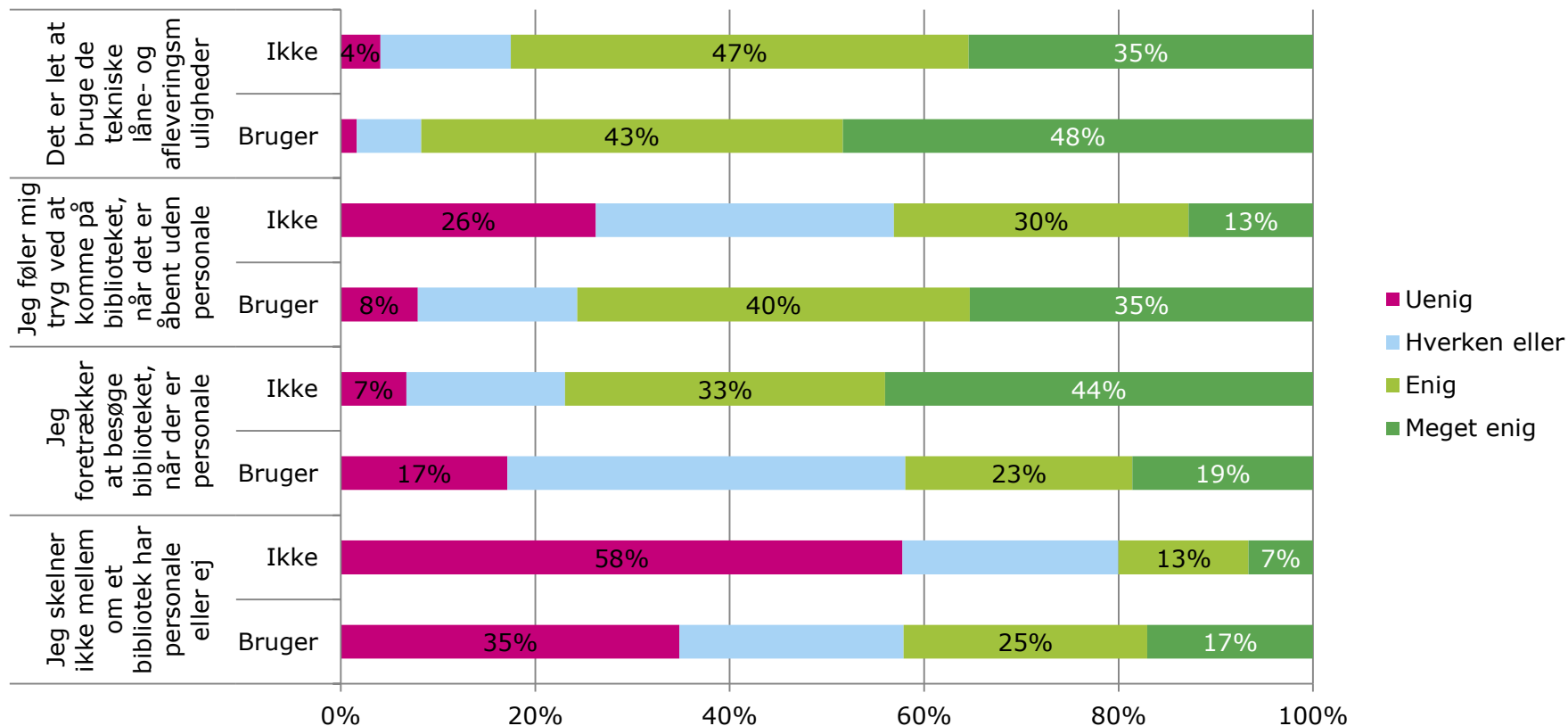
- Særligt tidsaspektet er der stor tilfredshed med
 - Hvis man oplever at tiderne bedre passer fører det også til mere oplevet brug
 - Det samme gælder overskuelighed og inspiration – jo mere desto mere oplever brugeren at komme mere på biblioteket (men ikke lige så stærk sammenhæng som tid)



SAMMENHÆNGE MELLEM OPLEVELSE OG ADFÆRD

- Der er en signifikant sammenhæng mellem oplevelsen af at tidspunkterne passer, tryghed, teknisk lethed, overskuelig, inspiration og at man ikke skelner mellem om der er personale eller ej og mere brug
- Det vil sige, hvis man forbedre oplevelsen er det sandsynligt, at brugerne vil komme mere på det åbne bibliotek
 - Nationalt set er det særligt oplevelsen af tiderne og tryghed, der har en betydning for om brugeren ende med at bruge øge sine besøg på biblioteket

BARRIERERNE HANDLER OM KOMMUNIKATION



OPSUMMERING ÅBNE BIBLIOTEKER

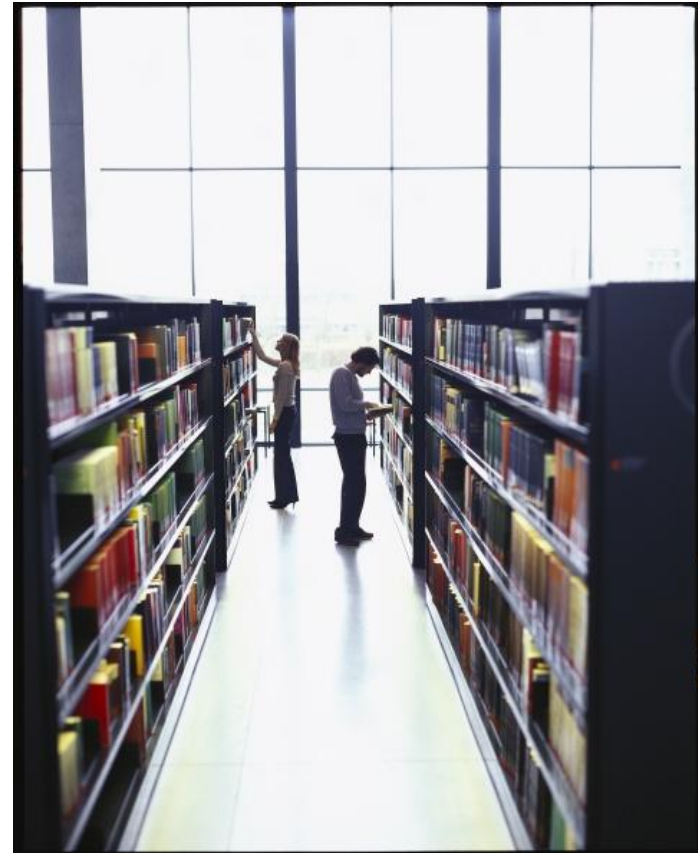
- Oplevelsen af biblioteket har en stor betydning for om et åbent bibliotek medfører en markant ændring af besøgs mønsteret
- I langt de fleste kommuner ser vi at åbne bibliotek medfører en oplevet stigning i brug for mere en halvdelen af brugerne
- Når det ikke sker kan det være en tilvænningsproces eller et spørgsmål om geografi
 - Men samtidig ser vi at brugere, der føler sig trygge og hvor tiderne opleves positivt også har et større brug
 - Borgere, der aldrig har besøgt et åbent bibliotek har en oplevelse af, at det er sværere og mere utrygt
 - Det betyder at man kan gøre meget med information og barriererne er til at arbejde med



KONKLUSION OG ANBEFALINGER

KONKLUSION

- Bibliotekerne har stadig meget tilfredse brugere. På tværs af de meget forskellige biblioteksvæsener, der deltager, finder vi at tilfredsheden er høj både i forhold til faciliteter, service og materialer
- Der er en risiko for at man udvikler en blind vinkel i forhold til grupper, der blot kommer på biblioteket for at låne. Personalet har ikke kontakt til dem og de møder ikke bibliotekets tilbud



IMPLIKATIONER

Udfordringer

- Flertallet bruger kun en lille del af det biblioteket har at tilbyde
- Fastholdelse af det høje niveau af service samtidig med at man udbreder tilbud til en forhåbentlig større målgruppe
- Meget forskellige brugsmønstre for forskellige aldersgrupper, livssituationer og geografi

Løsninger

- Involver hele personalet i udviklingen af biblioteket
- Lær af de bedste biblioteksvæsener på de områder, hvor I kan forbedre jer
- Gør det let at finde ud af hvad der sker

01 **Begejstrede brugere:** Gennemsnitlig tilfredshed på 9 for store og mellemstore biblioteksvæsenere og 9,5 for de mindste

De store og mellemstore er på 9 – de mindste 9,14

02

Den gode service: Kun 1 % skal være uenige i at de får den hjælp de har behov for

1,1 % er uenige i at få den hjælp de har behov for

04

Frem med tilbuddene: andelen, der ikke kender tilbud om voksenarrangementer og børnearrangementer (blandt børnefamilier) skal ned på 20 %

Ved ikke er 40 % for voksenarrangementer og 45 % for børnearrangementer (blandt forældre med børn i alle aldre)

6,8 % er uenige i at der er rart på biblioteket

03

Det gode sted: Under 5 % skal være uenige i, at der er rart på biblioteket

METODE

- Vægtning og antal svarpersoner
 - Data er vægtet efter de enkelte biblioteksvæseners kommuners indbyggertal. Det vil sige at effekten af hvert biblioteksvæsens sammensætning er der taget højde for i forhold til data
 - Alle nationale data i denne rapport er vægtede og basis respondent antal er derfor 27.135 – det varierer en smule baseret på procentuering – alt efter om ‘ved ikke’/‘bruger ikke’ er taget med.
- 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
 - I forhold til indsatskortene for materialer er der ligeledes omkodet, så ‘ikke-brugere har fået pågældende materiales gennemsnitsværdi
 - For begge indsatskort 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, M; 5161 7992