



National bruger- og benchmarkundersøgelse på folkebiblioteksområdet 2016

Slots- og Kulturstyrelsen

Oktober 2016



Indholdsfortegnelse

Om undersøgelsen	Side 3
Indsamlingsmetoder	Side 4
Repræsentativitet	Side 5
Antal besvarelser	Side 6
Opsummering	Side 7
Portræt af brugerne	Side 12
Bibliotekernes brugertyper	Side 20
Brug af bibliotekernes tilbud	Side 33
Tilfredshed med bibliotekerne	Side 44
Biblioteksbrugernes behov og holdninger	Side 51
Bibliotekets personale	Side 59
Bibliotekets hjemmeside	Side 63
Åbne og selvbetjente biblioteker	Side 68
Indsatsområder	Side 73
Borgerservice	Side 76
Kontakt	Side 84

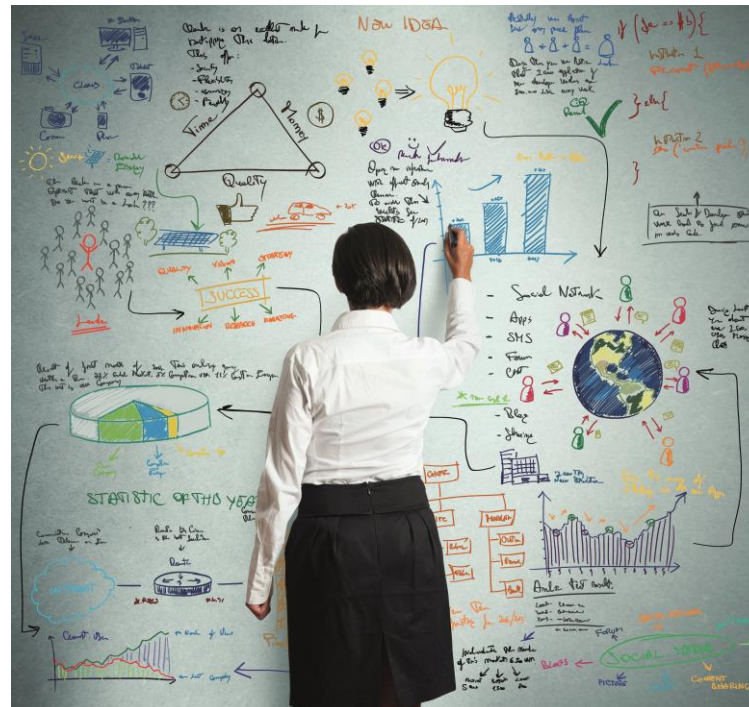


Om undersøgelsen

Den nationale bruger- og benchmarkundersøgelse på folkebiblioteksområdet i 2016 har til formål at give landets folkebiblioteker et enkelt, fælles værktøj til kvalitetsudvikling og dokumentation.

Den nationale bruger- og benchmarkundersøgelse på folkebiblioteksområdet 2016 er baseret på 53.405 besvarelser fra danskerne (16 år +). Med så stort et antal besvarelser er undersøgelsen Danmarks hidtil største og bredeste undersøgelse på folkebiblioteksområdet. Undersøgelsen er tidligere gennemført i 2011 og 2013, men dog med deltagelse fra langt færre kommuner og dermed færre besvarelser.

I 78 kommuner er der opnået flere end 100 besvarelser. Disse kommuner vil få udleveret en kommunerapport, hvor resultaterne for kommunens biblioteker samlet vil være præsenteret. Kommunerne har yderligere elektronisk adgang til det indsamlede data i it-programmet Tableau. Her er det muligt at dykke yderligere ned i data. Adgangen sendes til de enkelte kommuner sammen med kommunerapporten.



Indsamlingsmetoder



Besvarelserne i national bruger- og benchmarkundersøgelse på folkebiblioteksområdet 2016 er indsamlet ved brug af forskellige indsamlingsmetoder. Besvarelserne er indsamlet via online spørgeskemaer og papirspørgeskemaer. Respondenterne har haft adgang til fysiske spørgeskemaer på bibliotekerne, via bibliotekets hjemmeside, Facebook og e-mails sendt til et udsnit af bibliotekernes

registrerede biblioteksbrugere.

Ved brug af disse indsamlingsmetoder har Wilke sikret, at et bredt udsnit af biblioteksbrugere har haft mulighed for at deltage i undersøgelsen af folkebiblioteksområdet.

Antallet af besvarelser fra de forskellige indsamlingsmetoder er som beskrevet nedenfor:

- 3.394 besvarelser via Facebook
- 32.770 online besvarelser via e-mail
- 13.602 online besvarelser via bibliotekshjemmesider
- 3.639 skriftlige besvarelser

Indsamlingsmetoderne betyder, at det kun er brugere, der i en eller anden grad har været i kontakt med biblioteket, som har besvaret skemaet. Derfor har Wilke yderligere indsamlet besvarelser i Wilkes Danmarks Panel. Disse besvarelser er anvendt til at få et større indblik i ikke-brugerne af bibliotekerne, samt til repræsentativitetstest (se mere på næste side).

Wilke har gennemført indsamlingen af data i maj og juni i 2016.

Repræsentativitet



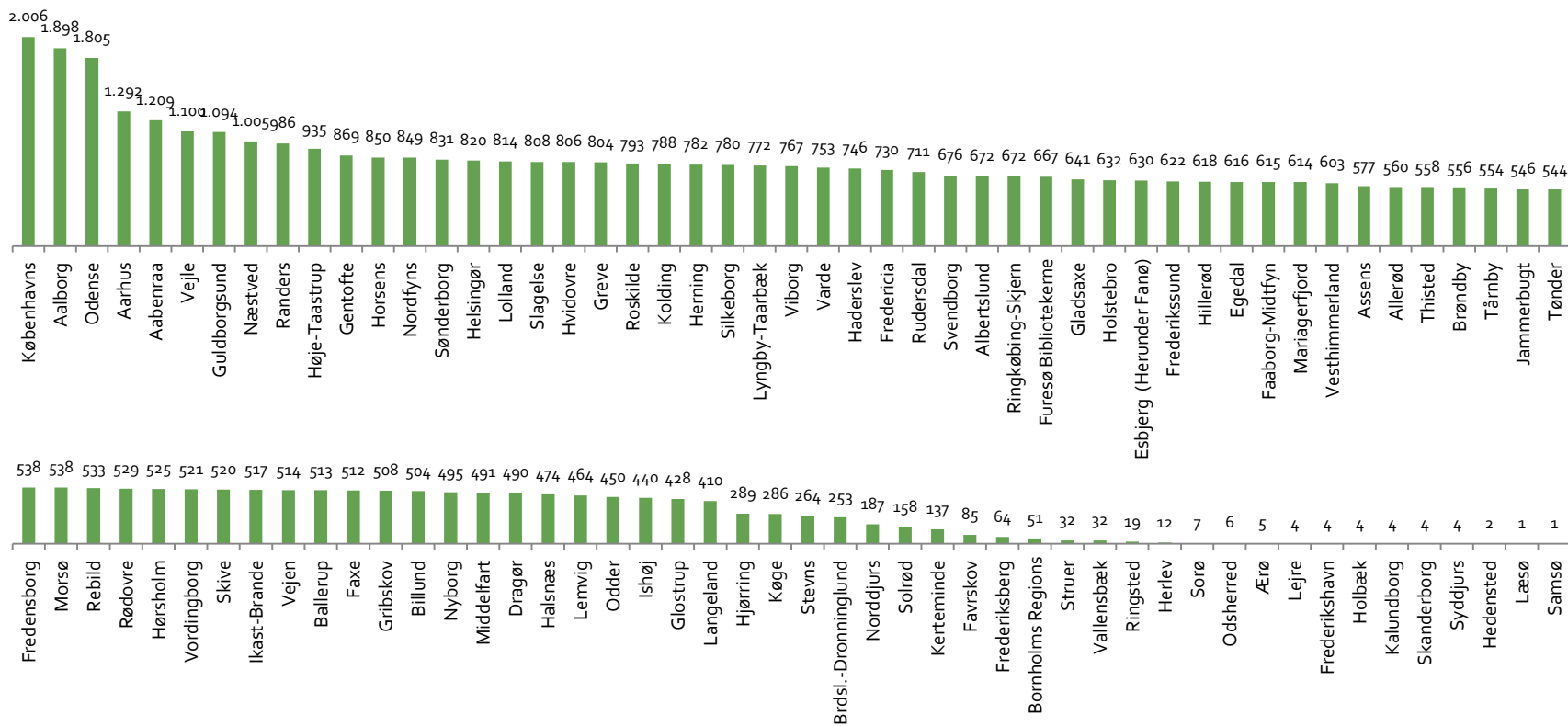
Indsamlingen af de 53.405 besvarelser bredt i landets kommuner samt forskellige typer indsamlingsmetoder betyder samlet, at resultaterne i den nationale bruger-og benchmarkundersøgelse på folkebiblioteksområdet i 2016 er yderst solide.


Tidligere er undersøgelsen gennemført i 2011 og 2013, hvor undersøgelsen var baseret på et smallere udsnit af biblioteksbrugere blandt andet grundet begrænsede indsamlingsmetoder. Det skal derfor bemærkes, at en direkte sammenligning til tal fra 2011 og 2013 ikke i udgangspunktet er optimal. Afvigelser imellem tidligere resultater kan derfor skyldes tidligere rapporters manglende evne til at nå bredt ud til biblioteksbrugere. Relevante tidligere resultater er primært rapporteret for 2013.

Wilke har gennemført en repræsentativitetsanalyse, hvor resultater fra denne rapport er sammenlignet med et repræsentativt udsnit af biblioteksbrugere fra Wilkes Danmarks Panel. Denne analyse viser en høj grad af overensstemmelse imellem de indsamlede resultater i denne rapport og resultaterne indsamlet i Wilkes Danmarks Panel. Herved vurderes resultaterne som repræsentative for bibliotekernes brugere.

Antal besvarelser

Antal besvarelser pr. kommune



A close-up photograph of numerous light-colored wooden letter tiles scattered across the surface. The tiles are cylindrical and feature various letters in a black serif font. The focus is sharp on the tiles in the foreground, while the background is softly blurred.

Opsummering

Opsummering: Hvem er brugerne?



Portræt af brugerne

- Flest kvinder (70 %) benytter bibliotekerne
- Flest brugere af bibliotekerne (74 %) er mellem 40 og 73 år
- Flere unge benytter bibliotekerne i de største kommuner, da gennemsnitsalderen her er lavere
- En tredjedel (33 %) af brugerne har hjemmeboende børn
- Brugerens uddannelsesnivea har tendens til at påvirke brugen af bibliotekerne, så brugerne med en mellemlang eller lang videregående uddannelse optræder hyppigere
- Flest brugere (81 %) benytter oftest bibliotekerne i hverdage



Bibliotekernes brugertyper

- 9 % benytter bibliotekernes tilbud ofte
- 64 % benytter bibliotekernes tilbud af og til
- 26 % benytter bibliotekernes tilbud sjældent
- 1 % benytter bibliotekernes tilbud gennemsnitligt aldrig
- Dem der ikke bruger bibliotekerne, er oftest mænd, uden hjemmeboende børn og ansat i det private. De ved ikke meget om bibliotekerne og deres tilbud.

Opsummering af bibliotekernes tilbud

Brug af bibliotekernes tilbud

- Flest (98 %) benytter biblioteket til at låne materialer
- Færre læser, arbejder og bruger internettet på biblioteket
- Flest (60 %) benytter arrangementer for voksne
- Færre benytter bibliotekets arrangementer
- Tæt på hver tredje biblioteksbruger (31 %) angiver, at arrangementer for voksne passer til deres behov
- Det er primært hyppige brugere, som angiver, at arrangementer passer til deres behov
- Hver anden bruger med hjemmeboende børn benytter arrangementer for børn på bibliotekerne
- Børn under 15 år har særligt stor glæde af bibliotekerne

Tilfredshed med bibliotekerne

- Bibliotekernes brugere er meget tilfredse
- Tilfredsheden ligger generelt på et meget højt niveau i alle kommuner
- Med en NPS-score på 76 er anbefalingsvilligheden blandt brugerne af bibliotekerne meget høj
- NPS-scoren er ligeledes generelt meget høj på tværs af kommunerne
- Jo oftere biblioteket bruges, jo højere er tilfredshedsheden og anbefalingsvilligheden (NPS)

Opsummering af brugernes behov

Behov og holdninger til bibliotekerne

- Biblioteket er et rart sted at være (90 % enige) og et sted, hvor mange finder inspiration (78 %)
- Flere er tilfredse med bibliotekernes åbningstider (84 %)
- Der er generelt en positiv opfattelse af bibliotekerne på tværs af brugerne
- Flest biblioteksbrugere angiver, at skøn- og faglitteratur passer til deres behov (85 % og 69 %)
- På tværs af brugertyperne er det skøn- og faglitteratur, der passer til brugertypernes behov

Bibliotekernes personale

- Flest bruger personalet til at finde bøger, film, musik m.m. på hylden (89 %)
- Bibliotekets personale vurderes meget positivt

Bibliotekernes hjemmeside

- Flest bruger bibliotekernes hjemmeside til at søge, bestille, forny og tjekke lånerstatus (77 %)
- Bibliotekernes hjemmesider vurderes meget gode
- Hver femte biblioteksbruger downloader lydbøger og e-bøger og streamer film

Opsummering af resultater om selvbetjente biblioteker og borgerservice

Selvbetjente biblioteker

- Der er en positiv holdning til selvbetjente biblioteker
- Næsten 2 ud af 3 (63 %) biblioteksbrugere har benyttet et åbent eller selvbetjent bibliotek
- Selvbetjente biblioteker har en positiv værdi for brugerne og bibliotekerne

Borgerservice på bibliotekerne

- Tæt på hver anden (47 %), der har kendskab til borgerserviceydelse, har benyttet borgerservice på biblioteket
- Bibliotekets brugere vurderer, at udstedelse af pas er den vigtigste borgerserviceydelse (59 %)
- Flest biblioteker har ydelserne brevafstemning (82 stk.) og hjælp til NemID (75 stk.)
- Flest kender til borgerserviceydelsen udstedelse af pas (80 %)
- Hver anden (52 %) har benyttet borgerserviceydelsen udstedelse af pas
- Brugere har en positiv oplevelse af, at borgerservice er på bibliotekerne

Få flere til at bruge bibliotekerne oftere

- Spred budskabet om, at bibliotekerne er et godt mødested og at børn har stor glæde af bibliotekerne



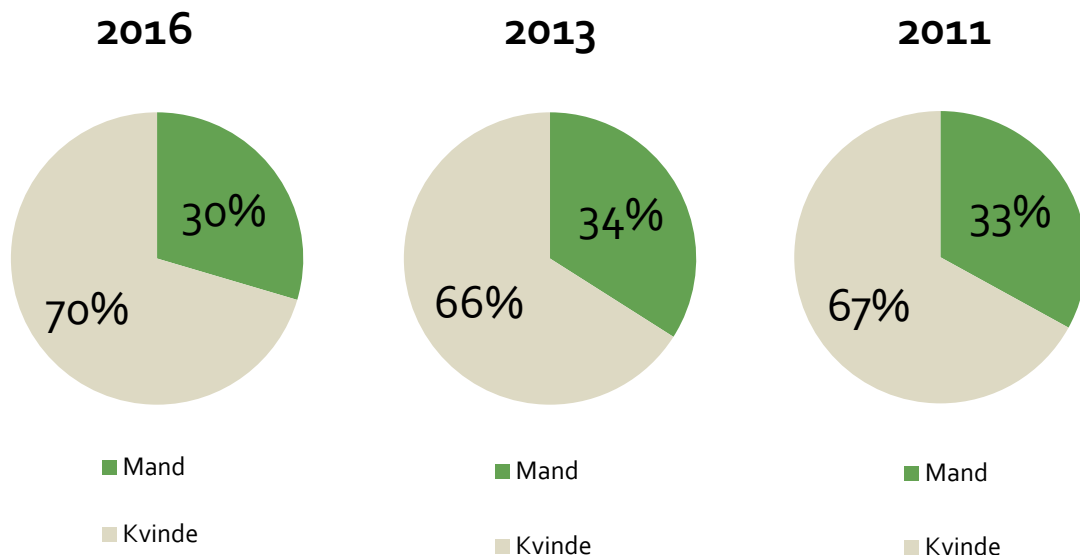
Portræt af brugerne

Opsummering: Brugerne

- Flest kvinder (70 %) benytter bibliotekerne
- Flest brugere af bibliotekerne (74 %) er mellem 40 og 73 år
- Flere unge benytter bibliotekerne i de største kommuner, da gennemsnitsalderen her er lavere
- En tredjedel (33 %) af brugerne har hjemmeboende børn
- Brugers uddannelsesniveau har tendens til at påvirke brugen af bibliotekerne, så brugere med en mellemlang eller lang videregående uddannelse optræder hyppigere
- Flest brugere (81 %) benytter oftest bibliotekerne i hverdage

Flest kvinder benytter bibliotekerne

Fordeling af køn



Resultaterne fra denne undersøgelse bekræfter, at der er flere kvinder end mænd, der bruger bibliotekerne.

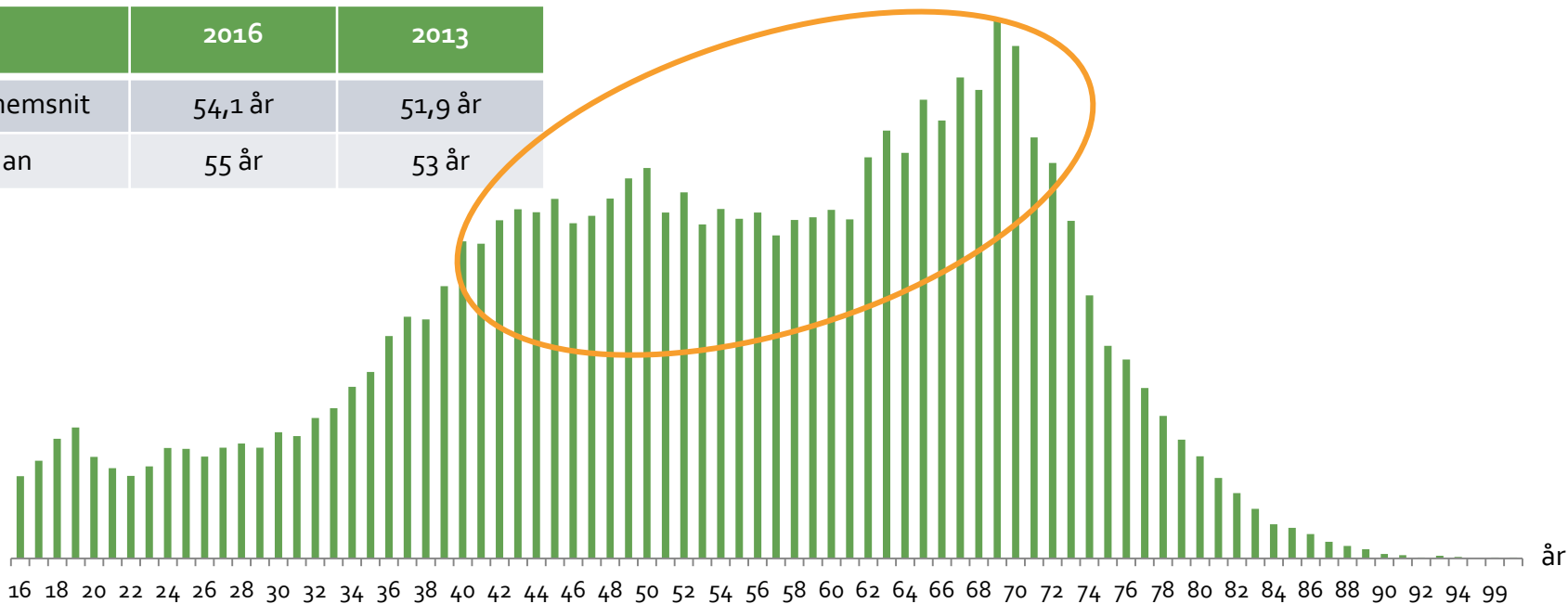
Resultaterne viser samtidig, at kønsfordelingen har ændret sig lidt i 2016 i forhold til resultaterne i 2013 og 2011.

Der er således lidt flere kvinder i 2016-undersøgelsen end i 2013- og 2011-undersøgelserne. Dermed er andelen af mænd i 2016-undersøgelsen lidt mindre end i de tidligere undersøgelser.

74 % af brugerne er mellem 40 og 73 år

Aldersfordelingen

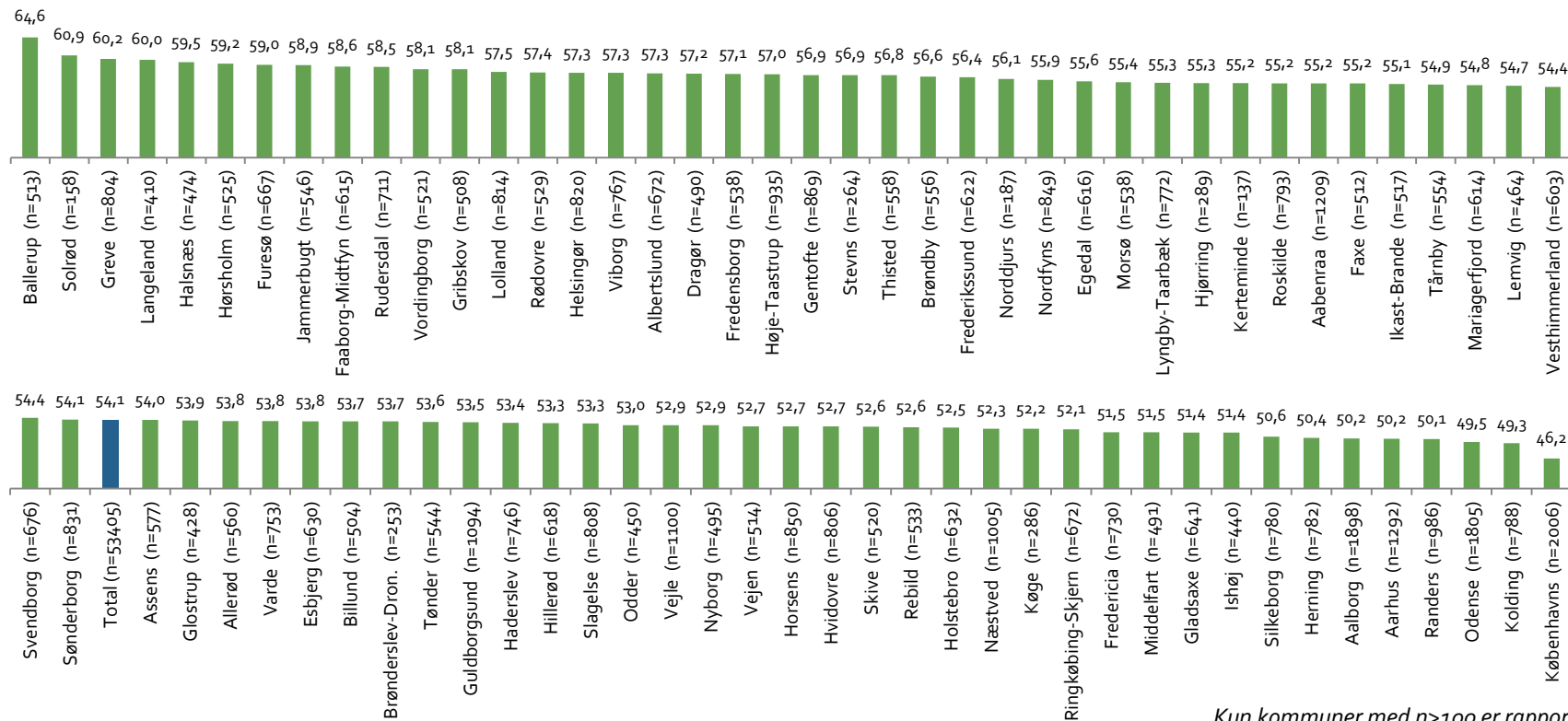
	2016	2013
Gennemsnit	54,1 år	51,9 år
Median	55 år	53 år



Når man betragter biblioteksbrugernes alder, kan man se, at en væsentlig del af brugerne er 40 år og derover. Gennemsnitsalderen blandt den del af biblioteksbrugere, der er 16 år eller derover, er 54,1 år, mens median-alderen er 55 år. Aldersfordelingen blandt brugerne er en smule højere end i 2013, om end den overordnede tendens er den samme.

Flere unge benytter bibliotekerne i de største kommuner

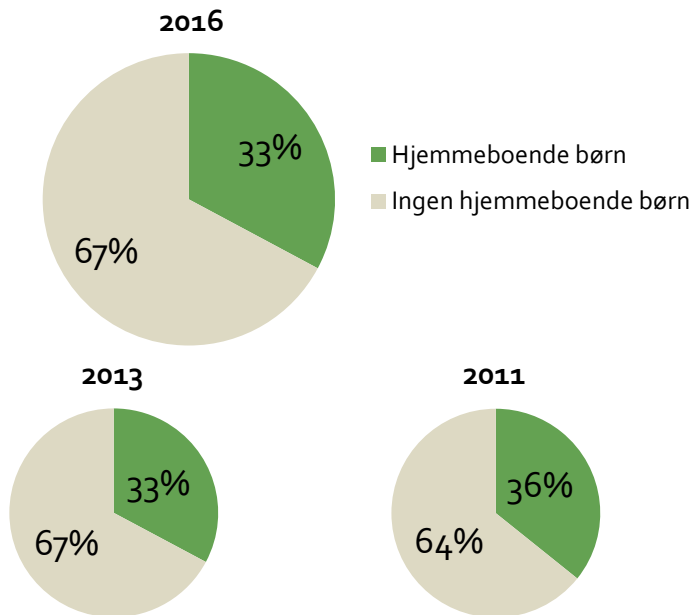
Aldersgennemsnit fordelt på kommuner



Kun kommuner med n>100 er rapporteret

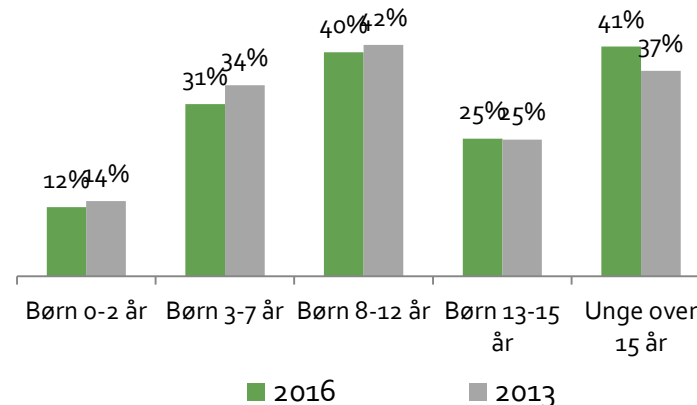
En tredjedel af brugerne har hjemmeboende børn

Brugere med hjemmeboende børn



Hver tredje bruger af bibliotekerne (33 %) har hjemmeboende børn. De resterende to tredjedele (67 %) af brugerne har ikke hjemmeboende børn. Andelen af brugere med hjemmeboende børn er den samme som i de foregående undersøgelser.

Fordeling af antal hjemmeboende børn



Blandt de brugere, der har hjemmeboende børn, har vi spurgt om børnenes alder. Resultaterne viser, at der ofte er tale om børn i aldersgruppen 8-12 år (40 %) og unge over 15 år (41 %). En lidt mindre andel af brugerne har børn i alderen 3-7 år (31 %).

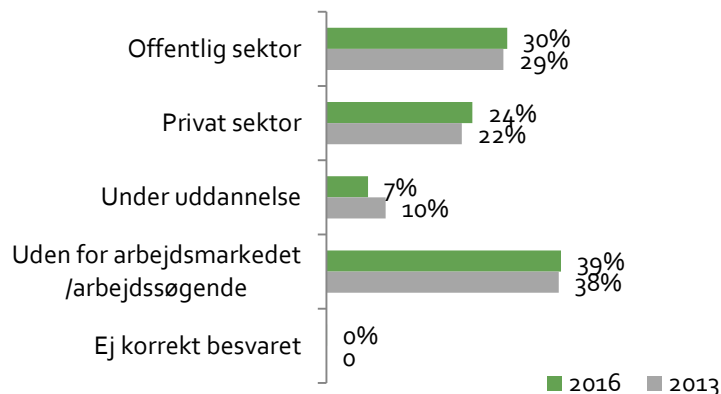
Resultaterne viser samtidig, at der er en større andel af brugere med hjemmeboende unge, end det var tilfældet i 2013.

Uddannelse har tendens til at påvirke brugen af bibliotekerne

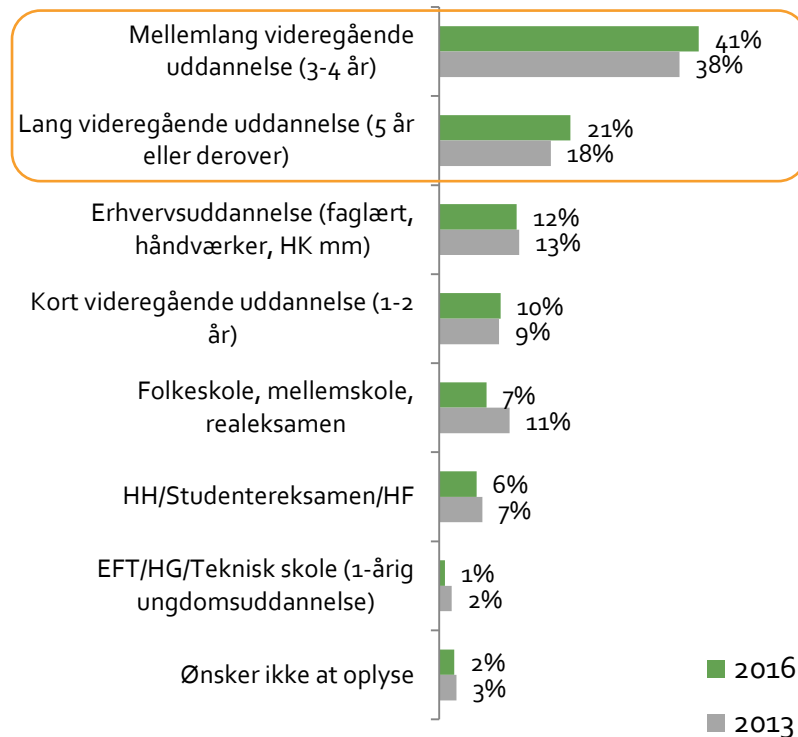
De fleste biblioteksbrugere har lang eller mellemlang uddannelse. Der er samtidig en tendens til, at mange uden for arbejdsmarkedet eller som er arbejdssøgende bruger bibliotekerne.

Der er til gengæld færre, der er under uddannelse, der bruger bibliotekerne. Brugerprofilen på arbejdsmarkedstilknøytning svarer i høj grad til den tilsvarende brugerprofil i 2013-undersøgelsen.

Brugernes beskæftigelse



Brugernes seneste afsluttede uddannelse



Flest brugere benytter oftest bibliotekerne i hverdage

Undersøgelsen indeholder et spørgsmål der afdækker, hvornår brugerne *oftest* bruger biblioteket.

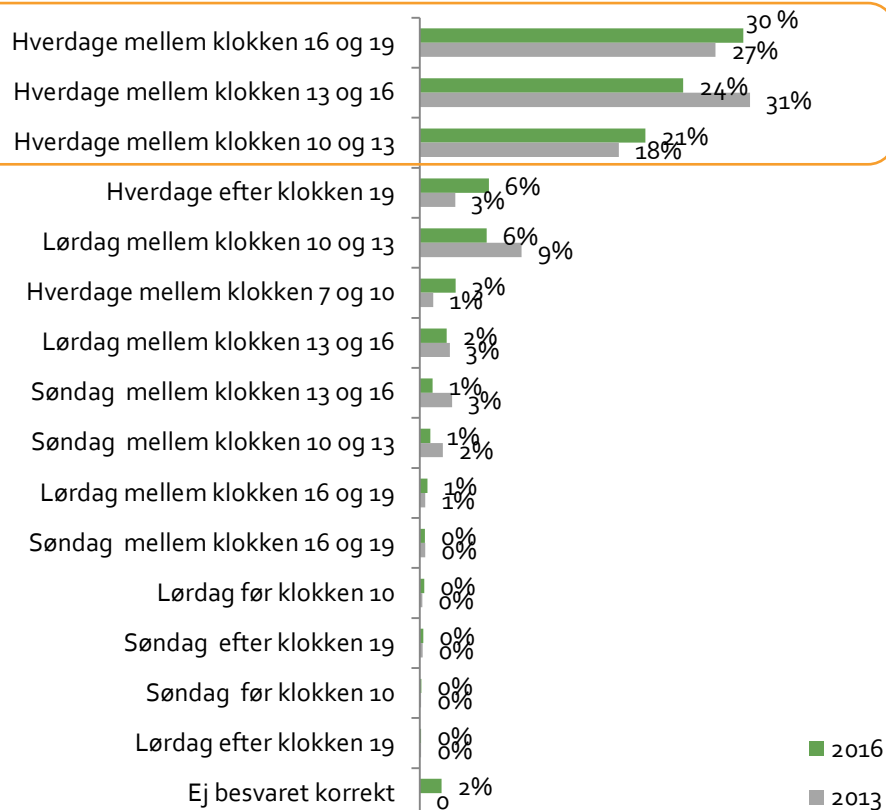
Resultaterne viser, at bibliotekerne oftest bruges på hverdage. Flest (30 %) bruger biblioteket på hverdage mellem 16 og 19, lidt færre (24 %) angiver hverdage mellem 13 og 16 og lidt færre igen (21 %) angiver hverdage mellem 10 og 13. 6 % af brugerne angiver, at de oftest bruger biblioteket på hverdage efter 19.

Tilsammen er det således 4 ud af 5 (81 %) af brugerne, der angiver, at de oftest bruger bibliotekerne på hverdage.

Den resterende del af brugerne bruger oftest biblioteket lørdag og søndag, hvor brugen er bredt spredt ud.

Tendensen til oftest at bruge biblioteket på hverdage var også til stede i 2013-undersøgelsen.

Tidspunkter, hvor biblioteket benyttes





Bibliotekernes brugertyper

Opsummering: Bibliotekernes brugertyper

9 % hyppige brugere

Størstedelen er kvinder (75 %)

Er ansat i den offentlige sektor (32 %) eller uden for arbejdsmarkedet/arbejdssøgende (41 %)

Oftest en mellemlang (45 %) eller lang videregående uddannelse (24 %)

Benytter pr. definition bibliotekets faciliteter i høj grad og er derfor ikke overraskende særdeles tilfreds og positiv over for biblioteket

64 % - Brugere

Flest er kvinder (72 %)

Er uden for arbejdsmarkedet (40 %) eller ansat i den offentlige sektor (30 %)

En stor andel har en mellemlang (42 %) eller lang videregående uddannelse (22 %)

Brugerne er meget tilfredse og positive over for biblioteket

26 % Minimalbrugere

Flere kvinder (65 %) end mænd (35 %)

Flest er uden for arbejdsmarkedet (36 %). Lige andel offentligt og privat ansatte.

Flest med mellemlang (37 %) eller lang (18 %) videregående uddannelse

Minimalbrugerne er – den mindre brug til trods – meget tilfreds med biblioteket

1 % Ikke-brugere

En stort set lige kønsfordeling mellem kvinder (52 %) og mænd (48 %)

Uden for arbejdsmarkedet/arbejdssøgende (35 %) eller ansat i den private sektor (34 %).

En mellemlang videregående uddannelse (31 %)

Grundlæggende positiv holdning til bibliotekerne

Bibliotekernes brugere kan karakteriseres i fire grupper

For at få et større indblik i de forskellige brugere af bibliotekerne karakteriseres biblioteksbrugerne efter deres brug af bibliotekets tilbud. Denne karakteristik erstatter tidligere rapporters segmentering fra 2011 og 2013, da det vurderes, at denne brugerkaraktistik er bedre beskrivende.

Alle brugerne karakteriseres som hyppige brugere, brugere, minimalbrugere og ikke-brugere af bibliotekerne efter deres besvarelser i nedenstående to spørgsmål om brugen af bibliotekernes tilbud. Alt efter deres svar tildeles de point fra 1-5 for hvert tilbud på bibliotekerne. Pointtildelingen vægtes således, at det vægter mest, hvis borgeren låner på biblioteket.

Spørgsmål, der er anvendt til karakteristikken:

Q14. Når du kommer hen på biblioteket, hvor ofte bruger du det så?

- Låner – fx bøger, film, musik m.m. (vægt 1)
- Læser – fx aviser, bøger m.m. (vægt 1/3)
- Arbejder – fx studieopgaver, jobsøgning eller arbejdsopgaver (vægt 1/3)
- Internet – fx informationssøgning, mail, spil eller chat (vægt 1/3)

Q15. Hvor ofte benytter du følgende tilbud på biblioteket?

- Arrangementer for voksne – fx foredrag og koncerter (vægt 1/3)
- Arrangementer for børn – fx forestillinger og koncerter (vægt 1/3)
- Kurser og undervisning (vægt 1/3)

Svar med tilhørende pointtildeling:

- 5 - Meget ofte
- 4 - Ofte
- 3 - Af og til
- 2 - Sjældent
- 1 - Aldrig
- 1 - (Ikke relevant)

Brugertyper:



Hyppige brugere (15-10 point)

Disse brugere benytter gennemsnitligt bibliotekernes tilbud oftere end af og til.

Eksempelvis vil en bruger, der låner bøger meget ofte og benytter de resterende målepunkter af og til ligge her (11 point)



Brugere (9-7 point)

9 point svarer til, at brugerne benytter bibliotekernes tilbud gennemsnitligt af og til

Eksempelvis vil en bruger, der låner bøger meget ofte, men ikke benytter andre tilbud, ligge her (11 point)



Minimalbrugere (6-4 point)

6 point svarer til, at brugerne benytter bibliotekernes tilbud gennemsnitligt sjældent





Eksempelvis vil en bruger, der låner bøger af og til, men ikke benytter andre tilbud, ligge her (5 point)



Ikke-brugere (3 point)

3 point svarer til, at brugeren gennemsnitligt aldrig benytter bibliotekernes tilbud

9 % af biblioteksbrugerne er hyppige brugere

Brugertyper		2016	2013
	Hyppige brugere	9 %	14 %
	Brugere	64 %	70 %
	Minimalbrugere	26 %	16 %
	Ikke-brugere	1 %	0 %

De fleste af biblioteksbrugerne kategoriseres som brugere (benytter bibliotekernes tilbud gennemsnitligt af og til). Dernæst er flest brugere minimalbrugere (benytter bibliotekernes tilbud gennemsnitligt sjældent).

Fordelingen af brugere i 2016 er anderledes end i 2013. Dette er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at færre benytter biblioteket ofte.

Vores statistiske kørsler viser således, at den store indsamling af besvarelser har resulteret i, at undersøgelsen er nået bredere ud til danskerne i 2016.

Bemærk, at ikke-brugere har haft en eller anden form for kontakt til bibliotekerne for at være med i denne undersøgelse. De benytter gennemsnitligt aldrig bibliotekernes tilbud.

Beskrivelse af brugere: Hyppige brugere



Karakteristika

Størstedelen af de hyppige brugere er kvinder (75 %). En stor del af de hyppige brugere er ansat i den offentlige sektor (32 %) eller uden for arbejdsmarkedet/arbejdssøgende (41 %).

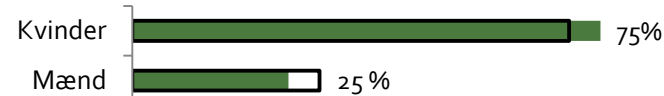
De hyppige brugere har ofte en mellemlang (45 %) eller lang videregående uddannelse (24 %).

De hyppige brugere benytter pr. definition bibliotekets faciliteter i høj grad. De er derfor ikke overraskende særdeles positive over for biblioteket.

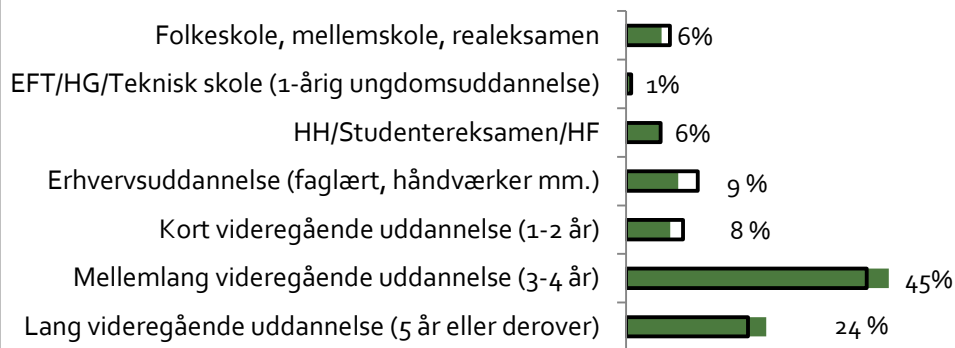
Tilfredshed med bibliotek på en skala fra 0-100:

91

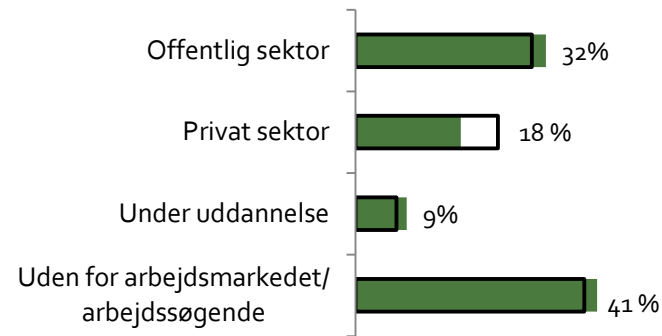
Køn



Uddannelsesniveau



Beskæftigelse



■ Alle brugere

■ Hyppige brugere

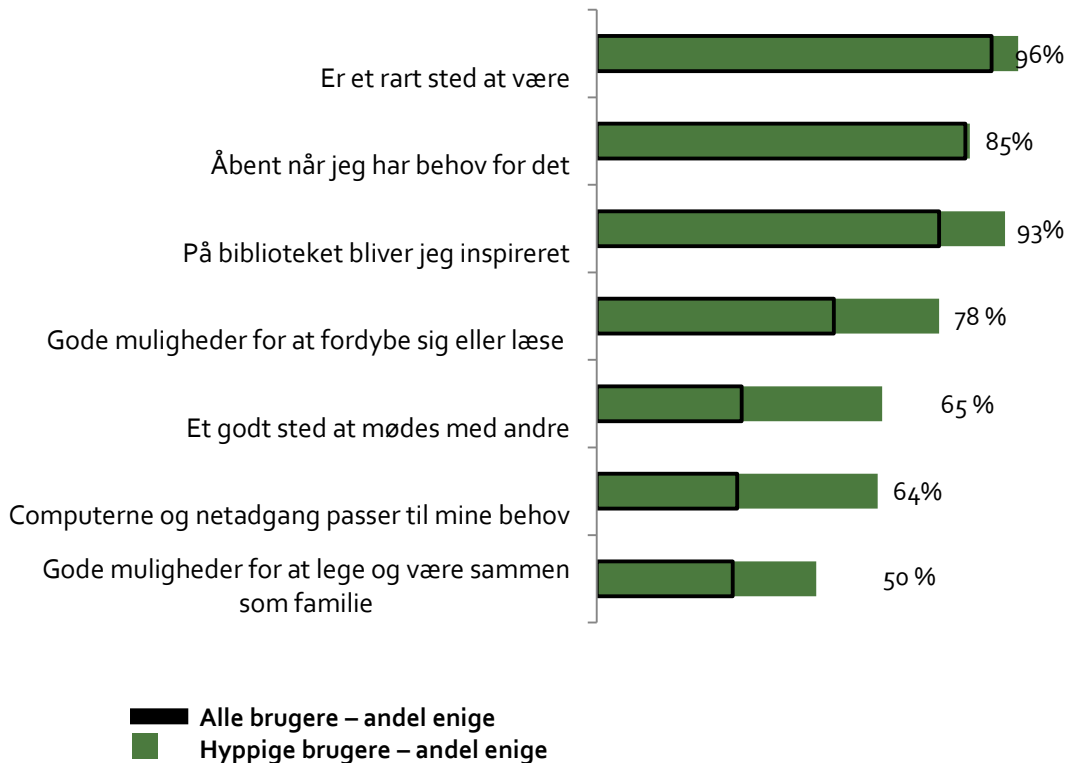
👥 4.658

W | Wilke

Beskrivelse af brugere: Hyppige brugere



Vurdering af bibliotekerne



De hyppige brugere bedømmer biblioteket særdeles positivt på alle de parametre, der er medtaget i undersøgelsen.

Det er således stort set alle brugere (96 %), der er enige i, at biblioteket er et rart sted at være, ligesom næsten alle (93 %) angiver at de bliver inspireret på biblioteket.

4 ud af 5 af de hyppige brugere angiver, at biblioteket har åbent, når de har behov for det (85 %) og at de har gode muligheder for at fordybe sig eller læse på biblioteket (78 %).

Det er en gennemgående tendens, at de hyppige brugere bedømmer biblioteket væsentligt mere positivt end brugerne set under ét.

Beskrivelse af brugere: Brugere



Karakteristika

Der er langt flere kvinder (72 %) end mænd (28 %) blandt de hyppige brugere. Mange er uden for arbejdsmarkedet (40 %) eller ansat i den offentlige sektor (30 %), ligesom der er en stor andel med en mellemlang (42 %) eller lang (22 %) videregående uddannelse.

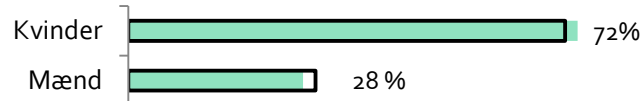
Det er Wilkes vurdering, at det er bemærkelsesværdigt, at gruppen af brugeres demografiske karakteristika i så høj grad også er afspejlet i gruppen af hyppige brugere.

Brugerne er meget tilfredse med biblioteket.

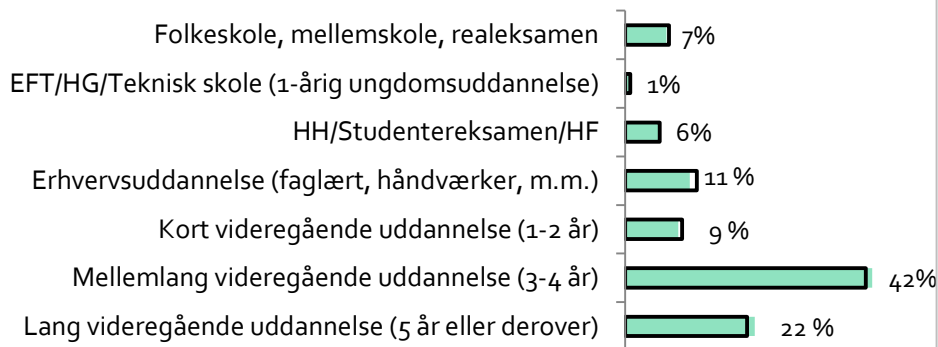
Tilfredshed med bibliotek på en skala fra 0-100:

89

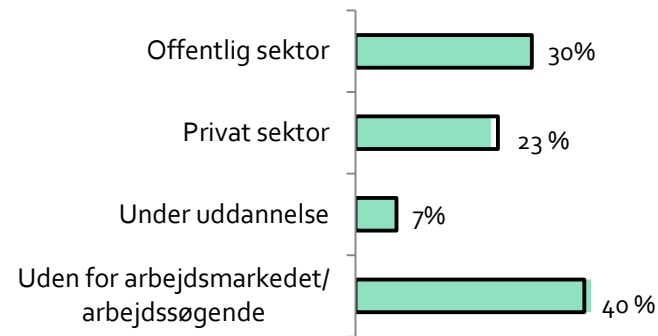
Køn



Uddannelsesniveau



Beskæftigelse



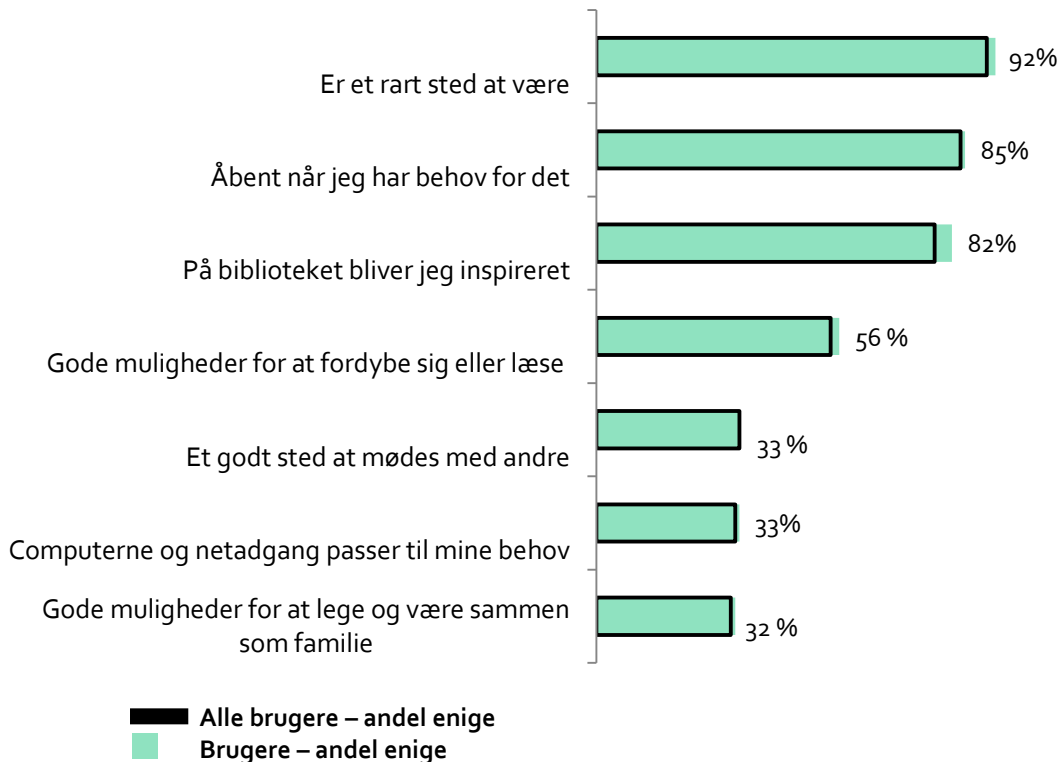
■ Alle brugere
■ Brugere

34.259

W | Wilke



Vurdering af bibliotekerne



Kategorien af brugere bedømmer biblioteket positivt på mange af de parametre, der er medtaget i undersøgelsen.

Stort set alle brugere (92 %) er enige i, at biblioteket er et rart sted at være. En meget stor andel angiver, at biblioteket har åbent, når de har behov for det (85 %) og at de bliver inspireret på biblioteket (82 %).

Bedømmelsen på disse parametre fra kategorien af brugere svarer i meget høj grad til gennemsnittet for alle brugere set under ét.

Beskrivelse af brugere: Minimalbrugere



Karakteristika

Der er flere kvinder (65 %) end mænd (35 %) blandt minimalbrugerne. Flest er uden for arbejdsmarkedet (36 %), men i forhold til den samlede gruppe af brugere er der flere, der er ansat i den private sektor (29 %). Herved er andelen af beskæftigede i den offentlige (28 %) og private sektor ens. Andelen af minimalbrugere med en mellemlang (37 %) eller lang (18 %) videregående uddannelse er lavere end brugerne set under ét. Minimalbrugerne er – den mindre brug til trods – meget tilfreds med biblioteket.

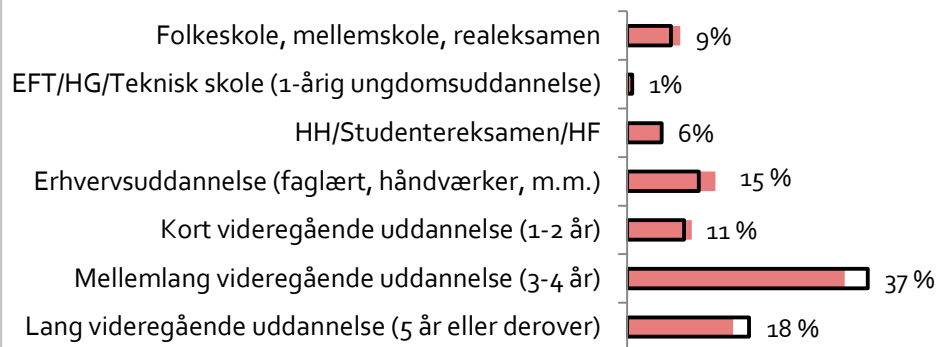
Tilfredshed med bibliotek på en skala fra 0-100:

86

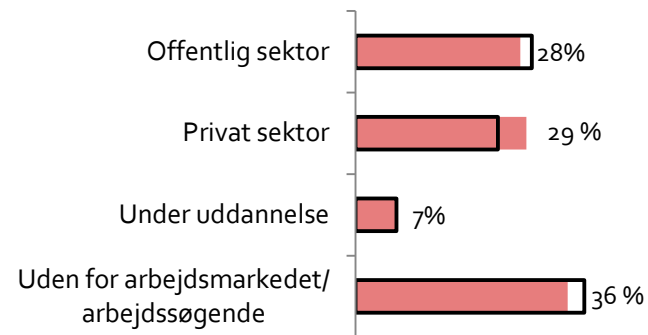
Køn



Uddannelsesniveau



Beskæftigelse



Alle brugere
 Minimalbrugere

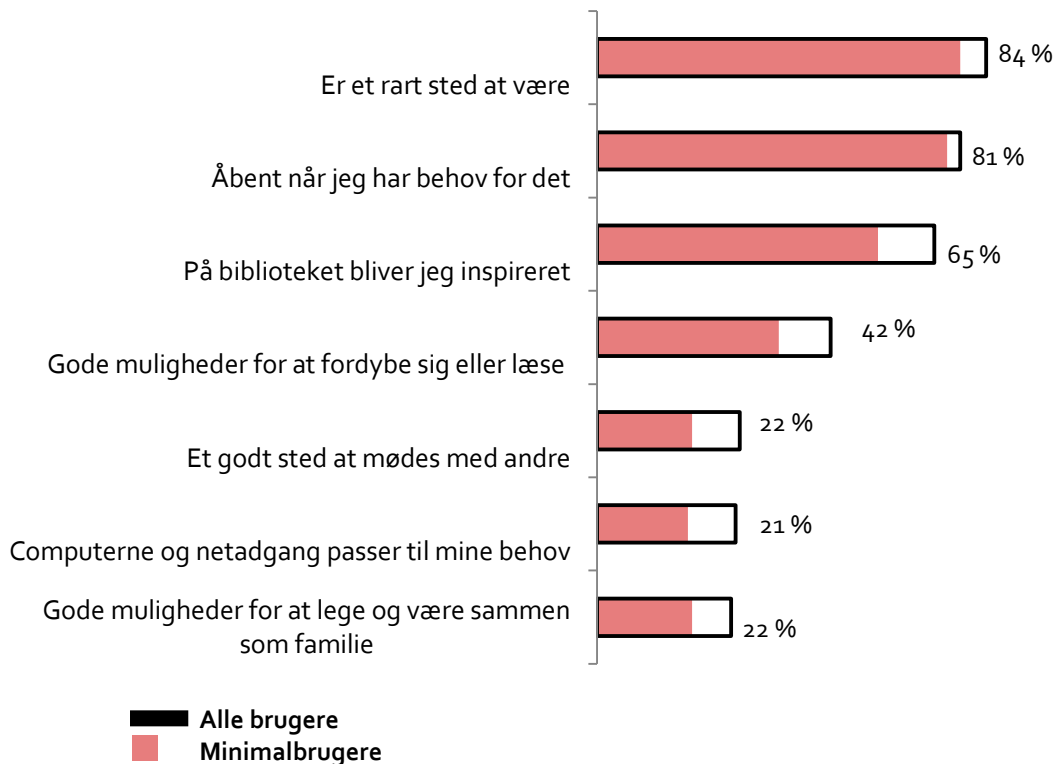
14.087

| Wilke

Beskrivelse af brugere: Minimalbrugere



Vurdering af bibliotekerne



Minimalbrugerne har en positiv opfattelse af biblioteket som et rart sted at være (84 % er enige), af at biblioteket har åbent, når de har behov for det (81 % enige) og af at de bliver inspireret på biblioteket (65 % enige). Der er dog færre, der er enige i disse udsagn end for alle brugere set under ét.

2 ud af 5 minimalbrugere (42 %) synes, at biblioteket giver gode mulighed for at fordybe sig eller læse, mens det er omkring hver femte minimalbruger, der er enig i, at biblioteket er et godt sted at mødes med andre (22 %), at computere og netadgang passer til behovet (21 %) og at biblioteket giver muligheder for at lege og være sammen som familie (22 %). Også på disse parametre er minimalbrugerne noget mere kritiske end alle brugere set under ét.

Beskrivelse af brugere: Ikke-brugere



Karakteristika

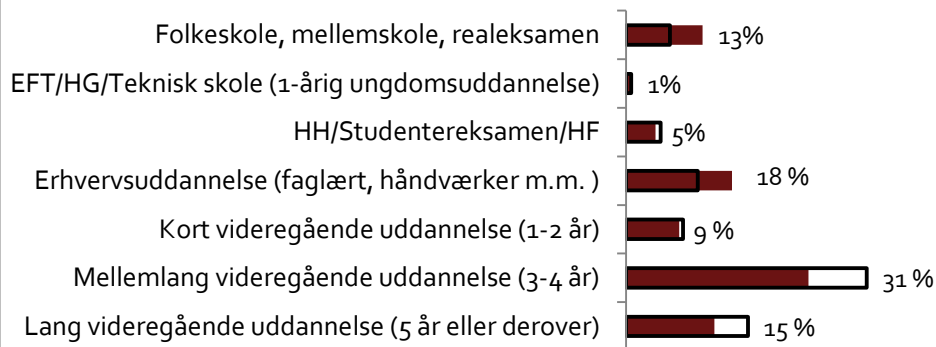
Ikke-brugerne er karakteriseret ved en stort set lige kønsfordeling mellem kvinder (52 %) og mænd (48 %).

Der er mange ikke-brugere, der er uden for arbejdsmarkedet eller arbejdssøgende (35 %), men lige så mange er ansat i den private sektor (34 %). Færre (22 %) af ikke-brugerne er ansat i den offentlige sektor.

En tredjedel af ikke-brugerne har en mellemlang videregående uddannelse (31 %), mens yderligere 15 % har en lang videregående uddannelse.

Det er efter Wilkes opfattelse værd at bemærke, at ikke-brugerne har en grundlæggende positiv opfattelse af biblioteket.

Uddannelsesniveau



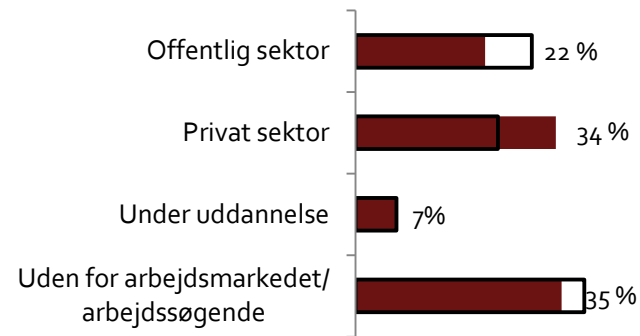
Tilfredshed med bibliotek på en skala fra 0-100:

74

Køn



Beskæftigelse



■ Alle brugere
■ Ikke-brugere

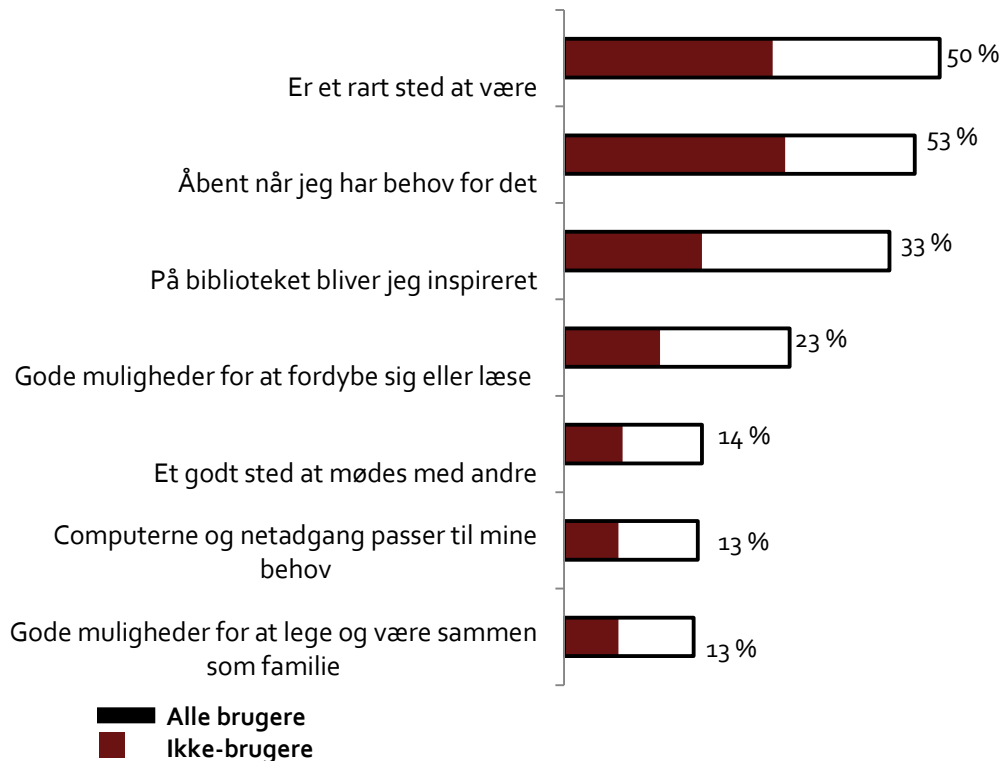
401

W | Wilke

Beskrivelse af brugere: Ikke-brugere



Vurdering af bibliotekerne



Halvdelen af ikke-brugerne (51 %) har en opfattelse af, at biblioteket er et rart sted at være og at biblioteket har åbent, når de har behov for det (53 %).

En tredjedel (33 %) af ikke-brugerne har en opfattelse af, at man bliver inspireret på biblioteket, mens en fjerdedel (23 %) af ikke-brugerne har en opfattelse af, at biblioteket giver gode muligheder for at fordybe sig og læse.

Cirka hver syvende ikke-bruger synes, at biblioteket er et godt sted at mødes med andre (14 %), at computere og netadgang passer til deres behov (13 %) og at biblioteket giver gode muligheder for at lege og være sammen som familie (13 %).

Ikke-brugerne er mere kritiske end alle brugerne set under ét på alle de syv vurderede parametre.

Uddybende beskrivelse af ikke-brugere

For at få et større indblik i hvem ikke-brugerne er, har Wilke indsamlet data i Wilkes Danmarks Panel.

Data i rapporten er baseret på danskere, der i en eller anden grad har været i kontakt med bibliotekerne. Derfor giver panelet adgang til danskere, der ikke bruger bibliotekerne.

Resultaterne fra ikke-brugerne i brugertyperne adskiller sig dog ikke nævneværdigt i forhold til indsamlingen i panelet. Indsigterne til sammen giver dog et mere solidt billede af hvem ikke-brugeren er.

Ikke-brugeren



Tilbud

Til trods for at ikke-brugerne ikke benytter bibliotekerne, angiver gruppen stadig, at skøn- og faglitteratur passer til deres behov. Ikke-brugerne angiver dog, at arrangementer ikke passer til deres behov. Ikke-brugerne benytter heller ikke bibliotekernes hjemmeside og har ikke kendskab til de online tilbud på bibliotekets hjemmeside. Generelt ved ikke-brugeren ikke meget om bibliotekerne. Langt de fleste ikke-brugere svarer oftest 'ved ikke' på spørgsmål om bibliotekerne.

Karakteristik

Til karakteristikken på de foregående sider kan tilføjes, at ikke-brugeren sjældent har hjemmeboende børn. Det bekræftes yderligere, at der er en tendens til, at ikke-brugeren er beskæftiget i det private, samt oftere er mand end kvinde. Desuden bemærkes, at der ikke er fundet bemærkelsesværdig forskel i gennemsnitsalderen på ikke-brugeren og de andre brugertyper.



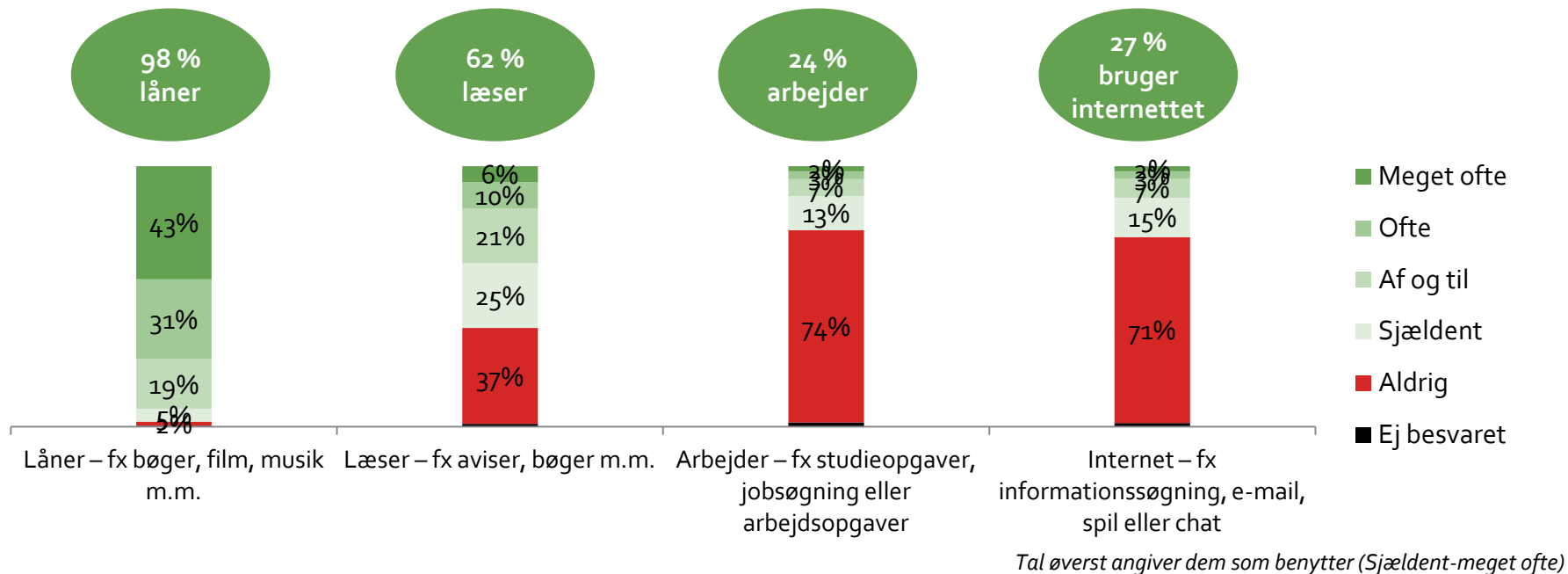
Brug af bibliotekernes tilbud

Opsummering: Brug af bibliotekernes tilbud

- Flest (98 %) benytter biblioteket til at låne materialer
- Færre læser, arbejder og bruger internettet på biblioteket
- Flest (60 %) benytter arrangementer for voksne
- Færre benytter bibliotekets arrangementer
- Tæt på hver tredje biblioteksbruger (31 %) angiver, at arrangementer for voksne passer til deres behov
- Det er primært hyppige brugere, som angiver, at arrangementer til deres behov
- Hver anden bruger med hjemmeboende børn benytter arrangementer for børn på bibliotekerne
- Børn under 15 år har særligt stor glæde af bibliotekerne

Flest benytter biblioteket til at låne materialer

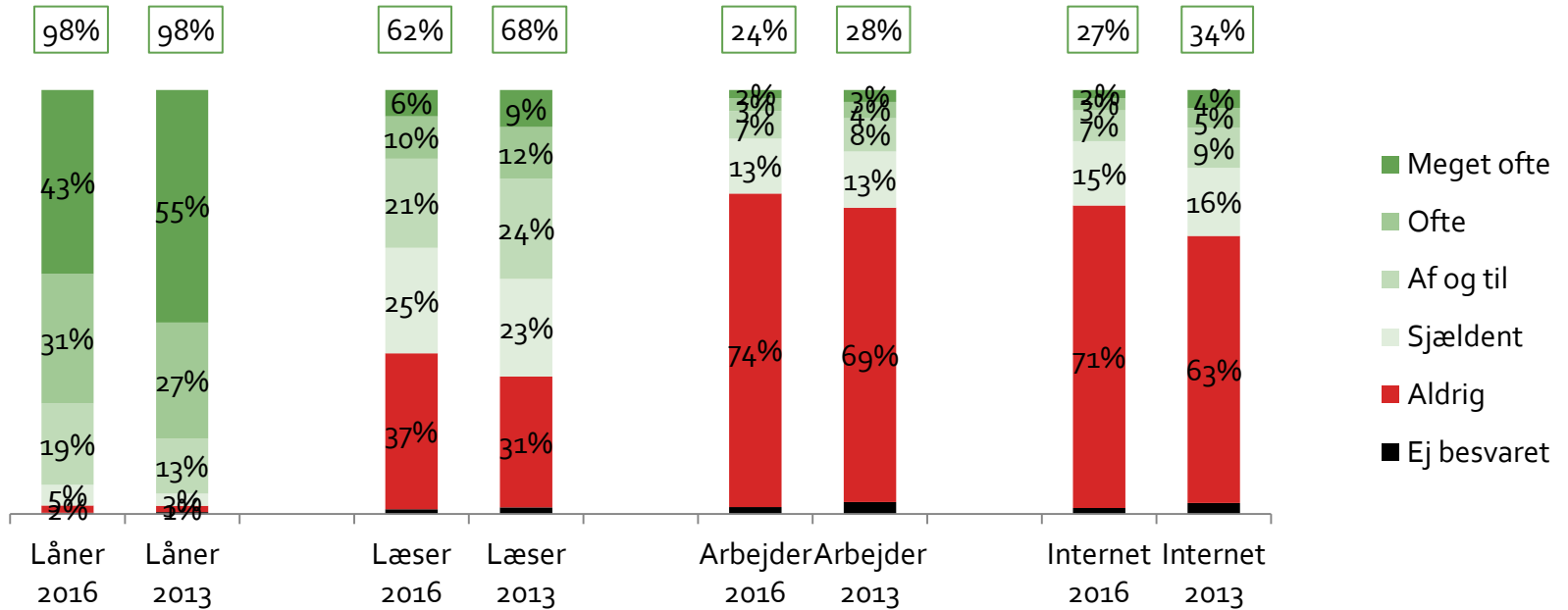
Brug af bibliotekernes tilbud



Når man betragter brugen af bibliotekernes tilbud, er det lån af materialer, der oftest benyttes. Resultaterne viser desuden, at mange brugere benytter biblioteket til at læse, mens hver fjerde bruger benytter biblioteket til at arbejde og/eller gør brug af internettet.

Færre læser, arbejder og bruger internettet på biblioteket

Brug af bibliotekernes tilbud

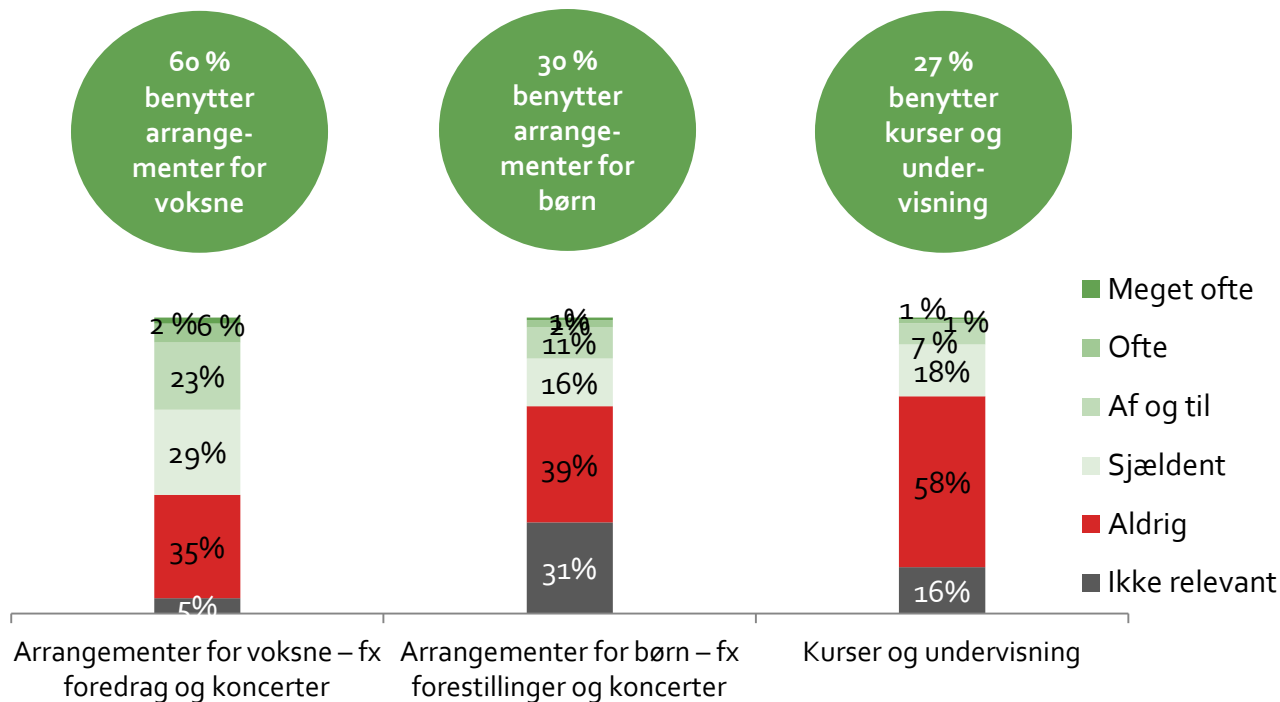


Tal øverst angiver dem som benytter (Sjældent-meget ofte)

Andelen af brugerne som låner, ligger stadig på et meget højt niveau. Det er dog værd at bemærke faldet fra 55 % til 43 % i andelen af brugere, der låner meget ofte. Dette kan skyldes, at undersøgelsen i 2016 er nået bredere ud blandt biblioteksbrugerne. Andelen af brugerne, som læser, arbejder eller benytter internettet på biblioteket er faldet lidt fra 2013 til 2016.

Flest benytter arrangementer for voksne

Brug af bibliotekernes tilbud



Tal øverst angiver dem som benytter (Sjældent-meget ofte)

Brug af bibliotekernes tilbud

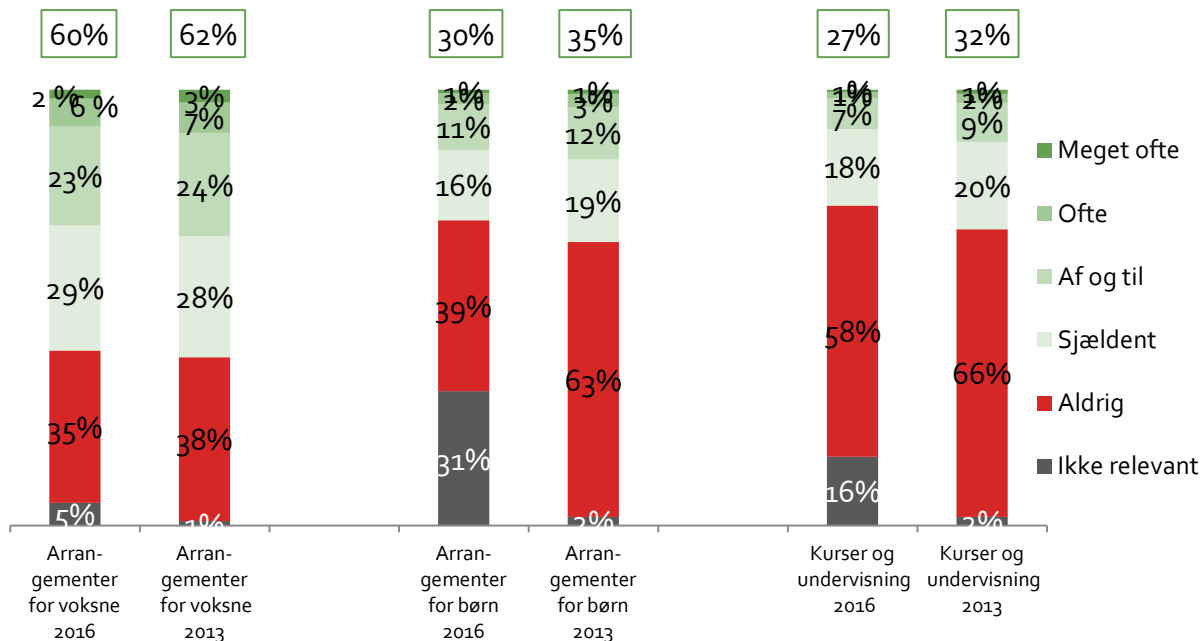
Når man betragter brugen af bibliotekernes arrangementer, benytter 60 % arrangementerne for voksne.

30 % benytter arrangementerne for børn, mens 27 % benytter kurser og undervisning.

Det er værd at bemærke, at andelen, der benytter arrangementerne meget ofte og ofte, er meget lille. Andelen, der aldrig benytter arrangementerne, er meget stor for alle tre arrangementstyper.

Færre benytter bibliotekets arrangementer

Brug af bibliotekernes tilbud



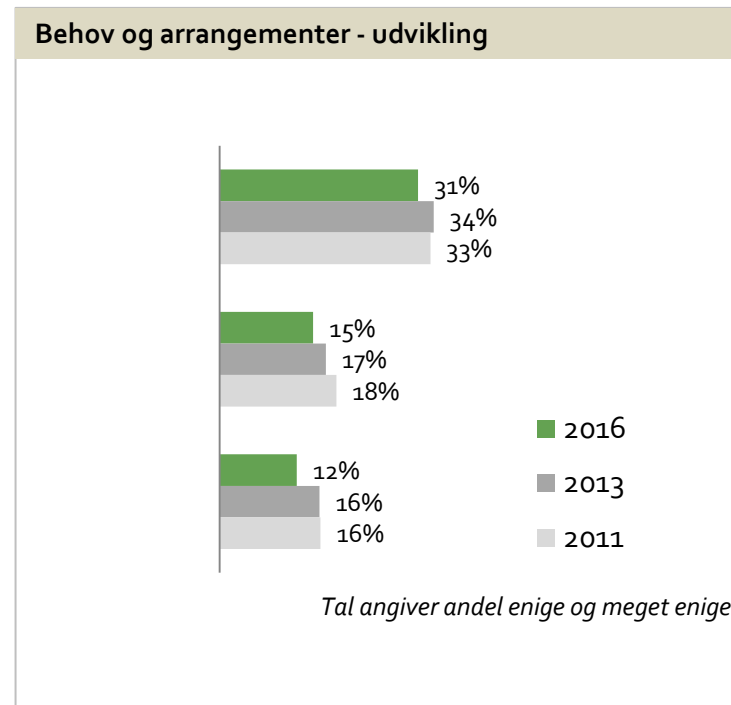
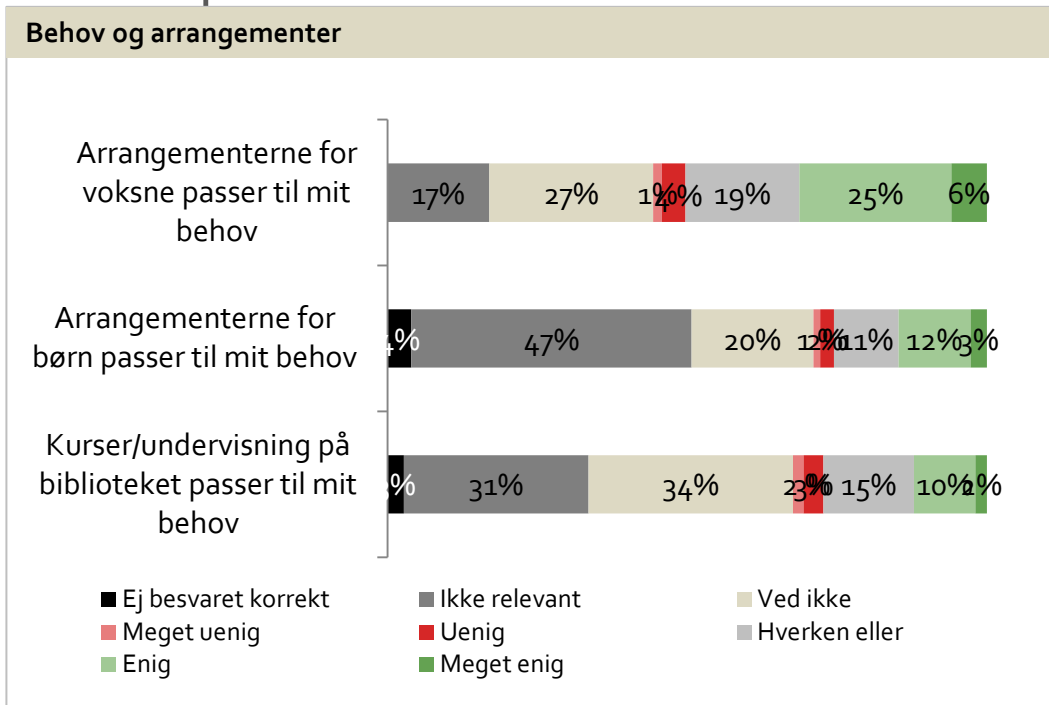
Tal angiver dem som benytter (Sjældent-meget ofte)

Brug af bibliotekernes tilbud

Andelen af brugerne, som benytter arrangementer, er faldet for alle arrangementstyper. Det er dog værd at bemærke, at faldet kan skyldes, at resultaterne for 2016 hviler på et bredere udsnit af biblioteksbrugere.



Tæt på hver tredje biblioteksbruger angiver, at arrangementer for voksne passer til deres behov



Arrangementer for voksne er den type arrangement, der passer til flest brugeres behov. Næsten hver tredje angiver, at arrangementer for voksne passer til deres behov. Det er lidt færre sammenlignet med andelen i 2013 og 2011. Udviklingen i resultaterne viser, at der i 2016 er lidt færre, som angiver, at arrangementer passer til deres behov. Det er dog værd, at bemærke, at faldet kan skyldes, at resultaterne for 2016 hviler på et bredere udsnit af biblioteksbrugerne.



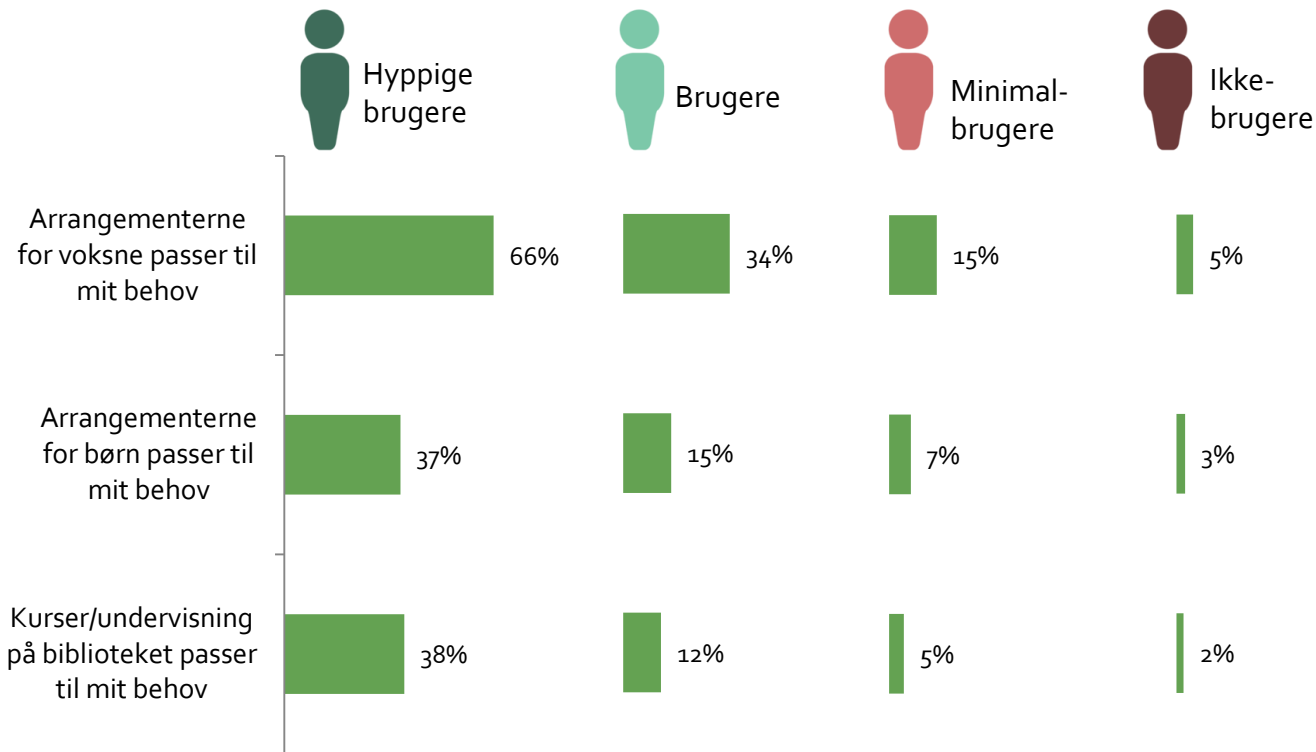
Det er primært hyppige brugere, som angiver et behov for arrangementer

Brugertyperne benytter arrangementerne på bibliotekerne forskelligt. Det er ikke overraskende, at flest hyppige brugere angiver, at arrangementer passer til deres behov.

Blandt de hyppige brugere angiver 2 ud af 3 (66 %), at arrangementer for voksne passer til deres behov, mens det er 1 ud af 3 (34 %) blandt brugere.

Andelen, der angiver, at arrangementer passer til deres behov, falder på tværs af brugertyperne. Herved ses en sammenhæng imellem brug og behov.

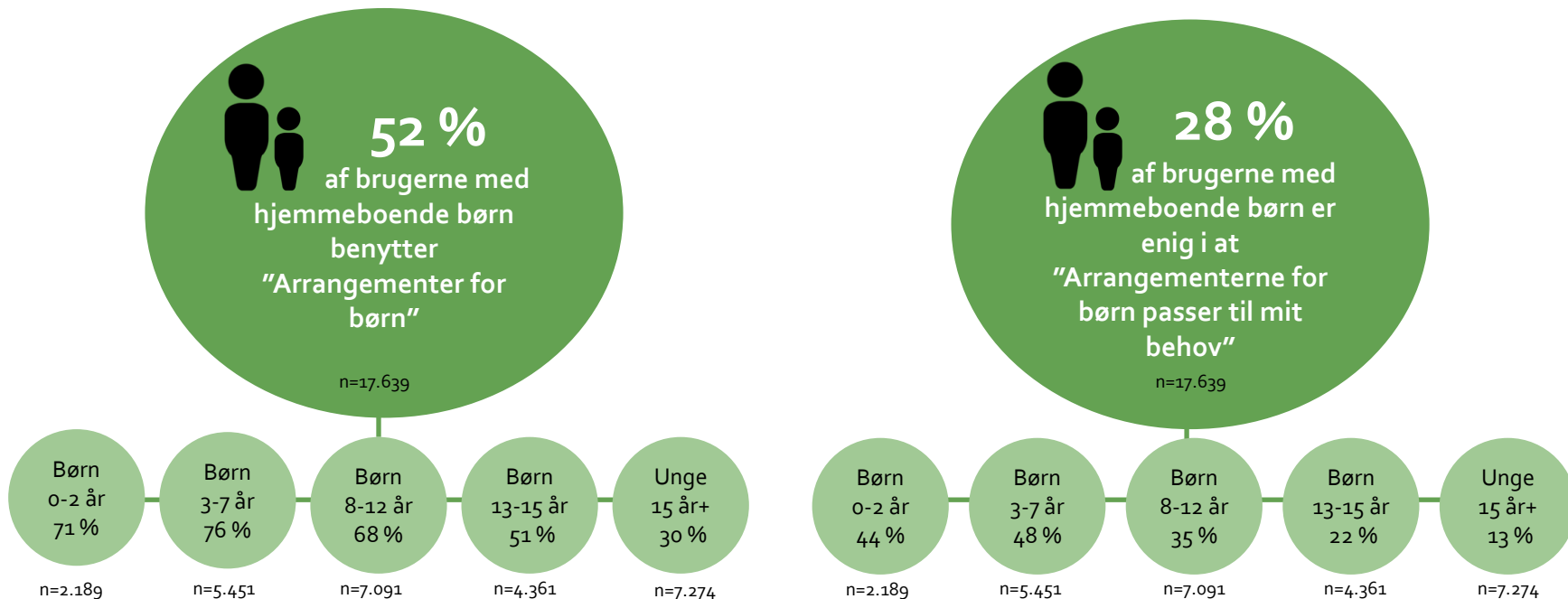
Behov og arrangementer



Tal angiver andel enige og meget enige

Hver anden bruger med hjemmeboende børn benytter arrangementer for børn på bibliotekerne

Børnefamilier og brug

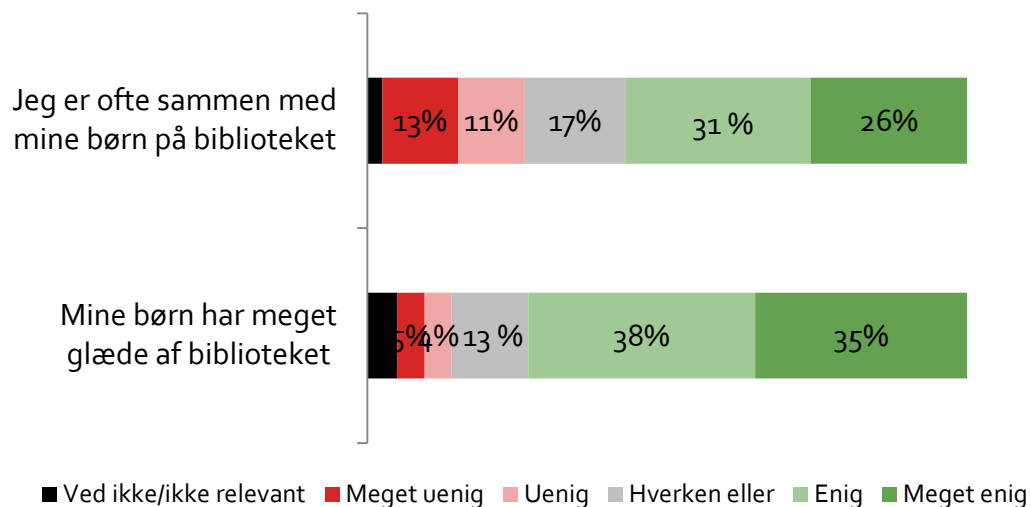


Blandt brugerne med hjemmeboende børn er det hver anden, der benytter bibliotekernes arrangementer for børn. Dog mener blot 28 % af brugerne med hjemmeboende børn, at arrangementerne for børn passer til deres behov. Det er særligt gruppen af brugere med hjemmeboende børn fra 3-7 år, der gør brug af arrangementerne (76 %). Resultaterne indikerer, at brugen og behovet falder med alderen på børnene.

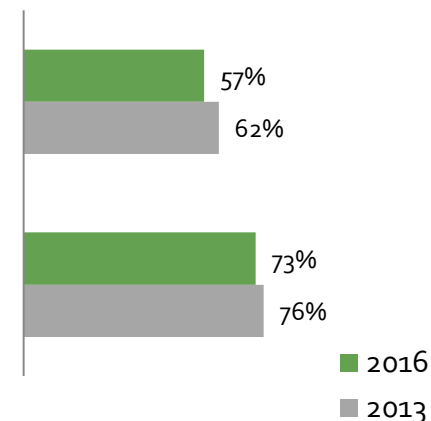
Bemærk at baserne for aldersgrupperne ikke summer til totalbasen, da respondenter kan have flere børn.

Børn har stor glæde af bibliotekerne

Børnefamilier og brug



Børnefamilier og brug



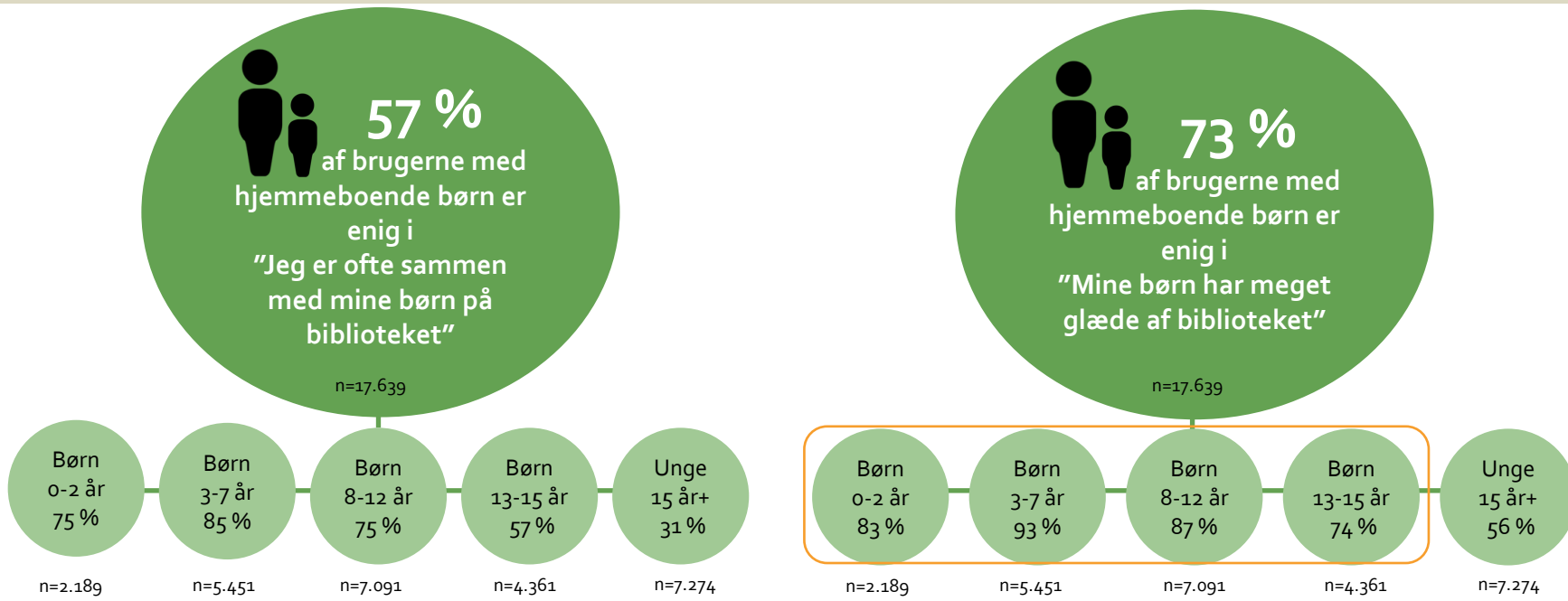
Tal angiver andel enige og meget enige

Resultaterne viser, at mere end hver anden bruger med hjemmeboende børn (57 %) ofte er sammen med deres børn på biblioteket. Næsten 3 ud af 4 (73 %) mener også, at deres børn har meget glæde af biblioteket. Der er altså brugere, der synes, at deres børn har meget glæde af bibliotekerne, men som ikke er på bibliotekerne ofte med børnene.

Udviklingen fra 2013 til 2016 viser et fald i andelen, der ofte er sammen med deres børn på bibliotekerne. Lidt færre er enige i, at deres børn har meget glæde af biblioteket.

Børn under 15 år har særligt stor glæde af bibliotekerne

Børnefamilier og brug



Undersøgelsen viser, at det er børn under 15 år, der oftest er på biblioteket med deres forældre og har meget glæde af biblioteket. Særligt er det gruppen af brugere med hjemmeboende børn på 3-7 år, der oftest er på biblioteket sammen med deres børn. Det er også denne gruppe, hvor flest vurderer, at deres børn har meget glæde af biblioteket. Ifølge Wilke er det desuden værd at bemærke, at der på tværs af aldersgrupperne er en større andel, der synes, at børnene har meget glæde af biblioteket, end andelen som ofte er på bibliotekerne. Der bør altså være potentiale i at få flere børnefamilier til at bruge bibliotekerne oftere.

Bemærk at baserne for aldersgrupperne ikke summer til totalbasen, da respondenter kan have flere børn.

© 2016 - Side 43 Q15. Hvor ofte benytter du følgende tilbud på biblioteket?

Q17. Nu kommer der nogle udsagn andre har sagt om bibliotekets tilbud. Du skal angive for hvert udsagn om du er enig eller uenig



Tilfredshed med bibliotekerne

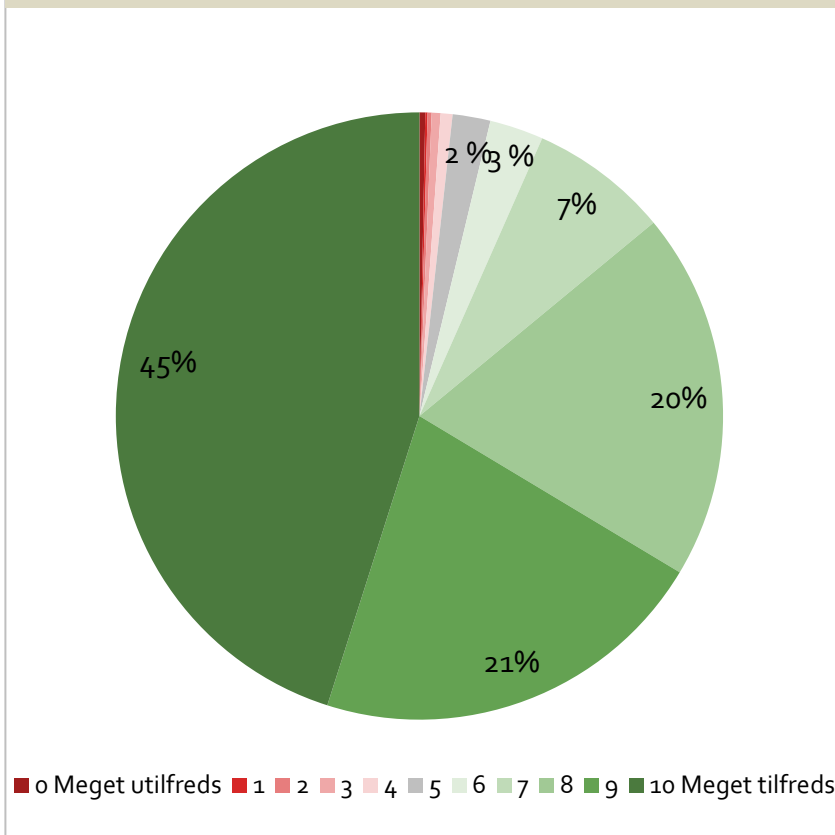
A hand is shown holding a light-colored card with rounded corners. The card features five yellow stars at the top, each with a diagonal hatching pattern. Below the stars is a list of bullet points. The background of the slide is dark blue with a bokeh effect of light blue circles.

Opsummering: Tilfredshed med bibliotekerne

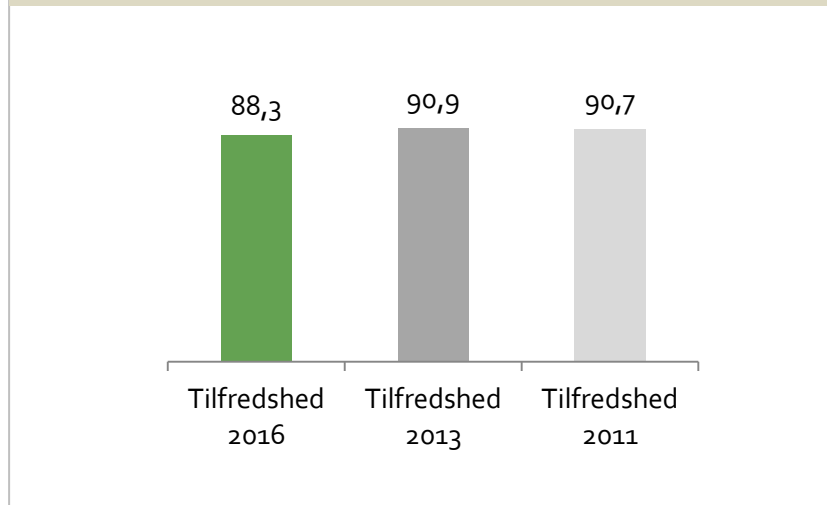
- Bibliotekernes brugere er meget tilfredse
- Tilfredsheden ligger generelt på et meget højt niveau i alle kommuner
- Med en NPS-score på 76 er anbefalingsvilligheden blandt brugerne af bibliotekerne meget høj
- NPS-scoren er ligeledes generelt meget høj på tværs af kommunerne
- Jo oftere biblioteket bruges, jo højere er tilfredsheden og anbefalingsvilligheden (NPS)

Bibliotekernes brugere er meget tilfredse

Fordeling i tilfredshed for bibliotekerne



Tilfredshed - Udvikling

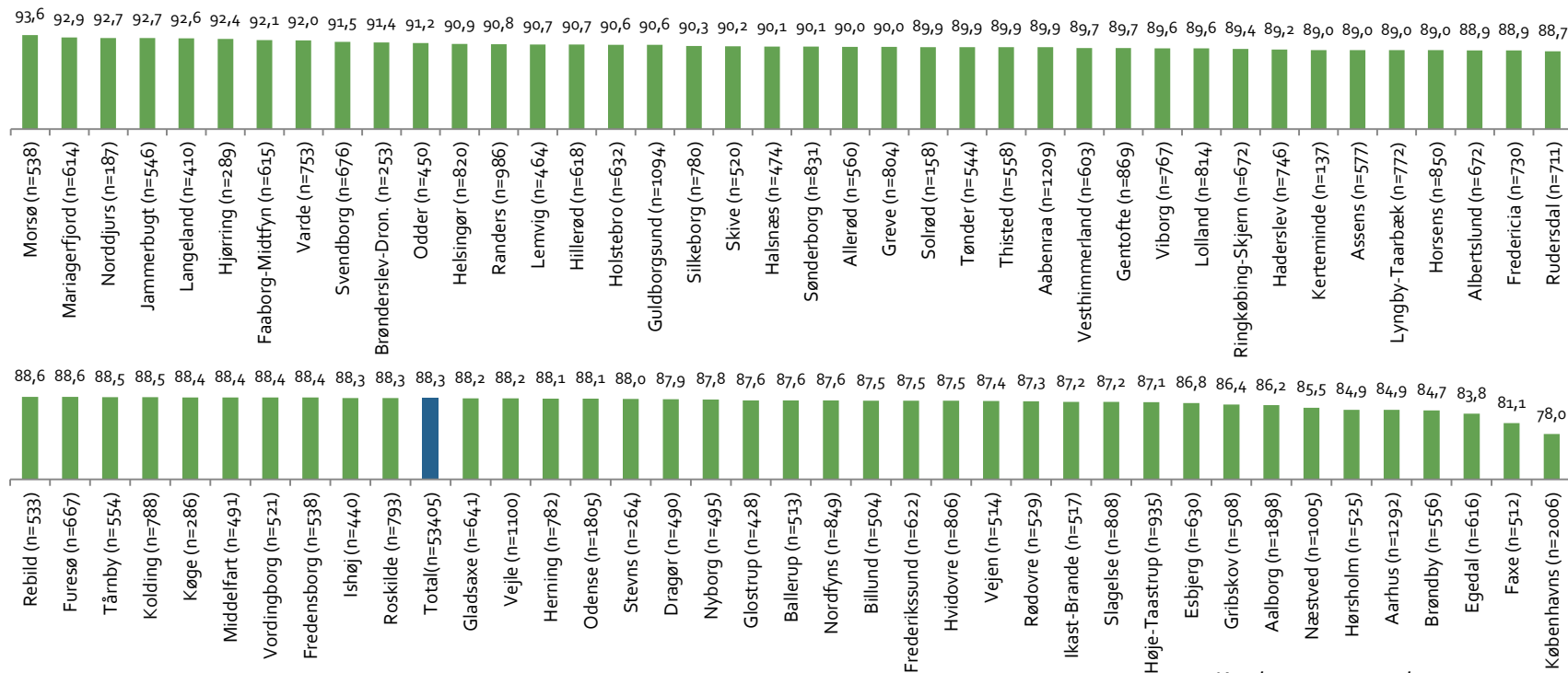


2 ud af 3 (66 %) brugere er meget tilfredse (9 + 10) med det bibliotek, som de oftest anvender. Der er kun 2 % af brugerne, som angiver en tilfredshedsscore på under 5, hvilket er en lav andel.

Den samlede tilfredshed er faldet marginalt fra et niveau på 90,9 i 2013 til 88,3 i 2016 på en skala fra 0-100.

Tilfredsheden ligger generelt på et meget højt niveau i alle kommuner

Tilfredshed med biblioteker opdelt i kommuner



Kun kommuner med n>100 er rapporteret

Anbefalingsvillighed – Net Promoter Score (NPS)

Introduktion af Net Promoter Score (NPS)

NPS har kocht det hele ned til ét spørgsmål

Vil du anbefale andre at bruge biblioteket?

NPS er et loyalitetsmål, der har gået sin sejrsgang verden over i takt med, at virksomhedsledere ved selvsyn har konstateret dets evne til at forudsige kundeloyalitet og virksomhedens fremtidige vækst og bundlinieresultater.

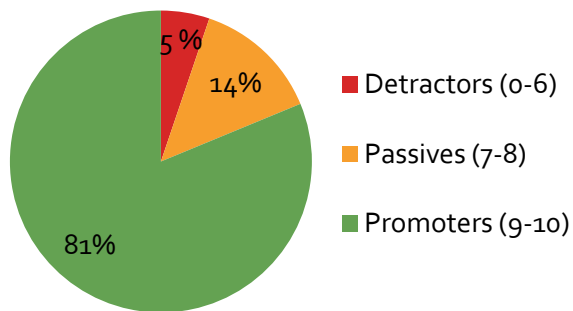
NPS er udviklet af Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company, Inc. og Fred Reichheld og bygger på en række analytiske og forskningsmæssige resultater, der dokumenterer, at man rent faktisk kan bringe virksomhedens overordnede måling og varsling af kundeloyaliteten ned til et spørgsmål.

Svaret angives på en skala fra 0 til 10. For beregning af NPS deles skalaen på spørgsmålet op i detractors (0-6), passives (7-8) og promoters (9-10). Man beregner NPS ved at tage promoters i % og trække detractors i % fra. Resultatet kan variere mellem -100 og 100. En score over 0 betragtes normalt som godt og er den over 50 er det excellent.

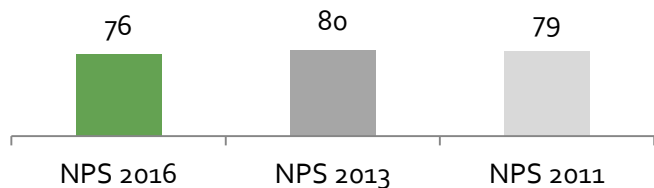


Anbefalingsvilligheden er meget høj blandt bibliotekernes brugere

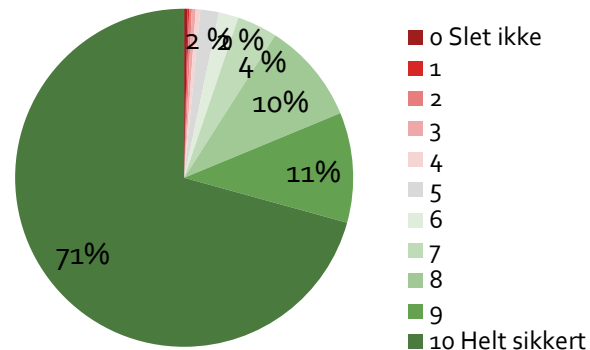
Fordeling og udvikling



NPS=Promoters-Detractors



Fordeling i anbefalingsvillighed for bibliotekerne

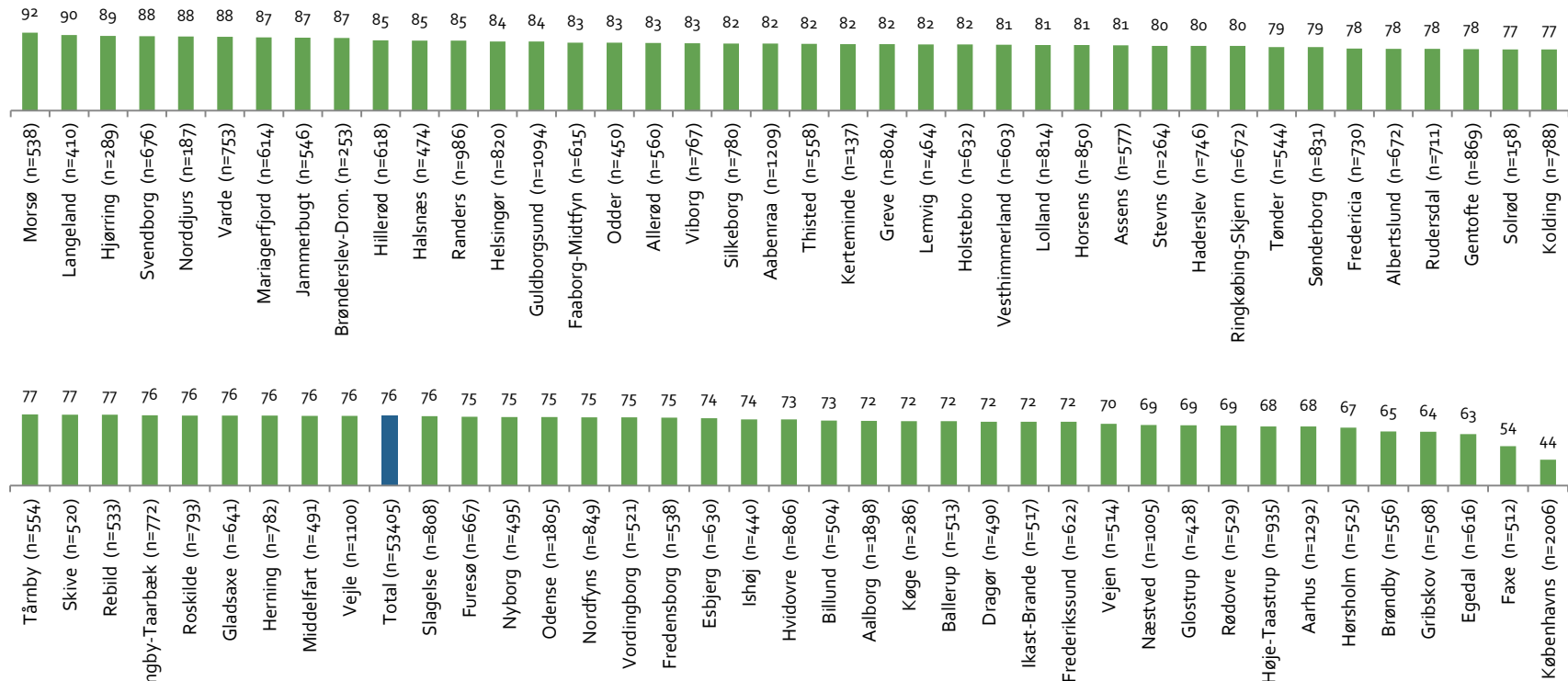


Undersøgelsen viser, at langt de fleste biblioteksbrugere gerne vil anbefale deres foretrukne bibliotek til andre. Dette indikerer en høj grad af loyalitet over for bibliotekerne.

NPS-scoren for denne måling ligger 76, hvilket er et meget højt niveau, om end der er sket et mindre fald fra undersøgelsen i 2013, hvor NPS-scoren lå på 80.

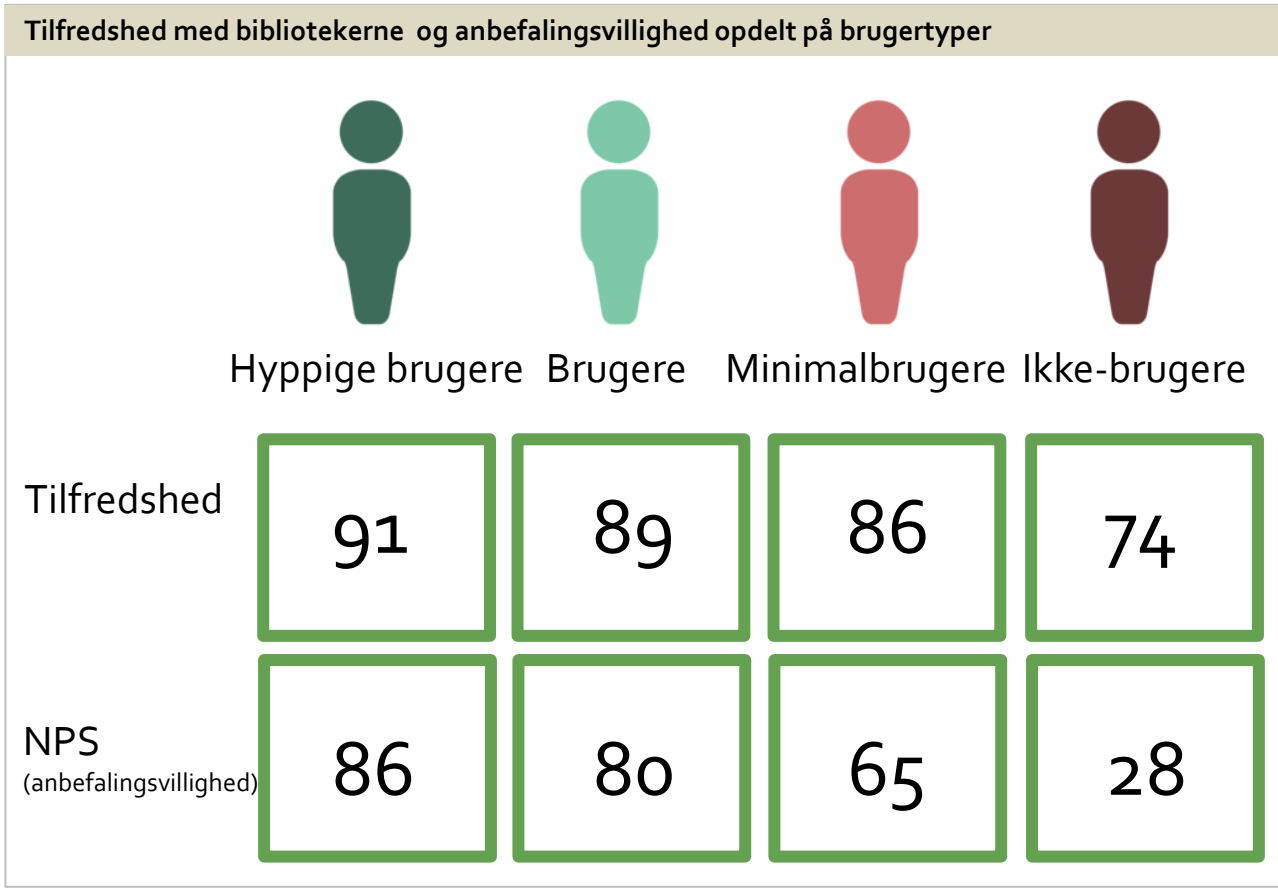
NPS-scoren er generelt meget høj på tværs af kommunerne

NPS for biblioteker opdelt i kommuner



Kun kommuner med n>100 er rapporteret


Jo oftere biblioteket bruges, jo højere er tilfredshedsheden og anbefalingsvilligheden (NPS)



På tværs af brugertyperne er der forskel i tilfredsheden og anbefalingsvilligheden. Der ses en tydelig tendens til, at jo mere biblioteket benyttes, jo højere er både tilfredsheden og anbefalingsvilligheden.

Den hyppige bruger har en tilfredshedsscore på 91 på en skala fra 0-100, hvor ikke-brugerens tilfredshedsscore er på 74.

Det samme gør sig gældende for anbefalingsvilligheden, hvor den hyppige bruger har en NPS-score på 86, mens ikke-brugerens NPS-score er 28.

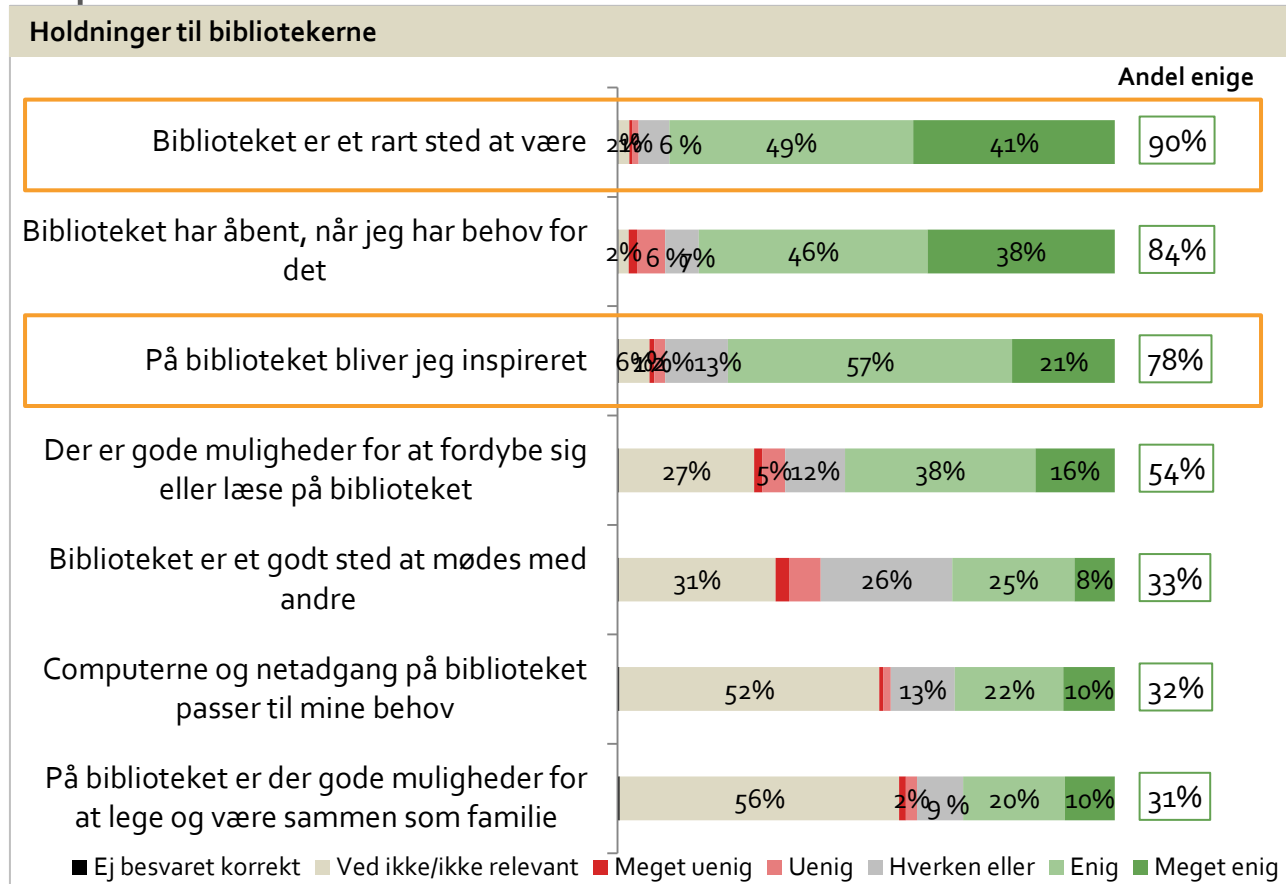


Biblioteksbrugernes holdninger og behov

Opsummering: Biblioteksbrugernes holdninger og behov

- Biblioteket er et rart sted at være og et sted, hvor mange finder inspiration
- Flere er tilfredse med bibliotekernes åbningstider
- Der er generelt en positiv opfattelse af bibliotekerne på tværs af brugerne
- Flest biblioteksbrugere angiver, at skøn- og faglitteratur passer til deres behov
- På tværs af brugertyperne er det skøn- og faglitteratur, der passer til brugertypernes behov

Biblioteket er et rart sted at være og et sted, hvor mange finder inspiration



Resultaterne viser, at brugernes holdninger til biblioteket er overvejende positive. 90 % af brugerne er enige i, at biblioteket er et rart sted at være, mens 78 % er enige i, at biblioteket er et sted, som de bliver inspireret.

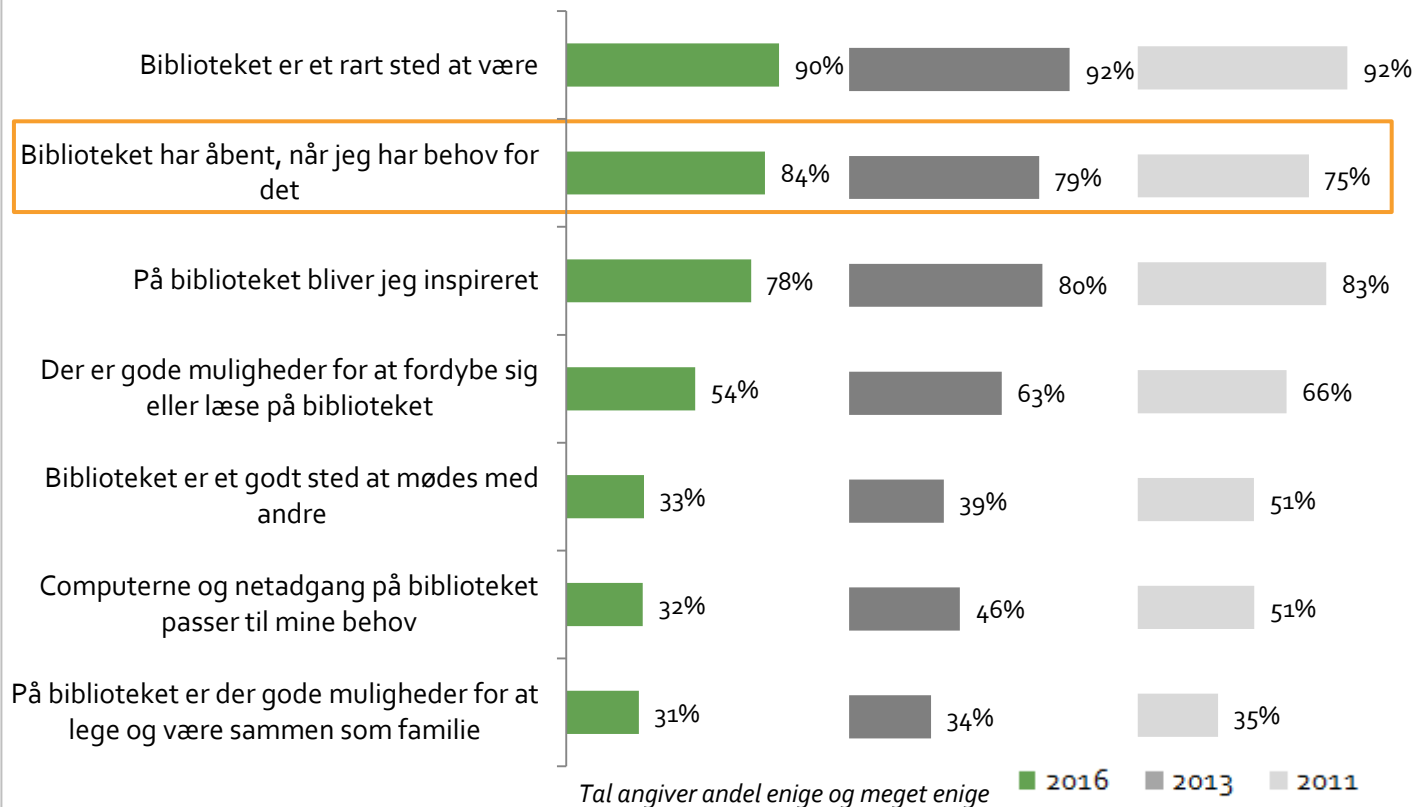
En væsentlig ting at bemærke er, at 84 % er enig i, at biblioteket har åbent, når de har behov for det. Dette er væsentligt for, at brugerne overhovedet besøger biblioteket.

Lidt mere end hver anden bruger (54 %) er enig i, at der er gode muligheder for fordybelse på bibliotekerne.

Kun hver tredje (33 %) er enig i, at bibliotekerne er et godt sted at mødes med andre.

Flere er tilfredse med bibliotekernes åbningstider

Udvikling i holdninger til bibliotekerne



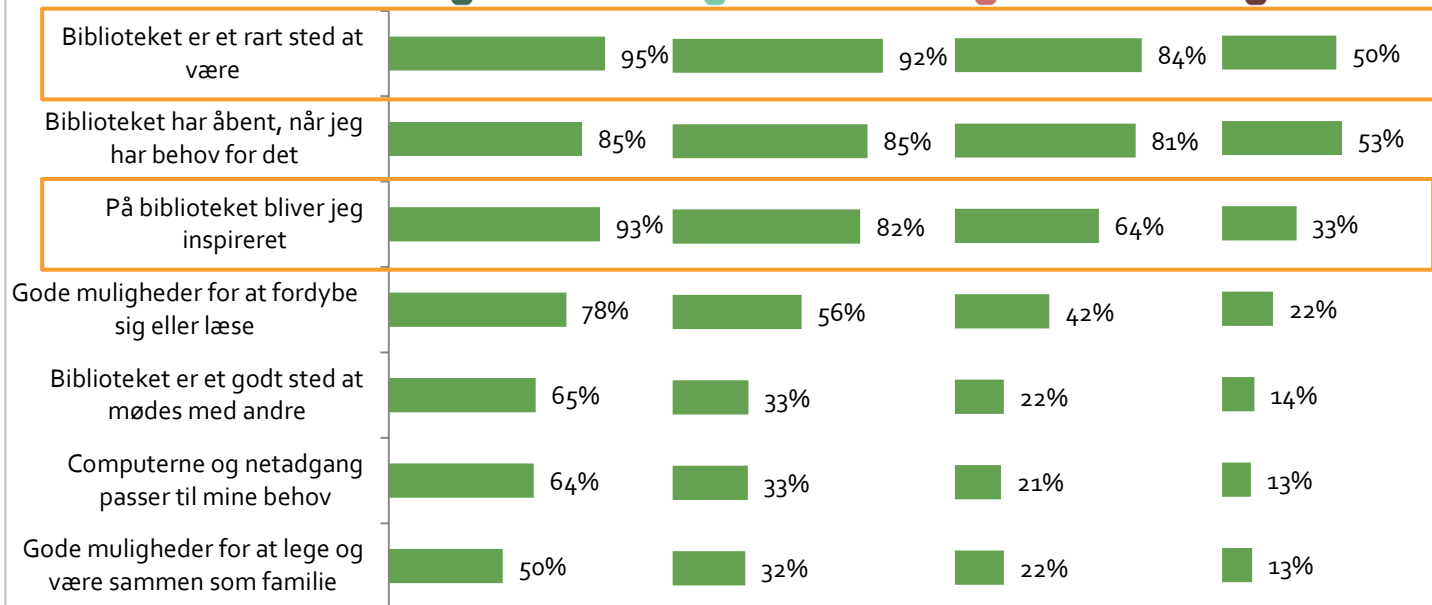
Undersøgelsen viser, at de fleste parametre oplever et fald i 2016. En undtagelse er dog åbningstiderne, hvor flere brugere angiver, at biblioteket har åbent, når de har behov for det i 2016 i forhold til 2013 og 2011.

De største procentvise fald ses på holdningen til, hvorvidt biblioteket er et godt sted at mødes med andre og hvorvidt computer og netadgang på biblioteket passer til brugernes behov.

Jvf. næste side, så kan faldene relateres til, at undersøgelsen i 2016 inkluderer et bredere spænd af brugere.

Der er generelt en positiv opfattelse af bibliotekerne på tværs af brugerne

Holdninger på tværs af brugere



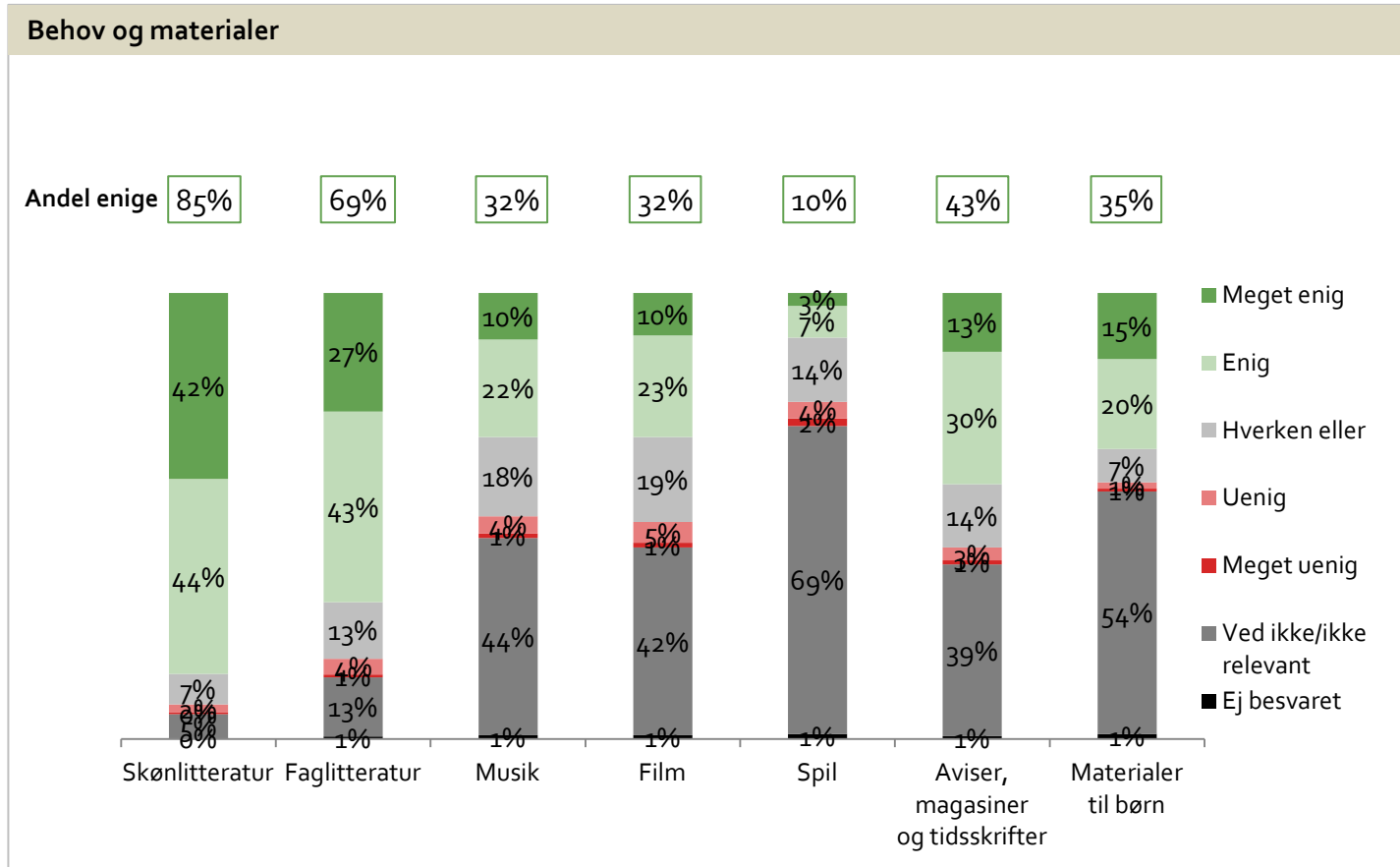
Tal angiver andel enige og meget enige

På tværs af brugertyperne er der generelt positive holdninger til bibliotekerne.

De hyppige brugere er mest positivt på samtlige parametre efterfulgt af brugere og derefter minimalbrugere. Ikke-brugerne er den gruppe, der er mindst enige i udsagnene.

Da 2016 undersøgelsen indeholder en større andel minimalbrugere og ikke-brugere sammenlignet med 2013, kan faldene i parametrene på forrige side forklares ved, at minimalbrugerne og ikke-brugerne er mindre positive i deres opfattelse af bibliotekerne.

Flest brugere angiver, at skøn- og faglitteratur passer til deres behov



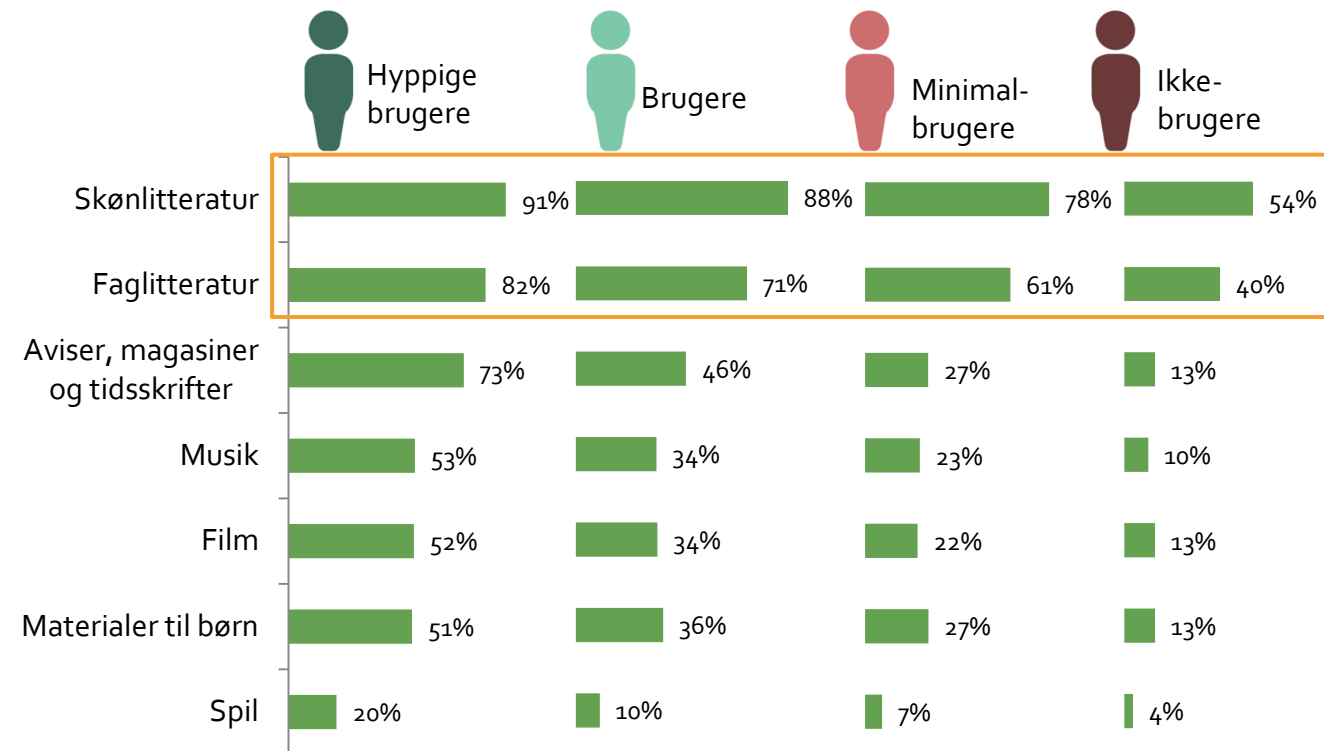
Resultaterne viser, at 85 % angiver, at skønlitteratur passer til deres behov. Det er herved skønlitteratur, som flest biblioteksbrugere efterspørger. Dernæst passer faglitteratur bedst til biblioteksbrugernes behov.

Ca. hver tredje angiver, at musik (32 %), film (32%) og materialer til børn (35 %) passer til deres behov.

Spil er den materialetype, som passer til færrest af brugernes behov.

Skøn- og faglitteratur passer til alle brugertypers behov

Behov og materialer



Tal angiver andel enige og meget enige


På tværs af brugertyperne er det skønlitteratur efterfulgt af faglitteratur, som passer til behovet for brugertyperne.

Generelt er billedet dog, at jo oftere biblioteket bruges, jo bedre passer materialerne til brugernes behov. Dermed passer materialerne bedst til de hyppige brugere, dernæst brugerne, minimalbrugerne og ikke-brugerne.

Wilke vurderer, at det er værd at bemærke, at mange minimalbrugere og ikke-brugere trods lav besøgsfrekvens på bibliotekerne, rent faktisk angiver, at skønlitteratur og faglitteratur passer til deres behov.

A young woman with brown hair and glasses is shown in profile, reaching up to a high shelf in a library. She is wearing a grey and blue striped long-sleeved shirt and a white watch. The background is filled with bookshelves, creating a bokeh effect. The text 'Bibliotekernes personale' is overlaid on a semi-transparent grey box in the center-left of the image.

Bibliotekernes personale

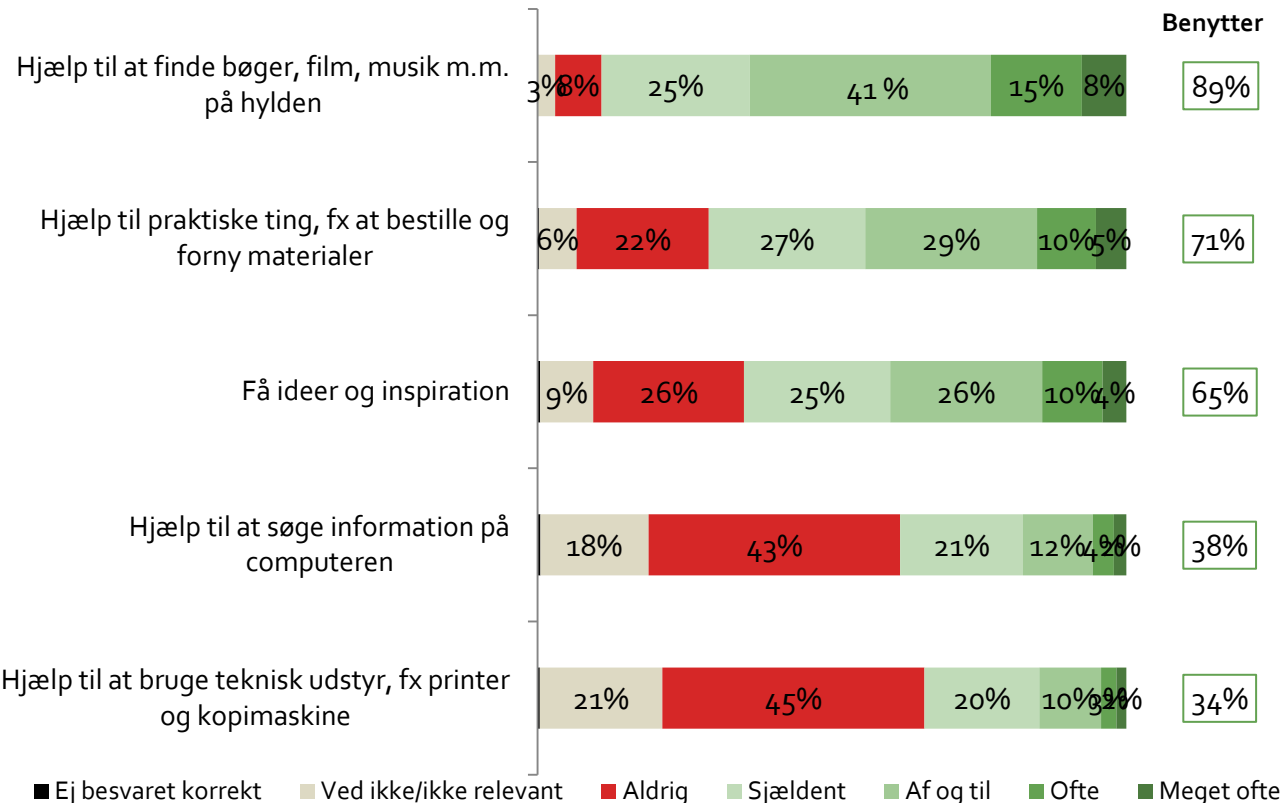


Opsummering: Bibliotekets personale

- Flest bruger personalet til at finde bøger, film, musik m.m. på hylden
- Bibliotekets personale vurderes meget positivt

Flest bruger personalet til at finde bøger, film, musik m.m. på hylden

Benyttelse af bibliotekets personale



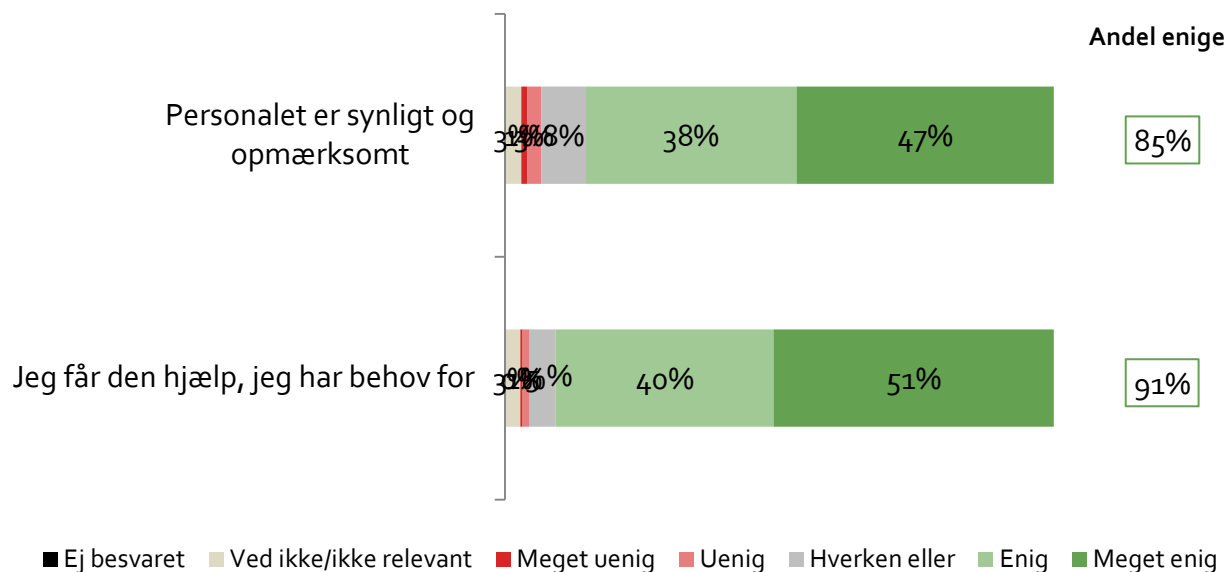
Undersøgelsen viser, at brugerne oftest benytter bibliotekets personale til at finde materialer på biblioteket (89%). Dernæst benyttes personalet oftest til hjælp med praktiske ting, som at bestille og forny materialer.

65 % benytter bibliotekets personale til at få ideer og inspiration.

Færrest benytter personalet til at søge information på computeren (38%) og til at bruge teknisk udstyr (34%). Til trods for at færrest benytter personalet til brug af det tekniske udstyr, så er det stadig hver tredje, der har behov for hjælp til det tekniske, hvilket Wilke vurderer som en stor andel.

Bibliotekets personale vurderes meget positivt

Bibliotekets personale



Der er generelt stor tilfredshed med bibliotekernes personale. 85 % vurderer, at personalet er synligt og opmærksomt.

91 % af brugerne vurderer ligeledes, at de får den hjælp, som de har behov for fra personalet.

Yderst få er uenige i de positive udsagn om bibliotekets personale.

Bibliotekernes hjemmeside



Opsummering: Bibliotekets hjemmeside

- Flest bruger bibliotekernes hjemmeside til at søge, bestille, forny og tjekke lånerstatus
- Bibliotekernes hjemmesider er meget gode
- Hver femte biblioteksbruger downloader lydbøger og e-bøger og streamer film

Flest bruger bibliotekernes hjemmeside til at søge, bestille, forny og tjekke lånerstatus

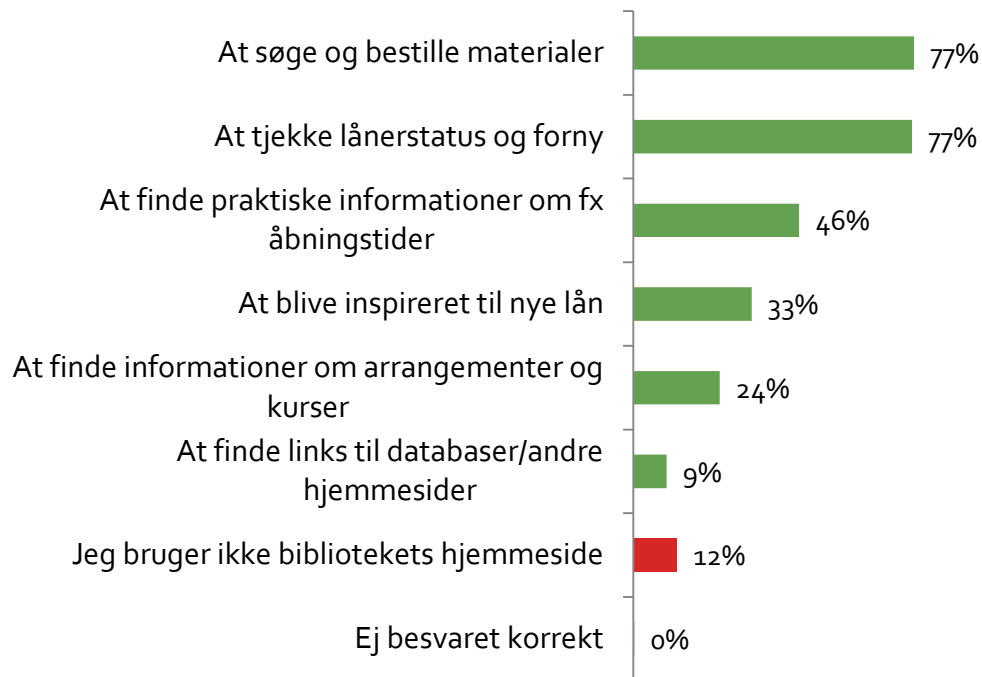
Bibliotekernes hjemmeside

Undersøgelsen viser, at næsten 9 ud af 10 biblioteksbrugere (88 %) benytter bibliotekernes hjemmeside.

77 % benytter hjemmesiden til at søge og bestille materialer og/eller til at tjekke lånerstatus og forny.

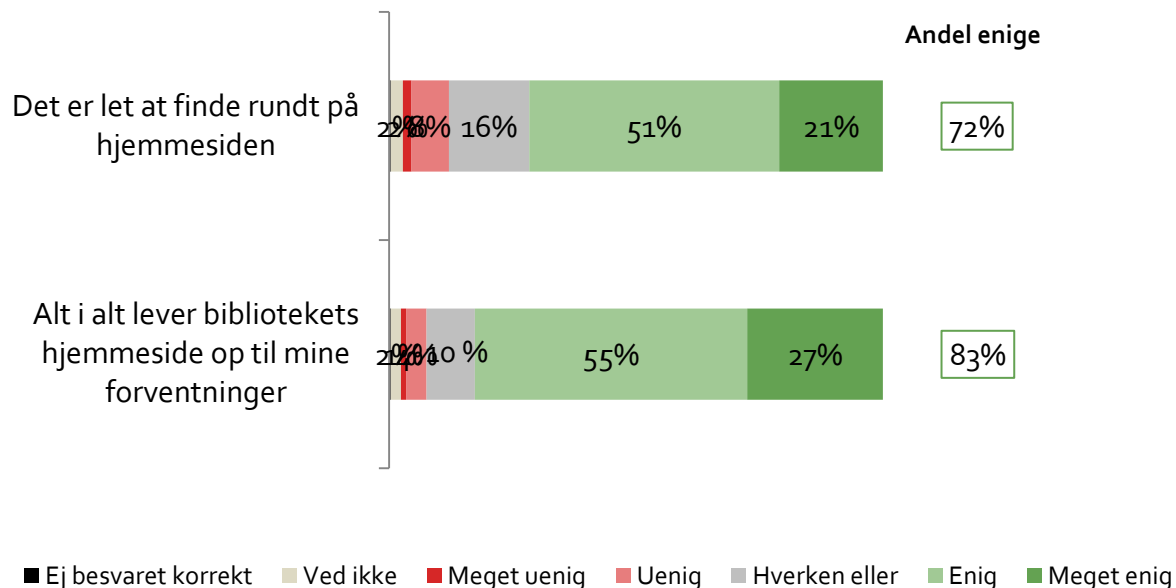
Hver tredje bruger benytter hjemmesiden til at blive inspireret til nye lån, mens hver fjerde benytter hjemmesiden til at finde information om arrangementer og kurser.

Brug af bibliotekernes hjemmeside



Bibliotekernes hjemmesider er meget gode og indfrier brugerens forventninger

Brug af bibliotekernes hjemmeside



Generelt vurderes bibliotekernes hjemmeside som brugervenlige. 72 % af brugerne er enige i, at det er let at finde rundt på hjemmesiden.

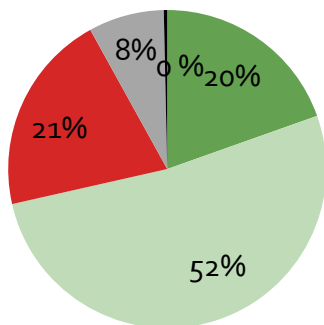
83 % af brugerne mener ligeledes, at bibliotekets hjemmeside lever op til deres forventninger.

Bemærk, at meget få biblioteksbrugere er uenige i de positive udsagn om bibliotekernes hjemmeside.

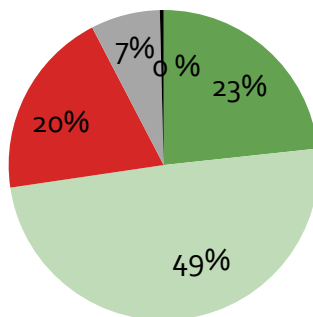
Hver femte biblioteksbruger downloader lyd-bøger og e-bøger og streamer film

Brug af bibliotekernes hjemmeside

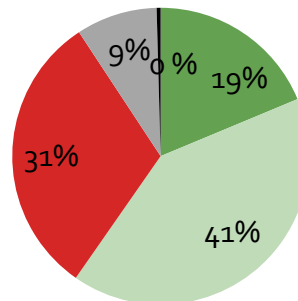
Downloade lyd-bøger (eReolen)



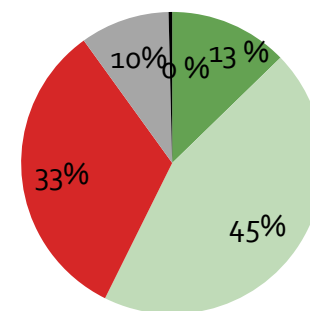
Downloade e-bøger (eReolen)



Se/streamer film (filmstriben.dk)



Hente artikler fra databaser

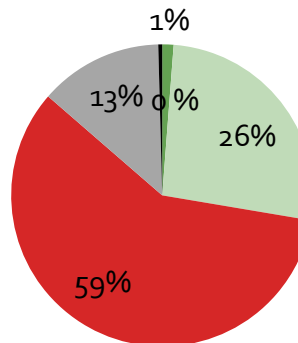


7 ud af 10 biblioteksbrugere er klar over, at man kan downloade lyd-bøger (72 %) og e-bøger (72 %). Det er dog blot henholdsvis 20 % og 23 %, der faktisk gør brug af dette.

I forhold til at se/streamer film og hente artikler fra databaser er der ca. 6 ud af 10 biblioteksbrugere (60 %), der kender til muligheden, men kun henholdsvis 19 % og 13 %, der bruger det.

Blot 27 % af brugerne har kendskab til, at man kan følge online-kurser på bibliotekets hjemmeside. Heraf er det kun 1 % af brugerne, der gør brug af det.

Følge online-kurser (eKurser.nu)



- Ja, bruger dette
- Ja, men bruger det ikke
- Nej
- Ikke relevant
- Ej besvaret



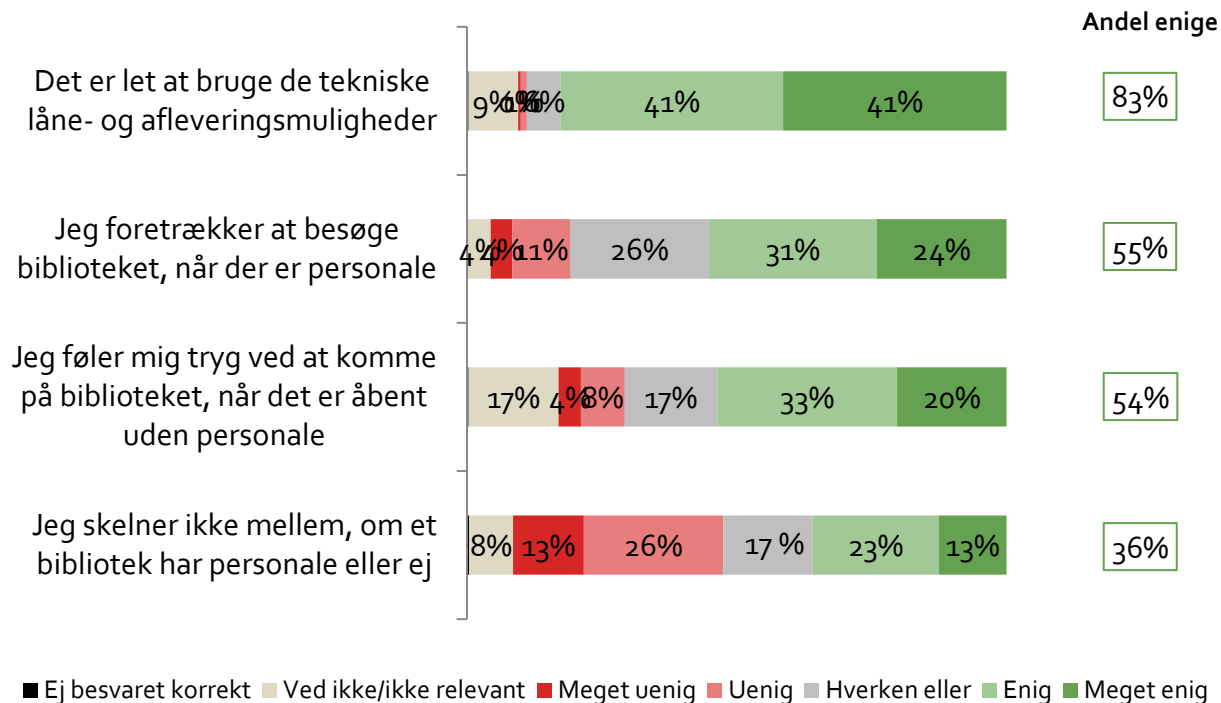
Åbne og delvist selvbetjente biblioteker

Opsummering: Åbne og delvist selvbetjente biblioteker

- Der er en positiv holdning til selvbetjente biblioteker
- Næsten 2 ud af 3 biblioteksbrugere har benyttet et åbent eller selvbetjent bibliotek
- Selvbetjente biblioteker har en positiv værdi for brugerne og bibliotekerne

Der er en positiv holdning til selvbetjente biblioteker

Holdninger til selvbetjente biblioteker

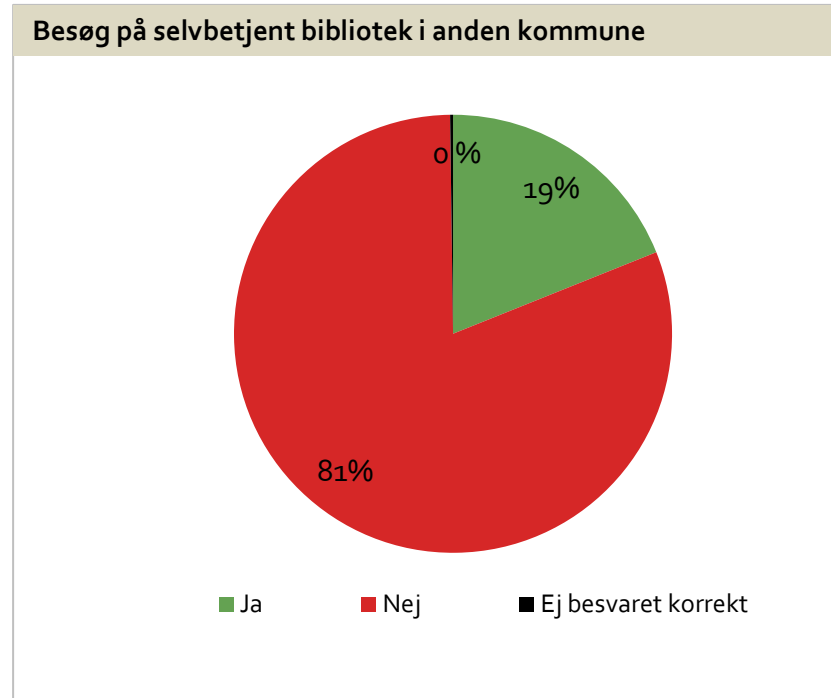
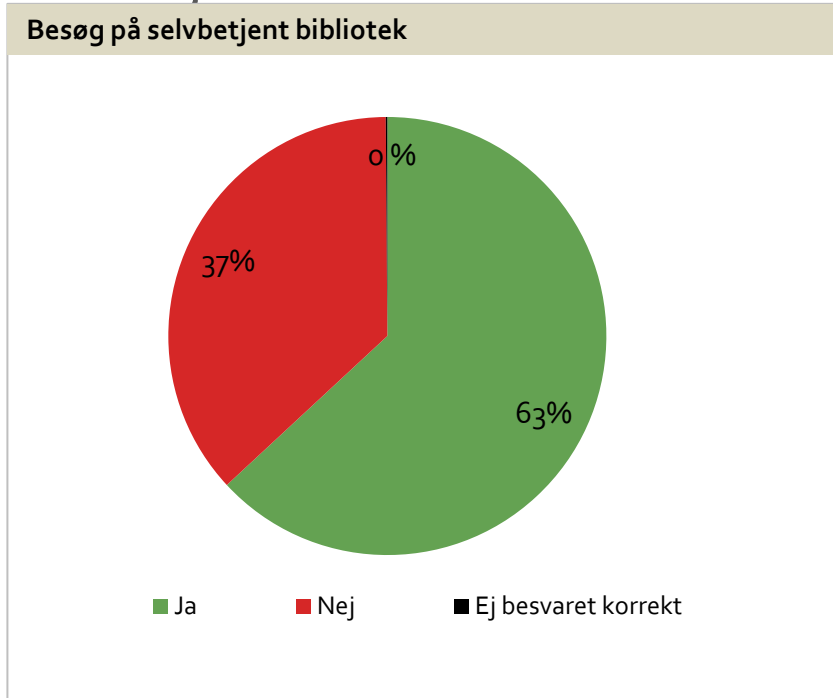


Resultaterne viser, at holdningerne til selvbetjente biblioteker generelt er positive. 83 % af brugerne finder det let at bruge de tekniske låne- og afleveringsmuligheder.

Lidt mere end halvdelen af brugerne (55 %) angiver dog, at de foretrækker at besøge biblioteket, når der er personale. 36 % angiver, at de ikke skelner mellem om et bibliotek har personale eller ej. Der ses altså en tendens til, at brugerne foretrækker betjente biblioteker.

Halvdelen af brugerne (54 %) føler sig trygge ved at komme på biblioteket, når det er åbent uden personale. Dette indikerer, at det ikke handler om tryghed, når størstedelen af brugerne foretrækker biblioteket med personale.

Næsten 2 ud af 3 biblioteksbrugere har benyttet et åbent eller selvbetjent bibliotek

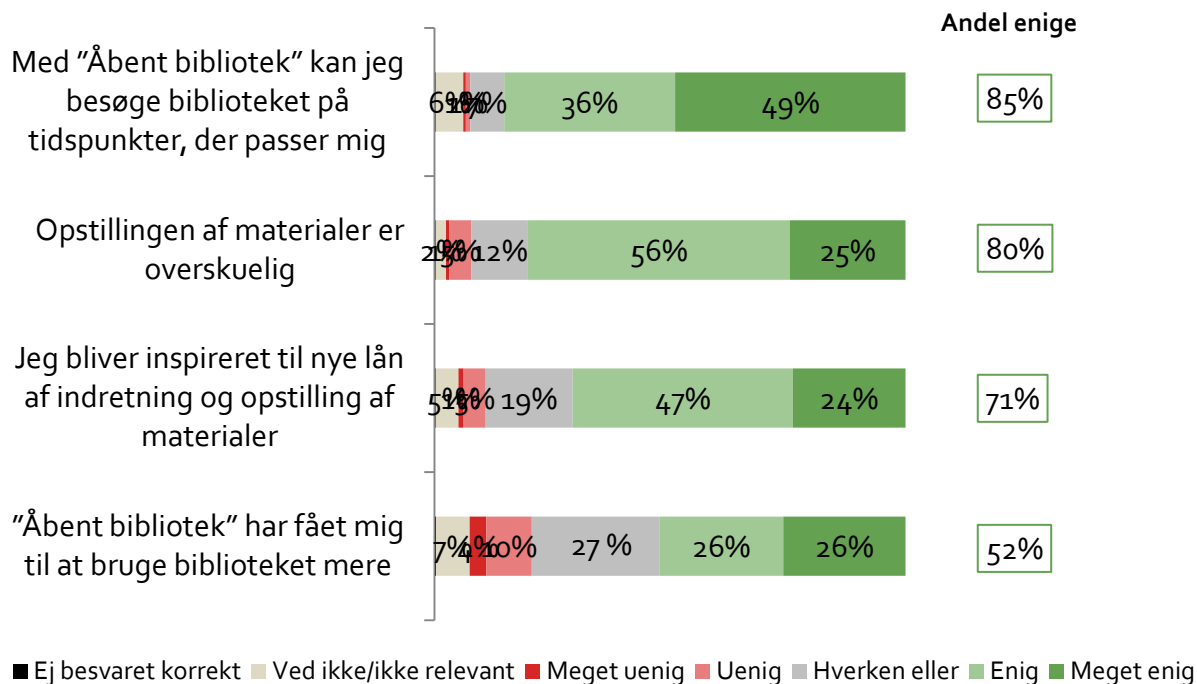


Næsten 2 ud af 3 (63 %) biblioteksbrugere har besøgt et bibliotek, hvor der ikke har været personale.

19 % har endda besøgt et selvbetjent bibliotek i en anden kommune. De selvbetjente biblioteker benyttes altså ikke kun af biblioteksbrugere i samme kommune.

Selvbetjente biblioteker har en positiv værdi for brugerne og bibliotekerne

Holdninger til selvbetjente biblioteker



Der er generelt positive holdninger til selvbetjente biblioteker blandt de brugere, der har benyttet et selvbetjent bibliotek.

85 % af brugerne er enige i, at "åbent bibliotek" medfører, at de kan besøge biblioteket, når det passer dem. Halvdelen af brugerne angiver også, at "åbent bibliotek" har fået dem til at bruge biblioteket mere.

De selvbetjente biblioteker har altså positiv værdi for brugerne og bibliotekerne i form af øget brug og adgang til bibliotekerne.

Indsatsområder



Fremadrettet indsats – Flere skal bruge bibliotekerne mere

Metodebeskrivelse

Generelt er tilfredsheden med bibliotekerne meget høj og få brugere er utilfredse. Derfor er fokus i denne indsatsanalyse lagt på, hvordan flere kommer til at bruge bibliotekerne oftere.

På s. 51 fremgår det, at de hyppige brugere er meget tilfredse. Denne gruppe biblioteksbrugere anvender således ofte bibliotekerne og er meget tilfredse. Det er herved svært at rykke denne gruppe mere i forhold til brug og tilfredshed. Det er derimod mere interessant at betragte de brugere, som bruger bibliotekerne mindre ofte. Ved at identificere hvor disse brugere er mindre tilfredse i forhold til hyppige brugere, er det muligt at få indsigt i potentielle indsatsområder, som kan få brugere til at benytte biblioteket oftere.

Analysen har identificeret forhold, hvor hyppige brugere er mere tilfredse (mere enige) end andre brugere. Der hvor forskellen i tilfredsheden er størst, er der således et potentiale for at øge tilfredsheden for andre brugere. Som det også fremgår på s. 51, er der en tendens til sammenhæng imellem brug og tilfredshed. Herved kan en øget tilfredshed for

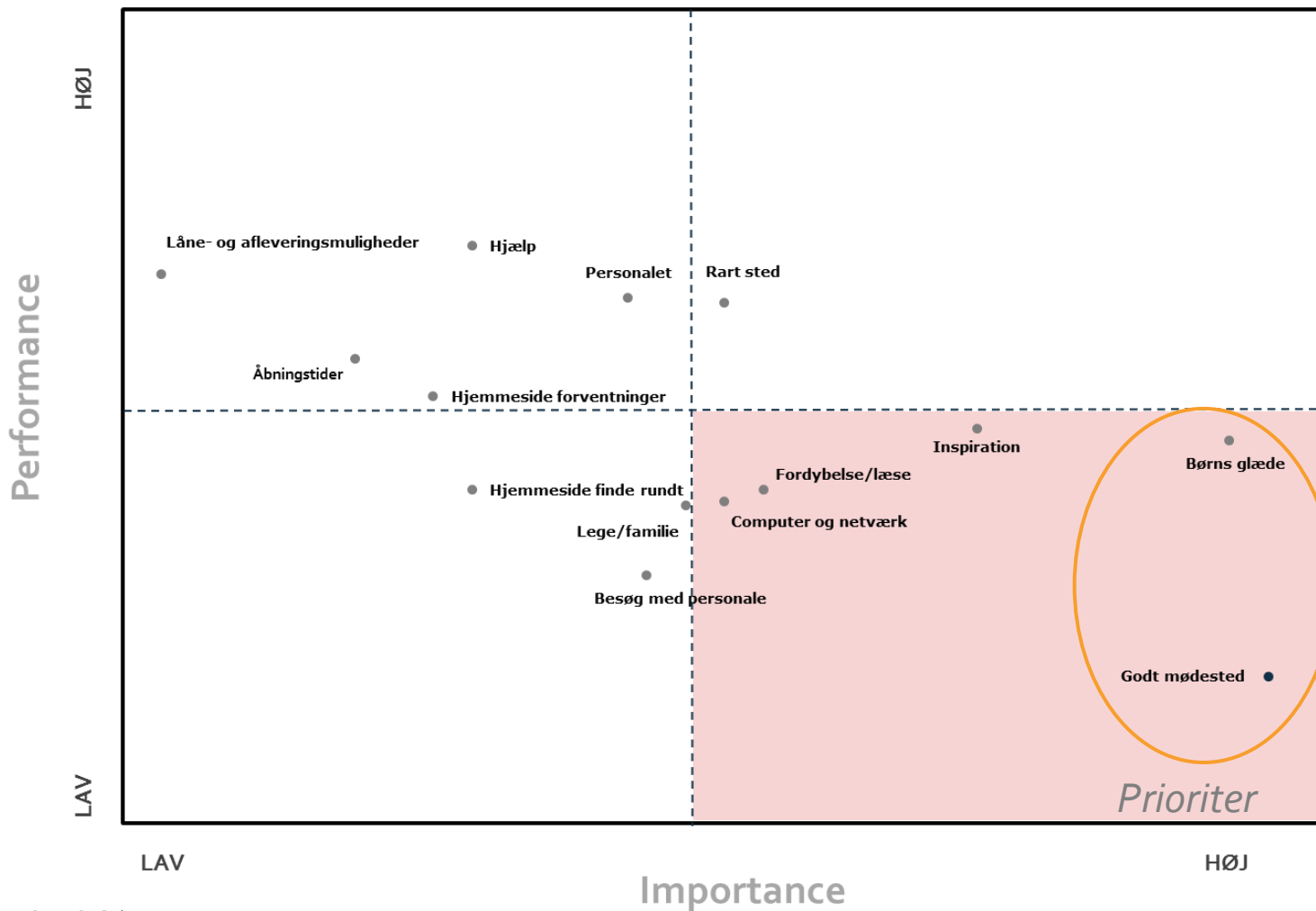
brugerne potentielt gøre, at de kommer til at bruge bibliotekerne mere.

Forskellen i tilfredsheden er indekseret og kan karakteriseres som en importance-score for at få flere til at bruge bibliotekerne oftere. Scoren er placeret på den vandrette akse på næste side. Den lodrette akse viser tilfredsheden for brugerne. Aksen kaldes performance.

Forhold i den røde kasse er forhold, der kan prioriteres, da forskellen i tilfredshed er stor og de ikke-hyppige brugere er mindre tilfredse/enige.



Indsatskort til øget brug af bibliotekerne



Børns glæde

Mine børn har meget glæde af biblioteket

Godt mødested

Biblioteket er et godt sted at mødes med andre

Inspiration

På biblioteket bliver jeg inspireret

Åbningstider

Biblioteket har åbent, når jeg har behov for det

Rart sted

Biblioteket er et rart sted at være

Computer og netværk

Computerne og netadgang på biblioteket passer til mine behov

Fordybelse/læse

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

Lege/familie

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

Hjælp

Jeg får den hjælp, jeg har behov for

Personalet

Personalet er synligt og opmærksomt

Hjemmeside forventninger

Alt i alt lever bibliotekets hjemmeside op til mine forventninger

Hjemmeside finde rundt

Det er let at finde rundt på hjemmesiden

Besøg med personale

Jeg foretrækker at besøge biblioteket, når der er personale

Låne- og afleveringsmuligheder

Det er let at bruge de tekniske låne- og afleveringsmuligheder

A photograph of two men in business attire sitting at a desk. The man on the left is wearing a grey suit jacket and is looking towards the right. The man on the right is wearing a light blue button-down shirt and is looking down at a white folder or document he is holding. They appear to be in a professional setting, possibly a meeting or a collaborative work environment. The background is slightly blurred, showing what might be a window or a modern office interior.

Borgerservice

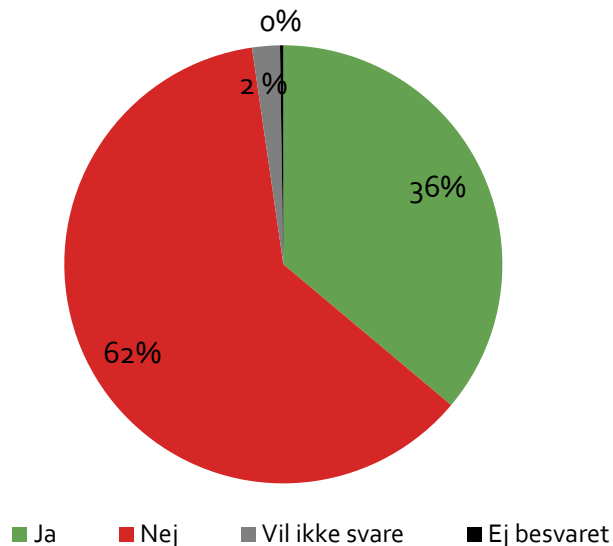
Opsummering: Borgerservice

- Tæt på hver anden, der har kendskab til borgerserviceydelser, har benyttet borgerservice på biblioteket
- Bibliotekets brugere vurderer, at udstedelse af pas er den vigtigste borgerserviceydelse
- Flest biblioteker har ydelserne brevafstemning og hjælp til NemID
- Flest kender til borgerserviceydelsen udstedelse af pas
-
- Hver anden har benyttet borgerserviceydelsen udstedelse af pas
- Brugere har en positiv oplevelse af, at borgerservice er på bibliotekerne

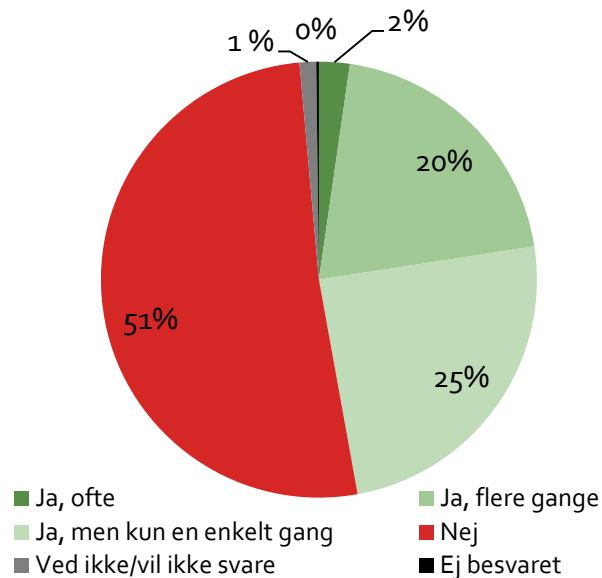
Tæt på hver anden, der har kendskab til borgerserviceydelse, har benyttet borgerservice på biblioteket

Brug af borgerservice på bibliotekerne

Kendskab til borgerservice på bibliotek



Brug af borgerservice på bibliotek



Undersøgelsen viser, at hver tredje (36 %) biblioteksbruger ved, om der findes borgerservice på deres lokale bibliotek. Af disse er det tæt på hver anden, der har benyttet borgerservice på biblioteket.

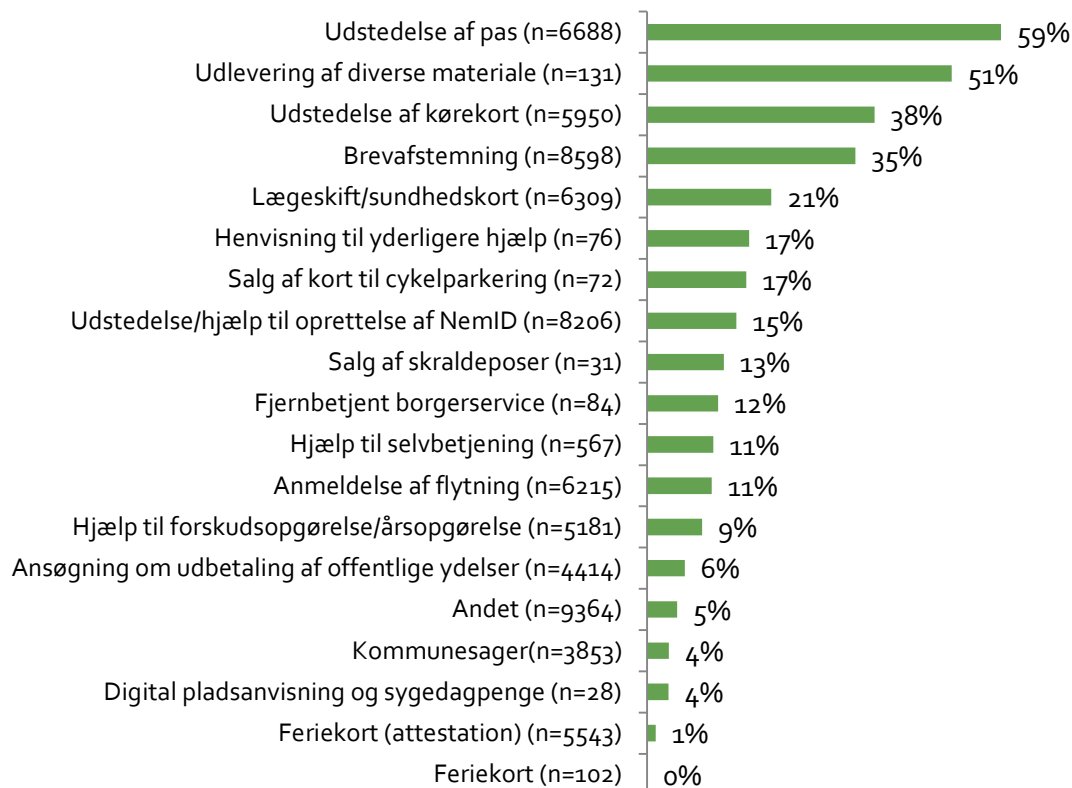
Bibliotekets brugere vurderer, at udstedelse af pas er den vigtigste borgerserviceydelse

59 % af biblioteksbrugerne, der har kendskab til borgerservice på bibliotekerne, vurderer, at udstedelse af pas er den vigtigste borgerserviceydelse.

51 % lægger vægt på udlevering af materialer – denne borgerserviceydelse er der dog få borgerservices på bibliotekerne, som tilbyder (jvf. n=131).

Dernæst lægger flest vægt på udstedelse af kørekort og brevafstemning.

Vigtige borgerserviceydelser

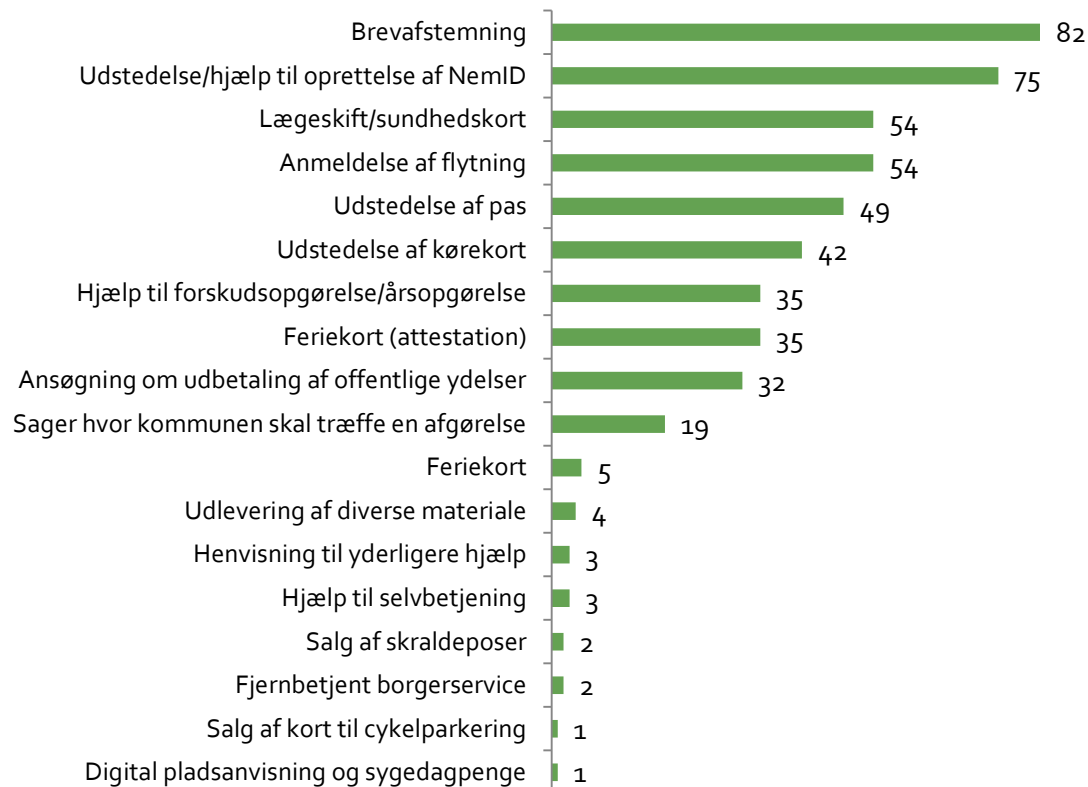


Flest biblioteker har ydelserne brevafstemning og hjælp til NemID

Den borgerserviceydelse, der findes på flest biblioteker, er brevafstemning efterfulgt af hjælp til oprettelse af NemID.

Kun 49 borgerservices på bibliotekerne tilbyder udstedelse af pas. Denne borgerservice ydelse blev vurderet til den vigtigste af biblioteksbrugerne.

Antal biblioteker med ydelser



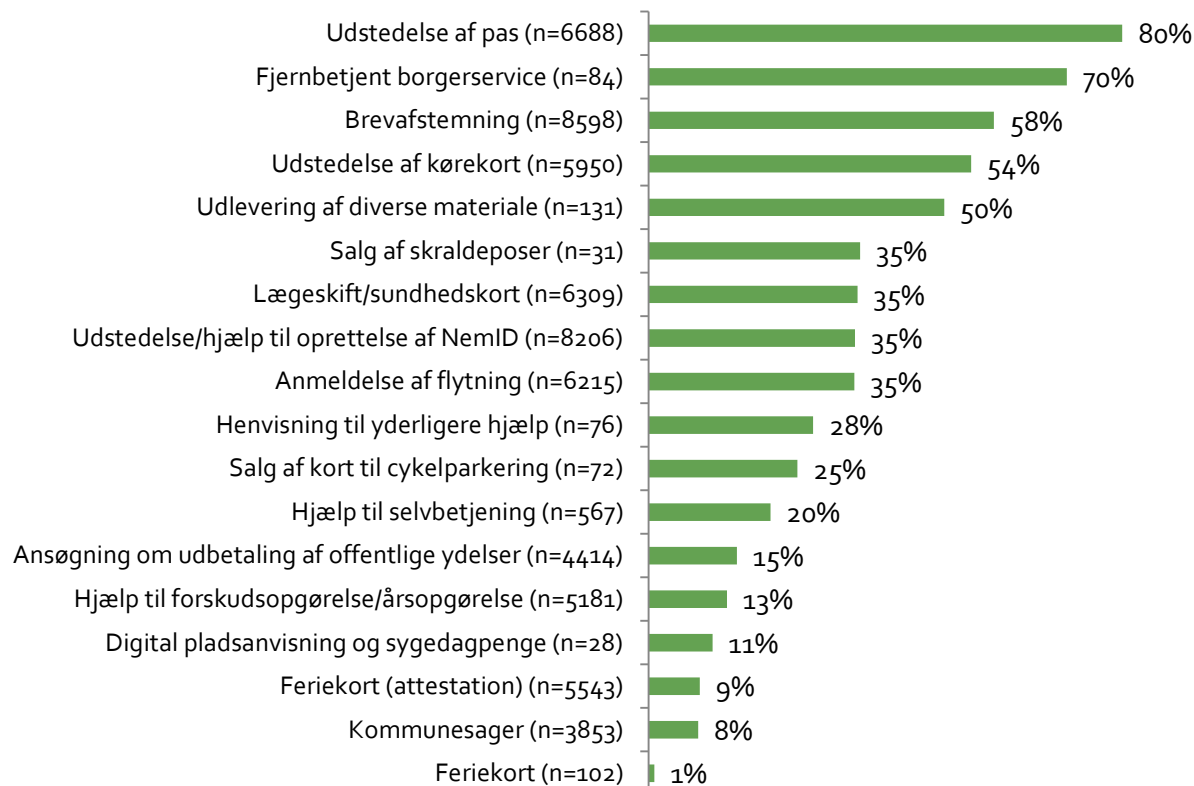
Flest kender til borgerserviceydelsen udstedelse af pas

Resultaterne viser, at der er blandede kendskab til de forskellige borgerserviceydelser.

Flest biblioteksbrugere har kendskab til borgerserviceydelsen udstedelse af pas. Denne ydelse kender 4 ud af 5 (80 %) til.

Kun 9 % ved, at borgerservice på bibliotekerne tilbyder borgerserviceydelsen feriekort (attestation).

Kendskab til ydelser



Hver anden har benyttet borgerserviceydelsen udstedelse af pas

Resultaterne viser, at hver anden bruger har benyttet sig af borgerserviceydelsen udstedelse af pas.

27 % af brugerne har benyttet sig af brevafstemning, mens 24 % har benyttet sig af udlevering af diverse materialer.

Få biblioteksbrugere har benyttet sig af klassiske borgerserviceydelser som udstedelse/oprettelse af NemID, hjælp til selvbetjening, kommunesager og feriekort.

Benyttede ydelser

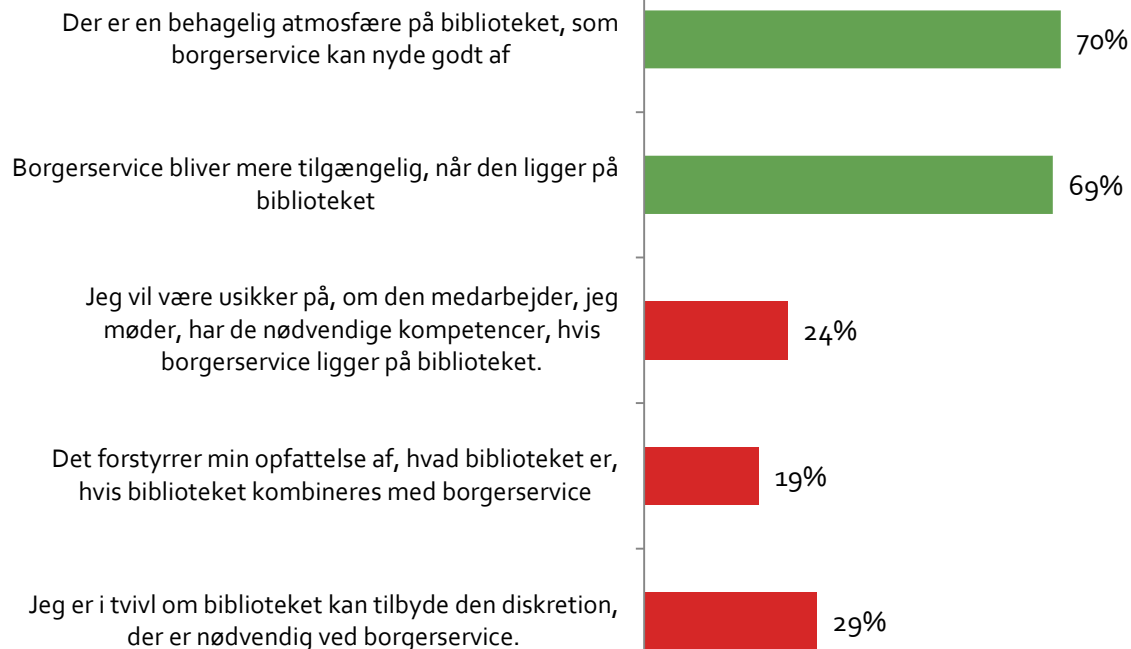


Brugerne har en positiv oplevelse af, at borgerservice er på bibliotekerne

Der er generelt en positiv opfattelse af borgerservice på bibliotekerne. 70 % af brugerne, der har benyttet borgerservice på biblioteket, vurderer, at biblioteket har en behagelig atmosfære, som borgerservice kan nyde godt af. Samtidig vurderer 69 %, at borgerservice bliver mere tilgængeligt, når den ligger på biblioteket.

24 % vil dog være usikre på, om medarbejderne vil have de nødvendige kompetencer, hvis borgerservice er på biblioteket. 29 % er også i tvivl om biblioteket kan tilbyde den diskretion, der er nødvendig ved borgerservice.

Borgerservice på biblioteket



Tal angiver andel enige

Rød indikerer, at udsagnene er negativt ladet

Kontakt

Jeppe Bjerregaard Jessen

Konsulent

+45 33 74 52 47
bib@slks.dk



Henrik Andersen

Head of Communication
Consulting & NPS2®
Certified Associate

+45 40 59 41 50
ha@wilke.dk



Lise Desir e Andreasen

Research Consultant

+45 28 34 65 31
la@wilke.dk





Wilke

Asking for growth