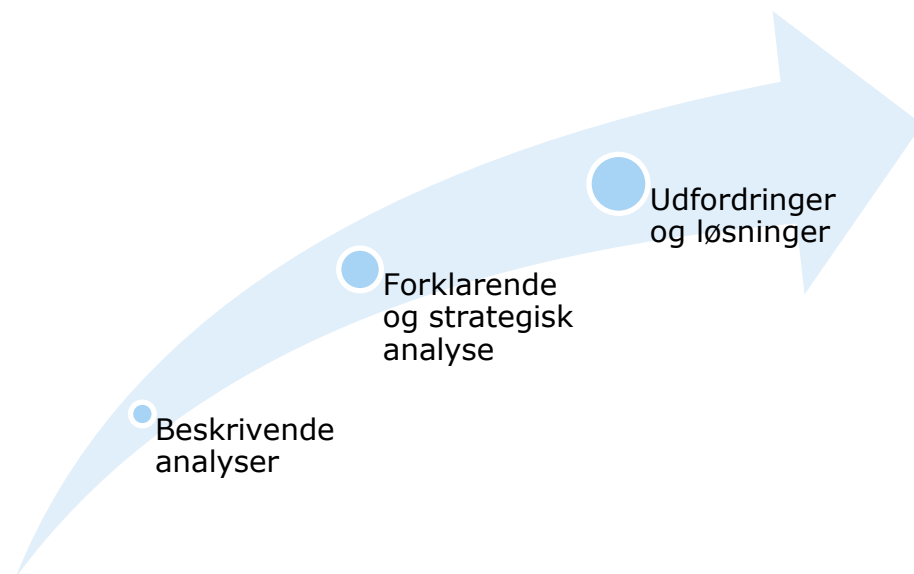




RESULTATER OG ANBEFALINGER BIBLIOTEKERNES BRUGERUNDERSØGELSER 2011

INDHOLD

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



BAGGRUND

Hvad

- Benchmarkundersøgelse af brugertilfredshed på 116 biblioteker og 22 biblioteksvæesener

Hvordan

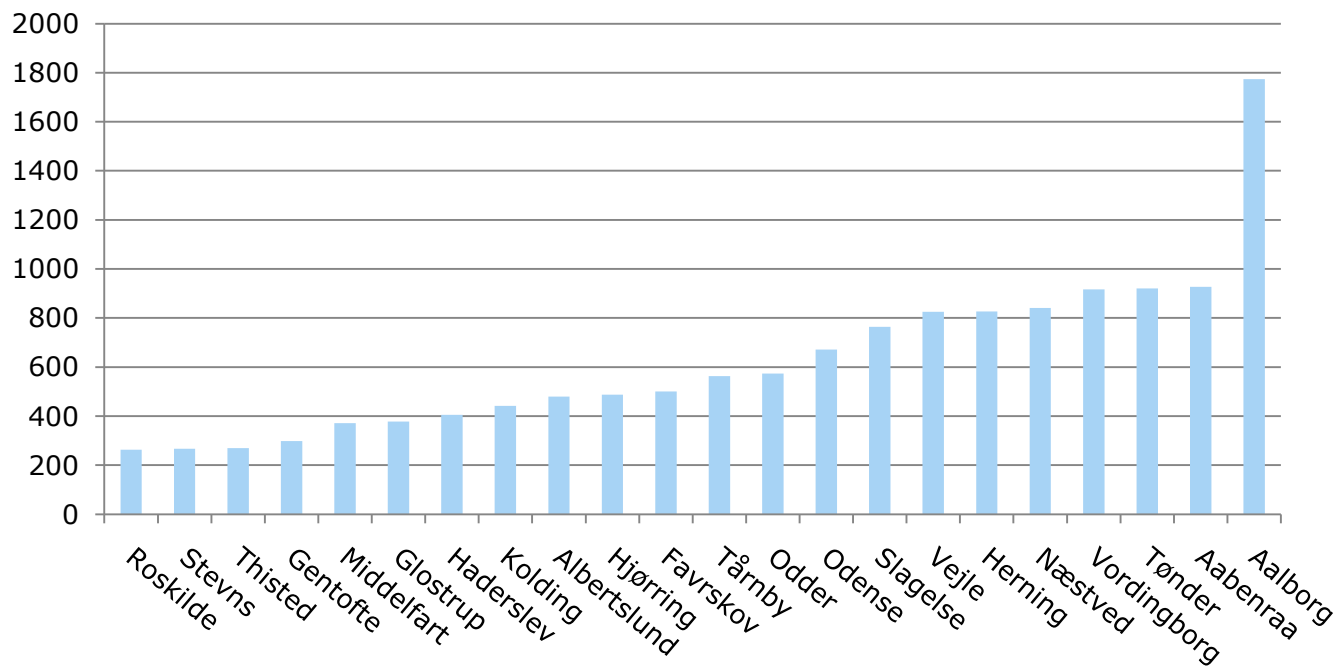
- Spørgeskema til brugerne indsamlet via links på biblioteket og pop-in på hjemmesider

Hvorfor

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

SAMMENFATNING

- Undersøgelsen omfatter 13.765 brugere på 116 biblioteker i 22 kommuner
- Da denne rapport fokuserer på sammenligninger mellem kommuner er der vægtet på basis af besøgstal for hvert bibliotek indenfor et biblioteksvæsen, så små lokale biblioteker ikke tæller uforholdsmæssigt op/ned
- Figuren viser antal svar i undersøgelsen fra hvert enkelt biblioteksvæsen



SAMMENFATNING - DEMOGRAFI

- Undersøgelsen viser, at den typiske bruger er kvinde (67 %), over 45 år og uden hjemmeboende børn
- Enkelte biblioteksvæsener har en lidt anderledes demografi, f.eks. har Favrskov og Odder flere svar end gennemsnittet fra brugere med hjemmeboende børn – det kan tyde på at de er bedre end gennemsnittet til at tiltrække denne gruppe
- Når brugerne kommer på biblioteket er det primært for at låne. Det slår igennem på tværs af alle biblioteksvæsener. Når vi sammenligner, ser vi at de største biblioteksvæsener har flere brugere, der kun kommer for at låne sammenlignet med de mindre, hvor der er flere brugere, der læser, bruger internet mv. Vi ser det som et resultat af den forskellige rolle et biblioteksvæsen kan have og de mange kulturtilbud biblioteksvæsenerne i de største byer skal konkurrere med
- Vi har foretaget en segmentering af brugerne, ved hjælp af klyngeanalyse. Klyngeanalyse er en metode, der grupperer personer efter, hvordan de har svaret på bestemte spørgsmål. Man antager f.eks. at personer, der svarer negativt på et spørgsmål også vil gøre det på andre spørgsmål. Vi udvalgte 5 adfærdsspørgsmål at gruppere på, læsning, internet, arbejde, arrangementer for voksne, kurser. Det resulterede i to overordnede brugertyper; låneren og storbrugeren
- De to brugertyper bruger biblioteket forskelligt og lige så interessant bruger personalet forskelligt. Storbrugeren kaster sig i højere grad over bibliotekets tilbud og bruger personalet langt mere.

SAMMENFATNING - TILFREDSHED

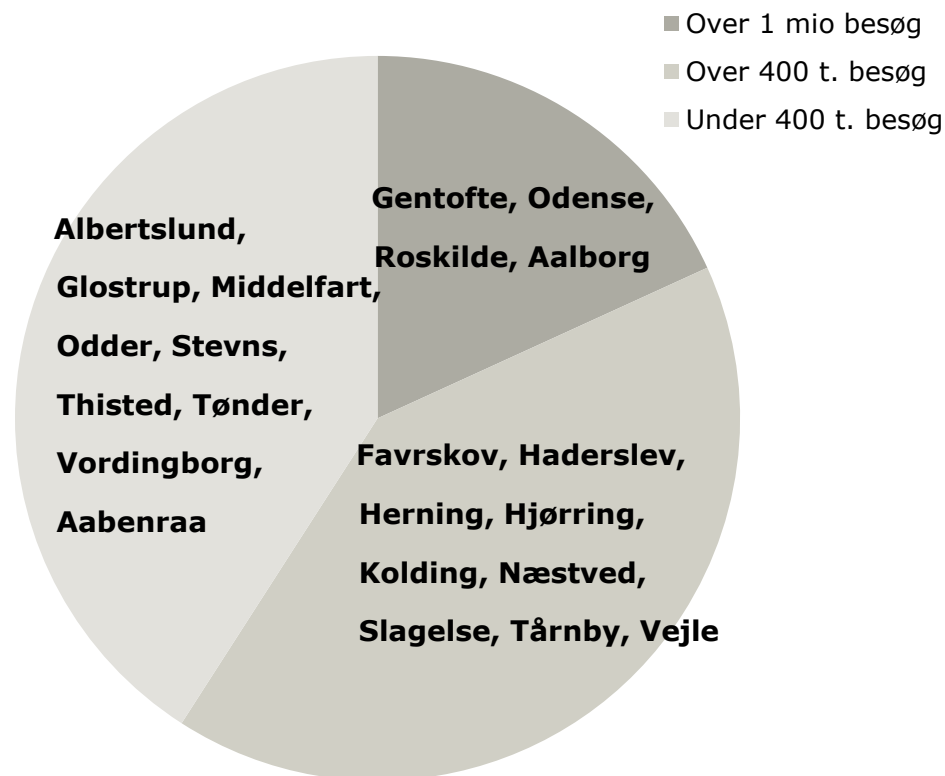
- Alle er meget tilfredse med personalet. 94 % er enige eller meget enige i at de får den hjælp, de har brug for
- Hjælpen man opsøger er primært praktisk og knyttet til materialer. Der er variationer på tværs af biblioteksvæsener, hvor de mindste biblioteksvæseners brugere oftere opsøger personalet til praktisk hjælp og inspiration
- Der er en imponerende høj tilfredshed og anbefalingsvillighed på tværs af alle deltagende biblioteksvæsener. Forskellene bliver mindre, men forsvinder ikke når vi kontrollerer for alderssammensætningen.
- Holdningerne til bibliotekets faciliteter og tilbud viser høj tilfredshed, men også manglende kendskab blandt mange brugere. Det viser, at der kan være behov for at arbejde med kendskabet til bibliotekets tilbud og faciliteter
- Analyserne viser, at det er service og at biblioteket opleves som et rart sted at være, der virkelig betyder noget for tilfredsheden og det er samtidig to områder, hvor alle klarer sig godt. Der er ikke områder, hvor betydningen for tilfredsheden er meget høj samtidig med at tilfredsheden er lav. Dog kan man overveje at kigge på; arrangementer (generelt), biblioteket som et sted for fordybelse og åbningstiderne, der alle er områder med under middel tilfredshed og nogen betydning for den samlede tilfredshedsvurdering

SAMMENFATNING –ONLINE TILBUD OG MATERIALER

- Det store flertal bruger hjemmesiderne, dog færre hos de mindre biblioteksvæsener sammenlignet med de største. Det er tankevækkende at de alleryngste brugere (14-20-årige) i undersøgelsen bruger hjemmesiden mindre end de 21-55-årige
- Hjemmesiden bruges primært til at søge/bestille materialer og tjekke status. Der er ganske store alders- og kønsbestemte forskelle i hvordan man bruger hjemmesiden. Der er også markante forskelle mellem biblioteksvæsenerne i brugernes oplevelse af hjemmesiden. Her kan I bruge resultaterne til at lære fra hinanden og udvikle jeres online tilbud
- De mange downloadmuligheder kan udbredes mere. Mange kender ikke mulighederne. Det er dog kritisk, at mange kender mulighederne, men ikke bruger dem. Det bør undersøges nærmere
- Materialerne passer til brugerne, men mange bruger ikke andet end skønlitteratur. Til gengæld er tilfredsheden høj. Der er lavet en analyse af hvilke materialer, der påvirker tilfredsheden. Modellen er svag, fordi der er så mange ikke-brugere og der er lavet en antagelse i analysen om at deres tilfredshed, såfremt de var brugere ville være på gennemsnittet. Det gør det sværere rent statistisk at få en stærk model. Her ser vi at skønlitteratur, faglitteratur og aviser, magasiner mv. betyder meget for brugernes tilfredshed

OPDELING AF DELTAGENDE KOMMUNE

- I sammenligningen har vi delt de deltagende kommuner op i tre grupper for at hjælpe med at skabe overblik og bidrage til at biblioteker, der har ligheder sammenlignes
- De tre grupper er baseret på besøgstal og kan videreføres, når vi gentager undersøgelsen
- Vi bruger opdelingen i tabelrapporten og i enkelte grafer, hvor det letter sammenligningen undervejs i denne rapport

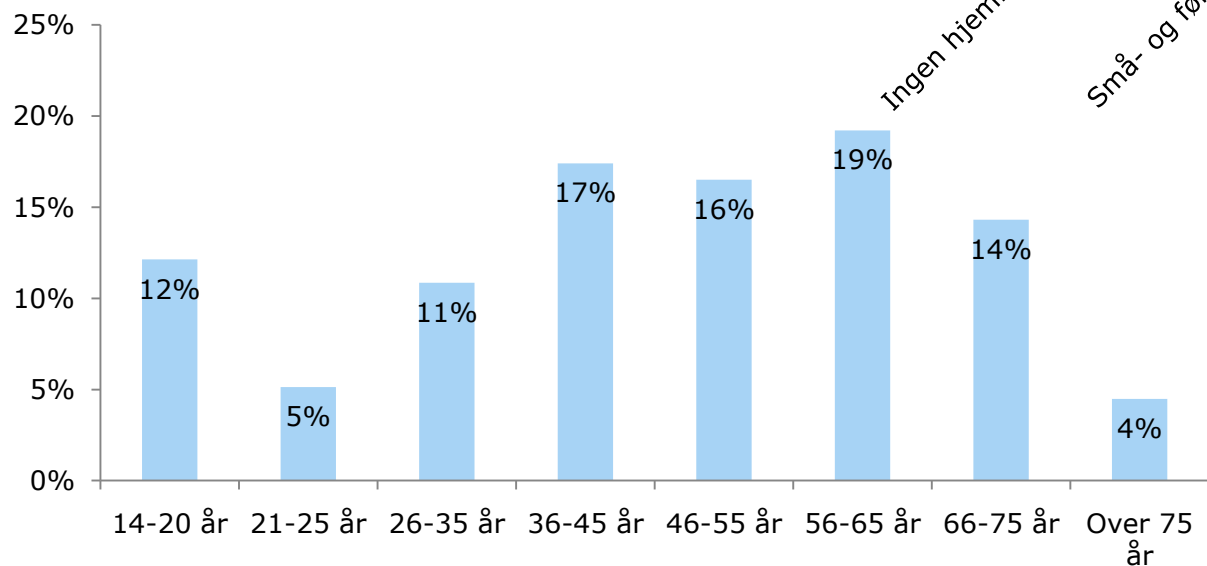
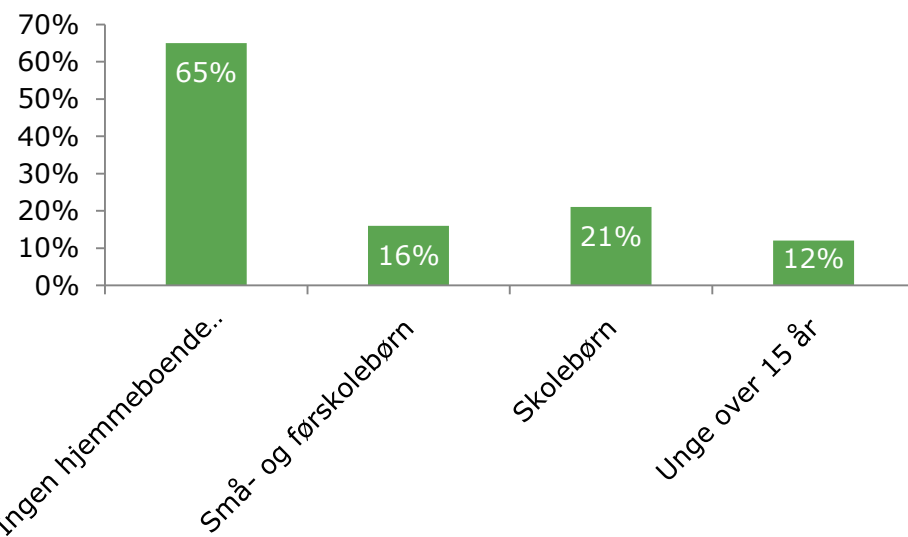
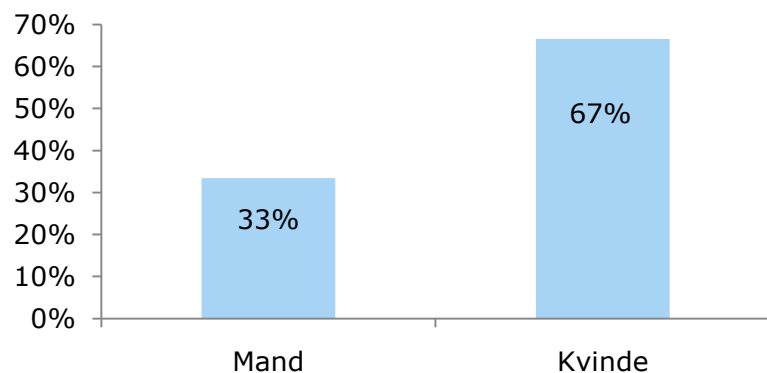




BRUGERTYPER

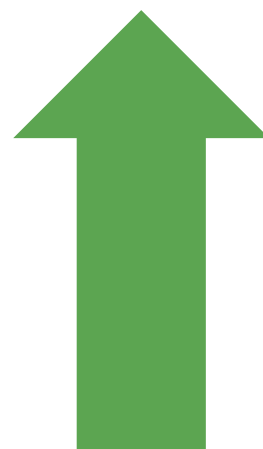
- Hvem er brugerne
- Hvor kan man finde inspiration fra hinanden

FLERTALLET ER KVINDER OVER 45 ÅR



HVEM HAR FAT I DE SJÆLDNERE BRUGERE

- 38 % af brugerne i Tårnby og Albertslund er mænd, hvilket gør dem til de to biblioteker med flest mandlige brugere
- Favrskov og Odder har flere svar end andre fra børnefamilier, hvilket kan tyde på at de er bedre til at tiltrække denne målgruppe
- Gentofte har de ældste brugere blandt de deltagende kommuner, mens Odense har de yngste



Yngre end gennemsnitlig bruger

• **Odense**

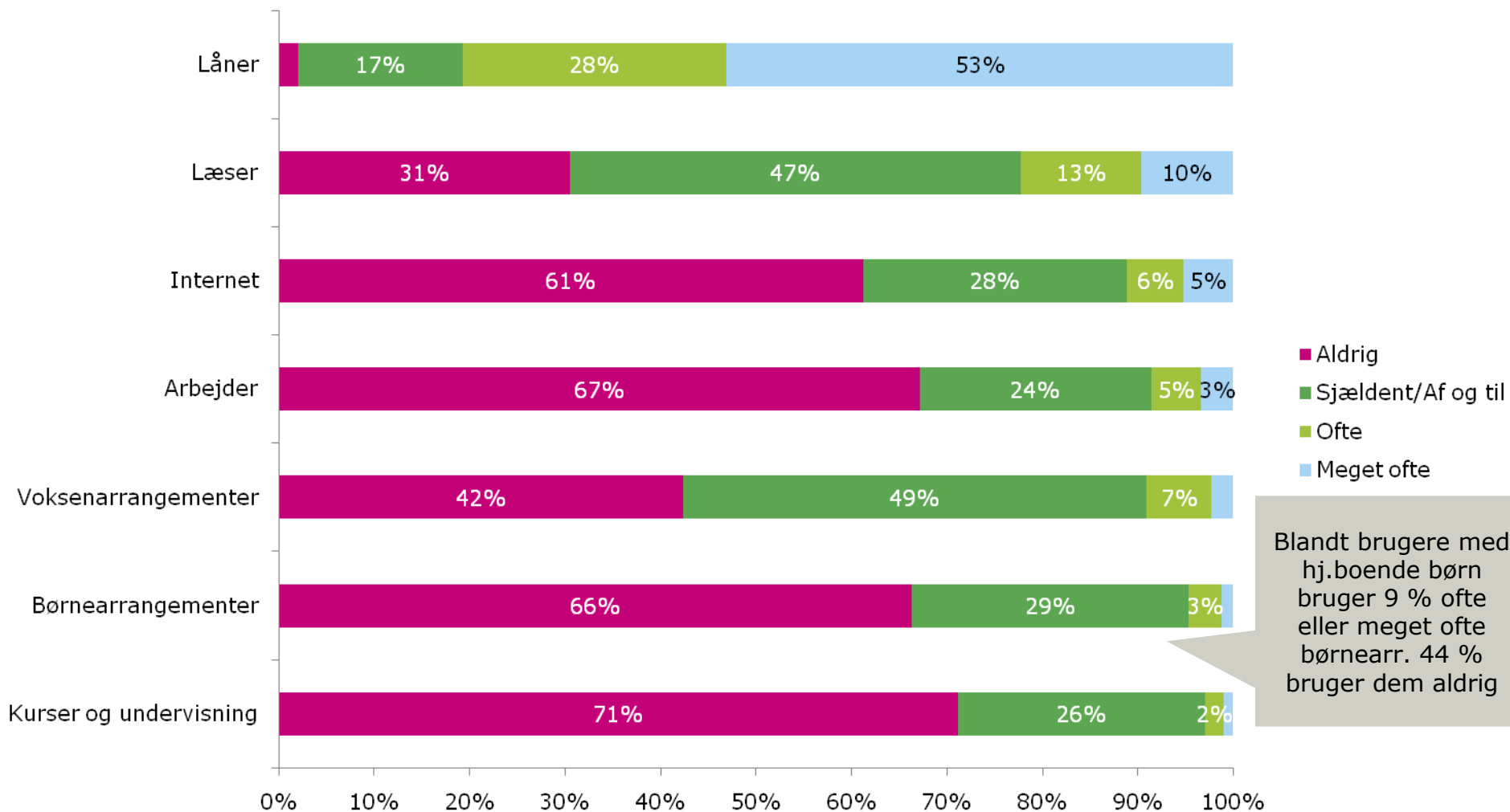
- Haderslev
- Aalborg
- Albertslund
- Kolding
- Herning
- Vejle
- Tønder
- Næstved
- Favrskov



Ældre end gennemsnitlig bruger

- Hjørring
- Glostrup
- Slagelse
- Odder
- Middelfart
- Roskilde
- Aabenraa
- Tårnby
- Vordingborg
- Thisted
- Stevn
- **Gentofte**

BRUGERNE KOMMER FOR AT LÅNE – SJÆLDNERE ANDET



Blandt brugere med
hj.boende børn
bruger 9 % ofte
eller meget ofte
børnarr. 44 %
bruger dem aldrig

BIBLIOTEKSVÆSENER MED DE HØJESTE BESØGSTAL BRUGES MERE ENSIDIGT

- Jo større besøgstal desto flere bruger nettet og desto flere kommer for at låne
- Jo mindre besøgstal desto mere bruges arrangementerne for børn (også tendens til at voksenarrangementerne bruges mere)
- Midtergruppen af biblioteksvæesener har signifikant flere, der kommer for at læse

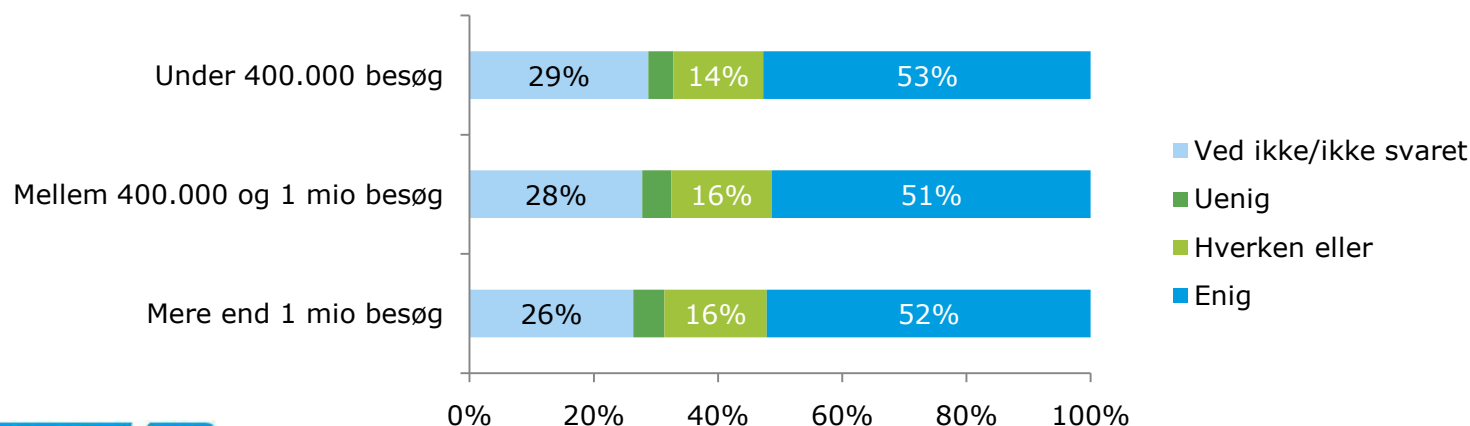


- Biblioteksvæesenerne med de højeste besøgstal ligger i områder, hvor der er meget konkurrence med andre kulturtilbud. Det kan forklare forskellene i brug

INGEN FORSKEL I HOLDNING TIL HVAD DER ER BIBLIOTEKETS OPGAVER

- Bemærk at mange har undladt at tage stilling
- Vi kan se i de øvrige spørgsmål, at der er et manglende kendskab til dele af bibliotekernes tilbud
- Interessant at på trods af markante forskelle i brugen af arrangementer er der ingen forskel i holdningen til om det er bibliotekets opgave på tværs af grupperne af biblioteksvæsener

Det er en del af bibliotekets opgave at lave arrangementer/kurser for børn og voksne



SEGMENTERING AF BRUGERNE

Storbrugere

Bruger en bred vifte af bibliotekernes tilbud oftere end låneren

19 %

Lånere

Kommer på biblioteket for at låne og sjældnere andet

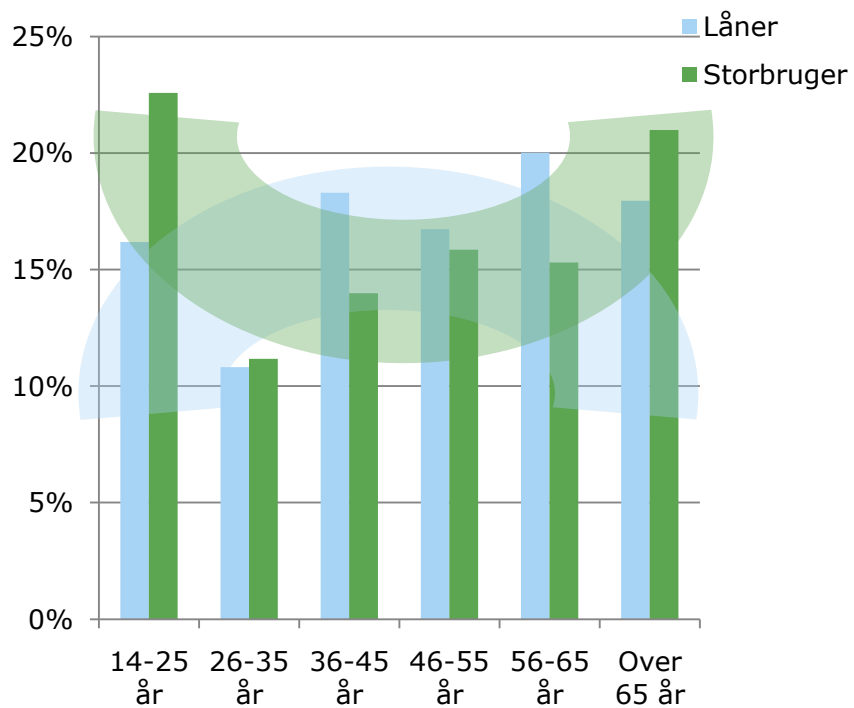
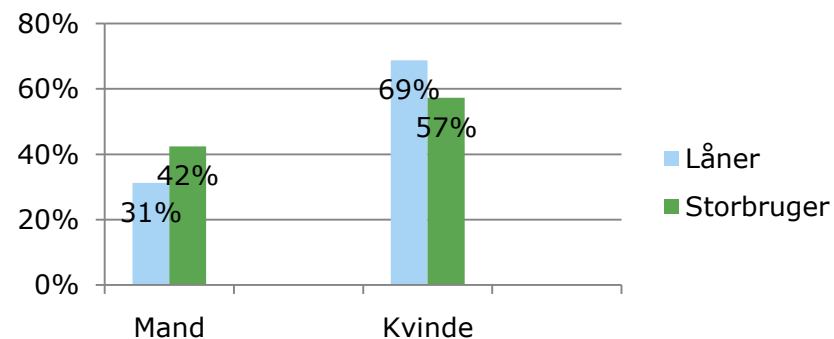
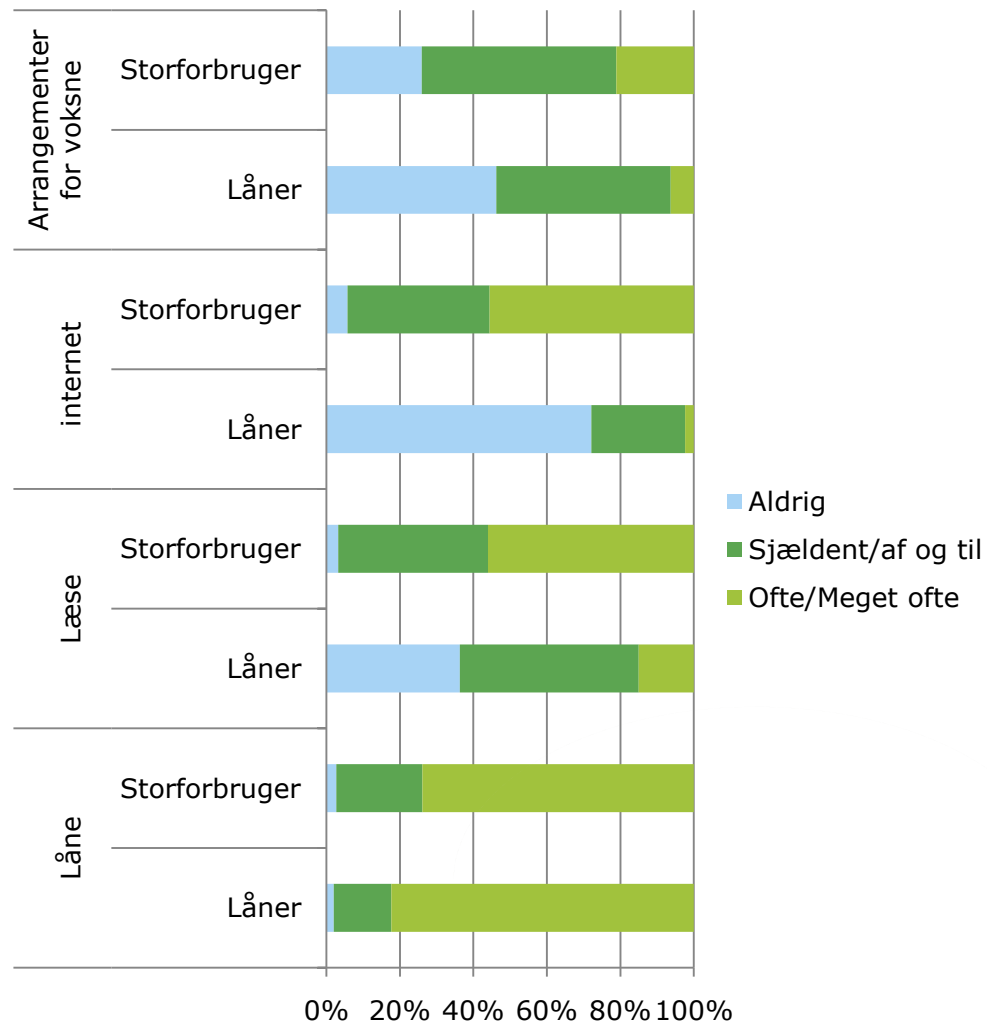
81 %

HVEM ER DE TO BRUGERTYPER

- De to grupper er generelt set lige tilfredse, men bruger biblioteket forskelligt
- Storbrugeren bruger personalet markant mere end låneren
- Storbrugeren er oftere mand og enten i den yngste eller ældste de af brugerne
- Låneren har oftere hjemmeboende børn end storbrugeren



FORSKELLENE I BRUG, ALDER OG KØN



STORBRUGEREN JENS OG LÅNEREN TRINE

- Storbrugeren Jens' børn er flyttet hjemmefra, han er 55 år
- Han har god tid til at bruge biblioteket som et frirum
- Han bruger personalet meget – han er på fornavn med flere. Når han er på biblioteket bruger han god tid til at finde noget interessant hvad enten det er faglitteratur, magasiner eller musik.

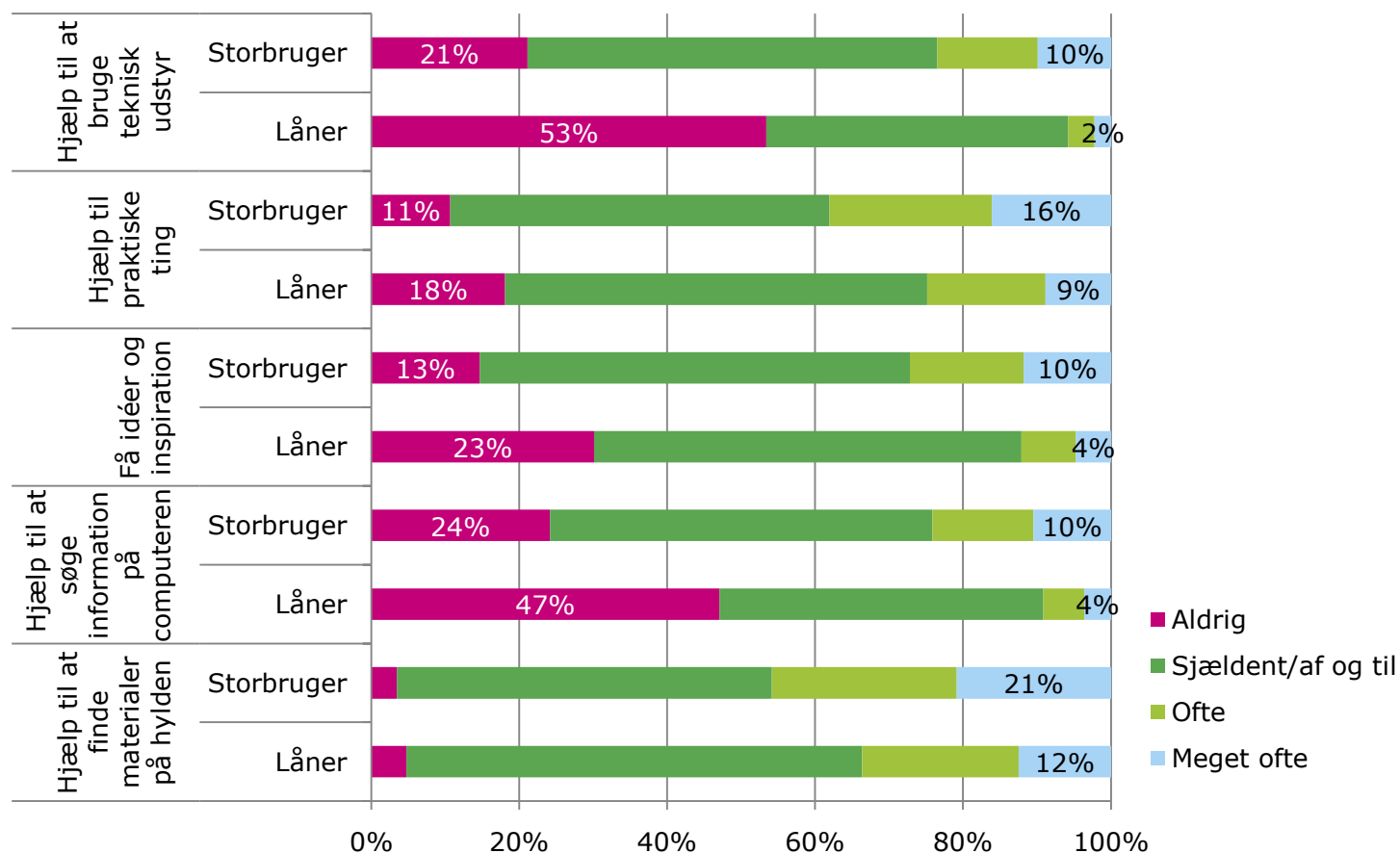


- Låneren Trine er mor til to børn i skolealderen, hun er 38 år
- Hun har travlt, men vil gerne inspireres til kulturelle oplevelser
- Når hun kommer på biblioteket skal det gå hurtigt. Hun har ikke tid til at bruge personalet, men finder hurtigt et par bøger og skynder sig ud igen

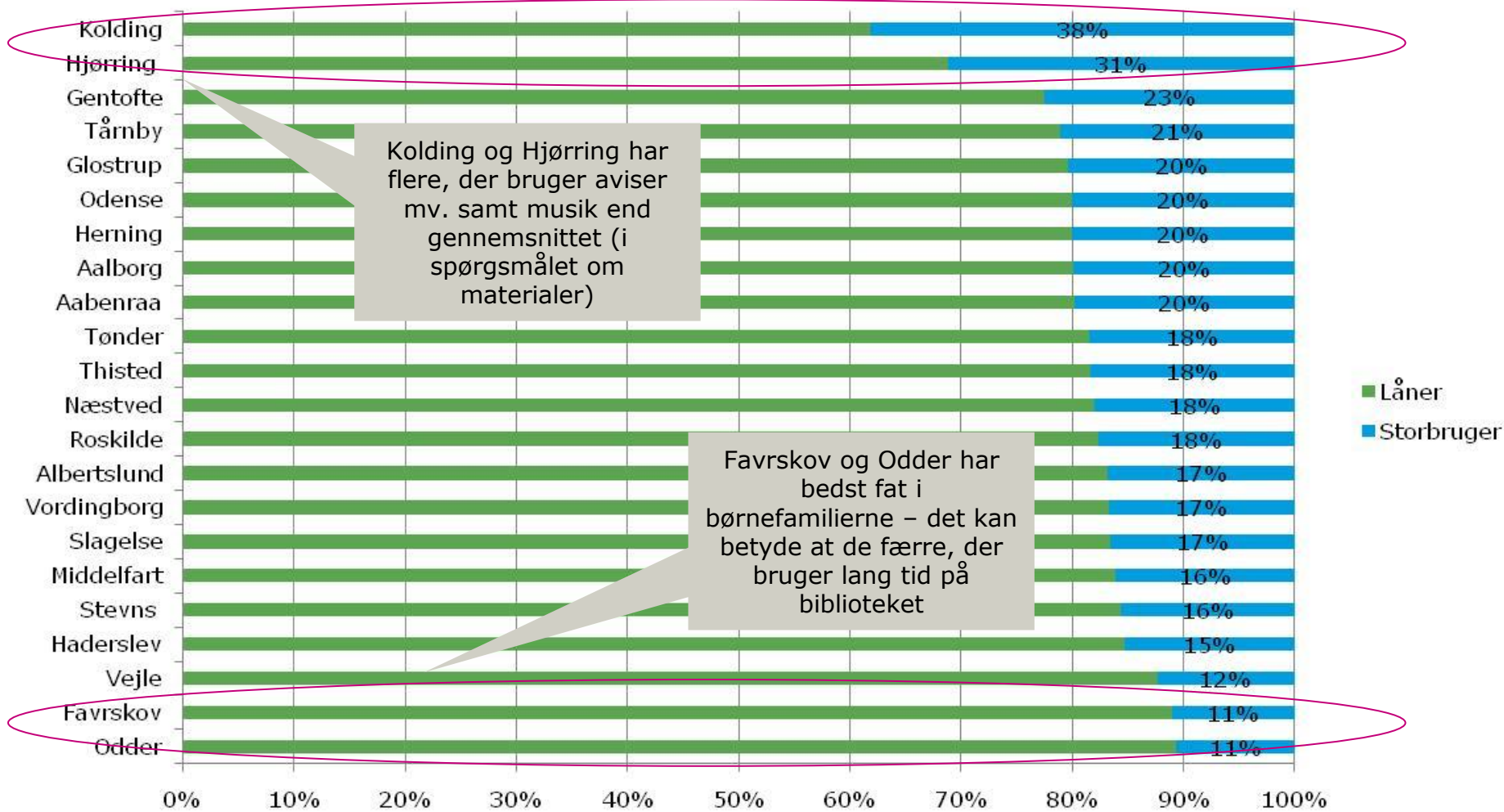


STORBRUGEREN ER OGSÅ STORBRUGER AF PERSONALET

- Signifikant forskel på alle områder af hjælp og assistance



FORSKELLE I FORDELING AF DE TO GRUPPER



BRUGERTYPERNES ADFÆRD KAN HJÆLPE MED AT MÅLRETTE INITIATIVER

Service

- Begge grupper mener, de får den hjælp, de har brug for. Her er der ingen forskel.
- Storbrugerne får blot mere hjælp til det hele

Materialer

- Skønlitteraturen passer til behov for begge grupper
- Storbrugerne er signifikant mere positive for alle øvrige materialer

Dem, der kun kommer for at låne, kender bibliotekets øvrige tilbud dårligere

Husk også at bruge tid på dem, der løber ind og ud – klare displays, tydelige tilbud online.

OPSUMMERING; ADFÆRD OG BRUGERTYPER

- De fleste brugere kommer kun for at låne
 - 81 % kan vi karakterisere som 'Lånere', der sjældent bruger andre tilbud
- Storbrugerne trækker de fleste personale-ressourcer. De er længere på biblioteket fordi de oftere læser og brugere Internet og bruger mere hjælp
- Der ligger en udfordring i at inspirere Låneren, til at bruge flere tilbud og flere typer af materialer



SERVICE

- Adfærd i kontakt med personale

ALLE ER VILDE MED DERES BIBLIOTEKAR (NÆSTEN)

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

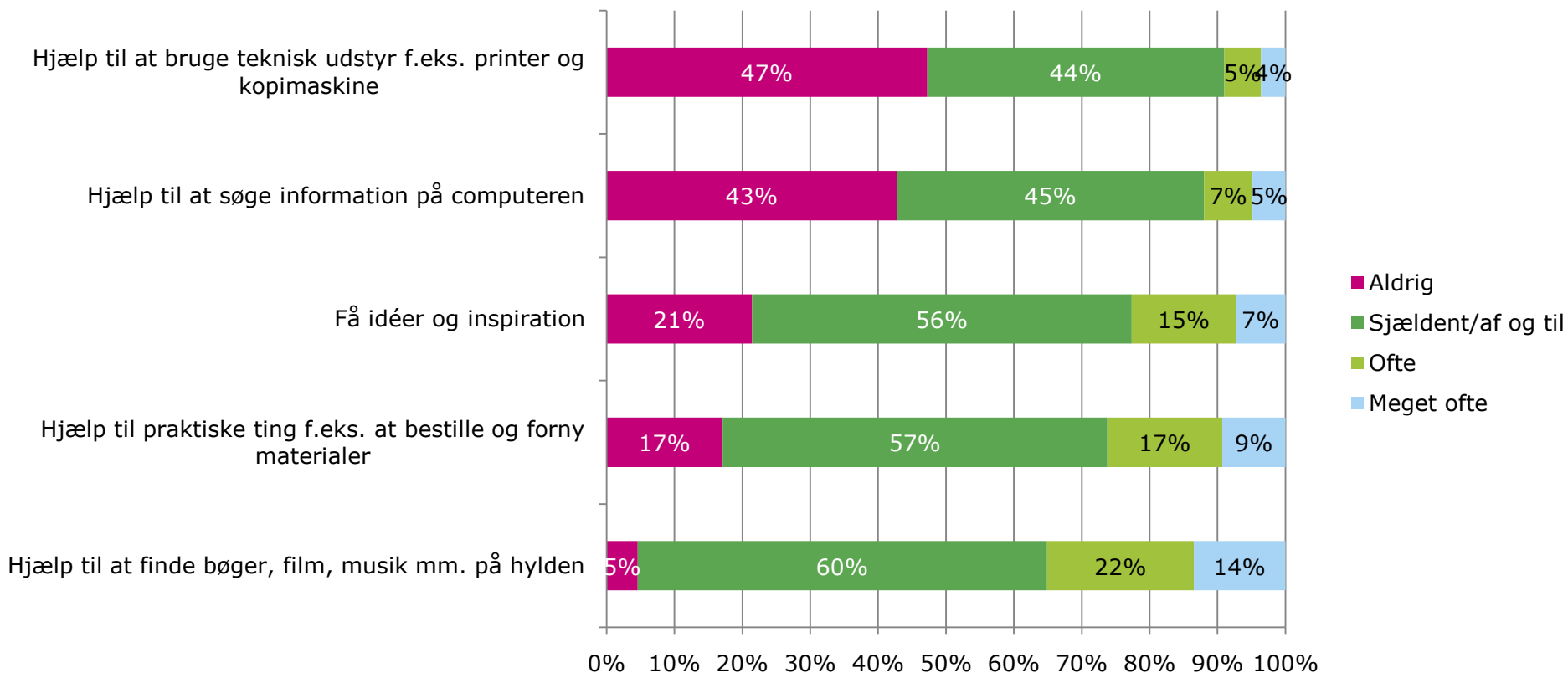
91 % er enige eller meget enige
i at personalet er synligt og
opmærksomt

Kun små forskelle på tværs af
kommuner

Gruppen af mindre
biblioteksvæsener har større
tilfredshed end de større og de
mellemstore har større
tilfredshed end de største



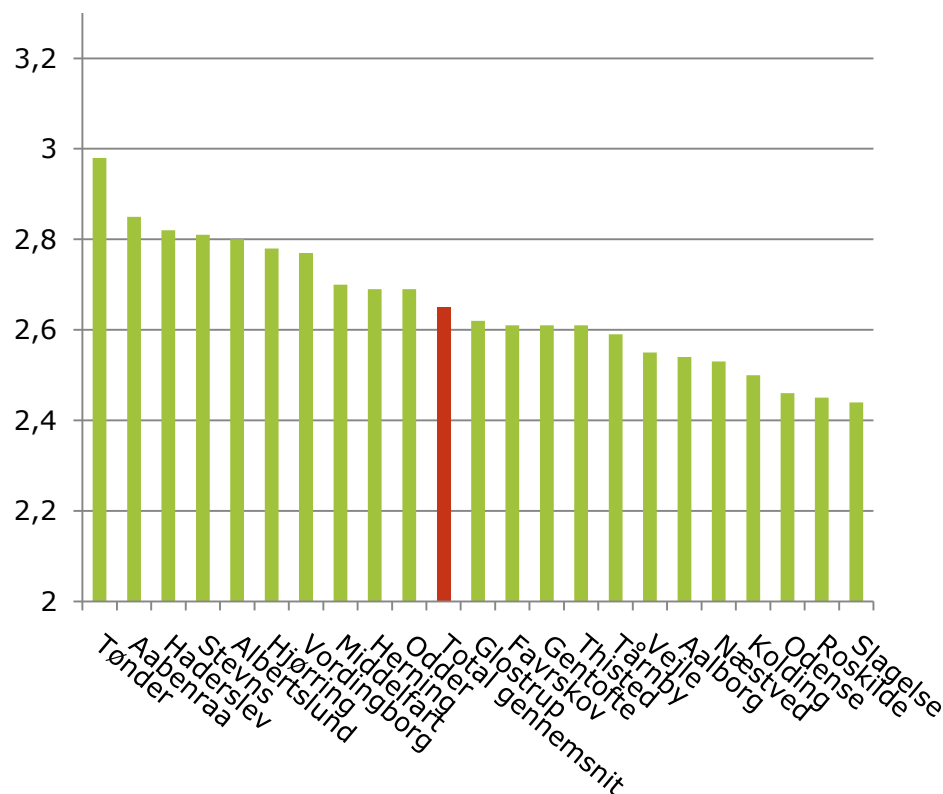
HVILKEN HJÆLP FÅR BRUGERNE?



PERSONALET BRUGES OFTERE AF BRUGERE I MINDRE BIBLIOTEKSVÆSENER

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

Gennemsnit for hvor ofte man bruger personalet til at få ideer og inspiration



OPSUMMERING ADFÆRD OG SERVICE

- Tilfredsheden med service er utrolig høj og som vi vil se senere er det også noget af det, der betyder meget for den samlede oplevelse af biblioteket
- Mindre biblioteksvæsener har typisk en anden rolle i lokalmiljøet og der er mere nær kontakt til den enkelte – derfor er tilfredsheden en smule højere her
- Mindre biblioteksvæseners brugere er også oftere flittigere brugere af personalet til inspiration og praktisk hjælp



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

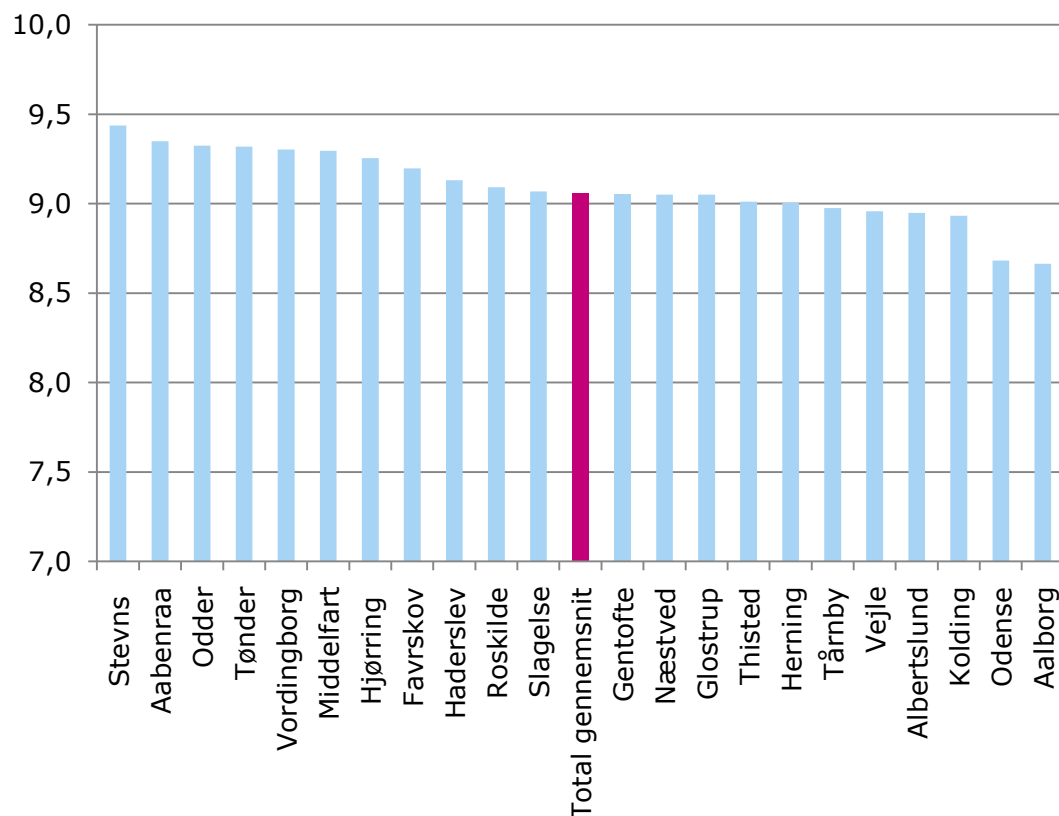
Måler ikke det samme

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.

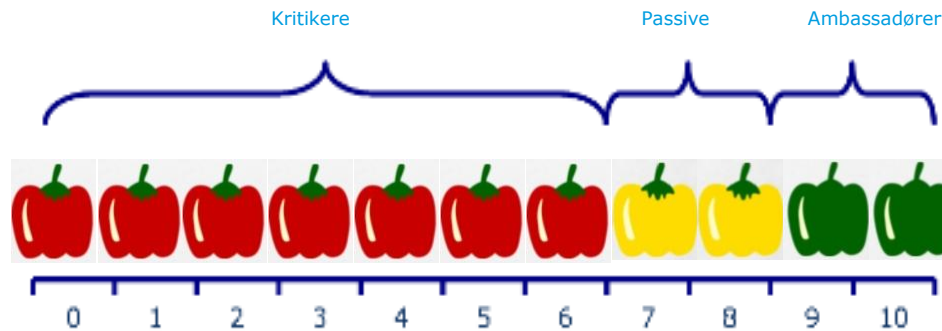
TILFREDSHEDEN ER IMPONERENDE HØJ



- De mindste biblioteksvæsener har generelt mere tilfredse brugere
- Der er ikke signifikant forskel mellem alle biblioteksvæsener fordi forskellene flere steder er små
- Stevns har f.eks. signifikant større tilfredshed en Albertslund, Herning, Kolding, Næstved, Odense, Slagelse, Tårnby, Vejle og Aalborg
- Vi har kontrolleret for om alderssammensætningen fjerner forskellene. Forskellene reduceres, men systematikken i top og bund er stabil

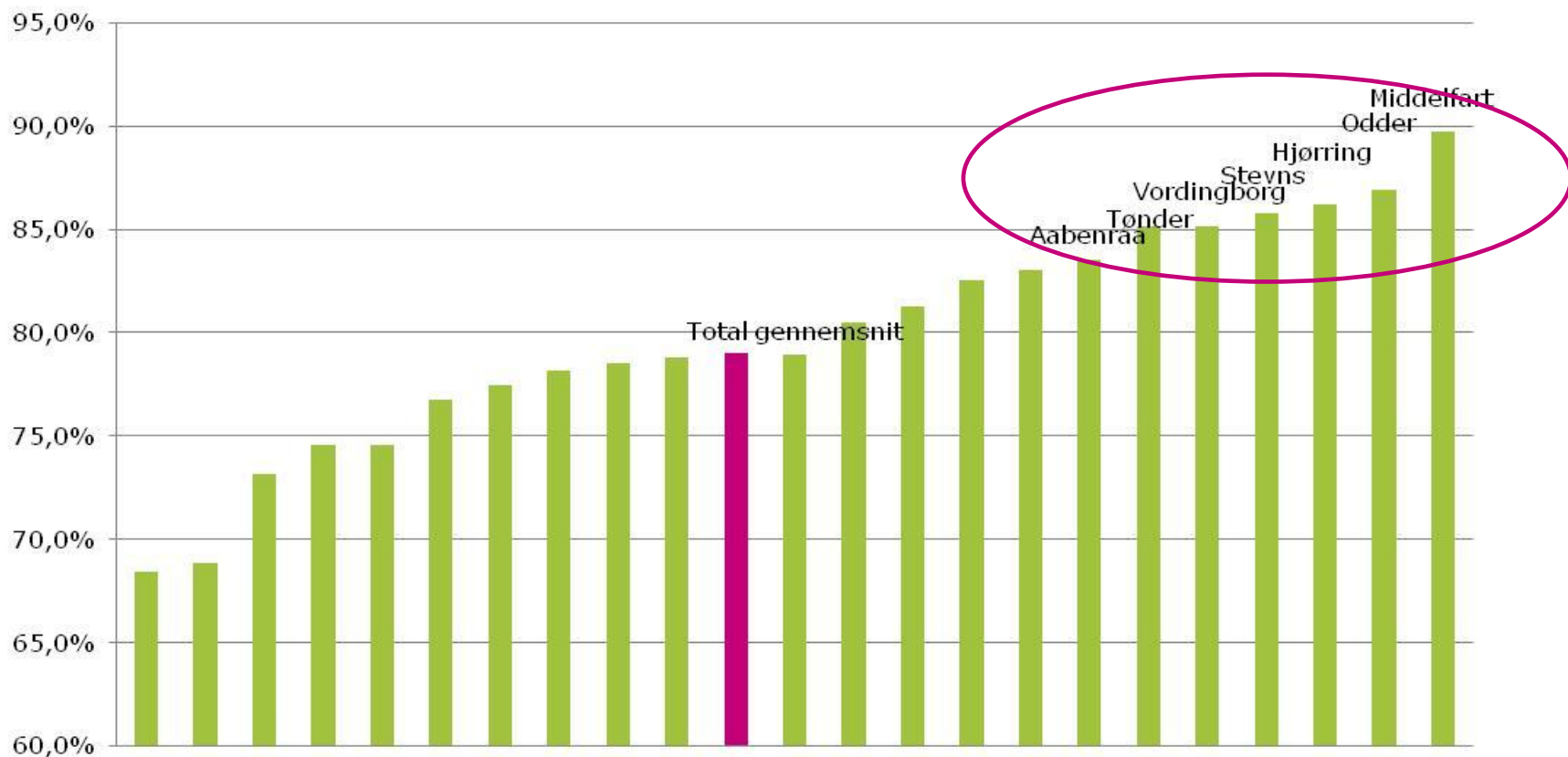
NET PROMOTER SCORE

- 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. Det er meget højt, vi ser flere virksomheder med negativ NPS og det højeste for f.eks. uddannelsesinstitutioner 43.

ALLE BIBLIOTEKSVÆSENER LIGGER BEMÆRKELSERVÆRDIGT HØJT PÅ NPS



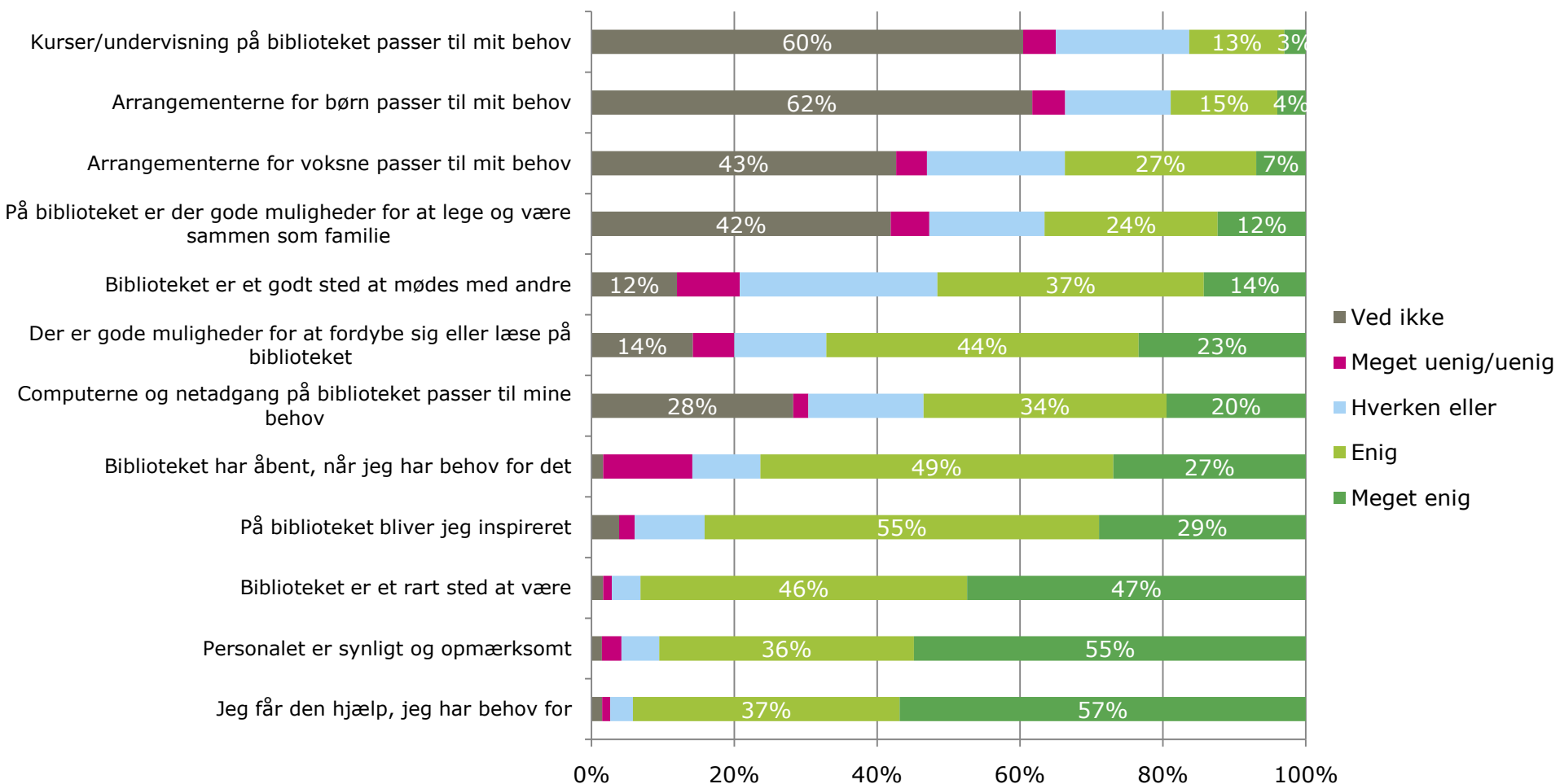
KARAKTERISTIKA VED BIBLIOTEKSVÆSENER I TOPPEN PÅ BÅDE NPS OG TILFREDSHED



Aabenraa, Hjørring, Middelfart, Odder, Stevns, Tønder og Vordingborg

- Med undtagelse af Hjørring er det alle biblioteksvæsenere med mindre end 400.000 besøg årligt
- Brugere anvender personalet mere end gennemsnittet i Aabenraa, Hjørring, Stevns, Tønder og Vordingborg
- Fælles for de 7 er at de også er i top i vurderingen af om brugeren får den hjælp han/hun har behov for og om personalet er synligt og opmærksomt
- Fælles er også, at de generelt er over gennemsnittet på vurderingen af arrangementer

POSITIVE BRUGERE OMKRING BIBLIOTEKETS TILBUD OG SERVICE



MANGLENDE VIDEN OM JERES TILBUD

- Holdningen til arrangementer for voksne og børn samt kurser har ualmindeligt høj 'Ved ikke' andel på mellem 43-63%
- Det afspejler den store andel, vi så tidligere, der aldrig brugte bibliotekets tilbud ud over lån

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
 $R^2 = 0,3$

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

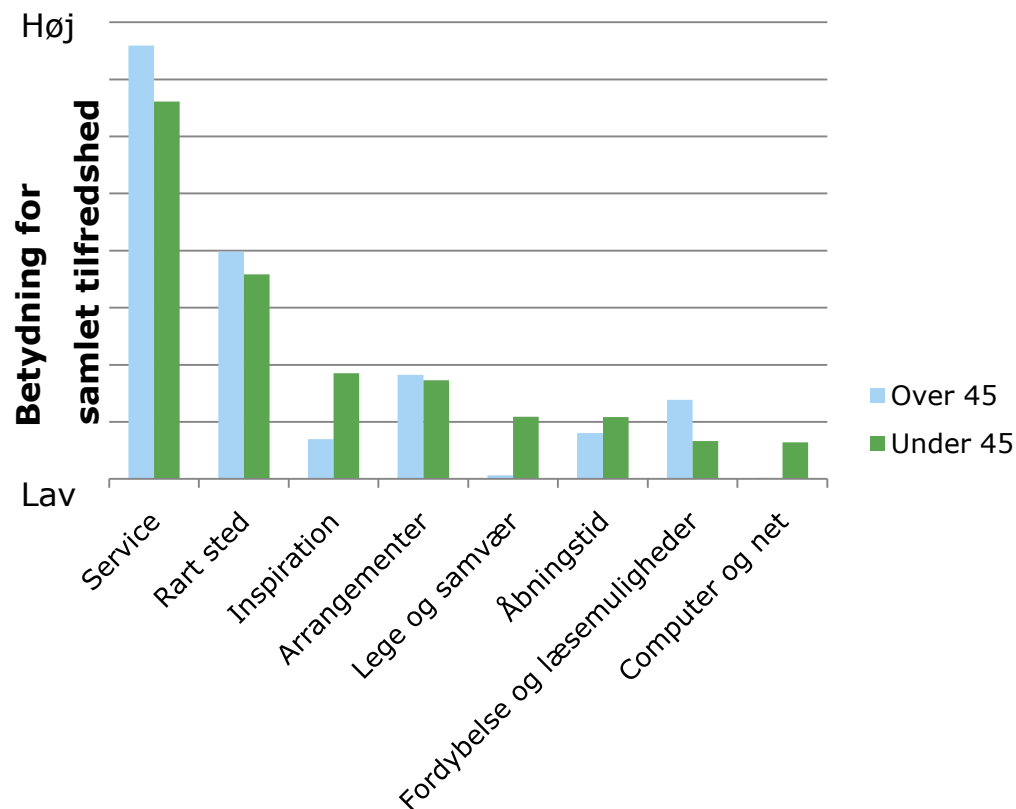
HOLDNING OG SERVICE



FASTHOLDE ELLER PRIORITERE ANDRE OMRÅDER

- Vi har analyseret modeller, hvor vi har opdelt på alder og brugertyper
 - Service er ubetinget det område, der har størst betydning for alle uanset alder og brugertyper
 - Computer og netadgangs lille betydning samlet set skjuler, at det har en ganske stor betydning for de yngste målgrupper
 - De ældste målgrupper er til gengæld optaget af mulighederne for fordybelse 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

FORSKELLE I BETYDNING FOR ALDERSGRUPPER



- Figuren sammenligner regressionskoefficienterne for to modeller
- Vi ser klare fællestræk i kraft af den store betydning af service og oplevelse af biblioteket som et rart sted
- Men vi ser også at inspiration, mulighed for leg og computere betyder mere for de yngre målgrupper

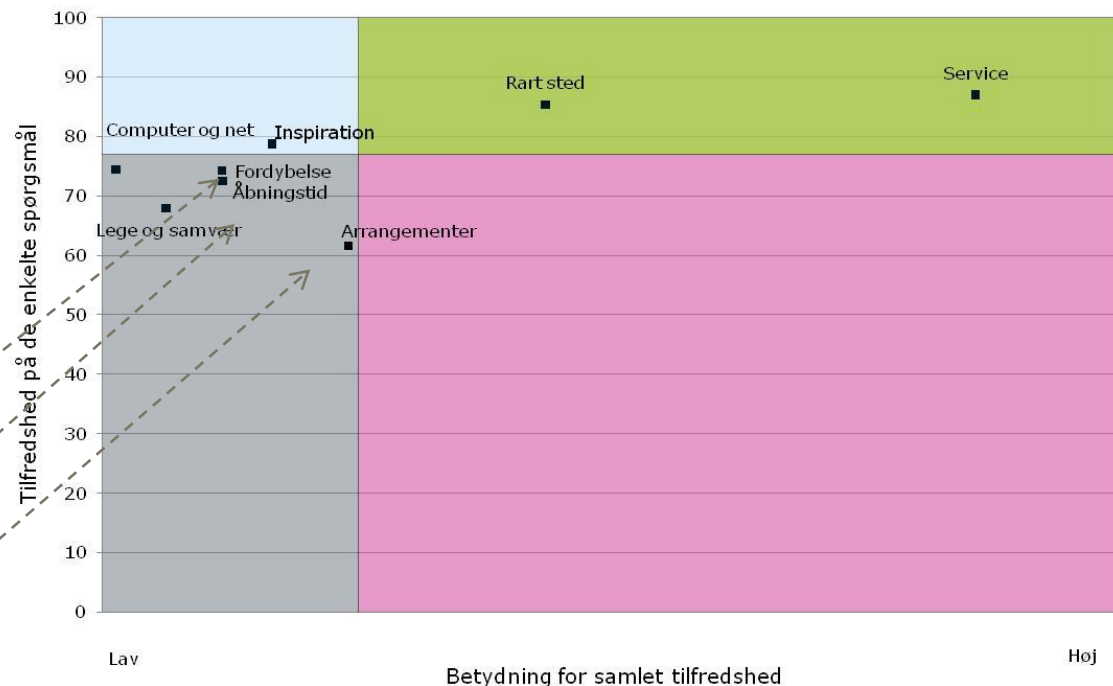
HVAD SKAL PRIORITERES

- Figuren viser os at det primært gælder om at fastholde den gode oplevelse hos brugeren
- Vi har alligevel nogle områder, hvor en forbedring ville kunne bidrage positivt såfremt, den ikke går ud over den generelle service.

Mulighed for fordybelse

Åbningstid

Arrangementer



INDSATSER PÅ SERVICE OG HOLDNING

- Afgørende at fastholde det gode serviceniveau og at biblioteket opleves som et rart sted
- Tre områder kan øge tilfredsheden; arrangementer, åbningstider og områder til fordybelse
 - Meget kan vindes ved at øge kendskabet til arrangementer – de der bruger dem 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
 - Åbningstid har lidt mere betydning for de yngre målgrupper



ONLINE TILBUD

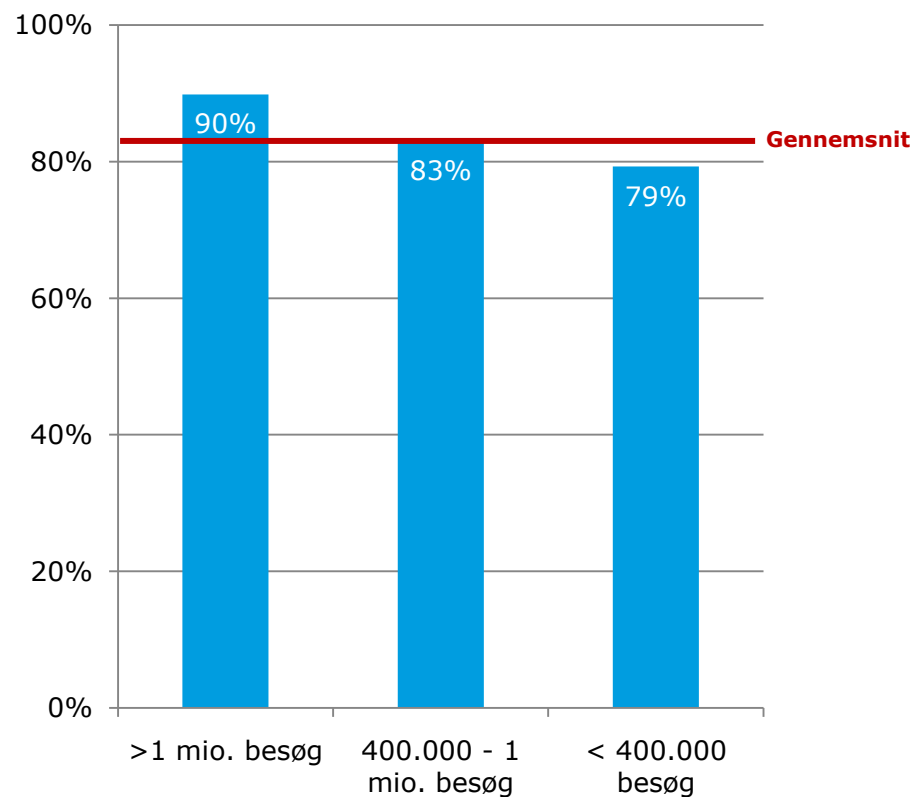
- Hjemmeside
- Downloads

83% BRUGER HJEMMESIDERNE

Andel der bruger hjemmesiden:

- Antal besøgende:
 - Jo større biblioteket er desto flere bruger hjemmesiden
- Køn:
 - Der er flere kvinder (85%) end mænd (80%) der bruger hjemmesiden
- Alder:
 - 90% af de 21-55 årige
 - 80% af de 14-20 og 56-65 årige
 - 70% af de 66-75 årige
 - 60% af de +75 årige

Andel der bruger hjemmesiden (Opdelt på besøgstal i kommunen)

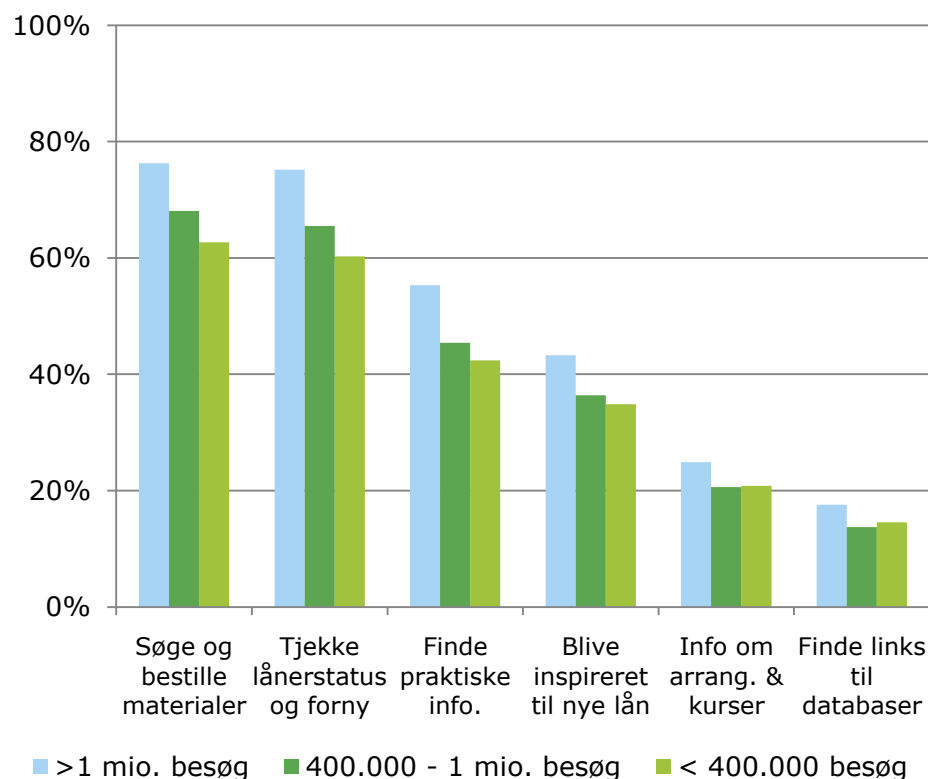


HJEMMESIDEN BRUGES ISÆR TIL AT SØGE/ BESTILLE MATERIALER OG TJEKKE STATUS

- Jo større biblioteket er desto flere bruger de forskellige funktioner
- Kvinder bruger alle funktioner(på nær at finde links) mere end mænd.
- Alder. Det er især...
 - 21-55-årige, der søger/bestiller, fornyer lån og finder praktisk info
 - 36-65-årige, der bliver inspireret til nye lån
 - 26-75-årige, der finder info om arrangementer og kurser
 - 46-65-årige, der finder links

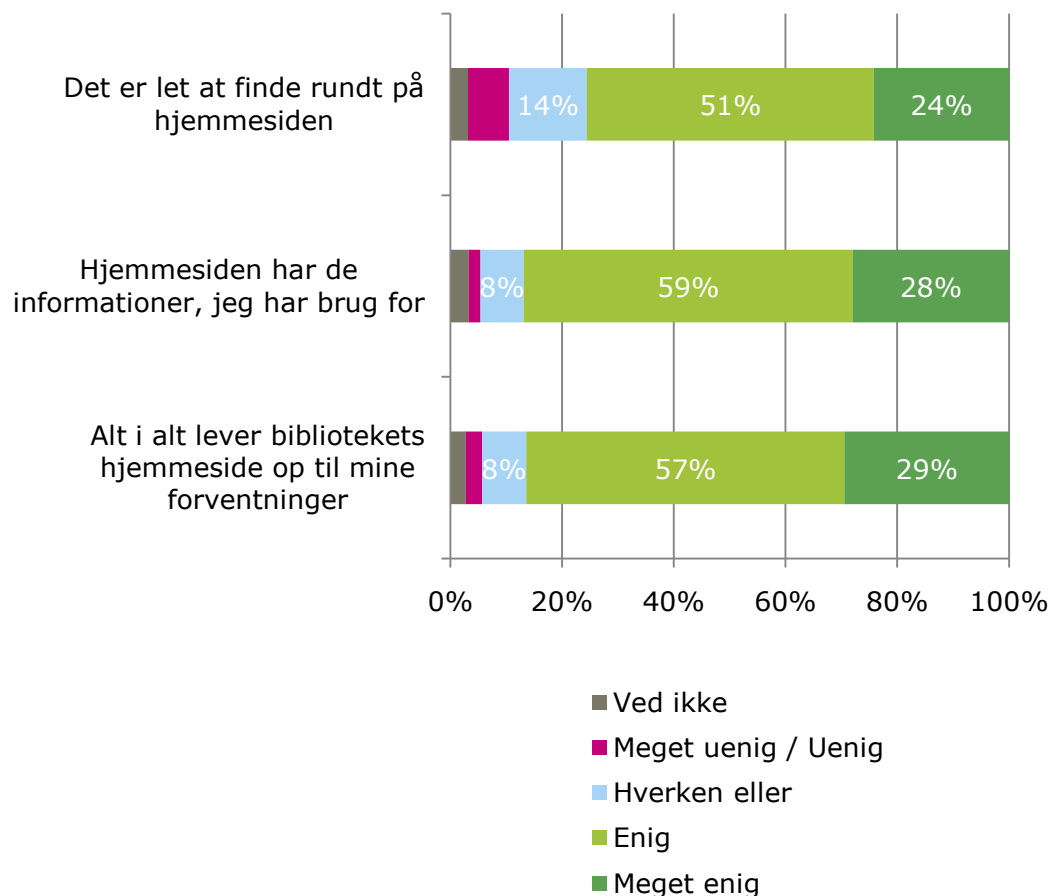
RAMBOLL

Hvad bruger du hjemmesiden til?
(Opdelt på besøgstal i kommunen)



HJEMMESIDEN LEVER OP TIL FORVENTNINGERNE

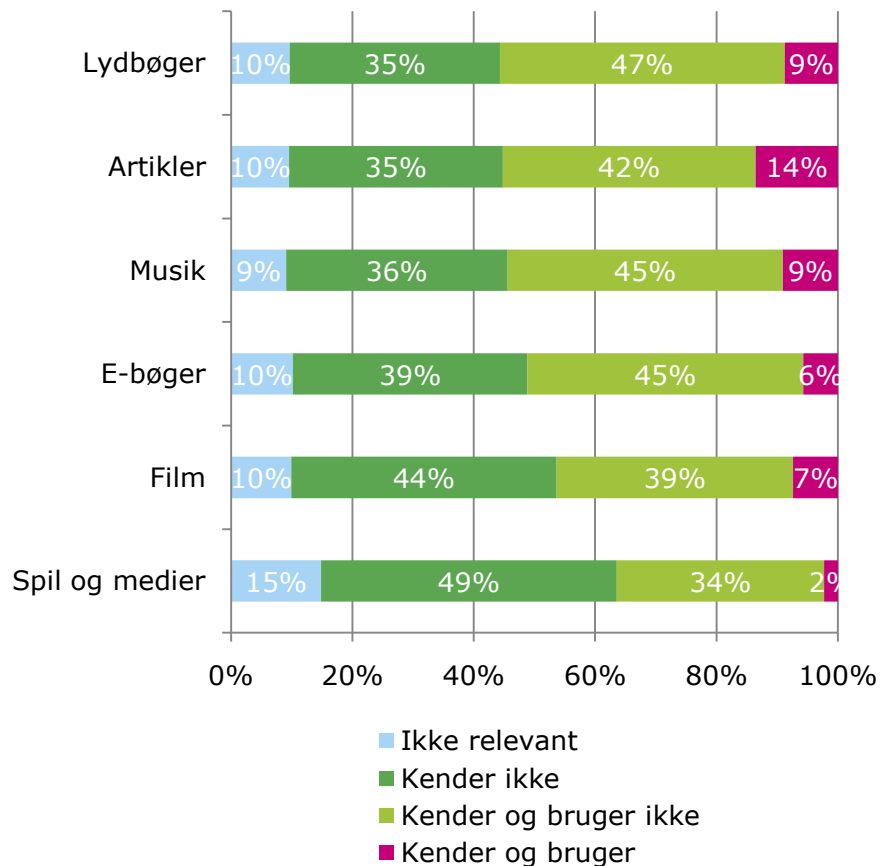
- Mænd er mindre tilfredse med alle tre faktorer, især hvor nemt det er at finde rundt på hjemmesiden
- Aldersgruppen fra 14-35 år er mindre tilfredse med hjemmesiden alt i alt og hvor let det er at finde rundt på hjemmesiden



FÅ BRUGER MULIGHED FOR DOWNLOADS

- Kendskab
 - 51-56% kender til lydbøger, artikler, musik og e-bøger
 - 36% kender til spil og medier
- Hvilke downloads
 - Flest (14%) finder artikler
 - Færrest (2%) bruger spil og medier

Hvilke muligheder for downloads kender og anvender brugerne?



OPSUMMERING; HJEMMESIDE OG DOWNLOADS

- Generelt er der en udfordring i kendskabet til downloads – men dernæst har I en udfordring i at konvertere kendskab til brug
- Her er der gode muligheder for at lære af hinanden
- Roskilde og Odense er i absolut top med kendskab til download muligheder – det kan skyldes, at de er uddannelsesbyer
 - Gentofte, Odder, Vejle og Herning ligger også noget højere end gennemsnittet på kendskab til downloads
- Hjemmesiderne opfylder alle deres formål
- Stevns, Odder og Tønder er i toppen på alle tre spørgsmål om tilfredshed med hjemmesiden

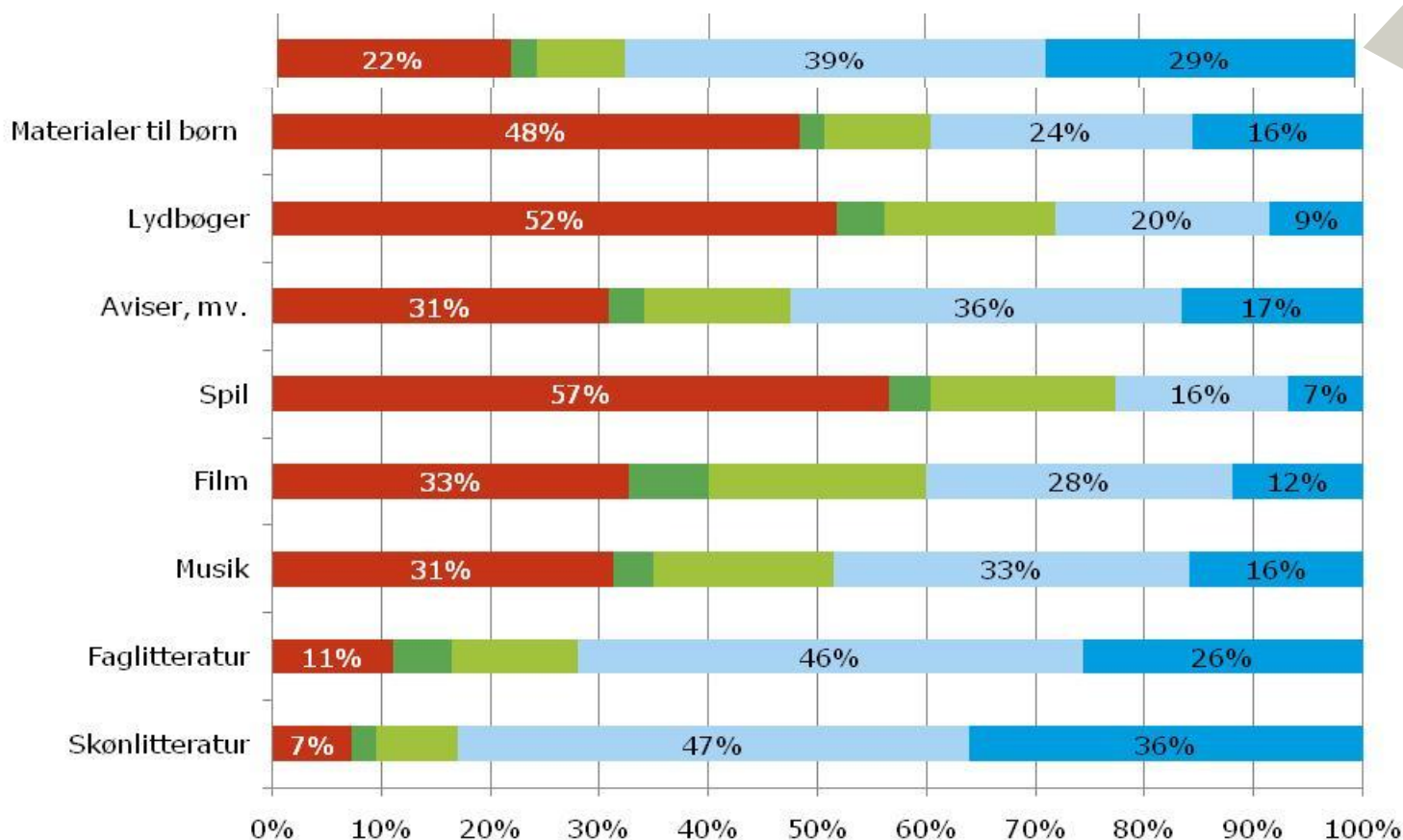


MATERIALER

- Brug af materialer
- Indsatskort

MATERIALERNE PASSER TIL BRUGERNE, MEN MANGE BRUGER IKKE ANDET END SKØNLITTERATUR

Materialet passer til mit behov



Materialer til børn for børnefamilier – set på denne måde er det den kategori, der passer bedst til behov efter skøn- og faglitteratur

- Bruger ikke materialet
- Meget uenig/uenig
- Hverken eller
- Enig
- Meget enig

ANDEL BRUGERE AF DE FORSKELLIGE MATERIALER VARIERER PÅ TVÆRS AF BIBLIOTEKSVÆSENEN

Kommune	Skønlitteratur	Faglitteratur	Musik	Film	Spil	Aviser mv.	Lydbøger	Materialer til børn
Gentofte	94%	88%	65%	64%	30%	83%	44%	37%
Odense	93%	90%	74%	73%	45%	68%	52%	51%
Roskilde	97%	93%	76%	73%	43%	70%	55%	50%
Aalborg	91%	87%	69%	71%	45%	69%	46%	48%
Favrskov	94%	89%	69%	74%	50%	68%	56%	62%
Haderslev	93%	90%	68%	67%	52%	66%	52%	60%
Herning	92%	88%	72%	66%	47%	72%	51%	55%
Hjørring	91%	87%	68%	65%	42%	78%	47%	50%
Kolding	87%	85%	70%	58%	37%	74%	44%	46%
Næstved	86%	87%	66%	60%	42%	66%	46%	48%
Slagelse	92%	87%	67%	61%	41%	66%	47%	48%
Tårnby	89%	86%	70%	67%	43%	74%	47%	51%
Vejle	93%	89%	72%	69%	45%	63%	49%	55%
Albertslund	93%	86%	70%	67%	48%	67%	54%	54%
Glostrup	91%	88%	67%	65%	45%	66%	51%	53%
Middelfart	95%	87%	66%	65%	43%	70%	50%	55%
Odder	97%	90%	70%	79%	50%	69%	51%	60%
Stevns	91%	88%	59%	61%	38%	71%	51%	50%
Thisted	90%	81%	57%	62%	34%	58%	42%	46%
Tønder	90%	86%	65%	67%	48%	63%	47%	52%
Vordingborg	93%	88%	67%	64%	43%	71%	49%	55%
Aabenraa	92%	86%	66%	62%	44%	71%	49%	55%
Total	92%	87%	68%	67%	44%	69%	49%	52%

De grønne felter er områder, hvor biblioteksvæsenet er over gennemsnittet i andel, der bruger materialet (uagtet hvor meget/lidt det bruges)

FORSKELLE PÅ BRUG AF MATERIALER KAN BRUGES TIL AT LÆRE FRA HINANDEN

- De største biblioteksvæseners brugere anvender flere slags materialer
- De mindre biblioteksvæsener har flere, der bruger børnematerialer
- Mellem grupperne er der nogle der er bedre til at udbrede bestemte materialer end andre, f.eks. har Haderslev noget flere, der bruger spil end andre og Odder har mange, der låner film



LÆSEVEJLEDNING -INDSATSKORT

Linierne viser den gennemsnitlige betydning og den gennemsnitlige tilfredshed

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

Tilfredshed på de enkelte spørgsmål

Prioriteres ikke umiddelbart	Fasthold
Her er noget I er gode til, men som ikke betyder så meget for tilfredsheden (endnu)	Områder, der betyder meget for tilfredsheden og allerede vurderes højt
Sekundært fokus	Primært fokus
Forhold, der har mindre betydning for den samlede tilfredshed(endnu). Men hvor brugernes vurdering er under gennemsnittet	Forhold, der har stor betydning for tilfredsheden, men hvor brugernes vurdering er under gennemsnittet

Betydning for samlet 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
- Der er ingen materialer, hvor tilfredsheden generelt trækkes kritisk ned
- Dog kan man overveje at se på film, der har nogen betydning og hvor en forbedring af tilfredsheden ville kunne øge den generelle tilfredshed
- Vurderingen er, at øget kendskab til online mulighederne kunne øge tilfredsheden her





KONKLUSION OG ANBEFALINGER

KONKLUSION

- Bibliotekerne har 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
- En meget stor del af brugerne kender ikke til bredden i bibliotekets tilbud og kommer blot på biblioteket for at låne
- Det skaber en strategisk udfordring mellem fastholdelse af det høje service niveau og udbredelse af tilbud til en bredere gruppe af brugere



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
- Mulige konflikter mellem den yngre målgruppe, der værdsætter mulighederne for samvær og de ældre, der værdsætter fordybelse

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
- Undersøg 'ruten' for Låneren, der bare er kort på biblioteket– for dem kan I inspirere til nye ting ligesom IKEA inspirerer til køb gennem opbygning af butikken

BENCHMARKS

- **I pilotundersøgelsen endte vi med fire ambitiøse hovedmål**

- **01 Gå efter begejstring;** meget tilfreds' over 65 %
- **02 Bedste service;** imødekommende personale og man får den hjælp, man har brug for. Under 1 % skal være uenige
- **03 Fysiske faciliteter;** Opleves som rart at være af mere end 50 %
- **04 Tilbud frem i lyset;** Brugerne skal kende til tilbuddene. 'Ved ikke' skal være under 20 % på arrangementer og tilbud



- I 2011 er det de samme områder, der betyder meget for brugerens oplevelse, men vi har ændret en smule på formuleringen af det generelle tilfredshedsspørgsmål og der er endnu større variation blandt de deltagende biblioteksvæsener



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

02 Den gode service: Kun 1 % skal være uenige i at de får 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 %

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

METODE

- Vægtning og n
 - Data er vægtet efter de enkelte bibliotekers besøgstal. Det vil sige at effekten af hvert biblioteksvæsens sammensætning af store og små biblioteker er der taget højde for i forhold til data
 - Alle data i denne rapport er vægtede og basis respondent antal er derfor 13.675 – 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,
Chefkonsulent,
MBA, MSc and MA
Rambøll Management Consulting
mlbs@r-m.com , M; 5161 7992