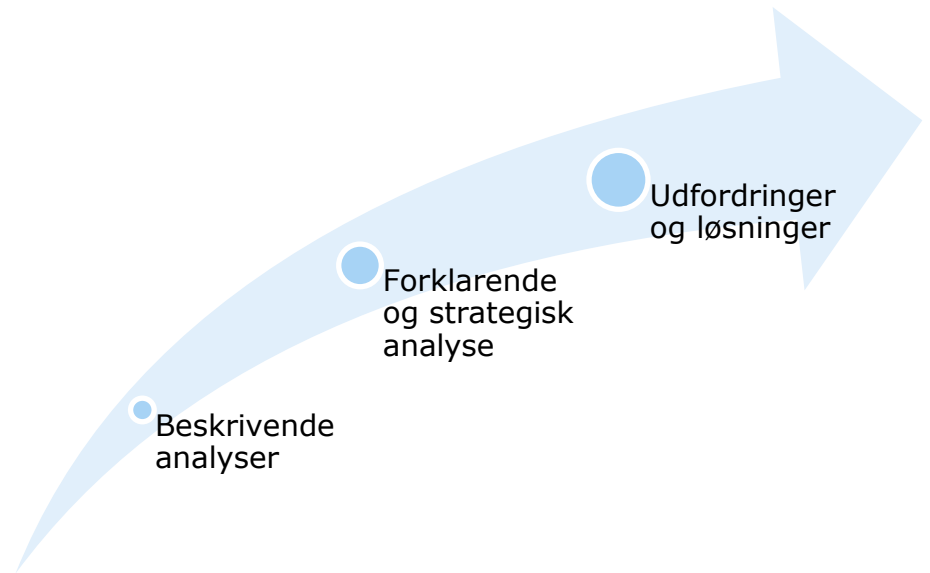


RESULTATER OG ANBEFALINGER
BIBLIOTEKERNES
BRUGERUNDERSØGELSER
"BEDRE BIBLIOTEKER 2013"
ALBERTSLUND

INDHOLD

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



BAGGRUND

Hvad

- Benchmarkundersøgelse af brugertilfredshed på 179 biblioteker og 42 biblioteksvæsener
- 528 brugere har deltaget i Albertslund kommune

Hvordan

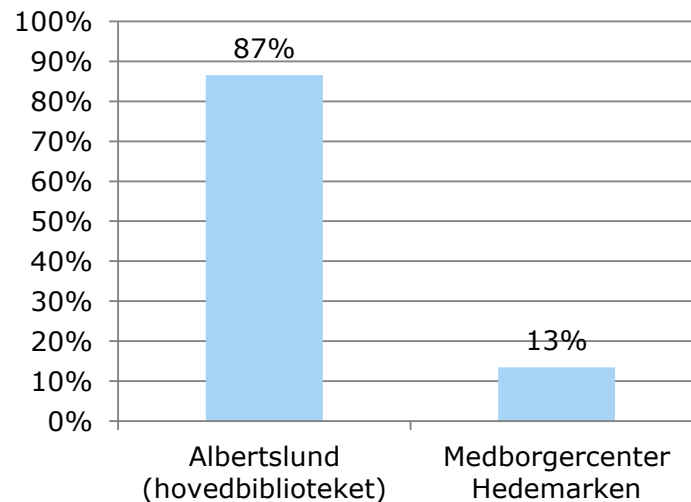
- Spørgeskema til brugerne indsamlet via links på biblioteket og pop-in på hjemmesider

Hvorfor

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

SAMMENFATNING

- Undersøgelsen er baseret på 528 svar fra bibliotekernes i Albertslund, dette er 49 flere end i 2011.
- 23% blev indsamlet ved hjælp af links på de enkelte biblioteker, mens 75% blev indsamlet gennem pop-in på hjemmesiden. De sidste 2% er indtastet fra papirskema.
- Figuren viser svarfordelingen fordelt på biblioteker



SAMMENFATNING – ADFÆRD OG TILFREDSHED

- Undersøgelsen viser, at den typiske bruger er kvinde (69 %) over 65 år (28%)
- Når brugerne kommer på biblioteket er det primært for at låne. Hele 73 % bruger f.eks. aldrig internet på biblioteket.
- 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 6 adfærdsspørgsmål at gruppere på, lån, læsning, internet, arbejde, arrangementer for voksne og kurser. Det resulterede i fire overordnede brugertyper; Storbrugeren, Låneren, Studenten og Den engagerede
- De fire 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, mens låneren er meget selvstændig.
- Personalet vurderes meget højt, 95 % er enige eller meget enige i, at de får den hjælp de har behov for.
- Der er meget høj tilfredshed og anbefalingsvillighed på begge bibliotekerne. Tilfredshed og anbefalingsvillighed er højest på Hovedbiblioteket.

SAMMENFATNING – HOLDNINGER OG ANBEFALINGER

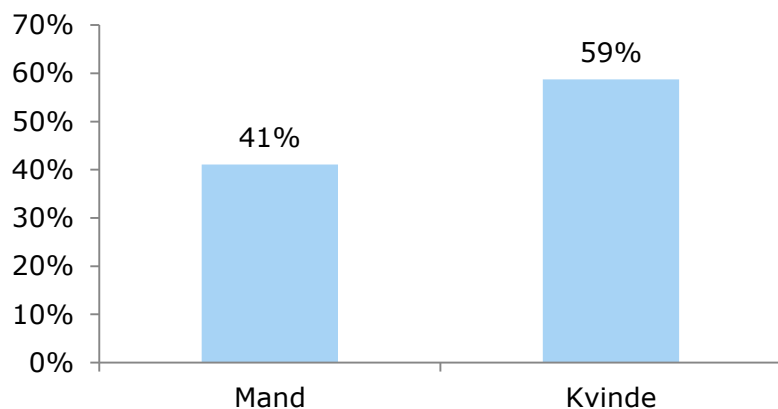
- Der er generelt høj tilfredshed med tilbud og faciliteter, men også meget høj andel 'ved ikke', der peget på manglende kendskab. Kendskabet er værd at arbejde med på tværs af bibliotekerne. Det gælder både online services, arrangementer og tilbud. I forhold til voksen arrangementer er vurderingen af arrangementernes tilpasning til brugernes behov bedre end landsgennemsnittet.
- Analyserne viser at det er service og at biblioteket opleves som et rart sted at være, der virkelig betyder noget for tilfredsheden.
- Albertslund kommune ligger over landsgennemsnittet for andel brugere af skønlitteratur, faglitteratur, musik, og materialer til børn.



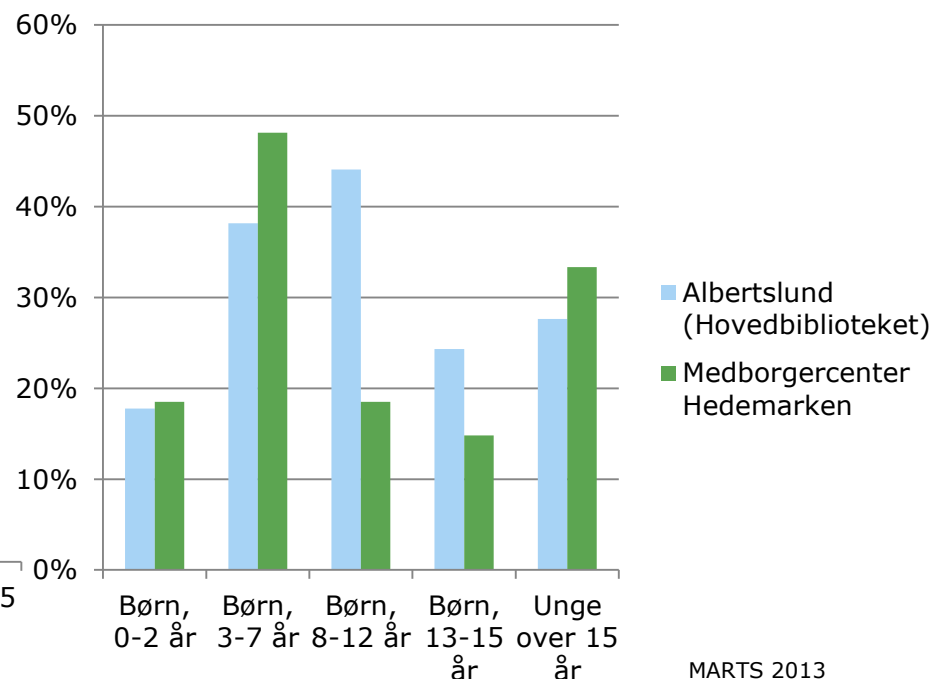
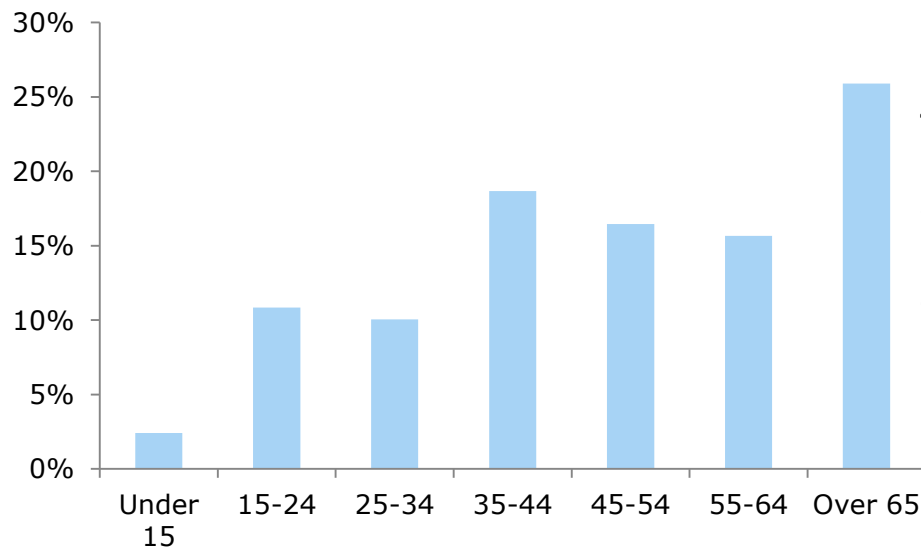
BRUGERTYPER

- Hvem er brugerne

DEN TYPISKE BRUGER ER KVINDER OVER 65 ÅR



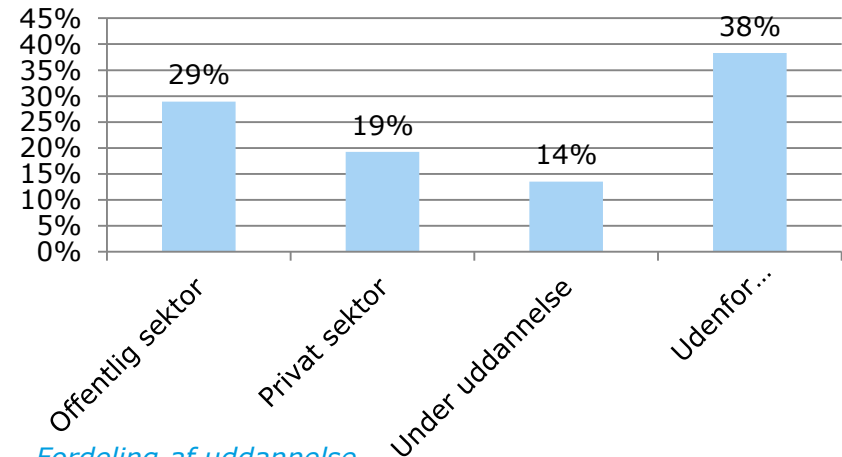
Andelen af respondenter med hjemmeboende børn er 34%, heraf er de fleste er mellem 3-12 år (80%)



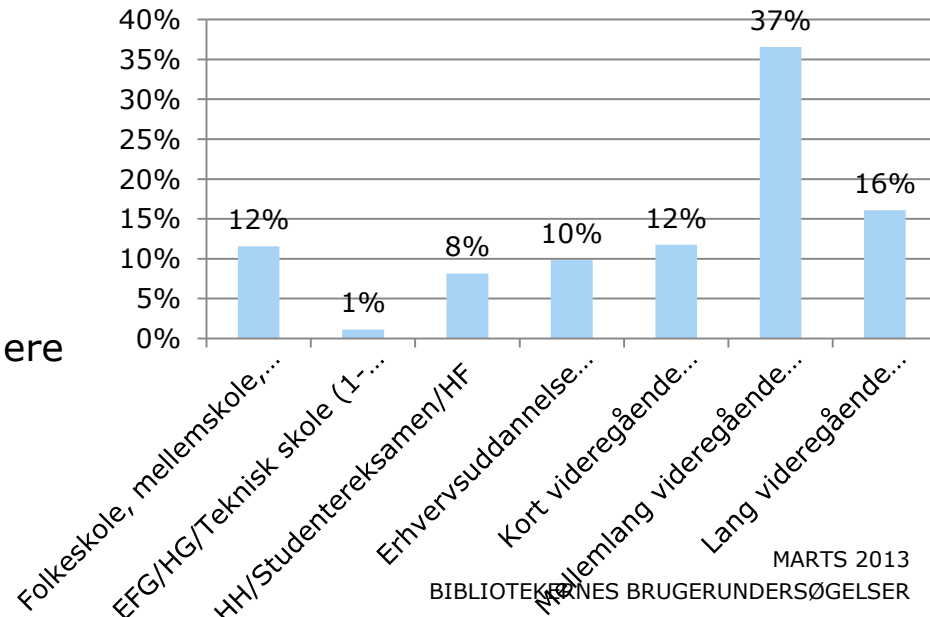
BESKÆFTIGELSE OG UDDANNELSE

- Hvis vi udelukkende ser på beskæftigede, er ansatte i den offentlige sektor overrepræsenterede
- I Albertslund har man en høj andel med en mellemlang videregående uddannelse
- Uddannelsesniveaulet er højt
 - 15 % af danskerne har en mellemlang uddannelse
 - 37 % har en mellemlang uddannelse blandt biblioteksbrugere

Fordeling af beskæftigelse



Fordeling af uddannelse



HVEM HAR FAT I DE SJÆLDNERE BRUGERE

- 44 % af brugerne på Hovedbiblioteket er mænd, mens blot 26% mænd bruger biblioteket i Medborgercenteret
- Medborgercenteret har størst andel af børnefamilier 38%



**Yngre end
gennemsnitlig bruger:**

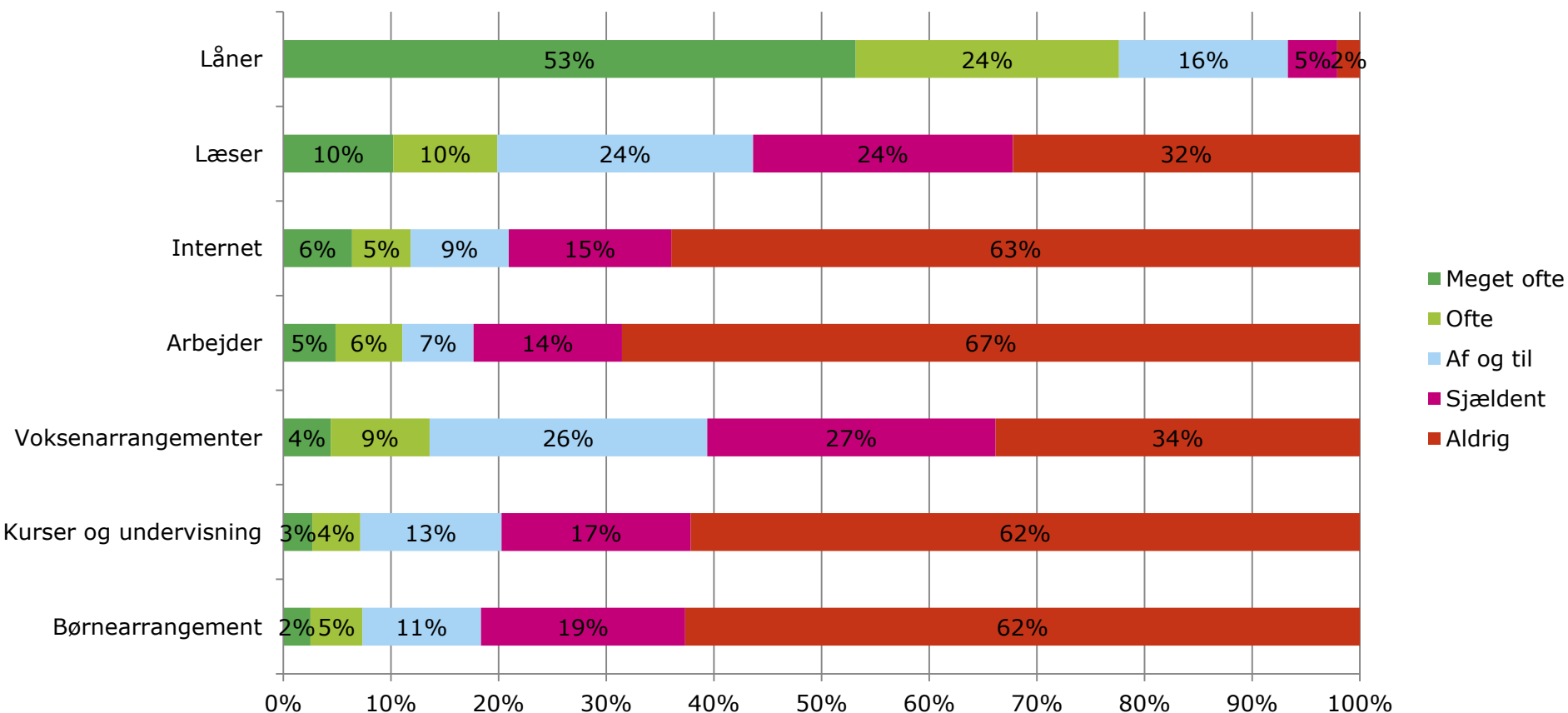
Medborgercentret
Hedemarken



**Ældre end
gennemsnitlig bruger:**

Hovedbiblioteket

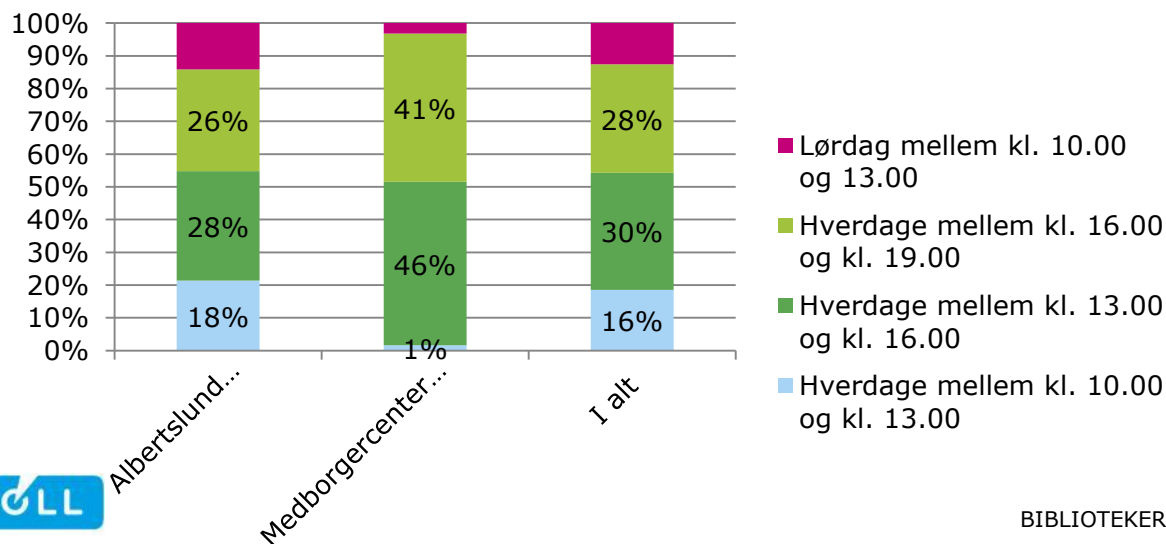
BRUGERNE LÅNER ELLER LÆSER, NÅR DE KOMMER PÅ BIBLIOTEKET.



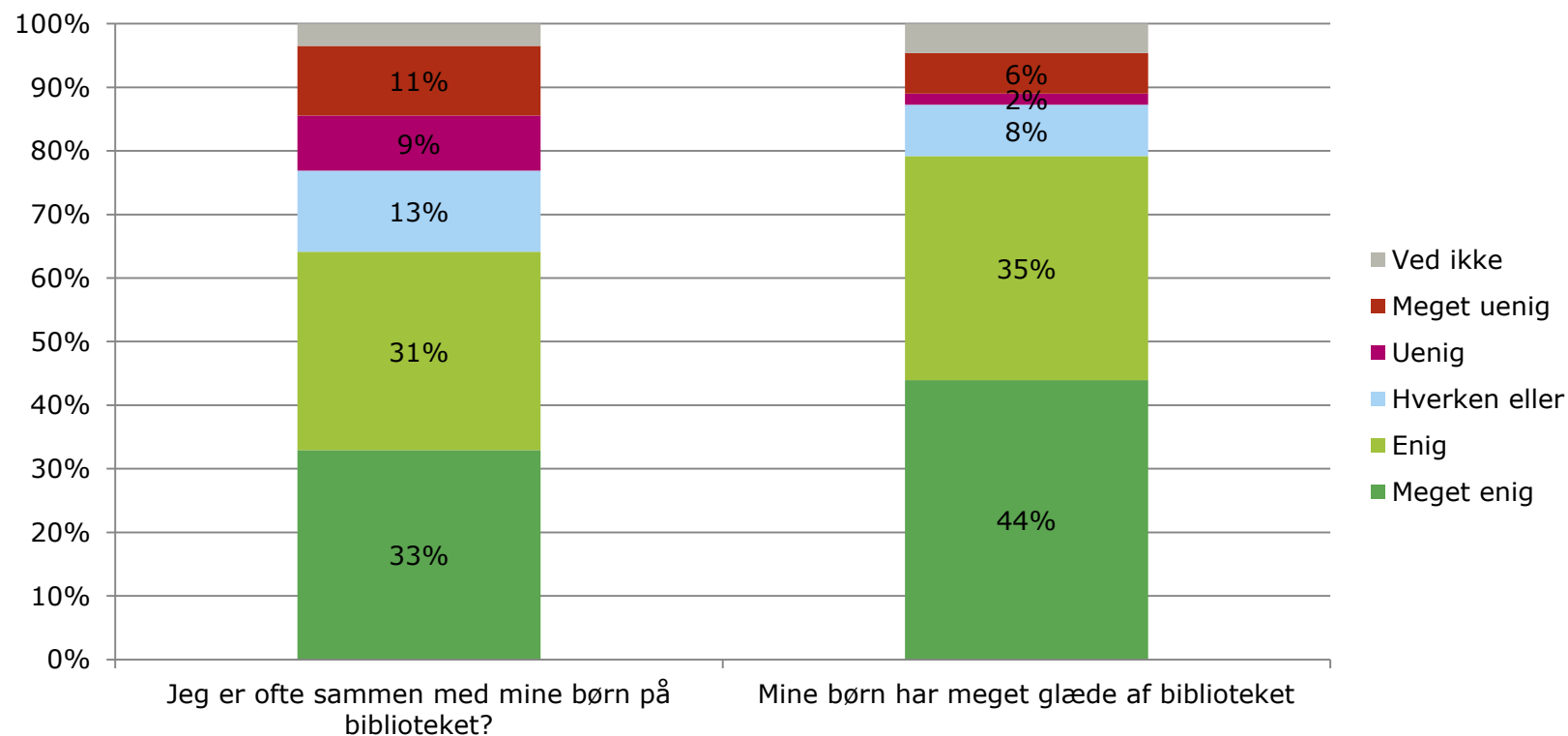
FLEST AF BRUGERNE BESØGER BIBLIOTEKET PÅ HVERDAGE MELLEM KL 13.00 OG KL 16.00, HVILKET ER DET SAMME SOM DET NATIONALE BILLEDE

- Markant forskel mellem børnefamilier og andre
 - Børnefamilierne er først på biblioteket efter kl 16.00 i hverdage
 - Børnefamilierne er oftere på biblioteket i weekenden

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



LIDT MERE TILFREDSE FORÆLDRE I ALBERTSLUND SAMMENLIGNET MED DET NATIONALE – OG BRUGEN ER LIDT HØJERE END NATIONALT





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

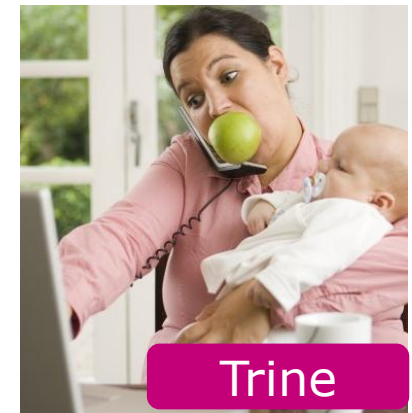
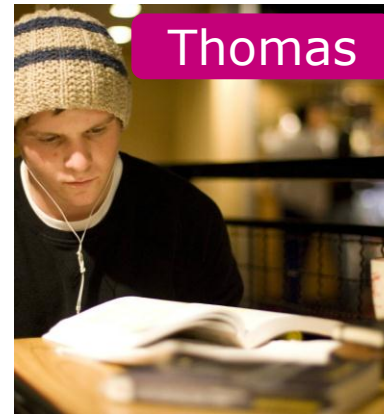
NATIONAL SEGMENTERING AF BRUGERNE

- Storbrugeren – 16 %
 - I Albertslund 23 %
- Studenten – 24 %
 - I Albertslund 19 %
- Den engagerede - 29 %
 - I Albertslund 31 %
- Låneren – 31 %
 - I Albertslund 27 %

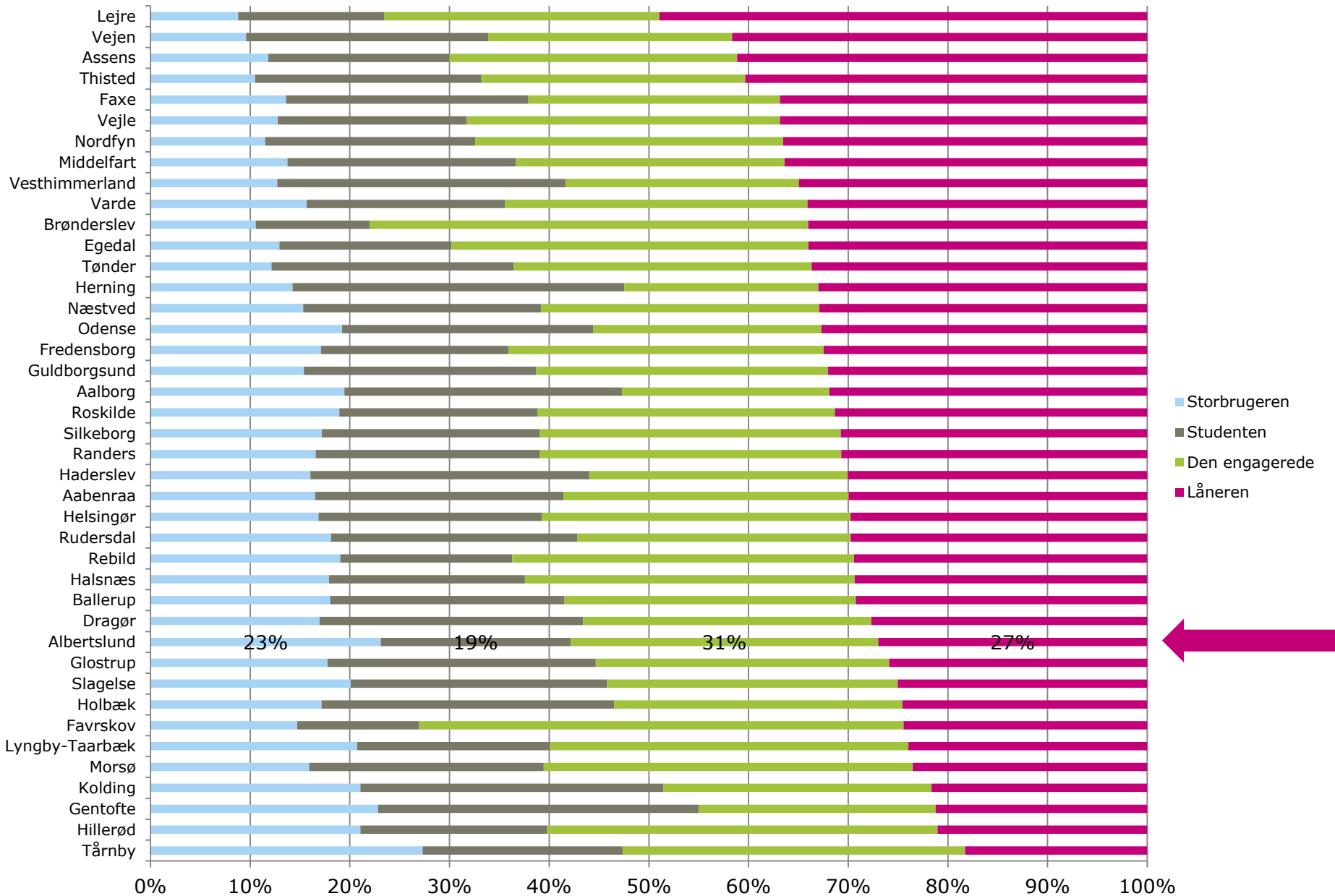


HVEM ER BRUGERNE

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

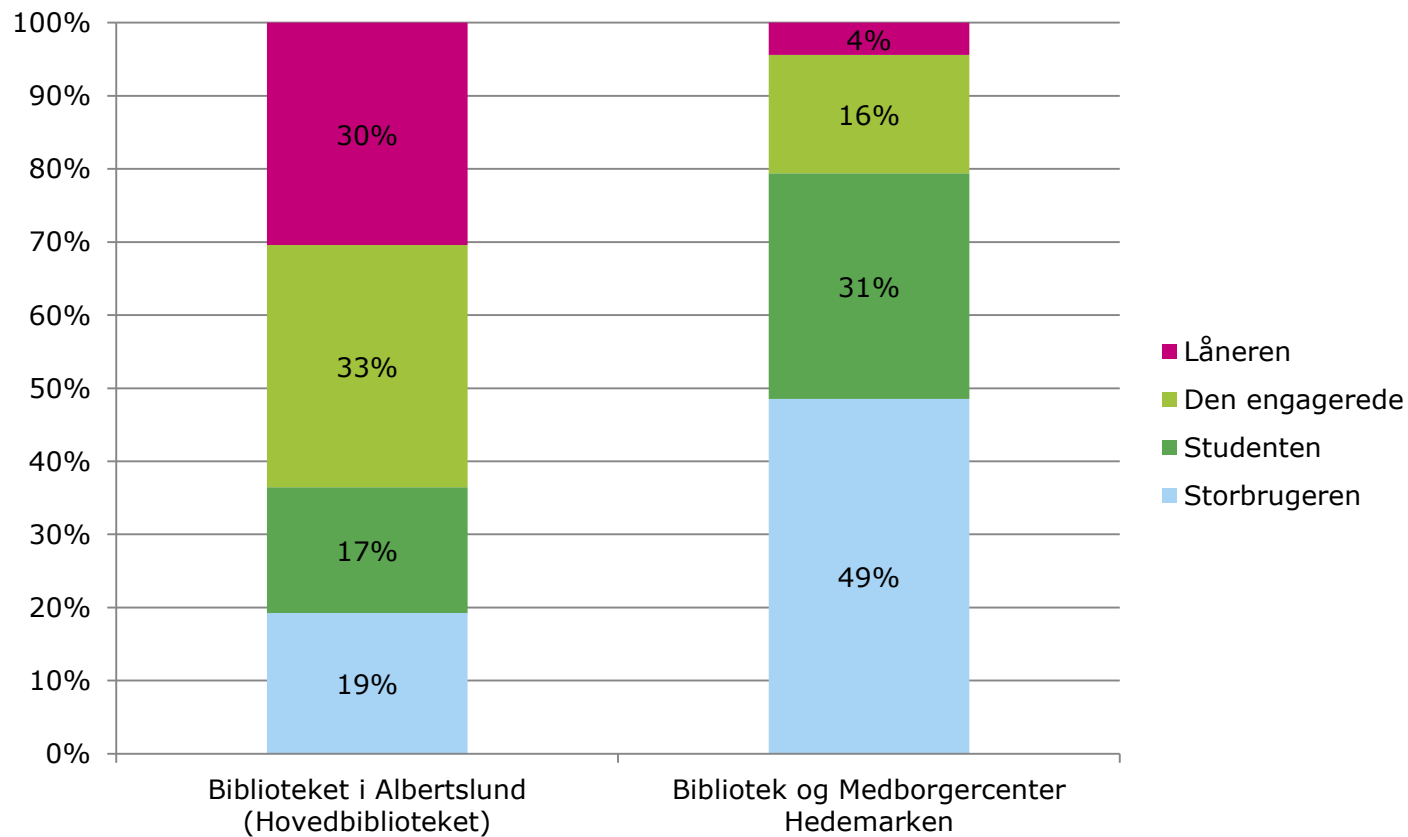


STORE FORSKELLE I FORDELING AF SEGMENTER

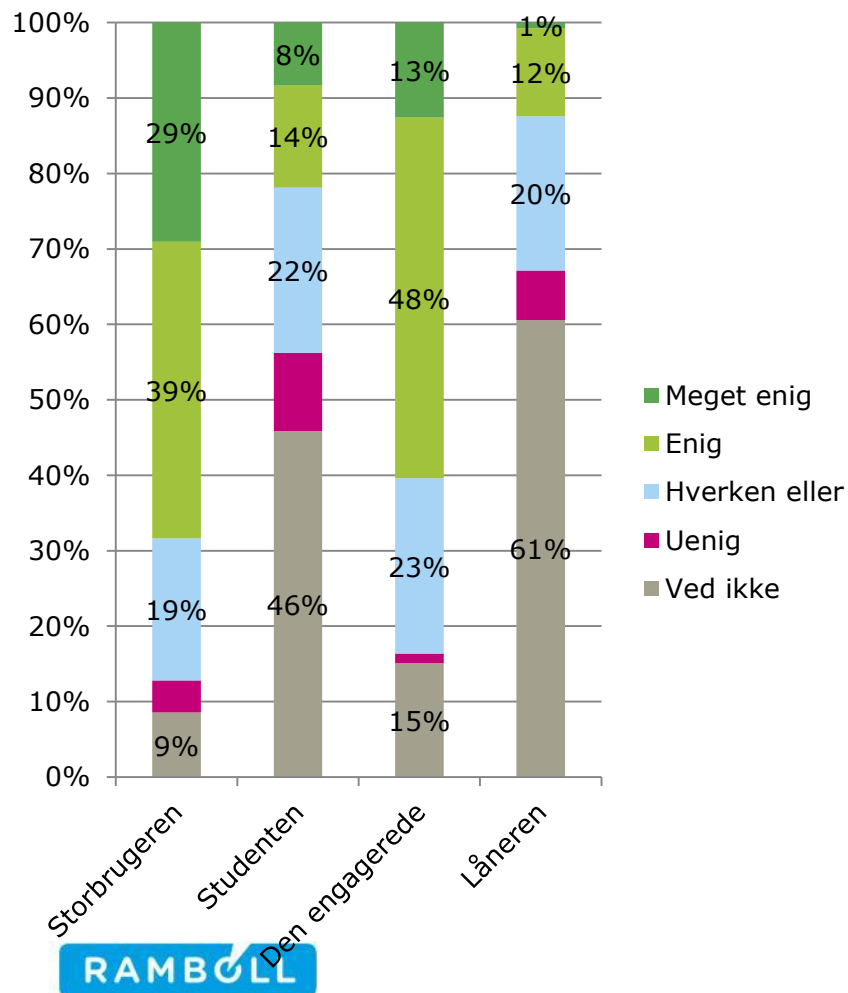


STEMMER FORSKELLENE OVERENS MED HVAD I FORVENTEDE

Fordeling af segmenter på bibliotekerne



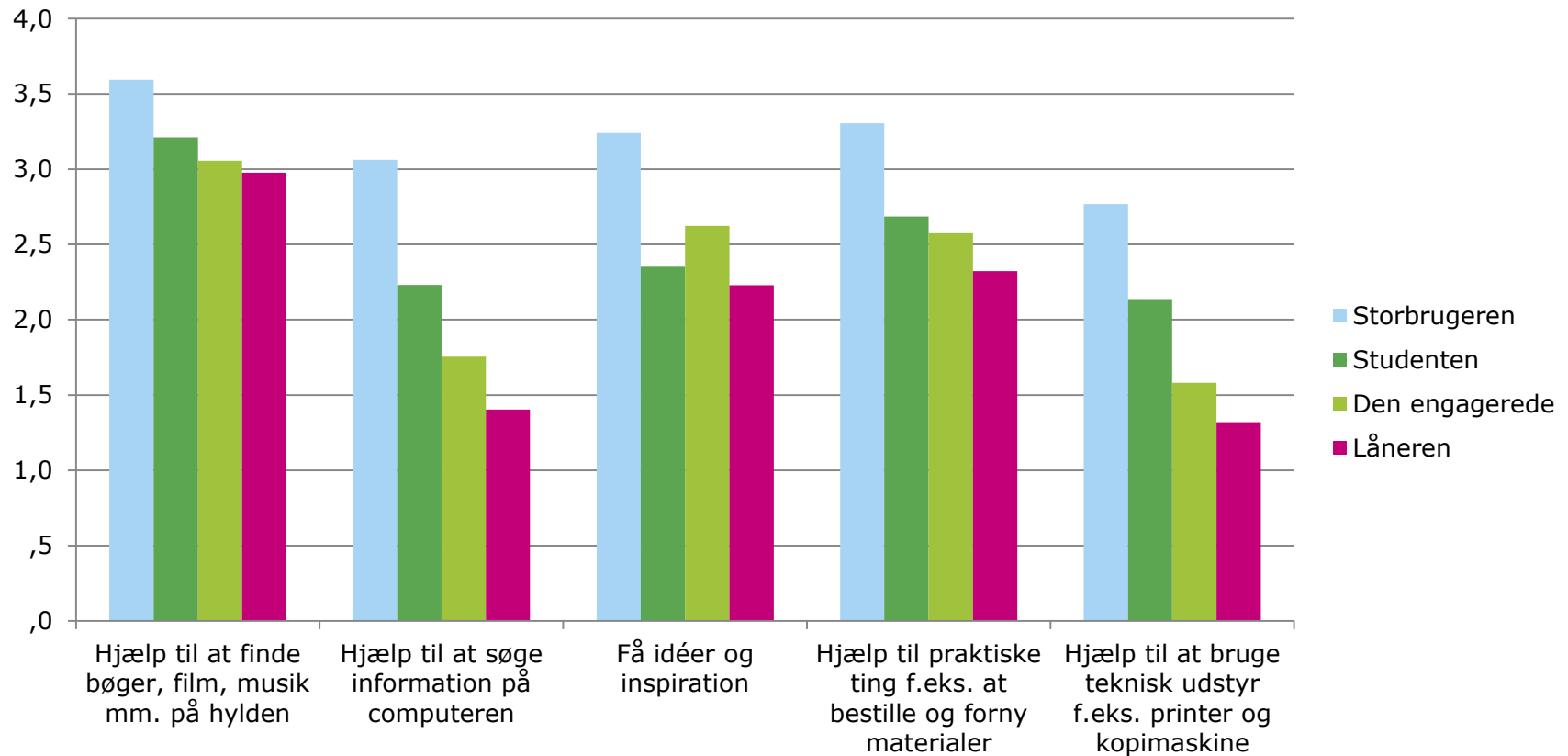
VIDEN OM/HOLDNINGER TIL ARRANGEMENTER FINDES IKKE HOS LÅNEREN OG STUDENTEN



- Markant forskel i andelen af 'ved ikke' for de fire segmenter
- Hvis vi undersøger den samlede tilfredshed med bibliotekerne i Albertslund, så er der ikke signifikant forskel mellem segmenter i forhold til tilfredshed og anbefalingsvillighed.

STORBRUGEREN ER OGSÅ STORBRUGER AF PERSONALET

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



BRUGERTYPERNES ADFÆRD KAN HJÆLPE MED AT MÅLRETTE INITIATIVER

Service

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

Materialer

- Storbrugerne er mest positive overfor alle materialer
- Låneren er, bortset fra skønlitteratur, relativt set, mest negativ over om materialet passer til behovet

OPSUMMERING; ADFÆRD OG BRUGERTYPER

- Vi har fire grupper, der bruger biblioteket forskelligt. Låneren, der kommer for at låne og aflevere bøger og Storbrugeren, der er meget på biblioteket. I Albertslund er der flere storbrugere, og færre studenter end på landsplan
- Storbrugeren får mere hjælp fra personalet
- Grupperne i Albertslund er lige tilfredse generelt
 - Udfordringen er at inspirere Lånerne til at bruge bredden af bibliotekets tilbud mere



SERVICE

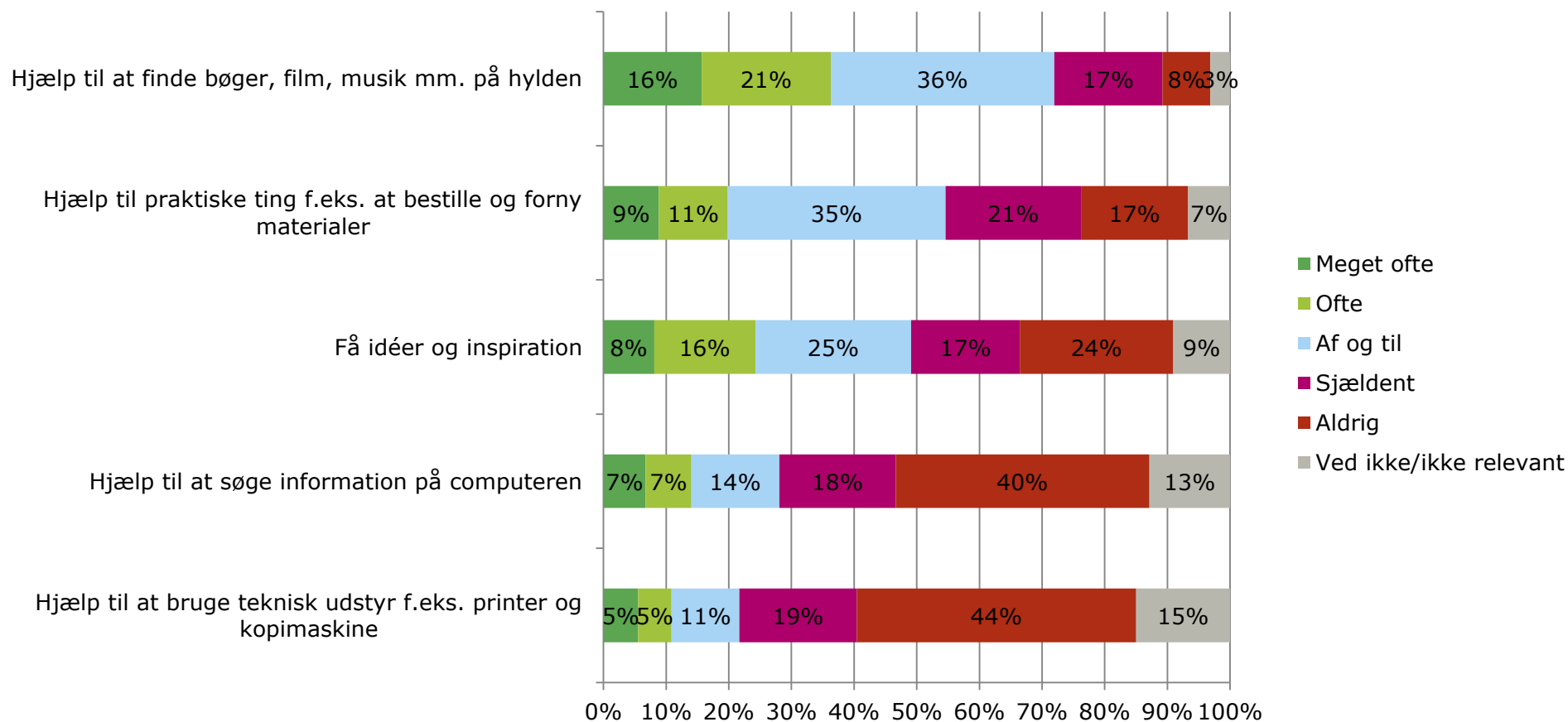
- Adfærd i kontakt med personale

HJÆLP EFTER BEHOV OPLEVES BEDST PÅ HOVEDBIBLIOTEKET – MEDBORGERCENTRET HAR MEST SYNLIGT PERSONALE

- 95 % er enige eller meget enige i at de får den hjælp, de har behov for
 - 96 % på Hovedbiblioteket og 91 % i Medborgercenter Hedemarken
- 91 % er enige eller meget enige i at personalet er synligt og opmærksomt
- Medborgercentret har højeste andel af "meget enige" på 71 % mod Hovedbiblioteket på 51 %.



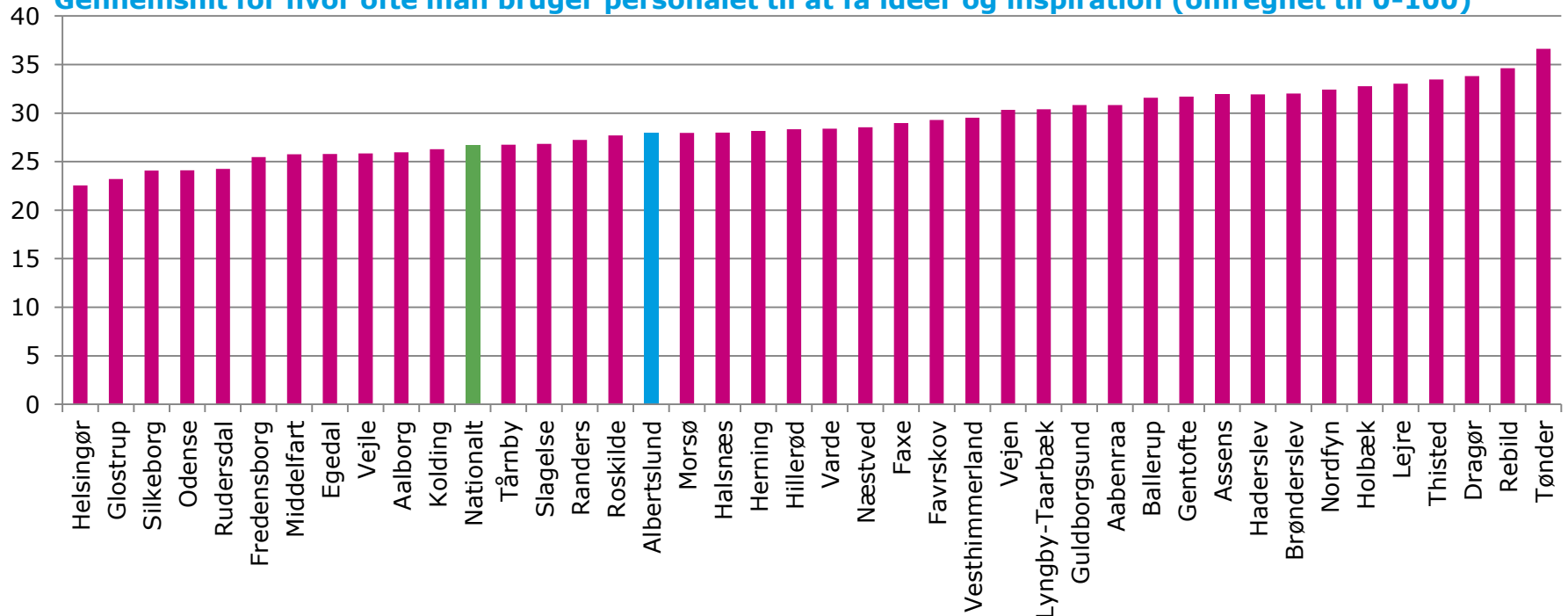
HVILKEN HJÆLP FÅR BRUGERNE PÅ ALBERTSLUND BIBLIOTEKERNE?



PERSONALET BRUGES OFTERE AF BRUGERE I MINDRE BIBLIOTEKSVÆSENER

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

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



OPSUMMERING ADFÆRD OG SERVICE

- Der er små forskelle i vurderingen af service på tværs af bibliotekerne
 - Begge biblioteker bliver vurderet højt, men bedst hjælp efter behov på hovedbiblioteket
 - I Medborgercenter Hedemarken bruger man personalet oftere på alle områder; hjælp til at finde bøger, søge information på computeren, få idéer og inspiration, praktisk hjælp, set i forhold til Hovedbiblioteket



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

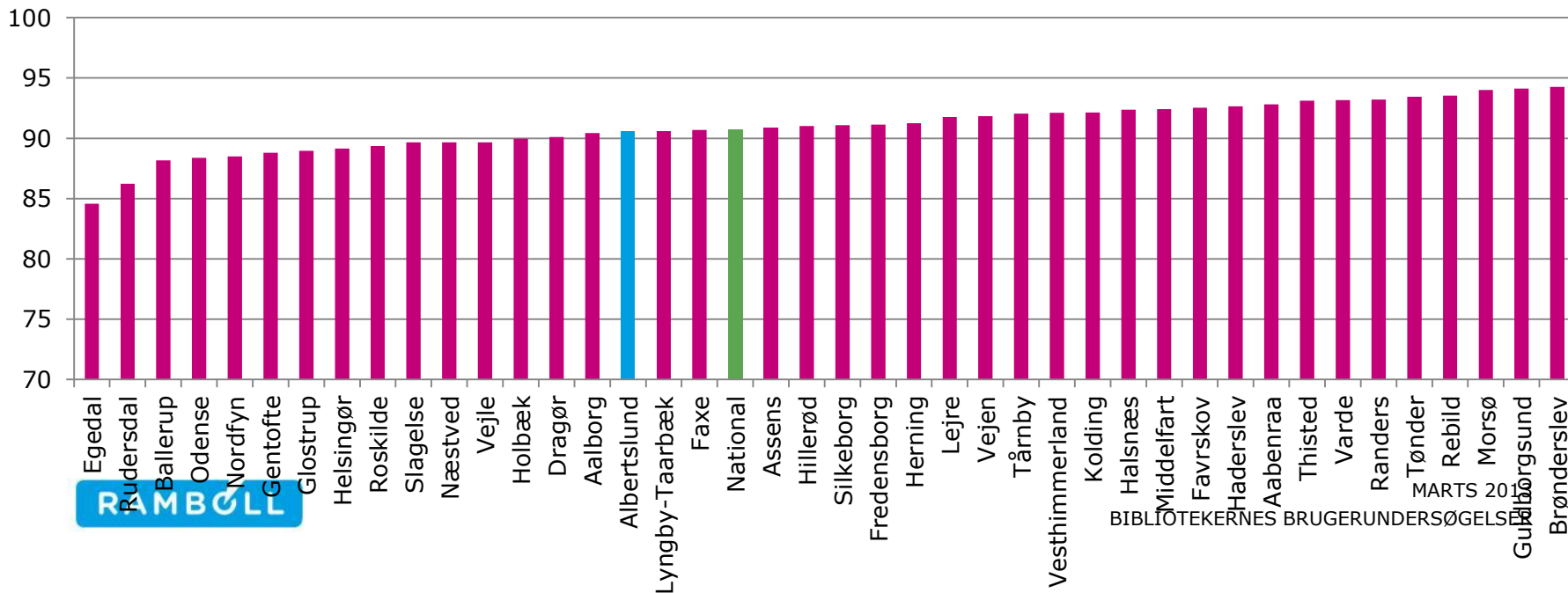
Tilfredshed giver et øjebliksbillede

Ambassadørvilligheden peger fremad.

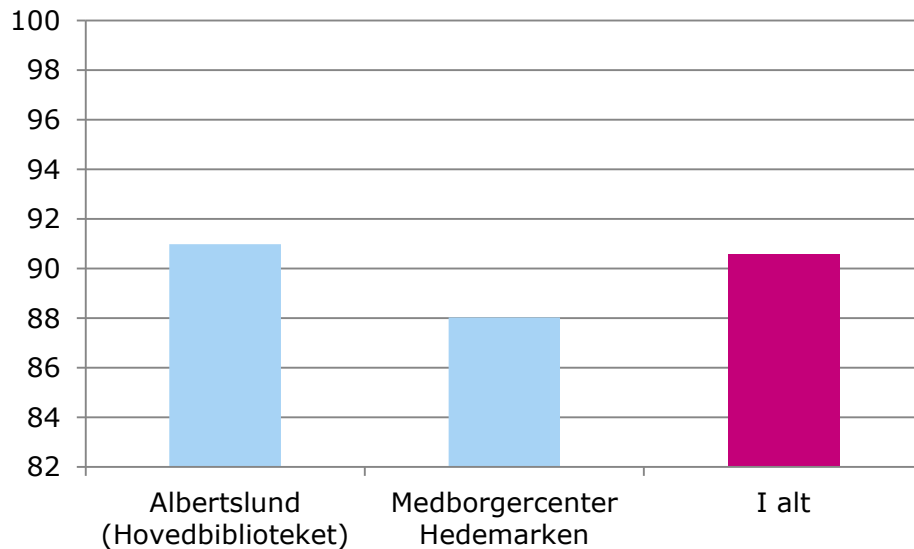
TILFREDSHEDEN ER IMPONERENDE HØJ

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

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



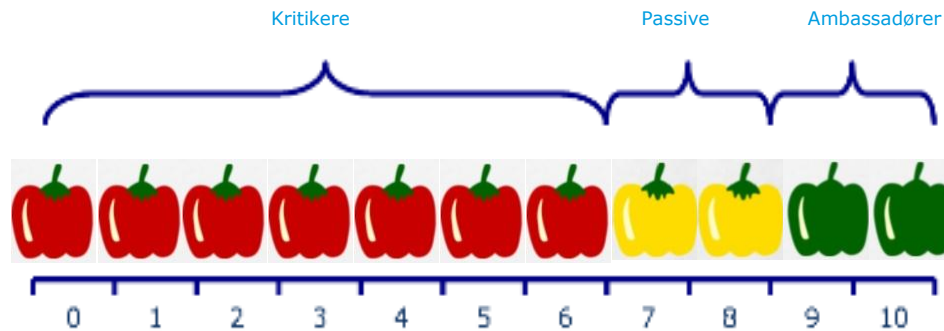
HØJ TILFREDSHED PÅ BEGGE BIBLIOTEKER



- Den samlede tilfredshed er forbedret med 1% siden 2011
- Hovedbiblioteket ligger lidt over landsgennemsnittet, mens Medborgercenteret ligger lidt under.
- Lidt atypisk at hovedbiblioteket opnår højest tilfredshed, den modsatte tendens er gældende på landsplan.

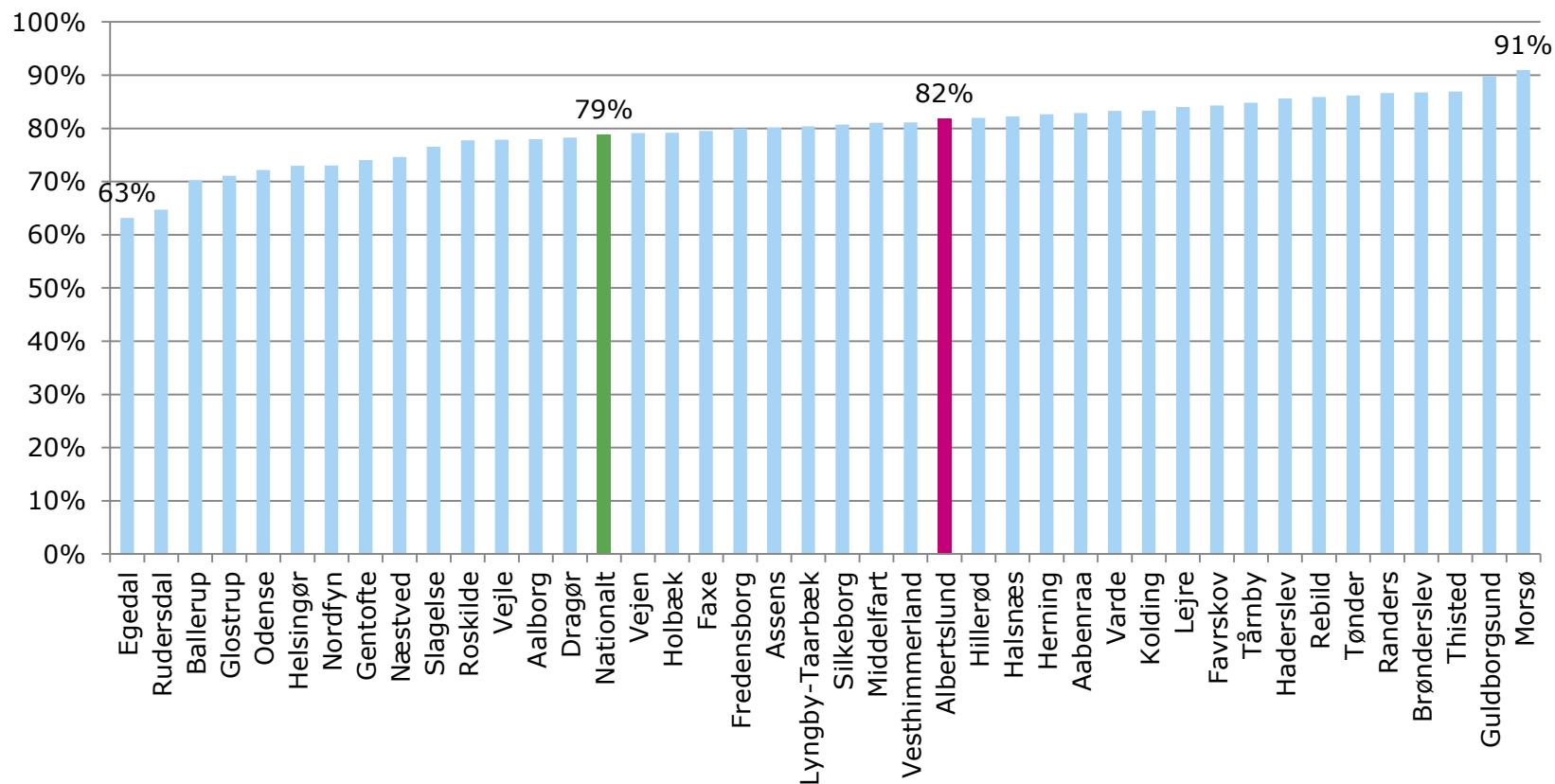
NET PROMOTER SCORE

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

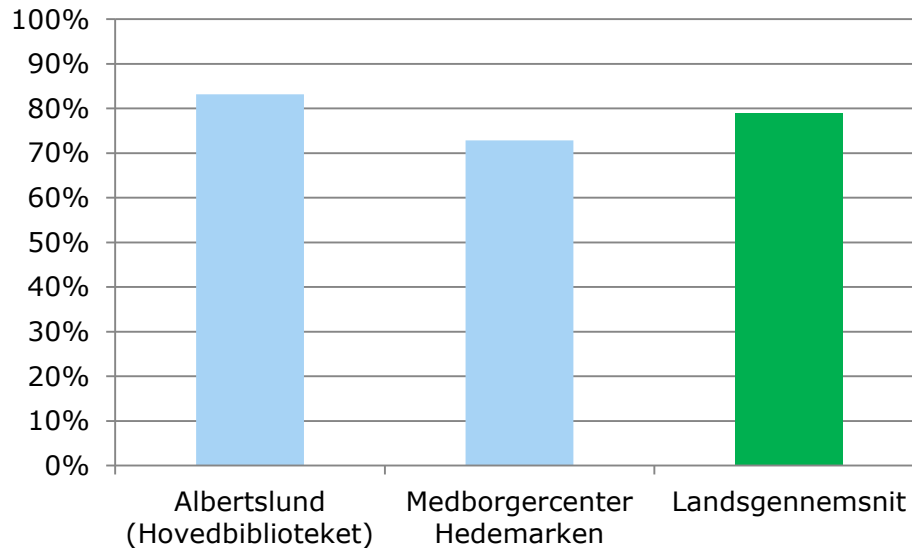


- Man udregner net promoter score (NPS) ved at trække kritikerne fra ambassadørerne. Hvis et bibliotek har 89 % ambassadører og 1,1 % kritikere bliver NPS 88 %

ALLE BIBLIOTEKSVÆSENER LIGGER USÆDVANLIGT HØJT PÅ NPS OG ALBERTSLUND ER BEDRE END LANDSGENNEMSNITTET



BEGGE BIBLIOTEKER HAR HØJT NPS



- Landsgennemsnittet er 79%
- Albertslunds NPS er øget fra 75 til 82 siden 2013
- Hovedbiblioteket ligger højere end Medborgercentret på tilfredshed og mønsteret i tilfredshed gentages i forhold til NPS

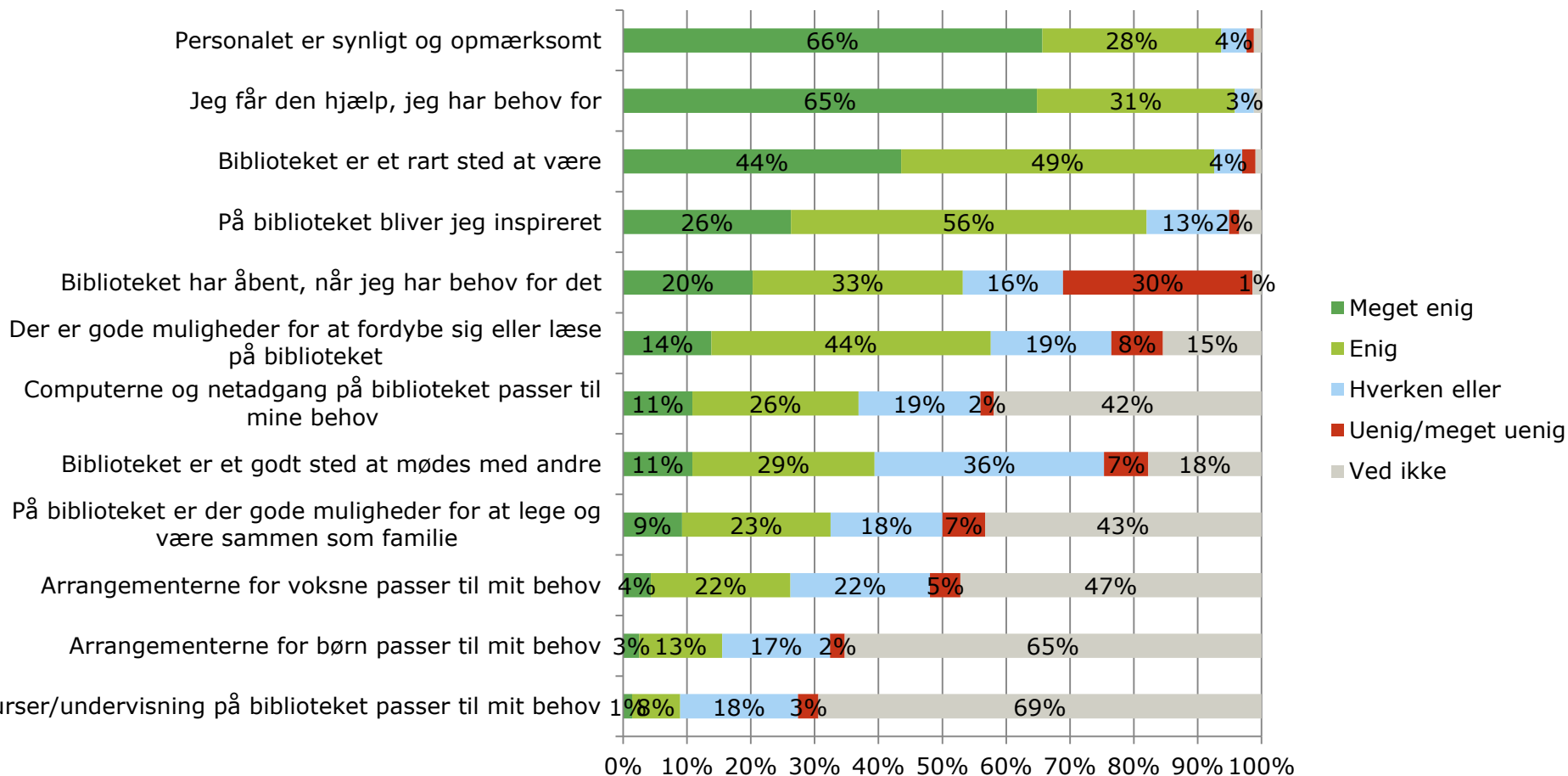
KARAKTERISTIKA VED BIBLIOTEKSVÆSENER I TOPPEN PÅ BÅDE NPS OG TILFREDSHED



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

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

POSITIVE BRUGERE



VIDEN OM JERES TILBUD KUNNE BLIVE ENDNU BEDRE

- Den manglende viden er et landsdækkende problemområde
 - Mange har ikke end holdning til arrangementer
 - I Albertslund har 34% af brugerne, aldrig har været til et voksenarrangement og 38% af børnefamilierne, aldrig har været til et børnearrangement

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

LÆSEVEJLEDNING -INDSATSKORT

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

Linierne viser den gennemsnitlige betydning og den gennemsnitlige tilfredshed

Tilfredshed på de enkelte spørgsmål

Prioriteres ikke umiddelbart

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

Fasthold

Områder, der betyder meget for tilfredsheden og allerede vurderes højt

Sekundært fokus

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

Primært fokus

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

Betydning for samlet tilfredshed

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

GRUPPERING AF SPØRGSMÅL

Hvor enig er du i følgende udsagn?

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

Service

Hvor enig er du i følgende udsagn?

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

Arrangementer

Hvor enig er du i følgende udsagn?

- Biblioteket har åbent, når jeg har behov for det

Åbningstid

Hvor enig er du i følgende udsagn?

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

Fordybelse

Hvor enig er du i følgende udsagn?

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

Samvær

Hvor enig er du i følgende udsagn?

- Computerne og netadgang på biblioteket passer til mine behov'

Computere og netadgang

Hvor enig er du i følgende udsagn?

- Biblioteket er et rart sted at være

Rart sted

Hvor enig er du i følgende udsagn?

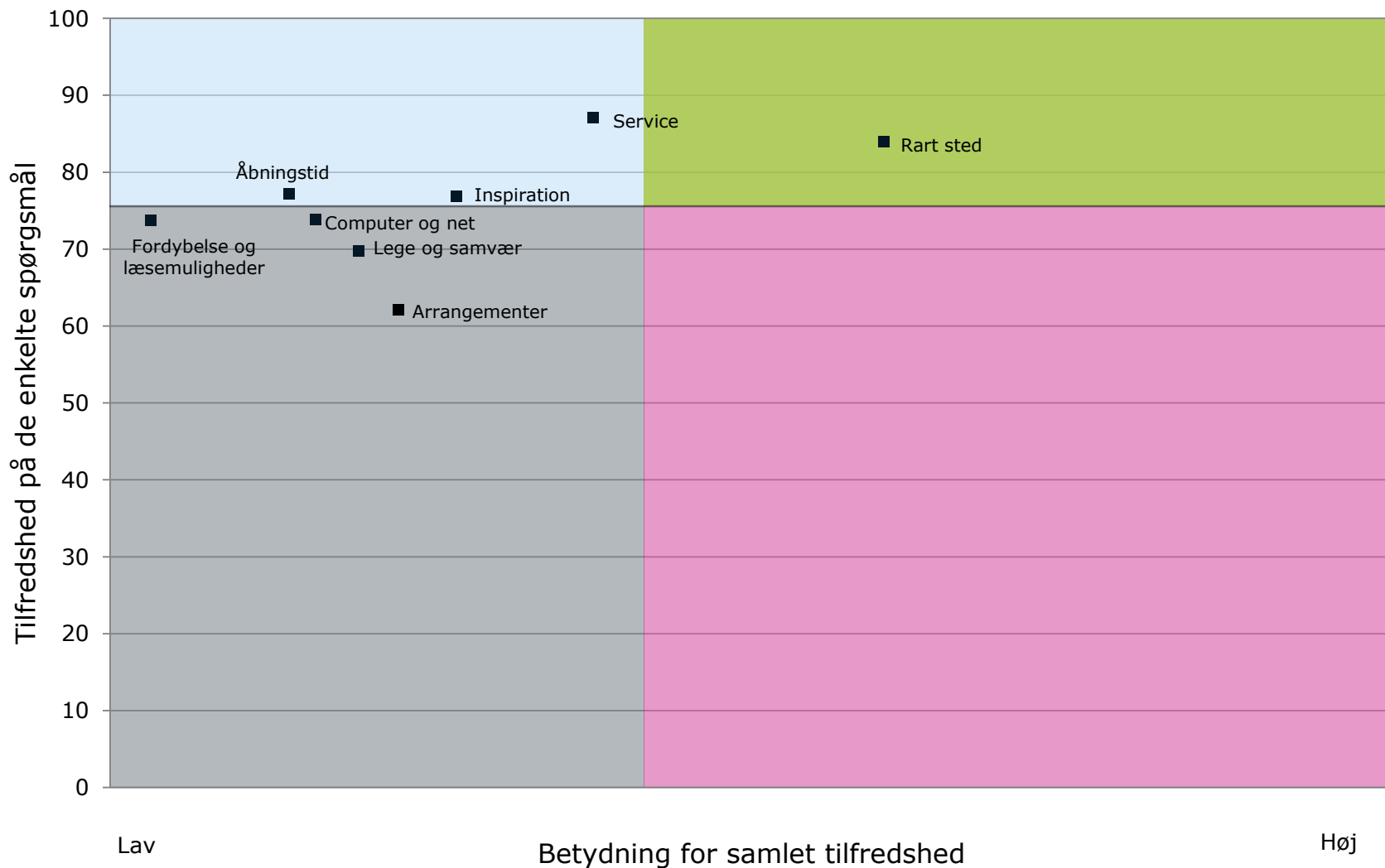
- På biblioteket bliver jeg inspireret

Inspiration

Samlet tilfredshed med biblioteket
 $R^2 = 0,39$

Angiver i hvilken grad modellen forklarer den samlede tilfredshed. Modellen forklarer 39 %, hvilket er tilfredsstillende

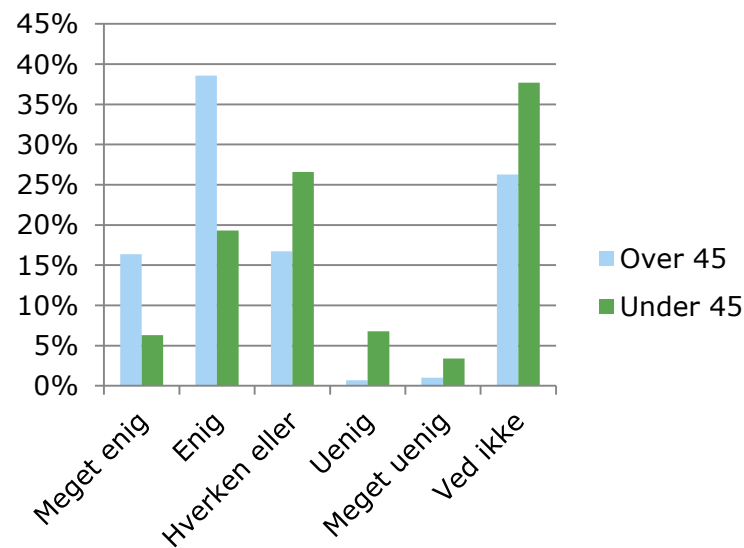
HOLDNING OG SERVICE



ALBERTSLUND ADSKILLER SIG POSITIVT FRA NATIONAL MODEL I TILFREDSHEDEN MED ARRANGEMENTER

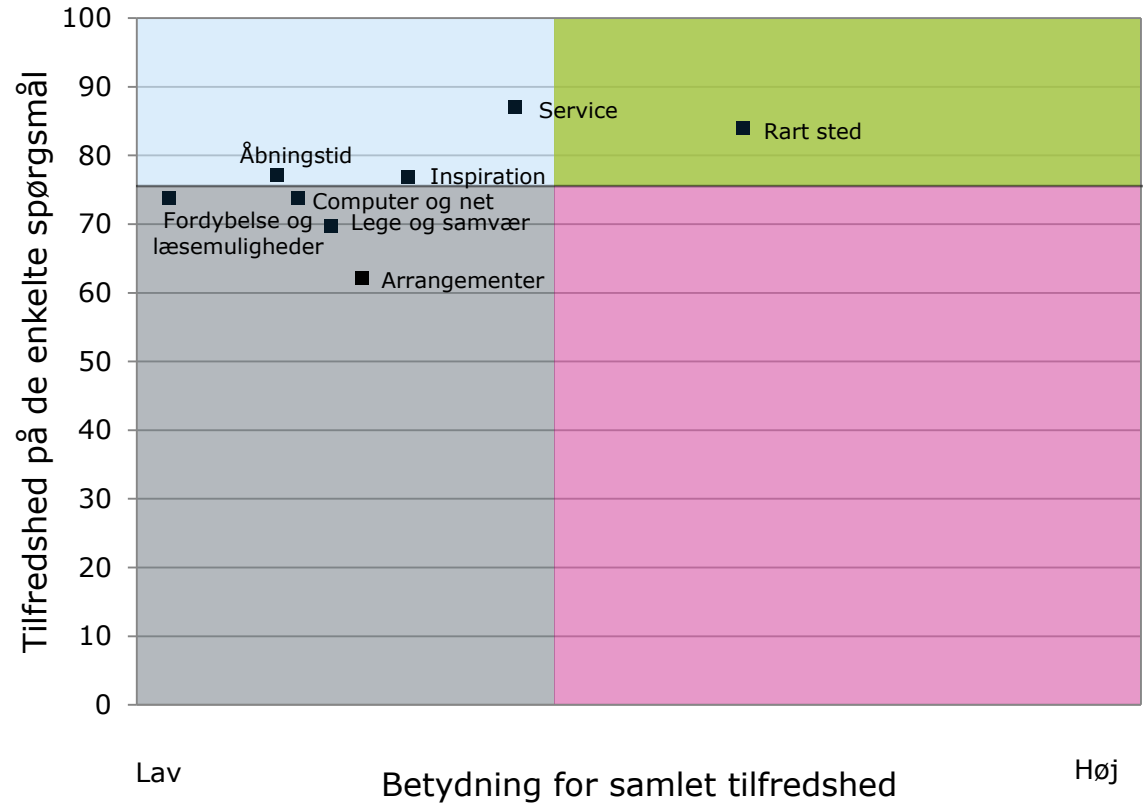
- 43% er enige eller meget enige i at voksenarrangementer passer til deres behov mod 33% på landsplan
- I Medborgercentret er samme andel helt oppe på 59%
- Aldersgruppen over 45 er mere positive overfor arrangementer end brugere under 45 år
- Der er en høj andel af "ved ikke" svar omkring arrangementer

Arrangementerne for voksne passer til mit behov



HVAD SKAL PRIORITERES

- Lige som på landsplan er det helt afgørende for Albertslund at fokusere på fastholdelse af oplevelsen af service og biblioteket som et rart sted at være
- Arrangementer er et område man kan arbejde med, hvor forandringer vil kunne skabe mere tilfredshed generelt



INDSATSER PÅ SERVICE OG HOLDNING TIL ARRANGEMENTER

- Vigtigt at fastholde det gode serviceniveau og at biblioteket opleves som et rart sted
- Man kan påvirke tilfredsheden ved at forbedre kendskabet til arrangementer – særligt for gruppen under 45 år.
- Erfaringerne fra Medborgercentret bør udnyttes til at øge tilfredshed med arrangementerne på hovedbiblioteket





ONLINE TILBUD

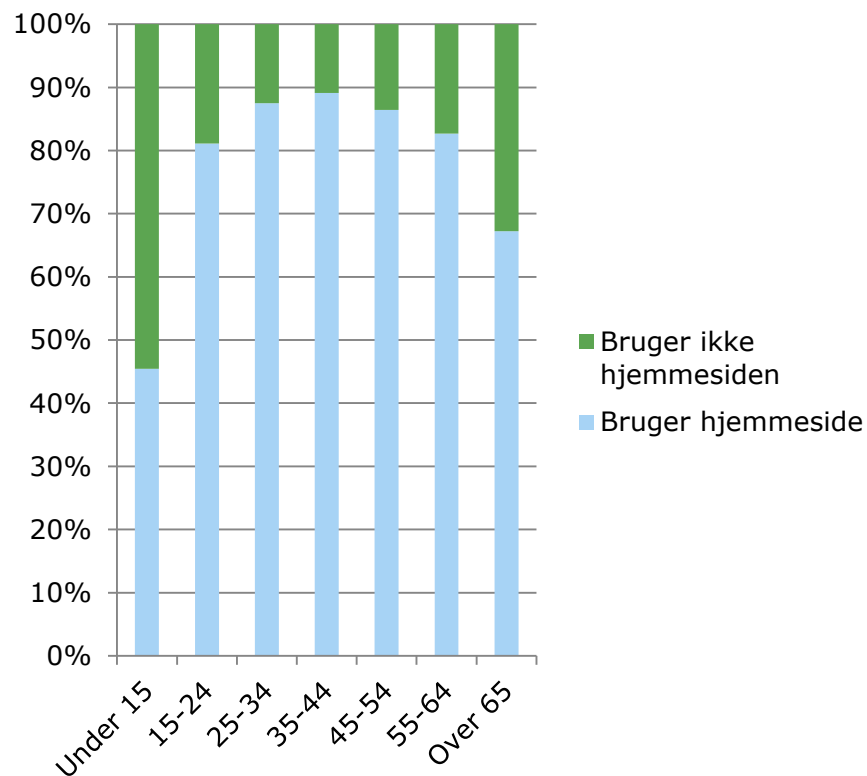
- Hjemmeside
- Downloads

80% BRUGER HJEMMESIDEN

Andel der bruger hjemmesiden:

- 20% bruger ikke hjemmesiden, det er 1% flere end i 2011
- 82% bruger hjemmesiden i på Hovedbiblioteket mod 66% på Medborgercentret
- 89% af de 35-44 årige bruger hjemmesiden
- 67% af de 65+ årige bruger hjemmesiden
- 46% af "Under 15" bruger hjemmesiden

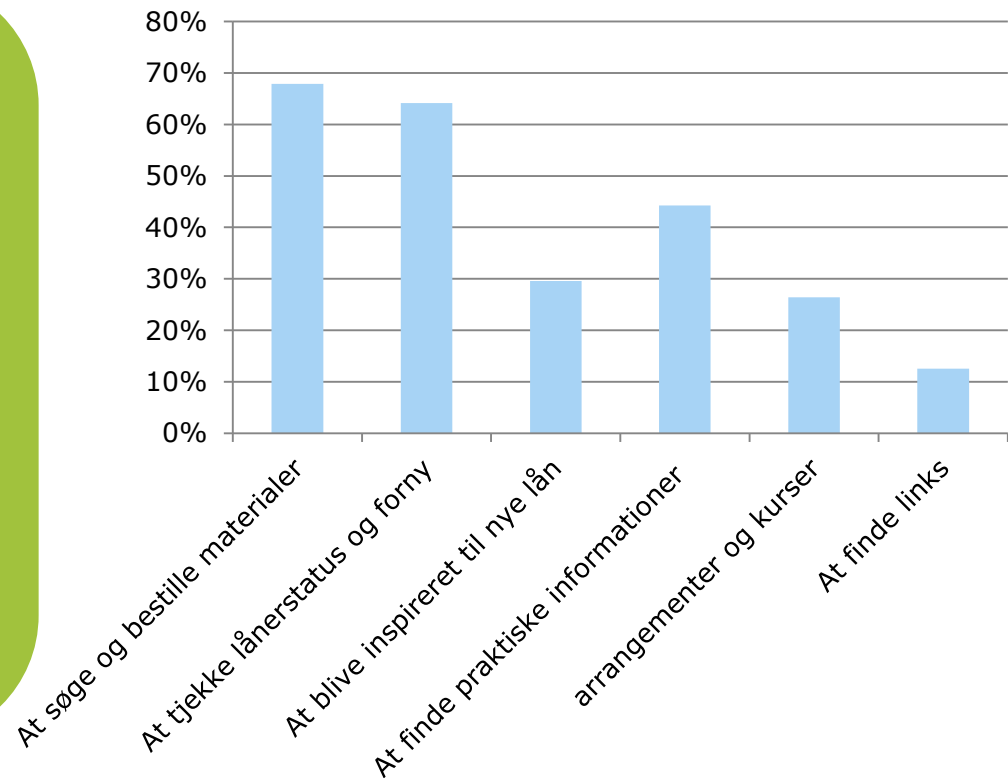
Andel der bruger hjemmesiden
(Opdelt på alder)



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

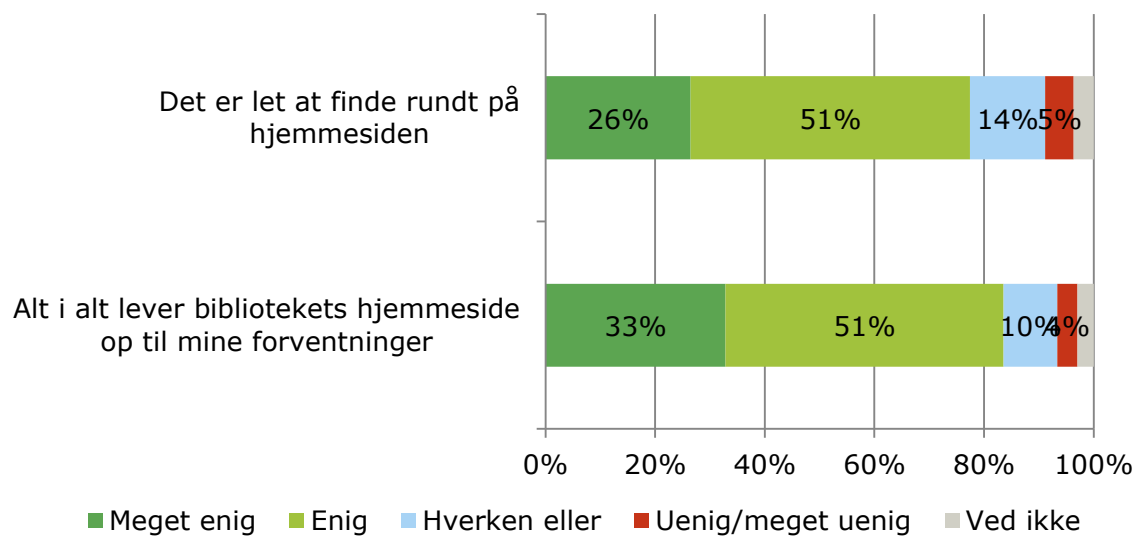
- I Medborgercentret bruges hjemmesiden af færre end på Hovedbiblioteket
- Der er dog en højere andel af brugerne på medborgercentret som søger information om arrangementer og kurser
- Kvinder bruger hjemmesiden bredere end mænd, og søger bl.a. inspiration og viden om arrangementer og kurser i højere grad end mænd.

Hvad bruger du hjemmesiden til?



HJEMMESIDEN LEVER OP TIL FORVENTNINGERNE

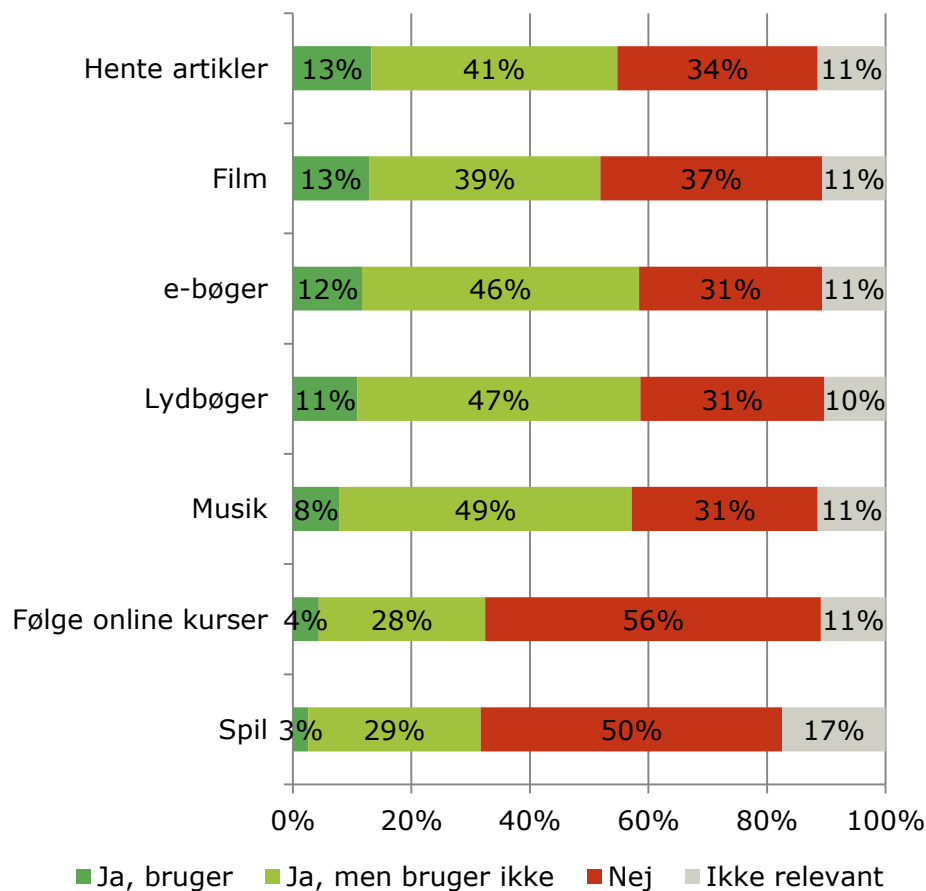
- 90% af de 55-64 årige er enige eller meget enige i at bibliotekets hjemmeside lever op til forventningerne



FÅ BRUGER MULIGHED FOR DOWNLOADS

- Kendskab
 - Kendskabet til downloads ligger lidt under landsgennemsnittet
- Brug af downloads
 - Flest finder artikler eller streamer film mens færrest bruger spil og følger online kurser
 - Generelt ligger Albertslund på gennemsnittet for brug af downloads
 - Andelen der følger online kurser er lidt over landsgennemsnittet

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
 - Albertslund kommune ligger lidt over landsgennemsnittet på spørgsmålet omkring at finde rundt på hjemmesiden, og på niveau med landsgennemsnittet i tilfredshed med hjemmesiden
 - Man ligger lidt under landsgennemsnittet for kendskab til download muligheder
 - Man ligger meget tæt på landsgennemsnittet med hensyn til at bruge af download mulighederne.
 - Andel af brugere af musik og spil er faldet siden 2011
 - Andel af brugere på film, e-bøger og lydbøger er øget siden 2011

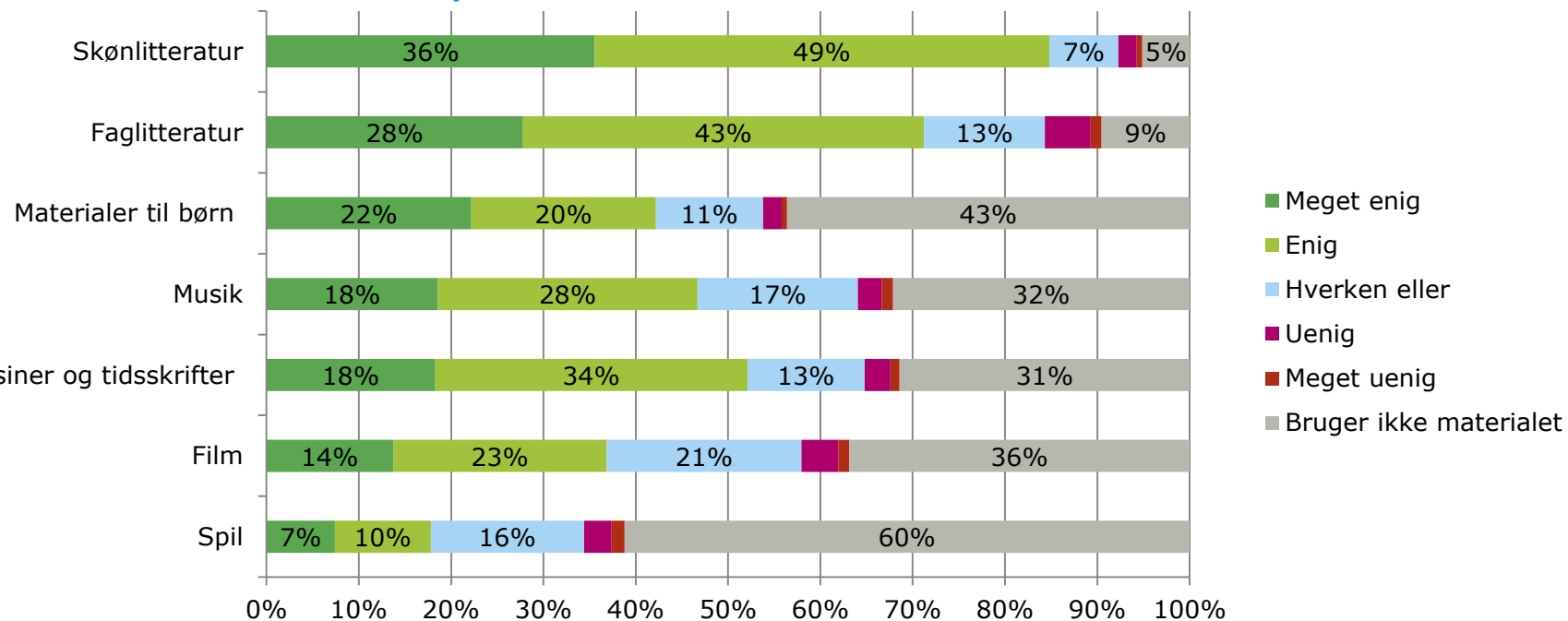


MATERIALER

- Brug af materialer

MATERIALERNE PASSER TIL BRUGERNE

Materialet passer til mit behov



TILFREDSHEDEN MED MATERIALER ER HØJ – TIL GENGÆLD ER DER EN STOR ANDEL 'IKKE-BRUGERE'

- Skønlitteratur og faglitteratur er brugt af mellem 91-95% og brugerne er generelt meget tilfredse
- 60% bruger ikke spil
- 43% bruger ikke materialer til børn



BRUGERNE I ALBERTSLUND ANVENDER MERE LITTERATUR, MUSIK OG MATERIALER TIL BØRN END GENNEMSNITTET

- Albertslund kommune ligger over landsgennemsnittet for andel brugere af Skønlitteratur, faglitteratur, musik, og materialer til børn.
- Man ligger under landsgennemsnittet for andel af brugere af Film, spil og aviser mm.
- Forskelle i andel brugere af de forskellige materialer inden for bibliotekerne i Albertslund:

Oftest brugt bibliotek	Skøn- litteratur	Fag- litteratur	Musik	Film	Spil	Aviser mm.	Materialer til børn
Albertslund (Hovedbiblioteket)	96%	91%	68%	63%	37%	67%	56%
Medborgercenter Hedemarken	87%	87%	71%	65%	57%	84%	63%
i alt	95%	91%	68%	64%	40%	69%	57%

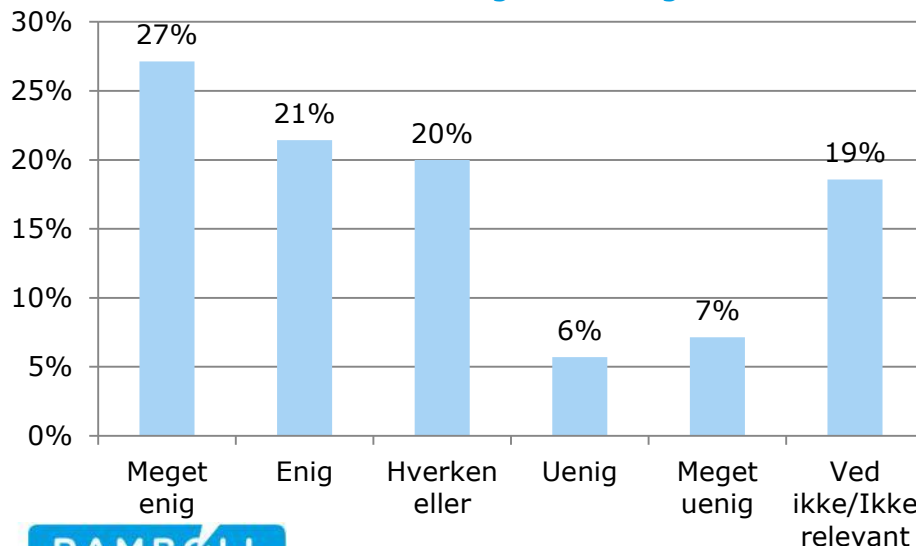


ÅBNE BIBLIOTEKER BRUG OG BARRIERER

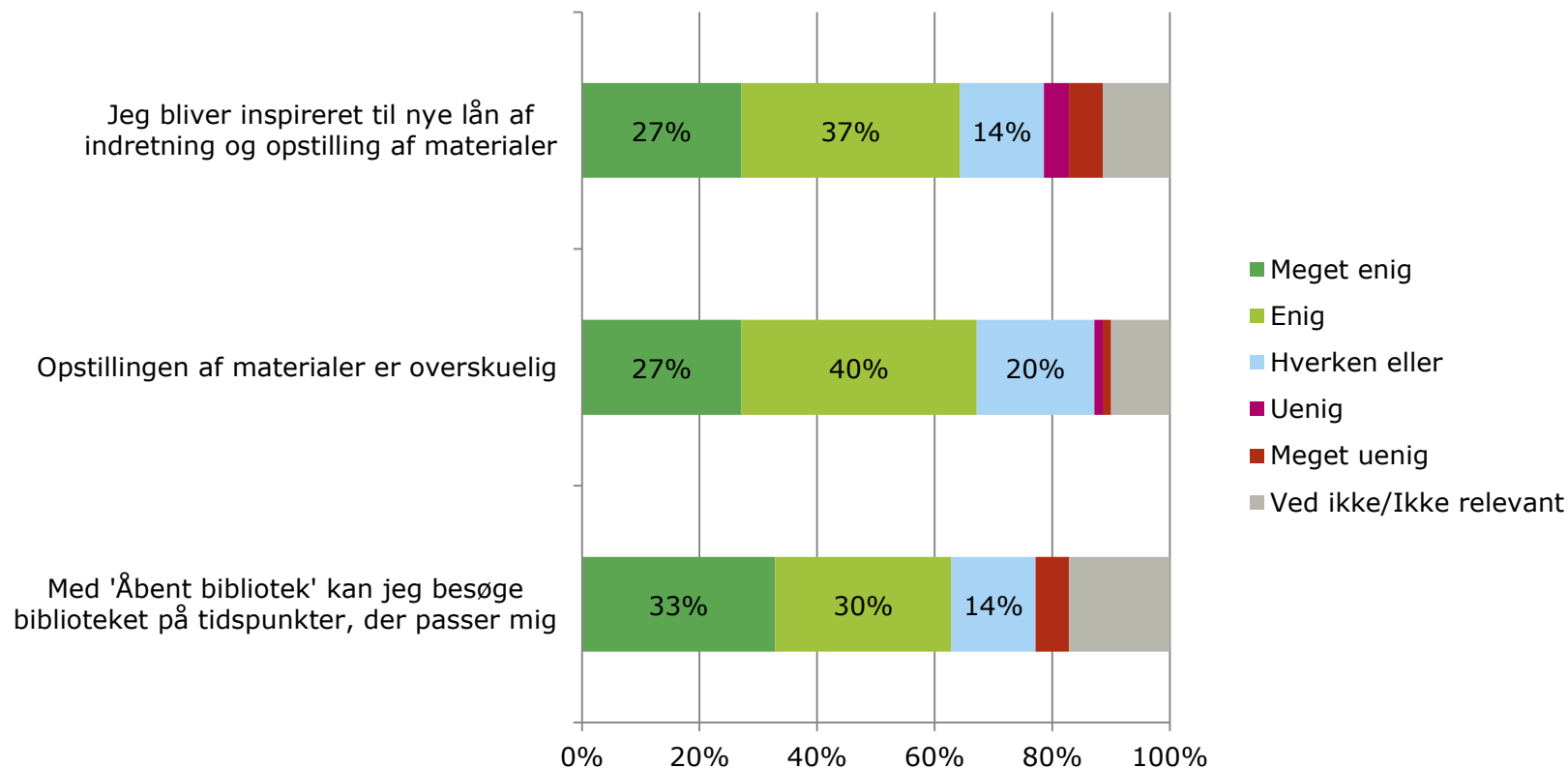
14% HAR BESØGT ET ÅBENT BIBLIOTEK

- Alle som har besøgt et åbent bibliotek har besøgt et åbent bibliotek et sted udenfor kommunen.
- 48% oplever at bruge biblioteket mere – det er færre end brugere af åbne biblioteker på landsplan (63 %)

Åbent bibliotek har fået mig til at bruge biblioteket mere

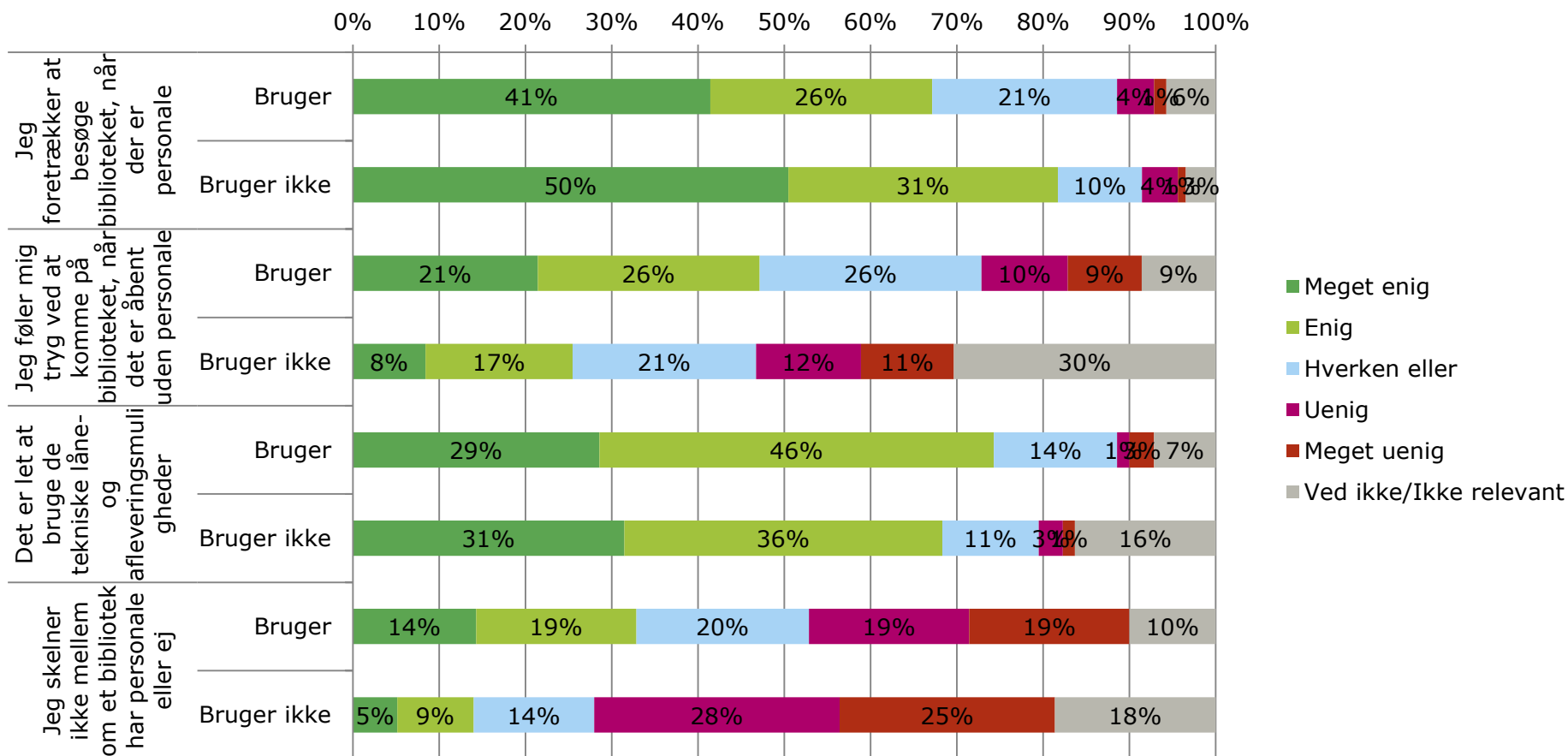


GOD OPLEVELSE FOR BRUGERNE, MEN EVNEN TIL AT INSPIRERE GENNEM INDRETNING OG OPSTILLING KAN FORBEDRES



BARRIERER FOR BRUG AF ÅBNE BIBLIOTEKER

- MEGET HANDLER OM AT PRØVE DET





KONKLUSION OG ANBEFALINGER

KONKLUSION

- Generelt forsøger vi at gøre det gode endnu bedre. Tilfredshed og anbefalingsvillighed er høj
 - Den generelle analyse viser at en øget tilfredshed (og kendskab) til arrangementer til påvirke den generelle tilfredshed positivt.
 - Dog er det helt afgørende at fastholde den høje tilfredshed med service og oplevelsen af biblioteket som et rart sted



METODE

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

Udarbejdet af:

Morten Holm Therkildsen,
Konsulent. Cand.merc.
Rambøll Management Consulting
mtht@r-m.com, M; 5161 7823