



Svendborg Kommune
National bruger- og benchmarkundersøgelse på folkebiblioteksområdet 2016

Slots- og Kulturstyrelsen

Oktober 2016



Indholdsfortegnelse

| | |
|------------------------------|---------|
| Om undersøgelsen | Side 3 |
| Opsummering | Side 4 |
| Brugerne | Side 7 |
| Brug af biblioteket | Side 8 |
| Brug af bibliotekets tilbud | Side 9 |
| Behov | Side 10 |
| Vurdering og børn | Side 11 |
| Tilfredshed og anbefaling | Side 12 |
| Hjemmeside | Side 13 |
| Bibliotekets hjemmeside | Side 14 |
| Selvbetjente biblioteker | Side 15 |
| Borgerservice på biblioteket | Side 16 |
| Indsatskort | Side 17 |
| Kontakt | Side 18 |



Om undersøgelsen

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.

National bruger- og benchmarkundersøgelsen på folkebiblioteksområdet 2016 er baseret på 53.405 antal besvarelser fra danskerne (16 år +). I 78 kommuner er der opnået flere end 100 besvarelser. Med så stort et antal besvarelser er undersøgelsen hidtil Danmarks største og bredeste undersøgelse på folkebiblioteksområdet.

Undersøgelsen er tidligere gennemført i 2011 og 2013 med deltagelse fra langt færre kommuner.

Metode

Data i undersøgelsen er indsamlet på landets biblioteker via online spørgeskemaer og papirspørgeskemaer. Respondenter har haft adgang til spørgeskemaer på bibliotekerne, via bibliotekets hjemmeside, Facebook, e-mails sendt til bibliotekernes registrerede biblioteksbrugere, samt via Wilkes Danmarks Panel. Samlet set vurderes undersøgelsen som repræsentativ for landets biblioteksbrugere. Se mere herom i hovedrapporten.

| Kommunen | |
|------------------------|---|
| Stikprøvestørrelse | 676 |
| Deltagende biblioteker | Gudme Bibliotek 4,6 % Landet Bibliotek 2,7 % Skårup Bibliotek 2,4 % Stenstrup Bibliotek 3,1 % Svendborg Bibliotek 79,7 % Thurø Bibliotek 5,3 % Vester Skerninge Bibliotek 2,2 % |
| Indsamlingsperiode | Maj og juni 2016 |

Rapporten

Denne rapport er en kommunerapport, som giver den enkelte kommune indblik i, hvordan bibliotekerne i kommunen samlet klarer sig i forhold til landets andre biblioteker. Rapporten består af to slides, som opsummerer resultaterne for den enkelte kommune og en række slides med grafiske fremstillinger af data for hvert emne (f.eks. brugerne, bibliotekets personale, tilfredshed).

Udover denne kommunerapport er det muligt at få adgang til data i tableau. Her er det muligt at få et større indblik i kommunens data.

Opsummering

Brugerne:

- I Svendborg Kommune er der flest kvinder, som anvender bibliotekerne. Det er samme billede som på landsplan.
- Brugernes gennemsnitsalder er i Svendborg Kommune ca. 54 år, hvilket er på niveau med gennemsnitsalderen på landsplan.

Brug af biblioteket:

- Flest bruger biblioteket i tidsrummet 16-19 i hverdagen.
- Fordelingen af brugerne er: 16 % hyppige-brugere, 70 % brugere og 14 % minimal-brugere. 1 % i undersøgelsen er ikke-brugere.
- Flest brugere låner bøger og benytter arrangementer for voksne på biblioteket.
- Generel benyttes bibliotekstilbuddene i Svendborg Kommune mere end på landsplan.
- Af materialer passer skønlitteratur til flest brugeres behov.
- Arrangementer for voksne er den type arrangement, der passer bedst til brugernes behov. Her mener 45 % , at disse passer til deres behov, hvilket er flere end på landsplan.

Vurdering:

- Mange synes, at biblioteket er et rart sted at være.
- Kommunen scorer 91,5 ud 100 point i tilfredshed. Dette er over scoren på landsplan.
- Langt de fleste er villige til at anbefale biblioteket til andre. NPS-scoren er 88,2, hvilket er højere end NPS på landsplan.



Opsummering

Hjemmesiden:

- Brugere i Svendborg Kommune benytter primært hjemmesiden til at søge og bestille materiale samt tjekke lånestatus og forny.

Personalet:

- Flest benytter personalet til at finde materialer (f.eks. bøger).
- Der er stor tilfredshed med personalet på biblioteket.

Selvbetjente biblioteker:

- 67 % af brugerne foretrækker at besøge biblioteket, når der er personale.
- 38 % har prøvet selvbetjente biblioteker i kommunen.

Borgerservice:

- 19 % kender til borgerservice på biblioteket. Heraf har ca. 16 % benyttet borgerservice.

Prioriter i fremtiden:

- Bibliotekerne i kommunen kan prioritere at biblioteket er et godt sted at mødes med andre for at øge tilfredsheden med bibliotekerne.



Kommunen



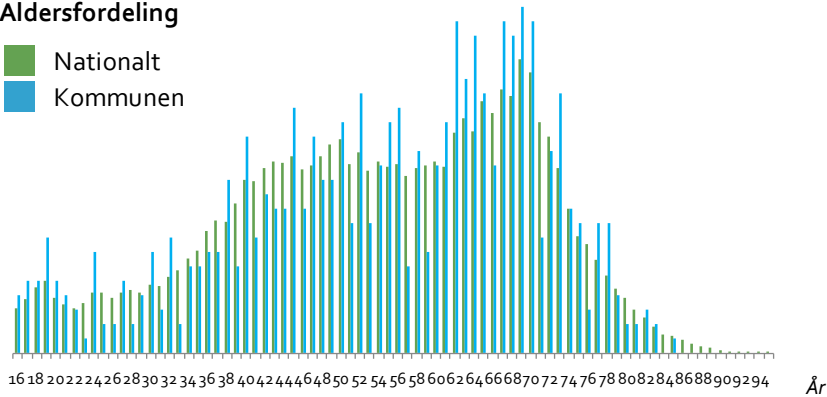
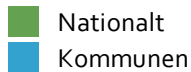
Brugerne

Alder og køn

| Køn | Landstotal | Kommunen |
|-------------|------------|----------|
| Mænd | 30% | 25% |
| Kvinder | 70% | 75% |
| Ej besvaret | 0% | 0% |

| Alder | Landstotal | Kommunen |
|-----------------|------------|----------|
| Gennemsnit (år) | 54,07 | 54,42 |

Aldersfordeling



Beskæftigelse og børn

| Beskæftigelse | Landstotal | Kommunen |
|------------------|------------|----------|
| Offentlig sektor | 30% | 31% |
| Privat sektor | 24% | 19% |
| Under uddannelse | 7% | 8% |
| Ikke i arbejde | 39% | 41% |
| Ej besvaret | 0% | 0% |

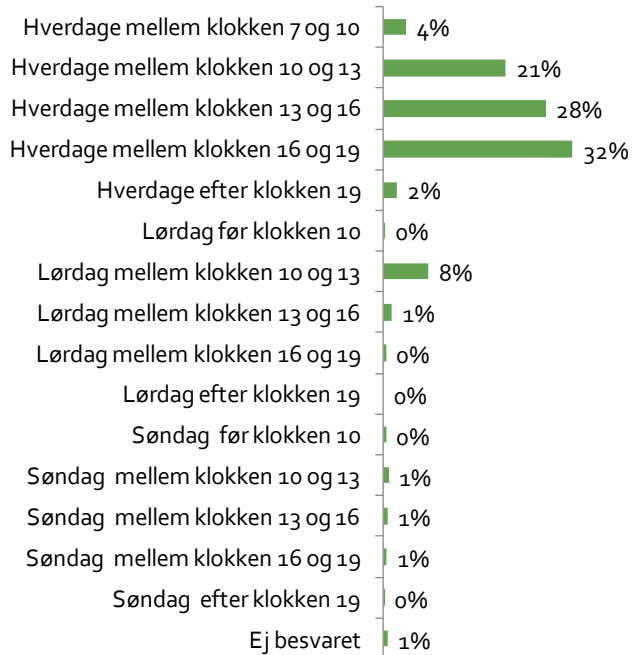
| Hjemmeboende børn | Landstotal | Kommunen |
|-------------------|------------|----------|
| Ja | 33% | 30% |
| Børn 0-2 år | 12% | 13% |
| Børn 3-7 år | 31% | 28% |
| Børn 8-12 år | 40% | 41% |
| Børn 13-15 år | 25% | 27% |
| Unge over 15 år | 41% | 43% |



205 (Respondenter med børn)

Brug af biblioteket

Besøgstider



I hvilket tidsrum besøger du oftest biblioteket?

Brugertyperne

| Brugertyper | Landstotal | Kommunen |
|------------------------|------------|----------|
| Hyppe brugere | 9% | 16% |
| Brugere | 64% | 70% |
| Minimal-brugere | 26% | 14% |
| Ikke-brugere | 1% | 1% |

- Hyppe brugere**
Borgere, der benytter bibliotekets tilbud mere end gennemsnitligt af og til.
- Brugere**
Borgere, der gennemsnitligt benytter bibliotekets tilbud af og til.
- Minimal-brugere**
Borgere, der gennemsnitligt sjældent benytter bibliotekets tilbud.
- Ikke-brugere**
Borgere, der gennemsnitligt aldrig benytter bibliotekets tilbud.

Brugertyperne er identificeret på baggrund af brugen af bibliotekernes tilbud. Der henvises til hovedrapporten for en teknisk metodeforklaring af brugertyperne.

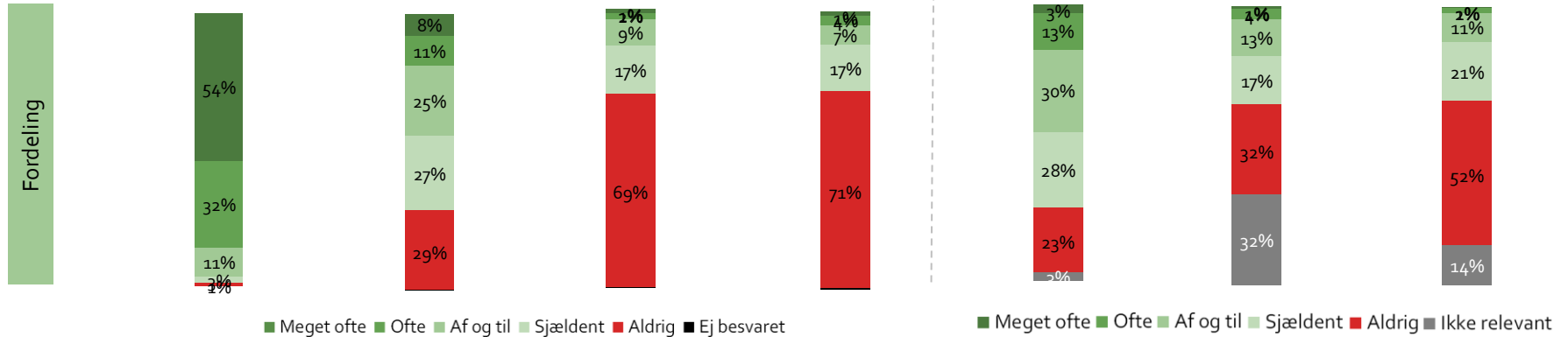


Brug af bibliotekets tilbud

Brug af tilbud

| | Låner | Læser | Arbejder | Internet | Arrangementer for voksne | Arrangementer for børn | Kurser og undervisning | |
|---------------|------------|-------|----------|----------|--------------------------|------------------------|------------------------|-----|
| Andel brugere | Landstotal | 98% | 62% | 24% | 27% | 60% | 30% | 27% |
| | Kommunen | 99% | 71% | 31% | 29% | 74% | 35% | 34% |

Tal angiver andelen af brugere ("meget ofte"- "sjældent")



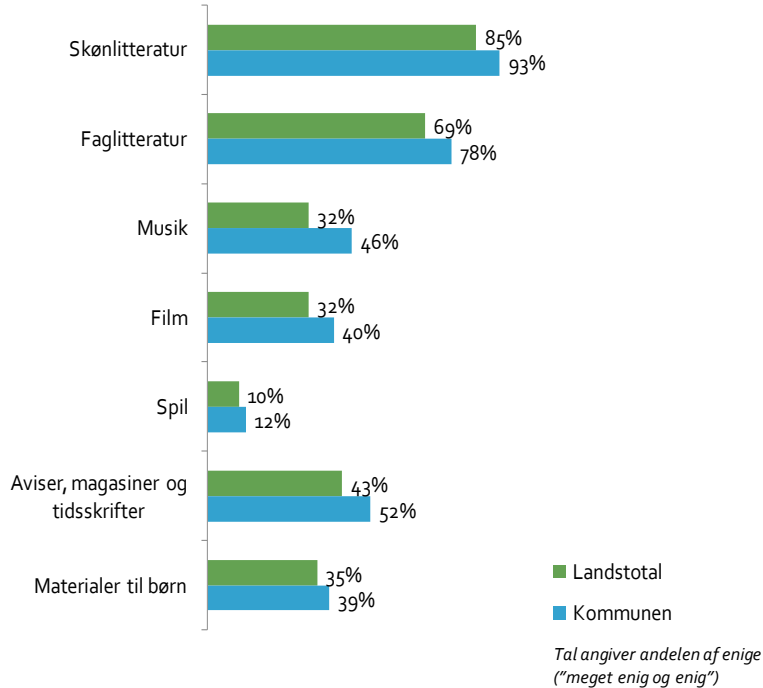
🗨️ Når du kommer hen på biblioteket, hvordan bruger du det så?

🗨️ Hvor ofte benytter du følgende tilbud på biblioteket



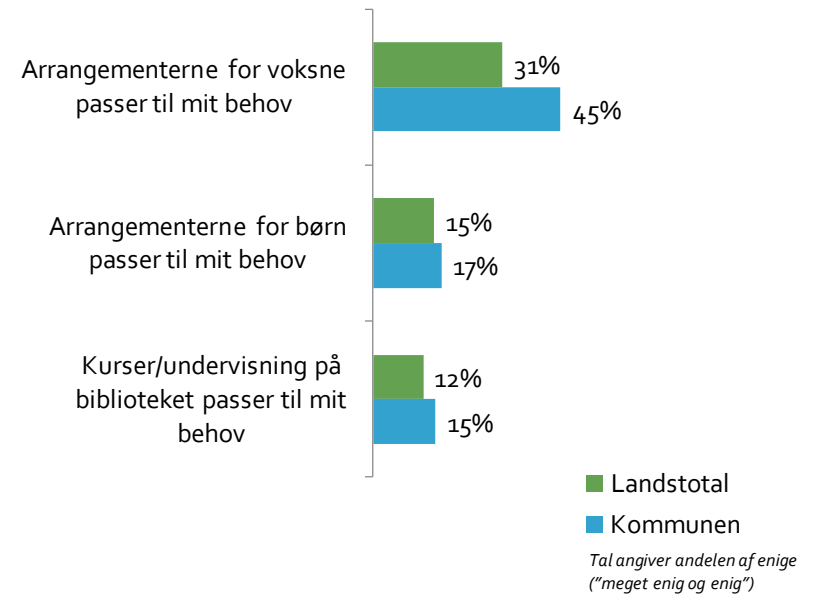
Behov

Behov for materiale



🗨️ Hvor enig er du i, at følgende materialer passer til dit behov?

Behov og arrangementer

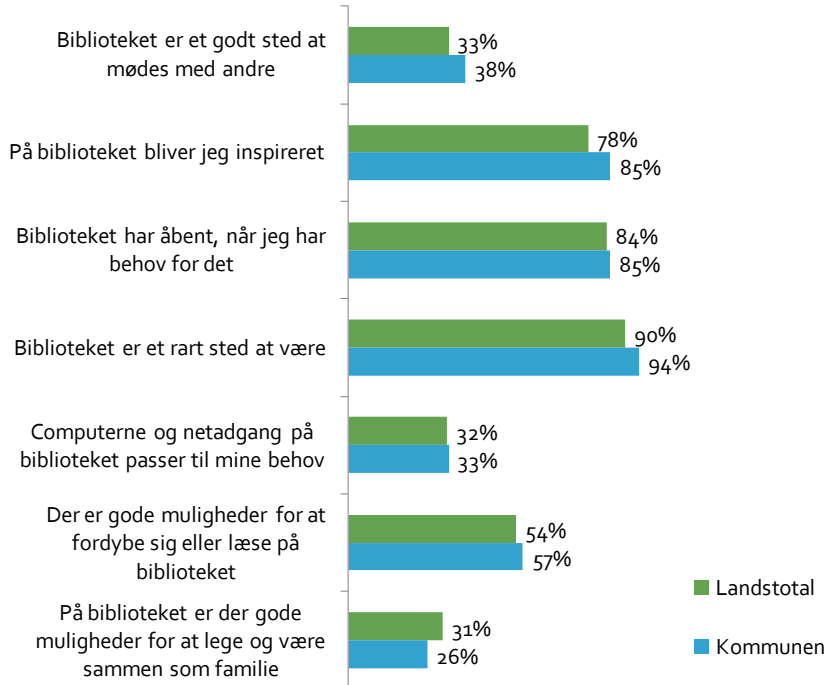


🗨️ Nu kommer der nogle udsagn, andre har sagt om bibliotekets tilbud. Du skal angive, om du er enig eller uenig i hvert udsagn.



Vurdering og børn

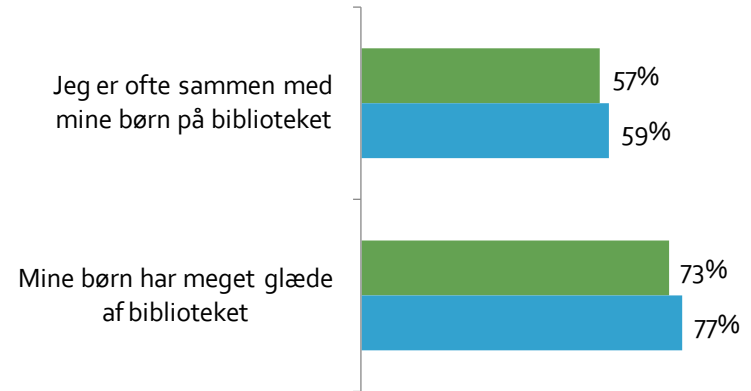
Vurdering af biblioteket



Tal angiver andelen af enige ("meget enig og enig")

? Nu kommer der nogle udsagn, andre har sagt om biblioteket. Du skal for hvert udsagn angive, om du er enig eller uenig.

Børn og biblioteket



■ Landstotal

■ Kommunen

Tal angiver andelen af enige ("meget enig og enig")

? Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?



Tilfredshed og anbefaling

Tilfredshed

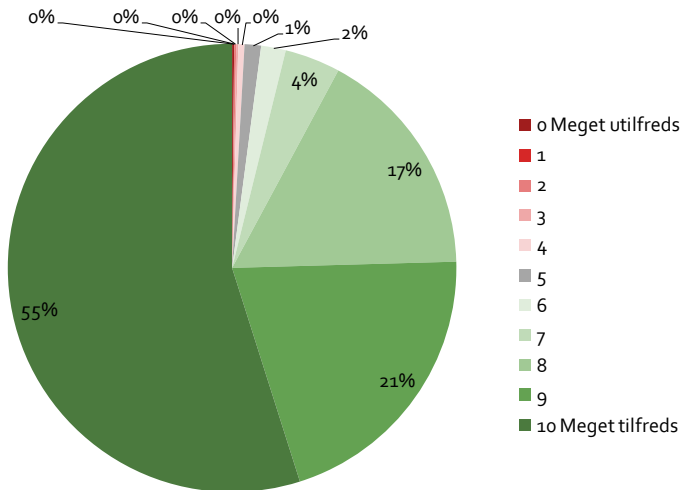
Gennemsnit

Landstotal

88,3

Kommunen

91,5



? Alt i alt, hvor tilfreds er du med det bibliotek, du oftest bruger?

Anbefaling

NPS

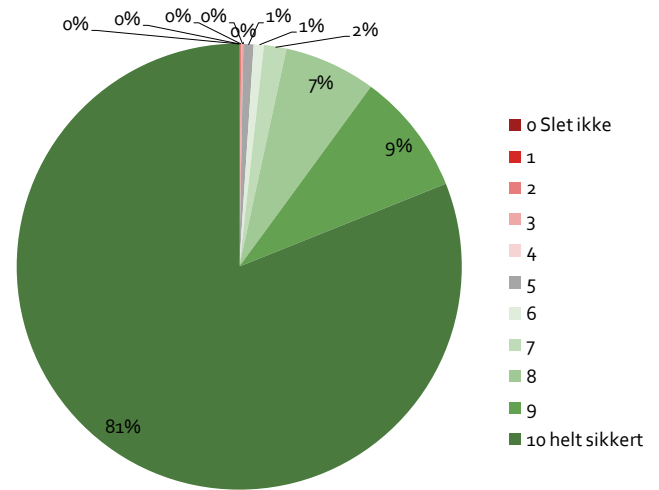
Landstotal

76,0

Kommunen

88,2

NPS er et udtryk for hvor villig brugerne er til at anbefale bibliotekerne til andre på en skala fra 0-10 (0=slet ikke og helt sikkert=10). NPS måles som andelen af promoters (9-10) fratrukket andelen af detractors (0-6).

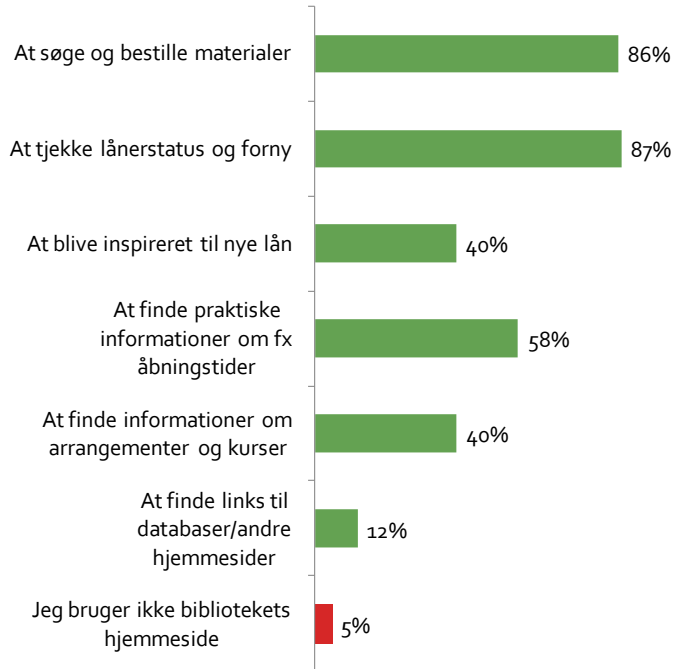


? Vil du anbefale andre at bruge biblioteket?



Hjemmeside

Brug af hjemmeside

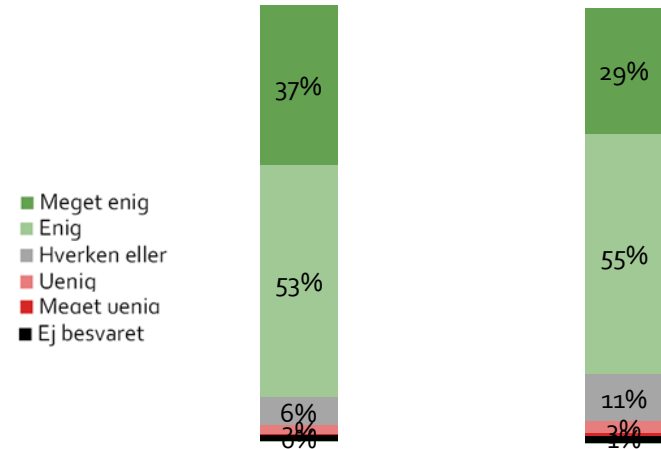


? Hvad bruger du bibliotekets hjemmeside til?

Vurdering af hjemmeside

| | Alt i alt lever bibliotekets hjemmeside op til mine forventninger | Det er let at finde rundt på hjemmesiden |
|------------|---|--|
| Landstotal | 83% | 72% |
| Kommunen | 90% | 84% |

Tal angiver andelen af enige ("meget enig og enig")



? Hvor enig er du i følgende udsagn om hjemmesiden?

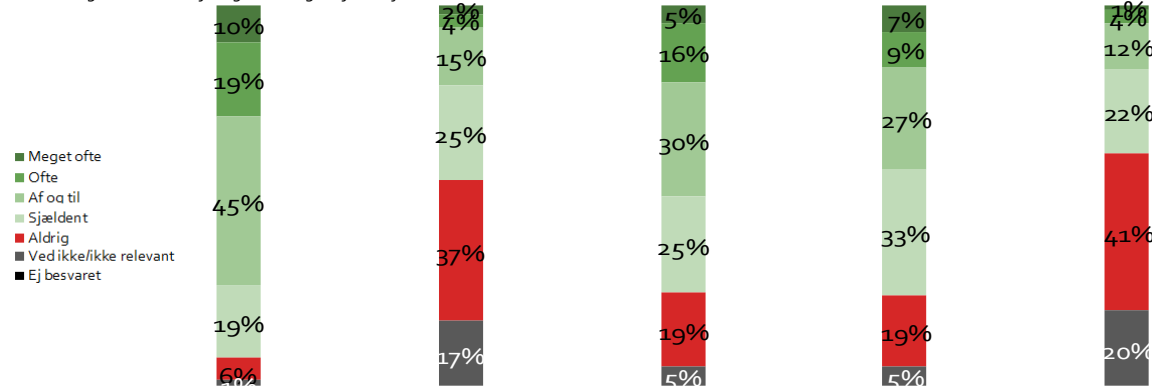


Bibliotekets personale

Brug af bibliotekets personale

| | Hjælp til at finde bøger, film, musik mm. på hylden | Hjælp til at søge information på computeren | Få ideer og inspiration | Hjælp til praktiske ting, fx at bestille og forny materialer | Hjælp til at bruge teknisk udstyr, fx printer og kopimaskine |
|-------------------|---|---|-------------------------|--|--|
| Landstotal | 89% | 38% | 65% | 71% | 34% |
| Kommune | 92% | 46% | 76% | 76% | 39% |

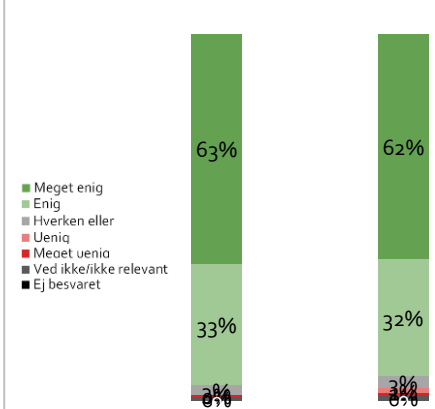
Tal angiver andelen af brugere ("meget ofte"- "sjældent")



? Når du kommer hen på biblioteket, hvor ofte bruger du så personalet til følgende?

Tilfredshed med personale

| | Jeg får den hjælp, jeg har behov for | Personalet er synligt og opmærksomt |
|-------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Landstotal | 91% | 85% |
| Kommune | 96% | 93% |

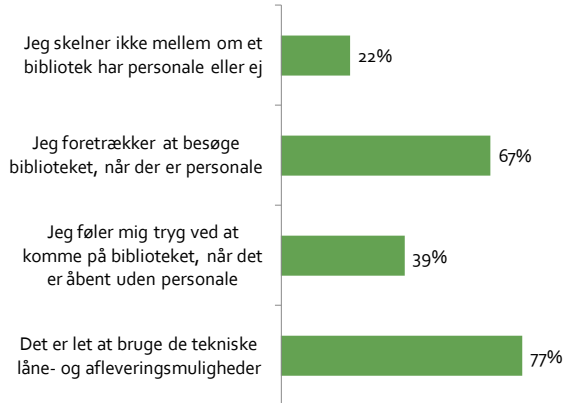


? Hvor enig er du i disse udsagn om bibliotekets service?



Selvbetjente biblioteker

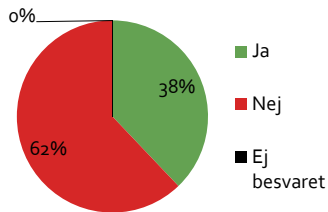
Holdninger til selvbetjente biblioteker



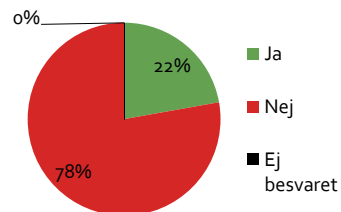
Tal angiver andelen af enige ("meget enig og enig")

? Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Brug af selvbetjente biblioteker

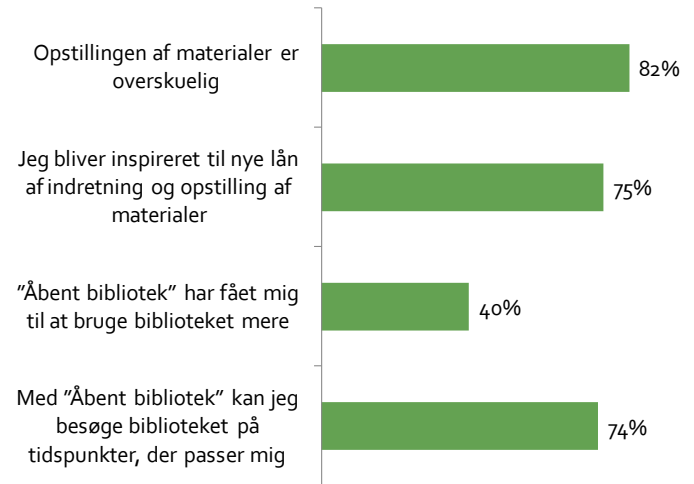


? Har du besøgt et åbent eller selvbetjent bibliotek – det vil sige et bibliotek, hvor du kan komme ind og låne, men hvor der ikke er personale?



? Har du besøgt et åbent eller delvist åbent bibliotek i en anden kommune?

Vurdering af selvbetjente biblioteker

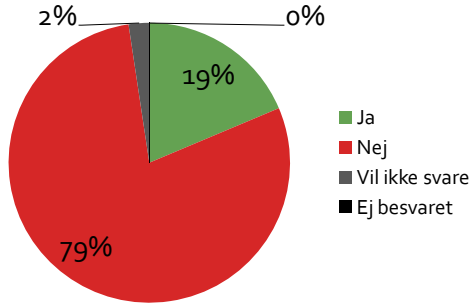


Tal angiver andelen af enige ("meget enig og enig")

? Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

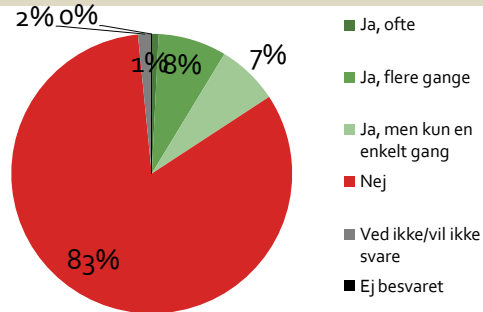
Borgerservice på biblioteket

Kendskab til borgerservice



Ved du, om der findes borgerserviceopgaver på dit lokale bibliotek? 676 (Alle besvarelser i kommunen)

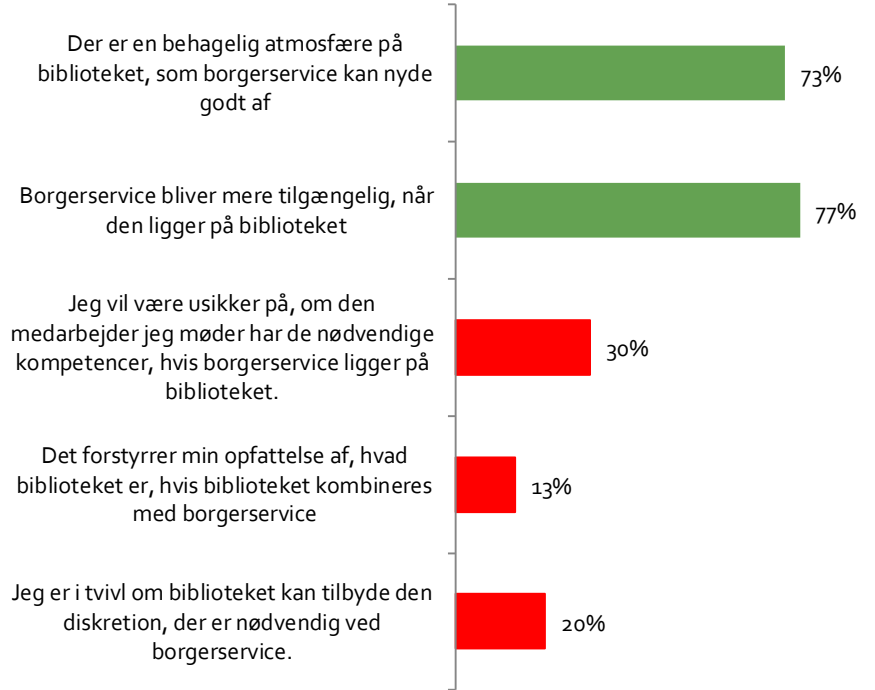
Brug af borgerservice



Har du gjort brug af borgerservice på dit lokale bibliotek? 127 (Alle, der kender til borgerservice)

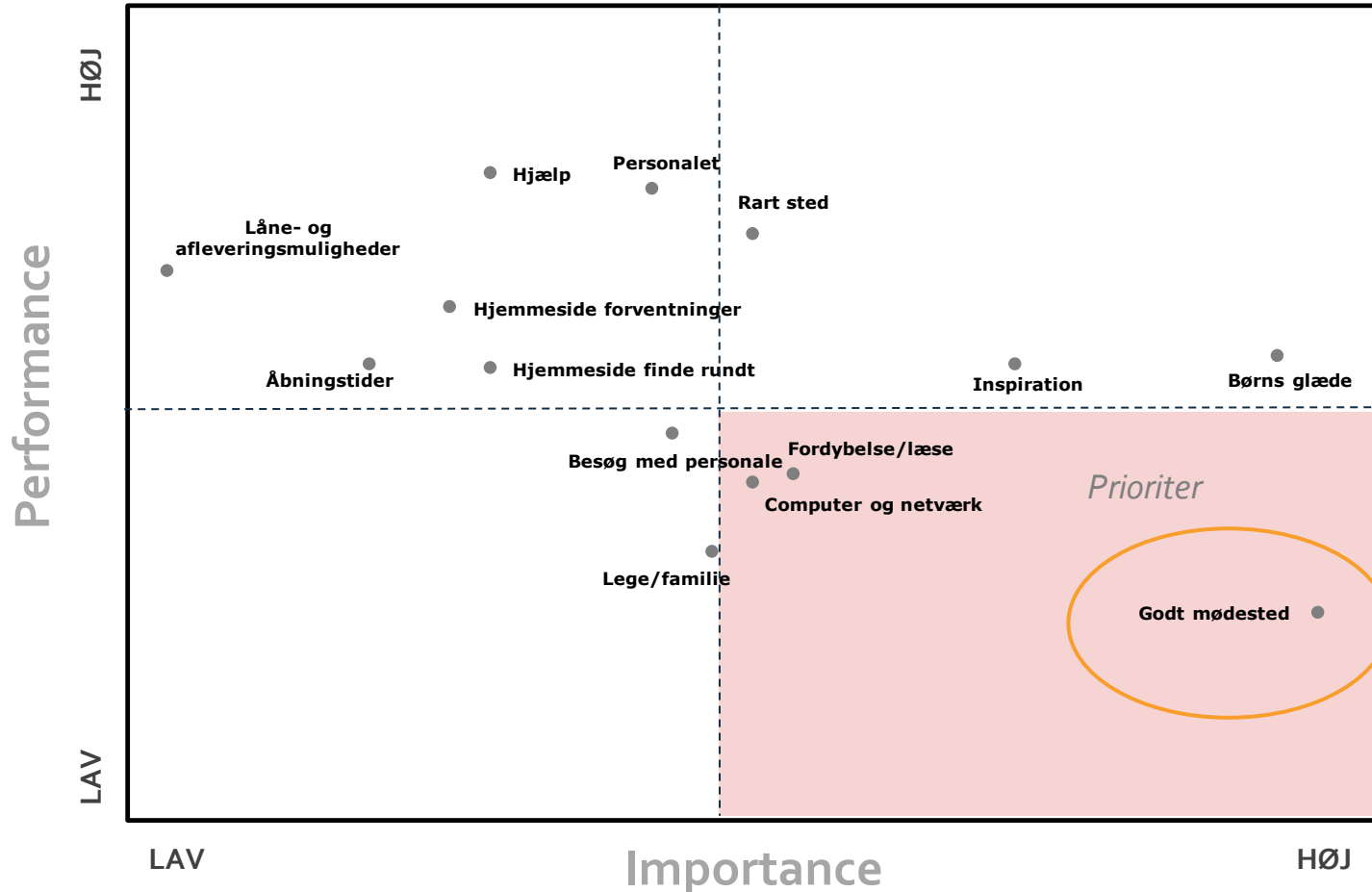
Holdninger

Tal angiver andelen af enige ("meget enig og enig")



Har du gjort brug af borgerservice på dit lokale bibliotek? 30 (Kendskab og tilgang til borgerserviceydelse)

Indsatskort: 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

Kontakt

Vil du vide mere?
↪

Henrik Andersen

Head of Communication
Consulting & NPS2®
Certified Associate

+45 40 59 41 50
ha@wilke.dk



Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K
+45 70 10 20 80
www.wilke.dk

Lise Desiré Andreasen

Research Consultant

+45 28 34 65 31
la@wilke.dk



Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K
+45 70 10 20 80
www.wilke.dk

Trine Strøger

Abildgaard
Production Director

+45 28 30 54 15
tsa@wilke.dk



Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K
+45 70 10 20 80
www.wilke.dk



Wilke

Asking for growth