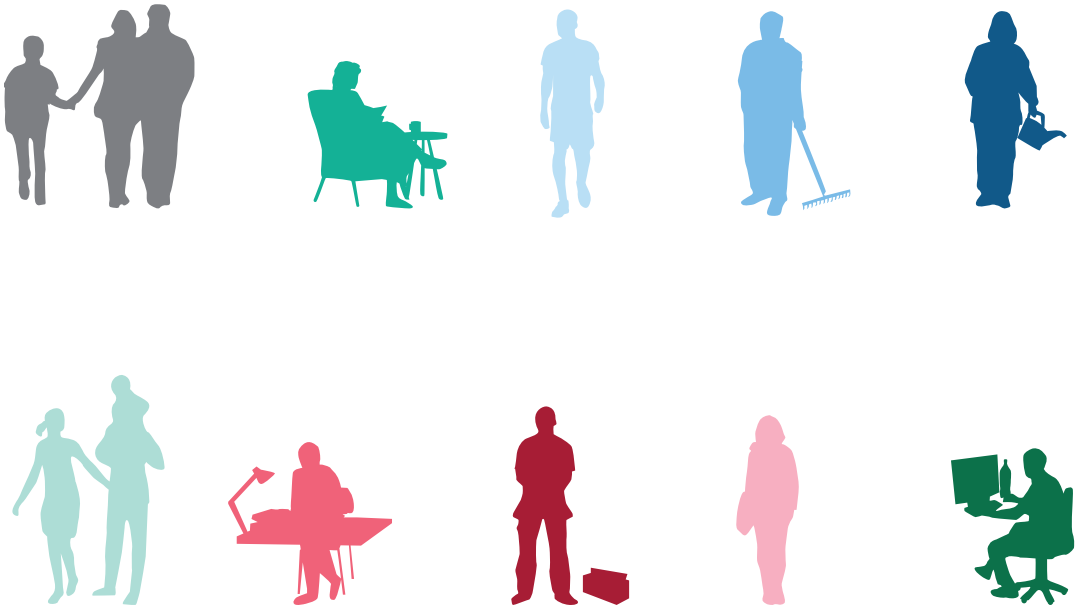
Fremtidens Biblioteker

målgruppebaseret viden til biblioteksudvikling



Tænketanken
Fremtidens
Biblioteker

Fremtidens biblioteker
-målgruppebaseret viden til biblioteksudvikling

Udarbejdet af Moos-Bjerre Analyse for
Tænketanken Fremtidens Biblioteker med
støtte fra Kulturstyrelsens udviklingspulje for
folke- og skolebiblioteker.

Moos-Bjerre Analyse
Vartov, Farvergade 27A
1463 København K

Michael Moos-Bjerre
michael@moos-bjerre
26246 9806

Tilde Moos-Bjerre
tilde@moos-bjerre.dk
2993 5208
www.moos-bjerre.dk

Tak for udlån af billedmateriale:
Helsingør Kommunes Biblioteker
Glostrup Bibliotek
Roskilde Bibliotekerne

Forord

Bibliotekernes aktuelle udfordringer og paradokser er mange - og store. På den ene side er folkebibliotekerne den mest benyttede kulturinstitution med de årligt ca. 36 millioner besøgende, og på den anden side benyttes bibliotekerne især af bestemte grupper af danskere. Bibliotekernes bundlinje viser tydeligt, at færre anvender biblioteker til udlån, og særligt de unge bruger bibliotekerne mindre end tidligere. Herudover reduceres biblioteksbudgetterne, bibliotekerne er tydeligt fraværende på de politiske dagsordener og digitaliseringen udfordrer bibliotekernes oprindelige rolle.

Tænketanken Fremtidens Biblioteker er sat i verden for at give et bud på, hvad fremtidens biblioteker vil være. Hvad indeholder de? Hvilke services tilbyder de? Hvilke kompetencer har de? Til hvilke borgere henvender de sig? Hvilke fremtidige samfundsopgaver er folkebibliotekerne med til at løfte? Det er Tænketankens opgave at skabe den viden og debat, som kan give svarene!

Det er baggrunden for Tænketankens undersøgelse om danskernes biblioteksbrug - eller mangel på samme. Undersøgelsen er den største og mest omfattende af sin art og har til formål at styrke bibliotekernes vidensgrundlag i arbejdet med at gøre folkebiblioteket relevant og attraktivt for flere danskere. I dag er bibliotekerne rigtig gode til at nå nogle grupper af borgere, mens der er andre, de ikke når ud til. Det bør udfordre en public service-institution, at så store dele af befolkningen ikke bruger den. Undersøgelsen skal fungere som et strategisk og operationelt redskab, som biblioteksvæsenet kan arbejde ud fra med henblik på at nå ud til og udvikle tilbud, der er relevante for flere grupper af befolkningen.

Undersøgelsen er samtidig et væsentligt input til den politiske debat om bibliotekernes rolle, og om hvem de skal henvende sig til. Undersøgelsen dokumenterer på overbevisende vis, hvilke styrker og potentialer bibliotekerne rummer. Resultater som bør indgå i den politiske dagsorden, når fremtidens videnssamfund skal udformes. Biblioteker har mulighed for at være et lokalt omdrejningspunkt for viden, dannelse, kultur og aktivt medborgerskab, når man tager politisk ansvar og skaber en innovativ udvikling i samspil med fagfolk og borgere.

Undersøgelsen er støttet af Kulturstyrelsens udviklingspulje. Tænketanken vil takke følgegruppen for deres store indsats og konstruktive bidrag til undersøgelsen. Følgegruppe har bestået af Isabella Gothen, Roskilde Bibliotekerne, Frank Nørregaard, Glostrup Bibliotek, Majken H. Jørgensen, Helsingør Kommunes Biblioteker, Hanne Trøstrup, Aabenraa Bibliotek, Britta Bitsch, Aarhus Bibliotekerne og Kambiz Kalantar Hormoozi, Odense Central Bibliotek. En særlig tak til Frank Nørregaard og Isabella Gothen for skriftlige bidrag.

Vi håber, at den mangfoldighed af viden, som undersøgelsen bidrager med, vil blive anvendt både internt i biblioteksverdenen og eksternt som afsæt for en vigtig debat om fremtidens folkebibliotek.

God læselyst!
Lotte Hviid Dhyrbye, Leder af Tænketanken Fremtidens Biblioteker

INDHOLDSFORTEGNELSE

1 Indledning ... 2
- 1.1 Baggrund ... 3
- 1.2 Undersøgelsens formål og tilgang ... 5
- 1.3 Undersøgelsens kilder og metode ... 7
- 1.4 Læsevejledning ... 7

2 Konklusion ... 12
- 2.1 Bibliotekets 10 målgrupper ... 13
- 2.2 Sammenfatning af målgruppernes evaluering af biblioteket ... 18
- 2.3 Brugernes primære biblioteksinteresser ... 21
- 2.4 Bibliotekspersonalet ... 21
- 2.5 Analysen af det digitale bibliotek ... 22
- 2.6 Biblioteket som fysisk rum og ramme ... 25
- 2.7 Hvad kan få befolkningen til at bruge biblioteket mere i fremtiden? ... 27
- 2.8 Hvad kan særligt øge de unges biblioteksbrug? ... 28
- 2.9 Hvad kan få de enkelte målgrupper til at bruge biblioteket mere? ... 30
- 2.10 Legitimitet og finansiering ... 30
- 2.11 Regionale forskelle ... 31

3 Beskrivelse af 10 befolkningsgrupper i et biblioteksperspektiv ... 34
- 3.1 Hvad er en segmenteringsanalyse, og hvad kan denne bruges den til? ... 34
- 3.2 De 10 segmenter ... 38
- 3.3 Unge under ungdomsuddannelse ... 41
- 3.4 Unge på videregående uddannelse ... 43
- 3.5 De unge børneforældre ... 45
- 3.6 Den unge arbejder ... 47
- 3.7 Den kulturelle superbruger ... 49
- 3.8 Børneforældre over 30 ... 51
- 3.9 Individualisten ... 53
- 3.10 Nørden ... 55
- 3.11 Modne fra lavere middelklasse ... 57
- 3.12 Senioren ... 59

4 Befolkningsgruppernes generelle brug og evaluering af biblioteket ... 62
- 4.1 Forskellige gruppers brug af biblioteket ... 62
- 4.2 Forventet fremtidig biblioteksbrug ... 64
- 4.3 Brugsformål ... 67
- 4.4 Evaluering af biblioteket ... 68
- 4.5 Hvad påvirker brugernes tilfredshed med det fysiske bibliotek? ... 76

5 Brugernes primære biblioteksinteresser ... 80
- 5.1 Bogen som kerneydelse ... 82
- 5.2 Fleksibel åbningstid ... 87

6 Biblioteksspersonalet 92
6.1 Brugernes forbedringsforslag til personale 94

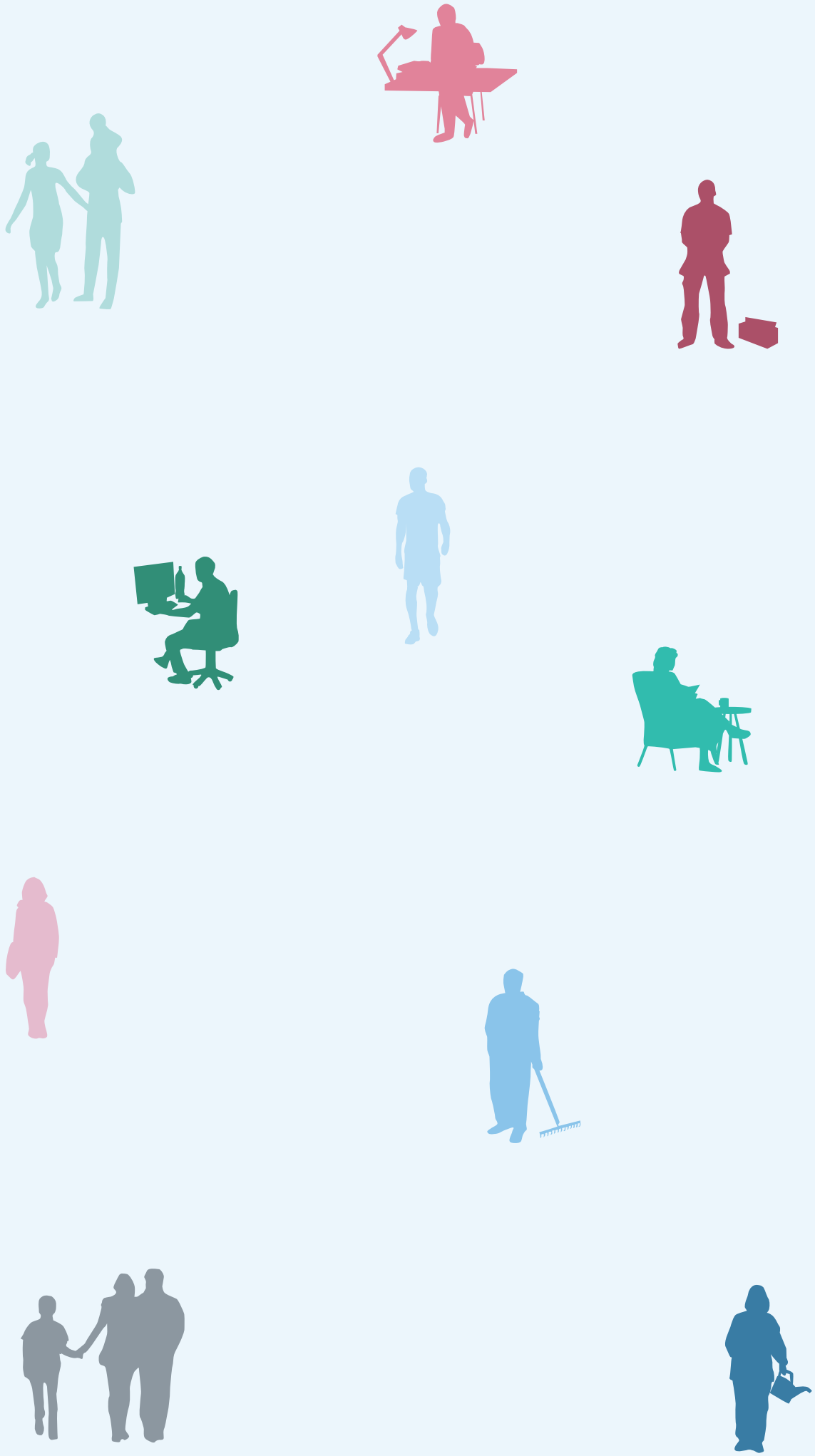
7 Det digitale bibliotek 100
7.1 Befolkningsgruppernes brug af og interesse for det digitale bibliotek 100
7.2 Forventet brug af digitale bibliotekstilbud i fremtiden 110
7.3 Brugernes tilfredshed med det digitale bibliotek 111
7.4 Forbedringsforslag til det digitale bibliotek 115

8 Biblioteket som fysisk rum og ramme 122
8.1 Betydning af biblioteket som fysisk rum 122
8.2 Biblioteket som socialt og multifunktionelt rum 124
8.3 Forbedringsforlag til biblioteket som fysik rum og ramme 129

9 Hvad kan få befolkningen til at bruge biblioteket mere? 136
9.1 Hvad begrænser og hvad øger biblioteksbrug? 136
9.2 Hvad kan få de unge til at bruge biblioteket mere? 145
9.3 Hvad kan få hver enkelt målgruppe til at bruge biblioteket mere? 156

10 Legitimitet og finansiering 172
10.1 Legitimitet og betalingsvilje blandt borgerne 172
10.2 Legitimitet og betalingsvilje hos politikere 178

11 Regionale forskelle 182
11.1 Segmenternes størrelse 182
11.2 Brugerandele og brugshyppighed 183
11.3 Tilfredshed 185
11.4 Øvrige regionale analyser og sammenligninger af land og by 186



1 INDLEDNING

I denne rapport fremlægges resultatet af et større undersøgelsesforløb, der er igangsat af Tænketanken Fremtidens Biblioteker og udført af Moos-Bjerre Analyse. Undersøgelsesforløbet er påbegyndt i foråret 2013 og afsluttet ultimo 2013.

Rapporten skal fungere som et væsentligt vidensgrundlag for den fremtidige udvikling af bibliotekerne. Dette vidensgrundlag er baseret på en målgruppetilgang, der giver indsigt i bibliotekets forskellige målgrupper. Herunder forskelle og ligheder i forskellige målgruppers interesser, motivationsfaktorer og barrierer i forhold til biblioteksbrug eller mangel på samme. Hermed giver rapporten et samlet bud på, hvordan man kan betragte hele befolkningen som forskellige målgrupper for biblioteket - og hvordan biblioteker strategisk kan arbejde med disse målgrupper.

Dette gøres ved dels at analysere, hvilke målgrupper biblioteket skal forholde sig til og hvad der er karakteristisk for disse målgrupper. Dels ved at analysere, hvordan de enkelte målgrupper bruger, evaluerer og interesserer sig for bibliotekets forskellige tilbud. På den baggrund giver rapporten viden om, hvilke interesser, ønsker og prioriteringer de enkelte målgrupper har i forhold til biblioteket og dermed indsigt i, hvordan man kan arbejde med at fastholde eksisterende og tiltrække nye brugere fra de enkelte målgrupper.

Rapporten giver desuden viden om, hvilke biblioteksinteresser, prioriteringer og forbedringsforslag, der går på tværs af de forskellige målgrupper og hvor bibliotekets arbejde med dem derfor generelt kan påvirke befolkningens biblioteksbrug.

Rapporten er således fakta- og vidensbaseret - og tilgangen er ”bottom-up” på den måde, at karakteristikken af forholdet mellem borger, bruger og biblioteker især baseres på et borger- og brugerperspektiv. Ikke desto mindre står undersøgelsen naturligvis på en række teoretisk materiale, litteratur og andre undersøgelser. I den forbindelse også den forståelsesramme, der blev lanceret i rapporten ”Folkebibliotekerne i videnssamfundet” fra år 2010. Modellen - ”Vidensamfundets bibliotek” – indrammer bibliotekernes nuværende opgaver og funktioner i de fire universer eller rum: Inspiration, læring, møde og det performative. Dette perspektiv på borger og bibliotek har inspireret til bl.a. undersøgelsens afdækning af brugsmønstre, inspirationskilder til brug og biblioteksrolleopfattelse.

Grundlaget for undersøgelsen er en stor kvantitativ spørgeskemaundersøgelse blandt 2.000 repræsentativt udvalgte danskere. Denne kvantitative undersøgelse er endvidere suppleret med personinterviews og fokusgruppeinterviews.

1.1 Baggrund

Som fastsat i bibliotekslovens formålsparagraf skal bibliotekerne bidrage til oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet og som sådan understøtte et demokratisk samfund med veluddannede, dannede og oplyste borgere. I overensstemmelse med lovgivningen og ambitionerne for området har de danske folkebiblioteker spillet en stor rolle for borgernes oplysning og adgang til viden, kultur og litteratur.

Det er da også den opfattelse og oplevelse, man møder hos danskerne flest, når man foretager befolkningsundersøgelser: *For det første* kender alle danskere til folkebibliotekerne i en eller anden grad, og overordnet har de et nogenlunde overensstemmende billede af, hvad biblioteket er sat i verden for, og hvad man som borger kan på et bibliotek. *For det andet* værdsætter borgerne bibliotekerne. Det gælder naturligvis især hyppige brugere, der selv har direkte værdi af bibliotekerne. Men også blandt sjældne brugere og sågar blandt ikke-brugere vurderer hovedparten, at bibliotekerne er vigtige for samfundet.

Dette beskriver helt overordnet et usædvanligt positivt forhold mellem biblioteker og borgere i Danmark. Og mange serviceleverandører private såvel som offentlige vil nok se misundelige på dette positive forhold, image og de opnåede bruger- eller kundetilfredshedsresultater om man vil.

Udfordringer for folkebibliotekerne

Samtidig er der en lang række udfordringer for folkebibliotekerne. Bibliotekerne opererer i disse år på flere måder på en lun eller til tider brændende platform med både muligheder og risici.

Selv når der udelukkende er fokus på borgerne og bibliotekernes relationer til borgerne, står det klart, at der er udfordringer for bibliotekerne. Dette gælder selv når man som her ser bort fra økonomi og teknologisk udvikling samt kun i begrænset omfang ser på politiske forhold og uddannelse og kompetenceudvikling;

Først og fremmest er der store forskelle på, hvor meget forskellige borgere bruger biblioteket. Den seneste kulturvaneundersøgelse fra efteråret 2012 viser, at udviklingen i brugerandel har været faldende fra 2/3 til godt 1/2, så hen ved halvdelen af befolkningen i dag kan karakteriseres som ikke-brugere af bibliotekerne. Eller i hvert fald ikke kan karakteriseres som *nuværende* brugere af biblioteket.

For det andet viser resultaterne i samme kulturvaneundersøgelse fra 2012, at nedgangen i brugerandel har været særlig dramatisk for den yngre del af befolkningen.

For det tredje kan man diskutere, hvorvidt brugergruppens profil er en udfordring. Det har formentlig altid forholdt sig sådan, at ikke alle borgere benytter bibliotekerne og at folk med større interesse for bøger og højere uddannelse end den gennemsnitlige befolkning har fyldt mere end andre. Ikke desto mindre er det et forhold at tage i betragtning, at brugergruppen i dag særligt er ”skæv” i forhold til to områder:

- Der er flere kvinder end mænd - 2/3 af biblioteksbrugerne er kvinder mod halvdelen af befolkningen
- Befolkningsgrupper uden videregående uddannelse er underrepræsenteret på biblioteket. Folk med en videregående uddannelse udgør 2/3 af biblioteksbrugerne men kun 1/4 af befolkningen.

For det fjerde udgør digitalisering og udviklingen i e-ressourcer fortsat et område med såvel muligheder som udfordringer og risici. Nogen mener, at internet, e-bøger og Google samt andre private udbydere af digitale tjenester vil overflødiggøre eller mindske værdien af bibliotekerne. Man kan sådan set ligeså godt argumentere for det modsatte. Her indledningsvist skal det blot konstateres, at det påvirker relationen til borgere og brugere, og det påvirker, hvilke tilbud og aktiviteter, der efterspørges og foregår på bibliotekerne. Som følge heraf påvirker det også, hvordan ressourcer anvendes personalemæssigt samt ikke mindst indkøbsmæssigt på henholdsvis digitale og fysiske materialer.

Den digitale udvikling afspejler sig i, at de digitale bibliotekstilbud er steget voldsomt i omfang i de seneste år. Brugernes kendskab til og anvendelse af de digitale bibliotekstilbud er da også stigende, om end de stadig har væsentlig mindre efterspørgsel end de fysiske tilbud. I 2012 var status således, at der foretages 42 mio. fysiske udlån, målt som førstegangsudlån og eksklusiv fornyelser. Der var 14 mio. digitale udlån. Men tendensen er naturligvis, at de fysiske udlån falder og de elektroniske udlån stiger i antal.

For det femte har bibliotekerne oplevet forholdsvis hårde økonomiske år. Det skyldes først og fremmest konsekvenserne af kommunalreformen i 2007 med en lang række filiallukninger til følge. Det skyldes dernæst, at de seneste års finansielle og økonomiske krise har skabt lavvande i kommunekasserne. Her har biblioteksområdet i lighed med flere andre kommunale områder oplevet budgetmæssige beskæringer. Selvom Danmark så småt er på vej ud af krisen ligger det ikke i kortene, at biblioteksområdet uden videre vil få tilført flere ressourcer de kommende år.

I forlængelse heraf er der *for det sjette* væsentlige forskelle i de kommunale biblioteksvæseners rammebetingelser. I Danmark er der et gennemsnitligt biblioteksbudget på 450 kroner per indbygger, men det dækker over store forskelle i de kommunale prioriteringer af biblioteksbudgetterne. De kommuner, der bruger flest penge, bruger 3 gange så meget på biblioteket per indbygger som de kommuner, der bruger færrest. Der er samtidig store forskelle på, hvor kraftigt de lokale biblioteksvæsener er blevet beskåret siden kommunalreformen i 2007 og den efterfølgende økonomiske krise. Ligeledes er der væsentlige forskelle på om bibliotekerne har reduktioner i udsigt i fremtiden.

Sammen med særligt forskelle i befolkningssammensætning og geografi giver det væsentlige forskelle i de enkelte biblioteksvæseners rammevilkår.

Samtidig har landets folkebiblioteker dog også en lang række fællestræk med hensyn til de borgere og forventninger, de møder. Det vil også fremgå af denne rapport. Det giver derfor overordnet set god mening at tale om og udveksle ideer og erfaringer på tværs af folkebibliotekerne.

I lyset af ovennævnte faldende brugerandel samt reducerede biblioteksbudgetter og et reduceret antal biblioteker er det umiddelbart bemærkelsesværdigt, at bibliotekerne på landsplan har opretholdt et meget højt besøgstal på omkring 36 millioner årlige besøg på de danske folkebiblioteker. Det er formentlig et resultat af en helt anden udvikling og omstilling i biblioteksektoren. Dette er – *et syvende* – område med udfordringer, men efterhånden nok især muligheder: Andelen af biblioteker, der er åbnet som helt eller delvist selvbetjente biblioteker med markant udvidelse i åbningstiden som følge, er steget voldsomt og med anerkendt succes hos brugerne og i nøgletal for besøg og udlån på de aktuelle biblioteker.

1.2 Undersøgelsens formål og tilgang

På baggrund af ovenstående udfordringer for folkebibliotekerne er det denne undersøgelses overordnede formål at generere et vidensgrundlag, der kan bidrage til udviklingen af fremtidens biblioteker.
Herunder give viden om, hvordan bibliotekerne kan imødekomme og forholde sig til disse udfordringer.

I udgivelsen ”Folkebibliotekerne i videnssamfundet” blev det anbefalet, at bibliotekerne skal arbejde mere systematisk med målgrupper og brugerbehov. I overensstemmelse hermed er der som grundlag for denne rapport udarbejdet en omfattende segmenteringsanalyse, der identificerer 10 målgrupper med forskellige livssituationer og karakteristika såvel som væsentlige forskelle i brugsmønster, interesse for samt holdning og ønsker til biblioteket.

Undersøgelsen anlægger således et bottom-up perspektiv på udvikling af bibliotekerne og afdækker herudfra bibliotekernes situation og mulige udviklingsretninger.

Hvorfor anskues befolkningen som 10 målgrupper i stedet for som brugere og ikke-brugere?

Hvis fremtidens biblioteker skal nytænkes, er det givtigt også at nytænke synet på borgerne, således at de ikke *kun* betragtes som brugere eller ikke-brugere af biblioteket.

Derimod kan det åbne for nye muligheder for biblioteksbrug, hvis man anskuer befolkningen på befolkningens præmisser. Det vil sige, at man **både** ser på deres biblioteksvaner samt interesser **og** på, hvor forskellige grupper af befolkningen er i livet, hvad der interesserer dem, hvor de bor, hvilken uddannelsesbaggrund de har og hvad de laver til dagligt mv.

På den baggrund kan man få en anden vinkel på, hvorvidt og hvordan forskellige befolkningsgrupper kan motiveres til at bruge biblioteket mere.

Det er et væsentligt formål for denne undersøgelse at frembringe et systematisk og undersøgelsesmæssigt solidt forankret grundlag for at arbejde målrettet med forskellige grupper af borgere som forskellige målgrupper for bibliotekets tilbud anno 2014 og i nærmeste fremtid.

Det være sig særligt i forhold til udviklingen og prioriteringen af services og tilbud, men også i form af kommunikation, imagepleje og formidling.

Undersøgelsen skal således generere indsigter, der kan anvendes på flere niveauer:

1. Strategisk: Kvalificeret og strategisk med at øge brugerandele, brugertilfredshed og udvikle tilbud nu og fremadrettet, der passer mere præcist til de forskellige målgrupper og persontyper, som bibliotekerne må se for sig. Baggrund for at etablere partnerskaber, kontakte politikere, skabe politiske projekter og kampagner, organisere frivilligt arbejde og involvering m.v.
2. Ledelsesmæssigt: Sikre tilstedeværelsen af de rette kompetencer gennem rekruttering, udvikling og afvikling af personale. Mellemledere og medarbejdere skal kunne se sig selv og indsatserne i forhold til veldefinerede målgrupper.
3. Operationelt: Konkret arbejde med indsigterne fra undersøgelsen, Dels i form af at, frontmedarbejderne med deres viden om segmenter, persontyper og præferencer kan formidle præcist og målgruppeorienteret i udstilling, præsentation og mundtlig kontakt. Dels i konkret implementering af indsatser og tilbud rettet mod bestemte målgrupper.

Det gøres ud fra den erkendelse, at hvad der er vigtigt for én gruppe af mennesker, kan være uinteressant for en anden, og hvad der tiltrækker én gruppe, kan virke modsat på en anden gruppe. Det er med andre ord vigtigt at udvikle målrettede tilbud til målgrupper og vide, hvilken målgruppe forskellige tilbud sigter til. Det indebærer et helt grundlæggende behov for at kende brugere og borgeres tilgang til og behov for biblioteker i dag og i morgen.

Det er i forlængelse heraf valgt at lægge et særligt ungefokus i analysen. Dette, fordi der for det første har været en forholdsvis stor nedgang i brugerandel blandt de unge. For det andet fordi de unge i sagens natur er de kommende generationer af borgere og brugere, som også bør have et godt forhold til bibliotekerne. For det tredje fordi det samtidig sjældent er tildelt særskilt opmærksomhed at få opdelt den yngre del af befolkningen yderligere end til aldersgruppen 15-29 år. Som segmenteringsanalysen vil afsløre er dette en for væsentlig forsimpling af en stor gruppe borgere, der på trods af visse fællestræk også er meget forskellige på områder, der har væsentlig betydning for deres relation til biblioteket.

1.3 Undersøgelsens kilder og metode

Undersøgelsen baserer sig både på kvalitative og kvantitative kilder. Det væsentligste grundlag er en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse blandt 2000 borgere i Danmark.

Den kvantitative undersøgelse har været meget omfangsrig dels i forhold til det store antal borgere, der har deltaget i den, dels i forhold til de emner den har afdækket.

Denne kombination har givet mulighed for at lave dybdegående og avancerede statistiske analyser som grundlag for resultaterne i denne rapport. Disse undersøgelser og analyser er de mest omfattende og dybdegående, der er foretaget af biblioteksområdet i Danmark.

Det kvantitative grundlag er desuden suppleret med følgende kvalitative elementer:

- Personinterviews med interessenter og eksperter
- Personinterviews med borgere og brugere, herunder repræsentanter for forskellige segmenter
- Fokusgruppeinterviews med henholdsvis repræsentanter for de unge målgrupper og målgrupperne over 30.
- Workshops til vurdering af fundne resultater samt afprøvning og generering af ideer til fremtidens biblioteker.

De fleste af de kvalitative elementer i undersøgelsen er udført efter de kvantitative analyser. De har således fungeret som et væsentligt supplement, der har nuanceret og personliggjort analyserne. Samtidig har nogen af personinterviewene været afholdt inden spørgeskemaundersøgelsen og har tjent til at afdække og kvalificere relevante temaer til spørgeskemaundersøgelsen.

Se bilag 2: ”Undersøgelsens kilder og metode” for nærmere beskrivelse af undersøgelsens kilder samt for beskrivelse og forklaring af de analyser, der er udført som grundlag for undersøgelsens resultater.

Ud over ovenstående undersøgelseselementer er der inddraget viden og resultater opnået gennem udveksling af undersøgelsesresultater med designantropologiske studerende, der har været tilknyttet et selvstændigt og sideløbende projekt i regi af Tænketanken Fremtidens Biblioteker.

1.4 Læsevejledning

Nærværende undersøgelse er en af de mest – hvis ikke den mest – omfattende og ambitiøse undersøgelse(r) på biblioteksområdet. Dette særligt i forhold til antallet og dybden af undersøgelseselementer og analyser. I sammenhæng hermed er denne rapport også ganske omfattende.

Det er derfor prioriteret at opbygge rapporten således, at man ikke behøver læse hele

rapporten fra ende til anden men, at man kan slå ned på de områder, der har ens interesse ved at orientere sig i indholdsfortegnelsen eller nedenstående læsevejledning. For at give mulighed for, at de enkelte af rapportens hovedafsnit kan læses adskilt fra resten af rapporten er det derfor tilstræbt i hvert hovedafsnit at samle eller referere til de resultater, der er relevante for det pågældende område.

Dette betyder dog også, at der er flere gentagelser mellem de forskellige afsnit, som den interesserede læser, der læser hele rapporten må bære over med. Det skal dog understreges, at rapporten stadig er opbygget således, at man får mest ud af den ved at

Borgere og brugere

Hver af de 10 segmenter – eller befolkningsgrupper – der indgår i rapportens analyser, indeholder både brugere og ikke-brugere.

Det spørgeskema, som data er indsamlet på baggrund af, er opdelt i spørgsmål, der er besvaret af alle, og spørgsmål, der kun er stillet til brugere af biblioteket. Dette skyldes, at nogen af spørgsmålene kun kan besvares kvalificeret, hvis man bruger biblioteket.

Som følge heraf er nogen af analyseresultaterne baseret på alle borgere, der indgår i det pågældende segment, mens andre kun er baseret på brugerne. Dette er angivet i figurernes titler, hvor der enten står ”befolkning” (når det er alle fra segmentet) eller ”brugere” (når det er den del, af segmentet, der har brugt biblioteket inden for det sidste år).

Ligeledes bruges betegnelsen ”brugergruppe”, når det kun er brugerne, der indgår. ”Segment”, ”målgruppe” og ”befolkningsgruppe” referer derimod til alle, der indgår i segmentet.

De analyser, der kun er baseret på svar fra brugergrupperne, kan dog også være sigende for hele den pågældende gruppe i befolkningen. For eftersom de, der indgår i befolkningsgruppen, ligner hinanden mere, end de ligner nogen af de øvrige befolkningsgrupper, kan det også forventes, at de ting den pågældende brugergruppe eksempelvis prioriterer højt i bibliotekstilbud også vil være det resten af befolkningsgruppen, vil prioritere, hvis de skulle bruge biblioteket.

læse den i kronologisk rækkefølge.

Læsevejledning til rapportens hovedafsnit

Afsnit 2: Konklusion

For at give nem mulighed for at få et overordnet indblik i undersøgelsens hovedresultater er der i rapportens konklusion i afsnit 2 lavet en sammenfatning heraf. Konklusionen kan dermed bruges som en pixiudgave af rapporten.

I konklusionen sammenfattes resultaterne fra hele rapportens øvrige afsnit. Konklusionen

er i hovedtræk disponeret som rapporten i øvrigt, så det er nemt at gå fra læsningen af de overordnede resultater til de mere fyldestgørende resultater og analyser i de indholdsmæssige afsnit, man måtte finde særligt interessante.
Afsnit 3: Beskrivelse af 10 befolkningsgrupper i et biblioteksperspektiv
Beskrivelse af den segmenteringsanalyse, der er grundlaget for rapporten.
Hver af de 10 segmenter beskrives ud fra deres væsentligste karakteristika og ud fra deres brugsmønster i forhold til biblioteket.

Afsnit 4: Befolkningsgruppernes generelle brug og evaluering af biblioteket
Analyse af ligheder og forskelle mellem de 10 befolkningsgrupper i forhold til dels brugshyppighed dels forskellige evaluerende spørgsmål om biblioteket.

I sidste del af dette afsnit fremstilles en statistisk analyse af, hvad der samlet set har betydning for tilfredshed med biblioteket.

Afsnit 5: Brugernes primære biblioteksinteresser
Beskrivelse af det, hvad der er brugernes primære biblioteksinteresser. De to hovedinteresser – bogen og fleksibel åbningstid – behandles herefter nærmere ud fra brugergruppernes vurdering og oplevelse af disse områder. Endvidere fremstilles brugernes forbedringsforslag til disse to områder.

Afsnit 6: Bibliotekspersonalet
Beskrivelse af brugergruppernes oplevelse og brug af bibliotekspersonalet, samt hvad der kan få dem til at bruge dem mere.

Afsnit 7: Det digitale bibliotek
Beskrivelse og analyse af befolkningsgruppernes brug og vurdering af samt kendskab til bibliotekets digitale tilbud. Herunder analyseres det, hvad der har betydning for henholdsvis brugen af og tilfredsheden med det digitale bibliotek.

Endelig fremstilles der forbedringsforslag til det digitale bibliotek.
Afsnit 8: Biblioteket som fysisk rum og ramme
Beskrivelse af, hvordan brugergrupperne oplever biblioteket som et fysisk og socialt rum. Dels i forhold til de fysiske rammer dels i forhold til, hvordan det opleves at være på biblioteket. Herunder, hvorvidt biblioteket fungere som mødested, og hvilken betydning dette har for de forskellige brugergrupper.

Endelig beskrives brugernes forbedringsforslag til bibliotekets fysiske udformning og til, hvordan biblioteket i øget grad kan blive et socialt rum og mødested.

Afsnit 9: Hvad kan få befolkningsgrupperne til at bruge biblioteket mere?
Dette afsnit fungerer som et tværgående og samlet afsnit om, hvad der har betydning for, hvorvidt befolkningsgrupperne bruger biblioteket samt hvor hyppigt de gør det. Afsnittet består således både af selvstændige analyser af, hvad der har betydning for brugshyppighed, og af sammenfatning af de resultater fra de foregående afsnit, der vedrører brugshyppighed. På den baggrund opstilles der fælles fokusområder der går på tværs af rapportens foregående afsnit.

Afsnittet beskriver både, hvilke områder, der er vigtige i forhold til den samlede befolkning, i forhold til de unge og i forhold til hver enkelt af de 10 befolkningsgrupper.
I dette afsnit kan man således finde en sammenfatning for hver af de 10 befolkningsgrupper i forhold til, hvad der især er vigtigt at være opmærksom på, hvis man vil arbejde med dem som målgruppe.

Afsnit 10: Legitimitet og finansiering
Analyse af såvel borgerenes som interviewede politikkeres syn på bibliotekets fremtidig legitimitet og finansiering.

Afsnit 11: Regionale forskelle
Analyse af forskelle mellem landets regioner og mellem by og land i forhold til fordelingen af segmenteringsanalysens befolkningsgrupper, brugerandel, brugsyppighed og tilfredshed.

Læsevejledning til billagsrapport

Bilagsrapporten kan findes på www.fremtidensbilblioteker.dk

Som supplement til hovedrapporten er der udarbejdet en bilagsrapport, der indeholder de tre følgende bilag:

Bilag 1: Kend din målgruppe – detaljeret segmentbeskrivelse
Dette er det fulde resultat af den grundlæggende segmenteringsanalyse. Det er en uddybning af segmentbeskrivelserne i afsnit 3. Her kan man således få en mere præcis og detaljeret beskrivelse af hver af de 10 befolkningsgrupper. Dette bilag er særligt relevant, hvis man vil arbejde strategisk med udvalgte grupper.

Bilag 2: Undersøgelsens kilder og metode
Her beskrives de kilder og metoder, der udgør baggrunden for rapportens resultater.

Bilag 3: Inspiration til videre arbejde – sammenfatning af input fra fokusgrupper, workshop, firerumsmodel og lokale biblioteker

Her er samlet forskellige idéer til videre arbejde med bibliotekets målgrupper. Første del af bilaget består af en beskrivelse af strategiske tilgange til at arbejde målgruppebaseret. Herunder hvordan segmenteringsanalysen kan kombineres med firerumsmodellen.

Anden del af bilaget er en opsamling af de idéer og udviklingsforslag, der er kommet fra nogen af undersøgelsens kvalitative kilder. Dels fra fokusgrupper med repræsentanter fra de forskellige befolkningsgrupper. Dels fra workshop med deltagere fra biblioteksektoren.

Anden del af bilag 3 er så vidt muligt opbygget på samme måde som konklusionen og resten af rapporten, så man eksempelvis nemt kan bevæge sig fra resultaterne i konklusionen til de anbefalinger og idéer til udvikling, der er indsamlet.

Information og
gode ideer

2 KONKLUSION

De danske folkebiblioteker gør det generelt godt. Brugerne evaluerer biblioteket positivt og biblioteket har generelt stor legitimitet som en vigtig del af det danske samfund, der også i de kommende år skal være et offentligt betalt tilbud til borgerne i Danmark.

Dette er det generelle billede. Analysen af biblioteket i et målgruppeperspektiv viser dog samtidig, at der er store forskelle i forskellige befolkningsgruppers brug af og holdning til biblioteket. Mens nogen grupper af borgere bruger biblioteket ofte og har stor værdi heraf, er der andre grupper, biblioteket kun i ringe grad når ud til.

Samtidig viser analyserne, at der selv blandt brugerne af biblioteket er store forskelle i, hvad de bruger biblioteket til, hvilken værdi det giver dem og hvor loyale og stabile de kan forventes at være i deres fremtidige brug.

Heri ligger såvel muligheder som udfordringer for fremtidens biblioteker, hvor det bliver vigtigt, at bibliotekerne formår at arbejde ud fra multiple formål og strategier, hvis de skal tiltrække bredere grupper af borgere.
Samtidig vil det for nogen af de eksisterende brugergrupper – særligt flere af de unge grupper - kræve en ekstra indsats at fastholde dem i de kommende år.

I den sammenhæng kan det blive centralt for bibliotekerne at foretage en prioritering af, hvilke grupper af borgere, der skal gøres en ekstra indsats overfor og hvilke typer af tilbud, der særligt skal fokuseres på og udvikles.

Denne rapport giver ikke svaret på, præcis hvordan dette skal gøres. Men den leverer et solidt og vidensbaseret grundlag for at foretage sådanne afvejninger, prioriteringer og diskussioner.

Herunder viser rapportens analyser ved hjælp af målgruppeperspektivet, at der dels er dele af bibliotekets tilbud – særligt bogen og åbningstider – der generelt prioriteres højt af borgere og brugere. Samtidig er der områder, hvor der er væsentlige forskelle mellem bibliotekets forskellige målgrupper – eksempelvis flere af de digitale tilbud. Der er således nogen af bibliotekets ydelser, der kan ramme bredt, mens andre kræver en væsentlig mere målrettet strategi for, hvilke målgrupper de kan og skal rettes mod.

Denne konklusion giver et samlet billede af undersøgelses hovedresultater. I de følgende afsnit sammenfattes hovedresultaterne fra hver af rapportens hovedafsnit. Konklusionen er disponeret således, at læseren kan finde hvert delafsnit i denne konklusion uddybet i et tilsvarende hovedafsnit i den øvrige del af rapporten.

2.1 Bibliotekets 10 målgrupper

Som grundlag for denne rapport er der udarbejdet en omfattende segmenteringsanalyse af den danske befolkning. En segmenteringsanalyse som denne er en statistisk analyse af, hvilke segmenter – eller grupper af borgere - det giver bedst mening at anskue befolkningen ud fra. Hver af disse befolkningsgrupper har væsentlige ting til fælles internt i gruppen. Samtidig er der væsentlige forskelle mellem de forskellige grupper.

Den gennemførte analyse er solidt forankret, da den både har stor validitet og er stærk signifikant. Dette betyder med andre ord, at man kan være sikker på, at de fundne resultater er rigtige og at resultaterne kan generaliseres fra undersøgelsens stikprøve til resten af befolkningen.

Ny segmenteringsanalyse som grundlag for rapporten

Undersøgelsens segmenteringsanalyse giver ny viden om bibliotekets målgrupper.

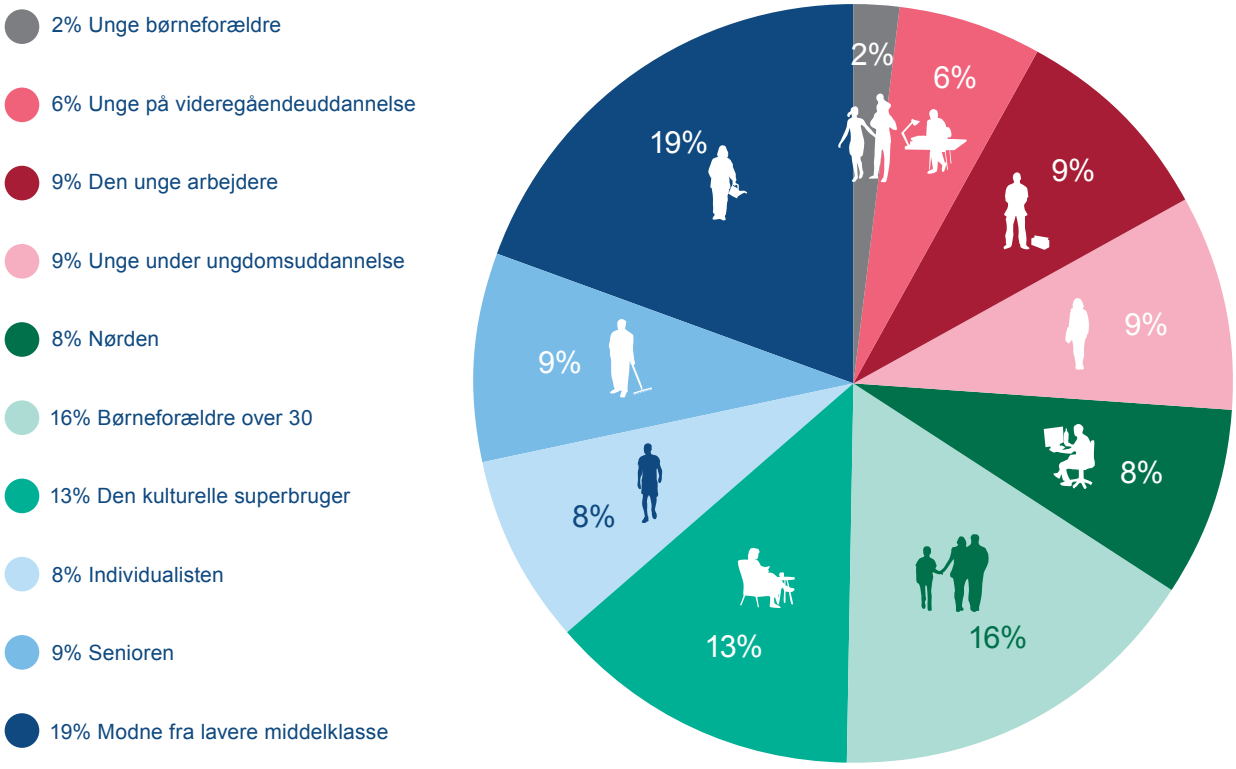
Den anvendte segmenteringsanalyse giver en væsentlig mere nuanceret og differentieret viden om og tilgang til bibliotekets målgrupper, end hvis man blot opdelte befolkningen i brugere og ikke-brugere af biblioteket eller i unge/gamle, kvinder/mænd osv.

Det er endvidere helt afgørende og nyskabende i en dansk sammenhæng, at borgerne i denne analyse er segmenteret direkte i forhold til folkebibliotekerne. Det er gjort ved, at vi er gået på tværs af traditionelle segmenteringskriterier og helt åbent og eksplorativt har afprøvet en lang række forhold i bestræbelsen på at etablere den bedst mulige segmenteringsmodel.

I bestræbelsen på at etablere et mere præcist værktøj til biblioteksektoren, har det været utilstrækkeligt blot at basere segmenteringen på andre eksisterende modeller som fx Gallupkompasmodellen.

Segmenteringsanalysen har identificeret og karakteriseret 10 befolkningsgrupper med forskellige livssituationer og karakteristika såvel som væsentlige forskelle i brugsmønster, interesse for samt holdning og ønsker til biblioteket. Disse 10 grupper og deres andel af befolkningen er illustreret i nedenstående diagram.

Figur 1: De 10 segmenters fordeling i befolkningen



Målgruppernes brugsmønster

Nedenstående tabel oplister de 10 segmenter og angiver deres respektive andel af biblioteksbrugere samt det primære brugsformål for segmentets brugere.

	Segment	Brugerandel	Primære brugsformål
	Unge under ungdomsuddannelse	90%	Viden
	Unge på videregående uddannelse	77%	Viden
	De unge børneforældre	63%	Børnerelaterede
	Den unge arbejder	51%	Viden
	Den kulturelle superbruger	86%	Oplevelser
	Børneforældre over 30	58%	Børnerelaterede
	Individualisten	49%	Oplevelser
	Nørden	39%	Viden
	Modne fra lavere middelklasse	34%	Oplevelser
	Senioren	30%	Oplevelser
	Den samlede befolkning	**55%**	**Oplevelser**

Ud af hele befolkningen benytter 55% biblioteket mindst én gang om året. Som det fremgår af foregående tabel, dækker denne samlede andel over væsentlige forskelle mellem de 10 befolkningsgrupper.

De to superbrugersegmenter er unge under ungdomsuddannelse og de kulturelle superbrugere. I disse segmenter er henholdsvis 90% og 86% brugere af biblioteket. Herefter følger det andet uddannelsessegment, de unge på videregående uddannelser. I bunden ligger de modne fra lavere middelklasse og seniorerne. Hver med en lille tredjedel som brugere.

35% af befolkningen er hyppige biblioteksbrugere
35% af befolkningen er hyppige biblioteksbrugere med mindst ét fysisk eller digitalt besøg per måned. Blandt unge under ungdomsuddannelse er det 63%, der kan karakteriseres som hyppige brugere, for den kulturelle superbruger er andelen 56%, og for unge på videregående uddannelse er det 50%. I bunden ligger seniorerne med en andel på kun 16%. Andelen af hyppige brugere følger generelt hver gruppes samlede brugerandel.

Brugerne søger især oplevelser og viden på biblioteket
Bibliotekets to kerneydelsesområder er oplevelses- og vidensrelaterede tilbud. De angives hver for sig af godt hver tredje bruger som det primære brugsformål. Herefter følger med 11% børnerelaterede tilbud. Også på dette område er der store forskelle mellem de 10 befolkningsgrupper.

Målgruppernes øvrige kendetegn

Ud over ovenstående karakteristika har de enkelte segmenter en lang række forskellige karakteristika såvel som forskelle og ligheder i brugsmønster, interesser samt holdninger og ønsker til biblioteket. Her opridses helt kort de mest karakteriserende kendetegn for hvert segment ud over de kendetegn, der fremgår af ovenstående tabel og figur.

Unge under ungdomsuddannelse: Er mellem 15 og 19 år, i gang med en ungdomsuddannelse og er meget sociale

Unge på videregående uddannelse: Er 20-29 år og i gang med en videregående uddannelse.

De unge børneforældre: Er 20-29 år, har børn under 15 år og lever i parforhold.

Den unge arbejder: Er 20-29 år, og er det ungesegment, hvor færrest er under uddannelse, flest i beskæftigelse og særligt mange, som er faglært eller ufaglært arbejder.

Den kulturelle superbruger: Har kulturelle interesser herunder sin store interesse for bibliotekets tilbud, som giver hende stor personlig værdi.

Børneforældre over 30: Har hjemmeboende børn under 15 år, er veluddannede og har høj indtægt.

Individualisten: Er meget interesseret i individuel sport og rejser og til gengæld kun lidt interesseret i socialt samvær. Er veluddannet og har høj indtægt.

Nørden: Er overvejende mænd med stor interesse for computerspil, rollespil og fantasy. Er kun lidt interesseret i socialt samvær og den gruppe, hvor flest er singler. Er lavt uddannet.

Modne fra lavere middelklasse: Primært kvinder mellem 50-59 år, der er på efterløn eller arbejder som faglært eller ufaglært arbejder

Senioren: Det ældste segment med en overvejende andel mænd, der er på efterløn eller pension

Segmenteringstilgangen giver større værdi end alene at opdele i brugere og ikke-brugere

Det har vist sig særdeles værdifuldt at foretage segmenteringsanalysen, fordi det giver indsigt i forskellige befolkningsgruppers - på mange punkter - meget forskellige forhold til folkebibliotekerne, hvad angår holdninger og interesser og ikke mindst brugsmønstre og interesser i forhold til biblioteket . Der optræder således tydeligere forskelle, end der ville gøre, hvis befolkningen blot var blevet opdelt i brugere og ikke-bruger eller unge og gamle.

Den kulturelle superbruger er et godt eksempel på nytten ved at lave en sådan segmenteringsanalyse. Hvis man blot havde opdelt i unge og ældre, ville de kulturelle superbrugere have trukket meget op i den ældre gruppes brugerandel og brugshyppighed. Der er endvidere flere andre områder, hvor den kulturelle superbruger bryder nogen af de forskelle, der ellers er mellem de unge og de ældre. Eksempelvis i forhold til deres store interesse for og brug af de digitale tilbud.

Ligeledes ville en simpel opdeling i brugere og ikke-brugere have sløret de væsentlige forskelle, der er mellem brugerne. Eksempelvis er de to superbrugere - den kulturelle superbruger og unge under ungdomsuddannelse - meget forskellige i forhold til brugsformål, personlig værdi af biblioteket og i hvor nemme de er at fastholde på sigt. Mens den kulturelle superbruger er drevet af sine interesser, er unge under ungdomsuddannelse i højere grad drevet af nødvendighed og må nok i det hele taget betragtes som mere udfordrende at fastholde. Når man kender til forskellene i de enkelte brugergruppers interesser og biblioteksvaner, har man et godt grundlag for at udarbejde strategier for at fastholde og øge brugen blandt disse brugergrupper.
Mindst lige så vigtigt er det, at segmenteringsanalysen giver indsigt i de væsentlige ligheder, der er mellem grupper af brugere og ikke-brugere. Når man kender brugerne i et segments biblioteksinteresser og vaner, kan man således nemmere identificerer, hvordan man kan tiltrække flere brugere inden for dette segment.

2.2 Sammenfatning af målgruppernes evaluering af biblioteket

Generel evaluering af biblioteket

Biblioteksbrugerne evaluerer generelt biblioteket positivt. Dette fremgår af befolkningsgruppernes vurdering af følgende områder:

- 93% af brugerne er tilfredse med deres fysiske bibliotek. Dette er der forholdsvis stor enighed om på tværs af brugergrupperne.
- 71% af alle brugere tillægger biblioteket en stor personlig værdi. Her er der meget stor forskel segmenterne imellem. Hele 86% af de kulturelle superbrugere tillægger biblioteket stor personlig værdi. De brugergrupper, hvor færrest oplever stor personlig værdi af biblioteket er de unge arbejdere med kun 46%.
- Et flertal af brugerne på 70% oplever biblioteket som et sted, hvor man selv kan deltage og bidrage aktivt. Dette er dog et af de punkter, hvor brugergrupperne er mest uenige.

- 87% af brugerne anbefaler gerne biblioteket til venner og familie.
  Den brugergruppe, der i mindst grad mener dette, er de unge under ungdomsuddannelse, hvor 77% gerne anbefaler biblioteket til venner og familie.
- 95% af alle brugere oplever biblioteket som et godt sted at komme med børn.
  Her er der forholdsvis stor enighed mellem brugergrupperne. Brugerne fra de to forældresegmenter ligger dog i top, idet stort set samtlige brugere fra disse segmenter angiver denne positive vurdering.

For de fleste af befolkningsgrupperne er der nogen interessante tværgående tendenser i forhold til ovenstående evaluerende spørgsmål såvel som nuværende og fremtidig brug. De væsentligste sammenfattes her:

- Den kulturelle superbruger viser sig som loyal kernebruger ved både at have den anden højeste nuværende og fremtidige brugerandel og ved at brugerne er blandt de mest positive på næsten alle de evaluerende spørgsmål.
- Unge under ungdomsuddannelse og unge på videregående uddannelse har henholdsvis den højeste og tredjehøjeste brugerandel. Men deres brugere ligger i den lave ende i forhold til evalueringen af biblioteket. Samtidig vurderer de, at de vil bruge biblioteket mindre i fremtiden end i dag.
- Den unge arbejder har den laveste brugerandel blandt de unge. Samtidig er selv segmentets brugere ret negative i deres evaluering af biblioteket. Deres forventede fremtidige biblioteksbrug ligger dog på niveau med deres nuværende biblioteksbrug.
- De unge børneforældre skiller sig markant ud fra de øvrige ungesegmenter med deres meget positive evaluering af biblioteket. De er således en af de mest positive brugergrupper i forhold til flere af de evaluerende spørgsmål. I tråd hermed forventer denne brugergruppe at bruge biblioteket mere i fremtiden.
- Senioren og modne fra lavere middelklasse har den laveste brugerandel, men de, der så bruger biblioteket, evaluerer det til gengæld meget positivt. De forventer da også at bruge biblioteket lidt mere i fremtiden. For modne fra lavere middelklasse er stigningen dog marginal.
- Individualisterne er delte i forhold til deres biblioteksbrug. Lidt under halvdelen bruger biblioteket i dag, men de, der gør, evaluerer biblioteket positivt. Lidt flere forventer at bruge biblioteket i fremtiden.
- Børneforældre over 30 ligger lidt over gennemsnittet i forhold til såvel evaluering af biblioteket som brugerandel. De forventer en forholdsvis stor stigning i deres fremtidige brug.
- Nørden har en noget lavere brugerandel end gennemsnittet. Samtidig er de generelt lidt mere kritiske i forhold til biblioteket end de øvrige brugergrupper over 30. Lidt færre forventer at bruge biblioteket i fremtiden end i dag.

Samlet set forventer en ligeså stor andel af befolkningen at være brugere i fremtiden som i dag (55% i dag, 56% i fremtiden).

Hvad påvirker brugernes tilfredshed med det fysiske bibliotek?

Hvad er de afgørende faktorer for, hvor tilfredse danskerne er med bibliotekerne? Det spørgsmål har vi besvaret ved at foretage en statistisk analyse (en multiple regressionsanalyse) heraf.

Analysen går på tværs af segmenterne og finder de faktorer, der alt i alt betyder mest for brugernes tilfredshed med bibliotekerne. Grunden til, at denne analyse ikke er segmentopdelt er, at en multipel regressionsanalyse kræver et stort datagrundlag. Hvis der i stedet for at gennemføre én samlet analyse var gennemført 10 regressionsanalyser – en for hvert segment – ville en række faktorer blive insignifikante særligt for de små segmenter. Dette kunne man fejlagtigt komme til at tolke som om disse faktorer ikke har betydning for de pågældende segmenter.

Som samlet forklaringsmodel på tværs af segmenterne tilfører denne analysemodel imidlertid væsentlig viden om, hvad der samlet og på landsplan er på spil i forhold til at levere et tilfredsstillende bibliotekstilbud, og den udleder således også fokusområder, som man kan arbejde videre med og relatere til på segmentniveau.

Analysen viser, at 5 faktorer har en *positiv* indflydelse på brugernes tilfredshed:

- At biblioteket har fysiske materialer
- At biblioteket inspirerer til nye og andre materialer
- At der er personale til stede
- At der er mulighed for at deltage aktivt i skabelsen af oplevelser og udbytte på biblioteket
- At brugerne finder det vigtigt, at personalet er venligt og imødekommende

Det er altså især gode forhold inden for service og materialeudbud, der har en positiv indflydelse på tilfredsheden med det fysiske bibliotek.

Analysen har også vist, at flere af brugernes egne årsagsbeskrivelser til nedsat biblioteksbrug også har direkte *negativ* indflydelse på fysisk bibliotekstilfredshed:

- Hvis brugeren ikke føler sig godt tilpas på biblioteket, for eksempel på grund af atmosfæren, larm, eller andre mennesker
- Hvis brugeren ikke har interesse for bibliotekets tilbud og/eller materialer
- Hvis brugeren forbinder biblioteket med noget utidssvarende og forældet
- Hvis brugeren savner viden om, hvad biblioteket kan tilbyde

Dette vil sige at det især har negativ indflydelse på tilfredshed hvis brugerne føler sig utilpasse på biblioteket, eller hvis de mangler viden eller interesse for det biblioteket tilbyder.

2.3 Brugernes primære biblioteksinteresser

Analysen af brugernes primære biblioteksinteresser har vist, at brugernes klart største biblioteksinteresser er bogen samt fleksibel åbningstid. Dette går på tværs af de 10 befolkningsgrupper. Der er dog væsentlige forskelle på, hvor højt den enkelte gruppe vægter disse to områder og på, hvilke biblioteksinteresser de i øvrigt har.

Den fysiske bog i centrum

Den fysiske bog er klart den væsentligste biblioteksinteresse for brugerne. Langt hovedparten af brugerne angiver den fysiske bog som en af deres primære biblioteksinteresser. Interessen for bøger går på tværs af segmenterne.
På anden, tredje, og fjerdepladsen kommer fleksibel fysisk adgang, Lån af musik cd'er og film på dvd samt lån af e-bøger.

Den store interesse for den fysiske bog skal ikke tages som udtryk for, at der ikke også er interesse for bibliotekets øvrige tilbud. Men i forhold til de øvrige tilbud er der væsentligt større forskelle mellem de forskellige grupper af brugere. Herunder i forhold til interessen for e-bøger, hvor *unge under videregående uddannelse* skiller sig ud med væsentligt større interesse end de fleste andre brugergrupper

Fleksibel åbningstid er populært

Fleksibel åbningstid med selvbetjening er det næst vigtigste for brugerne, og er det område flest har angivet, som noget, der kunne få dem til at bruge biblioteket mere - også selvom en del af åbningstiden så bliver uden personale. Flere af de interviewede brugere havde dog også meget positive erfaringer med digital selvbetjening.

Unge under ungdomsuddannelse og *unge på videregående uddannelse* er de segmenter, hvor flest mener at længere åbningstid vil øge deres brug af biblioteket.

2.4 Biblioteksspersonalet

Langt hovedparten af brugerne er enige i, at det er vigtigt, at biblioteket har personale, der kan hjælpe og vejlede. Det er således tydeligt, at selvom mange gerne bruger digital selvbetjening, er det på ingen måde ensbetydende med, at personalet generelt kan undværes.

Den måde, personalet møder brugerne på, har stor betydning for om brugerne får en positiv eller negativ biblioteksoplevelse. Næsten alle brugerne udtrykker, at det kan gøre biblioteksbesøget til en positiv oplevelse, hvis de møder venlighed og imødekommenhed fra personalet. Det overgås i betydning kun marginalt af, om man får det materiale man kommer efter. Det er derfor vigtigt, hvordan brugerne oplever personalet og den leverede service. Dette spiller ind på såvel den enkeltes biblioteksoplevelse som på brugernes generelle tilfredshed med det fysiske bibliotek.

Alligevel tyder det ikke på, at bemandingen er afgørende for brugshyppighed. Der er således meget få brugere, der har angivet, at mere personale vil få dem til at bruge biblioteket mere.

2.5 Analysen af det digitale bibliotek

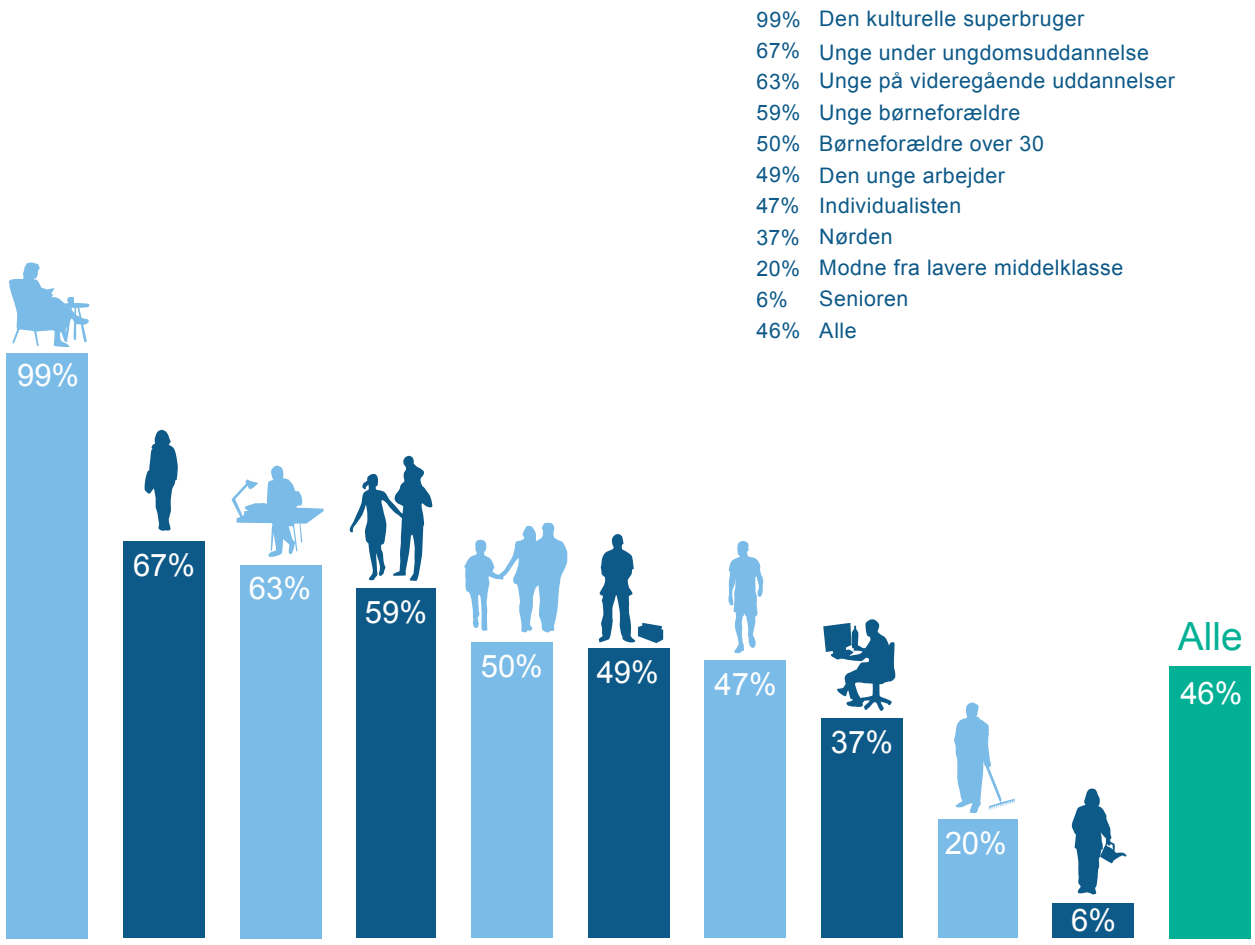
Befolkningsgruppernes brug af det digitale bibliotek

Som det fremgår af nedenstående figur forventer 46%, at være brugere af det digitale bibliotek i fremtiden. Figuren er fremhævet her i konklusionen fordi den siger noget væsentligt om, hvilken udvikling, der er i henholdsvis fysisk og digital biblioteksbrug. Forskellen mellem andelen, der forventer at bruge det fysiske bibliotek (56%) og det digitale bibliotek (46%), er således ikke længere så stor.

Der er store forskelle i befolkningsgruppernes forventede brug af de digitale bibliotekstilbud. Den kulturelle superbruger skiller sig markant ud ved, at stort set alle fra denne brugergruppe regner med at bruge det digitale bibliotek.

Figuren viser også, at de unge grupper samlet set forventer at bruge det digitale bibliotek mere end grupperne over 30 – med den kulturelle superbruger som en væsentlig undtagelse. I bunden ligger de to ældste grupper senioren og modne fra lavere middelklasse, der også er dem, der bruger det fysiske bibliotek mindst.

Figur 2: Andele af befolkningen, der forventer at være digitale biblioteksbrugere i fremtiden



I afsnittet om det digitale bibliotek beskrives det også, hvor mange *hyppige* digitale biblioteksbrugere der er i dag samt hvilke forskelle, der er mellem befolkningsgrupperne i forhold til i hvor høj grad, de kan betragtes som værende i målgruppen for de digitale tilbud. Fremstillingen heraf viser stort set samme forskelle mellem de forskellige befolkningsgrupper, som her beskrevet. Dog afviger den kulturelle superbruger ikke helt så markant på de øvrige mål. Desuden skiller de unge børneforældre sig ud i forhold til hyppig digital biblioteksbrug. Med 32% der bruger det digitale bibliotek mindst én gang om måneden, ligger de unge børneforældre klart i top og væsentligt højere end gennemsnittet på 14%.

Hvad har betydning for digitalt biblioteksbrug?

Analysen af befolkningsgruppernes forhold til det digitale bibliotek peger på, at særligt fire forhold har betydning for, hvorvidt man er i målgruppen for og bruger de digitale bibliotekstilbud:

1. Kendskab til de digitale tilbud
2. Generel brug af biblioteket
3. Hvor digitalt orienteret man er
4. Ens generelle interesser og biblioteksinteresser
5. Visse socioøkonomiske forhold (køn og uddannelsesniveau)

Dette resultat er baseret på en kombination af to forskelige analyser. 1) En sammenligning af de forskellige befolkningsgruppers placering i forhold til disse områder med, hvor store andele af gruppen, der bruger det digitale bibliotek, og hvordan de placerer sig på det såkaldte e-indeks. 2) En statistisk regressionsanalyse af hvilke faktorer, der har betydning for ens placering på e-indekset.

E-indeks

Der er til denne undersøgelse udarbejdet et e-indeks, der udgør et samlet mål for brug af, kendskab til samt interesse for bibliotekets digitale tilbud.

E-indekset udtrykker hermed befolkningsgruppernes forhold til det digitale bibliotek. En høj score på e-indekset kan således indikere, at en given befolkningsgruppe i høj grad kan betragtes som værende i målgruppen for bibliotekets digitale tilbud.

De fem punkter uddybes i det følgende.

1. Manglende kendskab er en væsentlig barriere

Manglende kendskab til bibliotekets digitale tilbud lader til at være en væsentlig barriere for brugen. Hele 47% af befolkningen kender ikke en eneste af de digitale biblioteks-tjenester. Det er markant, at blandt de segmenter, hvor kendskabet er lavt, er der ikke bare flere ikke-brugere af digitale tilbud, der er også færre *hyppige* digitale brugere.

Den statistiske analyse viser desuden, at jo mere man inspireres af bibliotekernes hjemmesider, jo mere sandsynligt er digital biblioteksbrug

Kendskabet til de digitale bibliotekstilbud varierer meget. Fra 41% der kender til bibliotek.dk til 8%, der kender til biblioteksvagten.dk.

2. Generel og fysisk brug af biblioteket har stor betydning
Brug af de digitale bibliotekstilbud følger generelt ens samlede biblioteksbrug således, at de grupper, der generelt bruger biblioteket hyppigt, også hyppigt benytter sig af de digitale tilbud. Herunder ligger *unge under ungdomsuddannelse, den kulturelle superbruger og unge på videregående uddannelse* i top i forhold til såvel generelt biblioteksbrug som rent digitalt biblioteksbrug. *Unge børneforældre* skiller sig dog ud ved at have den største andel, der hyppigt bruger det digitale bibliotek.

3. Digital orientering har nogen betydning

Digitaliseringsindeks

Der er til denne undersøgelse udviklet et digitaliseringsindeks.

Ens placering på digitaliseringsindekset udtrykker, i hvilken grad borgene er digitalt orienterede i forhold til nyere digitale medier.

Digitaliseringsgraden er målt ud fra, om og hvor hyppigt man bruger applikationer til smartphones og tablets, sociale medier (facebook, linked-in og lignende) og digital underholdning (netflix, spotify og lignende). Når det netop er nyere digitale medier fremfor blot om man bruger internettet, er det fordi førstnævnte tydeligere viser forskelle mellem grupperne.

Der er naturligt nok en sammenhæng mellem borgernes placering på digitaliseringsindekset og på e-indekset, så digitalisering har i sig selv betydning for, hvorvidt man er i målgruppen for bibliotekets digitale tilbud. Sammenhængen er dog ikke entydig og vurderes ikke til at være den væsentligste forklaring på digital biblioteksbrug. Eksempelvis bryder den kulturelle superbruger klart den påvirkning som såvel alder som digitaliseringsgrad har på e-indekset. Hun scorer således relativt lavt på digitaliseringsindekset, men ligger i top på e-indekset.

4. Interesser har betydning
Såvel borgernes biblioteksinteresser som generelle interesser har væsentlig betydning for i hvor høj grad de bruger og er i målgruppen for bibliotekets digitale tilbud. Den statistiske analyse har vist, at særligt interesse for skønlitteratur har en positiv indvirkning herpå.

5. Socioøkonomiske forhold har betydning
I den statistiske analyse er betydningen af forskellige socioøkonomiske forhold testet.

Analysen viser, at særligt uddannelse og køn har betydning:

- Jo højere uddannelse i jo højere grad er man i målgruppen for de digitale tilbud
- Kvinder er i højere grad i målgruppen for de digitale bibliotekstilbud end mænd.

Brugerne er tilfredse med det digitale bibliotek

Når man først har overvundet indgangsbarriererne, bliver man typisk glad for de digitale tilbud. 86% af bibliotekets brugere har angivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse med de digitale tilbud. Det følger nogenlunde tilfredsheden med det fysiske bibliotekstilbud, men mens de unge segmenter er lidt mindre tilfredse med det fysiske bibliotek end de øvrige grupper, er de helt gennemsnitlige i deres tilfredshed med det digitale bibliotek.

Nærmere analyse viser, at det især er kendskabet til forskellige digitale tilbud samt oplevelsen af at blive inspireret på det lokale biblioteks hjemmeside, der har en positiv indflydelse på tilfredshed med biblioteket.

2.6 Biblioteket som fysisk rum og ramme

Biblioteket fungerer både som afhentningscentral og mødested

Brugerne i fokusgruppeinterviewene syntes generelt, at biblioteket er et behageligt rum med en hyggelig og rolig stemning. Der var dog væsentlige forskelle på, hvordan de bruger biblioteksrummet. Flertallet af de interviewede fortæller, at de primært bruger biblioteket til at hente og aflevere bøger, men der var også flere, der satte pris på at opholde sig på biblioteket – og gerne ville gøre det mere, hvis biblioteket i højere grad bliver et mødested.

Betydningen af biblioteket som mødested dokumenteres af spørgeskemaundersøgelsen, hvor flertallet af brugerne synes, at det gør biblioteksbesøget til en positiv oplevelse, hvis de møder og ser andre mennesker. *Unge under ungdomsuddannelse* og *unge børneforældre* er de grupper, hvor den største andel af brugerne – tre ud af fire - tillægger det væsentlig betydning, at de møder og ser andre mennesker på biblioteket.

Ét er, om det har positiv betydning for brugerne, at de møder andre mennesker, noget andet er, om det decideret kan øge deres biblioteksbrug, hvis biblioteket *i højere grad* end i dag bliver et mødested. Det er kun en mindre del (19%), der angiver, at det kan få dem til at bruge biblioteket mere i fremtiden, hvis biblioteket i højere grad bliver et mødested. Der er dog store forskelle segmenterne imellem, så de unge brugere har i højere grad end andre dette som et forhold, der kan øge deres brug. *Unge under ungdomsuddannelse*, der også er den yngste gruppe, er dem, der klart ligger i top. Denne gruppe er da også den gruppe, der generelt vægter socialt samvær højst. Det er ligeledes de unge brugergrupper, der ville blive motiveret til øget brug af flere og bedre siddepladser. Dette hænger sandsynligvis sammen med, at studerende så i højere grad ville bruge biblioteket til lektier og studier.

Betydning af biblioteket som fysisk rum

Nærmest alle brugerne finder det vigtigt, at biblioteket er et fysisk sted med rum og lokaler. Det vidner om, at det er vigtigt for brugerne, at der er en god fysisk ramme om bibliotekets tilbud. 79% af brugerne oplever da også, at det gør biblioteksbesøget til en positiv oplevelse, hvis indretning, lys og møbler er inspirerende. For *senioren* og *nørden* er der dog også mange, der ikke synes, det har betydning.

I de kvalitative interviews fremgik det, at vurdering af biblioteket som rum afhang meget af, hvilke biblioteker de forskellige brugere kender og bruger. Mange var positive, men der var dog også flere - særligt blandt de unge - der syntes, at mange biblioteker rent fysisk er lidt for lukkede og har et typisk ”kommunalt” udtryk.

2.7 Hvad kan få befolkningen til at bruge biblioteket mere i fremtiden?

I rapportens afsnit 9 analyseres det, hvad der har betydning for om og hvor meget borgerne bruger biblioteket. Det analyseres både, hvad der har betydning for, om man er bruger eller ikke-bruger og hvad, der har betydning for brugernes brugshyppighed.

Analyserne viser, sammen med analyserne i rapportens øvrige afsnit, at følgende fokusområder har stor betydning for borgernes brug af biblioteket og dermed for, hvad der samlet kan begrænse eller fasholde og øge brugen af bibliotekerne.

1. Borgernes præferencer for selv at købe materiale
   Dette er det område anden flest angiver som begrænsning af deres biblioteksbrug. Præferencen for at købe materiale er især en væsentlig barriere for ikke-brugerne, men det er også en væsentlig barriere for, hvor hyppigt brugerne bruger biblioteket.

2. Stor interesse for bogtilbud
   Bogen – og særligt den fysiske bog – er alle brugernes klare hovedinteresse. Ligeledes angives forhold, der vedrører bogen som væsentlige områder, der kan øge biblioteksbrug. Flere bøger på hylderne og kortere ventetid på materialer er således de områder anden og tredje flest af brugerne har angivet, vil øge deres biblioteksbrug. Også punkt 1 vedrørende særligt ikke-brugerenes præference for selv at købe materialer kan delvist henføres til bogen i den forstand, at nye bøger og ingen ventetid kan være en del af årsagen til, at de foretrækker at købe materialer frem for at låne dem på biblioteket.

3. Fleksible åbningstider
   Analyserne, har vist, at dette område er meget vigtigt for bibliotekets brugere – også selvom det betyder, at biblioteket er selvbetjent en del af tiden. Det er det område, flest brugere har angivet vil få dem til at bruge biblioteket mere.

4. Borgernes præferencer for selv at finde information på nettet
   Dette er det område flest ikke-brugere fremhæver som årsag til, at de ikke bruger biblioteket, og flest brugere fremhæver som årsag til, at de ikke bruger biblioteket mere end de gør i dag. Særligt for ikke-brugerne er dette en meget vigtig begrundelse.

5. Stor interesse for digitalt at låne materialer hjemmefra
   Forbedret mulighed for at låne, downloade og streame bøger, musik og film hjemmefra har en fjerdeplads i ranglisten over, hvad brugerne angiver, kan få dem til at bruge biblioteket mere.

6. Manglende kendskab til bibliotekets tilbud
   Dette udgør en væsentlig barriere for biblioteksbrug blandt såvel brugere som ikke-brugere. Kendskabsbarrieren er særlig stor i forhold til de digitale bibliotekstilbud.

7. Transporttid
   Den statistiske analyse af, hvad der påvirker brugshyppighed sandsynliggør, at jo længere tid en person må bruge på transport til det nærmeste folkebibliotek, jo sjældnere bruger vedkommende dette. Effekten af transporttid er væsentlig og svarer lidt forsimplet til, at for hver ekstra 10 minutters transporttid, så reduceres brugstilbøjeligheden med 10%. Det indebærer eksempelvis, at mens den gennemsnitlige brugerandel for personer med højst 10 minutters transporttid ligger på 59%, så er brugerandelen faldet til 53% efter 20 minutter, 47% efter 30 minutter og 41% efter 40 minutter.

Ud over de 7 ovenstående forhold viser den statistiske analyse også, at biblioteksbrug påvirkes af flere baggrundsforhold (køn og forældres uddannelse), interesser (brug af apps, avislæsning og interesse for skønlitteratur) samt holdninger (holdning til brugerbetaling og om internettet mv. overflødiggør biblioteket).

Dette er forhold, som det er sværere at påvirke for biblioteksektoren, men som alligevel kan danne udgangspunkt for en debat om, hvorvidt dem, biblioteket appellerer til i dag, også skal være dem, man satser på i fremtiden, eller om der skal gøres mere for at tiltrække andre brugergrupper.

Sådanne drøftelser og prioriteringer skulle gerne blive kvalificeret af den indsigt denne undersøgelse giver i forhold til forskellige befolkningsgruppers meget forskellige brugsmønstre.

2.8 Hvad kan særligt øge de unges biblioteksbrug?

De unge har et særligt fokus i denne undersøgelse. Derfor er det også analyseret nærmere, hvad der særligt kan få de unge til at bruge biblioteket mere. De områder, der har væsentlig betydning for unge som en samlet gruppe, sammenfattes i dette afsnit. De unge bruger generelt biblioteket mere end befolkningsgrupperne over 30.

Alligevel er de generelt mere kritiske i deres evaluering af biblioteket, og de forventer i højere grad end de ældre brugergrupper, at deres brug vil falde i fremtiden. De benytter i dag især bibliotekerne til vidensrelaterede formål og deres biblioteksbrug er i høj grad af knyttet til en form for nødvendighed i forhold til deres uddannelse og skole.

Det kan udgøre en risiko for, at bibliotekets brugerandele falder, med mindre de nye grupper af unge under uddannelse får samme høje biblioteksbrug, **og** de unge, der forlader uddannelsessystemet, har så mange gode oplevelser og associationer med biblioteket, at de vender stærk tilbage - eksempelvis når de får børn.

En væsentlig afvigelse fra det generelle ungebillede er de unge børneforældre. De evaluerer biblioteket positivt og forventer at øge deres biblioteksbrug i fremtiden. Denne gruppe har netop også et væsentligt andet primært brugsformål, nemlig børnerelaterede tilbud.

De undersøgelser, der indgår i denne rapport, viser samlet set, at følgende seks indsigter er væsentlige for arbejdet med at fastholde eksisterende unge brugere samt tiltrække nye:

1. *De generelle fokusområder har (også) betydning for de unge*
   De ovenstående 7 fokusområder, er også vigtige for de unges biblioteksbrug. De følgende områder skal derfor ikke ses som en erstatning heraf, men derimod som et supplement hertil.

2. *Biblioteket som mødested kan øge de unges biblioteksbrug*
   Særligt de unge brugere har angivet, at det kan øge deres biblioteksbrug, hvis biblioteket i højere grad fungerer som et mødested.

3. *Forbedringer af de digitale tilbud kan øge de unges biblioteksbrug*
   De unge har generelt større interesser for de digitale tilbud end grupperne over 30.

4. *De unge mangler et "ungebibliotek"*
   De unge vil gerne have, at der er mere fokus på dem i forhold til såvel målrettede tilbud som informationen herom.

5. *De unge vil gerne have forbedret bibliotekets musik- og filmtilbud*
   De unge interesserer sig for musik og film, men synes ikke at disse tilbud i tilstrækkelig grad er rettet mod dem.

6. *De unge vil gerne have flere arrangementer målrettet unge*
   De unge oplever ikke, at bibliotekets arrangementer er rettet mod dem.

I bilag 3 er der opsamlet forskellige idéer til, hvordan disse indsigter kan udfoldes. Idéerne kommer primært fra fokusgruppen med repræsentanter fra de unge befolkningsgrupper.

2.9 Hvad kan få de enkelte målgrupper til at bruge biblioteket mere?

Det er endvidere beskrevet, hvilke områder, der er særligt vigtige for hver enkel af de 10 målgrupper. Der henvises her til afsnit 9.3, der for hvert segment sammenfatter de væsentligste områder på tværs af rapportens øvrige analyser.

2.10 Legitimitet og finansiering

Bibliotekernes drift er skattefinansieret og for langt hovedparten betalt af de kommunale driftsbudgetter. Det er ikke som sådan naturgivet endsige nogen selvfølge, at folkebiblioteker skal vedblive at være skattefinansieret eller løse de samme opgaver. Det afhænger alt sammen af befolkningens opbakning og ønsker og de politiske valg på kommunalt og nationalt niveau.

Undersøgelsen af legitimitet og finansiering viser følgende hovedresultater.

- 89% af brugerne vurderer, at bibliotekerne har enten stor eller meget stor samfundsmæssig værdi Selv blandt sjældne brugergrupper som seniorerne og modne fra lavere middelklasse vurderer næsten alle samfundsværdien højt. Unge under ungdomsuddannelse ligger derimod i bunden i forhold til vurderingen af bibliotekets samfundsmæssige værdi.
- Kun 21% af befolkningen finder bibliotekerne overflødiggjort af internettet.
- Dette er en forholdsvis lille andel, og for alle brugergrupper er det mindretallet, der finder, at biblioteket er overflødiggjort. De unge brugere er dog markant mere tilbøjelige til at finde bibliotekerne overflødiggjorte af internettet end brugerne over 30.
- Kun 15% af befolkningen er utilfreds med at betale skat til biblioteker
- Der er dog store forskelle mellem de forskellige befolkningsgrupper: Andelen, der er utilfreds med at betale for bibliotekerne via skattebilletten er 5 gange så høj blandt de unge børneforældre (26%), seniorer (25%) og unge arbejdere (23%) som blandt de kulturelle superbrugere (5%).
- 36% af danskerne mener, at man med fordel kan indføre brugerbetaling på biblioteksområdet
- Der er store forskelle i befolkningsgruppernes holdning til brugerbetaling. Der er her et klart sammenfald mellem gruppernes brugshyppighed og deres holdning. De mindst betalingsvillige er de tre befolkningsgrupper, der benytter bibliotekerne hyppigst: Unge under ungdomsuddannelse (22%), unge på videregående uddannelser (23%) og den kulturelle superbruger (26%). I den anden ende skiller senioren sig ud som den eneste befolkningsgruppe, hvor der er flertal for at indføre brugerbetaling (55%).

Bibliotekernes legitimitet er generelt er stor. Det spejles i alle de anvendte mål. Men segmentopdelingen og de store forskelle segmenterne/befolkningsgrupperne imellem, gør det samtidig tydeligt, at legitimiteten ikke kan tages for givet.

Der er særligt en svag lysende rød lampe, i forhold til, at en større og ikke ubetydelig del af de unge segmenter er tilbøjelige til at sætte spørgsmålstegn ved bibliotekernes nødvendighed. Især i forhold til viden og informationssøgning.

Den politiske opbakning er stor men ikke ubetinget

I interviews med både en folketingspolitiker og kommunalpolitikere genfindes anerkendelsen af bibliotekernes legitimitet. Bibliotekerne opfattes som vigtige, som centrale for landets demokrati, kultur og oplysning. Som en af politikerne udtrykker det:

”Bibliotekerne er vigtige for os. For alle danskere – hvad enten man selv bruger dem eller ej. Det er faktisk en hjørnesten i vores demokrati og lokalsamfund. Og et skatkammer, fordi det rummer så meget tilgængelig viden, oplysning og dannelse”.

De politikere, der blev interviewet i forbindelse med undersøgelsen, pegede dog på to forhold, der kan illustrere, at den politiske opbakning ikke er ubetinget:

1. Biblioteksområdet er ikke er et område, som man bliver valgt og genvalgt på. Andre store velfærdsområder som skole, børnepasning, ældre m.m. har det med at trumfe bibliotekerne i politisk debat og konkurrence.
2. De interviewede politikere blev forelagt nogle forskellige hypotetiske scenarier for udvikling i forholdet mellem biblioteker og brugere, og deres stillingtagen illustrerer også, at man ikke kan tage politikernes velvilje for given. Politikerne vurderer således bibliotekernes samfundsrelevans anderledes, hvis brugerandelen faldt fra de nuværende 55% til fx 25% af befolkningen. Den politiske legitimitet og finansieringsvillighed afhænger således også af, at bredde- og massebrug ikke afløses af mere snæver eller elitær brug.

2.11 Regionale forskelle

Denne analyse viser, at på langt de fleste dimensioner er borger- og brugerforventninger samt de fundne befolkningsgrupper og persontyper de samme på tværs af landets regioner og på tværs af by og land. I det lys giver det overordnet set god mening at tale om og udveksle ideer og erfaringer på tværs af folkebibliotekerne.

Når dette er sagt, dokumenterer analysen også visse forskelle i befolkningssammensætning mellem hovedstaden og øvrig land og mellem storbyerne og landsbyerne. De væsentligste ligheder og forskelle er sammenfattet nedenfor:

- Der er lidt flere superbrugere i Hovedstaden og i de større og største byer
- De udgør en tre gange så stor andel i de største byer som de gør på landet.
- *Unge på videregående uddannelse* udgør samtidig en noget større del af befolkningen i Hovedstaden og Midtjylland end i Region Sjælland og Syddanmark, ligesom de udgør en væsentlig større andel af befolkningen i de større og største byer end øvrige steder. Det hænger sammen med, at videregående uddannelsesinstitutioner hovedsageligt ligger i de større byer i Danmark.
- Der er flere seniorer og modne fra lavere middelklasse på land end i by
- De udgør en mindre del af befolkningen i Hovedstaden end i landet samlet set, hvorimod de fylder mere i Region Sjælland, Syddanmark og Nordjylland. De udgør endvidere en større del af befolkningen på landet end i større byer.
- Børnefamilierne er nogenlunde jævnt fordelt i landet
- De er nogenlunde ligeligt repræsenteret på tværs af landets regioner, mens de udgør lidt mere på landet og i de mindre byer end i de større byer og storbyerne.
- Unge under ungdomsuddannelse fylder mere i mellemstore byer end i storby og på landet
- Brugerandel og brugshyppighed er større i Hovedstaden og de større byer
- Hovedstadens højere brugsaktivitet hænger formentlig sammen med det noget højere uddannelsesniveau end i resten af landet. Det støttes samtidig af det forhold, at brugerandel og andelen af hyppige brugere også er større i byer end på landet, hvor uddannelsesniveauet generelt er lavere end i byerne.
- Tilfredsheden er lidt højere på land end i by
- Det er kun en tendens, men den støttes til dels af det forhold, at personale og venlighed og imødekommenhed har betydning for brugernes brugstilfredshed. Netop kontakten til personalet *kan* have mere nærvær og personlighed på mindre steder og på mindre filialer end på større steder og hovedbiblioteker.

Øvrige regionale analyser og sammenligninger af land og by

Den regionale analyse har endvidere - *for det første* - vist, at borgerne på landet i lidt højere grad end byboerne lægger vægt på udvidet åbningstid og selvbetjente biblioteker. Det hænger formentlig dels sammen med, at det er på landet, der er indført flest selvbetjente biblioteker, dels at det flere steder på landet kan være – eller netop har været – alternativet til en filiallukning.

For det andet angiver befolkningen på landet i højere grad end byboere råd og vejledning fra biblioteksspersonalet som inspirationskilde. Det hænger formentlig sammen med en tættere kontakt og relation brugere og personale imellem. Gennem interviews og samtaler er det således også kommet frem, at brugerne af især mindre lokalbiblioteker er på fornavn med personalet, hvorimod brugerne af hovedbiblioteker i byerne føler sig langt mere anonyme på deres biblioteksbesøg.

3 BESKRIVELSE AF 10 BEFOLKNINGS-GRUPPER I ET BIBLIOTEKSPERSPEKTIV

Denne del af rapporten handler om identificeringen af de forskellige grupper af borgere biblioteksektoren skal forholde sig til. Denne segmenteringsanalyse er grundlaget for og hjørnestenen i indeværende rapport.

Først beskrives det, hvad en segmenteringsanalyse er, hvad biblioteksektoren kan bruge den til, og hvordan den er udformet. Herefter beskrives resultatet af segmenteringsanalysen; identificering af 10 målgrupper, deres kendetegn og forhold til biblioteket.

3.1 Hvad er en segmenteringsanalyse, og hvad kan denne bruges den til?

Hvad er en segmenteringsanalyse?

Som ansat på et folkebibliotek, møder man hver dag de danske biblioteksbrugere i forbindelse med den daglige brugerbetjening. Her stifter man bekendtskab med de typiske biblioteksbrugere, og man ved måske oven i købet, hvilke bøger de låner, hvor ofte de besøger biblioteket, og hvilke services de individuelle brugere har behov for.

Ved at foretage en segmenteringsanalyse bringes denne viden op på et generelt og strategisk plan. Samtidig kan en segmenteringsanalyse give en mere struktureret viden om, hvilke grupper af borgere bibliotekerne skal forholde sig til – og hvordan disse grupper af borgere forholder sig til biblioteket.

En segmenteringsanalyse som denne er en analyse af, hvilke segmenter – eller grupper af borgere - det giver bedst mening at anskue befolkningen ud fra. Det er en metode, der giver mulighed for at blive klogere på de forskellige grupper af borgere, der indgår i bibliotekernes målgruppe, end hvis man betragtede hele befolkningen på 15 år eller derover som 4,6 millioner forskellige individer, der skal have forskellige tilbud. Samtidig muliggør segmenteringsanalysen, at man kan have en mere væsentlig mere nuanceret og differentieret tilgang til borgerne, end hvis man blot opdelte dem i brugere eller ikke-brugere af biblioteket eller unge/gamle, kvinder/mænd osv.

Det er endvidere helt afgørende og nyt i en dansk sammenhæng, at der er foretaget segmentering både ud fra socioøkonomiske forhold, holdninger, værdier, interesser og ikke mindst borgerne forhold til folkebibliotekerne. Det er gjort ved, at vi er gået på tværs af traditionelle segmenteringskriterier og helt åbent og eksplorativt har afprøvet en lang række forhold i bestræbelsen på at etablere den bedst mulige segmenteringsmodel.

I bestræbelsen på at etablere et mere præcist værktøj til sektoren, har det været utilstrækkeligt udelukkende at basere segmenteringen på andre eksisterende modeller som fx Gallupkompasmodellen, der inddeler befolkningen i 9 segmenter udelukkende på baggrund af en lang række holdningsspørgsmål centreret omkring de to hoveddimensioner: Moderne-Traditionel og Individ-Fællesskab.

Når man som i denne segmenteringsanalyse når frem til, at man kan opdele borgerne i ti segmenter, skal det ikke ses som udtryk for en simplificeret påstand om, at der kun findes 10 typer af mennesker i den danske befolkning. Inden for det enkelte segment er der naturligvis variationer i personernes karakteristika, og til visse formål kan det give god mening at se på disse forskelle inden for de enkelte segmenter. Men de personer, der indgår i et givet segment, har på en række forhold mere tilfælles med de øvrige i samme segment, end de har med de personer, der indgår i de andre segmenter. Det er derfor givtigt i en analytisk og strategisk sammenhæng at anskue borgerne ud fra de 10 segmenter, der er fundet i denne analyse.

Hvad kan biblioteksektoren bruge en segmenteringsanalyse til?

Som det blev fremhævet i rapportens indledning er det givtigt at nytænke synet på borgerne, hvis man ønsker nye idéer til udviklingen af fremtidens bibliotek.

Det er således givtigt ikke *kun* at betragte befolkningen som brugere eller ikke-brugere af biblioteket ud fra et øjebliksbillede anno 2014. Derimod kan det åbne for nye muligheder for biblioteksbrug, hvis man **både** ser på borgernes biblioteksvaner samt interesser **og** på, hvor forskellige grupper af befolkningen er i livet, hvad der interesserer dem, hvor de bor, hvilken uddannelsesbaggrund de har, hvad de laver til dagligt mv. På den baggrund kan man få en anden vinkel på, hvorvidt og hvordan forskellige befolkningsgrupper kan motiveres til at bruge biblioteket mere.

Endvidere kan det give et mere nuanceret syn på de eksisterende brugere og deres forskelligartede interesser og motivationsfaktorer for at bruge biblioteket. Dette kan give mulighed for mere nuanceret at planlægge og vurdere, hvordan eksisterende brugere fastholdes og måske endda øge deres brug og tilfredshed med biblioteket samtidig med at nye brugere tiltrækkes. Til dette formål er nærværende segmenteringsanalyse velegnet.

Segmenteringsanalysen er således et analytisk og strategisk værktøj, der kan gøre os klogere på, hvilke segmenter bibliotekerne skal forholde sig til. Herunder hvilke kendetegn disse segmenter har, hvordan de bruger bibliotekerne og hvilket syn på og ønsker til bibliotekerne, de måtte have. Segmenteringsanalysen har således til formål at gøre os klogere på, hvordan fremtidens biblioteker kan udvikles, så de både formår at fastholde eksisterende brugere og tiltrække nye.

Konkret kan denne viden om forskellige målgrupper i befolkningen bl.a. anvendes til, at:

- Kommunikere målrettet ved at tale målgruppens sprog og vide hvor og hvordan man bedst kommer i kontakt med målgruppen
- Fokusere på målgruppens behov og krav
- Målrette nye ydelser og produkter, fordi analyse af ønsker og behov med baggrund i en segmenteringsanalyse gør det lettere at spotte eventuelle udækkede behov hos de enkelte segmenter
- Vide, hvilke af de eksisterende bibliotekstilbud det er vigtig at holde fast i, fordi de er vigtige for et eller flere segmenter
- Kvalificere interne overvejelser på det enkelte bibliotek om bibliotekets udvikling og intern kommunikation om nye indsatser m.m.

Identificering af segmenterne

Segmenteringsanalysen er udført på baggrund af den statistiske metode ”klyngeanalyse”. Klyngeanalysen er en eksplorativ metode, hvor man går efter at få den stærkeste model ved trinvis at finde frem til hvilke forhold, der bedst definerer forskellige segmenter, samt hvor mange segmenter det giver bedst mening at opdele befolkningen i. Det, at man finder den stærkeste model, betyder, at det er den model, der ud fra statistiske mål både har stærk signifikans og er interessant. At modellen er signifikant betyder, at den kan generaliseres til hele befolkningen. At den er interessant betyder i denne sammenhæng, at der er væsentlige forskelle mellem de fundne segmenter og væsentlige fællestræk mellem de personer, der indgår i de enkelte segmenter, samt at hvert segment er klart identificérbare.

Den foretagne analyse har omfattet afprøvninger af en lang række faktorer: geografiske (region, by eller land m.v.), sociodemografiske (køn, alder, familiesituation, uddannelse, indkomst, beskæftigelse m.v.), holdnings- og livsstilsmæssige faktorer (politiske holdninger, værdier, social indstilling m.v.), kulturvaner- og adfærd (hyppighed i brug af forskellige kulturtilbud), teknologisk adfærd (brug af internet, digitale tjenester m.v.) samt specifik biblioteksbrugsmønster (brugshyppighed, brugsformål m.v.). Altså herunder også elementer fra den ofte anvendte Gallupkompas model.

Til denne analyse har der været en særlig interesse i at kigge særskilt på gruppen af unge under 30 år. Segmenteringsanalysen er derfor i praksis udført som to klyngeanalyser: Én der har identificeret segmenter blandt de unge mellem 15 og 29 år og én, der har identificeret segmenter blandt den del af befolkningen, der er over 30 år.

Nedenstående boks viser en oversigt over de variable, der har defineret segmenterne. Disse variable er dem, der har vist sig, at give den stærkeste statistiske model. Klyngeanalysen har således testet en lang række variable ud over dem, der er kommet med i den endelige model. Fx er det testet, hvorvidt spørgsmålet om, hvorvidt man er biblioteksbruger eller ej bidrog til klyngeanalysens forklaringskraft. Dette er nærmere beskrevet i bilag 3 om undersøgelsens kilder og metode.

Tabel 1: Oversigt over områder og variable (spørgsmål) der har indgået i den endelige segmenteringsmodel

Udvalgte variable der karakteriserer segmenterne	
Område	**Forklaring**
Alder	Hvor gammel man er
Børnefamilie	Om man har børn under 15 år
Uddannelse	Hvad ens højst opnåede uddannelse er
Hvilken størrelse by man bor i	Angiver om man bor i storby (København, Århus, Aalborg eller Odense), større by (mere end 50.000 indbyggere), by (5.000-50.000 indbyggere) eller landsby (mindre end 5.000 indbyggere)
Fordelingspolitisk indeks	Udtrykker borgernes fordelingspolitiske holdninger ud fra traditionelle politiske spørgsmål (omfordeling, fællesskabets interesser vs. individets frihed, miljø vs økonomisk vækst mv.). Når det eksempelvis angives, at en bestemt andel har venstreorienterede holdninger er det i forhold til disse spørgsmål, og ikke i forhold til om de stemmer på partier til højre eller venstre for midten. Om end der naturligvis vil være et vist sammenfald hermed.
Digitaliseringsindeks	Udtrykker hvor digitalt orienteret de forskellige borgere er i forhold til nyere digitale medier. Målt ved hvorvidt de bruger sociale medier, bruger apps på telefon og tablet og benytter sig af digitale medier til underholdning som musik og film.
E-indeks	Udtrykker i hvor høj grad borgerne i dag er i målgruppen for bibliotekets digitale tilbud. Herunder hvorvidt de interesserer sig for, benytter og motiveres til øget biblioteksbrug af bibliotekets e-ressourcer.
Socialt-indeks	Udtrykker hvor vigtigt socialt samvær er både personligt og som motivator for biblioteksbrug. Det måles ved en kombination af spørgsmål om, hvilken type selskab man foretrækker og om det kan inspirere dem til biblioteksbrug, hvis biblioteket fungerer som mødested og som et sted man kan møde andre.
Nørd-indeks	Udtrykker hvor ”nørdet” man er. ”Nørd” skal her forstås i det lidt gammeldags og måske karikerede billede af en typisk computernørd. I indekset indgår bl.a. elementer som computerspil, rollespil og fravær af individuel sport, der pudsigt nok har vist sig at følges ad.

Som det fremgår af ovenstående boks, indgår der flere indeks i identificeringen af de 10 segmenter. Et indeks er en samling af variable, der tilsammen udtrykker en fælles bagvedliggende variabel, som det kan være svært at måle direkte ud fra en enkel variabel. Fx kan det være svært at spørge direkte til (og få et ærligt svar på), hvor social en person er. I stedet kan der spørges indirekte via en række spørgsmål.

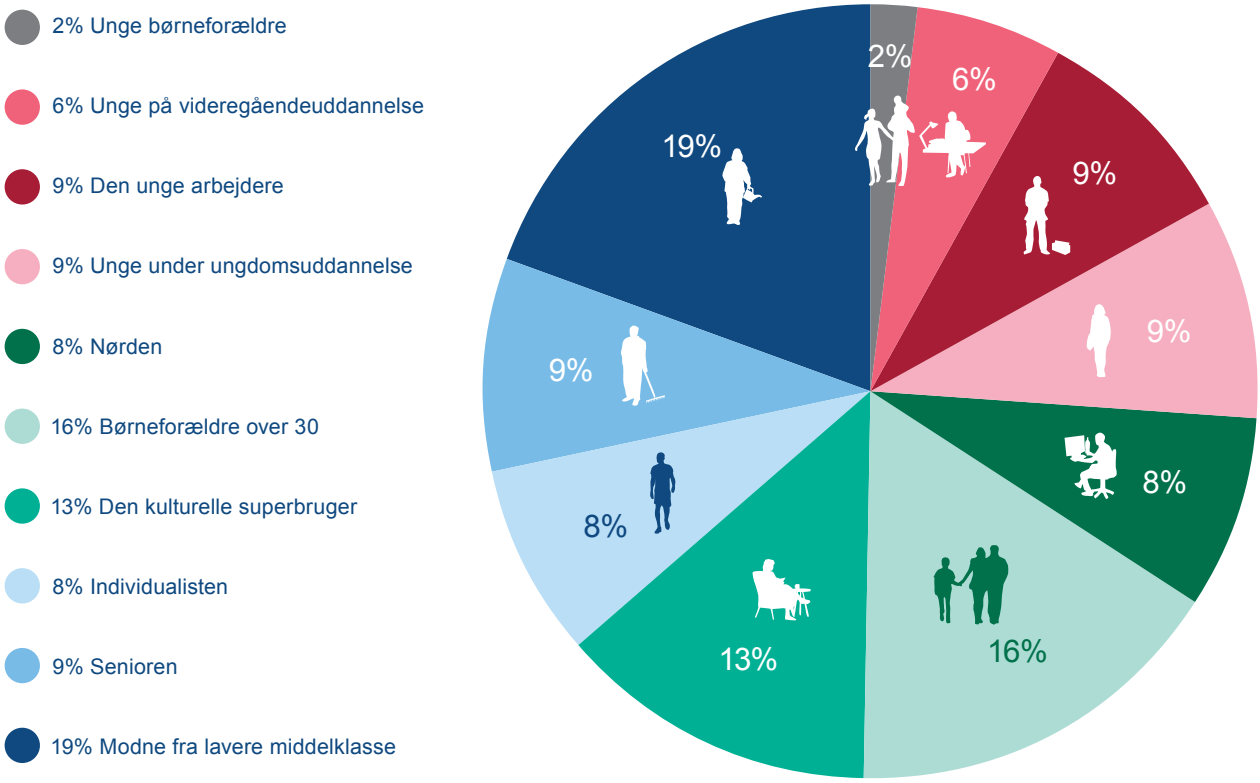
I metodeafsnittet i bilag 2 gives der en nærmere forklaring på, hvad et indeks er, og hvordan de enkelte indeks er konstrueret. Her gives også en nærmere beskrivelse af, hvad en klyngeanalyse er, og hvordan der konkret er fundet frem til de 10 segmenter.

3.2 De 10 segmenter

Segmenteringsanalysen har identificeret 10 segmenter – som også kan betragtes som 10 forskellige målgrupper for bibliotekerne. 4 af grupperne består af unge mellem 15 og 29 år. De øvrige 6 grupper består alle af borgere over 30 år.

Nedenstående figur opstiller de 10 segmenter og illustrerer, hvor stor en andel hvert segment udgør af den danske befolkning over 15 år.

Figur 3: De 10 segmenter og deres andel af befolkningen over 15 år



I de følgende afsnit beskrives hvert af de 10 segmenter. Først beskrives de fire unge segmenter og herefter de seks segmenter med borgere over 30 år. Inden for disse to hovedgrupper er den rækkefølge de fremstilles i bestemt af deres brugerandel.

Hvordan er en bruger og brugerandel defineret?

Biblioteksbrugere er i denne rapport defineret ved, at de har benyttet biblioteket fysisk eller digitalt mindst én gang inden for det seneste år. Det er i tråd med den definition, der bruges i andre undersøgelser på området. Herunder kulturvaneundersøgelsen. Ved at bruge samme definition sikres muligheden for sammenlignelighed på tværs af forskellige undersøgelser. Det passer samtidig godt til definitionen i biblioteksstatistikken af en ”aktiv bruger” som en person, der har haft mindst én registreret biblioteksaktivitet inden for det seneste år.

I denne rapport ses der også på, hvor mange hyppige brugere de enkelte segmenter har. En hyppig biblioteksbruger er her defineret ved at have været på biblioteket mindst én gang inden for den seneste måned.

I opgørelsen af brugerandele er ”ved ikke” sorteret fra. Det betyder, at når der er 90% af segmentet, der er brugere, er resten af segmentet (10%) ikke-brugere.

I bestræbelsen på at etablere et mere præcist værktøj til biblioteksektoren, har det været utilstrækkeligt blot at basere segmenteringen på andre eksisterende modeller som fx Gallupkompasmodellen.

Der ligger en grundig analyse og et omfattende materiale bag identificeringen af de 10 segmenter. Af hensyn til overskueligheden og omfanget gengives der i det følgende kun de væsentligste kendetegn ved de enkelte segmenter. Der fokuseres således især på de områder, hvor det enkelte segment skiller sig ud fra de øvrige.

Indledningsvist kan det nævnes, at alle brugerne blandt alle segmenterne har fysiske bøger som deres klart overvejende biblioteksinteresse og herefter fleksibel åbningstid. Disse to områder beskrives nærmere i rapportens afsnit 5.Under beskrivelsen af de enkelte segmenter i de følgende afsnit vises de enkelte segmenters primære biblioteksinteresser, men i teksten vil der primært blive fremhævet de interesseområder, hvor den enkelte brugergruppe adskiller sig fra det generelle.

Ligeledes er TV og film og herefter rejser de områder de fleste har generel interesse for. Disse områder vil ligeledes kun blive nævnt under det enkelte segment, hvis det er særligt kendetegnende for dette segment sammenlignet med de andre.

I rapportens bilag 1 ”Kend din målgruppe – detaljeret segmentbeskrivelse” gives der en noget grundigere beskrivelse af de enkelte segmenter. Denne vil bl.a. være relevant at bruge, hvis man vil lave målrettede strategier, indsatser og tilbud til bestemte målgruppe.

47 Sydeuropa
48 Asien. Afrika
Rejsen til polarfolket
ØSTASIEN
KRYDSTOGT

3.3 Unge under ungdomsuddannelse

"Jeg plejer at bruge biblioteket meget, jeg læser gerne flere bøger hver uge."

Ung kvinde under ungdomsuddannelse, bruger

Persona for unge under ungdomsuddannelse

Idealtypen for dette segment er den pæne pige og flittige pige fra gymnasiet, der prioriterer skole og lektier højt.

Hun bor hjemme ved sine forældre er mellem 15 og 19 år og er gået direkte fra grundskolen til gymnasiet.

Hun vægter socialt samvær højt og dyrker det både gennem sociale medier og fysisk samvær. Hun benytter sig i høj grad af digitale medier både til social interaktion og underholdning.

Hun er superbruger af biblioteket, som hun hyppigt benytter både i forbindelse med sin uddannelse og sine interesser.

Unge under ungdomsuddannelse er:

- Det yngste segment. Alle i segmentet er mellem 15 og 19 år, og de fleste bor hjemme ved deres forældre.
- Primært piger (74%).
- I gang med en ungdomsuddannelse (86%) eller går stadig i grundskolen. Størstedelen går på gymnasiet eller HF.
- Det segment, hvor flest interesser sig for musik samt foto og kunst. De har endvidere meget stor interesse for uddannelse og lektier.
- Meget sociale. De er således det segment, der vægter socialt samvær højst.
- Hyppige brugere af nyere digitale medier. De er det segment, der scorer højst på digitaliseringsindekset. De ligger over gennemsnittet på e-indekset for biblioteket og kan således betragtes som værende i målgruppen for bibliotekets digitale tilbud.
- Det mest venstreorienterede ungesegment.

Brugsmønster for unge under ungdomsuddannelse
Unge under ungdomsuddannelse er et superbruger segment. Det er det segment, der har den største brugerandel på hele 90%. Segmentet har ikke bare den største andel brugere, men også den største andel, der bruger biblioteket hyppigt. Hele 63% er enten ugentlig eller månedlig bruger.

De unge under ungdomsuddannelse bruger både biblioteket til vidensrelaterede (47%) og oplevelsesrelaterede tilbud (40%).

Tabel 2: Brugshyppighed blandt unge under ungdomsuddannelse

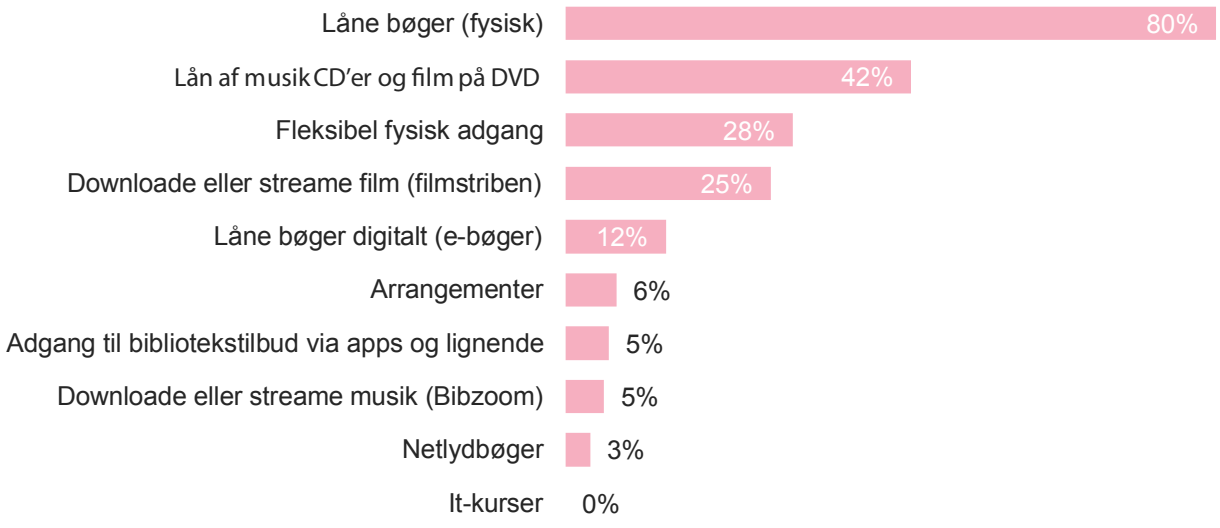
Inden for den seneste uge	Det er højst en måned siden	Det er højst 6 måneder siden	Det er højst 1 år siden	Det er mere end 1 år siden	Det er mere end 3 år siden	Aldrig
32%	30%	24%	5%	2%	3%	2%

Lån af fysiske bøger er de unge under ungdomsuddannelses primære biblioteksinteresse. Til gengæld slår deres høje digitale færdigheder ikke igennem i lån af e-bøger, hvor segmentets brugere ligger lidt under gennemsnittet for alle brugere.

De unge under ungdomsuddannelses interesse for musik slår igennem i deres lån af cd'er og dvd'er, hvor de er det segment, hvor klart flest (42%) har dette som primære biblioteksinteresse. Heller ikke i forhold til download af musik slår deres digitale færdigheder igennem i og med kun 5% har dette som en primær biblioteksinteresse.

Download og streaming af film skiller sig dog ud, som en digital tjeneste unge under ungdomsuddannelse er meget interesseret i. 25% af brugerne i segmentet har angivet dette som en primær biblioteksinteresse. Dette er den klart højeste andel blandt brugerne fra alle segmenter. Forklaringen er sandsynligvis, at unge under ungdomsuddannelse er det yngste segment, og dermed inden for få år er blevet præsenteret for filmstriben i folkeskolen, der bruger filmstriben som undervisningsmateriale.

Figur 4: Unge under ungdomsuddannelse primære biblioteksinteresser (kun brugere)



3.4 Unge på videregående uddannelse

"Jeg kan godt finde på at bruge mit lokale bibliotek som læsesal, fordi der er en egentlig læsesal."

Ung mand på videregående uddannelse, bruger

Persona for unge på videregående uddannelse

Den idealtypiske person i segmentet er en mand eller kvinde mellem 20 og 29 år. Han bor i en storby, hvor han studerer på en videregående uddannelse. Han er meget digitalt orienteret og er bl.a. en aktiv bruger af sociale medier.

Han er single og interesserer sig meget for sport og motion, TV og film, uddannelse og lektier samt politik og samfundsforhold.

Han bruger biblioteket forholdsvis ofte især til vidensrelaterede formål i forbindelse med sit studie. Han er især interesseret i at låne bøger såvel fysisk som digitalt.

Unge på videregående uddannelse er:

- Alle i gang med en uddannelse. Langt størstedelen (89%) er i gang med en videregående uddannelse. Særligt lange og mellemlange videregående uddannelser præger segmentet.
- Mellem 20 og 29 år.
- Primært bosiddende i en storby (61%), hvor de fleste videregående uddannelsesinstitutioner ligger.
- Fordelt på 56% mænd og 44% kvinder.
- Det segment, hvor flest lever som singler uden børn i eget hjem (57%).
- Aktiv bruger af nyere digitale medier og er også meget interesseret i og motiveret af bibliotekernes digitale tilbud. De er således det segment, der scorer anden højst på e-indekset.
- Meget interesseret i sport, fester samt politik og samfundsforhold.

Brugsmønster for unge på videregående uddannelse

Unge på videregående uddannelse er et brugersegment med 77% brugere. 50% bruger biblioteket mindst én gang om måneden.

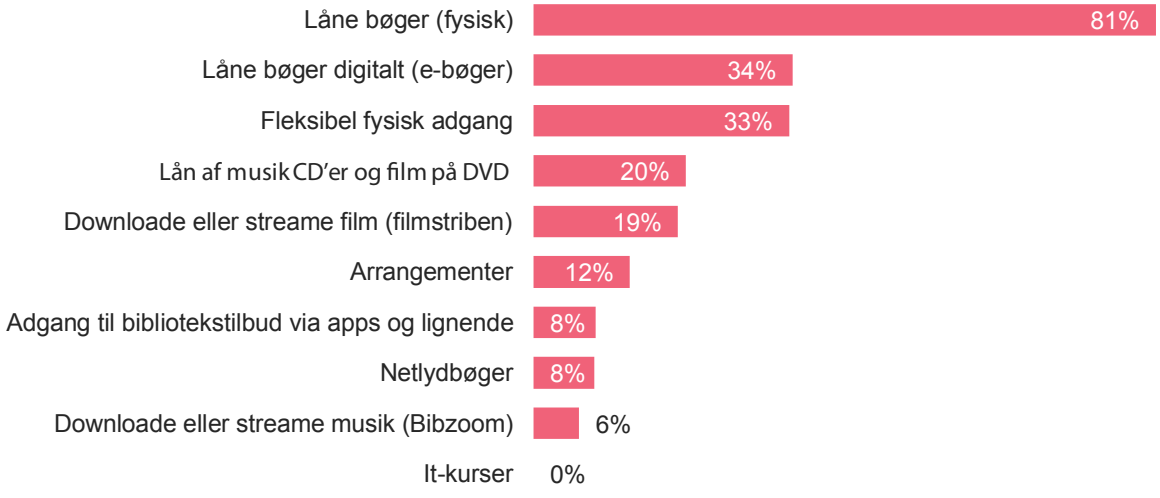
Tabel 3: Brugshyppighed blandt unge på videregående uddannelse

Inden for den seneste uge	Det er højst en måned siden	Det er højst 6 måneder siden	Det er højst 1 år siden	Det er mere end 1 år siden	Det er mere end 3 år siden	Aldrig
31%	19%	20%	7%	17%	4%	1%

De unge på videregående uddannelse er den brugergruppe, hvor flest (65%) bruger biblioteket til vidensrelaterede formål. 20% bruger biblioteket til oplevelsesrelaterede tilbud.

Segmentets høje digitale kompetencer og interesser slår igennem i forhold til, at de er den brugergruppe, der har den klart største interesse for lån af e-bøger (34%) og er mest interesseret i bibliotekstilbud med applikationer til smartphones.

Figur 5: Unge på videregående uddannelses primære biblioteksinteresser (kun brugere)



3.5 De unge børneforældre

"Når jeg så kommer på biblioteket, er det også fordi, min datter gerne vil have, der kommer nogle nye ting. Det er så ikke kun bøger, det er også puslespil. "

Ung børneforælder, bruger

Persona for de unge børneforældre

Den idealtypiske person blandt de unge børneforældre er en kvinde mellem 20 og 29 år, der har et lille barn, og som bor sammen med sit barn og barnets far.

Segmentet har interesser, der er forenelige med familielivet, såsom mad og vin, og herefter computerspil samt tøj og mode.

De bruger biblioteket ind i mellem og især til børnerelaterede tilbud, hvilket giver dem stor personlig værdi. De er samtidig aktive og tilfredse brugere af de digitale bibliotekstilbud.

De unge børneforældre har:

- Alle hjemmeboende børn under 15 år.
- Den største andel, der lever i parforhold med hjemmeboende børn (92%).
- 64 % kvinder og 36% mænd mellem 20 og 29 år.
- 26% funktionærer, 23% studerende og 16% faglærte arbejdere.
- Den laveste andel, der hyppigt bruger nyere digitale medier, blandt de unge. Men de har alligevel stor interesse for sociale medier og scorer også højt på e-indekset for biblioteket. Placeringen på e-indekset udgør en væsentlig forskel fra børneforældre over 30. De har også væsentligt flere, der har "nørdede" interesser end børneforældrene over 30.
- Den største andel blandt alle segmenter med interesse for mad og vin, tøj og mode samt rollespil og fantasy. Det er samtidig en af de grupper, der har størst interesse for computerspil, sociale medier samt holdsport.
- Den største andel blandt de unge, der har interesse for skønlitteratur, håndarbejde samt arrangementer og foredrag.

Brugsmønster for de unge børneforældre

63% af de unge børneforældre er brugere af biblioteket. De bruger biblioteket væsentligt sjældnere end de to foregående brugergrupper. Alligevel er de den brugergruppe, hvor flest tillægger biblioteket stor personlig værdi.

De bruger primært bibliotekets børnerelaterede tilbud. 40% har disse som primære brugsformål, 19% vidensrelaterede formål, 16% oplevelsesrelaterede og 13% bruger primært biblioteket til brug af pc, aviser, blade og afslapning.

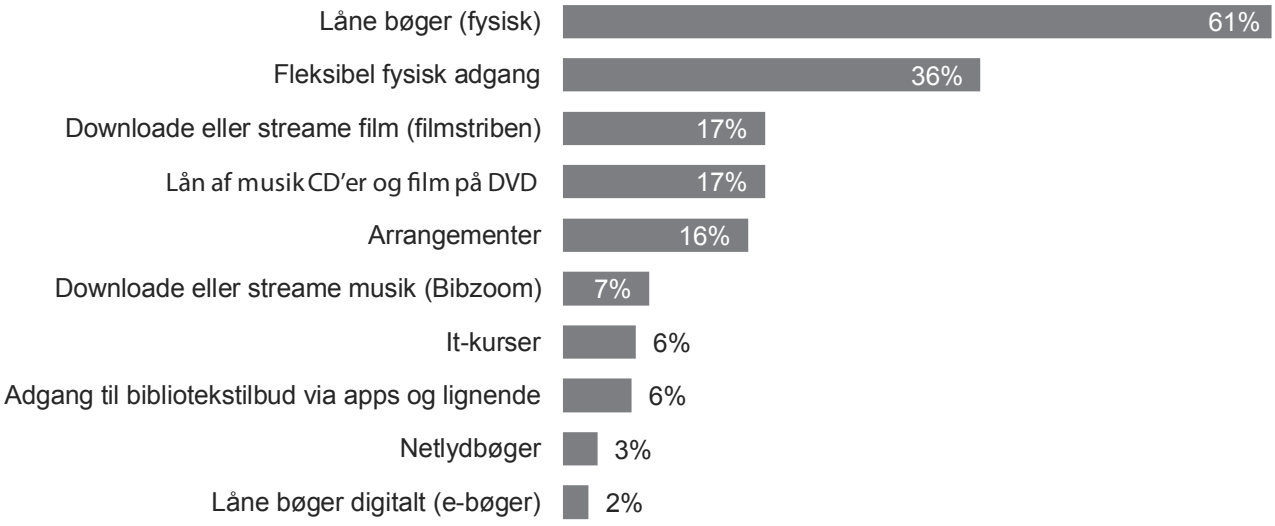
Tabel 4: Brugshyppighed blandt de unge børneforældre

Inden for den seneste uge	Det er højst en måned siden	Det er højst 6 måneder siden	Det er højst 1 år siden	Det er mere end 1 år siden	Det er mere end 3 år siden	Aldrig
14%	25%	17%	9%	13%	18%	0%

Brugerne blandt de unge børneforældre er den brugergruppe, hvor færrest har angivet såvel den fysiske som den digitale bog som en primær biblioteksinteresse. De ligger dog højt i forhold til interesse for bibliotekets øvrige digitale tilbud.

De unge børneforældre har endvidere den største andel, der har angivet fleksibel åbningstid, og den anden største andel, der har angivet arrangementer.

Figur 6: De unge børneforældres primære biblioteksinteresser (kun brugere)



3.6 Den unge arbejder

"Jeg bruger det nok ikke så meget. Bøger har aldrig rigtig interesseret mig"

Ung kvindelig arbejder, ikke-bruger

Persona for den unge arbejder

Den unge arbejder er en mand eller kvinde, der er i beskæftigelse. Han/hun er mest sandsynligt ansat som ufaglært arbejder, men kan også være beskæftiget som faglært arbejder eller funktionær. Han/hun tilhører den gruppe af unge, hvor færrest er i gang med eller har en uddannelse.

Den unge arbejder har generelt gode digitale evner og interesserer sig blandt andet meget for computerspil, sociale medier, musik og film. Hans/hendes interesser omsættes kun i ringe grad i biblioteksbrug. Han/hun bruger sjældent biblioteket som han/hun er forholdsvis kritisk overfor og ikke tillægger særlig stor personlig værdi.

Den unge arbejder er:

- Mellem 20 og 29 år. 52% er mænd og 48% kvinder.
- Det ungesegment, hvor flest er i beskæftigelse (64%) færrest under uddannelse (14%), og det segment der sandsynligvis ender med det laveste uddannelsesniveau blandt de unge.
- Det segment blandt alle, hvor flest er beskæftiget som ufaglærte (23%) eller sekundært faglærte arbejdere (14%).
- Det segment, hvor anden flest (efter nørden) har "nørdede" interesser, herunder stor interesse for computerspil. Desuden har de stor interesse for musik, TV og film.
- Hyppig bruger af nyere digitale medier. Alligevel scorer de lavt på e-indekset

Brugsmønster for den unge arbejder

De unge arbejdere er delt næsten ligeligt i brugere (51%) og ikke-brugere (49%). De er hermed det unge segment, hvor færrest benytter sig af biblioteket.

Det er også væsentligt at bemærke, at dem fra segmentet, der benytter sig af biblioteket, gør det relativt sjældent. Kun 24% har besøgt biblioteket inden for den seneste uge eller måned. De unge arbejdere er den brugergruppe, hvor færrest tillægger biblioteket stor personlig værdi.

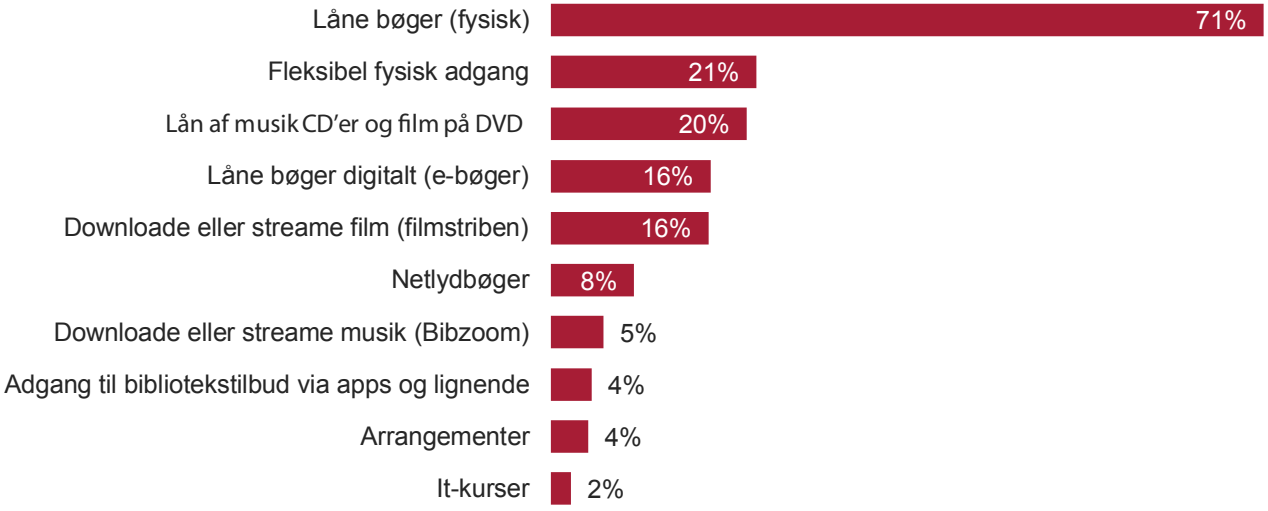
Tabel 5: Den unge arbejders brugshyppighed

Inden for den seneste uge	Det er højst en måned siden	Det er højst 6 måneder siden	Det er højst 1 år siden	Det er mere end 1 år siden	Det er mere end 3 år siden	Aldrig
8%	16%	18%	9%	31%	16%	1%

Den unge arbejder tilhører et af de segmenter, hvor færrest interesserer sig for skønlitteratur (10%) faglitteratur (3%) samt politik og samfundsforhold (9%). Det kan tyde på, at det er svært at øge deres brug af bibliotekets bogtilbud, som trods alt også for dette segment, er den største nuværende biblioteksinteresse.

Til gengæld burde der være potentiale for at tiltrække flere brugere til tilbud, såsom udlån af film, computerspil og musik. Den unge arbejder har således generel stor interesse for disse områder. Det lader dog til, at denne interesse kun i ringe grad er omsat i biblioteksbrug inden for disse områder. Andelen, der har angivet bibliotekstilbud inden for disse områder som primære biblioteksinteresser, ligger således under gennemsnittet for alle brugerne. Herudover er der så også den store del, der slet ikke benytter bibliotekets tilbud.

Figur 7: Den unge arbejders primære biblioteksinteresser (kun brugere)



3.7 Den kulturelle superbruger

"Jeg bruger biblioteket meget. Jamen, minimum én gang om ugen, sommetider hyppigere."

Kvindelig kulturel superbruger

Persona for den kulturelle superbruger

Den idealtypiske person i dette segment er en midaldrende kvinde, der er meget kulturelt interesseret. Skønlitteratur er en af hendes store interesser. Hun er overrepræsenteret i storbyerne, hvor hun benytter sig flittigt af byens kulturelle tilbud.

Hun er højtuddannet og er funktionæransat eller nyligt gået på efterløn eller pension.

Hun er superbruger af biblioteket, som hun bruger hyppigt til især oplevelsesrelaterede tilbud, men også til vidensrelaterede tilbud og arrangementer. På trods af, at hun ikke er særligt orienteret mod nyere digitale medier, bruger hun i høj grad bibliotekernes digitale tilbud. Hun er det segment, der oftest ses på biblioteket, og som udgør en stabil og loyal kernebruger såvel nu som i fremtiden.

Den kulturelle superbruger er:

- Især defineret ved deres kulturelle interesser. De er det segment, hvor flest har stor interesse for skønlitteratur, faglitteratur, teater og museer samt arkitektur og design. De har også stor interesse for rejser, kunst og foto, håndarbejde samt politik og samfundsforhold.
- Primært mellem 40 og 69 år. Der er dog en forholdsvis stor aldersspredning.
- Veluddannet. Det er således det voksensegment med den anden største andel, der har en lang- eller mellemlang videregående uddannelse.
- Det segment, hvor anden flest er venstreorienterede og vægter socialt samvær højt.

Brugsmønster for den kulturelle superbruger

De kulturelle superbrugere er med en brugerandel på 86% det segment, der har den anden højeste brugerandel. Segmentet har en markant højere brugerandel end de øvrige segmenter over 30. De er samtidig det segment, hvor flest har stor personlig værdi af biblioteket (86% af segmentets brugere).

De kulturelle superbrugere er de anden hyppigste biblioteksbrugere. 55% har været på biblioteket enten inden for en uge eller en måned. De er samtidig et af de største segmenter i befolkningen. Det er derfor sandsynligvis dette segment, der fylder mest på de danske folkebiblioteker.

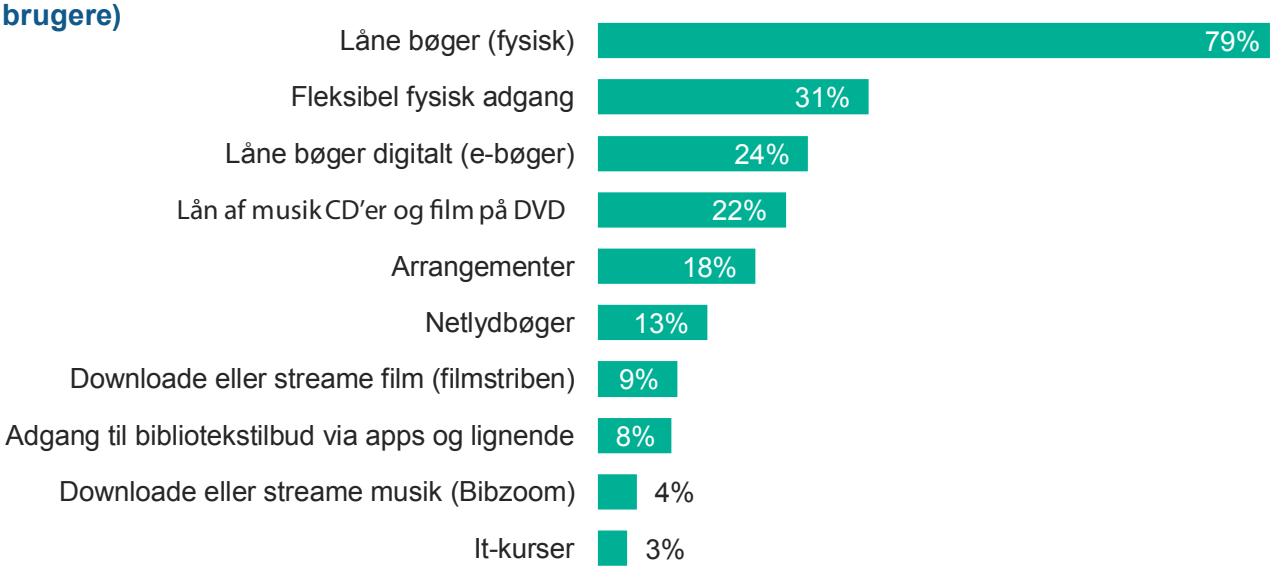
De kulturelle superbrugere bruger især biblioteket til oplevelsesrelaterede tilbud, der er det primære brugsformål for 50% af brugerne. 32% bruger især biblioteket til oplevelsesrelaterede tilbud.

Tabel 6: Brugshyppighed for den kulturelle superbruger

Inden for den seneste uge	Det er højst en måned siden	Det er højst 6 måneder siden	Det er højst 1 år siden	Det er mere end 1 år siden	Det er mere end 3 år siden	Aldrig
31%	23%	21%	10%	9%	4%	0%

Brugerne blandt de kulturelle superbrugere interesserer sig både for bibliotekets traditionelle tilbud og de nyere tilbud. Deres brugere skiller sig ud ved at være det segment, hvor flest har interesse for e-bøger og arrangementer.

Figur 8: Den kulturelle superbrugers primære biblioteksinteresser (kun brugere)



3.8 Børneforældre over 30

"Jeg kommer der med mine børn – de bruger det rigtig meget i skolen. De tager derned for at søge efter bøger."

Børneforælder over 30, kvindelig bruger

Persona for børneforældre over 30

Det idealtypiske medlem af dette segment er en mand eller kvinde, der lever i parforhold med hjemmeboende børn under 15 år.

Han er veluddannet og har en høj husstandsindkomst.

Hans interesser er forenelige med familielivet, og han bruger biblioteket indimellem til børnerelaterede tilbud, som giver ham høj personlig værdi.

Børneforældre over 30 er:

- Alle forældre til børn under 15 år. De fleste lever i parforhold med hjemmeboende børn (84%).
- Primært mellem 30 og 49 år (91%). Hermed er de det yngste voksensegment.
- Fordelt på 56% mænd og 44% kvinder.
- Det mest digitalt orienterede voksensegment. Alligevel scorer de forholdsvist lavt på e-indekset for biblioteket.
- Det mest veluddannede segment.
- Det segment, der har den højeste husstandsindkomst.
- Interesserede i mad og vin, individuel sport og musik.

Brugsmønster for børneforældre over 30

Med en brugerandel på 58% ligger børneforældre over 30 tæt på gennemsnittet for den samlede befolkning på 55%. Alligevel fylder de forholdsvis meget på biblioteket, da de samtidig er et af de største segmenter i befolkningen (de udgør 17% af befolkningen).

Endvidere benytter segmentets brugere sig af biblioteket relativt ofte. 38% af børneforældrene over 30 bruger biblioteket enten ugentligt eller månedligt.

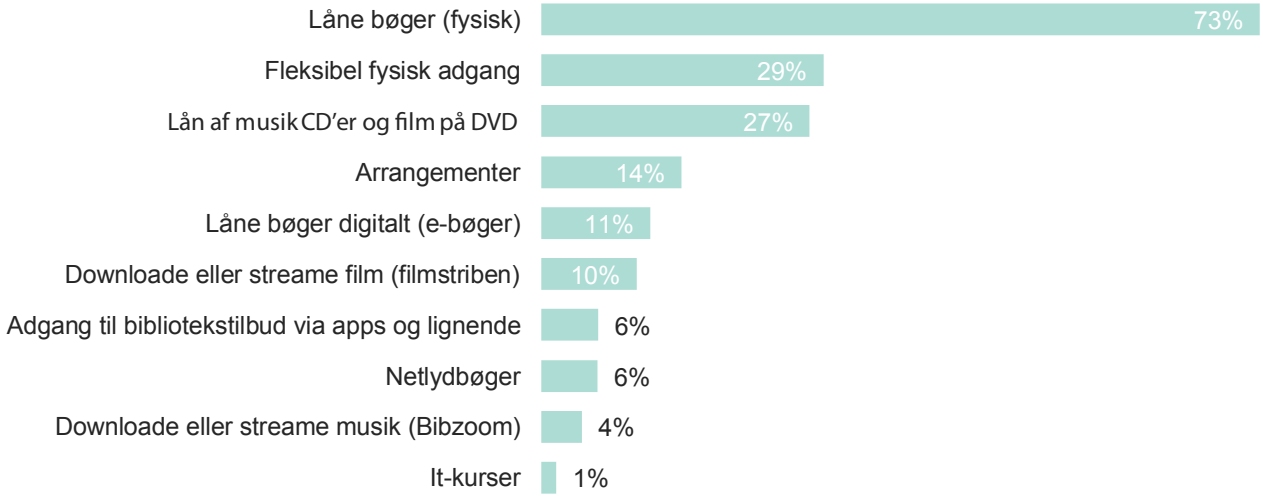
Brugene blandt børneforældrene over 30 er dem der i højst grad benytter sig af bibliotekets børnerelaterede tilbud. 44% benytter sig primært af børnerelaterede tilbud, 26% af oplevelsesrelaterede tilbud og 16% af vidensrelaterede tilbud.

Tabel 7: Brugshyppighed blandt børneforældre over 30

Inden for den seneste uge	Det er højst en måned siden	Det er højst 6 måneder siden	Det er højst 1 år siden	Det er mere end 1 år siden	Det er mere end 3 år siden	Aldrig
17%	22%	15%	5%	28%	11%	0%

Børneforældrene over 30 er det voksensegment, der har interesse for lån af musik og film på cd og dvd. I forhold til interessen for de fleste af bibliotekets øvrige tilbud er brugerne i segmentet ret gennemsnitlige eller lidt under gennemsnittet.

Figur 9: Børneforældre over 30's primære biblioteksinteresser (kun brugere)



3.9 Individualisten

"Man kan blive inspireret på biblioteket; hvad de lige har stillet frem. Jeg finder tit nogle bøger, som jeg ikke havde tænkt på, og som viste sig at være rigtig gode"

Kvindelig individualist, bruger

Persona for individualisten

Individualisten er en mand eller kvinde, der er aktiv udøver af individuel sport. Han foretrækker at dyrke sport frem for at sidde i sofaen og se TV og film, som han ikke er særlig interesseret i.

Han er både veluddannet og vellønnet. Han bruger sandsynligvis en del af sin indkomst på rejser, hvilket efter individuel sport er hans største interesse.

Segmentet er delt i brugere og ikke-brugere. Brugerne benytter sig både af oplevelsesrelaterede og vidensrelaterede tilbud og evaluerer generelt biblioteket positivt. De benytter sig dog kun i ringe grad af bibliotekets digitale tilbud.

Individualisten er:

- Især kendetegnet ved at være udøver af individuel sport som samtlige, der indgår i segmentet, har som en primær interesse. Til gengæld er de ikke særligt interesserede i holdsport.
- Det segment, der har klart størst interesse for rejser og den klart mindste interesse for TV og film.
- Relativt lidt orienteret mod socialt samvær.
- Forholdsvist lidt digitalt orienteret såvel i forhold til nyere digitale medier generelt som i forhold til bibliotekets e-ressourcer.
- Næsten ligeligt fordelt mellem mænd (52%) og kvinder (48%).
- Spredte aldersmæssigt mellem 30 og 69 år.

Brugsmønster for individualisten

Individualisterne er delt i brugere (49%) og ikke-brugere (51%) og benytter sig af biblioteket sjældnere end befolkningen som helhed (55%). Cirka en tredjedel af segmentet (32%) har benyttet biblioteket inden for enten den seneste uge eller seneste måned.

"Jeg ved ikke engang, hvor bibliotekerne ligger. Kan næsten ikke huske biblioteket. Kom der for tegneserier som barn. Der er dæmpet og kirkeagtigt."

Mandlig individualist, ikke-bruger

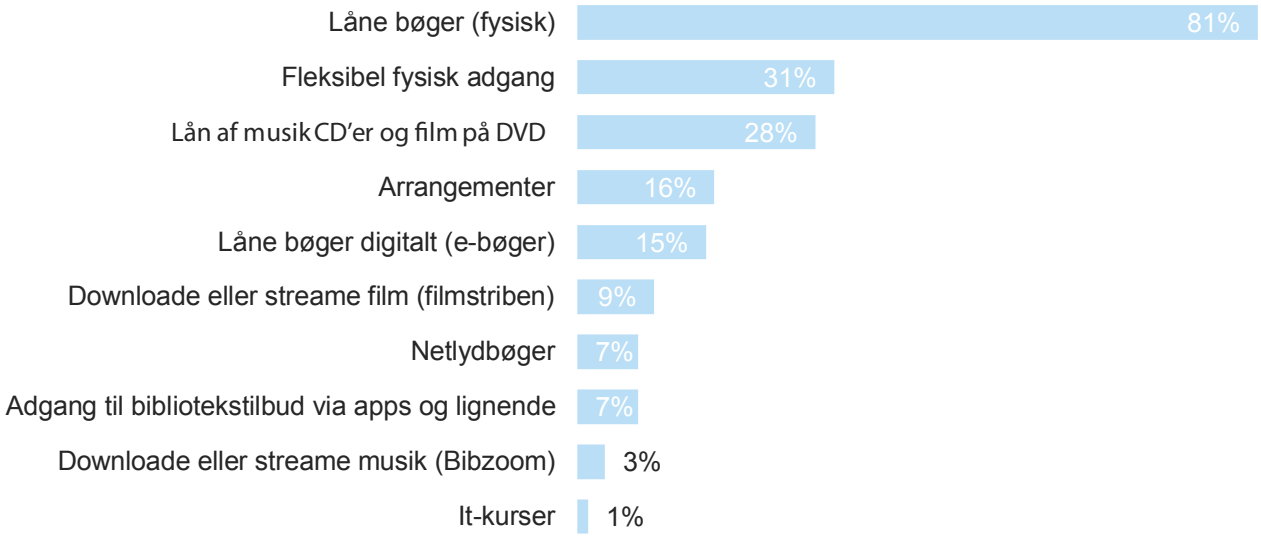
Brugerne blandt individualisterne udgør den brugergruppe, hvor flest benytter sig af vidensrelaterede tilbud (35%). Der er dog alligevel flere af segmentets brugere, der primært benytter sig af de oplevelsesrelaterede tilbud (44%).

Tabel 8: Brugshyppighed blandt individualisterne

Inden for den seneste uge	Det er højst en måned siden	Det er højst 6 måneder siden	Det er højst 1 år siden	Det er mere end 1 år siden	Det er mere end 3 år siden	Aldrig
14%	18%	12%	5%	34%	14%	2%

Brugerne blandt individualisterne er den brugergruppe, hvor anden flest har angivet fysiske bøger som deres primære biblioteksinteresse. De er endvidere den brugergruppe, der har anden størst interesse for lån af cd'er og dvd'er samt arrangementer. Til gengæld ligger de under gennemsnittet i forhold til interessen for alle bibliotekets digitale tilbud.

Figur 10: Individualistens primære biblioteksinteresser (kun brugere)



3.10 Nørden

"Jeg bruger det ikke så meget mere, fordi meget af den info, jeg har brug for, får jeg fra nettet"

Mandlig nørd, ikke-bruger

Persona for nørden

Nørden er en mand med stor interesse for computerspil, rollespil og fantasy. Han dyrker ikke individuel sport og er ikke interesseret i rejser.

Han er mellem 30 og 49 år og bor ofte alene.

Han er forholdsvist lavt uddannet, men har dog ofte en erhvervsuddannelse.

Han arbejder oftest som faglært eller ufaglært arbejder og er forholdsvist lavtlønnet.

Han ses relativt sjældent på biblioteket. Når han bruger biblioteket, har han dog *relativ* stor interesse for bibliotekets digitale tilbud.

Nørden er:

- Meget interesseret i computerspil, rollespil og fantasy. Han er samtidig meget interesseret i TV og film samt biler og motorcykler.
- Markant mindre interesseret i sport og rejser end de øvrige segmenter.
- Det segment med den største andel af mænd (89%).
- Det segment, der er anden mindst socialt interesseret.
- Primært mellem 30 og 49 år (83%).
- Det segment, hvor færrest har eller er på vej til at få en videregående uddannelse. Samtidig har han en relativ lav indkomst.
- Det segment, hvor flest har en erhvervsuddannelse.
- Det segment, hvor flest er beskæftiget som ufaglært eller faglært arbejder.
- Det segment, hvor flest er ledige eller på førtidspension.
- Forholdsvist lavt placeret på e-indekset for bibliotekerne på trods af, at han er hjemmevant ved en computer

Brugsmønster for nørden
Kun 39% af nørderne er brugere af biblioteket. 25% bruger det mindst én gang om måneden og hele 24% har ikke brugt biblioteket i mindst tre år.

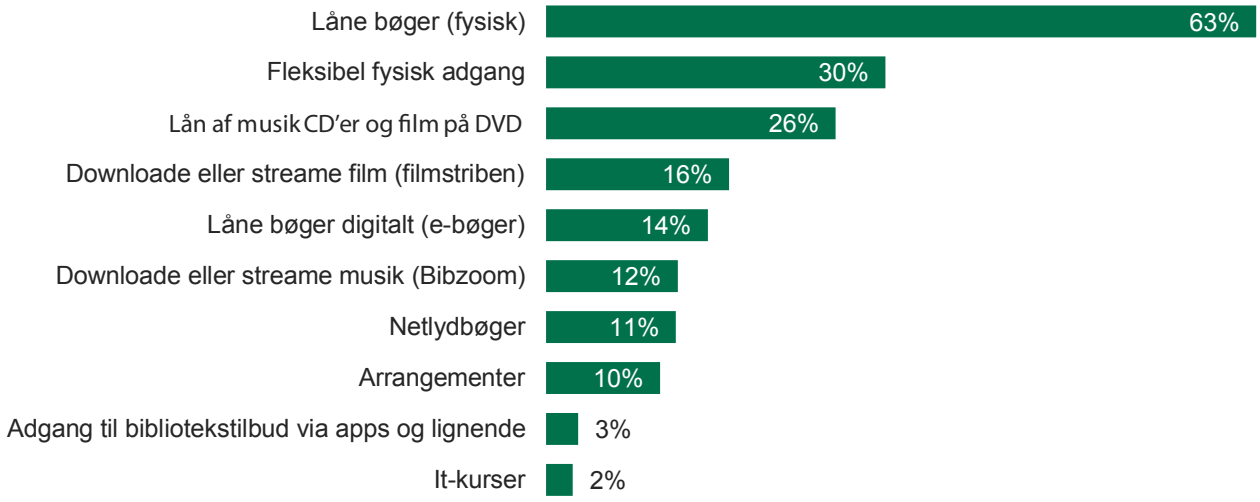
Brugerne i segmentet benytter sig især af vidensrelaterede tilbud (32%), men har også en del, hvis primære brugsformål er oplevelsesrelateret (25%) eller børnerelateret (22%).

Tabel 9: Nørdens brugshyppighed

Inden for den seneste uge	Det er højst en måned siden	Det er højst 6 måneder siden	Det er højst 1 år siden	Det er mere end 1 år siden	Det er mere end 3 år siden	Aldrig
8%	16%	8%	7%	34%	21%	3%

Nørden har sammenlignet med de øvrige brugergrupper en relativt lille interesse for at låne bøger. Til gengæld har han stor interesse for at downloade og streame film og musik.

Figur 11: Nørdens primære biblioteksinteresser (kun brugere)



3.11 Modne fra lavere middelklasse

"Det er dæleme lang tid siden jeg har brugt biblioteket. Det er nok ti år siden. Jeg brugte det meget i en periode, da jeg var yngre (…) det har nok noget med mageligheden at gøre og så internettet"

Moden mand fra lavere middelklasse, ikke bruger

Persona for modne fra lavere middelklasse

Det typiske medlem af dette segment er en kvinde mellem 50-69 år, der enten er på efterløn eller ansat som faglært eller ufaglært arbejder. Hun har et relativt lavt uddannelsesniveau og lav indkomst.

Hun lever typisk i parforhold med udeboende børn eller bor alene.
Hun har venstreorienterede holdninger og er meget lidt digitalt orienteret.

Hun interesserer sig særligt for TV og film, håndarbejde samt have og natur.

Hun har også stor interesse for skønlitteratur, men bruger alligevel kun sjældent biblioteket. Når hun bruger det, er det primært til at låne fysiske bøger og næsten aldrig til digitale tilbud. Dem fra segmentet, der bruger biblioteket evaluerer det dog positivt.

Modne fra lavere middelklasse er:

- Mellem 40 og 69 år (89%) og overvejende kvinder (67%).
- Det voksensegment med flest ufaglærte eller faglærte arbejder (31%) og anden flest på efterløn eller pension (30%).
- Forholdsvist lavt uddannet. De er det voksensegment med anden flest med grundskole som højeste uddannelse (33%), og hvor færrest har gennemført en videregående uddannelse. En væsentlig andel (43%) har dog en erhvervsuddannelse.
- Det voksensegment med den laveste husstandsindkomst.
- Et af de segmenter, hvor flest ikke lever i parforhold (32%). De har endvidere en relativ lille andel, der har børn (47%).
- Det segment, hvor flest har venstreorienterede holdninger.
- Meget lidt interesseret i nyere digitale medier og slet ikke interesseret i bibliotekets digitale tilbud.
- Det segment, der har størst interesse for TV og film samt håndarbejde og det, der har anden størst interesse for have og natur.

Brugsmønster for den modne fra lavere middelklasse
De modne fra lavere middelklasse er et ikke-bruger segment med kun 33% brugere. Kun 21% har brugt biblioteket inden for den seneste måned. Samtidig er de det største segment i befolkningen (de udgør 18%). Dette segment udgør derfor en stor del af ikke-brugerne.

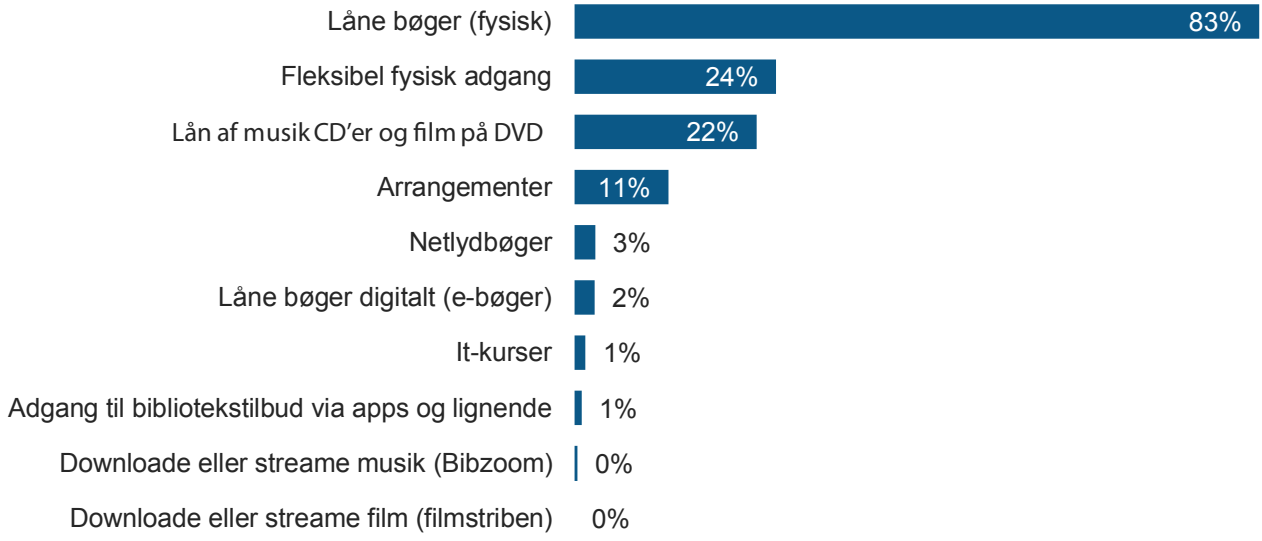
De, der bruger biblioteket, benytter det primært til oplevelsesrelaterede tilbud (37%) eller vidensrelaterede tilbud (27%).

Tabel 10: Brugshyppighed blandt modne fra lavere middelklasse

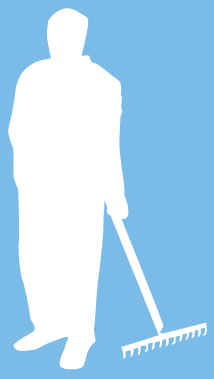
Inden for den seneste uge	Det er højst en måned siden	Det er højst 6 måneder siden	Det er højst 1 år siden	Det er mere end 1 år siden	Det er mere end 3 år siden	Aldrig
7%	13%	10%	5%	47%	10%	2%

Brugerne blandt de modne fra lavere middelklasse er den brugergruppe, hvor flest har angivet fysiske bøger som deres primære biblioteksinteresse. Til gengæld ligger deres interesse for alle andre bibliotekstilbud under gennemsnittet. De skiller sig ud ved, at næsten ingen i segmentet har interesse for bibliotekets digitale tilbud.

Figur 12: Modne fra lavere middelklasses primære biblioteksinteresser (kun brugere)



3.12 Senioren



"Man burde jo bruge det (biblioteket) men jeg ved ikke rigtig, hvad jeg skal bruge det til."

Mandlig senior, ikke bruger

Persona for senioren

Senioren er typisk en ældre mand, der er pensioneret eller på efterløn. Han har stor interesse for have og natur, biler og motorcykler samt rejser. Segmentet har desuden en stor interesse for politik og samfund og har borgerlige/højreorienterede holdninger.

Han bruger hverken nyere digitale medier generelt eller bibliotekets digitale tilbud.

Senioren er den befolkningsgruppe, hvor færrest bruger biblioteket. Men de, der gør, oplever til gengæld stor personlig værdi herved og evaluerer generelt biblioteket positivt.

Senioren er:

- Det ældste segment med 72%, der er over 50 år.
- Overvejende mænd (77%). De fleste lever i parforhold med udeboende børn (53%).
- Det segment, hvor flest er på efterløn eller pension (49%).
- Det segment, hvor flest bor i landsby (42%) og færrest i storby (12%).
- Det segment, hvor flest har grundskole som højeste uddannelse (35%).
- Det segment, hvor flest har højreorienterede/borgerlige holdninger.
- Det mindst socialt interesserede segment.
- Det segment, hvor flest har interesse for have og natur, biler og motorcykler samt politik og samfundsforhold.
- Slet ikke brugere af nyere sociale medier. De ligger således helt i bund på e-indekset.

Brugsmønster for senioren

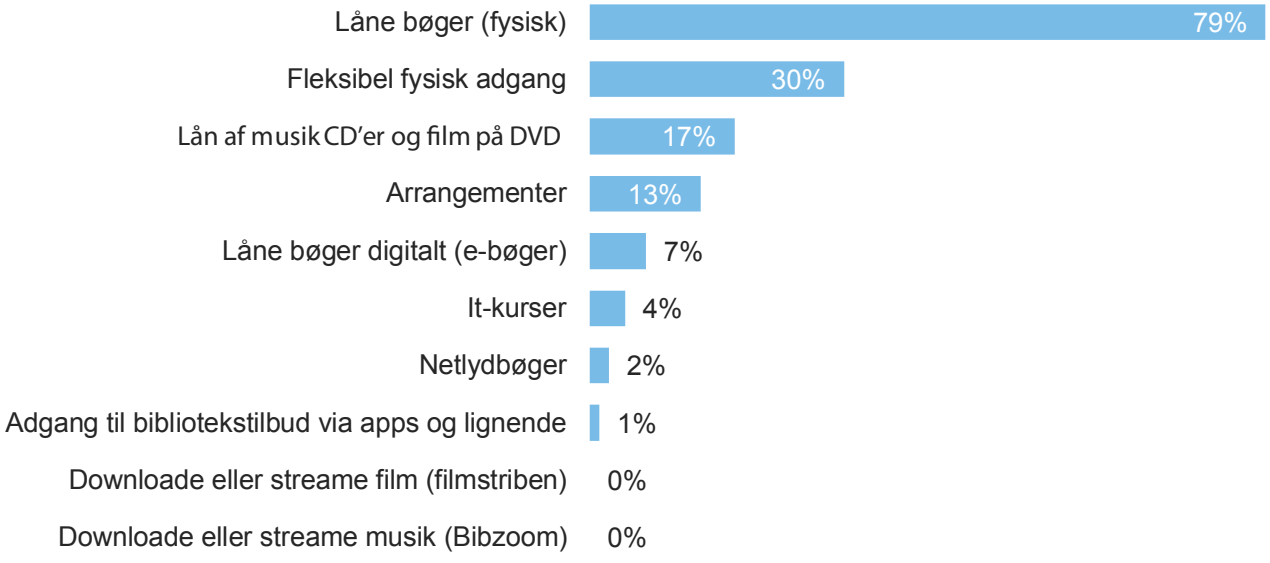
Senioren er et ikke-bruger segment med den laveste brugerandel på 30%. Men blandt de seniorer, der bruger biblioteket, oplever mange (84%), at det giver dem stor personlig værdi. Segmentets brugere bruger primært biblioteket til oplevelsesrelaterede formål (44%). Der er dog også en del, der bruger det til vidensrelaterede formål (27%).

Tabel 11: Brugshyppighed blandt seniorerne

Inden for den seneste uge	Det er højst en måned siden	Det er højst 6 måneder siden	Det er højst 1 år siden	Det er mere end 1 år siden	Det er mere end 3 år siden	Aldrig
8%	8%	9%	5%	51%	14%	3%

I lighed med de modne fra lavere middelklasse skiller seniorerne sig særligt ud ved deres meget lille interesse for bibliotekets digitale tilbud.

Figur 13: Seniorens primære biblioteksinteresser (kun brugere)
Befolkningsgruppernes generelle brug og evaluering af biblioteket



HULEN

4 BEFOLKNINGSGRUPPERNES GENERELLE BRUG OG EVALUERING AF BIBLIOTEKET

I denne del af analysen foretages opsamling på biblioteksbrug og -hyppighed samt brugernes evaluering af deres biblioteksoplevelser. Der foretages endvidere særskilt opgørelse af, hvorvidt de forskellige segmenter forventer at være biblioteksbruger i fremtiden (om tre år). Det sker samlet og i form af sammenligning mellem segmenterne.

4.1 Forskellige gruppers brug af biblioteket

Ud af hele befolkningen benytter 55% biblioteket mindst én gang om året[1]. Der er dog stor forskel på brugerandelene i de 10 segmenter, hvilket illustreres i figuren på næste side.

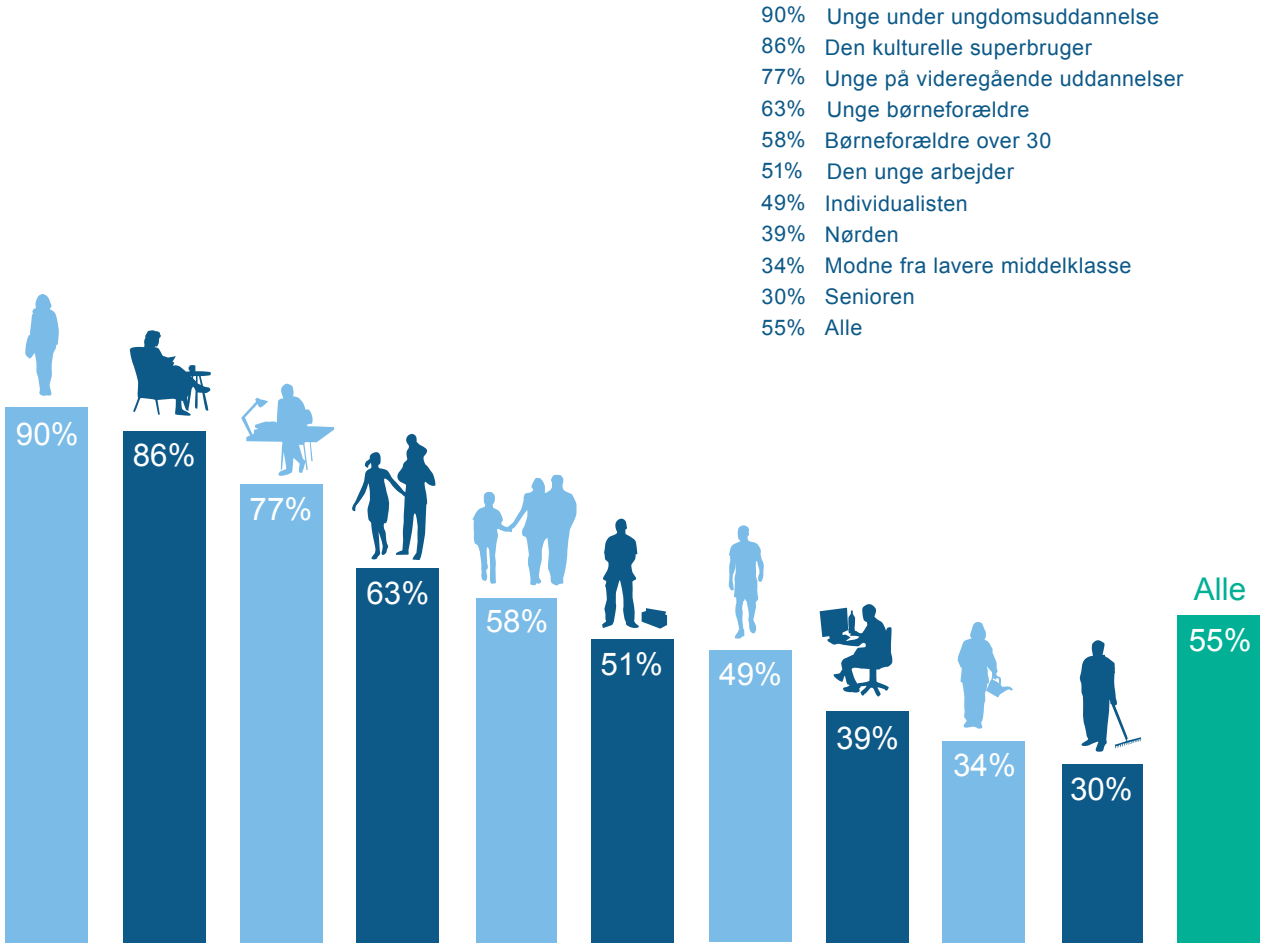
Det er værd at bemærke, at der er store forskelle i de forskellige segmenters størrelse jf. afsnit 3.2, og at store segmenter med lave brugerandele derfor godt kan have flere brugere i absolutte tal end små segmenter med høje brugerandele.

De to superbrugersegmenter er unge under ungdomsuddannelse og kulturelle superbrugere. I disse segmenter er henholdsvis 90% og 86% brugere af biblioteket. Det andet uddannelsessegment, unge på videregående uddannelse, har også en stor brugerandel på 77%.

I bunden ligger de modne fra lavere middelklasse og seniorerne. Med henholdsvis 34% og 30% brugere. Nørden har ligeledes en noget større andel ikke-brugere end brugere (39%).

[1] I denne undersøgelse defineres brugere - i tråd med andre undersøgelser på området – som personer, der har benyttet biblioteket inden for det seneste år.

Figur 14: Andel af befolkningen, der bruger biblioteket mindst én gang årligt

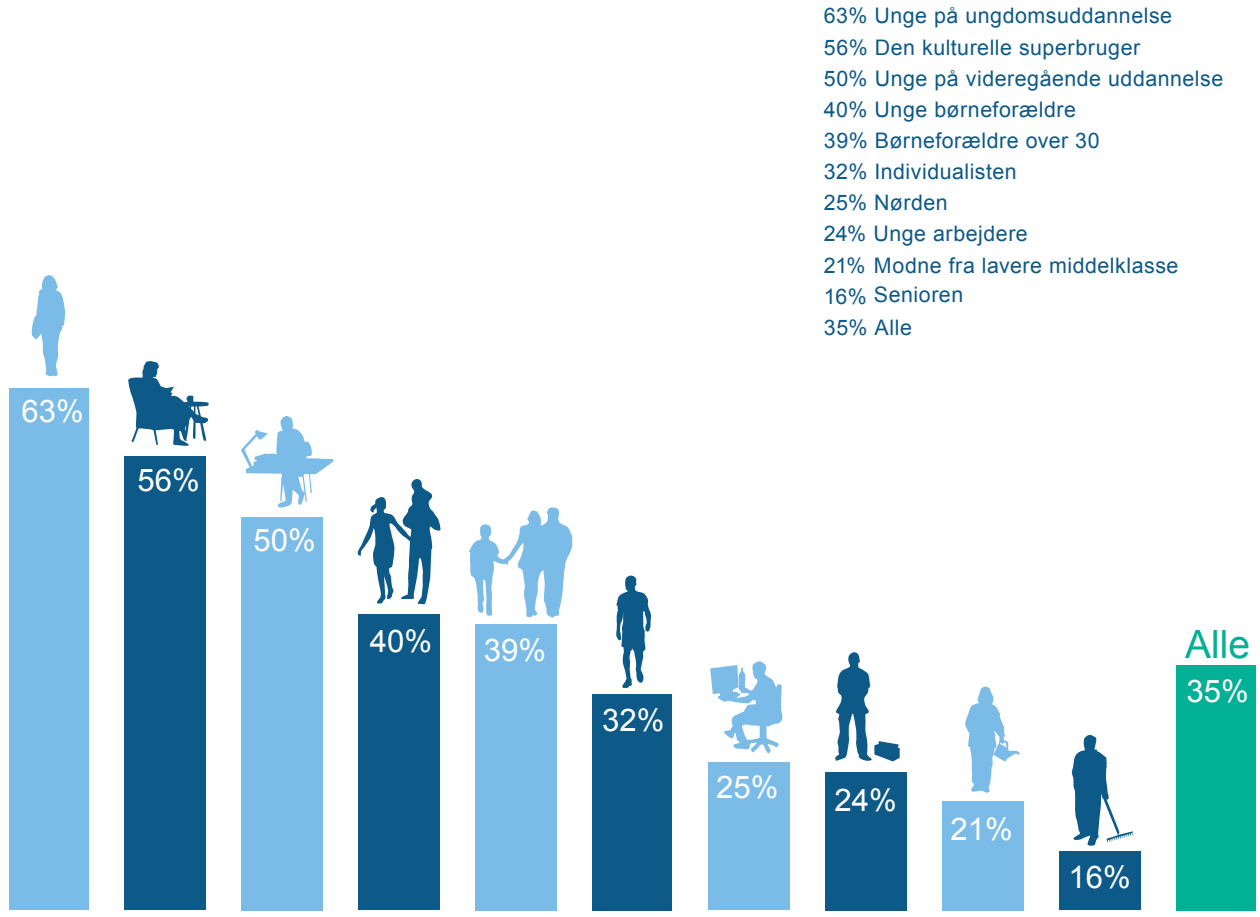


Figur 15 opgør andelen af *hyppige* brugere. Her defineret som personer, der mindst bruger biblioteket én gang om måneden. Det fremgår heraf, at når segmenterne rangordnes efter andelen af hyppige brugere, kommer de i stort set samme rækkefølge, som når de rangordnes efter den samlede andel brugere. Den unge arbejder afviger dog lidt fra dette mønster ved at have den tredje laveste andel (24%), der hyppigt bruger biblioteket.

De tre segmenter, der har de største brugerandele, er også dem, der har de største andele, der *hyppigt* bruger biblioteket. Unge under ungdomsuddannelse har således 63%, der kan karakteriseres som hyppige brugere, for den kulturelle superbruger er andelen 56% og for unge på videregående uddannelse er der 50%.

I bunden ligger senioren med kun 16%. Samlet set kan 35% af befolkningen karakteriseres som hyppige biblioteksbrugere.

Figur 15: Andel af befolkningen, der bruger biblioteket mindst én gang om måneden



4.2 Forventet fremtidig biblioteksbrug

Respondenterne er blevet bedt om at foretage en vurdering af, hvor ofte de forventer at bruge biblioteket i fremtiden.

Som det fremgår af figuren på den følgende side, forventer næsten præcis samme andel af borgerne at benytte biblioteket i fremtiden. Nærmere bestemt angives dette af 56% af befolkningen, at de forventer at bruge biblioteker mindst én gang om året, mens den nuværende brugerandel er på 55%.

Selvom forskellene i de enkelte segmenters nuværende og fremtidige biblioteksbrug ikke er store, er der alligevel nogen af dem, der er værd at fremhæve. Det er særligt interessant, at de segmenter, der har det største fald i forventet brug i forhold til deres nuværende brug, er de to uddannelsessegmenter. Dette hænger sandsynligvis sammen med, at mange herfra primært bruger biblioteket i forbindelse med deres uddannelse og derfor ikke forventer at bruge biblioteket, når de er færdige med deres uddannelse.

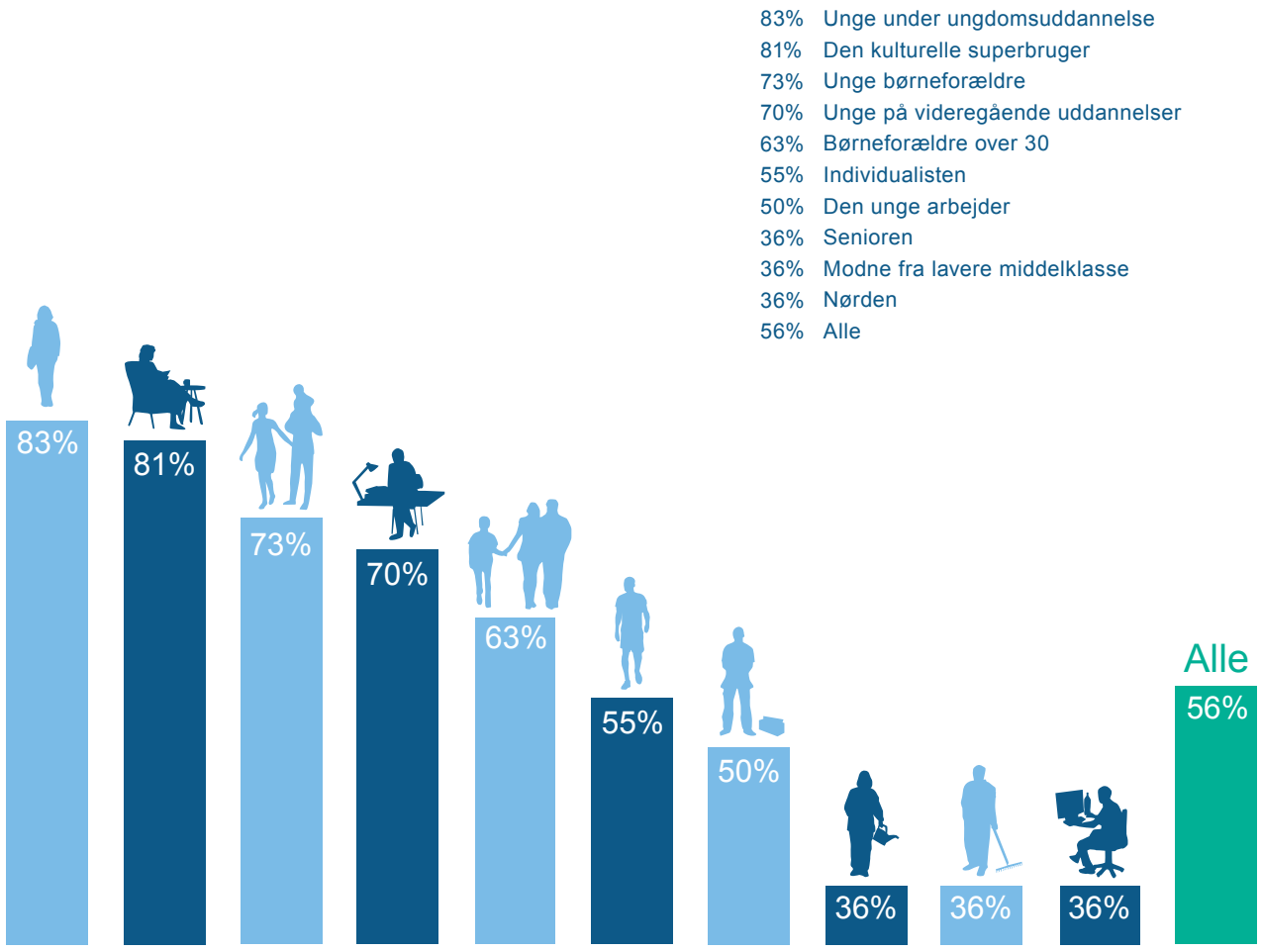
Hvis dette er tilfældet, ville forskellen mellem nuværende og fremtidig brug sandsynligvis være endnu større, hvis man havde bedt respondenterne om at vurdere deres biblioteksbrug endnu længere fremme i tiden, hvor flere af dem vil være færdige med deres uddannelse.

Det kan diskuteres, om dette udgør et problem. På den ene side kan man argumenterer for, at nye borgere fremadrettet vil komme til at indgå i uddannelsessegmenterne, og at deres biblioteksbrug kan forventes at ligne de eksisterende studerendes, hvorfor segmenternes brugerandel reelt ikke vil falde i fremtiden.

På den anden side kan man argumentere for, at det ikke er en selvfølge, at nye elever på ungdomsuddannelserne og studerende på videregående automatisk vil få samme brugsmønster som dem, der i dag er i gang med uddannelse. Dette argument kan underbygges af, at det særligt er blandt de unge segmenter, at en del mener, at internettet har overflødiggjort bibliotekerne. Dette beskrives nærmere i afsnit 10.1 om bibliotekets legitimitet og finansiering.

Det er således ikke en selvfølge, at brugerandelen blandt de unge vil være uændret i fremtiden, hvorfor der kan ligge en vigtig indsats i at tiltrække nye unge brugere. Samtidig kan der gøres en indsats for, at de, der i dag bruger biblioteket i forbindelse med uddannelse og studie, inspireres til at også at bruge biblioteket til andre ting, der kan fastholde dem som brugere, efter de har afsluttet deres uddannelse.

Figur 16: Andel af befolkningen, der forventer at være bruger af biblioteket om tre år



En anden interessant forskel i nuværende og fremtid brug vedrører de unge børneforældre. De er det segment, der forventer den største stigning i fremtidig brug. Der er således 10 procentpoint flere fra dette segment, der forventer at være brugere i fremtiden, end der er det i dag.

Også børneforældre over 30 og individualisten forventer en omend mindre stigning i deres biblioteksbrug på henholdsvis 5 og 6 procentpoint.

Der er således en interessant tendens til, at de grupper, der i dag især benytter bibliotekerne til vidensrelaterede formål og har form for nødvendighed i forhold til deres uddannelse og skole, forventer faldende brug. Og omvendt hos de segmenter, der forventer et øget forbrug af biblioteker, gælder det, at de især kommer på biblioteket efter oplevelser, underholdning og ikke mindst som familie med børn. Disse grupper kan siges i højere grad at vælge bibliotekerne til af lyst og inspiration.

4.3 Brugsformål

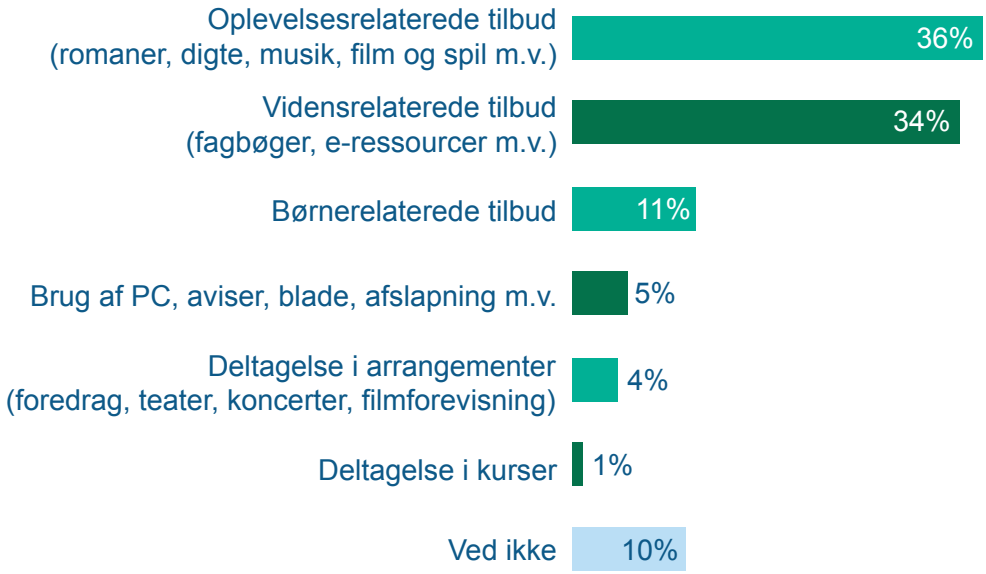
Hvad er det så, brugerne især benytter bibliotekerne til? I beskrivelsen af de enkelte segmenter i afsnit 3 blev de enkelte segmenters primære brugsformål angivet og heraf fremgik det, at der var væsentlige forskelle i, hvad de enkelte segmenter havde som deres primære brugsformål. Figuren på næste side viser derimod det samlede billede, når brugerne betragtes under et.

Som det fremgår, er bibliotekets oplevelses- eller vidensrelaterede tilbud det primære brugsformål for en overvejende andel af brugerne. Oplevelsesrelaterede tilbud, som 36% af brugerne angiver som primære brugsformål, inkluderer tilbud, som brugeren benytter sig af for fornøjelsens skyld. De vidensrelaterede tilbud, som 34% især benytter sig af, har at gøre med bibliotekets rolle som videnscenter. Disse er tilbud, som brugeren højst sandsynligt oftest vil opsøge i relation til uddannelse, arbejde, oplysning, kompetenceudvikling og faglige specialinteresser. Som det fremgik af afsnit 3, er de to uddannelsessegmenter dem, der har flest, der benytter biblioteket til vidensrelaterede tilbud.

11% benytter især biblioteket til børnerelaterede tilbud. Dette er en noget mindre andel end for de oplevelses- og vidensrelaterede tilbud. Til gengæld er det et meget vigtigt tilbud for børnefamilierne. Som det fremgik af afsnit 3 er det således det klart dominerende formål for dem.

De øvrige tilbud er derimod ikke i nærheden af at udgøre et primært brugsformål for nogen af segmenterne. Ligeledes er det en relativ lille andel af den samlede brugergruppe, der har angivet dem som et primært brugsformål. Kun 5% benytter sig især af pc, aviser, blade, afslapning m.v., 4% deltagelse i arrangementer, og kun 1% i kurser. Det er her vigtigt at understrege, at det er det *primære* brugsformål, der er spurgt til. Det indebærer, at der fx sagtens kan være en større andel af brugerne, der deltager i arrangementer, end det fremgår af denne opgørelse. Det er bare kun 4% af brugerne, der har angivet arrangementer som deres primære brusformål.

Figur 17: Hvad benytter brugerne især biblioteket til?



4.4 Evaluering af biblioteket

Brugerne af bibliotekerne er blevet bedt om at angive, hvorvidt de er enige eller uenige i en række overordnede evaluerende udsagn om biblioteket. Evalueringen fra brugerne samlet set samt brugerne fra hver af de 10 segmenter beskrives i dette afsnit.

Brugerne er meget tilfredse med det fysiske bibliotek

Brugerne evaluerer biblioteket meget positivt, når der spørges til den samlede – *alt i alt* – tilfredshed med det fysiske bibliotek: 93% af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse.

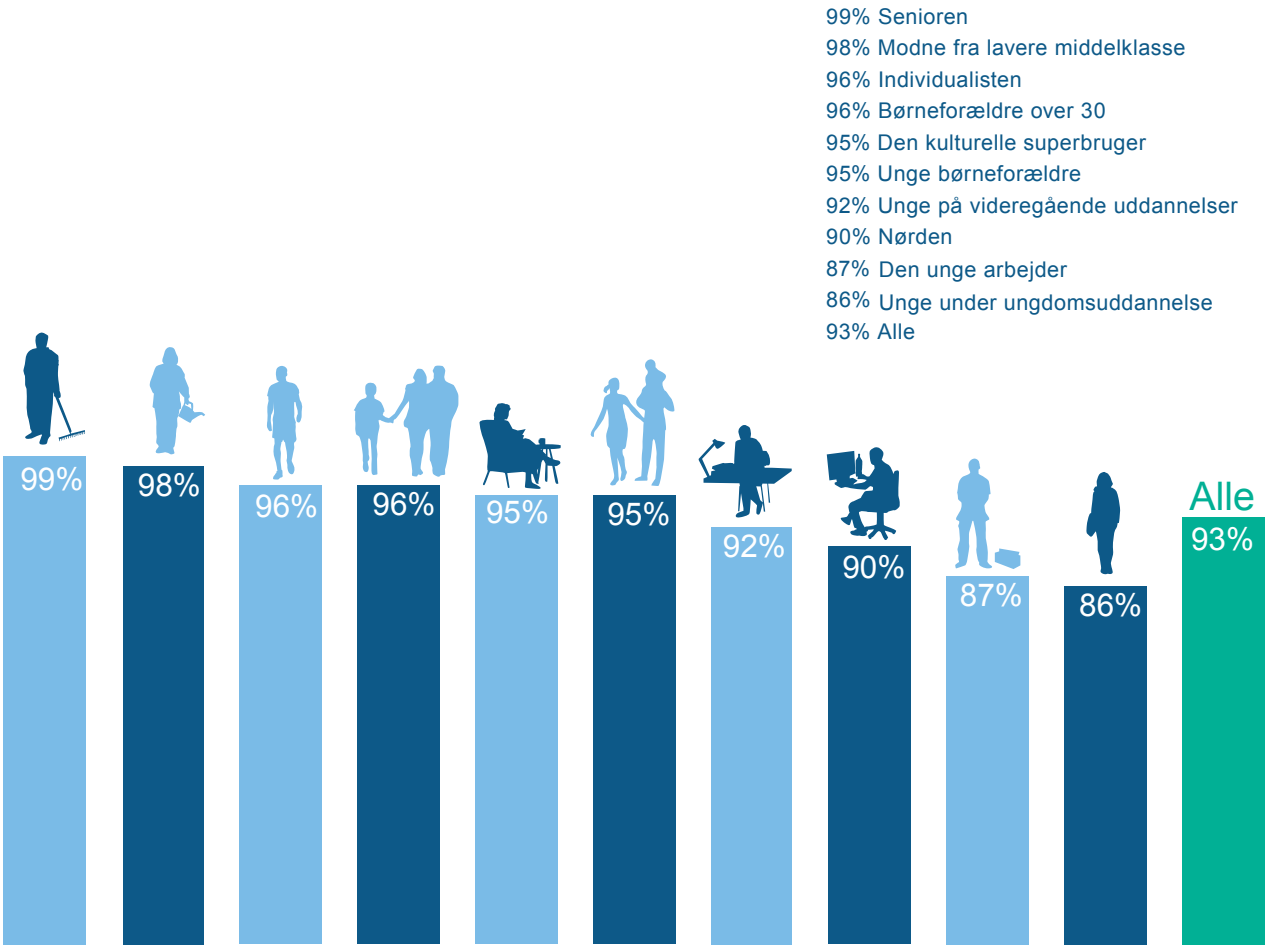
Der er ikke den store spredning segmenterne imellem. I de fleste brugergrupper er næsten alle (95% eller derover) tilfredse med deres fysiske bibliotek.

De unge brugere er generelt lidt mindre tilfredse end brugerne over 30 år. Det er her særligt interessant, at unge under ungdomsuddannelse er den mindst tilfredse brugergruppe, selvom de er det segment med den højeste brugerandel.

Ligeledes er det interessant, at de seniorer og modne fra lavere middelklasse, der bruger biblioteket, er de mest tilfredse. Det viser således, at selvom en overvejende del af disse segmenter ikke bruger biblioteket, er de, der gør, meget tilfredse.

Samme tendens ses for individualisten, der er et segment, med væsentlige interne forskelle ift. biblioteksbrug. Den ene halvdel af individualisterne bruger ikke biblioteket, mens den anden halvdel ikke bare bruger biblioteket, men også er meget tilfredse hermed.

Figur 18: Andel brugere, der er tilfredse med deres fysiske bibliotek



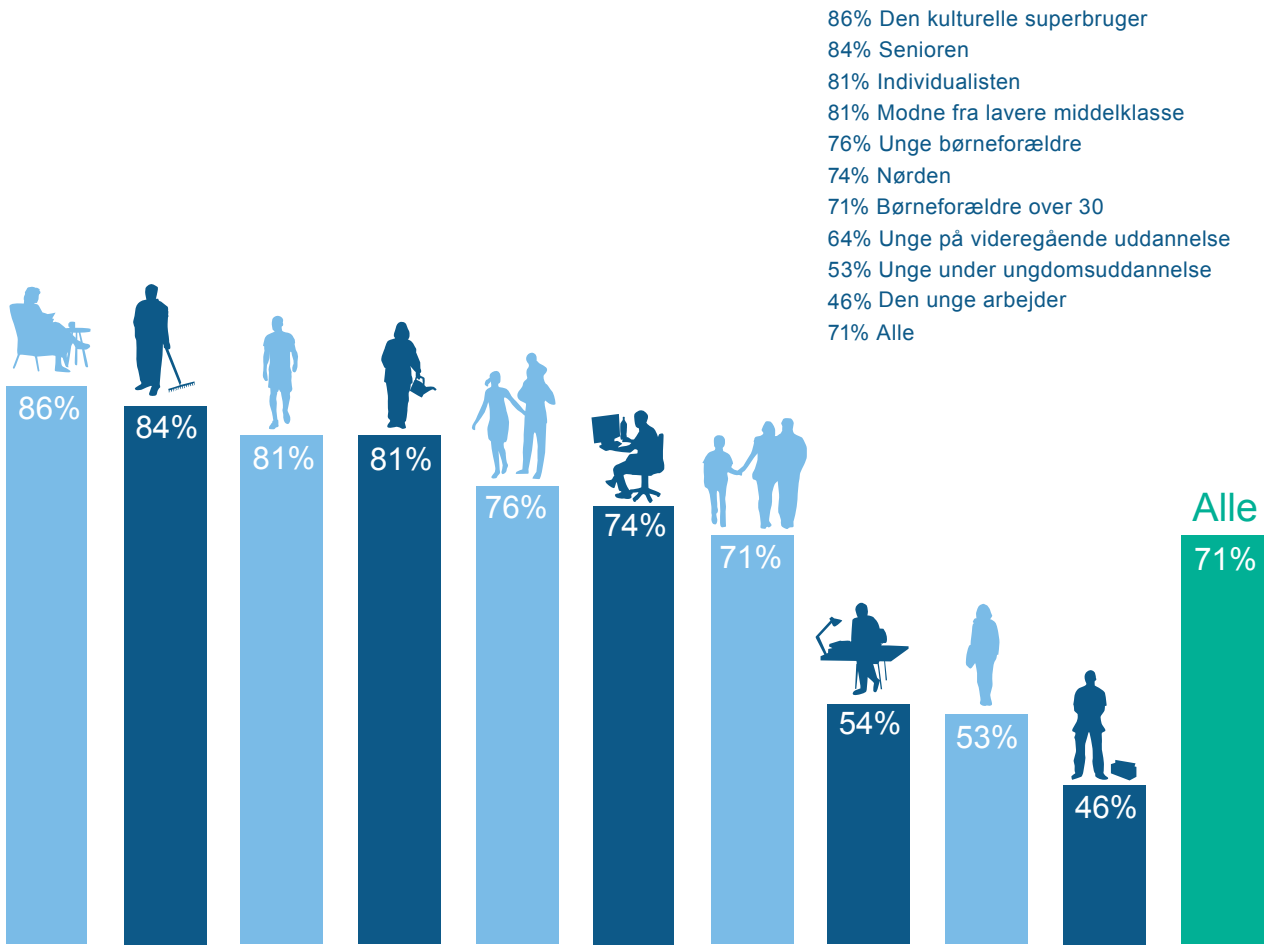
Segmenternes brugere har meget forskellig personlig værdi af bibliotekerne

Ovennævnte interessante tendens i forhold til senioren, modne fra lavere middelklasse og individualisten viser sig også i brugernes angivelse af, hvorvidt de er enige i, at biblioteket har stor personlig værdi for dem. Selvom det lader til at være sværere at tiltrække brugere fra disse segmenter end flere af de andre, oplever de, der så er blevet tiltrukket af bibliotekernes tilbud, stor personlig værdi ved at bruge biblioteket.

Omvendt gælder det for de unge uddannelsessegmenter, at selvom en meget stor andel af dem bruger biblioteket, synes kun godt halvdelen af deres brugere, at biblioteket giver dem stor personlig værdi.

Den kulturelle superbrugers svar på dette spørgsmål understreger, at dette segment er bibliotekets loyale kernebrugere. Umiddelbart ligger denne brugergruppe kun to procentpoint højere end senioren. Her er det værd at være opmærksom på, at dette segment *både* har den anden højeste brugerandel *og* samtid oplever de, der bruger biblioteket, stor personlig værdi herved (86% af brugerne). Samlet set har dette segment således den klart største andel, der har stor personlig værdi af biblioteket.

Figur 19: Andel brugere, der har stor personlig værdi af biblioteket

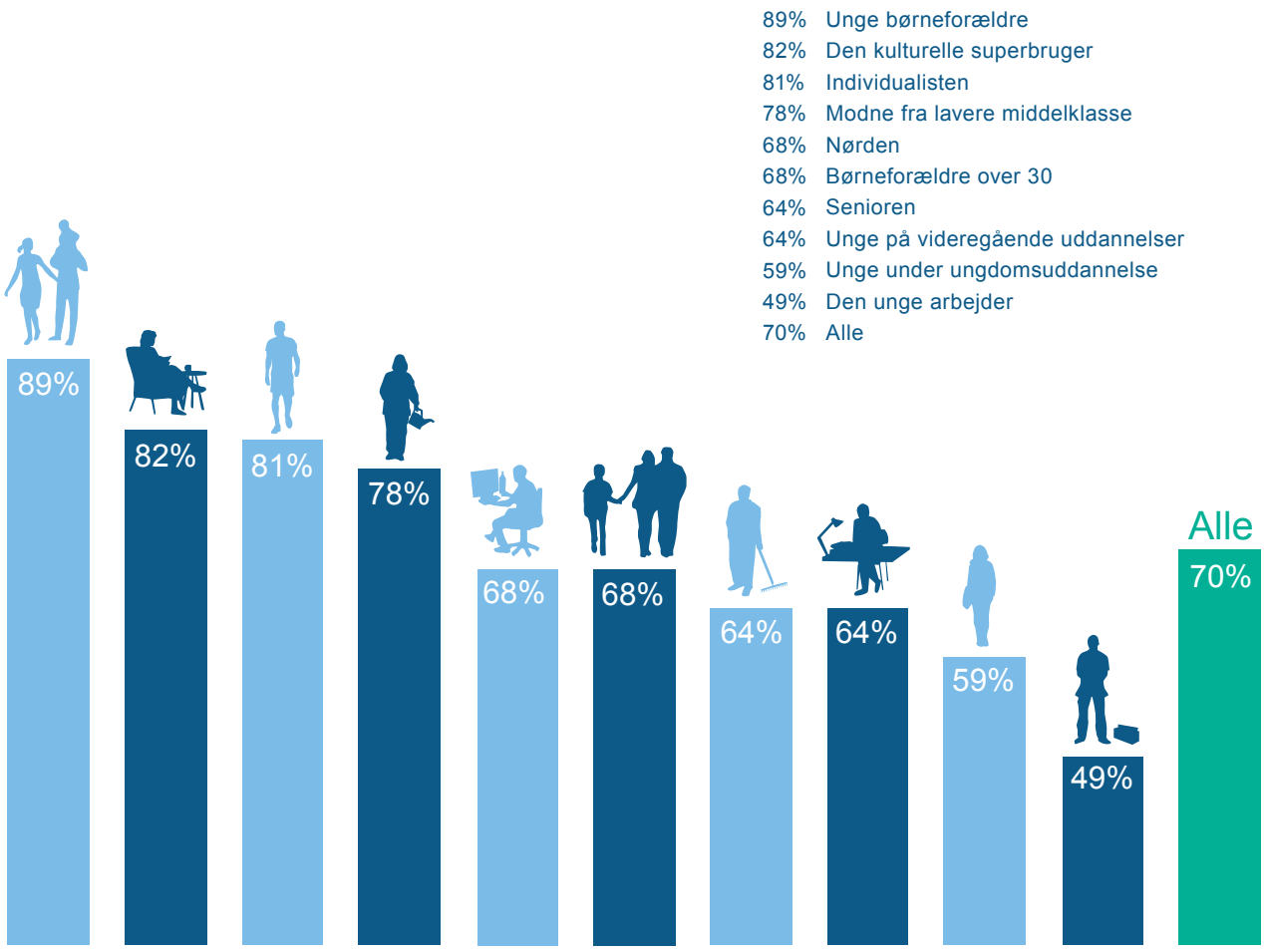


Der er væsentlige forskelle i brugergruppernes oplevelse af muligheden for aktiv deltagelse

Sammen med oplevelsen af personlig værdi er holdningen til, om biblioteket er et sted, hvor man selv kan deltage og bidrage aktivt, det område hvor brugergrupperne er mest uenige.
Igen ligger den kulturelle superbruger i top. Dog overgået en smule af de unge børneforældre, hvor 89% af brugerne mener, at man selv kan deltage og bidrage aktivt på biblioteket. De øvrige unge brugergrupper ligger igen lavt.

Ligesom ved forrige spørgsmål ligger den unge arbejder klart i bunden. Kun 49% af brugerne fra denne gruppe oplever, at de har mulighed for at bidrage og deltage aktivt på biblioteket.

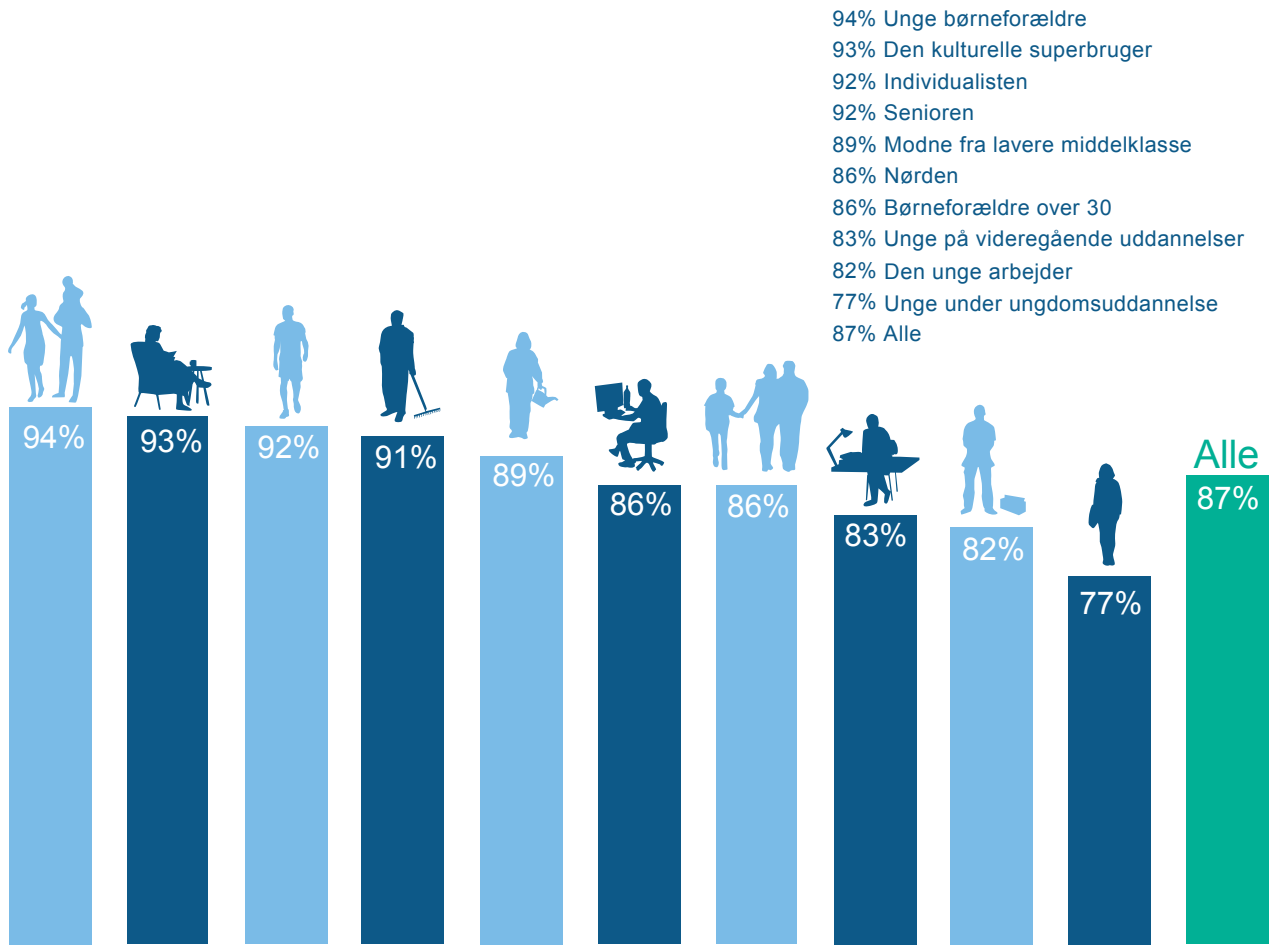
Figur 20: Andel brugere, der oplever biblioteket som et sted, hvor man selv kan deltage og bidrage aktivt



Brugerne er villige ambassadører for biblioteket

Når der ses på brugernes ambassadørvillighed, er resultatet meget positivt. De fleste vil gerne anbefale biblioteket til venner og familie. 87% af den samlede brugerskare er enige heri, og der er en forholdsvis lav spredning mellem de forskellige segmenter. Dog ligger de unge brugergrupper i bunden, med undtagelse af brugerne blandt de unge børnefamilier, der derimod ligger i toppen med hele 94% af brugerne, der gerne anbefaler biblioteket til venner og familie.

Figur 21: Andel brugere, der gerne anbefaler biblioteket til venner og familie

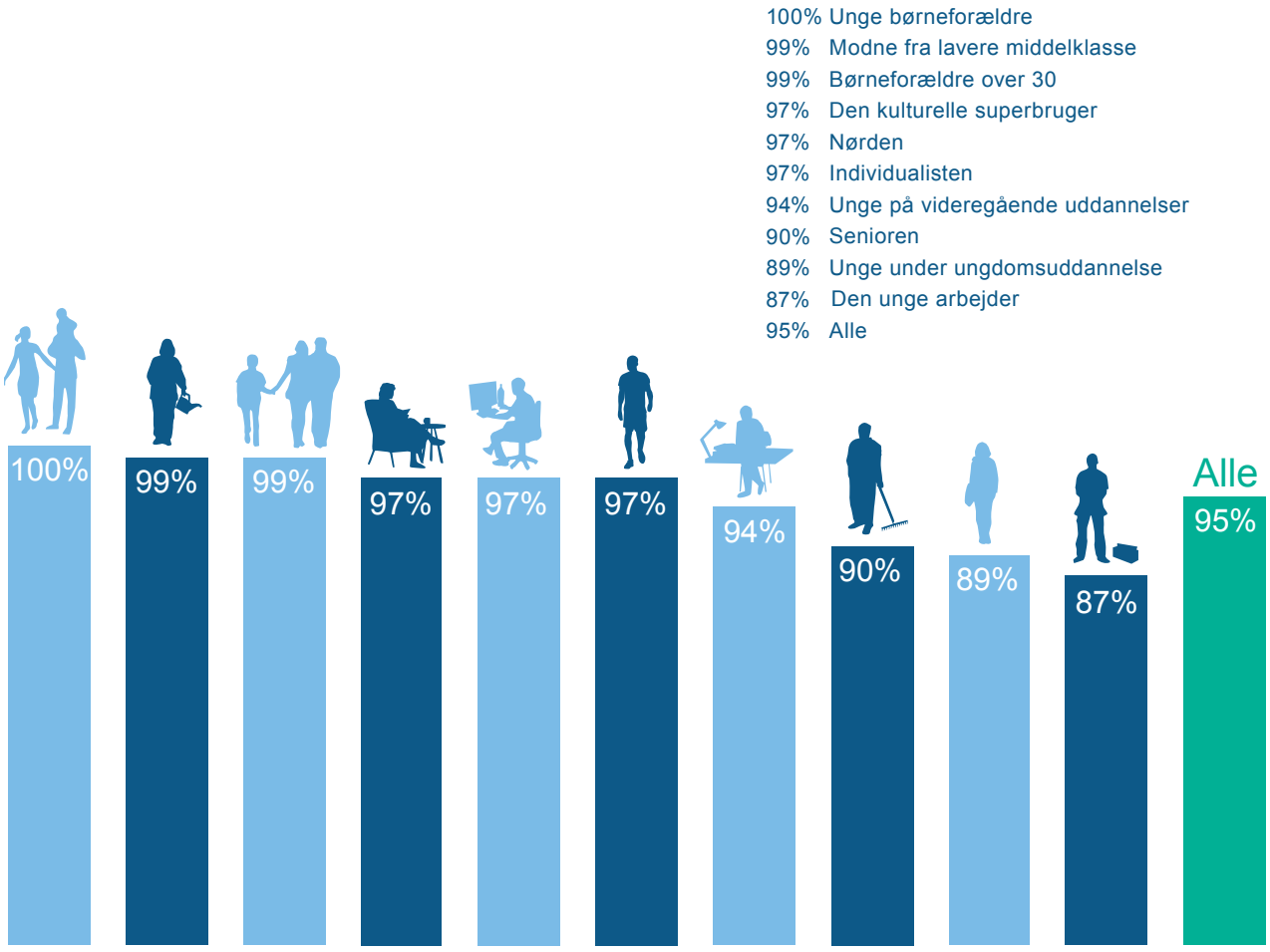


Det børnevenlige bibliotek

Biblioteket anses gennemgående som meget børnevenligt. 95% af alle brugerne oplever biblioteket som et godt sted at komme med børn. Især forældresegmenterne er tilfredse – hele 100% af de unge børneforældre og 99% af børneforældrene over 30 år er enige i, at biblioteket er et godt sted at komme med børn. Det er således meget positivt, at de der har erfaring med at bruge biblioteket sammen med børn, også er de mest positive.

Samtidig er selv de brugergrupper, hvor ingen har hverken børn eller børnebørn (de unge arbejdere, unge på ungdomsuddannelse og unge på videregående uddannelse) også meget enige i, at biblioteket er et godt sted at komme med børn. Det siger noget om, at selvom man bruger biblioteket til andre formål, får man indtryk af, at det er et godt sted at komme med børn. Dette er særdeles positivt, da det kan være med til at fastholde de unge brugere til andre typer af bibliotekets tilbud, når de ikke længere bruger biblioteket i forbindelse med deres uddannelse, men måske i mellemtiden eller efterfølgende har fået børn.

Figur 22: Andel brugere, der oplever, at biblioteket er et godt sted at komme med børn



Tværgående tendenser i de unges evaluering af biblioteket

Biblioteksbrugerne evaluerer generelt biblioteket meget positivt. På nogle punkter er der dog væsentlige variationer segmenterne imellem. Særligt for de unge brugergrupper er der nogen interessante tendenser på tværs af de foregående evaluerende spørgsmål.

De unge har samlet set en højere brugerandel end befolkningsgrupperne over 30 år og har også flest, der hyppigt bruger biblioteket. Kun den kulturelle superbruger har en større brugerandel end gennemsnittet for de unge. Det er derfor bemærkelsesværdigt, at de unge brugere generelt evaluerer biblioteket noget dårligere end brugerne over 30 år.

Særligt i forhold til spørgsmålet om, hvorvidt biblioteket giver stor personlig værdi, ligger de unge brugergrupper (med undtagelse af unge børneforældre) markant lavere end de øvrige brugergrupper.

Den dårligere bedømmelse fra de unge kan hænge sammen med, at de unge brugere er dem, der i højst grad bruger biblioteket til vidensrelaterede formål - og dermed i lavere grad til oplevelsesrelaterede formål. De to ungegrupper, der bruger biblioteket både mest og hyppigst - unge på ungdomsuddannelse og unge på videregående uddannelse - bruger det således primært til vidensrelaterede formål i forbindelse med deres ungdomsuddannelse eller studie.

Der kan således være en højere grad af nødvendighed over deres biblioteksbrug. For dem, hvor det er tilfældet, og som samtidig ikke oplever, at biblioteket giver dem personlig værdi, er det sandsynligt, at deres brug vil falde betydeligt, når de ikke længere er i gang med deres uddannelse. Det kan derfor være et vigtigt indsatsområde at fastholde disse brugere ved i øget grad at tiltrække dem tilbud, der giver dem personlig værdi.

Så de unge brugeres samlede evaluering af biblioteket. Nedenfor fremhæves forhold, der særligt gør sig gældende for de enkelte ungesegmenter.

Unge under ungdomsuddannelse:
Dette er et superbrugersegment med den højeste brugerandel. Men i modsætning til den kulturelle superbruger ligger brugerne blandt unge under ungdomsuddannelse lavt i deres evaluering af biblioteket. På de fleste af de evaluerende spørgsmål ligger de unge under ungdomsuddannelse enten lavest eller anden lavest.

Unge på videregående uddannelse:
Diskrepansen mellem en stor brugerandel og en forholdsvis lav bedømmelse af biblioteket ses også i forhold til brugerne blandt de unge på videregående uddannelse. Tendensen er dog ikke helt lige så tydelig for denne brugergruppe, som den er for unge under ungdomsuddannelse. Unge på videregående uddannelse har således både en lidt lavere brugerandel og en lidt mere positiv evaluering af biblioteket end unge under ungdomsuddannelse.

De unge børneforældre:
De unge børneforældre bryder det ovenfor beskrevne generelle mønster for de unge

brugergrupper. De skiller sig markant ud fra de øvrige ungesegmenter med deres meget positive evaluering af biblioteket. Mens brugerne fra de tre øvrige ungesegmenter ligger lavt i deres evaluering af biblioteket, er de unge børneforældre derimod en af de mest positive brugergrupper i forhold til flere af de evaluerende spørgsmål.

Modsat de andre ungegrupper er deres primære brugsformål børnerelaterede tilbud. Dermed er deres biblioteksbrug således knyttet til noget, der er meget vigtigt for dem – deres børn. Hvis man på biblioteket får positive oplevelser sammen med sit barn, er det således naturligt, at man eksempelvis oplever, at biblioteket giver en stor personlig værdi.

I og med samtlige brugere blandt de unge børnefamilier oplever, at biblioteket er et godt sted at komme med børn, tyder det på, at de her netop får disse gode oplevelser med deres børn. Dette smitter sandsynligvis af på, hvordan de generelt evaluerer biblioteket.

I og med det at være børnefamilie er noget man er over en noget længere periode end fx at være i gang med en videregående uddannelse, kan deres interesse for og brug af biblioteket forventes at være mere længerevarende.

Den unge arbejder:
Den unge arbejder er det ungesegment, der har den laveste brugerandel. Samtidig er selv brugerne blandt de unge arbejdere ret negative i deres evaluering af biblioteket. Kombinationen af disse to ting indikerer, at den unge arbejder er en af de befolkningsgrupper, som bibliotekerne har den største udfordring med at tiltrække og fastholde.

Tværgående tendenser i evalueringen af biblioteket blandt brugerne over 30 år

Der er også nogen interessante tværgående tendenser i evalueringen af biblioteket for brugergrupperne over 30 år. Særligt følgende brugergrupper er her værd at fremhæve.

Den kulturelle superbruger:
Den kulturelle superbruger er bibliotekets loyale kernebruger. Ikke bare har dette segment den anden højeste brugerandel, brugerne fra segmentet er også meget tilfredse med biblioteket og vurderer det positivt på alle de foregående evaluerende spørgsmål.

Senioren og modne fra lavere middelklasse:
Senioren og modne fra lavere middelklasse er de segmenter, hvor færrest bruger biblioteket, men de, der så bruger biblioteket, evaluerer til gengæld generelt biblioteket meget positivt. Det indikerer, at selvom det er svære brugergrupper at tiltrække, er det måske alligevel værd at gøre en ekstra indsats for at tiltrække brugere fra disse to segmenter.

Individualisten:
Individualisterne er noget delte i deres forhold til biblioteket. Den ene halvdel af segmentet bruger ikke biblioteket, mens den anden halvdel både bruger biblioteket og evaluerer det meget positivt.

4.5 Hvad påvirker brugernes tilfredshed med det fysiske bibliotek?

I de forudgående afsnit er det vist, hvordan brugerne og ikke mindst de forskellige segmenters brugere evaluerer bibliotekerne. Evalueringen har således vist, dels nogle generelt meget positive vurderinger på tværs af segmenterne, dels nogle væsentlige forskelle i vurderingerne for de forskellige segmenter.

I dette afsnit analyseres evalueringerne på en anden måde ved hjælp af en anden type af avanceret statistisk analyse i form af multiple regressionsmodeller. Hensigten er at bidrage til forklaring på, hvorfor nogle brugere er mere positive end andre – og omvendt. Der fokuseres på tilfredshedsniveauet som evalueringsmål, fordi det vurderes at være det bedste samlede mål. Her opstilles en statistisk forklaringsmodel, hvor de faktorer, der betyder mest for det opnåede tilfredshedsniveau, identificeres.

Disse forklaringsmodeller beskriver, kort fortalt, hvordan flere faktorer (fx bibliotekernes materialetilbud og personalets service) kan ses som faktorer, der influerer på den afhængige faktor som fx *alt i alt tilfredsheden med det fysiske bibliotekstilbud*.

Analysemodellens har særligt tre styrker:

1. den identificerer, hvilke faktorer, der har indflydelse på en anden faktor
2. om denne indflydelse er positiv eller negativ
3. hvor stor denne indflydelse er.

Analysen går således på tværs af segmenterne og finder de faktorer, der alt i alt betyder mest for brugernes tilfredshed med bibliotekerne. Hvis datamaterialet havde været endnu større selv for de mindste segmenter, kunne denne analyse gennemføres specifikt for hvert segment, og dette ville formentlig afsløre visse forskelle grupperne imellem i, hvad der betyder noget og ikke mindst, hvor meget hver faktor betyder. Som samlet forklaringsmodel på tværs af segmenterne, tilfører denne analysemodel imidlertid væsentligt viden om, hvad der samlet og på landsplan er på spil i forhold til at levere et tilfredsstillende bibliotekstilbud, og den udleder således også fokusområder, som man kan arbejde videre med og relatere til på segmentniveau.

I bilag 2 bekrives den anvendte metode nærmere, ligesom det beskrives mere indgående, hvordan analyseresultaternes nøgletal fortolkes.

.

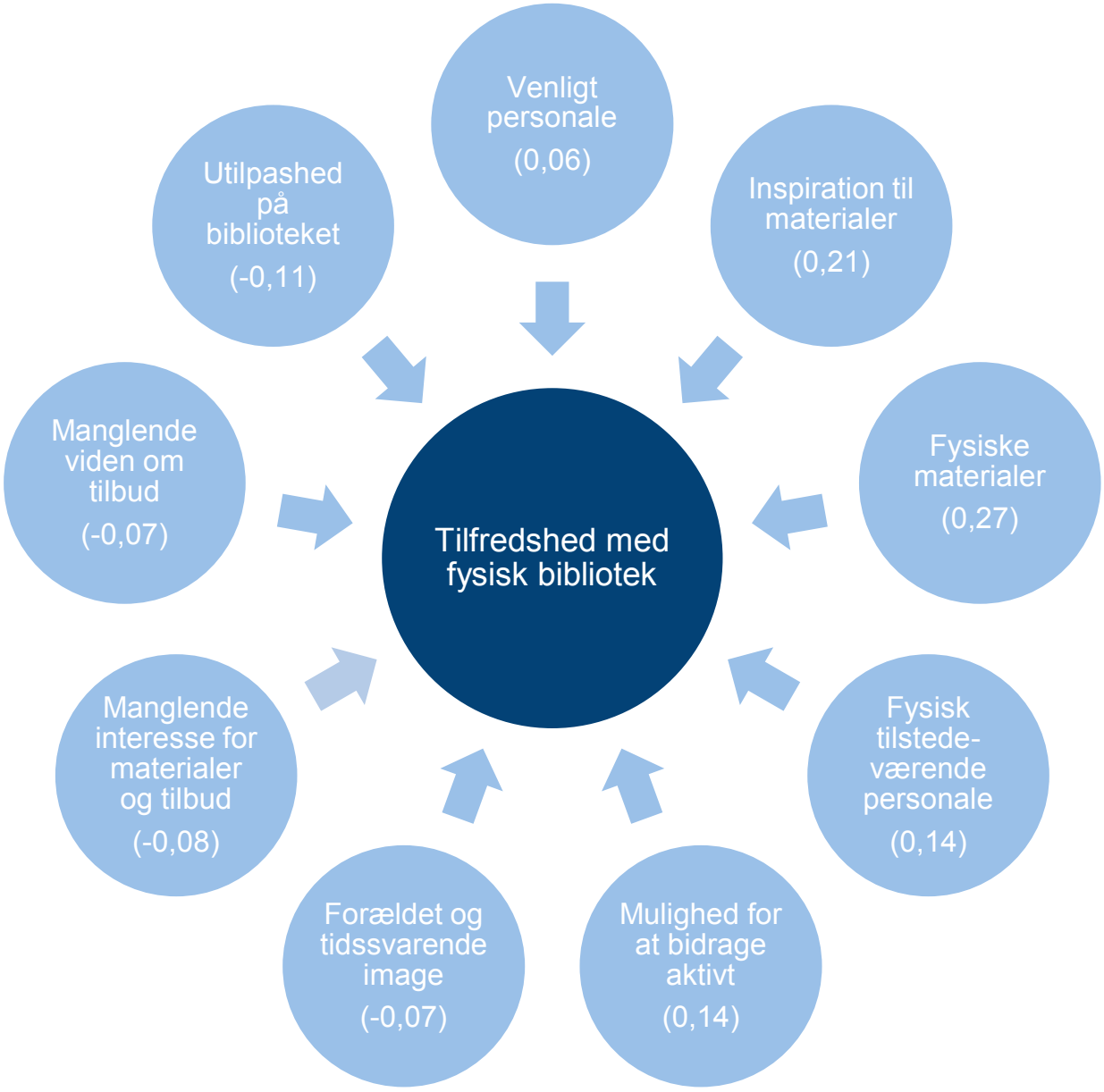
Analysens mål er således at identificere hvilke faktorer, der bedst kan benyttes til at forudsige brugernes tilfredshed. Analysen har som udgangspunkt inkluderet en stor mænge faktorer - inklusiv baggrundsfaktorer som uddannelse, køn, og alder - men endt med at inkludere 9 faktorer, da det er disse, der bedst forklarer fysisk bibliotekstilfredshed[2]. Modellen er illustreret grafisk på følgende side.

---

[2] Denne model har en forklaringsevne på 40% (R^2=0,398), hvilket betyder, at 40% af variationen i tilfredsheden med det fysiske bibliotek kan forklares ud fra disse 9 variable. Den mindst mulig forklaringskraft er 0% og den højst mulige er 100%, hvilket dog i realiteten aldrig opnås jf. forklaring metodebilaget (bilag 2). 40% er en god forklaringskraft for en forholdsvis kompleks problemstilling.

Tallene i parentes viser de såkaldte standardiserede betakoefficienter.. De beskriver styrken af den enkelte faktors betydning for tilfredshed. Værdien kan lægge sig mellem -1 og 1. -1 er den størst mulige negative betydning, 1 er den størst mulige positive betydning, og 0 er lig ingen betydning. Med andre ord: Jo tættere beta-koefficienten er på 1 eller -1 jo mere påvirker den tilfredsheden. Dette er beskrevet nærmere i metodebilaget (bilag 2). Her beskrives det også nærmere, hvordan den multiple regressionsanalyse er foretaget.

Figur 23: Forklaringsmodel på tilfredshed med det fysiske bibliotek.



5 af de 9 faktorer har en *positiv* indflydelse på brugernes tilfredshed:

- At biblioteket har fysiske materialer (0,27)
- At biblioteket inspirerer til nye og andre materialer (0,21)
- At der er personale til stede (0,14)
- At der er mulighed for at deltage aktivt i skabelsen af oplevelser og udbytte på biblioteket (0,10)
- At brugerne finder det vigtigt, at personalet er venligt og imødekommende (0,06)[3]

Det er altså især gode forhold inden for service og materialeudbud der har en positiv indflydelse på tilfredsheden med de fysiske bibliotek.

Analysen har også vist, at flere af brugernes egne årsagsbeskrivelser til nedsat biblioteksbrug også har direkte *negativ* indflydelse på brugernes tilfredshed med det fysiske bibliotek:

- Hvis brugeren ikke føler sig godt tilpas på biblioteket, for eksempel på grund af atmosfæren, larm, eller andre mennesker (-0,11)
- Hvis brugeren ikke har interesse for bibliotekets tilbud og/eller materialer (-0,08)
- Hvis brugeren forbinder biblioteket med noget utidssvarende og forældet (-0,07)
- Hvis brugeren savner viden om, hvad biblioteket kan tilbyde (-0,07)

Dette vil sige, at det især har negativ indflydelse på tilfredsheden, hvis brugerne føler sig utilpasse på biblioteket, hvis de mangler viden om eller interesse for det, biblioteket tilbyder. Og hvis brugeren begrænser sin brug, fordi brugeren forbinder biblioteket med noget utidssvarende, så hænger det også negativt sammen med tilfredshedenBrugernes primære biblioteksinteresser

[3] Det bemærkes, at Moos-Bjerre har foretaget andre tilfredshedsanalyser på biblioteksområdet, og at de to uden sammenligning vigtigste faktorer generelt er det fysiske materialetilbud og personalets service. De to faktorer genfindes da også i nærværende analyse, men personalets serviceniveau synes umiddelbart af lidt mindre betydning end normalt. Det skyldes dels en lidt anden spørgsmålsformulering, dels det forhold, at der i nærværende model til gengæld er kommet til at indgå to variable for personalebetjening. Desuden har den nærværende model samlet set større forklaringskraft end normalt og det har været muligt at få nye forklaringer med i modellen (brugerinvolvering, stemning på biblioteket og viden om tilbuddene).

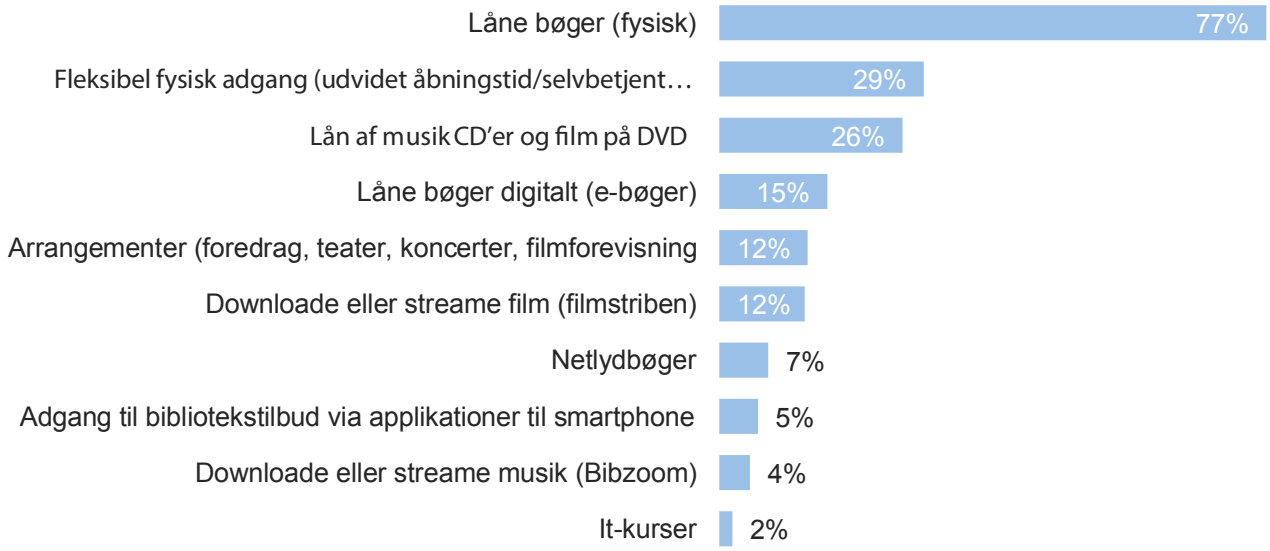
48 Asien. Afrika
DANSK VESTINDEN
Kaptajn Cooks Dagbog
48.7
Sydamerika
South American Handbook 2012
ØSTASIEN
KRYDSTOGT
日本
EN BARBAR I JAPAN
GENSYN MED PATAGONIEN

5 BRUGERNES PRIMÆRE BIBLIOTEKSINTERESSER

Når man spørger brugerne af biblioteket om, hvad deres primære biblioteksinteresser er, er den fysiske bog den klare vinder[4]. Som det fremgår af nedenstående figur har hele 77% af brugerne angivet den fysiske bog som en af deres primære biblioteksinteresser. Der er således over dobbelt så mange, der har angivet den fysiske bog som en primær biblioteksinteresse end nogen af de andre af bibliotekets tilbud.

På anden, tredje, og fjerdepladsen kommer fleksibel fysisk adgang (29%), lån af musik cd'er og film på dvd (29%) og lån af e-bøger (15%).

Figur 24: Brugernes primære biblioteksinteresser

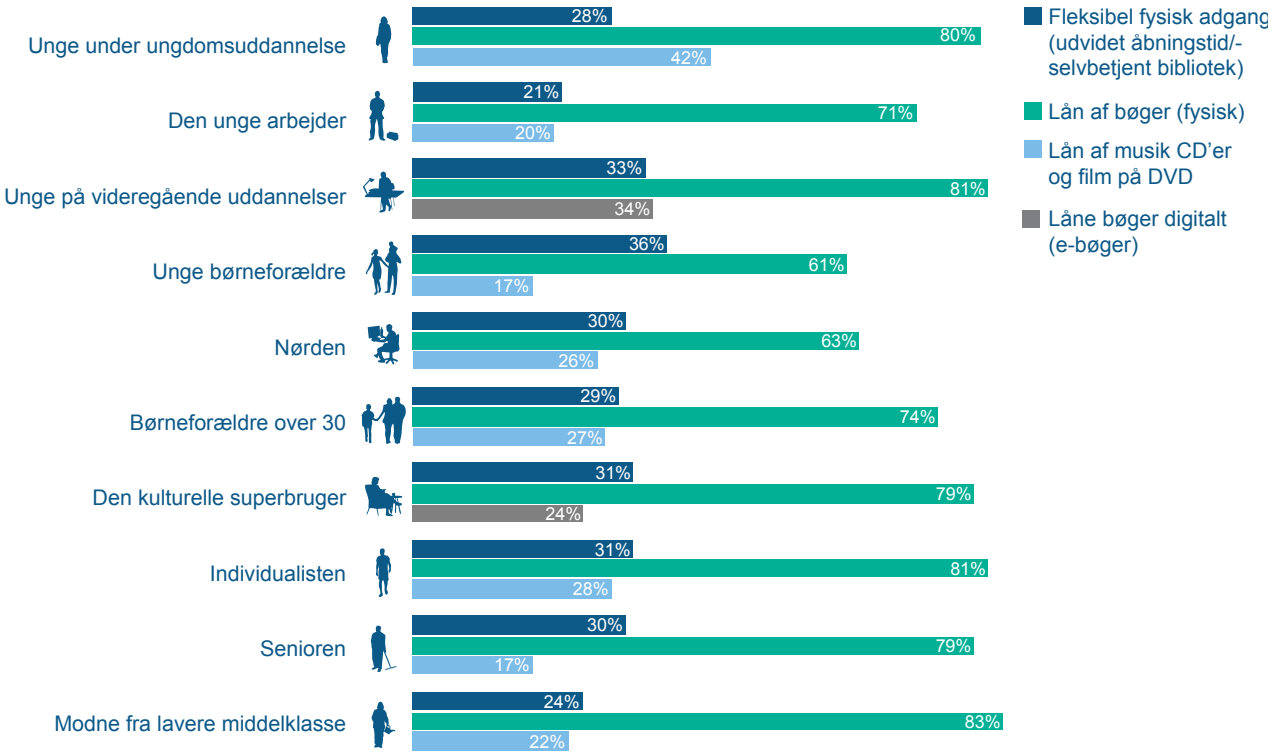


Følgende figur viser hver brugergruppes tre primære biblioteksinteresser. Figuren illustrerer, at der er enighed på tværs af brugergrupperne om, at den fysiske bog er bibliotekets kerneydelse.

Herefter er fleksibel fysisk adgang samt lån af musik cd'er og film på dvd de ting, alle brugerne prioriterer højst. Dog med undtagelse af unge på videregående uddannelse og den kulturelle superbruger, der prioriterer e-bøger højere end lån af cd'er og dvd'er

[4] Brugerne har haft mulighed for at angive op til tre ting som deres hovedinteresser.

Figur 25: De tre bibliotekstilbud, der har størst interesse for hver gruppe af brugere



*17% af brugerne blandt de unge børneforældre har angivet filmstriben som en hovedinteresse. Dette er altså lige så mange, som der har angivet lån af cd'er og dvd'er. Af hensyn til overskueligheden i figuren er denne kategori dog ikke medtaget her.

Anbefaling: Bibliotekernes skal holde fast i kerneydelsen samtidig med, at bibliotekerne udvikles

Hvis man tager udgangspunkt i brugernes interesser og prioriteringer vil den overordnede anbefaling være, at bibliotekerne skal holde fast i deres kerneydelser. Her er udlån af fysiske bøger og nem tilgang til dem det, som brugerne prioriterer højst.

Dette betyder bestemt ikke, at biblioteket ikke fortsat skal udvikles og moderniseres. Som det vil fremgå af de øvrige afsnit af denne rapport har brugerne mange ønsker og forslag til udvikling af fremtidens bibliotek. Det vigtige er bare, at særligt den fysiske bog stadig behandles som en væsentlig kerneydelse.

Enigheden mellem brugergrupperne i forhold til især prioriteringen af den fysiske bog og herefter fleksibel åbningstid skal ikke ses som udtryk for, at der ikke også er væsentlige forskelle i brugergruppernes interesser og biblioteksvaner. Dette vil fremgå af de følgende afsnit, hvor interessen for og forbedringsforslagene til henholdsvis bogen som kerneydelse samt fleksibel åbningstid beskrives nærmere.

5.1 Bogen som kerneydelse

Den fysiske bog er (stadig) brugernes største interesse

"Hele ideen med at have bøger, skal man holde fast i. Og den kulturelle del med, at man kan finde bøger, som var oppe i tiden for måske 30 år siden."

Kvindelig kulturel superbruger

Figur 25 viste, at den store interesse for den fysiske bog gælder for alle grupper af brugere. Modsat hvad man kunne forvente, så svarer de unge i lige så høj grad til den fysiske bogs fordel som den øvrige del af befolkningen. Unge under ungdomsuddannelse og unge på videregående uddannelse prioriterer endda de fysiske bøger højere end gennemsnittet for hele befolkningen. Unge under uddannelse har dog sammen med den kulturelle superbruger også e-bøger som en af deres tre primære biblioteksinteresser. Blandt disse to brugergrupper er andelen, der har angivet den fysiske bog, dog stadig over dobbelt så stor som andelen, der har angivet den digitale bog.

Unge børneforældre er sammen med nørden de segmenter, hvor færrest har angivet den fysiske bog som en hovedinteresse. Men selv i disse segmenter er der over dobbelt så mange, der har angivet den fysiske bog som hovedinteresse sammenlignet med andelen, der har angivet fleksibel åbningstid, der er det andet største interesseområde.

Det er værd at være opmærksom på, at interessen for den fysiske bog således går på tværs af alle aldersgrupper. Der er dermed ikke belæg for at antage, at fremtidens biblioteker i højere grad kan tiltrække unge brugere ved at nedprioritere den fysiske bog til fordel for andre tilbud. Tværtimod udtrykker de fleste af de personer, der er blevet interviewet, at de ikke vil undvære den fysiske bog, og at de synes, det virker forkert de steder, hvor bøgerne er blevet trængt i baggrunden i forbindelse med modernisering af biblioteker. Følgende citat er sigende for flere af interviewpersonernes holdning:

"Når jeg kommer på biblioteket kommer jeg som regel kun for at hente bøger – mit lokale bibliotek er et nyt fancy bibliotek. Der er ikke så mange bogreoler, så det kan være lidt underligt, at der ikke er så mange bøger. Jeg tænker, bibliotek og bøger er lig med hinanden, og det er pga. bøger, man kommer der. Der er mere fokus på, at der er printere, udlejningscykler og service."

Moden kvindelig bruger fra lavere middelklasse

Den store interesse for den fysiske bog skal ikke tages som udtryk for, at der ikke også er interesse for bibliotekets øvrige tilbud. For flere brugergrupper er det ikke et enten-eller, men derimod et både-og.

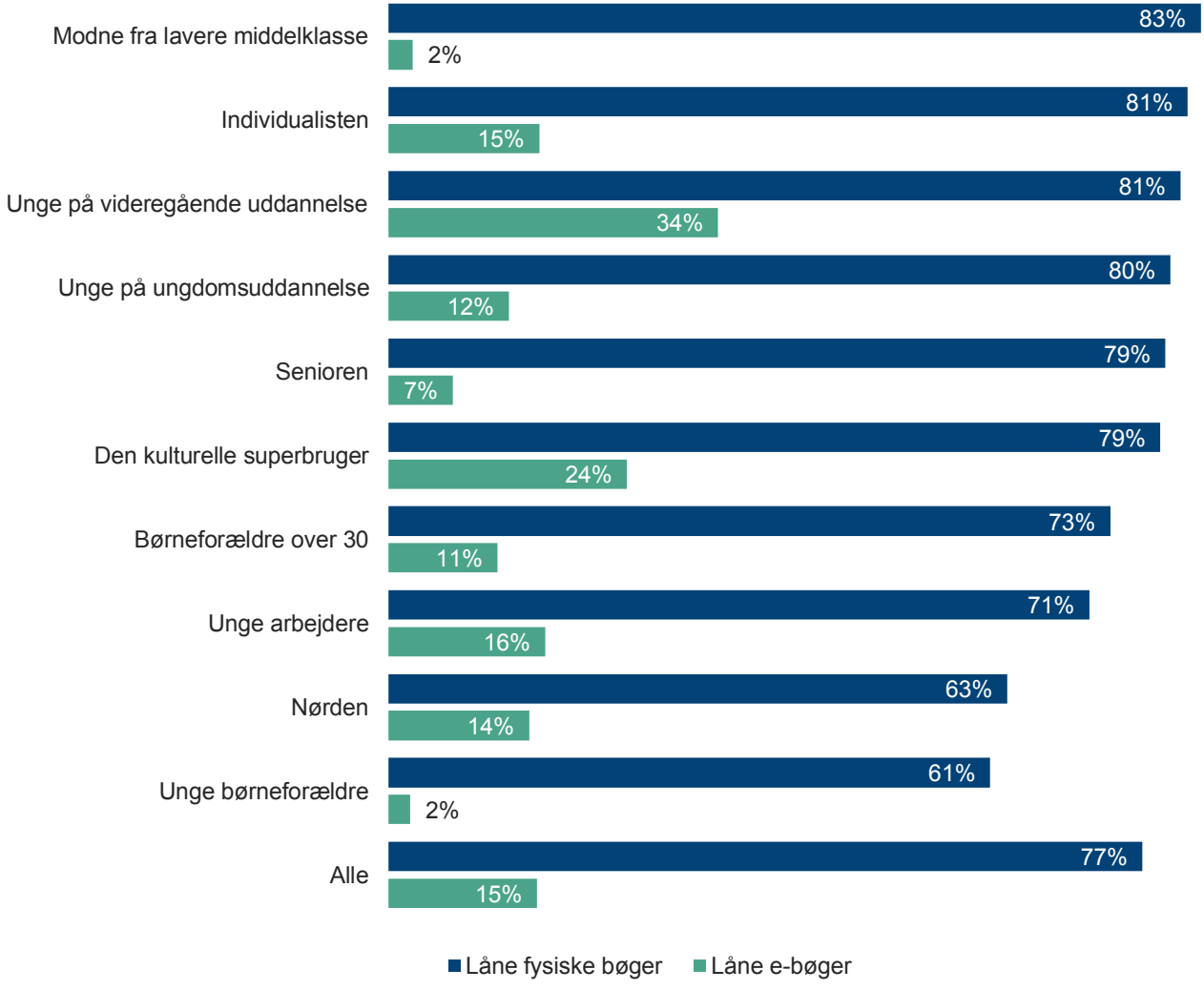
Den fysiske vs. den digitale bog

"Jeg kan godt lide, når det er nogle bøger, jeg først har lånt på biblioteket eller læst gennem studiet – bagefter vil jeg så købe dem – måske i genbrug – det er ligesom en slags gode minder på bogreolen. Det kan minde en om bogens indhold og den tid, da jeg købte den"

Kvindelig individualist, bruger

Der er store forskelle mellem de forskellige grupper af brugere i forhold til interessen for e-bøger. Unge under videregående uddannelse skiller sig ud ved, at 34 % har angivet e-bøger som en af deres primære biblioteksinteresser.

Figur 26: Andel brugere, der har e-bøger og fysiske bøger som en af deres primære biblioteksinteresser



Det er interessant, at alder ikke alene afgør interessen for e-bøger. Dette på trods af, at de unge segmenter generelt er mere digitalt orienterede. Den kulturelle superbruger er generelt ikke specielt digitalt orienteret. Alligevel har dette segment anden flest (24%), der har angivet e-bøger som en af deres primære biblioteksinteresser. Interessen for e-bøger blev udtrykt således af en kulturel superbruger:

"Det er super godt med en e-book reader! Den fylder ingenting, man kan have en million bøger, og man kan have den med ud. Det er et super godt redskab."

Kvindelig kulturel superbruger

Modne fra lavere middelklasse og senioren ligger sammen med unge børneforældre i bunden i forhold til interessen for e-bøger. Brugerne blandt de unge børneforældre skiller sig ud fra de øvrige brugere ved både at have den laveste interesse for e-bøger og for fysiske bøger. Det kan således tyde på, at det for dem ikke så meget er den digitale form i sig selv, der reducerer deres interesse. Det kan tyde på, at der er et uindfriet potentiale for lån af bøger blandt de unge børneforældre, da de generelt har forholdsvis stor interesse for skønlitteratur jf. de nærmere segmentbeskrivelser i bilag 1. Betydningen af om bogen er digital eller fysisk analyseres nærmere i det følgende afsnit.

Har mediet betydning?

Der er noget forskel i, hvor stor betydning brugerne tillægger selve formen af bogen. Flere af de, der deltog i fokusgrupperne, skelnede således ikke strengt mellem om de foretrak fysiske eller digitale bøger. De fleste af dem der brugte e-bøger brugte også fysiske bøger.

Særligt i fokusgruppen med repræsentanterne fra de unge segmenter var der mange, der ofte vekslede mellem de forskellige former for bøger. Der var her en tendens til, at den fysiske bog blev foretrukket til skønlitteratur fordi selve stofligheden og associationerne ved en fysisk bog bidrog mere til en hyggelige stemning og læseoplevelse.

Til gengæld foretrak de fleste af de unge at søge informationer og læse fagstof i elektronisk form. Denne dobbelthed blev eksempelvist udtrykt således af to brugere:

"At læse på tablet er ligesom at læse en bog, men det er nemmere at føle bogen, hvis man har den i hånden. Jeg vil helst læse fagstof på en computer – så kan man copypaste! Man kan dog ikke "søge på et stikord" i en bog. Det kan man i elektronisk form (..) Tablets kan mangle lugten og tyngden, men er ideelt til ferie."

Ung mand under videregående uddannelse, bruger

"Biblioteket er ved at blive skudt i sænk i forhold til faglitteratur. På computeren kan man copy-paste og søge på stikord. Men skønlitteratur vil jeg hellere låne som en fysisk bog."

Ung kvinde under videregående uddannelse, bruger

Det gælder generelt, at de dedikerede brugere har en større åbenhed over for nye digitale bibliotekstilbud. For flere af brugergrupperne over 30 år – med den kulturelle superbruger som en tydelig undtagelse – lader formen dog til at have betydning. Eksempelvis har de modne brugere fra lavere middelklasse (sammen med unge børneforældre) den laveste interesse for digitale bøger (2%) og samtidig den højeste interesse (83%) for at låne fysiske bøger. For denne brugergruppe tyder det således på, at den digitale vs. fysiske form har betydning. Dette blev også udtrykt af en af brugerne i et fokusgruppeinterview:

"Jeg synes, skønlitteratur skal være en rigtig fysisk bog, fordi det bare er hyggeligere i sofaen, i sengen og på café. Jeg kan læse dem igen og igen, så derfor er det fint at have det i fysisk form."

Moden kvinde fra lavere middelklasse, bruger

For brugerne fra segmentet "Nørden" tyder det derimod på, at den digitale form tiltaler dem. Som fremhævet i beskrivelsen af nørden i bilag 1 har dette segment den laveste interesse for skønlitteratur og interessen for faglitteratur er tæt på gennemsnittet. Det afspejles også i, at brugerne i dette segment ligger i bunden i forhold til interessen for at låne fysiske bøger. Alligevel har nørden en gennemsnitlig interesse for e-bøger. En af de "nørder", der indgik i fokusgruppeinterviewet, foretrak også klart den digitale bog:

"Jeg foretrækker e-bog, fordi den er en fin lille størrelse: vejer mindre end en rigtig bog og den kan jeg sagtens have med i seng eller sidde med i en god stol og drikke en kop kaffe."

Mandlig nørd, ikke-bruger

Det er dog værd at være opmærksom på, at selv dette segment har angivet en markant større interesse for at låne fysiske bøger end at låne elektroniske bøger. Samtidig er det sigende, at citatet er fra en ikke-bruger. Han har tidligere brugt biblioteket, men idet han læser alt på e-bog, har han ikke brugt biblioteket efter mulighederne for at downloade til e-book reader blev ændret.

Denne interviewperson fremhævede sammen med flere andre interviewpersoner, at de var ærgerlige over, at man ikke længere kan downloade e-bøger til e-book reader. En af bibliotekets kernebrugere udtrykker det således:

"Det er desværre blevet sådan, at man ikke kan låne hjem til sin "e-book-reader". Nu købte jeg netop en, der kunne matche biblioteket og så holdt de op med det (…), jeg kan kun downloade til min PC og mobiltelefon, og det er ikke attraktivt"

Kvindelig kulturel superbruger

Anbefaling: Bogen skal fortsat være en kerneydelse

Som tidligere nævnt er det en væsentlig anbefaling, at bibliotekerne ikke må glemme, at brugerne stadig oplever den fysiske bog som bibliotekets kerneydelse – og at det primært er denne ydelse, de efterspørger. Bibliotekerne skal derfor fortsat have fokus på bogen, selvom også en række nyere områder med fordel kan udvikles.

Flere nye bøger og kortere ventetid

Såvel brugernes som ikke-brugernes begrundelser for ikke at bruge biblioteket mere i afsnit 9 at en af de væsentligste årsager til lavt biblioteksbrug er, at man køber bøger. En af bibliotekets væsentligste konkurrenter er således andre bøger!

Der vil selvfølgelig altid være nogen, der foretrækker at eje bøger. Men undersøgelsen tyder alligevel også på, at det kan tiltrække flere brugere, hvis selv en traditionel ydelse som bogen kan udvikles og forbedres. Som det fremgår af afsnit 9 er flere nye fysiske materialer og kortere ventetid således en af de ting flest brugere angiver, at der vil øge deres biblioteksbrug.

Flere bøger på fremmedsprog

Særligt flere af de unge brugere udtrykte ønske om, at bibliotekerne får flere bøger på fremmedsprog.

"Vi har også skrevet noget med internationale værker, noget med flere bøger på engelsk og fransk og tysk og fremmedsprog (…) Man gider ligesom ikke læse "Game of the Thrones" på dansk."

Gruppearbejde unge under videregående uddannelse

En af brugerne over 30 år var også inde på, at bøger på fremmedsprog kan have en demokratisk og integrerende funktion ved, at brugere med anden etnisk baggrund vil komme på biblioteket efter materiale på deres modersmål og samtidig herigennem introduceres til tilbud på dansk.

5.2 Fleksibel åbningstid

Brugerne prioriterer fleksibel åbningstid højt

"Men det er også det der med åbningstider. Hvis man er på arbejde eller på studie. Hvis man så lige skal hjem først, så har bibliotekerne jo bare som regel lukket."

Ung kvinde under videregående uddannelse, bruger

Som det fremgik af figur 24 og 25 i afsnit 5.1, er fleksibel åbningstid det, brugerne synes er anden vigtigst i forhold til deres biblioteksbrug. 29% har således angivet fleksibel åbningstid med selvbetjening som deres anden største biblioteksinteresse.

Brugerne er endvidere blevet spurgt til, hvad der kan få dem til at bruge biblioteket mere i fremtiden. Her har 30% af brugerne svaret, at de vil bruge biblioteket mere, hvis der kommer længere åbningstider - også selvom en del af åbningstiden så bliver uden personale. Længere åbningstid er således det område, flest har angivet, som noget der kunne få dem til at bruge biblioteket mere.

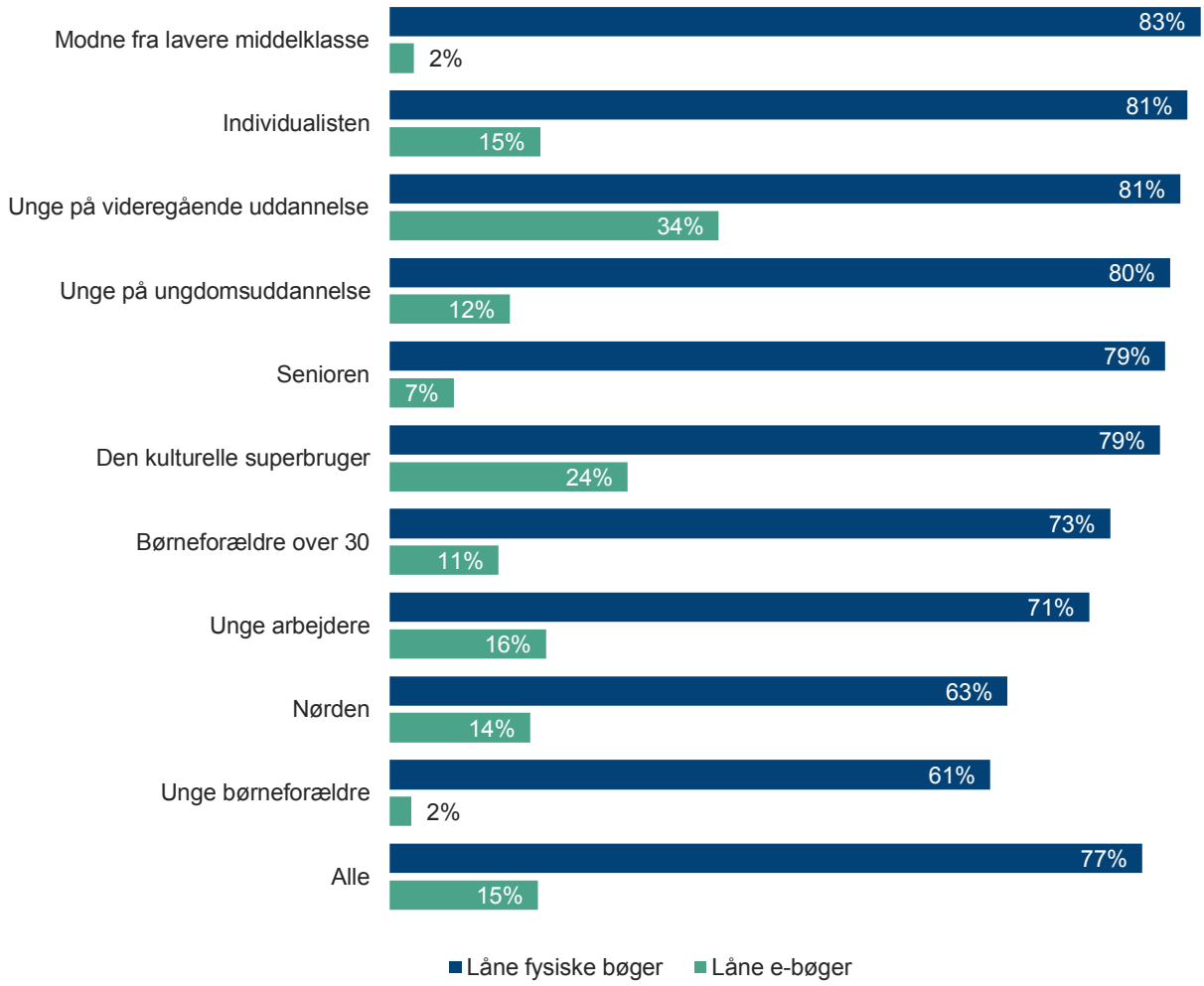
De forskellige brugergrupper ligger forholdsvis tæt på hinanden i forhold til, hvor mange der har længere åbningstid som en af deres primære biblioteksinteresser. Når man i stedet spørger til, hvad der kan øge de enkelte gruppers biblioteksbrug, er der derimod større forskelle.

Som det fremgår af følgende figur er det unge på ungdomsuddannelse og unge på videregående uddannelse, hvor flest mener længere åbningstid vil øge deres brug af biblioteket. Derimod skiller senioren sig ud ved, at kun 11% af brugerne fra dette segment har angivet længere åbningstid som en ting, der vil øge deres biblioteksbrug. Dette tyder således på, at selvom brugerne fra denne gruppe er meget interesseret i fleksibel fysisk adgang, er det ikke noget, der vil øge deres biblioteksbrug.

"Den dag jeg bliver efterlønner, vil jeg måske bruge det på nogle lange vinteraftener. Så det er nok tid, jeg mangler. Lige nu er der nok ikke rigtig noget, de kan gøre."

Mandlig senior, ikke bruger

Figur 27: Andel brugere, der har fleksibel fysisk adgang som en af deres biblioteksinteresser samt andel, der har angivet længere åbningstid som en ting, der vil øge deres biblioteksbrug



Af spørgsmålsformuleringen er det fremgået, at den udvidede åbningstid kan blive uden personale. Denne ressourceafvejning blev også foretaget i fokusgrupperne og i de personlige interviews. Her udtrykte næsten alle, at hvis de skulle vælge mellem udvidede åbningstider uden personale eller mere personale, ville de vælge udvidet åbningstid:

"Jamen; lang tid åbent, for jeg klarer mig stort set selv, jeg har ikke så tit behov for personale. Jeg plejer at bestille over nettet og så hente. Det er sjældent, jeg har behov for hjælp."

Kvindelig kulturel superbruger

Det skal dog understreges, at kun få helt ville undvære personalet.

De fleste syntes, det er vigtigt, at personalet er der en del af tiden. Der er samtidig en erkendelse af, at et tilbud med udvidet åbningstid kun er godt, hvis rummet er trygt, ordentligt og rent, og hvis der er præsenteret, udstillet og fremlagt nye og relevante materialer. Alt sammen noget der kræver personale. Flere af de interviewede brugere havde erfaringer med digital selvbetjening, og de var meget positive:

"Det er forrygende, at man kan. Det har før været mit problem, at så fik man ikke lige afleveret, så skulle man vente til mandag, og så fik man en bøde."

Ung børneforælder, bruger

Anbefaling fra brugerne: fleksibel åbningstid på flere biblioteker

Baseret på ovenstående ønsker fra brugerne vil det være en anbefaling, at flere biblioteker benytter sig af muligheden for at have fleksible åbningstider ved hjælp af selvbetjening.

Da bibliotekerne ofte står over for en ressourceafvejning, vil det nok ikke være en økonomisk realistisk løsning blot generelt at forlænge åbningstiderne med samme serviceniveau fra personale. Brugerne var dog også indstillet på, at den ekstra åbningstid vil blive selvbetjent, ligesom mange steder allerede har det i dag.

"Vi snakkede om, at der skal være længere åbent, så folk fra arbejde kan tage derhen om aftenen efter aftensmad. Så snakkede vi om, at der er nogle med længere åbent men så med selvbetjening."

Gruppearbejde med individualisterne

Nogen af brugerne fremhævede dog, at de ikke blot efterspurgte en udvidet og selvbetjent åbningstid, men at de gerne ville have mere *fleksibel åbningstid,* hvor også tidspunktet for bemanding er fleksibelt eksempelvis ved, at der på udvalgte dage kunne være personale om aftenen. Så der således også i bemandingsplanlægningen blev taget hensyn til, at mange brugere kun har mulighed for at komme om aftenen.

"Det kunne være skæve åbningstider, så de en dag om ugen havde åbent om aftenen, ligesom banken."

Ung mand på videregående uddannelse, bruger

eReolen.dk

FORSIDE | HJÆLP | LOG IND

Søg... Søg

Åh, den kærlighed! | Bøger til ungerne | Nyeste bøger

Emner: Voksen | Børn og unge | Faglitteratur | Alle titler

VI ANMELDER

Tvunget til

"Tvunget til tavshed" er en amerikansk krimi, når den er allerbedst. Som en lille sidegevinst får man et ganske godt indblik i amish-kulturen ...

Litteratur litteratursiden.dk

The Black Dagger

Spændende, original og lovende vampyrserie for voksne læsere med hang til en stærk kærlighedshistorie. 'Vampyrkongen' som er 1. bind i serien om

Litteratur litteratursiden.dk

Se flere fra litteratursiden.dk

FORFATTERPORTRÆT

Katherine Dunn

(f.1945) født i Kansas City. Dunn har arbejdet inden for mange felter - hun har været bartender og maler samt undervist i creative writing på et college i Oregon og lavet voice- over-arbejde. Dunns forfatterkarriere har taget nogle gevaldige spring. Efter debuten "Attic" i 1970 og "Truck" i 1971 var det først i 1989, at hun igen udgav

NYHEDER

At rejse er at leve...nye rejsebøger på eReolen

10.02.2014

Lonely planets rejsebøger er kendt af de fleste. På eReolen kan du finde nogle af de lettere...

Kun en tåbe frygter ikke litteraturen.

04.02.2014

I disse uger viser vi portrættet fra Forfatterweb af Mikkel Birkegaard her på eReolens forside....

Filmatiserede historier

03.02.2014

Mange gode Hollywood-klassikere har haft romaner som forlæg og i disse år er det som om,...

1. verdenskrig: "The war to end war"

29.01.2014

"The war that will end war" (kan læses i fuldtekst via linket) er navnet på den bog, H.G.Wells...

Auschwitz-dag

27.01.2014

I dag, d. 27. januar, er Danmarks minde- og mærkedag for ofre for Holocaust. Fangerne i KZ-lejren...

Kend din klassiker!

24.01.2014

Gamle mørnede bøger med guldnede sider og gotisk skrift virker ikke nødvendigvis

VIDEO

Niels Arne Sørensen fra Syddansk Universitet forelæser om 1. verdenskrig

Videoer fra Kunst og videnskab SDU

Hjælp

Læs brugervejledninger og hent app og programmer

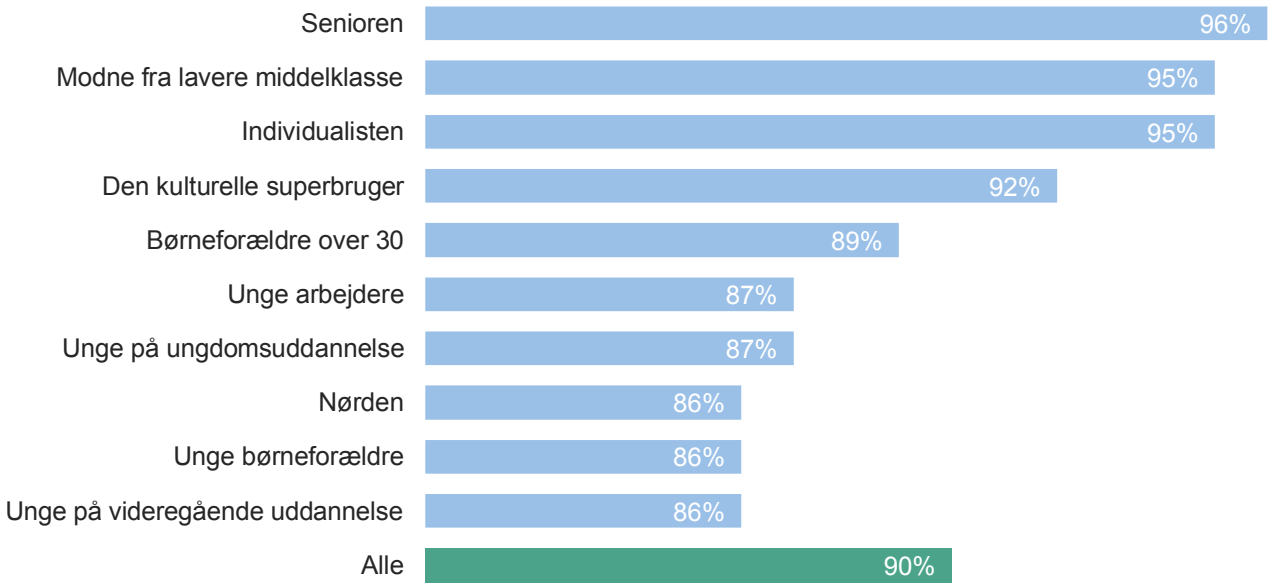
Se en kort videoguide til eReolens app

Kontakt os

6 BIBLIOTEKSPERSONALET

90% af brugerne er enige i, at det er vigtigt, at biblioteket har fysisk tilstedeværende personale, der kan hjælpe og vejlede. Det er således tydeligt, at selvom der jf. afsnittet om fleksibel åbningstid, er mange, der gerne bruger digital selvbetjening, er det på ingen måde ensbetydende med, at personalet generelt kan undværes.

Figur 28: Andel brugere, der er enige i, at det er vigtigt, at der er personale fysisk til stede, der kan hjælpe og vejlede



Nogen af de brugere, der blev interviewet, udtrykte da også, at de syntes, der var for lidt personale.

"De er meget hjælpsomme, men der er ikke så mange af dem. Der kan hurtigt komme kø."

Mandlig senior, bruger

Det er dog tankevækkende, at der alligevel er meget få af brugerne (6%), der har angivet mere biblioteksspersonale som en ting, der ville få dem til at bruge biblioteket mere. Alle brugergrupperne ligger her forholdsvis tæt på hinanden. Blandt de ikke-brugere, der blev interviewet, lod det heller ikke til at være på grund af for lidt eller for dårlig service, at de ikke brugte biblioteket:

"Jeg husker det som om, at bibliotekarer er meget hjælpsomme, også selvom det er en 10- årig knægt, der spørger til nogle underlige ting."

Mandlig nørd, ikke-bruger

Selvom mere personale ikke har nogen særlig betydning for brugshyppigheden, har den måde personalet møder brugerne på stor betydning for om brugerne får en positiv eller negativ biblioteksoplevelse. 96% af brugerne har således svaret, at de er enige i, at det kan gøre biblioteksbesøget til en positiv oplevelse, hvis de møder venlighed og imødekommenhed fra personalet. Det overgås i betydning kun af om man får det materiale man kommer efter (99%). Ligeledes er 94% enige i, at det kan gøre biblioteksbesøget til en negativ oplevelse, hvis de møder uvenlighed fra personalet. Det er derfor meget vigtigt, hvordan brugerne oplever personalet og den leverede service. Det beskrives nærmere i næste afsnit.

Brugernes oplevelse af personalets service

Mange af brugerne i fokusgruppeintereviewene havde en positiv oplevelse af personalet. Særligt flere af de modne brugere var positive:

"Min generelle opfattelse er, at de altid er meget servicemindede og hjælpsomme."

Kvindelig kulturel superbruger

Det fremgik dog også af interviewene, at oplevelsen svingede fra medarbejder til medarbejder og fra sted til sted. Dette blev særligt udtrykt af de yngre brugere:

"Der ligger to biblioteker (...). På det ene er det ikke så fedt at komme ned, fordi der er de alle hamrende sure og dårligt servicemindede, og på det andet er de servicemindede og super nice. Der er stor forskel fra bibliotek til bibliotek."

Ung mandlig arbejder, bruger

Nogen brugere havde også en oplevelse af, at personalets egne interesser kunne have betydning for servicen:

"Jeg synes også, det er lidt, hvad man spørger om. Hvis man gerne vil låne en bog, lyser de sådan helt op og hvis man siger, computeren virker ikke, så er det sådan lidt ens eget problem, det gider de ikke hjælpe med."

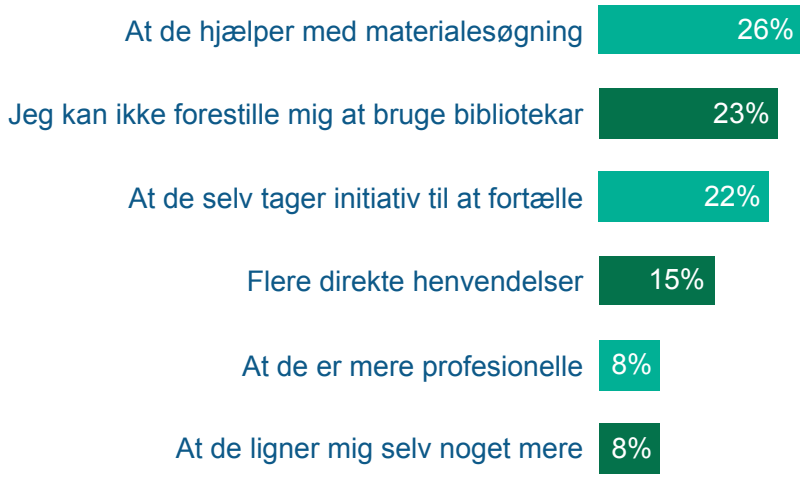
Ung kvinde på videregående uddannelse, bruger

6.1 Brugernes forbedringsforslag til personalet

Bibliotekets brugere er blevet bedt om at angive, hvad der kunne få dem til at bruge personalet mere.

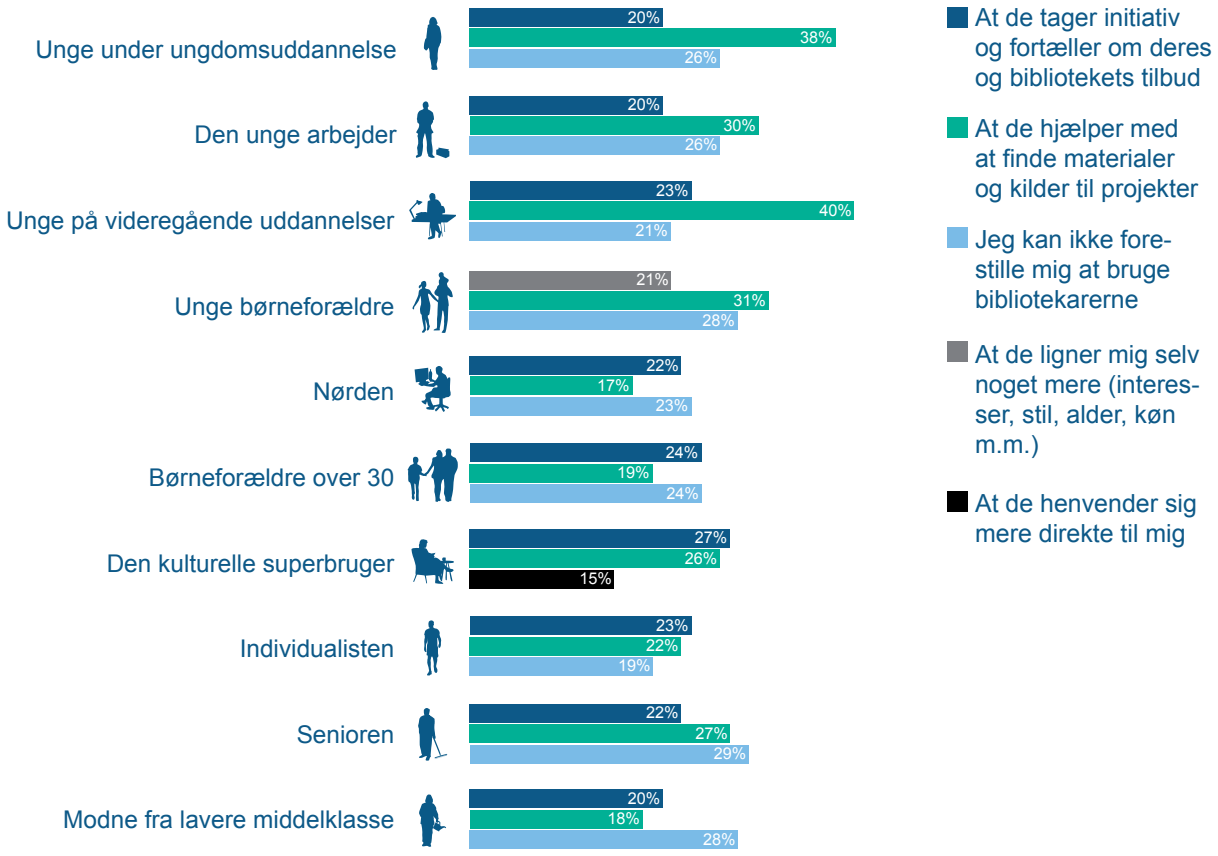
Figuren nedenfor viser, hvor mange af brugerne der samlet har angivet de forskellige muligheder.

Figur 29: Brugernes angivelse af, hvad der kan få dem til at bruge personalet mere



Der er forskelle i de forskellige brugergruppers ønsker til personalet. Figuren nedenfor viser hvilke tre områder flest brugere inden for hver brugergruppe har angivet.

Figur 30: Brugernes angivelse af, hvad der kan få dem til at bruge personalet mere. Top 3 per brugergruppe



Det er tankevækkende, at hele 23% har angivet, at de ikke kan forestille sig at bruge en bibliotekar. Det er en stor andel, når man tager i betragtning, at det kun er brugerne, der er blevet spurgt. Det gælder endvidere for alle brugergrupperne, at det er relativt mange, der har svaret, at de ikke kan forestille sig at bruge en bibliotekar.

Det tyder således på, at der er nogen brugere, som det vil være svært at nå, og som man måske heller ikke bør bruge ressourcer på at nå, hvis de er tilfredse med at bruge biblioteket uden at bruge personalet. Det skal dog understreges, at det stadig er klart størstedelen af brugerne der *ikke* har angivet, at de ikke kan forestille sig at bruge en bibliotekar – eller med andre ord; at de gerne vil bruge personalet.

I forhold til at øge brug og tilfredshed blandt disse brugere er der følgende anbefalinger:

(Fortsat) fokus på hjælp til materialesøgning

Hjælp til materialesøgning er det, som flest fremhæver, at der vil få dem til at bruge personalet mere. Som det fremgår af følgende figur har det særlig stor betydning for

de to grupper, der studerer; unge på videregående uddannelse (40%) og unge under ungdomsuddannelse (38%). Men også de øvrige brugergrupper lægger stor vægt på dette område.

På baggrund heraf vil en væsentlig anbefaling være, at personalet fokuserer på at hjælpe brugerne med at søge på de materialer, der er relevante for dem, og særligt har fokus på at hjælpe de unge, der går i folkeskole, på ungdomsuddannelse eller videregående uddannelse.

Materialesøgning er naturligvis i forvejen en væsentlig del af bibliotekarernes arbejde. Når det alligevel er det område, flest angiver kan få dem til at bruge bibliotekarerne *mere,* tyder det dog på, at en væsentlig del af brugerne gerne vil have mere hjælp hertil.

Mere henvendelse og tydeligere roller
En anden forklaring på, at så mange angiver ”materialesøgning”, kan være, at brugerne i højere grad skal gøres opmærksomme på, at de kan få hjælp til søgning af materialer og kilder til projekter.

Der er således 22% af brugerne, der har angivet, at det kunne få dem til at bruge personalet mere, hvis de selv tager initiativ til at fortælle. Der er endvidere 8%, der angiver, at de ville bruge personalet mere, hvis de henvendte sig mere direkte til dem. Dette blev også udtrykt af flere af de brugere, der blev interviewet, eksempelvis denne unge børneforælder:

“Jeg synes, det ville være meget godt (at de kom mere til en). Jeg arbejdede engang i en butik, der fik vi altid at vide, at vi skulle være synlige og ude på gulvet, hvis vi ville sælge noget.”

Ung børneforælder, kvindelig bruger

Der var dog også nogen af brugerne, der syntes, at det kunne blive for anmassende, hvis bibliotekarerne uopfordret kom hen til dem. De foretrak i stedet, at personalet bare tydeliggjorde, at de var tilgængelige, fx ved at der er et sted, hvor det er tydeligt, at man kan henvende sig, hvor der altid står nogen klar - eller ved via tekst og budskab på tøjet at signalere tilgængelighed: Fx på T-shirt have tekst a la *”spørg mig” eller ”jeg er her for dig”.* Det fremhævede nogle, at de havde gode erfaringer med fra andre sammenhænge.

I forlængelse af ovenstående foreslog brugerne endvidere, at det kunne være rart, hvis det var lidt mere synligt, hvem de kunne spørge om hjælp til hvad.

“Nogle gange kan jeg blive i tvivl om, hvem der arbejder der, og hvem der ikke gør. Navneskilte kunne være en idé.”

Ung børneforælder, kvindelig bruger

Specialistkompetencer men generel basisviden

I fokusgruppeinterviewene blev det fremhævet som en god oplevelse, hvis personalet kunne hjælpe med mere specialiserede ting. Samtidig understregede andre, at det ikke skal blive så personafhængigt, at det betyder, at det ofte vil være svært at få hjælp:

"Godt med specialistkompetencer. Jeg skulle en dag have hjælp til nogle databaser, som jeg mente, biblioteket har adgang til. Jeg fik at vide at vedkommende, der vidste noget om det, ikke var der den dag, men de kunne få min mailadresse, så kan vedkommende kigge på det og skrive til mig. Det, synes jeg faktisk, var en rigtig god service."

Ung mand på videregående uddannelse, bruger

"(...) når man så lige har brug for noget hjælp, man så får at vide: Nå men, den person er der ikke lige i dag. Så synes jeg bare, det ville være rart, hvis alle bare vidste lidt om det hele sådan helt generelt. Fx: du er kommet til at trykke på den her knap, så derfor virker printeren ikke."

Ung børneforælder, kvindelig bruger

Politiske synspunkter på kompetenceudfordringer

Gennem samtaler og interviews med politikere er det også indtrykket, at politikere oplever et pres på og behov for udvikling af nye kompetencer på bibliotekerne i forhold til at matche borgernes efterspørgsel og udviklingen af nye opgaveområder og -løsninger. Det være sig fagligt og uddannelsesmæssigt såvel som servicemæssigt, socialt og personligt. På det personlige og servicemæssige område udtrykkes en forventning om mere professionelle relationelle og sociale kompetencer, af en af de interviewede politikere således:

"Det er slet ikke hovedbeskrivelsen på biblioteker og personalet, men man kan altid blive bedre til det med service. Der kan godt være bibliotekspersonale, der er lidt lukkede omkring sig selv og egen faglighed og ikke kigger så meget ud mod borgerne. Altså der kan være langt til den første hilsen "god dag og velkommen". Det gør nogle biblioteksforretninger til udveksling uden personkontakt og nærvær. For nogen borgere kan det opleves lidt lukket og selvtilstrækkeligt, hvis personalet ikke er mere udfarende".

3. ETAGE // FAKTA
Spørg bare
Spørg bare
vad?

BIBLIOTEKDK
ALLE BIBLIOTEKER PÅ NETTET

Spørg biblioteksvagten | Find bibliotek

Alle materialer | Bøger | Artikler | Film | E-materialer | Spil | Musik | Noder

Skriv et eller flere søgeord

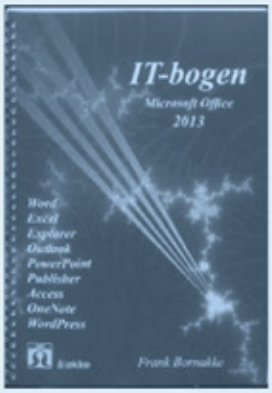
Søg

Flere søgemuligheder

Inspiration - nye materialer i bibliotekerne

Nye bøger - faglitteratur

Offentlig innovation



IT-bogen
Frank Bornakke

Sådan bruger du bilens aircondition - med omtanke!

ATK - aldersrelateret træningskoncept

Händels Messias
Peter Ryom

Æst

Emneoversigt - klik dig frem

Menneske & samfund
Familien Velfærd Ældre Børn ...

Sundhed & sygdom
Medicin Motion Livsstil Arbejdsmiljø ...

Hjem & fritid
Hus&have Sport Hobby Mad&drikke ...

Pædagogik, psykologi & uddannelse
Skole Studier Daginstitutioner Unge ...

Samfundet, økonomi & politik
Lov&ret EU Kommuner Politi Militær ...

Historie, rejser & sprog
Geografi Ordbøger Opdagelsesrejser ...

IT, medier & kommunikation
Internet Computer Telefon Formidling ...

Fag, erhverv & brancher
Industri Business Virksomheder ...

Forskning, natur & teknik
Klima Universet Trafik Energi Dyr ...

Filosofi & religion
Etik Myter Livsanskuelse ...

Kunst & kultur
Litteratur Film Musik TV Design ...

Skønlitteratur & biografier
Romaner Krimi Humor Erindringer ...

Nyheder i det nye bibliotek.dk

- Når du ser en post, kan du UDEN at folde den ud klikke på "Vælg og bestil" og enten bestille (venstre spalte) eller lægge i Huskeliste (højre spalte).
- Anmeldelsesoversigt med links til Infomedia: klik på Mere information i posterne

Vigtigt om det nye bibliotek.dk

bibliotek.dk er skiftet til den nye version.
Det betyder, at du nu ser denne side, når du går ind på bibliotek.dk.
Langt de fleste funktioner på den gamle bibliotek.dk finder du også her samt nye funktioner som fx den nye måde at

Søg i 65 millioner videnskabelige artikler
Hent print på dit lokale bibliotek

Klik her for at læse mere og søge videnskabelige artikler

Brug for hjælp?

Spørg Biblioteksvagten

7 DET DIGITALE BIBLIOTEK

Det digitale bibliotek har fået særskilt opmærksomhed i undersøgelse, analyse og rapportering. Det skyldes for det første, som det også er tematiseret i indledningen til rapporten, at digital biblioteksbrug er stigende, og i mange år har haft forventningen med sig. Det skyldes for det andet, at undersøgelsens resultater på området er interessante og nyskabende på flere punkter.

I de senere år er de digitale bibliotekstilbud steget voldsomt i omfang, og brugernes kendskab til og anvendelse af e-ressourcerne er da også stigende, om end det stadig har væsentlig mindre efterspørgsel end de fysiske tilbud. Nærværende undersøgelse viser da også, at det fortsat er den fysiske bog som allerflest brugere angiver som væsentligste årsag til at benytte biblioteket.

Tendensen er ikke desto mindre, at de fysiske udlån falder og de elektroniske udlån stiger i antal. Man kan godt få indtryk af, at de fysiske udlån (kun) er stagneret eller begrænset faldende. Det skyldes, at man ofte ser på overordnede udlånstal, der også inkluderer fornyelser. Ser man nærmere på tallene dækker et samlet status quo over en forholdsvis markant nedgang i de fysiske førstegangsudlån – dvs. den første transaktion, hvor materialet udlånes til låneren - og en næsten tilsvarende stigning i antallet af fornyelser, der dækker over at det samme lån forlænges en eller endda flere gange.

I 2012 er antallet af fysiske førstegangsudlån på folkebibliotekerne i alt 42 millioner enheder, mens antallet af digitale lån er 14 millioner enheder. Derfor er det interessant at følge udviklingen på dette punkt også i de allernærmeste år, for den faldende kurve i fysiske udlån og stigende kurve for elektroniske lån bør - alt andet lige – krydses inden for en kortere årrække. Og det er forventningen til trods for ujævn udvikling blandt andet som følge af et reduceret udbud af materialer på e-reolen og en bortfaldet mulighed for at tilgå e-reolen via visse læsningsenheder.

7.1 Befolkningsgruppernes brug af og interesse for det digitale bibliotek

Dette afsnit omhandler brugen af det digitale bibliotek, og hvad der har betydning for, hvorvidt man bruger og kan betragtes som værende i målgruppen for bibliotekets digitale tilbud.

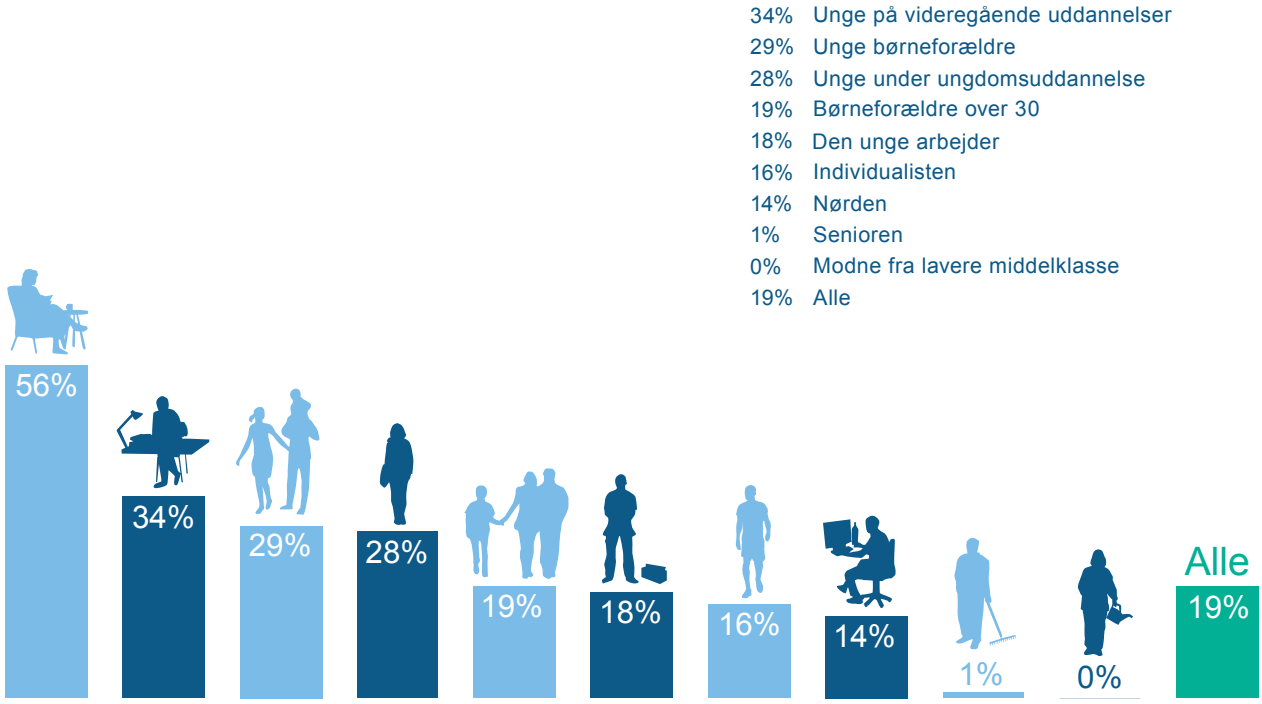
Hvem er i målgruppen for det digitale bibliotek?

Til denne analyse er der udviklet et e-indeks, der indikerer i hvor høj grad borgerne er i målgruppen for bibliotekets digitale tilbud. Dette er målt ved hjælp af flere parametre, der måler, i hvilken grad borgerne interesserer sig for, bruger og motiveres af bibliotekets e-ressourcer. I bilag om undersøgelsens metode er det nærmere beskrevet, hvad et indeks er, og hvordan e-indekset er udarbejdet.

Følgende figur angiver andelen i hvert segment, der scorer højt på e-indekset. Der er ikke et en-til-en forhold mellem andelen, der scorer højt på e-indekset og hvor mange,

der kan forventes at bruge bibliotekets digitale tilbud. Opgørelsen viser nærmere de andele, der som *minimum* er i målgruppen for bibliotekets digitale tilbud, og skal primært ses som et værktøj til at se forskelle mellem de enkelte befolkningsgrupper.

Figur 31: Andele i befolkningsgrupperne, der scorer højt på e-indekset



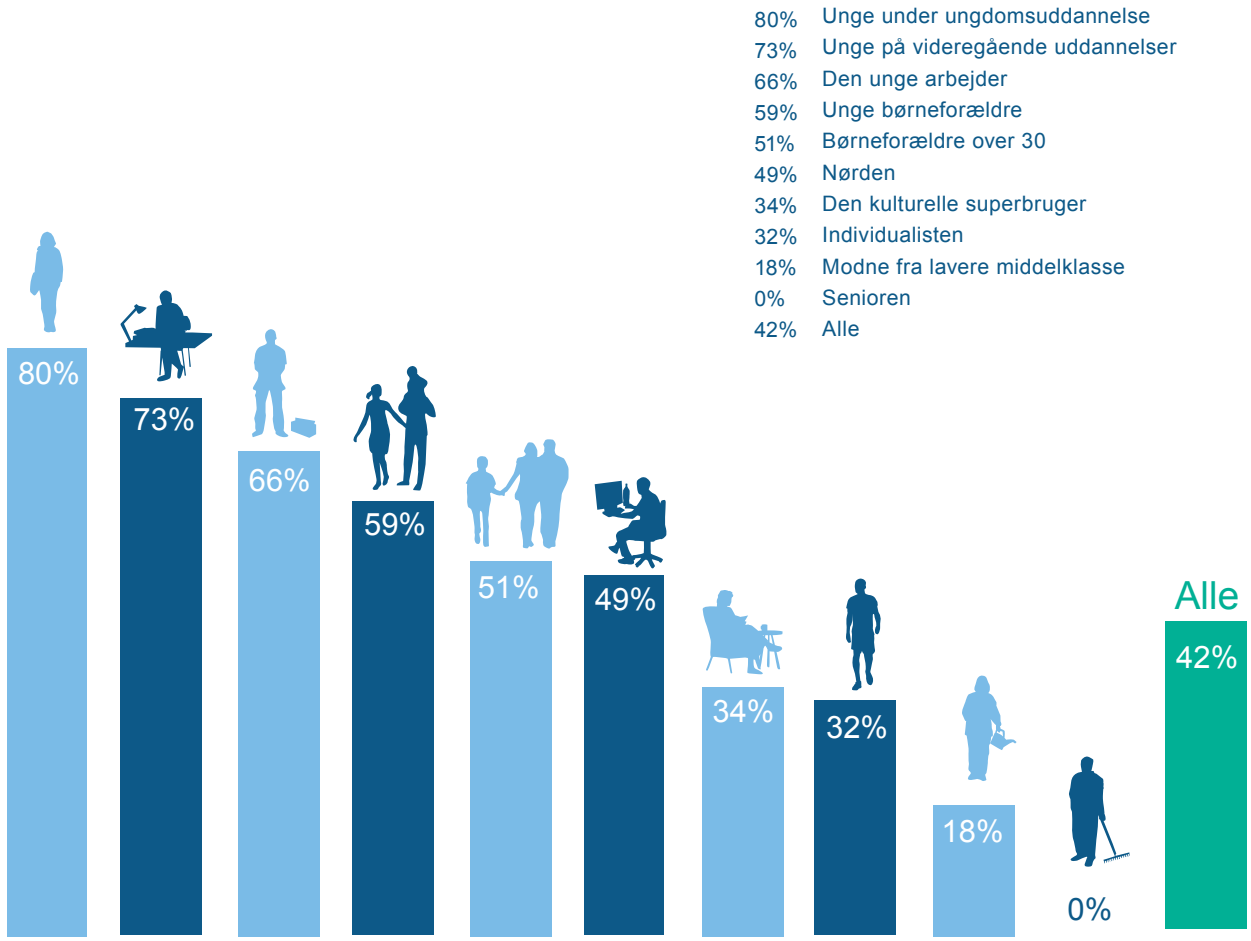
Figuren viser:

- at der er stor forskel i de enkelte befolkningsgruppers placering på e-indekset og dermed stor forskel på, hvorvidt de kan forventes at være i målgruppen for bibliotekets digitale tilbud.
- den kulturelle superbruger skiller sig ud ved at ligge markant højere end de andre grupper. Som det blev beskrevet i afsnit 3 og 4 udgør dette segment generelt kernebrugere af biblioteket. Opgørelsen her sandsynliggør, at den kulturelle superbruger også er en loyal kernebruger i forhold til bibliotekets digitale tilbud.
- hvis man alene sammenligner den kulturelle superbruger med de øvrige grupper over 30 år, er forskellen iøjnefaldende stor. Befolkningsgrupperne over 30 ligger generelt lavere end de unge grupper, og der er en forskel på hele 37 procentpoint fra den kulturelle superbruger til børneforældrene over 30, der er den gruppe blandt de voksne, der ligger anden højst.
- unge under videregående uddannelse, unge børneforældre og unge under videregående uddannelse har en forholdsvis stor andel af personer med en høj score på e-indekset, og er som sådan væsentlige målgrupper for bibliotekernes digitale tilbud.
- senioren og modne fra lavere middelklasse ligger klart helt i bunden i forhold til e-indekset og kan derfor kun i ringe grad forventes at være i målgruppen for de digitale tilbud, når vi ser på situationen i et øjebliksbillede i hvert fald.

Betydningen af borgernes digitaliseringsgrad

Der er til denne analyse også udviklet et digitaliseringsindeks, der udtrykker, hvor digitalt orienteret borgerne er i forhold til nyere digitale medier. Det er målt ud fra om og hvor hyppigt, man bruger applikationer til smartphones og tablets, sociale medier (facebook, linkd-in og lignende) og digital underholdning (netflix, spotify og lignende). Nedenstående figur viser, hvor store andele i hver befolkningsgruppe, der scorer højt på dette digitaliseringsindeks.

Figur 32: Andele i hver befolkningsgruppe, der scorer højt på digitaliseringsindekset



Ikke overraskende er der en stærk sammenhæng mellem alder og placering på digitaliseringsindekset. Sammenhængen er her tydeligere og mere direkte for placering på digitaliseringsindekset end for placering på e-indekset.

Hvis man sammenligner figuren for digitaliseringsindekset med figuren for e-indekset er der et sammenfald mellem digitaliseringsgrad og placering på e-indekset. Digitaliseringsgrad kan således forventes at have en vis betydning for, hvorvidt man er i målgruppen for bibliotekets digitale tilbud. Der er dog også følgende væsentlige afvigelser fra denne tendens:

- Den kulturelle superbruger bryder klart den påvirkning såvel alder som digitaliseringsgrad har på en gruppes placering på e-indekset. Denne gruppe er en af de grupper, der (efter senioren) har den højeste gennemsnitsalder, og de ligger under gennemsnittet i forhold til digitaliseringsgrad. Alligevel har den kulturelle superbruger den markant største andel, der scorer højt på e-indekset.
- Selvom unge under ungdomsuddannelse er den yngste gruppe og den gruppe, der er mest digitale, ligger de ikke helt i top på e-indekset.
- Den unge arbejder ligger tredje højest i forhold til digitaliseringsgrad, men ligger under gennemsnittet på e-indekset.
- Nørden ligger over gennemsnittet i digitaliseringsgrad men under gennemsnittet på e-indekset.

Disse afvigelser vidner om, at selvom digitaliseringsgrad har en vis påvirkning på ens interesse for og brug af bibliotekets digitale tilbud, er der også andet og mere, der har betydning herfor. Dette beskrives nærmere i det følgende afsnit.

Betydning af interesser

Interesser og herunder særligt biblioteksinteresser har logisk nok stor betydning for, hvorvidt man er i målgruppen for og bruger de digitale bibliotekstilbud. Jf. beskrivelsen af de enkelte segmenters interesser i afsnit 3 har netop den kulturelle superbruger og unge på videregående uddannelse stor interesse for bibliotekets digitale tilbud.

Interesse for bibliotekets tilbud synes således at ”trumfe” digitaliseringsgrad i forhold til, i hvor høj grad bestemte grupper er i målgruppen for bibliotekets digitale tilbud.

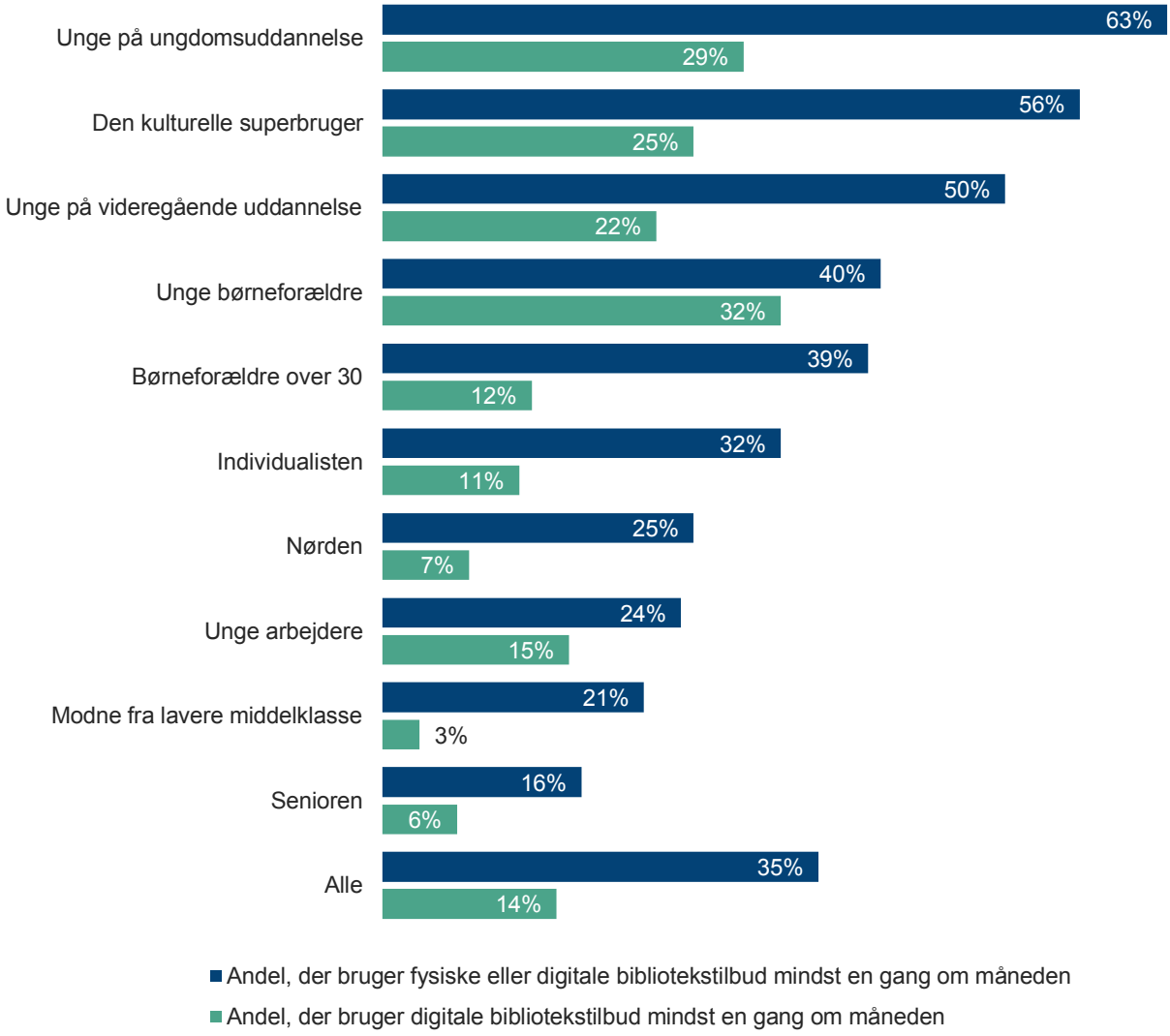
Et meget sigende mål for, hvor interesseret man generelt er i bibliotekets tilbud, er, hvor ofte man bruger biblioteket. I følgende afsnit ses der derfor nærmere på, hvorvidt digitalt biblioteksbrug følger gruppernes generelle biblioteksbrug.

Sammenhæng mellem generelt biblioteksbrug og brug af det digitale bibliotek

Samlet set bruger 35 % af befolkningen biblioteket mindst én gang om måneden. Heraf bruger 14% af befolkningen de digitale bibliotekstilbud mindst én gang om måneden.

Der er stor forskel på, hvor meget de forskellige segmenter bruger biblioteket såvel fysisk som digitalt. Følgende figur viser, dels hvor mange der bruger bibliotekets samlede tilbud mindst én gang om måneden, dels hvor mange der bruger bibliotekets digitale tilbud mindst én gang om måneden.

Figur 33: Andel borgere, der hyppigt benytter biblioteket



Opgørelsen viser, at brug af de digitale bibliotekstilbud generelt følger ens samlede biblioteksbrug således, at de, der generelt bruger biblioteket hyppigt, også hyppigt benytter sig af de digitale tilbud. Følgende er værd at fremhæve:

- Unge på ungdomsuddannelse, den kulturelle superbruger og unge på videregående uddannelse ligger i top i forhold til såvel generelt biblioteksbrug som rent digitalt biblioteksbrug.
- Unge børneforældre skiller sig dog ud ved at have den største andel, der hyppigt bruger det digitale bibliotek, selvom de kun ligger lidt over gennemsnittet i forhold til deres samlede biblioteksbrug.
- Her er der en væsentlig forskel til børneforældrene over 30 år. De to segmenter bruger næsten lige hyppigt biblioteket generelt, men børneforældrene over 30 år bruger det digitale bibliotek markant mindre end de unge børneforældre.

- De unge segmenter har gennemsnitligt en større andel, der hyppigt bruger biblioteket end de ældre segmenter. Forskellen er endnu tydeligere i forhold til det digitale biblioteksbrug. Med undtagelse af den kulturelle superbruger ligger alle de unge segmenter her højere end segmenterne over 30.
- Den kulturelle superbruger skiller sig markant ud fra de øvrige segmenter over 30 ved at have en væsentlig større andel, der både generelt og i forhold til de digitale tilbud bruger biblioteket hyppigt.

Det er værd at være opmærksom på, at blandt dem, der kan betegnes som brugere af det digitale bibliotek – dem der bruger et eller flere digitale tilbud - er der store forskelle i, hvor mange forskellige tilbud de bruger. Nogen bruger en bred palet af tilbud, hvilket denne bruger er et eksempel på:

"Jeg bruger databaseadgang, søgefunktioner på bøger, e-bøger og musik. Så bruger jeg det også til at holde øje med, hvad der sker i lokalområdet såsom kulturarrangementer"."

Ung mand på videregående uddannelse, bruger

I såvel spørgeskemaundersøgelsen som i person- og fokusgruppeinterviewene fremgik det dog, at langt de fleste primært refererer til brug af søgefunktion og reservation. Dette gælder selv blandt nogen af superbrugerne:

"Jeg bruger det mest online i den forstand, at hvis jeg skal bruge en bestemt bog, så finder jeg den, bestiller den hjem og låner den."

Kvindelig kulturel superbruger

Kendskab til det digitale bibliotek

"Jeg ved egentlig godt, det (de digitale tilbud) er der, men glemmer det, når man skal til at bruge det – mere viden om tjenesterne ville være en hjælp."

Ung børneforælder, kvindelig bruger

Manglende kendskab til bibliotekets digitale tilbud lader til at være en væsentlig barriere for brugen. Som det fremgår af figuren på modsatte side har hele 47% angivet, at de ikke kender nogen af bibliotekets digitale tilbud. Der er desuden store forskelle på kendskabet i de forskellige grupper i befolkningen. Generelt er der en tydelig sammenhæng mellem kendskabet til de digitale tilbud og brugen af dem:

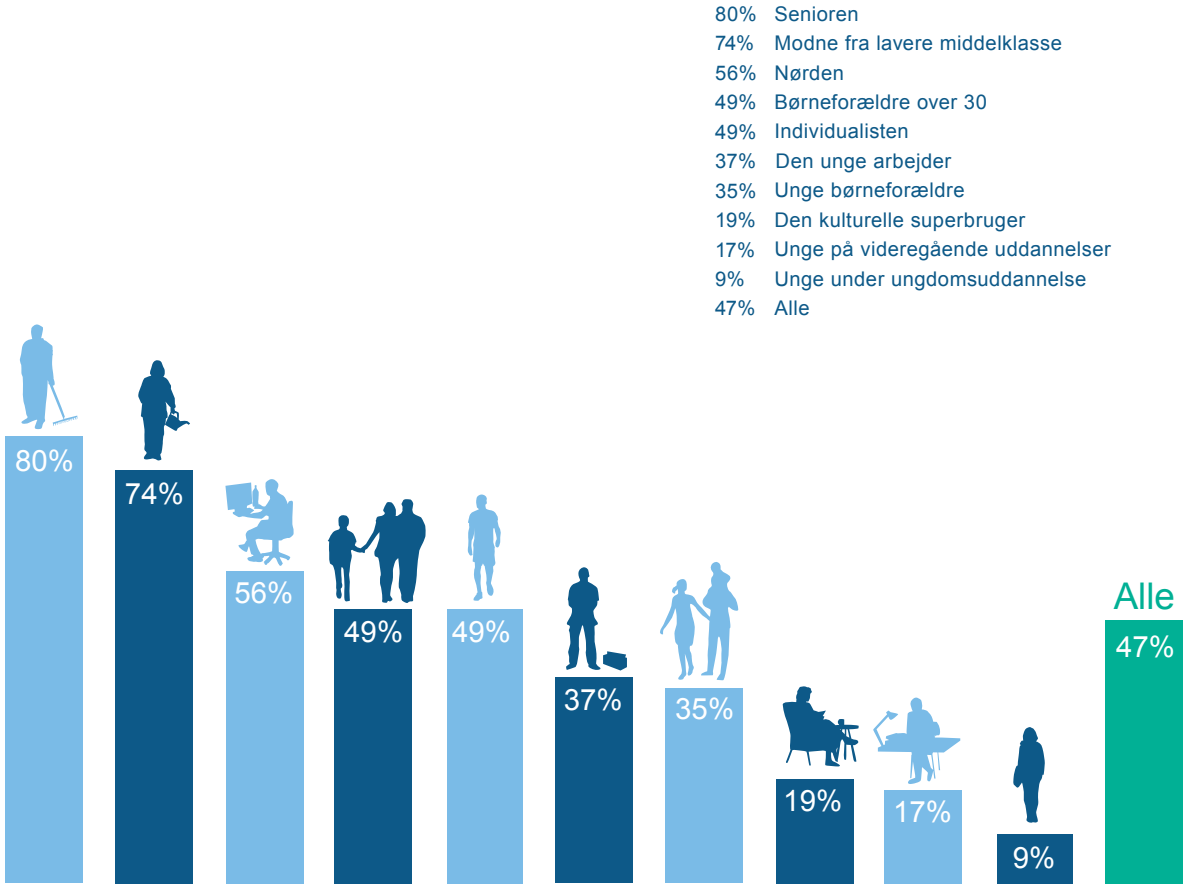
- De unge segmenter, der ligger i top i forhold til brugen af de digitale tilbud, er også dem, hvor færrest har angivet, at de *ikke* kender nogen af de digitale tilbud.

- En meget stor del af de to ældste segmenter, senioren og modne fra lavere middelklasse kender ikke til de digitale tilbud. Det er samtidig dem, der bruger de digitale tilbud mindst.
- Nørden ligger dog lige så lavt i forhold til brug af bibliotekets digitale tilbud, selvom de ikke har en lige så stor andel, der *ikke* kender tilbuddene som senioren og modne fra lavere middelklasse. Dette kan indikere, at der i dette segment er et aktivt fravalg af de digitale bibliotekstilbud.
- Den kulturelle superbruger skiller sig igen tydeligt ud fra de øvrige segmenter over 30. Denne gruppe er således en af dem, hvor flest kender de digitale tilbud, og kendskabet i denne gruppe er markant større end i de øvrige segmenter over 30.

De unge børneforældres skiller sig ud fra det generelle billede. Deres kendskab til de digitale tilbud er ikke specielt højt (35% kender dem ikke). Alligevel er de - jf. foregående afsnit - den gruppe med den største andel, der hyppigt bruger de digitale tilbud.

Den samtidige tilstedeværelse af en høj brugerandel og en forholdsvist lav andel, der kender til de digitale tilbud betyder, at en meget stor del af de unge børneforældre, der kender de digitale tilbud, også vælger at bruge dem. Med andre ord: Når først de kender til tilbuddene bruger mange dem. Det kan tyde på, at hvis kendskabet til tilbuddene blev øget blandt de unge børneforældre, ville brugen også blive øget væsentligt blandt denne gruppe af borgere.

Figur 34: Andele i hver befolkningsgruppe, der ikke kender et digitalt bibliotekstilbud

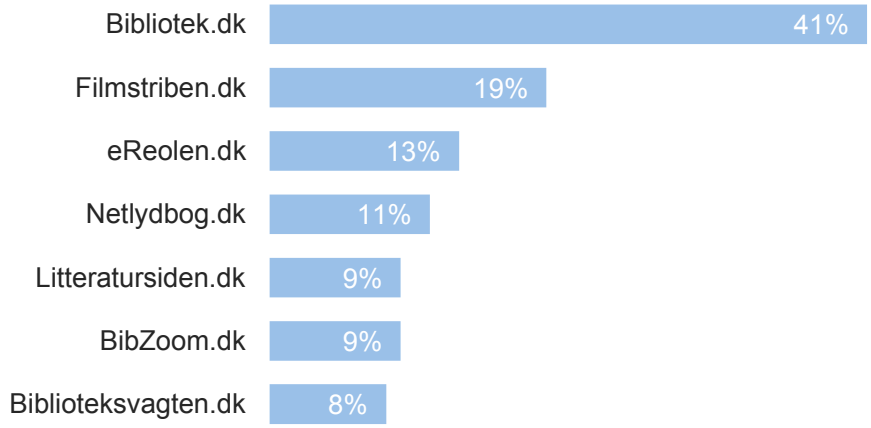


Det kan ikke overraske, at kendskabet til de digitale tilbud er større blandt bibliotekets brugere end blandt bibliotekets ikke-brugere. Men det er alligevel slående, hvor tydelig denne sammenhæng er. Når man sammenligner forrige figur med figuren over samlede brugerandele i de enkelte befolkningsgrupper (figur 14 i afsnit 5.1), er det tydeligt, at de befolkningsgrupper, der har få biblioteksbrugere, har en stor andel, som slet ikke har kendskab til de digitale tilbud.

Det illustrerer, at der er et væsentligt potentiale for at øge befolkningens kendskab til, hvad biblioteket kan tilbyde og muligvis også tiltrække nye brugere.

Nedenstående figur viser, at kendskabet til de digitale bibliotekstilbud varierer meget fra tilbud til tilbud. 42% kender til bibliotek.dk, mens kun 8% kender til biblioteksvagten.dk. Et andet tilbud af stor biblioteksinteresse er litteratursiden.dk, der er kendt af 9% af befolkningen.

Figur 35: Andel borgere der kender de enkelte digitale bibliotekstilbud



Blandt fokusgruppedeltagerne var der også stor forskel på kendskabet og brugen af de forskellige digitale tilbud. Her refererede deltagerne primært til søgefunktion og mulighed for at reservere bøger, som var det de fleste kendte til og brugte. Det illustrerer således, at der selv blandt bibliotekets brugere er en væsentlig kendskabsbarriere. Som en af deltagerne udtrykte det, da de blev spurgt til de øvrige digitale tilbud:

"Jeg vidste faktisk ikke, der var noget andet end søgefunktion. Jeg tror ikke, man får nok viden om, hvor mange muligheder der er."

Ung kvinde under ungdomsuddannelse, bruger

Hvad har betydning for digitalt biblioteksbrug?

Ovenstående analyser peger på, at særligt 4 forhold har betydning for, hvorvidt man er i målgruppen for og bruger de digitale bibliotekstilbud:

- Hvor digitalt orienteret man er
- Ens interesser og biblioteksinteresser
- Generel brug af biblioteket
- Kendskab til de digitale tilbud

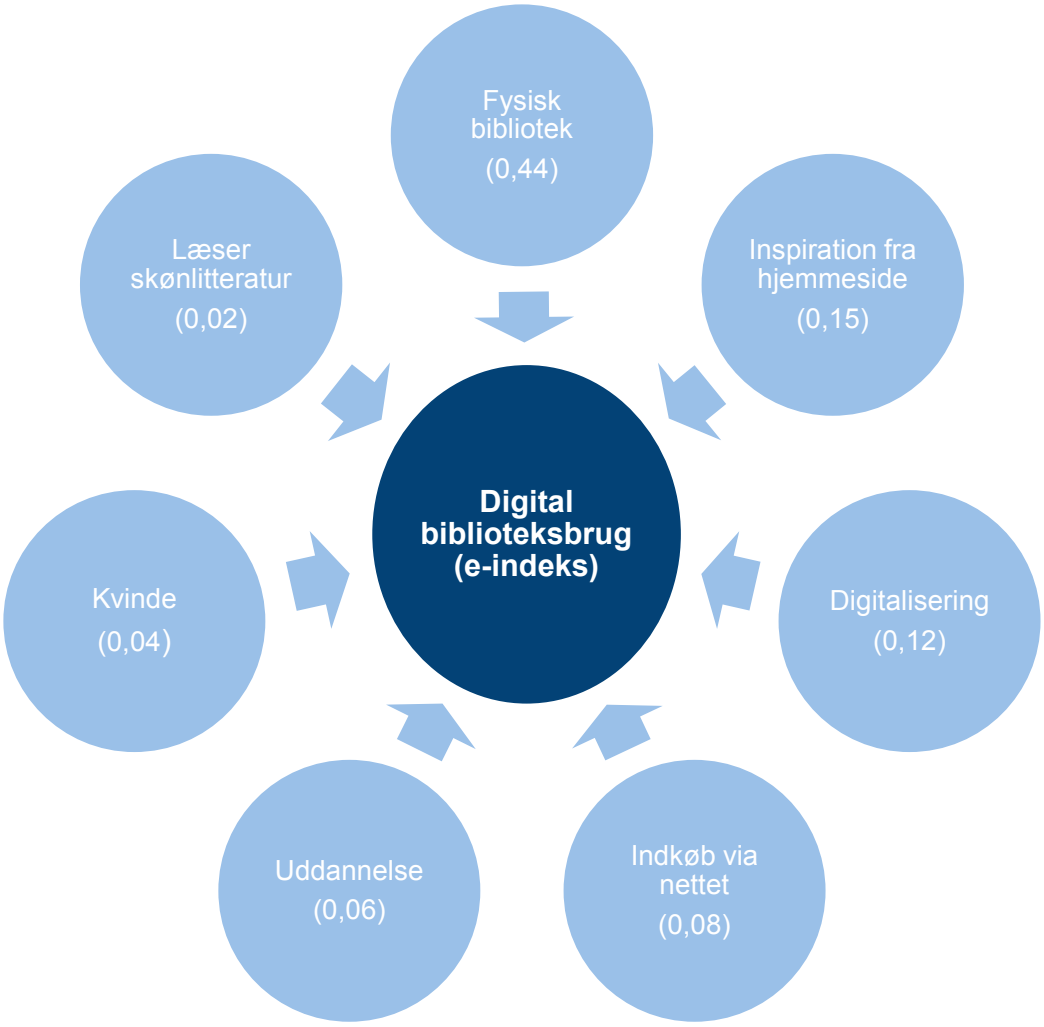
I nærmere analyse af emnet har vi endvidere fundet disse observationer underbygget og udbygget. I en samlet statistisk forklaringsmodel viser det sig mere præcist, at følgende faktorer - i prioriteret rækkefølge - har afgørende betydning for borgernes forhold til de digitale tilbud. Vi måler som sagt forholdet til de digitale tilbud ud fra det opbyggede e-indeks, der sammenfatter hvor tilbøjelige folk er til at kende til, bruge, have interesse for samt have digitale tilbud som selvstændig motivationsfaktor for at øge sin brug af biblioteket[5].

1. Brug af fysisk bibliotek (jo mere fysisk biblioteksbrug, jo mere sandsynlig er digital biblioteksbrug).
2. Inspiration via bibliotekernes egne hjemmesid er (jo mere man inspireres af bibliotekernes hjemmesider, jo mere sandsynlig er digital biblioteksbrug).
3. Hvor digital man er på smartphones, tablets, sociale medier, digital underholdning som netflix, spotify m.v. (jo mere digital man er, jo mere sandsynlig er digital biblioteksbrug).
4. Hyppighed for internethandel (jo hyppigere man handler på nettet, jo mere sandsynlig er digital biblioteksbrug)
5. Uddannelsesniveau (jo længere uddannelse, jo mere sandsynlig er digital biblioteksbrug).
6. Køn (kvinder er lidt mere tilbøjelige til at blive digital biblioteksbruger)
7. Læsning af skønlitteratur som interesse (de, der har skønlitteratur som en af deres primære interesser, bruger i lidt højere grad de digitale bibliotekstilbud).

Figuren på næste side illustrerer sammenhængen mellem disse faktorers påvirkning af brugernes forhold til det digitale bibliotek.

[5] Den statistiske model har en forklaringsevne på 33% (R2=0,33). Det betyder, at 33% af variationen i e-indekset kan forklares ud fra disse faktorer.

Figur 36: Forklaringsmodel på brugstilbøjelighed af digitale bibliotekstilbud (målt på e-indeks).



Fysisk biblioteksbrug er langt mere afgørende end alle de andre faktorer. Det er fx interessant, at effekten af, at man bruger det fysiske bibliotek er godt 3,5 gange så stor som effekten af digitalisering. Det betyder med andre ord, at det er lettere at gøre en fysisk biblioteksbruger til digital biblioteksbruger end at gøre en ikke-bruger, der er digitalt orienteret, til digital biblioteksbruger. Dette underbygger således den tidligere anførte pointe om, at generel interesse for og brug af biblioteket er den væsentligste faktor for ens brug af det digitale bibliotek.

Det bemærkes samtidig, at det meget vigtige parameter kendskab, ikke indgår som forklarende faktor i modellen. Det skyldes, at kendskabsgrad indgår i den forklarede variabel - e-indekset - for at forklare det samlede forhold til digitale bibliotekstilbud. Hvis vi ikke anvender det samlede mål e-indeks, men fx bare anvender borgernes faktiske brugsadfærd i dag, så er netop kendskabet til de digitale tilbud en helt afgørende forklaringsfaktor jf. foregående afsnit.

Ligeledes underbygger den statistiske analyse pointen om, at selvom brugernes digitaliseringsgrad har betydning, er påvirkningen herfra mindre end påvirkningen fra ens biblioteksinteresser og øvrige biblioteksbrug. Forklaringen kan være at de digitale tilbud ikke *i sig selv* tiltrækker mange, der ellers ikke interesserer sig for og bruger biblioteket. Men kan muligvis være med til at øge brugen og fastholde brugere, hvis de får positive oplevelser med de digitale tilbud. Dette vil dog skulle undersøges nærmere, før det kan konkluderes med sikkerhed.

7.2 Forventet brug af digitale bibliotekstilbud i fremtiden

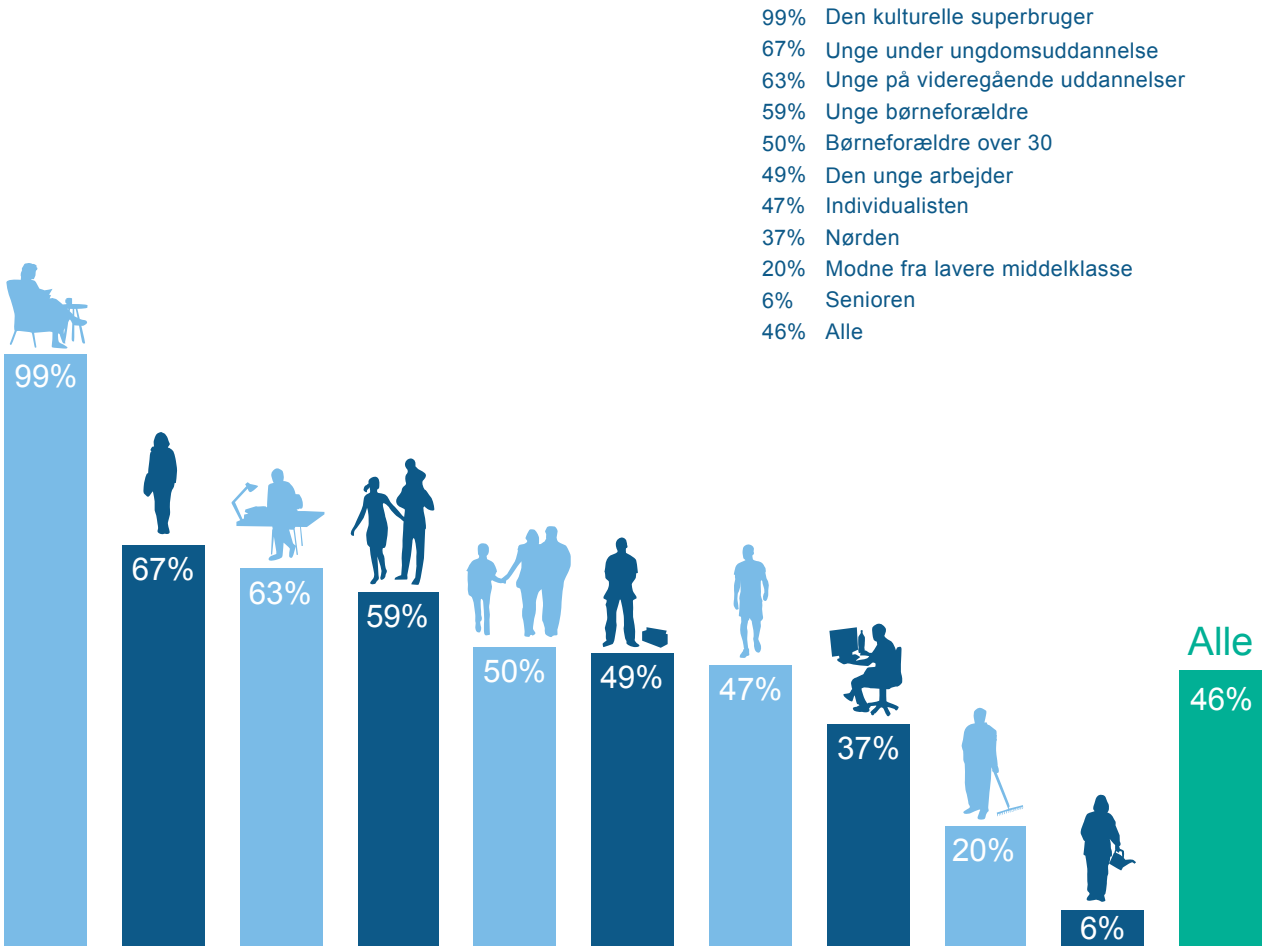
Som fremgået ovenfor er der store forskelle på, hvorvidt og med hvilken hyppighed de 10 segmenter benytter bibliotekerne i dag og i fremtiden. Det gør sig også gældende, når der ses på segmenternes egne vurderinger af, hvorvidt og hvor hyppigt de i fremtiden vil benytte bibliotekernes digitale tilbud. Respondenterne er blevet bedt om at foretage vurdering ud fra deres forventede livssituation om 3 år og angive det på skala, der går fra en eller flere gange ugentligt til aldrig at benytte. Følgende figur viser, hvor mange der forventer at bruge det digitale bibliotek mindst én gang om året.

Set for hele befolkningen under et, så forventer næsten ligeså mange borgere at være digitale biblioteksbrugere som fysiske biblioteksbrugere. Nærmere bestemt angiver 46% af befolkningen, at de forventer at bruge biblioteker digitalt mindst én gang om året, mens 56% forventer at være fysisk bruger. Står borgernes vurdering til troende nærmer brugerandelene sig således hinanden, idet den fysiske brugerandel er uændret, mens den digitale brugerandel er steget.

Den kulturelle superbruger skiller sig markant ud fra de øvrige grupper ved, at 99% af segmentet forventer at være digital biblioteksbruger i fremtiden. Herefter følger unge under ungdomsuddannelse og unge på videregående uddannelse med henholdsvis 67% og 63% tæt efterfulgt af de unge børneforældre med 59%

I bunden ligger modne fra lavere middelklasse med kun 6% og senioren med 20%.

Figur 37: Andel af befolkningsgrupperne, der forventer at være digitale biblioteksbrugere om 3 år.



7.3 Brugernes tilfredshed med det digitale bibliotek

Tilfredshed med de digitale tilbud kan både være med til at fastholde og øge brugen blandt eksisterende brugere, men det kan også tiltrække nye brugere, i og med mange har angivet, at en væsentlig inspirationskilde for dem - i forhold til såvel biblioteksbrug som andre forhold - er anbefalinger fra familie og venner.

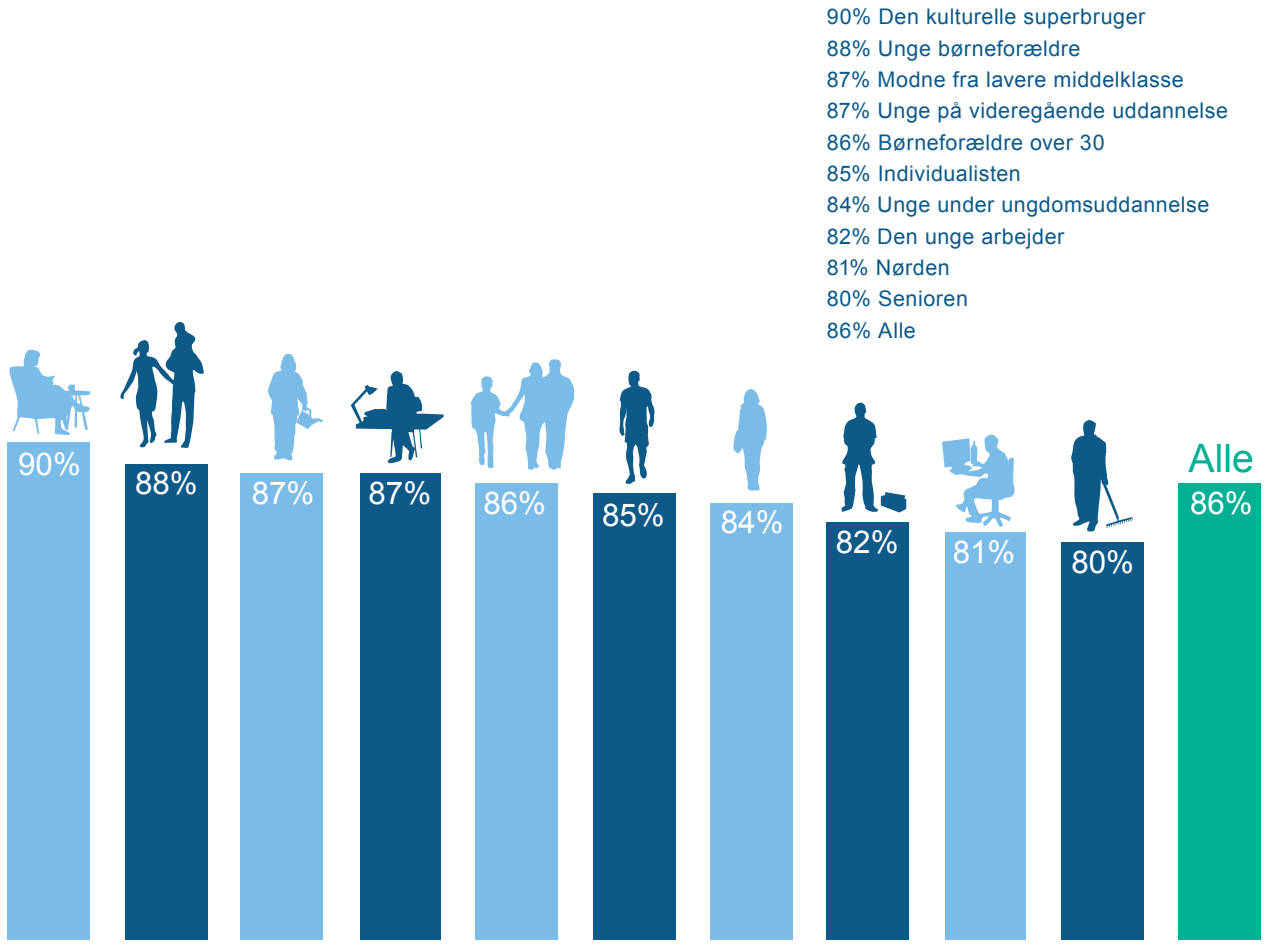
I dette afsnit beskrives brugernes tilfredshed med det digitale bibliotek, og hvad der har betydning for tilfredsheden.

Brugernes tilfredshed med det digitale bibliotek

Blandt de, der bruger biblioteket, er tilfredsheden med de digitale bibliotekstilbud forholdsvis høj. 86% af bibliotekets brugere har angivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse med de digitale tilbud. Selvom dette ligger lidt lavere end tilfredsheden med det fysiske bibliotek, hvor 93% er tilfredse, er det stadig et meget positivt resultat.

Brugergrupperne ligger forholdsvis tæt i forhold til deres tilfredshed med det digitale bibliotek, og der er ikke nogen klar tendens til, at alder skulle have betydning. Selvom de unge er lidt mindre tilfredse med det fysiske bibliotek end de øvrige aldersgrupper, er de helt gennemsnitlige i deres tilfredshed med det digitale bibliotek.

Figur 38: Andel brugere der er tilfredse med det digitale bibliotek.



Den kulturelle superbruger udgør de mest tilfredse brugere. Dette galdt også i de kvalitative interviews:

"Det fungerer super godt (at bestille over nettet), der er ikke noget, jeg kan sætte fingeren på, der ikke fungerer (...). Det er mange gange overraskende: så står der 182 i kø, men så kommer den alligevel ugen efter."

Kvindelig kulturel superbruger

I de kvalitative personinterviews og fokusgruppeinterviews var deltagerne noget delte i deres holdninger til de forskellige digitale tilbud. Der var også forskelle mellem vurderingen af de enkelte digitale tilbud.

Det eksemplificeres her med et citat fra en bruger, der er godt tilfreds med mulighederne for at reservere, men utilfreds med søgedatabasen i sin hjemkommunes biblioteksvæsen og med koblingen mellem de lokale databaser og biblioteket.dk.

"Der er en dårlig søgedatabase i (hans kommune). Der er dårlige krydsreferencer – du kan søge på en ting og så af omveje finde frem til det, du ville have fat i første omgang (…). Men jeg bruger delen med at reservere bøger, det er til gengæld meget fint at bruge. Hvis der så er en bog, som (hans kommunale biblioteker) ikke har, så skal man ind i en helt anden database for at se, om et andet bibliotek har den. Det er begyndt at blive lidt nørdet at finde en bog. Og man skal kunne den præcise stavemåde, ellers går det helt galt."

Mandlig nørd, ikke-bruger

Som det fremgår af det tidligere citat fra en kulturel superbruger, var nogen meget tilfredse med søgefunktionerne. På dette område var interviewpersonerne dog delte, Flere brugere fremhævede at de digitale søgefunktioner godt kunne være bedre til at inspirere til nye bøger ved at komme med forslag til andre bøger inden for det interessefelt, man søger på:

"Jeg synes det her med related search er ret vigtig at få med, fordi det savner jeg meget, når jeg går ind og søger på deres hjemmeside. At den kommer med nogle forslag om noget lignende (..) og sige: der er bl.a. de her bøger, du måske kunne finde interessante osv."

Ung mand på videregående uddannelse, bruger

Blandt de personer, der deltog i fokusgruppeinterviewene, gjaldt det generelt, at de unge havde nemmere ved at bruge de digitale bibliotekstilbud end de ældre. Dog med undtagelse af den kulturelle superbruger.

De unge i fokusgruppeinterviewet syntes godt til tilbudene kunne moderniseres, men de syntes det var nemt nok at bruge, hvorimod flere af brugerne over 30 år syntes det var svært at bruge.

Generelt var de, der var utilfredse med bibliotekernes digitale tilbud også dem, der var utilfredse med andre digitale tilbud og eksempelvis offentlige hjemmesider. Følgende citat er sigende for en holdning flere udtrykte i fokusgruppen med repræsentanter fra segmenterne over 30 år:

"Alle sider er noget rod, de virker ikke, og så prøver man at komme igennem for at få hjælp, og så bliver man bare vist tilbage til hjemmesiden. Man tænker, når det er den vej vores samfund går, så duer det ikke, at det ikke virker. Jeg har været "online" længe: men man kan stadig gå helt kold i det."

Moden kvinde fra lavere middelklasse, ikke bruger

Det illustrerer, at noget af kritikken og manglende brug muligvis mere handler om generelle digitale barrierer end om, hvor godt bibliotekets digitale tilbud fungerer.

Der var dog også eksempler på personer med høje tekniske færdigheder, der var kritiske over for nogen af tilbuddene:

"Lydbøgerne er meget besværlige også at downloade til fx min mors helt almindelige mp3-afspiller. Jeg måtte hacke systemet og fjerne det her DRM – det er jo ikke alle, der kan det."

Mandlig nørd, ikke-bruger

Hvad påvirker brugernes tilfredshed med det digitale bibliotek?

Hvis man skal arbejde med at øge tilfredsheden med det digitale bibliotek, er særligt to ting vigtige at fokusere på:

1. Hvad har størst betydning for tilfredsheden?
2. Hvilke indsatser og forbedringer ønsker brugerne?

Punkt 1 behandles i dette afsnit mens punkt 2 behandles i afsnit 7.4.

For at undersøge, hvad der har betydning for brugernes tilfredshed med det digitale bibliotek, er der foretaget en statistisk analyse heraf. Denne belyser, hvad det særligt kan give effekt at fokusere på for at øge brugernes tilfredshed.

Analysen viser, at det især er kendskab til forskellige digitale tilbud samt oplevelsen af at blive inspireret på den lokale biblioteks hjemmeside, der har en positiv indflydelse på tilfredshed med bibliotekernes digitale tilbud samlet set. Dette indikerer, at en væsentlig årsag til, at brugerne er mindre tilfredse med det digitale bibliotek end det fysiske, er, at de har mindre kendskab til de forskellige digitale tilbud.

De faktorer der især har positiv indflydelse på den digitale tilfredshed er i prioriteret rækkefølge:

- Kendskab til Bibliotek.dk
- Om brugerne føler sig inspireret af bibliotekets hjemmeside, når de gør noget på biblioteket
- Kendskab til eReolen.dk
- Kendskab til Filmstriben.dk
- Kendskab til Netlydbog.dk

Når denne analyse ses i sammenhæng med beskrivelsen af kendskabets betydning for brugen af det digitale bibliotek, er det tydeligt, at kendskab til bibliotekets digitale tilbud er et meget vigtigt indsatsområde, idet det både har betydning for brug af og tilfredshed med det digitale bibliotek. Udbredelsen af kendskab hertil er derfor en væsentlig anbefaling, der uddybes nærmere i det følgende afsnit.

7.4 Forbedringsforslag til det digitale bibliotek

Anbefaling: Indsats for at øge kendskabet til de digitale bibliotekstilbud

Som det er fremgået af ovenstående afsnit, ligger der en vigtig indsats i at få øget kendskabet til de digitale tilbud både for at tiltrække nye brugere og for at fastholde og få mere tilfredse brugere.

Dette kan gøres på to fronter:

1. Øge kendskabet blandt dem, der ikke bruger biblioteket i dag
2. Øge kendskabet blandt dem, der allerede bruger biblioteket

Indsigten fra de foregående analyser viser, at det er nemmest at påvirke brugerne, men det bør naturligvis ikke afholde fra også at udbrede kendskabet blandt ikke-brugere. Disse to typer af indsatser beskrives i det følgende.

Øge kendskab blandt dem, der ikke bruger biblioteket i dag

"Et fokus på uddannelsesstederne kunne være en hjælpende hånd til at lære den nye generation at benytte sig af de digitale (biblioteks-)tjenester."

Ung børneforælder, kvindelig bruger

Der er et stort sammenfald mellem, hvor store brugerandele, de enkelte segmenter har, og hvor mange, der kender et eller flere af bibliotekets digitale tilbud. Det meget lave kendskab til de digitale tilbud blandt ikke-brugerne giver således stort rum for at forbedre kendskabet blandt ikke-brugerne.

Eftersom analysen har vist, at både fysisk biblioteksbrug og digitaliseringsgrad har betydning for, om man er i målgruppen for de digitale tilbud, vurderes det at have størst effekt at fokusere på at øge brugen blandt de unge ikke-brugere frem for de ældre ikke-brugere, da sidstnævnte både har lav interesse for bibliotekstilbud generelt og er mindst digitale. I forhold til de ældre ikke-brugere vil der således være flere barrierer, der skal overvindes.

I fokusgruppeinterviewet med repræsentanter fra de unge segmenter blev det foreslået, at biblioteket i højere grad skal reklamere for deres tilbud, der hvor de unge er. Der kom både forslag om, at biblioteket kan gøre mere opmærksom på deres tilbud på uddannelsesinstitutioner samt på sociale medier som fx facebook. Samtidig skal bibliotekerne her illustrere og fortælle om, hvordan deres tilbud kan være en hjælp for fx studie og uddannelse. Dette kan øge kendskab og dermed brug særligt blandt unge under ungdomsuddannelse og unge på videregående uddannelser, særligt i den sidste gruppe er der potentiale for at tiltrække brugere, da der her er 23%, der ikke bruger biblioteket.

Det kan også være givtigt at tydeliggøre de underholdningstilbud bibliotekerne har så som mulighed for at downloade musik og film. Særligt i forhold til segmentet ”den unge arbejder”, der har en stor andel ikke-brugere, kunne dette muligvis tiltrække nye brugere.

Der er endvidere et stort potentiale for at tiltrække brugere til det digitale bibliotek blandt de unge børnefamilier. Dette segment har hele 37%, der hverken fysisk har været på biblioteket eller brugt bibliotekstilbud digitalt inden for det sidste år. Samtidig er der blandt dem, der så bruger biblioteket, en meget stor andel der også bruger de digitale tilbud, hvilket tyder på, at de er meget relevante og interessante for dette segment – hvis de altså kender til dem.

Også de unge børnefamilier vil skulle mødes, der hvor de kommer – fysisk såvel som digitalt. Det kan fx være daginstitutioner eller nogen af de digitale fora eller hjemmesider, hvor børnefamilier udveksler erfaringer eller søger viden om børns udvikling, sygdom mv.

Øge kendskabet blandt biblioteksbrugere

Som den statistiske analyse viser, så er sandsynligheden for at afsætte de digitale bibliotekstilbud større blandt de eksisterende brugere, og sandsynligheden er så meget desto større blandt brugere, der benytter og inspireres af det lokale biblioteks hjemmeside. I tråd hermed kom der fra den unge fokusgruppe forslag om at reklamere mere for bibliotekets digitale tilbud på bibliotekernes hjemmesider.

“Der kunne være banner på hjemmesiderne, flyers og brochurer. Der skal generelt være mere information om tilbuddene.”

Ung kvinde på videregående uddannelse, bruger

Blandt brugerne af biblioteket er der også flere, der ikke kender bibliotekets digitale tilbud,

og selvom mange kender biblioteket.dk eller deres kommunale biblioteks hjemmeside, er kendskabet til de øvrige digitale tilbud meget lavt.
Da generel brug af og interesse for biblioteket er den væsentligste motivator for at bruge de digitale tilbud (ud over kendskab) er der potentiale for øget digitalt biblioteksbrug blandt brugerne i alle segmenter. Som den kulturelle superbruger er et tydeligt eksempel på, kan eventuelle digitale barriere overvindes, hvis interessen for tilbuddene er stor. Dog vurderes der lavere potentiale for brug blandt de mindst digitale segmenter; senioren og modne fra lavere middelklasse. Men ud over øget digitalt brug blandt brugerne fra de fire unge brugergrupper, burde der også være potentiale for øget digitalt biblioteksbrug for brugerne blandt såvel de kulturelle superbrugere, børneforældre over 30 år, nørden og individualisten.

Deltagerne i fokusgruppeinterviewene er kommet med forslag om, at informationsskærme samt øget digitale interaktive muligheder kan øge kendskab til og brug af tilbuddene:

"Jeg ville også synes, det var fantastisk, hvis man fik sådan en informationsskærm, der kunne fortælle en nogenlunde overordnet, hvad der var hvor og så også kom med eksempler og forslag. Og sige: der er bl.a. de her bøger, du måske kunne finde interessante osv."

Ung mand på videregående uddannelse, bruger

Herudover nævnte flere også, at personalet på biblioteket i øget grad kunne fortælle om de digitale muligheder.

Brugernes forslag til udvikling af de digitale tilbud

Ud over at tiltrække nye *digitale* brugere er det selvsagt også vigtigt at fastholde de eksisterende digitale brugere og eventuelt øge deres brug. En vigtig forudsætning herfor er, at brugerne er tilfredse med de tilbud de har brugt. I dette afsnit fremstilles forslag til forbedring og udvikling af de digitale tilbud. Forslagene er baseret på de ønsker og kritikpunkter, der fremgik af fokusgruppeinterviewene. Særligt den unge fokusgruppe havde forslag til, hvad der ville gøre dem mere tilfredse med de digitale tilbud.

Det hemmelige bibliotek skal reklamere digitalt

Ifølge såvel flere brugere som ikke-brugere er der mange af bibliotekets tilbud, de ikke kender til. I et designantropologisk pilotprojekt[6], Tænketanken Fremtidens Biblioteker har været involveret i, brugte nogen af de studerende betegnelsen "det hemmelige bibliotek". Denne betegnelse dækkede over en beskrivelse af, at bibliotekerne har mange gode tilbud, som alligevel ikke er særligt velbesøgte, fordi viden om de ikke når ud til folk.

I forlængelse heraf havde den unge fokusgruppe nogle interessante forslag om, at de digitale medier skal bruges til både at udbrede viden om såvel de digitale tilbud som bibliotekets øvrige tilbud.

---

[6] Pilotprojektet blev gennemført i samarbejde mellem Tænketanken Fremtidens biblioteker, Danmarks Medie- og Journalisthøjskole og Københavns Universitet. Dele af projektet er medfinansieret af Kulturstyrelsens udviklingspulje I 2012.

"Der skal informeres om arrangementer mv, der hvor man kan møde de unge. Det gør man nok nemt på facebook fx. Man kan have en kalender der, hvor man fortæller, hvad der kommer til at ske i den kommende uge – de fleste unge mennesker er ikke så gode til at kigge fremad. Et nyhedsbrev ville også være skønt."

Gruppearbejde, unge arbejdere (både brugere og ikke brugere)

Der er i virkeligheden rigtig mange biblioteker, der har nyhedsbreve, som sendes til brugere, der har sagt ja til at abonnere på dem. Men det understreger en pointe om, at bibliotekerne også i forhold til deres egen nyhedsformidling kan være mere offensive i at gøre opmærksom på eksistensen af nyhedsbrevet, og hvad det kan gøre for den enkelte bruger. I det konkrete tilfælde med nyhedsbrev kunne biblioteker fx - med årligt mellemrum - sende en direkte invitation til alle personer i bibliotekets brugerregister som ikke abonnerer på nyhedsbrevet.

Fysisk informationsskærm på biblioteket

Ud over forslag om, at biblioteket skal gøre mere opmærksom på sig selv i de digitale medier, der kan tilgås hjemmefra, fra studiesteder og lignende, kom der også forslag om, at tilbuddene skal tydeliggøres, når man *er* på biblioteket. De unge foreslog en informationsskærm, der både er fysisk men samtidig benytter sig af de digitale muligheder for interaktiv søgning og information. Den skal både vise, hvad der sker og hvor man kan finde de forskellige materialer:

"(…) man skal skrive, hvilket emne man vil finde, og så kommer der et eller andet slags interaktivt kort frem, som viser: på den her sal, den her reol og næsten på den her hylde er der noget. Det kan man sagtens lave i 3D (...) Bare sådan en informationsskærm, som man har i et storcenter, ligesom på Fisketorvet, som er stor og let at bruge."

Gruppearbejde unge under videregående uddannelse

Mere interaktivt – mulighed for at personliggøre og præge de digitale tilbud

Som tidligere nævnt efterspurgte flere bedre mulighed for at søge mere bredt på deres interesser og for at blive inspireret til andre bøger og anden musik inden for deres interessefelt. De unges forslag handler dels om, at søgemaskinerne i højere grad skal have flere muligheder, favne mere og i øget grad komme med forslag ud fra "related search".

I sammenhæng hermed udtrykker de unge, at det ville motivere dem, hvis bibliotekernes digitale medier var mere interaktive, så man fx får mulighed for at oprette sin

”biblioteks-profil”. På baggrund heraf kan man så få ideer til ting inden for ens interessefelt og blive gjort opmærksom på, når der er nye ting inden for ens interessefelt.

“Man kunne lave en profil på et ”biblioteks-socialt” medie med ens interesser, så man kan få en reminder med ting, der er relevante i forhold til ens interesser.”

Ung mand i beskæftigelse, bruger.

“(...) man kan skrive, hvad man er interesseret i, hvilke bøger man har læst og hvilke bøger, man synes var spændende, og så hver gang man laver en søgning, finder den ud af, hvilke andre bøger der kunne være spændende for dig, ”related search.”

Ung kvinde under ungdomsuddannelse, bruger

Forslagene minder om nogle af de tanker og første versionstiltag som flere biblioteker har lanceret i form af personaliserede hjemmesideelementer, hvor man blandt andet kan angive emner og interesser, man følger og opdateres på, ligesom man kan udarbejde personlige lister over materialer af interesse og læste bøger. Se fx Biblioteket Frederiksberg (fkb.dk).

Kommunikationen skal ikke bare være mellem biblioteket og den enkelte bruger, men også mellem brugerne imellem. Det digitale bibliotek kan således fungere som en digital mødeplads, hvor interesser og erfaringer udveksles.

“Jeg synes, det skal være et sted, hvor man kan skrive anmeldelser af bøger. Fx give stjerner til bøger og også give kommentarer: fx fagligt, om det er studierelevant, og hvilken del af ens research man har kunnet bruge bogen til. Ligesom Amazon.”

Ung kvinde på videregående uddannelse, bruger

I afsnit 9.2 beskrives de unges vurdering af og forslag til de digitale film- og musiktilbud.

© Roskilde Bibliotekerne

TRAINING
DE MINDSTE
DE STØRSTE
Søg

8 BIBLIOTEKET SOM FYSISK RUM OG RAMME

"Duften af bøger, det er en fantastisk duft – man træder ind i en lille oase af ro, væk fra trafikken."

Den unge arbejder, mandlig bruger

Input fra et by-sociologisk perspektiv

I en nylig udgivet artikel af sociologen Nan Dahlkild beskrives det, hvordan biblioteket har mulighed for at fungere som "et tredje rum" i samfundet. Et rum der fungerer som et uformelt mødested mellem "det første sted" hjemmet, og "det andet sted" arbejdet. Dermed kan biblioteket være ramme om samvær samtidig med, at det kan fungere som et socialt frirum og et rekreativt rum.[7]

Når man besøger de danske folkebiblioteker, er det tydeligt, at flere biblioteker gør meget ud af, at det skal være et rart sted at komme, og når man ser studerende, der bruger læsesal eller studiepladser, ældre der læser avis og mødregrupper, der mødes med hinanden og sundhedsplejerske på biblioteket, er det tydeligt, at biblioteket har potentiale for at være møde- og samlingssted.

Men hvilken betydning har biblioteket som fysisk rum for de forskellige brugergrupper? Hvordan oplever de rummet, og hvilke ønsker har de til forbedring og udvikling?

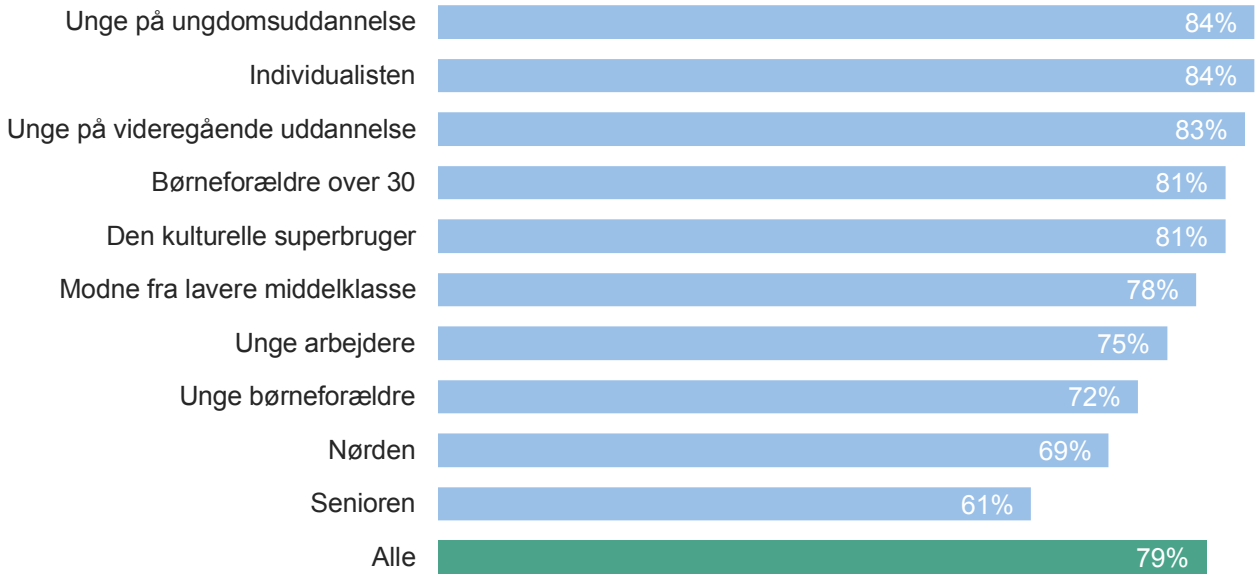
8.1 Betydning af biblioteket som fysisk rum

93% af brugerne har svaret, at de er enige i, at det er vigtigt, at biblioteket er et fysisk sted med rum og lokaler. Det vidner om, at det er vigtigt for brugerne, at der er en god fysisk ramme om bibliotekets tilbud.

Det betyder også noget, hvordan denne fysiske ramme er udformet. Som det fremgår af følgende figur, er 79% af brugerne enige i, at det gør biblioteksbesøget til en positiv oplevelse, hvis indretning, lys og møbler danner inspirerende rammer. For senioren og nørden er der dog også mange, der ikke synes, at det har betydning. Det gælder for henholdsvis 39% og 31%.

[7] Artikel: Biblioteket som rum i byens rum af Nan Dahlkild 2013. http://www.ntik.dk/2013/Nr1/Dahlkild.pdf I sin artikel kigger Dahlkild mod den engelske Comedia-gruppe, der beskæftiger sig med byplanlægning, i bogen "Libraries in a world of cultural change" (2005). Begrebet det tredje rum er oprindelig udformet af den amerikanske sociolog Ray Oldenburg i bogen The Great Good Place (1989)

Figur 39: Brugere, der er enige i, at indretning, lys og møbler kan gøre biblioteksbesøget til en positiv oplevelse



I interviewene var der stor forskel på oplevelsen af bibliotekets fysiske rammer. Det var ikke overraskende tydeligt, at det afhang meget af, hvilke biblioteker de forskellige brugere kendte og brugte. Der var dog flere - særligt blandt de unge - der syntes, at mange biblioteker rent fysisk er lidt for lukkede og har et typisk ”kommunalt” udtryk.

Der var dog også flere, der refererede til nyere og mere åbne biblioteker. Flere havde en positiv oplevelse heraf, selvom nogen dog oplevede, at de ofte store lyse rum kan give udfordringer i forhold til støjniveau. Der var også enkelte, der fremhævede, at noget af den hyggelige stemning kan gå lidt tabt i meget åbne biblioteksindretninger. Flere af disse holdninger blev samtidigt udtrykt af en af de kulturelle superbrugere:

“Alle reolerne kan køres væk, fx når jeg er der til kor. Jeg elsker det med lys og glas, men det med hulestemningen kan godt mangle. Jeg kan godt lide et gammelt bibliotek med mange bøger, hvor bøgerne næsten vælter ned over en (...) Jeg vil gerne have det delt lidt mere op i børn og voksne (...) fordi der er for meget larm.”

Kvindelig kulturel superbruger

8.2 Biblioteket som socialt og multifunktionelt rum

Input fra et antropologiske perspektiv

Antropologen Thomas Hylland Eriksen analyserer i sin bog ”Øjeblikkets tyranni”, hvordan følelsen af tid påvirker os i vores hverdag. Han argumenterer for, at der er to former for tid, som føles på to meget forskellige måder: Hurtig tid og langsom tid.

Hurtig tid er kendetegnet ved, at vi udfører opgaver eller handlinger, der er kortvarige og uden nogen umiddelbar indbyrdes sammenhæng. Det er en fragmenteret og forjaget tid, hvor man får en fornemmelse af, at det ene øjeblik hurtigt overtager det andet og i yderste tilfælde, at man er i tidsnød. Eriksen forbinder blandt andet digitalisering med den hurtige tid, der ifølge ham fylder mere og mere i det moderne samfund. I modsætning til hurtig tid, er langsom tid kendetegnet ved en langtrukket meningsfuld handling eller række af handlinger, hvor man er fordybet i det man laver, og hvor man oplever en længevarende sammenhæng.

Ud fra dette perspektiv kan biblioteket være et sted, hvor den langsomme tid er dominerende og hvor der er mulighed for fordybelse og ro. Inden for bibliotekets fysiske rammer kan brugerne få pause fra den hurtige og travle tid, der måske præger andre dele af deres dagligdag.[8]

I fokusgruppeinterviewene og de personlige interviews blev deltagerne spurgt til deres oplevelse af biblioteket som rum. Her relaterede flere til stemningen i rummet, der synes at betyde mere for deltagerne end de konkrete fysiske rammer. Brugerne af biblioteket gav i interviewene primært udtryk for, at de synes biblioteket er et godt sted at komme:

Særlig fremhævede flere brugere - unge såvel som ældre - at de oplever biblioteket som et pusterum og at de sætter pris på den ro, der ofte er på bibliotekerne:

“For det første, kan jeg godt lide, når man kommer ind, at der hersker ro, man hvisker, der er sjældent travlt og alt foregår ligesom i slowmotion.”

Ung kvinde under ungdomsuddannelse, bruger

Der var dog nogen af ikke-brugerne, der derimod oplevede, at det kan føles lidt mærkeligt, at der er så stille.

[8] Også internationalt er der fokus på biblioteket som et roligt sted. Det gør bl.a. den engelske Comedia-gruppe, der beskæftiger sig med byplanlægning, i bogen ”Libraries in a world of cultural change” (2005). Her beskrives en af bibliotekets primære funktioner som at fungere som et ”sanctuary” i form af et ”fredeligt sted” eller ”frirum”. Dertil hører reglen om tavsheden ”a quiet haven in a sea of urban noise”.

"Man føler lidt, man er bange for at forstyrre nogle, hvis man kommer til at larme."

Ung mandlig arbejder, ikke-bruger

Også af spørgeskemaundersøgelsen fremgår det, at selvom roen generelt er vigtig for brugerne, er der forskel på, hvor højt man prioriterer det. 75% har svaret, at de er enige i, at det kan gøre biblioteksbesøget til en positiv oplevelse, hvis de får fred og ro. Samtidig er 82% enige i, det kan gøre biblioteksbesøget til en negativ oplevelse, hvis andre forstyrrer og larmer.

Unge på videregående uddannelse (87%) nørden (85%) og unge på ungdomsuddannelse (81%) er de brugergrupper, der prioriterer roen højst, mens begge grupper af børneforældre (68% og 67%) samt den kulturelle superbruger er dem, som ro betyder mindst for.

Forskellen mellem disse grupper hænger tæt sammen med deres brugsformål. Som det fremgik af segmentbeskrivelserne i afsnit 4 bruger netop unge på videregående uddannelse, unge under ungdomsuddannelse og nørden primært biblioteket til vidensrelaterede formål, hvilket for mange hænger tæt sammen med fordybelse og ro. Børneforældrene bruger derimod primært biblioteket til børnerelaterede formål, hvilket selvsagt i mindre grad indebærer eller forudsætter ro.

Netop brugergruppernes forskellige brugsformål og vægtning af ro, kan for nogen brugere være med til at gøre, at de ikke opholder sig så meget på biblioteket som de ellers ville gøre. Det udtrykte bl.a. følgende bruger:

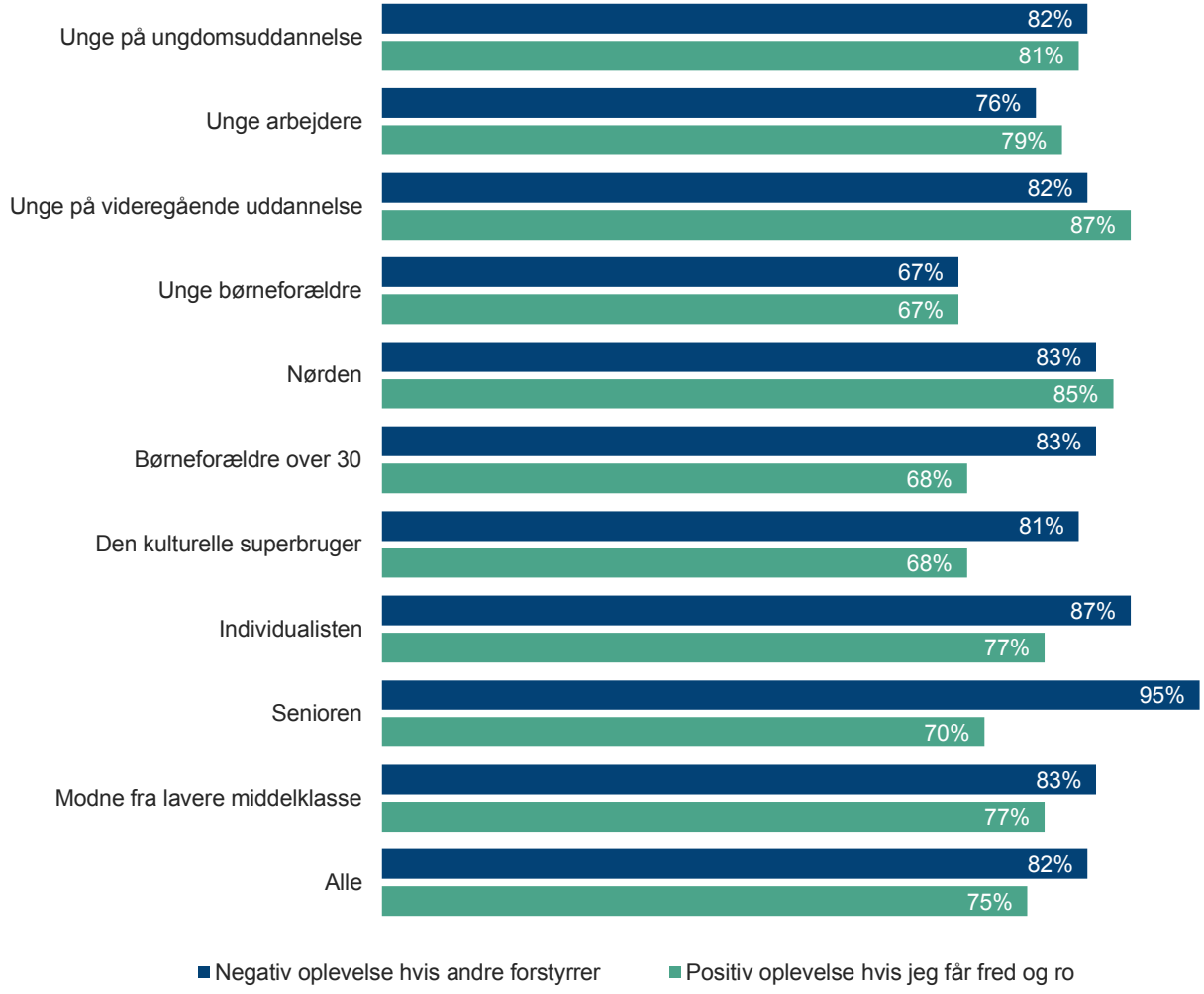
"Det kan være stressende med børnerummet, da det ligger lige ved indgangen. Jeg kommer der kun for at hente mine bøger og så løbe væk igen. Hvis jeg skulle blive der og hygge mig, så skal det deles op."

Mandlig nørd, ikke-bruger

Andre af de interviewede brugere oplevede dog, at de forskellige funktioner fint kunne fungere inden for de samme rammer. Dog fremhæver de fleste brugere betydningen af opdeling.

På spørgsmålet om, hvorvidt man er enig i, at det gør biblioteksbesøget til en negativ oplevelse, hvis andre mennesker larmer og forstyrrer ligger såvel senioren, modne fra lavere middelklasse og den kulturelle superbruger noget højere end på foregående spørgsmål. Det indikerer således, at disse tre grupper ikke nødvendigvis har brug for, at der er ro, men hvis der decideret er nogen, der larmer og forstyrrer indvirker det stærkt på deres biblioteksoplevelse.

Figur 40: Brugere der synes biblioteksbesøget bliver en positiv oplevelse, hvis de får fred og ro hhv. en negativ oplevelse hvis andre larmer eller forstyrrer.



Biblioteket som mødested eller afhentningscentral

Inden for de fysiske rammer kan brugerne benytte biblioteket med forskellige formål og på flere forskellige måder. De fleste af de interviewede fortæller, at de primært bruger biblioteket til at hente og aflevere bøger. Følgende citat er således sigende for flere brugere:

"Når jeg kommer på biblioteket, kommer jeg som regel kun for at hente bøger."

Moden kvinde fra lavere middelklasse, bruger

Omvendt fortæller andre dog, at de bruger biblioteket til andet og mere end at hente bøger:

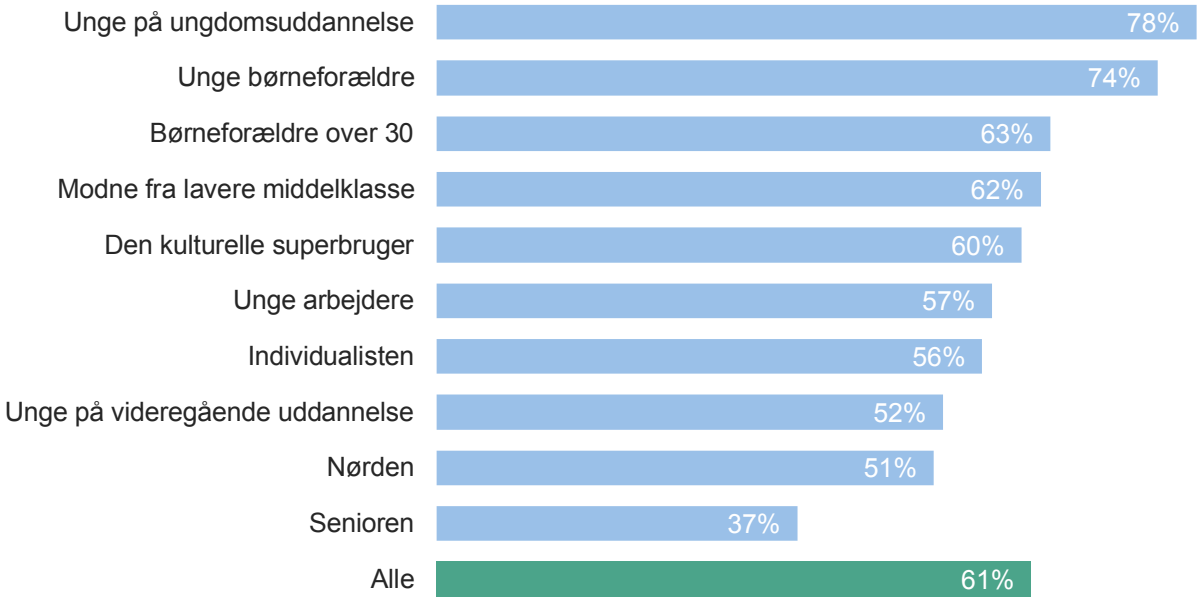
"Jeg kan godt finde på at bruge mit lokale bibliotek som læsesal, fordi der er en egentlig læsesal. Hvis der så også er nogle fede events med musik eller lignende, kan jeg også se det."

Ung mand på videregående uddannelse, bruger

Som det fremgår af nedenstående figur, er 61% af brugerne enige i, at det gør biblioteksbesøget til en positiv oplevelse, hvis de møder og ser andre mennesker. På det punkt er brugerne noget delte. Der er altså stor forskel på, hvorvidt dette har betydning for dem. Der er følgende væsentlige forskelle mellem brugergrupperne:

- Unge på ungdomsuddannelse og unge børneforældre er de grupper, hvor den største andel af brugerne (78% og 74%) tillægger det væsentlig betydning, at de møder og ser andre mennesker på biblioteket.
- For seniorerne er det omvendt, og kun 37% angiver, at det har betydning.
- For brugerne blandt unge på videregående uddannelse, unge arbejdere, nørden og individualisten er der næsten lige så mange, der tillægger det betydning, som der ikke tillægger det betydning.

Figur 41: Brugere, der er enige i, at møde med andre mennesker kan gøre biblioteksbesøget til en positiv oplevelse.



Ét er, om det har positiv betydning for brugerne, at de møder andre mennesker, noget andet er om det decideret kan øge deres biblioteksbrug, hvis biblioteket i højere grad end i dag bliver et mødested. Brugerne er her blevet bedt om at angive, hvilke ting der kan få dem til at bruge biblioteket mere i fremtiden.[9]

Som det fremgår af følgende figur, har 19% angivet, at det kan få dem til at bruge

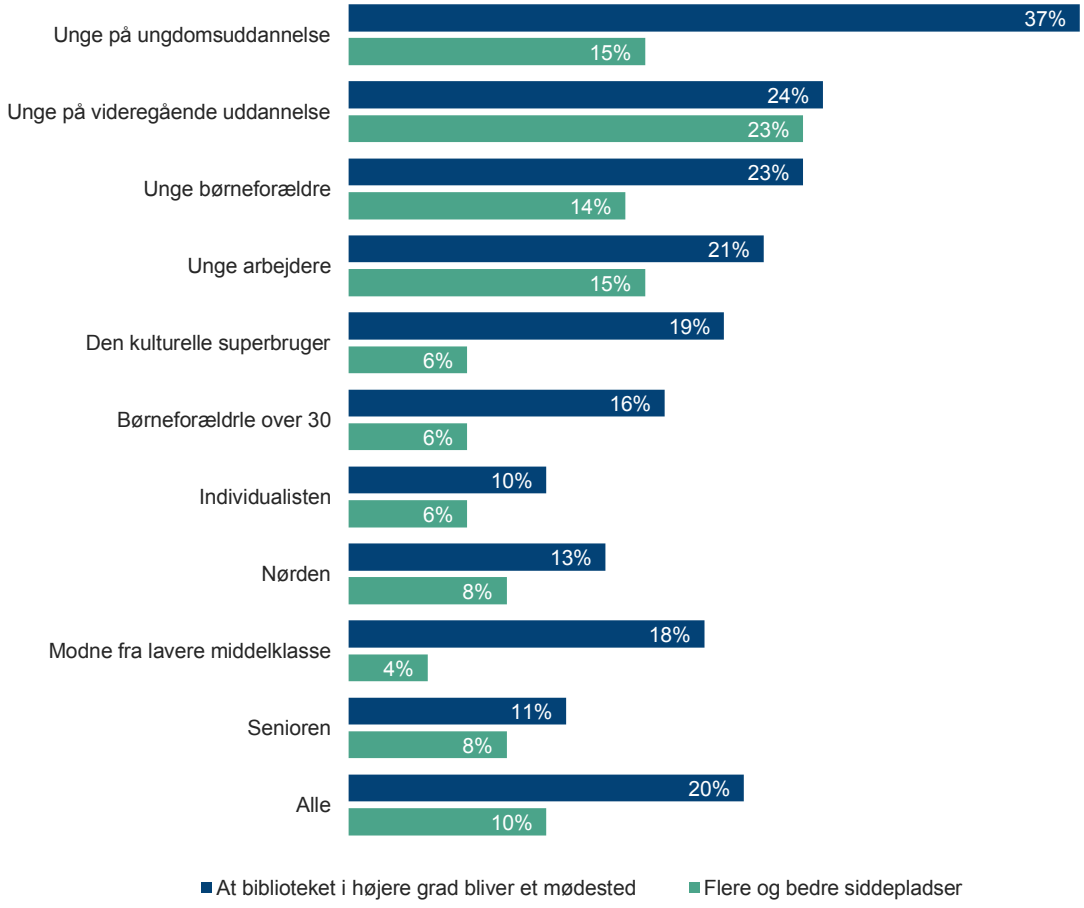
[9] Det er her værd at være opmærksom på, at færre traditionelt angiver et givent område, når de spørges på denne måde, end når de skal erklære sig enige eller uenige i forskellige udsagn, som det er tilfældet med de ovenstående figurer.

biblioteket mere i fremtiden, hvis biblioteket i højere grad bliver et mødested. Her er der ligeledes stor forskel blandt brugergrupperne:

- De unge brugere har i højere grad end andre dette som et forhold, der kan øge deres brug. Unge under ungdomsuddannelse, der også er den yngste gruppe, er dem, der klart ligger i top. Det stemmer også godt overens med, at denne gruppe er dem, der scorer højst på det sociale indeks.
- Det er de unge brugergrupper, der i forvejen bruger biblioteket hyppigt, hvor flest mener, det vil øge deres brug, hvis biblioteket i højere grad bliver et mødested. Selv det knapt så storforbrugende ungesegment - den unge arbejder - ligger også højere end alle segmenterne over 30 år i dette ønske
- Derimod ligger senioren lavt. Denne brugergruppe er også både den ældste gruppe og dem, hvor færrest benytter biblioteket hyppigt
- Nørden og individualisten ligger ligeledes lavt, selvom de har flere, der bruger biblioteket hyppigt. Dette kan sandsynligvis tilskrives, at de ikke vægter socialt samvær så højt.

Det er ligeledes de unge brugergrupper, der ville blive motiveret til øget brug af flere og bedre siddepladser. Dette hænger sandsynligvis sammen med, at studerende så i højere grad ville bruge biblioteket til lektier og studier. Det er således også de unge, der er i gang med en videregående uddannelse, der tillægger fysiske siddepladser størst vægt.

Figur 42: Andel brugere, der vil bruge bibliotekerne mere i fremtiden, hvis bibliotekerne i højere grad bliver et mødested eller har flere/bedre siddepladser



8.3 Forbedringsforlag til biblioteket som fysik rum og ramme

Brugernes forslag til udvikling af bibliotekets fysiske rammer

"På nuværende tidspunkt ville jeg ikke sætte mig på biblioteket og læse en bog, så ville jeg tage hjem. Men hvis det var hyggeligt at være der, så ville jeg da gøre det."

Ung børneforælder, kvindelig bruger

Mere indbydende og åbne ydre rammer

"Tøjbutikker har jo tøj udenfor, som man lige kigger igennem. (...) bare der var et eller andet udenfor man kunne kigge på."

Ung mand på videregående uddannelse, bruger

Flere af deltagerne i fokusgruppeinterviewene fremhævede, at det ville gøre bibliotekerne mere indbydende og tiltrækkende, hvis det allerede udefra blev mere synligt, hvad der sker på biblioteket. Ved at være mere transparente.

"Man kunne også gøre det, at man lavede nogle små udstillinger i vinduerne, så man kan se det ude fra. Og nogle skilte med: her er der nye bøger og så måske nogle plakater med: i denne uge er der det her!."

Ung kvinde på videregående uddannelse, bruger

Åbent og flerfunktionelt - men opdelt

"Ikke så længe, der fx også er en læsesal, hvor man kan sidde lidt mere uforstyrret."

Gruppearbejde blandt unge børneforældre

Der var ikke nogen af de unge, der synes, der ville være noget negativt ved mere åbne og transparente rammer, så længe der stadig er mulighed for ro og fordybelse i dele af biblioteket.

Mange synes også, det vil være inspirerende, hvis der sker flere forskellige ting på biblioteket. Dog fremhævede flere (særligt brugerne over 30), at funktionerne skal være opdelte, så de ikke forstyrrer hinanden. Det var vigtigt for mange, at muligheden for ro og fordybelse blev bevaret. Dette beskrives nærmere under anbefalingen om kulturhuse.

Mere moderne/hyggelige rum inde i biblioteket
Flere fremhævede også betydningen af, at der var hyggelige rum inde i biblioteket. Samtidig fremhævede særligt de unge, at bibliotekets udtryk skal være mere tidssvarende:

"Så skulle der være lidt mere hyggelige omgivelser, hvor det skal være behageligt at sidde. (...) ikke for folkeskoleagtigt – gerne moderne og friskt – ikke gammelt og støvet."

Gruppearbejde blandt unge børneforældre

Brugernes forslag til udvikling af biblioteket som ramme for socialt samvær og kulturelle oplevelser

Biblioteket som kulturhus
I forbindelse med fokusgrupperne arbejdede deltagerne i grupper for at komme med ideer til, hvordan fremtidens bibliotek skulle se ud, hvis det skulle være et sted, som de ville bruge mere. Her kom flere af grupperne med forslag om, at bibliotekerne i højere grad kunne være kulturhuse - eller være del af kulturhuse, der samler forskellige tilbud inden for samme fysiske ramme:

"Vi kunne jo godt tænke os et kulturhus, der samlede børn, foredrag, borgerservice, bibliotek, biograf og undervisning. (…) inspiration, råhygge, plads til børnene, lækkert, pusterum og sunde snacks - det kunne godt være med en café".
Gruppearbejde blandt brugere over 30

"Hvis man alligevel skulle til foredrag, kunne man aflevere en bog, og hvis man skulle på borgerservice kunne man lige sætte børnene af i legeområdet"."

Børneforælder over 30, kvindelig bruger

Nogle brugere fremhævede, at samling af tilbud i et kulturhus kunne være praktisk og lette brugen af biblioteket og andre tilbud:

"Ideen med at have det samlet er en god idé, for der er mange, der er enlige både unge og ældre. Man kan samles, så selvom man tager alene derhen, er man stadig sammen med andre."

Mandlig senior, bruger

Andre fremhævede, at det kunne give gode rammer for socialt samvær:
Der var lidt forskellige holdninger til, hvordan det skulle udformes. Om det hele skulle være integreret, eller om det skulle være forskellige tilbud i forskellige lokaler. Det, der var mest enighed om, var, at der skulle være adskillelse mellem flere af funktionerne, så nogle af de kulturelle tilbud og børnetilbud ikke forringede oplevelsen af ro og fordybelse, som mange sætter pris på.

"*Det skal være adskilt, så biblioteket bare er en del af det. Der kan være mange ting i samme genre, men bøgerne for sig selv. Samme bygning men med en del som er café, og så videre. Under samme tag, fx rund bygning, hvor man gik ind i midten og så kunne gå ud til de ting, man vil benytte sig af".*
Gruppearbejde blandt brugere over 30

Cafétilbud på biblioteket
I forbindelse med samtale om kulturhus blev det også foreslået, at der skal være café på eller i sammenhæng med biblioteket. De fleste unge brugere er meget optagede af idéen

"Jeg synes egentlig, at atmosfæren på biblioteker og cafeer er meget ens; lidt stille og rolig, lækker duft. Jeg ville synes, det var en kæmpe bonus, hvis der var en billig, lækker kaffe på biblioteket. Jeg kunne godt finde på at tage på café der i stedet. Så behøver man ikke tage på café og betale en 40-45 kr. for en kop kaffe. Hvis man kunne det i stedet til 25-30 kr."

Ung mandlig arbejder, bruger

om, at der skulle være caféer på bibliotekerne.

Der var ret forskellige holdninger til, hvor stor betydning, det har, at det er billigt på en café i tilknytning til et bibliotek. Nogen fremhævede, at man netop forbinder bibliotekerne med et gratis tilbud, og at det derfor er vigtigt, at cafeens tilbud ikke er for dyre. Andre mente at, hvis det er et lækkert og professionelt cafétilbud, er unge i forvejen indstillet på at bruge en del penge på cafeer.

fadøl 45,-
Sandwich
på godt øko brød
Kage
35,-
20,-
BESTIL
TIL
PAUSEN
HER
Coca-Cola

Der var ligeledes blandede holdninger til, i hvor høj grad biblioteket og cafeen skulle være integreret eller adskilt:

"Ideen om at blande det kan være meget fin, men holde bøgerne et stykke væk. Man kunne måske gøre det sådan, at man selv kan tage bøgerne med på café. Nogle kan blive irriteret over alle de mennesker og børn. Så de, der studerer, kan få ro og en afdeling med fx fagbøger rettet mod dem – man læser nok ikke kvantefysik til kaffen."

Mandlig nørd, ikke-bruger

"Det er vigtigt, at der er en vis sammenhæng, så man godt kan hygge om bøgerne. Cafeen kunne have lidt bøger stående til inspiration - også så det stadig hænger lidt sammen det hele."

Kvindelig individualist, bruger

Det er nok sandsynligt, at cafeer på bibliotekerne vil have bedre mulighed for at løbe rundt i de større byer og på hovedbibliotekerne. Omvendt fremhævede netop nogen af brugerne, der boede i mindre byer, at det ville have særlig værdi for dem, fordi der ellers ikke var nogen rammer for socialt og kulturelt samvær.

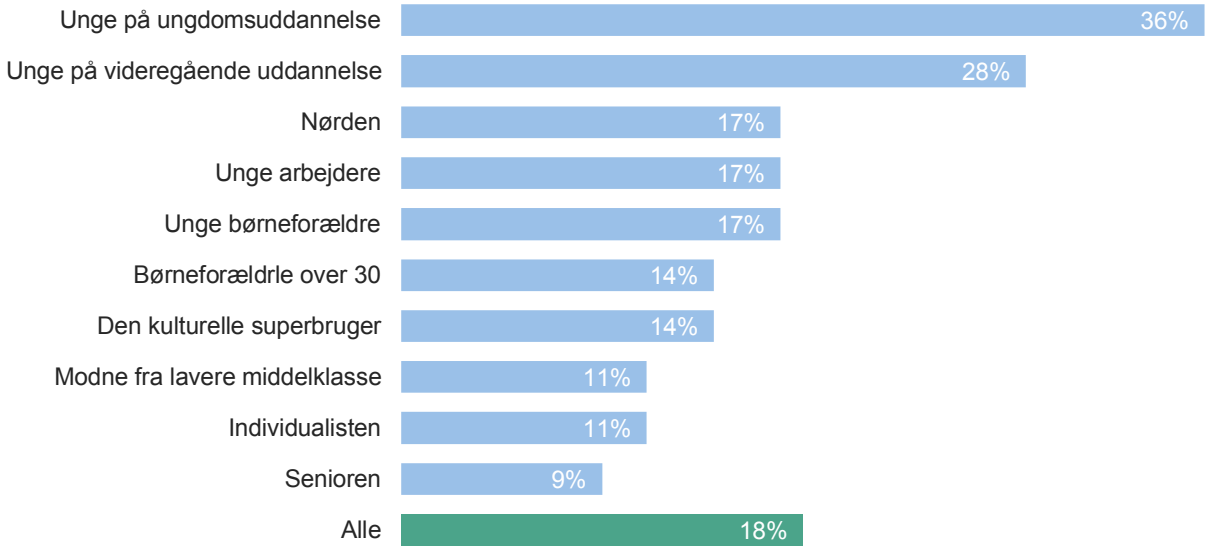
I det hele taget var der i den unge fokusgruppe stemning for, at et godt cafétilbud kunne øge deres tilfredshed med biblioteket og gøre deres ophold på biblioteket længere og mere oplevelsesorienteret:

"Bare se nede på Café Paludan (populær privat café i indre København, hvor indretning er præget af bøger og bogreoler). Der er jo ALTID fuldkommen proppet, man kan aldrig få en plads. Hvis de kunne få samme image og få den hygge (…) så ville det være sublimt."

Ung mandlig arbejder, bruger

I spørgeskemaundersøgelsen blev det også afdækket, hvilke ting der kunne få dem til at bruge biblioteket mere, end de gør i dag. Nedenstående figur viser andelene, der har angivet ”muligheden for at nyde kaffe og kage (café) som en ting, der vil øge deres brug. Som det fremgår heraf er der store forskelle mellem de forskellige brugergrupper. I overensstemmelse med interviewene fremgår det, at et cafétilbud særligt vil have effekt for unge på ungdomsuddannelse (36%) og unge på videregående uddannelse (28%).

Figur 43: Andel brugere, der vil bruge bibliotekerne mere i fremtiden, hvis bibliotekerne har et cafétilbud.



9 HVAD KAN FÅ BEFOLKNINGEN TIL AT BRUGE BIBLIOTEKET MERE?

I dette afsnit vil det blive analyseret og sammenfattet, hvad der kan få befolkningen til at bruge biblioteket mere i fremtiden.

En lang række forhold har betydning for befolkningens nuværende og fremtidige brug af biblioteket. En stor del af analyserne i denne rapport vedrører således forhold, der påvirker befolkningens brug af biblioteket. En del af dette afsnit vil derfor bestå af sammenfatninger af de resultater fra tidligere afsnit, der vurderes at have væsentlig betydning i forhold til arbejdet med at fastholde/øge eksisterende brugeres biblioteksbrug samt tiltrække nye biblioteksbrugere. Herudover vil der blive præsenteret nye analyser, der særligt fokuserer på forhold, der kan fastholde og øge befolkningens biblioteksbrug.

Afsnittet er opbygget som følger. I *de første delafsnit* vil det blive analyseret, hvad der samlet set kan få befolkningen til at bruge biblioteket mere. Her ses således på forhold der gælder på tværs af de 10 segmenter. Da undersøgelsen har et særligt fokus på de unge, vil der er - i *andet delafsnit* - være fokus på, hvad der særligt kan få de unge til at bruge biblioteket mere.

Afsnittet er opbygget således:

I afsnit 9.1 vil det blive analyseret, hvad der samlet set kan få befolkningen til at bruge biblioteket mere. Her ses således på forhold, der gælder på tværs af de 10 segmenter.

Da undersøgelsen har et særligt fokus på de unge, vil der i afsnit 9.2 er være fokus på, hvad der særligt kan få de unge til at bruge biblioteket mere.

I afsnit 9.3. behandles, hver af de 10 målgrupper enkeltvis. Her vil der blive sammenfattet de forhold, der særligt har betydning for den enkelte målgruppe.

9.1 Hvad begrænser og hvad øger biblioteksbrug?

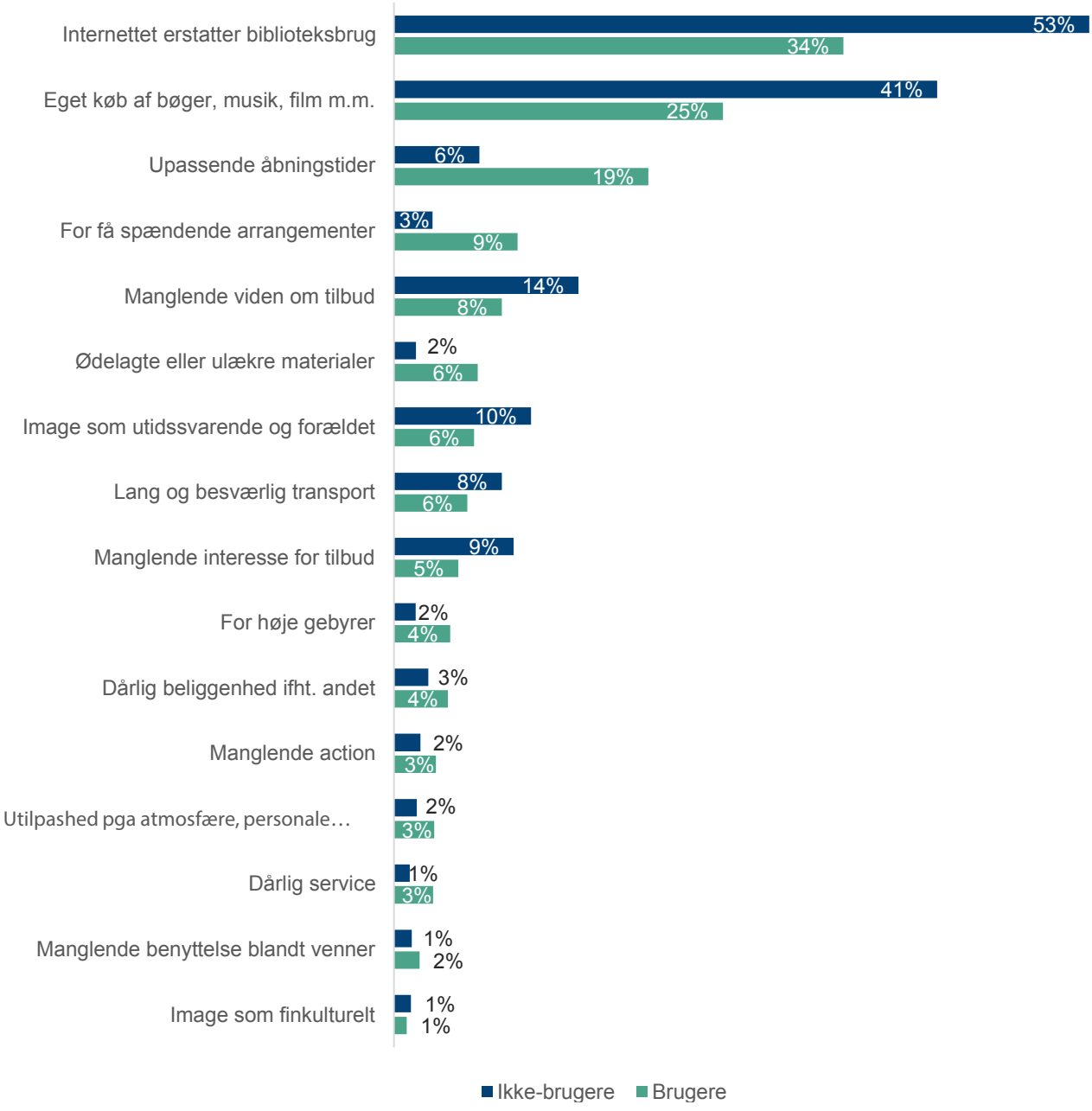
Hvad angiver borgerne som begrænsninger for deres biblioteksbrug?

For at blive klogere på, hvad der fremadrettet kan øge borgernes biblioteksbrug, er det vigtigt først at vide, hvad der i dag begrænser borgernes biblioteksbrug. I dette afsnit beskrives det, hvad borgerne *selv angiver,* at der begrænser deres biblioteksbrug.

Svarene er her opdelt på brugere og ikke-brugere, da deres svar dækker over to forskellige ting: Ikke-brugernes svar er deres begrundelser for ikke at bruge biblioteket, mens brugernes svar mere handler om barrierer for at bruge biblioteket *endnu* mere, end de gør i dag.

Spørgsmålet er således besvaret af alle inklusiv superbrugerne ud fra den logik, at selv hyppige brugere i princippet kan bruge biblioteker mere og dermed ligesom ikke-brugere kan være begrænset, opleve barrierer eller bare have andre grunde til et mindre brug end muligt. De to gruppers besvarelser fremgår af følgende figur.

Figur 44: Andel af befolkningsgrupperne, der angiver forskellige årsager til ikke at benytte biblioteket (mere end de gør).



Først og fremmest ses det, at de to væsentligste begrundelser for manglende eller reduceret biblioteksbrug er de samme for såvel brugere som ikke-brugere. Der er dog stor niveauforskel, da mange flere ikke-brugere end brugere angiver årsager til reduceret biblioteksbrug.

De to væsentligste begrundelser til reduceret brug er for begge grupper:

- Internettet som alternativ til bibliotekerne (34% blandt brugere og hele 53% blandt ikke-brugere)
- At de selv køber ønskede materialer (25% blandt brugere og 41% blandt ikke-bruger)

Herefter adskiller begrundelserne sig lidt. Brugerne angiver følgende, som den tredje til femte væsentligste årsager til reduceret brug:

- Dårlige åbningstider (19%)
- For få spændende arrangementer (9%)
- Manglende viden om tilbud (8%)

Ikke-brugernes tredje til femte hyppigste begrundelse, for ikke, at bruge biblioteket er:

- Manglende viden om tilbud (14%)
- Et utidssvarende image (10%)
- Manglende interesse for bibliotekernes ydelser (9%)

For ikke-brugernes vedkommende er den sjette hyppigste begrundelse ”For lang og besværlig transport til biblioteket”.

Hvad påvirker hyppigheden af biblioteksbrug?

Foregående afsnit beskrev, hvad borgernes selv angiver, at der begrænser deres biblioteksbrug. I dette afsnit behandles samme problemstilling, men her går vi ved hjælp af en statistisk analyse bag om de selvvurderede forklaringer ved at identificere mønstre bag de umiddelbare tilkendegivelser.

Med andre ord præsenteres i dette afsnit resultaterne af en statistisk analyse i form af en multipel regressionsmodel. Med denne statistiske analysemodel er der opstillet en forklaringsmodel for brugshyppighed. Metoden er den samme som i den statistiske analyse af tilfredshed med det fysiske bibliotek i afsnit 4.5 og af digitalt biblioteksbrug i afsnit 7.1.

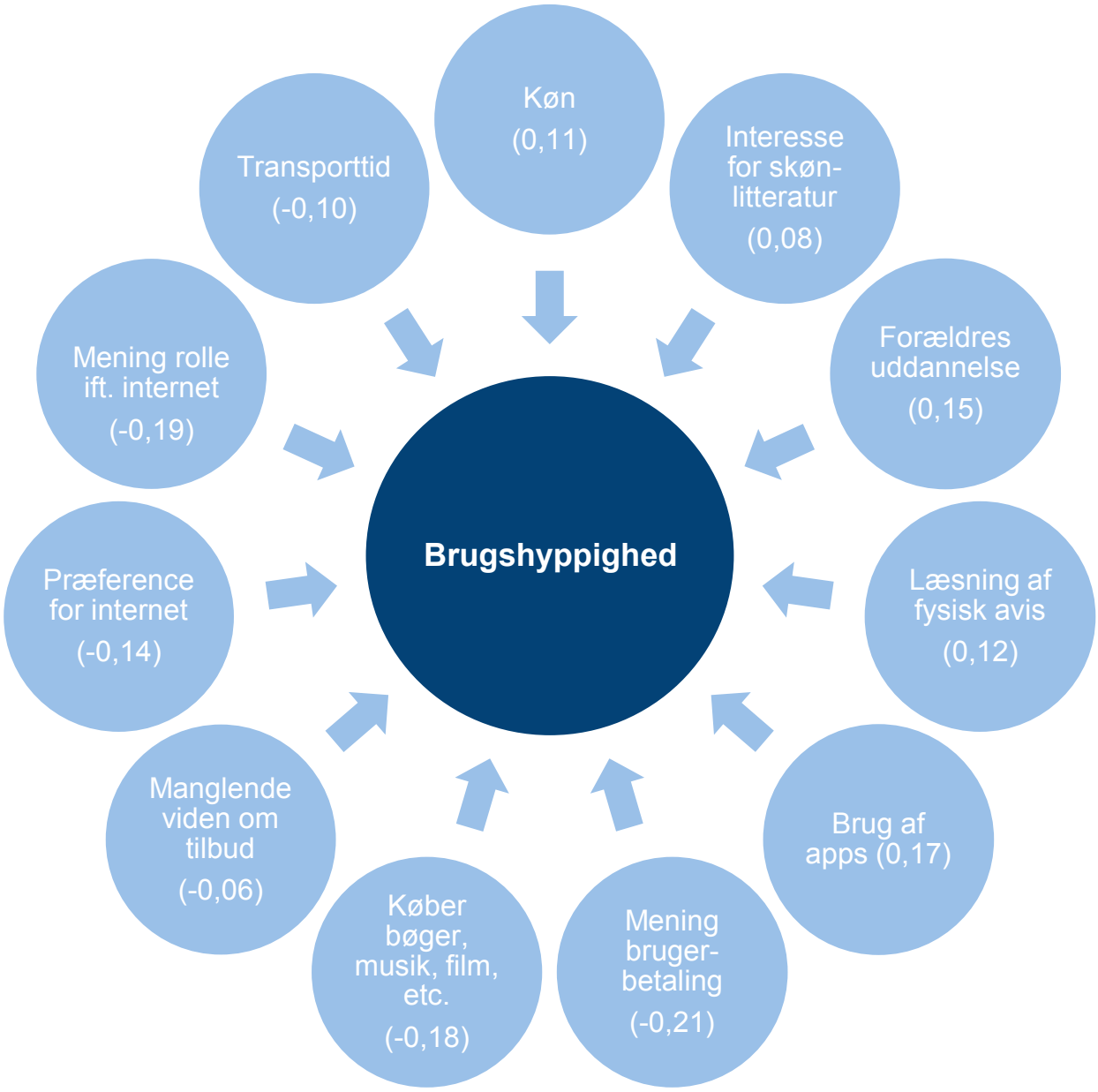
Analysen går på tværs af segmenterne og finder de faktorer, der alt i alt betyder mest for danskernes brugshyppighed. Som samlet forklaringsmodel på tværs af segmenterne, tilfører denne analysemodel væsentligt viden om, hvad der samlet og på landsplan er på spil i forhold til udviklingen i brugerandel og brugshyppighed, og den udleder således også fokusområder, som man kan arbejde videre med og relatere til på segmentniveau.

Analysen afslører, hvilke faktorer der afgør, om borgerne bliver biblioteksbrugere og hvor hyppigt brugerne benytter bibliotekstilbuddene. Denne statistiske forklaringsmodel inkluderer 11 faktorer inklusiv baggrundsfaktorerne køn, transporttid og forældres uddannelse[10].

[10] Denne model har en forklaringsevne på 32% (R^2=0,317), hvilket betyder at 32% af variationen i brugshyppighed kan forklares ud fra disse i alt 11 variable. Det er en udmærket forklaringskraft for en forholdsvis kompleks problemstilling.

Følgende figur illustrerer de fundne faktorer, der har indflydelse på brugshyppigheden.

Figur 45: Forklaringsmodel for brugerandel og brugshyppighed.



Tallene i parentes efter hver nævnt faktor angiver de såkaldte betakoefficienter (standardiserede), der beskriver den styrke, hvormed den enkelte faktor i sig selv påvirker brugshyppigheden. Tallene fortæller således om de forskellige faktorers betydning i forhold til hinanden. Tallet kan ligge mellem -1 og 1, og jo tættere på -1 jo mere negativ effekt og jo tættere på 1, jo mere positiv effekt på brugshyppigheden.

Det kan aflæses af den ovenstående model, at der er flere faktorer, der kan have en negativ indflydelse på brugshyppighed, samt flere faktorer, der kan have en positiv indflydelse. To faktorer med positiv indflydelse på brugshyppighed relaterer til personers medievaner:

- Brug af apps på smartphone eller tablet (0,17)
- Læsning af fysisk avis (0,12)

Det viser sig, at jo oftere en person læser avis, og jo oftere en person bruger apps til smartphone eller tablet, jo mere sandsynligt er det, at vedkommende også benytter biblioteket. Og brugshyppigheden af biblioteket stiger med brugshyppigheden af avis og apps. Der er tre øvrige faktorer med positiv betydning:

- Forældres uddannelse (0,15)
- Køn (0,11)
- Interesse for skønlitteratur (0,08)

At køn har en positiv indflydelse på brugshyppighed skal forstås sådan, at kvinder i gennemsnit benytter sig hyppigere af biblioteket end mænd. Så hvis man er kvinde, stiger sandsynligheden for at blive biblioteksbruger med 0,11 svarende til 11%.

Analysen viser endvidere, at ens forældres uddannelsesniveau har en væsentlig indflydelse på brugshyppighed. Jo højere uddannelse ens forældre har, jo større sandsynlighed har man selv for at benytte sig ofte af biblioteket. At ens baggrund har betydning for, hvorvidt og hvor meget man bruger biblioteket indikerer endvidere, at tidlig introduktion til biblioteket kan være vigtigt for personers brug af biblioteket senere i livet.

Forældres uddannelse viste sig at være mere betydningsfuldt end ens egen uddannelse, som derfor ikke er medtaget i denne model. Årsagen er, at flere af de unge stadig er under uddannelse, og derfor kan det se ud, som om disse personer har et lavere uddannelsesniveau, end det bliver tilfældet, når de har afsluttet deres uddannelse. Når der således indgår unge i undersøgelsen, der endnu ikke har afsluttet deres uddannelse, er forældres uddannelsesniveau en god indikator på, hvilket uddannelsesniveau man selv vil opnå.

Som det fremgår af figuren, er der i den statistiske analyse samtidig fundet flere faktorer med negativ indflydelse på brugshyppighed af de danske folkebiblioteker. Noget, der især har betydning i denne sammenhæng, er, hvad en person angiver som årsag til ikke at benytte biblioteket oftere:

- Præference for selv at købe bøger, musik, film, og lignende (-0,18)
- Præference for selv at finde information på internettet (-0,14)
- Mening om, at internettet, e-bøger og Google har overflødiggjort folkebiblioteket (-0,19)

Analysen viser altså, at personer, der foretrækker andre medietilbud, i lavere grad benytter sig af biblioteket. Det er selvfølgelig selvindlysende, at det, at man eksempelvis

har angivet, at man foretrækker at købe bøger frem for at låne dem, har betydning for, hvor ofte man bruger biblioteket. Når det alligevel er interessant at fremhæve ovenstående faktorer, er det fordi, de har vist sig at have *større* betydning end andre begrundelser for ikke at bruge biblioteket så ofte. For eksempel har denne faktor større betydning end både ødelagte materialer og dårlig service.

Yderligere tre faktorer har betydning for brugshyppigheden:

- Mening om brugerbetaling (-0,21)
- Transporttid (-0,10)
- Manglende viden om tilbud (-0,06)

En faktor med stor negativ indflydelse på brugshyppighed viser sig at være ”mening om brugerbetaling”. Personer der mener, at man med fordel kunne indføre brugerbetaling på biblioteksområdet, benytter biblioteket sjældnere – eller slet ikke - end personer, der ikke mener dette.

Analysen viser også en (om end mindre) sammenhæng mellem kendskab til bibliotekernes tilbud og så brugshyppighed. Personer der angiver manglende viden om bibliotekernes tilbud som årsag til, at de ikke benytter bibliotekerne mere, de benytter rent faktisk også bibliotekerne sjældnere.

Endelig viser analysen, at transporttid til biblioteket reducerer biblioteksbrugen. Jo længere tid en person må bruge på transport til det nærmeste folkebibliotek, jo sjældnere bruger vedkommende biblioteket. Da det vurderes, at det er et forhold af væsentlig interesse for overvejelser om fremtidige biblioteksstrukturer uddybes denne sammenhæng nedenfor.

Transporttids påvirkning af biblioteksbrug

Nedenfor illustreres sammenhængen mellem transporttid og biblioteksbrug i en lidt forenklet opstilling. For at øge overskueligheden fokuseres der udelukkende på brugerandelens fald i takt med, at transporttiden til det nærmeste bibliotek øges.[11]

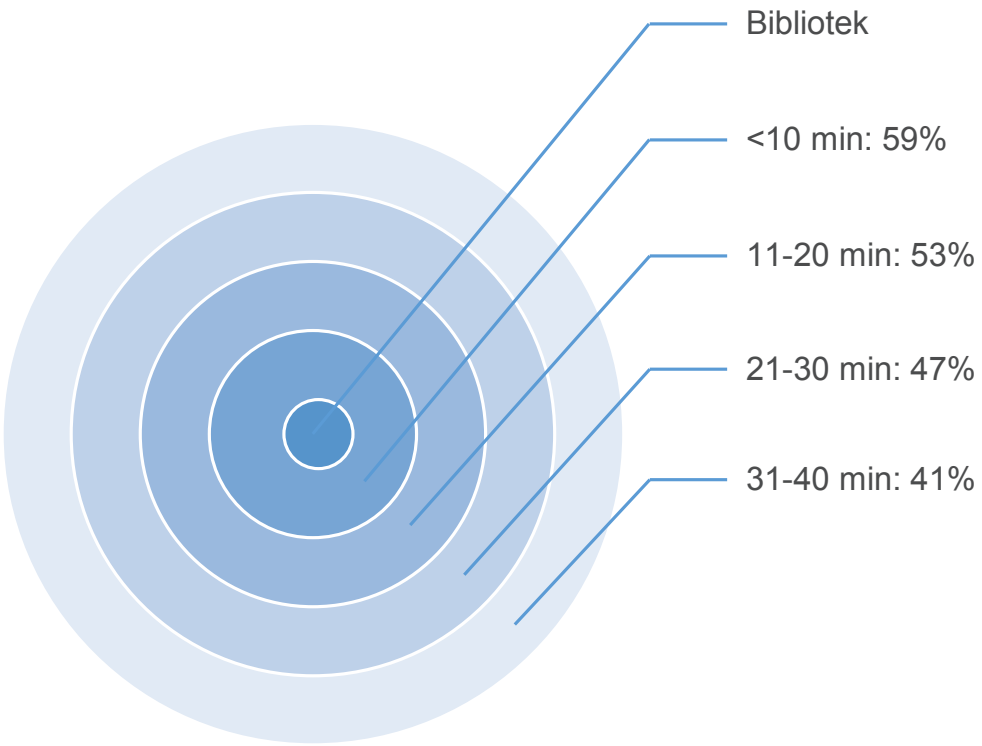
Modellens center illustrerer bibliotekets beliggenhed og hver ring omkring centeret illustrerer et 10 minutters interval af transporttid, og for hvert ”bælte” af transporttid er angivet den brugerandel, der er gennemsnittet for personer med denne transporttid til biblioteket.

Det ses, at mens brugerandelen for borgere med mindre end 10 minutter til biblioteket er 59%, så er brugerandelen faldet med knap 1/3 for personer med 31-40 minutters transporttid svarende til en brugerandel på 41%.

---

[11] Dette er en forenkling, fordi analysen og resultatet beskæftiger sig med hele intervallet i brugshyppighed. Dvs. gående fra aldrig at benytte biblioteket til at gøre det ugentligt. Modellen kunne mere korrekt vise en total parallelforskydning af brugsmønstrene fra hyppig til sjælden brug. Det er også en forenkling på den måde, at den lineære beskrivelse af forholdet i sig selv er en forenkling. Modellen beskriver sammenhængen forholdsvis præcist frem til en transporttid på et sted mellem 31 og 40 minutter, hvorefter der tilsyneladende sker et endnu mere dramatisk fald i brugshyppigheden. Der er dog for få personer i undersøgelsen, der har så lang transporttid, at sammenhængen for disse minuttal kan præciseres yderligere.

Figur 46: Andel biblioteksbrugere falder med transporttid til biblioteket



Hvad mener brugerne kan få dem til at bruge biblioteket mere?

Bibliotekets brugere er også blevet spurgt direkte til, hvad der kan få dem til at bruge biblioteket mere. Dette spørgsmål er kun stillet til brugere, fordi det er nogen ret biblioteksspecifikke områder, der spørges til, som ikke-brugerne ville have svært ved at vurdere betydningen af.

Dele af disse besvarelser er også beskrevet i øvrige afsnit af rapporten, men her beskrives svarene samlet set for at give et samlet indblik i, hvad brugerne mener er vigtigst for at øge deres biblioteksbrug.

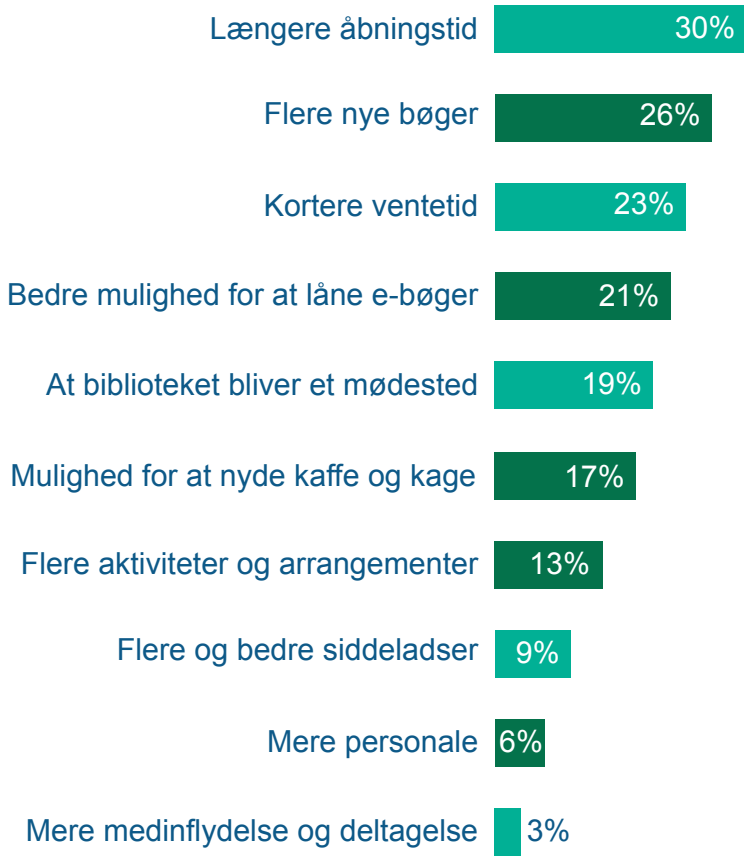
Længere åbningstider er det flest (30%) har angivet. Herefter følger tre forhold, der alle vedrører muligheden for at låne bøger: Flere nye bøger (26%), kortere ventetid (23%) og bedre mulighed for at låne e-bøger (21%).

”Flere nye bøger” udtrykker selvsagt et konkret ønske i forhold til bøger. ”Kortere ventetid” refererer også i høj grad til bøger, men kan også udtrykke ønsket om kortere ventetid på andre materialer, herunder digitale materialer. Kategorien ”bedre mulighed for at låne e-bøger” er en sammenfatning af et område, der samlet lyder ”flere muligheder for at låne, download og streame bøger, musik og film hjemmefra”, så angivelsen heraf udtrykker både en interesse for e-bøger og andre digitale materialer.

Sammenfattet viser brugernes besvarelser således, at der særligt er tre vigtige fokusområder i forhold til at øge brugshyppigheden:

1. længere åbningstider
2. forbedret bogtilbud
3. flere muligheder for digitalt at låne materialer hjemmefra

Figur 47: Hvad kan få brugerne til at bruge biblioteket mere i fremtiden?



Sammenfatning: Hvilke fokusområder er samlet set vigtige for at øge befolkningens biblioteksbrug?

De tre foregående delafsnit analyserer fra forskellige vinkler, hvad der har betydning for biblioteksbrug. I dette afsnit laves der en tværgående sammenfatning af, hvilke fokusområder analyserne samlet set viser er vigtige i arbejdet med for at øge borgernes biblioteksbrug.

Denne sammenfatning baserer sig primært på de tre foregående analyser, men henviser også til øvrige analyser i rapporten, der underbygger, at de fokusområder, der opstilles i dette afsnit.

Resultaterne af den statistiske regressionsanalyse af, hvad der begrænser biblioteksbrug, stemmer udmærket overens med borgernes direkte vurderinger heraf.

Særligt to begrænsende faktorer træder frem i begge analyser:

1. hvis borgerne selv foretrækker at købe materiale
2. hvis borgerne elv foretrækker at finde information på nettet

Det er de to begrundelser, der fremhæves både af flest brugere og af flest ikke-brugere. Samtidig er de blandt de stærkeste forklaringsvariable i den statistiske analyse af, hvad der påvirker borgernes samlede brugshyppighed. Når de også fremstår stærkt i denne statistiske analyse, viser det, at de har stor *selvstændig* betydning, selv når der er kontrolleret for betydningen af en række andre forhold.

Et tredje interessant forhold, hvis betydning både underbygges af den statistiske analyse og brugernes samt ikke-brugernes egen direkte vurdering, er:

3. manglende kendskab til bibliotekets tilbud

I afsnittet om det digitale bibliotek (afsnit 7) fremgår det endvidere, at manglende kendskab er en meget vigtig barriere særligt for brug af bibliotekets digitale tilbud.

Endelig er følgende område værd at fremhæve i denne sammenhæng:

4. transporttid

Den statistiske analyse sandsynliggør således, at det alt andet lige gælder, at jo længere transporttid man har til det nærmeste bibliotek, jo lavere biblioteksbrug har man. For lang og besværlig transport angives endvidere af både brugerne og ikke-brugerne som en årsag til, at de ikke bruger biblioteket mere. Det er dog ikke et af de områder flest angiver. Denne mindre forskel i størrelsen af transporttids betydning kan skyldes, at borgerne ikke altid selv er helt bevidste om, hvilken betydning transporttid har for deres biblioteksbrug. Det kan således være et noget hypotetisk scenarie at skulle vurdere, hvor meget det vil påvirke ens biblioteksbrug, hvis det nærmeste bibliotek lå enten længere væk eller tættere på, end det aktuelt gør.

Den statistiske analyse er derimod mere faktuel, idet det her er testet, hvor stor sammenhængen er mellem borgernes konkrete transporttid til det nærmeste bibliotek, og hvor ofte de benytter biblioteket.

Herudover viser brugernes egne angivelser af, hvad der kan få dem til at bruge biblioteket mere (i ovenstående afsnit), at særligt de tre følgende områder er vigtige at fokusere på:

5. længere åbningstider
6. forbedret bogtilbud
7. flere muligheder for digitalt at låne materialer hjemmefra

Betydningen af åbningstider og bogtilbud fremgik også tydeligt af afsnittet om brugernes primære biblioteksinteresser (afsnit 5). Heraf fremgik det, at særligt bogen, men også fleksible åbningstider er brugernes klare hovedinteresser.

Hvis man ønsker at arbejde med at styrke disse to områder, kan der i afsnit 5 findes inspiration hertil i form af en mere detaljeret analyse af, hvad brugerne lægger heri, og hvilke forbedringsforslag de har til disse to områder.
Betydningen af åbningstid fremgik endvidere af ovenstående delafsnit om, hvad borgerne mener, der begrænser deres biblioteksbrug. Heraf fremgik det, at upassende åbningstider af brugerne opleves som den tredje største begrænsning for hyppigheden af deres biblioteksbrug (angivet af 19%). Blandt ikke-brugerne indtager det derimod kun en syvende plads i rangordenen over begrænsninger i biblioteksbrug (angivet af 6%).

Ud over de 7 ovenstående forhold viser den statistiske analyse også, at biblioteksbrug påvirkes af flere baggrundsforhold (køn og forældres uddannelse), interesser (brug af apps, avislæsning og interesse for skønlitteratur) samt holdninger (holdning til brugerbetaling og om internettet mv. overflødiggør biblioteket).

Dette er forhold, som det er sværere at påvirke for biblioteksektoren. Det er dog stadig vigtig viden for det strategiske arbejde med fremtidens biblioteker. For det siger noget om, hvem biblioteket appellerer til. Det er således værd at tage stilling til, om dem biblioteket appellerer til i dag også skal være dem, man satser på i fremtiden, eller om der skal gøres mere for at tiltrække andre brugergrupper. Skal man eksempelvis i højere grad have fokus på tilbud, der kan tiltrække mænd og/eller brugere, der kommer fra mindre uddannelsesstærke hjem? Eller skal man primært fokusere på de tilbud, der med succes har tiltrukket borgere, der har et højt uddannelsesniveau, er fra uddannelsesstærke hjem og/eller er under uddannelse?

Dette kan der ikke fra analytisk side gives et svar på, men forhåbentlig bidrager rapporten og ikke mindst segmenteringsanalysen med et godt grundlag for disse drøftelser. Afsnit 9.3 giver et væsentligt grundlag for et videre arbejde med at øge brugen blandt de enkelte befolkningsgrupper. Her fremstille og sammenfattes de væsentligste fokusområder for hver enkelt befolkningsgruppe.

9.2 Hvad kan få de unge til at bruge biblioteket mere?

De unge grupper er særligt interessante i en bibliotekssstrategisk sammenhæng. Dels udgør de fremtidens brugere (og ikke-brugere), dels er der nogle interessante tendenser i deres brugsmønster og forhold til biblioteket. På den ene side bruger de generelt biblioteket meget, på den anden side evaluerer de generelt biblioteket dårligere end brugerne over 30. Der er endvidere meget, der tyder på, at de er mindre stabile brugere end brugerne over 30 år (jf. afsnit 5).

Først beskrives hvilke fokusområder der generelt kan være med til at øge og fastholde de unges brug af biblioteket. Efterfølgende vil der for hver af de fire ungegrupper blive fremhævet de ting, der er særligt vigtige for netop deres biblioteksbrug.

Følgende fokusområder er værd at være opmærksom på i forhold til de unges biblioteksbrug:

1. De generelle fokusområder har (også) betydning for de unge
2. Biblioteket som mødested kan øge de unges biblioteksbrug
3. Forbedringer af de digitale tilbud kan øge de unges biblioteksbrug
4. De unge mangler et ”ungebibliotek”
5. De unge vil gerne have forbedret bibliotekets musik- og filmtilbud
6. De unge vil gerne have flere arrangementer målrettet unge

De første tre fokusområder er behandlet tidligere i rapporten. Følgende beskrivelse af disse fokusområder vil derfor udgøre en sammenfatning af de væsentligste pointer herfra.

Punkt 4-6 baserer sig derimod på andre analyser, som vil blive beskrevet under hvert af disse afsnit.

De generelle fokusområder har (også) stor betydning for de unges biblioteksbrug

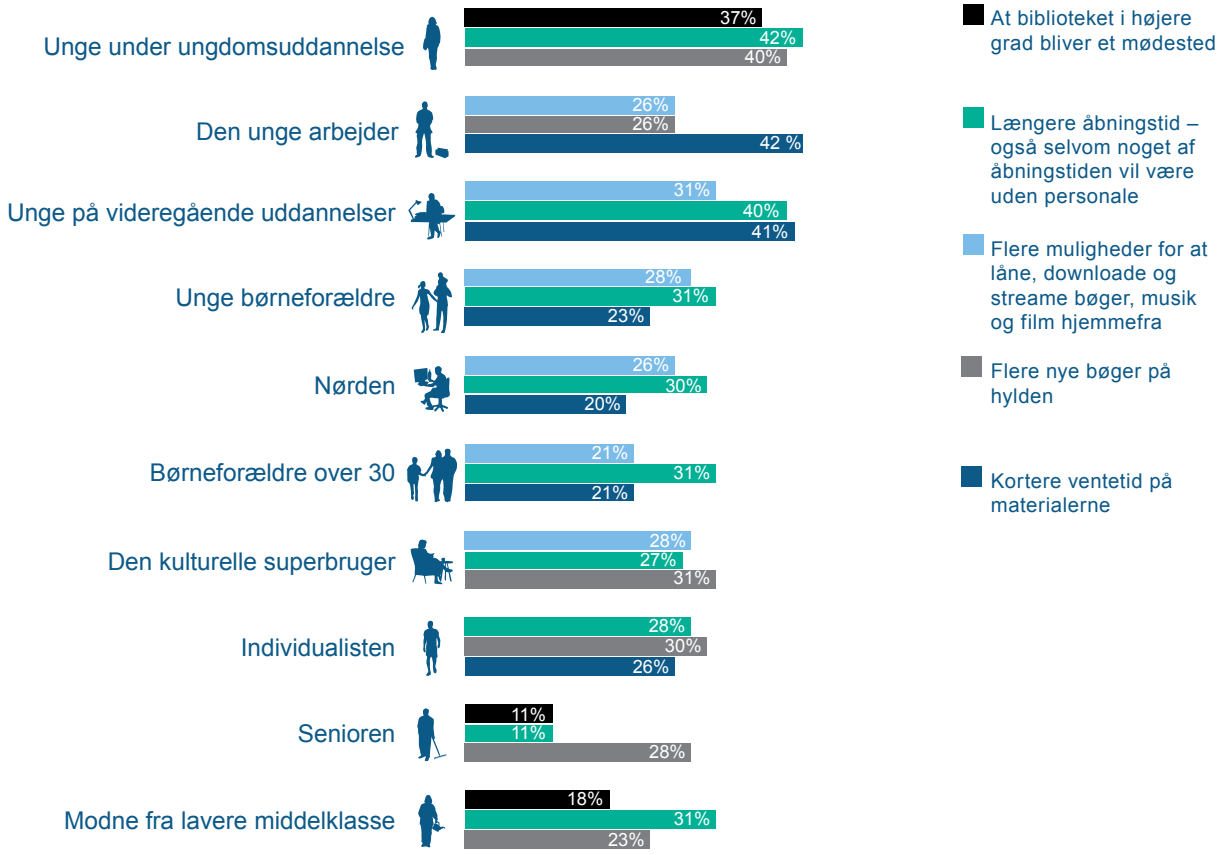
Først og fremmest er det vigtigt at pointere, at de fokusområder der, som beskrevet i afsnit 9.1, generelt har betydning for brugshyppighed, også har betydning for de unge. Følgende fokusområder skal derfor ikke ses som et alternativ hertil men nærmere som et supplement.

Det er særligt vigtigt at fremhæve, at analysen viser at den fysiske bog og fleksible åbningstider er mindst lige så vigtig for de unge grupper, som for befolkningsgrupperne over 30. Den fysiske bog er således den klart væsentligste biblioteksinteresse for såvel de unge som de ældre grupper (jf. afsnit 5.1. om brugernes primære biblioteksinteresser). Ligeledes er fleksibel fysisk adgang desuden den anden eller tredje største biblioteksinteresse for alle de unge grupper (jf. segmentbeskrivelserne i afsnit 3).

Følgende figur opgør de tre områder, som flest fra hvert enkelt segment har oplyst kan få dem til at bruge biblioteket mere i fremtiden. Heraf fremgår det, med undtagelse af den unge arbejder, at fleksibel åbningstid er blandt alle de unge gruppers top tre.

I beskrivelsen af fleksibel åbningstid som en af brugernes primære interesser (afsnit 5.3) fremgik det, at den samlede andel af de unge brugere, der har angivet, at fleksibel fysisk adgang vil øge deres biblioteksbrug, er højere end gennemsnittet for alle brugerne. Det er således angivet af 30% af den samlede brugergruppe, 42% af unge under ungdomsuddannelse, 40% af unge på videregående uddannelse og 31% af de unge børneforældre. De unge arbejdere har dog en lidt lavere andel på 25%.

Figur 48: Hvad mener brugerne kan få dem til at bruge biblioteket mere i fremtiden? Top 3 for hvert segment.



Biblioteket som mødested kan øge de unges biblioteksbrug

Af ovenstående figur fremgår det, at det, at biblioteket i højere grad bliver et mødested, indgår i top tre for brugerne blandt unge under ungdomsuddannelse, senioren og modne fra lavere middelklasse.

Dette betyder dog ikke, at øget fokus på biblioteket som mødested i højere grad vil påvirke senioren og modne fra lavere middelklasse. I afsnit 8.2. blev det beskrevet, hvilken betydning det har for brugerne, at biblioteket fungerer som socialt rum og mødested. Heraf fremgik det, at alle de unge brugere i højere grad end den gennemsnitlige biblioteksbruger har angivet biblioteket som mødested.

Følgende andele blandt de unge brugere har således angivet, at det vil få dem til at bruge biblioteket mere i fremtiden, hvis biblioteket i højere grad blive et mødested:

- 37% af unge under ungdomsuddannelse
- 24% af unge på videregående uddannelse
- 23% af unge børneforældre og
- 21% af unge arbejdere

Til sammenligning er det angivet af 20% af alle brugere.

Når biblioteket som mødested ikke kommer med i alle de unges top tre, er det derfor blot udtryk for, at der er andre forhold, der kan påvirke deres brug *endnu mere.*

Når det således er over en femtedel af alle de unge brugere, der vil bruge biblioteket mere, hvis biblioteket i højere grad bliver et mødested, er dette et væsentligt indsatsområde i forhold til at øge og fastholde de unges brug af biblioteket.

I afsnit 8.2 er der beskrevet fokusgruppedeltagernes forslag til tiltag, der kan bidrage til, at biblioteket i højere grad fungerer som et mødested. I forhold til de unge var det væsentligste forslag, at de unge gerne vil have cafétilbud på deres bibliotek. Dette fremgik både af fokusgruppeinterviews med de unge og af spørgeskemaundersøgelsen, hvor følgende andele har angivet cafétilbud som en ting, der vil få dem til at bruge biblioteket mere i fremtiden:

- 36% af unge under ungdomsuddannelse
- 28% af unge på videregående uddannelse
- 17% af unge børneforældre
- 17% af unge arbejdere

De konkrete forslag til udformningen af et sådan cafétilbud fremgår ligeledes af afsnit 8.2.

Forbedring af de digitale tilbud kan øge de unges biblioteksbrug

En stor del af de unge brugere har angivet, at bedre muligheder for at låne, downloade, streame bøger, film og musik hjemmefra, vil få dem til at bruge biblioteket mere. Dette gælder for:

- 31% af unge på videregående uddannelse
- 29% af unge under ungdomsuddannelse
- 28% af unge børneforældre og
- 26% af unge arbejdere

Alle de unge brugergrupper ligger således højere end gennemsnittet for alle brugerne på 22%.

Dette stemmer godt overens med analysen af det digitale bibliotek i afsnit 7. Heraf fremgik det, at de unge generelt bruger bibliotekets digitale tilbud mere end borgerne over 30. Sammenhængen er dog ikke helt så enkel, som man måske kunne antage: At fordi unge er mere digitale end ældre, vil digitale tilbud uden videre tiltrække unge brugere. Derimod viser analysen af det digitale bibliotek, at borgenes generelle interesser og fysiske biblioteksbrug samt kendskab til de digitale tilbud har *endnu* større betydning for brugen heraf, end hvor digitalt orienteret, man generelt er.

Men det, at de unge generelt er hjemmevant i forhold til it og digitale medier, gør, at der er færre barrierer, der skal overvindes i forhold til at benytte det digitale bibliotek, end der eksempelvis er blandt ældre ikke-brugere. Derfor argumenteres der i afsnit 7 for, at udbredelsen af kendskab til de digitale bibliotekstilbud kan rette sig mod såvel nuværende unge brugere som unge ikke-brugere af biblioteket. I modsætning til flere af de ældre segmenter, hvor det vurderes svært at tiltrække digitale biblioteksbrugere blandt borgere, der på nuværende tidspunkt hverken bruger biblioteket fysisk eller digitalt.

Udvikling af de digitale tilbud (herunder forbedret mulighed for at downloade og streame materialer hjemmefra) og udbredelse af kendskabet hertil er således noget, der vil kunne øge de unges brug af biblioteket.

I afsnittet 7.4 ”Forbedringsforslag til det digitale bibliotek” fremgår de forslag fokusgruppedeltagerne havde til udvikling af det digitale bibliotek.

De unge mangler et ”ungebibliotek”

“På mit bibliotek er der et voksenbibliotek og et børnebibliotek, men der er ikke noget, der hedder “ungebiblioteket”. Hvilken del er så beregnet til mig?”

Ung kvinde under ungdomsuddannelse, bruger

I fokusgruppen med repræsentanter fra de unge segmenter var der generel enighed om, at de tilbud, biblioteket har ud over bøger, ikke i så høj grad er rettet mod dem. Det handlede dels om indholdet i tilbuddene som om, at de ikke oplevede, at der blev gjort særligt opmærksomt på tilbud til unge. Dette fremgår bl.a. af følgende udtalelse:

“…i børneafdelingen er der næsten altid sådan nogle små, lyserøde foldere, hvor der er anbefalinger af bøger til piger i alderen 11-14, og det mangler jeg faktisk til min aldersgruppe ”

Ung kvinde under ungdomsuddannelse, bruger

Ligeledes oplevede nogen, at musikbiblioteket, som flere interesserede sig for, tit er gemt lidt væk og ikke lader til at være så højt prioriteret som andre tilbud.

Disse – og de følgende - input fra fokusgruppen med de unge peger på, at der kan være givtigt for det enkelte bibliotek, at se nærmere på, hvorvidt deres bibliotek retter sig mod de unge. Pointen om, at de unge ofte ikke oplever, at de er i centrum for bibliotekets tilbud, understøtte endvidere af et design antropologisk pilotprojekt, som Tænketanken Fremtiden Biblioteker har været involveret i.

I den unge fokusgruppe var musikbiblioteket og arrangementer nogle af de ting, de unge gerne ville have målrettet mere til dem. Samtidig er dette to mere oplevelsesrelaterede tilbud, der kan fungere som et supplement til de vidensrelaterede tilbud, som særligt de to ungegrupper der er i gang med uddannelse, primært bruger biblioteket til.

"Jeg bruger det rigtig meget. Det er ikke det, jeg bruger mest. Men jeg synes, det er fantastisk, at man kan låne al den musik og tage den med hjem. Også med film, men der skal man lige tænke sig om, fordi man kun kan låne det en uge ad gangen. Jeg synes, det er fedt, at der også er noget sjovt, anderledes musik, som man ikke lige tænkte, man ville låne, så man på den måde, kan få udvidet sin horisont."

Ung kvinde under ungdomsuddannelse, bruger

Som beskrevet i afsnittet om biblioteksinteresser, er der en tendens til, at brugen af oplevelsesrelaterede tilbud i højere grad end brugen af vidensrelaterede tilbud giver brugerne personlig værdi, og eventuelt også derfor er vigtige i forhold til fastholdelse af brugerne. I de to følgende afsnit vil de unges oplevelse af og forbedringsforslag til bibliotekets musiktilbud og arrangementer derfor blive beskrevet nærmere.

De unge vil gerne have forbedret bibliotekets musik- og filmtilbud

Som tidligere beskrevet har de unge brugere i højere grad end brugerne over 30 angivet, at forbedret mulighed for at låne digitalt hjemmefra vil øge deres biblioteksbrug. Dette kan dels dække over e-bøger, dels over musik og film. Betydningen af bøger er tidligere beskrevet. I dette afsnit beskrives de unges interesse for og forbedringsforslag til bibliotekets musik- og filmtilbud.

Nedenstående tabel viser, at alle de unge brugergrupper i højere grad end brugerne over 30 har angivet download og streaming af film som en primær biblioteksinteresse. Det samme gælder i forhold til download og streaming af musik, selvom dette område for alle brugergrupperne ligger ret lavt.

I forhold til fysisk lån af film og musik er billedet lidt mere blandet. Unge under ungdomsuddannelse ligger markant højere end alle andre brugergrupper, mens de andre ungegrupper ligger lidt under gennemsnittet.

Tabel 12: Andel brugere, der har angivet følgende områder som en af deres primære biblioteksinteresser.

	Unge under ungdomsuddannelse	Unge arbejdere	Unge på videregående uddannelse	Unge børneforældre	Nørden	Børneforældre over 30	Den kulturelle superbruger	Individualisten	Senioren	Modne fra lavere middelklasse	Gennemsnit
Downloade eller streame film (filmstriben)	25%	16%	19%	17%	16%	10%	9%	9%	0%	0%	12%
Downloade eller streame musik (Bibzoom)	5%	5%	6%	7%	12%	4%	4%	3%	0%	0%	4%
Lån af musik CD'er og film på DVD	42%	20%	20%	17%	26%	27%	22%	28%	17%	22%	26%

Spørgeskemaundersøgelsen, såvel som fokusgruppen med de unge, indikerer, at der kan være et delvist uindfriet potentiale for at tiltrække unge brugere til bibliotekets tilbud inden for film og musik.

I fokusgruppeinterviewet udtrykte flere, at det fysiske musikbibliotek ikke var stilet så meget mod dem. Eksempelvis var de unge enige om, at de musikgenrer, de interesserede sig for (rock og pop), ikke er så højt prioriteret og godt organiseret, som de kunne ønske:

"Min oplevelse med musikken er også, at hvis det ikke er opera og det ikke er jazz, så er det rock. Så er der en masse kunstnere under en genre, så hvis man fx har fundet en bestemt slags musik, ikke bare den kunstner, så er det lidt svært."

Ung kvinde under ungdomsuddannelse, bruger

De unges forslag til, hvad der kunne øge deres brug af og tilfredshed med bibliotekets musik- og filmtilbud beskrives i det følgende:

Musik- og filmtilbuddene skal være bedre organiseret og mere inspirerende
De fleste af de unge i fokusgruppen syntes, musiktilbuddene skal forbedres. Det gjaldt især i forhold til organisering, opstilling og søgemuligheder, hvilket udtrykkes i følgende udtalelser:

"Fordi når man går ind på biblioteket, er de meget dårlige til at sætte det i genrer. Man kan sagtens finde Disney musik, der hvor man står og leder efter rockmusik. Der skulle ansættes nogle, som er lidt mere opdaterede inden for musikken ,og som kunne sætte det i den rigtige genre."

Ung kvinde på videregående uddannelse, bruger

"Hvis man bare ved, hvad man skal søge på, så har de faktisk det meste af det, man søger på. Også bare liggende på lager rundtomkring, hvor de så bestiller det hjem. Men så skal man som sagt vide, hvad det er man vil høre, og hvad det er, man vil finde."

Ung mandlig arbejder, bruger

Forbedring og udvidelse af filmstriben

Nogen af de unge var inde på, at filmstriben på mange måder er et godt tilbud, men ønskede mulighederne udvidet. Næsten alle deltagerne i den unge fokusgruppe ville bruge filmstriben, hvis man her kan streame nyere og mere populære spillefilm. Forslaget blev blandt andet udtrykt således:

"Det kunne være super sprødt, hvis man kunne låne en film, gå ind på bibliotekets hjemmeside og så gerne i god kvalitet, og eventuelt også med undertekster på. (...) lidt federe film ville være godt, sådan populære film."

Ung mandlig arbejder, bruger

Lige såvel som for musiktilbuddene blev der også udtrykt ønske om bedre strukturering af bibliotekets filmtilbud:

"Og film og musik, det skal være meget, meget bedre struktureret – både online og offline."

Ung kvinde på videregående uddannelse, bruger

Mulighed for at høre og udøve levende musik

Flere af de unge interesserede sig for musik og syntes, at det ville være dejligt, hvis der var mulighed for at høre levende musik på biblioteket, eller måske endda have mulighed for selv at benytte sig af instrumenter og øvelokaler.

"...kulturelle arrangementer privatpersoner kunne melde sig til, altså fx, hvis der var scener, og man var et band eller en teatergruppe, (...) scener, hvor bands kan spille (...)."

Gruppearbejde, Unge under ungdomsuddannelse

"Så snakkede vi om, at man kunne også have instrumenter stående til fri afbenyttelse – for øvede! Jeg var nede på hovedbiblioteket i Amsterdam, hvor de havde et kæmpe flygel stående, og så stod der: Øvede spillere, værsgo, maks. 30 minutter."

Ung kvinde under ungdomsuddannelse, bruger

"Det kunne være super svedigt med øvelokaler."

Ung mandlig arbejder, bruger

De unge vil gerne have flere arrangementer målrettet unge

14% af brugerne har angivet, at flere arrangementer kan få dem til at bruge biblioteket mere i fremtiden. Arrangementer ligger dermed kun på en "7. plads" over de ting, brugerne har angivet, at der kan øge deres brug. Alligevel kan arrangementer være et interessant fokusområde. Hvis man får folk, der normalt ikke bruger biblioteket ind til et arrangement, der interesserer dem, kan det være en indgang til at præsentere dem for nogen af bibliotekets øvrige tilbud.

Tabel 13: Andel brugere, der har anviget, at flere arrangementer kan få dem til at bruge biblioteket mere i fremtiden

Unge under ungdomsuddannelse	Unge arbejdere	Unge på videregående uddannelse	Unge børnefællere	Nørden	Børnefællere over 30	Den kulturelle superbruger	Individualisten	Senioren	Modne fra lavere middelklasse	Gennemsnit
14%	12%	20%	13%	8%	17%	15%	11%	6%	10%	14%

De unge brugere ligger samlet set lidt over gennemsnittet i forhold til andelen, der har angivet flere arrangementer, workshop og aktiviteter som noget, der kan få dem til at bruge biblioteket mere. Dette på trods af, at flere af de unge grupper ligger under gennemsnittet i forhold til, hvor mange, der har angivet arrangementer, som en af deres primære biblioteksinteresser. Jf. segmentbeskrivelserne i afsnit 3 er det særligt, de unge arbejder og unge under ungdomsuddannelse, der ligger lavt.

Forskellen mellem nuværende og fremtidig interesse kan muligvis hænge sammen med, at flere af de unge ikke oplever, at de nuværende arrangementer er tilstrækkeligt rettet mod dem. De unge, der blev interviewet kvalitativt, udtrykte, at de ikke syntes bibliotekets arrangementer var særligt godt rettet mod unge, eksemplificeret ved disse to udtalelser:

"Jeg synes, jeg har et bibliotek, der har en masse gode arrangementer, problemet er bare, at de henvender sig enten til børn (3-10-årige) eller pensionister. Intet af det henvender sig rigtig til mig, så der føler jeg mig lidt overset. Mere fokus på unge mennesker: det kan både være, når man lige er fyldt 18 år, men det ville også være fint med noget for dem, der ikke lige er blevet teenagere."

Ung kvinde på videregående uddannelse, bruger

"På mit lokale bibliotek skulle der komme en balletinstruktør, og så tænkte jeg, at det var noget, jeg aldrig havde prøvet, det kunne godt nok være skægt. Så tog jeg derop og så fandt jeg ud af, at det var altså for 3-5-årige... så var det ligesom lidt lige meget."

Ung mand på videregående uddannelse, bruger

Med udgangspunkt i de unge, der er interviewet til denne undersøgelse tyder det på, at der er et uindfriet potentiale for at tiltrække og fastholde unge brugere ved hjælp af ungerettede arrangementer.

Jf. segmentbeskrivelserne i afsnit 3 har de unge befolkningsgrupper generelt større interesse for sport samt mode end de ældre befolkningsgrupper (med undtagelsen af individualisten, der er meget interesseret i sport). I overensstemmelse hermed kom der i de unge gruppers gruppearbejde med idégenerering til fremtidens bibliotek flere forslag til arrangementer og aktiviteter, der handler om sport og mode. Disse forslag gengives nedenfor.

Fokus på sport og sundhed

De unges forslag til arrangementer og aktiviteter vedrørende sport og sundhed handlede dels om foredrag herom dels om muligheden for at udøve og prøve forskellige former for sport på biblioteket:

"...Så havde vi, at de godt kunne have temauger. Noget med at de godt kunne inkorporere noget med træning. Vores bibliotek ligger lige ved siden af sportshallen, så det ville være oplagt at lave noget der."

Gruppearbejde, unge under ungdomsuddannelse

"Arrangementer/foredrag med vejledning om kost eller fitness. Og så kunne man også få sådan lidt mere personlig vejledning om kost eller fitness, Så kunne man få at vide, hvilken bog man skal læse, eller hvad for en bog man kan finde og blive inspireret."

Gruppearbejde, unge på videregående uddannelse

"hvis jeg kunne komme og prøve lidt alternative former for sport, så ville jeg være på biblioteket op til flere gange om ugen."

Ung mand på videregående uddannelse, bruger

Det kan naturligvis være vanskeligt for bibliotekerne at være et sted for egentlig fysisk udfoldelse, og mange steder er det alene af fysiske rammemæssige betingelser ikke muligt endsige tilrådeligt at gennemføre pulstræning. Der kan også være andre udfordringer i forhold til accept hos politikere eller andre udbydere af idræt. Med det kan tjene til inspiration og overvejelse og eventuelt nytænkning i samarbejder med andre udbydere med andre lokaliteter og faciliteter. Og det er klart, at formidling af viden om og inspiration til idræt kan tages op uden videre. Det er i hvert fald emner af interesse for en del unge.

Arrangementer om mode og med kendte
De unge havde også forslag til andre arrangementer inden for deres interesseområder. Fx inden for mode. Eller arrangementer med nogen af de ”kendte”, som appellerer til unge.

“...Så havde vi noget med, at man kunne bruge det til andre kulturelle arrangementer: Det vil være fedt med modeshow, eller hvis man har mulighed for at komme og møde nogen kendte.”

Gruppearbejde, unge under ungdomsuddannelse

9.3 Hvad kan få hver enkelt målgruppe til at bruge biblioteket mere?

I dette afsnit behandles hver af bibliotekets 10 mulige målgruppe enkeltvist. For hver målgruppe sammenfattes de forhold, undersøgelsen har vist har *særlig* betydning for netop denne målgruppe. Der er således primært fokus på de områder, hvor det enkelte segment skiller sig ud fra det generelle billede. Eftersom de unge har et særligt fokus i denne undersøgelse, vil der blive gået lidt mere i dybden med afsnittene om de 4 unge målgrupper.

Formålet med dette afsnit er, at man som læser har ét sted, hvor man kan finde de væsentligste resultater og fokusområder for hver af de 10 målgrupper.

Afsnittet er baseret på resultater og pointer, der er beskrevet i rapportens øvrige dele samt på bilag 1, hvor bl.a. de enkelte segmenters interesser er mere detaljeret beskrevet. Ligeledes er de idéer og fokusområder, der beskrives under de forskellige målgrupper, som hovedregel udfoldet nærmere i de øvrige afsnit, hvor de pågældende temaer er behandlet.

Unge under ungdomsuddannelse

Unge under ungdomsuddannelse er et superbrugersegment med den højeste brugerandel. Men i modsætning til den kulturelle superbruger, ligger brugerne blandt unge under ungdomsuddannelse lavt i deres evaluering af biblioteket. På de fleste af de evaluerende spørgsmål ligger de unge under ungdomsuddannelse enten lavest eller anden lavest. Det er derfor ikke givet, at denne gruppes biblioteksbrug vil fortsætte med at være så højt, når de afslutter deres ungdomsuddannelse, hvortil en stor del af deres biblioteksbrug sandsynligvis er knyttet.

Det er derfor en gruppe, som det kan betale sig at gøre en særlig indsats for. For langt størstedelen af denne gruppe har allerede overvundet den væsentlige barriere, der kan ligge i overhovedet at begynde at bruge biblioteket. Indsatsen handler derfor primært om at fastholde denne gruppe af brugere, når det ikke længere er nødvendigt for dem at bruge biblioteket i forbindelse med deres uddannelse. Samtidig kan der være potentiale for at øge deres nuværende brugshyppighed og udvide brugsformålene.

Unge under ungdomsuddannelse er samtidig den gruppe, hvor anden færrest (17%) har angivet, at de ikke ved hvad er kan få dem til at bruge biblioteket mere. Dette kan ligeledes indikere, at det er en gruppe, hvor man kan forvente relativ stor effekt af en målrettet indsats.

Følgende tre områder ligger i deres top tre over ting, der kan få dem til at bruge biblioteket mere:

- Fleksibel åbningstid: 42%
- Flere nye bøger på hylderne: 40%
- At biblioteket i højere grad bliver et mødested: 37%

På en 4. plads kommer:

- Cafétilbud, som hele 36% af brugerne blandt unge under ungdomsuddannelse har angivet vil øge deres biblioteksbrug.

3. og 4. pladsen stemmer godt overens med, at unge under ungdomsuddannelse er dem, der vægter socialt samvær højt. Herudover har andre dele af analysen vist, at unge under ungdomsuddannelse er blandt dem, der prioriterer det højst, at:

- personalet hjælper med materialekilder til projekter
- biblioteket fungerer som en god ramme for lektielæsning og studier, hvilket også hænger sammen med, at 24% af segmentet har uddannelse og lektier som væsentlig fritidsinteresse.

Sidstnævnte kan både være i form af, at brugerne kan finde den viden, der er relevant for dem i uddannelsesmæssig sammenhæng og i form af, at biblioteket tilbyder gode rammer til studie og lektielæsning.

5. pladsen er

- bedre mulighed for at downloade og streame bøger, musik og film

Selvom dette kun indtager en 5. plads, er brugerne blandt unge under ungdomsuddannelse den gruppe, hvor anden flest (29%) har angivet dette område.

I forlængelse heraf vil musik og film være et væsentligt fokusområde i forhold til at fastholde brugerne fra dette segment. Dette er oplevelsesorienterede interesser, der ikke er strengt knyttet til deres nuværende uddannelsessituation. Samtidig har de meget stor interesse herfor. De er således det segment, hvor flest har angivet musik som en af deres primære interesser (29%). Samtidig har de en markant højere andel brugere, der har angivet lån af cd'er og dvd'er som en primær biblioteksinteresse (42%), end de øvrige brugergrupper (gennemsnittet er 26%). Ligeledes har de en væsentlig højere andel, der har angivet filmstriben som en primær biblioteksinteresse end de øvrige segmenter (25% mod et gennemsnit på 12%). De ønsker til udvikling i forhold til film og musik, der fremgår af afsnit 9.2, vil således i særlig grad kunne påvirke de unge under ungdomsuddannelse.

Det er bemærkelsesværdig, at der synes at være et uindfriet potentiale for digital biblioteksbrug blandt unge under ungdomsuddannelse. Denne gruppe er således meget digitalt orienteret generelt, uden at dette er omsat i tilsvarende digitalt biblioteksbrug. Kun 5% (befolkningsgennemsnittet er 4%) har angivet download og streaming af musik som en af deres primære biblioteksinteresser på trods af, at unge under ungdomsuddannelse både er det mest digitalt orienterede segment og det segment, der har størst interesse for at lytte til musik.

Ligeledes lader de unges generelle digitale interesser heller ikke til at have slået igennem i forhold til lån af bøger. Her har hele 80% angivet lån af fysiske bøger, som en primær biblioteksinteresse, mens kun 12% har angivet lån af e-bøger. I forhold til lån af fysiske bøger ligger unge under ungdomsuddannelse således lidt over gennemsnittet for alle brugere på 77%, mens de i forhold til lån af e-bøger ligger lidt under gennemsnittet på 15%. Samme tendens ses i forhold til applikationer til smartphones, hvor de unge under ungdomsuddannelse ligger på niveau med gennemsnittet for alle brugere.

Det lader således til at følgende områder kan have en positiv effekt på unge under ungdomsuddannelse:

- Målretning af digitale tilbud til unge under ungdomsuddannelse
- Udbredelse af kendskabet om de digitale tilbud til unge under ungdomsuddannelse

En af midlerne til dette kan være, at

- biblioteket inspireres af og bruger sociale medier

Unge under ungdomsuddannelse er således meget interesseret i sociale medier, der med fordel både kan bruges i forbindelse med digitale tilbud og til andre af bibliotekets tilbud – eksempelvis til at gøre opmærksom på arrangementer, udveksling af erfaringer med nyttige bibliotekstilbud og materialer mellem de unge.

Unge på videregående uddannelse

I lighed med unge under ungdomsuddannelse er der for unge på videregående uddannelse en væsentlig problemstilling i forhold til at fastholde segmentets høje brugerandel, efter de har afsluttet deres uddannelse.

Diskrepansen mellem en stor brugerandel og en forholdsvis lav bedømmelse af biblioteket ses således også i forhold til brugerne blandt de unge på videregående uddannelse. Tendensen er dog ikke helt så tydelig som for unge under ungdomsuddannelse. Unge på videregående uddannelse har således både en lidt lavere brugerandel og en lidt mere positiv evaluering af biblioteket end unge under ungdomsuddannelse.

Til gengæld bruger dette segment i endnu højere grad biblioteket til vidensrelaterede tilbud og i lavere grad til oplevelsesrelaterede tilbud. Dette indikerer således, at deres biblioteksbrug i endnu højere grad er knyttet til deres aktuelle studiesituation, end det er tilfældet for unge under ungdomsuddannelse.

I forlængelse heraf er de også den brugergruppe for hvem følgende områder vil have størst betydning for deres nuværende brug – og sandsynligvis også for at tiltrække nye brugere fra dette segment:

- Hvis biblioteket fungerer som en god ramme for studier
- Hvis personalet hjælper med materialer og kilder til projekter
- Hvis der er gode siddepladser

Unge på videregående uddannelse er således det segment, hvor flest har angivet uddannelse og lektier som en primær interesse (27%).

De tre områder, der angives af den største andel af segmentet, som noget, der vil få dem til at bruge biblioteket mere, er:

- kortere ventetid på materialer 41%
- længere åbningstid 40%
- flere muligheder for at låne, download og streame bøger, musik og film hjemmefra 29%

De er den brugergruppe, hvor flest har angivet muligheder for at låne, download og streame bøger, musik og film hjemmefra som noget, der vil øge deres biblioteksbrug. Dette afspejler denne brugergruppes store interesse for digitale medier – såvel generelt som i forhold til biblioteket. De er således, den gruppe der scorer højst på digitaliseringsindekset, anden højst på e-indekset og som bruger bibliotekets digitale tilbud mest. Derfor vil de forslag til udvikling af bibliotekets digitale tilbud, der er beskrevet i afsnit 7, have særlig stor betydning for denne gruppe. Det er samtidig et område, der kan appellere til mere oplevelsesorienterede interesser. Særligt digital musik og film.

Endvidere er unge på videregående uddannelse den brugergruppe, hvor flest har angivet, at det vil øge deres biblioteksbrug, hvis der kommer

- flere arrangementer, workshops og aktiviteter (20%)

Forslagene til arrangementer rettet mod unge i afsnit 9.2 kan således særligt forventes at påvirke denne gruppe.

Hvis biblioteket i øvrigt skal appellere til oplevelsesorienterede interesser, der muligvis kan fastholde brugerne blandt unge på videregående uddannelse, vil det være relevant at:

- fokusere på og reklamere for tilbud, der imødekommer segmentets store interesse for sport og deres interesse for politik og samfundsforhold samt rejser og computerspil.

Unge børneforældre

De unge børneforældres brug af biblioteket er på flere område meget anderledes end de øvrige ungegruppers.

De har en lavere brugerandel end unge under ungdomsuddannelse og unge på videregående uddannelse, men deres brugere evaluerer til gengæld biblioteket væsentligt mere positivt end de øvrige unge. Som det fremgår af afsnittet om generel brug og evaluering af biblioteket (afsnit 4), er de unge børneforældre en af de mest positive brugergrupper i forhold til flere af de evaluerende spørgsmål, og de oplever, at biblioteket giver dem stor personlig værdi. Dette hænger som beskrevet her sandsynligvis sammen med, at de primært bruger biblioteket sammen med og i relation til deres børn og har gode oplevelser hermed.

I forlængelse heraf forventes brugerne fra dette segment at være mere stabile brugere end de øvrige unge brugere.

Mens det for de to målgrupper, der er under uddannelse, *særligt* er vigtigt at fokusere på at fastholde eksisterende brugere, er det i forhold til unge børneforældre *især* vigtigt at fokusere på at tiltrække nye brugere.

Det vil derfor særligt i forhold til denne gruppe være relevant, at gøre en ekstra indsats for at tiltrække nye brugere ved udbredelse af kendskab til, hvad biblioteket kan tilbyde dem som nye børneforældre. Det er en mulighed for at konvertere evt. tidligere brugeres biblioteksbrug i forbindelse med uddannelse til ny og udvidet brug ift. tilbud relateret til deres børn og dem som forældre. Selvom de nuværende medlemmer af denne målgruppe kun udgør 2% af befolkningen kan de være væsentlige i forhold til at fasholde og tiltrække nye brugere, idet de føder ind til den store gruppe af børneforældre over 30.

Biblioteket kan eksempelvis lade sig inspirere af private firmaer, som er meget opmærksomme på nye børneforældre som en vigtig kundegruppe. Mange private firmaer som eksempelvis BabySam og bleproducenter retter her henvendelse til de kommende forældre allerede under graviditeten, hvor folk typisk er mere åbne i forhold til ændret brugsmønster end folk der har haft børn i flere år. Biblioteket kan ligeledes henvende sig til gravide og forældre på barlsel med brouchurer ”baby-bokse” med bibliotekstilbud mv.

Overordnet vil det således særligt være følgende, der er særligt vigtigt for dette segment:

- Tilbud af relevans for deres børn og dem selv som forældre
- Udbredelse af kendskab til denne type tilbud til segmentets ikke-brugere

Brugerne blandt de unge børneforældre oplever da også selv, at flere ting vil kunne få dem til at bruge biblioteket mere end de gør i dag. De er således den gruppe, hvor færrest (13%) har svaret, at de ikke ved, hvad der villle kunne få dem til at bruge biblioteket mere. Det kan indikere, at de er en gruppe, hvis brug er forholdsvist let at påvirke.

De tre områder, segmentets brugere angiver vil kunne få dem til at bruge biblioteket mere i fremtiden, er:

- længere åbningstid (31%)
- flere muligheder for at låne, download og streame bøger, musik og film hjemmefra (26%)
- kortere ventetid på materialer (23%)

De er den brugergruppe, hvor tredje flest har angivet, at længere åbningstider vil få dem til at bruge biblioteket mere. Samtidig er de den gruppe, hvor flest har angivet fleksibel åbningstid som en af deres primære biblioteksinteresser (36%).

I overensstemmelse med deres prioritering af at låne digitalt hjemmefra har de en bemærkelsesværdig stor andel, der bruger de digitale bibliotekstilbud. Med 40%, der bruger de digitale tilbud mindst én gang om måneden, er de den befolkningsgruppe, der har den største andel digitale brugere. Dette selvom de kun har den fjerde største andel, der samlet set bruger biblioteket. Samtidig er deres digitale biblioteksbrugere meget tilfredse. De overgås således kun af den kulturelle superbruger i forhold til, hvor mange af brugerne, der er tilfredse med det digitale bibliotek.

Dette på trods af, at de kun har det fjerde højeste kendskab til bibliotekets digitale tilbud, og hele 35% af dem dermed ikke kender et eneste af de digitale tilbud. I forhold til at tiltrække nye brugere blandt de unge børnefamilier, er det således særlig vigtigt, at biblioteket gør en:

- indsats for at øge kendskabet til bibliotekets digitale tilbud – særligt blandt segmentets ikke-brugere

Endelig lader der til at være et uindfriet potentiale for lån af bøger og særligt e-bøger: De unge børneforældre er det ungesegment, der har den største generelle interesse for bøger. Denne interesse lader dog ikke til at være omsat i deres biblioteksinteresser. Unge børneforældre er således det segment, hvor færrest har angivet lån af bøger som en primær biblioteksinteresse.Udfordringen er endnu større i forhold til lån af e-bøger, hvor unge børneforældre er det segment, der har lavest interesse, og de ligger markant lavere end de øvrige ungesegmenter. Dette på trods af, at de er flittige brugere af de øvrige digitale tilbud. I forlængelse heraf, er det i forhold til dette segment vigtigt, at

- fokusere på og reklamere for målrettede bogtilbud – herunder særligt e-bøger

Den unge arbejder

Den unge arbejder er sandsynligvis det ungesegment, der er sværest at arbejde med for biblioteket.

Det er det ungesegment, der har den laveste brugerandel. Samtidig er selv brugerne blandt de unge arbejdere relativt negative i deres evaluering af biblioteket. De ligger således i bunden i forhold til de fleste evaluerende spørgsmål. Kombinationen af disse to ting indikerer, at den unge arbejder er en af de befolkningsgrupper, som bibliotekerne har den største udfordring i i forhold til at tiltrække og fastholde.

Det er dog samtidig en gruppe, som biblioteket kan spille en væsentlig rolle overfor, og som er meget relevante i forhold til bibliotekets formål om at bidrage til oplysning og uddannelse. Det er således særligt blandt de unge arbejdere, at de unge, man fra politisk hold gerne vil påvirke til at tage en uddannelse, befinder sig. De unge arbejdere er den ungegruppe, hvor færrest er studerende eller uddannelsessøgende (kun 14%). Samtidig har segmentet med 18% den største andel, der er ledige eller midlertidigt uden for arbejdsstyrken.

Over for denne gruppe handler det således både om at tiltrække nye brugere og om at fastholde de eksisterende brugere ved at arbejde for, at de bliver mere tilfredse med bibliotekets tilbud til dem.

De tre områder, segmentets brugere angiver vil kunne få dem til at bruge biblioteket mere i fremtiden, er:

- kortere ventetid på materialer (42%)
- flere muligheder for at låne, download og streame bøger, musik og film hjemmefra (26%)
- flere nye bøger på hylderne (26%)

Særligt forbedrede muligheder for digitale lån af film og musik kan også forventes at have ikke-brugernes interesse. De unge arbejdere er således forholdsvis digitalt orienterede og har samtidig stor interesse for musik og film.

Blandt de unge arbejdere angiver 24% det at lytte til musik som en af deres 3 hovedinteresser. For hele befolkningen er tallet 19%. En betydelig andel (9%) af de unge arbejdere interesserer sig i tråd med dette for koncerter og musikfestivaler. 34% har angivet film og tv som en hovedinteresse, hvilket er lidt højere end befolkningsgennemsnittet.

På trods af, at segmentet samlet set udtrykker stor interesse for film og musik, giver dette ikke stort udslag på brugernes biblioteksinteresser. Her ligger de således tæt og endda lidt under befolkningsgennemsnittet. Kun få har angivet, at de har stor interesse for at download eller streame musik, at låne musik og film på cd og dvd eller at download eller streame film.

Det tyder således på, at der er et uindfriet potentiale for brug af musik- og filmtilbud såvel fysisk som digitalt. I forlængelse heraf er de forbedringsområder i forhold til musik og film, der er beskrevet i afsnit 9.2 særligt vigtige i forhold til de unge arbejdere. Et væsentligt indsatsområde over for denne gruppe er således:

- Udvikling af bibliotekets musik- og filmtilbud, så de i øget grad appellerer til unge
- Udbredelse af kendskab til, at man kan dyrke sine interesser for film og musik via biblioteket

I forlængelse heraf er det endvidere interessant, at de unge arbejdere er det segment, hvor flest angiver, at de ikke ved, hvilke bibliotekstilbud der især interesserer dem. Dette kan tyde på, at bibliotekerne især kan vinde ved at udbrede information om, hvad bibliotekerne kan tilbyde de unge arbejdere.

En mulig årsag til, at den unge arbejder ikke i højere grad omsætter sine interesser og digitale færdigheder i biblioteksbrug, er da sandsynligvis også manglende kendskab til flere af især de digitale tilbud. Som det fremgår af afsnit 7, har de unge arbejdere således et relativt lavt kendskab til bibliotekets digitale tilbud. 37% af *brugerne* blandt de unge arbejdere kender ingen af de digitale tilbud, hvilket er den største andel blandt de unge brugergrupper. Det sidste væsentlige indsatsområde i forhold til denne befolkningsgruppe er derfor:

- Udbredelse af kendskabet til bibliotekets digitale tilbud

De unge arbejdere hører til blandt de segmenter, hvor færrest interesserer sig for skønlitteratur, og hvor færrest interesserer sig for faglitteratur. Desuden er det det segment, hvor færrest interesserer sig for politik og samfundsforhold.

I overensstemmelse med segmentets lave interesse for læsning af skøn- og faglitteratur er de unge arbejdere et af de segmenter, hvor færrest er interesseret i at låne fysiske bøger. Det kan tyde på, at de unge arbejdere kan være svære at tiltrække i forhold til bibliotekets bogtilbud. Til gengæld kan de muligvis tiltrækkes af kulturrelaterede tilbud inden for deres væsentlige interesseområder: film, musik, computerspil og mode.

Den kulturelle superbruger

Den kulturelle superbruger er bibliotekets loyale kernebruger. Ikke bare har dette segment den anden højeste brugerandel, brugerne fra segmentet er også meget tilfredse med biblioteket og vurderer det positivt på alle de evaluerende spørgsmål. Hun er loyal og stabil, da hun har stor personlig værdi af biblioteket og er drevet af sine interesser.

Segmentet tiltrækkes af deres store interesse for skønlitteratur og faglitteratur samt deres øvrige kulturelle interesser, der ligger inden for bibliotekets område.

Denne gruppe kræver således ikke i så høj grad særlige indsatser for at blive fastholdt. Den væsentligste indsat i forhold de kulturelle superbrugere er dog, at

- man ikke glemmer eller fortrænger denne brugergruppe i bestræbelserne på at tiltrække nye brugere

Dette er særligt vigtigt, fordi de udgør den vigtigste kernebruger af biblioteket i dag - og dermed står bag en stor del af bibliotekernes besøg, udlån og downloads. Samtidig kan den høje brug og tilfredshed, der kendetegner de 86% af segmentet, der bruger biblioteket i dag, sandsynligvis udbredes til nogen af de 14%, der ikke bruger biblioteket.

Den kulturelle superbruger kan

- både tiltrækkes af bibliotekets traditionelle tilbud og nyere tilbud

Segmentets åbenhed i forhold til nyere tilbud afspejler sig i, at de i høj grad bruger og er tilfredse med bibliotekets digitale tilbud. Dette til trods for, at de ikke generelt er at betragte som digitale.

Dette afspejler sig også i, at brugerne både angiver traditionelle kerneydelser, der vedrører fysiske bøger og åbningstid samt nyere digitale tilbud, som de ting, der vil kunne få dem til at bruge biblioteket mere i fremtiden. Deres top tre er således:

- Flere nye bøger på hylderne (31%)
- Flere muligheder for at låne, download og streame bøger, musik og film hjemmefra (28%)
- Længere åbningstid (27%)

På en fjerdeplads kommer:

- Flere arrangementer, workshops og aktiviteter (14%)

Den kulturelle superbruger er dermed den målgruppe, der i tredje højst grad vil blive motiveret til at bruge biblioteket mere, hvis der er flere arrangementer og aktiviteter.

Børneforældre over 30

Brugerne blandt børneforældrene over 30 er forholdsvis tilfredse med biblioteket og har høj personlig værdi heraf. Det er dog kun lidt over halvdelen af segmentet, der bruger biblioteket (58%).

For denne gruppe handler det således primært om at tiltrække nye brugere. I denne sammenhæng er særligt to ting vigtige:

- Tilbud, der retter sig til børn og børneforældre
- Tilbud, der letter deres travle hverdag med karriere og børn

Ud over at være børnefamilie er det nemlig også kendetegnende for denne gruppe, at de har et højt uddannelsesniveau og høj indtægt, hvilket tyder på, at arbejdet også fylder meget. Af de områder, brugerne angiver kan få dem til at bruge biblioteket mere, er tid dog også en væsentlig faktor, dels i form af at de kan komme på biblioteket, når de har bedst tid, dels i form af at de ikke skal vente på materialer og endelig i form af, at de i øget grad kan tilgå bibliotekstilbud hjemmefra – måske når børnene er puttet.

Brugernes top tre er således:

- Længere åbningstid (31%)
- Kortere ventetid (21%
- Flere muligheder for at låne, download og streame bøger, musik og film hjemmefra (21%)

På mange måder mindre indsatserne i forhold til denne målgruppe om indsatserne i forhold til de unge børneforældre. Der er dog flere forskelle. Her er det særligt værd, at fremhæve, at de unge børneforældre i noget højere grad kan tiltrækkes med de digitale tilbud end dem over 30. Omvendt tyder det på, at børneforældrene over 30 i noget højere grad har karrierejob samtidig med familielivet, hvilket indikerer, at tilbud, der letter deres travle hverdag er *endnu* mere relevante for dem. Samtidig er der en endnu større andel blandt børneforældrene over 30, der primært bruger bibliotekets børnerelaterede tilbud.

Se evt. bilag 1: ”Kend din målgruppe-detaljeret segmentbeskrivelse” for en nærmere sammenligning af de to segmenter.

Individualisten

Individualisterne er noget delte i deres forhold til biblioteket. Den ene halvdel af segmentet bruger ikke biblioteket, mens den anden halvdel både bruger biblioteket og evaluerer det meget positivt og har meget stor personlig værdi heraf.

Brugerne fra segmentet kan derfor forventes at være forholdsvis stabile, hvorfor indsatser i forhold til denne gruppe primært skal fokusere på at tiltrække nye brugere.

De tre områder, brugerne blandt individualisterne særligt mener vil øge deres biblioteksbrug, er :

- Flere nye bøger på hylderne (30%)
- Længere åbningstid (28%)
- Kortere ventetid på materialerne (26%)

Sammen med den kulturelle superbruger er de den eneste brugergruppe, hvor 1. pladsen indtages af ”flere nye bøger på hylderne”. Dette spiller godt sammen med, at de generelt har stor interesse for at låne fysiske bøger. 81% af brugerne i dette segment har således denne klassiske biblioteksydelse som deres primære biblioteksinteresse. Den eneste brugergruppe med større interesse for lån af fysiske bøger er de modne fra lavere middelklasse, hvor 83% af brugerne udtrykker interesse. Til sammenligning interesserer 77% af alle brugere sig for dette.

Noget, der særligt vil kunne tiltrække nye brugere fra dette segment, er tilbud, der appellerer til deres store interesse for individuel sport. De forslag vedrørende sport, der blev beskrevet i afsnit 9.2 vedrørende de unge, vil således i mindst lige så høj grad kunne påvirke individualisterne. Individualisterne har samtidig stor interesse for rejser. Disse interesser begrunder følgende indsatser:

- Tilbud med fokus på individuel sport
- Tilbud med fokus på rejser

Til gengæld appellerer digitale tilbud ikke i særlig høj grad til dem. De tiltrækkes endvidere kun i lav grad af biblioteket som mødested og socialt rum.

Nørden

Nørden har en brugerandel, der ligger lidt under gennemsnittet. Samtidig evaluerer brugerne fra dette segment biblioteket lidt dårlige end den gennemsnitlige bruger. Indsatsen vil derfor både skulle fokusere på at tiltrække nye brugere og på at fastholde de eksisterende ved at arbejde med at gøre dem mere tilfredse med biblioteket.

De tre områder, brugerne blandt nørderne angiver, vil kunne få dem til at bruge biblioteket mere i fremtiden, er:

- Længere åbningstid (30%)
- Flere muligheder for at låne, downloade og streame bøger, musik og film hjemmefra (26%)
- Kortere ventetid på materialer (20%)

Lån af digitale materialer er således højt prioriteret for nørderne Alligevel er det bemærkelsesværdigt, at de forskellige digitale tilbud ikke har *endnu* større betydning for dem. De scorer således ret lavt på e-indekset på trods af, at de i øvrigt er meget hjemmevant ved en computer.

En forklaring kan være, at de ikke synes de digitale løsninger er gode nok. De er således også den anden mest utilfredse brugergruppe i forhold til det digitale bibliotek. Det vil muligvis påvirke denne gruppe positivt, at:

- forbedre de tekniske løsninger i det digitale bibliotek

De er den brugergruppe, hvor anden færrest (63%) har fysiske bøger som en hovedinteresse. Dette er ikke udtryk for en stor præference for tilbuddets digitale pendant, lån af e-bøger, som de kun har en gennemsnitlig interesse for.

Nørderne er med 12% dog det voksensegment, hvor flest har download eller streaming af musik som en primær biblioteksinteresse. De har ligeledes den største andel (16%), der angiver download eller streaming af film via bibliotekets digitale tilbud.

Det lader således til, at nørderne i lidt højere grad end de andre brugere over 30 tiltrækkes af digitale tilbud og i lidt lavere grad af fysiske tilbud. Disse skal dog ligge inden for deres interesseområder. Dette giver anledning til følgende indsatsområde, hvis man ønsker at tiltrække og fastholde nørderne:

- Styrkelse af digitale tilbud inden for nørdernes interesseområder – hvilket særligt er computerspil, men også fantasy, rollespil samt TV og film.

Endelig er det værd at være opmærksom på, at der er flere fællestræk mellem nørden og den unge arbejder. Nørden er også en gruppe som biblioteket kan have en væsentlig demokratisk funktion over for. Nørden er således det voksensegment, hvor færrest har gennemført en videregående uddannelse (20%), og en betydelig del af segmentet har folkeskole som højest gennemførte uddannelse (28%).

Nørderne er med 14%, der er ledige eller midlertidig uden arbejde, det voksensegment med suverænt højeste ledighed. Befolkningsgennemsnittet er 6%. Det lader endvidere til, at de er det segment, der har den største andel, der er på førtidspension (jf. bilag 1).

Modne fra lavere middelklasse

Modne fra lavere middelklasse er det segment, der har den anden mindste brugerandel, men de, der så bruger biblioteket, evaluerer det til gengæld generelt biblioteket meget positivt.

Det tyder således på, at det i forhold til denne gruppe særligt er vigtigt at arbejde med at tiltrække nye brugere.

Det kan dog være et svært segment at påvirke. De er således en af de den brugergrupper, hvor anden færrest samlet set har angivet, at forskellige områder kan øge deres biblioteksbrug. I sammenhæng hermed har hele 40%, svaret, at de ikke ved, hvad der vil kunne få dem til at bruge biblioteket mere – og det er endda blandt de, der bruger biblioteket i dag.

Følgende tre områder ligger i deres top tre over ting, der kan få dem til at bruge biblioteket mere:

- Fleksibel åbningstid 31%
- Flere nye bøger på hylderne 23%
- At biblioteket i højere grad bliver et mødested 18%

Pudsigt nok er dette de tre samme områder, der ligger i top ved unge under ungdomsuddannelse, men til forskel fra denne unge brugergruppe har væsentligt færre angivet hver af områderne blandt de modne fra lavere middelklasse.

Særligt prioriteringen af flere nye bøger på hylderne er et indsatsområde, der afspejler noget af det, der kan være vigtigt i forhold til såvel brugere som ikke-brugere, idet modne fra lavere middelklasse har en forholdsvis stor interesse for at læse skønlitteratur.

Samtidig er det et segment, der er meget lidt digitalt orienteret, og hvor digitalisering af biblioteket kan virke afskrækkende.
Disse to forhold peger til sammen på, at særligt følgende punkt er vigtige for dette segment:

- (Fortsat) fokus på *fysiske* bøger

Modne fra lavere middelklasse er ret socialt interesserede, hvorfor ovenstående indsatsområde om biblioteket som mødested kan forventes at være relevant for såvel brugere som ikke-brugere – dog ikke i lige så høj grad som det er for de unge.

Endelig kan modne fra lavere middelklasse muligvis tiltrækkes af:

- Tilbud, der retter sig mod deres store interesse for håndarbejde samt have og natur

Senioren

Senioren er det segment, hvor færrest bruger biblioteket, men de, der så bruger biblioteket, evaluerer til gengæld biblioteket meget positivt. Dette er samme modsætningsforhold som beskrevet ovenfor for modne fra lavere middelklasse – det er blot endnu tydeligere for senioren.

Følgende tre områder udgør top tre over ting, der kan få brugerne blandt seniorerne til at bruge biblioteket mere:

- Flere nye bøger på hylderne 26%
- Fleksibel åbningstid 11%
- At biblioteket i højere grad bliver et mødested 11%

Ovenstående tal indikerer, at senioren er det segment, hvis brugsmønster er sværest at påvirke. Det er således det segment, hvor brugerne i lavest grad har angivet forhold, der kan få dem til at bruge biblioteket mere.

Det illustreres bl.a. af, at biblioteket som mødested og fleksibel åbningstid opnår en delt andenplads hos seniorerne. Dette på trods af, at seniorerne alligevel er den brugergruppe, hvor anden *færrest* har angivet, at disse to områder vil øge deres biblioteksbrug. Det vises endvidere ved, at hele 49% har svaret, at de ikke ved, hvad der vil kunne få dem til at bruge biblioteket mere. Det er den højeste andel blandt alle brugergrupperne.

Dette kan evt. hænge sammen med, at seniorerne udgør den ældste befolkningsgruppe, og at man generelt bliver mindre tilbøjelig til at ændre adfærd med alderen.

Er man som bibliotek nødt til at prioritere mellem, hvilke grupper man skal satse på at tiltrække nye brugere fra, kan seniorerne oplagt være en af dem, man nedprioriterer, da de sandsynligvis er dem, som nye initiativer vil have mindst effekt på.

10 LEGITIMITET OG FINANSIERING

Bibliotekernes drift er skattefinansieret og for langt hovedparten betalt af de kommunale driftsbudgetter. At bibliotekerne er en offentlig opgave hænger historisk sammen med det forhold, som stadig er bærende i den aktuelle biblioteksslovgivning: at det bidrager til vigtige, demokratiserende og integrerende samfundsopgaver i forhold til befolkningens oplysning, uddannelse og kultur.

Det er ikke som sådan naturgivet endsige nogen selvfølge, at folkebiblioteker skal vedblive at være skattefinansieret eller løse de samme opgaver. Det afhænger alt sammen af befolkningens opbakning og ønsker og de politiske valg på dels kommunalt dels og mest nationalt niveau. Derfor beskæftiger undersøgelsen sig også med følgende områder:

- Brugernes vurdering af bibliotekernes samfundsmæssige værdi
- Borgernes vurdering af hvorvidt internettet har overflødiggjort bibliotekerne
- Borgernes holdning til skattebetaling af biblioteksopgaven
- Borgernes villighed til at indføre brugerbetaling
- Politisk vurdering af bibliotekernes legitimitet

Disse områder beskrives i de følgende afsnit.

10.1 Legitimitet og betalingsvilje blandt borgerne

Den samfundsmæssige værdi

Et mål for, hvorvidt bibliotekerne nyder borgernes legitimitet, er, hvorvidt danskerne vurderer, at bibliotekerne spiller en værdifuld rolle i samfundet.

Undersøgelsen viser, at bibliotekerne generelt nyder usædvanlig stor anseelse på det punkt, idet 89% af brugerne vurderer, at bibliotekerne har enten stor eller meget stor samfundsmæssig værdi. Vi ved samtidig fra en stor undersøgelse med interviews af 671 ikke-brugere på Fyn fra år 2012, at selv blandt ikke-brugerne finder 71% bibliotekerne samfundsmæssigt værdifulde.

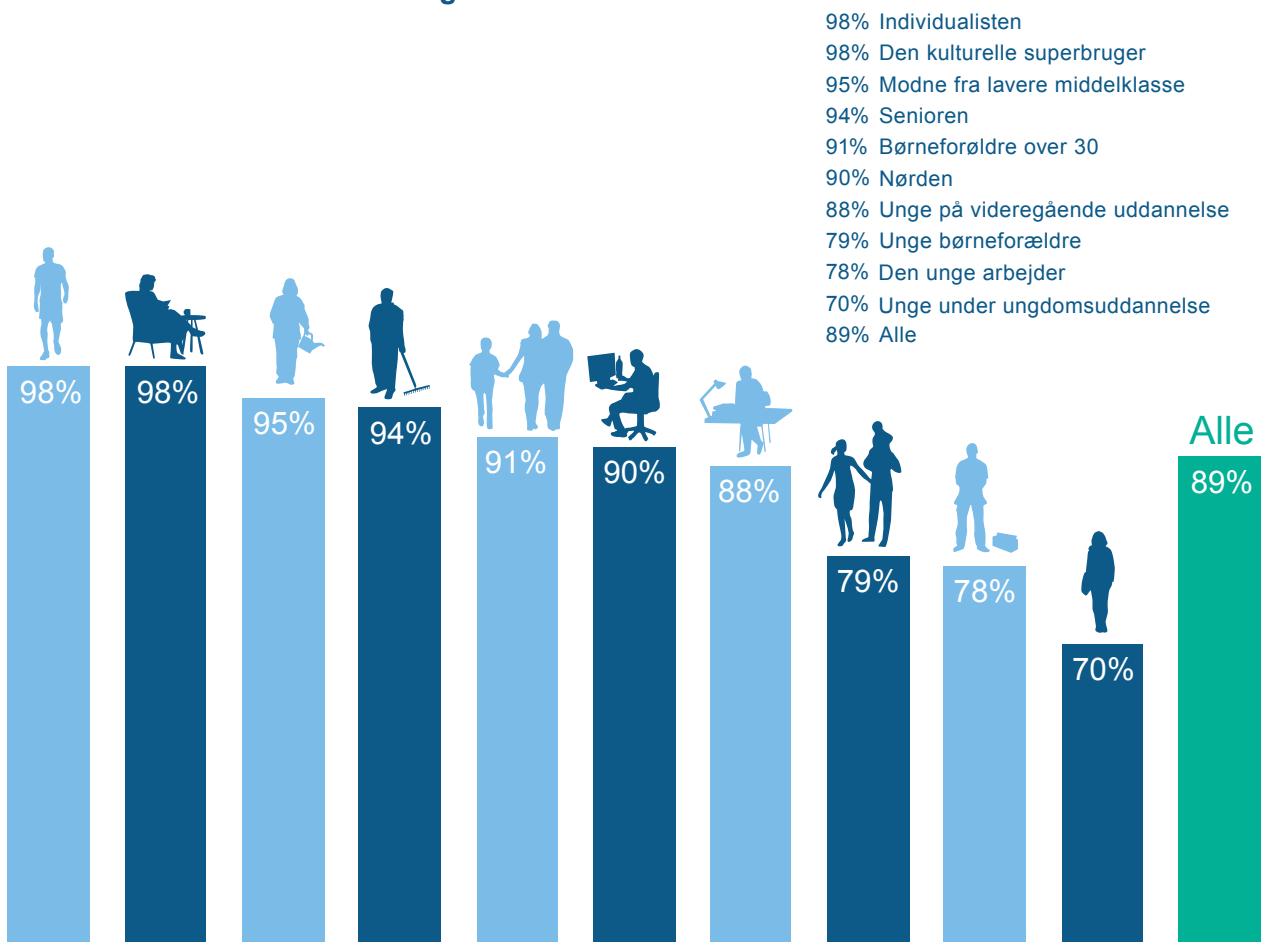
Som det fremgår af figuren på næste side, gælder det også for alle segmenternes brugere, at vurderingen er positiv. Selv når vi kun ser på *brugerne* fra de enkelte segmenter, er der stadig stor forskel på, hvor stor en andel *hyppige brugere*, der er i hver brugergruppe. Som det fremgik af afsnit 4.1 om brugshyppighed er eksempelvis senioren det segment, der har den mindste andel *hyppige* brugere. På trods af det vurderer stort set alle brugerne fra dette segment, at biblioteket har stor samfundsmæssig værdi. Med 94% ligger brugerne blandt seniorerne således over gennemsnittet på 89% for alle brugere.

Ligeledes er det bemærkelsesværdigt, at den brugergruppe, der har flest hyppige brugere, vurderer den samfundsmæssige værdi lavest. Unge på ungdomsuddannelse har således flest hyppige biblioteksbrugere men færrest, der påskønner den samfundsmæssige værdi (70 %).

Den kulturelle superbrugers vurdering (98 %) stemmer derimod godt overens med at være segmentet med anden flest hyppige biblioteksbrugere.

Med så positiv en vurdering af den samfundsmæssige værdi af bibliotekernes virke, synes der at være støtte for, at bibliotekernes opgaveløsning er et fælles anliggende.

Figur 49: Andel brugere, der synes, at biblioteket har stor samfundsmæssig værdi.



Overtager Google biblioteksopgaven?

Et andet mål for bibliotekernes legitimitet handler om, hvorvidt bibliotekerne stadig – på vej mod år 2014 – opfattes som den rette til at løse de opgaver, der er henlagt til og traditionelt varetaget af de danske folkebiblioteker.

Undersøgelsen afdækker derfor, hvorvidt befolkningen oplever, at internet, Google og digitale tjenester har overflødiggjort bibliotekerne.

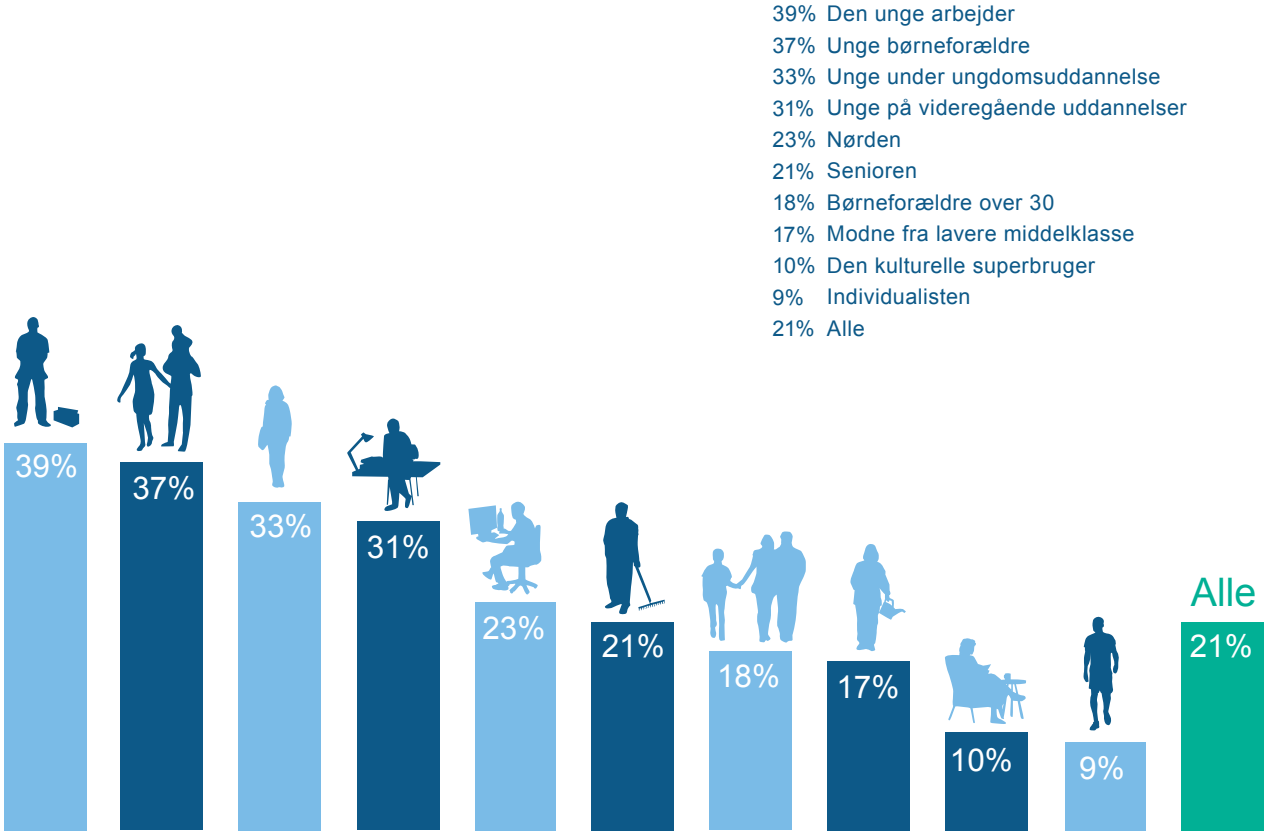
Det er et synspunkt, der har været fremført ud fra den logik, at hvis formidling, transaktion, søgning og læsning foregår på nettet, så kan dette foregå uden bibliotekernes mellemkomst og via andre tjenesteudbydere. Det synspunkt udtryktes også direkte af en af interviewpersonerne:

”Bibliotekerne har jo været vigtige igennem historien. For demokrati og oplysning og sådan… og er det sikkert for mange den dag i dag. Jeg kan bare ikke se, hvad de kan gøre for mig i dag. Jeg har internet og google, der løser alt det for mig, som jeg ellers ville gå på biblioteket for. Jeg gider ikke læse skønlitteratur og digte og sådan noget, så jeg kan simpelthen ikke se, at jeg kan bruge bibliotekerne. Og i hvert fald ikke det fysiske.”

Ung mandlig arbejder, ikke-bruger

Det er dog et noget andet resultat, man får, når man spørger et bredt og repræsentativt udsnit af danskerne.
Nedenstående figur viser, at kun 21% af befolkningen vurderer, at internet, e-bøger og Google har overflødiggjort bibliotekerne.

Figur 50: Andele i befolkningen, der mener, at internet, e-bøger og Google har overflødiggjort biblioteket.



Det er samtidig værd at bemærke de markante forskelle segmenterne imellem. Selvom det i alle segmenterne er mindretallet, så er de unge segmenter markant mere enige i udsagnet end de øvrige segmenter. Blandt de unge segmenter er det mellem 31% og 39%, der finder bibliotekerne overflødiggjort af internettet. Omvendt er det kun 9% og 10% af henholdsvis individualisten og den kulturelle superbruger, der deler den opfattelse.

I overensstemmelse hermed var der stor enighed i den unge fokusgruppe om, at internettet delvist har overflødiggjort biblioteket i forhold til informationssøgning. Herunder eksemplificeret:

"Jeg bruger det i hvert fald mindre til at søge konkret viden (...) man kan bare slå det op på nettet. Men jeg låner stadig en masse skønlitteratur, og er der som sagt også med mine børn."

Ung børneforælder, kvindelig bruger

Andre udbygger med, at det fysiske bibliotek kan gøre en forskel rent inspirationsmæssigt, som ikke med samme effekt foregår virtuelt:

"...det gode ved at gå på biblioteket er også, at man behøver ikke vide, hvilken bog man skal have fat i for at læse en god bog – man kan blive inspireret på biblioteket; hvad de lige har stillet frem. Jeg finder tit nogle bøger, som jeg ikke havde tænkt på, og som viste sig at være rigtig gode."

Kvindelig individualist, bruger

Ovennævnte beskriver et forholdsvis generelt billede og noget, der var konsensus om i interviewene: At man mest låner skønlitteratur fysisk, og at internettet i en vis grad har erstattet det fysiske bibliotekstilbud, når det kommer til hurtig informationssøgning, men det er naturligvis ingenlunde det samme, som at bibliotekets digitale tilbud er irrelevante eller overflødige.

Undtagelsen viser sig dog med en repræsentant fra "nørd" segmentet, der ikke længere benytter biblioteket:

"Jeg bruger det (biblioteket) ikke mere, fordi meget af det info, jeg har brug for, får jeg fra nettet. Jeg læser mest bare e-bøger, og det er for besværligt via det danske biblioteksvæsens system, sådan som de har gjort – så jeg køber e-bøger i stedet."

Mandlig nørd, ikke-bruger

Det er endvidere værd at fremhæve, at de segmenter, hvor flest mener biblioteket bliver overflødiggjort af internettet mv., samtidig er de segmenter, der er mest digitale.

Sammenfattende kan man sige, at også på dette mål for legitimitet opnår bibliotekerne en høj grad af opbakning. Det store flertal af borgere finder dem ikke overflødiggjort af internettet og nye tjenester. Når det så er sagt, er det ikke desto mindre en svagt gult lysende lampe, at en væsentlig større og ikke ubetydelig andel af de unge segmenter er mere tilbøjelige til at sætte spørgsmålstegn ved bibliotekernes nødvendighed, når det kommer til viden og informationssøgning.

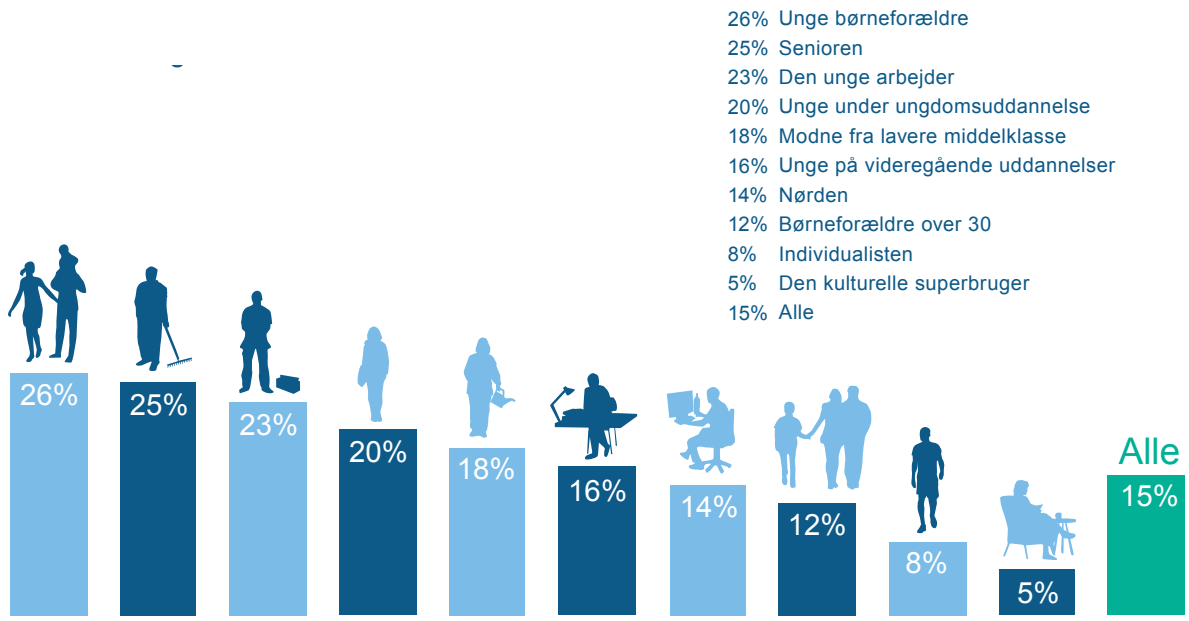
Denne tendens kan forventes at blive forstærket i fremtiden. For når de, der i dag hører til de unge segmenter, bliver ældre, vil de formentlig fortsat være digitalt orienterede og hyppige brugere af internettet mv. Samtidig kan de kommende generationer af unge forventes at være endnu mere digitalt orienterede.

Bibliotekernes finansiering over skatten

Et andet aspekt af bibliotekernes legitimitet handler om at afdække borgernes tilfredshed med at betale for bibliotekerne over skatten. Altså en betaling man ikke kan undslippe, og som ikke afhænger af den personlige brug eller glæde af tilbuddet.

Det er undersøgt ved at spørge borgerne om, hvorvidt de har det skidt med at en del af deres skattebetaling går til at finansiere bibliotekstilbud. Som det fremgår af følgende figur er det kun 15% af befolkningen, der er utilfredse med det forhold.

Figur 51: Andele af befolkningen, der har det skidt med, at en del af deres skat går til finansiering af biblioteker.



Den begrænsede utilfredshed med at betale for biblioteker via skat er gennemgående for alle segmenter. Der er dog væsentlige niveauforskelle. Således er der 5 gange så mange af de unge børneforældre (26%), seniorerne (25%) og unge arbejdere (23%) end blandt de kulturelle superbrugere, der er utilfredse med at betale for bibliotekerne via skattebilletten.

I fokusgruppe- og personinterviews med borgere og brugere er emnet generelt blevet mødt med villighed til at betale skat for at finansiere bibliotekstilbud. Herunder:

"...vi betaler skat til så meget lort, så hvorfor ikke til bibliotekerne. Vi kan jo ikke alle bare sige, hvad vi ikke vil betale til. Det er jo en del af fællesskabet. Danmark er Danmark, det skal vi holde fast i".... "vi skal bibeholde dem (bibliotekerne), og så må det jo koste det, det skal i skat."

Moden mand fra lavere middelklasse, ikke bruger

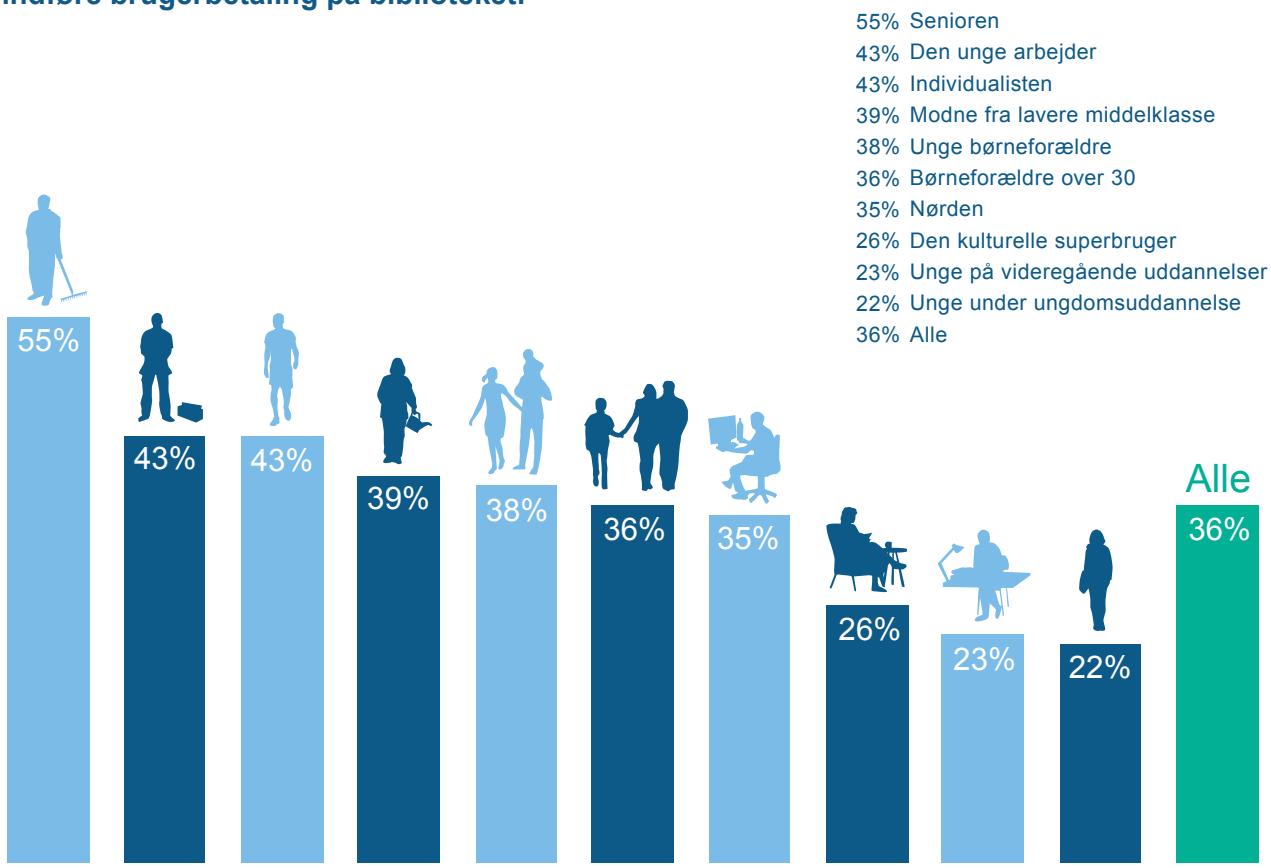
Brugerbetaling på biblioteket

En anden måde at afdække holdningen til bibliotekernes finansiering er ved at spørge danskerne til deres holdning til indførelse af brugerbetaling på biblioteksområdet.

Undersøgelsen viser, at 36% af danskerne mener, at man med fordel kan indføre brugerbetaling på biblioteksområdet. Figuren på modsatte side viser, hvor store andele af de forskellige segmenter, der deler denne opfattelse.

Det fremgår, at der også for dette aspekt er store forskelle segmenterne imellem. De mindst betalingsvillige er de tre segmenter, der benytter bibliotekerne hyppigst: Unge under ungdomsuddannelse (22%), unge på videregående uddannelser (23%) og den kulturelle superbruger (26%). I den anden ende skiller senioren sig ud ved at være mest tilbøjelig til at acceptere brugerbetaling; og det eneste segment, hvor der er flertal for at indføre brugerbetaling. Det gælder således for 55% af seniorerne. Lidt forsimplet kan man sige, at de, der bruger biblioteket, ikke ønsker at betale for det, mens de, der ikke bruger biblioteket, i højere grad gerne så, at brugerne selv betalte en større del af udgiften til bibliotekerne.

Figur 52: Andele af befolkningen, der mener, at man med fordel kan indføre brugerbetaling på biblioteket.



10.2 Legitimitet og betalingsvilje hos politikere

Resultaterne fra den kvantitative undersøgelse, segmenteringen og de kvalitative interviews fortæller altså samlet set en historie om, at borgerne i Danmark i høj grad bakker op om bibliotekerne. Bibliotekerne opnår:

- stor anerkendelse for samfundsmæssig værdi
- få finder dem overflødiggjort af internet, e-bøger og Google
- få har det skidt med at anvende skattebetaling på biblioteker
- lysten til at indføre brugerbetaling kun bekræftes hos hver tredje

I interviews med både en folketingspolitiker og kommunalpolitikere bekræftes anerkendelsen af bibliotekernes legitimitet. Bibliotekerne opfattes som vigtige, som centrale for landets demokrati, kultur og oplysning.

Som en af politikerne udtrykker det:
”Bibliotekerne er en vigtig del af vores kulturarv, en kulturbærer, et bidrag til sammenhængskraften.”

En anden politiker formulerer det:
”Bibliotekerne er vigtige for os. For alle danskere - hvad enten man selv bruger dem eller ej. Det er faktisk en hjørnesten i vores demokrati og lokalsamfund. Og et skatkammer, fordi det rummer så meget tilgængelig viden, oplysning og dannelse”.

Alle de interviewede politikere ser da også behov for og værdi af bibliotekerne i fremtiden.

Hvad udfordrer bibliotekernes legitimitet?

Forelagt nogle forskellige tænkte scenarier for udvikling i forholdet mellem biblioteker og brugere, giver dog også indikationer af, at man nok ikke kan tage politikernes velvilje for naturgiven. Blandt de interviewede politikere er der forholdsvis stor enighed om, at det ville være en anden situation, hvis der sker et markant fald i, hvor mange, der bruger bibliotekerne. Interviewene giver derfor også det indtryk, at den politiske legitimitet og finansieringslyst også afhænger af, at bredde- og massebrug ikke afløses af mere snæver eller elitær brug.

I den sammenhæng udtrykker en politiker da også, at det er et vigtigt hensyn for bibliotekerne, at de undgår elitære udviklingstræk og ikke må lukke sig om sig selv:

”Bibliotekerne skal være et tilgængeligt skatkammer for almindelige mennesker”.

En lidt anden dimension af legitimitet og opbakning kan siges at være områdets betydning for politikernes chance for valg og genvalg. Det kan i hvert fald spille en rolle for hvor meget værn, udvikling og politisk investering, som politikerne vil lægge i området. Det er sådan, at forskellige sager, emner, personlige forhold og præferencer samt politikområder kan være mere eller mindre vægtige og afgørende for borgernes gunst og stemmeafgivning. På det punkt er de interviewede kommunalpolitikerne forholdsvis enige om, at det ikke er biblioteksområdet, der afgør valg. Det udtrykkes blandt andet sådan:

”Bibliotekerne er vigtige….. og bruges jo også rigtig meget. Men altså - sorry to say – der er ikke ret mange stemmer i det”.

Politiske grundopfattelser af biblioteksopgaven i dag og i morgen

De politikere, der er interviewet i forbindelse med denne undersøgelse udtrykker forventninger om flere forskellige formål og opgaver for folkebibliotekerne i dag og i morgen. Indledningsvis kan bibliotekernes hovedopgaver og funktioner derfor siges at være en ramme for multiple funktioner og services.

Ikke desto mindre illustrerer interviewene, at der er forskellige politiske grundopfattelser af bibliotekernes kerneopgave og udviklingsretning i de kommende år. Gennem interviewene med politikerne udfolder der sig således forskellige fortællinger om bibliotekernes væsen og af, hvad de kan og skal være. Det skal ikke her kunne siges, hvorvidt det afspejler forskelle i politiske opfattelser og værdier, eller om det især et spørgsmål om forventningsafstemning til borgernes forventning i lokalområdet.

Fortællingerne blandt de intereviewede politikere kan sammenfattes til to forskellige retninger for bibliotekerne:

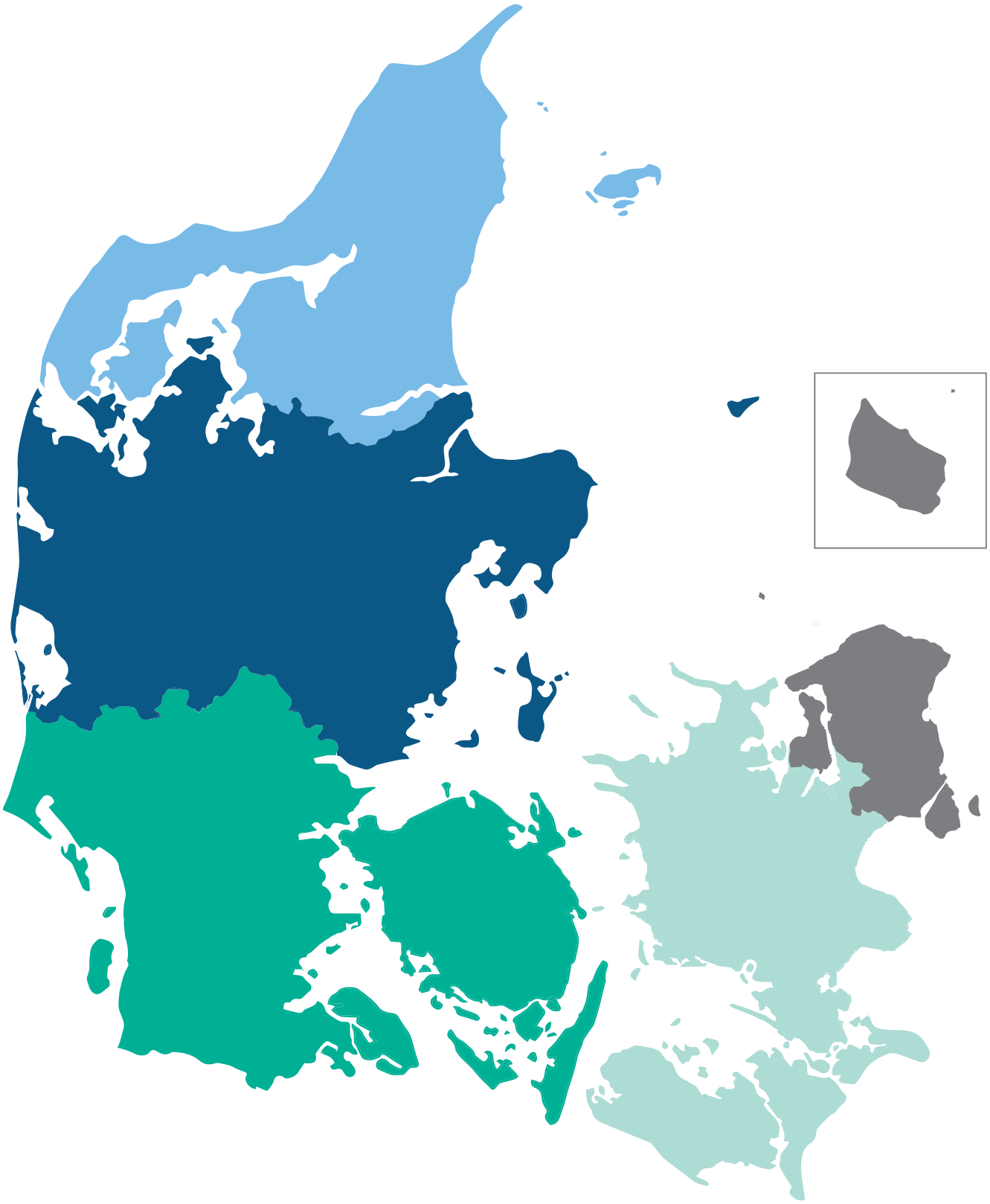
- *“Back to basics”:* Drop alle velmenende knopskydninger, perifere ydelser og arrangementer og fokusér på kerneopgaven, der handler om bevaring og formidling af væsentlige materialer og viden: Samme rolle som fra Alexandria i sin grundfunktion: opbevare, sikring og formidle”. Bibliotekerne skal være spændende men også funktionelle i forhold til dette primære mål. Det vil sige, at mødelokalefunktion, film og musik må vige eller nedtones. Det er de andre primære opgaver, der skal være i fokus.

- *”Centre med multiple funktioner, services og ressourcer”:* Organisering og formidling af frivillige bliver en kerneopgave, fordi biblioteket som helt centralt placeret i lokalsamfundet forestår forskellige opgaver og services samtidig med, at de er i kontakt med en bred skare af borgerne. Nogle med store og mange ressourcer og nogle med begrænsede ressourcer. Bibliotekerne kan og skal derfor også formidle videns- og kompetenceressourcer fra personer med overskud i tid og evne til personer med behov for og smag på mere.

“Biblioteker skal på sigt holde døgnåbent. Hvorfor ikke(?) Selvbetjente biblioteker er den største succes, så mere af det, når vi nu har set-uppet allerede.”

De interviewede politikere er samtidig i vid udstrækning enige om, at selvbetjente biblioteker med udvidet åbningstid er en succes og udvikling, der er kommet for at blive til mere:

”Biblioteker skal på sigt holde døgnåbent. Hvorfor ikke(?) Selvbetjente biblioteker er den største succes, så mere af det, når vi nu har set-uppet allerede”.



11 REGIONALE FORSKELLE

I undersøgelsesforløbet er der gennemført en række regionale analyser samt sammenligninger mellem by og land. Resultaterne heraf fremstilles i dette afsnit.

11.1 Segmenternes størrelse

Først ses der på, hvorvidt der er forskelle på segmenternes forekomster og andele af befolkningen i dels de fem regioner dels mellem de forskellige typer af byer.

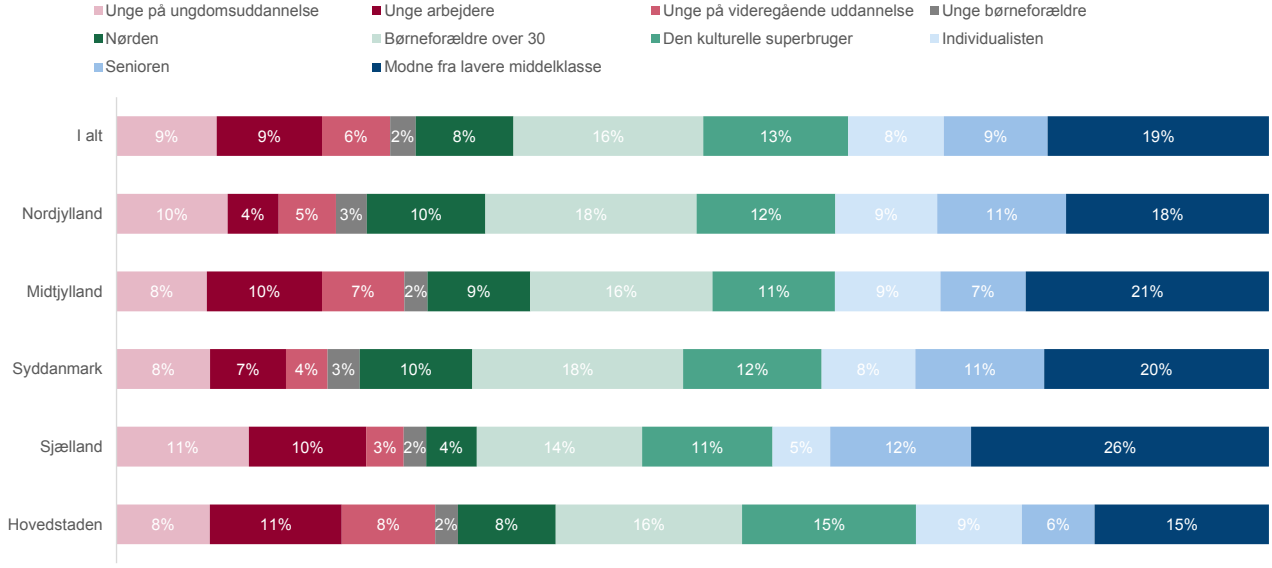
Forskelle mellem regioner

Det store segment af *modne fra lavere middelklasse* (19% på landsplan) udgør en mindre del af befolkningen i Hovedstaden end i landet samlet set, hvorimod de fylder mere i Region Sjælland.

Det andet store segment af *børneforældre over 30* (16% på landsplan) er nogenlunde ligeligt repræsenteret på tværs af landets regioner.

Den kulturelle superbruger (13% på landsplan) udgør en lidt større andel af befolkningen i Hovedstaden end i de øvrige regioner. Omvendt med *seniorsegmentet* (9% på landsplan); der er bedst repræsenteret i Region Sjælland, Syddanmark og Nordjylland. *Unge på videregående uddannelse* (6% på landsplan) udgør en større del af befolkningen i Hovedstaden og Midtjylland end i Region Sjælland og Syddanmark.

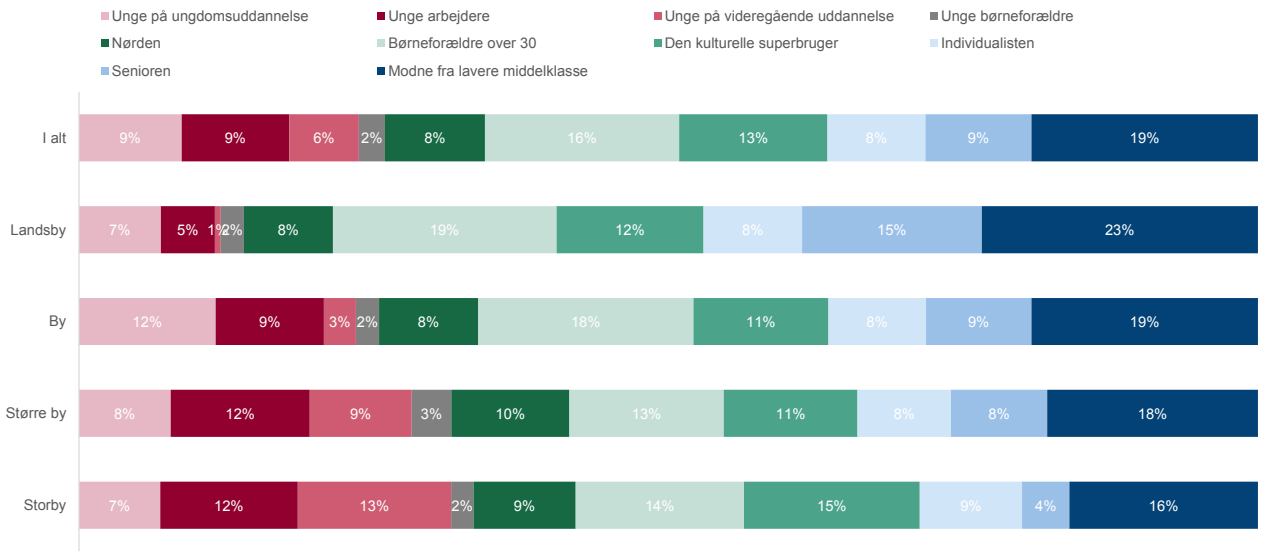
Figur 53: Segmenternes befolkningsandele inden for hver region.Forskel mellem by og land



Det store segment af *modne fra lavere middelklasse* (19% på landsplan) udgør en større del af befolkningen på landet end andre steder. Hvorimod de fylder mindre i storbyerne. Det andet store segment - *børneforældre over 30* (16% på landsplan) - udgør lidt mere på

landet og i de mindre byer end i de større byer og storbyerne. Den kulturelle superbruger (13% på landsplan) udgør en lidt større andel af befolkningen i storbyerne end i øvrige dele af landet. Lige omvendt med seniorsegmentet (9% på landsplan); der er bedst repræsenteret, jo mindre byer der er tale om. De udgør tre gange så stor en andel på landet som i storbyerne. Unge på videregående uddannelse (6% på landsplan) udgør en væsentlig større andel af befolkningen i de større byer og storbyer end øvrige steder, hvilket hænger sammen med, at videregående uddannelsesinstitutioner hovedsageligt ligger i de større byer i Danmark. Unge på ungdomsuddannelse udgør derimod en større del af de mellemstore byer (5.000-50.000 indbyggere) end i de øvrige typer af byer.

Figur 54: Segmenternes befolkningsandel i by og på land.



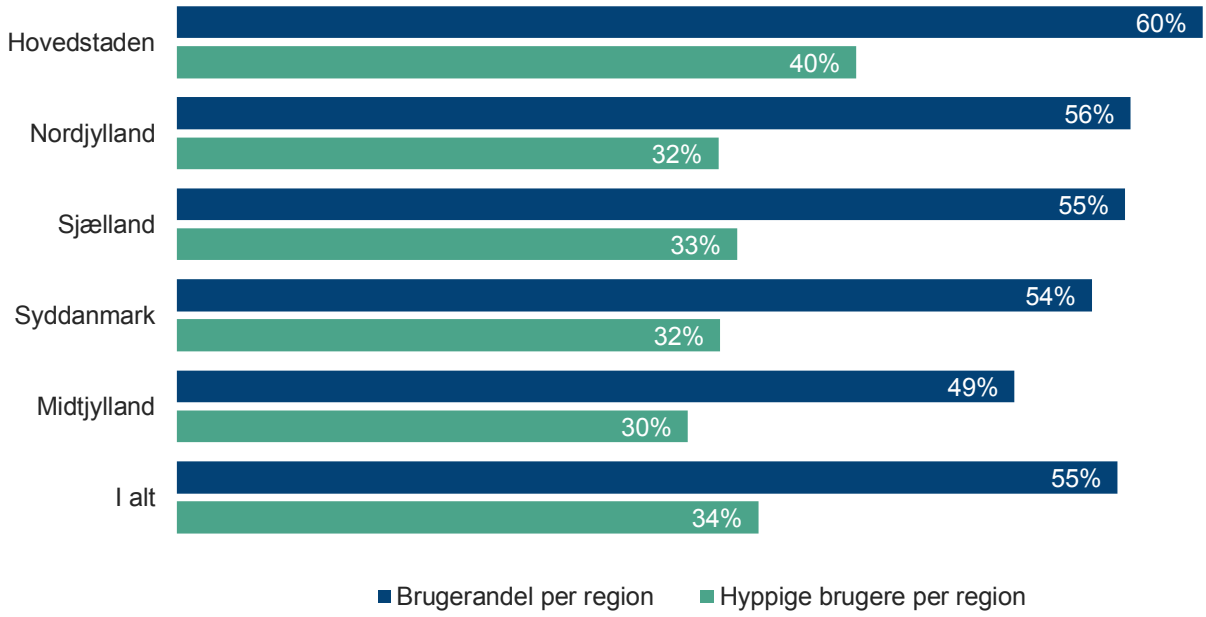
11.2 Brugerandele og brugshyppighed

Med de ovenstående forskelle i segmenternes repræsentation i forskellige regioner og mellem by og land og forskellige størrelse byer, kan man forestille sig forskelle også med hensyn til bibliotekernes brugerandele og brugernes brugshyppighed.

Forskelle mellem regioner

Følgende figur viser brugerandele og andele af hyppige brugere (månedlig brug) fordelt på regionerne.

Figur 55: Andel brugere og andel hyppige brugere fordelt på regioner.

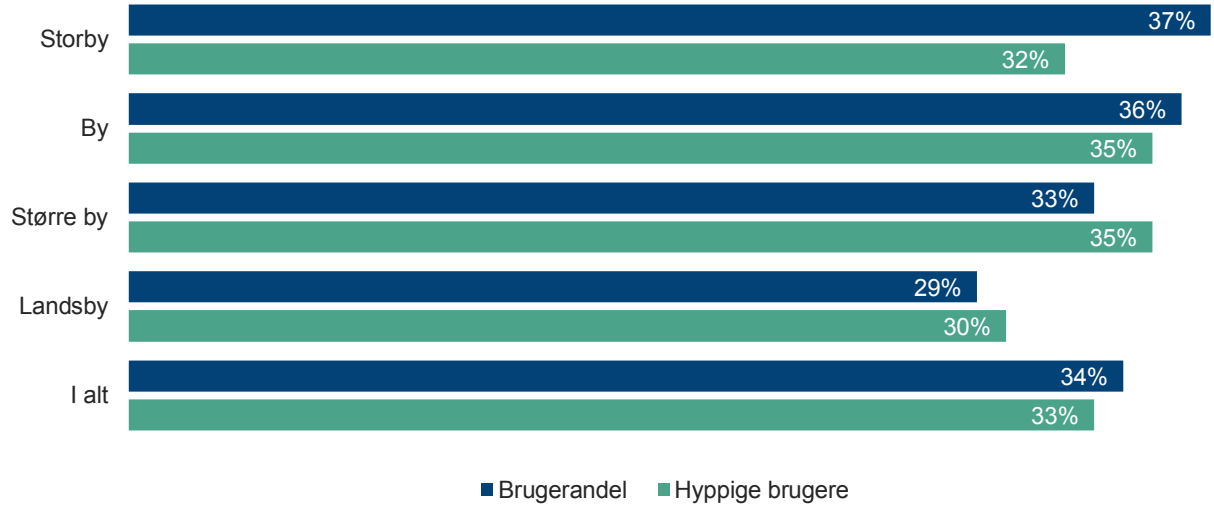


Det fremgår, at både brugerandel og andelen af hyppige brugere er lidt større i Region Hovedstaden end i de øvrige regioner. I den anden ligger Region Midtjylland. Forklaringen på Hovedstadens højere brugsaktivitet hænger formentlig sammen med det noget højere uddannelsesniveau end i resten af landet. som tidligere analyser har vist, at biblioteksbrug stiger med uddannelsesniveauet.

Forskel mellem by og land

Figuren nedenfor viser brugerandele og andele af hyppige brugere (månedlig brug) fordelt på typer af byer.

Figur 56: Andel brugere og andel hyppige brugere fordelt på by og land.



Det fremgår, at både brugerandel og andelen af hyppige brugere er mindre i landsbyerne end i byerne. Dette er den væsentligste forskel. En af forklaringerne er formentlig, at uddannelsesniveauet typisk er lavere på landet end øvrige steder.

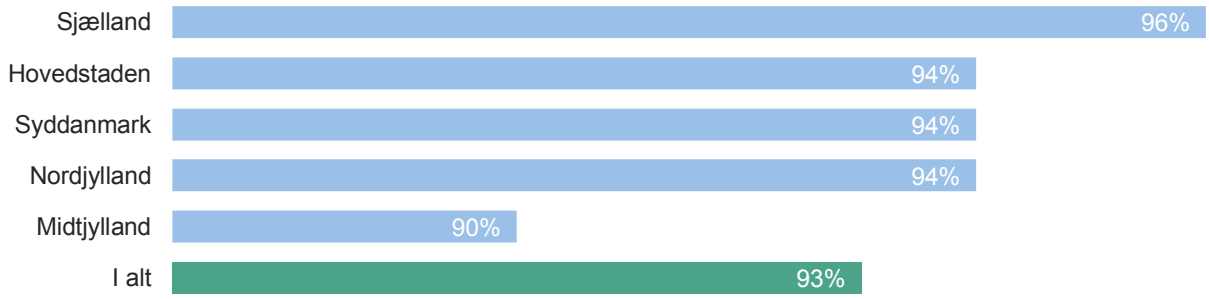
11.3 Tilfredshed

Herefter er det interessant, om forskellene i segmenternes repræsentation og de mindre forskelle i brugsaktivitet også slår igennem som forskelle i brugernes tilfredshed.

Forskel mellem regioner

Figuren nedenfor viser brugernes tilfredshed med deres fysiske bibliotek fordelt på regionerne.

Figur 57: Andel tilfredse eller meget tilfredse brugere fordelt på regioner.

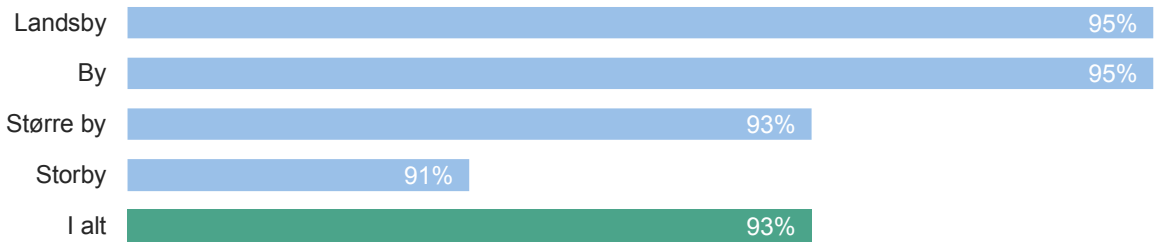


Kun mindre – og ikke statistisk signifikante - forskelle viser sig. Det ser ud til, at brugerne i Region Midtjylland er marginalt mindre tilfredse end gennemsnittet og i hvert fald end i Region Sjælland.

Forskel mellem by og land

Figuren nedenfor viser brugernes tilfredshed med deres fysiske bibliotek fordelt på typer af byer.

Figur 58: Andel tilfredse eller meget tilfredse brugere fordelt på by og land.



Her er forskellene ligeledes små og ikke statistisk signifikante. Det ser dog ud til, at brugerne i de mellemstore byer og på landet er marginalt mere tilfredse end gennemsnittet og i hvert fald mere end i storbyerne. En vis forklaring kan ligge i det forhold, der er dokumenteret andetsteds, at personalets venlighed og imødekommenhed har betydning for brugernes brugstilfredshed.Og kontakten til personalet kan have mere nærvær og personlighed på mindre steder.

11.4 Øvrige regionale analyser og sammenligninger af land og by

Det er endvidere undersøgt, om der er forskelle i ønsker og præferencer samt en række af de andre forhold, der er behandlet i denne rapport. Indtil videre er der kun fundet få forskelle, og de fleste opløses - bliver statistisk insignifikante - når der kontrolleres for uddannelsesniveau. Det er nemlig samtidig sådan, at uddannelsesniveauet generelt er højere i byerne og storbyerne især end på landet.

Dog tilbagestår to mindre forskelle af en vis interesse.

For det første lægger borgerne på landet i højere grad end byboerne vægt på udvidet åbningstid og selvbetjente biblioteker. Det hænger formentlig sammen med, dels at det er på landet, der er indført flest selvbetjente biblioteker, dels at det flere steder på landet kan være – eller netop har været – alternativet til en filiallukning.

For det andet angiver borgere på landet i højere grad end byboere råd og vejledning fra bibliotekspersonalet som inspirationskilde. Det hænger formentlig sammen med en tættere kontakt og relation brugere og personale imellem. Gennem interviews og samtaler er det således også kommet frem, at brugerne af især mindre lokalbiblioteker er på fornavn med personalet, hvorimod brugerne af hovedbiblioteker i byerne føler sig langt mere anonyme på deres biblioteksbesøg.

Fremtidens biblioteker
-målgruppebaseret viden til biblioteksudvikling

Udarbejdet af Moos-Bjerre Analyse for
Tænketanken Fremtidens Biblioteker med
støtte fra Kulturstyrelsens udviklingspulje for
folke- og skolebiblioteker.

Grafisk tilrettelægning, og illustrationer:
Emil Hjorth-Rohde

Billedmateriale:
Helsingør Kommunes Biblioteker
Glostrup Bibliotek
Roskilde Bibliotekerne

Grafisk produktion:
Cool Gray A/S, Skovlunde

© Printed in Denmark 2014

Tænketanken

Fremtidens Biblioteker

www.fremtidensbiblioteker.dk